वर्ष 2004-2005 के लिए निदेशकों की रिपोर्ट DIRECTORS' REPORT 2004-2005

वर्ष 2004-2005 के लिए निदेशक मंडल की वार्षिक रिपोर्ट
Annual Report of the Board of Directors for the year 2004-2005

प्रिय शेयरधारकों,

31 मार्च, 2005 को समाप्त वित्तीय वर्ष के लेखा परीक्षित तुलन पत्र और लाभ एवं हानि लेखों के साथ बैंक की वार्षिक रिपोर्ट प्रस्तुत करते हुए निदेशक मंडल को अत्यंत प्रसन्नता हो रही है.

1.000 प्रबंधन विचार-विमर्श एवं विश्लेषण

1.100 स्थूल आर्थिक परिदृश्य

1.101 वर्ष 2004-2005 ने भारतीय अर्थव्यवस्था को औद्योगिक और सेवा क्षेत्रों में क्रमश: 8.3% एवं 8.6% की रिकार्ड वृद्धि दर के साथ सकल घरेलू उत्पाद में 6.9% की वृद्धि दर्ज करते हुए अपनी आर्थिक शक्ति को बरकरार रखा. अपर्याप्त मानसून के फलस्वरूप कृषि क्षेत्र ने केवल 1.1% की मामूली वृद्धि दर्ज की. थोक मूल्य सूचकांक आधारित मुद्रास्फीति की वार्षिक दर 6.4% के रूप में थोड़ी अधिक रही, जिसमें मुख्य योगदान ईंधन, बिजली, प्रकाश और चिकनाई का रहा. उपभोक्ता मूल्य सूचकांक आधारित मुद्रास्फीति की दर मुख्यत: इस तथ्य के कारण अपेक्षाकृत कम रही कि पेट्रोल, डीजल आदि जैसे उत्पादों की निर्देशित मूल्य व्यवस्था ने तेल के अन्तर्राष्ट्रीय मूल्यों से होने वाले आघात को काफी हद तक अवशोषित कर लिया.

1.102 देश की विदेशी मुद्रा की प्रारक्षित निधि में बढ़ोत्तरी अपने पूर्ववत ऊँचे रिकार्ड स्तर से जारी रही और वह मार्च, 2005 तक अमेरिकी डालर 140 बिलियन का स्तर पार कर गई. यद्यपि विविध आर्थिक घटनाओं के प्रत्युत्तर में निरंतर शुद्धिकरण हुए, फिर भी पूंजी बाजार क्षेत्र में निवल विदेशी संस्थागत निवेश के अंतरप्रवाह के फलस्वरूप मुंबई शेयर बाजार सेंसेक्स 6500 के स्तर को पार कर गया. बुलियन मूल्य साल भर स्थिर रहा.

1.103 इसके अलावा वर्ष के दौरान अर्थ व्यवस्था को सर्वाधिक प्रभावित करने वाली महत्वपूर्ण घटना थी -बढ़ती हुई तेल की अंतर्राष्ट्रीय कीमत, जिसमें वर्ष की तीसरी तिमाही से मुख्यत: ऊर्ध्वमुखी अस्थिरता बनी रही.

1.104 इस तरह, तेल जगत का प्रतिकूल परिदृश्य और मानसून का अधिक अनुकूल नहीं होना, ऐसे दो कारण रहे जिन्होंने प्रतिकूलताओं के बावजूद विकसित होने वाली अर्थव्यवस्था के लचीलेपन की परीक्षा ली. ऐसे समय में जब अधिकांश देश अपनी अनुमानित वृद्धि दरों को कम कर रहे थे, उक्त प्रतिकूल तत्वों के प्रभाव को कम करने एवं अर्थव्यवस्था को समुचित वृद्धि दर की ओर ले जाने के प्रयासों को सफल बनाने में राजकोषीय और मौद्रिक प्राधिकरणों ने अपनी ओर से पहल की है.

1.200 भारतीय रिजर्व बैंक का वार्षिक नीति वक्तव्य :

1.201 भारतीय रिजर्व बैंक ने अपने वार्षिक नीति वक्तव्य में अपने मौद्रिक उद्देश्य को इस रूप में घोषित किया है :- ''मूल्य स्तरों के परिवर्तनों पर गहरी निगरानी रखते हुए साख वृद्धि तथा आधार निवेश व निर्यात मांग को पूरा करने के लिए पर्याप्त चल निधि के प्रावधान को सुनिश्चित करना; और उपर्युक्त के अनुकूल यथापूर्व स्थिति बनाए रखना अर्थात् ब्याज दर माहौल में बनाए रखना जो कि वृद्धि एवं स्थूल आर्थिक नीति एवं मूल्य स्थिरता के संवेग को बनाए रखने में सहायक है.'' तथापि, राजकोषीय वर्ष की दूसरी तिमाही के दौरान हुए प्रतिकूल विकास के परिणामस्वरूप अर्थव्यवस्था पर मुद्रास्फीति का दबाव आ गया.

1.202 वर्ष के दौरान, भारतीय रिजर्व बैंक ने, बदलते हुए परिदृश्य में, परिमित प्रत्युत्तर में सुधार के अनेक कदम उठाए हैं जिनमें ये सभी शामिल हैं

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, 2005.

1.000 MANAGEMENT DISCUSSION AND ANALYSIS

1.100 Macro-Economic Scenario

1.101 The year 2004-2005 saw the Indian economy reasserting its economic strength by recording a growth of 6.9% in Gross Domestic Product with Industrial and Services sectors recording growth rates of 8.3% and 8.6% respectively. Inadequate monsoon resulted in the agricultural sector posting a moderate growth of 1.1% only. The annual rate of WPI based inflation was rather high at 6.4%, the major contributor being the component 'Fuel, Power, Lighting and Lubricants'. The CPI based inflation rate was lower mainly due to the fact that administered price mechanism for products like petrol, diesel etc absorbed, to a large extent, the shocks of the international oil prices.

1.102 The country's foreign exchange reserves continued to grow from an already record high level and crossed the US $ 140 billion mark by March 2005. The net FII inflow into capital market sector saw the BSE Sensex rise to record levels, breaching the 6500 mark, though frequent corrections did take place in response to various events of significance. Bullion prices ruled firm through the year.

1.103 By far, the most significant development that affected the economy during the year was spiraling international Oil prices that showed high volatility, mainly in the upward direction from the third quarter of the year.

1.104 Thus, adverse scenario on the oil front and a not very favourable monsoon were two factors that tested the economy resilience to grow in the face of adversities. To their credit, the fiscal and monetary authorities responded with what has proved to be the right set of measures to minimize the impact of these adverse elements and steer the economy to a reasonably good growth rate, at a time when most countries were downscaling their projected growth rates.

1.200 Annual Policy Statement of RBI:

1.201 Reserve Bank of India announced its monetary stance in its Annual Statement of Policy as "To ensure provision of adequate liquidity to meet credit growth and support investment and export demand while keeping close watch on changes in price levels; and consistent with above, maintain the status-quo i.e., to pursue an interest rate environment that is conducive to maintaining the momentum of growth and macroeconomic and price stability". However, the adverse developments during the second quarter of the fiscal resulted in inflationary pressure on the economy.

1.202 During the year, Reserve Bank of India took a number of corrective steps in measured response to the

नवम्बर, 2004 में एक दिवसीय स्थिर दर पुन: खरीदी / प्रत्यावर्त पुन: खरीदी को आरंभ करने और 7 / 14 दिवसीय चल निधि समायोजन सुविधा पुन:खरीदी के उन्मूलन , बाजार स्थिरीकरण निधि के माध्यम से चल निधि की बड़ी राशि के समावेशन सहित बाजार स्थिरीकरण निधि की सीमा में वृद्धि करते हुए सितम्बर, 2004 में दो चरणों में विभाजित 50 आधार बिन्दुओं के द्वारा आरक्षित नकदी निधि अनुपात में वृद्धि एवं बैंक दर से आरक्षित नकदी अनुपात के ब्याज को विच्छेद करना एवं उसे 3.5% पर निर्धारित करना आदि-आदि.

1.203 वर्ष के दौरान मौद्रिक नीति का संचालन बड़े पैमाने पर मौद्रिक स्वरूप के अनुरूप था. वर्ष 2004-2005 के दौरान, प्रारक्षित रुपया वृद्धि 13% की वृद्धि पर अवरुद्ध रही. यद्यपि वर्ष 2000-01 के बाद, विदेशों से अत्यधिक निधि प्रवाह के कारण प्रारक्षित रुपया वृद्धि निर्धारित करने में सरकार के पास भा.रि.बैंक के निवल साख का महत्वपूर्ण घटक होना समाप्त हो गया है, भा.रि.बैंक की निवल विदेशी मुद्रा आस्तियाँ अब महत्वपूर्ण भूमिका निभाने आ गई हैं (विगत वर्ष की 37.8% की वृद्धि पर 26.2% की वृद्धि). इसने भा.रि.बैंक द्वारा संचालित मौद्रिक नीति एवं विनिमय बाजार परिचालन को उच्चतर विश्वसनीयता प्रदान की है. पूंजी प्रवाह का मुद्रीकरण चल निधि में सीधे जुड़ते हुए साख सृजन की प्रक्रिया को बढ़ावा देता है.

1.204 स्रोतों के अनुसार, संवृद्धि का संचालन बैंक साख द्वारा वाणिज्यिक क्षेत्र को किया गया (विगत वर्ष में 13.3% की तुलना में 25.4%). बैंकों की निवल विदेशी विनिमय आस्तियों में पिछले वर्ष की 39.2% की तुलना में मात्र 20.9% की वृद्धि दर्ज की गई. बैंक साख में पिछले वर्ष के 7.9% की तुलना में 20.4% (रूपांतरण का निवल 17.2%) की बढ़ोत्तरी हुई.

1.205 इस प्रकार, अंतर्राष्ट्रीय तेल मूल्य परिदृश्य के कारण पाई गईं मुद्रास्फीतिकारी प्रवृत्तियाँ मांग द्वारा उत्पन्न नहीं थीं बल्कि अनिवार्यत: आपूर्ति द्वारा संचालित और बड़े पैमाने पर आयातित थीं.

1.300 बैंकिंग उद्योग की प्रवृत्तियां

1.301 वर्ष 2004-2005 के दौरान बैंकिंग प्रणाली की सकल जमाराशियों में वर्ष 2003-2004 के 17.5% की तुलना में 14.1% की वृद्धि रही. जमा संग्रहण में इस वृद्धि के समक्ष, बैंक साख में पिछले वर्ष के 15.3% (रु.111570 करोड़) की तुलना में 26% (रु.218623 करोड़) की वृद्धि हुई. इसमें से खाद्य साख के हिसाब में ली गई रु.5159 करोड़ (वर्ष 2003-2004 में रु.13518 करोड़) एवं अखाद्य साख के हिसाब में ली गई रु.213462 करोड़ (विगत वर्ष में रु.125088 करोड़) की वृद्धि थी. बैंकों के निवेशों की वृद्धि में पिछले वर्ष के 3.9% अथवा रु.3660 करोड़ की तुलना में 2.9% अथवा रु.2573 करोड़ की कमी हुई. इस कमी के परिणामस्वरूप, मांग और मीयादी देयताओं के प्रतिशत के रूप में बैंक की सांविधिक चलनिधि अनुपात धारिता घटकर मार्च, 2005 में 38.5% हो गई जबकि मार्च, 2004 में यह 41.3% थी.

1.302 अर्थव्यवस्था में ऊर्ध्वमुखी उछाल के कारण ऋणों और अग्रिमों में असाधारण वृद्धि हुई. एक स्वीकार्य सीमा तक साख वृद्धि को गिरते ब्याज दर परिदृश्य से आगे सुलभ कराया गया.

1.303 वर्ष 2004-2005 के दौरान, बैंक उधार का एक मामूली हिस्सा उप-बेंचमार्क मूल उधार दर पर था. मार्च, 2005 के अंत तक, मांग और मियादी ऋणों जिसका अधिकतम कारोबार संविदाकृत है, के लिए सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों की मध्यम (प्रतिनिधि) उधार दरें पिछले वर्ष के इसी विषय के स्तरों में कुछ सुधार को दर्शाते हुए क्रमश: 9.00 - 12.50 प्रतिशत एवं 8.35 - 12.00 प्रतिशत की श्रंखला में थीं जबकि मार्च, 2004 में ये दोनों 11.00 - 12.75 की श्रृंखला में थीं. साख क्षेत्र जिसमें ब्याज दरों में थोड़ी वृद्धि हुई थी वह था लंबी अवधि वाला

changing scenario that include, increase in CRR by 50 basis points, spilt into two phases in September 2004, increasing the limit of Market Stabilisation Fund (MSF) with absorption of large amount of liquidity through MSF, abolition of 7 / 14 day LAF Repo with introduction of Overnight Fixed rate Repo / Reverse Repo in November 2004 and delinking interest on CRR from Bank Rate and fixing the same at 3.5% etc.

1.203 The conduct of the monetary policy during the year was largely in tune with the monetary stance. Reserve Money growth, during the year 2004-2005 was stagnant with an increase of 13%. Though net RBI credit to Government has, after 2000-01, ceased to be an important factor in determining reserve money growth, with large capital flows from abroad, Net Foreign Currency Assets of RBI now come to play a key role (26.2% growth upon 37.8% growth in previous year). This has lent greater credibility to RBI's conducting monetary policy and exchange market operations. Monetisation of capital inflows amplifies process of credit creation by adding directly to liquidity.

1.204 In terms of sources, growth was driven by bank credit to commercial sector (25.4% as compared to 13.3% in previous year). Net foreign exchange assets of banks posted an increase of only 20.9% as compared to 39.2% in previous year. Bank credit increased by 20.4% (17.2% net of conversion) compared to 7.9% in previous year.

1.205 Thus, the inflationary tendencies observed were not demand-driven and were essentially supply driven and largely imported on account of international oil prices scenario.

1.300 Banking Industry Trends:

1.301 The aggregate deposits of the banking system registered a growth of 14.1% during 2004 – 05, as against 17.5% during 2003-2004. As against this growth in deposit mobilization, bank credit increased by 26% (Rs 2,18,623 crore) in comparison with 15.3% (Rs.1,11,570 crore) in previous year. Of this food credit accounted for an increase by Rs.5,159 crore (Rs.13,518 crore in 2003-2004) and non-food credit accounted for an increase by Rs.2,13,462 crore as against Rs.1,25,088 crore in previous year. The growth in investments of banks declined by 2.9% or Rs.2,573 crore in comparison to a decline of 3.9% or Rs.3,669 crore in 2003-2004. As a result of this decline, SLR holding of banks as a percent of its demand and time liabilities came down to 38.5% in March 2005, while the same was 41.3% in March 2004.

1.302 The phenomenal increase in loans and advances was on account of the upswing in the economy. To a considerable extent, the credit growth was facilitated by declining interest rate scenario.

1.303 During 2004-05, a substantial part of banks' lending was at sub-BPLR rates. As at end-March 2005, public sector banks' median (representative) lending rate for the demand and term loans (at which maximum business is contracted), in the range of 9.00-12.50 per cent and 8.35-12.00 per cent, respectively, exhibited moderation as compared with their corresponding levels of 11.00-12.75 per cent each in March 2004.

आवासीय क्षेत्र जो मुख्यतः जमाराशियों की ब्याज दर में वृद्धि, तथा विनियामक द्वारा पूंजी पर्याप्तता की पुष्टि से अपेक्षाकृत अधिक जोखिम भार के निर्धारण के कारण हुआ.

1.304 जमाराशियों के क्षेत्र में एक वर्ष तक की सावधि जमाराशियों पर ब्याज में 0.25% के लेकर 0.75% तक की ऊर्ध्वमुखी बढ़ोत्तरी का दबाव रहा. इसी प्रकार एक वर्ष से अधिक की सावधि जमाराशियों की ब्याज दरें भी 0.50% से लेकर 1.00% तक रहीं. वर्ष के दौरान बचत जमाराशि पर देय ब्याज में कोई परिवर्तन नहीं किया गया.

1.305 निवेश के क्षेत्र में, बैंकिंग व्यवस्था को मुद्रास्फीति और ब्याज दरों के बारे में परिवर्तित ज्ञान के कारण सरकारी प्रतिभूतियों पर परिपक्वता की आय में की गई आकस्मिक वृद्धि के रूप में आघात लगा. 1 अप्रेल, 2004 को 5.19% के स्तर से 10-वर्षीय सरकारी कागजातों पर बेंचमार्क परिपक्वता का प्रतिफल जून, 2004 से बढ़ना शुरू हुआ और 8 नवम्बर, 2004 तक 7.43% की ऊँचाई पर पहुँच गया. तब से मार्च, 2005 के अंत तक इसे 6.79% पर स्थिर करने से पहले अत्यधिक अस्थिरता के कारण न्यूनतम मानदण्ड को उल्लिखित किया गया. परिपक्वता पर प्रतिफल में इन अस्थिर गतिविधियों के प्रभाव पर विचार करते हुए, भारतीय रिजर्व बैंक ने बैंक हेतु 'परिपक्वता तक धारित' का विस्तार करने के लिए मानदण्डों को शिथिल किया है. विनियामक द्वारा लाभकारी कदम उठाए जाने के बावजूद, अधिकांश बैंकों ने प्रतिभूतियों का अंतरण करते समय निवेशों के मूल्य में ह्रास के लिए प्रावधान की आवश्यकता के कारण अपने सबसे नीचे के स्टाफ के प्रचुर दबाव का अनुभव किया है. इसके अलावा, बाजार की गतिविधियों ने बैंकों को लाभ कमाने के अवसरों को कम कर दिया है.

2.000 बैंक कारोबार का कार्य-निष्पादन

2.100 कुल कारोबार संमिश्र

2.101 बैंक ने वित्त वर्ष 2004-05 के दौरान, कारोबार संमिश्र में 12.70% की वृद्धि दर्ज करते हुए 31 मार्च 2004 के रु. 28,361 करोड़ की तुलना में 31 मार्च 2005 को रु. 31961 करोड़ का कारोबार संमिश्र प्राप्त किया.

2.102 बैंक की जमाराशियाँ 31 मार्च, 2004 के रु.18349 करोड़ के स्तर से बढ़ कर 31 मार्च, 2005 में रु. 20096 करोड़ हो गईं. इस प्रकार उनमें पिछले वर्ष के स्तर की तुलना में 9.52% की वृद्धि हुई.

2.103 बैंक का सकल अग्रिम 31 मार्च, 2004 के रु.10011 करोड़ की तुलना में बढ़कर 31 मार्च, 2005 को रु.11865 करोड़ हो गया. इसमें 18.52% की वृद्धि परिलक्षित हुई.

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

The credit sector where there had been a marginal increase in interest rates was the long tenor housing sector, which was mainly on account of hardening of interest rate on deposits and prescription of higher risk weights from capital adequacy angle by the regulator.

1.304 On the deposits side, there was pressure on upward movement of interest on term deposits up to one year, by 0.25% to 0.75%. Similarly, interest rates on term deposits over one year also moved up in the range of 0.50% to 1.00%. There was no change in interest payable on savings deposits during the year.

1.305 On the investments front, the banking system experienced shocks in the form of sudden increases in the Yield to Maturity (YTM) on Government securities on account of changing perceptions about inflation and interest rates. The benchmark YTM on 10 year government paper started rising from June 2004 from a level of 5.19% as at 1st April 2004 and reached a high of 7.43% by 8th November 2004. Since then, the benchmark has been characterised by high volatility before settling at 6.79% by end March 2005. Considering the impact of such volatile movements in YTM, Reserve Bank of India relaxed the norms for the banks to expand their 'Held to Maturity' category of investments. Despite the beneficial move by the regulator, most banks have experienced severe pressure of their bottom-lines due to the need for provision for diminution in value of investments at the time of shifting of securities. Further, the market movements had reduced the profit booking opportunities to the banks.

2.000 BUSINESS PERFORMANCE OF THE BANK

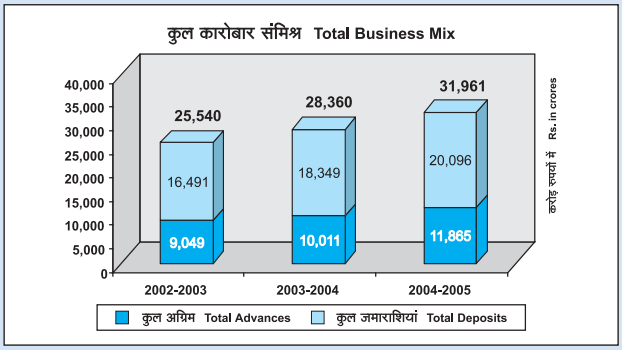
2.100 Total Business Mix

2.101 During the financial year 2004-05, the Bank achieved Business Mix of Rs.31,961 crore as on March 31, 2005, as compared to the Business Mix of Rs.28,360 crore as on March 31, 2004 registering a growth of 12.70%.

2.102 The Deposits of the Bank have grown to Rs.20,096 crore as on March 31, 2005 from a level of Rs.18,349 crore as on March 31, 2004, registering a growth of 9.52% over the previous year's level.

