

## प्रबंध विवेचना एवं विश्लेषण

### कारोबारी परिवेश

कोरोना वायरस महामारी जो आरंभ में स्वास्थ्य संकट के रूप में उभर कर सामने आई, कैलेंडर वर्ष (सीवाई) 2020 के दौरान घोर आर्थिक संकट और सामाजिक चुनौती का कारण बन गई तथा कैलेंडर वर्ष (सीवाई) 2021 के दौरान भी कोविड-19 महामारी की 'दूसरी लहर' के रूप में जारी रही. इस अवधि के दौरान मुख्य अर्थव्यवस्थाओं की आर्थिक वृद्धि में तेजी से गिरावट आई. तथापि, नीति निर्माताओं द्वारा राजकोषीय नीति में विस्तार, वित्तीय प्रणाली में तरलता को बढ़ाने के लिए मौद्रिक नीति टूल के प्रयोग, व्यापक स्तर पर टीकाकरण अभियान तथा अन्य अग्रसक्रिय उपायों ने निकट भविष्य में आर्थिक वसूली में जोखिम को कुछ हद तक कम करने की उम्मीद जगाई है.

घरेलू मोर्चे पर संवृद्धि दर में महामारी का आर्थिक प्रभाव स्पष्ट था. वर्ष 2020-21 के राष्ट्रीय आय के अंतिम अनुमानों के अनुसार, भारत के वास्तविक सकल घरेलू उत्पाद (जीडीपी) में, वित्तीय वर्ष 2019-20 के 4% संवृद्धि की तुलना में वित्तीय वर्ष 2020-21 में 7.3% तक का संकुचन हुआ. आधार कीमत, जो क्षेत्रीय कार्यनिष्पादन को कैप्चर करता है, में योजित सकल मूल्य (जीवीए) में भी उद्योग और सेवा क्षेत्र में संकुचन के कारण वित्तीय वर्ष 2019-20 के 4.1% संवृद्धि की तुलना में वित्तीय वर्ष 2020-21 में 6.2% का संकुचन हुआ तथा इससे कृषि क्षेत्र की संवृद्धि भी प्रभावित हुई.

इस पृष्ठभूमि के प्रतिकूल, भारत सरकार और भारतीय रिजर्व बैंक ने अर्थव्यवस्था के विकास में रोड़ा अटकाने वाली चिंताओं के निवारण के लिए सर्वसमावेशी और समन्वित नीति संबंधी दृष्टिकोण को अपनाया. आत्मनिर्भर भारत अभियान, संघ के बजट 2021-22 में व्यापक श्रृंखला वाली घोषणाएँ, समायोजित मौद्रिक नीति, अपरंपरागत मौद्रिक नीति टूल्स का नियोजन तथा अन्य राजकोषीय और मौद्रिक उपायों ने संवृद्धि को गति प्रदान करने में आवश्यक बल प्रदान किए हैं.

इसके अतिरिक्त, वृद्धि में तेजी लाने संबंधी कारकों को मजबूत करने और व्यापक बनाने, व्यापक स्तर पर टीकाकरण, क्षेत्र विशेष के लिए बजट की घोषणा, बजट पूँजी व्यय में वृद्धि, इन्फ्रास्ट्रक्चर क्षेत्र में लगातार निवेश पर जोर, आदि जैसे उपायों से निकट भविष्य में भारत के आवधिक संवृद्धि दृष्टिकोण में सुधार की आशा है. साथ ही, एक संतुलित मुद्रास्फीति दृष्टिकोण आरबीआई को संवृद्धि में सहायता करने, महामारी के प्रतिकूल प्रभाव को कम करने और अर्थव्यवस्था के उच्चतर संवृद्धि पथ पर लौटने के लिए उदार नीति कायम रखने में समर्थ बना सकता है. अर्थव्यवस्था की वक्र्रीय वृद्धि में स्थायी आधार पर तेजी लाने के लिए राजकोषीय तथा मौद्रिक, दोनों ही स्तर पर सामूहिक प्रयास की जरूरत को अतिशयोक्ति नहीं कहा जा सकता.

### कारोबार समीक्षा

अभी-अभी समाप्त हुए विगत वर्ष ने दुनिया के सामने अप्रत्याशित चुनौतियों को पेश किया, क्योंकि कोविड-19 महामारी के प्रभाव ने केवल कारोबार परिचालनों को ही बाधित नहीं किया, बल्कि इसने हमारे दैनिक जीवन को भी प्रतिकूल रूप से प्रभावित किया. अर्थव्यवस्था के सभी क्षेत्रों की अन्य कंपनियों की तरह आपके बैंक ने भी बहुविध रूप से कोरोना वायरस महामारी के प्रभाव का सामना किया. बनी रही चुनौतियों के बावजूद, आपके बैंक ने आगे बढ़ना जारी रखा और आपके बैंक द्वारा प्राप्त वित्तीय परिणाम अपने कार्य के प्रति उच्चतम प्रतिबद्धता का प्रमाण है तथा यह प्रबंधन टीम, स्टाफ और बोर्ड की कड़ी मेहनत एवं समर्पण को दर्शाता है. वर्ष बीतने के साथ-साथ मूल्यवान सबक सीखने को मिला, क्योंकि आपके बैंक के प्रत्येक व्यक्ति को कामकाज के तौर-तरीके को बदलना पड़ा. अपने अधिकांश स्टाफ सदस्यों के लिए रिमोट कार्य की सुविधा प्रदान करते हुए आपके बैंक ने सेवा मानकों से बिना कोई समझौता किए तथा अपने हितधारकों और उनके परिवार के हित को सुनिश्चित करते हुए ग्राहकों के लिए सेवा गुणवत्ता के उच्चतम स्तर को बनाए रखना जारी रखा. बैंक की कारोबार निरंतरता प्रोटोकॉल भी एक चुनौती बनी रही और वास्तव में यह सभी हितधारकों के लिए सामान्य कारोबार की तरह रहा जो इन मजबूत और कड़े प्रोटोकॉल के साक्षी बने.

बदले हुए परिचालन माहौल के बावजूद, बैंक के कारोबार रणनीति के संबंध बोर्ड की रूपरेखा समान रही. अपने आपको रिटेल-केंद्रित बैंक के रूप में स्थापित करते हुए बैंक ने रिटेल और प्राथमिकताप्राप्त क्षेत्र में अपने व्यवसाय को रणनीतिपरक रूप से बढ़ाना जारी रखा, जबकि कॉरपोरेट एक्सपोजर को कम करने के प्रयास किए. तदनुसार, बैंक ने इस रणनीति के अनुरूप अपने रिटेल, कृषि और एमएसएमई (आरएमएम) अस्तित्व बही का आकार बढ़ाने के लिए पहल कार्य किए जो अंतर्निहित रूप से खुदरा प्रकृति के हैं और अधिक स्थिर एवं विशाखीकृत अस्तित्व संमिश्र हासिल करने में सहायक सिद्ध होंगे. देयता के मोर्चे पर आपके बैंक ने कम लागत वाले जमा आधार अर्थात् कासा जमाराशियों को बढ़ाने और प्रतिस्पर्धा में और अधिक सक्षम होने के उद्देश्य से जमाराशियों और निधियों पर लागत को कम करते हुए संस्थागत जमा पर निर्भरता को कम करने के लक्ष्य पर ध्यान केंद्रित किया. बैंक की इस रणनीति के पीछे मौलिक सोच रणनीतिक रूपरेखा स्थापित करनी है जो इसके कारोबार परिचालन में जोखिम को अंशशोधित और टुकड़ों में कम करेगी.

बैंकिंग का अत्यंत प्रतिस्पर्धात्मक डोमेन होने के कारण आपके बैंक ने लगातार संगत बने रहने का प्रयास किया है. अतः वर्ष के दौरान, बैंक ने अपने ग्राहकों की पसंद और प्राथमिकताओं को ध्यान में रखते हुए ऑफर की नई श्रृंखला जारी की तथा साथ ही वर्तमान उत्पाद और सेवाओं को बेहतर बनाया. ग्राहकों के साथ दीर्घावधि संबंध को बेहतर बनाना बैंक की रणनीति का एक मूल तत्त्व रहा है. इसके लिए बैंक अपने संपर्क केंद्र बढ़ा कर, वर्धित डिजिटलीकरण प्रक्रिया के माध्यम से, मोबाइल/इंटरनेट/फोन बैंकिंग सेवाएँ आदि को बेहतर कर ग्राहकों को अबाधित सेवा प्रदान करने के लिए प्रतिबद्ध रहा है. 31 मार्च



2021 के अनुसार, आपके बैंक ने 1886 शाखाओं के अपने नेटवर्क के जरिए अपने ग्राहकों को सेवाएं दी हैं जिसमें भारत में महानगरीय केंद्रों में 426 शाखाएं, शहरी केंद्रों में 464 शाखाएं, अर्ध-शहरी केंद्रों में 585 शाखाएं और ग्रामीण केंद्रों में 409 शाखाएं (255 वित्तीय समावेशन शाखाओं सहित), दुबई अंतर्राष्ट्रीय वित्तीय केंद्र (डीआईएफसी), दुबई में एक समुद्रपारीय शाखा और गुजरात अंतर्राष्ट्रीय वित्त टेक-सिटी (जीआईएफटी), गांधीनगर में एक अंतर्राष्ट्रीय बैंकिंग इकाई (आईबीयू) शामिल हैं। इसके अतिरिक्त, इस नेटवर्क में 3,388 एटीएम और 58 ई-लाउंज भी शामिल हैं। ग्राहकोनुकूल वित्तीय समाधान प्रदान करने के लिए ग्राहकों की आवश्यकताओं को समझने और बेहतर अंतर्दृष्टि हासिल करने हेतु बैंक ने डेटा विश्लेषण एवं ग्राहक संबंध प्रबंध (सीआरएम) मॉड्यूल भी कार्यान्वित किया है।

जनवरी 2019 में भारतीय जीवन बीमा निगम (एलआईसी) द्वारा बैंक में बहुलांश शेयरधारिता अर्जित करने के बाद आपके बैंक ने कार्रवाई योग्य विशिष्ट मुद्दों की पहचान की और संभावित कारोबार को बढ़ाने के लिए दोनों संस्थाओं के बीच सहक्रियाओं के जरिए कई उपायों को कार्यान्वित किया। इससे बैंक को कम कीमत वाली जमा बही, अर्थात् कासा बही और रिटेल खाता बही जैसे महत्वपूर्ण क्षेत्रों में कारोबार बढ़ाने में मदद मिली है। एलआईसी के कॉर्पोरेट एजेंट के रूप में कार्य करके बैंक एलआईसी के बीमा उत्पादों को प्रोत्साहित तथा साथ ही अपनी शाखाओं/ डिजिटल चैनलों के माध्यम से एलआईसी के विभिन्न कार्यालयों को संग्रहण/भुगतान संबंधी आवश्यकताओं में मदद के लिए अपने वितरण चैनलों/संपर्क केन्द्रों को अधिक प्रभावी बनाता रहा है।

अपने आस्ति गुणवत्ता मुद्दों के समाधान को उच्चतम प्राथमिकता देते हुए, आपका बैंक एनपीए के द्रुत समाधान और इसकी वसूली के लिए विभिन्न प्रकार के कदम उठाता रहा है। दो अलग वर्टिकल, अर्थात् कॉर्पोरेट मामलों के एनपीए प्रबंधन समूह (एनएमजी) और रिटेल मामलों के लिए रिटेल संग्रहण एवं वसूली की स्थापना के अतिरिक्त, आपके बैंक ने वर्तमान अनर्जक मामलों से अधिकतम वसूली के लिए कॉर्पोरेट दिवाला समाधान प्रक्रिया (सीआरआईपी) के अधीन मामलों हेतु एक समर्पित केंद्रीकृत डेस्क भी स्थापित किया है। भविष्य में बेहतर आस्ति गुणवत्ता सुनिश्चित करने हेतु आपके बैंक ने विशेष उल्लेखवाले खातों (एसएमए), संभावित अनर्जक खातों (एनपीए) और प्रारंभिक चेतावनी संकेत (ईडब्ल्यूएस) दर्शानेवाले नियमित खातों की पहचान करने के उद्देश्य से समर्पित ऋण निगरानी समूह (सीएमजी) का गठन किया है ताकि गहन अनुवर्तन और इन खातों की निगरानी सुनिश्चित करते हुए इन खातों को एनपीए में रूपांतरित होने से रोका जा सके।

बैंक द्वारा किए गए रणनीतिक उपायों ने वर्ष के दौरान इसके वित्त संबंधी कार्यालयों में सहायता प्रदान की। परिणामस्वरूप, न्यूनतम विनियामकीय पूंजी, निवल अनर्जक आस्ति (एनएनपीए) और निरंतर आधार पर अनुपात बढ़ाने संबंधी अनुपालन के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता तथा द्रुत सुधारतात्मक कार्रवाई (पीसीए) रूपरेखा में निर्धारित मानदंडों के अनुपालन को ध्यान में रखते हुए भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) ने कुछ शर्तों और निरंतर निगरानी के अधीन, पीसीए रूपरेखा के अधीन लगाए गए प्रतिबंधों को अपने दिनांक 10 मार्च 2021 के पत्र द्वारा हटाने का निर्णय लिया।

बैंक के लिए आगे की राह आशा से भरी, पर अभी भी चुनौतीपूर्ण है। आपके बैंक ने संवृद्धि की गति को प्राप्त कर लिया है जिसे कायम रखने के साथ-साथ मजबूती के साथ आगे बढ़ाया भी जाएगा। पीसीए रूपरेखा से बाहर होते ही बैंक के लिए बैंकिंग कार्यकलापों की व्यापक श्रृंखला कार्यान्वित करने हेतु संभावनाओं के द्वार खुल चुके हैं जिससे इसके कारोबार कार्यान्वित करने के लिए संगठनात्मक पुनर्गठन को कार्यान्वित भी किया है। बैंक रिटेल और लघु एवं मझोले उद्यमों में हिस्सेदारी बढ़ाने पर निरंतर जोर देने के साथ-साथ जोरिखम को अंशांकित करते हुए कॉर्पोरेट ऋण बही, विशेष कर मझोले आकार की इकाइयों में निवेश बढ़ाने की संभावनाओं पर विचार करेगा। बैंक कोविड-19 महामारी के कारण उत्पन्न चुनौतियों से अवगत रहा तथा अपने ग्राहकों को निरंतर सेवा देने के लिए अपनी परिचालनगत रणनीतियों का लगातार पुनर्मूल्यांकन और पुनर्निर्माण कर रहा है। आपका बैंक अपनी प्रतिष्ठा को बनाए रखने तथा अपने हितधारकों का विश्वास जीतने के लिए एक मजबूत जोरिखम प्रबंधन, अनुपालन और कॉर्पोरेट अभिशासन संरचना सुनिश्चित करता रहेगा। इन रणनीतिक प्रयासों का उद्देश्य बैंक के लिए एक सुरक्षित स्थिति के निर्माण में मदद करना है ताकि यह बैंकिंग क्षेत्र में सबसे अधिक भरोसेमंद बैंक बना रहे। आपका बैंक विश्वास करता है कि किसी यात्रा को शुरू करने के लिए प्रतिबद्धता और उत्कृष्टता की सबसे अधिक जरूरत है। बैंक ने पीसीए रूपरेखा से बाहर निकल कर कल्पित आधार पर एक नई यात्रा शुरू की है। वर्षों से बैंक ने जो दृढ़ता दिखाई है उसे ध्यान में रखते हुए आशा की जाती है कि बैंक एक बार फिर मजबूती से खड़ा होगा और अपने हितधारकों और उच्चतम बैंकिंग मानकों के प्रति प्रतिबद्धता के कारण तेजी से संवृद्धि के पथ पर अग्रसर होगा।

## रिटेल बैंकिंग

### रिटेल देयता उत्पाद

आपके बैंक ने ग्राहकों की बदली हुई जरूरतों और उनके व्यवहार को ध्यान में रख कर, विशेष कर कोविड-19 महामारी के बाद, उनसे संबन्धित सभी संभव बैंकिंग गतिविधियों को अंकीकरण करने के लिए पहल कार्यों की श्रृंखला आरंभ की है।

इस प्रयास के एक भाग के रूप में आपके बैंक ने वाट्सऐप बैंकिंग सेवाएँ, विडियो केवाईसी (वीएओ) के माध्यम से खाता खोलना/ पुनः केवाईसी सत्यापन और मोबाइल एप्लिकेशन (आई-क्विक) के माध्यम से खाते खोलना प्रारंभ किया है। ये सभी डिजिटल-टू-कस्टमर (डी2सी) पहल पूरी तरह से आपके बैंक के संपर्क रहित और कागज रहित बैंकिंग दृष्टिकोण के अनुकूल हैं जो ग्राहकों को भौतिक रूप से बैंक गए बिना दूर से दैनिक लेनदेन की सुविधा प्रदान करेंगे।

उद्योग में देखी जा रही प्रवृत्ति के अनुसार, आपके बैंक ने बचत और मीयादी जमाराशियों पर उत्तरोत्तर ब्याज दर में कमी कर जमाराशियों पर अपनी लागत को तर्कसंगत बनाना जारी रखा। आपके बैंक ने बचत बैंक खाते, चालू खाते और ओवरड्राफ्ट खाते में दी जा रही कुछ सुविधाओं के प्रभार में भी संशोधन किए।

## प्रबंध विवेचना एवं विश्लेषण

### एनआरआई सेवाएं

आपका बैंक वैश्विक स्तर पर भारतीय प्रवासियों की बैंकिंग और वित्तीय जरूरतों को पूरा करने के लिए जमाराशियों, निवेशों, विप्रेषणों और ऋण सेवाओं के क्षेत्र में उत्पादों की व्यापक श्रृंखला प्रदान करता है। आपके बैंक ने अपने अनिवासी भारतीय (एनआरआई) कारोबार में तेजी लाने और समुद्रपारीय लोकेशनों में रिमोट सेवा सुपुर्दगी को बढ़ाने के लिए उत्पाद/प्रक्रियाओं में संवर्धन जारी रखा।

आपके बैंक ने अपने तिमाही न्यूजलेटर 'एनआरआई संपर्क' के जरिए एनआरआई ग्राहकों के साथ संपर्क जारी रखा है जो इसके विविध उत्पाद और सेवाओं की श्रृंखला को दर्शाता है।

### रिटेल आस्तियां

आपके बैंक ने अपने आपको सम्पूर्ण सेवाएं देने वाले नई पीढ़ी के वाणिज्यिक बैंक के रूप में स्थापित करने के लिए अभिप्रेत ध्येय को ध्यान में रखते हुए उत्तरोत्तर बड़े रिटेल व्यवसाय पोर्टफोलियो पर लक्ष्य केंद्रित रखना जारी रखा है ताकि और अधिक संतुलित व्यवसाय संमिश्र हासिल किया जा सके। इसी लक्ष्य के अनुसरण में आपका बैंक इस समय रिटेल आस्ति उत्पादों की श्रृंखला पेश करता है जिनका मुख्य उद्देश्य रिटेल बैंकिंग खंड में ग्राहकों की जरूरतों को पूरा करना है। आपके बैंक द्वारा उपलब्ध कराए जा रहे रिटेल आस्ति उत्पादों में अन्य उत्पादों के अलावा आवास ऋण, संपत्ति पर ऋण, वैयक्तिक ऋण, शिक्षा ऋण, वाहन ऋण शामिल हैं। इन उत्पादों की आवधिक समीक्षा की जाती है और ग्राहकों की पसंद को ध्यान में रखते हुए वर्तमान उत्पादों में आशोधन/नवोन्मेष/अनुकूलकरण किया जाता है। साथ ही, बैंक नियमित रूप से नए उत्पाद भी शुरू करता है।

आपके बैंक ने कोविड-19 महामारी द्वारा प्रस्तुत बाह्य अनिश्चतता के कारण किसी भी प्रकार के अतिरिक्त दबाव से बचने के लिए विवेकपूर्ण निर्णय लिया तथा वित्तीय वर्ष 2020-21 के दौरान रिटेल आस्ति बही में संयत संवृद्धि का लक्ष्य रखा। तदनुसार, बैंक ने पिछले चार वर्षों के दौरान चक्रवृद्धि वार्षिक संवृद्धि दर (सीएजीआर) 10.99% संवृद्धि के साथ वार्षिक आधार पर 2.74% के आसपास संरचित रिटेल आस्ति (एसआरए) बही संवृद्धि दर्ज किया। आपके बैंक ने कम-से-कम गिरावट के साथ मजबूत संरचित रिटेल आस्ति पोर्टफोलियो कायम रखना जारी रखा।

सकेंद्रित पद्धति से उच्चतर वृद्धि प्राप्त करने के लिए आपके बैंक ने अलग से एसआरए वर्टिकल का निर्माण किया। नए एसआरए वर्टिकल के अधीन रिटेल आस्ति केंद्र (आरएसी), आरएसी से अलग हुए सेल्स संबंधी कार्यों के साथ समर्पित ऋण एवं परिचालन इकाई के रूप में कार्य करेगा। इससे ऋण गुणवत्ता और उन्नत प्रचालन क्षमता सुनिश्चित करने में मदद मिलेगी।

महामारी द्वारा लादी गई चुनौतियों का सामना और अपने ग्राहकों की विभिन्न आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए आपके बैंक ने संरचित रिटेल आस्ति उत्पादों के अंतर्गत विभिन्न उपाय किए हैं जिनमें कुछ का उल्लेख नीचे किया जा रहा है :

- कोविड-19 महामारी के कारण आर्थिक संकट के संदर्भ में, सरकार/आरबीआई द्वारा लागू अधिस्थगन सहायता पैकेज का कार्यान्वयन

ईमानदारी से किया गया। इसके अंतर्गत बैंक ने यथा 01 मार्च 2020 को बकाया ऋण के संबंध में सभी पात्र एसआरए मीयादी ऋण ग्राहकों के लिए अधिस्थगन मंजूर किया, जब तक कि उन्होंने स्वयं विशेष रूप से इससे बाहर रहने का विकल्प नहीं चुना। किस्त भुगतान के लिए अधिस्थगन 31 अगस्त 2020 तक उपलब्ध था।

- सरकार द्वारा लागू गारंटीकृत आपातकालीन ऋण सीमा (जीईसीएल) योजना के अधीन, आपके बैंक ने कारोबार के प्रयोजन से पूर्व में ऋण ले चुके एमएसएमई/कारोबार उद्यमों और व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को कार्यशील पूंजी मीयादी ऋण के रूप में अतिरिक्त निधीयन किया।
- आरबीआई के निर्देशों के अनुरूप, आपके बैंक ने कोविड-19 महामारी के कारण वित्तीय दबाव वाले एसआरए उधारकर्ताओं के लिए ऋण समाधान योजना लागू की थी।
- प्रधान मंत्री आवास योजना (पीएमएवाई) - क्रेडिट लिंक्ड सब्सिडी योजना (सीएलएसएस) के जरिए किरायाती आवास को बढ़ावा देने के लिए भारत सरकार की 'सबके लिए आवास' पहल के अनुरूप आपके बैंक ने बहुत से आवास ऋण उधारकर्ताओं को पीएमएवाई-सीएलएसएस सब्सिडी का लाभ प्रदान किया है।

### क्रेडिट कार्ड

आपका बैंक तीन अलग-अलग नेटवर्क योजनाओं के अंतर्गत पाँच तरह के क्रेडिट कार्ड उपलब्ध कराता है, अर्थात (i) रुपे योजना- विनिंग सिलेक्ट; (ii) वीजा योजना - रॉयल सिग्नेचर, अस्पायर प्लेटिनम एवं इम्पीरियम प्लेटिनम और (iii) मास्टरकार्ड योजना- यूफोरिया वर्ल्ड। इन कार्डों के प्रकारों द्वारा ग्राहकों के प्रोफाइल और उनकी जरूरतों के आधार पर विभिन्न ग्राहक खंडों को लक्ष्य किए जाते हैं।

वर्ष के दौरान आपके बैंक ने को-ब्रांडेड क्रेडिट कार्ड्स शुरू करने के लिए एलआईसी कार्ड्स सर्विसेस लिमिटेड (एलआईसीसीएसएल) के साथ करार किया। बैंक के मोबाइल बैंकिंग एप्लिकेशनों, अर्थात गो मोबाइल+, अभय कार्ड कंट्रोल और साथ ही क्रेडिट कार्ड नेट बैंकिंग सुविधा में कई नए क्रेडिट कार्ड फीचर जोड़े गए। उत्सवों के सीजन के दौरान क्रेडिट कार्ड के उपयोग को बढ़ावा देने के लिए आपके बैंक ने अक्टूबर 2020 से जनवरी 2021 तक फ्रेस्टिव डिलाइट अभियान शुरू किया था। आपके बैंक ने अपने कार्डधारकों को विभिन्न प्रकार के डिस्काउंट और कैशबैक ऑफर प्रदान करने के लिए प्लिपकार्ड, टाटा क्लिक, पेटीएम मॉल, स्वीगी, ईज माइ ट्रिप (ईएमटी), अकबर ट्रावेल्स आदि जैसे विभिन्न मार्नेट के साथ रणनीतिक गठजोड़ किया। कोविड-19 और उसके कारण लॉकडाउन/ प्रतिबंधों की वजह से अपने ग्राहकों पर अतिरिक्त वित्तीय दबाव को ध्यान में रखते हुए आपके बैंक ने विनियामकीय और सांविधिक दिशानिर्देशों के अनुरूप पात्र ग्राहकों को अधिस्थगन सुविधा, समाधान ढाँचा और अनुग्रहपूर्वक अदायगी की सुविधा प्रदान की।

### डिजिटल बैंकिंग

कोविड-19 महामारी के कारण डिजिटल बैंकिंग चैनलों के प्रयोग में बड़ी तेजी से वृद्धि हुई है, क्योंकि ग्राहक ने संपर्क रहित और सुविधा को ध्यान में रख कर इस पद्धति को तरजीह दी है। आपके बैंक ने बाधारहित, सुविधाजनक



और 'कभी भी, कहीं से भी' सुरक्षित बैंकिंग अनुभव के लिए अपने डिजिटल इन्फ्रास्ट्रक्चर में बदलाव और इसे सुदृढ़ करना जारी रखा।

आपका बैंक सरकार के डिजीथन मिशन के अनुरूप विभिन्न डिजिटल बैंकिंग उत्पादों यथा- डेबिट कार्ड (भौतिक और वर्चुअल दोनों), मोबाइल बैंकिंग, इंटरनेट बैंकिंग, बिक्री केंद्र (पीओएस), डिजिटल पीओएस, इंटरनेट भुगतान गेटवे को बढ़ावा देने और उनके वितरण में वृद्धि करने के लिए प्रतिबद्ध है।

समीक्षाधीन वर्ष के दौरान आपके बैंक ने अनेक महत्वपूर्ण उपलब्धियां हासिल कीं। महामारी के दौरान आपके बैंक ने डिजिटल लेनदेनों में 42% की और मोबाइल बैंकिंग प्रयोक्ताओं की संख्या में 47% की वृद्धि दर्ज की।

आपके बैंक ने अपने मोबाइल बैंकिंग ऐप 'गो मोबाइल+' में एलआईसी प्रीमियम भुगतान, ऑनलाइन डिमैट अकाउंट खोलने, प्रादेशिक भाषा संबंधी विकल्प, डील्स-एन-डिलाइट (ऑनलाइन मार्केट प्लेस प्लेटफॉर्म) की शुरुआत, कार्ड रहित नकदी आहरण, यूपीआई 2.0 का कार्यान्वयन, आदि जैसी कई नई सुविधाएं उपलब्ध कराईं।

आपके बैंक ने अपने इंटरनेट बैंकिंग में रिटेल प्रयोक्ताओं के लिए तत्काल ऑनलाइन पंजीकरण, पॉजिटिव पे सिस्टम का कार्यान्वयन, कॉर्पोरेट ग्राहकों के लिए 24 घंटे आरटीजीएस प्रणाली, सार्वजनिक वित्तीय प्रबंधन प्रणाली (पीएफएमएस) एजेंसियों के लिए इलेक्ट्रॉनिक पेमेंट एडवाइस का ऑनलाइन सत्यापन, ई-अधिदेश पंजीकरण, आदि जैसी अतिरिक्त विशेषताओं को भी सक्रिय किया है।

आपके बैंक ने नेशनल कॉमन मोबिलिटी कार्ड (एनसीएमसी) को सफलतापूर्वक जारी किया है। आपके बैंक ने सभी तीन कार्ड का निर्गम नेटवर्क, अर्थात् वीजा, मास्टरकार्ड और रुपे पर वर्चुअल डेबिट कार्ड भी जारी किया है।

