वर्ष 2003-04 के लिए निदेशकों की रिपोर्ट
DIRECTORS' REPORT 2003-04

वर्ष 2003-04 के लिए निदेशक मण्डल की वार्षिक रिपोर्ट
Annual Report of the Board of Directors for the Year 2003-04

प्रिय शेयरधारकों

31 मार्च 2004 को समाप्त वित्तीय वर्ष के लेखा-परीक्षित तुलनपत्र और लाभ एवं हानि लेखों के साथ बैंक की वार्षिक रिपोर्ट प्रस्तुत करते हुए निदेशक मण्डल को अत्यन्त प्रसन्नता हो रही है।

1. निरंतर लाभार्जन यात्रा

बैंक ने सभी मापदण्डों पर पर्याप्त सुधार दर्ज करते हुए अपनी लाभार्जन यात्रा जारी रखी। वर्ष 2002-03 में रु. 114.19 करोड़ और वर्ष 2001-02 में रु. 11.36 करोड़ की तुलना में 31 मार्च, 2004 को समाप्त वर्ष में बैंक ने रु. 230.50 करोड़ का निवल लाभ दर्ज किया। इस प्रकार, वर्ष 2003-04 के निवल लाभ में पिछले वर्ष के मुकाबले 101.86% की ठोस वृद्धि दर्ज हुई है। बैंक का सकल लाभ वित्त वर्ष 2002-03 के रु. 493.83 करोड़ से बढ़ कर वित्त वर्ष 2003-04 में रु. 710.59 करोड़ हो गया, जो वर्ष के दौरान 43.89% की वृद्धि दर्शाता है।

बैंक ने 9.48% के पूंजी पर्याप्तता अनुपात का स्तर प्राप्त करने की दृष्टि से भी महत्वपूर्ण उपलब्धि दर्ज की, जो वर्ष 2002-03 के 6.02% के स्तर की तुलना में और भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा निर्धारित 9% के स्तर को पार कर गया है। बैंक ने आस्तियों से प्रतिलाभ (आरओए) के मोर्चे पर भी बढ़ोतरी दर्ज की, जो 0.60% से बढ़ कर 1.11% हो गया। बैंक निवल अग्रिमों की तुलना में निवल गैर-निष्पादक आस्तियों (एनपीए) के अनुपात को भी, जो 31मार्च, 2003 को 11.83% था, 31 मार्च 2004 को घटा कर 9.40% के एकल अंक पर लाने में भी सफल रहा।

बैंक वित्तीय प्रबंधन एवं ग्राहक सेवा में सुधार लाते हुए उत्कृष्टता लाने की दिशा में निरंतर आगे बढ़ रहा है।

2. प्रबंधन विचार विमर्श एवं विश्लेषण

2.1 स्थूल आर्थिक परिदृश्य

केन्द्रीय सांख्यिकीय संगठन (सीएसओ) के अनुमानों के अनुसार वित्त वर्ष 2003-04 की तीसरी तिमाही में सकल घरेलू उत्पाद (जीडीपी) में 10.40% की वर्षानुवर्ष वृद्धि दर्ज हुई है। वित्त वर्ष 2003-04 की पहली और दूसरी तिमाहियों में सकल घरेलू उत्पाद वृद्धि क्रमशः 5.7% और 8.4% रही । पहली तीन तिमाहियों अर्थात् अप्रैल -दिसम्बर, 2003 की संचित वृद्धि पिछले वित्त वर्ष में दर्ज 4.3% की तुलना में 8.1% होती है।

वित्त वर्ष 2003-04 में सकल घरेलू उत्पाद में दर्ज यह अधिक वृद्धि क्रमशः कृषि में 9.1% की वृद्धि, सेवा क्षेत्र में 8.4% की वृद्धि और उत्पाद क्षेत्र में 6.3 % की वृद्धि दर्ज होने के कारण संभव हुई । सकल घरेलू उत्पाद में हुई अपेक्षाकृत अधिक वृद्धि अच्छी और व्यापक बरसात, जिसके फलस्वरूप

Dear Shareholders,

The Board of Directors have pleasure in presenting the Annual Report of the Bank together with the Audited Balance Sheet and Profit & Loss Account for the financial year ended March 31, 2004.

1. CONTINUED TURNAROUND JOURNEY

The Bank continued its turnaround journey by recording considerable improvement on all the parameters. The Bank posted a net profit of Rs.230.50 crore for the year ended March 31, 2004 in comparison to Rs.114.19 crore for the year 2002-03 and Rs.11.36 crore for the year 2001-02. Thus, the net profit for the year 2003-04 has registered a substantial increase of 101.86% over the previous year. The gross profit of the Bank rose from Rs.493.83 crore for the financial year 2002-03 to Rs.710.59 crore for the financial year 2003-04, which shows an increase of 43.89% during the year.

The Bank also made a significant turnaround in achieving Capital Adequacy Ratio of 9.48% which has crossed the prescribed level of 9% set by Reserve Bank of India as against 6.02% in the year 2002-03. The Bank also made significant improvement on Return on Assets (ROA) which improved from 0.60% to 1.11%. The Bank was also successful in bringing down the ratio of Net NPA to Net Advances to single digit at 9.40%, as on March 31, 2004, which was 11.83% as on March 31, 2003.

The Bank continues its journey of excellence in business growth by improving financial management and customer service.

2. MANAGEMENT DISCUSSION AND ANALYSIS

2.1 Macro-Economic Scenario

As per the estimates of the Central Statistical Organisation (CSO), the GDP has registered a year-on-year growth of 10.40% during the third quarter of financial year 2003-04. The GDP growth during the first and second quarters of the financial year 2003-04 was at 5.7% and 8.4% respectively. The cumulative growth for first three quarters, i.e., April-December, 2003 worked out at 8.1%, as compared to 4.3% during the previous financial year.

The high growth in GDP during the financial year 2003-04 was possible on account of 9.1% growth in agriculture, 8.4% growth in service sector and 6.3% growth in the manufacturing sector. The higher GDP

कृषि उत्पादन में बढ़ोत्तरी हुई, औद्योगिक उत्पादन में निरंतर पुनरुत्थान तथा सेवा क्षेत्र अर्थात व्यापार, होटल, रेस्तरां, परिवहन, संचार एवं निर्माण क्षेत्रों आदि में हुई अपेक्षाकृत अधिक वृद्धि सहित कतिपय अनुकूल कारकों के संगम का परिणाम थी। साधारण मुद्रास्फीति, अपेक्षाकृत अधिक पूंजी अर्न्तप्रवाह, कम ब्याज दरें, अच्छा कार्पोरेट अभिशासन तथा उत्तम पूंजी बाजार की मौजूदगी भारतीय अर्थव्यवस्था की संभावनाओं की दृष्टि से शुभ संकेत हैं।

जहाँ कृष्येतर क्षेत्रों अर्थात् औद्योगिक एवं सेवा क्षेत्रों में स्थिर वृद्धि की प्रवृत्तियां परिलक्षित होती रहीं, वहीं कृषि क्षेत्र में, मुख्यतः उसके कार्य निष्पादन के बरसात पर निर्भर होने के कारण उतार- चढ़ाव की प्रवृत्ति देखने में आई। वर्ष 2003-04 में औद्योगिक उत्पादन सूचकांक (आईआईपी) के पिछले वर्ष के 5.8% के मुकाबले बढ़ कर 7% होने की संभावना है। प्राप्त हो रहे साक्ष्यों से यह पता चलता है कि भारत में विनिर्माण केन्द्र बनने की संभावनाएं निश्चित रूप से विद्यमान हैं।

वर्ष 2003-04 में मुद्रास्फीति सामान्यतः सुसाध्य रहीं। थोक मूल्य सूचकांक से संबन्धित मुद्रास्फीति औसतन 5.3% रही, जबकि उपभोक्ता मूल्य सूचकांक पर आधारित मुद्रास्फीति लगभग 3.9% की अपेक्षाकृत कमतर दर पर रही।

2.2 मौद्रिक एवं साख नीति

29 अप्रैल, 2003 को घोषित वित्त वर्ष 2003-04 के भारतीय रिजर्व बैंक की वार्षिक मौद्रिक एवं साख नीति वक्तव्य के अनुसार मौद्रिक नीति में साख वृद्धि का लक्ष्य प्राप्त करने के लिए उपयुक्त चल निधि उपलब्ध कराए जाने और अर्थव्यवस्था में निवेश की मांग को समर्थन प्रदान किए जाने तथा स्थूल आर्थिक स्थिरता के ढांचे के भीतर कम और लचीले ब्याज दर परिवेश को वरीयता देने की वर्तमान नीति को भी जारी रखने पर बल दिया गया था।

भारतीय रिजर्व बैंक ने 3 नबम्बर, 2003 को वर्ष 2003-04 की मौद्रिक एवं साख नीति की मध्यावधिक समीक्षा जारी की। वर्ष 2003-04 की पहली छमाही में मौद्रिक प्रबंधन व्यापक तौर पर वर्ष 2003-04 के वार्षिक मौद्रिक एवं साख नीति वक्तव्य में घोषित मौद्रिक नीति के उद्देश्यों के अनुरूप था। साख की कम मांग के साथ ही भारतीय रिजर्व बैंक की निवल विदेशी मुद्रा आस्तियों में निरंतर वृद्धि के कारण वर्ष की पहली छमाही में अतिरिक्त चल निधि की स्थिति पैदा हो गई और भारतीय रिजर्व बैंक को मुक्त बाजार परिचालनों (ओएमओ) के माध्यम से तथा चल निधि समायोजन सुविधा के माध्यम से चल निधि का सक्रियता से प्रबंधन करना पड़ा, ताकि स्थिर ब्याज दर परिवेश को बनाए रखा जा सके। एलएएफ रेपो दर को 25 अगस्त, 2003 से 5.0% से घटा कर 4.5% कर दिया गया।

वित्त वर्ष 2003-04 की वार्षिक मौद्रिक एवं साख नीति में भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा किए गए मौद्रिक उपायों में 30 अप्रैल, 2003 से बैंक दर में 0.25% की कमी अर्थात् उसे 6.25% से घटा कर 6.00% किये जाने तथा प्रारक्षित नकदी अनुपात में और

growth was triggered by confluence of several favorable factors including, good and widespread monsoon leading to increase in agricultural production, continued recovery in industrial production and higher growth in service sector i.e. trade, hotel, restaurant, transport, communication and construction etc. A combination of moderate inflation, higher capital inflows, soft interest rates, good corporate performance and healthy capital markets augur well for the prospects of the Indian economy.

While non-agricultural sectors i.e. industry and service sectors have been exhibiting a stable growth trend, the agricultural sector has witnessed fluctuations mainly because its performance depends on monsoon. Index of Industrial Production (IIP) is estimated to be up by 7% during 2003-04 as against 5.8% in previous year. The emerging evidences indicate that India does have the potential of becoming a manufacturing hub.

Inflation has generally been benign during 2003-04. The wholesale price index (WPI) inflation has been around an average of 5.3% while CPI based inflation was lower at about 3.9%.

2.2 Monetary & Credit Policy

The stance of monetary policy as per Annual Monetary & Credit Policy Statement of Reserve Bank of India for financial year 2003-04 announced on April 29, 2003, was to provide adequate liquidity to meet credit growth and to support investment demand in the economy and also to continue with the present stance of preference for a soft and flexible interest rate environment within the framework of macro economic stability.

Reserve Bank of India released the mid-term review of Monetary and Credit Policy for the Year 2003-04 on November 03, 2003. The monetary management in the first half of 2003-04 was largely in conformity with the monetary policy stance announced in the annual Monetary & Credit Policy statement for 2003-04. The steady increase in net foreign currency assets of RBI, coupled with subdued credit demand created a situation of excess liquidity in the first half of the year and RBI had to manage liquidity actively through open market operations (OMO) and through the liquidity adjustment facility (LAF) in order to maintain a stable interest rate environment. The LAF repo rate was reduced from 5.0% to 4.5% on August 25,2003.

In the Annual Monetary and Credit Policy for financial year 2003-04, the monetary measures taken by RBI included reduction in Bank Rate by 0.25% points i.e.

वर्ष 2003-04 के लिए निदेशकों की रिपोर्ट
DIRECTORS' REPORT 2003-04

कमी किए जाने अर्थात् 14 जून, 2003 से उसे 4.75% से घटा कर 4.50% किए जाने का समावेश था। हालांकि वर्ष 2003 -04 की मौद्रिक एवं साख नीति की मध्यावधिक समीक्षा में भारतीय रिजर्व बैंक ने उन दोनों ही, अर्थात् बैंक दर और प्रारक्षित नकदी अनुपात को अपरिवर्तित रखा।

अप्रैल 2003 में घोषित वार्षिक मौद्रिक एवं साख नीति वक्तव्य में भारतीय रिजर्व बैंक नें बैंकों को निम्नलिखित को ध्यान में रखते हुए न्यूनतम मूल उधार दरों का निर्धारण करने की सलाह दी थीः- (1). निधियों की वास्तविक लागत (2) परिचालनगत व्यय (3) प्रावधानीकरण / पूंजी प्रभार एवं लाभ मार्जिन की विनियामक आवश्यकताएं पूरी करने के लिए न्यूनतम मार्जिन। अन्य उधार दरों का निर्धारण इस न्यूनतम मूल उधार दर के संदर्भ में किया जा सकता है । हालांकि भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा यह स्पष्ट कर दिया गया है कि बैंकों को अलग-अलग समयों वाले सावधि प्रीमिया एवं प्रासंगिक लेन-देन लागतों के आधार पर अपने ऋण उत्पादों का मूल्य-निर्धारण करने की स्वतंत्रता है। बैंक पारदर्शी विधि से बाजार की न्यूनतम दरों का उपयोग करते हुए उत्पादों का अस्थायी दर पर मूल्य नियतन कर सकते हैं। तदनुसार, भारतीय रिजर्व बैंक के दिशानिर्देशों के अनुरूप बैंक ने 01 जनवरी, 2004 से अपनी न्यूनतम मूल उधार दर 11.00 प्रतिशत नियत की है।

साख सुपुर्दगी व्यवस्था में सुधार लाने के उद्देश्य से भारतीय रिजर्व बैंक ने अपनी मौद्रिक एवं साख नीति की मध्यावधिक समीक्षा में बैंकों को लघु उद्योग इकाइयों के मामलें में संपार्श्विक आवश्यकता से छूट पाने के लिए (निदेशक मण्डल के अनुमोदन से) ऋण सीमा को रु. 15.00 लाख से बढ़ा कर रु. 25.00 लाख करने की अनुमति दे दी है। बैंकों द्वारा गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों को लघु उद्योग क्षेत्र को पुनः उधार देने के प्रयोजन से मंजूर किए गए सभी नये ऋणों को भी प्राथमिकता क्षेत्र उधार के तहत दिया गया उधार माना जाएगा।

कृषि ऋण सुपुर्दगी व्यवस्था में सुधार लाने के उद्देश्य से भारतीय रिजर्व बैंक ने कृषि क्षेत्र को ऋण प्रवाह बढ़ाने के लिए अल्पकालिक एवं मध्यकालिक उपाय सुझाने के लिए एक सलाहकार समिति के गठन का प्रस्ताव किया है। इसी प्रकार भारतीय रिजर्व बैंक कपूर समिति और गुप्ता समिति की सिफारिशों के कार्यान्वयन में हुई प्रगति का आकलन करने के लिए तथा लघु उद्योग क्षेत्र को ऋण प्रवाह में वृद्धि करने के तौर-तरीके सुझाने के लिए एक कार्यबल गठित करना चाहता है।

भारतीय रिजर्व बैंक ने 27 दिसम्बर, 2003 से आरंभ होने वाले पखवाड़े से गैर-बैंकिंग सहभागियों को किसी एक रिपोर्टिंग पखवाड़े में 2000-01 में मांग/ सूचना मुद्रा बाजार में अपने औसत दैनिक उधारों के औसतन 60% तक उधार देने की अनुमति दे दी है।

कार्पोरेट कंपनियों द्वारा अप्रतिरक्षित विदेशी मुद्रा उधारों को नियंत्रित करने के उद्देश्य से भारतीय रिजर्व बैंक ने यह निर्णय लिया कि बैंकों द्वारा 10 मिलियन अमेरिकी डालर से अधिक के सभी विदेशी मुद्रा ऋण निदेशक मण्डल द्वारा सुनिर्धारित नीति

from 6.25% to 6.00% w.e.f. from April 30, 2003 and further reduction in Cash Reserve Ratio from 4.75% to 4.50% w.e.f. June 14, 2003. However, in the mid-term review of Monetary and Credit Policy for the year 2003-04, RBI kept both, the Bank Rate and the Cash Reserve Ratio as unchanged.

In the Annual Monetary and Credit Policy Statement announced in April, 2003, RBI had advised the banks to fix Benchmark Prime Lending Rates taking into consideration (i) actual cost of funds, (ii) operating expenses and (iii) a minimum margin to cover regulatory requirements of provisioning, capital charge and profit margin. The other lending rates can be determined with reference to this benchmark PLR. However, it is clarified by RBI that banks have the freedom to price their loan products based on time-varying term premia and relevant transaction costs. The banks may price floating rate products by using market benchmarks in a transparent manner. Accordingly, in line with RBI guidelines, the Bank has fixed its Benchmark Prime Lending Rate at 11.00% with effect from January 01, 2004.

