

# बॉबमैत्री Bobmaitri

जुलाई-सितंबर • July-September 2022



Celebrating

115<sup>th</sup>

FOUNDATION DAY

### Bank Bags FE Best Banks Award



On 26th August, 2022 at Mumbai, our Bank was awarded with the FE Best Banks Award under Home Loan category for 2019-2020 for standout performances across Banks, NBFCs, SFBs and fintechs under challenging circumstances. Our MD & CEO Shri Sanjiv Chadha received the award at the hands of Ms. Nirmala Sitharaman, Hon'ble Minister of Finance and Corporate Affairs, Govt. of India in presence of stalwarts from the corporates and financial sectors.

### बैंक ने प्राप्त किया 'राजभाषा कीर्ति पुरस्कार'

हमारे बैंक को 'ख' भाषिक क्षेत्र में सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों की श्रेणी में वर्ष 2021-22 में श्रेष्ठ राजभाषा कार्यान्वयन के लिए भारत सरकार के सर्वोच्च पुरस्कार 'राजभाषा कीर्ति पुरस्कार' के अंतर्गत प्रथम पुरस्कार प्राप्त हुआ. बैंक की ओर से यह पुरस्कार 14 सितंबर, 2022 को सूत्र में आयोजित हिंदी दिवस समारोह एवं द्वितीय अखिल भारतीय राजभाषा सम्मेलन में माननीय गृह एवं सहकारिता मंत्री श्री अमित शाह, गुजरात के मुख्यमंत्री श्री भूपेन्द्र भाई पटेल, राज्यसभा के उप सभापति श्री हरिवंश, केंद्रीय गृह राज्यमंत्रीगण श्री अजय कुमार मिश्रा एवं श्री निशित प्रामाणिक तथा संसदीय राजभाषा समिति के उपाध्यक्ष श्री भर्तृहरि महताब की उपस्थिति में हमारे कार्यपालक निदेशक श्री अजय के खुराना ने ग्रहण किया.



### Bank signs MoU with Indian Air Force



On 6th July, 2022 Bank signed a Memorandum of Understanding (MoU) with Indian Air Force (IAF) for Salary Savings Accounts at New Delhi. Under the MoU, our Bank will offer Baroda Military Salary Package for Uniformed Personnel and Veterans of the Indian Air Force. The MoU covers special benefits including enhanced free comprehensive Personal Accident Insurance cover (PAI), attractive offers on Retail Loans and a host of other benefits. The event was attended by our Executive Director Shri Vikramaditya Singh Khichi, Chief of Air Staff, Air Chief Marshal Vivek Ram Chaudhari, PVSM, AVSM, VM, ADC and Air Vice Marshal Ashok Saini, VSM, ACAS (Accounts & Air Veterans).

प्रबंध निदेशक एवं  
मुख्य कार्यपालक अधिकारी का संदेश  
Managing Director  
& Chief Executive Officer's Message



संजीव चड्ढा  
Sanjiv Chadha

प्रिय साथियो,

बॉम्बे के इस अंक के माध्यम से आप सभी से संवाद स्थापित करते हुए मुझे अत्यंत प्रसन्नता हो रही है।

हमने 20 जुलाई, 2022 को बैंक का 115वां स्थापना दिवस मनाया जिसका घोष वाक्य 'उन्नत तकनीक, समृद्ध जीवन' था। यह संकल्पना अत्याधुनिक तकनीक आधारित बैंकिंग सुविधाओं के आधार पर ग्राहकों के समृद्ध जीवन के निर्माण का लक्ष्य रखती है। इस अवसर पर हमारे सभी कार्यालयों/शाखाओं ने अपने कॉर्पोरेट सामाजिक दायित्वों के अंतर्गत विभिन्न गतिविधियों के साथ-साथ प्रभात रैली, वृक्षारोपण, सांस्कृतिक कार्यक्रमों आदि का आयोजन किया। खुशी तब और बढ़ जाती है जब हमें अपने कार्यों के सुखद परिणाम देखने को मिलते हैं। हमारे बैंक को ईज-4.0 रिफॉर्म इंडेक्स में 'समग्र रूप से श्रेष्ठ प्रदर्शनकर्ता बैंक' के रूप में सम्मानित किया गया है। साथ ही, बैंक को हिंदी प्रयोग के क्षेत्र में श्रेष्ठ कार्य हेतु वित्तीय वर्ष 2021-22 के लिए भारत सरकार की सर्वोच्च पुरस्कार योजना 'राजभाषा कीर्ति पुरस्कार' के अंतर्गत प्रथम पुरस्कार प्राप्त हुआ है। इन दोनों पुरस्कारों से बैंक के विकासात्मक दृष्टिकोण अर्थात् बैंकिंग की दृष्टि से अत्याधुनिक तकनीक एवं शैली को अपनाते हुए देश के आमजनों को श्रेष्ठ बैंकिंग सेवाएं देने की प्रतिबद्धता का पता चलता है। ये पुरस्कार हमारे कार्यों के पारितोषिक होने के साथ-साथ हमारे भावी कार्यों के प्रेरणास्रोत रहेंगे।

भारत की मौजूदा अर्थव्यवस्था को विश्व आशापूर्ण दृष्टि से देख रहा है। भारत हमेशा से विश्व के लिए एक दृष्टांत के रूप में रहा है। 1 नवंबर 2022 से भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा होलसेल सेगमेंट हेतु डिजिटल करेंसी की शुरुआत की गई है। यह अर्थव्यवस्था के इतिहास में एक क्रांतिकारी कदम है। इस पायलट परियोजना के लिए भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा चुने गए 3 सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों में हमारे बैंक का शामिल होना हमारी मजबूत डिजिटल उपस्थिति और सामर्थ्य को दर्शाता है, जिसके परिणामस्वरूप हमें एक महत्वाकांक्षी परियोजना से जुड़ने का गौरवशाली अवसर प्राप्त हुआ है। बीते दिनों में हमने अपनी रूपांतरण यात्रा में अपने डिजिटल इंफ्रास्ट्रक्चर को और सुदृढ़ किया है।

बैंक लगातार बदलती अर्थव्यवस्था पर नज़र बनाए हुए है। अर्थव्यवस्था विकास की ओर अग्रसर है और तदनुसार बैंक नए परिवर्तनों को आत्मसात कर रहा है। अर्थव्यवस्था के संदर्भ में भारतीय बैंक विकास वित्तीय संस्थान (डीएफआई) की भूमिका निभा रहे हैं। बैंक न केवल पूंजी उपलब्ध करवा रहे हैं बल्कि बहुत सारी परियोजनाओं को

Dear Colleagues,

It is my pleasure to connect with all of you through this edition of Bobmaitri.

We celebrated the Bank's 115th Foundation Day on 20th July, 2022 with the theme "Enhancing Tech, Enriching Lives". This concept aims to provide a prosperous life to the customers through state-of-the-art technology enabled banking facilities. On this occasion, all our Offices/ Branches organized various activities like morning rally, tree plantation, cultural programs etc. under our Corporate Social Responsibility initiatives. The level of joy increases when our actions lead to good results. Our Bank has been awarded as the "Overall Top Performing Bank" in the EASE 4.0 Reforms Index for FY2021-22. Also, the Bank, under the prestigious award scheme of Govt of India, received first prize under 'Rajbhasha Kirti Puraskar' for the financial year 2021-22 for excellent performance in the field of usage of Hindi. Both these awards reflect Bank's progressive approach and commitment for providing best banking services to the general public of the country by adopting cutting edge technology. These awards are the testimony of our hard work and will inspire us in our future endeavors.

The world is looking at India's current state of economy with great optimism. India has been a role model for the world. Reserve Bank of India has introduced Digital currency for the wholesale segment with effect from 1st November, 2022. This is a revolutionary step in the history of our economy. Our selection by RBI as a member among the 3 public sector banks for this pilot project reflects Bank's strong digital presence and competencies. This has provided us an opportunity to be associated with this ambitious project. In our transformational journey we have further strengthened our digital infrastructure in the last few years.