आपके बैंक ने ईएमवी-चिप के साथ तथा साथ ही पेवेव (टैप-न-गो) लेनदेन सुविधा के साथ सभी नकदी एवं गिफ्ट कार्ड को सक्रिय किया है। आपके बैंक ने 'शगुन' ब्रांड नाम के साथ को-ब्रांडेड गिफ्ट कार्ड जारी करने के लिए एलआईसी कार्ड्स सर्विसेस लिमिटेड के साथ करार पर हस्ताक्षर किए हैं।

आपके बैंक ने लेनदेन की सुरक्षा में सुधार और लेनदेन की द्रुत प्रोसेसिंग के लिए अपने एटीएम स्विच को अद्यतन किया है। साथ ही, इंटरचेंज आय को बढ़ाने के लिए एटीएम की संख्या को तर्कसंगत बनाने के लिए कदम उठाए गए हैं। इसके साथ ही, आपके बैंक ने एटीएम में ईएमवी चिपवाले कार्ड को स्वीकार करने, स्कीमिंग रोधी उपकरण, वन टाइम काबिनेशन लॉक (ओटीसी) बदलने, टर्मिनल सुरक्षा समाधान जैसे उन्नत सुरक्षा उपाय कार्यान्वित किए हैं।

### अन्य पक्ष उत्पाद तथा पूंजी बाजार उत्पाद

आपके बैंक का अन्य पक्ष उत्पाद (टीपीडी) खंड अपने ग्राहकों के जोखिम प्रोफाइल तथा वित्तीय लक्ष्यों को ध्यान में रखते हुए उन्हें मूल्य-योजित उत्पाद एवं सेवाएं प्रदान करता है। चूंकि, टीपीडी कारोबार पूंजी मुक्त है, अतः इस खंड पर उचित बल दिया जाता है। वित्तीय वर्ष 2020-21 के दौरान आपके बैंक ने शुल्क आधारित आय बढ़ाने और स्वस्थ बिक्री संस्कृति के संवर्धन पर विशेष जोर देने के लिए विभिन्न अभियान चलाए। आपका बैंक भारत सरकार के बांड, भारतीय ग्रामीण विद्युतीकरण निगम (आरईसी)/ भारतीय राष्ट्रीय

राजमार्ग प्राधिकरण (एनएचएआई) बांड, सॉवरिन गोल्ड बांड (एसजीबी) योजना और न्यू पेंशन स्कीम (एनपीएस) को प्रोत्साहित करने और इससे जुड़ी सेवाएं प्रदान करने के लिए कार्य करता रहा है।

आपके बैंक द्वारा वितरित किए जाने वाले मुख्य उत्पादों में निम्नलिखित शामिल हैं :

- जीवन बीमा उत्पाद अपने जीवन बीमा साझेदारों के माध्यम से, अर्थात् भारतीय जीवन बीमा निगम और एजीस फेडरल लाइफ इन्शुरेंस कंपनी लिमिटेड।
- जनरल और एकल स्वास्थ्य बीमा अपने चैनल साझेदारों के माध्यम से, अर्थात् न्यू इंडिया एश्योरेंस कंपनी लिमिटेड, टाटा एआईजी जनरल इन्शुरेंस और मैक्स बुपा हेल्थ इन्शुरेंस कंपनी लिमिटेड।
- म्यूचुअल फंड विभिन्न आस्ति प्रबंधन कंपनियों (एएमसी) के माध्यम से, अर्थात् आईडीबीआई एसेट मैनेजमेंट लिमिटेड, एलआईसी म्यूचुअल फंड एसेट मैनेजमेंट लिमिटेड तथा अन्य आस्ति प्रबंधन कंपनियों (एएमसी)।
- उच्च मालियत वाले व्यक्तियों (एचएनआई) और अल्ट्रा एचएनआई ग्राहकों के लिए पोर्टफोलियो प्रबंधन सेवा (पीएमएस) आईडीबीआई कैपिटल मार्केट्स एंड सिक्युरिटीज लिमिटेड (आईसीएमएस) की साझेदारी में।
- पूँजी बाजार उत्पाद, अर्थात् डिमैट खाते, 3-इन-1 खाते (जिसमें बचत एवं डिमैट खाते ऑनलाइन ट्रेडिंग खाते से लिंकड होते हैं), 2-इन-1 खाते (बचत एवं डिमैट खाते), अवरूद्ध राशि द्वारा समर्थित एप्लिकेशन्स (एएसबीए) और प्रतिभूतियों पर ऋण (एलएएस)।
- राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली (एनपीएस)।
- बांड, अर्थात् सरकारी बांड- एफआरएसबी 2020 (टी) बांड, कैपिटल गेन बोनड्स (भारतीय ग्रामीण विद्युतीकरण निगम (आरईसी), भारतीय राष्ट्रीय राजमार्ग प्राधिकरण (एनएचएआई), भारतीय रेलवे वित्त निगम (आईआरएफसी), सॉवरिन गोल्ड बांड (एसजीबी) आदि।

31 मार्च 2021 के अनुसार, आपके बैंक ने वर्ष के दौरान अपने ग्राहकों को 82,500 से भी अधिक एलआईसी पॉलिसी प्रति-विक्रय किए। वित्तीय वर्ष 2020-21 के दौरान, आपके बैंक ने जीवन बीमा खंड में कुल ₹ 955 करोड़ प्रीमियम राशि के लगभग 96,500 पॉलिसी बिक्री कीं। बैंक ने जनरल और स्वास्थ्य बीमा खंड में कुल ₹ 124 करोड़ प्रीमियम राशि के 2 लाख से भी अधिक पॉलिसी बिक्री कीं। इन सभी पहल कार्यों से बैंक ने वित्तीय वर्ष के दौरान ₹ 115 करोड़ की शुल्क आधारित अर्जित की।

इसके अतिरिक्त, बैंक अपनी शाखाओं के माध्यम से म्यूचुअल फंड की बिक्री और साथ ही डिमैट और ट्रेडिंग खातों से शुल्क आय बढ़ाने पर भी ध्यान देता है। चूंकि, इन्विटी में निवेश के मामले में बैंक के कई ग्राहक नए हैं, अतः आपका बैंक उनके लिए बिचौलिया सलाहकार के रूप में कार्य कर इस खंड में

## प्रबंध विवेचना एवं विश्लेषण

वृद्धि में मदद करता है। वित्तीय वर्ष 2020-21 के दौरान लगभग 29,000 खाते के अधिग्रहण के साथ बैंक के डिमैट खाता अधिग्रहण में वार्षिक आधार पर 75% की वृद्धि हुई।

डिजिटल प्लेटफॉर्म को बेहतर बनाने के लिए बैंक ने निम्नलिखित पहल किए हैं :

- बैंक के ग्राहकों को डिजिटल/कागज रहित जीवन बीमा उत्पादों की बिक्री की पेशकश के लिए एलआईसी द्वारा आनंदा मॉड्यूल शुरू किया गया है।
- एपीआई एकीकरण के माध्यम से बैंक के नेट और मोबाइल बैंकिंग एप्लिकेशन के जरिए म्यूचुअल फंड और अन्य टीडीपी उत्पादों की बिक्री के लिए डिजिटल प्लेटफॉर्म के निर्माण हेतु बैंक ने एक तकनीकी साझेदार नियुक्त किया है। इस प्लेटफॉर्म के अधीन शाखा बिक्री टीम के लिए अलग से एक रिलेशनशिप प्रबन्धक रिलेशनशिप अधिकारी (आरएमआरओ) मॉड्यूल की योजना भी बनाई गई है।
- बैंक ने अपने वर्तमान ग्राहकों के लिए वर्तमान केवाईसी के आधार पर अपने मोबाइल बैंकिंग एप्लीकेशन गो मोबाइल+ के माध्यम से डिमैट खाता खोलना आरंभ किया है।

आपका बैंक समय-समय पर जारी सभी विनियामकीय और सांविधिक दिशानिर्देशों के अनुपालन में निर्देशपरक आधार पर टीडीपी सेल्स और वितरण कारोबार की व्यवस्था करता है।

### एलआईसी के साथ तालमेल

जनवरी 2019 में एलआईसी द्वारा आपके बैंक में बहुलांश हिस्सेदारी अर्जित किए जाने के बाद, दोनों ही संस्थाओं के बीच सहक्रियाओं के माध्यम से संभावित कारोबार को बढ़ाने के लिए कई पहल कार्य किए गए हैं। आपके बैंक ने अपने सर्वोत्कृष्ट उत्पाद और सेवाओं के माध्यम से सहक्रिया वाले क्षेत्रों में कारोबार बढ़ाने के लिए विशिष्ट कार्रवाई योग्य बिंदुओं की पहचान की है। विशेष रूप से बैंक का उद्देश्य बैंकाशयूरेस चैनल के अंतर्गत एलआईसी के कॉर्पोरेट एजेंट के रूप में कारोबार जुटाने के लिए अपने वितरण चैनल/संपर्क केंद्रों के दक्षतापूर्वक और अधिकतम उपयोग के साथ कम कीमत वाली जमा बही के निर्माण, अर्थात् चालू खाता बही, बचत खाता बही और रिटेल एसेट बही पर जोर देना है। आपका बैंक अपनी शाखाओं/डिजिटल चैनलों के माध्यम से एलआईसी के विभिन्न कार्यालयों के संग्रहण/भुगतान संबंधी आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए लेनदेन बैंकिंग सेवाएँ भी प्रदान करता रहा है।

यद्यपि आपका बैंक सहयोग के क्षेत्रों के माध्यम से सभी कारोबारी खंडों में महत्त्वपूर्ण लाभ अर्जित करता रहा है, यह भी अनुमान लगाया जाता है कि कारोबार की वर्तमान तीव्रता के साथ आगे बढ़ते हुए और साथ ही एलआईसी और इसकी सहायक संस्थाओं के साथ सहक्रिया के माध्यम से आपका बैंक

बहुमुखी विकास जारी रखेगा तथा इससे ग्राहकों तक पहुँच बनाने में और अधिक मदद मिलेगी। इसके परिणामस्वरूप बैंक के सभी हितधारकों के लिए संवर्धित मूल्य प्रस्ताव में वृद्धि होगी।

### वित्तीय समावेशन

आपका बैंक समाज के कमजोर वर्गों के लोगों को किरफायती लागत पर निष्पक्ष एवं पारदर्शी तरीके से वित्तीय उत्पादों और सेवाओं की उपलब्धता सुनिश्चित करते हुए वित्तीय समावेशन के उद्देश्यों को पूरा करने की दिशा में नीति-निर्माताओं के साथ भागीदारी करने में तत्पर रहा है। वित्तीय समावेशन योजना (एफआईपी) शीर्ष स्तर पर प्रतिबद्धता के साथ वित्तीय समावेशन के लिए संरचित और योजनाबद्ध नजरिया प्रदान करती है।

आपका बैंक प्रमुख तीन क्षेत्रों में यथा - उपयुक्त वित्तीय उत्पाद ऑफर करने, प्रौद्योगिकी का व्यापक उपयोग करने तथा वित्तीय साक्षरता को बढ़ाने में दखल देकर वित्तीय समावेशन के अजेंडे को सक्रियतापूर्वक बढ़ावा देता रहा है।

### प्रधान मंत्री जनधन योजना (पीएमजेडीवाई) तथा सामाजिक सुरक्षा योजनाएं

आपका बैंक सरकार के वित्तीय समावेशन कार्यक्रम, अर्थात् प्रधानमंत्री जनधन योजना में तथा सरकार की सामाजिक सुरक्षा योजनाओं, अर्थात् दुर्घटना बीमा के लिए प्रधानमंत्री सुरक्षा बीमा योजना (पीएमएसबीवाई), जीवन बीमा सुरक्षा के लिए प्रधानमंत्री जीवन ज्योति बीमा योजना (पीएमजेजेबीवाई) तथा वृद्धावस्था में पेंशन के लिए अटल पेंशन योजना (एपीवाई) में सक्रिय रूप से भागीदार रहा है।

### कारोबार प्रतिनिधि (बीसी)/ कारोबार सुलभकर्ता (बीएफ)

आपके बैंक ने ग्रामीण और अर्ध-शहरी क्षेत्रों में अपनी पहुँच बढ़ाने के प्रयासों के अधीन व्यापक वित्तीय समावेशन के लिए कारोबार प्रतिनिधियों (बीसी)/ कारोबार सुलभकर्ताओं (बीएफ) के अपने नेटवर्क को बढ़ाया है और इससे बेहतर वित्तीय समावेशन सुनिश्चित हुआ है तथा साथ ही बैंक के प्राथमिकताप्राप्त क्षेत्र उधार (पीएसएल) व्यवसाय को भी अतिरिक्त प्रोत्साहन मिला है। बीसी (जिन्हें बैंक मित्र भी कहा जाता है) के माध्यम से भुगतान की सुविधा प्रदान करने के लिए उन्हें हैंड-हेल्ड डिवाइस उपलब्ध कराए गए हैं जिनमें रुपये कार्ड स्वीकार करने तथा आधार-आधारित लेनदेन करने की सुविधाएं उपलब्ध करायी गई हैं। इसके साथ ही, कारोबार प्रतिनिधियों/ कारोबार सुलभकर्ताओं के कौशल को बढ़ाने और इस प्रकार से उन्हें आत्मविश्वासी, आत्मनिर्भर और अर्थक्षम बनने के लिए तैयार करने हेतु आपके बैंक ने देशभर में विभिन्न स्थानों पर सभी बीसी/ बीएफ के लिए गहन प्रशिक्षण सत्रों/ कार्यशालाओं का आयोजन किया है। इसके अलावा, आपके बैंक ने कारोबार प्रतिनिधियों/ कारोबार सुलभकर्ताओं को बैंकिंग लेनदेन करने हेतु प्रौद्योगिकी प्लेटफॉर्मों पर कार्य करने के लिए उनके तकनीकी कौशल को विकसित करने हेतु काम के दौरान प्रशिक्षण भी प्रदान किया।



## वित्तीय साक्षरता

वित्तीय साक्षरता को प्रभावी वित्तीय समावेशन के लिए और साथ ही पीएमजेडीवाई के अभिन्न अंग के रूप में भी, पूर्व आवश्यकता के रूप में अभिनिर्धारित किया गया है, क्योंकि यह लाभार्थियों को उन्हें उपलब्ध कराया जा रही वित्तीय सेवाओं का सर्वोत्तम उपयोग करने में सक्षम बनाती है। आपके बैंक ने अपनी ग्रामीण शाखाओं में 'वित्तीय साक्षरता जानकारी केंद्र' नामक डेस्क स्थापित किए हैं जिन्हें शाखा से बाहर आयोजित साक्षरता कैम्पों के जरिए विभिन्न बैंकिंग उत्पादों तथा भारत सरकार की सामाजिक सुरक्षा योजनाओं के बारे में आम लोगों के बीच जागरूकता फैलाने की जिम्मेदारी दी गई है। आपके बैंक ने दूरदराज के क्षेत्रों में ग्रामीण आबादी के बीच विभिन्न बैंकिंग सेवाओं के बारे में जागरूकता फैलाने के लिए नुककड़ नाटक भी आयोजित किए हैं। आपके बैंक का महाराष्ट्र के सातारा जिले में स्थित आईडीबीआई ग्रामीण स्वरोजगार प्रशिक्षण संस्थान (आईडीबीआई-आरएसईटीआई) भी ग्रामीण बेरोजगार युवाओं के लिए रोजगारोन्मुख पाठ्यक्रम अर्थात् डेयरी फार्मिंग करने और जैविक खाद बनाने, घर में अगरबत्ती बनाने, भेड़/बकरी पालने, मोमबत्ती बनाने, सिलाई करने, ब्यूटी पार्लर प्रबंधन आदि के लिए निःशुल्क आवासीय प्रशिक्षण आयोजित करता है ताकि वे स्व-रोजगार हेतु सक्षम हो सकें।

## अन्य पहल कार्य

आपका बैंक भारतीय विशिष्ट पहचान प्राधिकरण (यूआईडीएआई) के साथ आधार नामांकन के लिए पंजीयक के रूप में पंजीकृत है। आपके बैंक ने केंद्रीय/राज्य सरकारों की प्रत्यक्ष लाभ योजना में सक्रियता से सहभागिता की है। इसके अलावा आपका बैंक अपने बीसी चैनल के माध्यम से सामाजिक सुरक्षा पेंशन का वितरण भी कर रहा है।

## प्राथमिकताप्राप्त क्षेत्र बैंकिंग

आपका बैंक आरबीआई के अधिदेश के अनुसार प्राथमिकताप्राप्त क्षेत्र (पीएसएल) को उधार देने में महत्वपूर्ण योगदान दे रहा है। विनियामकीय अपेक्षाओं के अनुसार बैंक ने समीक्षाधीन वर्ष के दौरान सूक्ष्म उद्यमियों, प्रत्यक्ष कृषि गैर-कॉरपोरेट (डीएएनसी) तथा लघु व सीमांत कृषकों (एसएफएमएफ) के वित्तपोषण पर विशेष रूप से ध्यान दिया है। बैंक ने गैर-वैयक्तिक कारोबार प्रतिनिधि (बीसी)/ कारोबार सुलभकर्ता (बीएफ) चैनल के माध्यम से अपनी पहुँच को बढ़ाने के प्रयास जारी रखे हैं और अब तक 30 से भी अधिक गैर वैयक्तिक कारोबार प्रतिनिधि (बीसी)/ कारोबार सुलभकर्ता (बीएफ) के साथ गठजोड़ किया है।

वर्ष के दौरान बैंक ने सामूहिक प्रयासों और साथ ही प्रतिभूतीकरण एवं प्राथमिकताप्राप्त क्षेत्र उधार प्रमाणपत्र (पीएसएलसी) के माध्यम से औसत आधार पर उप-क्षेत्रों सहित पीएसएल के लिए अपने सभी विनियामकीय लक्ष्यों को हासिल किया है।

भारत सरकार की योजनाओं/ निर्देशों के अनुसार, आपका बैंक प्रधानमंत्री मुद्रा योजना (पीएमएमवाई), प्राइम मिनिस्टर वेंडर आत्मनिर्भर निधि (पीएम एसवीए निधि), स्टैंड अप इंडिया आदि और साथ ही अनुसूचित जाति (अजा)/ अनुसूचित जनजाति (अजजा) सहित अल्पसंख्यक समुदायों एवं कमजोर वर्गों को ऋण प्रदान करता रहा है।

## प्राथमिकताप्राप्त क्षेत्र को बढ़ावा देने के लिए मुख्य पहल कार्य

वर्ष 2020-21 के दौरान आपके बैंक द्वारा अपने पीएसएल पोर्टफोलियो को बढ़ावा देने के लिए निम्नलिखित प्रमुख पहल की गई हैं :

- शाखा चैनल के माध्यम से कारोबार को बढ़ाने के लिए आपके बैंक ने नियमित रूप से उत्पाद विशेष अभियान अर्थात् एमएसएमई मॉनसून बोनान्जा, कॉमोडिटी सुपर किंग्स, एमएसएमई पॉवर, एग्री प्रीमियर लीग, मुद्रा मैजिक कैम्पेन, एमएसएमई उठान, एग्री इन्फ्रा कैम्पेन, केसीसी कैम्पेन, डेरी लोन कैम्पेन चलाए। वर्ष के दौरान आपके बैंक ने स्वर्ण ऋण उत्पादों को बढ़ावा देने के लिए और भी कई अभियान, अर्थात् गोल्ड विंटर लीग, गोल्ड रिपब्लिक लीग, गोल्ड फरवरी फ्रंटियर्स, मेगा फेसिलिटेशन और गोल्ड चैंपियन, आदि चलाए।
- आपके बैंक ने कोविड-19 महामारी द्वारा प्रभावित एमएसएमई इकाइयों/ कारोबार उद्यमों और मुद्रा उधारकर्ताओं के लिए एक नया उत्पाद गारंटीकृत आपातकालीन ऋण सीमा (जीईसीएल) शुरू किया है। दो अन्य उत्पादों, अर्थात् आईडीबीआई सरल व्यापार और आईडीबीआई सुलभ व्यापार ऋण का विलय कर व्यापारियों के लिए एक नया उत्पाद सहज व्यापार आरंभ किया गया। सरकार की घोषणा के अनुरूप, आपके बैंक ने पीएम स्ट्रीट वेंडर्स आत्मनिर्भर निधि (पीएम एसवीए निधि) लागू की जिसके अंतर्गत शहरी क्षेत्रों के स्ट्रीट वेंडर ₹ 10,000 ऋण के लिए पात्र हैं। दबावग्रस्त एमएसएमई को वैयक्तिक ऋण प्रदान करने के लिए गौण ऋण के लिए ऋण गारंटी योजना (सीजीएसएसडी) लागू की गई। इसके अतिरिक्त, बैंक ने अपने कृषि संबंधी उत्पादों के समूह में दो नए उत्पाद, अर्थात् पशुपालन इन्फ्रास्ट्रक्चर विकास निधि के अधीन वित्तपोषण और कृषि इन्फ्रास्ट्रक्चर निधि के अधीन वित्तपोषण शामिल किए।
- बैंक ने द्रुत कार्रवाई समय सुनिश्चित करने के लिए ₹ 50 लाख तक एमएसएमई ऋणों के लिए अपने वर्तमान फॉर्मेट को सरलीकृत किया है।
- आरबीआई दिशानिर्देशों के अनुपालन में, आपके बैंक ने मझोले उद्यमों के लिए 01 अप्रैल 2020 से बाह्य बेंचमार्क दर, अर्थात् रेपो सम्बद्ध दर प्रदान किया है।
- बैंक ने ई-मेलर्स भेज कर 'अंतर्राष्ट्रीय एमएसएमई दिवस' मनाया जिसमें आरबीआई द्वारा मंजूर कोविड-19 विनियामकीय पैकेज के अंतर्गत प्रदत्त अधिस्थगन, जीईसीएल आदि के अधीन कार्यशील पूँजी

## प्रबंध विवेचना एवं विश्लेषण

मीयादी ऋण की उपलब्धता आदि सहित विभिन्न उत्पादों/सेवाओं का उल्लेख किया गया था. इसके अतिरिक्त, शाखाओं ने फोन/विडियो कॉल के माध्यम से नए प्रस्तावों की जानकारी दी थी.

- बैंक ने महान चिकित्सक डॉ. विधान चन्द्र रॉय के सम्मान में तथा चिकित्सकों द्वारा समाज को दी गई मूल्यवान सेवाओं को याद करते हुए 'डॉक्टर दिवस' मनाया. इस अवसर पर फ्रंटलाइन योद्धा के रूप में कोविड-19 से लड़ाई में चिकित्सकों के अथक प्रयास और प्रतिबद्धता को स्वीकारते हुए ग्राहकों को इ-मेलर्स भेजे गए.
- बैंक ने देश के सामाजिक-आर्थिक विकास में किसानों की महत्वपूर्ण भूमिका को याद करते हुए भारत के भूतपूर्व प्रधानमंत्री स्वर्गीय श्री चौधरी चरण सिंह के सम्मान में उनके जन्मदिन के उपलक्ष्य में 23 दिसंबर 2020 को 'किसान दिवस' मनाया. इस अवसर पर समाज के लिए कृषक समुदाय की भूमिका और योगदान के प्रति कृतज्ञता व्यक्त करते हुए तथा साथ ही इस क्षेत्र के लिए झंझटमुक्त वित्तपोषण के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता दर्शाते हुए बैंक के सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म ट्विटर, फेसबुक, यूट्यूब, इन्स्टाग्राम, आदि पर व्यापक रूप से विडियो संदेश प्रसारित किए गए. इस अवसर पर बैंक से जुड़े लगभग 10 लाख किसानों को एसएमएस भी भेजे गए.
- बैंक ने कृषि और एमएसएमई उत्पादों के लिए ऋण प्रोसेसिंग प्रणाली (एलपीएस) शुरू की है जोकि सम्पूर्ण समाधान प्रस्तुत करेगा.

## कॉर्पोरेट बैंकिंग

आपके बैंक के कॉर्पोरेट बैंकिंग खंड में मध्यम कॉर्पोरेट समूह (एमसीजी) और बृहत् कॉर्पोरेट समूह (एलसीजी) शामिल है.

अपने कॉर्पोरेट बैंकिंग समूह के माध्यम से आपका बैंक पूरे उद्योग में औषधीय उत्पाद, एफएमसीजी, ऑटो पार्ट और इसके अनुषंगी, ऑटोमोबाइल, खाद्य प्रोसेसिंग, चीनी, सेरामिक्स, रासायनिक द्रव्य, निर्माण-कार्य, टेक्सटाइल, इस्पात, प्लास्टिक, दूरसंचार, सीमेंट, चमड़ा उत्पाद, कागज और कागज उत्पाद, रबर, धातु, पर्यटन, आतिथ्य, शिक्षा, गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (एनबीएफसी), खान एवं खदान, इंजीनियरिंग, विद्युत संबंधी मशीनरी, इलेक्ट्रॉनिक एवं विद्युत उपकरण, विद्युत शक्ति, तेल और गैस, कृषि एवं उससे संबंधित कार्यकलाप, परिवहन, कंप्यूटर सॉफ्टवेयर और उससे संबंधित कार्यकलाप, आईटी कार्यकलाप एवं प्रौद्योगिकी, ऊर्जा उत्पादन एवं वितरण, आदि सहित विनिर्माताओं, व्यापारियों, वेंडरों के लिए उत्पाद और सेवाओं की पूरी श्रृंखला प्रदान करता है.

आपका बैंक निधि-आधारित एवं गैर निधि आधारित कार्यशील पूंजी सीमाओं, अर्थात नकदी ऋण, निर्यातकों को निर्यात ऋण, बिल पुनर्भुनाई, साख पत्र (एलसी), बैंक गारंटी (बीसी), स्टैंडबाई साख पत्र (एसबीएलसी), क्रेता की साख पर उधार (बीसी), एलसी समर्थित बिल पुनर्भुनाई (एलसीबीडी), ऋण सुविधाओं के रूप में अल्पावधि और दीर्घावधि वित्तीय सहायता प्रदान करता है. ऋण सुविधाएं पूरी तरह से आवश्यकता आधारित हैं तथा इन्हें उचित सम्यक

सावधानी बरतने और ग्राहक की वित्तीय अर्थक्षमता निर्धारित करने के बाद प्रदान किया जाता है.

## मध्यम कॉर्पोरेट समूह

आपके बैंक का एमसीजी ₹ 250 करोड़ से अधिक और ₹ 750 करोड़ तक (एक्सपोजर पर ध्यान दिए बिना) के कुल कारोबार वाले मध्यम कॉर्पोरेट ग्राहकों की आवश्यकताओं का ध्यान रखता है. इसमें कुल कारोबार पर ध्यान दिए बिना ₹ 250 करोड़ से कम कारोबार वाले में ₹ 15 करोड़ से अधिक कोई भी एक्सपोजर शामिल होगा. प्रभावी परिचालन के लिए देश भर में एमसीजी को 20 शाखाओं और 5 डेस्क के साथ 6 अंचलों में संगठित किया गया है. इस प्रकार का परिचालनगत ढांचा बैंक को ग्राहकों पर बेहतर तरीके से फोकस करने, बेहतर गुणवत्ता वाले पोर्टफोलियो के निर्माण, अधिकतम पहुँच की सुविधा, सकेंद्रीकरण जोखिम से बचने और अपसेलिंग और प्रति-बिक्रय के माध्यम से बहु-उत्पाद पहुँच को सुनिश्चित करता है.

## बृहत् कॉर्पोरेट समूह

एलसीजी सात अलग-अलग लोकेशनों से परिचालन करता है तथा बड़े कॉर्पोरेट/कॉर्पोरेट समूहों का ध्यान रखता है.

कॉर्पोरेट बैंकिंग की सीमा के भीतर चैनल वित्तपोषण और कॉर्पोरेट के डीलर/वेंडर के लिए वेंडर वित्तपोषण जैसे उत्पादों को ऑफर कर आपका बैंक प्राथमिकताप्राप्त क्षेत्र पर भी उचित बल देता है. आपके बैंक की एलसीजी टीम उपयुक्त उत्पादों को विकसित करने और उपयुक्त समाधान प्रस्तुत करने के लिए रिटेल बैंकिंग, लेनदेन बैंकिंग, ट्रेजरी, आदि जैसे अन्य विशेषीकृत टीमों के साथ मिल कर ध्यानपूर्वक कार्य करती है ताकि कॉर्पोरेट ग्राहकों की विशिष्ट आवश्यकताओं को पूरा किया जा सके.