In order to improve the credit delivery mechanism, RBI in its mid-term review of Monetary and Credit Policy has allowed the banks to increase the loan limit in case of SSI Units, from Rs.15.00 lakhs to Rs.25.00 lakhs (with the approval of the Board) for dispensation of collateral requirement. All the new loans granted by banks to NBFCs for the purpose of on-lending to SSI sector would also be reckoned under priority sector lending.

In order to improve the agricultural credit delivery mechanism, RBI proposed to set up an Advisory Committee to suggest short-term and medium-term measures to enhance credit flow to agricultural sector. Similarly, RBI proposed to constitute a Working Group to assess the progress made in implementation of Kapur Committee and Gupta Committee recommendations and to suggest ways to improve credit flow to SSI sector.

Reserve Bank of India has allowed non-bank participants w.e.f. the fortnight beginning December 27, 2003 to lend, on an average in a reporting fortnight, upto 60% of their average daily lending in call/notice money market during 2000-01.

In order to restrict unhedged foreign currency borrowings by corporates, RBI decided that all foreign currency loans by banks above US $10

के आधार पर ही प्रदान किए जा सकते हैं, ताकि कुछ मामलों को छोड़ कर प्रतिरक्षण सुनिश्चित किया जा सके। हालांकि समस्त निर्यातकों को भरपूर नम्यता प्रदान करने के लिए, भारतीय रिजर्व बैंक ने सभी निर्यातकों को इस बात की अनुमति प्रदान की है कि वे 01 जनवरी, 2004 से प्राप्य निर्यात राशियों के बकाये को स्वयं ही बट्टे खाते डाल सकते हैं और वसूली की सामान्य अवधि को स्वयं अपनी पहल पर 180 दिनों से अधिक के लिए बढ़ा भी सकते हैं, बशर्ते कि इस प्रकार बट्टे डाली गई राशि का समग्र मूल्य और उसकी वसूली में हुई देरी किसी कैलेण्डर वर्ष में उनके निर्यात आगमों के 10 प्रतिशत से अधिक न हो।

सरकारी प्रतिभूति बाजार को सुदृढ़ता प्रदान करने के कार्य को सहज बनाने के उद्देश्य से भारतीय रिजर्व बैंक ने खरीद के लिए पहले से ही संविदाकृत सरकारी प्रतिभूति की बिक्री की अनुमति प्रदान की, बशर्ते कि इस प्रकार की क्रय संविदा या तो भारतीय समाशोधन निगम लिमिटेड (सीसीआईएल) जैसी किसी अनुमोदित केन्द्रीय काउण्टर-पार्टी द्वारा गारंटीकृत हो या फिर उसकी काउण्टर-पार्टी भारतीय रिजर्व बैंक स्वयं ही हो।

भारतीय रिजर्व बैंक ने कहा है कि वर्ष 2004-05 की मौद्रिक एवं साख नीति अप्रैल, 2004 के बजाय 18 मई, 2004 को घोषित की जाएगी। मौद्रिक एवं साख नीति को ''वार्षिक नीतिगत वक्तव्य'' के रूप में पुर्ननामित किया गया है, क्योंकि मौद्रिक उपायों को काफी लम्बे समय से नीति से असम्बद्ध कर दिया गया है और पिछले कुछ वर्षो में घोषित उपाय साख एवं वित्तीय सुधारों से सम्बन्धित रहे हैं।

2.3 बैंकिंग उद्योग की प्रवृत्तियां

वर्ष के दौरान मुद्रा बाजार में अत्यधिक तरलता विद्यमान रही। भारत सरकार की 10 वर्षीय प्रतिभूति पर 5.15% की दर से आय (पिछले वर्ष में 6.19%) अपेक्षाकृत कमतर रही। एम 3 द्वारा 24 पखवाड़ों में 15.8% की अधिक वृद्धि प्रदर्शित हुई। वाणिज्यिक क्षेत्र को औसत बैंक ऋण (बाँडों एवं ऋणपत्रों में निवेश को मिलाकर) रु. 1,17,000 करोड़ था जोकि पिछले वर्ष से 15.1% अधिक था।

गैर-खाद्य ऋण में रिपोर्टिंग के अंतिम शुक्रवार तक रु. 1,19,684 करोड़ की बढ़ोत्तरी हुई । पिछले वर्ष यह स्तर रु. 1,43,992 करोड़ था, जो आईसीआईसीआई के आईसीआईसीआई बैंक में विलयन के कारण था। बैंक ऋण की मांग में यह वृद्धि मुख्यतः सीमेंट, लोहा एवं इस्पात, परिवहन उपकरणों, कपड़ा, रसायन एवं बिजली जैसे विनिर्माण उद्योगों जैसे क्षेत्रों से हुई। आवास, आटो ऋण तथा उपभोक्ता टिकाऊ वस्तुओं हेतु ऋणों के मामलें में ऋण उठाव अधिक रहा। वर्ष के दौरान, रिपोर्टिंग के अंतिम शुक्रवार तक रु. 13,518 करोड़ की कमी आई। समीक्षाधीन वर्ष में सरकार को भारतीय रिजर्व बैंक से ऋण में लगभग 75% की भारी गिरावट आई, जिसके स्थान पर बैंकिंग प्रणाली द्वारा सरकारी प्रतिभूतियों की खरीद में 25.3% की वृद्धि हुई ।

वर्ष के दौरान, 19 मार्च 2004 तक समग्र जमाराशियों में रु.

million, can be extended only on the basis of a well laid out policy of the Board to ensure hedging except in some cases. However, for providing full flexibility to all exporters, RBI permitted all exporters that w.e.f January 01, 2004 they may write off outstanding export dues on their own and may also extend the normal period of realisation beyond 180 days, provided the aggregate value of such write-off and delay in realisation does not exceed 10% of their export proceeds in a calendar year.

For facilitating deepening of the government securities market, RBI permitted the sale of a government security, already contracted for purchase, provided such purchase contract was either guaranteed by an approved central counter-party like CCIL or the counter-party thereof was RBI itself.

The RBI has stated that Monitory and Credit Policy for 2004-05 would be announced on 18 May, 2004 instead of April, 2004. The Monitory and Credit Policy has been renamed as "Annual Policy Statement" as Monetary measures have long since been de-linked from the policy, and the measures announced during the past few years were relating to credit and financial reforms.

2.3 Banking Industry Trends

The money market continued to be very liquid during the year. Yield on 10 year GOI security was lower at 5.15% (6.19% in previous year). M3 showed a 24 fortnight high of 15.8% increase. Average bank credit to commercial sector (including investment in bonds & debentures) was around Rs. 1,17,000 crore, increased by 15.1% over previous year.

Non food credit expanded by Rs. 1,19,684 crore by the last reporting Friday. The figure for previous year was Rs. 1,43,992 crore which was high due to the merger of ICICI with ICICI Bank. The increase in demand for banks' credit was mainly from sectors like manufacturing industries like cement, iron and steel, transport equipment, textiles, chemicals and power. Credit pickup was high in case of housing, auto loans and loans for consumer durables. Food credit decreased by Rs 13,518 crore during the year up to the last reporting Friday. The year also witnessed a steep fall of about 75% in RBI credit to Government which was replaced by purchase of government securities by banking system, up by 25.3%.

Aggregate deposits increased by Rs 2,21,078 crore

वर्ष 2003-04 के लिए निदेशकों की रिपोर्ट
DIRECTORS' REPORT 2003-04

2,21,078 करोड़ की वृद्धि हुई, जो हाल के किसी भी वर्ष में सर्वाधिक वृद्धि है। मांग जमाराशियों में पिछले वर्ष दर्ज केवल 15% (रु. 17,241 करोड़) की वृद्धि की तुलना में 31% (रु. 51,660 करोड़) की सर्वाधिक वृद्धि दर्ज हुई। वर्ष में सावधि जमाराशियों में रु. 1,69,417 करोड़ की वृद्धि हुई।

इस तथ्य के फलस्वरूप कि रेपो दर मांग दरों से अपेक्षाकृत कुछ अधिक है, रेपो बोली का आकार रु. 10 लाख करोड़ का स्तर पार कर गया। जैसा कि पहले कहा गया है रेपो दर को 5% से घटा कर 4.5% कर दिया गया। भारित औसत मांग मुद्रा दरें 4.3% से लेकर 4.4% (पिछले वर्ष में 6.38%) के अत्यंत क्षीण स्तर पर आ गईं । खजाना बिलों से आय मिश्रित प्रवृत्तियों के फलस्वरूप विविध नीलामियों में 4.20% से 4.37% के बीच रही।

ब्याज दर ढांचे में अधोमुखी प्रवृत्ति रही। बैंकों की मूल उधार दर 10.25% से 11% तक (पिछले वर्ष 10.75% से 11.50% तक) के स्तर पर रही, जबकि जमा दरें 5% से 5.5% के बीच रहीं, जो पिछले वर्ष की 5.25% से 6.25% तक की दरों के मुकाबले कम रहीं। वर्ष के दौरान सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों की तुलना में निजी क्षेत्र के बैंकों की अपेक्षाकृत कमतर ब्याज दरों में अधिक कमी आई।

उपर्युक्त परिदृश्य के फलस्वरूप समीक्षाधीन अवधि में चल निधि की स्थिति सहज बनी रही। बैंकों द्वारा सरकारी प्रतिभूतियों में निधियों के अभिनियोजन में बढ़ोत्तरी की प्रवृत्ति परिलक्षित हुई, क्योंकि ऋण उठाव की गति निधि संग्रहण के अनुरूप नहीं रही।

बैंक खुदरा (रिटेल) ऋण को बढ़ाने की दिशा में आक्रामक रूप से आगे बढ़ रहे हैं, जो विशेषतः आवासीय क्षेत्र में महत्वपूर्ण रूप से बढ़े हैं। हालांकि इस क्षेत्र में गहन प्रतिस्पर्धा के कारण, बैंकों ने अपनी ऋण गुणवत्ता पर पड़ने वाले किसी भी प्रकार के प्रतिकूल प्रभाव से बचने के लिए अपनी जोखिम आकलन तकनीकों को और भी प्रभावी बनाने की आवश्यकता महसूस की है।

उच्चतम न्यायालय ने हाल ही में प्रतिभूति प्रवर्तन कानून की संवैधानिक वैधता को मान्य कर लिया है, जो बैंकों को चूककर्ताओं की प्रतिभूति आस्तियों को अपने कब्जे में लेने और बेच देने में समर्थ बनाता है, जबकि उधारदाता के विरुद्ध उधारकर्ता के अपील करने के अधिकार को बनाए रखता है। जहाँ उधारकर्ता को यह अधिकार होगा कि वह ऋण वसूली अधिकरण में जाए, वहीं बैंक इस दिशा में आगे की कार्रवाई कर सकता है। इससें बैंकों को गैर-निष्पादक आस्तियों के विरुद्ध छेड़े गए अपने संग्राम में प्रोत्साहन प्राप्त होने की आशा है।

तत्काल सकल भुगतान प्रणाली (आरटीजीएस) 26 मार्च, 2004 से परिचालनरत क र दी गई। फिलहाल, उक्त प्रणाली केवल अंतर बैंक लेन-देन हेतु कार्य करेगी, जबकि ग्राहक से सम्बन्धित लेन-देन कुछ समय बाद संपादित किए जाएंगे।

during the year, till March 19, 2004, the highest in any of the recent years. Demand Deposits recorded the highest growth at 31% (Rs 51,660 crore) in comparison to only 15% (Rs 17,241 crore) during previous year. Time deposits increased by Rs 1,69,417 crore during the year.

The fact that REPO rate was marginally higher than call rates resulted in size of REPO bid size crossing Rs 10 lakh crore mark. As stated earlier, REPO rate reduced from 5% to 4.5%. Weighted average call money rates moved in a very narrow band of 4.3% to 4.4% (6.38% in previous year). Yield on treasury bills moved with mixed trend between 4.20% and 4.37% in various auctions.

The interest rate structure shifted downward. Banks' PLR was in the range of 10.25% to 11% (from 10.75% to 11.50% in previous year) while deposit rates were in the range of 5% - 5.5%, down from 5.25% - 6.25% in previous year. Low end interest rates of private sector banks reduced during the year more than that of public sector banks.

As a result of above scenario, the liquidity during the period under review remained comfortable. The deployment of funds by banks into government securities showed an increasing trends as credit off-take was not keeping pace with funds mobilization.

The banks are aggressively driving for retail credit that has grown significantly, particularly in the housing sector. However, because of intense competition in this sector, the banks have felt a need to sharpen their risk assessment techniques to guard against any adverse impact on their credit quality.

The Supreme Court recently upheld the constitutional validity of the Security Enforcement Law, which enables banks to take over and dispose-of secured assets of defaulters, while also retaining the borrowers' right to appeal against the lender. While the borrower will have the right to move the Debt Recovery Tribunal (DRT), the banks can go ahead and sell the assets if the DRT does not issue a stay order. This is expected to provide a stimulus to the banks in their war against non-performing assets.

The Real Time Gross Settlement (RTGS) system was put in live operation from March 26, 2004. For the time being the system would enable only inter-bank transaction while the customer related transactions would be enabled in due course. All other eligible Banks / Primary Dealers will join the

वर्ष 2003-04 के लिए निदेशकों की रिपोर्ट
DIRECTORS' REPORT 2003-04

अन्य सभी पात्र बैंक/प्राथमिक व्यापारी उक्त प्रणाली से चरणबद्ध रूप से जुड़ेंगे।

3. समीक्षाधीन वर्ष में बैंक का कार्य-निष्पादन

3.1 कुल कारोबार संमिश्र

वित्त वर्ष 2003-04 के दौरान बैंक ने रु. 28,000 करोड़ से अधिक के कारोबार संमिश्र का स्तर प्राप्त कर लिया। बैंक का कुल कारोबार संमिश्र 31 मार्च, 2003 के रु. 25,540.18 करोड़ की तुलना में बढ़ कर 31 मार्च, 2004 को रु. 28,360.63 करोड़ के स्तर तक पहुँच गया।

बैंक की जमाराशियां 31मार्च, 2003 के रु.16,491.26 करोड़ के स्तर से बढ़ कर 31 मार्च, 2004 को रु. 18,349.18 करोड हो गई । इस प्रकार उनमें पिछले वर्ष के स्तर की तुलना में 11.27% की वृद्धि दर्ज हुई।

बैंक के सकल अग्रिम 31 मार्च, 2003 के रु..9048.92 करोड़ की तुलना में बढ़ कर 31 मार्च, 2004 को रु. 10011.45 करोड़ हो गए। इनमें 10.64% की वृद्धि परिलक्षित हुई।

विगत तीन वर्षों में बैंक के कुल कारोबार संमिश्र का विन्यास इस प्रकार दर्शाया है :

(रुपये करोड़ में)

	2001-02	2002-03	2003-04
कुल जमाराशियां	15,355	16, 491	18,349
कुल अग्रिम	8,278	9,049	10,011
कुल कारोबार संमिश्र	23,633	25,540	28360

3.2 जमाराशियों में अभिवृद्धि

बैंक की कुल जमाराशियां (अन्तर बैंक जमाराशियों को छोड़ कर) 11.1% की वृद्धि दर्ज करते हुए 31 मार्च, 2003 के रु.15,944.49 करोड़ की तुलना में 31मार्च, 2004 को रु.17,700.03 करोड़ हो गईं । कुल जमाराशियों का संयोजन निम्नानुसार है :

system in a phased manner.

3. PERFORMANCE OF THE BANK DURING 2003-04

3.1 Total Business Mix

During the financial year 2003-04, the Bank achieved a Business Mix of over Rs 28,000 crore. The total Business Mix of the Bank has increased to Rs 28,360.63 crore as on March 31, 2004 as compared to the business mix of Rs 25,540.18 crore as on March 31, 2003.

The deposits of the Bank have grown to Rs 18,349.18 crore as on March 31, 2004 from a level of Rs 16,491.26 crore as on March 31, 2003, registering a growth of 11.27% over the previous year's levels.

The total gross advances of the Bank have increased to Rs 10,011.45 crore as on March 31, 2004 as compared to Rs 9,048.92 crore as on March 31, 2003, indicating an increase of 10.64%.