2.103 The Gross Advances of the Bank have increased to Rs.11,865 crore as on March 31, 2005 as compared to Rs.10,011 crore as on March 31, 2004, indicating an increase of 18.52%.

2.104 The composition of Total Business Mix of the Bank for the last two years is as under:



(करोड़ रुपए में Rupees in crore)

31 मार्च को कारोबार संमिश्र Business Mix as at 31st March	2004	2005
कुल जमाराशि Total Deposits	18,349	20096
कुल अग्रिम Total Advances	10,011	11865
कुल कारोबार संमिश्र Total Business Mix	28,360	31961

2.200 जमाराशियों में अनुवृद्धि

2.201 बैंक की कुल जमाराशियाँ 9.52% की वृद्धि दर्ज करते हुए 31 मार्च, 2004 के रु.18349 करोड़ की तुलना में 31 मार्च, 2005 को रु. 20096 करोड़ हो गईं. जमाराशियों का संयोजन निम्नानुसार है:

कुल जमाराशियाँ (अंतर बैंक जमाराशियों को छोड़ कर)

जमाराशि श्रेणी	31 मार्च, 2004 (करोड़ रुपए में)	कुल जमाराशियों में अंश	31 मार्च, 2005 (करोड़ रुपए में)	कुल जमाराशियों में अंश
चालू	1940.88	10.58%	2123.61%	10.57%
बचत	5680.48	30.96%	6660.06	33.14%
सावधि	10727.81	58.46%	1131.42	56.29%
कुल जमाराशि	18349.17	100.00%	20096.09	100.00%

2.202 कुल जमाराशियों में अल्प-लागत जमाराशियों का अंश 31 मार्च, 2004 के दिन 41.54% की तुलना में 31 मार्च, 2005 के दिन 217 आधार बिन्दुओं से सुधर कर 43.71% हो गया है.

2.203 बैंक द्वारा अधिक लागत वाली जमाराशियों को उनकी परिपक्वता पर उन्हें बाजार दरों के अनुरूप उनकी कीमत का पुनर्निधारण करने 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. वित्तीय वर्ष 2002-03 तथा 2003-04 की क्रमश: 6.65% और 5.78% की तुलना में वित्तीय वर्ष 2004-05 के दौरान और अधिक घट कर 4.85% रह गई.

2.300 साख प्रबंधन

2.301 वित्तीय वर्ष के दौरान बैंक के सकल अग्रिमों में रु.1854 करोड़ अर्थात् 18.52% की वृद्धि हुई. इस प्रकार वे 31 मार्च, 2004 के दिन रु.10011 करोड़ की तुलना में 31 मार्च, 2005 के दिन रु.11865 करोड़ हो गए. पिछले वर्ष के दौरान यह वृद्धि दर 10.64% थी. बैंक के निवल अग्रिम 31 मार्च, 2004 के दिन रु.9411 करोड़ से बढ़ कर 31 मार्च, 2005 के दिन रु.11309 हो गए, अर्थात् इनमें 20.15% की वृद्धि दर्ज हुई. मार्च, 2005 को समाप्त वर्ष के अंतिम रिपोर्टिंग शुक्रवार के दिन निवल बैंक साख में प्राथमिकता क्षेत्र अग्रिमों का हिस्सा 42.46% था, जो 40% के निर्धारित न्यूनतम लक्ष्य से काफी अधिक है.

2.200 Deposit Accretion

2.201 The Deposits of the Bank stood at Rs.20,096 crore as on March 31, 2005 as compared to Rs.18,349 crore as on March 31, 2004 registering an increase of 9.52%.

The composition of Deposits is as under:

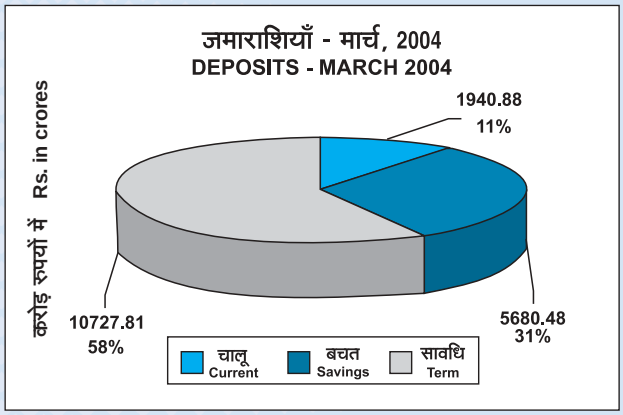
Deposit Category	As on March 31, 2004 (Rupees in crore)	Share in Total Deposits	As on March 31, 2005 (Rupees in crore)	Share in Total Deposits
Current	1940.88	10.58%	2123.61	10.57%
Saving	5680.48	30.96%	6660.06	33.14%
Term	10727.81	58.46%	11312.42	56.29%
Total Deposits	18349.17	100.00%	20096.09	100.00%

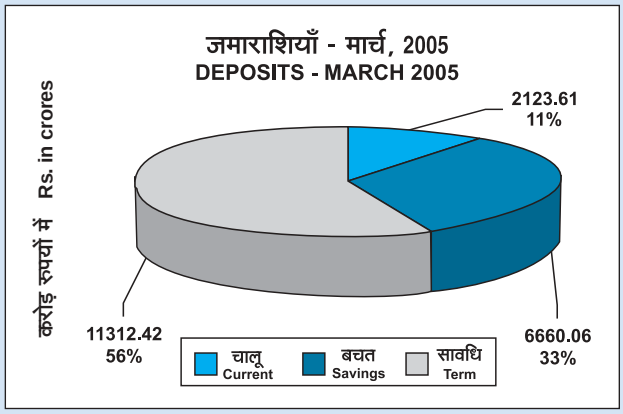
2.202 The share of Low Cost Deposits to Aggregate Deposits improved by 217 basis points to 43.71% as on March 31, 2005 as compared to 41.54% as on March 31, 2004.

2.203 The aggressive efforts to increase the share of low cost deposits coupled with repricing of high cost deposits upon maturity, in line with market rates, helped the Bank to further bring down its cost of deposits. The Average Cost of Deposits has further been reduced to 4.85% for the financial year 2004-05 against 5.78% for the financial year 2003-04 and 6.65% for the financial year 2002-03.

2.300 Credit Dispensation

2.301 The Gross Advances of the Bank have increased by Rs.1,854 crore or 18.52% during the financial year i.e. from Rs.10,011 crore as on March 31, 2004 to Rs.11,865 crore as on March 31, 2005. The growth rate during the previous year was 10.64%. The Net Advances of the Bank have increased from Rs.9,412 crore as on March 31, 2004 to Rs.11,309 crore as on March 31, 2005 i.e. an increase of 20.15%. The Advances to Priority Sector constituted 42.46% of Net Bank Credit as on the last reporting Friday of the year ended March 2005, which is well above the prescribed minimum of 40%.





2.400 खुदरा ऋण

2.401 आय में सुधार और कीमत लागत अन्तर में वृद्धि करने हेतु की जाने वाली कारगर कार्रवाई के रूप में खुदरा बैंकिंग को विशेष महत्व दिया गया. बैंक ने ग्राहकों के जीवन चक्र को बढ़ावा दे रहे उत्पादों को तैयार किया है और बाजार के परिदृश्य और ग्राहकों की आवश्यकताओं को ध्यान में रखते हुए समय-समय पर उत्पादों में सुधार किए जाते रहे. खुदरा बैंकिंग उत्पादों को व्यापक प्रचार के माध्यम से लोकप्रिय बनाने के लिए गंभीर प्रयास किए गए.

2.402 खुदरा ऋण संविभाग विनिर्मित करने और लाभार्जन समय में कमी लाने पर ध्यान केंद्रित करने के लिए, एक नवोन्मेषी अवधारणा 'फिनमार्ट' का शुभारम्भ किया गया. 'फिनमार्ट' चुस्त दुरुस्त और समर्पित स्टाफ वाली शाखा के भीतर शाखा के रूप में खुदरा बैंकिंग की दुकान परिचालित कर रहा है और एक ही स्थान पर सरलीकृत प्रक्रिया सहित नवीनतम प्रौद्योगिकी का प्रयोग करके ग्राहकोनुकूल परिवेश में सभी खुदरा ऋण उत्पादों को उपलब्ध करा रहा है. 'फिनमार्ट' की अवधारणा का बहुत अच्छा स्वागत हुआ है और खुदरा ऋण के तहत लाभ लेने वाले नए ग्राहकों की अवप्राप्ति में भारी वृद्धि हुई है. वर्ष के दौरान पूरे देश में विभिन्न केन्द्रों पर 40 'फिनमार्ट' खोले गए.

2.403 वर्ष के दौरान 'देना रेहन ऋण योजना' नामक एक नया उत्पाद प्रारम्भ किया गया. और यह योजना अचल सम्पत्ति की प्रतिभूति पर वैयक्तिकों को सामान्य उद्देश्य के लिये ऋण प्रदान करती है.

2.404 नए उपायों और खुदरा ऋण संविभाग में आई उछाल की मात्रा के परिणामस्वरूप आक्रामक दबाव और खुदरा ऋण के तहत बकाया रकम में 105.44% की वृद्धि दर्ज हुई है जो 31 मार्च 2005 को रु.1477 करोड़ के स्तर तक पहुंचकर रु.758 करोड़ की वृद्धि प्रदर्शित होती है. खुदरा ऋण के तहत नए संवितरण में पिछले वर्ष के रु.365 करोड़ की तुलना में रु.867 करोड़ की बढ़ोत्तरी की गई थी. खुदरा ऋण के तहत उधार खातों की कुल संख्या 31 मार्च 2005 को बढ़कर 62992 हो गई.

2.500 आवास वित्त

'देना निवास' आवास वित्त के लिए बैंक की योजना को ग्राहकों की अपेक्षाओं और आवश्यकताओं को ध्यान में रखकर विधिवत आशोधित किया गया है. समीक्षाधीन वर्ष के दौरान इस योजना के तहत रु.676 करोड़ का नया संवितरण किया गया था.

2.600 शैक्षणिक ऋण

समीक्षाधीन वित्तीय वर्ष के दौरान देना विद्या लक्ष्मी ऋण योजना को बढ़ावा देने के लिए चुनींदा केंद्रों में एक विशेष प्रत्यक्ष अभियान छेड़ा गया. देना विद्या लक्ष्मी ऋण योजना के बारे में जागरूकता पैदा करने तथा कारोबार प्राप्त करने हेतु एक सुसज्जित चल वाहन विविध तकनीकी संस्थानों तक ले जाया गया.

2.400 Retail Credit:

2.401 As a part of the strategic initiatives to improve the earnings and increase the spread, a special thrust was extended to Retail Banking. The Bank has array of products spanning a customer's lifecycle and the products were fine tuned from time to time keeping in view the market scenario and the customer requirements. Concerted efforts were made to popularise the retail banking products through wide publicity.

2.402 In order to provide focused attention in building the retail credit portfolio and to reduce the turnaround time, an innovative concept "FinMart" was launched. "FinMarts" are Retail Banking boutiques operating as a branch within a branch with smart and dedicated staff and provide all the Retail Credit products under one roof in a customer friendly ambience by using latest technology with simplified processes. The "FinMart" concept has been well received as a result, new client acquisitions under Retail Credit have registered a steep rise. During the year, 40 FinMarts were opened at various centres across the country.

2.403 One new product named 'Dena Mortgage Loan Scheme' was launched during the year. The scheme provides for general purpose loan to individuals against the security of immovable property.

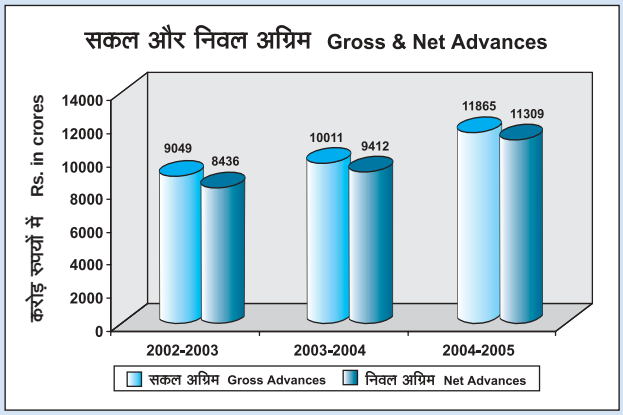
2.404 The new initiatives and the aggressive thrust resulted in a quantum jump in the retail credit portfolio and the outstanding amount under retail credit registered a growth of 105.44% showing an increase of Rs.758 crore to reach the level of Rs.1,477 crore as of 31st March, 2005. Fresh disbursement under retail credit was to the extent of Rs.867 crore as compared to Rs.365 crore in the previous year. The total number of borrowal accounts under retail stood at 62,992 as of 31st March 2005.

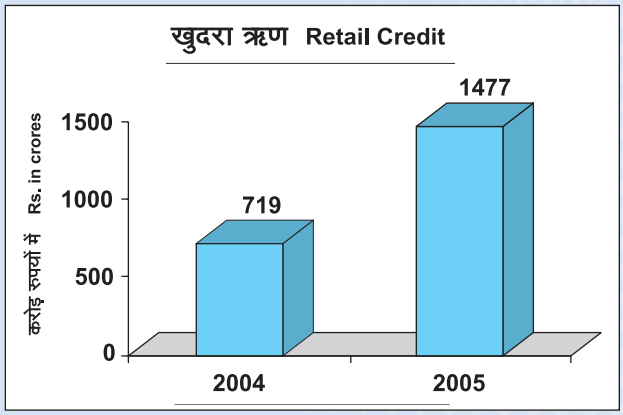
2.500 Housing Finance

'Dena Niwas', the bank's scheme for housing finance, has been suitably modified in tune with the customers' expectations and needs. During the year under review, fresh disbursement under the scheme was Rs.676 crore.

2.600 Educational Loan

During the Financial year under review, a special direct marketing drive was launched in selected centres to promote "Dena VidyaLaxmi Education Loan Scheme". A well decorated mobile van moved to various technical institutes to create awareness about Dena VidyaLaxmi Education Loan Scheme" and secure business.





2.700 प्राथमिकता क्षेत्र अग्रिम

2.701 समीक्षाधीन वर्ष के दौरान बैंक ने ग्रामीण ऋण और वित्त पोषण के क्षेत्र में प्राथिमकता क्षेत्र के कार्यनिष्पादन की उत्कृष्टता पर अपना प्रभाव बनाये रखा है. वर्ष 2004-2005 के दौरान कुल प्राथमिकता क्षेत्र को ऋण रु.4755 करोड़ के 13.09% से बढ़कर मार्च 2005 को निवल बैंक ऋण का 42.46% हो गया, जो कि भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा निर्धारित 40% के न्यूनतम मानदण्ड से बहुत अधिक है.

2.702 कृषि को उधार

2.703 वर्ष 2004-05 के दौरान कृषि और इससे संबद्ध कार्यकलापों के लिए कुल ऋण रु.1749 करोड़ के स्तर तक पहुंच गया. जहां समीक्षाधीन अवधि के दौरान कृषि के निवेश ऋण में मामूली वृद्धि हुई. मार्च 2005 को कृषि ऋण (प्रत्यक्ष + अप्रत्यक्ष) निवल बैंक ऋण का 15.62% हो गया.

2.704 देना किसान क्रेडिट कार्ड योजना

मौसमी कृषिगत परिचालनों के लिए जारी अल्पावधिक ऋणों हेतु वर्ष 1998-99 में भारत सरकार द्वारा शुरू की गई किसान क्रेडिट कार्ड योजना नवीकृत क्षेत्रों में बैंक द्वारा कार्यान्वित की गई है. समीक्षाधीन वर्ष के दौरान बैंक ने निर्धारित लक्ष्य की 130.41% उपलब्धियों को दर्ज करते हुए रु.91 करोड़ की ऋण सीमा वाले 19685 नए कार्ड जारी किए गए.

2.705 विशेष कृषि ऋण योजना (एस ए सी पी) के तहत प्रगति

विशेष कृषि ऋण योजना के तहत, रु.650 करोड़ का ऋण प्रारूप जिसके लिए परिकल्पित किया गया था. उस पर बैंक ने 101.87% की वृद्धि दर्ज करते हुए रु.663 करोड़ की राशि संवितरित की.

2.706 स्व सहायता समूह / सूक्ष्म वित्त मध्यवर्ती को वित्त पोषण

बैंक ऋण की सहायता से स्वसहायता समूहों (एस एच जी) और अन्य सूक्ष्म वित्त मध्यवर्तियों को प्रवर्तित और सम्बद्ध करना बैंक का प्रमुख कार्य क्षेत्र बना रहा. वर्ष 2004-05 के दौरान 437 नए स्वसहायता समूहों को रु. 4 करोड़ की राशि के साख से जोड़ा गया. अब तक रु. 16 करोड़ के बैंक साख से जोड़े गए स्वसहायता समूहों की संचयी संख्या मार्च 2005 के अंत तक बढ़कर 2169 हो गई.

2.707 लघु उद्योगों को अग्रिम:

लघु उद्योगों के अग्रिम मार्च 2005 के अन्तिम रिपोर्टिंग शुक्रवार के दिन रु.1257 करोड़ के स्तर तक पहुंच गया. मार्च 2005 के अन्तिम रिपोर्टिंग शुक्रवार के दिन निवल बैंक ऋण में लघु उद्योग क्षेत्र के अग्रिमों का अनुपात 11.22% रहा. यद्यपि बैंक की सभी शाखाएं लघु उद्योगों का वित्तपोषण कर रही है. फिर भी 61 विशेषीकृत लघु उद्योग शाखाओं के माध्यम से उद्यमियों की ऋण जरूरतों को पूरा करने पर ध्यान केंद्रित किया जा रहा है. बैंक ने लघु उद्यमियों के बीच जागरूकता पैदा करने के लिए अपनी वेबसाइट पर लघु उद्योग चार्ट भी उपलब्ध कराया है.

2.708 नीतिगत उपाय

2.709 उधार नीति : समीक्षाधीन वर्ष के दौरान, विविध कृषि कार्यकलापों को प्रारम्भ करने हेतु बैंक ऋण के वृद्धिशील प्रवाह को प्राप्त करने, किसानों को प्रोत्साहित करने की दृष्टि से सीमांत राशि की आवश्यकता, संपार्श्विक प्रतिभूति मानदण्ड, ब्याजदर, सेवाप्रभार, क्षेत्र कार्यकर्ताओं के विवेकाधिकारों में वृद्धि करने के संबंध में बैंक की ऋण नीतियां पुन:स्थापित की गई.

2.700 Advances to Priority Sector:

2.701 During the year under review, the Bank continued its emphasis on rural credit and excellence in performance in the area of financing Priority Sector. During 2004-2005, total priority Sector credit grew by 13.09% to Rs.4,755 crore forming 42.46 % of the Net Bank Credit as at 31st March, 2005 which is well over the bench mark of 40 per cent prescribed by Reserve Bank of India.

2.702 Lending to Agriculture :

2.703 The total credit to agricultural & allied activities reached a level of Rs.1,749 crore as at 31st March, 2005. There was substantial increase in investment credit to agriculture during the period under review. Agriculture credit (direct + indirect) formed 15.62 % of Net Bank Credit as of March 2005.

2.704 Dena Kisan Credit Card Scheme:

The Kisan Credit Card Scheme (KCC), introduced by Government of India in 1998-99, for issuing short term loans for seasonal agricultural operations, is being implemented by the Bank with renewed thrust. The Bank issued 19685 new cards, involving credit limits of Rs.91 crore during the year under review registering an achievement of 130.41% of the set target.

2.705 Progress under Special Agricultural Credit Plan (SACP):

Under SACP, a credit outlay of Rs.650 crore was envisaged against which, the Bank had disbursed a sum of Rs.663 crore, registering an achievement of 101.87%.

2.706 Financing SHGs / MFIs:

Promoting and linking Self Help Groups (SHGs) and other Micro Finance Intermediaries (MFIs) with bank credit continued to be thrust area of the Bank. During the year 2004-05, 437 new SHGs were credit linked amounting Rs 4 crore. The cumulative number of SHGs credit linked by the Bank increased to 2,169 as at end of March 2005, involving Rs.16 crore.

2.707 Advances to Small Scale Industries:

The advances to Small Scale Industries (SSIs) stood at a level of Rs.1257 crore as on the last reporting Friday of March 2005. The proportion of advances of SSI sector constituted 11.22% of the net bank credit, as on the last reporting Friday of March 2005. Although, all the branches of the Bank are extending finance to SSI, focussed attention is being given to fulfill credit needs of the entrepreneurs through 61 specialized SSI branches. The Bank has also hosted an SSI Charter on its website for creating awareness among SSI entrepreneurs.

2.708 Policy Initiatives:

2.709 Lending Policy : During the year under review, the Bank's lending policy was reoriented in respect of margin requirement, collateral security norms, rate of interest, service charges, increase in discretionary powers of field functionaries with a view to encourage farmers to avail increased flow of bank credit for undertaking various farm activities.