अपने कार्यालय रणनीति के अनुरूप, आपका बैंक अपने कॉर्पोरेट ऋण बही में संवृद्धि के संबंध में चयनशील रहेगा ताकि कैपिटल लाइट मॉडेल पर जोर दिया जा सके और साथ ही अपने कारोबार पोर्टफोलियो समिष्ट में जोखिम को कम किया जा सके. इसके लिए आपका बैंक बेहतर मूल्यांकित कॉर्पोरेट खातों के फ्रेश अधिग्रहण और साथ ही 'ए' और उससे अधिक मूल्यांकन वाले ग्राहकों के लिए उपयोग बढ़ाने पर ध्यान केन्द्रित करेगा. इसी प्रकार बैंक मंजूर निधि आधारित और गैर-निधि आधारित सीमाओं के उपयोग और प्रति विक्रय में सुधार पर ध्यान केन्द्रित कर ब्याज और शुल्क आय संवृद्धि पर ध्यान देता है. बैंक दबावग्रस्त और अनर्जक आस्तियों (एनपीए) के मामलों को अपग्रेड करने/समाधान को समय पर कार्यान्वित करने का प्रयास भी कर रहा है ताकि मानक अग्रिम बही में संवर्धन के साथ-साथ प्रावधान के रिवर्सल, यदि कोई हो, का लाभ उठाया जा सके.

## आस्ति गुणवत्ता

आपके बैंक ने नई अनर्जक आस्तियों (एनपीए) की रोकथाम पर और मौजूदा हासित आस्तियों से अधिकतम वसूली पर जोर देना जारी रखा. मार्च 2021



के अंत में आपके बैंक की सकल अग्रिमों में 77.63% अर्जक आस्तियां, जबकि 22.37% अनर्जक आस्तियां थीं। बैंक द्वारा किए गए केंद्रित प्रयासों से वित्तीय वर्ष 2019-20 के 6.35% की तुलना में वित्तीय वर्ष 2020-21 में नए एनपीए को रोकने में मदद मिली है और यह सकल अग्रिमों का केवल 1.91% रही।

वर्ष के दौरान हासिल आस्तियों से वसूली और अनर्जक आस्तियों के अर्जक आस्तियों के रूप में अपग्रेड ₹ 5,300 करोड़ की रही जिससे 31 मार्च 2021 तक बैंक को अंतिम स्तर पर एनपीए को ₹ 36,212 करोड़ तक कम करने में सहायता हुई।

मौजूदा विनियामकीय दिशानिर्देशों के अनुसार पर्याप्त प्रावधान किए गए हैं और विवेकपूर्ण दृष्टिकोण के रूप में आपके बैंक ने प्रावधान कवरेज अनुपात (पीसीआर) को 31 मार्च 2020 के 93.74% से बढ़ाकर 31 मार्च 2021 में 96.90% कर दिया है।

आपके बैंक के पास खाता विशेष आधारित समाधान रणनीतियों और कॉरपोरेट एनपीए की गहन निगरानी के लिए संकेंद्रित और आक्रामक दृष्टिकोण अपनाते हेतु समर्पित वर्टिकल अर्थात् एनपीए प्रबंधन समूह (एनएमजी) है।

आपके बैंक ने कॉरपोरेट दिवाला समाधान प्रक्रिया (सीआईआरपी) के अधीन आने वाले मामलों के लिए समर्पित केंद्रित डेस्क की स्थापना की है। यह समर्पित टीम विभिन्न टीमों के फील्ड से जुड़े तथा विभिन्न जटिलताओं का सामना करने में आप अनुभवों को अंगीकार करने और उन्हें साझा करने में सक्रिय भूमिका निभाती रही है जिससे बैंक इन मामलों को सफलतापूर्वक संभालने में सक्षम हुआ है।

यथा 31 मार्च 2021 को कुल मिला कर ₹ 44,652 करोड़ (अनर्जक आस्तियों/तकनीकी रूप से बट्टे खाते में डाली गई (टीडब्ल्यूओ) आस्तियों सहित) मूलधन बकायों के साथ कुल 245 मामले दिवाला एवं शोधन अक्षमता कोड, 2016 के अधीन कॉरपोरेट दिवाला समाधान प्रक्रिया (सीआईआरपी) के अंतर्गत थे। आपका बैंक इनमें से अधिकांश मामलों को निपटाने में सफल रहा और वित्तीय वर्ष 2020-21 के दौरान कुल ₹ 1,133 करोड़ की वसूली की गई। इसके अतिरिक्त, कुछ अन्य मामलों के 2021-22 में समाधान होने की संभावना है।

आपके बैंक के पास एक बेहतरीन 'एकमुश्त निपटान (ओटीएस) प्रबंधन प्रणाली' उपलब्ध है जो बैंक वेबसाइट के माध्यम से वसूली की निगरानी करने सहित ओटीएस प्रस्ताव की प्रोसेसिंग को शुरू से अंत तक सक्षम बनाने के साथ ही ओटीएस आवेदन प्रस्तुत करने की सुविधा भी प्रदान करती है।

वर्ष के दौरान, आपके बैंक ने ₹ 1,126.05 करोड़ की सकल मूल बकाया राशि के नौ खातों (तीन एनपीए खाते और छः टीडब्ल्यूओ खाते) की ₹ 408.74 करोड़ के प्रतिफल हेतु आस्ति पुनर्निर्माण कंपनियों (एआरसी) को सम्पूर्ण नकदी आधार पर बिक्री की। इन ₹ 408.74 करोड़ की वसूली में से आपके बैंक को ₹ 214.84 करोड़ एनपीए खातों में और ₹ 193.90 करोड़ टीडब्ल्यूओ खातों में प्राप्त हुए। वर्ष के दौरान बट्टे खाते से कुल ₹ 547 करोड़ की वसूली की गई।

आपके बैंक ने लागू कानूनों के अंतर्गत कानूनी कार्रवाई, वित्तीय आस्तियों का प्रतिभूतिकरण और पुनर्रचना एवं प्रतिभूति हित प्रवर्तन (सरफेसी) के अधीन प्रवर्तन कार्रवाई, ऋण वसूली न्यायाधिकरणों (डीआरटी) /न्यायालयों के साथ निरंतर फॉलो-अप को भी बनाए रखा जिसके लिए समर्पित नोडल अधिकारी की तैनाती शामिल है ताकि बिना किसी विलंब के वसूली प्रमाणपत्र/डिक्री प्राप्त की जा सके और उसका निष्पादन हो सके।

आपके बैंक ने 279 मामलों का वर्गीकरण इरादतन चूककर्ता के रूप में किया है तथा ऐसे उधारकर्ताओं/प्रवर्तकों/निदेशकों के विरुद्ध दंडात्मक कार्रवाई की पहल की है। 31 मार्च 2021 के अनुसार बैंक ने नौ मामलों में असहयोगी उधारकर्ताओं की घोषणा की है।

## रिटेल वसूली

आपके बैंक ने रिटेल एनपीए मामलों में संकेंद्रित दृष्टिकोण के लिए एक अलग वर्टिकल अर्थात् रिटेल संग्रहण एवं वसूली की भी स्थापना की है। आपके बैंक ने एनपीए/टीडब्ल्यूओ खातों के द्रुत समाधान हेतु ₹ 10 करोड़ तक के सकल मूलधन बकाया (जीपीओ) रिटेल एवं कॉर्पोरेट एनपीए खातों हेतु गैर-पक्षपातपूर्ण और गैर-विवेकपूर्ण एकमुश्त निपटान (ओटीएस) योजना, अर्थात् सरल कर्ज भुगतान योजना-II (एसकेबीवाई-II) शुरू की है। वर्ष के दौरान, आपके बैंक ने रिटेल वसूली प्रक्रिया, अर्थात् ऋण वापसी नोटिस निर्गमन, सरफेसी कार्रवाई-13(2) एवं 13(4), मुकदमा फ़ाइलिंग, जो कार्यान्वयन के अधीन है, के अंकीकरण की शुरुआत की है।

## ऋण निगरानी समूह

आपके बैंक ने मई 2017 में एक ऋण निगरानी समूह (सीएमजी) की स्थापना की थी। सीएमजी का मुख्य उद्देश्य दबाव के आरंभ होने की निगरानी, ऋण प्रशासन मानदंडों की निगरानी और ऋण की संरचित समीक्षा करना है।

सीएमजी विशेष उल्लिखित खातों (एसएमए), संभावित अनर्जक खातों और नियमित खातों की पहचान करता है जो दबाव के संबंध में आरंभिक चेतावनी संकेत दर्शाते हैं। आपके बैंक ने दिसंबर 2019 में बैंक-व्यापी एक पूर्ण स्वचालित और व्यापक 'ईडब्ल्यूएस प्रणाली' सफलतापूर्वक लागू की है जिसमें बैंक की आंतरिक प्रणालियों और बाह्य फीड से फीड डेटा हासिल करने का सामर्थ्य है। सभी कॉरपोरेट और रिटेल खातों के मामले में प्रारंभिक सीमा के साथ उच्च/मध्यम/कम जोखिम के अधीन जोखिम बकेटिंग की गई है जिससे उच्च जोखिम वाले खातों और एसएमए पूर्व स्थिति में आरंभिक दबाव के लक्षण दर्शाने वाले खातों को पहचानने में बैंक की क्षमता में वृद्धि हुई है। ईडब्ल्यूएस प्रणाली के माध्यम से आपके बैंक द्वारा नियमित अंतराल पर रिटेल पोर्टफोलियो के संबंध में आवश्यक बाजार विश्लेषण और अंतर-बैंक तुलना की जाती है।

एनपीए के रूप में इन खातों गिरावट को रोकने के लिए गहन अनुवर्ती कार्रवाई और निगरानी की जाती है। सीएमजी के पास अतिरिक्त विशेषताओं सहित आस्ति निगरानी टूल 'सजग' और 'एसएमए ऐक्शन ट्रैकर' है जो वास्तविक



## प्रबंध विवेचना एवं विश्लेषण

समय आधार पर शाखाओं को एसएमए, संभावित एनपीए, ईडब्ल्यूएस खातों, अत्यंत जोखिम वाले खातों तथा अनुपालन के लिए लंबित ऋण प्रशासन मानदंडों (सीएपी) के विवरण प्रदान करता है। फील्ड स्टाफ द्वारा वसूली कार्रवाइयां एसएमए ऐक्शन ट्रैकर द्वारा कैप्चर की जाती हैं तथा सीएपी अद्यतन कार्रवाइयां 'सजग' द्वारा कैप्चर की जाती हैं जो वास्तविक समय के आधार पर इन खातों की निगरानी को सक्षम बनाता है।

बैंक ने फरवरी 2021 में समर्पित रिटेल संग्रहण एवं रिटेल वसूली वर्टिकल की स्थापना कर अपने संग्रहण प्रयासों को तेज किया है। यह वर्टिकल कॉल सेंटर और संग्रहण एजेंसियों का व्यापक स्तर पर उपयोग कर रहा है तथा इससे संग्रहण एवं वसूली के संबंध में समाधान दर अधिक होने की संभावना है। एक एकीकृत डिजिटल संग्रहण मॉड्यूल भी विकसित किया जा रहा है जो बैंक को दबाव की पहचान में सहायता करेगा तथा संसाधनों (आंतरिक/बाह्य एजेंसियां) को प्रभावी रूप से नियोजित करेगा। भविष्यसूचक मॉडेलों से प्रकट होने वाले अधिक जोखिम वाले खाते संग्रहण वर्टिकल द्वारा संकेंद्रित संग्रहण के लिए तथा फील्ड स्टाफ द्वारा उपचारात्मक कार्रवाई के लिए उपयोग में लाए जा रहे हैं।

ऋण मंजूरी की प्रभावकारिता के संबंध में समय पर फीडबैक तथा पोर्टफोलियो की गुणवत्ता में गिरावट की पहचान, आरंभिक चेतावनी सिग्नल का पता लगाने और ऋण प्रशासन मानदंडों के अनुपालन के लिए अनुवर्ती कार्रवाई हेतु संरचित ऋण समीक्षा विधि (एलआरएम) का प्रयोग किया जाता है।

इन पहल कार्यों के कारण वर्ष-दर-वर्ष आधार पर आरंभिक दबाव को कम करने एवं गिरावट को रोकने, सीएपी के अनुपालन और ऋण गुणवत्ता में सुधार करने में मदद मिली है।

## व्यापार वित्त

आपके बैंक का व्यापार वित्त (टीएफ) बृहत् और मध्यम कॉर्पोरेट को अधिकतम किफायती कीमत पर उत्पादों और सेवाओं की व्यापक श्रृंखला प्रदान करता है। उत्पादों की श्रृंखला में सामान्य रूप से सर्वाधिक प्रयुक्त आवक/जावक विप्रेषण, साख-पत्र (एलसी), बैंक गारंटी (बीजी), जटिल घरेलू और सीमा आर-पार व्यापार उत्पाद के लिए आपाती साख पत्र जिसमें वस्तुओं और सेवाओं के लिए आयात-निर्यात, लदान पूर्व और लदान पश्चात् निर्यात वित्तपोषण, अल्पावधि आयात व्यापार ऋण (क्रेता की साख पर उधार और आपूर्तिकर्ता की साख पर उधार), संरचित व्यापार वित्त (एसटीएफ), मर्चेण्टिंग व्यापार, पूँजी खाता लेनदेन, अर्थात् विदेश में प्रत्यक्ष वित्त (ओडीआई), बाह्य वाणिज्यिक उधार (ईसीबी), प्रत्यक्ष विदेशी निवेश (एफडीआई), विलयन और अधिग्रहण, विदेश में कार्यालय खोलना आदि शामिल हैं।

अपनी रूपान्तरण योजना के भाग के रूप में आपके बैंक ने अपने को एक केन्द्रीकृत व्यापार प्रोसेसिंग प्रणाली के रूप में परिवर्तित किया है जो तीन मुख्य केन्द्रों, अर्थात् मुंबई, चेन्नई और दिल्ली में हब और स्पोक मॉडेल के रूप में परिचालन करता है। केन्द्रीकृत व्यापार प्रोसेसिंग प्रणाली बैंक के 12 अंचलों में स्थित सभी शाखाओं की जरूरतों का ध्यान रखता है तथा इस प्रकार

मानकीकृत प्रोसेसिंग, सक्षम संचार और तीव्रतम प्रतिवर्तन काल (टीएटी) की सुविधा प्रदान करता है। आपके बैंक के पास, एडी श्रेणी 1 बैंक के रूप में 39 समर्पित टीएफ (व्यापार वित्त) केंद्र हैं जो सभी प्रकार के विदेशी मुद्रा लेनदेन करने के लिए प्राधिकृत हैं। आपके बैंक का कोर बैंकिंग समाधान (सीबीएस) प्रत्येक लेनदेन के लिए मेकर और चेकर के दो व्यक्ति अनुमोदन सिद्धान्त पर काम करता है। बैंक अत्यधिक प्रतियोगिता को ध्यान में रखते हुए अपने ग्राहकों को अधिकतम विदेशी मुद्रा दर प्रदान करता है और वायदा करार जैसे सामान्य बचाव टूलस के जरिए अपने विदेशी मुद्रा एक्सपोजर का बचाव करता है।

बैंक अपने ग्राहकों को हमेशा उच्च मानकों वाली ग्राहक सेवा देने और समयबद्ध सुपुर्दगी का प्रयास करता है। आपका बैंक अपने बैंकिंग प्लेटफॉर्म को निरंतर विकसित और इसमें सुधार करता रहा है तथा साथ ही ग्राहक सम्बन्ध को बढ़ाने के लिए अंकीकृत व्यापार प्रोसेसिंग भी प्रदान करता है ताकि व्यापार परिचालन प्रक्रिया के प्रत्येक कदम को बाधा रहित और सुविधाजनक बनाया जा सके। लेनदेन संबंधी कार्यनिष्पादन को त्रुटि रहित और तेज करने के लिए बैंक ने कई आईटी पहल कार्य शुरू किए हैं। बैंक के पास एक ई-व्यापार वित्त (आईडीबीआई ईट्रेड) प्लेटफॉर्म है जो 24X7 आधार पर बहुत ही जरूरी लचीलापन प्रदान करता है। इसके अतिरिक्त, आपके बैंक ने विनियामकीय एवं सांविधिक मानकों और विनियमों तथा साथ ही अंतर्राष्ट्रीय व्यापार प्रणाली संबंधी दिशानिर्देशों के अनुपालन में नीतियाँ/प्रक्रियाएँ/मानकीकृत परिचालनगत कार्यविधि, परिचालन-संहिताएँ तथा व्यापक निगरानी प्रक्रिया निर्धारित की है।

आपके बैंक ने 24 घंटे धोखाधड़ी निगरानी के लिए सक्रिय, उपयुक्त परिचालनगत/अनुपालन एलर्ट्स तैयार किया है। आपका बैंक धन शोधन निवारक (एएमएल)/अपने ग्राहक को जानिए (केवाईसी) दिशानिर्देश, व्यापक व्यापार आधारित धन शोधन (टीबीएमएल) रेड फ्लैगिंग प्रक्रिया और अंतर्राष्ट्रीय भुगतान के लिए यूएस/ईयू द्वारा प्रतिबंधों का निरंतर अनुपालन करता है। आपका बैंक सिद्धांत के रूप में अंतर्राष्ट्रीय मैरीटाइम ब्यूरो (आईएमबी) के जरिए प्रत्येक अंतर्राष्ट्रीय कार्गो संचलन, मर्चेण्ट व्यापार, श्रृंखला बिक्रियों, समुद्री चोरी का सत्यापन करता है। बैंक साख रिपोर्टों/डन एंड ब्राडस्ट्रीट रिपोर्टों के माध्यम से विदेशी पार्टियों के पूर्ववृत्तों, प्रमुख कार्यकलापों, कारोबार स्तर और भुगतान गति का सत्यापन करता है ताकि सभी हितधारकों के हितों की रक्षा की जा सके।

आपके बैंक की संशोधित बिल वित्त नीति साख पत्र समर्थित बिल भुनाई और इन्वाइस भुनाई पर विशेष जोर देते हुए भारतीय रुपये (आईएनआर) और विदेशी मुद्रा (एफसीआई) में किए गए व्यापार से उत्पन्न होने वाले सभी वास्तविक बिलों की खरीद/भुनाई/मोल-भाव को कवर करती है।

बैंक का स्विफ्ट परिचालन अंतर्राष्ट्रीय भुगतानों और निर्बाध प्रक्रिया (एसटीपी) जिसकी सफलता दर लगभग 97% है, के साथ अत्यंत सुरक्षित परिवेश में की जानेवाली मेसेजिंग का कार्य देखने के लिए मुंबई में केंद्रित है। बैंक ने स्विफ्ट वैश्विक भुगतान नवाचार (जीपीआई) के लिए भी अभिदान किया है जो ग्राहकों को वास्तविक समय आधार पर अंतर्राष्ट्रीय भुगतानों का पता लगाने की सुविधा प्रदान करता है।



बैंक ने द्विपक्षीय संपर्क प्रबंध एप्लीकेशन (आरएमए) के जरिए विश्व भर में लगभग 800 बैंकों के साथ प्रतिनिधि बैंकिंग व्यवस्थाओं का बहुव्यापी नेटवर्क विकसित किया है जिसके फलस्वरूप वह विश्व भर में व्यापारिक और गैर-व्यापारिक सेवाएं उपलब्ध कराने में सक्षम है। बैंक ने सीवाई करेंसी/एफएक्स4कैश प्लेटफॉर्म का प्रयोग कर विश्व भर में 160 से अधिक मुद्राओं में धन प्रेषणों को संभालने के लिए प्रतिनिधि बैंकों के साथ व्यवस्था की है। बैंक निजी विनिमय केंद्रों के जरिए अनिवासी भारतीयों (एनआरआई) के कम मूल्य के अंतरणों को सुगम बनाता है।

आपके बैंक ने द्विपक्षीय रुपया भुगतान व्यवस्था (आरपीएम) के अंतर्गत इंडो-ईरान व्यापार लेनदेन निपटानों की देखरेख करनेवाले नामित बैंकों में से एक बैंक के रूप में मुंबई, दिल्ली, चेन्नई, कोलकाता और अहमदाबाद में समर्पित व्यापार कक्षों की स्थापना की है ताकि सभी लेनदेनों की जांच-पड़ताल की जा सके। आपके बैंक ने विदेशी आस्ति नियंत्रण कार्यालय (ओएफएसी) विनियम, कार्यपालक आदेशों (ईओ) तथा मंजूर शिपिंग व्यवस्थाओं सहित विशेष रूप से निर्दिष्ट राष्ट्रों की सूची को ध्यान में रखते हुए सुपरिभाषित मानक परिचालन प्रक्रिया (एसओपी) और 'क्या करें, क्या न करें' दिशा-निर्देश लागू किए हैं। प्रतिबंधों को ध्यान में रखते हुए आपका बैंक मई 2019 से तेल आयात नहीं करता है और वर्तमान में मानवीय महत्व की वस्तुओं से संबंधित व्यापार लेनदेनों को ही देखता है। इसके साथ ही बैंक ने सभी ईरानी लेनदेनों को समवर्ती लेखापरीक्षा के दायरे में रखा है। ईरानी बैंकों के वॉस्त्रो खातों में धारित भारतीय रुपये शेष का उपयोग केवल अनुमेय निर्यात निपटानों के लिए ही किया जाता है। इस संबंध में बैंक के प्रतिनिधि बैंकों को पारदर्शी प्रकटनों के साथ अद्यतित रखा जा रहा है। आपके बैंक ने भारत सरकार के दिशा-निर्देशों के अनुरूप भारतीय रुपये में कार्यों एवं निपटान को स्पष्ट रूप से विभाजित कर पूर्ण अनुपालन सुनिश्चित किया है और इसके परिणामस्वरूप नियमित व्यापार/गैर-व्यापार लेनदेन निपटानों पर कोई प्रभाव नहीं पड़ा है।

आपके बैंक ने समयबद्ध निर्यात ऋण की उपलब्धता को सुनिश्चित करने की अपनी प्रतिबद्धता के एक भाग के रूप में निर्यात कारोबार में लगे अपने सभी ग्राहकों को भारतीय निर्यात ऋण गारंटी निगम (ईसीजीसी) द्वारा उपलब्ध कराई जा रही बैंकों के लिए समग्र टर्नओवर निर्यात ऋण बीमा (ईसीआईबी) पॉलिसियों के अंतर्गत कवर किया है। बैंक ने ईसीजीसी फैक्टर के बिलों को निपटाने के लिए सैद्धांतिक रूप से सहमति प्रदान की है जिससे ईसीजीसी के साथ हमारे संबंध मजबूत होने और शुल्क आय अर्जित होने की आशा है।

देशी तथा अंतर्राष्ट्रीय व्यापार वित्त परिचालन के क्षेत्र में गहरी पकड़ और विशेषज्ञता रखनेवाले योग्य, सुप्रशिक्षित और उच्च रूप से प्रेरित कार्यबल के समूह की मौजूदगी और साथ ही साथ तेजी से बढ़ते डिजिटलीकरण से आपके बैंक को अपने समग्र व्यवसाय में वृद्धि लाने और व्यापार वित्त सुविधा के जरिए गैर-ब्याज आय को बढ़ाने में सहायता मिली है। बैंक इस व्यवसाय क्षेत्र में लगे अपने समूचे कार्यबल को बाहरी प्रशिक्षण दिलाने के अलावा व्यापार वित्त प्रशिक्षण के दो स्तरों का अनुसरण करता रहा है। प्रशिक्षुओं को विभिन्न प्रकार की यथार्थपरक स्थितियों से अवगत कराया जाता है तथा विषय से जुड़े केस

अध्ययनों पर चर्चा की जाती है ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि कार्यबल अंतर्राष्ट्रीय परिचालनों और विद्यमान सामयिक मुद्दों से भलीभांति अवगत है।

यह प्रशंसनीय है कि सेवा में कमी, व्यापार के संबंध में विवाद या देश या अंतर्राष्ट्रीय न्यायालयों में कानूनों के उल्लंघन से संबन्धित कोई भी विधिक विवाद आपके बैंक के विरुद्ध नहीं रहा है।

## सरकारी कारोबार

आपका बैंक केंद्र सरकार तथा राज्य सरकारों की प्राप्ति और भुगतानों का प्रबंध करने हेतु उनके लिए एजेंट के रूप में कार्य करता है। आपका बैंक केंद्र सरकार के करों जैसे कि प्रत्यक्ष करों, सीमा शुल्क और साथ ही वस्तु एवं सेवा कर (जीएसटी) की वसूली के लिए प्राधिकृत है। आपका बैंक 14 राज्यों और दो केंद्र शासित प्रदेशों में राज्य प्राप्ति वसूली के लिए सक्रिय है। आपका बैंक कर भुगतानों के लिए 24x7 इंटरनेट बैंकिंग सुविधा प्रदान करता है।

आपके बैंक ने कर्मचारी भविष्य निधि संगठन (ईपीएफओ) और कर्मचारी राज्य बीमा निगम (ईएसआईसी) से संबंधित देयों की ऑनलाइन वसूली करने के लिए परिचालन शुरू किया है। आपका बैंक अपनी शाखाओं के माध्यम से भारत सरकार द्वारा छोटी बचत योजनाओं अर्थात् लोक भविष्य निधि (पीपीएफ), वरिष्ठ नागरिक बचत योजना (एससीएसएस) और सुकन्या समृद्धि खाता योजना (एसएसए) ऑफर करने के लिए भी प्राधिकृत है। आपका बैंक केंद्रीय सिविल, डिफेंस और रेलवे पेंशन के सवितरण करने के लिए भी प्राधिकृत है।

## नकदी प्रबंध सेवाएं

आपका बैंक कंपनियों को उनके संग्रहण में तेजी लाने, उनके थोक भुगतानों को दक्षता के साथ संभालने और उनके निधि-प्रवाह को सुचारु बनाए रखने हेतु अत्याधुनिक नकदी प्रबंधन सेवाएं (सीएमएस) प्रदान करने की दिशा में प्रतिबद्ध है। कंपनियों की आवश्यकताओं के अनुरूप आपका बैंक सीएमएस संग्रहण और भुगतान एवं संव्यवहार समाधानों की व्यापक श्रृंखला प्रदान करता है तथा उन्हें उनकी नकदी स्थिति का पूर्ण नियंत्रण करने में सक्षम रखता है। आपका बैंक विविध समाधान जैसे राष्ट्रीय स्वचालित समाशोधन गृह (एनएसीएच), वर्चुअल खाता सुविधा, उपयोगिता भुगतान, प्रत्यक्ष नामे सुविधाएं और अन्य ग्राहकोनुकूल ई-समाधान उपलब्ध कराता है जिन्हें ग्राहक प्रणालियों के साथ तकनीकी रूप से एकीकृत (होस्ट-टू-होस्ट) किया गया है। आपका बैंक भी भारतीय रेलवे के ई-भाड़ा भुगतान प्रणाली में भाग लेने के लिए अधिकृत है और रेलवे के 12 अंचलों में ई-भाड़े की वसूली कर रहा है।

वर्ष के दौरान आपके बैंक ने फास्टैग जैसे नये सीएमएस उत्पाद आरंभ किए हैं जो टोल तथा पार्किंग शुल्कों के स्वचालित भुगतान के लिए रेडियो फ्रिक्वेंसी पहचान आधारित स्टिकर है। इसके अलावा आपके बैंक ने आईडीबीआई बैंक फास्टैग अधिप्राप्ति प्रणाली का इस्तेमाल कर इलेक्ट्रॉनिक रूप से टोल शुल्कों की वसूली के लिए टोल प्लाजा परिचालकों के लिए फास्टैग अधिप्राप्ति व्यवसाय भी शुरू किया है। ये भविष्यलक्षी उत्पाद हैं जो सरकार के डिजिटल इंडिया मिशन के अनुरूप शुरू किए गए हैं और इनसे बैंक के लिए राजस्व का

## प्रबंध विवेचना एवं विश्लेषण

एक नया स्रोत जुड़ेगा और बैंक के लाभ में वृद्धि होगी। इसके अलावा आपके बैंक ने बिलरों के लिए भारत बिल भुगतान प्रणाली (बीबीपीएस) बिलर मॉड्यूल भी प्रारंभ किया है। इस प्रकार का पहला गठजोड़ हरियाणा सरकार के सार्वजनिक स्वास्थ्य एवं अभियांत्रिकी विभाग (पीएचईडी) के साथ किया गया और हरियाणा के माननीय मुख्यमंत्री श्री मनोहर लाल खट्टर द्वारा 25 दिसंबर 2020 को लांच किया गया। यह प्रणाली पीएचईडी के लिए बीबीपीएस प्लेटफॉर्म के साथ एकीकरण कर जल और सीवरेज बिलों की ऑनलाइन भुगतान सुविधा को सुगम बनाएगी। आपके बैंक ने बीबीपीएस लेनदेनों की संख्या और उसके परिणामस्वरूप राजस्व को बढ़ाने के लिए फिनटेक कंपनियों और सहभागी बैंकों के साथ और अधिक गठजोड़ करने के लिए बीबीपीएस एजेंट मॉड्यूल भी प्रारंभ किया है ताकि बैंक के लाभ में वृद्धि हो।