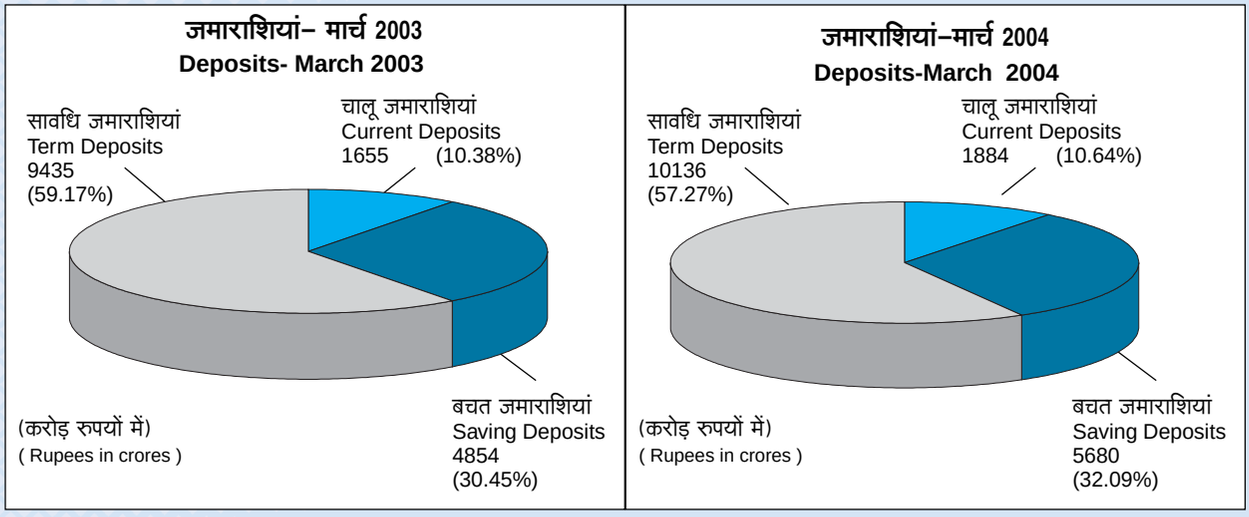
The composition of total business mix of the Bank for the last three years is shown as under:

(Rupees in crore)

	2001-02	2002-03	2003-04
Total Deposits	15,355	16,491	18,349
Total Advances	8,278	9,049	10,011
Total Business Mix	23,633	25,540	28,360

3.2 Deposit Accretion

The aggregate deposits of the Bank (excluding inter-bank deposits) stood at Rs 17,700.03 crore as on March 31, 2004 as compared to Rs 15,944.49 crore as on March 31, 2003 registering an increase of 11.01%. The composition of Aggregate Deposits is as under:



वर्ष 2003-04 के लिए निदेशकों की रिपोर्ट
DIRECTORS' REPORT 2003-04

कुल जमाराशियां (अन्तर बैंक जमाराशियों को छोड़ कर)

जमा श्रेणी	रुपये करोड़	31 मार्च, 2003 कुल जमाराशियों में उनका (%)	(करोड़ रुपयों में)	31मार्च, 2004 कुल जमाराशियों में उनका (%)
चालू	1655.41	10.38 %	1883.66	10.64%
बचत	4854.15	30.45 %	5680.48	32.09%
सावधि	9434.93	59.17 %	10135.89	57.27%
कुल जमाराशियां	15944.49	100.00 %	17700.03	100.00%

कुल जमाराशियों में अल्प-लागत जमाराशियों का अंश 31 मार्च, 2003 के दिन 40.83% की तुलना में 31 मार्च, 2004 के दिन 191 आधार बिन्दुओं से सुधर कर 42.73% हो गया है ।

बैंक द्वारा अधिक लागत वाली जमाराशियों को कम करने के सम्बन्ध में लिए गए सजग निर्णय के साथ-साथ अल्प लागत वाली जमाराशियों के अंश में वृद्धि करने हेतु किए गए सघन प्रयासों से बैंक को अपनी जमाराशियों की लागत को और कम करने में मदद मिली है । जमाराशियों की औसत लागत वित्तीय वर्ष 2001-02 तथा 2002-03 की क्रमशः 7.23% तथा 6.65% की तुलना में वित्तीय वर्ष 2003-04 के दौरान और अधिक घट कर 5.78% रह गई ।

3.3 साख प्रबन्धन

वित्तीय वर्ष के दौरान बैंक के सकल अग्रिमों में रु.962.53 करोड़ अर्थात् 10.64% की वृद्धि हुई। इस प्रकार वे 31 मार्च, 2003 के दिन रु. 9,048.92 करोड़ की तुलना में 31 मार्च, 2004 के दिन रु. 10011.45 करोड़ हो गए। पिछले वर्ष के दौरान यह वृद्धि दर 9.32% थी। इसी प्रकार बैंक के निवल अग्रिम 31 मार्च, 2003 के दिन रु.8,435.60 करोड़ से बढ़ कर 31 मार्च, 2004 के दिन रु. 9,411.79 करोड़ हो गए, यानि इनमें 11.57% की वृद्धि दर्ज हुई। मार्च, 2004 को

Aggregate Deposits (excluding Inter-Bank Deposits)

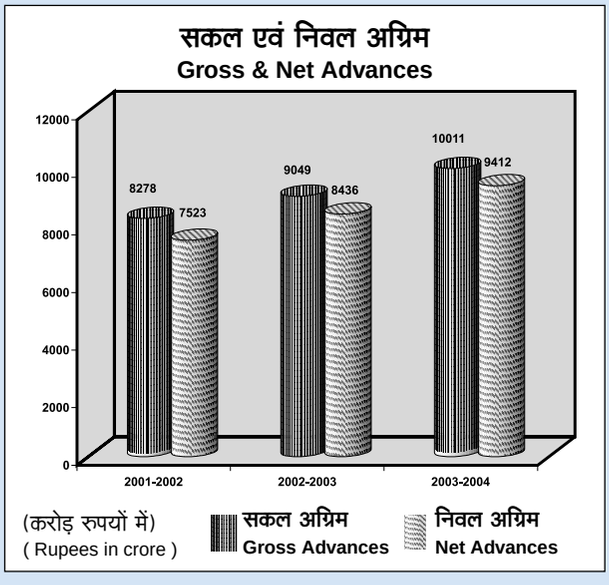
Deposit Category	As on March 31, 2003 (Rupees in crores)	% to Total Deposits	As on March 31, 2004 (Rupees in crores)	% to Total Deposits
Current	1,655.41	10.38%	1,883.66	10.64%
Saving	4,854.15	30.45%	5,680.48	32.09%
Term	9,434.93	59.17%	10,135.89	57.27%
Aggregate Deposits	15,944.49	100.00%	17,700.03	100.00%

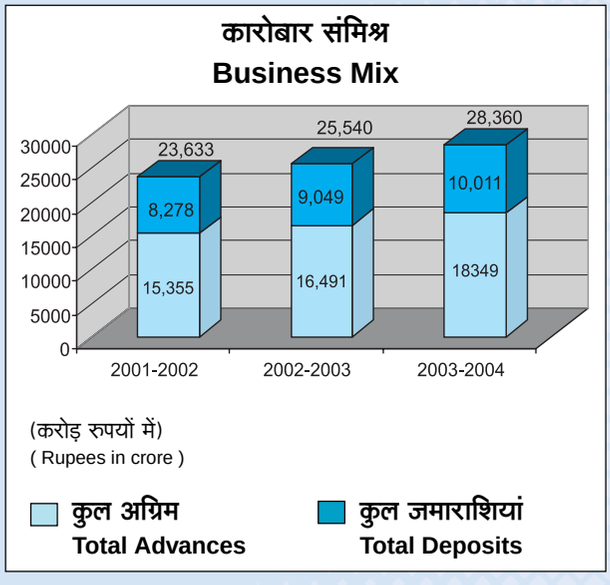
The share of low cost deposits to aggregate deposits has improved by 191 basis points to 42.73% as on March 31, 2004 as compared to 40.83% as on March 31, 2003.

The aggressive efforts to increase the share of low-cost deposits coupled with the conscious decision taken by the Bank to shed high-cost deposits have helped the Bank to further bring down its cost of deposits. The average cost of deposits has further been reduced to 5.78% during the financial year 2003-04 against the average cost of deposits of 6.65% during the financial year 2002-03 and 7.23% during the financial year 2001-2002 respectively.

3.3 Credit Dispensation

The gross advances of the Bank have increased by Rs 962.53 crore or 10.64% during the financial year i.e. from Rs 9,048.92 crore as on March 31, 2003 to Rs 10,011.45 crore as on March 31, 2004. The growth rate during the previous year was 9.32%. Likewise the net advances of the Bank have increased from Rs 8,435.60 crore as on March 31, 2003 to Rs 9,411.79 crore as on March 31, 2004 i.e. an increase of 11.57%. The advances to priority sector constituted 44.65%





वर्ष 2003-04 के लिए निदेशकों की रिपोर्ट
DIRECTORS' REPORT 2003-04

समाप्त वर्ष के अंतिम रिपोर्टिंग शुक्रवार के दिन निवल बैंक साख में प्राथमिकता क्षेत्र अग्रिमों का हिस्सा 44.65% था, जो 40% के निर्धारित न्यूनतम लक्ष्य से काफी अधिक है ।

निरंतर घटते ब्याज -दर परिदृश्य तथा गुणवत्तापरक साख के लिए सघन प्रतिस्पर्धा के दबाव ने साख के मूल्य निर्धारण पर दबाव डालने का कार्य किया, जिसके फलस्वरूप ऋणों एवं अग्रिमों की ब्याज दरों में अधोमुखी संशोधन करना पड़ा। इसके फलस्वरूप 2003-04 में अग्रिमों से होने वाला औसत प्रतिलाभ वित्त वर्ष 2002-03 के 10.43% की तुलना में 8.94% रहा ।

3.4 निवेश सम्बन्धी परिचालन

बैंक का सकल निवेश 31 मार्च, 2003 के रु.8.584.57 करोड़ से बढ़ कर 31 मार्च, 2004 को रु. 9.771.15 करोड़ हो गया। इस प्रकार इनमें समीक्षाधीन अवधि के दौरान 13.82% की वृद्धि दर्ज हुई। सांविधिक चल निधि अनुपात (एसएलआर) सम्बन्धी निवेश का अंश भी बैंक के कुल निवेशों में 77.98% रहा, जबकि गैर-सांविधिक चलनिधि अनुपात संबंधी निवेश का अंश बैंक के कुल निवेश का 22.02 % था।

ब्याज दरों में गिरावट के परिदृश्य के कारण वर्ष के दौरान प्रतिभूतियों के मूल्य में वृद्धि की प्रवृत्ति जारी रही और बैंक वर्ष 2002-03 के रु. 240.06 करोड़ की तुलना में वर्ष 2003-04 में प्रतिभूतियों की बिक्री से रु.441.30 करोड़ का लाभ हासिल करने में सफल रहा ।

निवेशों की बिक्री से लाभ सहित निवेशगत औसत आय 31 मार्च, 2003 को समाप्त वर्ष के 13.04% की तुलना में 31 मार्च, 2004 को समाप्त वर्ष में मामूली रूप से बढ़ कर 13.66% थी।

4. आय/ व्यय का विश्लेषण

घटते ब्याज दर परिदृश्य में बैंक वित्त वर्ष 2003-04 के दौरान निवल ब्याजगत आय में पिछले वर्ष के रु..568.11 करोड़ की तुलना में केवल 4.25% की सामान्य वृद्धि ही दर्ज करने में सफल रहा । यह आय पिछले वर्ष के रु.568.11 करोड़ के मुकाबले रु.592.27 करोड़ थी । ब्याज अंतर में कमी वर्ष 2002-03 के 2.96% की तुलना में वर्ष 2003-04 में 2.84% रही ।

बैंक की ब्याजगत आय वर्ष 2002-03 की रु. 1,772.30 करोड़ की तुलना में वर्ष 2003-04 में रु. 1735.48 रही, जो 2.08% की सामान्य कमी दर्शाती है। खर्च ब्याज की रकम वर्ष 2002-03 के रु. 1,204.19 करोड़ से घट कर वर्ष 2003-04 में रु. 1,143.21 करोड़ हो गई, जिसमें 5.06 प्रतिशत की कमी परिलक्षित होती है।

बैंक की गैर ब्याजगत आय में 41.28% की प्रभावशाली वृद्धि हुई। इस प्रकार वर्ष 2002-03 के रु.437.00 करोड़ की तुलना में वह वर्ष 2003-04 में रु.617.41 करोड़ के स्तर तक पहुँच गई।

बैंक के परिचालनगत व्यय वर्ष 2002-03 के रु. 511.28 करोड़ से घट कर वर्ष 2003-04 में रु.499.09 करोड़ हो गए

of net bank credit as on the last reporting Friday of the year ended March 2004, which is well above the prescribed minimum of 40%.

Falling interest rate scenario and the pressure of intense competition for quality credit acted as pressure on pricing for credit, leading to downward revision in interest rates for loans and advances. As a result, the average yield on advances for the financial year 2003-04 was 8.94% in comparison to 10.43% for the financial year 2002-03.

3.4 Investment Operations

The gross investments of the Bank have increased from Rs. 8,584.57 crore as at March 31, 2003 to Rs. 9,771.15 crore as at March 31, 2004, thereby registering an increase of 13.82%. The SLR investments constituted 77.98% of the total investments of the Bank while Non-SLR Investment constituted 22.02% of total Investment of the Bank.

Due to falling interest rate scenario, the trends of appreciation in the price of securities continued during the year and the Bank was able to book a profit of Rs. 441.30 crore on sale of securities during the financial year 2003-04 as against Rs. 240.06 crore during the financial year 2002-03.

The average yield on investment, including profit on sale of investments was marginally higher at 13.66% for the year ended March 31, 2004, as against 13.04% for the year ended March 31, 2003.

4. ANALYSIS OF INCOME / EXPENSES

In the falling interest rate scenario, the Bank was able to record only a moderate growth of 4.25% in net interest income of the Bank during the financial year 2003-04, over the previous year i.e. from Rs 568.11 crore to Rs 592.27 crore. Interest spread has declined from 2.96% for the year 2002-03 to 2.84% for the year 2003-04.

The Interest Income of the Bank amounted to Rs. 1,735.48 crore for the year 2003-04 against Rs. 1,772.30 crore for the year 2002-03, showing a marginal decline of 2.08%. The amount of interest expended has declined to Rs. 1,143.21 crore for the year 2003-04 from Rs. 1,204.19 crore for the year 2002-03, showing a reduction of 5.06%.

The non-interest income of the Bank has registered an impressive growth of 41.28%, thereby reaching a level of Rs 617.41 crore for the year 2003-04, as against Rs 437.00 crore for the year 2002-03.

The operating expenses of the Bank reduced by Rs 12.19 crore from Rs 511.28 crore for the year 2002-

वर्ष 2003-04 के लिए निदेशकों की रिपोर्ट
DIRECTORS' REPORT 2003-04

इस प्रकार इनमें रु. 12.19 करोड़ अर्थात् 2.38% की कमी दर्ज की गई।

बैंक की कुल आय 6.50% की वृद्धि दर्ज करते हुए पिछले वर्ष के रु.2,209.30 करोड़ से बढ़ कर वर्ष 2003-04 के दौरान रु 2,352.89 करोड़ हो गई। बैंक के कुल व्यय 4.27% की कमी दर्ज करते हुए वर्ष 2002-03 के रु.1,715.47 करोड़ की तुलना में घट कर वर्ष 2003-04 में रु.1,642.30 करोड़ हो गए।

वर्ष 2002-03 की तुलना में वर्ष 2003-04 के बैंक के वित्तीय कार्य निष्पादन का संक्षिप्त विवरण निम्नानुसार है-

(करोड़ रुपयों में)

क्रम संख्या	विवरण	2002-03	2003-04
1	ब्याजगत आय	1,772.30	1735.48
2	ब्याजगत व्यय	1,204.19	1143.21
3	निवल ब्याजगत आय	568.11	592.27
4	गैर ब्याजगत आय	437.00	617.41
5	परिचालनगत व्यय	511.28	499.09
6	परिचालनगत लाभ	493.83	710.59
7	प्रावधान एवं आकस्मिकताए	379.64	480.09
8	निवल लाभ	114.19	230.50

परिचालनगत लाभ तथा निवल लाभ में वृद्धि के फलस्वरूप किसी बैंक के वित्तीय कार्य निष्पादन को आंकने हेतु प्रयुक्त होने वाले अनुपातों में पर्याप्त वृद्धि हुई है, जैसा कि निम्नलिखित से सिद्ध होता हैः

क्र. सं.	विवरण	2002-03	2003-04
1.	कार्यशील पूंजी की तुलना में परिचालनगत लाभ का प्रतिशत	2.57%	3.41%
2.	आस्तियों पर प्रतिफल	0.60%	1.11%

03 to Rs 499.09 crore for the year 2003-04, i.e. a reduction of 2.38%.

The total income of the Bank has increased to Rs. 2,352.89 crore during the year 2003-04 from Rs. 2,209.30 crore in the previous year, recording an increase of 6.50%. The total expenditure of the Bank at Rs 1,642.30 crore for the year 2003-2004, registered a decrease of 4.27% in comparison to Rs 1,715.47 crore for the year 2002-2003.