The Bank is constantly keeping eyes on the changing economic landscape. Our economy is growing and accordingly the bank is assimilating itself with the new changes. On the economy front Indian Banks are playing the role of Development Financial Institutions (DFIs). Banks are not only providing capital but are also financing many projects. Banks are playing an important role in the

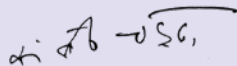
वित्तपोषित कर रहे हैं। भारतीय अर्थव्यवस्था के प्रत्येक पहलू चाहे वह उद्योग हो, एमएसएमई निर्यात सेक्टर हो या बढ़ते हुए उपभोक्ता वित्तपोषण, बैंक इनके विकास में महत्वपूर्ण भूमिका निभा रहे हैं।

समय एवं ग्राहकों की आवश्यकता के अनुरूप बैंक अपने स्वरूप एवं उत्पादों में लगातार संवर्धन कर रहा है। मिड कॉर्पोरेट सेगमेंट में मौजूद संभावनाओं को देखते हुए बैंक ने देश भर में चार केंद्रों यथा मुंबई, नई दिल्ली, चेन्नै एवं कोलकाता में मिड कॉर्पोरेट क्लस्टर कार्यालयों का शुभारंभ किया है। हमारा लक्ष्य मिड कॉर्पोरेट ऋण बही में गुणवत्तापूर्ण ऋण में निरंतर वृद्धि करना है। ये शाखाएं ऋण संबंधी निर्णय लेने की प्रक्रिया में टर्नअराउंड समय को कम करेंगी। भविष्य की बैंकिंग डिजिटल बैंकिंग ही है। अतः, भारत सरकार ने इस अवधारणा को ध्यान में रखते हुए देश के 75 जिलों में डिजिटल बैंकिंग यूनिट का शुभारंभ किया है। यह उल्लेखनीय है कि इनमें 8 केंद्रों पर डिजिटल बैंकिंग यूनिट की जिम्मेदारी हमारे बैंक को सौंपी गई है जिसका निर्वाह बैंक पूरी सक्षमता के साथ कर रहा है।

तकनीक ने भारत में बैंकिंग के स्वरूप को बदल दिया है। एकाउंट एग्रीगेटर इकोसिस्टम करोड़ों भारतीयों को ऋण देने और निवेश विकल्प उपलब्ध करवाने के क्षेत्र में बड़े परिवर्तन लाने की क्षमता रखता है। हमारा बैंक वित्तीय जानकारी उपयोगकर्ता (एफआईयू) के रूप में इस प्लेटफॉर्म पर सक्रिय रूप से काम कर रहा है और इसके माध्यम से डिजिटल लेंडिंग को बढ़ावा दे रहा है। वैश्विक स्वास्थ्य संकट के कारण दो वर्षों के कठिन दौर से गुजरने के बाद त्योहारों के इस मौसम में हम अपने विभिन्न उत्पादों की मांग में बढ़ोत्तरी हेतु आशान्वित हैं। हमने 'खुशियों का त्योहार' नामक वार्षिक त्योहारी अभियान का शुभारंभ किया है। पेंशनरों को जीवन प्रमाण-पत्र प्रस्तुत करने में सुविधा हो सके इस उद्देश्य से वीडियो कॉलिंग के माध्यम से जीवन प्रमाण-पत्र प्रस्तुत करने की सुविधा शुरू की गई है। ग्राहकों को पसंदीदा भाषा में बैंकिंग सेवाएं प्राप्त हो सकें इस उद्देश्य से बॉब वर्ल्ड, इंटरनेट बैंकिंग और व्हाट्सएप बैंकिंग सुविधा को हिंदी में भी उपलब्ध करवा दिया गया है और अन्य इंटरफेस में भी हिंदी एवं अन्य भारतीय भाषाओं की उपलब्धता हेतु कार्य जारी है। बैंक ने अपने ग्राहकों के लिए 'बॉब वर्ल्ड बेनीफिट्स' नामक ग्राहक जुड़ाव कार्यक्रम की शुरुआत की है जिसके तहत ग्राहक हमारे मोबाइल बैंकिंग ऐप 'बॉब वर्ल्ड' के माध्यम से लेन-देन करके रिवाइड पॉइंट अर्जित कर सकते हैं। ये सारी पहलें हमारे ग्राहकों को बैंकिंग का अत्यंत सुखद अहसास प्रदान करने के लिए की जा रही हैं ताकि उनके साथ हमारे जुड़ाव में और मजबूती और गहराई आए।

परिवर्तन की यात्रा हो या उनसे मिलने वाले अच्छे परिणाम, इन सबके पीछे हम सभी के सामूहिक प्रयास होते हैं। हमारे सभी बड़ौदियन साथी हर स्तर पर अच्छा कार्य कर रहे हैं इसलिए बैंक भी अपनी नई पहलों को प्रभावी रूप से क्रियान्वित करने में सफल रहा है। मुझे विश्वास है कि आप सभी भविष्य में भी इसी प्रकार अपनी मातृ संस्था की प्रगति यात्रा में अपना योगदान देते रहेंगे।

आने वाले त्योहारों की हार्दिक शुभकामनाएं।



संजीव चड्ढा  
प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी

development of every sectors of the Indian economy, be it industry, MSME export sector or growing consumer financing.

Keeping in view the requirements of present times and needs of customers the Bank is continuously enhancing its functions and products. Considering the potential available in the Mid Corporate segment, Bank has launched Mid Corporate Cluster Offices at four centers across the country i.e. at Mumbai, New Delhi, Chennai and Kolkata. Our goal is to continuously add quality credit to the mid corporate loan book. These branches will reduce the turnaround time with respect to credit decision. Digital Banking is the banking of future. Therefore, GOI has launched Digital Banking Units at 75 districts in the country. It is noteworthy that the responsibility of Digital Banking Unit at 8 centers has been entrusted to our Bank, which is being discharged very effectively by us.

Technology has changed the nature of banking in India. The Account Aggregator ecosystem has the potential to revolutionize the lending and investment options available to millions of Indians. Our Bank is actively working on this platform as a Financial Information User (FIU) and promoting digital lending through it. After sailing through tough two years of global health crisis, we are looking forward for the increased demand for our various products during this festive season. We have launched an annual festival campaign called 'Khushiyan Ka Tyohaar' to churn out maximum business for the Bank during the festive season. With a view to facilitate the pensioners in submitting life certificate, the facility of submitting life certificate through video calling has also been introduced. In order to enable the customers to get banking services in their preferred language, bob world, Internet Banking and WhatsApp Banking facilities have been made available in Hindi and we are continuing our efforts to ensure availability of Hindi and other Indian languages in other user interfaces as well. The Bank has launched a customer engagement program for its customers called 'bob world Benefits' under which customers can earn reward points by transacting through our mobile banking app 'bob world'. All these initiatives are being taken to provide our customers experience of pleasant banking to further strengthen and deepen our association with them.

Be it the journey of transformation or good results out of it, all these require collective efforts from all of us. Our Barodian colleagues at every level, are doing great and helping the Bank in implementing its new initiatives effectively. I am sure, all of you will keep to contributing in the same manner in the journey of progress of your mother organization.

Best wishes for the upcoming festivals.



Sanjiv Chadha  
Managing Director & Chief Executive Officer

विषय-वस्तु प्रबंधन टीम

Content Management Team

अजय कुमार खोसला Ajay Kumar Khosla

प्रकाश वीर राठी Prakash Vir Rathi

सुब्रत कुमार Subrat Kumar

एम वी मुरलीकृष्णा M V Murali Krishna

पुरुषोत्तम Purushotam

अर्चना पाण्डेय Archana Pandey

आई वी एल श्रीधर IVL Shridhar

सुधांशु कुमार सिंह Sudhanshu Kumar Singh

रवीन्द्र सिंह नेगी Ravindra Singh Negi



कार्यकारी संपादक / Executive Editor

संजय सिंह / Sanjay Singh



संपादक / Editor

पुनीत कुमार मिश्र Punit Kumar Mishra



सहायक संपादक / Assistant Editor

महीपाल चौहान Mahipal Chauhan



सहयोग / Associate

बिक्रम सिंह Bikram Singh



पत्रिका संवाददाता / Magazine Correspondents

|           |            |                     |
|-----------|------------|---------------------|
| बीसीसी    | BCC        | उमानाथ मिश्र        |
| अहमदाबाद  | Ahmedabad  | वंदना जैन           |
| बड़ौदा    | Baroda     | अमर साव             |
| बेंगलुरु  | Bengaluru  | नीना देवस्सी एम     |
| भोपाल     | Bhopal     | चंदन वर्मा          |
| चंडीगढ़   | Chandigarh | मोनिका सिंह         |
| चेन्नै    | Chennai    | जी कृष्ण प्रिया     |
| एर्णाकुलम | Ernakulam  | सुमी पी यू          |
| हैदराबाद  | Hyderabad  | गौरी वी एम          |
| जयपुर     | Jaipur     | सोमेन्द्र यादव      |
| कोलकाता   | Kolkata    | सुमित कुमार गुप्ता  |
| लखनऊ      | Lucknow    | मोहम्मद इश्शाद      |
| मंगलुरु   | Mangaluru  | पुष्पलता बी एन      |
| मेरठ      | Meerut     | दिनेश कुमार मित्तल  |
| मुंबई     | Mumbai     | रेश्मा जलगावकर      |
| नई दिल्ली | New Delhi  | पंकज वर्मा          |
| पटना      | Patna      | मानिक चंद्र तिवारी  |
| पुणे      | Pune       | अनुमिता सिंह        |
| राजकोट    | Rajkot     | चन्द्रवीर सिंह राठी |

बैंक ऑफ बड़ौदा के लिए प्रधान कार्यालय, बड़ौदा भवन, आर सी दत्त रोड, अलकापुरी, बड़ौदा - 390007 से संपादित एवं प्रकाशित.