आपका बैंक अगस्त 2020 से वास्तविक समय खाता विधिमान्यकरण के लिए एप्लीकेशन प्रोग्रामिंग इंटरफ़ेस आधारित सेवाओं के लिए भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम पर लाइव हो गया है। आपका बैंक ऐसे पहले नौ बैंकों में से एक है जो इस प्रकार की सेवाओं के लिए अब एनपीसीआई पर लाइव हैं।

आपका बैंक भारत सरकार की प्रधानमंत्री श्रमयोगी मान-धन योजना (पीएम-एसवाईएम), प्रधानमंत्री किसान मान-धन योजना (पीएम-केएमवाई) और प्रधानमंत्री लघु व्यापारी मानधन योजना (पीएम-एल वी एम/ एनपीएस-ट्रेडर्स) के लिए एकमात्र प्रायोजक बैंक के रूप में भी सूचीबद्ध किया गया है और मार्च 2021 तक लगभग 60 लाख अधिदेशों को पंजीकृत किया है।

### एलआईसी के लिए सीएमएस सुविधा

आपके बैंक ने भारतीय जीवन बीमा निगम (एलआईसी) के लिए निम्नलिखित सुविधाएं उपलब्ध कराई हैं:

- एलआईसी पॉलिसीधारक अपनी नवीकरण प्रीमियम आपके बैंक की किसी भी रिटेल शाखा में और साथ ही साथ इसकी मोबाइल बैंकिंग और इंटरनेट बैंकिंग सेवाओं के जरिए अदा कर सकते हैं। इससे पॉलिसीधारकों को कोविड-19 की वजह से लगे लॉकडाउन के समय भी अपनी नवीकरण प्रीमियम को आसानी से जमा करने में मदद मिली है।
- चुनिंदा एलआईसी एजेंट बैंक की रिटेल शाखाओं में नवीकरण प्रीमियम से एकत्र राशि जमा कर सकते हैं।

आपका बैंक एलआईसी के पॉलिसीधारकों की वार्षिकी अदायगी और अन्य प्रबंध व्ययों के लिए उसके मंडल कार्यालयों, पेंशन एवं समूह योजनाओं (पी एंड जीएस) तथा वैयक्तिक पेंशन पॉलिसी (आईपीपी) कार्यालयों को सीएमएस सेवाएं उपलब्ध कराता है। आपका बैंक एलआईसी शाखाओं के लिए सीएमएस वसूली सुविधाएं भी प्रदान करता है।

### ट्रेजरी परिचालन

आपके बैंक के ट्रेजरी परिचालनों में मुख्य रूप से मुद्रा बाजार, नियत आय, विदेशी मुद्रा-विनिमय, डेरिवेटिव और इक्विटी से संबंधित कार्य किए जाते हैं। ट्रेजरी विनियामकीय अपेक्षाओं के अनुपालन जैसे आरक्षित नकदी निधि अनुपात (सीआरआर), सांविधिक चल निधि अनुपात (एसएलआर), चल

निधि कवरेज अनुपात (एलसीआर) आदि को बनाए रखने के लिए जिम्मेदार है।

### सांविधिक चलनिधि अनुपात (एसएलआर)

विनियामकीय सांविधिक चलनिधि अनुपात (एसएलआर) 18.25% से कम होकर 11 अप्रैल 2020 से 18.00% हो गया। रिजर्व बैंक द्वारा बैंकों को यह विशेष छूट दी गई है कि वे परिपक्वता तक धारित (एचटीएम) सीमा को 31 मार्च 2023 तक अपनी निवल मांग एवं आवधिक देयताओं (एनडीटीएल) के 22% तक बढ़ा सकते हैं, बशर्ते यह आधिक्य 1 सितंबर 2020 और 31 मार्च 2022 के बीच अर्जित की गई एसएलआर प्रतिभूतियों के कारण हुआ हो। आपके बैंक द्वारा एसएलआर रखरखाव विनियामकीय अपेक्षाओं के अनुरूप रहा है। एसएलआर बही के ब्याज दर जोखिम का सक्रिय रूप से प्रबंधन न केवल जोखिम को रोकने के लिए बल्कि साथ ही पूंजी प्रतिलाभ बुक करने के लिए बाजार में उतार-चढ़ाव से लाभ उठाने के लिए भी किया गया है।

### चलनिधि एवं आरक्षित नकदी निधि अनुपात (सीआरआर) प्रबंध

आपके बैंक का ट्रेजरी चलनिधि के सक्रिय प्रबंधन के लिए रिजर्व बैंक की चलनिधि समायोजन सुविधा (एलएएफ), सीमांत स्थायी सुविधा (एमएसएफ), दीर्घावधि पुनर्वित्त रेपो परिचालन (एलटीआरओ) सहित मीयादी रेपो और खुले बाजार के परिचालन (ओएमओ) जैसे विभिन्न लिखतों और साथ ही त्रिपक्षीय रेपो डीलिंग प्रणाली (टीआरईपीएस), क्लियरक्रॉप रेपो ऑर्डर मैचिंग सिस्टम (सीआरओएमएस) तथा मांग एवं सूचना पर देय अन्य बाजार लिखतों/ प्लेटफॉर्म का प्रयोग करता है। अधिशेष चलनिधि को जमा प्रमाणपत्र (सीडी), चलनिधि म्यूचुअल फंड, मांग/सूचना पर देय/मीयादी राशि आदि विभिन्न अल्पावधि लिखतों में नियोजन किया जाता है। आपके बैंक ने विनियामकीय अपेक्षाओं के अनुरूप आरक्षित नकदी निधि अनुपात (सीआरआर) को बनाए रखा।

कोविड-19 के प्रभाव को कम करने के लिए आरबीआई ने दीर्घावधि रेपो परिचालन (एलटीआरओ) तथा लक्षित दीर्घावधि रेपो परिचालन (टीएलटीआरओ) जैसे विभिन्न उपाय लागू किए थे। आपके बैंक ने वित्तीय वर्ष 2019-20 के अंतिम माह के दौरान एलटीआरओ विंडो में सहभागिता की थी और बैंक द्वारा वित्तीय वर्ष 2020-21 के दौरान एलटीआरओ उधारों की बकाया राशि का समय-पूर्व भुगतान कर दिया गया। ग्राहकों के लिए 24x7x365 एनईएफटी और आरटीजीएस सुविधा के लागू किए जाने के अनुसरण में आपके बैंक ने चौबीसों घंटे उपलब्धता आधार पर चलनिधि के प्रभावी प्रबंधन के लिए यथोचित कदम उठाए हैं।

रिजर्व बैंक के दिशानिर्देशों के अनुसार, आपके बैंक ने चलनिधि कवरेज अनुपात (एलसीआर) के संबंध में बासेल III ढांचे का अनुपालन किया है तथा उच्च गुणवत्ता वाली चलनिधि आस्तियों (एचक्यूएलए) की पहचान के लिए बिक्री योग्यता परीक्षण किया है।

बैंक ने उच्च लागत वाली थोक जमाराशियों पर अपनी निर्भरता को कम करने के लिए सचेत प्रयास किए हैं। आपके बैंक ने ऐसी जमाराशियों



से संबंधित ग्राहक आधार में विविधता और विघटन को भी सुनिश्चित किया है।

### प्राथमिक डीलर (पीडी)

पीडी कार्यकलापों के एक भाग के रूप में आपका बैंक अतरल / अर्ध-तरल सरकारी प्रतिभूतियों के मामले में बाजार तैयार करने संबंधी गतिविधियों में शामिल रहा है। बैंक की ट्रेजरी ने बैंक के पास खाताधारी गिल्ट खाताधारकों को ग्राहकों की सहायक खाताबही (सीएसजीएल) सेवा भी उपलब्ध कराई। ट्रेजरी ने सीएसजीएल एवं गैर-सीएसजीएल ग्राहकों की तरफ से भारत सरकार/राज्य विकास ऋण (एसडीएल) की प्राथमिक नीलामी में सक्रिय रूप से भाग लिया। रिजर्व बैंक के दिशानिर्देशों के अनुसार आपका बैंक द्वितीयक बाजार में सरकारी प्रतिभूतियों की ऑनलाइन ट्रेडिंग के लिए गिल्ट खाताधारकों को वेब आधारित तयशुदा लेनदेन प्रणाली-ऑर्डर मिलान सेगमेंट (एनडीएस-ओएमएस) मॉड्यूल की सुविधा प्रदान करता है। बैंक के 'आईडीबीआई समृद्धि जी-सेक' पोर्टल ने रिटेल निवेशकों को सरकारी प्रतिभूतियों को ऑनलाइन और एटीएम के माध्यम से खरीदने की सुविधा प्रदान करना जारी रखा।

### फॉरेक्स इंटरबैंक और डेरिवेटिव

आपके बैंक की ट्रेजरी के पास एक सक्रिय फॉरेक्स इंटरबैंक और डेरिवेटिव डेस्क है। फॉरेक्स इंटरबैंक डेस्क अपने ग्राहकों को अधिकतम संभव बेहतर फॉरेक्स दर उपलब्ध कराता है। डेरिवेटिव डेस्क बैंक के ग्राहकों की हेजिंग संबंधी आवश्यकताएँ पूरी करने के लिए नवोन्मेषी समाधान उपलब्ध कराता है।

### ट्रेजरी बिक्री

आपके बैंक की ट्रेजरी देश भर के 18 केंद्रों पर विदेशी मुद्रा, निश्चित आय और डेरिवेटिव उत्पादों के प्रभावी विपणन के लिए एक सेल्स टीम द्वारा समर्थित है। यह बिक्री टीम अपने कॉरपोरेट और खुदरा ग्राहकों की विभिन्न जरूरतों को पूरा करती है तथा मुद्राओं और ब्याज दरों में उनके एक्सपोजर का प्रभावी ढंग से प्रबंध करने हेतु समाधान प्रदान करने के लिए उनके साथ लगातार संपर्क करती है। आपके बैंक ने विदेशी मुद्रा व्यापार को बढ़ाने, मौजूदा संबंधों में प्रगाढ़ता लाने और साथ ही नए ग्राहकों को जोड़ने के लिए कई अभियान चलाए हैं। आंतरिक हितधारकों और ग्राहकों के बीच ट्रेजरी और विदेशी मुद्रा उत्पादों के प्रति जागरूकता पैदा करने के लिए आपके बैंक ने आईडीबीआई फॉरेक्स फेस्ट, ट्रेजरी एंड ट्रेड फेस्ट जैसी विभिन्न पहलें भी की हैं। कोविड-19 जनित प्रतिबंधों के चलते व्यापक रूप से ग्राहकों के साथ जुड़ने के लिए और साथ ही उनकी आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए विशेष रूप से बनाए गए फॉरेक्स एवं ब्याज दर हेजिंग उत्पादों के दायरे और पहुँच को विस्तारित करने हेतु वेब कॉल आयोजित किए गए। बैंक की अनुकूलता एवं उपयुक्तता नीति के अनुसार ग्राहकों को डेरिवेटिव उत्पादों की पेशकश की जाती है।

### वित्तीय संस्था समूह (एफआईजी)

आपका बैंक एक समर्पित वित्तीय संस्था समूह (एफआईजी) स्थापित कर रहा है ताकि देशी और विदेशी वित्तीय संस्थाओं (एफआई) को बैंक के विभिन्न

उत्पादों/सेवाओं उपलब्ध कराने के लिए विशेष रूप से ध्यान केंद्रित किया जा सके। यह समूह व्यापार, नकदी प्रबंध सेवाएँ, भुगतान, ट्रेजरी, फॉरेक्स, डेरिवेटिव, मुद्रा बाजार एवं पूँजी बाजार तथा रिटेल बैंकिंग से संबंधित उत्पादों/सेवाओं को उपलब्ध कराने के लिए कवरेज समूह के रूप में कार्य करेगा। एफआईजी कवरेज के क्षेत्र को बढ़ाने और वित्तीय संस्था कारोबार को विस्तारित करने के लिए भी कार्य करेगा।

### कारोबार निरंतरता योजना

आपका बैंक सीबीडी बेलापुर, मुंबई में ट्रेजरी कारोबार निरंतरता केंद्र का संचालन करता है। केंद्र के पास एकीकृत परिचालन की सुविधा है जिसमें विविध बाजार खंड शामिल हैं जो ट्रेजरी के सभी महत्वपूर्ण कार्यों को सुचारु रूप से संचालित कर सकते हैं। ट्रेजरी ने कोविड-19 की वजह से लगाए गए लॉकडाउन के दौरान कार्य करना जारी रखा और निर्बाध ग्राहक सेवा सुनिश्चित की।

### बेंचमार्क्स का प्रस्तुतीकरण

ट्रेजरी परिचालन में सक्रिय खिलाड़ी होने के कारण, आपका बैंक एफबीआईएल पोल्ट टर्म माईबोर एवं एफबीआईएल पोल्ट एफसी-रूपी ऑप्शन वोलैटिलिटी के लिए फाइनैशियल बेंचमार्क इंडिया प्राइवेट लिमिटेड (एफबीआईएल) के प्रस्तुतकर्ताओं में से एक बना रहा।

### सीमा पार शाखाएँ

आपके बैंक की एक समुद्रपारीय शाखा दुबई इंटरनेशनल फाइनेंशियल सेंटर (डीआईएफसी), दुबई में है और एक अंतर्राष्ट्रीय शाखा गुजरात इंटरनेशनल फाइनेंस टेक-सिटी (गिफ्ट), गांधीनगर, गुजरात में है।

डीआईएफसी, दुबई में स्थित आपके बैंक की विदेश शाखा ने परिचालन के 11 वर्ष पूरे कर लिए हैं। डीआईएफसी शाखा अपने भारतीय ग्राहकों के भारतीय परिचालन और साथ ही सीमा पार उद्यमों की निधि आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए कॉरपोरेट बैंकिंग सेवाओं और व्यापार वित्त उत्पादों की श्रृंखला प्रदान करने के लिए प्राधिकृत है। इसके अतिरिक्त डीआईएफसी शाखा, यूनाइटेड अरब अमीरात (यूई) से बाहर और अन्य गल्फ कोऑपरेशन काउंसिल (जीसीसी) देशों से परिचालन करने वाले स्थानीय उद्यमियों को कॉरपोरेट बैंकिंग सेवाएँ प्रदान करती है। समुद्रपारीय परिचालनों को तर्कसंगत बनाने हेतु सरकार के निदेशों के आधार पर आपका बैंक समुद्रपारीय परिचालनों को तर्कसंगत बनाने के लिए आवश्यक कदम उठा रहा है।

गुजरात इंटरनेशनल फाइनेंस टेक-सिटी (गिफ्ट), गांधीनगर में स्थित भारत के पहले और एकमात्र अंतर्राष्ट्रीय वित्तीय सेवा केंद्र (आईएफएससी) में आपके बैंक की आईएफएससी बैंकिंग इकाई (आईबीयू), ने 6 मई 2016 से अपना परिचालन शुरू किया। आईबीयू, जीआईएफटी के विशेष आर्थिक जोन (एसईजेड) के अंतर्गत आता है और इसका कामकाज अंतर्राष्ट्रीय वित्तीय सेवा केंद्र प्राधिकरण (आईएफएससीए) द्वारा समय-समय पर जारी दिशानिर्देशों के अनुसार अभिशासित होता है।

## प्रबंध विवेचना एवं विश्लेषण

### ऋण रेटिंग

आपका बैंक देशी तथा विदेशी मुद्रा उधार दोनों के लिए ऋण की रेटिंग प्राप्त करता है। वित्तीय वर्ष 2020-21 के दौरान रेटिंग में कार्रवाई यथा 31 मार्च 2021 को रुपया संसाधनों के लिए वर्तमान रेटिंग के साथ निम्नानुसार है :

#### रुपया उधार के लिए रेटिंग

श्रेणी निर्धारित लिखत	क्रिसिल	इक्रा	इंडिया रेटिंग	केयर
रेटिंग संबंधी कार्रवाई	फरवरी-2021	सितंबर-2020@	अगस्त-2020	दिसंबर-2020
सावधि जमाराशियाँ	एफएए / स्टेबल	एमएए- / स्टेबल	इंड टीए/ निगेटिव	-
अल्पावधि उधार राशियाँ (जमा प्रमाणपत्र)	क्रिसिल ए1+	[इक्रा] ए1+^	इंड ए1	केयर ए1+
दीर्घावधि रुपया बांड (सीनियर एवं लोअर टियर II बांड)	क्रिसिल ए+/स्टेबल	[इक्रा] ए/ स्टेबल	इंड ए निगेटिव #	-
हाईब्रिड अपर टियर II बांड	क्रिसिल ए- / स्टेबल	[इक्रा] बीबीबी+/ स्टेबल	-	-
हाईब्रिड - आईपीडीआई (बासेल II)	क्रिसिल ए- / स्टेबल	वापस लिया गया	-	-
टियर II बांड (बासेल III)	क्रिसिल ए+ / स्टेबल	[इक्रा] ए (हाईब्रिड)/ स्टेबल	इंड ए/ निगेटिव	केयर ए+/स्टेबल

टिप्पणी :

@ - आउटलुक निगेटिव से अपग्रेड कर स्टेबल कर दिया है

^ - रेटिंग को अपग्रेड कर A1 से A1+ किया गया है

# - लोअर टियर II बांडों की रेटिंग वापस ले ली गई है

आपके बैंक की विदेशी मुद्रा उधार राशियों की रेटिंग दो अंतरराष्ट्रीय रेटिंग एजेंसियों अर्थात् फिच रेटिंग्स (फिच) तथा एस एंड पी ग्लोबल रेटिंग्स (एस एंड पी) द्वारा की जाती है। वित्तीय वर्ष 2020-21 के दौरान दीर्घावधि विदेशी मुद्रा रेटिंग और आधारभूत क्रेडिट मूल्यांकन (बीसीए)/ अर्थक्षमता रेटिंग (वीआर) तथा स्टैंड-अलोन क्रेडिट प्रोफाइल (एसएसीपी) में परिवर्तन और यथा 31 मार्च 2021 को वर्तमान रेटिंग निम्नानुसार हैं :

#### विदेशी मुद्रा उधार राशियों के लिए रेटिंग

श्रेणी निर्धारित लिखत	फिच रेटिंग - रेटिंग संबंधी कार्रवाई		
	अप्रैल 2020	जून 2020	दिसंबर 2020
दीर्घावधि निर्गमकर्ता चूक रेटिंग	बीबी+/ निगेटिव	बीबी+/ निगेटिव	बीबी+/ निगेटिव
अर्थक्षमता रेटिंग (वीआर)	सीसीसी	सीसीसी	सीसीसी+&

टिप्पणी :

& - अपग्रेड कर सीसीसी+ कर दिया गया है।

### विदेशी मुद्रा उधारों के लिए रेटिंग

श्रेणी निर्धारित लिखत	एस एंड पी ग्लोबल रेटिंग - रेटिंग संबंधी कार्रवाई		
	अप्रैल 2020	जून 2020	अक्टूबर 2020
निर्गमकर्ता क्रेडिट रेटिंग (सीआर)	बीबी/निगेटिव	बीबी/निगेटिव	बीबी/ निगेटिव
स्टैंड-अलोन क्रेडिट प्रोफाइल (एसएसीपी)	बी-	बी-	बी-

टिप्पणी:

विदेशी रेटिंग एजेंसियों (अर्थात् एसएंडपी तथा फिच रेटिंग) द्वारा रेटिंग किए हुए एमटीएन बांड 30 नवंबर 2020 को पूर्णतः पुनः अद्य कर दिए गए थे। इस प्रकार बैंक 21 मई 2021 को एमटीएन बांड कार्यक्रम के अंतर्गत विभिन्न निगमों के किए गए रेटिंग अनुबंध / करार समाप्त कर दिए। तदनुसार, विदेशी मुद्रा उधारियों की रेटिंग वापस ले ली गई है।

#### दीर्घावधि रुपया उधार राशियाँ

वर्ष के दौरान आपके बैंक ने कुल ₹ 2,101.20 करोड़ के तीन ऋण पूंजी लिखतों के संबंध में परिपक्वता से पूर्व क्रय विकल्प का प्रयोग किया। बैंक ने परिपक्वता तारीख को ₹ 40 करोड़ के एक ऋण पूंजी लिखत का मोचन किया।

#### विदेशी मुद्रा संसाधन

वर्ष के दौरान, आपके बैंक ने अल्पावधि चलनिधि और निधियन आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए विदेशी मुद्रा (एफसी) में सफलतापूर्वक अल्पावधि उधार राशियों को जुटाया।

वर्ष के दौरान आपके बैंक ने 985.13 मिलियन यूएस डॉलर की दीर्घावधि विदेशी मुद्रा उधार राशियों का सफल मोचन किया जिसमें 750.63 मिलियन यूएस डॉलर के मध्यम अवधि नोट (एमटीएन) बांड / पुनर्वित्त द्विपक्षीय ऋण और 234.50 मिलियन यूएस डॉलर के एकजिम बैंक पुनर्वित्त ऋण और सिडबी पुनर्वित्त ऋण की समयपूर्ण अदायगी शामिल हैं।

#### लंदन अंतर- बैंक प्रस्तावित दर (लाइबोर) परिवर्तन

2017 में, यूके वित्तीय संचालन प्राधिकरण (एफसीए) ने दिसंबर 2021 की समाप्ति तक लंदन अंतर- बैंक प्रस्तावित दर (लाइबोर) को समाप्त करने की अपनी इच्छा की घोषणा की थी। अपनी इस घोषणा के अग्रक्रम में एफसीए ने वित्तीय वर्ष 2020-21 के दौरान उन पाँच मुद्राओं में, जिनमें लाइबोर प्रकाशित की जाती है, सभी 35 लाइबोर सेटिंग के लिए भावी समापन तारीखों की घोषणा की।

लाइबोर के दायरे से निकलकर वैकल्पिक संदर्भ दरों की ओर मुड़ने की संक्रमण स्थिति से निपटने के लिए आपके बैंक ने बोर्ड अनुमोदित नीति कार्यान्वित की है जिसमें लाइबोर से जुड़े एक्सपोजरों के मूल्यांकन और इस संक्रमण की स्थिति से उत्पन्न होने वाले जोखिमों से निपटने के लिए नियोजित कार्रवाइयों को स्पष्ट किया गया है। अभिशासन ढाँचे के एक भाग के रूप में और साथ ही लाइबोर संक्रमण कार्यक्रम को मार्गदर्शन देने और उसका निरीक्षण करने के लिए एक संचालन समिति का गठन किया गया है। बकाया डेरिवेटिव पोर्टफोलियो पर लाइबोर की समाप्ति से पड़ने वाले प्रभाव से निपटने के लिए आपके बैंक ने 13 जनवरी 2021 को इंटरनेशनल स्वैप्स एंड डेरिवेटिव्स असोसिएशन (आईएसडीए) द्वारा जारी प्रोटोकॉल पर हस्ताक्षर किए हैं।



## जोखिम प्रबंध

आपके बैंक की जोखिम प्रबंध रणनीति तीन बुनियादी बातों अर्थात् पहचान, मापन और निगरानी पर अनिवार्य रूप से ध्यान केंद्रित करती है। पहचान प्रक्रिया जहाँ आगे के विश्लेषण और मूल्यांकन के लिए समर्थ बनाती है वहीं मापन बैंक को जोखिमों को स्वीकार करने, उससे बचने, उन्हें कम अथवा अंतरित करने में सक्षम बनाता है। इस रणनीतिक दृष्टिकोण ने जोखिम प्रबंधन साधनों के माध्यम से आपके बैंक को बेहतर निर्णय लेने में सक्षम बनाया है तथा उसमें विश्वास पैदा किया है। उचित सीमाओं और प्रक्रियागत पहलुओं को दर्शानेवाली एक सुपरिभाषित नीति की रूपरेखा बैंक की समग्र रूप से जोखिम वहन करने की क्षमता के अंतर्गत बैंक को जोखिम कम करने और इसका प्रबंधन करने में मदद करती है। कारोबार सक्रियता के मूल तत्वों, बैंकिंग नवोन्मेष और विनियामकीय परिवर्तनों को समझते हुए जोखिम प्रबंधन प्रणालियों में और अधिक सुधार को सुनिश्चित करने के लिए नीति को आवधिक रूप से अद्यतित किया जाता है। आपका बैंक सभी वर्टिकलों में जोखिम के प्रति जागरूकता फैला कर और निर्णय लेने में इसे एक अत्यावश्यक मानदंड बना कर अपनी जोखिम प्रबंध संस्कृति में लगातार सुधार का प्रयास करता है। जहाँ निदेशक मंडल की जोखिम प्रबंधन समिति (आरएमसी) पर समग्र जोखिम प्रबंधन की जिम्मेदारी है, वहीं दिन-प्रति-दिन की गतिविधियों का संचालन जोखिम अभिशासन संरचना के आधार पर विभिन्न स्तरों पर किया जाता है। जोखिम प्रबंधन प्रणाली और इसकी प्रक्रियाओं को विनियामकीय आवश्यकताओं के अनुसार लगातार अद्यतित किया जाता है। एक सुदृढ़ और तकनीकी रूप से उन्नत जोखिम प्रबंधन प्रणाली के लिए आपके बैंक ने एकीकृत जोखिम प्रबंधन आर्किटेक्चर (आईआरएमए) लागू किया है जिसमें सॉफ्टवेयर समाधान, अर्थात् जोखिम मूल्यांकन मॉड्यूल (आरएमएम), पूंजी मूल्यांकन मॉडल (सीएमएम) और व्यापक परिचालनगत जोखिम मूल्यांकक (सीओआई) शामिल हैं। आईआरएमए ऋण और परिचालनगत जोखिमों की पहचान और मापन में मदद करता है जिससे उपयुक्त जोखिम प्रबंधन रणनीति तैयार करने में मदद मिलती है। इसके अलावा आपके बैंक में उसके आस्ति एवं देयता प्रबंध (एएलएम), निधि अंतरण मूल्य-निर्धारण (एफटीपी), लाभप्रदता प्रबंध (पीएफटी) और ऋण जोखिम प्रबंध (एलआरएम) आवश्यकताओं के लिए सुस्थापित ऑरेकल वित्तीय सेवाएं विश्लेषण एप्लीकेशन (ओएफएसए) भी कार्यान्वित है जिसे मापन तथा उत्पाद विशेषताओं की सूक्ष्म बारीकियों को कैप्चर करने लिए समुन्नत बनाया जा रहा है।

## बासेल मानकों का कार्यान्वयन

आपका बैंक बासेल-III ढांचे के अंतर्गत रिजर्व बैंक के पिलर-1 दिशानिर्देशों के अनुसार ऋण, बाजार और परिचालनगत जोखिमों के लिए विनियामक पूंजी आवश्यकता की तिमाही आधार पर गणना करता है। इसके अलावा, बैंक मासिक आवश्यकता पर जोखिम भारित परिसंपत्ति अनुपात (सीआरएआर) के लिए पूंजी की आवाजाही पर भी कड़ी नजर रखता है। बासेल दिशानिर्देशों के अनुसार भारत में बैंकों के लिए 31 मार्च 2016 से चरणबद्ध तरीके से पूंजी संरक्षण बफर (सीसीबी) बनाए रखना अनिवार्य है। रिजर्व बैंक की दिनांक

29 सितम्बर 2020 की अधिसूचना के अनुसार बासेल-III पूंजी विनियमनों की परिवर्ती व्यवस्थाओं की समीक्षा कर 31 मार्च 2021 को प्रयोज्य सीसीबी 1.875% विनिर्दिष्ट किया गया। तदनुसार यथा 31 मार्च 2021 को आपके बैंक की 'कुल पूंजी + पूंजी संरक्षण बफर (सीसीबी)' का अनुपात न्यूनतम विनियामकीय अपेक्षा के अनुरूप 10.875% रहा। 31 मार्च 2021 को आपके बैंक का 'कुल पूंजी+सीसीबी' अनुपात 15.59% रहा। इसी प्रकार, आपके बैंक का 'सामान्य इक्विटी टियर 1 (सीईटी1) + सीसीबी' अनुपात 7.375% की विनियामकीय अपेक्षा की तुलना में 13.06% रहा। 31 मार्च 2021 को आपके बैंक का 'टियर 1 + सीसीबी' अनुपात 8.875% की विनियामकीय अपेक्षा की तुलना में 13.06% रहा। यथा 31 मार्च 2021 को आपके बैंक का लीवरेज अनुपात 3.50% की लागू न्यूनतम विनियामकीय अपेक्षा की तुलना में 6.08% रहा।