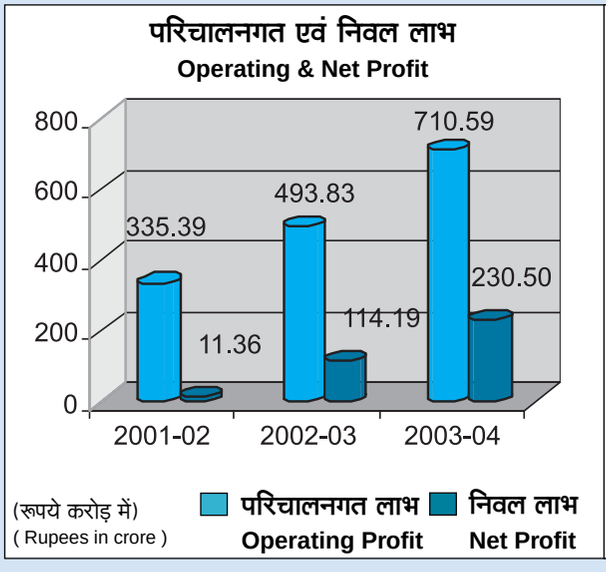
A brief comparison of the financial performance of the Bank during 2003-04 with that of 2002-03 is given hereunder:

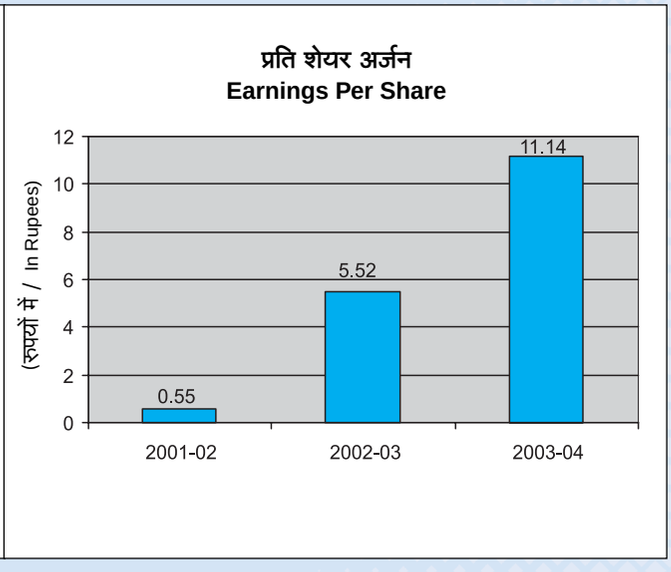
(Rupees in crore)

Sr. No.	Particulars	2002-03	2003-04
1	Interest Income	1,772.30	1,735.48
2	Interest Expended	1,204.19	1,143.21
3	Net Interest Income	568.11	592.27
4	Non-Interest Income	437.00	617.41
5	Operating Expenses	511.28	499.09
6	Operating Profit	493.83	710.59
7	Provisions & Contingencies	379.64	480.09
8	Net Profit	114.19	230.50

As a result of increase in Operating Profit and Net profit, there has been a considerable improvement in ratios used to evaluate financial performance of a Bank as is evident from the following:

Sr. No.	Particulars	2002-03	2003-04
1	Operating Profit as a percentage to Working Funds	2.57%	3.41%
2	Return on Assets	0.60%	1.11%





वर्ष 2003-04 के लिए निदेशकों की रिपोर्ट
DIRECTORS' REPORT 2003-04

5. उत्पादकता अनुपात

प्रति कर्मचारी कारोबार संमिश्र 31 मार्च,2003 के रु.2.42 करोड़ से और अधिक सुधर कर 31 मार्च, 2004 को रु. 2.74 करोड़ तक पहुंच गया है। प्रति शाखा कारोबार भी 31 मार्च 2003 के रु. 22.50 करोड़ से बढ़ कर 31 मार्च, 2004 को रु.26.96 करोड़ पहुँच गया है।

प्रति कर्मचारी निवल लाभ वित्तीय वर्ष 2002-03 के रु. 1.08 लाख से बढ़ कर वित्तीय वर्ष 2003-04 में रु. 2.23 लाख हो गया हैं। प्रति शाखा निवल लाभ भी 1055 शाखाओं के आधार पर वित्तीय वर्ष 2002-03 के रु. 10.82 लाख से बढ़ कर 1052 शाखाओं के आधार पर रु. 21.91 लाख हो गया है।

6. पूंजी पर्याप्तता अनुपात

आलोच्य अवधि के दौरान बैंक ने पूंजी पर्याप्तता अनुपात में बढ़ोत्तरी करने हेतु कई उपाय किए है। रु.150.00 करोड़ के द्विस्तरीय बाडों के नए इश्यू के साथ लाभप्रदता में पर्याप्त सुधार ने भा.रि. बैंक द्वारा निर्धारित 9% के न्यूनतम लक्ष्य स्तर को हासिल करने में बैंक की मदद की। बैंक के सीआरएआर का स्तर 31 मार्च, 2003 के 6.02% की तुलना में 31 मार्च, 2004 को 9.48% तक पहुँच गया।

बैंक की प्रथम स्तरीय पूंजी में रु. 212.56 करोड़ की और द्विस्तरीय पूंजी में रु.139.17 करोड़ की वृद्धि हुई है। पूंजी पर्याप्तता अनुपात की गणना करने के प्रयोजन हेतु बैंक की कुल पात्र पूंजी 31 मार्च, 2003 के दिन रु.554.31 करोड़ की तुलना में 31 मार्च, 2004 के दिन रु. 906.04 करोड़ थी। बैंक की जोखिम भारित आस्तियां 31 मार्च, 2003 के दिन रु.9213.53 करोड़ की तुलना में 31 मार्च , 2004 के दिन बढ़ कर रु. 9552.34 करोड़ हो गई हैं।

7. लाभांश

संचित हानियों और बैंक के पूंजीगत आधार को मजबूती प्रदान करने की दृष्टि से निदेशक मण्डल ने 31 मार्च, 2004 को समाप्त वित्तीय वर्ष के लिए कोई लाभांश घोषित नहीं किया हे।

5. PRODUCTIVITY RATIOS

The Business Mix Per Employee has further improved from Rs 2.42 crore as on March 31, 2003 to Rs 2.74 crore as on March 31, 2004 which is one of the highest in the Banking Industry. The Business Per Branch has also improved from Rs 22.50 crore as on March 31, 2003 to Rs 26.96 crore as on March 31, 2004.

The net profit per employee has increased from Rs 1.08 lakhs for financial year 2002-03 to Rs 2.23 lakhs for financial year 2003-04. The net profit per Branch has also increased from Rs 10.82 lakhs on the basis of 1055 Branches in the financial year 2002-03 to Rs 21.91 lakhs in the financial year 2003-04 on the basis of 1,052 Branches.

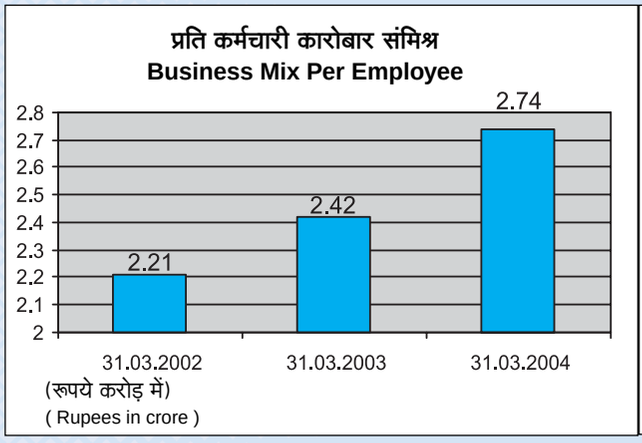
6. CAPITAL ADEQUACY RATIO

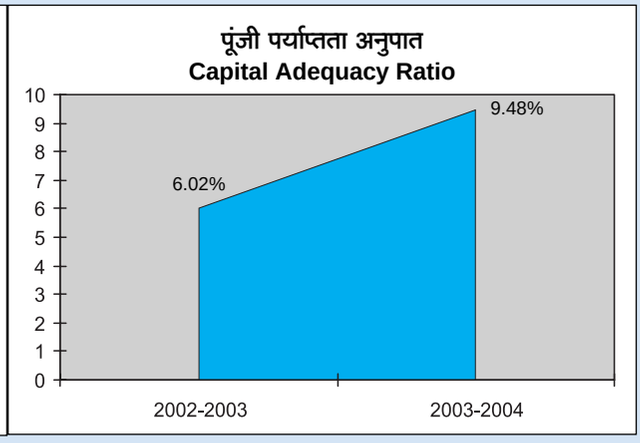
During the year under review, the Bank has taken various measures to increase the Capital Adequacy Ratio. The significant improvement in profitability coupled with new Issue of Tier-II Bonds of Rs 150.00 crore helped the Bank to achieve the benchmark level of 9% fixed by RBI. The CRAR of the Bank stood at 9.48% as at 31st March 2004, as compared to 6.02% as on March 31, 2003.

The Tier-I Capital of the Bank has increased by Rs 212.56 crore and Tier-II capital by Rs 139.17 crore. The total eligible capital of the Bank, for the purpose of calculating capital adequacy ratio, was Rs 906.04 crore as on March 31, 2004 in comparison of Rs 554.31 crore as on March 31, 2003. The risk-weighted assets of the Bank have also increased to Rs 9552.34 crore as on March 31, 2004, against Rs 9213.53 crore as on March 31, 2003.

7. DIVIDEND

In view of the accumulated losses and the need to further strengthen the capital base of the Bank, the Board of Directors have decided not to declare any dividend for the financial year ended March 31, 2004.





वर्ष 2003-04 के लिए निदेशकों की रिपोर्ट
DIRECTORS' REPORT 2003-04

8 प्राथमिकता क्षेत्र अग्रिमः

बैंक ने प्राथमिकता क्षेत्र अग्रिमों को प्रमुखता देने के संबंध में अपनी प्रतिबद्धता को जारी रखा और वर्ष के दौरान प्राथमिकता क्षेत्र अग्रिमों में 9.56% की वृद्धि की साक्षी है। इस प्रकार, ये मार्च, 2003 के अंतिम रिर्पोटिंग शुक्रवार के दिन रु.3837.60 करोड़ से बढ़ कर मार्च, 2004 के अंतिम रिर्पोटिंग शुक्रवार के दिन रु 4204.33 करोड़ हो गए। बैंक की निवल साख में प्राथमिकता क्षेत्र के अग्रिम का अंश 44.65% है, जो कि भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा निर्धारित 40% के लक्ष्य से बहुत अधिक है।

8.1 कृषि अग्रिम

कृषि क्षेत्र के अग्रिमों - प्रत्यक्ष और अप्रत्यक्ष दोनों ही में रू. 268.42 करोड़ की वृद्धि हुई और वे पिछले वर्ष के रू. 1475.21 करोड़ के स्तर की तुलना में मार्च, 2004 के अंतिम रिपोर्टिंग शुक्रवार के दिन रू. 1743.63 करोड़ हो गए। निवल बैंक साख में कृषि अग्रिम 18.52% हैं। विशेष कृषि साख योजना (एसएसीपी) के तहत बैंक ने अपने लक्ष्य को पार करते हुए 103.80 प्रतिशत की उपलब्धि हासिल की है।

8.2 लघु उद्योगों को अग्रिम

लघु उद्योगों के अग्रिम विगत वर्ष के रू. 1377.45 करोड़ के स्तर की तुलना में मार्च, 2004 के अंतिम रिपोर्टिंग शुक्रवार के दिन रू. 1317.51 करोड़ के स्तर तक पहुंच गए। मार्च, 2004 के अंतिम रिपोर्टिंग शुक्रवार के दिन निवल बैंक साख में लघु उद्योगों के अग्रिमों का अंश 13.99 प्रतिशत है। यद्यपि, बैंक की सभी शाखाएं लघु उद्योगों का वित्तपोषण कर रही हैं, फिर भी 47 विशेषीकृत लघु उद्योग शाखाओं के जरिए उद्यमियों की साख जरूरतों को पूरा करने के लिए ध्यान केन्द्रित किया जा रहा है।

बैंक ने लघु उद्यमियों के बीच जागरुकता पैदा करने के लिए अपनी वेबसाइट पर लघु उद्योग चार्टर उपलब्ध कराया है।

8.3 देना किसान क्रेडिट कार्ड (डीकेसीसी)

देना बैंक सन् 1989 से ही किसान समुदाय के लिए क्रेडिट कार्ड की संकल्पना को साकार करने में अग्रणी रहा है। बैंक ने किसानों के लिए अपनी पूर्व किसान क्रेडिट कार्ड स्कीम में संशोधन किए हैं और योजना में कई ग्राहकोपयोगी बातों को समाविष्ट करके उसे किसान समुदाय के लिए अधिक सरल, स्वीकार्य और उपयोगी बनाया है। नई योजना का नाम "देना किसान क्रेडिट कार्ड (डीकेसीसी)" है। बैंक ने वित्तीय वर्ष 2003-04 तक 14025 किसान क्रेडिट कार्ड जारी किए हैं जो भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा आवंटित लक्ष्य के समक्ष 116.87% की उपलब्धि दर्शाता है। 31.3.2004 को बैंक में डीकेसीसी के 61098 बकाया खाते थे, जिनमें रु. 226.20 करोड़ की राशि बकाया है। बैंक ने देना किसान क्रेडिट कार्ड हिताधिकारियों के लिए पर्सनल एक्सीडेंट इंश्योरेंस कवर की शुरूआत भी की है और इसका प्रीमियम 2:1 के अनुपात में बैंक और हिताधिकारी के द्वारा वहन किया जाना होता है।

उल्लेखनीय है कि भारतीय रिज़र्व बैंक के दिशानिर्देशों के अनुसार

8 Advances to Priority Sectors

The Bank continued its commitment toward priority sector, as is evident from an increase of 9.56% during the year, thereby increasing from the level of Rs. 3,837.60 crore, as of the last reporting Friday of March 2003 to Rs.4,204.33 crore as on last reporting Friday of March 2004. The priority sector advances constituted 44.65% of the bank's net credit, which is well over the benchmark of 40% prescribed by Reserve Bank of India.

8. 1 Agricultural Advances

The advances to agriculture sector both direct and indirect have increased by Rs.268.42 crore and stood at Rs.1,743.63 crore as on last reporting Friday of March 2004, as compared to preceding year level of Rs. 1,475.21 crore. The agricultural advances constituted 18.52% of net bank credit. Under the Special Agriculture Credit Plan (SACP), the Bank has exceeded the target as its achievement stood at 103.80%

8.2 Advances to Small Scale Industries

The advances to small scale industries (SSIs) stood at a level of Rs 1,317.51 crore as on the last reporting Friday of March 2004 from the previous year's level of Rs.1,377.45 crore. The proportion of advances to SSI sector constituted 13.99% of the net bank credit, as on the last reporting Friday of March 2004. Although, all the branches of the Bank are extending finance to SSI, the focussed attention is being given to fulfill credit needs of the entrepreneurs through 47 specialized SSI Branches.

The Bank has hosted an SSI Charter on its website for creating awareness among SSI entrepreneurs.

8.3 Dena Kisan Credit Card (DKCC)

The Bank was the pioneer in introducing the concept of Credit Cards for farmers way back in I989. The Bank has modified its earlier Agricultural Credit Card Scheme for farmers by incorporating various customer-friendly features to make the scheme more simple, acceptable and useful to farmers. The new scheme is named Dena Kisan Credit Card (DKCC). The Bank has issued as many as 14,025 Dena Kisan Credit Cards during the financial year 2003-04 signifying 116.87% achievement of the target allotted by RBI. As on March 31, 2004 the Bank had 61,098 outstanding accounts of DKCC with an aggregate outstanding amount of Rs 226.20 crore. The Bank has also introduced personal accident insurance cover for DKCC beneficiaries, with the premium to be shared by the Bank and beneficiary in the ratio of 2:1.

It is noteworthy that all the eligible borrowers have

31 मार्च 2004 को देना किसान क्रेडिट कार्ड योजना के तहत बैंक द्वारा सभी पात्र उधारकर्ताओं को शामिल कर लिया गया है।

8.4 सरकार द्वारा प्रायोजित योजनाएं

बैंक गरीबी उन्मूलन और स्वरोजगार के सृजन करने के उद्देश्य से सरकार द्वारा प्रायोजित योजनाओं के कार्यान्वयन के लिए गंभीरतापूर्वक प्रयास कर रहा है। वर्ष 2003-04 के दौरान बैंक ने प्रधानमंत्री रोजगार योजना (पीएमआरवाई) के तहत 3346 हिताधिकारियों को रू. 20.47 करोड़ के ऋण स्वीकृत किये हैं और स्वर्ण जंयती ग्राम स्वरोजगार योजना (एसजीएसवाई) के तहत भी 2882 हिताधिकारियों को रू. 10.54 करोड़ के ऋण प्रदान किये।

8.5 सूक्ष्म वित्तपोषण

चूंकि स्व सहायता समूह महिलाओं और समाज क़े कमजोर वर्गों को साख प्रदान करने के लिए महत्वपूर्ण उपकरण के रूप में उभर रहे हैं, बैंक स्व सहायता समूहों के माध्यम से वित्तपोषण संयोजन का संवर्द्धन करता रहा है। वित्तीय वर्ष 2003-04 के दौरान 1603 नए स्व सहायता समूहों का गठन किया गया।

31.3.04 तक बैंक वित्त से संबद्ध स्व सहायता समूहों की संख्या 2062 थी तथा कुल वित्तीय सहायता की राशि रु.12.98 करोड़ रही।

नाबार्ड द्वारा वित्त वर्ष 2003-04 के दौरान स्व सहायता समूह बैंक संबद्ध कार्यक्रम के तहत गुजरात राज्य में श्रेष्ठ कार्य निष्पादन के लिए वाणिज्यिक बैंकों की श्रेणी में प्रथम स्थान आने पर हमारे बैंक को प्रमाणपत्र प्रदान किया गया है।

8.6 अग्रणी बैंक योजना

बैंक कुल 13 जिलों में अग्रणी बैंक का दायित्व संभालता है। इन 13 जिलों में से 7 जिले गुजरात राज्य में, 05 जिले छत्तीसगढ़ राज्य में और एक संघ शासित क्षेत्र दादरा एवं नगर हवेली में स्थित है। गुजरात राज्य और संघ शासित क्षेत्र दादरा एवं नगर हवेली में बैंक की व्यापक उपस्थिति को देखते हुए वह राज्य स्तरीय बैंकर्स समिति का संयोजक भी है।

8.7 क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक

बैंक ने चार क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक प्रायोजित किए हैं जिनमें से 3 गुजरात में और एक छत्तीसगढ़ में स्थित है। आलोच्य अवधि के दौरान सभी चार क्षेत्रीय ग्रामीण बैंको ने निवल लाभ अर्जित किया है और सभी चारों क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों का कुल निवल लाभ रू. 16.94 करोड़ (गैर लेखा परीक्षित) था।

8.8 खुदरा बैंकिंग उत्पाद

जन साधारण की आवश्यकताओं को पूरा करने की दृष्टि से, बैंक ने देना निवास सहित 8 विभिन्न खुदरा बैंकिंग उत्पादों को लोकप्रिय बनाने पर ध्यान देना जारी रखा। आलोच्य वर्ष के दौरान बैंक ने इसके लिए रु. 364.45 करोड़ के नये ऋण जारी किए। खुदरा बैंकिंग उत्पादों के तहत 31 मार्च, 2004 been covered by the Bank under DKCC scheme as on March 31, 2004 in line with RBI guidelines.