2.710 ग्रामीण एवं कस्बाई शाखाओं में कार्यरत स्टाफ कर्मचारियों को प्रशिक्षण

जून 2004 में घोषित सरकारी दिशानिर्देशों को ध्यान में रखते हुए, अगले तीन वर्षों के भीतर कृषि के ऋण प्रवाह को दोगुना करके. बैंक ने कृषि वित्तपोषण से सम्बन्धित प्रशिक्षण प्रणाली को नए रूप में तैयार किया है. कृषि वित्तपोषण के क्षेत्र में नवीनतम ज्ञान से युक्त क्षेत्र स्टाफ प्रदान करना है. इन्हें विभिन्न कृषि वित्तपोषण योजनाओं के विवरण वाली कई सीडी उपलब्ध करायी गई है. इसके अतिरिक्त अत्यधिक जोश और उत्साह के साथ कृषि वित्तपोषण को प्रारम्भ करने के लिए ग्रामीण और कस्बाई शाखाओं के शाखा प्रबंधकों को प्रशिक्षण देने हेतु अवस्थिति प्रशिक्षण कार्यक्रम संचालित किए गए. ग्रामीण और कस्बाई शाखाओं के शाखा प्रबंधकों के लिए बैंक के प्रशिक्षण केन्द्रों सहित, कृषि बैंकिंग महाविद्यालय (सी ए बी) और ग्रामीण विकास बैंकर्स संस्थान (बी.आई.आर.डी.) में विशेष प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित किए गए. जिसके परिणाम स्वरूप कृषि वित्तपोषण वाली ग्रामीण और कस्बाई शाखाओं में कार्यरत स्टाफ की सोच और मनोवृत्ति में परिवर्तन लाया जाए.

2.711 नियमित कृषि ऋण उधारकर्ताओं को प्रोत्साहन

किसानों को उनके भीतर भुगतान करने की भावना पैदा कर के, बैंक ने विभिन्न कृषि ऋण खातों में ब्याज की लागू दर से 0.05% की छूट /रियायत देने के लिए एक योजान प्रारम्भ की है. इस उपाय से अपेक्षा की जाती है कि किसानों को बैंक की अपनी देयताओं को चुकाने में प्रोत्साहन मिलेगा. इस प्रकार 'गैर निष्पादक श्रणी' में से खातों के (स्लीपींग) छीजन की परम्परा हतोत्साहित होगी. कृषि बैंकिंग को प्रारंभ करने के लिए ग्रामीण शाखाओं के क्षेत्र कार्यकर्ताओं को उत्साहपूर्वक प्रेरित करना है. इसके अतिरिक्त बैंक ने एक नकदी प्रोत्साहन योजना भी प्रारम्भ की है जो उन ग्रामीण शाखाओं में लागू है जिन्होंने अपने कृषि लक्ष्यों को हासिल कर लिया है.

2.712 कृषि - उधार में नवोन्मेष

2.713 कृषि ऋण को सुनिश्चित करने और उसकी समय पर उपलब्धता के संबंध में किसानों की आवश्यकताओं पर ध्यान देने के लिए, कृषक समुदाय को अधिकार देने हेतु बैंक ने 29.10.2004 को 'देना किसान गोल्ड क्रेडिट कार्ड योजना' शीर्षक से एक नई योजना प्रारम्भ की है ताकि कृषक समुदाय विभिन्न कृषि कार्यकलापों को संचालित करने और चिकित्सा, उपचार, बच्चों की शिक्षा एवं परिवारिक समारोहों जैसी अपनी घरेलू आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए निर्विघ्न बैंक वित्त प्राप्त कर सकें. इस योजना का शुभारंभ भारत सरकार के माननीय वित्त मंत्री के कर कमलों से किया गया, जिसकी कई सकारात्मक विशेषताएं जैसे- कमतर प्रक्रिया शुल्क, एवं सेवा प्रभार, नियमित रूप से भुगतान करने के लिए ब्याज दर में रियायत और एक मुश्त प्रलेखीकरण है.

2.714 भुज में देना ग्रामीण विकास स्व रोजगार प्रशिक्षण केन्द्र (रुडसेटी) का खुलना

वर्ष के दौरान बैंक द्वारा किए गए प्रमुख उपायों में दिनांक 25.02.2005 को भुज में देना ग्रामीण विकास एवं स्व रोजगार प्रशिक्षण केन्द्र का खुलना था. इस प्रशिक्षण केन्द्र का उद्देश्य वहां के ग्रामीण क्षेत्रों में लाभकारी कार्यकलापों को आरंभ करने हेतु उदीयमान उद्यमियों, लघु व्यापारियों, शिल्पी/महिलाओं, कृषकों आदि को व्यावसायिक प्रशिक्षण दिलाना है. कृषि और किसानों, उद्यमियों, महिलाओं और समाज के शोषित व्यक्तियों से संबद्ध अन्य ग्रामीण कार्यकलापों के

2.710 Training to Staff working at rural & semi-urban Branches:

Keeping in view the Government guidelines announced in June, 2004, to double the flow of credit to agriculture within next three years, the Bank has revamped the training system related to agricultural financing. To empower the field staff with latest knowledge in field of agri-financing, they have been provided with a number of CDs, containing details of various agricultural financing schemes. Further, locational training programmes have been conducted to impart training to Branch Managers of rural and semi-urban branches to undertake agri-financing with more zeal and vigour. Special training programmes were organised for Branch Managers of rural and semi-urban branches at the Bank's training centres as well as at College of Agricultural Banking (CAB) and Bankers Institute for Rural Development (BIRD) resulting in change in mindset and attitude of the staff working at rural and semi-urban branches towards agri-financing.

2.711 Incentive to Regular Agricultural Loan Borrowers :

To inculcate the feeling of regular repayment among the farmers, the Bank has introduced a scheme to provide discount / concession @ 0.50% in applicable rate of interest in various agricultural loan accounts. The initiative is expected to encourage farmers to timely repay their bank liabilities thus discouraging the tendency of slipping the account into "Non-performing' category. To motivate the field functionaries of rural branches to undertake agri-financing vigorously, the Bank has also introduced a cash incentive scheme applicable to those rural branches that achieve their agri-targets.

2.712 Innovations in Agri – Lending:

2.713 Focusing on farmers requirement regarding assured and timely availability of farm credit, the Bank on 29.10.2004, has launched a new scheme titled "Dena Kisan Gold Credit Card Scheme" for empowering the farming community to avail hassle-free bank finance for undertaking various farm activities as well as to meet out their domestic needs like, medical treatment, children's education and family functions. The scheme, launched at the hands of Hon'ble Union Finance Minister, has many positive features like, lower process fee and service charges, concession in rate of interest for regular repayment and one time documentation.

2.714 Opening of Dena RUDSETI at Bhuj :

A major initiative taken by the Bank during the year, was opening of Dena Rural Development & Self Employment Training Centre at Bhuj on 25.02.2005. The centre aims at imparting vocational trainings to budding entrepreneurs, small traders, craftsman / women, farmers etc. to take up gainful activities in rural areas. The centre will act as a conduit for dissemination of latest technological developments in the field of agriculture and other related rural activities to farmers, entrepreneurs, women and underprivileged persons of

क्षेत्र में नवीनतम तकनीकी विकास के प्रचार-प्रसार के लिए केन्द्र एक संचालक के रूप में कार्य करेगा और इस प्रकार इससे रोजगार निर्माण में सहायता प्राप्त होगी. बैंक इसके अतिरिक्त निकट भविष्य में ऐसे और केन्द्रों को खोलने के लिए प्रस्ताव करता है.

2.715 देना ग्रामीण इन्टरनेट कियॉस्क वित्त योजना का शुभारंभ

ग्रामीण क्षेत्रों में सूचना और संचार प्रौद्योगिकी के प्रभाव को सुसाध्य बनाने और शिक्षित ग्रामीण युवकों को स्व रोजगार के अवसर उपलब्ध कराने हेतु बैंक ने एक अनूठी योजना देना ग्रामीण इन्टरनेट कियॉस्क वित्त पोषण योजना का शुभारंभ किया है. इसके द्वारा बैंक मेसर्स एन-लॉग कम्युनिकेशन प्रा. लि. (चेन्नै) के सहयोग से ग्रामीण युवकों को आसान शर्तो पर ऋण उपलब्ध कराता है, जो ग्रामीण इन्टरनेट कियास्क स्थापित करने के लिए हार्डवेयर-साफ्टवेयर और कियॉस्क आपरेटरों को इन्टरनेट सेवाएं उपलब्ध करायेगा.

2.716 ट्रैक्टर निर्माताओं के साथ गठजोड़ व्यवस्था

कृषि मशीनीकरण के स्तर में विगत कई वर्षों से क्रमश: वृद्धि हो रही है. इसे समय पर कार्यान्वित करने और कृषि परिचालनों को सुनिश्चित करने और उत्पादों को किफायती बनाने के लिए तकनीकी रूप से उन्नत उपकरणों को अपनाने हेतु किसानों को प्रोत्साहित करने के प्रयास किए गए हैं. ट्रैक्टरों और अन्य अधिक पूंजी वाले उन कृषि उपकरणों को खरीदने में किसानों को समर्थ बनाना है. इस दौरान बैंक ने 6 अग्रणी ट्रैक्टर निर्माताओं अर्थात्- टाफे, एम एण्ड एम, इचर, एस्कार्ट, महिन्द्रा गुजरात, एवं स्वराज ट्रैक्टर के साथ समझौता ज्ञापन किया है. ऐसे गठजोड़ व्यवस्था की संचयी संख्या बढ़कर 7 हो गई है. इस गठजोड़ व्यवस्था के परिणाम स्वरूप कृषि मशीनीकरण के तहत ऋण उठाव की स्थिति बेहतर हुई है.

2.717 निरंतर घटते ब्याज दर परिदृश्य और गुणवत्ता परक साख की कड़ी प्रतिस्पर्धा के दबाव के फल स्वरूप बैंक की उप-मूल उधार दर पर ऋण प्रदान किए गए. इस प्रकार साख के मूल्य निर्धारण पर दबाव पडा है. इसके परिणाम स्वरूप अग्रिमों से होने वाला औसत प्रतिलाभ वित्तीय वर्ष 2003-04 के 8.94% की तुलना में वित्तीय वर्ष 2004-05 में 8.19% रहा.

3.000 निवेश संबंधी परिचालन

3.001 बैंक का सकल निवेश **31 मार्च, 2004 के दिन रु. 9771 करोड़ से घट कर 31 मार्च, 2005 को रु. 9722 करोड़ हो गया. इस प्रकार इनमें समीक्षाधीन अवधि के दौरान 0.51% की कमी हुई.** इसी प्रकार, निवल निवेश भी 31 मार्च 2004 के रु. 9736 करोड़ से घटकर 31 मार्च 2005 को रु. 9697 करोड़ हो गया.

3.002 सभी दिशाओं में प्रतिभूतियों पर परिपक्वता हेतु प्रतिफल के बढ़ने सहित बाजार के परिदृश्य में एक गोचर परिवर्तन हुआ जिसने प्रतिभूतियों के बाजार मूल्य में गिरावट ला दी. परिणामत:, बैंक वित्त वर्ष 2003-04 के रु.441.30 करोड़ की तुलना में वित्त वर्ष 2004-05 में प्रतिभूतियों की बिक्री से रु.118 करोड़ का लाभ हासिल करने में सफल रहा.

3.003 निवेशों की बिक्री से हुए लाभ का स्तर कम होने से निवेश का औसत प्रतिफल जिसमें निवेश की बिक्री का लाभ शामिल है, 31 मार्च, 2004 को समाप्त वर्ष में 13.66% की तुलना में 31 मार्च, 2005 को समाप्त वर्ष में कम होकर 9.46% रह गया.

4.000 आय और व्यय

4.100 कुल आय

4.101 वर्ष में बैंक की रू. 2036 करोड़ की कुल आय में पिछले वर्ष की

the society and thus helping in employment generation. The Bank further proposes to open more such centres in near future

2.715 Introduction of Dena Rural Internet Kiosk Finance Scheme:

In order to facilitate the penetration of information & communication technology in rural areas and to provide self employment opportunities to educated rural youth, the Bank launched a unique scheme, Dena Rural Internet Kiosk Finance Scheme, whereby the Bank provides loans to the rural youth at soft terms in collaboration with M/s n-Logue Communications Pvt. Ltd. (Chennai), who would provide hardware, software and internet services to the Kiosk Operators for establishing Rural Internet Kiosk.

2.716 Tie-ups with Tractor Manufacturers :

The degree of farm mechanization is gradually increasing over the past several years. Efforts are on to encourage farmers to adopt technologically advanced equipments in order to carry out timely and precise farm operations and to economize the production. To facilitate the farmers in purchasing the tractors and other farm equipments which are capital intensive, the Bank has during 2004-05 entered into MOUs with six leading tractor manufacturers viz: TAFE, M&M, Eicher, Escorts, Mahindra Gujarat, and Swaraj tractors. The cumulative number of such tie-ups has gone up to seven. The tie-ups have resulted in better off-take of credit under farm mechanization.

2.717 The falling interest rate scenario and the pressure of intense competition for quality credit resulted into sizeable loans being extended at sub-BPLR rates thus creating pressure on pricing for credit. As a result, the Average Yield on Advances for the financial year 2004-05 was 8.19% in comparison to 8.94% for the financial year 2003-04.

3.000 INVESTMENT OPERATIONS

3.001 The Gross Investments of the Bank decreased from Rs.9,771 crore as at March 31, 2004 to Rs.9,722 crore as at March 31, 2005, thereby registering a decline of 0.51%. Similarly, Net Investments have also declined from Rs.9,736 crore as at March 31, 2004 to Rs.9,697 crore as at March 31, 2005.

3.002 There was a perceptible change in the market scenario with rise in YTM of securities across all tenors, leading to a fall in market prices of securities. As a result, the Bank was able to book profit of Rs.118 crore only on sale of securities during the financial year 2004-05 as against Rs. 441 crore during the financial year 2003-04.

3.003 On account of the lower level of profit on sale of investments, the Average Yield on Investments, including profit on sale of Investments was lower at 9.46% for the year ended March 31, 2005, as against 13.66% for the year ended March 31, 2004.

4.000 Income & Expenses:

4.100 Total Income:

4.101 The total income of the Bank for the year, at Rs.2,036

तुलना में रू. 317 करोड़ की कमी आई. यह मुख्यत: गैर-ब्याज गत आय, जो 2003-2004 के दौरान रू. 617 करोड़ से घट कर समीक्षाधीन वर्ष में रू. 311 करोड़ रह गई. वर्ष 2004-2005 के अधिकांश अंश में सरकारी प्रतिभूतियों के गौण बाजार में विद्यमान प्रतिकूल स्थितियों के फल स्वरूप बिक्री के माध्यम से लाभ अर्जन के अवसर कम हो गए तथा इसके पूर्व यथावर्णित स्थिति के परिणाम स्वरूप बैंक ने पिछले वर्ष में दर्ज 441 करोड़ के लाभार्जन की तुलना में निवेश की बिक्री से हुए लाभ के रूप में केवल 118 करोड़ का लाभ कमाया.

4.102 बैंक के ब्याजगत आय ने वर्ष के दौरान 0.59% की एक संतुलित कमी दर्ज की जिसका मुख्य कारण वर्ष के दौरान ऊँचा प्रतिफल देने वाली गैर-सांविधिक चलनिधि अनुपात की परिपक्वता के कारण निवेशों से कम आय का होना था. वर्ष-2003-2004 के दौरान, 6.33% की ऋणात्मक वृद्धि दर रिकार्ड करने वाले अग्रिमों पर अर्जित ब्याज / बट्टे ने ऋण वही में वृद्धि होने के कारण वर्ष 2004-2005 में 4.80% की प्रभावशाली वृद्धि दर्ज की.

4.200 कुल व्यय

4.201 वर्ष 2004-2005 के दौरान, कुल व्यय पिछले वर्ष से 3.25% कम रहा. इसका मुख्य कारण व्ययगत ब्याज में वर्ष 2003-04 में रू. 1143 करोड़ से घटकर वर्ष 2004-05 में रू. 1039 करोड़ होना रहा.

4.202 व्ययगत ब्याज वर्ष 2003-04 के रु. 1143.21 करोड़ से घटकर वर्ष 2004-05 में रु. 1038.58 करोड़ हो गया जिसके फलस्वरूप वर्ष के दौरान इसमें 9.15% की कमी आई. हालाकि मुद्रास्फीति के सामान्य प्रभावों, बीमा प्रीमियमों, मूल्यह्रास में बढ़ोत्तरी, विपणन एवं प्रचार आदि पर अपेक्षा से अधिक हुए व्यय के कारण वर्ष के दौरान परिचालनगत व्यय में 10.26% की वृद्धि हुई.

4.300 लाभ विश्लेषण

4.301 वर्ष 2004-2005 के दौरान, बैंक की निवल ब्याजगत आय रु.592.26 करोड़ से बढ़कर रु.686.59 करोड़ अर्थात 15.93% (पिछले वर्ष में 4.25%) हो गई. यह अग्रिमों से उच्चतर ब्याजगत आय एवं जमाराशियों पर कम दर वाले ब्याज के भुगतान के कारण संभव हो सका.

4.302 तथापि, निवेशों की बिक्री पर लाभ के न्यून स्तरों एवं उच्चतर परिचालनगत व्ययों के कारण बैंक का व्यय-भार वर्ष 2003-2004 के (+) रु.118 करोड़ से बढ़ कर वर्ष के दौरान (-) रु.239 करोड़ हो गया.

4.303 वर्ष के दौरान, बैंक ने एक बड़े आय स्रोत के रूप में बट्टे खाते डाली गई आस्तियों के खातों में वसूलियों की पहचान की तथा इस दिशा में अपने प्रयासों में तेजी लाई. इसके परिणामस्वरूप, बैंक वर्ष 2003-2004 के रु.16.01 करोड़ की तुलना में 89.57% की वृद्धि करते हुए वर्ष के दौरान रु.30.35 करोड़ की आय कर सका.

4.400 परिचालनगत लाभ

वर्ष 2004-05 का परिचालनगत लाभ पिछले वर्ष की तुलना में मुख्यत: निवेशों की बिक्री पर हुए लाभ जो रू. 323.50 करोड़ कम रहा, के कारण रू. 263.10 करोड़ कम हुआ.

4.500 निवल लाभ

गैर निष्पादक अस्तियों, निवेशों, वेतन संशोधन आदि के लिए कुल रू. 386.49 करोड़ का प्रावधान करने के उपरांत बैंक ने 2003-04 के रू. 230 करोड़ की तुलना में वर्ष 2004-05 के लिए रू. 61 करोड़ का निवल लाभ दर्ज किया.

crore, has declined by Rs.317 crore from the previous year mainly on account of non-interest income that had declined from Rs.617 crore during 2003-2004 to Rs.311 crore for the year under review. For most part of the year 2004-2005, adverse conditions in the secondary market for government securities had resulted in few opportunities for profit booking through sales and as a result, as stated earlier, the Bank had booked only Rs.118 crore as profit on sale of investment in comparison to Rs.441 crore in the previous year.

4.102 The interest income of the Bank registered a modest decrease of 0.59% during the year mainly due to lower income from investments on account of maturity of high yielding non-SLR securities during the year. The interest / discount earned on advances that had recorded a negative growth rate of 6.33% during 2003-04, posted an increase of 4.80% during 2004-2005, due to increase in loan book.

4.200 Total Expenses:

4.201 During 2004-2005, total expenses were less by 3.25% over the previous year. This was mainly on account of reduction in interest expended from Rs.1143 crores for the year 2003-04 to Rs.1039 crores for the year 2004-05.

4.202 Interest expended has declined from Rs.1,143.21 crore for 2003-04 to Rs.1,038.58 crore for 2004-05, thereby showing a decline of 9.15% during the year. However, the operating expenses rose by 10.26% during the year on account of increase in insurance premium and depreciation, higher outlay on marketing and publicity etc.

4.300 Profit Analysis:

4.301 During the year 2004-2005, the Bank's net interest income increased from Rs.592.26 crore to Rs.686.59 crore i.e. by 15.93% (4.25% in previous year). This was made possible due to higher interest earnings from advances and lower interest payments on deposits.

4.302 However, on account of lower levels of profit on sale of investments and higher operating expenses, the burden on the Bank increased from (+) Rs.118 crore in 2003-2004 to (-) Rs.239 crore during the year.

4.303 During the year, the Bank had identified recoveries in written off assets as a major income source and intensified its efforts on this front. The Bank as a result could earn an income of Rs.30.35 crore, an increase by 89.57% over Rs.16.01 crore during 2003-2004.

4.400 Operating Profit:

The operating profit for the year 2004-2005 was lower than that of previous year by Rs.263.10 crore mainly on account of profit on sale of investments which was lower by Rs.323.50 crore.

4.500 Net Profit:

After making a total provision of Rs.386.49 crores for NPAs, Investments, wage revision etc., the Bank posted a net profit of Rs.61 crore for the year 2004 – 05 against Rs.230 crore for 2003 – 04.