आपके बैंक के पास बासेल III ढांचे के पिलर 2 मानदंडों के अनुरूप आंतरिक पूंजी पर्याप्तता अभिनिर्धारण प्रक्रिया (आईसीएएपी) के लिए निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित नीति है। यह नीति बैंक को पिलर-1 में शामिल नहीं किए गए जोखिमों का आंतरिक रूप से आकलन करने और उनका परिमाण निर्धारित करने और साथ ही सामान्य तथा दबावग्रस्त स्थितियों में जोखिमों का प्रबंध करने और उन्हें कम करने के लिए उपयुक्त रणनीतियां तैयार करने में समर्थ बनाती है। आपके बैंक ने रिजर्व बैंक के दिशानिर्देशों के अनुसार, एक व्यापक दबाव परीक्षण की रूपरेखा कार्यान्वित की है। यह दबाव परीक्षण रूपरेखा आपके बैंक को असाधारण लेकिन संभाव्य घटनाक्रमों में अपने कार्यानिष्पादन का मूल्यांकन करने और अप्रत्याशित आकस्मिकताओं का सामना करने के लिए उपयुक्त अग्रसक्रिय रणनीति बनाने में सक्षम बनाती है। इस रूपरेखा में परिस्थिति विश्लेषण और प्रतिवर्ती दबाव परीक्षण को भी शामिल किया गया है। परिदृश्य विश्लेषण में बैंक की पूंजी और लाभप्रदता के संदर्भ में सकल एनपीए के और अधिक बढ़ने, एनपीए की गैर निधि आधारित सुविधाओं एवं तकनीकी रूप से बट्टे खाते में डाले गए खातों के क्रिस्टलीकरण और गैर तरल प्रतिभूतियों का प्रभाव शामिल है। आपके बैंक ने अपनी ऋण सहायता वाले विभिन्न क्षेत्रों पर कोविड-19 महामारी के कारण पड़ने वाले उन हानिकारक प्रभावों का आरंभिक आकलन करने के लिए भी अलग से परिदृश्य तैयार किए हैं, जो बैंक की लाभप्रदता पर प्रतिकूल असर डाल सकते हैं। इस रूपरेखा में प्रतिवर्ती दबाव परीक्षण प्रणाली शामिल की गई है ताकि पूंजी पर प्रतिकूल प्रभाव डालने वाले दबाव के स्तर का पता लगा कर इसे पूर्व-निर्धारित स्तर पर लाया जा सके। आपके बैंक ने बासेल मानदंडों के अंतर्गत पिलर 3 अपेक्षाओं के अनुसार प्रकटन नीति अपनाई है। तदनुसार प्रत्येक तिमाही की समाप्ति पर प्रकटनों को आपके बैंक की वेबसाइट पर रखा जाता है, जो उच्च स्तरीय पारदर्शिता प्रदर्शित करता है। आपका बैंक पूंजी प्रभार की गणना के लिए ऋण जोखिम के अंतर्गत मानकीकृत दृष्टिकोण अपनाता है। आपका बैंक परिचालनगत जोखिम के लिए विनियामक पूंजी प्रभार की गणना हेतु मूलभूत सांकेतिक दृष्टिकोण (बीआईए) अपनाता है। प्रभावी नियंत्रण प्रणाली सुनिश्चित करने के लिए विभिन्न कारोबार खंडों में प्रमुख जोखिम संकेतक (केआरआई) और जोखिम व नियंत्रण स्व-आकलन (आरसीएसए) की व्यापक

## प्रबंध विवेचना एवं विश्लेषण

रूपरेखा लागू की गई है। आपका बैंक बाजार जोखिम के लिए विनियामक पूंजी अपेक्षाओं की गणना हेतु मानकीकृत मापन पद्धति (एसएमएम) अपनाता है।

### ऋण जोखिम

आपके बैंक की ऋण जोखिम प्रबंधन प्रणाली में ऋण प्रस्तावों की क्रेडिट रेटिंग के लिए जोखिम आकलन मॉडल (आरएमएम) और पूंजी पर्याप्तता निर्धारण के स्वचालन के लिए पूंजी निर्धारण मॉडल (सीएमएम) शामिल है। आरएमएम/अंक आधारित आंतरिक रेटिंग के अतिरिक्त, बैंक ने उच्च मूल्य वाले कॉरपोरेट और एमएसएमई ऋणों के जोखिम वर्गीकरण के लिए मात्रात्मक जोखिम स्कोरिंग मैट्रिक्स भी विकसित किया है। ऋण नीति दस्तावेज की बदलते कारोबारी उद्देश्यों तथा आर्थिक परिदृश्य के अनुरूप समीक्षा की जाती है। यह कारोबारी वर्तकलों के लिए मार्गदर्शक साधन है।

### बाजार जोखिम

कार्य तथा कारोबार स्थितियों के संदर्भ में आपके बैंक में बाजार जोखिम प्रबंधन, बाजार जोखिम एवं डेरिवेटिव नीति तथा निवेश नीति में परिभाषित नीतिगत ढांचे के अनुरूप परिचालित होता है। सामान्यतः ये नीतियां जोखिमों व अपवादों के मापन, रिपोर्टिंग तथा वृद्धि के आकलन के लिए जोखिम वहन क्षमता के उपयुक्त स्तरों तथा कार्यान्वयन प्रणालियों की रूपरेखा प्रस्तुत करती हैं। इंटीग्रेटेड ट्रेजरी मैनेजमेंट सिस्टम (आईटीएमएस) के कार्यान्वयन के साथ, आपके बैंक की निगरानी और रिपोर्टिंग को कवर करने वाले बाजार जोखिम प्रबंधन प्रभावकारिता को और मजबूत किया गया है। ट्रेजरी के मिड ऑफिस द्वारा सभी निर्धारित सीमाओं तथा सभी प्रक्रियाओं की गहन निगरानी की जाती है जो ट्रेजरी के फ्रंट ऑफिस और बैंक ऑफिस से स्वतंत्र है। ट्रेजरी मिड-ऑफिस ने एक मजबूत गैर-एसएलआर बॉन्ड पोर्टफोलियो बनाने के लिए इन-हाउस आंतरिक रेटिंग आधारित मॉडल के विकास के माध्यम से गैर-एसएलआर बांडों की आंतरिक रेटिंग शुरू की है।

### चलनिधि प्रबंध

बैंक के पास निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित आस्ति देयता प्रबंध (एएलएम) नीति में किए गए उल्लेख के अनुसार सुसंगठित चलनिधि जोखिम प्रबंध ढांचा है। बैंक की आस्ति-देयता प्रबंध समिति (आल्को) व्यवसाय रणनीति के अनुरूप चलनिधि और ब्याज दर जोखिम की निगरानी और प्रबंध करती है। चलनिधि विश्लेषण और प्रबंध सहित आस्ति-देयता प्रबंध कार्यकलाप कार्यात्मक क्षेत्रों के अंतर्गत आने वाले विभिन्न आल्को सहयोग समूहों जैसे तुलन-पत्र प्रबंध, ट्रेजरी फ्रंट कार्यालय, बजट एवं आयोजना आदि के बीच समन्वय के जरिए संपन्न किए जाते हैं। आल्को निर्देश तथा एएलएम कार्रवाइयों व्यवसाय समूहों और वर्तकलों द्वारा कार्यान्वित की जाती हैं। विनियामकीय दिशानिर्देशों के अनुसार 1 जनवरी 2017 से बैंक के चलनिधि कवरेज अनुपात (एलसीआर) की गणना दैनिक आधार पर की जाती है। वित्त वर्ष 2020 -21 के दौरान बैंक का औसत एलसीआर 155.59% था।

### परिचालनगत जोखिम

आपके बैंक के पास एक सुदृढ़ परिचालनगत जोखिम प्रबंधन ढांचा (ओआरएमएम) है जिसमें एक समर्थकारी संगठनात्मक व्यवस्था के तहत निदेशक मंडल, बोर्ड की जोखिम प्रबंध समिति (आरएमसी), परिचालनगत जोखिम प्रबंधन समिति (ओआरएमसी), जोखिम प्रबंधन विभाग में ओआरएम अनुभाग तथा विभिन्न कार्यों/विभागों के नोडल अधिकारी शामिल हैं। परिचालनगत जोखिम की परिचालन प्रक्रिया बोर्ड अनुमोदित परिचालनगत जोखिम प्रबंधन नीति द्वारा निर्देशित है जिसका लक्ष्य बैंकिंग कार्यकलापों से जुड़े परिचालनगत जोखिमों की पहचान, निगरानी, आकलन तथा प्रबंधन करना है।

आपके बैंक में विभिन्न व्यावसायिक कार्यकलापों/परिचालनों में अंतर्निहित जोखिमों को कम करने के लिए प्रभावी आंतरिक प्रणालियाँ और प्रक्रियाएं हैं। यह मुख्य जोखिम संकेतकों (केआरआई) तथा जोखिम नियंत्रण स्व-मूल्यांकन (आरसीएसए) अभ्यासों के जरिए परिचालनगत जोखिमों का प्रबंधन करता है और इस संबंध में हुई प्रगति से निदेशक मंडल की ओआरएमसी और आरएमसी को आवधिक रूप से अवगत कराता है। पूरे बैंक से परिचालन जोखिम हानि की घटनाओं को समेकित किया जाता है और मूल कारणों के विश्लेषण के साथ ओआरएमसी को प्रस्तुत किया जाता है। परिचालनगत जोखिम हानि संबंधी आंकड़े तिमाही आधार पर रिजर्व बैंक को भी प्रस्तुत किए जाते हैं।

आपका बैंक उपार्जन और पूंजी पर दबावग्रस्त परिचालनगत जोखिम संबंधी हानियों के मूल्यांकन के लिए अर्ध वार्षिक आधार पर दबावग्रस्त परीक्षण कार्रवाई भी करता है। इसके साथ ही परिचालनगत जोखिम के लिए बोर्ड अनुमोदित जोखिम वहन सीमा में किसी उल्लंघन का मापन और रिपोर्टिंग भी की जाती है। वर्तमान में परिचालनगत जोखिम विनियामकीय पूंजी और जोखिम भारित आस्तियों की गणना के लिए बैंक ने मूल संकेतक दृष्टिकोण (बीआईए) को अपनाया है।

### कारोबार निरंतरता प्रबंधन

आपके बैंक के पास कारोबारी व्यवधानों तथा जीवन संबंधी जोखिमपूर्ण स्थितियों को कम करने के लिए सुदृढ़ कारोबार निरंतरता प्रबंधन (बीसीएम) प्रक्रियाएं हैं। आपके बैंक को कारोबार निरंतरता प्रबंधन के बैंक व्यापी कवरेज के लिए आईएसओ 22301 :2012 प्रमाणन से सम्मानित किया गया है।

बीसीएम के एक भाग के रूप में मूल तथा सहायता कार्यों के लिए सुपरिभाषित कारोबार निरंतरता योजना (बीसीपी) कार्यान्वित की गई है। इस योजना का उद्देश्य कारोबार व्यवधान/आपदा के बावजूद ग्राहकों को निर्बाध सेवाएं प्रदान करना है। इसके अलावा आपदा के दौरान मानव जीवन की रक्षा करने और मूल्यवान आस्तियों के नुकसान को कम करने के लिए अपनी प्रमुख स्थापनाओं के लिए एक व्यापक आपदा प्रबंधन योजना (डीएमपी) भी लागू की गई है। इन बीसीपी तथा डीएमपी की आघात सहनशीलता का बीसीपी परीक्षण अभ्यास, संपूर्ण डिल और मॉक इवैक्यूएशन डिलों सहित आपदा बहाली के माध्यम से



आवधिक परीक्षण किया जाता है। बैंक की कारोबार निरंतरता प्रबंधन प्रणाली एक स्वचालित घटना रिपोर्टिंग टूल अर्थात् एकीकृत आपदा और कारोबार निरंतरता प्रबंधन प्रणाली (आई-डीएबी) से सुसज्जित है।

## सूचना प्रौद्योगिकी जोखिम

आपके बैंक ने अपने आईटी जोखिम प्रबंधन तथा नियंत्रण को सुधारने के लिए कई कदम उठाए हैं। आपके बैंक ने अपने परिचालनों में गोपनीयता के साथ-साथ बैंकिंग सेवाओं की उपलब्धता सुनिश्चित करने के लिए नवी मुंबई स्थित अपने डेटा केंद्र और चेन्नई स्थित आपदा रिकवरी (डीआर) साइट पर एक अत्याधुनिक सुरक्षा परिचालन केंद्र (एसओसी) की स्थापना की है। 24x7 कार्यरत रहने वाला एसओसी, बैंक के सम्मानित ग्राहकों को सुरक्षित बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने के बैंक के उद्देश्य को पूरा करने के अलावा साइबर अपराधों से निपटने के लिए और बैंक की सूचना सुरक्षा नीति का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए एक कमान केंद्र के रूप में कार्य करता है। इसके अलावा, एसओसी के माध्यम से आपका बैंक केंद्रीकृत रूप से सुरक्षा साधनों जैसे फायरवाल्स, राऊटर्स, इंटरनेट डिटेक्शन सिस्टम (आईडीएस) डिवाइस/ इंटरनेट प्रिवेंशन सिस्टम (आईपीएस) डिवाइस, विशेषाधिकारकृत पहचान प्रबंध (पीआईएम), एंटीवायरस, फिशिंग/मालवेयर प्रयासों आदि की निगरानी करता है और सुधारात्मक उपाय करता है। आपका बैंक बाह्योन्मुख एप्लीकेशनों अर्थात् फिनेकल ई-बैंकिंग एप्लीकेशन (एफईबीए), मोबाइल बैंकिंग, मेल मैसेजिंग आदि के लिए नियमित रूप से भेद्यता मूल्यांकन एवं प्रवेश परीक्षण (वीएपीटी) करता है।

आपके बैंक ने सूचना सुरक्षा, इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग, तकनीकी जोखिम प्रबंधन तथा साइबर धोखाधड़ियों के संबंध में रिजर्व बैंक की सिफारिशों और बैंकों के लिए रिजर्व बैंक के साइबर सुरक्षा ढांचे को कार्यान्वित करने में महत्वपूर्ण प्रगति की है। आपके बैंक ने दिशानिर्देशों में अनुशंसित रूप में उपयुक्त संगठनात्मक ढांचा स्थापित किया है जिसमें मुख्य सूचना सुरक्षा अधिकारी (सीआईएसओ), जो बैंक के मुख्य जोखिम अधिकारी (सीआरओ) को रिपोर्ट करते हैं, के नेतृत्व में एक विशेष सूचना सुरक्षा समूह का गठन शामिल है।

ग्राहक डेटा की सुरक्षा करने, बाह्य आक्रमणों को रोकने तथा आंतरिक नियंत्रणों को मजबूत बनाने के लिए कई सूचना सुरक्षा समाधान जैसे विशेषाधिकार प्राप्त पहचान एक्सेस प्रबंधन, नैक्सट-जेनरेशन - फायरवाल समाधान, मोबाइल युक्ति प्रबंधन, हनीपॉट समाधान, पैच प्रबंधन समाधान, सक्रिय डायरेक्टरी, वेब/ मेल गेटवे, इंड पॉइंट एवं यूएसबी एनक्रिप्शन, डेटा लीकेज प्रिवेंशन (डीएलपी) सॉल्यूशन, एडवांस्ड परसिस्टेंट थ्रेट (एपीटी), नेटवर्क एक्सेस कंट्रोल (एनएस), वेब-एप्लिकेशन फायरवाल (डब्ल्यूएएफ) आदि कार्यान्वित किए गए हैं।

आपके बैंक ने एक स्पष्ट साइबर सुरक्षा नीति और साइबर संकट प्रबंधन योजना लागू की है जो साइबर सुरक्षा से जुड़े जोखिमों का समाधान करने के लिए प्रबंधन के इरादे तथा दिशा को स्पष्ट करती है। बैंक ने साइबर सुरक्षा जोखिम निगरानी समिति (सीएसआरएमसी) का गठन किया है जो वीएपीटी/एपसेक

प्रक्रिया के माध्यम से पहचानी गई किसी भी सुभेद्यता को जारी रखने के संबंध में दिशानिर्देश जारी करती है। इसके साथ ही, आपका बैंक अपने सूचना सुरक्षा ढांचे की जांच करने और उसे प्रभावी बनाए रखने के लिए विभिन्न एजेंसियों द्वारा संचालित की जाने वाली साइबर ड्रिलों, टेबल-टॉप अभ्यासों, फिशिंग सिमुलेशन अभ्यासों और इसकी सूचना सुरक्षा सेट-अप के स्वास्थ्य की जांच करने और ब्रीच रेडिनेस अभ्यासों में भी सहभागिता करता है और साथ ही ऐसे अभ्यासों को आयोजित भी करता है। सूचना सुरक्षा जागृकता को बैंक में कार्यग्रहण करने वाले सभी कर्मचारियों के लिए प्रवेश कार्यक्रम में अनिवार्य सत्र के रूप में शामिल किया गया है। बैंक के वरिष्ठ प्रबंधन के सदस्यों ने इंस्टीट्यूट फॉर डेवलपमेंट एंड रिसर्च इन बैंकिंग टेक्नोलॉजी (आईडीआरबीटी) में आयोजित सूचना प्रौद्योगिकी जोखिम कार्यक्रम में भाग लिया। कर्मचारियों के लिए नियमित सूचना सुरक्षा जागृकता कार्यक्रम आयोजित करने के साथ-साथ, ग्राहकों को सुरक्षा भंग करने के प्रयासों को कम करने/ विफल करने के लिए मेल, एसएमएस, एटीएम और पोस्टरों के जरिए विभिन्न सूचना सुरक्षा सावधानियों को भी सूचित किया जाता है। परिमाण और अंतिम बिंदु दोनों स्तरों पर समाधानों को शामिल करते हुए मजबूत सूचना सुरक्षा ढांचे के भीतर सूचना प्रौद्योगिकी अवसंरचना और प्रणालियों को कार्यान्वित किया गया है। आपके बैंक का डेटा सेंटर (डीसी), आपदा रिकवरी केंद्र (डीआर) के साथ-साथ नजदीकी डीआर केंद्र (एनडीआर) नवीनतम आईएसओ 27001 : 2013 सूचना सुरक्षा मानकों के साथ प्रमाणित हैं। आपके बैंक का नजदीकी डीआर केंद्र महत्वपूर्ण संव्यवहार प्रणालियों के लिए शून्य डेटा हानि सुनिश्चित करता है। बैंक की सूचना सुरक्षा संचालन समिति (आईएसएससी) सूचना प्रणालियों में आईटी जोखिम को कम करने के लिए निर्देश और मार्गदर्शन प्रदान करती है। साइबर सुरक्षा की दशा, विभिन्न सुरक्षा घटनाएं और नीतियां आवश्यक निर्देशों के लिए बोर्ड की आईटी रणनीति समिति (आईटीएससीबी) के समक्ष प्रस्तुत की जाती हैं। नीतियों को आईटीएससीबी द्वारा अनुमोदन के लिए बोर्ड को अनुशंसित किया जाता है।

## प्रबंधन, नियंत्रण और प्रणालियां

### मानव संसाधन

### ज्ञानार्जन एवं विकास

वित्त वर्ष 2020-21 के दौरान कोविड-19 से प्रेरित प्रतिबंधों के बावजूद आपके बैंक के शीर्ष प्रशिक्षण संस्थान अर्थात् जवाहरलाल नेहरू बैंकिंग एवं वित्त संस्थान (जेएनआईबीएफ), हैदराबाद और इसके 10 अंचल प्रशिक्षण केन्द्रों ने 490 वर्चुअल इन-हाउस प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित किए और विभिन्न वर्टिकलों के 11,718 प्रतिभागियों को विभिन्न विषयों यथा - रिटेल बैंकिंग, मध्यम, लघु और सूक्ष्म उद्यम और कृषि ऋण, ग्रामीण ऋण वितरण एवं निगरानी, एनपीए प्रबंधन, संरचित रिटेल आस्तियां (ऋण/ बिक्री/ संग्रहण/ परिचालन), लेखा परीक्षा, साइबर सुरक्षा, दस्तावेजीकरण, भूमिका आधारित रिक्रेशर पाठ्यक्रम, रिटेल संग्रहण, व्यापार वित्त, ट्रेजरी, जोखिम, वित्त एवं लेखा, नेतृत्व/ व्यवहारिक प्रशिक्षण और अनिवार्य प्रशिक्षण प्रदान किए गए।



## प्रबंध विवेचना एवं विश्लेषण

बैंक ने यौन उत्पीड़न (पीओएसएच) रोकथाम, डिजिटल बैंकिंग, सतर्कता निवारक, साइबर सुरक्षा, फिनेकल आदि के मॉड्यूलों में मिश्रित प्रशिक्षण कार्यक्रम भी शुरू किए हैं। भारत सरकार के दिशानिर्देशों के अनुसार ग्राहक सेवा कार्यक्रम, महिला अधिकारियों, राजभाषा, बैंक प्रतिनिधि और कारोबार सुलभकर्ताओं के लिए टियर II प्रशिक्षण कार्यक्रम भी आयोजित किए गए।

बैंक के स्वतंत्र निदेशकों में से छः निदेशकों तथा आपके बैंक के एक निदेशक को नेशनल इंस्टीट्यूट ऑफ बैंक मैनेजमेंट (एनआईबीएम), इंस्टीट्यूट फॉर डेवलेपमेंट एंड रिसर्च इन बैंकिंग टेक्नोलॉजी (आईडीआरबीटी), नेशनल इंस्टीट्यूट ऑफ सिविलियरीज मार्केट्स (एनआईएसएम), इंडियन इंस्टीट्यूट ऑफ कॉरपोरेट अफेयर्स (आईआईसीए) आदि के द्वारा आयोजित पांच कार्यक्रमों यथा- जोखिम अभिशासन संरचना, सूचना प्रौद्योगिकी और साइबर सुरक्षा संबंधी कार्यक्रम, तालमेल बनाने, नवोन्मेषण और स्केल के लिए बैंकों और फिनटेक की अभिरूपता पर वेबिनार, सूचीबद्ध कंपनियों के निदेशकों के लिए अभिमुखीकरण कार्यक्रम और स्वतंत्र निदेशकों के लिए परिचय कार्यक्रम, में नामित किया गया।

आपके बैंक ने अपने संबंधित कार्यक्षेत्रों में अपेक्षित एक्सपोजर प्रदान करने के लिए 904 अधिकारियों को 83 बाह्य प्रशिक्षण कार्यक्रमों में नामित किया। शाखा बैंकिंग/ संचालन, प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र को ऋण (पीएसएल), क्रेडिट प्रबंधन, जोखिम प्रबंधन, व्यापार वित्त, ट्रेजरी, फोरेक्स, डीलिंग रूम, निर्यात वित्त और व्यापार अनुपालन, डिजिटल बैंकिंग, डिजिटल उधार, कॉरपोरेट अभिशासन एवं अनुपालन, लेखा परीक्षा, एचआर एनालिटिक्स, प्रबंधन में महिला, धोखाधड़ी प्रबंधन एवं एनालिटिक्स, डेटा माइनिंग और मशीनी अध्ययन, साइबर सुरक्षा, आईटी परियोजना प्रबंधन, सेवा उद्यम, मेंटरशिप, प्रशिक्षकों को प्रशिक्षण आदि विषयों पर प्रतिष्ठित संस्थानों जैसे, एनआईबीएम, कृषि बैंकिंग महाविद्यालय (सीएबी)- पुणे, फॉरेन एक्सचेंज डीलर्स एसोसिएशन ऑफ इंडिया (एफईडीएआई), इंडियन इंस्टीट्यूट ऑफ बैंकिंग एंड फाइनेंस (आईआईबीएफ), एडमिनिस्ट्रेटिव स्टाफ कॉलेज ऑफ इंडिया (एएससीआई), इंडियन बैंक एसोसिएशन (आईबीए), आईडीआरबीटी, क्रिसिल, भारतीय स्टेट बैंक (एसबीआई), इन्सॉल्वेंसी एंड बैंकरप्सी बोर्ड ऑफ इंडिया (आईबीबीआई), नेशनल एकेडमी ऑफ ह्यूमन रिसोर्स डेवलेपमेंट (एनएचआरडी), इंस्टीट्यूट ऑफ कंपनी सेक्रेटरीज ऑफ इंडिया (आईसीएसआई), फेडरेशन ऑफ इंडियन चैंबर्स ऑफ कॉमर्स एंड इंडस्ट्री (एफआईसीसीआई), इंडियन इंस्टीट्यूट ऑफ मैनेजमेंट-अहमदाबाद (आईआईएम-ए), पेंशन निधि विनियामक और विकास प्राधिकरण (पीएफआरडीए), एनआईएसएम, नेशनल इंस्टीट्यूट ऑफ इंफार्मेशन टेक्नोलॉजी (एनआईआईटी), मणिपाल ग्लोबल एजुकेशन सर्विसेज, इंटरटेक (इं) प्रा. लि., टीम लीज, एएलएमयूएस रिस्क कंसल्टिंग एलएलपी, एशियन कॉलेज ऑफ टीचर्स, आदि जैसी प्रतिष्ठित संस्थाओं के माध्यम से प्रशिक्षण दिलाया गया।

ज्ञानार्जन संस्कृति के भाग के तौर पर बैंक अपनी शिक्षण प्रबंधन प्रणाली यथा ओजस के माध्यम से ई-लर्निंग को बढ़ावा दे रहा है ताकि कर्मचारियों को

शिक्षण के लिए लागत प्रभावी ढंग से अतिरिक्त चैनल उपलब्ध कराए जा सकें। ओजस में विभिन्न प्रकार के बैंकिंग संबंधी विषयों को शामिल करते हुए लगभग 300 अद्यतित ई-लर्निंग मॉड्यूल रखे गए हैं जिसमें व्यवहार-कौशल संबंधी विषय और हिंदी में कार्यात्मक मॉड्यूल भी शामिल हैं। सभी अनिवार्य ई-लर्निंग प्रमाण-पत्र कार्यक्रमों को ग्रेड एफ (मुख्य महाप्रबंधक) तक के अधिकारियों के लिए आई-पेस प्रणाली में पांच अंकों का प्रावधान रखते हुए वार्षिक मूल्यांकन से भी जोड़ा गया है। समग्र रूप से वर्ष के दौरान 13,261 अधिकारियों ने ई-लर्निंग प्रमाण-पत्र कार्यक्रमों को पूरा किया है।

जेएनआईबीएफ और जेडटीसी ने आईडीबीआई ट्रस्टीशिप प्राइवेट लि., भारतीय लघु उद्योग विकास बैंक (सिडबी), लघु वित्त बैंकों, सहकारी बैंकों, एआरसीआई इंडिया लिमिटेड, माइक्रो फाइनेंस इंस्टीट्यूशन एसोसिएशन-पश्चिम बंगाल, माइक्रो फाइनेंस एसोसिएशन ऑफ यूपी, ओडिशा स्टेट एसोसिएशन ऑफ फाइनेंशियल इनक्लूजन आदि जैसी प्रतिष्ठित संस्थाओं के लिए 17 बाह्य कार्यक्रम आयोजित किए जिसमें 425 प्रतिभागियों ने सहभागिता की।

## कोविड-19 महामारी के दौरान कर्मचारियों के लिए पहल कार्य

- प्रोत्साहन का भुगतान:** आपके बैंक ने कोविड-19 महामारी के परिणामस्वरूप लगाए गए राष्ट्रव्यापी लॉकडाउन के दौरान अपनी सभी पारंपरिक और भौतिक शाखाओं के साथ-साथ वैकल्पिक बैंकिंग चैनलों के निर्बाध कामकाज को सुनिश्चित करते हुए हमारे सम्मानित ग्राहकों को निर्बाध बैंकिंग सेवाएं प्रदान की हैं। निरंतर सेवाएं प्रदान करने के अपने समर्पित प्रयासों में, बैंक के आठ स्टाफ सदस्यों ने भी महामारी के कारण अपना अमूल्य जीवन खो दिया। आपके बैंक ने अथक सेवाएं प्रदान करने के लिए सराहना के रूप में, उन कर्मचारियों को जिन्होंने अप्रैल-जुलाई 2020 में लॉकडाउन की शीर्ष अवधि के दौरान काम किया था, विशेष मौद्रिक प्रोत्साहन प्रदान कर पुरस्कृत किया।
- कोविड-19 के कारण होने वाली कर्मचारी की दुर्भाग्यपूर्ण मृत्यु की स्थिति में परिवार को मुआवजे की मंजूरी:** चूंकि बैंक कर्मचारी दिन-प्रति-दिन आधार पर सामान्य रूप से जनता के साथ व्यवहार करते हैं, इसलिए उन पर वायरस से संक्रमित होने का खतरा बना रहता है। लॉकडाउन की अवधि खत्म होने और सामान्य स्थिति फिर से शुरू होने के बाद भी संक्रमण के जोखिम/संभावना से इंकार नहीं किया जा सकता है। इस बात को ध्यान में रखते हुए, आपके बैंक ने सेवा के दौरान कोविड-19 महामारी के कारण हुई दुर्भाग्यपूर्ण मृत्यु के मामले में कर्मचारियों के कानूनी वारिसों को समग्र रूप से ₹ 20 लाख का मुआवजा प्रदान किया है।
- विशेष छुट्टी की मंजूरी:** आपका बैंक ऐसे कर्मचारियों को विशेष छुट्टी मंजूर कर रहा है जो ड्यूटी के दौरान कोविड-19



पॉजिटिव पाए गए अथवा जिन्हें क्वारंटीन रहने के लिए निर्देश दिए गए.