8.4 Government Sponsored Schemes

The Bank is making earnest efforts to implement government sponsored schemes aimed at eradication of poverty and for generating self-employment. During the year 2003-04, the Bank has sanctioned loans to 3,346 beneficiaries under the Prime Minister's Rozgar Yojana (PMRY) amounting to Rs. 20.47 crore and also granted loans to 2,882 beneficiaries under Swarnjayanti Gram Swaroagar Yojana (SGSY) to the tune of Rs.10.54 crore.

8.5 Micro Financing

Since Self Help Groups (SHGs) have emerged as an important tool for extending credit to the women and weaker sections of the society, the Bank has been promoting linkage of finance with SHGs. During the financial year 2003-04, 1603 new SHGs were formed.

The total number of SHGs linked with Bank finance stood at 2,062 with an aggregate financial assistance of Rs.12.98 crore as on March 31, 2004.

The Bank has been awarded the certificate of having secured first position in commercial Bank category in the state of Gujarat for outstanding performance under SHG-Bank Linkage programme during 2002-03 by NABARD.

8.6 Lead Bank Scheme

The Bank has Lead Bank responsibility in total 13 districts, of which 7 districts are located in Gujarat state, 5 districts in Chhattisgarh state and one in Union Territory of Dadra and Nagar Haveli. The Bank is also the Convenor of State Level Bankers' Committee for the State of Gujarat, and Union Territory of Dadra and Nagar Haveli in view of its larger presence in these areas.

8.7 Regional Rural Banks

The Bank has sponsored four Regional Rural Banks (RRBs), out of which three are in Gujarat and one is in Chhattisgarh. During the financial year under review, all the four RRBs have earned net profit. The aggregate net profit of the four RRBs amounted to Rs. 16.94 crore (unaudited).

8.8 Retail Banking Products

With a view to cater the needs of the common man, the Bank continued to focus on popularizing a variety of 8 retail banking products including Dena Niwas. During the year under review, the Bank extended fresh credit in this area to the extent of Rs.364.45 crore. As on March 31, 2004, number of borrowal accounts

तक उधार खातों की संख्या 45648 थी जो कि पिछले वर्ष की तुलना में 27.74% अधिक है। बकाया खुदरा ऋण में रु. 250.48 करोड़ की वृद्धि हुई और वह रु. 719.08 रही। इसमें 53.45% की प्रभावशाली वृद्धि परिलक्षित होती है।

''देना निवास'' को अधिक प्रतिस्पर्धात्मक और ग्राहकोपयोगी बनाने के उद्देश्य से योजना में कई संशोधन किये गए हैं।समीक्षाधीन वर्ष 2002-03 के दौरान भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा निर्धारित रू. 36.00 करोड़ की तुलना में बैंक ने रू. 273.47 करोड़ का नया संवितरण किया है जो 759.64 प्रतिशत उपलब्धि दर्शाता है।

9. अन्तरराष्ट्रीय बैंकिंग

बैंक के निवल निर्यात ऋण 31 मार्च, 2003 को रू. 949.92 करोड़ की तुलना में 31 मार्च, 2004 को रू. 951.12 करोड़ थे।

कुल व्यापारी विदेशी मुद्रा कारोबार पण्यावर्त 31 मार्च 2003 के दिन रु. 6673.41 करोड़ से वित्तीय वर्ष 2003-04 के दौरान 38.74% बढ़ कर 31 मार्च 2004 को रु. 9258.50 करोड़ तक पहुंच गया और इसमें से निर्यात पण्यावर्त 29.79 प्रतिशत बढ़ कर रु. 4614.36 करोड़ का हो गया।

विदेशी विनिमय कारोबार (विनिमय, कमीशन तथा निवेश पर ब्याज) पर सकल आय वित्त वर्ष 2002-03 के रु. 48.97 करोड़ से वर्ष 2003-04 के दौरान रु. 4.20 करोड़ से बढ़कर रु. 53.17 करोड़ हो गई।

शिक्षा, आव्रजन, चिकित्सा सुविधाएं आदि हेतु निवासी व्यक्तियों को उदारीकृत विदेशी मुद्रा जावक प्रेषण सुविधाएं देने के उद्देश्य से भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा घोषित अनेक राहत उपायों के फलस्वरूप बैंक ने जनसंचार तथा विज्ञापन सामग्रियों के माध्यम से इनका व्यापक प्रचार-प्रसार किया है तथा ग्राहकों को इन उदार उपायों के बारे में उनके घर तक जाकर जागरुक किया है, बैंक ने ऐसे जावक प्रेषणों के लिए निवासी व्यक्तियों को निर्विघ्न ग्राहक सेवा देने के उद्देश्य से सरलीकृत प्रक्रियाओं की औपचारिकताएं भी प्रारम्भ की हैं।

10. जोखिम प्रबंधन

10.1 जोखिम प्रबंधन की संरचना

विभिन्न जोखिम तत्वों के समुचित प्रबंधन और उनकी निगरानी सुनिश्चित करने की दृष्टि से एकीकृत जोखिम प्रबंधन पर पहले ही निदेशकों की समिति गठित की गई है। उक्त समिति की वित्तीय वर्ष के दौरान तीन बैठकें आयोजित हुईं। प्रबंधन स्तर पर आस्ति देयता प्रबंधन समिति (एएलसीओ) बाजार जोखिम प्रबन्धन पर निगरानी रखती है और साख जोखिम प्रबंधन समिति साख जोखिम प्रबंधन पर निगरानी रखती है।

10.2 बाजार जोखिम प्रबंधन

बाजार जोखिम अर्थात् नकदी जोखिम और ब्याज जोखिम

under retail banking products stood at 45648 showing an increase of 27.74% over the previous year. The outstanding retail credit increased by Rs.250.48 crore and stood at Rs.719.08 crore, showing an impressive growth of 53.45%.

In order to make 'Dena Niwas' scheme more competitive and customer-friendly, several modifications have been made to the scheme. During the year under review, the Bank has made fresh disbursement of Rs.273.47 crore as against the target of Rs.36.00 crore prescribed by RBI, thereby registering an achievement of 759.64%.

9. INTERNATIONAL BANKING

The net export credit of the Bank, as on March 31, 2004, stood at Rs 951.12 crore, as compared to Rs 949.92 crore as on March 31, 2003.

The total Merchant Foreign Exchange Business turnover has increased from Rs 6,673.41 crore as on March 31, 2003 by 38.74% during the financial year 2003-04 to Rs 9,258.50 crore as on March 31, 2004. Of this, the export turnover increased by 29.79% to Rs.4,614.36 crore.

The aggregate income on forex business (Exchange, Commission and Interest on Investment) increased by Rs. 4.20 crore to Rs. 53.17 crore during 2003-04, from Rs.48.97 crore during the financial year 2002-2003.

Consequent upon the several relaxations measures announced by RBI in regard to liberalized foreign exchange outward remittance facilities to resident individuals for education, emigration, medical facilities, etc., the Bank extended wide publicity through media and brochures and brought the awareness of the customers to these liberalization measures at their doorstep. The Bank has also introduced simplified procedural formalities in rendering hassle-free customer services to resident individuals for such outward remittances.

10. RISK MANAGEMENT

10.1 Risk Management Structure

With a view to ensure proper management of various risk factors and for monitoring of the same, a Committee of Directors on Integrated Risk Management has already been constituted. The Committee met on three occasions during the financial year under review. At the Management level, Asset Liability Management Committee (ALCO) oversees the market risk management and the Credit Risk Management Committee oversees the credit risk management.

10.2 Market Risk Management

The management of major factors of Market Risk i.e.

के प्रमुख कारकों का प्रबंधन बैंक की आस्ति देयता प्रबंधन नीति के अनुरूप किया जा रहा है। बैंक के खजाना संविभाग का प्रबंध बैंक की निवेश नीति के अनुसार किया जाता है। वित्तीय वर्ष 2003-04 के दौरान मांग और अल्प सूचना बाजार में बैंक लगातार दूसरे वर्ष विशुद्ध ऋणदाता रहा है।

10.3 **साख जोखिम प्रबंधन**

बैंक द्वारा उधार दिए जाने के कार्यकलाप समय समय पर संशोधित की जाने वाली ऋण नीति के अनुरूप किए जाते हैं ताकि बैंक के बदलते परिवेश व नई ऋण नीति के साथ उसकी सुसंगति हो सके। बैंक ने साख रेटिंग प्रणाली के रूप साख जोखिम के प्रबंधन प्रणाली लागू की है। साख जोखिम को कम करने के लिए एकल उधारकर्ता या समूह उधारकर्ताओं के साथ-साथ उद्योगवार साख के लिए विवेकसम्मत ऋण सीमाएं निर्धारित की गई हैं।

10.4 **ऋण समीक्षा व्यवस्था**

बैंक में ऋण समीक्षा व्यवस्था वित्त वर्ष 2001-02 के दौरान जोखिम प्रबंधन कार्य के अंग के रूप में ऋण मूल्यांकन में किसी भी कमजोरी की पहचान करने, प्रलेखीकरण, उच्चमूल्य वाले अग्रिमों के आचरण का पता लगाने में मदद करने तथा तुरंत सुधारात्मक उपाय करने के उद्देश्य से प्रारंभ की गई थी, यह व्यवस्था सुस्थापित हो चुकी है। साख लेखा परीक्षा रिपोर्टों के अनुपालन विवरण निदेशक मंडल की लेखा परीक्षा समिति के समक्ष नियमित आधार पर प्रस्तुत किए जाते हैं जो बैंक को साख प्रबंधन में सुधार लाने हेतु किए जाने वाले आवश्यक उपायों के संबंध में मार्गदर्शन करती है। मार्च 2004 में समाप्त वित्त वर्ष के दौरान बड़ी राशि वाले 75 मानक खातों की साख लेखा परीक्षाएं पूरी की गईं।

11. सूचना तकनीक

सूचना तकनीक ने बैंकिंग उद्योग के लिए नए बाजार खोल दिए हैं तथा कुशल डिलिवरी चैनलों सहित नए उत्पाद और सेवाएं उपलब्ध करा दिए हैं। बैंक ने इन बदलती परिस्थितियों के साथ सामंजस्य बिठाने तथा उक्त क्षेत्र में अपना अग्रणी स्थान बनाए रखने की दिशा में अपने प्रयास जारी रखे हैं। इस तकनीक के उपयोग से संबद्ध विविधताओं एवं जटिलताओं को ध्यान में रखते हुए बैंक न केवल कारोबार में वृद्धि की दृष्टि से लाभ उठाने, अपितु विकसित सेवा चैनलों के माध्यम से ग्राहक संतुष्टि के स्तर को उन्नत करने के लिए भी स्वयं को अद्यतन तकनीकों से निरंतर समुन्नत एवं सुसज्जित करता रहा है।

कम्प्यूटरीकृत शाखाओं की कुल संख्या 31 मार्च 2003 की 862 से बढ़ कर 31 मार्च 2004 को 922 हो गई। पूर्णतः कम्प्यूटरीकृत शाखाओं की संख्या 31 मार्च 2003 को 585 से बढ़ कर 680 हो गई। 31 मार्च 2004 को बैंक ने अपने कुल कारोबार के 87.77% को कम्प्यूटरीकृत कर लिया है। बैंक द्वारा प्रभावी कम्प्यूटरीकरण की कुछ उल्लेखनीय विशेषताएं निम्नानुसार हैं:-

Liquidity Risk and Interest Risk is being done in accordance with the Bank's ALM policy. The Treasury Portfolio of the Bank is managed in line with Bank's Investment Policy. The Bank remained a net lender in Call and Short Notice Market during the financial year 2003-04 i.e. for the second consecutive year.

10.3 Credit Risk Management

The Bank's lending functions are being carried out in accordance with its Loan Policy that is being updated from time-to-time to be in-line with the emerging scenario and underlying credit philosophy of the Bank. The Bank has set in place a system of management of credit risk by way of credit rating system. The prudential limits for exposure to individual borrower or group borrowers, as also industry-wise exposure have been laid down to scatter the credit risk.

10.4 Loan Review Mechanism

The loan review mechanism was introduced in the Bank during 2001-02 as part of credit risk management exercise to help identify any weaknesses in appraisal, documentation, conduct of large-value advances and to take immediate corrective action. The system is well stabilised. The compliances to credit audit reports are being placed before the Audit Committee of the Board on regular basis which guides the Bank by suggesting measures to be initiated for improvement in credit management. During the financial year ended March 2004, credit audits were completed in respect of 75 large-value standard accounts.

11. INFORMATION TECHNOLOGY

Information Technology has opened up new markets, brought in new products and services with efficient delivery channels for the Banking Industry. The Bank has maintained its pace and the lead in assimilating with these changing trends. Keeping in view the diversity and complexity of the usages and risks involved, the Bank has been continuously upgrading and getting itself equipped with the latest technology not only to leverage business growth but also to enhance the customer satisfaction through improved service channels.

The total number of computerised branches has increased to 922 as on March 31, 2004 from 862 as on March 31, 2003. The number of fully computerised branches has been increased to 680 from 585 as on March 31, 2003. As on March 31, 2004, the Bank has computerised 87.77% of its total Business. Some of the noteworthy features of computerization effected by the Bank are as under:

वर्ष 2003-04 के लिए निदेशकों की रिपोर्ट
DIRECTORS' REPORT 2003-04

➔ सभी महानगरीय तथा नगरीय शाखाएं (जम्मू एवं कश्मीर की एकमात्र श्रीनगर शाखा को छोड़कर)/ सेवा शाखाएं/ प्राधिकृत डीलर शाखाएं (विदेशी मुद्रा कारोबार करने वाली)/ सरकारी कारोबार करने वाली शाखाएं कम्प्यूटरीकृत की जा चुकी हैं।

➔ 58 पूर्णतः कम्प्यूटरीकृत शाखाओं में द्विभाषिक डाटा प्रोसेसिंग क्षमता उपलब्ध है।

➔ बैंक ने विविध पूर्णतः कम्प्यूटरीकृत शाखाओं में पास बुक में प्रविष्टियां करने, खातों की विस्तृत जानकारी देने, बैंक की विभिन्न योजनाओं आदि के बारे में जानकारी देने के लिए 9 सूचना कियोस्क स्थापित किए हैं।

11.1 एटीएम स्थापना

अत्यंत लोकप्रिय डिलीवरी चैनल के माध्यम के रूप में एटीएमों को प्रारंभ करने की विश्वव्यापी प्रवृत्ति के अनुरूप बैंक ने अखिल भारतीय स्तर पर 44 केन्द्रों में 101 एटीएम स्थापित किए हैं। बैंक ने अन्य बैंकों (बैंक ऑफ इण्डिया, यूनियन बैंक ऑफ इण्डिया, सिंडिकेट बैंक, इण्डियन बैंक तथा यूनाइटेड बैंक ऑफ इण्डिया) के कैश ट्री ग्रुप के साथ भी समझौता किया है तथा कार्पोरेशन बैंक और एच.डी.एफ.सी. बैंक के साथ एटीएम कार्डधारकों को बेहतर ग्राहक सेवा उपलब्ध कराने की दृष्टि से परस्पर एटीएम सुविधा आदान-प्रदान करने की व्यवस्था की है।

11.2 नेटवर्किंग

वर्तमान प्रौद्योगिकी चालित बैंकिंग में सूचना की आधारभूत सुविधा के महत्व को ध्यान में रखते हुए बैंक ने 100 केन्द्रों में फैली हुई 462 शाखाओं और 34 कार्यालयों में पट्टाकृत (लीज्ड) लाइनों, वी. सैट (63) और डायल अप कनेक्टिविटी का भी इस्तेमाल करने वाला अपना निजी नेटवर्क 'देना नेट' स्थापित किया है। देना नेट आर.बी.आई.-आई.डी.आर.बी.टी. के भारतीय वित्तीय नेटवर्क (आई.एन.एफ.आई.एन.ई.टी.) से एकीकृत किया गया है। देना नेट की 24 x 7 आधार पर नियमित रूप से निगरानी की जाती है।

बहु शाखा बैंकिंग (एम.बी.बी.) सुविधा अब देश के 42 केन्द्रों की 195 शाखाओं में उपलब्ध है। अपने केन्द्र से बाहर होने पर इस सुविधा से ग्राहकों को अन्य केन्द्र/केन्द्रों पर सेवाएं प्राप्त हो सकती हैं।

➔ All Metro and Urban Branches (except the one in Srinagar, J & K) / Service Branches / AD (Forex Dealing) Branches / Government Business Branches have already been computerised.

➔ 58 TBC branches have bilingual data processing capabilities.

➔ Bank has installed 9 Information Kiosks at various TBC branches providing passbook printing, accounts details enquiry, enquiry about Bank's different schemes, etc.