ई-मेल : bobmaitri@bankofbaroda.co.in

Edited and published for Bank of Baroda at Head Office, Baroda Bhavan, R C Dutt Road, Alkapuri, Baroda - 390007.

E-mail : bobmaitri@bankofbaroda.co.in

# इस अंक में Contents

जुलाई-सितंबर • July-September 2022



- 03 प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी का संदेश
- 06 कार्यकारी संपादक की कलम से  
Highlights of 115<sup>th</sup> Foundation Day
- 07 Celebration on 20<sup>th</sup> July, 2022 at Baroda Corporate Centre, Mumbai
- 14 Important Concepts of KYC-AML
- 16 ग्राहक सेवा में शिकायत प्रबंधन प्रणाली की उपयोगिता
- 18 Contact Centre services and developments
- 22 चैंपियन अंचल - पुणे अंचल  
Bank of Baroda is Now 'Great Place to Work' Certified
- 25 बड़ौदा कॉर्पोरेट सेंटर में वार्षिक राजभाषा समारोह एवं हास्य कवि सम्मेलन का आयोजन
- 26 Customer Relationship Management
- 28 चैंपियन अंचल - कोलकाता अंचल
- 41 चैंपियंस
- 42 Fit @ 40
- 44 Champion Region - Bengaluru Rural Region
- 47 Customer Experience (CX) Journey at IndiaFirst Life
- 48 महामारी के दौरान डिजिटल बैंकिंग और बैंकिंग उत्पादों की उपयोगिता का विश्लेषण: हिट या फ्लॉप
- 52 Baroda Alok Chandra Bravery Award for FY 2021-22
- 53 Our Bank enters into TIE-UP with Ryan International Group of Institutions
- 62 Functioning of Centralized Transaction Monitoring Unit - (CTMU)
- 63 Family Corner

बॉबमैत्री, बैंक ऑफ बड़ौदा के कर्मचारियों के लिए प्रकाशित की जाती है. इसमें व्यक्त विचारों से बैंक का सहमत होना आवश्यक नहीं है.

BOBMAITRI is published for all employees of Bank of Baroda. The views expressed in it do not necessarily represent those of the Bank.

रूपांकन : सॅप प्रिंट सोल्युशन्स प्रा. लि., 28, लक्ष्मी इंडस्ट्रीयल इस्टेट, एस.एन. पथ, लोअर परेल (प), मुंबई - 400 013, महाराष्ट्र, भारत.

Designed at : SAP Print Solutions Pvt. Ltd., 28, Lakshmi Industrial Estate, S. N. Path, Lower Parel (W), Mumbai-400 013. Maharashtra, India.

## कार्यकारी संपादक की कलम से / The Executive Editor Speaks

संजय सिंह, कार्यकारी संपादक | Sanjay Singh, Executive Editor



प्रिय पाठकों,

बॉम्बे के नए अंक को आपके समक्ष डिजिटल माध्यम से प्रस्तुत करते हुए मुझे अत्यधिक प्रसन्नता हो रही है। बैंक की कॉर्पोरेट पत्रिका को ऐप के माध्यम से बैंक के सभी पूर्व एवं वर्तमान स्टाफ सदस्यों को उपलब्ध कराने की हमारी पहल लोकप्रिय होने लगी है। ऐप विजिट करने वाले हमारे पाठकों की संख्या में निरंतर

बढ़ोत्तरी हो रही है। हमारे पाठक पत्रिका के विभिन्न आलेखों/ रचनाओं के संबंध में अपनी राय तत्काल कमेंट्स खंड में जाकर दे रहे हैं। साथ ही पत्रिका के प्रकाशन एवं भौतिक रूप से प्रेषण के बीच जो बड़ा समय अंतराल होता था वह पूरी तरह समाप्त हो गया है। शीघ्र ही हम बॉम्बे अभिव्यक्ति ऐप का 2.0 संस्करण लाने वाले हैं, इसमें और बहुत सारी सुविधाएं होंगी। इस संस्करण के आने के पश्चात हम ऐप से संबंधित महत्वपूर्ण डेटा जैसे कि पत्रिका के किस आलेख/ रचना को ज्यादा बार पढ़ा गया अथवा पसंद किया गया, ऐप पर सर्वाधिक सक्रिय पाठक कौन है? आदि पाठकों के साथ साझा करने में सफल होंगे। हमारी कोशिश है कि ऐप के माध्यम से हम ऑडियो आलेख अथवा महत्वपूर्ण कार्यक्रमों के संक्षिप्त वीडियो भी साझा करें ताकि हमारे पाठकों के पठन अनुभव में जीवंतता लाई जा सके। मैं उन तमाम पाठकों, जो इस माध्यम के द्वारा पत्रिका पढ़ रहे हैं, से अनुरोध करूंगा कि अपने सहकर्मियों अथवा पूर्व स्टाफ सदस्यों को इस ऐप से शीघ्र जुड़ने के लिए प्रेरित करें।

हमने बैंक का 115 वां स्थापना दिवस 20 जुलाई, 2022 को मनाया। कॉर्पोरेट कार्यालय एवं बैंक में सभी स्तरों पर इस अवसर को धूमधाम से मनाया गया। हमने 10 अक्टूबर, 2022 को कॉर्पोरेट कार्यालय में हमारे प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी श्री संजीव चड्ढा की अध्यक्षता में हिंदी दिवस समारोह का आयोजन किया जिसमें प्रसिद्ध हार्य कवि पद्मश्री सुरेंद्र शर्मा मुख्य अतिथि के रूप में मौजूद थे। अंक में उक्त आयोजनों की रिपोर्ट शामिल हैं।

हमारे बैंक का प्रयास अनुपालन के साथ बैंकिंग करने का रहा है। इसलिए हम कानूनों, विनियमों, नियमों, संबंधित विनियामक संगठन के मानदंडों आदि का अनुपालन करने में विशेष ध्यान देते हैं। परिचालन एवं सेवाएं वर्टिकल बैंकिंग परिचालन के लिए अत्यंत महत्वपूर्ण कड़ी है। बैंकिंग परिचालन में गैर-अनुपालन के कारण कानूनी या विनियामक प्रतिबंधों, वित्तीय हानि या प्रतिष्ठा की हानि का जोखिम बना रहता है। इस पहलू पर ध्यान केन्द्रित करते हुए पत्रिका का यह अंक परिचालन एवं सेवाएं तथा उससे सम्बद्ध विषयों पर आधारित है। तदनुसार अंक में हमने श्री नरेंद्र कुमार तोतला का आलेख 'Important Concepts of KYC-AML' शामिल किया है जिसमें अपने ग्राहक को जानिए, धन शोधन निवारण आदि विषयों पर सविस्तार चर्चा की गई है। श्री रौशन झा ने अपने आलेख 'ग्राहक सेवा में शिकायत प्रबंधन प्रणाली की उपयोगिता' में बेहतर ग्राहक सेवा के लिए बैंक की शिकायत प्रबंधन प्रणाली की उपयोगिता के बारे में उल्लेख किया है। श्री विपिन भट्ट के आलेख 'Contact Center Services and Developments' में ग्राहक सेवा, बिक्री कारोबार आदि में कांटेक्ट सेंटर के योगदान पर चर्चा की गई। श्री जगन्नाथ शर्मा द्वारा 'Customer Relationship Management', डॉ. सत्येंद्र कुमार द्वारा 'C और श्री पंकज कुमार द्वारा 'Functioning of Centralized Transaction Monitoring Unit - CTMU' जैसे अनेक अन्य महत्वपूर्ण आलेख हमारे पाठकों के लिए परिचालन संबंधी विभिन्न पहलुओं की जानकारी एवं इनके प्रबंधन के लिए बहुत उपयोगी सिद्ध होंगे। आपको विविधतापूर्ण पठन का अनुभव प्रदान करने के लिए इस अंक में श्री योगेंद्र सैनी का आलेख 'Fit @ 40' को भी शामिल किया गया है जो बढ़ती उम्र में शारीरिक और मानसिक स्वास्थ्य के संबंध में महत्वपूर्ण जानकारी उपलब्ध कराता है। हमारे स्थायी स्तम्भ के अंतर्गत इस अंक में तिमहाी के दौरान बैंक के 'चैंपियन अंचल एवं चैंपियन क्षेत्र' की व्यावसायिक उपलब्धियां भी प्रकाशित की गई हैं।