- **चिकित्सा व्यय का भुगतान:** हालांकि नई बीमारी होने के कारण कोविड-19 के इलाज के खर्च को बैंक की चिकित्सा अनुसूची के तहत कवर नहीं किया गया था, आपके बैंक ने कोविड-19 से प्रभावित कर्मचारियों और उनके आश्रित परिवार के सदस्यों को चिकित्सा व्यय की प्रतिपूर्ति प्रदान करने का निर्णय लिया है.
- **क्वारंटीन सुविधा:** आपके बैंक ने कोविड-19 पॉजिटिव लक्षण वाले और बिना लक्षण वाले (जिन्हें अस्पताल में भर्ती होने की आवश्यकता नहीं है) कर्मचारियों और उनके आश्रित परिवार के सदस्यों, जो आमतौर पर कर्मचारी के साथ रहते हैं, के लिए क्वारंटीन सुविधा प्रदान करने के लिए अपोलो हॉस्पिटल के साथ करार किया है. इस सुविधा के अंतर्गत, आपका बैंक उन कर्मचारियों को प्रतिपूर्ति प्रदान कर रहा है जो इस समझौते के तहत अपोलो अस्पताल द्वारा अभिनिर्धारित होटलों में क्वारंटीन सुविधा का लाभ उठाते हैं. चूंकि यह सुविधा केवल प्रमुख शहरों में उपलब्ध है, इसलिए आपका बैंक, बैंक के चिकित्सा अधिकारी/डॉक्टर/स्थानीय प्राधिकारियों की लिखित सलाह पर अन्य शहरों में सरकार/राज्य/स्थानीय प्राधिकरण द्वारा अनुमोदित केंद्रों/संस्थानों/होटलों/हॉलों में क्वारंटीन सुविधा का लाभ उठाने वाले कर्मचारियों को भी प्रतिपूर्ति कर रहा है.

## कर्मचारियों के बच्चों के लिए छात्रवृत्ति

आपके बैंक ने वित्त वर्ष 2020-21 के लिए अनुसूचित जाति (अजा)/ अनुसूचित जनजाति (अजजा) श्रेणी के अंतर्गत आने वाले तृतीय और चतुर्थ श्रेणी के कर्मचारियों के बच्चों के लिए डॉ. बी.आर. अम्बेडकर छात्रवृत्ति प्रदान की है.

## अधिकारियों की तैनाती और नियोजन

कर्मचारियों के हितों को ध्यान में रखते हुए आपके बैंक के पास संगठनात्मक और विनियामकीय आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए सुदृढ़ स्थानांतरण व्यवस्था है. स्थानांतरण का उद्देश्य कारोबार और सहयोगी क्षेत्रों के कार्यात्मक पहलुओं से अच्छी तरह परिचित कराने के साथ-साथ अधिकारियों के लिए स्थानीय एक्सपोजर प्रदान करना है. कर्मचारियों के नियोजन का उद्देश्य व्यापक और विशाखीकृत परिचालन क्षेत्रों के एक्सपोजर के माध्यम से अधिकारियों की दक्षता और कौशल को विकसित करना है. यह कार्य क्षमता निर्माण ढांचे के माध्यम से भी किया जाता है जिसमें ज्ञान उन्नयन और मौजूदा कौशल सेटों में वृद्धि के जरिए विशेष हस्तक्षेप के द्वारा व्यक्तिगत कौशलों में इष्टतम वृद्धि की परिकल्पना की गई है. इसके अतिरिक्त, संवेदनशील पदों पर तैनात अधिकारियों सहित अधिकारियों का स्थानांतरण सामान्यतः अधिकारियों की तैनाती और नियोजन नीति के अनुसार किया जाता है.

## औद्योगिक संबंध

आपके बैंक में वर्ष के दौरान औद्योगिक संबंध का वातावरण सामान्यतः मैत्रीपूर्ण रहा है तथा अधिकांश समस्याओं का समाधान सौहार्दपूर्ण रूप से कर लिया गया है. अधिकारियों/ कर्मचारियों की शिकायतों को समझने और उनका समाधान निकालने हेतु रचनात्मक संवाद स्थापित करने के अपने प्रयासों के तौर पर बैंक ने संघों और यूनियनों के साथ बैठकें की हैं. यूनियन और संघ भी विभिन्न मुद्दों के समाधान के लिए सक्रिय और तत्पर रहे हैं.

## आई-पेस - नई कार्य-निष्पादन प्रबंध प्रणाली

आपके बैंक ने वित्तीय वर्ष 2019-20 से पुनः संरचित कार्य-निष्पादन प्रबंध प्रणाली (पीएमएस) लागू की है तथा इसे और अधिक विशिष्ट, मापनीय, हासिल करने योग्य, सुसंगत एवं समयबद्ध बनाने के उद्देश्य से इसे आई-पेस (आईडीबीआई बैंक- कार्य निष्पादन निर्धारण एवं सतत मूल्यांकन) जैसा सटीक नाम दिया गया है. नए पीएमएस का उद्देश्य अधिकारियों के प्रदर्शन को संगठनात्मक लक्ष्यों के साथ संरेखित करना और बैंक के रणनीतिक व्यावसायिक उद्देश्यों के साथ सभी स्तरों पर कार्य निष्पादन आधारित संस्कृति को बढ़ावा देना है. आई-पेस में एक समान भूमिकाओं के लिए मानकीकृत मुख्य परिणाम क्षेत्र (केआरए), मानकीकृत केआरए के लिए समान महत्व देना तथा अधिकांश मापनीय केआरए के लिए सिस्टम/ डैशबोर्ड से सीधी सहबद्धता शामिल है. इसे लागू किए जाने के बाद से आपका बैंक आई-पेस तुलनात्मक रैंकिंग प्रणाली के अंतर्गत अपने अधिकारियों के प्रदर्शन का मूल्यांकन कर रहा है, जिसका उद्देश्य संगठनात्मक लक्ष्यों के साथ अधिकारियों के प्रदर्शन को संरेखित करना और बैंक के रणनीतिक व्यावसायिक उद्देश्यों पर ध्यान-केंद्रण, दिशा-निर्धारण और सामान्य समझ के साथ सभी स्तरों पर कार्य निष्पादन आधारित संस्कृति को बढ़ावा देना है.

## आरक्षण नीति

यथा 31 मार्च 2021 को बैंक की कुल श्रमशक्ति संख्या में अनुसूचित जाति (अजा)/ अनुसूचित जनजाति (अजजा)/ अन्य पिछड़े वर्ग (अपिव)/ आर्थिक रूप से कमजोर वर्ग (आरूक) का प्रतिनिधित्व निम्नानुसार है:

श्रेणी	अपिव	अजा	अजजा	ईडब्ल्यूएस
अधिकारी	3,929	2,183	968	69
एक्जीक्यूटिव	361	131	66	48
लिपिक	49	68	26	-
अधीनस्थ स्टाफ	116	132	47	-
<b>कुल</b>	<b>4,455</b>	<b>2,514</b>	<b>1,107</b>	<b>117</b>

## प्रबंध विवेचना एवं विश्लेषण

आपका बैंक सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों की सेवाओं पर लागू होने वाली भारत सरकार की वर्तमान आरक्षण नीति का पूरी तरह से पालन करता है। आपके बैंक ने अजा/अजजा/अपिव तथा दिव्यांगों (पीडब्ल्यूडी) के लिए क्रमशः महाप्रबंधक तथा उप महा प्रबंधक स्तर के मुख्य संपर्क अधिकारियों (सीएलओ) तथा अंचल संपर्क अधिकारियों (जेडएलओ) की नियुक्ति की है। सीएलओ और जेडएलओ आरक्षित श्रेणी के कर्मचारियों के संबंध में विभिन्न दिशानिर्देशों का अनुपालन तथा उनकी शिकायतों का प्रभावी निवारण सुनिश्चित करते हैं। आपका बैंक अजा/अजजा/अपिव के कर्मचारियों से संबंधित मुद्दों पर चर्चा करने हेतु अजा/अजजा/अपिव कल्याण संघ के प्रतिनिधियों के साथ आवधिक बैठकें (तिमाही) आयोजित करता है। आपके बैंक ने अजा/अजजा/अपिव वर्ग के कर्मचारियों से प्राप्त होने वाली शिकायतों को दर्ज करने के लिए शिकायत रजिस्टर भी बनाया है और इन शिकायतों के समाधान के लिए समुचित कार्रवाई की जाती है। आपके बैंक ने आरक्षण संबंधी दिशानिर्देशों के उचित कार्यान्वयन को सुनिश्चित करने के लिए आरक्षण रजिस्टर/रोस्टर बनाए हैं। बैंक ने भारत सरकार के दिशानिर्देशों के अनुसार दिव्यांग कर्मचारियों के लिए अलग आरक्षण रोस्टर भी बनाया है।

## नए पहल कार्य

- **ऑनलाइन मोड के माध्यम से भर्ती:** महामारी के कारण आपके बैंक ने कैम्पस भर्ती और ऑनलाइन मोड के माध्यम से विभिन्न संवर्गों में स्पेशलिस्ट अधिकारियों के लिए चयन प्रक्रिया आयोजित की।
- **वर्क फ्रॉम होम:** कोविड-19 महामारी के फैलने के कारण देशव्यापी लॉकडाउन के दौरान और ऐसे समय में उपस्थित कर्मचारियों की संख्या पर लगे प्रतिबंध के कारण आपके बैंक ने अपने कर्मचारियों के लिए वर्क फ्रॉम होम की सुविधा आरंभ की ताकि इस विकट समय के दौरान कार्यालय का काम बाधित न हो।

## उत्तराधिकार योजना नीति (एसपीपी)

आपके बैंक ने मुख्य महा प्रबंधकों और महा प्रबंधकों के कतिपय संवेदनशील पदों पर उत्तराधिकार योजना आरंभ की। यह नीति वरिष्ठ पदों के लिए लीडरशिप प्रक्रिया के सृजन के लिए समग्र ढांचा उपलब्ध कराती है ताकि जब चिन्हित महत्वपूर्ण पद खाली हो तो कारोबार निरंतरता सुनिश्चित की जा सके,

## कार्यस्थल पर यौन उत्पीड़न की रोकथाम (पीओएसएच)

आपके बैंक ने अवांछनीय घटना के घटित होने पर पीड़ित महिला को तुरंत सहायता देने और अपेक्षित सहयोग उपलब्ध कराने के उद्देश्य से बैंक के कार्य स्थल पर यौन उत्पीड़न झेलनेवाली महिला की शिकायत सीधे समिति के सदस्यों के पास दर्ज कराने के लिए एसएमएस/ई-मेल आधारित शिकायत प्रणाली कार्यान्वित की है।

## कार्यस्थल पर महिलाओं का यौन उत्पीड़न (निवारण, निषेध एवं निदान) अधिनियम, 2013 के तहत प्रकटन

आपके बैंक ने सुरक्षित और मैत्रीपूर्ण कार्य वातावरण निर्मित करने के उद्देश्य से और कार्यस्थल पर यौन उत्पीड़न के निवारण को सुनिश्चित करने हेतु कार्यस्थल पर महिलाओं के यौन उत्पीड़न (निवारण, निषेध एवं निदान) अधिनियम, 2013 की अपेक्षाओं के अनुसार महिलाओं के यौन उत्पीड़न के संबंध में मिलने वाली शिकायतों के निपटान के लिए दो आंतरिक शिकायत समितियां बनाई हैं। वर्ष के दौरान आपके बैंक को इस संबंध में 7 (सात) शिकायतें प्राप्त हुईं जबकि पूर्ववर्ती वर्षों में प्राप्त 4 (चार) शिकायतों पर निष्कर्ष लंबित था। संबन्धित आंतरिक समितियों ने शिकायतों का समाधान किया और यथा 31 मार्च 2021 को 4 (चार) शिकायतों पर निष्कर्ष लंबित था।

## कर्मचारियों को विधिक तथा वित्तीय सहायता प्रदान करना

बैंक के कामकाज को सद्भावपूर्वक निष्पादित करने से उत्पन्न मामलों पर बाहरी व्यक्तियों/ सरकारी एजेंसियों/ निजी पक्षों द्वारा कर्मचारियों के खिलाफ जानबूझकर की गई झूठी शिकायतों से कर्मचारियों के हितों की रक्षा करने के उद्देश्य से आपके बैंक ने उक्त योजना लागू की है जो निदेशकों/अधिकारियों/ कर्मचारियों को वित्तीय और विधिक सहायता उपलब्ध कराती है।

## निदेशक एवं अधिकारी देयता बीमा पॉलिसी (डी एंड ओ पॉलिसी)

आपके बैंक ने डी एंड ओ पॉलिसी खरीदी है जिसका उद्देश्य वास्तविक या तथाकथित 'गलत कार्य', जो सद्भावपूर्वक कर्तव्य निर्वहन के दौरान निर्णयों और कार्रवाई से हुआ हो, के परिणाम के प्रति निदेशकों और अधिकारियों को वित्तीय सुरक्षा प्रदान करना है।

## भर्ती और स्टाफिंग

यथा 31 मार्च 2021 को आपके बैंक के पास कुल स्टाफ संख्या 17,319 था। कर्मचारियों का श्रेणीवार अलग-अलग विवरण नीचे दिया गया है:

श्रेणी	कुल
लिपिकीय स्टाफ	503
एकजीक्यूटिव	942
अधिकारी*	15,327
अधीनस्थ स्टाफ	547
<b>कुल</b>	<b>17,319</b>

नोट\* अधिकारियों की संख्या के अंतर्गत एमडी व सीईओ, डीएमडी (2), मुख्य ग्राहक सेवा अधिकारी तथा संविदागत कर्मचारी (ट्रेजरी प्रमुख, डेटा एनालिटिक्स प्रमुख, मुख्य तकनीकी अधिकारी, सलाहकार चिकित्सक, बैंक चिकित्सा अधिकारी (3) शामिल हैं।



### वर्ष के दौरान आपके बैंक ने विभिन्न श्रेणियों में 551 व्यक्तियों की भर्ती की जिसका विवरण नीचे दिया गया है:

ग्रेड	कुल
अधिकारी ग्रेड ए	316
अधिकारी ग्रेड बी	17
अधिकारी ग्रेड डी	1
लिपिकीय \$	5
अधीनस्थ स्टाफ \$	3
एकजीक्यूटिव	208
संविदा पर सलाहकार चिकित्सक	1
<b>कुल</b>	<b>551</b>

नोट: \$ - लिपिकीय और अधीनस्थ स्टाफ संवर्ग में भर्ती अनुकंपा नियुक्ति के रूप में की गई है।

### बुनियादी संरचना प्रबंधन

समीक्षाधीन वर्ष के दौरान आपके बैंक ने अनेक प्रमुख सिविल परियोजनाएं हाथ में लीं। आपके बैंक ने एनबीसीसी (इंडिया) लिमिटेड से ईस्ट किडवई नगर, नई दिल्ली में 36 आवासीय फ्लैटों और 150 कार पार्किंग के साथ 1,22,088 वर्ग फुट क्षेत्रफल के वाणिज्यिक परिसर का अर्जन किया है। इसका निर्माण कार्य पूरा हो चुका है और 36 आवासीय फ्लैटों सहित 150 कार पार्किंग स्थल बैंक को सौंप दिया गया है। 1,22,088 वर्ग फुट के वाणिज्यिक परिसर में से 99,662 वर्ग फुट जगह बैंक को सौंपी गयी है और इसके इंटीरियर फर्निशिंग का कार्य आरंभ कर दिया गया है। एनबीसीसी (इंडिया) ने बाकी वाणिज्यिक स्थान (22,426 वर्ग फुट) को कुछ विशिष्ट जनहित याचिका (पीआईएल) के लंबित निर्णय के कारण अभी तक बैंक को नहीं सौंपा है।

आपके बैंक का नया अंचल कार्यालय जिसका लखनऊ में परिचालन वित्तीय वर्ष 2019-20 में आरंभ हो चुका था अब इसे अपने पूर्ववर्ती स्थान से नए पट्टे परिसर में शिफ्ट किया गया है।

आपका बैंक वित्तीय वर्ष 2021-22 में अपने मौजूदा 12 अंचलों की संख्या में वृद्धि करते हुए पटना और भोपाल में दो और अंचल शामिल करने की योजना बना रहा है, जिसके लिए वर्तमान में पट्टे पर परिसर के चयन की प्रक्रिया चल रही है।

### आंतरिक लेखापरीक्षा

आपके बैंक का एक समर्पित आंतरिक लेखापरीक्षा विभाग है जो आंतरिक नीतियों, प्रक्रियाओं और विनियामक दिशा-निर्देशों के अनुपालन का मूल्यांकन करता है और साथ ही यह बैंक के भीतर आंतरिक नियंत्रणों, जोखिम प्रबंधन और अभिशासन की प्रभाविकता सुनिश्चित करता है। लेखापरीक्षा कार्यकलाप के अंतर्गत जोखिम विभिन्न कारोबार एवं सपोर्ट वर्टिकलों, अंचल कार्यालयों

(अंका), क्षेत्रीय कार्यालयों (क्षेका), शाखाओं और गैर-शाखा खंडों द्वारा की गई विभिन्न गतिविधियों की लेखापरीक्षा और जोखिम आधारित लेखापरीक्षा दृष्टिकोण को अपनाया गया। आंतरिक लेखापरीक्षा विभाग (आईएडी), बोर्ड की लेखापरीक्षा समिति (एसीबी) के दिशानिर्देशों तथा देख-रेख में कार्य करता है।

आईएडी के कार्य (i) जोखिम आधारित आंतरिक लेखापरीक्षा नीति; (ii) समवर्ती लेखापरीक्षा नीति; (iii) सूचना प्रणाली (आईएस) लेखापरीक्षा नीति द्वारा अभिशासित हैं। जोखिम आधारित आंतरिक लेखापरीक्षा नीति के हिस्से के रूप में लेखापरीक्षा विभाग विभिन्न लेखापरीक्षा अर्थात् शाखा लेखापरीक्षा, ऋण लेखापरीक्षा, सूचना प्रणाली लेखापरीक्षा, समवर्ती लेखापरीक्षा का आयोजन करता है। शाखाओं की लेखापरीक्षा पर गहराई से ध्यान केंद्रित करने और अनुवर्तन कार्यों को पर्याप्त और प्रभावी रूप से पूरा करना सुनिश्चित करने हेतु आपके बैंक में अपने सभी अंचलों में अंचल लेखापरीक्षा कार्यालय (जेडएओ) बनाए गए हैं। लेखापरीक्षा गतिविधियों को एक वेब आधारित एप्लिकेशन-लेखापरीक्षा प्रबंधन प्रणाली के जरिये संपन्न किया जाता है, जिसे लेखापरीक्षा इकाइयों के संबंधित अधिकारियों द्वारा अनुपालनों की निगरानी हेतु तत्काल आधार पर एक्सेस किया जाता है। आईएडी (i) धोखाधड़ी निगरानी समूह (ii) सतर्कता प्रणाली (iii) स्टाफ जवाबदेही समिति सचिवालय (iv) लॉन्ग फॉर्म लेखापरीक्षा रिपोर्ट (एलएफएआर) और (v) वित्तीय रिपोर्ट पर आंतरिक वित्तीय नियंत्रण संबंधी कार्य का भी प्रबंध करता है।

उपयुक्त रूप से अर्हता प्राप्त और कौशलपूर्ण लेखापरीक्षा कार्य जहां कहीं भी आवश्यक हो परिचालनगत प्रक्रियाओं और सेवा गुणवत्ता में सुधार हेतु शिफारिशें भी करता है और प्रबंधन को समय रहते ही फीडबैक उपलब्ध कराता है ताकि सुधारात्मक कार्रवाई की जा सके।

### लॉन्ग फॉर्म लेखापरीक्षा रिपोर्ट (एलएफएआर)

लेखा परीक्षा विभाग सांविधिक शाखा लेखापरीक्षा (एसबीए) और बैंक की शाखाओं के सांविधिक केंद्रीय लेखापरीक्षकों (एससीए) द्वारा प्रस्तुत की गई जानकारी को लॉन्ग फॉर्म लेखापरीक्षा रिपोर्ट (एलएफएआर) को अंतिम रूप देने के लिए संकलित और साक्षा करता रहा है। शाखाओं द्वारा जानकारी/डेटा इनपुट करने और प्रधान कार्यालय में एससीए द्वारा उपयोग के लिए समेकित रिपोर्ट जनरेट करने हेतु आईएडी द्वारा एक ऑनलाइन प्रणाली विकसित कर लागू की गई है।

### वित्तीय रिपोर्टिंग पर आंतरिक वित्तीय नियंत्रण (इफको-एफआर)

लेखा परीक्षा विभाग (i) आंतरिक वित्तीय नियंत्रण प्रणालियों की पर्याप्तता; और (ii) ऐसे नियंत्रणों की परिचालनगत प्रभावशीलता तथा सभी सक्रिय मुद्दों को समय पर और प्रभावी रूप से बंद करने की सुनिश्चितता सत्यापित करने

## प्रबंध विवेचना एवं विश्लेषण

के प्रयोजन से नियुक्त किए गए बाहरी परामर्शदाता द्वारा चिन्हित किए गए जोखिम नियंत्रण मैट्रिक्स के परीक्षण के लिए समन्वय व पर्यवेक्षण कर रहा है। संबंधित कार्यकलापों को नियमित आधार पर सुग्राही बनाया जा रहा है ताकि वे यह सुनिश्चित कर सकें कि सभी सक्रिय मुद्दों को बंद करने के प्रयास में नियंत्रणों के लिए पर्याप्त जांच की गई है।

### सूचना प्रणाली लेखा परीक्षा

सूचना प्रणाली (आईएस) लेखापरीक्षा कार्य की गुणवत्ता में सुधार लाने के लिए नए पहल कार्य शुरू किए गए जिसमें लेखापरीक्षा कार्य के क्षेत्र के विस्तार सहित अन्य बातों के साथ-साथ बढ़ती साइबर सुरक्षा की घटनाओं को ध्यान में रखते हुए साइबर सुरक्षा के कवरेज की लेखापरीक्षा का कार्य शामिल है। इसके अलावा लेखापरीक्षा योजना में लेखापरीक्षा इकाई के अंतराल को नियत करने के लिये टियर आधारित एप्लिकेशनों पर विचार किया गया ताकि सुरक्षा की दृष्टि से महत्वपूर्ण कार्य किये जा सकें। लंबित लेखापरीक्षा टिप्पणियों को बंद करने के लिये निगरानी प्रक्रिया को मजबूत किया गया और समय-समय पर उच्च प्रबंधन तंत्र को इसकी स्थिति से अवगत कराया गया।

आईएस लेखापरीक्षा के दौरान टिप्पणियों/सिफारिशों संबंधी सुझावों ने आईटी प्रणालीगत नियंत्रणों की प्रभावोत्पादकता और सक्षमता को बढ़ाया है ताकि वे प्रबंधन को इस संबंध में उपयुक्त आश्वासन दे सकें कि बैंक में कारोबारी/परिचालनगत प्रक्रियाओं सहित नियोजित आईटी इनफ्रास्ट्रक्चर सूचना प्रणाली अपने ध्येय को प्रभावी रूप से पूरा करते हैं तथा आईटी प्रणालियों में जोखिमों का पूर्ण समाधान कर लिया गया था अथवा वे स्वीकार्य सीमाओं के भीतर थे।

### ऑफसाइट निगरानी प्रणाली (ओएमएस)

ऑफ साइट निगरानी प्रणाली (ओएमएस) शाखाओं और नियंत्रणाधीन कार्यालयों को दैनिक परिचालनों में वर्तमान नीतियों/प्रक्रियाओं से विचलन होने पर सावधान करने तथा उनमें तत्काल सुधार/अनुपालन करने का एक महत्वपूर्ण साधन है। मौजूदा ऑफ साइट निगरानी प्रणाली अपवाद नियमों पर संबंधित वर्टिकलों के साथ चर्चा कर वार्षिक समीक्षा की गयी। प्राप्त फीडबैक/सुझावों और आंतरिक समीक्षा के आधार पर ऑफ साइट निगरानी प्रणाली को मजबूत करने हेतु विभिन्न श्रेणियों में छह नए नियम शामिल किए गए जबकि 12 वर्तमान नियमों में संशोधन किया गया।

### समवर्ती लेखापरीक्षा

समवर्ती लेखापरीक्षा (सीए) प्रणाली अनियमितताओं/चूकों का पता लगाने के लिए बैंक की प्रारंभिक चेतावनी प्रणाली (ईडब्ल्यूएस) का भाग है जो जोखिमों को नियंत्रित रखने में आंतरिक और विनियामकीय दिशानिर्देशों के उल्लंघनों की रोकथाम करने और धोखाधड़ी वाले लेनदेनों को रोकने में सहायता करती है। समवर्ती लेखापरीक्षा प्रणाली दरअसल एक नियंत्रण प्रक्रिया है जो मजबूत आंतरिक लेखांकन प्रणालियों और प्रभावी नियंत्रणों की स्थापना हेतु अत्यंत

महत्वपूर्ण है। भारतीय रिजर्व बैंक के सम्बद्ध दिशानिर्देशों के अनुसार समवर्ती लेखापरीक्षा शाखाओं/ अन्य गैर शाखा इकाइयों जैसे ट्रेजरी, केंद्रीय प्रोसेसिंग इकाई (सीपीयू) और खुदरा आस्ति केन्द्रों (आरएसी) में की जाती है, जिनकी पहचान जोखिम बोध और कारोबार की मात्रा के आधार पर होती है। इसके अलावा, प्रधान कार्यालय के अभिनिर्धारित कार्यपरक प्रभागों की भी समवर्ती लेखापरीक्षा होती है तथा सभी व्यापार वित्त केंद्रों को समवर्ती लेखापरीक्षा के अंतर्गत शामिल किया गया है। बैंक की बोर्ड द्वारा अनुमोदित समवर्ती लेखापरीक्षा नीति के अनुसार समवर्ती लेखापरीक्षा को रिजर्व बैंक द्वारा जमाओं के न्यूनतम 50% और अग्रिमों के न्यूनतम 50% को कवर करने संबंधी मानदंड की तुलना में बैंक की जमाओं के 70% और अग्रिमों के 70% भाग को कवर करना आवश्यक है। तदनुसार वित्तीय वर्ष 2020-21 के लिए सीए के अंतर्गत लगभग 767 लेखापरीक्षित इकाइयां (रिटेल व कॉर्पोरेट शाखाएं, आरएसी, ट्रेड फ़ाइनेंस केंद्र, करेंसी चेस्ट, ऋण समाधान केंद्र, गैर शाखा खंड आदि) कवर की गईं और इसके लिए बाहरी सनदी लेखाकार फर्मों की सेवाएं ली गई थीं। रिपोर्ट की गुणवत्ता तथा समय पर प्रस्तुति हेतु समवर्ती लेखा परीक्षकों के कार्यनिष्पादन पर अंचल लेखापरीक्षा कार्यालय और कॉर्पोरेट सेंटर लगातार गहन निगरानी रखते हैं।