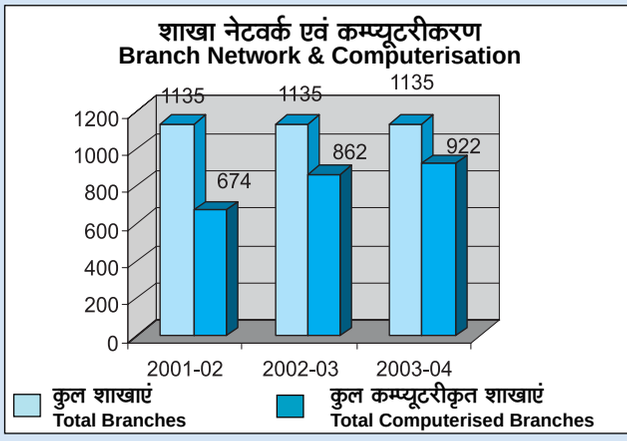
11.1 ATM Installations

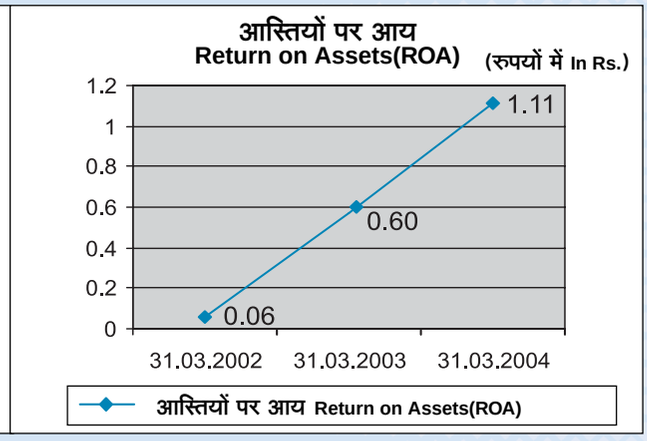
In line with the universal trend of introducing ATMs as the most popular mode of delivery channel, a total of 101 ATMs have been installed by the Bank all over India covering 44 centres. The Bank has also tied up with Cash Tree group of Banks (Bank of India, Union Bank of India, Syndicate Bank, Indian Bank and United Bank of India), and also with Corporation Bank and HDFC Bank for mutual ATM sharing arrangements with a view to provide better customer service to ATM card holders.

11.2 Networking

In view of the importance of communication infrastructure in present day technology-driven banking, the Bank has set up its own network "DENANET" using leased lines, VSATs (63 nos.) and also Dial-up Connectivity, covering 462 branches and 34 offices spread over 100 centres. DENANET is integrated with Indian Financial Network (INFINET) of RBI-IDRBT. DENANET is continuously monitored on 24 x 7 basis.

Multi Branch Banking (MBB) is now available at 195 Branches covering 42 Centres of the country. The facility enables the clients to get the Banking services at other centre/s while on move.





वर्ष 2003-04 के लिए निदेशकों की रिपोर्ट
DIRECTORS' REPORT 2003-04

12. वसूली प्रबंधन

बैंक ने अपनी गैर निष्पादक आस्तियों (एनपीए) को कम करने के लिए निरंतर प्रयास किया है। बैंक ने एनपीए के स्तर को कम करने के लिए विभिन्न उपायों को कार्यान्वित किया है। इन उपायों के अंग के रूप में रु. 1.00 करोड़ और उससे अधिक बकाया राशि वाले सभी एनपीए खातों पर गहन निगरानी एवं अनुवर्तन का कार्य बैंक के कार्यपालकों में बांटा गया है। एन.पी.ए. पर निगरानी रखने से संबंधित निदेशकों की समिति की वर्ष के दौरान 7 बैठकें आयोजित हुईं और इन बैठकों में विभिन्न एन.पी.ए. खातों की स्थिति की समीक्षा की गई तथा आगे की जाने वाली कार्रवाई के संबंध में सलाह दी गई। समिति ने ए.पी.ए. के स्तर को कम करने, एन.पी.ए. खातों में वसूली करने के लिए किये गये और प्रस्तावित उपायों पर संबंधित क्षेत्रीय प्रबंधकों और शाखा प्रबंधकों के साथ भी विस्तार से चर्चा की। वर्ष के दौरान बैंक ने आस्ति वर्गीकरण, विवेकसम्मत प्रावधानीकरण मानदण्डों और साख निगरानी आदि की क्षमता वाले 'डी2के' नामक एक नया साफ्टवेयर भी कार्यान्वित किया है।

अनियमितताओं के संकेत दर्शाने वाले मानक खातों की पहचान मानक 'ख' वाले खातों के रूप में की गई और इन खातों की गहन निगरानी की गई तथा अनियमितताओं को दूर करने के लिये समय पर उपयुक्त कार्रवाई की गयी एवं यह सुनिश्चित किया गया कि ये खाते एन.पी.ए. की श्रेणी में परिवर्तित न होने पाएं।

यद्यपि वित्तीय वर्ष 2003-04 के दौरान एन.पी.ए. में हुई रु. 458.75 करोड़ की नई वृद्धि, वित्तीय वर्ष 2002-03 के दौरान एन.पी.ए. में हुई रु. 293.54 करोड़ की वृद्धि की तुलना में अपेक्षाकृत अधिक थी और पिछले वित्तीय वर्ष के दौरान रु. 672.48 करोड़ की तुलना में, वित्तीय वर्ष 2003-04 के दौरान एन.पी.ए. में रु. 591.32 की सकल कटौती हुई। बैंक 31 मार्च 2003 के रु. 1616.58 करोड़ की सकल गैर निष्पादक आस्तियों के स्तर को 31 मार्च 2004 को काफी कम करके रु. 1484.01 करोड़ तक लाने में सफल रहा। इसी प्रकार निवल गैर-निष्पादक आस्तियों का स्तर 31 मार्च 2003 के रु. 997.28 करोड़ की तुलना में 31 मार्च 2004 को रु. 884.35 करोड़ तक नियंत्रित रहा। इस प्रकार बैंक ने अपने सकल एन.पी.ए. में 8.20% की कमी करने में सफल रहा और समीक्षाधीन वर्ष के दौरान बैंक का निवल एन.पी.ए. 11.32% रहा।

सकल और निवल गैर-निष्पादक आस्तियों में कमी वस्तुतः गैर-निष्पादक आस्तियों में बेहतर वसूली, अशोध्य ऋणों को बट्टे खाते डालने और भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा समय-समय पर शुरू की गई विभिन्न योजनाओं के तहत अग्रिमों की पुर्नसंरचना और उनकी अवधि के पुर्ननिर्धारण का परिणाम था। इस प्रक्रिया में बैंक ने नकदी वसूली और अनर्जक खातों का उन्नयन करने पर विशेष ध्यान केन्द्रित किया है। समीक्षाधीन वर्ष के दौरान बैंक ने रु. 296.74 करोड़ के 3151 खातों का समझौता निपटान किया है। उनमें से बैंक ने भारतीय रिज़र्व बैंक की ओटीएस योजना के तहत रु. 54.36 करोड़ की

12. RECOVERY MANAGEMENT

The Bank continued to make efforts to reduce its Non-Performing Assets (NPAs). The Bank has implemented various strategies to reduce the level of NPAs. As a part of these strategies, all NPA accounts having outstanding of Rs.1.00 crore and above were allotted among the executives of the Bank for close monitoring and follow up. The Committee of Directors on monitoring of NPAs met on 7 occasions during the year, wherein the status of various NPA accounts was reviewed and further course of action was advised. The Committee also had detailed discussions with the respective Regional Managers and Branch Managers on steps taken/ proposed to be taken to effect recoveries in NPA accounts and to reduce the level of NPAs. During the year, the Bank also implemented a new software "D2K" with capabilities for asset classification, prudential provisioning norms and credit monitoring.

The Standard Accounts showing signs of irregularities were identified as 'Standard - B' accounts and these accounts were closely monitored and suitable timely actions were taken to rectify the irregularities and to restrict slippages from these accounts into NPA category.

Though fresh accretions of NPAs at Rs 458.75 crore during financial year 2003-04, were higher than Rs 293.54 crore during financial year 2002-03 and the gross reductions in NPAs during the financial year 2003-04 amounted to Rs 591.32 crore, as against Rs 672.98 crore during the previous financial year, the Bank was successful in bringing down the level of Gross NPAs significantly to Rs 1,484.01 crore as on March 31, 2004 from Rs.1,616.58 crore as on March 31, 2003. Similarly, the level of Net NPAs was contained at Rs. 884.35 crore as on March 31, 2004 as compared to Rs.997.28 crore as on March 31, 2003. Thus, the Bank succeeded in reducing its Gross NPAs by 8.20% and Net NPAs by 11.32% during the year under review.

The reduction in Gross and Net NPAs was as a result of sizeable recoveries in Non Performing Assets, writing-off of bad advances and restructuring and reschedulement of advances under different schemes of Reserve Bank of India introduced from time-to-time. In this process, the Bank focused upon cash recoveries and up-gradation of impaired accounts. During the year under review, the Bank entered into compromise settlements in 3,151 accounts involving Rs.296.74 crore, out of which, the Bank settled 2,906 cases under RBI OTS scheme

वर्ष 2003-04 के लिए निदेशकों की रिपोर्ट
DIRECTORS' REPORT 2003-04

राशि के 2906 मामलों का निपटान किया है।

समीक्षाधीन वर्ष के दौरान बैंक ने नकदी वसूली रु. 227.53 करोड़ की सीमा तक की गई। इसमें से वित्तीय वर्ष के केवल अन्तिम दो महीनों के दौरान किए गए गहन प्रयासों के फलस्वरूप रुपये 135.47 करोड़ की नकदी वसूली हुई थी। बैंक ने प्रधान कार्यालय में दैनिक आधार पर अनर्जक खातों में नकदी वसूली की एक निगरानी प्रणाली कार्यान्वित की है।

बैंक को पिछले वित्तीय वर्ष में किए गए रु. 269.69 करोड़ (अस्थाई प्रावधान शून्य था) के प्रावधान की तुलना में वित्तीय वर्ष 2003-04 के दौरान एन.पी.ए. के लिए (रु.50.00 करोड़ की सीमा तक का अस्थायी प्रावधानो सहित) रु. 306.15 करोड़ की राशि का प्रावधान करना अपेक्षित था।

गैर निष्पादक आस्तियों के लिए कुल प्रावधान रु. 579.44 करोड़ के स्तर के थे जो कि 31 मार्च 2004 के सकल एन.पी.ए.स्तर के 39.05% होते हैं। 31 मार्च 2003 के सकल एनपीए की तुलना में प्रावधान कवर 36.65% था।

सकल और निवल गैर निष्पादक आस्तियों की तुलनात्मक स्थिति इसके नीचे दी गई है :

(करोड़ रुपयों में)

	31-03-2002	31-03-2003	31-03-2004
सकल अग्रिम	8277.74	9048.92	10011.45
सकल गैर-निष्पादक आस्तियां	1996.02	1616.58	1484.01
सकल अग्रिमों में सकल गैर-निष्पादक आस्तियां	24.11%	17.86%	14.82%
निवल गैर निष्पादक आस्तियां	1227.25	997.28	884.35
निवल अग्रिमों में निवल गैर निष्पादक आस्तियां	16.31%	11.83%	9.40%
सकल गैर निष्पादक आस्तियों में कुल प्रावधान	36.65%	36.65%	39.05%

involving an amount of Rs.54.36 crore.

During the year under review, cash recoveries were effected to the extent of Rs 227.53 crore, of which Rs 135.47 crore were effected due to the intensive efforts made in the last two months of the financial year alone. The Bank has implemented a system of monitoring of cash recoveries in impaired accounts on daily basis at Head Office level.

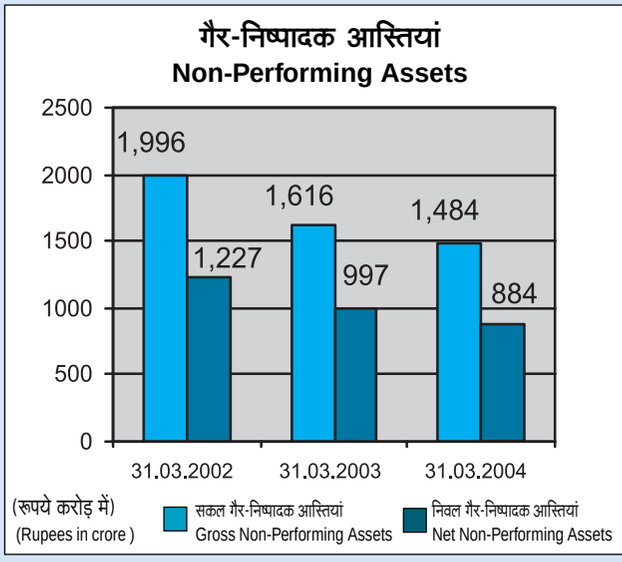
The Bank was required to make provisions amounting to Rs 306.15 crore for NPAs, (including floating provision to the extent of Rs 50.00 crore) during financial year 2003-04, in comparison to the provision of Rs 269.69 crore (floating provision was NIL) made in the previous financial year.

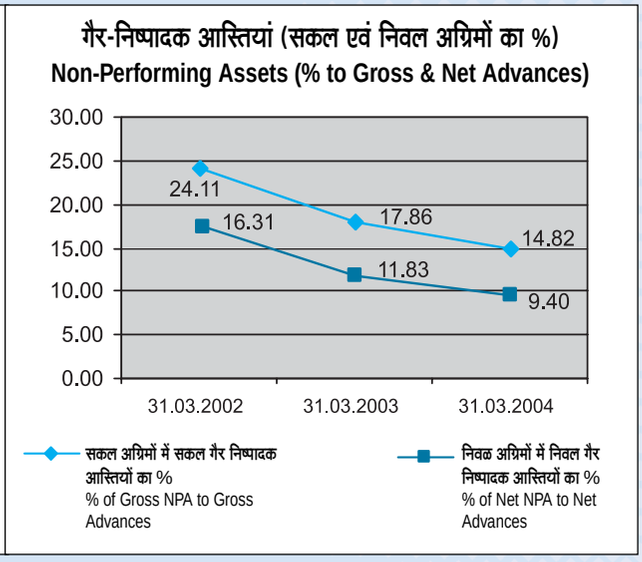
The total provisions for NPAs stood at the level of Rs 579.44 crore that constitute 39.05% of Gross NPAs, as on March 31, 2004. The provision cover against Gross NPAs as at March 31, 2003 was 36.65%.

The comparative position of Gross and Net NPAs is given below:

(Rs. in Crore)

	31-03-2002	**31-03-2003**	**31-03-2004**
Gross Advances	8,277.74	9,048.92	10,011.45
Gross NPAs	1,996.02	1,616.58	1,484.01
Gross NPAs to Gross Advances	24.11%	17.86%	14.82%
Net NPAs	1,227.25	997.28	884.35
Net NPAs to Net Advances	16.31%	11.83%	9.40%
Total Provisions to Gross NPAs	36.65%	36.65%	39.05%





वर्ष 2003-04 के लिए निदेशकों की रिपोर्ट
DIRECTORS' REPORT 2003-04

13. प्रतिभूति प्रवर्तन अधिनियम और लोक अदालत के माध्यम से वसूली

13.1 प्रतिभूति प्रवर्तन अधिनियम के माध्यम से वसूली

''वित्तीय आस्तियों का प्रतिभूतिकरण, पुनर्निर्माण और प्रतिभूति हित प्रवर्तन अधिनियम, 2002 '' पारित हो जाने पर बैंकों की लाभप्रदता पर महत्वपूर्ण प्रभाव पड़ा था। वसूली में सुधार करने हेतु अधिनियम के प्रावधानों का बेहतर उपयोग करने की दृष्टि से बैंक ने वर्ष 2002-03 के दौरान अधिनियम के प्रावधान का पूरा लाभ लेने के लिए आवश्यक कार्रवाई करते हुए अपने कार्पोरेट कार्यालय में एक कक्ष स्थापित किया है। बैंक ने रू. 407.70 करोड़ की बकाया राशि वाले 369 चूककर्ताओं को अब तक नोटिस जारी किए हैं और वर्ष 2002-03 के दौरान 24 खातों से संबंधित प्रतिभूतियों को अपने कब्जे में लिया है।

अधिनियम के निवारक प्रावधानों और बैंक द्वारा बनाये गये दबावों की दृष्टि से 50 खातों के उधारकर्ताओं ने बैंक से समझौते हेतु पहले से ही संपर्क किया और अपने ऋणों का भुगतान कर दिया। इन खातों से रु. 45.80 करोड़ की राशि बैंक पहले ही वसूल कर चुका है।

13.2 लोक अदालतों के माध्यम से वसूली

बैंक ने विवादों के शीघ्र समाधान और अपने चूककर्ताओं से वसूली के लिए लोक अदालतों की प्रभावी, त्वरित तथा अल्प लागत व्यवस्था के उपयोग पर बल दिया। समीक्षाधीन वर्ष के दौरान बैंक ने 6 लोक अदालतों में भाग लिया, जहां रु. 227.28 करोड़ वाले 652 मामले भेजे गये थे। इनमें से 2003-04 के दौरान कुल मिलाकर (रु. 6.64 करोड़) के 205 खाते निपटाये गये थे। लोक अदालतों में निपटाये गये खातों से रु. 10.52 करोड़ की वसूली की गई थी।

14. मानव संसाधन विकास

प्रतिस्पर्धी बैंकिंग में महत्वपूर्ण विभेदक होने के कारण मानव संसाधन विकास पर वर्ष 2003-04 के दौरान विशेष ध्यान दिया गया। बैंक ने सभी स्तरों पर कारोबार और प्रबंधकीय प्रभावशीलता के क्षेत्र में नई क्षमताएं विकसित करने हेतु कई उपाय किए हैं। प्रशिक्षण प्रणाली को नई दिशा प्रदान की गई है, ताकि वे कर्मचारियों के विकास केन्द्र के रूप में कार्य कर सकें। वर्ष के दौरान बैंक ने विभिन्न क्षेत्रों में 4995 कर्मचारियों (2992 अधिकारियों, 1523 लिपिकों और 480 अधीनस्थ कर्मचारियों) को प्रशिक्षित किया है।

बैंक ने अपने विशिष्टीकृत सूचना प्रौद्योगिकी प्रशिक्षण संस्थान के माध्यम से ग्राहक सेवा के स्तर को उन्नत बनाने और कारोबार वृद्धि में सुधार लाने हेतु प्रभावी सूचना प्रौद्योगिकी चैनलों का निर्माण करने से संबंधित वर्तमान चुनौतियों का सामना करने के लिए सूचना प्रौद्योगिकी के क्षेत्र में 578 कर्मचारियों को प्रशिक्षित किया है। बैंक ने परिचालन से संबंधित क्षेत्रों में व्यापक उन्मुखीकरण और विकास के लिए अपने कुछ वरिष्ठ प्रबंधन स्टाफ को विदेशों में प्रशिक्षण हेतु भी प्रतिनियुक्त किया।

13. RECOVERIES THROUGH ENFORCEMENT OF SECURITY ACT & LOK ADALATS

13.1 Recoveries through Enforcement of Security Act

The passing of Securitisation, Reconstruction of Financial Assets and Enforcement of Security Interest Act 2002 has had a significant impact on the profitability of banks. The Bank had established a cell at its Corporate Office during 2002-03 to initiate necessary steps to take full advantage of the provisions of the Act. The Bank has so far issued notices to 369 defaulters of the Bank having outstanding of Rs 407.07 crore. The Bank has already taken possession of available securities in 24 accounts.