उपर्युक्त के अलावा, इस अंक में बैंक स्तर पर आयोजित विभिन्न समारोह, कार्यक्रम, समाचार और आयोजन, पुरस्कार एवं सम्मान पर रिपोर्ट और राजभाषा कार्यान्वयन से संबंधित गतिविधियों को शामिल किया है। मुझे विश्वास है उपर्युक्त मिश्रण हमारे पाठकों के लिए इस अंक को और रोचक बनाएगा। मैं अपने सुधी पाठकों से अनुरोध करता हूँ कि आप पत्रिका में रचनात्मक योगदान भी करें, साथ ही अपनी प्रतिक्रियाओं/ सुझावों से हमें अवगत कराते रहें ताकि हम इसे और बेहतर बना सकें।

शुभकामनाओं सहित,

संजय सिंह

Dear Readers,

I am very happy to digitally present the new issue of Bobmaitri. Our initiative of making Bank's Corporate Magazines available to all retired and working Staff Members of the Bank through Bob Abhivyakti app has started gaining popularity. The number of our readers visiting the app is continuously increasing. Our readers are immediately posting their comments and views on various articles/ write ups of the magazine using the comments section. At the same time a long time consuming process of physical dispatch of the magazine after its publication has come to an end. Very soon we are going to launch 2.0 version of Bob Abhivyakti App, which will have many more features. After the implementation of this version, we will be able to generate important data related to the app such as the article/ write up most read or liked, the most active reader user of the app etc., and will be able to share the same with the readers. We will also endeavor to share audio articles or short videos of important events through the app to invigorate the reading experience of our readers. I would request all the readers of the magazine to motivate their colleagues and also the retired staff members to install this app at the earliest.

We celebrated the 115<sup>th</sup> Foundation Day of the Bank on 20<sup>th</sup> July, 2022. The occasion was celebrated with zeal and gaiety at Corporate Office and at all levels in the Bank. We organized Hindi Diwas function on 10<sup>th</sup> October, 2022 at Corporate Office in the gracious presence of our MD & CEO Shri Sanjiv Chadha. Renowned poet of humour & satire PadmaShri Surendra Sharma was the chief guest in the function. The issue includes reports on the said events.

It has been the endeavor of our Bank to do "Banking with Compliance". Hence we take utmost care in complying with the laws, regulations, rules, norms of the concerned regulatory bodies etc. Operations and Services vertical plays a very important and crucial role regarding banking operations. Due to non-compliance in banking operations, there is always the risk of legal or regulatory sanctions, financial loss or reputational loss. Considering this aspects, this issue of house journal is focused on Operations & Services functions and related topics. Accordingly, in this issue we have included the article 'Important Concepts of KYC-AML' by Shri Narendra Kumar Totla, in which areas like Know Your Customer, Prevention of Money Laundering etc. have been discussed in detail. Shri Roshan Jha in his article 'ग्राहक सेवा में शिकायत प्रबंधन प्रणाली की उपयोगिता' has elaborated upon the utility of complaint management system of the bank for better customer service. The article 'Contact Center Services and Developments' by Shri Vipin Bhatt discusses the contribution of Contact Center in customer service, sales business etc. 'Customer Relationship Management' by Shri Jagannatha Sharma, 'महामारी के दौरान बैंकिंग और बैंकिंग उत्पादों की उपयोगिता का विश्लेषण : हिट या फ्लॉप' by Dr. Satyendra Kumar and 'Functioning of Centralized Transaction Monitoring Unit - CTMU' by Shri Pankaj Kumar and other Important articles will be very useful for our readers to update themselves about various aspects related to operations and its functioning. To give you a varied reading experience, this issue also includes an article 'Fit @ 40' by Shri Yogendra Saini, which provides important tips regarding physical and mental health in growing age. The business achievements of the Bank's 'Champion Zone and Champion Region' during the quarter have also been included under our regular column.

In addition to the above, this issue also carries reports on various celebrations, events, news, awards & honors and activities related to Official Language implementation organized across the Bank. I trust the blend of diversified content will make this issue more interesting for our readers. I request our fellow readers to keep on sending their contribution to the journal and do let us know their feedback/ suggestions so that we can keep on improving.

With best wishes,

Sanjay Singh

# Highlights of 115<sup>th</sup> Foundation Day Celebration on 20<sup>th</sup> July, 2022 at Baroda Corporate Centre, Mumbai



Bank celebrated its 115th Foundation Day on 20th July, 2022. To mark this important milestone, Bank conferred the 'Baroda Sun Achievement Awards 2022' to five inspirational individuals/ companies who have made significant contributions in their respective fields, had a substantial impact on society and inspired others through their journey.

The theme for the Bank's 115th Foundation Day was "Enhancing Tech, Enriching Lives", underscoring the pivotal role that technology plays at the Bank in increasing customer convenience, delivering better and more personalised service, automating processes, preventing fraud and deepening customer relationships.

Addressing the august gathering of valued customers and Staff Members on this occasion Shri Sanjiv Chadha, Managing Director & CEO said, "This is truly a landmark occasion. The Bank's Foundation Day is an opportune time to reflect and look back on the Bank's accomplishments, but also more importantly, to look ahead to the future. We



Felicitations of Ms. Suhani Mohan & Shri Kartik Mehta, Saral Designs (Maharashtra)



Felicitations of Shri Y K Behani and Shri N K Behani, Tekno Valves (West Bengal)



Felicitations of Ms. Mala Kumari, Nandini Agro Group (Bihar)



Felicitations of Ms. Asha Sawardekar (Goa)



Felicitations of Shri Himmataram Bhambhu (Rajasthan)

have a rich legacy, one that is built on our customers' trust. To add to that, over the years, the Bank has undergone multiple strategic transformations, keeping pace with the ever-evolving needs and aspirations of its customers. With bob World at the centre, we are bringing a world-class banking experience at their fingertips."

The 'Baroda Sun Achievement Awards 2022' were presented in five categories - Start-up, MSME Tech, Agri Tech, Social Service and Nature/ Wildlife

Conservation. The winners of the 'Baroda Sun Achievement Awards 2022' are:

- **Start-up:** Ms. Suhani Mohan & Shri Kartik Mehta, Saral Designs (Maharashtra) - For their innovative and path-breaking work in making menstruation safe for all.
- **MSME Tech:** Shri Y K Behani and Shri N K Behani, Tekno Valves (West Bengal) - for excelling in the field of high-pressure gas cylinder valves manufacturing for the Indian and global markets.
- **Agri Tech:** Ms. Mala Kumari, Nandini Agro Group (Bihar) - for her pioneering work in mushroom farming that has helped in uplifting an entire village.
- **Social Service:** Ms. Asha Sawardekar (Goa) - for her selfless efforts in providing care to the elderly and being a beacon of hope in the lives of so many.
- **Nature/Wildlife Conservation:** Shri Himmataram Bhambhu (Rajasthan) - for dedicating his life to the conservation of the environment and protection of wildlife.



The Bank also felicitated its brand endorsers and India's sporting icons, PV Sindhu and Kidambi Srikanth on this occasion. The felicitations programme was followed by a cultural event.