4.501 वर्ष 2004-2005 एवं 2003-2004 के दौरान बैंक की आय, व्यय एवं प्रावधानों तथा आकस्मिकताओं का एक तुलनात्मक चार्ट नीचे दिया गया है :-

करोड़ रुपए में

क्रमांक	विवरण	2003-2004	2004-2005
1	ब्याजगत आय	1735.48	1725.18
2	गैर ब्याजगत आय	617.41	311.18
3	कुल आय	2352.89	2036.36
4	व्यय किए गए ब्याज	1143.21	1038.57
5	परिचालनगत व्यय	499.09	550.30
6	कुल व्यय	1642.31	1588.87
7	परिचालनगत लाभ	710.59	447.49
8	प्रावधान एवं आकस्मिकताएँ	480.09	386.49
9	निवल लाभ	230.50	61.00

4.502 वर्ष के दौरान, गैर-निष्पादक आस्तियों के लिए प्रावधान रु.30.59 करोड़ अथवा 9.99% से कम रहा. तथापि, निवेशों की लागत में कमी के लिए रु.81.32 करोड़ (विगत वर्ष शून्य) तथा वेतन संशोधन का निर्णय हो जाने पर देय बकाया वेतन जो कि उद्योग स्तर पर रु.65.31 करोड़ के समझौते के चरण में है, के लिए किए गए प्रावधान ने बैंक के निवल आय में कमी कर दी.

5.000 निवेश में उतार-चढाव की प्रारक्षित निधि

5.001 बैंक ने पहली बार 2004-05 के निवल लाभ में से रू. 42.70 करोड़ की रकम विनियोजित करते हुए निवेश में उतार-चढ़ाव की प्रारक्षित निधि (आई एफ आर) का सृजन किया है, निवेश में उतार-चढ़ाव की प्रारक्षित निधि के तहत यह रकम द्विस्तरीय पूंजी स्थिति हेतु पात्र है.

6.000 शाखा नेटवर्क

6.001 अपने शाखा नेटवर्क को युक्तिसंगत बनाने की अपनी योजना को जारी रखते हुए बैंक ने वर्ष 2004-2005 के दौरान 13 शाखाओं (महानगर की 12 एवं ग्रामीण केन्द्र की 1) का उनके निकट की शाखाओं के साथ विलय कर दिया. इसके अलावा हानि दर्शाने वाली 6 ग्रामीण शाखाओं को अनुषंगी शाखाओं में रूपांतरित कर दिया. कार्पोरेट ग्राहकों की सेवा करने हेतु बांद्रा कुर्ला काम्प्लेक्स, मुंबई स्थित नए कारपोरेट कार्यालय में एक विशिष्ट शाखा खोली गई. दिनांक 31 मार्च, 2005 को बैंक की शाखाओं का क्षेत्रवार विवरण निम्नवत् है :-

क्षेत्र	शाखाओं की संख्या	कुल का %
ग्रामीण	491*	43.72%
अर्द्ध शहरी	191	17.01%
शहरी	236	21.02%
महानगरीय	205	18.25%
कुल	1123	100.00%

* ग्रामीण शाखाओं में 85 अनुषंगी कार्यालय शामिल हैं.

6.002 वर्ष के दौरान बैंक की प्रशासकीय स्थापना की भी समीक्षा की गई और गुजरात के दो क्षेत्रीय कार्यालयों को बंद कर दिया गया तथा उनके अधिकार क्षेत्र की शाखाएँ समीप के क्षेत्रों से संबद्ध कर दी गईं.

7.000 पूंजी पर्याप्तता

7.100 वर्ष के दौरान विकास

7.101 **द्वितीय सार्वजनिक निर्गमः** आलोच्य अवधि के दौरान बैंक ने पूंजी पर्याप्तता अनुपात में बढोत्तरी करने हेतु कई उपाय किए हैं. वर्ष 2004-2005 के दौरान बैंक ने रु.17.00 प्रति शेयर के प्रीमियम

4.501 A comparison of income, expenses and provisions and contingencies of the Bank during 2004-2005 and 2003-2004 is given hereunder:

(Rupees in crore)

Sr. No.	Particulars	2003-2004	2004-2005
1	Interest Income	1735.48	1725.18
2	Non Interest Income	617.41	311.18
3	Total Income	2352.89	2036.36
4	Interest Expended	1143.21	1038.57
5	Operating Expenses	499.09	550.30
6	Total Expenses	1642.30	1588.87
7	Operating Profit	710.59	447.49
8	Provisions & Contingencies	480.09	386.49
9	Net Profit	230.50	61.00

4.502 During the year, provision for non-performing assets was lower by Rs.30.59 crore, or by 9.99%. However, provision for diminution in value of investments at Rs.81.32 crore (previous year, NIL) and for arrears of salary payable upon finalisation of wage revision, now at negotiation stage at industry level at Rs.65.31 crore (previous year, NIL) resulted in decline in net profit of the Bank.

5.000 INVESTMENT FLUCTUATION RESERVE:

5.001 The Bank has for the first time, created Investment Fluctuation Reserve (IFR) by appropriating Rs.42.70 crore out of the net profit for 2004-05. This amount under Investment Fluctuation Reserve is eligible for Tier II Capital status.

6.000 Branch Network:

6.001 Continuing with its plan for rationalization of branch network, the Bank, during 2004-2005, merged 13 branches (12 in metro and 1 in rural centers) with nearby branches. Moreover, 6 loss making rural branches were converted to satellite offices. One specialized branch at new corporate office of the Bank at Bandra-Kula Complex, Mumbai was opened to cater to corporate customers. The sector wise breakup of branches of the Bank as at 31st March 2005 is as under:

Sector	No of Branches	% to Total
Rural	491*	43.72%
Semi-urban	191	17.01%
Urban	236	21.02%
Metro	205	18.25%
Total	1123	100.00%

* Rural branches include 85 satellite offices.

6.002 The administrative set-up of the Bank was also reviewed during the year and 2 regional offices in Gujarat were merged and branches under jurisdiction of those regions were brought under nearby regions.

7.000 CAPITAL ADEQUACY:

7.100 Developments during the Year:

7.101 Second Public Issue : During the year under review, the Bank has taken various measures to increase the Capital Adequacy Ratio. During 2004-2005, the Bank had offered 8,00,00,000 equity shares to public with

और रु.10.00 प्रति शेयर के अंकित मूल्य पर जनता को 8,00,00,000 ईक्विटी शेयर बेचने का प्रस्ताव किया था. दिनांक 24 जनवरी, 2005 को बैंक के द्वितीय सार्वजनिक निर्गम की बहुचर्चित सफलता की कहानी शुरु हुई जो दिनांक 29 जनवरी, 2005 तक चलती रही. निर्गम को साधारण जनता, अनिवासी भारतीयों और वित्तीय संस्थानों (घरेलू व विदेशी दोनों ही) के 5.17 लाख आवेदन पत्रों के साथ 12 गुना अतिअभिदत्त प्रतिसाद मिला, जिन्होंने बैंक के मूलभूत सिद्धांतों में अपना विश्वास दर्शाया है. शेयर धारकों की कुल संख्या दिनांक 31 मार्च 2004 के 99495 से बढ़कर 31 मार्च 2005 को 243968 हो गई. सार्वजनिक निर्गम ने बैंक की चुकता ईक्विटी पूंजी को रु.80 करोड़ से एवं शेयर प्रीमियम खाते को रु.136 करोड़ से बढ़ा दिया है. इस तरह बैंक की प्रथम स्तरीय पूंजी में रु.216 करोड़ तक की वृद्धि हुई.

7.102 **गौण ऋण:** बैंक ने द्विस्तरीय बॉण्ड निर्गम से रू. 210 करोड़ जुटाए, बॉण्ड 7.30% कम ब्याज दर वाले होते है और 109 महीनों के बाद प्रतिदेय होते हैं.

7.103 वर्ष के दौरान पूंजी निधियों में उपर्युक्त अनुवृद्धि एवं विनिवेश से बैंक की पात्र प्रथम स्तरीय पूंजी निधियाँ दिनांक 31 मार्च, 2004 के रु.496.35 करोड़ से बढ़ कर मार्च, 2005 में रु.727.12 करोड़ हो गईं जबकि पात्र द्विस्तरीय पूंजी दिनांक 31 मार्च, 2004 के रु.409.69 करोड़ से बढ़ कर मार्च, 2005 में रु.578.67 करोड़ हो गई.

7.104 उक्त के परिणामस्वरूप और बैंक के जोखिमभारित आस्तियों में हुई वृद्धि के बावजूद, बैंक का पूंजी पर्याप्तता अनुपात (सीआरएआर) 31 मार्च, 2004 के 9.48% की तुलना में 31 मार्च, 2005 को 11.91% के स्तर पर पहुँच गया. इसी अवधि के दौरान शुद्ध पूंजी पर्याप्तता अनुपात 5.19% से बढ़ कर 6.63% हो गया.

7.105 इस प्रकार बैंक का पूंजी पर्याप्तता अनुपात न केवल 9% न्यूनतम नियामक निर्धारण से अधिक है बल्कि यह वर्ष 2005-2006 के दौरान बैंक के आस्ति-आधार को बढाने के लिए अच्छे अवसर भी प्रदान करता है.

8.000 लाभांश

8.001 कम निवल लाभ एवं बैंक के वित्तीय परिणामों /पूंजी आधार को और अधिक सुदृढ़ बनाने की आवश्यकता को ध्यान में रखते हुए निदेशक मंडल ने 31 मार्च 2005 को समाप्त वित्तीय वर्ष के लिए किसी भी प्रकार के लाभांश की घोषणा न करने का निर्णय लिया है.

9.000 आस्ति गुणवत्ता और वसूली प्रबंधन

9.001 मार्च 2004-05 के दौरान बैंक ने गैर निष्पादक आस्ति खातों में वसूली, गैर निष्पादक आस्ति खातों की श्रेणी में नई छीजनों को

face value of Rs.10.00 per share with a premium of Rs.17.00 per share. The Follow on Public Issue of the Bank, a resounding success had opened on 24th January 2005 and remained open up to 29th January 2005 . The issue was oversubscribed by over 12 times, with more than 5.17 lakhs applications from public, NRIs and financial institutions, both domestic and foreign, who had shown confidence in the fundamentals of the Bank. Total number of share holders increased from 99,495 as on 31st March, 2004 to 2,43,968 as on 31st March, 2005. The public issue augmented the paid-up equity capital of the Bank by Rs.80 crore and the share premium account by Rs.136 crore. Thus, the addition to Tier I capital of the Bank was to the extent of Rs.216 crore.

7.102 **Subordinated Debt:** The Bank raised Rs.210 crore from the Tier II bonds issue. The bonds carried a coupon of 7.30% and are redeemable after 109 months.

7.103 With the above accretions to the capital funds during the year and plough backs, the Bank's eligible Tier I capital funds increased to Rs.727.11 crore as at 31st March 2005 from Rs.496.35 crore as at 31st March 2004, while eligible Tier II capital increased from Rs.409.69 crore as at 31st March 2004 to Rs.578.67 crore as at 31st March 2005.

7.104 As a result thereof and despite the increase in risk weighted assets of the Bank due to business expansion, the Capital Adequacy Ratio (CRAR) of the Bank stood at a level of 11.91% as at 31st March 2005 in comparison to 9.48% as at 31st March 2004. The core CRAR increased from 5.19% to 6.63% during the same period.

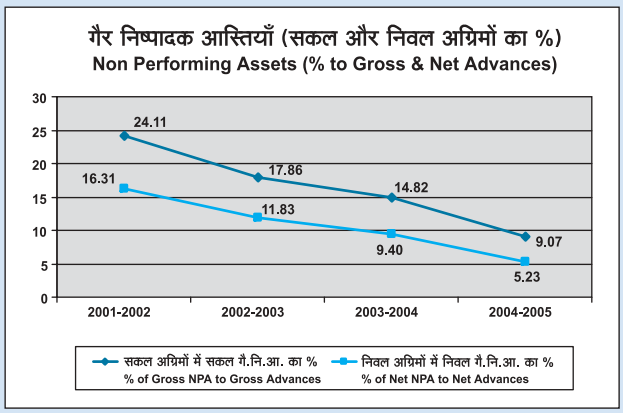
7.105 Thus the CRAR of the Bank is not only above the minimum regulatory prescription of 9% but also provides good scope for increasing the asset base of the Bank during 2005-2006.

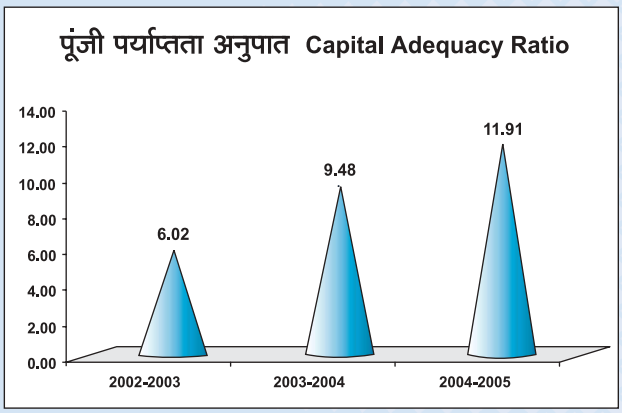
8.000 DIVIDEND

8.001 In view of low net profit and need to further strengthen financials / capital base of the Bank, the Board of Directors have decided not to declare any dividend for the financial year ended March 31, 2005**.**

9.000 Asset Quality & Recovery Management:

9.001 The Bank paid a renewed focus on recovery in NPA accounts, prevention of fresh slippages in NPA category





रोकने तथा गुणवत्तापरक ऋण बही को विस्तृत करने जैसे कार्यों पर नए सिरे से ध्यान केंद्रित किया. बैंक ने वस्तुस्थिति को समझने के लिए बहुआयामी दृष्टिकोण अपनाया. नई छीजनों ने पिछले वर्षों में नकदी वसूली और खातों के उन्नयन के माध्यम से गैर-निष्पादक आस्तियों को कम करने हेतु किए गए सत्प्रयासों को निष्क्रिय कर दिया और इसलिए, बैंक ने अधिक एकाग्र पहुँच एवं उच्च स्तरीय महत्व के साथ मानक खातों की निगरानी प्रक्रिया का पुन: अवलोकन किया. कार्पोरेट स्तर पर चार अधिक कार्यपालकों के साथ एक महाप्रबंधक के नेतृत्व में उच्चाधिकार प्राप्त एक केन्द्रीय छीजन अवरोध समिति का गठन किया गया और समिति प्रत्येक पखवाड़े में एक बार उन सभी मानक 'ख' खातों की स्थिति पर विचार-विमर्श करती है जिनमें अनियमितताओं का संकेत परिलक्षित है.

9.002 सभी क्षेत्रीय कार्यालयों में एनपीए वसूली कक्षों का गठन किया गया जिनके प्रभारी उप क्षेत्रीय प्रबंधक हैं. साप्ताहिक अंतराल पर समिति की बैठक होती है और समझौते / वार्तालाप के माध्यम से निपटारे के लिए समिति संभाव्य खातों की पहचान करती है.

9.100 गैर-निष्पादक आस्तियाँ

9.101 आस्ति गुणवत्ता में लगे हुए उपायों की शृंखला और बकाया आस्तियों में वसूली से लाभांश का भुगतान होना जारी रहा और बैंक नई छीजनों को प्रबलता के साथ नियंत्रित करने में सफल रहा. वित्तीय वर्ष 2004-2005 के दौरान रु.264 करोड़ की गैर-निष्पादक आस्तियों में हुई नई अनुवृद्धि वित्तीय वर्ष 2003-2004 के रु.459 करोड़ के स्तर से कम (अर्थात् 42.50% कम) थी. पिछले वित्तीय वर्ष के दौरान गैर-निष्पादक आस्तियों में रु.591 करोड़ की हुई कमी की तुलना में वित्तीय वर्ष 2004-2005 के दौरान इसमें रु.600 करोड़ की सकल कमी हुई (अथात् 1.51% की वृद्धि).

9.102 सकल गैर-निष्पादक आस्तियों में कमी करने में नकद वसूली और अनर्जक खातों के उन्नयन पर बैंक द्वारा केन्द्रित किए गए ध्यान ने मदद की. वर्ष 2003-04 के दौरान रू. 228 करोड़ की तुलना में वर्ष 2004-05 में रू. 226 करोड़ की नकद वसूली की गई. इसी प्रकार वर्ष 2003-04 के दौरान रू. 43 करोड़ की तुलना में वर्ष 2004-05 के दौरान रू. 55 करोड़ तक के खातों का उन्नयन किया गया.

9.103 वर्ष के दौरान गैर निष्पादक खातों के निपटारे के लिए बैंक ने 649 शाखाओं में 1140 वसूली शिविरों का आयोजन किया.

9.104 इसके परिणामस्वरूप बैंक ने सकल गैर निष्पादक आस्तियों को 31 मार्च 2004 को रू. 1484 करोड़ से घटाकर 31 मार्च 2005 को रु. 1148 करोड़ करने में सफल रहा. इस प्रकार इसमें 22.67% की महत्वपूर्ण कमी आई है. इसके अतिरिक्त निवल गैर निष्पादक आस्तियों का स्तर 31 मार्च 2004 के रू. 884 करोड़ की तुलना में 31 मार्च 2005 को रू. 591 करोड़ तक पहुंच गया अर्थात 33.17% की कमी आई है. इस प्रकार बैंक 31 मार्च 2004 के 14.82% के सकल गैर निष्पादक आस्तियों के अनुपात को सकल अग्रिमों के 9.67% के एकल अंक तक लाने में सफल रहा. इसी प्रकार निवल अग्रिमों का निवल गैर निष्पादक आस्ति अनुपात 31 मार्च 2004 को 9.40% से घटकर 31 मार्च 2005 को 5.23% हो गया.

9.105 बैंक ने वित्तीय वर्ष 2004-05 के दौरान रू. 276 करोड़ की गैर निष्पादक आस्तियों का प्रावधान किया हैं. 31 मार्च 2005 को गैर निष्पादक आस्तियों का कुल प्रावधान बढ़कर रू. 536 करोड़ हो गया.

9.106 गैर निष्पादक आस्तियों का व्याप्ति अनुपात 31 मार्च 2004 को 39.05% था जो 31 मार्च 2005 को बढ़कर 46.72% हो गया.

and expanding quality loan book during 2004-05. The Bank adopted a multipronged approach to realize these objectives. Fresh slippages, in earlier years, had neutralized the good efforts in reduction of NPAs through cash recoveries and upgradation and therefore, the Bank revisited the activity of monitoring of standard accounts with a more focused approach and high level of importance. A high powered Central Slippage Prevention Committee headed by the General Manager (Credit) with four more Executives, was constituted at corporate level and the Committee deliberates every fortnight on all the Standard 'B' accounts, which have shown signs of irregularities.

9.002 NPA Recovery Cells were constituted at all the Regional Offices, with Deputy Regional Manager in-charge of the cell. The Committee meets on weekly basis and identifies the potential accounts for compromise / negotiated settlements.

9.100 Non-performing Assets:

9.101 The series of measures in addressing the asset quality and recovery in delinquent assets continued to pay dividends and the Bank has been able to contain the fresh slippages drastically. The fresh accretion of NPAs at Rs.264 crore during the financial year 2004-2005 was lower than the level of Rs.459 crore for the financial year 2003-2004 (i.e. lower by 42.50%). The gross reduction in NPAs during the financial year 2004-2005 amounted to Rs.600 crore as against Rs.591 crore during the previous financial year (i.e. an increase of 1.51%).

9.102 The reduction in gross NPAs was facilitated by the Bank's focus on cash recoveries and up-gradation of impaired accounts. During the year 2004-05, cash recoveries of Rs.226 crore were made against Rs.228 crore during 2003-04. Similarly, upgradation were to the tune of Rs.55 crore during 2004-05 against Rs.43 crore during 2003-04.

9.103 During the year, the Bank organised 1140 Recovery camps at its 649 branches for settlement of NPA accounts.

9.104 As a result, the Bank was successful in reducing the Gross NPAs significantly by 22.67% to Rs.1148 crore as on 31st March 2005 from Rs.1484 crore as on 31st March 2004. Further,the level of Net NPAs was contained at Rs.591 crore as of 31st March 2005 as compared to Rs.884 crore as of 31st March 2004 i.e. a reduction by 33.17%. Thus, the Bank succeeded in bringing down the ratio of Gross NPA to Gross Advances to a single digit at 9.67%, as on 31st March, 2005 from 14.82% as on 31st March, 2004. Similarly, the ratio of net NPAs to net Advances reduced to 5.23% as on 31st March 2005 from 9.40% as on 31st March 2004.

9.105 The Bank has made provisions for NPAs amounting to Rs.276 crore during financial year 2004-2005. The total provision for NPAs stood at Rs.536 crore as at 31st March 2005.