In view of the deterrent provisions of the Act and the pressure mounted by the Bank, defaulters in 50 accounts have already approached the Bank for settlement and have repaid their dues to the Bank. An amount of Rs 45.80 crore has already been recovered by the Bank from these accounts.

13.2 Recoveries through Lok Adalats

The Bank gave emphasis on early resolution of disputes and recoveries from its defaulters through an efficacious, speedy and low-cost mechanism of Lok Adalats. During the year under review, the Bank has participated in 6 Lok Adalats where 652 cases involving Rs 227.28 crore were referred. Of these, 205 accounts were settled (Rs 6.64 crore). Overall, during 2003-2004, recoveries from accounts settled in Lok Adalats were to the tune of Rs 10.52 crore.

14. HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT

The Human Resource Development being the key differentiator in the competitive banking, received special attention during the year 2003-2004. The Bank took several steps to develop new competencies in the areas of business and managerial effectiveness at all levels. The training system gave new orientation to enable them to function as development centres for employees. During the year, the Bank trained 4995 employees (2992 Officers, 1523 Clerks and 480 Subordinates) in various fields.

The Bank through its specialized Information Technology Training Institute trained 578 employees in the area of IT to keep up with the current challenges of creating effective IT delivery channels for improved customer service and business growth. The Bank also deputed some senior management staff for overseas training for wider orientation and development in respective areas of operation. The

बैंक ने 276 अधिकारियों को बाहरी संस्थानों जैसे- एन आई बी एम, पुणे, बैंकर्स प्रशिक्षण महाविद्यालय (भारतीय रिजर्व बैंक) मुंबई और अन्य प्रबंधन संस्थानों में भी प्रतिनियुक्त किया।

बैंक की स्टाफ संख्या 31 मार्च, 2003 को 10,553 से घटकर 31 मार्च, 2004 को 10,347 रह गई, जिसमें 1610 महिला कर्मचारी और 3557 अनुसूचित जाति, अनुसूचित जनजाति और अन्य पिछड़े वर्ग के कर्मचारी भी शामिल हैं।

14.1 अजा/अजजा/अपिव कर्मचारियों के लिए परिवाद निवारण तंत्र

आरक्षण, भेदभाव, उत्पीड़न आदि जैसे विषयों से संबंधित समस्याओं/शिकायतों के निवारण के लिए अखिल भारतीय देना बैंक अजा/अजजा/अपिव कर्मचारी फेडरेशन के साथ प्रधान कार्यालय स्तर पर तिमाही बैठकों का आयोजन किया गया।

14.2 औद्योगिक संबंध

समीक्षाधीन वर्ष के दौरान औद्योगिक संबंध अत्यन्त सौहार्दपूर्ण रहे। पंचाट कर्मचारी यूनियनों और अधिकारी संघों के साथ बैठकों का नियमित अंतराल पर आयोजन किया गया तथा बैंक के नियमों एवं दिशानिर्देशों की सीमा में विभिन्न समस्याओं पर विचार-विमर्श किया गया एवं उन्हें हल किया गया।

15. ग्राहक सेवा

किसी भी शिकायत के प्राप्त होने पर ग्राहकों की शिकायतों का उच्च प्राथमिकता के आधार पर निवारण किया गया। यदि कोई शिकायत है तो बैंक के ग्राहक सीधे संपर्क कर सकते हैं और पत्र, टेलीफोन, ई-मेल या वेबसाइट के माध्यम से अपने सवाल या शिकायतें भेज सकते हैं।

बैंक ने अपने प्रधान कार्यालय में एक निःशुल्क टेलीफोन 1600115740 सुविधा प्रारंभ की है। अपनी शिकायतें भेजने/सुझाव देने के इच्छुक कोई भी ग्राहक बैंक के कार्यालय समय के दौरान निःशुल्क फोन डायल करके इस सुविधा का उपयोग कर सकता है।

16. राजभाषा

बैंक ने राजभाषा ''हिन्दी'' को बढ़ाने में अग्रणी रहने हेतु अपने प्रयास जारी रखे। आलोच्य वित्तीय वर्ष के दौरान अपने प्रयासों की पहचान के उपाय के रूप में बैंक ने वर्ष 2002-03 के लिये नगर राजभाषा कार्यान्वयन समिति (बैंक) बड़ोदरा द्वारा आयोजित प्रतियोगिता में प्रथम पुरस्कार प्राप्त किया।

बैंक की तिरुवनंतपुरम शाखा ने वर्ष 2002-03 के लिये नगर राजभाषा कार्यान्वयन समिति तिरुवनंतपुरम द्वारा आयोजित प्रतियोगिता में द्वितीय पुरस्कार प्राप्त किया।

नई दिल्ली क्षेत्र के तहत बैंक की जम्मू शाखा को वर्ष 2002-03 के लिये राजभाषा विभाग, गृह मंत्रालय नई दिल्ली द्वारा तीसरा पुरस्कार प्रदान किया गया।

Bank also deputed 276 officers to external institutes like NIBM-Pune, Bankers' Training College (RBI)-Mumbai and other management institutes.

The staff strength of the Bank came down from 10553 as on March 31, 2003 to 10347 on March 31, 2004, which includes 1610 women employees and 3557 employees belonging to Scheduled Castes, Scheduled Tribes and Other Backward Classes.

14.1 Grievances Redressal Mechanism for SC / ST / OBC Employees

The quarterly meetings with All-India Dena Bank SC / ST / OBC Employees' Federation were held regularly at Head Office level to redress problems / grievances relating to the issues like reservation, discrimination, harassment, etc.

14.2 Industrial Relations

During the financial year under review, the industrial relations were very cordial. The meetings with the Award Staff Union and Officers' Association were conducted at regular intervals, and issues were discussed and resolved within the framework of the Bank's rules and guidelines.

15. CUSTOMER SERVICE

The customers' grievances are redressed by giving top priority to any complaint/grievances received. The customers of the Bank can correspond directly and pose their questions/grievances, if any through letter, telephone, e-mail or web-site.

The Bank has also operationalised a Toll Free phone (1600115740) at Head Office. Any customer desirous of voicing his grievances/suggestions may use this facility by dialing the Toll Free phone number during office hours of the Bank.

16. RAJBHASHA

The Bank continued to be in the forefront to promote the Official Language 'Hindi'. As a measure of recognition of the efforts put in during the financial year under review, the Bank won 1st Prize in the competition organised by Town Official Language Implementation Committee (Banks), Vadodara for the year 2002-03. The Bank's Thiruananthapuram Branch won 2nd prize in the competition organised by Town Official Language Implementation Committee, Thiruananthapuram for the year 2002-2003.
The Jammu Branch of the Bank under New Delhi Region was awarded 3rd prize by Official Language Department, Ministry of Home Affairs, New Delhi for the year 2002-2003.

बैंक ने राजभाषा हिन्दी के प्रयोग को आगे बढ़ाने के लिए विशेष प्रशिक्षण कार्यक्रमों का आयोजन किया तथा शील्ड/ट्राफी प्रदान करने, नकद प्रोत्साहन देने आदि की अपनी नीति जारी रखी। समीक्षाधीन वित्तीय वर्ष में 77 हिन्दी कार्यशालाओं के आयोजन के माध्यम से 372 अधिकारियों तथा 609 कर्मचारियों को प्रशिक्षित किया गया।इसके अतिरिक्त कर्मचारियों को अपना कार्य हिन्दी में करने हेतु व्यावहारिक प्रशिक्षण देने के लिए 216 डेस्क प्रशिक्षण कार्यक्रम भी आयोजित किये गये।

तकनीकी परिवर्तनों के अनुरूप बैंक ने क्षेत्रीय कार्यालय स्तर पर विविध प्रशासनिक कार्यालयों तथा कार्पोरेट कार्यालयों में कम्प्यूटर आधारित द्विभाषी/बहुभाषी शब्द संसाधक तथा सीडी रोम द्वि-भाषी शब्दकोश प्रदान किये हैं। इन सुविधाओं के उपयोग हेतु हिन्दी माध्यम से कम्प्यूटर प्रशिक्षण कार्यक्रमों का भी आयोजन किया गया। 250 पूर्णतः कम्प्यूटरीकृत शाखाओं (टीबीसी) को द्विभाषी वर्ड प्रोसेसर प्रदान किए गए हैं। इसके अतिरिक्त वर्ष के दौरान बैंक ने 'क' और 'ख' क्षेत्र की 53 शाखाओं में द्विभाषी डाटा प्रोसेसर सुविधा उपलब्ध करा दिया है। बैंक द्वारा लगाए गए सभी एटीएमों में द्विभाषिक सुविधा उपलब्ध करा दी गई है।

संसदीय राजभाषा समिति की उप-समिति ने क्रमशः 16 जुन, 2003, 16 जुलाई, 2003 और 10 जनवरी, 2004 को हमारे नई दिल्ली क्षेत्रीय कार्यालय, बेट (द्वारका) शाखा और क्रांति चौक, औरंगाबाद शाखा का निरीक्षण दौरा किया तथा राजभाषा कार्यान्वयन के लिए बैंक द्वारा किए जा रहे प्रयासों पर अपना सन्तोष व्यक्त किया।

17. विपणन एवं उत्पाद विकास

समीक्षाधीन वित्तीय वर्ष के दौरान बैंक को एक टेक्नोसैवी प्रगतिशील बैंक की छवि प्रदान करने की रणनीति अपनायी गयी। बैंक के डेबिट कार्ड के प्रवर्तन के लिए बैंक की चयनित शाखाओं में एक विशेष विपणन अभियान शुरू किया गया था। उस अभियान का उपयुक्त नाम 'देना डेबिट कार्ड धमाका' था।

बैंक के उत्पाद विभिन्न मीडिया जैसे- होर्डिंग्स, पुस्तिकाओं, ग्लोसाईन, बस सेल्टर्स, बस बैक पैनलों, डबल डेकर बसों, समाचार पत्र और पत्रिकाओं के प्रभावी प्रयोग के माध्यम से प्रचारित किये गये थे। हमारे संदेश और छवि निर्माण से संबंधित सूचनाओं के लिए दूरदर्शन और रेडियो मीडिया का भी उपयोग किया गया था। जिसमें रिटेल बैंकिंग उत्पादों जैसे- देना निवास, आवास ऋण योजना, देना विद्या लक्ष्मी, शैक्षणिक ऋण योजना, देना किराया योजना, देना सुविधा वैयक्तिक ऋण योजना, देना ऑटो फाइनैंस, बहु शाखा बैंकिंग, एटीएमों आदि पर विशेष ध्यान केन्द्रित किया गया।

अपने छवि निर्माण अभियान के अंग के रूप में, बैंक ने कुछ महत्वपूर्ण सामाजिक कार्य, खेलकूदों और क्षेत्रीय तथा राष्ट्रीय महत्व के सांस्कृतिक कार्यक्रमों में भी भाग लिया। लक्ष्य

The Bank continued to conduct special training programmes to promote the use of Hindi and also continued with the policy of extending incentives like awarding shields / trophies and offering cash incentives. During the financial year under review, 77 workshops were conducted and 372 Officers and 609 employees were trained. In addition to these, 216 Desk Training Programmes were also conducted to impart practical training to the employees for working in Hindi. Keeping pace with the technological changes, the Bank has provided computer-based bilingual / multilingual word-processors and CDs of bilingual dictionaries to various administrative offices at Regional Offices and the Corporate Office. The computer training programmes were conducted to promote the use of these facilities through Hindi medium. 250 Totally Computerised Branches (TBCs) have been provided with bilingual word-processors. Further, Bank's 53 branches in 'A' and 'B' Region have been provided with bilingual Data Processors during the year. All the ATMs installed by the Bank have been provided with bilingual facilities.

The Sub-Committee of Parliamentary Committee on Official Language visited our New Delhi Regional Office, Bet (Dwarka) Branch and Kranti Chowk, Aurangabad Branch on June 16, 2003, July 16, 2003 and January 10, 2004 respectively and expressed satisfaction on the efforts made by the Bank in implementation of Hindi.

17. MARKETING & PRODUCT DEVELOPMENT

During the financial year under review, the strategy was to position the Bank as Techno Savvy Progressive Bank. A special marketing drive was launched at select branches of the Bank for promoting the Debit Card of the Bank. The drive was aptly named "Dena Debit Card Dhamaka".

Bank's products were publicised through effective use of various media like hoardings, handbills, glow signs, bus shelters, bus back panels, double decker buses, newspaper and magazines. TV and Radio media were also used selectively to communicate our message and image building. The focus was on retail banking products such as Dena Niwas Housing Loan Scheme, Dena Vidya Laxmi Education Loan Scheme, Dena Rent Scheme, Dena Suvidha Personal Loan Scheme, Dena Auto Finance, Multi Branch Banking, ATMs, etc.

As a part of its image building drive, the Bank also participated in some important social, sports and cultural events of regional and national importance. The selection of media for publicity of the products

समूह और उत्पादों की अपेक्षाओं और कार्यक्रमों पर विचार करते हुए उत्पादों के प्रचार, छवि निर्माण के लिए मीडिया का चयन किया गया था।

18. कार्पोरेट सेवा

बैंक के पास भारतीय प्रतिभूति विनिमय बोर्ड से इश्यू के बैंकर्स का पंजीकरण प्रमाणपत्र है। बैंक अपनी सेवाएं विविध कार्पोरेट ग्राहकों को लाभांश/ब्याज वारण्ट/धन वापसी आदेशों के भुगतान हेतु-बैंकर के रूप में प्रदान करता है। बैंक विभिन्न कारपोरेट ग्राहकों के लिए वसूलीकर्ता बैंक के रूप में भी कार्य करता है।बैंक राष्ट्रीय प्रतिभूति डिपाज़िटरी लिमिटेड (एनएसडीएल) का एक डिपाजिटरी प्रतिभागी है तथा मुंबई में एक विशेषीकृत पूंजी बाजार शाखा भी है। यह शाखा प्रतिभूतियों को डिमेट/रिमेट से संबंद्ध विविध प्रकार की सेवाएं प्रदान करती है तथा शाखा में 31 मार्च, 2004 को 9150 खाते हैं।

19. आंतरिक नियंत्रण एवं सतर्कता

बैंक में एक सुव्यवस्थित आंतरिक नियंत्रण एवं लेखा परीक्षा विभाग है जिससे भारतीय रिज़र्व बैंक के दिशा निर्देशों के अनुसार सभी शाखाओं का आवधिक निरीक्षण सुनिश्चित होता है। लेखा परीक्षा को और अधिक प्रभावी बनाने हेतु विभाग को सुदृढ़ बनाया गया है। समय पर लेखा परीक्षा सुनिश्चित करने के अलावा विभाग, पाई गई अनियमितताओं के आशोधनों, प्रणालियों और कार्यविधियों के अनुपालन पर अनुवर्ती कार्रवाई भी करता है।

बैंक का सतर्कता विभाग निवारक और दण्डात्मक सतर्कता मामलों के संबंध में केन्द्रीय सर्तकता आयोग के दिशानिर्देशों को कार्यान्वित करता रहा है। इस प्रणाली में धोखाधड़ी में सहायक किसी तरह की चूक पाए जाने पर, उसे तत्काल संशोधित कर दिया जाता है। शाखाओं में 'अपने ग्राहक को जानिए' मानदण्ड एवं उत्तम कार्य संहिता पर अमल किया जाता है। धोखाधड़ी निवारण में सहायता के लिये मित्रा समिति की सिफारिशों को कार्यान्वित किया गया है।

देश भर में फैली हुई बैंक की विविध शाखाओं के कार्यों पर प्रभावी नियंत्रण एवं पर्यवेक्षण रखने हेतु बैंक में आंतरिक प्रणाली पहले से ही विद्यमान है। शाखाओं, क्षेत्रीय कार्यालयों तथा प्रधान कार्यालय के विभागों की लेखा परीक्षा के संबंध में भारतीय रिज़र्व बैंक के दिशानिर्देशों का अनुपालन करने हेतु निरीक्षण विभाग समय-समय पर आन्तरिक निरीक्षकों तथा बाहरी सनदी लेखाकारों की फर्मों आदि के द्वारा विविध प्रकार की लेखापरीक्षाएं संचालित करता है जिससे निर्धारित कार्यप्रणाली एवं कार्यविधियों का सख्त अनुपालन सुनिश्चित हो और त्रुटियों को समय पर रोका जा सके, यदि कोई हो।

बैंक ने इसके साथ ही सभी स्तरों पर कार्य तथा कार्यविधियों का सख्त अनुपालन किए जाने पर भी विशेष जोर दिया है।

and image building was done taking into consideration the target group and requirements of the products and events.