**Presented by : Team Marketing, BCC, Mumbai**



बैंक का 115वां स्थापना दिवस समारोह देश-विदेश में फैले हमारे सभी कार्यालयों/ शाखाओं में धूम-धाम से मनाया गया. विभिन्न अंचलों, क्षेत्रों तथा अन्य प्रशासनिक कार्यालयों द्वारा आयोजित कार्यक्रमों की झलकियां हम पाठकों की जानकारी के लिए प्रस्तुत कर रहे हैं. – कार्यकारी संपादक

### प्रधान कार्यालय, बड़ौदा



बैंक का 115वां स्थापना दिवस बड़ौदा भवन, बड़ौदा में हर्षोल्लास के साथ मनाया गया तथा इस अवसर पर विभिन्न कार्यक्रमों का आयोजन किया गया. प्रधान कार्यालय, बड़ौदा भवन में केक कटिंग कार्यक्रम का आयोजन किया गया जिसमें वडोदरा महानगरपालिका की कमिश्नर सुश्री शालिनी अग्रवाल, आईएसएस मुख्य अतिथि के रूप में सम्मिलित हुईं. इस अवसर पर मुख्य महाप्रबंधकगण श्री अजय के खोसला, श्री संजीव डोभाल, श्री संजय ग्रोवर, महाप्रबंधकगण श्री तपन कुमार दास, श्रीमती अर्चना पाण्डेय, श्री नित्यानंद बेहरा, श्री पंकज मित्तल, श्री जी के पानेरी, श्री समीर रंजन पंडा, बड़ौदा अंचल के अंचल प्रमुख श्री राजेश कुमार सिंह, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे.

बैंक ने कॉर्पोरेट सामाजिक दायित्व के तहत सिंघरोट, वडोदरा स्थित श्रममंदिर ट्रस्ट द्वारा संचालित कुष्ठ आश्रम में 300 लोगों के लिए भोजन की व्यवस्था की. साथ ही, तरसाली स्थित 'सेवातीर्थ' अनाथालय में पंचे दान किए गए. इसके अलावा जलाराम वृद्धाश्रम में राशन दान भी किया गया. इन अवसरों पर मुख्य महाप्रबंधक (परिचालन) श्री अजय कुमार खोसला, सहायक महाप्रबंधक (राजभाषा एवं संसदीय समिति) श्री पुनीत कुमार मिश्र तथा मुख्य प्रबंधक (मानव संसाधन एवं कार्यालय प्रशासन) श्री विजय परमार उपस्थित थे.

### अंचल कार्यालय, बड़ौदा



बैंक के स्थापना दिवस पर बड़ौदा अंचल द्वारा मुख्य महाप्रबंधक (परिचालन) श्री अजय के खोसला, अंचल प्रमुख श्री राजेश कुमार सिंह तथा अन्य वरिष्ठ कार्यपालकों के नेतृत्व में 20 जुलाई, 2022 को प्रातः बैंक की पहली शाखा मांडवी से बड़ौदा भवन तक बाइक रैली तथा शाम को स्टाफ-सदस्यों के लिए हास्य कवि सम्मेलन का आयोजन किया गया. इस अवसर पर प्रधान कार्यालय, बड़ौदा तथा बड़ौदा अंचल के वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा शाखाओं के स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे.

### Zonal Office, Chennai



On the occasion of Bank's Foundation Day Staff members of Chennai Zone participated in walkathon with a theme of "Save Environment" at Besant Nagar Beach. Zonal Head Shri A Saravanakumar, General Manager (Mid Corporate Cluster South) Shri S Rengarajan, other Senior Executives and Staff Members were present on the occasion.

## स्थापना दिवस/ Foundation Day

### अंचल कार्यालय, चंडीगढ़



बैंक के स्थापना दिवस पर चंडीगढ़ अंचल द्वारा सांस्कृतिक कार्यक्रम का आयोजन किया गया। इस अवसर पर अंचल प्रमुख श्री विमल कुमार नेगी, क्षेत्रीय प्रमुख श्री प्रदीप कुमार यादव, उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री बलजीत सिंह, उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री भूपेन्द्र रोहिल्ला, सहायक महाप्रबंधक श्री आर. डी. नेगी, सेवानिवृत्त स्टाफ सदस्य तथा चंडीगढ़ अंचल के अन्य स्टाफ उपस्थित रहे।

### अंचल कार्यालय, अहमदाबाद



बैंक के स्थापना दिवस पर अहमदाबाद अंचल द्वारा रैली, रक्तदान शिविर, वृक्षारोपण जैसे विभिन्न कार्यक्रमों का आयोजन किया गया। इस अवसर पर अंचल प्रमुख श्री एम.एम. बंसल, उप महाप्रबंधक श्री पी. के. बाफना, उप अंचल प्रमुख श्री के.के. सिंह, उप महाप्रबंधक (नेटवर्क) श्री राकेश चलावरिया, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

### अंचल कार्यालय, बेंगलुरु



बैंक के स्थापना दिवस पर बेंगलुरु अंचल द्वारा विभिन्न कार्यक्रमों का आयोजन किया गया। इस अवसर पर अंचल प्रमुख श्री सुधाकर डी नायक ए., वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

### अंचल कार्यालय, जयपुर एवं क्षेत्रीय कार्यालय, जयपुर



बैंक के स्थापना दिवस पर जयपुर अंचल द्वारा रक्तदान शिविर, निःशुल्क हेल्थ चेक-अप शिविर जैसे विभिन्न कार्यक्रमों का आयोजन किया गया। साथ ही, होम्योपैथी यूनिवर्सिटी शाखा, जयपुर क्षेत्र में वृक्षारोपण किया गया। इस अवसर पर महाप्रबंधक श्री के के चौधरी, उप महाप्रबंधक श्री रमेश चन्द्र यादव, श्री सुधांशु शेखर खमारी, श्री बी एल मीणा, श्री संतोष कुमार बंसल सहित क्षेत्रीय प्रमुख (जयपुर क्षेत्र) श्री मनोज गुप्ता तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

### अंचल कार्यालय, मेरठ



बैंक के स्थापना दिवस पर मेरठ अंचल द्वारा सांस्कृतिक कार्यक्रम का आयोजन किया गया। इस अवसर पर उप अंचल प्रमुख श्री प्रेम सिंह नेगी, जेडआईएडी प्रभारी श्री बी आर धीमान तथा अन्य कार्यपालकगण उपस्थित रहे।

### अंचल कार्यालय, लखनऊ



बैंक के स्थापना दिवस पर लखनऊ अंचल द्वारा संजय गांधी स्नातकोत्तर आयुर्विज्ञान संस्थान (एसजीपीजीआई), लखनऊ के सहयोग से मेगा रक्तदान शिविर का आयोजन किया गया। इस अवसर पर अंचल प्रमुख श्री ब्रजेश कुमार सिंह, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

### अंचल कार्यालय, राजकोट



बैंक के स्थापना दिवस पर राजकोट अंचल द्वारा विभिन्न कार्यक्रमों का आयोजन किया गया। इस अवसर पर अंचल प्रमुख श्री विजय कुमार बसेठा, उप अंचल प्रमुख श्री जे बी रोहड़ा, उप महाप्रबंधक (नेटवर्क) श्री नरेंद्र सिंह, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

### अंचल कार्यालय, पुणे



बैंक के स्थापना दिवस पर पुणे अंचल द्वारा रैली के साथ-साथ विभिन्न कार्यक्रमों का आयोजन किया गया। इस अवसर पर अंचल प्रमुख श्रीमती मिनी टी एम, उप अंचल प्रमुख श्री चंद्रमणि त्रिपाठी, उप महाप्रबंधक श्री राकेश कुमार, उप महाप्रबंधक श्री महफूज निषात, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

### अंचल कार्यालय, मुंबई



बैंक के स्थापना दिवस पर मुंबई अंचल द्वारा केक कटिंग के साथ गीत गायन कार्यक्रम का आयोजन किया गया। इस अवसर पर अंचल प्रमुख श्री मनीष कौड़ा, महाप्रबंधक (मिड कॉर्पोरेट) सुश्री कविता सिंह, उप अंचल प्रमुख श्री पीतबाश पटनायक, उप महाप्रबंधक (नेटवर्क) श्री पी के राऊत, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

### अंचल कार्यालय, नई दिल्ली



बैंक के स्थापना दिवस पर नई दिल्ली अंचल द्वारा सांस्कृतिक कार्यक्रम का आयोजन किया गया। इस अवसर पर अंचल प्रमुख श्री अमित तुली, उप अंचल प्रमुख श्री भवानी शंकर गुप्ता, उप महाप्रबंधक (नेटवर्क) श्री घनश्याम सिंह, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

### अंचल कार्यालय, एर्णाकुलम



बैंक के स्थापना दिवस पर एर्णाकुलम अंचल द्वारा 'वॉकथॉन' का आयोजन किया गया। इस अवसर पर अंचल प्रमुख श्री श्रीजित कोट्टारत्तिल, उप महाप्रबंधक (नेटवर्क) श्री नाग सुब्रह्मण्यम मंडवा, क्षेत्रीय प्रमुख (कालिकट क्षेत्र) श्री बी कण्णन, क्षेत्रीय प्रमुख (त्रिशूर क्षेत्र) श्री सनिल कुमार, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