### ऋण लेखापरीक्षा

आपके बैंक ने वार्षिक आधार पर चुनिंदा खातों की विस्तृत समीक्षा के लिए ऋण लेखापरीक्षा प्रणाली कार्यान्वित की है। निम्नलिखित परिभाषित मानदंडों के आधार पर समीक्षाधीन अवधि के दौरान मंजूर किए गए नए प्रस्तावों में से उधारकर्ता खाते ऋण लेखापरीक्षा के लिए अभिनिर्धारित किए जाते हैं: (i) कार्यकलाप के आकार के आधार पर निर्दिष्ट सीमा के बराबर अथवा उससे अधिक की मंजूरी सीमा वाले सभी नए प्रस्ताव (संवितरण की तारीख से 3-6 महीने के अंदर) और सीमाओं के नवीकरण/नवीकरण-सह- वृद्धि के प्रस्ताव; (ii) बचे हुए प्रस्तावों में से बिना किसी क्रम से चुने गए (5%) प्रस्ताव; (iii) निवेश ग्रेड से नीचे (यदि वित्तीय वर्ष के दौरान निवेश ग्रेड से परिवर्तित हुए हों); और (iv) कार्यकलाप के आकार के आधार पर निर्दिष्ट सीमा के बराबर अथवा उससे अधिक की मंजूरी सीमा वाले अधिग्रहण संबंधी मामले।

### छानबीनपरक लेखापरीक्षा अथवा विशेष छानबीनपरक लेखापरीक्षा (आईए/एसआईए)

वर्ष 2020-21 के दौरान आंतरिक लेखापरीक्षा द्वारा विभिन्न शाखाओं/ आरएसी में कुल 83 छानबीनपरक लेखापरीक्षा अथवा विशेष छानबीनपरक लेखा परीक्षाएं की गईं। इन एसआईए से प्राप्त महत्वपूर्ण टिप्पणियों, आईएडी की परामर्शी सूचनाओं और उन पर किए गए सुधारात्मक उपायों की रिपोर्टिंग कार्यपालकों की लेखापरीक्षा समिति (एसीई) और बोर्ड की लेखा परीक्षा समिति (एसीबी) को की गई। आईएडी द्वारा की गई जांच, नीतियों, उत्पाद संबंधी दिशानिर्देशों, कार्य प्रणालियों और प्रक्रियाओं में प्रणालीगत सुधार लाने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाती हैं और नियंत्रणों की बहाली तथा शाखाओं की बेहतर समग्र निगरानी सुनिश्चित करने में सहायता करती हैं। आईए/एसआईए



द्वारा उपलब्ध कराये गए प्रारंभिक संकेतकों ने अंचल कार्यालयों को समय पर वसूली/कानूनी कार्रवाई आरंभ करने में तथा खातों को एनपीए बनने से रोकने में सहायता की।

एसआईए/आईए से सामने आई चूक/कमियों को शाखाओं और साथ ही नियंत्रण इकाइयों के साथ साझा किया जाता है ताकि ऐसी चूक की पुनरावृत्ति से बचा जा सके और न केवल शाखा स्तर पर बल्कि पर्यवक्षीय स्तर पर अनुपालन प्रक्रिया को मजबूत करने पर ध्यान केन्द्रित किया जा सके।

### धोखाधड़ी निगरानी

आपके बैंक ने आंतरिक लेखापरीक्षा विभाग (आईएडी) के अंतर्गत एक समर्पित धोखाधड़ी निगरानी समूह (एफएमजी) के माध्यम से धोखाधड़ी निगरानी व्यवस्था कार्यान्वित की है। धोखाधड़ी निगरानी समूह धोखाधड़ियों की पुनरावृत्ति को रोकने के लिए उपचारात्मक कार्रवाइयों की प्रभावोत्पादकता की भी समीक्षा करता है और साथ ही इस संबंध में समय-समय पर आवश्यक परामर्श देता / परिपत्र भी जारी करता है। इस प्रकार की कार्रवाई में आंतरिक नियंत्रणों को मजबूत बनाना और आवश्यकता आधारित उपचारात्मक उपाय लागू करना शामिल है। धोखाधड़ियों का समयपूर्व पता लगाने, उनकी रोकथाम करने, रिपोर्टिंग, निगरानी और उन पर अनुवर्ती कार्रवाई के लिए एक विस्तृत धोखाधड़ी जोखिम प्रबंधन नीति कार्यान्वित की गई है। धोखाधड़ी की त्वरित रिपोर्टिंग और धोखाधड़ी के मामलों की समय सीमा के अंतर्गत रिपोर्टिंग हेतु विभिन्न आंतरिक परिपत्र जारी किए गए जिनमें रिजर्व बैंक को धोखाधड़ी की समय पर रिपोर्टिंग करने के महत्व को दोहराया गया।

आपके बैंक ने धोखाधड़ी के मामलों को कम करने के लिए ₹ 1 करोड़ और उससे ऊपर के सभी ऋण और बंधक संबंधी दस्तावेजों की विधिक लेखा-परीक्षा /सम्यक जांच-पड़ताल करता है और लेखापरीक्षा संबंधी अपनी टिप्पणियों को संबन्धित टीमों/ वर्तिकलों/विभागों के साथ साझा करता है ताकि विधिक लेखापरीक्षा के दौरान पाई गयी कमियों /विसंगतियों को नोट किया जाए और बैंक के हितों की रक्षा करने के लिये सुधारात्मक उपायों के संबंध में अपेक्षित मार्गदर्शन भी देता है।

अप्राधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेन-देन (यूईबीटी) के बढ़ते मामलों को ध्यान में रखते हुए धोखाधड़ी जोखिम प्रबंधन नीति ने अंचल परिचालन प्रबन्धकों को ₹ 2 लाख की डीओपी निर्धारित की है ताकि वे उपयुक्त मामलों में शीघ्रता से शौद्धी क्रेडिट उपलब्ध करा सकें।

### धोखाधड़ी जोखिम प्रबंधन

आपके बैंक में धोखाधड़ी प्रबंधन समूह (एफआरएमजी) है जो उद्यमव्यापी जोखिम प्रबंधन समाधान (ईएफआरएमएस) के कार्यान्वयन पर ध्यान केन्द्रित रखता है और ईएफआरएमएस प्रणाली के जरिये नियमों को तैयार कर विभिन्न प्रणालियों द्वारा किए गए संदिग्ध लेन-देनों पर निगरानी रखता है। मोबाइल और रिटेल नेट बैंकिंग के लिये अनुकूल प्रमाणीकरण समाधान का

कार्यान्वयन का कार्य पूरा हो चुका है और आपका बैंक कॉर्पोरेट नेट बैंकिंग के समाधान के कार्यान्वयन को पूरा करने के अग्रिम चरण में है। वर्ष के दौरान आपका बैंक डेबिट कार्ड के संदिग्ध लेन-देनों नेटवर्क टूल के जरिये 24x7 आधार पर निगरानी रख रहा है और बैंक ने इस चैनल को कवर करने के लिये अपनी ईएफआरएमएस प्रणाली भी आरंभ की है। आपका बैंक क्रेडिट कार्ड लेन-देनों को कवर करने के लिये ईएफआरएमएस समाधान के कार्यान्वयन के अग्रिम चरण में है। बैंक वेडरों द्वारा उपलब्ध कराये गए निगरानी तंत्रों का प्रयोग कर मर्चेट संस्थापना (एमई) लेनदेन पर भी निगरानी रखता है और प्रायोगिक आधार पर नेटवर्क टूल का प्रयोग कर यूनीफाईड पेमेंट इंटरफ़ेस पर निगरानी रखना भी आरंभ किया है।

### सतर्कता तंत्र

आपके बैंक के प्रधान कार्यालय, मुंबई में पूर्ण रूप से गठित सतर्कता विभाग परिचालनरत है जिसके विभागाध्यक्ष मुख्य सतर्कता अधिकारी (सीवीओ) हैं। आपके बैंक ने अंचल स्तर पर सतर्कता गतिविधियों की निगरानी सुनिश्चित करने और बेहतर नियंत्रण रखने के उद्देश्य से अंचल सतर्कता ढांचे को गठित किया है।

आपके बैंक के सीवीओ द्वारा निष्पादित किये जाने वाले कार्यकलापों का व्यापक कार्यक्षेत्र/ दायरा है तथा इसमें बैंक के कर्मचारियों द्वारा किए गये अथवा संभवतः किए जाने वाले भ्रष्ट कार्यों के संबंध में खुफिया जानकारी एकत्रित करना शामिल है। सीवीओ, बैंक के सतर्कता मामलों से संबंधित सभी कार्यों को करते/ देखते हैं जिनमें (i) सतर्कता मामलों पर कार्यवाही करना, सतर्कता इंगित करने वाली और सत्यापन किए जाने लायक आरोपों से संबद्ध शिकायतों की जांच करना; (ii) छानबीन रिपोर्टों पर कार्यवाही करना जिन्हें आगे अनुशासनात्मक प्राधिकारी के विचारार्थ भेजा जाए; (iii) जहां कहीं भी आवश्यकता हो मामलों को केंद्रीय सतर्कता आयोग (सीवीसी) को उनके विचारार्थ/ सूचना हेतु भेजना; (iv) भ्रष्टाचार/ कदाचार रोकने के लिए आवश्यक कदम उठाना और; (v) विभिन्न विधि प्रवर्तन एजेंसियों के साथ समन्वय और संपर्क करना शामिल हैं।

आपके बैंक के इंट्रानेट पर सतर्कता विभाग का समर्पित वेबपेज है जिस पर विभाग के कार्यों की जानकारी, बैंक की सभी शाखाओं/ कार्यालयों में प्रदर्शित किए जाने वाले सीवीसी के मानक नोटिस के प्रारूप, सीवीसी व सीवीसी के मुख्य तकनीकी निरीक्षक संगठन (सीटीईओ) द्वारा तथा आपके बैंक द्वारा समय-समय पर जारी महत्वपूर्ण परिपत्र/ दिशानिर्देशों और निवारक सतर्कता के लिए 'क्या करें और क्या न करें' जैसी जानकारी दी गई है। इससे आपके बैंक को अपने अधिकारियों के बीच सतर्कता जागरूकता के स्तर को बढ़ाने में मदद मिली है।

सतर्कता कार्य में 'निवारक सतर्कता' और 'दंडात्मक सतर्कता' दोनों अंश शामिल हैं। निवारक सतर्कता एक सतत प्रक्रिया है जो मौजूदा दिशानिर्देशों की समीक्षा के प्रयास द्वारा यह सुनिश्चित करता है कि सेट प्रणालियों और प्रक्रियाओं का पालन किया जा रहा है, विवेक का कम उपयोग किया जा रहा है,

## प्रबंध विवेचना एवं विश्लेषण

और सतर्कता मामलों पर कर्मचारियों के साथ-साथ बैंक के हितधारकों के बीच जागरूकता लाना सुनिश्चित करता है।

आपके बैंक द्वारा अपनाए गए कुछ सतर्कता निवारक उपायों में विभिन्न शाखाओं में अनाचार, यदि कोई हो, का पता लगाने और स्थापित प्रणालियों और प्रक्रियाओं के अस्पष्ट अनुपालन की जांच हेतु ऑफ़साइट/ औचक सतर्कता दौरे (एसवीवी) तथा स्वतः संज्ञान आधार (स्टाफ/ बाह्य तत्वों द्वारा किसी भी संदिग्ध अनुचित कार्यों की जानकारी प्राप्त होने पर) पर निरीक्षण करना शामिल है। इसके अलावा, बैंक अधिकारियों के आस्ति व देयताओं की विवरणियों (एआरएएल) की जांच, बैंक की लेखापरीक्षा रिपोर्टों आदि की जांच भी सतर्कता विभाग द्वारा किए जाते हैं।

भ्रष्टाचार से निपटने के प्रयासों के तहत साथ ही साथ सीवीसी के निदेशों द्वारा जन जागरूकता को बढ़ावा देने के लिए, आपके बैंक ने 27 अक्टूबर 2020 से 02 नवंबर 2020 तक सतर्कता जागरूकता सप्ताह (वीएडब्ल्यू) 2020 को 'सतर्क भारत, समृद्ध भारत' विषय के रूप में मनाया था। इस अवसर पर, आपके बैंक ने स्टाफ के सदस्यों के लाभ के लिए एक विशेष ई-पत्रिका जारी की और स्टाफ सदस्यों तथा उनके बच्चों के लिए विभिन्न प्रतियोगिताओं जैसे लेख-लिखना, ऑनलाइन क्विज़, कॉइन-ए-कैप्शन, हास्य-चित्र आदि जैसी प्रतियोगिताओं का आयोजन भी किया। इसके अतिरिक्त, फील्ड अधिकारियों के लाभ हेतु टेंडरिंग/ ई-टेंडरिंग पर एक वेबिनार का आयोजन किया गया। आम जनता/ नागरिकों के बीच जागरूकता फैलाने के लिए, आपके बैंक के अंचल कार्यालयों, क्षेत्रीय कार्यालयों, शाखाओं और अन्य ग्राहक-संपर्क प्लेटफॉर्मों पर प्रमुख स्थानों पर वीएडब्ल्यू 2020 बैनर और पोस्टर प्रदर्शित किए।

## विनियामकीय अनुपालन

आपका बैंक आंतरिक नियंत्रणों की संरचित प्रणाली और विभिन्न स्तरीय समीक्षा के जरिए भारत सरकार, भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई), भारतीय प्रतिभूति एवं विनियम बोर्ड (सेबी) तथा अन्य विनियामक/ सांविधिक निकायों द्वारा निर्दिष्ट विभिन्न सांविधिक एवं विनियामक दिशानिर्देशों का अनुपालन सुनिश्चित करता है। कार्यपालक निदेशक पद के मुख्य अनुपालन अधिकारी (सीसीओ) के रूप में नामित एक वरिष्ठ अधिकारी द्वारा आपके बैंक के प्रधान कार्यालय में स्थित अनुपालन विभाग संचालित होता है। विभाग सभी वैधानिक और विनियामक दिशानिर्देशों के प्रसार और आंतरिकीकरण का समन्वय करता है। आपके बैंक ने भारतीय रिज़र्व बैंक के दिशानिर्देशों के अनुरूप बोर्ड द्वारा अनुमोदित व्यापक अनुपालन नीति लागू की है जिसकी वार्षिक आधार पर समीक्षा की जाती है। आपके बैंक में अनुपालन कार्य के संबंध में प्रत्येक टियर के लिए भूमिका व जिम्मेदारी स्पष्ट रूप से परिभाषित की गई है। बोर्ड को भारतीय रिज़र्व बैंक और अन्य विनियामकों / एजेंसियों से प्राप्त महत्वपूर्ण सूचनाओं / दिशानिर्देशों के संबंध में मासिक अंतराल से अवगत कराया जाता है। आपके बैंक ने 'सर्मो-4' नामक उन्नत तकनीकी एप्लिकेशन के कार्यान्वयन द्वारा निचले स्तर तक आंतरिक अनुपालन पद्धति को मजबूत बनाया। आपके बैंक ने रिज़र्व बैंक को रिपोर्ट की जाने वाली अनुपालन रिपोर्टिंग प्रणाली को भी स्वचालित

कर दिया है जिससे समय पर अनुपालन प्रस्तुति और उपयुक्त डेटा प्रबंधन सुनिश्चित किया जा सके।

## सूचना का अधिकार (आरटीआई) अधिनियम

आपके बैंक ने कार्य के विभिन्न क्षेत्रों से संबंधित जानकारी के लिए प्राप्त होने वाले अनुरोधों का त्वरित उत्तर देने के लिए केंद्रीय जन सूचना अधिकारी (सीपीआईओ) नामित किए हैं। इसके अलावा, सभी शाखा प्रमुखों को आरटीआई अधिनियम के अंतर्गत आवेदनों को प्राप्त करने और उन्हें नामित सीपीआईओ के पास भेजने के लिए केंद्रीय सहायक जन सूचना अधिकारी (सीपीआईओ) के रूप में नामित किया गया है। आपके बैंक ने असंतुष्ट आवेदकों की अपीलों पर कार्रवाई करने के लिए मुख्य महा प्रबंधक श्रेणी के एक वरिष्ठ अधिकारी को प्रथम अपील प्राधिकारी (एफएए) के रूप में नामित किया है। आरटीआई अधिनियम की धारा 4 के प्रावधानों के प्रभावी कार्यान्वयन के लिए कार्यपालक निदेशक श्रेणी का एक पारदर्शिता अधिकारी नियुक्त किया गया है। बैंक की वेबसाइट ([www.idbibank.in](http://www.idbibank.in)) पर सूचना का अधिकार (आरटीआई) अधिनियम पर एक अलग लिंक उपलब्ध कराया गया है। आपके बैंक ने भारत सरकार के ऑनलाइन पोर्टल (<https://rtionline.gov.in>) के साथ भी संबद्धता स्थापित की है जिसके जरिए नागरिक आरटीआई अधिनियम के तहत जानकारी मांग सकते हैं और अपील दायर कर सकते हैं।

## हिंदी का प्रगामी प्रयोग

समीक्षाधीन अवधि के दौरान, आपके बैंक ने भारत सरकार के निदेशों के अनुसार राजभाषा हिंदी के प्रयोग को बढ़ावा देने और राजभाषा अधिनियम व नियमों के विभिन्न प्रावधानों के अनुपालन को सुनिश्चित करने हेतु संगठित प्रयास किए। भारत सरकार, गृह मंत्रालय, राजभाषा विभाग द्वारा जारी किए गए वार्षिक कार्यक्रम में निर्धारित लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए आपके बैंक के सभी वर्टिकलों, विभागों, अंचल कार्यालयों और शाखाओं द्वारा नियमित रूप से विशेष प्रयास किए गए। बैंक की वेबसाइट पर आपके बैंक के उत्पादों एवं योजनाओं के बारे में हिन्दी में विस्तृत सूचना उपलब्ध कराने के लिए वर्ष के दौरान अपने प्रयास निरंतर जारी रखे। आपके बैंक के मोबाइल एप्लिकेशन जैसे अभय, पेपेट और एमपासबुक हिंदी का विकल्प प्रदान करते हैं। सूक्ष्म, लघु एवं मध्यम उद्यम (एमएसएमई) तथा डिजिटल बैंकिंग से संबंधित विभिन्न अभियान हिंदी और अन्य क्षेत्रीय भाषाओं में आयोजित किए गए। ग्राहकों को सूचना देने के लिए विभिन्न प्रकार के पोस्टर, बैनर तथा अन्य तथ्यपरक सामग्रियों को हिंदी के साथ-साथ अन्य क्षेत्रीय भाषाओं में भी प्रदर्शित किया गया। भारत सरकार की प्रधानमंत्री सामाजिक सुरक्षा योजना के अंतर्गत आने वाली योजनाओं जैसे - अटल पेंशन योजना (एपीवाई), प्रधानमंत्री जीवन ज्योति बीमा योजना (पीएमजेजेबीवाई), प्रधानमंत्री सुरक्षा बीमा योजना (पीएमएसबीवाई), सुकन्या समृद्धि योजना (एसएसवाई) आदि से संबंधित प्रचार अभियानों में हिंदी तथा अन्य क्षेत्रीय भाषाओं का प्रयोग किया गया।



आपके बैंक ने दैनंदिन कार्यालयीन कार्यों में हिंदी का प्रयोग बढ़ाने के लिए अपने इंटरनेट पर द्विभाषी रूप में टेम्पलेट पत्र, फॉर्म, शब्दकोश, नोटिंग और अन्य प्रासंगिक संदर्भ सामग्री अपलोड की है। कार्यालयीन कार्य हिंदी में करने हेतु स्टाफ सदस्यों को प्रोत्साहित करने हेतु प्रोत्साहन योजनाएँ लागू की गईं और विभिन्न प्रकार की प्रतियोगिताओं का आयोजन किया गया। आपके बैंक के विभिन्न कार्यालयों में राजभाषा हिंदी के प्रयोग को बढ़ावा देने के उद्देश्य से आपके बैंक द्वारा सभी क्षेत्रों में राजभाषा कार्यशालाएँ आयोजित की गईं जिनमें राजभाषा कार्यान्वयन की विभिन्न अपेक्षाओं और हिंदी यूनिकोड के प्रयोग से स्टाफ सदस्यों को परिचित कराया गया। कोविड-19 महामारी के प्रकोप के कारण अपनाए गए सुरक्षा उपायों को ध्यान में रखते हुए, आपके बैंक ने अपने अधिकांश राजभाषा कार्यक्रमों, बैठकों, कार्यशालाओं, निरीक्षणों आदि का आयोजन ऑनलाइन मोड के माध्यम से किया।

आपका बैंक का प्रयास दैनंदिन कार्यों में हिंदी के प्रयोग को बढ़ावा देना है और इसके कारोबार की विभिन्न मंचों पर प्रशंसा हुई है तथा वर्ष के दौरान पुरस्कार भी प्राप्त हुए हैं जिनमें निम्नलिखित शामिल हैं:

- आपके बैंक की तिमाही हिंदी गृह पत्रिका 'विकास प्रभा' को वर्ष के दौरान एसोसिएशन ऑफ बिजनेस कम्युनिकेटर्स (एबीसीआई) द्वारा तीन पुरस्कारों से सम्मानित किया गया। जब कि बैंक ने 'आंतरिक पत्रिका' श्रेणी में गोल्ड ट्राफी प्राप्त की, इसने 'विशेष कॉलम (भाषा)' में रजत तथा 'फीचर्स (भाषा)' श्रेणी में कांस्य जीता।
- भारत सरकार के राजभाषा विभाग, गृह मंत्रालय ने अपने निरीक्षणों के दौरान आपके बैंक में राजभाषा हिंदी के कार्यान्वयन की सराहना की।

## ग्राहक सेवा और शिकायत प्रबंधन

अपने सभी हितधारकों के लिए सर्वाधिक पसंदीदा और विश्वसनीय बैंक बनने की अपनी परिकल्पना को पूरा करने के लिए आपके बैंक ने ग्राहक केंद्रित दृष्टिकोण अपनाया है जिसमें उत्कृष्ट ग्राहक सेवा और अत्याधुनिक प्रौद्योगिकी संचालित वित्तीय समाधानों के व्यापक समूह पर जोर दिया है।

आपके बैंक के पास एक समर्पित 24x7 ग्राहक सेवा केंद्र (सीसीसी) है, जो सीबीडी-बेलापुर, नवी मुंबई और हैदराबाद में स्थित है, ताकि ग्राहकों के प्रश्नों का समाधान और विभिन्न चैनलों से प्राप्त ग्राहक शिकायतों का त्वरित निवारण किया जा सके। हमारे ग्राहकों की विविधता का सम्मान करते हुए और उन्हें स्वीकार कर उनके साथ संवाद को निजीकृत करने का प्रयास के उद्देश्य से हिंदी और अंग्रेजी के अलावा, ग्राहक सेवा केंद्र 10 क्षेत्रीय भाषाओं में सेवाएं प्रदान करता है। विविध और अनगिनत ग्राहक सेवा आवश्यकताओं को पूरा करने के अलावा, ग्राहक सेवा केंद्र कारोबार सृजन गतिविधियों को सक्रिय रूप से करता है और आपके बैंक के वसूली प्रयासों को सुविधाजनक और पूर्ण भी करता है। प्रासंगिक बने रहने और तेजी से बदलते माहौल में अपने आप को ढालने और ग्राहकों को सशक्त बनाने के लिए आपका बैंक समय-समय पर अपनी नीतियों जैसे ग्राहक सेवा नीति, शिकायत निवारण नीति और ग्राहक अधिकार नीति की समीक्षा करता है और यह सुनिश्चित करता है कि

नीतियां अद्यतन घटनाक्रम के अनुरूप हैं। ग्राहकों की शिकायतों का उचित और समय पर निवारण और ग्राहक संतुष्टि सुनिश्चित करना बैंक का मूल ध्येय है। ग्राहकों की शिकायतों का त्वरित समाधान सुनिश्चित करने के लिए, बैंक ने एक बोर्ड-अनुमोदित शिकायत निवारण नीति कार्यान्वित की है जो शिकायत समाधान और ग्राहक सेवा सुपुर्दगी के प्रति इसके दृष्टिकोण को दर्शाती है। सभी चैनलों से प्राप्त शिकायतों पर इस नीति के अनुसार ही कार्रवाई की जाती है जिसमें एक समय-आधारित एस्केलेशन मैट्रिक्स भी शामिल है जिसके तहत यदि शिकायत का समाधान एक तय समय सीमा के भीतर नहीं किया जाता है, तो उसे अगले उच्च अधिकारी के पास प्रेषित कर दिया जाता है। इस उद्देश्य के लिए, बैंक ने अपने 12 अंचल कार्यालयों में से प्रत्येक में शिकायत निवारण अधिकारियों (जीआरओ) और प्रधान कार्यालय में एक प्रधान नोडल अधिकारी (पीएनओ) को पदनामित किया है। इसके अलावा, आंतरिक लोकपाल योजना 2018 के अनुसार, ऐसी शिकायतें, जिन्हें बैंक अस्वीकार करने / आंशिक रूप से समाधान करने का प्रस्ताव करता है, उन्हें ग्राहक को जवाब देने से पहले आंतरिक लोकपाल (आईओ) के पास भेज दिया जाता है। बैंक की अपनी मानकीकृत सार्वजनिक शिकायत निवारण प्रणाली (एसपीजीआरएस) है, जो प्राप्त शिकायतों को दर्ज करने, निगरानी और उनका समय पर समाधान करती है। विभिन्न ग्राहक संपर्क बिन्दुओं और नियामकों से प्राप्त शिकायतों की प्रविष्टि इस सिस्टम में की जाती है और एक एसएमएस के माध्यम से ग्राहक को इसकी सूचना भेजी जाती है। इस सिस्टम में पूर्व-निर्धारित टर्नएराउंड टाइम (टीएटी) के अनुसार ऑटो अलर्ट तंत्र सहित इनबिल्ट एस्केलेशन मैट्रिक्स है। ग्राहक बैंक के वैबसाइट/ नजदीकी शाखा/ संपर्क केंद्र के माध्यम से अपनी शिकायत की स्थिति को आसानी से ट्रैक कर सकता है। शिकायत समाधान में विलंब के मामले में, बैंक एसएमएस अलर्ट के जरिये ग्राहक को इसकी सूचना देता है। इसके अलावा अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेन-देनों को रोकने/ कम करने के लिए आपके बैंक के पास ऐसे कई विभिन्न माध्यम हैं जिनके द्वारा ग्राहक ऐसे लेन-देनों की रिपोर्ट तत्काल और 24x7 आधार पर कर सकता है। सुविधाजनक बैंकिंग के अपने प्रयासों और ग्रीन पहल के अंतर्गत बैंक ने विभिन्न चैनलों जैसे एटीएम, इंटरनेट बैंकिंग और इंटरैक्टिव वॉइस रेस्पॉंस (आईवीआर) के जरिए डेबिट कार्ड पिन सृजन की सुविधा दी है ताकि इससे ग्राहकों को बेहतर सहूलियत हो सके।

आपके बैंक ने ग्राहक सेवा पर स्थायी समिति (एससीसीएस) एवं बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति (सीएससीबी) जैसी वरिष्ठ स्तर की दो समितियां स्थापित की हैं, जो हर तिमाही आधार पर बैठकें आयोजित करती हैं। ये समितियां बैंक के विभिन्न चैनलों द्वारा ग्राहकों को मुहैया कराई जाने वाली सेवाओं की गुणवत्ता के फीडबैक की समीक्षा करती हैं। ये समितियां ग्राहकों से प्राप्त शिकायतों और फीडबैक की भी समीक्षा करती हैं और इनके समाधान में तत्परता के लिए आवश्यक निर्देश भी प्रदान करती हैं और ग्राहक सेवा सुधार की प्रक्रिया में बदलाव भी करती हैं।

आपका बैंक नियमित आधार पर ग्राहक से फीडबैक प्राप्त करता है तथा ग्राहकों की खुशी के लिए प्रक्रियाओं/उत्पादों में सुधार हेतु इसका प्रयोग करता है। बैंक वार्षिक आधार पर जमाकर्ता संतुष्टि सर्वेक्षण भी करता है और निष्कर्षों का



## प्रबंध विवेचना एवं विश्लेषण

मूल्यांकन कर इससे प्राप्त जानकारी का उपयोग उत्पाद/ प्रक्रिया/ सिस्टम में सुधार के लिए करता है. अपने ग्राहकों को दी गयी ग्राहक सेवा की गुणवत्ता का मूल्यांकन करने के उद्देश्य से आपका बैंक सभी शाखाओं में गुप्त खरीददारी कार्यकलाप भी आयोजित करता है.