18. CORPORATE SERVICES

The Bank is having Registration Certificate of Bankers to the Issue from Securities Exchange Board of India. The Bank is extending its services as Bankers to the Issue for paying Dividend / Interest Warrants / Refunds Orders to various corporate clients. The Bank is also working as Collecting Bank for various corporate clients. The Bank is a Depository Participant of National Securities Depository Limited (NSDL) and has a specialised Capital Market Branch in Mumbai. This Branch is extending various types of services relating to Demat / Remat of Securities and has 9150 accounts as on March 31, 2004.

19. INTERNAL CONTROL AND VIGILANCE

The Bank has a well administered internal inspection and audit department which ensures periodical inspection of all branches as per RBI guidelines. To have more effective audit, the department has been strengthened. The department apart from ensuring timely audit also follows up for rectification of observed irregularities, adherence to systems and procedures.

The Bank's Vigilance department has been implementing Central Vigilance Commission's guidelines in preventive and punitive vigilance matters. System lapses observed if any that contribute to frauds are immediately rectified. Know Your Customer norms, and Best Practice Code are adopted at branches. Mitra Committee recommendations have been implemented to help prevent frauds.

The Bank has an in-built system of effective control and supervision of the functioning of its various branches scattered all over the country. In compliance with guidelines of RBI on audit of branches, Regional Offices and departments at Head Office, the Inspection department is conducting various types of audits through Internal Inspectors and External Chartered Accountants' firms, etc. from time-to-time and ensuring strict adherence to the laid down systems and procedures and timely plugging the loopholes, if any.

The Bank has laid special emphasis on strict adherence to the systems and procedure at all levels.

वर्ष 2003-04 के लिए निदेशकों की रिपोर्ट
DIRECTORS' REPORT 2003-04

20. अवसर, नई पहल एवं चुनौतियां

ब्याज दर परिदृश्य में संभाव्य परिवर्तन चिन्ता का क्षेत्र है। ब्याज दरों में किसी भी प्रकार की बढ़ोत्तरी के फलस्वरूप खज़ाना परिचालनों से होने वाली आय के अपेक्षाकृत अधिक होने के अवसर कम होंगे। हालांकि राजकोषीय और मौद्रिक, दोनों ही नीतियों से संबंधित प्राधिकारियों की रुचि (कमी की ओर झुकाव सहित) अस्थिर ब्याज दरों वाले वर्तमान परिदृश्य में ही है। वर्तमान परिदृश्य का आगामी वर्ष के अधिकांश हिस्से में अच्छा प्रभाव पड़ने की संभावना है। इससे ऋण उठाव को प्रोत्साहन मिलेगा। वर्ष 2003-04 में आर्थिक वृद्धि की दर अच्छी रहने के कारण आगामी वर्ष में साख वृद्धि अधिक हो सकती है जिससे बैंक को लाभदायक अभिनियोजन के प्रचुर अवसर प्राप्त हो सकते हैं।

ओम कोटक महिन्द्रा लाईफ इन्श्योरेन्स कंपनी लिमिटेड के साथ उनके जीवन बीमा एवं पेंशन उत्पादों के विक्रय के प्रयोजन हेतु बैंक के चुनिंदा शाखा नेटवर्क के माध्यम से रेफरल ऐजेंट के रूप में कार्य करने के लिए हस्ताक्षरित समझौता ज्ञापन, कार्पोरेशन बैंक और कैश ट्री बैंकों के साथ एटीएमों आदि के संबंध में हस्ताक्षरित समझौता ज्ञापनों से बैंक को बैंकिंग के अलावा अन्य क्षेत्रों में भी वृद्धि और विस्तार करने के नए अवसर प्राप्त होंगे।

21. संभावनाएं एवं सरोकार

पिछले तीन वर्षों में बैंक का स्थिर वित्तीय कार्य-निष्पादन भविष्य के लिये शुभ संकेत देता है। बैंक वृद्धि की दृष्टि से आगामी वर्ष और भविष्य में रिटेल बैंकिंग क्षेत्र को महत्वपूर्ण क्षेत्र के रूप में विकसित करना चाहता है। गैर-निष्पादक आस्तियों में कटौती एक और महत्वपूर्ण क्षेत्र होगा। 11% पूंजी पर्याप्तता अनुपात तथा निवल अग्रिमों की तुलना में 3% या उससे कम के निवल गैर निष्पादक आस्तियों के अनुपात की दृष्टि से बैंकिंग कंपनियों द्वारा लाभांश की घोषणा के लिए निर्धारित नये न्यूनतम लक्ष्य की क्रमिक रूप से प्राप्ति बैंक के ध्यान के मुख्य केन्द्रबिन्दु होंगें, जिन्हें आगामी 3 वर्षों में प्राप्त किया जाना आवश्यक है।

जैसा कि उन्नत वित्तीय कार्य निष्पादन से पता चलता है, वर्ष 2003-04 में प्रबंधन की ओर से किए गए उपायों के अच्छे परिणाम सामने आये हैं। बैंक के कार्य निष्पादन में सर्वांगीण प्रगति परिलक्षित होती है। हालांकि, अभिजात वर्ग के बैंकों के सर्वांगीण कार्य-निष्पादन स्तर के समकक्ष पहुंचने के लिए बैंक को अभी बहुत कुछ करना होगा। प्रबंधन इस तथ्य को स्वीकार करते हुए तथा उसके प्रति सजग रहते हुए भविष्य के लिए योजनाएं तैयार करेगा। उक्त योजना को कार्यान्वित करने हेतु आवश्यक रणनीतियां बनायेगा तथा आगामी वर्षों में कार्य-निष्पादन के स्तर में वृद्धि सुनिश्चित करने के लिए आवश्यक कार्रवाइयां करेगा।

20. OPPORTUNITIES, NEW INITIATIVES AND THREATS

An area of concern is the likely changes in the interest rate scenario. Any rise in the interest rates will reduce opportunities for higher levels of income from Treasury operations. However, both fiscal policy and monetary policy authorities have an interest in the present scenario of stable interest rates (with a bias towards decline), the present scenario is likely to hold good for greater part of the next year. This will act as a stimulus to credit off-take. With the economic growth during 2003-2004 being good, credit growth may be higher in the next year giving abundant opportunities to the Bank for profitable deployment.

The MOU with Om Kotak Mahindra Life Insurance Company Ltd., for acting as 'Referral Agent' through select Branch Net-Work of the Bank for the purpose of selling their Life Insurance & Pension products, MOUs with Corporation Bank and Cash Tree Banks on ATMs, etc. are likely to provide new opportunities to the Bank for growth and expansion in the fields other than Banking.

21. OUTLOOK AND CONCERNS

The consistent financial performance of the Bank in the last three years augurs well for the future. The Bank looks at retail banking segment as a major area of growth in the next year and into the future. NPA reduction will be another major thrust area. Gradually achieving the new benchmarks set for declaration of dividend by banking companies in terms of Capital Adequacy Ratio at 11% and Net NPA to Net Advances ratio of 3% or less will be the concern of the Bank which needs to be achieved over the next three years.

The Management initiatives made during the year 2003-04, as evidenced by the improved financial performance, have yielded good results. The performance of the Bank has shown all-round progress. However, the Bank has yet to go a long way to be at par with the overall performance levels of Peer Group Banks. In recognition of and being conscious of this fact, the Management would formulate plans for the future, devise necessary strategies to support the plan and initiate necessary actions to ensure enhanced performance levels in the coming years.

वर्ष 2003-04 के लिए निदेशकों की रिपोर्ट
DIRECTORS' REPORT 2003-04

22. निदेशक मंडल

बैंक के निदेशक मंडल में अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक तथा कार्यपालक निदेशक (इस समय पद रिक्त) दोनों पूर्णकालिक निदेशक, भारत सरकार और भारतीय रिजर्व बैंक का एक-एक नामिती, भारत सरकार द्वारा नियुक्त दो निदेशक, चार शेयरधारक निदेशक, एक अधिकारी कर्मचारी निदेशक, तथा एक कामगार निदेशक सम्मिलित हैं। बैंककारी कंपनी (उपक्रमों का अधिग्रहण एवं अंतरण) अधिनियम, 1970 की धारा 9 की उप-धारा (3) के खण्ड (घ) के तहत एक निदेशक (सनदी लेखाकार) की एक रिक्ति भारत सरकार द्वारा भरी जानी शेष है।

भारत सरकार, वित्त मंत्रालय, आर्थिक कार्य विभाग (बैंकिंग प्रभाग) ने बैंककारी कंपनी (उपक्रमों का अधिग्रहण एवं अंतरण) अधिनियम 1970 की धारा 9 की उप धारा (3) के खण्ड (क) के अनुसार भारतीय रिज़र्व बैंक के साथ परामर्श करने के उपरांत अधिसूचना एफ संख्या 9/10/2003 - बीओआई दिनांक 4 फरवरी 2004 के माध्यम से डॉ. अनिल. के. खण्डेलवाल को 5 फरवरी 2004 से 31 मार्च 2008 तक या अगले आदेश तक, इनमें से जो भी पहले प्रभावी हो, तक की अवधि हेतु बैंक के अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक के रूप में नियुक्त किया है।

श्री एस. सी. वोहरा, बैंक के कार्यपालक निदेशक अधिवर्षिता पर पहुंचने के उपरांत 30 अप्रैल 2003 को सेवा निवृत्त हो गये। निदेशक मण्डल श्री एस. सी. वोहरा द्वारा बैंक के कार्यपालक निदेशक के रूप में उनके कार्यकाल के दौरान प्रदत्त मूल्यवान मार्गदर्शन एवं सेवाओं के लिए उनकी सराहना करता है।

श्री ए. जी. जोशी बैंक के अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक अधिवर्षिता पर पहुंचने के उपरांत 31.12.2003 को सेवा निवृत्त हो गए। निदेशक मंडल श्री ए. जी. जोशी द्वारा बैंक के अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक के रूप में उनके कार्यकाल के दौरान प्रदत्त मूल्यवान मार्गदर्शन एवं सेवाओं के लिए उनकी सराहना करता है।

बैंककारी कंपनी (उपक्रमों का अधिग्रहण एवं अंतरण) अधिनियम 1970 की धारा 9 की उप धारा (3) के खंड (ग) द्वारा प्रदत्त शक्तियों का उपयोग करते हुए केन्द्रीय सरकार ने अधिसूचना एफ संख्या 9/2/2004 - बीओआई (I) दिनांक 9 जनवरी, 2004 के तहत श्री पी. विजय भास्कर, मुख्य महाप्रबंधक, भारतीय रिज़र्व बैंक को श्रीमती ग्रेस ई. कोशी, मुख्य महाप्रबंधक, भारतीय रिज़र्व बैंक के स्थान पर 9 जनवरी 2004 से तथा अगले आदेशों तक बैंक के निदेशक मंडल में निदेशक के रूप में नियुक्त किया है।

22. BOARD OF DIRECTORS

The Board of Directors of the Bank comprise Chairman & Managing Director and Executive Director (presently post vacant) both being Whole-Time Directors, a Nominee each from Government of India and Reserve Bank of India, two Directors appointed by Government of India, four Shareholders' Directors, one Officer Employee Director and one Workmen Director. There is one vacancy in respect of a Director (Chartered Accountant) to be appointed by Government of India under Clause (g) of Sub-Section (3) of Section 9 of the Banking Companies (Acquisition and Transfer of Undertakings) Act, 1970.

The Government of India, Ministry of Finance, Department of Economic Affairs (Banking Division) through notification F.No. 9/10/2003-BOI dated February 4, 2004 in terms of Clause (a) of Sub-Section (3) of Section 9 of the Banking Companies (Acquisition and Transfer of Underkings) Act,1970, after consultation with Reserve Bank of India has appointed Dr. Anil K. Khandelwal as Chairman & Managing Director of the Bank with effect from February 05, 2004 for a period upto March 31, 2008 or until further orders, whichever occurs earlier.

Shri S.C. Vohra, Executive Director of the Bank retired on April 30, 2003 after attaining superannuation. The Board of Directors place on record its deep appreciation for valuable guidance and services rendered by Shri S.C. Vohra during his tenure as Executive Director of the Bank.

Shri A.G. Joshi, Chairman & Managing Director of the Bank retired on December 31, 2003 after attaining superannuation. The Board of Directors place on record its deep appreciation for valuable guidance and services rendered by Shri A.G. Joshi during his tenure as Chairman & Managing Director of the Bank

In terms of exercise of the powers conferred by Clause (c) of Sub-Section (3) of Section 9 of the Banking Companies (Acquisition and Transfer of Undertakings) Act, 1970, the Central Government vide Notification F.No. 9/2/2004-B.O.I (i) dated January 09,2004 has appointed Shri P. Vijaya Bhaskar, Chief General Manager, Reserve Bank of India, in place of Smt Grace E. Koshie, Chief General Manager, Reserve Bank of India as Director on the Board of the Bank with effect from January 9, 2004 and until further orders.

वर्ष 2003-04 के लिए निदेशकों की रिपोर्ट
DIRECTORS' REPORT 2003-04

निदेशक मंडल श्रीमती ग्रेस ई. कोशी द्वारा बैंक के निदेशक के रूप में उनके कार्यकाल के दौरान प्रदत्त मूल्यवान मार्गदर्शन एवं सेवाओं के लिए उनकी सराहना करता है।

बैंककारी कम्पनी (उपक्रमों का अधिग्रहण एवं अन्तरण) अधिनियम 1970 की धारा (9) की उपधारा (3) के खण्ड (च) की शर्तों के अनुसार केन्द्रीय सरकार द्वारा 3 मई, 2001 से निदेशक के रूप में नियुक्त श्री तुलसी अग्रवाल अपना कार्यकाल पूरा करने के बाद 2 मई, 2004 से बैंक के निदेशक मंडल में निदेशक नही रहे। निदेशक मंडल श्री तुलसी अग्रवाल द्वारा बैंक के निदेशक के रूप में उनके कार्यकाल के दौरान बैंक की प्रगति एवं विकास में प्रदत्त मूल्यवान मार्गदर्शन एवं किये गये सकारात्मक योगदान के लिये उनकी सराहना करता है।

The Board of Directors place on record its deep appreciation for valuable guidance and services rendered by Smt. Grace E. Koshie, during her tenure as Director of the Bank.

Shri Tulsi Agarwal appointed by the Central Government in terms of Clause (h) of Sub-Section (3) of Section (9) of the Banking Companies (Acquisition and Transfer of Undertakings) Act, 1970, w.e.f. 3rd May, 2001 ceased to be Director of the Bank w.e.f. 2nd May, 2004 after completing his tenure. The Board of Directors place on record their appreciation for the valuable guidance provided and positive contribution made by Shri Tulsi Agarwal, in the progress and growth of the Bank, during his tenure as Director on the Board of the Bank.

23. आभार

निदेशकगण बैंक के अपने सम्मानित ग्राहकों, शेयरधारकों तथा शुभचिन्तकों को बैंक की प्रगति में उनके महत्वपूर्ण योगदान के लिए अपना धन्यवाद व्यक्त करते हैं तथा भविष्य में उनके सतत् समर्थन एवं सहयोग की अपेक्षा करते हैं।

भारत सरकार तथा भारतीय रिज़र्व बैंक से प्राप्त समयोचित सलाह, महत्वपूर्ण मार्गदर्शन एवं समर्थन के लिए भी निदेशकगण हार्दिक आभार व्यक्त करते हैं।

निदेशकगण उन वित्तीय संस्थाओं तथा सहयोगी बैंकों के प्रति भी कृतज्ञता व्यक्त करते है जिन्होंने बैंक को सहयोग एवं समर्थन दिया है।

स्टाफ सदस्यों के सभी स्तरों पर दिए गए महत्वपूर्ण योगदान के प्रति भी निदेशक- गण हार्दिक आभार व्यक्त करते हैं, जिनके सहयोग के बिना बैंक द्वारा की गई प्रगति सम्भव नहीं होती। निदेशकगण त्वरित कारोबार विकास तथा बैंक की प्रगति में उनसे सतत् सहयोग की आशा रखते हैं।

23. ACKNOWLEDGMENTS

The Directors express their sincere thanks to the Bank's valued customers, shareholders and well wishers for their valuable contribution to the progress of the Bank and seek their continued support and cooperation in future.

The Directors acknowledge with gratitude, the timely advice, valuable guidance and support received from Government of India and Reserve Bank of India.

The Directors are also thankful to the Financial Institutions and correspondent banks for their cooperation and support to the Bank.

The Directors wish to place on record, the deep appreciation of the valuable contribution of the staff, at all levels, without which the progress achieved would have been unattainable. The Directors look forward to their continued cooperation in faster business development and the progress of the Bank.

निदेशक मण्डल के लिए और उनकी ओर से

For and on behalf of Board of Directors

स्थान : मुंबई
दिनांक : मई 07, 2004

(डॉ. अनिल के. खण्डेलवाल)
अध्यक्ष एवं प्रबंध-निदेशक

Place : Mumbai
Date : May 07, 2004

(Dr. Anil K. Khandelwal)
Chairman & Managing Director