### अंचल कार्यालय, हैदराबाद



बैंक के स्थापना दिवस पर हैदराबाद अंचल द्वारा पैदल मार्च, सांस्कृतिक संध्या जैसे विभिन्न कार्यक्रमों का आयोजन किया गया। इस अवसर पर अंचल प्रमुख श्री मन मोहन गुप्ता, उप अंचल प्रमुख श्री सी एच राजशेखर, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

## स्थापना दिवस/ Foundation Day

### कोलकाता अंचल, वृहत्तर कोलकाता क्षेत्र तथा कोलकाता मेट्रो क्षेत्र



बैंक के स्थापना दिवस पर कोलकाता अंचल, वृहत्तर कोलकाता क्षेत्र एवं कोलकाता मेट्रो क्षेत्र द्वारा सम्मिलित रूप से स्थापना दिवस मनाया गया। इस अवसर पर अंचल प्रमुख श्री देबब्रत दास, उप महाप्रबंधक (नेटवर्क) श्री पी के दास, उप अंचल प्रमुख सुश्री मौसमी मित्रा, क्षेत्रीय प्रमुख (कोलकाता मेट्रो) श्री कल्लोल विश्वास, क्षेत्रीय प्रमुख (वृहत्तर कोलकाता) श्री चन्दन दत्ता, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

### Zonal Office, Mangaluru



On the occasion of Foundation Day Mangaluru Zone donated washing machine to M/s Prajna Counselling Centre. Zonal Head Ms. Ghayathri R, Network DGM Shri Vinay Gupta, Regional Head (Mangaluru City) Shri Sanjay S Wali and Regional Head (Mangaluru District) Shri Deviprasad Shetty and other Staff Members were present on the occasion.

### अंचल कार्यालय, पटना



बैंक के स्थापना दिवस पर पटना अंचल द्वारा सांस्कृतिक कार्यक्रम का आयोजन किया गया। इस अवसर पर अंचल प्रमुख श्री सोनाम टी भूटिया, उप अंचल प्रमुख श्री गोबिन्दा विश्वास, उप महाप्रबंधक (नेटवर्क) डॉ. सुरेश चिदंबरम, मुख्य अतिथि श्री अमीर सुबहानी, मुख्य सचिव, बिहार सरकार, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

### अंचल कार्यालय, भोपाल



बैंक के स्थापना दिवस पर भोपाल अंचल द्वारा पौधारोपण, स्वास्थ्य जाँच एवं नेत्र जाँच शिविर, बाइक रैली जैसे विभिन्न कार्यक्रमों का आयोजन किया गया। इन कार्यक्रमों में अंचल प्रमुख श्री गिरीश सी. डालाकोटी, उप महाप्रबंधक (नेटवर्क) श्री विपिन कुमार गर्ग, क्षेत्रीय प्रमुख (भोपाल क्षेत्र) श्री सुरेश कुमार तलरेजा, डिफेंस बैंकिंग विभाग के वरिष्ठ अधिकारी ब्रिगेडियर (सेवानिवृत्त) श्री मनु मेहरोत्रा, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

### Bank of Baroda (Uganda) Limited



Bank of Baroda (Uganda) Limited celebrated 115th Foundation day of its Parent Bank on 20th July, 2022. Managing Director Shri Raj Kumar Meena, other dignitaries and Staff Members were present on the occasion.

### Bank of Baroda (Kenya) Ltd.



Bank of Baroda (Kenya) Ltd. celebrated 115<sup>th</sup> Foundation Day of the Bank with a host of activities. The Bank donated old computers to Tree House Children Home where over 75 underprivileged children are residing and studying. The Foundation Day was celebrated with a meeting with retired Officials of the Bank and by honouring them on the occasion. The events were presided by Shri Vinay Kumar Rathi, Managing Director of the Bank. Other Officials of the bank were also present on the occasion.

### क्षेत्रीय कार्यालय, भुज



बैंक के स्थापना दिवस पर भुज क्षेत्र द्वारा वृक्षारोपण के साथ-साथ विभिन्न कार्यक्रमों का आयोजन किया गया. इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री बी एल मीना, वरिष्ठ कार्यपालकमण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे.

### एचएयू शाखा, हिसार क्षेत्र



बैंक के स्थापना दिवस पर हिसार क्षेत्र की एचएयू शाखा द्वारा चौधरी चरण सिंह हरियाणा कृषि विश्वविद्यालय में पौधारोपण किया गया. इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री राजीव रंजन प्रसाद, शाखा प्रमुख श्री संदीप बराला एवं अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे.

### Bank of Baroda, New York Branch, USA



Bank's 115<sup>th</sup> Foundation Day was celebrated with a lot of zeal and enthusiasm at the New York Branch, USA. The event was graced by Shri Ajay Kumar, an Ex Barodian and Ex Chairman & Managing Director, erstwhile Corporation Bank. Shri Lalit Tyagi, Chief General Manager & Chief Executive, US Operations highlighted the Bank's rich culture and value system as well as the significant role played by US Territory in Bank's international business.

### क्षेत्रीय कार्यालय, भरुच



बैंक के स्थापना दिवस पर भरुच क्षेत्र द्वारा रक्तदान शिविर, सीएसआर गतिविधियों के साथ बाइक रैली का भी आयोजन किया गया. बाइक रैली के दौरान अंकलेश्वर एवं भरुच शहर में बैंक द्वारा ग्राहकों के लिए उपलब्ध विभिन्न योजनाओं एवं उत्पादों को पोस्टर तथा टैम्पलेट के माध्यम से प्रचारित किया गया. इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री सचिन वर्मा, उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री डी. के. चौधरी, विभिन्न शाखाओं के शाखा प्रमुख तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे.

# Important Concepts of KYC-AML

## 1. KNOW YOUR CUSTOMER (KYC)

Know Your Customer or Know Your Client is the process of verifying the identity of the customer and obtaining other information from customer during Customer Due Diligence process to establish correctness of the information provided by the customer.

Key element of KYC - AML - CFT includes Customer Acceptance, Customer Identification Procedure, Monitoring of Transactions and Risk Management.

For customer identification, while opening of account of any individual customer bank needs to obtain:

- Copy of Any one Officially Valid Document (OVD) to establish Identity & Address of Customer.
- Copy of PAN issued by Income tax department/Form 60.
- Photograph of customer.

For non-individual accounts some other documents like registration certificate, GST registration, resolution to open account etc., are also required based on their Constitution.

### Officially valid document (OVD)

"Officially valid document" (OVD) means

- ✓ The passport,
- ✓ The driving licence,
- ✓ Proof of possession of Aadhaar number.
- ✓ The Voter's Identity Card issued by the Election Commission of India,
- ✓ Job card issued by NREGA duly signed by an officer of the State Government,
- ✓ Letter issued by the National Population Register containing details of name and address.

### Why KYC?

The objective of KYC guidelines is to prevent banks from being used by criminal elements for Money Laundering activities. It also enables banks to understand its customers and their financial dealings to serve them better and

manage its risk prudently. KYC guidelines helps banks not only to prevent financial loss but also reputation loss.

## 2. RISK CATEGORIZATION - (Ref : HO:BR:112:274 dated 20.06.2020)

Bank is required to categorize each customer into High/Medium/Low risk based on following parameters available in CBS:

- Constitution Code
- Occupation Code
- Customer Type
- Turnover in account.

The risk categorization takes place at the time of Customer onboarding and thereafter every half year in January & July.

To ensure uniformity in risk categorization the process is automated in CBS system without human intervention and derived result are populated at "free code 1" in CUSTMOD menu. However branch, based on their experience, transaction in the account or other information from confirmed sources may also enrich the risk category in "free code 2" in "CUSTMOD" menu. The risk category derived by system and updated by branch may differ and whichever is higher will be considered for risk category of the customer.

It is important to have correct data enriched/ entered in those parameters, which are responsible for risk categorization of customer.

## 3. BENEFICIAL OWNER : (Ref : HO:BR:112:213 dated 22.05.2020 & HO:BR:107:83 dated 17.06.2015)

As per extant guidelines, the Bank is required to identify and maintain the detail of the Beneficial Owner in all Non-Individual Accounts (Excluding Proprietorship, Listed companies and their Subsidiaries, Government accounts including PSUs).

**COMPANY** - The Beneficial Owner is the natural person(s), who, whether acting alone or together, or through one or more juridical persons, has a controlling ownership interest/ entitlement to more than **25%** of shares/capital/ profits or who exercises control through other means.