9.106 The NPA coverage ratio which was at 39.05% as on 31st March, 2004 has improved to 46.72% as on 31st March 2005.

9.107 सकल और निवल गैर निष्पादक आस्तियों की तुलनात्मक स्थिति निम्नानुसार है :

	31.3.2004 तक	31.3.2005 तक
सकल अग्रिम	10011.45	11865.13
सकल गैर निष्पादक आस्तियां	1484.01	1147.54
सकल अग्रिमों में सकल सकल गैर निष्पादक आस्तियां	14.82%	9.67%
निवल गैर निष्पादक आस्तियां	884.35	591.00
निवल अग्रिमों में निवल गैर-निष्पादक आस्तियां	9.40%	5.23%
सकल गैर निष्पादक आस्तियो में कुल प्रावधान	39.05%	46.72%

9.200 लोक अदालतों के माध्यम से वसूली

9.201 बैंक ने विवादों के शीघ्र समाधान और अपने चूककर्ताओं से वसूली करने के लिए लोक अदालतों की प्रभावी और अल्प लागत व्यवस्था के माध्यम से बल दिया है. समीक्षाधीन वर्ष के दौरान बैंक ने 9 लोक अदालतों में भाग लिया जहां रु.109 करोड़ वाले 914 मामलें भेजे गए. इनमें से रु.10 करोड़ की राशि वाले 600 मामलों का निपटान किया गया. वर्ष के दौरान बैंक ने लोक अदालत व्यवस्था के माध्यम से रु.2.26 करोड़ की वसूली की.

9.300 प्रतिभूतिकरण प्रवर्तन अधिनियम

9.301 वित्तीय आस्तियों का प्रतिभूतिकरण, पुनर्निमाण और प्रतिभूति हित प्रवर्तन अधिनियम 2002 पारित हो जाने पर बैंकों की लाभ प्रदता पर महत्वपूर्ण प्रभाव पड़ा था. वसूली में सुधार करने हेतु बैंक ने अधिनियम के प्रावधानों का पूरा लाभ उठाने के लिए आवश्यक कार्रवाई करते हुए 2002 - 2003 के दौरान अपने कॉरपोरेट कार्यालय में एक कक्ष स्थापित किया है. बैंक ने अब तक 633 चूककर्ताओं को नोटिस जारी किया है. जिसमें रु. 583 करोड़ की राशि शामिल है. बैंक ने अब तक 71 खातों में उपलब्ध प्रतिभूतियों को अपने अधिकार में ले लिया है. अधिनियम के निवारक प्रावधानों और बैंक द्वारा बनाए गए दबावों के फलस्वरूप 400 खातों के चूककर्ता निपटान/समझौते के लिए बैंक से पहले ही सम्पर्क कर चुके हैं और बैंक ने इन खातों में रु.93 करोड़ (संचयी) की वसूली की है.

10.000 बैंक बीमा

परामर्श व्यवस्था के तहत बैंक ने अपनी शाखाओं के माध्यम से ओरियंटल बीमा कम्पनी लिमिटेड के साथ उनकी गैर जीवन बीमा उत्पादों के वितरण के लिए समझौता ज्ञापन पर हस्ताक्षर किया है. बैंक बीमा गठजोड़ व्यवस्था बैंक की शुल्क आधारित आय में वृद्धि करने और अपनी लाभप्रदता को बढ़ाने का अवसर प्रदान करती है.

11.000 क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक

बैंक ने 4 क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों (आर. आर. बी.) को प्रायोजित किया है. इनमें से तीन गुजरात में और एक छत्तीसगढ़ में है. सभी चारो क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों ने निवल लाभ अर्जित किया है. चारों क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों का कुल निवल लाभ रु.13 करोड़ की राशि (गैर लेखा परीक्षित) है.

12.000 अग्रणी बैंक योजना

बैंक कुल 13 जिलों में अग्रणी बैंक का उत्तरदायित्व संभालता है. इन 13 जिलों में से 7 जिले गुजरात राज्य में हैं. 5 जिले छत्तीसगढ़ राज्य में और 1 जिला संघ शासित 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.

9.107 The comparative position of Gross and Net NPAs is given hereunder:

	As at 31.3.2004	As at 31.3.2005
Gross Advances	10011.45	11865.13
Gross NPAs	1484.01	1147.54
Gross NPAs to Gross Advances	14.82%	9.67%
Net NPAs	884.35	591.00
Net NPAs to Net Advances	9.40%	5.23%
Total Provisions to Gross NPAs	39.05%	46.72%

9.200 Recoveries Through Lok Adalats:

9.201 The Bank gave emphasis on early resolution of disputes and recoveries from its defaulters through an efficacious and low cost mechanism of Lok Adalats. During the year under review the Bank has participated in 9 Lok Adalats to which 914 cases involving Rs.109 crore were referred. Of these, settlement was reached in 600 cases involving an amount of Rs.10 crore. During the year Bank recovered Rs.2.26 crore through the mechanism of Lok Adalat.

9.300 Enforcement of Securitisation Act:

9.301 The passing of Securitisation, Reconstruction of Financial Assets and Enforcement of Security Interest Act, 2002 had a significant impact on the profitability of banks. The Bank had established a cell at its Corporate Office during 2002-2003 to initiate necessary steps to take full advantage of the provisions of the Act. The Bank has so far issued notices to 633 defaulters involving an amount of Rs.583 crore. The Bank has so far taken possession of available securities in 71 accounts. In view of the deterrent provisions of the Act and the pressure mounted by the Bank, defaulters in 400 accounts have already approached the bank for settlement / compromise and the Bank has recovered Rs.93 crore (cumulative) in these accounts.

10.000 BANCASSURANCE:

The Bank signed a Memorandum of Understanding [MOU] with The Oriental Insurance Company Ltd. for distribution of their non-life insurance products through our branches, under Referral Arrangement. The Bancassurance tie-up provides an opportunity for the Bank to increase the fee based income and enhance the profitability.

11.000 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 profits. The aggregate net profit of the four RRBs amounted to Rs.13 crore (unaudited).

12.000 LEAD BANK SCHEME:

The Bank has Lead Bank responsibility in total 13 districts, of which 7 Districts are in Gujarat, 5 Districts in Chhattisgarh and one in Union Territory of Dadra and Nagar Havel. The Bank is also the Convener of State Level Bankers' Committee for the State of Gujarat and Union Territory of Dadra and Nagar Haveli.

13.000 अन्तरराष्ट्रीय बैंकिंग

13.001 बैंक का निवल निर्यात ऋण 13.03% की वृद्धि दर्ज करते हुए 31 मार्च 2004 को रु.951 करोड़ की तुलना में 31 मार्च 2005 को रु.1075 करोड़ हो गया.

13.002 कुल व्यापारी विदेशी मुद्रा कारोबार पण्यावर्त 2003-04 को रु.9259 करोड़ से बढ़कर वित्तीय वर्ष 2004-05 के दौरान 19.86% से बढ़कर 31 मार्च 2005 को रु.11097 करोड़ हो गया और इसमें से निर्यात पण्यावर्त 25.24% बढ़कर रु.5779 करोड़ हो गया.

13.003 विदेशी विनिमय कारोबार (विनिमय, कमीशन तथा निवेश पर ब्याज) की सकल आय वित्त वर्ष 2003-04 के दौरान रु.53 करोड़ से वर्ष 2004-05 के दौरान रु.36.62% से बढ़कर रु.73 करोड़ हो गई.

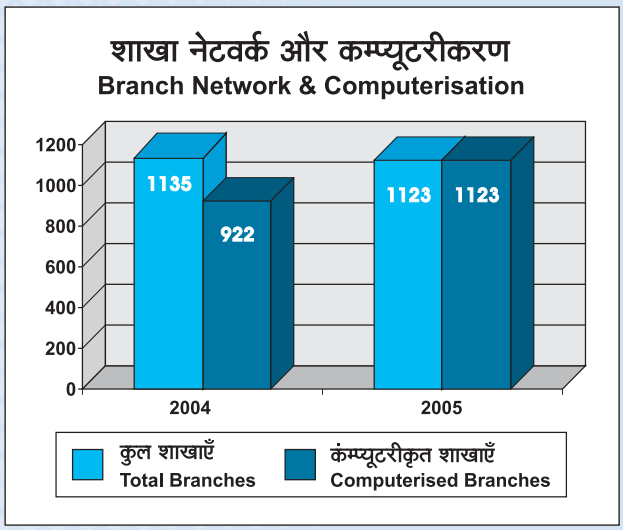
13.004 बैंक ने निर्धारित निर्यातकों के लिए गोल्ड कार्ड योजना प्रारम्भ की है जो आसान ब्याज दर की सुविधा तथा साख सुविधाओं की स्वीकृति/ के उपयोग में लचीलापन लाती है.

13.005 विदेशों से सुविधा, सुरक्षा, प्रतिभूत और तीव्रतर प्रेषण सुविधाएं उपलब्ध कराने के लिए बैंक की टाइम्स आफ मनी डाट काम के साथ अपेक्षित गठजोड़ व्यवस्था है और 'देना इंडिया रेमिट' ब्रांड के तहत एक वेब समर्थित सीमित प्रेषण सुविधा प्रारम्भ की है. जिसमें यू. एस. ए., यू. के. एवं यूरोलैण्ड समाविष्ट हैं. बैंक ने धन अन्तरण सेवा योजना के तहत जावक प्रेषण, प्रेषण की शर्तों के तहत धन वसूल करने के लिए हिताधिकारियों को सुविधा देने हेतु अपने एजेण्ट मेसर्स ए.एफ.एल. प्रा. लि. के माध्यम से वेस्टर्न यूनियन फायनेंशियल सर्विसेज- यू एस ए के साथ अपेक्षित गठजोड़ व्यवस्था भी की है.

14.000 सूचना तकनीक

14.001 भारतीय बैंकिंग उद्योग में हुआ उल्लेखनीय परिवर्तन इस बात का साक्ष्य है जिसमें कारोबार को कार्यान्वित किया गया है और तकनीक इसका अविभाज्य अंग बन गया है.

14.002 समकालीन बाजारू प्रवृत्तियों के अनुरूप और प्रतिस्पर्धा में शामिल होने एवं सुव्यवस्थित तथा सुदृढ़ तकनीक युक्त बैंक के रूप में बैंक की स्थिति होने के नाते वर्ष 2004-05 के दौरान सूचना तकनीक से संबंधित कई उपाय किए गए. कम्प्यूटरीकरण, डिलिवरी चैनल के विस्तार और नेटवर्क विस्तार की वर्तमान स्थिति निम्नानुसार है.



13.000 INTERNATIONAL BANKING:

13.001 The net export credit of the Bank, as at March 31, 2005, stood at Rs.1,075 crore as compared to Rs.951 crore as at March 31, 2004 registering a growth of 13.03%.

13.002 The total Merchant Foreign Exchange Business turnover increased from Rs.9,259 crore during 2003-04 to Rs.11,097 crore during 2004-05, i.e a growth of 19.86% during the year under reference. Of this, the export turnover increased by 25.24% to Rs.5,779 crore during 2004-05.

13.003 The aggregate income on forex business (Exchange, Commission and Interest on Investment) increased by 36.62% to Rs.73 crore during 2004-05, from Rs.53 crore during the financial year 2003-04.

13.004 The Bank has introduced Gold Card Scheme for rated exporters, which provides softer rate of interest, flexibility in sanction / utilization of credit facilities.

13.005 Towards providing convenient, safe, secure and speedier remittance facilities from overseas, the Bank entered into a strategic tie-up with TimesofMoney.com and introduced a web-enabled online inbound remittance facility under the brand "DENA IndiaRemit", covering USA, UK & Euroland**.** The Bank has also entered into a strategic tie-up arrangement with Western Union Financial Services – USA through their Agents M/s AFL Pvt Ltd, for inward remittance under Money Transfer Service Scheme, facilitating the beneficiary to collect the money within minutes of remittance.

14.000 INFORMATION TECHNOLOGY:

14.001 The Indian Banking Industry has witnessed paradigm shift in the manner in which the business is being carried out and Technology has become an inseparable part of this.

14.002 In tune with contemporary market trends and with a view to meet the competition as also to position the Bank as smart and strong technology enabled Bank, many IT initiatives were taken during the year 2004-05. The present status of computerization, expansion of delivery channel and net-work expansion is as under:

कप्यूटरीकरण का स्तर Level of Computerisation	मार्च 2004 March 2004	मार्च 2005 March 2005
शाखाओं की कुल संख्या Total No. of branches	1135	1123
पूर्णतः कंप्यूटरीकृत शाखाएं (टी.वी.सी.) Fully Computerized (TBC)	680	1053
आंशिक कंप्यूटरीकृत शाखाएं (वी.बी.सी) Partially Computerized (PBC)	242	70
कंप्यूटरीकृत कुल शाखा Total Computerized Branches	922	1123
कम्प्यूटरीकृत शाखाओं का प्रतिशत % of branches computerized	81.23	100
किए गए कारोबार का प्रतिशत Percent of business covered	87.77	96.17
नेटवर्क वाली शाखाओं की संख्या No. of Networked Branches	462	704
ए.टी.एमों की संख्या : Number of ATMs	101	155

14.100 ए.टी.एम.संस्थापन और सम्बद्ध सेवाएं

14.101 डिलिवरी चैनलों की अत्यधिक प्रचलित और सुविधाजनक प्रणाली के रूप में ए.टी.एमों के लागू करने की सार्वभौम प्रवृत्ति को ध्यान में रखते हुए 31 मार्च 2005 को सम्पूर्ण देश में कुल 155 ए.टी.एम स्थापित किए गए. इसमें और ए.टी.एम नियमित रूप से लगाए जा रहे हैं. 31 मार्च को 71 केन्द्रों वाले 155 ए.टी.एमों के संस्थापन आधार में 20 अप्रत्यक्ष अवस्थिति वाले एटीएम शामिल है. तब से, अप्रैल 2005 में 12 और ए.टी.एम लगाए गए हैं. इनमें से 9 अप्रत्यक्ष अवस्थिति में हैं. इस प्रक्रिया में ए.टी.एम सेवा का दो और केन्द्रों पर विस्तार किया गया है.

14.102 बैंक, वीसा का एक सदस्य है. इस प्रकार सम्पूर्ण भारत में 10,0000 से अधिक व्यापारिक संस्थानों (एम ई.एस), और 10,000 वीसा एटीएमों और अन्तरराष्ट्रीय स्तर पर 13 मीलीयन से अधिक एम.ई.एस. एवं 890,000 ए.टी.एमों वाले बैंक के कार्डधारकों को उनके खातों तक पहुंचने में सुगम बनाना है.

14.103 इसके अतिरिक्त, ग्राहकों की सुविधा के लिए बैंक ने, बैक आफ इंडिया, यूनाइटेड बैंक आफ इंडिया, सिंडीकेट बैंक, इंडियन बैंक, यूनियन बैंक आफ इंडिया, बैंक आफ महाराष्ट्र, बैंक आफ राजस्थान एवं कर्नाटक बैंक को समाविष्ट करके बैंको के कैश ट्री समूह और कार्पोरेशन बैंक के साथ ए.टी.एम. भागीदारी व्यवस्था की हैं.

14.104 बैंक, कैशनेट समूह के बैंकों में भी जुड़ गया है जिसमें आई. डी. बी. आई. बैंक, सिटी बैंक, स्टैण्डर्ड चार्टर्ड, बैंक आफ पंजाब, सैंचूरियन बैंक, यूटीआई बैंक, डेवलपमेट क्रेडिट बैंक, दि धनलक्ष्मी बैंक लि. और ए.टी.एमों की परस्पर भागीदारी के लिए कार्पोरेशन बैंक भी शामिल है. जिसके द्वारा बैंक के ग्राहकों तक पहुंचने के लिए ए.टी.एमों में वृद्धि की जा रही हैं. बैंक ने ए.टी.एमों पर प्री-पेड टाप-अप मोबाईल जैसे ए.टी.एमों के ऊपर मूल्ययोजित सेवाएं भी प्रारम्भ की है.

14.200 नेटवर्क आधारित सेवाएँ एवं अनुप्रयोग :

14.201 ग्राहकों की संतुष्टि के लिए ठोस मूलभूत सेवाओं को चैनलीकृत करने और उनकी ओर से किए गए निवेश के प्रतिफल में वृद्धि करने की दृष्टि से बैंक नेटवर्क आधारित निम्नलिखित उत्पादों एवं सेवाओं को प्रारम्भ किया है.

14.211 ए.टी.एम./डेबिट कार्ड

वर्तमान में, 75 केन्द्रों वाली 244 शाखाएं ए.टी.एम./डेबिट कार्ड जारी करने में तकनीकी रूप से समर्थ हो गई हैं. इन शाखाओं ने अपने ग्राहकों को अबतक 56,199 ए.टी.एम. कार्ड और 1,27,937 डेबिट कार्ड जारी किए हैं. किसी समर्थ बीसा और पीओएस टर्मिनलो के अलावा इन कार्डों का कार्पोरेशन बैंक के किसी ए.टी.एमों और बैंकों के कैश ट्री/ कैश नेट समूहो से संबंधित ए.टी.एमों पर इस्तेमाल किया जा सकता है.

14.212 किसी भी शाखा में बैंकिंग एवं बहुनगरीय चेक सुविधा

यह सुविधा, कुल 47 केन्द्रों की 116 शाखाओं में शुरू की गई है जो, अन्य शाखाओं मे नकदी आहरण, नकदी जमाराशि, निधि अन्तरण और नकदी प्रबंधन सेवा जैसे कारोबार संचालन में एक शाखा के ग्राहकों को सुविधा प्रदान करती हैं. बहु नगरीय चेक सुविधा का शुभारंभ हमारे ग्राहको के लाभ के लिए किसी भी शाखा में बैंकिंग के तहत एक और समारोह के रूप मे किया गया.

14.300 नेटवर्क आधारित सेवाएँ

14.301 **देना नेट :** संचार के आधारभूत महत्व को स्वीकार करते हुए. वर्तमान में तकनीक संचालित बैंकिंग में, बैंक ने अपना निजी नेटवर्क

14.100 ATM Installations & Related Services:

14.101 In keeping with the universal trend of introducing ATMs as the most popular and convenient mode of delivery channels, a total of 155 ATMs have been installed all over the country as at 31st March 2005 and more ATMs are being added regularly. As of 31st March, 2005 the installation base of 155 ATMs covered 71 centres including 20 at offsite locations. Since then 12 more ATMs have been installed in April 2005 of which 9 are at off-site locations. In the process, ATM services have been extended at two more centers.

14.102 The Bank is a member of VISA, thus facilitating the Bank's cardholders to access their accounts from more than 1,00,000 Merchant Establishments (MEs) and 10,000 VISA ATMs, all over India and more than 13 million MEs and 890,000 ATMs, internationally.

14.103 Besides, for convenience of customers, the Bank has ATM sharing arrangements with Corporation Bank and Cash Tree group of banks comprising of Bank of India, United Bank of India, Syndicate Bank, Indian Bank, Union Bank of India, Bank of Maharashtra, Bank of Rajasthan and Karnataka Bank.

14.104 The Bank has also joined Cashnet group Banks that includes IDBI Bank, Citibank, Standard Chartered, Bank of Punjab, Centurion Bank, UTI Bank, Development Credit Bank, The Dhanalakshmi Bank Ltd., and also with Corporation Bank for mutual sharing of ATMs, thereby increasing the ATM reach for the Bank's customers. The Bank has also introduced value added services over the ATMs like, Mobile Pre-paid Top-up.

14.200 Network based Services & Applications

14.201 With a view to channelise the massive infrastructure for customer satisfaction and maximize the Return on Investment made in creation thereof, the Bank has introduced the following network based products and services:

14.211 ATM / Debit Cards:

At present 244 branches covering 75 centres have been technologically enabled to issue ATM / Debit cards. These branches have issued 56,199 ATM cards and 1,27,937 Debit Cards to their customers so far. Apart from any VISA enabled & POS terminals, these cards can be used at any of the Corporation Bank's ATMs as well as ATMs belonging to CASHTREE / CASHNET group of Banks.

14.212 Any Branch Banking & Multy City Cheque Facility :

This facility introduced at 116 branches across 47 centres, enables customers of one branch to transact business like cash withdrawal, cash deposit, funds transfer and Cash Management service from other branches. Multi City Cheque facility has been launched as one more function under Any Branch Banking for the benefit of our customers.

14.300 Network based Services:

14.301 **DENANET :** Recognising the importance of communication infrastructure in present day technology

देनानेट स्थापित किया है जिसका 371 लीज्ड लाइनों 138 आई.एस.डी. एन लाइनों, 105 वी सेट और 718 शाखाओं से संबद्ध 397 डायल अप लाइनों, और 100 से अधिक केन्द्रो में फैले हुए 34 प्रशासानिक कार्यालयों में इस्तेमाल हो रहा है. 99% से अधिक का समय सुनिश्चित करने हेतु एक सुविधा प्रबंधन टीम द्वारा 24X7 आधार पर देनानेट की निरन्तर निगरानी की जाती है.

14.302 **अप्रत्यक्ष सहायता :** देनानेट दूर-दराज के स्थानों की समस्या को दूर करने के उद्देश्य से देनानेट की क्षमताओं का इस्तेमाल किया जाता है. इस प्रकार कुशल मानवशक्ति का उपयोग करके क्षेत्र स्तर के स्टाफ की सहायता करने में अत्यधिक प्रभावी और अनुकूलतम बनाया जा सकता है.