आपके बैंक ने वित्तीय वर्ष 2020-21 में ग्राहक सेवा के क्षेत्र में कई पहल कार्य किये हैं जिनमें निम्नलिखित शामिल हैं:

- **डोरस्टेप बैंकिंग:** बैंक 70 वर्ष से अधिक आयु के वरिष्ठ नागरिकों और विकलांग जनों को डोरस्टेप बैंकिंग सेवाएं प्रदान कर रहा है. इन सेवाओं में नगदी पिक-अप और डिलीवरी करना, लिखत / एनईएफटी/ आरटीजीएस अनुरोध पिक-अप, मांग ड्राफ्ट (डीडी) / जमा प्रमाणपत्र/ चेक बुक की सुपुर्दगी और केवाईसी दस्तावेजों और जीवन प्रमाणपत्र की प्रस्तुति शामिल है.
- **पुनः-केवाईसी के लिए ऑनलाइन सुविधा:** कम जोखिम वाले ग्राहकों के मामले में जहां उनकी पहचान और पते की स्थिति में कोई बदलाव नहीं है, आरबीआई इस आशय के लिए स्व-प्रमाणन को पुनः-केवाईसी के रूप में पर्याप्त होने की अनुमति देता है. उपर्युक्त के अनुपालन में, आपके बैंक ने ऐसे कम जोखिम वाले ग्राहकों के लिए समय-समय पर पुष्टि और केवाईसी के अद्यतन के लिए अतिरिक्त सुविधाएं अर्थात् बैंक से प्राप्त एसएमएस या ई-मेल लिंक के माध्यम से या इंटरनेट बैंकिंग के जरिए सुविधाएं उपलब्ध कराई हैं.
- **संपर्क केंद्र के माध्यम से विवरण के विकल्प के लिए अनुरोध:** जिन ग्राहकों ने खाता खोलने के समय पासबुक का विकल्प चुना था, लेकिन ईमेल विवरण मोड पर माइग्रेट करना चाहते हैं, उन्हें इस अनुरोध के लिए शाखा में जाना आवश्यक था. ग्राहक को और अधिक सुविधा देने के लिए, यदि ग्राहक की ई-मेल आईडी बैंक के रिकॉर्ड में अद्यतित है, तो आपका बैंक संपर्क केंद्र के माध्यम से ई-मेल विवरण मोड में माइग्रेशन का अनुरोध करने की सुविधा प्रदान करता है.
- **व्हाट्सएप बैंकिंग:** बैंकिंग अनुभव को 24x7 सुचारू बनाने के लिए, आपके बैंक ने 13 अक्टूबर 2020 को व्हाट्सएप बैंकिंग सेवा शुरू की है, जिसमें खाता शेष पूछताछ, मिनी स्टेटमेंट, शाखा / एटीएम लोकेटर, ब्याज दरें, चेक बुक और ई-मेल स्टेटमेंट अनुरोध जैसी सेवाएं शामिल हैं.
- **वीडियो केवाईसी (वी-केवाईसी) सुविधा:** ग्राहक को बैंक की किसी भी शाखा में गए बिना या व्यक्तिगत रूप से बैंक के किसी कर्मचारी से मिले बिना ही वीडियो केवाईसी (वी-केवाईसी) के माध्यम से खाता खोलने की अनुमति होगी. इस सुविधा के तहत आपका बैंक अपने कर्मचारिके साथ लाइव विडियो सत्र के जरिए पूर्ण केवाईसी खाता खोलने की सहूलियत प्रदान करता है.
- **आई-क्विक खाता खोलने की सुविधा:** बैंक ने नए खातों के लिए आई-क्विक खाता खोलने की सुविधा आरंभ की है, जो लोगों को ग्राहक

के पैन और आधार कार्ड को सत्यापित कर संपर्क रहित और कागज रहित मोड के माध्यम से खाता खोलने की सुविधा देता है. यह प्रतिबंधों सहित सीमित केवाईसी खाता है. ग्राहक को 12 महीनों के भीतर पूर्ण केवाईसी पूरा करने और खाते को किसी भी नियमित स्कीम कोड में अपग्रेड करने की आवश्यकता है.

## कॉर्पोरेट संप्रेषण

वित्तीय वर्ष 2020-21 के दौरान, आपके बैंक के विज्ञापन प्रयासों में इसकी सकारात्मक, न्यू नॉर्मल में स्थिर छवि को बनाए रखने और अपने उत्पादों और सेवाओं के रिकॉल मूल्य को बढ़ाने पर ध्यान केंद्रित किया गया था.

वर्ष के दौरान आपके बैंक ने विज्ञापन और प्रचार संबंधी पहल कार्यों में आवास ऋण, ऑटो ऋण जैसे प्रमुख खुदरा उत्पादों के साथ-साथ आई-क्विक और फास्टैग जैसे नवोन्मेषी उत्पादों की विशेषताओं को उजागर करने वाले अभियानों पर ध्यान केंद्रित किया था. इन अभियानों में उत्पादों की विशिष्ट विशेषताओं पर मुख्य रूप से ध्यान केंद्रित किया गया और यह लागत प्रभावी माध्यमों जैसे अस्थायी ओओएच (घर से बाहर) प्रदर्शन, डिजिटल प्लेटफॉर्म, रेडियो, आदि द्वारा किए गए. वर्ष के दौरान, आपके बैंक ने डिजिटल प्लेटफॉर्म का उपयोग करते समय बरती जाने वाली सावधानियों के बारे में ग्राहकों को शिक्षित करने के लिए सूचना सुरक्षा जागरूकता पर एक छोटा वीडियो-आधारित अभियान चलाया.

विश्वसनीय ब्रांड, रीडर्स डाइजेस्ट 2020 ने आपके बैंक को 'निजी बैंक श्रेणी' में उपभोक्ता सर्वेक्षण के आधार पर 'ट्रस्टेड ब्रांड अवार्ड' से सम्मानित किया.

विज्ञापन क्षेत्र की ही तरह आपके बैंक ने जनसंपर्क (पीआर) क्षेत्र में भी कई पहल कार्य किए. आपके बैंक के जन संपर्क अभियानों का उद्देश्य समाचारों के सकारात्मक पहलू को बनाए रखना और मीडिया में बैंक की छवि को बढ़ाने के साथ ही साथ हितधारकों की अनुभूति को सुदृढ़ करना भी था. आपके बैंक को प्रिंट, इलेक्ट्रॉनिक और डिजिटल मीडिया में अपने पहल कार्यों के लिए सकारात्मक प्रतिसाद मिला. आपके बैंक ने महामारी प्रभावित अवधि के दौरान त्रैमासिक वित्तीय परिणामों की घोषणा के लिए पहली बार सुरक्षित वातावरण में मीडिया के साथ बातचीत के लिए वर्चुअल प्रेस कॉन्फ्रेंस आयोजित की.

वर्ष के दौरान, आपके बैंक ने अपने आधिकारिक इंस्टाग्राम अकाउंट, 'idbibankofficial' के लॉन्च द्वारा सोशल मीडिया पर अपनी उपस्थिति का विस्तार किया. बैंक ने विभिन्न सोशल मीडिया प्लेटफॉर्मों पर अपनी गतिविधियों को जारी रखा और फेसबुक, लिंकडइन, ट्विटर और यूट्यूब पर अपने आधिकारिक ब्रांड पेज / हैंडल के माध्यम से संचार किया.

## आंतरिक संप्रेषण

आपके बैंक के आंतरिक संप्रेषण का उद्देश्य बैंकिंग क्षेत्र की महत्वपूर्ण गतिविधियों सहित, लेकिन यहीं तक ही सीमित नहीं, विचारों के प्रभावी आदान-



प्रदान पर ध्यान केंद्रित करना था. इससे बैंक के विभिन्न विभागों और शाखाओं के बीच पारस्परिक सहयोग सुनिश्चित किया गया ताकि कर्मचारियों के बीच सामुदायिक भावना को जागृत किया जा सके और सामूहिक लक्ष्य के रूप में कार्य करने के उद्देश्य से भरोसे के स्वस्थ संबंध को विकसित किया जा सके.

कर्मचारियों को प्रोत्साहित करने और उनके साथ जुड़ने के लिए विभिन्न पहल कार्य किए गए. इसमें, अन्य बातों के साथ-साथ, बैंक के इंटरनेट पर शीर्ष प्रबंधन के संदेशों को प्रदर्शित करना और विशेष अवसरों, जैसे - स्थापना दिवस / नव वर्ष / दीपावली आदि पर कर्मचारियों को ईमेलर प्रेषित करना आदि शामिल हैं. अन्य पहलों में आपके बैंक के डिजिटल समाचार पत्र 'अभ्युदय' का मासिक परिचालन शामिल था. इसके माध्यम से कर्मचारियों को बैंक की विभिन्न गतिविधियों के बारे में अवगत कराया गया तथा, साथ ही कर्मचारियों को शीर्ष प्रबंधन से संदेश/ मेलर्स भी पहुंचाए गए. आपके बैंक ने एक डिजिटल अवतार के रूप में अपनी त्रैमासिक गृह पत्रिका 'श्री वयम्' भी प्रकाशित की, जो वर्तमान कर्मचारियों और साथ ही सेवानिवृत्त कर्मचारियों तथा उनके परिवार के सदस्यों को विभिन्न विषयों पर उनके अनुभवों और विचारों को साझा करने का अवसर प्रदान करती है. सोशल मीडिया समुदाय को बड़ा और मजबूत बनाने की दृष्टि से आपके बैंक ने सभी कर्मचारियों के लिए एक कर्मचारी समर्थक कार्यक्रम, 'आईडीबीआई बैंक सोशल मीडिया चैपियन अभियान' शुरू किया.

## सूचना प्रौद्योगिकी

विगत वर्ष आपके बैंक ने, न केवल कोविड-19 महामारी के कारण तकनीकी चुनौतियों का सामना किया, बल्कि तकनीकी-आधारित सेवाओं की गति, सॉफ्टवेयर / हार्डवेयर के उन्नयन और इसके संवर्धन को भी बनाए रखा. आपके बैंक ने अत्याधुनिक बुनियादी ढाँचे को तेजी से जुटाकर नियमित बैंकिंग सेवाओं में महामारी संबंधी बाधाओं का पूर्वानुमान कर उसे कम करने के लिए अपने कर्मचारियों के लिए अपने घर से ही निर्बाध रूप से अपना कार्य निष्पादन करने में सक्षम बनाया. आपके बैंक की समय पर पहल, जैसे कि अपने कर्मचारियों को लैपटॉप का शीघ्र आबंटन, कर्मचारियों को आधिकारिक ई-मेल उपलब्ध कराना और उन्हें पर्याप्त सुरक्षा नियंत्रण सहित बैंक के सिस्टम का वर्चुअल प्राइवेट नेटवर्क (वीपीएन)/वर्चुअल डेस्कटॉप इन्फ्रास्ट्रक्चर (वीडीआई) आधारित एक्सेस प्रदान कर यह सुनिश्चित किया गया कि अपने ग्राहकों के पास अत्यावश्यक बैंकिंग सेवाओं और कार्यात्मकताओं की निर्बाध पहुंच हो. आपके बैंक ने ई-टेंडरिंग और वीडियो कॉन्फ्रेंस-आधारित बोली प्रक्रियाओं में स्विच ओवर और इसे अपनाते हुए आईटी से संबंधित खरीद में निरंतरता सुनिश्चित की.

वर्ष के दौरान, आपके बैंक की प्रमुख उपलब्धियों में मुख्य डेटा केंद्र (डीसी) स्थान पर सुरक्षा परिचालन केंद्र (एसओसी) का उन्नयन और चेन्नई में आपदा सुधार (डीआर) स्थान पर एक एसओसी की स्थापना, डोमेन-आधारित संदेश प्रमाणीकरण कार्यान्वयन, ईमेल स्पूफिंग का पता लगाने और रोकने के लिए रिपोर्टिंग और अनुरूपता (डीएमएआरसी) एनालिटिक्स प्लेटफॉर्म, बैंक के सिस्टम के अनधिकृत उपयोग के प्रयासों का पता लगाने, हटाने और उसके रोकथाम के लिए हनी पॉट समाधान के कार्यान्वयन, शाखा

नेटवर्क उपकरणों/लिंक्स पर केंद्रीकृत निगरानी और उससे संबंधित मुद्दों के समाधान को सक्षम करने के लिए एक एंटरप्राइज नेटवर्क मॉनिटरिंग सॉल्यूशन (ईएनएमएस) का कार्यान्वयन, उच्चतम शुद्धता के साथ नेटवर्क में कंप्यूटर घड़ी के समय के सिंक्रनाइजेशन के लिए सैटेलाइट/जीपीएस आधारित नेटवर्क टाइम प्रोटोकॉल (एनटीपी) समाधान का कार्यान्वयन और उन्नयन विनियामक अनुपालन और बेहतर ग्राहक अनुभव प्राप्त करने के लिए बैंक का एटीएम स्विच संस्करण शामिल है. एंटरप्राइज डेटा वेयरहाउस (ईडीडब्ल्यू) परियोजना के तहत, विभिन्न ऋण उत्पादों के लिए एनपीए पूर्वानुमान, कृषि/ एमएसएमई के पोर्टफोलियो के लिए मंथन पूर्वानुमान, क्रॉस-सेल/अप-सेल मॉडल, ग्राहक प्रोफाइलिंग और विभाजन, आदि के लिए विभिन्न विश्लेषणात्मक / पूर्वानुमान वाले मॉडल बनाए गए थे. इसके अतिरिक्त, उपयोगकर्ताओं के लिए विभिन्न कारोबारी कार्यों के लिए डेटा सेट बनाए गए, जिससे वे चलते-फिरते वांछित रिपोर्ट बना सकते हैं.

एप्लिकेशन नवोन्मेष डोमेन के भीतर, आपके बैंक ने अपने ग्राहकों के डिजिटल अनुभव को बढ़ाने के लिए विभिन्न लिन्क्स और विंडोज आधारित एप्लिकेशनों को आरंभ किया है. इन एप्लिकेशनों में वीडियो केवाईसी खाता खोलना (वीएओ) शामिल है, जिसमें ग्राहक अपनी सुविधा के अनुसार सीधे अपने घर या कार्यालय से बिना कोई भौतिक फॉर्म भरे या बिना किसी शाखा में गए, बैंक में अपना बचत खाता खोल सकते हैं और व्हाट्सएप बैंकिंग की सुविधा जो बैंक के ग्राहकों को व्हाट्सएप एप्लिकेशन के माध्यम से विभिन्न आवश्यक बैंकिंग सेवाओं जैसे खाता शेष की जानकारी, अंतिम पाँच लेन-देन का विवरण, ब्याज दरों के साथ-साथ बैंक की आस-पास की शाखाओं/एटीएम के विवरण का लाभ उठाने में सक्षम बनाता है. आपके बैंक ने पूर्ण रूप से डिजिटल ऋण प्रोसेसिंग प्रणाली (एलपीएस) भी शुरू की है जोकि पूरी तरह से स्वचालित और पूर्ण रूप से एकीकृत प्लेटफॉर्म है जो ग्राहकों को विभिन्न एमएसएमई और कृषि ऋण उत्पादों के लिए ऑनलाइन आवेदन करने में सक्षम बनाता है. इन एप्लिकेशन को न्यूनतम भौतिक हस्तक्षेप से निर्बाध और सीधे तरीके से संसाधित किया गया है, जिसके परिणामस्वरूप शीघ्र टर्नअराउंड टाइम (टीएटी) और महत्वपूर्ण लागत की बचत होगी.

आपका बैंक कई प्रौद्योगिकी-आधारित समाधानों/संवर्द्धन को लागू करने के अग्रिम चरण में है, जिसमें वॉयस वन-टाइम पासवर्ड (ओटीपी) और एसएमएस-आधारित ओटीपी के विकल्प के रूप में सॉफ्टवेयर टोकन-आधारित प्रमाणीकरण का कार्यान्वयन, मोबाइल / इंटरनेट बैंकिंग जैसे कारोबार महत्वपूर्ण एप्लिकेशन की सक्रियता से निगरानी के लिए एप्लिकेशन कार्यनिष्पादन निगरानी समाधान का कार्यान्वयन, ब्लॉकचेन, इंटरनेट ऑफ थिंग्स (आईओटी), कृत्रिम आसूचना (एआई) जैसे क्षेत्रों में नवोन्मेषण का पता लगाने के लिए एप्लिकेशन प्रोग्रामिंग इंटरफेस प्रबंधन (एपीआईएम) का कार्यान्वयन और 24x7 ग्राहक सहायता के लिए चैट बॉट सुविधा और डीसी एवं डीआर दोनों स्थानों पर अगली पीढ़ी के एसओसी के निर्माण के लिए सुरक्षा व्यवस्था, स्वचालन और प्रतिक्रिया (एसओएआर), नेटवर्क व्यवहार विसंगति खोज (एनबीएडी), पैकेट कैप्चर (पीसीएपी), उपयोगकर्ता एवं इकाई व्यवहार विश्लेषण (यूईबीए) और आशंका आसूचना प्लेटफॉर्म (टीआईपी)

## प्रबंध विवेचना एवं विश्लेषण

जैसे नयी पीढ़ी सुरक्षा तकनीकियों की उपयोगिता की खोज का कार्यान्वयन शामिल है।

डेटा शोधन और संवर्धन के क्षेत्र में, आपके बैंक ने स्वचालित डेटा प्रवाह (एडीएफ) एप्लिकेशन को सफलतापूर्वक लागू किया और भौतिक हस्तक्षेप को हटाते हुए रिटर्न सृजन की प्रक्रिया को लगातार परिष्कृत कर रहा है। आरबीआई ने विनियामक प्रस्तुतियों के लिए सिस्टम-से-सिस्टम दृष्टिकोण के माध्यम से बैंकों के डेटा को एकत्रित करने के लिए एकल रेपोजिटॉरी बनाने के उद्देश्य से केंद्रीकृत सूचना प्रबंधन प्रणाली (सीआईएमएस) आरंभ की है। आपका बैंक आरबीआई द्वारा लिए गए 45 रिटर्न के एडीएफ आउटपुट को एक्सबीआरएल फॉर्मेट में बदलने की प्रक्रिया में है। आपके बैंक ने अत्याधुनिक उद्यम-व्यापी डेटा वेयरहाउस (ईडीडब्ल्यू) के निर्माण द्वारा समर्थित डेटा-अनुकूल निर्णय लेने वाले संगठन होने की दिशा में अपनी यात्रा शुरू की है। ईडीडब्ल्यू के भाग के रूप में, आपके बैंक ने (i) 150 से अधिक महत्वपूर्ण रिपोर्ट तथा डैशबोर्ड को हैडहेल्ड डिवाइस पर सक्रिय करके शीर्ष प्रबंधन के निर्णय लेने की क्षमता को बढ़ाया है, (ii) 600 से अधिक रिपोर्ट और डैशबोर्ड बनाए हैं जो बैंक भर में विभागों के पास उपलब्ध हैं, (iii) यात्रा के दौरान फ़िल्ड अधिकारियों के लिए ग्राहकों की जानकारी एक्सेस करने हेतु उनके डेस्कटॉप और मोबाइल पर 360° ग्राहक व्यू के साथ-साथ ग्राहक संपर्क प्रबंधन (सीआरएम) जारी किया है। आपके बैंक ने निर्णय लेने के लिए उपलब्ध डेटा की गुणवत्ता को बढ़ाने के लिए, ईडीडब्ल्यू परियोजना के अंतर्गत *आईक्लीन* नामक एक केंद्रीकृत डेटा-क्लीजिंग एप्लिकेशन की शुरुआत की है जो अनुचित/अवैध महत्वपूर्ण डेटा तत्वों की पहचान करता है और उन त्रुटियों को सुधारने के लिए एक सरल इंटरफ़ेस प्रदान करता है। विपणन अभियान अब केंद्रीकृत सीआरएम प्रणाली के माध्यम से चलाए जा रहे हैं। चूक होने वाले उधारकर्ताओं को अब पूर्वानुमानिक एनालिटिक्स के माध्यम से पहचाना जा रहा है और न्यूनतम गिरावट सुनिश्चित करने के लिए उनका पालन किया जा रहा है। इसके अलावा, वित्त मंत्रालय, भारत सरकार के ईएएसई सुधार के अंतर्गत आवश्यकता के अनुसार, मोबाइल बैंकिंग, इंटरनेट बैंकिंग, ग्राहक सेवा चैनल, एसएमएस बैंकिंग और मिस्ड कॉल बैंकिंग सहित सभी चैनलों के माध्यम से डिजिटल पहल को आपके बैंक में सीआरएम एप्लिकेशन के जरिये कार्यान्वित किया गया है। आपके बैंक के पास डेटा एनालिटिक्स के लिए एक उत्कृष्ट केंद्र है, जो कारोबारी क्षेत्रों, निर्णय रणनीतियों, पूर्वानुमान मॉडल और रूल इंजनों के लिए काम करता है। आपका बैंक आनेवाले ग्राहकों, ग्राहकों के सूक्ष्म विभाजन, उनके व्यावहारिक स्वरूप, सुचारु और निर्बाध लेनदेन, व्यय-व्यवहार, जोखिम पोर्टफोलियो आदि की गहरी अंतरदृष्टि के लिए प्रौद्योगिकी और एनालिटिक्स को उन्नत करता रहा है ताकि इसके डिजिटल प्रभाव को बढ़ाया जा सके और इसके डिजिटल अभियान को अधिक प्रभावी, तीव्र एवं किफायती बनाया जा सके। पूर्वानुमान मॉडल, बकाया भुगतान क्षमता के संबंध में उधारकर्ताओं के व्यवहार की भविष्यवाणी करने में आपके बैंक की मदद कर रहे हैं। अत्याधुनिक एनालिटिक्स का उपयोग करते हुए, आपका बैंक एनालिटिक्स-आधारित पूर्व-अर्हता और पूर्व-अनुमोदित प्रस्ताव पेश कर रहा है। आपका बैंक कारोबार क्षमता और ऋण जोखिम का विश्लेषण-आधारित मूल्यांकन करने की प्रक्रिया

में है। संविभाग गुणवत्ता सूचकांक आपके बैंक को केंद्रित दृष्टिकोण के साथ वास्तविक समय के आधार पर सुधारात्मक कार्रवाई करने में मदद करेगा।

## केंद्रीकृत परिचालन

आपके बैंक के पास एक केंद्रीय प्रोसेसिंग इकाई (सीपीयू) है जहां विभिन्न परिचालनगत गतिविधियां होती हैं जैसे मीयादी जमाराशियों के ब्याज पर स्रोत पर कर की कटौती (टीडीएस), नगदी आहरण एवं उदारीकृत विप्रेषण योजना (एलआरएस) के अंतर्गत टीडीएस, जमा शिक्षा और जागरूकता कोष (डीईएएफ), डेबिट कार्ड/ प्रीपेड कार्ड/ पिन मेलेर/ चेक बुक/वेल्कम किट/ खाता विवरण तथा ग्राहकों की अन्य सुपुर्दगियों की प्रस्तुति और वितरण। सीपीयू केंद्रीकृत रूप से बैंक के इंटरनेट बैंकिंग संचालन का कार्य भी देखता है। डीमैट खाता खोलने, अवरुद्ध राशि द्वारा समर्थित आवेदन (अस्बा), सिंडिकेट अस्बा और प्रतिभूति पर ऋण (एलएसएस) आदि जैसे परिचालन सीपीयू में केंद्रीकृत हैं। अन्य बैंकों के साथ वस्तु और सेवा कर (जीएसटी) सामंजस्य और समन्वय का कार्य सीपीयू द्वारा नियंत्रित किया जाता है।

इसी प्रकार, आपके बैंक की छह क्षेत्रीय प्रोसेसिंग इकाइयाँ (आरपीयू) हैं जो बचत बैंक खाता, चालू खाता और सावधि जमा खाते खोलने और रखरखाव जैसी गतिविधियों को देखती हैं। उक्त आरपीयू वर्तमान में मुंबई, दिल्ली, कोलकाता, चेन्नई, पुणे और अहमदाबाद में कार्यरत हैं।

इन विविध गतिविधियों का केंद्रीकरण आपके बैंक को टर्नअराउंड टाइम (टीएटी) घटाने और लागत के युक्तिकरण के साथ-साथ ग्राहक सुविधा बढ़ाने के लिए निर्बाध सेवाओं को सुनिश्चित करने में मदद करता है।

## खुदरा आस्ति परिचालन

आपके बैंक के पास सीपीयू के अंतर्गत एक खुदरा आस्ति परिचालन (आरएओ) विभाग है जो संरचित खुदरा आस्ति (एसआरए) ऋण खातों और इसके प्रकारों के लिए बैकएंड परिचालन का कार्य देखता है। यह विभाग सभी ऋणोत्तर संवितरण गतिविधियों को संभालता है, जिसमें भौतिक फाइलों की सुरक्षा, प्रलेखीकरण और वित्तीय मापदंडों के लिए फाइलों की जांच और सभी खातों की रखरखाव गतिविधियां शामिल हैं। आपके बैंक द्वारा अपने खुदरा ऋण क्षेत्र पर दिए गए जोर को ध्यान में रखते हुए और साथ ही इसकी बढ़ी हुई मात्रा को संभालने के लिए, बैंक ने दो नए खुदरा आस्ति परिचालन केंद्र खोले हैं और देश के विभिन्न स्थानों पर अन्य तीन खुदरा आस्ति परिचालन केंद्र खोलने की प्रक्रिया जारी है। आपके बैंक ने तेजी से और त्रुटि मुक्त निष्पादन के लिए खुदरा आस्ति परिचालन में कई मौजूदा प्रक्रियाओं को स्वचालित भी किया है।

## शाखा परिचालन सहायता एवं नीति

आपका बैंक कर्मचारियों को बैंकिंग परिचालनों, सेवाओं आदि की नवीनतम जानकारी उपलब्ध कराते हुए उनके दैनिक परिचालनों के संबंध में ज्ञान प्रदान करने में सबसे आगे है। यह सुनिश्चित करता है कि आपके बैंक के कार्यबल



ने बैंक के सभी हितधारकों को उत्पादों, परिचालनों और सेवाओं पर अद्यतन जानकारी से सेवा प्रदान किया है।

आपके बैंक ने रिजर्व बैंक की स्वच्छ नोट नीति के अनुपालन में और अपनी सभी शाखाओं में नोट छँटाई / नोट अधिप्रमाणन करने वाली मशीनें लगाई हैं। वर्ष के दौरान, बैंक ने हुबली में एक नया करेंसी चेस्ट (सीसी) खोला है। इसी के साथ, बैंक के देश भर में 24 सीसी हैं। ये सीसी सभी संबद्ध शाखाओं से प्राप्त नकदी संसाधित करते हैं और एटीएम के माध्यम से तथा शाखाओं के माध्यम से वितरण के लिए स्वच्छ नोट उपलब्ध कराते हैं।

### देशी भुगतान तथा विप्रेषण सेवाएं ( डीपीआरएस)

आपका बैंक विभिन्न इलेक्ट्रॉनिक भुगतान प्रणालियों के माध्यम से कागज-आधारित भुगतान लिखत के भुगतान एवं संग्रह और निधि अंतरण के प्रोसेसिंग की सुविधा प्रदान करता है। चेन्नई, दिल्ली और मुंबई में चेक ट्रैकेशन प्रणाली (सीटीएस) के माध्यम से समाशोधन गतिविधियों के कार्य को संभालने

के लिए तीन केंद्रीकृत समाशोधन ग्रिड केंद्र हैं। सभी इलेक्ट्रॉनिक भुगतान और विप्रेषण सेवाओं की परिचालनगत गतिविधियों का कार्य देखने के लिए मुंबई से एक केंद्रीकृत इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन प्रोसेसिंग केंद्र (ईटीपीसी) कार्य करता है। किसी भी ग्रिड केंद्र या ईटीपीसी में आपातकालीन स्थिति के दौरान निर्बाध परिचालन सुनिश्चित करने के लिए, लागत-प्रभावी कारोबार निरंतरता योजना (बीसीपी) लागू की गई है।

### कॉरपोरेट सामाजिक दायित्व ( सीएसआर)

चूंकि आपके बैंक के पिछले तीन वर्षों का औसत निवल लाभ (सीएसआर उद्देश्य के लिए) हानि दर्शाता है, कंपनी अधिनियम, 2013 में दिये गए व्यापक दिशानिर्देशों के अनुसार आपके बैंक को समीक्षाधीन वर्ष के दौरान सीएसआर के अंतर्गत किसी भी राशि के व्यय की आवश्यकता नहीं है। इसके अतिरिक्त, आपके बैंक की सभी प्रस्तावित सीएसआर परियोजनाएं पूरी हो चुकी हैं। इस प्रकार, वित्तीय वर्ष 2020-21 के दौरान सीएसआर शून्य रहा।