14.303 **आर.टी.जी.एस.:** बैंक पी.डी.ओ. एन.डी.एस. अनुप्रयोग प्रणाली और तत्काल सकल भुगतान (आर.टी.जी. एस.) के माध्यम से अन्तर बैंक निधि अंतरण में सक्रिय भागीदारी करता रहा है.

14.304 **सूचना कियॉस्क :** सूचना के पर्याप्त प्रचार-प्रसार और ग्राहको की पासबुक मुद्रण के लिए स्व सेवा टर्मिनल हेतु 10 शाखाओं में सूचना कियॉस्क लगाया गया है.

14.305 **टेली बैंकिंग :** टेली बैंकिंग सुविधा 105 शाखाओं में उपलब्ध है. जिसके द्वारा विनिर्दिष्ट संख्या पर बात कर सकता है और खाते में जमा शेष, लघु विवरण आदि जैसी सूचनाए प्राप्त कर सकता है.

14.306 **एम. बैंकिंग :** मोबाइल बैंकिंग कुल 20 केन्द्रों की 50 शाखाओं पर प्रारम्भ की गई है, ताकि मोबाईल फोन वाले ग्राहक अपने खाते तक पहुंचने में अपनी शाखा से जुड़े रह सकें. इसके पहले चरण में 3 सेवाएं प्रदान की जा रही हैं: (क) जमा शेष के बारे में पूछताछ (ख) चेक की स्थिति और (ग) (पिछले 3 लेन - देन) खातों का लघु विवरण.

14.307 **देना बिल पे :** यह सुविधा मुंबई की 25 शाखाओं में प्रारम्भ की गई है जिससे ग्राहक लाइन मे खड़े रहने की जरुरत या नकदी/चैक के माध्यम से भुगतान किए बिना तीन सुविधाजनक भुगतान प्रणालियों यथा (क) स्वचालित भुगतान (ख) फोन भुगतान (ग) अपने खाते से इन्टरनेट के माध्यम से टेलीफोन बिलों, मोबाइल बिलों, बिजली बिलों आदि जैसे अपने उपयोगिता बिलों का भुगतान करने में ग्राहक समर्थ हो सकेगा. देना बिल पे उपयोगिता बिल भुगतान के लिए एक सुविख्यात सेवा प्रदाता बिल डेस्क द्वारा समर्थित सुविधा है.

14.308 **इन्टरनेट बैंकिंग :** इन्टरनेट बैंकिंग 23 केन्द्रों में फैली हुई 25 शाखाओं में प्रारम्भ की गई है. ताकि ग्राहको को (क) जमा शेष की पूछ-ताछ (ख) चेक की स्थिति और (ग) (पिछले 10 लेन-देन) खातो के लघु विवरण के रूप में उनके खातो की स्थिति जानने के लिए इन्टरनेट सुविधा वाले ग्राहक समर्थ हो सकें.

14.309 **डाटा अन्तरण :** समय पर निर्णय लेने के लिए विकसित प्रबन्ध सूचना प्रणाली महत्वपूर्ण है. इस दृष्टि से देना नेट का शाखाओं से क्षेत्रीय कार्यालय, क्षेत्रीय कार्यालय से कार्पोरेट कार्यालय को गैर निष्पादक आस्ति, लेखा परीक्षा पुस्तिका, वायर विवरणियाँ और अन्य प्रबन्ध सूचना प्रणाली से संबंधित आकड़ो के अन्तरण हेतु व्यापक रूप से उपयोग किया जाता हैं. देना नेट ने बैंक को उसकी नोडल शाखाओं के माध्यम से भारतीय रिजर्व बैंक में ऐसे कारोबार का लेन देन करने वाली विभिन्न शाखाओं के प्रत्यक्ष / अप्रत्यक्ष रूप से संबद्ध आकड़ो के प्रेषण मे सरकारी निर्धारणों का अनुपालन करने में समर्थ बनाया है ताकि इस नेटवर्क की सहायता से संबद्ध शाखा इलेक्ट्रानिक रूप से कार्य कर सके.

driven banking, the Bank has set up its own network "DENANET" using 371 Leased Lines, 138 ISDN lines, 105 VSATs and 397 Dial-up lines connecting 718 branches and 34 administrative offices spread over 100 centres. DENANET is continuously monitored on 24 X 7 basis by a facility management team for ensuring above 99% uptime.

14.302 **Remote Support :** DENANET capabilities are being used for the purpose of troubleshooting from a remote location thus utilising the skilled manpower more effectively and optimally in assisting field level staff.

14.303 **RTGS :** Bank is actively participating in PDO-NDS application system and Inter-bank fund transfer through Real Time Gross Settlement (RTGS).

14.304 **Information Kiosks:** Information Kiosks have been installed at 10 branches for efficient dissemination of information and self-service terminal for customers for passbook printing.

14.305 **Telebanking :** This facility is available at 105 branches whereby the customer can call the designated number and get information like account balance, mini statement etc.

14.306 **m-banking :** Mobile Banking has been introduced at 50 branches across 20 centers, to enable the customers with mobile phones to remain connected with their branch to access their accounts. In the first phase, 3 services are being provided (a) Balance inquiry, (b) Cheque status and (c) Mini statement of accounts (last 3 transactions).

14.307 **Dena BillPay :** This facility has been introduced at 25 branches in Mumbai, enabling customers to pay their utility bills like, Telephone bills, Mobile bills, Electricity bills etc. through three convenient payment modes (a) Auto Pay, (b) Phone Pay and (c) Internet, from their accounts without the need to stand in the queue or paying through cash / cheque. Dena BillPay is powered by BILL DESK, a renowned Service Provider for utility bill payments.

14.308 **Internet Banking :** Internet banking has been introduced at 25 branches spread over 23 centres to enable a customer having internet facility to access their accounts status in the form of a) Balance inquiry, (b) Cheque status and (c) Mini statement of accounts (last 10 transactions).

14.309 **Data Transfer :** Improved MIS is vital for timely decision making. With this in view, the DENANET is extensively used for transfer of data related to NPA, Audit Booklet, Wires returns and other MIS from branches to regional offices and then to Corporate Office. The DENANET has also enabled the Bank to comply with Government stipulations of transmission of data related to direct / indirect taxes from various branches dealing with such business to Reserve Bank of India through nodal branches and link branch electronically with the help of this network.

14.310 **कार्पोरेट ई-मेल :** 1000 से अधिक उपयोगकर्ता विभिन्न स्तरों पर संचार/सूचना की सूक्ष्म और तीव्र प्रवाह के लिए बैंक से सीधे कार्पोरेट ई-मेल का प्रयोग कर रहे हैं.

14.400 बैंक की वेबसाइट का पुनर्निमाण

14.401 बैंक ने बेहतर रूप एवं अनुभूति के साथ अपना वेबसाईट पुनः तैयार की है और बैंक ने अब इसमें शाखा स्थल निर्धारक, परिकलक, युगल क्लिक संचालन प्रणाली आदि जैसी ग्राहकोनुकूल कई विशेषतायें शामिल की है. एक वेबमास्टर इस वेबसाइट को अद्यतन और चालू आधार पर गतिशील बनाए रखेगा.

14.402 इस उपाय का सकारात्मक परिणाम वेबसाइट की सफलता की बढ़ती संख्या के आधार पर पहले से ही प्रतिबिंबित है और नैटिजनों से इस के लिए बधाई संदेश प्राप्त हुये हैं.

14.403 सूचना प्रोद्यौगिकी की सुदृढ़ अधारभूत सुविधा की सहायता से बैंक ग्राहकों को अधिकाधिक सुविधा प्रदान करने के उद्देश्य से प्रोद्यौगिकी का उपयोग करने हेतु तत्पर है.

15.000 मानव संसाधन विकास

15.001 बैंक का अभिमत है कि मानव संसाधन बैंक की महत्वपूर्ण आस्तियां हैं. इस अभिमत के द्वारा बैंक ने पहचान किए गए महत्वपूर्ण क्षेत्रों में अन्तःदक्षता और सुयोग्यता के विकास पर विशेष जोर दिया है. स्टाफ की सही स्थिति पहचानने और उनकी तैनाती करने, उन्हें उच्चतर दायित्व सभालने, उनकों पुनः प्रशिक्षित और दक्ष बनाने तथा महत्वपूर्ण क्षेत्रो के चुनौती पूर्ण कार्यो को करने वाले विश्वसनीय अधिकारियों को तैयार करने के उपायों का बैंक ने प्रभावशाली ढंग से पालन किया है. प्रबंधन, कार्यपालक और नेतृत्व विकास कार्यक्रमों का भी सुप्रसिद्ध आन्तरिक एजेंसियों / संस्थानों की सहायता से बैंक द्वारा अनुपालन किया गया.

15.002 वर्ष के दौरान, बैंक ने साख, खुदरा बैंकिंग, जोख़िम प्रबंधन, प्रबंधन विकास और ग्रामीण वित्त आदि के महत्वपूर्ण क्षेत्रो में 4631 कर्मचारियों अर्थात 3298 अधिकारियों, 1117 लिपिकों एवं 216 अधीनस्थ कर्मचारियों) को प्रशिक्षण दिलाया। बैंक ने 11 अधिकारियों को उनके परिचालन से संबधित क्षेत्रों में व्यापक अनाश्रयता और विकास के लिए अन्तरराष्ट्रीय संगोष्ठियों/कार्यशालाओं में भाग लेने के लिए भी प्रतिनियुक्त किया।

15.003 कर्मचारियों में नई दक्षता और नई प्रतिभा लाने की दृष्टि से बैंक ने साख, सूचना तकनीक, कृषि, कार्मिक, मानव संसाधन विकास, विपणन, विधि, विदेशी, मुद्रा आदि जैसे महत्वपूर्ण क्षेत्रों में विशेषज्ञता प्राप्त अधिकारियों की भर्ती प्रक्रिया प्रारम्भ की है। वर्ष के दौरान बैंक ने 79 विशेषज्ञता प्राप्त अधिकारियों की भर्ती की है।

15.004 बैंक की स्टाफ संख्या 31 मार्च 2004 को 10347 से घटकर 31 मार्च 2005 को 10201 रह गई. जिसमे 2951 अधिकारी, 4637 लिपिक और 2613, अधीनस्थ कर्मचारी होते हैं। बैंक की स्टाफ संख्या जिनमें 1618 महिला कर्मचारी और अनुसूचित जाति, अनुसूचित जनजाति एवं अन्य पिछड़े वर्ग से संबंधित 3550 कर्मचारी शामिल हैं।

15.100 अनुसूचित जाति / अनुसूचित जनजाति / अन्य पिछड़े वर्ग के कर्मचारियों के लिए परिवाद निवारण तंत्र

15.101 बैंक ने अनुसूचित जाति और अनुसूचित जनजाति के लिए आरक्षण नीति के कार्यान्वयन को देखने के लिए मुख्य सम्पर्क अधिकारी के रूप मे काम करने वाले महाप्रबधक श्रेणी के एक शीर्षकार्यपालक को नामित किया है। आरक्षण, भेदभाव जैसे मुद्दों से संबंधित समस्याओं / परिवादों

14.310 **Corporate E-MAIL –** Across the Bank, at various levels, more than 1000 users are using Corporate e-mail for smooth and quick flow of communication / information.

14.400 Revamping of Bank's Web site:

14.401 The Bank has revamped its web site with a better look & feel and it now contains many customer friendly features like, Branch locators, Calculators, Two-click navigation system etc. A web-master will keep the Web-site updated and dynamic on an ongoing basis.

14.402 The positive result of this initiative is already reflected in terms of increased number of hits on Web-site and complimentary messages received from netizens.

14.403 With robust IT infrastructure, the Bank is well poised to take the leap forward to drive technology towards affording greater customer convenience.

15.000 HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT

15.001 The Bank believes that Human Resources are its key assets. Driven by this belief, the Bank has laid special emphasis on developing core skills and competencies in identified thrust areas. The Bank vigorously followed the practice of identifying and placing the staff at the right positions, re-training and skilling them to take up higher responsibilities and grooming promising officers to take up challenging assignments in thrust areas. Management, Executive and Leadership Development programmes were also pursued by the Bank with the help of reputed external agencies / institutes.

15.002 During the year, the Bank trained 4,631 employees (3,298 Officers, 1,117 Clerks and 216 Subordinates) in thrust areas of Credit, Retail Banking, Risk Management, Management Development, Rural Finance etc. The Bank also deputed 11 Officers to attend international seminars/ workshops for wider exposure and development in their respective areas of operation.

15.003 With a view to injecting new skills and fresh talent, the Bank initiated process of recruitment of Specialist Officers in thrust areas like Credit, Information Technology, Agriculture, Personnel, HRD, Marketing, Legal, Forex, etc. During the year the Bank recruited 79 Specialist Officers.

15.004 The staff strength of the Bank reduced from 10,347 as on March 31, 2004 to 10,201 as on March 31, 2005 comprising of 2,951 Officers, 4,637 Clerks and 2,613 Subordinate staff. The Bank's staff strength includes, 1,618 women employees and 3,550 employees belonging to Scheduled Castes, Scheduled Tribes and Other Backward Classes.

15.100 Grievances Redressal Mechanism for SC/ST/OBC Employees:

15.101 The Bank has nominated a Top Executive in the rank of General Manager to officiate as Chief Liaison Officer to oversee implementation of Reservation Policy for Scheduled Caste and Scheduled Tribe. The quarterly meetings with All India Dena Bank SC / ST / OBC

को दूर करने के लिए अखिल भारतीय देना बैंक अनुसूचित जाति / जनजाति / अन्य पिछड़ा वर्ग कर्मचारी संघ के साथ प्रधान कार्यालय में आवधिक अन्तराल पर तिमाही बैठकें आयोजित की गई.

15.200 औद्योगिक संबंध

समीक्षाधीन वित्तीय वर्ष के दौरान औद्योगिक संबंध मधुर रहे. पंचाट कर्मचारी यूनियन तथा अधिकारी एसोसिएशन के साथ बैठकें आयोजित की गई एवम् मुद्दों पर विचार विमर्श किया गया तथा बैंक के नियमों और दिशानिर्देशों की रुपरेखा के भीतर उसका समाधान किया गया.

15.300 पदोन्नति

कर्मचारियों के कैरियर का विकास मार्ग प्रशस्त करने को ध्यान में रखते हुए बैंक ने वर्ष के दौरान पदोन्नति प्रक्रिया की एक श्रृंखला चलाई.

16.000 ग्राहक सेवा

ग्राहक संतुष्टि में सुधार लाने के लिए बैंक ने केन्द्रित ग्राहक सेवा को बढ़ावा देने हेतु सार्थक प्रयास किए. वर्ष के दौरान बैंक ने इस लक्ष्य हेतु निम्नलिखित उपाय किए :

16.100 आई एस ओ 9001:2001 प्रमाणन की अवप्राप्ति

16.101 उत्कृष्ट प्रबंधन प्रणाली के प्रति आई एस ओ 9001:2000 एक सकारात्मक कदम है. यह कर्मचारी, उत्पादन तथा मुद्रा संसाधनों के अनुकूलतम उपयोग को सुनिश्चित् करता है. जिसका परिणाम ग्राहक संतुष्टि को बढ़ाने के रूप में सामने आया है. वर्ष 2004-05 के दौरान पूरे देश में बैंक की 51 शाखाओं ने आई एस ओ 9001:2000 प्रमाणन को प्राप्त किया.

16.200 ग्राहक की शिकायतों का निवारण

16.201 ग्राहकों की शिकायतों का यथासमय निवारण करने को बैंक उच्च प्राथिमकता देता है. बैंक के ग्राहक सीधे पत्र द्वारा अथवा बैंक की वेबसाईट के माध्यम से सम्पर्क कर सकते हैं तथा अपने प्रश्नों/ पूछताछ, यदि कोई है, को पत्र, फोन , ई-मेल अथवा वेबसाईट के द्वारा भेज सकते हैं.

16.202 इसके साथ ही ग्राहक सेवा में सुधार लाने के लक्ष्य को ध्यान में रखते हेतु बैंक ने ग्राहक सेवा की कार्यविधि एवं कार्य निष्पादन लेखा परीक्षा पर एक तदर्थ समिति गठित की है. इस समिति में बैंक के शीर्ष कार्यपालकों के अतिरिक्त दो प्रतिष्ठित ग्राहकों का भी सदस्यों के रूप में समावेश है.

16.203 इसके अतिरिक्त बैंक ने निदेशक मंडल स्तर पर भी ग्राहक सेवा समिति का गठन किया है. जो ग्राहक सेवा की गुणवत्ता को बढ़ाने एवं ग्राहक वर्ग की समस्त श्रेणियों हेतु ग्राहक संतुष्टि के स्तर को सुधारने के उपाय बताएगी.

17.000 राजभाषा

17.001 बैंक ने राजभाषा हिन्दी को बढ़ाने में अग्रणी रहने हेतु अपने प्रयास जारी रखे. समीक्षाधीन वित्तीय वर्ष के दौरान अपने प्रयासों की पहचान के उपाय के रूप में बैंक ने वर्ष 2003-2004 के लिए गुजरात राज्य स्तरीय बैंकर्स समिति (राजभाषा) द्वारा आयोजित प्रतियोगिता में द्वितीय पुरस्कार प्राप्त किया. बैंक की तिरूवनंतपुरम शाखा ने वर्ष 2003-04 के लिए नगर राजभाषा कार्यान्वयन समिति, तिरूवनंतपुरम से द्वितीय पुरस्कार प्राप्त किया. बैंक ने महाराष्ट्र राज्य स्तरीय बैंकर्स समिति (राजभाषा) पुणे द्वारा आयोजित प्रतियोगिता में तीसरा पुरस्कार प्राप्त किया. इसके साथ ही बैंक ने वर्ष 2003-04 के लिए भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा आयोजित द्विभाषिक गृह पत्रिका प्रतियोगिता में चतुर्थ स्थान प्राप्त किया.

Employees' Federation were held at periodic intervals at Head Office level to redress problems / grievances relating to the issues like, reservation, discrimination, etc.

15.200 Industrial Relations:

During the financial year under review, the Industrial Relations were cordial. Meetings with Award Staff Union and Officers' Association were conducted and their issues were discussed and resolved within the framework of the Bank's rules and guidelines.

15.300 Promotions:

With a view to providing career progression path to the employees, the Bank undertook a series of promotion exercise during the year.

16.000 CUSTOMER SERVICE

The Bank has concentrated on internalizing customer expectations and aspirations more intensely. During the year, the Bank has taken following measures to improve customer satisfaction :

16.100 Acquisition of ISO 9001:2000 Certification.

16.101 ISO 9001:2000 certification is a positive step towards quality management system. It ensures optimum utilization of resources of man, material and money resulting in enhancement in customer satisfaction. During the year 2004-05, 51 branches of the Bank across the country have acquired ISO 9001:2000 Certifications.

16.200 Redressal of Customer Grievances:

16.201 The Bank is giving top priority in resolving customers' complaints/grievances on timely basis. The customers of the Bank can correspond directly or through web-site of the Bank and pose their questions/queries if any, through web-site apart from letters, telephone, e-mail, etc.

16.202 Further, with the objective of attaining improvement in the customer service, the Bank has constituted an Ad-hoc Committee on Procedures & performance Audit of Customer Service (CPPAPS). The Committee, in addition to top executives of Bank, has two valued customers as its members.

16.203 In addition to above, the Bank has also formed Customer Service Committee at Board level to advise measures for enhancing the quality of customer service and improving the level of customer satisfaction for all categories of clientele at all times.

17.000 RAJBHASHA

17.001 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 2nd prize in the competition organised by Gujarat State level Bankers' committee (Rajbhasha) for the year 2003-04. The Bank's Thiruvananthapuram branch won 2nd prize in the competition organised by Town Official Language Implementation Committee, Thiruvananthapuram for the year 2003-04. The Bank won 3rd prize in the competition organised by Maharashtra State level Banker's Committee (Rajbhasha) Pune. The Bank also won 4th prize in the Bilingual House Magazine competition organised by Reserve Bank of India for the year 2003-04.

17.002 बैंक ने राजभाषा हिन्दी के प्रयोग को आगे बढ़ाने के लिए विशेष प्रशिक्षण कार्यक्रमों का आयोजन किया. तथा शील्ड/ ट्राफियां प्रदान करने/ नकद प्रोत्साहन देने आदि की अपनी नीति जारी रखी. आलोच्य वित्तीय वर्ष में 100 हिन्दी कार्यशालाओं का आयोजन किया गया. जिसमें 421 अधिकारियों तथा 838 कर्मचारियों को प्रशिक्षित किया गया. इसके अतिरिक्त कर्मचारियों को अपने कार्य हिन्दी में करने हेतु व्यावहारिक प्रशिक्षण देने के लिए 228 डेस्क प्रशिक्षण कार्यक्रम भी आयोजित किए गए. तकनीकी परिवर्तनों के अनुरूप बैंक ने क्षेत्रीय कार्यालयों के स्तर पर विविध प्रशासिनक कार्यालयों में कम्प्यूटर आधारित द्विभाषी/बहुभाषी शब्द संसाधक तथा सी डी रोम द्विभाषी शब्दकोश प्रदान किए हैं. इन सुविधाओं के उपयोग हेतु हिन्दी माध्यम से कम्प्यूटर प्रशिक्षण कार्यक्रमों का भी आयोजन किया गया। 250 पूर्णतः कम्प्यूटरीकृत शाखाओं (टी बी सी) को द्विभाषी वर्ड प्रोसेसर-प्रदान किए गए हैं. इसके अतिरिक्त वर्ष के दौरान बैंक ने 'क' और 'ख' भाषिक क्षेत्रों की 176 शाखाओं में द्विभाषी डाटा प्रोसेसर सुविधा को उपलब्ध कराया है. बैंक द्वारा लगाए गए समस्त एटीएमों (155) में द्विभाषिक सुविधा उपलब्ध करा दी गई है.

17.003 संसदीय राजभाषा समिति की उप समिति ने 07 जनवरी, 2005 को हमारी सिलवासा शाखा (सूरत क्षेत्र) का निरीक्षण दौरा किया तथा राजभाषा कार्यान्वयन के लिए बैंक द्वारा किए जा रहे प्रयासों पर अपना संतोष व्यक्त किया.

18.000 विपणन एवं उत्पाद विकास

18.001 वर्ष के दौरान बाजार में अपनी पहचान बढ़ाने के लिए बैंक एक ब्रांड एम्बैसडर को नियुक्त करने वाला सार्वजिनक क्षेत्र का पहला बैंक बन गया. इस वर्ष बैंक द्वारा उठाया गया एक ऐतिहासिक कदम रहा - प्रसिद्ध फिल्म अभिनेत्री 'श्रीमती जूही चावला' की बैंक के ब्रांड एम्बैसडर के रूप में नियुक्ति. जैसा कि बैंक स्वयं को विशेषतः रिटेल कारोबार के क्षेत्र में एक 'तेजतर्रार एवं पुनरूत्थित बैंक' के रूप में स्थापित करने में लगा हुआ है. श्रीमती जूही चावला के जुड़ने से बैंक को अपनी स्थिति को प्रतिष्ठित करने में अत्यधिक सहायता मिली है.

18.002 बैंक ने पूरे वर्ष भर इलैक्ट्रानिक मीडिया सहित विविध जन प्रचार माध्यमों का प्रभावी उपयोग करते हुए अपना शानदार प्रचार अभियान जारी रखा.

18.003 बैंक ने इसके साथ ही कुछ महत्वपूर्ण कारोबार संबंधी प्रदर्शनियों तथा क्षेत्रीय एवं राष्ट्रीय महत्व के सांस्कृतिक कार्यक्रमों में भी भाग लिया. सतर्कता लक्ष्य समूह और उत्पादों की अपेक्षाओं और कार्यक्रमों को ध्यान में रखते हुए मीडिया का चयन किया गया.

19.000 कार्पोरेट सेवा

19.001 बैंक के पास भारतीय प्रतिभूति विनिमय बोर्ड से उक्त निर्गम के बैंकर और डिपोज़िटरी सहभागी के रूप में पंजीकरण प्रमाणपत्र मौजूद है.

19.002 बैंक अपनी सेवाएं विविध कार्पोरेट ग्राहकों को लाभांश/ब्याज वारंट / धनवापसी आदेशों के भुगतान हेतु बैंकर के रूप में भी प्रदान करता है. बैंक विभिन्न कारपोरेट ग्राहकों के लिए वसूलीकर्ता बैंक के रूप में भी कार्य करता है.

19.003 बैंक राष्ट्रीय प्रतिभूति डिपाज़िटरी लिमिटेड (एन एस डी एल) का एक डिपाज़िटरी 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.

20.000 जोखिम प्रबंधन

20.001 बैंक ने जोखिम प्रबंधन के संबंध में निदेशकों की समिति द्वारा

17.002 The Bank continued to conduct special training programs to promote use of Hindi and also continued with the policy of extending incentives like awarding Shields / Trophies, offering cash incentives etc. During the financial year under review, 100 Hindi workshops were conducted and 421 officers and 838 clarks were trained. In addition to these, 228 desk-training programs were also conducted to impart practical training to the employees for doing their official work 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 level viz regional offices and corporate offices. Computer training programs were conducted to promote use of these facilities through Hindi medium. 250 fully computerised branches have been provided with bilingual word processors. Further, the Bank's 176 branches in 'A' & 'B' lingual regions have been provided with bilingual data processors during the year. All the 155 ATMs installed by the Bank have been provided with bilingual access facilities.

17.003 The sub-committees of parliamentary committee on official language visited our Silvassa branch (Surat Region) on 7th January 2005 and expressed satisfaction on the efforts made by the Bank in implementation of Hindi.

18.000 MARKETING & PRODUCT DEVELOPMENT:

18.001 During the year, the bank became the first public sector bank to appoint a 'Brand Ambassador' to enhance its visibility in the market. The path-breaking step taken by the Bank this year was to appoint noted film artist Mrs Juhi Chawla as Brand Ambassador of the Bank. As the Bank is positioning itself as a "Vibrant and Resurgent Bank", particularly in retail business, the association of Mrs Juhi Chawla has immensely helped in reassuring this position.

18.002 The Bank continued publicity drives through out the year effectively using various media including, electronic media for improving the visibility of the Bank.

18.003 The Bank also participated in some important business exhibitions and cultural events of regional and national importance. The selection of media for publicity of the products and image building was done taking into consideration the target group, their requirements and nature of events.

19.000 CORPORATE SERVICES

19.001 The Bank is having Registration Certificate as 'Bankers to the issue' and 'Depository Participant' from Securities Exchange Board of India.

19.002 The Bank is extending its services as Bankers to the Issue for paying Dividend / Interest warrants / Refund orders to various corporate clients. The Bank is also working as Collecting Bank for various Corporate Clients.

19.003 The Bank is a Depository Participant of National Securities Depositary Limited (NSDL) and has specialized Capital Market Branch in Mumbai. This Branch is extending various types of services relating to Demat / Remat of Securities.

20.000 RISK MANAGEMENT:

20.001 The Bank has put in place structured risk management

संचालित संरचनात्मक जोखिम प्रबंधन प्रणाली व्यवस्था लागू की है. बैंक ने साख तथा बाजारू जोखिमों के बेहतर संचालन को ध्यान में रखते हुए अपनी साख नीति एवं आस्ति देयता प्रबंधन नीति को संशोधित एवं अद्यतन किया है. बैंक ने इसके साथ ही अपनी परिचालनात्मक जोखिम प्रबंधन नीति भी तैयार की है.

20.002 समीक्षाधीन वर्ष में जोखिम प्रबंधन के क्षेत्र में एक उल्लेखनीय घटना रही-खजाना परिचालन में जोखिमों पर लगातार निगरानी रखने के लिए मध्यवर्ती कार्यालय की स्थापना तथा रु. 1 करोड़ एवं अधिक के समस्त ऋण जोखिमों को साख श्रेणी निर्धारण की परिधि में लाना. इस प्रकार ऋण जोखिम उपायों तथा जोखिम आधारित मूल्य निर्धारण को सुनिश्चित किया गया.

20.100 ऋण समीक्षा व्यवस्था

20.101 बैंक में ऋण समीक्षा व्यवस्था 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 तुरन्त सुधारात्मक उपाय करने के उद्देश्य से प्रारम्भ की गई थी, यह व्यवस्था सुस्थापित हो चुकी है. वर्ष 2004-05 के दौरान रु.10 करोड़ एवं उससे अधिक के सभी पात्र खातों को साख लेखा परीक्षा के अधीन लाया गया. साख लेखा परीक्षा रिपोर्टों के अनुपालन विवरण निदेशक मंडल की लेखा परीक्षा समिति के समक्ष नियमित आधार पर प्रस्तुत किए जाते हैं. जो बैंक के साख प्रबंधन में सुधार लाने हेतु किए जाने वाले आवश्यक उपायों के संबंध में मार्गदर्शन करती है.

21.000 आंतरिक नियंत्रण एवं सतर्कता

21.001 बैंक के पास निवारक सतर्कता के क्षेत्र में विशिष्ट दृष्टि के साथ विविध सतर्कता गतिविधियों पर नियंत्रण रखने, निगरानी तथा देखरेख के लिए अपने कार्पोरेट कार्यालय में एक प्रभावपूर्ण सतर्कता कक्ष है जो भारत सरकार, केन्द्रीय सतर्कता आयोग तथा भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा जारी अनुदेशों/दिशानिर्देशों का कार्यान्वयन सुनिश्चित् करता है. कर्मचारियों में सतर्कता के प्रति निरंतर जागरूकता बनाए रखने के एक उपाय के रूप में सभी स्तर के कर्मचारियों को इन उपायों से अवगत कराया जाता है ताकि परिचालन के विविध क्षेत्रों में धोखाधड़ी से बचा जा सके. कर्मचारियों में सतर्कता के प्रति जागरूकता को बढ़ाने तथा उसके प्रति उन्हें संवेदनशील बनाने के लिए नियमित प्रशिक्षण तथा शैक्षणिक कार्यशालाएं आयोजित की जाती है. बैंक में कारगर सतर्कता प्रशासन के लिए प्रणाली एवं कार्यविधियों को सुधारने हेतु लगातार भरसक प्रयास किए जाते हैं. बैंक का निदेशक मंडल प्रत्येक तिमाही में सतर्कता विभाग की कार्यप्रणाली की समीक्षा करता है. केन्द्रीय सतर्कता आयोग भी बैंक की सतर्कता लेखा परीक्षा आयोजित करता है.

21.002 सतर्कता मशीनरी को मजबूत करने की दृष्टि से विविध परिचालन क्षेत्रों में बैंक के दिशोनिर्देशों पर जोर देते हुए प्रणाली एवं कार्यविधियों को सुधारने के लिए सतत् प्रयास किए जाते हैं. विधिक अनुपालन प्रमाणपत्र से संबंधित मित्रा समिति की सिफारिशें, उत्तम कार्य संहिता तथा 'अपने ग्राहक को जानिए' के संबंध में भारिबैं के दिशानिर्देशों को कार्यान्वित किया गया है.

21.003 बैंक का आंतरिक निरीक्षण एवं लेखा परीक्षा विभाग भारिबैं के दिशानिर्देशों के अनुसार शाखाओं का आवधिक निरीक्षण सुनिश्चित करता है. इस प्रयोजन हेतु बैंक के पास सुप्रशासित आन्तरिक निरीक्षण एवं लेखा परीक्षा विभाग है जो भारिबैं के दिशानिदेशों के अनुरूप समस्त शाखाओं का आवधिक निरीक्षण सुनिश्चित् करता है. और अधिक प्रभावी लेखा परीक्षा के लिए विभाग को शक्तिशाली

systems and architecture overseen by a Committee of Directors on Risk Management. The Bank revised and updated its Credit Policy and ALM Policy with a view to manage credit and market risks better. The Bank has also framed its operational risk management policy.

20.002 Notable developments in area of risk management during the year were setting up Mid-Office for continuously tracking risks in treasury operations and initiation of process to bring all credit exposures of Rs.1.00 crore and above under the umbrella of credit rating exercise, thus ensuring credit risk measurement and risk based pricing.

20.100 Loan Review Mechanism

20.101 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 actions. The system is well stabilised. During the year 2004-2005, all eligible accounts of Rs.10.00 crore and above were subjected to credit audit. The compliances to credit audit reports are being placed before the Audit Committee of the Board on regular basis who guide the Bank by suggesting measures to be initiated for improvement in credit management.

21.000 INTERNAL CONTROL AND VIGILANCE:

20.001 Bank has an effective vigilance set-up in place at its corporate office for control, monitoring and supervision of various vigilance functions with specific focus in the area of preventive vigilance. Implementation of the instructions / Guidelines issued by the Government of India, Central Vigilance Commission and Reserve Bank of India are ensured. Employees at all levels are kept abreast of these guidelines as a measure of continuous vigilance awareness amongst employees and to keep them vigilant and alert to avoid fraud in various areas of operation. Regular trainings and educative workshops are conducted to sensitise and improve the faculty of vigilance awareness in the employees. Continuous endeavours are made to improve the systems and procedures for effective vigilance administration in the Bank. The Bank's Board reviews the working of Vigilance Department every quarter. The Central Vigilance Commission has also conducted vigilance audit of the Bank.

21.002 With a view to strengthen the vigilance machinery, efforts are made on a continuous basis to improve the systems and procedures by reiterating the Bank's guidelines in various operational areas. The Mitra Committee Recommendations on Legal Compliance Certificate, Best Practice Code and RBI guidelines on 'Know Your Customer' have been implemented.

21.003 The Internal Inspection and Audit Department of the Bank ensures periodical inspection of branches as per RBI guidelines. For this purpose, the Bank has well administered internal inspection and audit department that ensures periodical inspection of all branches as per RBI guidelines. To have more effective audit, the department has been strengthened. The department,

बनाया गया है. विभाग, समय पर लेखा परीक्षा को सुनिश्चित् करने के अतिरिक्त उसमें पाई गई अनियिमतताओं को सुधारने, प्रणाली तथा कार्यविधियों आदि का अनुपालन भी करता है.

21.004 भारतीय रिजर्व बैंक ने बैंकों को जोखिम आधारित आंतरिक लेखा परीक्षा को लेखापरीक्षा के एक साधन के रूप में अंगीकार करने के दिशानिदेश दिए हैं. बैंक ने जोखिम आधारित आन्तरिक लेखा परीक्षा कार्य आरंभ किया है तथा बैंक की प्रत्येक शाखा का जोखिम प्रोफाइलिंग का कार्य प्रगति पर है. लेखा परीक्षा कार्य आन्तरिक प्रशिक्षित लेखा परीक्षकों के साथ साथ अनुभवी बाह्य नामावली में शामिल लेखा परीक्षकों द्वारा सम्पन्न किया जाता है. बैंक 31 मार्च, 2006 तक जोखिम आधारित आंतरिक लेखा परीक्षा प्रणाली अपनाने हेतु पूरी तरह से तैयार रहने की अपेक्षा करता है.

21.005 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 रिजर्व बैंक के दिशानिदेशों का अनुपालन करने हेतु निरीक्षण विभाग समय समय पर आन्तरिक निरीक्षकों तथा बाहरी सनदी लेखाकारों की फर्मों आदि के द्वारा विविध प्रकार की लेखा परीक्षाएं संचालित करता है, जिससे निर्धारित कार्यप्रणाली एवं कार्यविधियों का सख्त अनुपालन सुनिश्चित् हो और त्रुटियों को समय पर रोका जा सके, यदि कोई हो.

21.006 बैंक ने इसके साथ ही सभी स्तरों पर कार्य तथा कार्यविधियों का सख्त अनुपालन किए जाने पर भी विशेष जोर दिया है. निरीक्षण रिपोर्टों में बताई गई अनियमितताओं के यथासमय सुधार के लिए अविरत आधार पर प्रभावी कदम उठाए गए हैं.

22.000 अवसर, नई पहल एवं चुनौतियां

22.100 अवसर एवं चुनौतियां

22.101 ब्याज दरों में उत्तरोतर वृद्धि, दुलर्भ नकदी निधि स्थितियों एवं विशेषतः निजी क्षेत्र के प्रतिस्पर्धियों एवं विदेशी बैंकों से अत्यधिक गहन प्रतिस्पर्धा के कारण खतरे पैदा होने की संभावना है. निसंदेहं बासेल-II के मानदण्डों के अनुपालन हेतु पूंजीगत आवश्यकता भी एक चुनौती रहेगी.

22.102 इसके साथ ही विद्यमान ब्याज दर परिदृश्य अपनी जमा दरों तथा उधार दरों के अधिकतम पुनर्निर्धारण तथा उसके द्वारा निवल ब्याजगत आय बढ़ाने का अवसर प्रदान करता है. उसके फलस्वरूप निवल ब्याज आय में वृद्धि होती है.

22.103 किसी भी प्रकार के सम्भावित नकदी निधि अवरोध पर काबू पाने के लिए बैंक ने अपनी आस्ति देयता प्रबन्धन नीति में 'नकदी निधि आकस्मिकता योजना' लागू की है. नकदी तनाव की कतिपय पूर्वनिर्धारित घटनाओं के सामने आने की स्थिति में नकदी स्थितियों की गत्यात्मक आधार पर दैनिक समीक्षा को बदलने के प्रावधान के साथ साप्ताहिक समीक्षा की प्रणाली लागू की गई है. बैंक के पास अतिरिक्त एस एल आर (सांविधिक चलनिधि अनुपात) के व्यापक पोर्टफोलियो की सहूलियत है जिसका आवश्यकता पड़ने पर सक्रिय गौण बाजार में लेन देन किया जा सकता है.

22.104 भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा बासेल-II प्रसंविदा के कार्यान्वयन हेतु निर्धारित मार्च, 2007 की अंतिम अवधि के फलस्वरूप बैंक को अपने ऋणों एवं अग्रिमों की ऋण गुणवत्ता के युक्तियुक्त आधार पर पुनर्निर्धारण के अवसर प्राप्त हुए हैं. जबकि कमजोर आस्तियों की शीघ्रता से पहचान करने में बैंक को मदद मिलती है एवं जिसके फलस्वरूप की गयी शीघ्र कार्रवाई से भी भविष्य में उधारकर्ता के चयन में सुधार होगा.

apart from ensuring timely audit, also follows up for rectification of observed irregularities, adherence to systems and procedures etc.

21.004 The Reserve Bank of India has guided the Banks to adopt Risk Based Internal Audit as a tool of audit. The Bank has taken up Risk based Internal Audit work and Risk profiling of each branch of the Bank is underway. Audit work is carried out by internally trained auditors as well as by experienced external empanelled auditors. The Bank expects to be fully ready to shift to up Risk based Internal Audit system by 31st March 2006.

21.005 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 Accountant firms from time to time and ensures strict adherence to the laid down systems and procedures and timely plugging of loopholes, if any.

21.006 The Bank has laid special emphasis on strict adherence to the systems and procedures at all levels. Effective steps are being taken on an on-going basis for timely rectification of irregularities pointed out in the inspection reports.

22.000 OPPORTUNITIES, NEW INITIATIVES & THREATS:

22.100 Opportunities and Threats:

22.101 The likely threats would be due to northbound movement of interest rates, tight liquidity conditions and highly intensive competition, particularly from private sector players and foreign banks. Of course, the capital requirements to comply with Basel II norms will also be a challenge.

22.102 At the same time, the present interest rates scenario provides an opportunity to optimally realign its deposit rates and lending rates and thereby enhance net interest income.

22.103 To overcome any likely liquidity constraints, the Bank has put in place a 'liquidity contingency plan' in its Asset Liability Management Policy. Systems are in place for weekly review of liquidity conditions on dynamic basis with a provision to shift to daily reviews in case certain pre-defined events of liquidity strains are observed. The Bank also has the comfort of a large portfolio of excess SLR investments that could be traded in active secondary market in case of need.

22.104 Consequent upon fixation of date line for implementation for Basel II covenants as March 2007 by Reserve Bank of India, the Bank has initiated the process to reassess the credit quality of the Bank's loans and advances on a more rational basis. While helping the Bank to identify weak assets faster and thereby get early actions initiated, this will also improve borrower selection in future.

22.105 बैंक की निगाह मुख्य केन्द्र बिन्दु के क्षेत्रों के रूप में एसएमई, खुदरा ऋण और आवासीय ऋण पर है, जिनमें भविष्य की प्रतिज्ञा विद्यमान है. साथ ही, ये क्षेत्र बेहतर प्रतिफल, गैर-निष्पादक आस्तियों की कम घटनाओं और न्यून पूंजी अपेक्षाओं का दावा रखते हैं. वर्ष 2004-2005 के दौरान अपने दुगुना खुदरा ऋण जोखिमों के होते हुए भी बैंक फिर से इसको बढ़ाने के लिए तैयार हो रहा है. तद्नुसार, बैंक ने एसएमई तथा खुदरा ऋण क्षेत्रों में साख विस्तार के लिए भविष्य की अपनी योजना तैयार की है.

22.200 नव नवोन्मेषी

22.201 वर्ष के दौरान बैंक ने खुदरा बैंकिंग में एक नई अवधारणा को जन्म दिया. फिनमार्ट एक ऐसी अवधारणा है जो अपने ग्राहकों की सभी 'खुदरा आवश्यकताओं' की पूर्ति तेजी से और कुशलता के साथ करने पर केन्द्रित है. इन मार्टों को तकनीकी आधार प्राप्त है जिन्हें खुदरा लेन-देन के लिए सूक्ष्मदर्शिता वाले और सावधानीपूर्वक चयनित अधिकारियों द्वारा संचालित किया जाता है. संपूर्ण ग्राहक संतुष्टि प्राप्त करने हेतु अनुकूलित किए गए त्वरित निर्णय को सुनिश्चित करने के लिए ऋण आवेदन पत्रों पर विचार करने हेतु इन अधिकारियों को उच्चाधिकार प्रदान किए गए हैं.

22.202 दिनांक 01 जनवरी, 2005 को बैंक ने विशेष तौर से बड़े कार्पोरेट उधारकर्ताओं की अपेक्षापूर्ति के लिए अपने कार्पोरेट मुख्यालय में एक वरिष्ठ अधिकारी के नेतृत्व में अपनी कार्पोरेट कारोबार शाखा का उद्घाटन किया. उसी परिसर में उपलब्ध बैंक के वरिष्ठ कार्यपालकों के सक्रिय सहयोग से शाखा से अपेक्षित है कि वह कार्पोरेट वित्तपोषण में नए और ऊँचे बेंचमार्क स्थापित करेगी.

22.203 देना बिल पे, एम बैंकिंग, देना इण्डिया रैमिट जैसे टेक्नोसैवी उत्पादों का शुभारंभ किया गया जिन्हें मीडिया के माध्यम से व्यापक रूप से प्रचारित किया गया. बैंक ने इस वर्ष 40 देना फिनमार्ट तथा सभी प्रकार के खुदरा ऋण उत्पादों के लिए 'वन स्टॉप शॉप' खोले. ये प्रयास समुचित विपणन एवं प्रचार द्वारा समर्थित रहे.

23.000 दृष्टिकोण और सरोकार

23.001 बैंक का मुख्य सरोकार अपनी लाभप्रदता को सुधारने तथा वित्तीय स्थिति को मजबूत बनाते हुए लाभांश का भुगतान करने वाले बैंकों की सूची में वापस जाना रहेगा.

23.002 बैंक अपनी आस्ति गुणवत्ता को सुधारने पर ध्यान केंद्रित करेगा और अपनी गैर निष्पादक आस्तियों को बैंकिंग उद्योग के समरूप स्तर पर कम करेगा.

23.003 बैंक अपना ध्यान अपने निवल ब्याज मार्जिन के बढ़ाने पर केन्द्रित करेगा और इसके लिए बैंक ने प्रमुख वरिष्ठ कार्यपालकों के परामर्श से एक योजना प्रक्रिया का प्रारूप तैयार किया है. जमाराशियों की लागत में योजनाबद्ध कमी के माध्यम से निवल ब्याज मार्जिन में सुधार होगा एवं कीमत-लागत अंतर में सुधार उच्च प्रतिफल ऋण बही अर्थात् कृषि, खुदरा ऋण, एसएमई तथा कारपोरेट क्षेत्र पर ध्यान केन्द्रित करने से होगा. बैंक ने पहले से ही रणनीतियाँ तय कर ली है जो कार्यान्वयन के अधीन हैं. सभी बड़े जोखिमों के साख मूल्यांकन तथा जोखिम आधारित निर्धारण नीति के अलावा, बैंक ने खुदरा साख विस्तार हेतु 60 और फिनमार्टों की स्थापना करने के साथ-साथ सघन कृषि वित्त पोषण के लिए विनिर्दिष्ट 200 शाखाओं एवं वृहत्त ऋण प्रस्तावों पर कार्य करने हेतु 50 शाखाओं की पहचान की है. ये शाखाएँ अनुभवी साख व्यावसायियों द्वारा संचालित की जाएंगी. आवश्यक भर्ती प्रक्रिया पूरी हो गई है. कारोबार संमिश्र और संभाव्यता के लिए शीर्ष 200 शाखाओं की पहचान कर ली गई है और उनके लिए प्राथमिकता के आधार पर

22.105 The Bank looks at SME, retail and housing as main focal areas that hold promise for future. These sectors hold the promise of better returns, lower incidence of NPAs and reduced capital requirements. Having doubled its retail exposure during 2004-2005, the Bank is geared up to further increase its retail exposures. The Bank has accordingly drawn out future plans for credit expansion in SME & retail sectors.

22.200 New Innovations:

22.201 The Bank introduced a novel concept in Retail Banking during the year. 'FinMart' is a concept that aims to cater to all 'retail' needs of its customers in a speedy and efficient manner. These marts have technology support and are manned by carefully identified officials with a flair for retailing. These officials have been granted higher authorities to entertain loan requests to ensure the quick decision-making lends the cutting edge to achieving total customer satisfaction.

22.202 On 1st January 2005, the Bank inaugurated its Corporate Business Branch, headed by a senior officer, at its corporate headquarters to exclusively cater to large corporate borrowers. With active support from Senior Executives of the Bank is also available at the same premises, the branch is expected to set newer and higher benchmarks in corporate financing.

22.203 Launch of techno savvy products like Dena Bill Pay, m-banking, Dena IndiaRemit were organised and were widely covered in the media. The Bank opened 40 Dena FinMarts, one stop shop for all retail loan products, this year. These efforts were preceded by adequate marketing and publicity supports.

23.000 OUTLOOK AND CONCERNS:

23.001 The main concern of the Bank would be to return to the list of dividend paying banks' by improving its profitability and strengthening its financials.

23.002 The Bank will focus on improving its asset quality and reduce its NPAs to be at par with banking industry.

23.003 The Bank will focus on increasing its Net Interest Margin and has formulated a plan process in consultation with the key senior executives. The improvement in Net Interest Margin would be through a planned reduction in cost of deposits and improvement in spread by focusing on high yielding loan book like, Agriculture, Retail Credit, SME and Corporate Sector. The Bank has already identified a set of strategies that are under implementation. Apart from credit rating of all large exposures and a policy of risk based pricing, the Bank has identified 200 branches for intensive agri-financing and 50 branches for handling large credit proposals apart from opening 60 more 'FinMarts' for Retail Credit expansion. The top 200 branches of the Bank in terms of business-mix and high potential have been identified and are getting preferential treatment in terms of infrastructure,

आधारभूत संरचना, जन-शक्ति एवं तकनीकी समर्थन की सुविधा उपलब्ध कराई जा रही है. शीर्ष की 200 शाखाएँ भविष्य में वृद्धि की प्रहरी होंगी. इन रणनीतियों से अपेक्षा की जाती है कि ये समकक्ष बैंक समूह के साथ समरूप स्तर पर उन्नत कार्य-निष्पादन की सुविधा देंगी.

24.000 नया कारपोरेट प्रधान कार्यालय

29 अक्तूबर, 2004 को माननीय वित्तमंत्री श्री पी. चिदम्बरम के कर-कमलों से **'देना कार्पोरेट सेंटर'** का भव्य उद्घाटन समारोह वर्ष के दौरान बैंक के जन संपर्क एवं छवि निर्माण की गतिविधियों की प्रमुख घटनाओं में से एक रहा. इसके साथ ही बैंक ने अपना प्रधान कार्यालय मुंबई के प्रतिष्ठित वित्तीय केंद्र बांद्रा कुर्ला काम्प्लेक्स, मुंबई में अपनी स्वयं की अत्याधुनिक तकनीक युक्त बिल्डिंग में स्थानांतरित कर लिया.

25.000 निदेशक मंडल

25.001 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, 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 (ज) के तहत भारत सरकार द्वारा नियुक्त किए जाने वाले दो निदेशकों की रिक्तियाँ एवं बैंककारी कंपनी (उपक्रमों का अधिग्रहण एवं अंतरण) अधिनियम 1970 की धारा 9 की उप धारा (3) के खण्ड (छ) के तहत एक निदेशक (सनदी लेखाकार) की एक रिक्ति भारत सरकार द्वारा भरी जानी शेष है.

25.002 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 रिजर्व बैंक के साथ परामर्श करने के बाद अधिसूचना एफ सं. 9/8/2004-बीओआई(viii) दिनांक 27 अगस्त, 2004 के माध्यम से श्री एम. विश्वनाथन नायर को 27 अगस्त, 2004 से 5 वर्षों की अवधि तक या अगले आदेश तक, इनमें से जो भी पहले हो, के लिए बैंक के कार्यपालक निदेशक के रूप में नियुक्त किया है.

25.003 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 खंड (ख) के अनुसार अधिसूचना एफ सं. 9/11/2004-बीओआई दिनांक 01 जून, 2004 के माध्यम से श्री आर. रंगनाथ, निदेशक, वित्त मंत्रालय, आर्थिक कार्य विभाग, बीमा प्रभाग को श्री ए. के. रॉय के स्थान पर 1 जून, 2004 से तथा अगले आदेशों तक बैंक के निदेशक मंडल में निदेशक के रूप में नियुक्त किया है. निदेशक मंडल श्री ए. के. रॉय द्वारा बैंक के निदेशक के रूप में उनके कार्यकाल के दौरान प्रदत्त मूल्यवान मार्गदर्शन के लिए उनकी सराहना करता है.

25.004 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 खंड (ग) के अनुसार अधिसूचना एफ सं.9/2/2004-बीओआई दिनांक 10 सितम्बर, 2004 के माध्यम से श्री एच. आर. खान, प्रधानाचार्य, कृषि बैंकिंग कॉलेज, पुणे को श्री पी. विजय भास्कर के स्थान पर 10 सितम्बर, 2004 से तथा अगले आदेशों तक बैंक के निदेशक मंडल में निदेशक के रूप में नियुक्त किया है. निदेशक मंडल श्री पी. विजय भास्कर

man-power and technology supports. The top 200 branches will be the sentinels of growth in future. These strategies are expected to facilitate improved performance levels at par with peer bank group.

24.000 NEW COROPORATE HEADQUARTER

Grand inauguration ceremony of **Dena Corporate Centre** on 29th October 2004 at the hands of Shri P. Chidambaram, Hon. Minister of Finance, Government of India was one of the major event as a part of the public relations and image building activities of the Bank during this year. With this, the Bank has shifted its Headquarter to the Bank's own state of the art building at prestigious Financial Hub of Mumbai at Bandra-Kurla Complex, Mumbai.

25.000 BOARD OF DIRECTORS:

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

25.002 The Government of India, Ministry of Finance, Department of Economic Affairs (Banking Division) vide notification F. No. 9/8/2004 – BOI (viii) dated August 27, 2004 in terms of Clause (a) of Sub Section (3) of Section 9 of the Banking Companies (Acquisition and Transfer of Undertakings) Act. 1970, after consultation with Reserve Bank of India has appointed Shri M. Vishwanathan Nair as Executive Director of the Bank with effect from August 27, 2004, for a period of 5 years and until further orders, whichever is earlier.

25.003 The Government of India, Ministry of Finance, Department of Economic Affairs (Banking Division) vide notification F. No. 9/11/2004 – BOI dated June 1, 2004 in terms of Clause (b) of Sub Section (3) of Section 9 of the Banking Companies (Acquisition and Transfer of Undertakings) Act. 1970, has appointed Shri R. Renganath, Director, Ministry of Finance, Department of Economic Affairs, Insurance Division as Director on the Board of the Bank with effect from June 1, 2004, and until further orders, in place of Shri A. K. Rai. The Board of Directors place on record its deep appreciation for valuable guidance provided by Shri A. K. Rai during his tenure as Director of the Bank.

25.004 The Government of India, Ministry of Finance, Department of Economic Affairs (Banking Division) vide notification F. No. 9/2/2004 – BOI dated September 10, 2004 in terms of Clause (c) of Sub Section (3) of Section 9 of the Banking Companies (Acquisition and Transfer of Undertakings) Act. 1970, has appointed Shri H. R. Khan, Principal, College of Agricultural Banking, Pune, as Director on the Board of the Bank with effect from September 10, 2004, and until further orders, in place of Shri P. Vijaya Bhaskar. The Board of Directors place

द्वारा बैंक के निदेशक के रूप में उनके कार्यकाल के दौरान प्रदत्त मूल्यवान मार्गदर्शन के लिए उनकी सराहना करता है.

25.005 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 खंड (ग) के अनुसार अधिसूचना एफ सं.9/18/2000-बीओआई दिनांक 31 मार्च, 2005 के माध्यम से श्री यू. एस. पालीवाल, मुख्य महाप्रबंधक, भारतीय रिजर्व बैंक, मुंबई को श्री एच. आर. खान के स्थान पर 31 मार्च, 2005 से तथा अगले आदेशों तक बैंक के निदेशक मंडल में निदेशक के रूप में नियुक्त किया है. निदेशक मंडल श्री एच. आर. खान द्वारा बैंक के निदेशक के रूप में उनके कार्यकाल के दौरान प्रदत्त मूल्यवान मार्गदर्शन के लिए उनकी सराहना करता है.

25.006 बैंककारी कंपनी (उपक्रमों का अधिग्रहण एवं अंतरण) अधिनियम, 1970 की धारा 9 की उप धारा (3) के खंड (ज) 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 3 मई, 2004 से बैंक के निदेशक मंडल में निदेशक नहीं रहे. निदेशक मंडल श्री तुलसी अग्रवाल द्वारा बैंक के निदेशक के रूप में उनके कार्यकाल के दौरान प्रदत्त मूल्यवान मार्गदर्शन के लिए उनकी सराहना करता है.

25.007 बैंककारी कंपनी (उपक्रमों का अधिग्रहण एवं अंतरण) अधिनियम, 1970 की धारा 9 की उप धारा (3) के खंड (ज) की शर्तों के अनुसार केन्द्रीय सरकार द्वारा 12 दिसम्बर, 2001 से निदेशक के रूप में नियुक्त श्रीमती सुदेश यादव अपना कार्यकाल पूरा करने के बाद 12 दिसम्बर, 2004 से बैंक के निदेशक मंडल में निदेशक नहीं रहीं. निदेशक मंडल श्रीमती सुदेश यादव द्वारा बैंक के निदेशक के रूप में उनके कार्यकाल के दौरान प्रदत्त मूल्यवान मार्गदर्शन के लिए उनकी सराहना करता है.

25.008 बैंक के अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक डा. अनिल के. खंडेलवाल को अधिसूचना एफ सं. 9/60/2004-बीओआई दिनांक 01 मार्च, 2005 के माध्यम से बैंक ऑफ बड़ौदा के अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक के रूप में नियुक्त किया गया है. निदेशक मंडल डा. अनिल के. खंडेलवाल द्वारा बैंक के अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक के रूप में उनके कार्यकाल के दौरान प्रदत्त मूल्यवान मार्गदर्शन एवं बैंक की प्रगति में किए गए योगदान के लिए उनकी सराहना करता है.

25.009 भारत सरकार, वित्त मंत्रालय, आर्थिक कार्य विभाग (बैंकिंग प्रभाग) ने अधिसूचना एफ सं. 9/60/2004-बीओआई दिनांक 01 मार्च, 2005 के द्वारा इस निर्णय से सूचित किया है कि बैंक के कार्यपालक निदेशक श्री एम. वी. नायर दिनांक 01 मार्च, 2005 से तीन माह की अवधि अथवा अगले आदेशों तक, इनमें जो भी पहले हो, के लिए अपने कार्यों के अलावा अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक के पद का भी अतिरिक्त भार संभालेंगे.

25.010 बैंककारी कंपनी (उपक्रमों का अधिग्रहण एवं अर्जन) अधिनियम, 1970 की धारा 9 की उप धारा (3) के खंड (च) के अनुसार वित्त मंत्रालय, भारत सरकार द्वारा 21 मार्च, 2003 से निदेशक के रूप में नियुक्त श्री बी.टी.आर. रेड्डी अधिवर्षिता पर पहुँचने के उपरांत 30 अप्रैल, 2005 को बैंक से सेवानिवृत्त हो गए. निदेशक मंडल श्री बी.टी.आर. रेड्डी द्वारा बैंक के निदेशक के रूप में उनके कार्यकाल के दौरान प्रदत्त मूल्यवान मार्गदर्शन के लिए उनकी सराहना करता है.

25.011 भारत सरकार, वित्त मंत्रालय, आर्थिक कार्य विभाग (बैंकिंग प्रभाग)

on record its deep appreciation for valuable guidance provided by Shri P. Vijaya Bhaskar during his tenure as Director on the Board of the Bank.

25.005 The Government of India, Ministry of Finance, Department of Economic Affairs (Banking Division) vide notification F. No. 9/18/2000 – BOI dated March 31, 2005 in terms of Clause (c) of Sub Section (3) of Section 9 of the Banking Companies (Acquisition and Transfer of Undertakings) Act. 1970, has appointed Shri U. S. Paliwal, Chief General Manager, Reserve Bank of India, Mumbai as Director on the Board of the Bank with effect from March 31, 2005, and until further orders, in place of Shri H. R. Khan. The Board of Directors place on record its deep appreciation for valuable guidance provided by Shri H. R. Khan during his tenure as Director on the Board of the Bank.

25.006 Shri Tulsi Agarwal, Director, 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. 3rd May, 2004 on completion of his tenure. The Board of Directors place on record their appreciation of the valuable guidance provided by Shri Tulsi Agarwal during his tenure as Director on the Board of the Bank.

25.007 Mrs. Sudesh Yadav, Director, 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. 12th December, 2001 ceased to be Director of the Bank w.e.f. 12th December, 2004 on completion of her tenure. The Board of Directors place on record their appreciation of the valuable guidance provided by Mrs. Sudesh Yadav during her tenure as Director on the Board of the Bank.

25.008 Dr. Anil K. Khandelwal, Chairman & Managing Director of the Bank has been appointed as Chairman & Managing Director of Bank of Baroda, vide Notification F.No. 9/60/2004-BO.I. dated 1st March, 2005. The Board of Directors place on record their appreciation of the valuable guidance provided and contribution made by Dr. Anil K. Khandelwal in the progress of the Bank, during his tenure as Chairman & Managing Director.

25.009 The Government of India, Ministry of Finance, Department of Economic Affairs (Banking Division) vide notification F. No. 9/60/2004 – BO-I dated 1st March, 2005 has conveyed the decision that Shri M.V. Nair, Executive Director of the Bank, will hold additional charge of the post of Chairman & Managing Director, in addition to his own duties for a period of three months w.e.f. 1st March, 2005 or until further orders, whichever is earlier.

25.010 Shri B.T.R. Reddy, Director appointed by the Ministry of Finance, Government of India in terms of Clause (f) of Sub-Section (3) of Section (9) of the Banking Companies (Acquisition and Transfer of Undertakings) Act, 1970, w.e.f. 21st March, 2003, retired from the services of the Bank on 30th April, 2005 on attaining superannuation. The Board of Directors place on record their appreciation of the valuable guidance provided by Shri B.T.R. Reddy during his tenure as Director on the Board of the Bank.

25.011 The Government of India, Ministry of Finance,

ने बैककारी कंपनी (उपक्रमों का अधिग्रहण एवं अर्जन) अधिनियम, 1970 की धारा (9) की उप धारा (3) के खण्ड (ख) के अनुसार अधिसूचना एफ सं. 9/11/2004-बीओ-आई दिनांक 25 अप्रैल, 2005 के माध्यम से श्री सुदेश कुमार, निदेशक, वित्त मंत्रालय, आर्थिक कार्य विभाग, बैंकिंग प्रभाग को श्री आर. रंगनाथ के स्थान पर 25 अप्रैल, 2005 से तथा अगले आदेशों तक बैंक के निदेशक मंडल में निदेशक के रूप में नियुक्त किया है. निदेशक मंडल श्री आर. रंगनाथ द्वारा बैंक के निदेशक के रूप में उनके कार्यकाल के दौरान प्रदत्त मूल्यवान मार्गदर्शन के लिए उनकी सराहना करता है.

26.000 आभार

26.001 निदेशकगण बैंक के अपने सम्मानित ग्राहकों, शेयरधारकों तथा शुभचिंतकों 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. इसमें भी विशेषतः आम जनता के समस्त सदस्यों, अनिवासी भारतीयों तथा संस्थाओं एवं विदेशी संस्थागत निवेशकों (एफ आई आई एस) के प्रति हार्दिक कृतज्ञता अभिव्यक्त करते हैं. जिन्होंने सार्वजनिक निर्गम तथा द्वितरीय बॉण्ड निर्गम के समय बैंक में जबर्दस्त विश्वास बनाए रखा.

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

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

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

निदेशक मंडल के लिए और उनकी ओर से -
(एम. वी. नायर)
अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक
(अतिरिक्त प्रभार)

Department of Economic Affairs (Banking Division) vide notification F. No. 9/11/2004 – BO-I dated April 25, 2005 in terms of Clause (b) of Sub Section (3) of Section 9 of the Banking Companies (Acquisition and Transfer of Undertakings) Act. 1970, has appointed Shri Sudesh Kumar, Director, Ministry of Finance, Department of Economic Affairs, Banking Division as Director on the Board of the Bank with effect from April 25, 2005 and until further orders, in place of Shri R. Renganath. The Board of Directors place on record its deep appreciation for valuable guidance provided by Shri R. Renganath during his tenure as Director on the Board of the Bank.

26.000 ACKNOWLEDGEMENTS:

26.001 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. More particularly, the Directors wish to record their sincere gratitude to all members of the public, NRIs and institutions and FIIs who reposed overwhelming confidence in the Bank at the time of the follow-on public issue and Tier II bonds issue.

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

26.003 The Directors are also thankful to the Financial Institutions / Banks and Correspondents for their cooperation and support to the Bank.

26.004 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.

For and on behalf of Board of Directors
(M.V.Nair)
Chairman & Managing Director
(Additional Charge)