**PARTNERSHIP FIRM** - The Beneficial Owner is the natural person(s), who, whether acting alone or together, or through one or more juridical person, has/have ownership of/entitlement to more than **15%** of capital or profits of the partnership.

**UNINCORPORATED ASSOCIATION OR BODY OF INDIVIDUALS** - The Beneficial Owner is the natural person(s), who, whether acting alone or together, or through one or more juridical person, has/have ownership of/entitlement to more than **15%** of the property or capital or profits.

**TRUST** - The identification of Beneficial Owner(s) shall include identification of the author of the trust, the trustee, the beneficiaries with 15 % or more interest in the trust and any other natural person exercising ultimate effective control over the trust through a chain of control or ownership.

**Where no natural person is identified in above cases, the Beneficial Owner is the relevant natural person who holds the position of senior managing official.**

Beneficial Owner is always a natural person therefor KYC and due diligence process is to be carried out and Cust ID is to be created in finacle system for the individual person identified as BO.

BO is to be enriched/identified in finacle through HACM menu -> Related party Tab -> designation code field and Code "BO" = "Beneficial owner".

**4. PERIODIC UPDATION / RE-KYC (HO:BR:113:102 dated 13.05.2021)**

To ensure that data or information collected under the Customer Due Diligence (CDD) process is kept upto date and relevant and on-going due diligence is carried out. Branches are required to carry out periodic updation of KYC (Re-KYC) as under:

| Risk Category | KYC Updation to be carried out atleast |
|---------------|--|
| Low Risk      | Once in Every Ten Year                 |
| High Risk     | Once in Every Two Year                 |
| Medium Risk   | Once in Every Eight Year               |

Based on risk assigned to the customer where KYC is due for periodic updation in next 6 months branches are required to issue notices and follow-up with the customer for KYC updation. At the end of the half yearly exercise, where KYC could not be updated, operative accounts of those customers may be debit frozen by Bank.

**5. Centralised Know Your Customer (CKYC)**

Central Know Your Customer (CKYC) or Central KYC, is an initiative of the government of India

to bring Know Your Customer (KYC) process of all financial sector entities under a single window. It is managed by the Central Registry of Securitisation Asset Reconstruction and Security Interest of India (CERSAI). Central KYC Registry (CKYCR) is a centralized repository of KYC records of customers in the financial sector with uniform KYC norms and is accessible to all the Financial Institutions (FI).

A unique identification number (14 digit) number is allotted to each customer when KYC records are uploaded by any Regulated Entity on CKYCR portal. This number is called CKYC number and through this number a customer is identified across all financial institutions.

Recently, Finance Minister stated that India is working on a system where only a single KYC is needed which can be used across different spheres. It means, system is moving a step further with CKYC number as a single source of truth PAN India to do CDD of customers in any of the financial institute.

In view of the above, the responsibility of Regulated Entity which is uploading / updating KYC records of customer on CKYCR portal increases manifold.

Other FI is using the uploaded information on CKYC registry for CDD purpose and a small lacuna on part of the entity who has uploaded the records may result in wrong CDD which in turn may not only lead to Reputational loss to the entity but may also attract penalty from the Regulator.

To avoid any such instances, following actionable must be ensured at Branch Level:-

- Always obtain duly filled form from customer during new account opening, Updation or modification in KYC of customer.
- Fill in all fields available in CBS for the purpose, rather than filling bare minimum fields.
- No Junk information is entered in any of the fields available in CBS.
- Scan/upload only legible/clear images (Photo & KYC Documents) while Scanning through Baroda CKYC Application/ through Omni scan/ through TAB.
- Refrain from bypassing any system level checks, just to open the account.



**Narendra Kumar Totla**  
Asst. General Manager,  
KYC-AML, HO, Baroda

# ग्राहक सेवा में शिकायत प्रबंधन प्रणाली की उपयोगिता



(यदि ग्राहक हमारे प्रत्युत्तर से संतुष्ट नहीं होते हैं तो अंतिम निवारण की तिथि से 15 दिनों के भीतर उसी शिकायत को री-ओपन विकल्प के माध्यम से पुनः शिकायत दर्ज कर सकता है। बैंक द्वारा री-ओपन शिकायत को 7 दिनों के भीतर उचित निवारण करने का प्रयास किया जाता है।)

- **सोशल मीडिया:** बैंक द्वारा प्रदत्त सेवाओं से संबंधित ग्राहक द्वारा अपने फीडबैक विभिन्न सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म (फेसबुक, ट्विटर, यूट्यूब, इंस्टाग्राम, लिंकडइन) के माध्यम से भी दिया जा सकता है।
- इसके अतिरिक्त ग्राहक अपनी शिकायत बैंक के उच्च प्रबंधन अध्यक्ष / प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी/ कार्यपालक निदेशक/ मुख्य नोडल ऑफिसर के समक्ष भौतिक पत्र एवं ईमेल के माध्यम से प्रस्तुत करके भी दर्ज सकता है।

वर्तमान प्रतिस्पर्धात्मक परिदृश्य में बैंकिंग उद्योग जगत में निरंतर व्यावसायिक विकास हेतु उत्कृष्ट ग्राहक सेवा प्रदान करना अत्यंत आवश्यक है। ग्राहकों से प्राप्त शिकायतें अपरिहार्य होने के कारण हमारे दैनिक व्यवसाय का हिस्सा हैं। अतः बैंक की सबसे बड़ी जिम्मेदारी है कि ग्राहक की संतुष्टि हेतु शिकायतों का निपटान अधिक प्रभावशाली ढंग से करे। इसके निहितार्थ अपने बैंक द्वारा प्रदत्त सेवाओं में कमी/ त्रुटि से उत्पन्न शिकायतों का अधिक प्रभावशाली विधि से त्वरित निवारण एक सुगठित प्रणाली के माध्यम से सुनिश्चित किया जाता है।

“शिकायत” से आशय है कि बैंक या उसके किसी कर्मचारी एवं बैंक से संबंधित साझेदारिक संस्था या वेंडर द्वारा प्रदत्त सेवाओं में कमी या त्रुटि को ग्राहक के द्वारा लिखित भौतिक पत्र अथवा इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से दिया गया अभ्यावेदन जिसमें प्रदत्त सेवाओं में कमी या त्रुटि का आरोप हो।

## शिकायत उत्पन्न होने के मुख्य कारण:

**व्यावहारिक पहलू** – ग्राहकों के साथ संव्यवहार के दौरान हमारे बर्ताव संबंधी पहलू और ग्राहक द्वारा अपेक्षित सेवाओं का स्तर एवं बैंक प्रदत्त सेवाओं के स्तर में अंतर शिकायत उत्पन्न होने का एक महत्वपूर्ण कारण है।

**तकनीकी पहलू** – बैंक द्वारा प्रौद्योगिकी चैनल के माध्यम से प्रदत्त सेवाओं में कमी/ त्रुटि से संबंधित मामले भी शिकायत उत्पन्न होने का कारण हैं।

बैंक द्वारा प्रदत्त सेवाओं से संबंधित शिकायतों को निवारण हेतु उपलब्ध विभिन्न चैनलों के माध्यम से ग्राहक अपनी शिकायत दर्ज कर सकता है:

- **शाखा:** ग्राहक अपनी शिकायत के समाधान हेतु शाखा में उपस्थित अधिकारियों से संपर्क कर अपनी शिकायत दर्ज कर सकते हैं या साथ ही वैकल्पिक रूप से शाखा में उपलब्ध शिकायत पेड्री में भी अपनी शिकायत/ फीडबैक डाल सकते हैं।
- बैंक की वेबसाइट एवं संपर्क केंद्र: ग्राहक अपनी शिकायत बैंक की वेबसाइट पर ऑनलाइन शिकायत प्रबंधन पोर्टल <https://bobcrm.bankofbaroda.co.in/onlinecompalint/> के माध्यम से दर्ज कर सकते हैं या बैंक के संपर्क केंद्र के टोल फ्री नं – **1800 102 4455 / 1800 258 4455** तथा अनिवासी भारतीय टोल फ्री नंबर +91 79-49044100 पर सम्पर्क स्थापित कर दर्ज कर सकते हैं।

उपर्युक्त आंतरिक शिकायत प्रणाली के अलावा ग्राहक बैंक प्रदत्त सेवाओं से संबंधित अपनी शिकायत को भारत सरकार एवं भारतीय रिजर्व बैंक के विभिन्न चैनलों के माध्यम से भी दर्ज कर सकता है:

1. **सीपीग्राम:** यह भारत सरकार के कार्मिक, लोक शिकायतें एवं पेंशन मंत्रालय के अध्याधीन प्रशासनिक सुधार एवं लोक शिकायतें विभाग द्वारा संचालित ऑनलाइन शिकायत प्रबंधन पोर्टल ‘**केंद्रीय लोक शिकायत निवारण एवं निगरानी प्रणाली**’ (सीपीग्राम – <https://pgportal.gov.in/>) है। इस पोर्टल के माध्यम से भी ग्राहक अपनी शिकायत दर्ज कर सकता है।

(सीपीग्राम के माध्यम से प्राप्त शिकायतों के निवारणार्थ निश्चित समय सीमा 30 दिन हैं। यदि ग्राहक बैंक के शिकायत निवारण/उत्तर से संतुष्ट नहीं हैं तो सीपीग्राम पोर्टल के माध्यम से अपील कर सकता है और अपील की प्राप्ति होने पर बैंक को शिकायत निवारण कर दिये गए उत्तर पर पुनर्विचार कर अपना उत्तर 30 दिन के अंदर देना अनिवार्य है।)



2. **इनग्राम:** यह भारत सरकार के उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय के उपभोक्ता मामले विभाग द्वारा संचालित ऑनलाइन शिकायत प्रबंधन पोर्टल 'एकीकृत शिकायत निवारण तंत्र' (इनग्राम पोर्टल - <https://consumerhelpline.gov.in/>) है. इस पोर्टल के माध्यम से भी ग्राहक अपनी शिकायत दर्ज कर सकता है.

(इनग्राम पोर्टल के माध्यम से प्राप्त शिकायतों के निवारणार्थ निश्चित समय सीमा 30 दिन हैं. यदि ग्राहक बैंक के शिकायत निवारण /उत्तर से संतुष्ट नहीं हैं तो मंत्रालय द्वारा इनग्राम पोर्टल के माध्यम से रिलूक करता है और रिलूक की स्थिति में बैंक को शिकायत निवारण कर दिए गए उत्तर पर पुनर्विचार कर पुनः योग्य उत्तर देना अनिवार्य है.)

3. **बैंकिंग लोकपाल :** बैंकिंग लोकपाल योजना पहली बार 1995 में लागू की गई और इसे वर्ष 2002 और 2006 में संशोधित किया गया, ताकि बैंकों द्वारा स्वच्छ, पारदर्शी, भेदभाव रहित और जिम्मेदारीपूर्वक बैंकिंग सेवाएं प्रदान की जा सकें. लोकपाल की यह परिकल्पना स्वीडन से आई है. वर्ष 2019 में भारतीय रिजर्व बैंक ने बैंकिंग सेवाओं की शिकायत निवारण प्रक्रिया में ग्राहक अनुभव को बेहतर बनाने के लिए शिकायत प्रबंधन प्रणाली (CMS) शुरू की थी.

'भारतीय रिजर्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021' को 12 नवंबर, 2021 को माननीय प्रधानमंत्री श्रीनरेंद्र मोदी द्वारा वर्चुअल मोड में लॉन्च किया गया.

(इस योजना को आरबीआई की मौजूदा तीन लोकपाल योजनाओं - (i) बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006 (ii) गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना, 2018; और (iii) डिजिटल लेनदेन के लिए लोकपाल योजना, 2019 को समाहित कर बनाया गया है. इस योजना के तहत भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा

भारत में विनियमित संस्थाओं द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं में कमी से संबंधित ग्राहकों की शिकायतों का लागत-मुक्त निवारण प्रदान करेगी, यदि ग्राहकों की संतुष्टि तक समाधान नहीं किया गया या विनियमित संस्था द्वारा 30 दिनों की अवधि के भीतर जवाब नहीं दिया गया.)

एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 के तहत ग्राहक बैंक द्वारा प्रदत्त सेवाओं में कमी / त्रुटि से संबंधित शिकायतों के समाधान प्राप्ति हेतु बैंकिंग लोकपाल के समक्ष बैंक के विरुद्ध अपनी शिकायत ऑनलाइन पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>), ईमेल (CRPC@rbi.org.in) और भौतिक पत्र (चंडीगढ़ स्थित केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र को भेजकर) के माध्यम से दर्ज माध्यम से दर्ज करता है.

इसके अतिरिक्त, भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा वैकल्पिक शिकायत निवारण तंत्र के बारे में जानकारी/स्पष्टीकरण प्रदान करने और शिकायत दर्ज करने में शिकायतकर्ता को मार्गदर्शन प्रदान करने हेतु एक संपर्ककेंद्र (टोलफ्री नंबर - 14448) को हिन्दी, अंग्रेजी सहित 8 क्षेत्रीय भाषाओं में शुरू किया गया है.

### बैंकिंग लोकपाल के अंतर्गत प्राप्त शिकायतों का समाधान:-

भारतीय रिजर्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 के अनुसार, बैंकिंग लोकपाल के माध्यम से शिकायत प्राप्त होने पर बैंक को शिकायत निस्तारण हेतु लोकपाल के समक्ष शिकायत में प्रकथनों के जवाब लिखित रूप में अपेक्षित दस्तावेजों की प्रतियों के साथ संलग्न कर प्रस्तुत करने की निर्धारित समय 15 दिन है. भारतीय रिजर्व बैंक के लोकपाल के कार्यालयों को अंतिम रूप से उत्तर देने से पूर्व अनिवार्यतः बैंक के आंतरिक लोकपाल से सलाह लेकर टिप्पणियों / निर्देशों का अनुपालन, यदि कोई हो, का विवरण संलग्न कर अंतिम उत्तर प्रस्तुत किया जाता है. यदि ग्राहक बैंकिंग लोकपाल के निर्णय से संतुष्ट नहीं है तो भारतीय रिजर्व बैंक के ईडी-इंचार्ज/ सीईपीडी के समक्ष 30 दिन के अंदर अपील कर सकता है.

### ग्राहक शिकायत निवारण से संबंधित कुछ महत्वपूर्ण तथ्य:

- (1) बैंक द्वारा प्रदत्त सेवाओं में कमी / त्रुटि से संबंधित विभिन्न माध्यमों से प्राप्त शिकायतों को ग्राहक सेवा विभाग, प्रधान कार्यालय द्वारा 'शिकायत निवारण नीति' के अनुसार निर्धारित समय-सीमा के अंतर्गत अधिक प्रभावशाली ढंग से त्वरित निवारण करवाना सुनिश्चित किया जाता है.
- (2) इस हेतु बैंक के सभी कर्मचारियों को शिकायत निवारण प्रक्रिया के बारे में जागरूक किया जाता है जिसमें ग्राहकों के साथ सदैव सद्भावना से तथा पूर्वाग्रह से मुक्त रहकर उचित संव्यवहार किया जाना चाहिए. ग्राहक से प्राप्त शिकायतों पर विनम्रता से और समय पर उचित निवारण एवं संतुष्ट नहीं होने की स्थिति में उनकी शिकायतों को बैंक में आगे बढ़ाए जाने की गुंजाइशों के बारे में अवगत कराया जाता है. ग्राहक यदि अपनी शिकायत पर बैंक द्वारा प्राप्त निवारण / उत्तर से पूर्णतः संतुष्ट नहीं हैं तो ग्राहकाधिकारों के तहत अन्य वैकल्पिक उपायों के बारे में पूर्णतया अवगत कराया जाता है.
- (3) बैंक द्वारा ग्राहकों से विभिन्न माध्यमों से प्राप्त शिकायतों को अपने ऑनलाइन शिकायत प्रबंधन पोर्टल अर्थात् ग्राहक संपर्क प्रबंधन (सीआरएम) पर अनिवार्य रूप से दर्ज किया जाता है.
- (4) ग्राहकों से प्राप्त शिकायत एवं फीडबैक बैंक के लिए महत्वपूर्ण हैं. अतः शिकायतों के निवारण एवं शिकायतों में कमी करने के उद्देश्य से शिकायत के मूल कारणों का विश्लेषण किया जाता है.

अतः उपर्युक्त सभी प्रक्रिया / माध्यमों के अवलोकन से यह स्पष्ट होता है कि हमारे बैंक में शिकायत निवारण हेतु एक प्रभावी व सुसंगठित प्रणाली उपलब्ध है जिसके माध्यम से ग्राहक अपनी शिकायतों का संपूर्ण व समुचित समाधान प्राप्त कर सकता है जो हमारे बैंक के कोर वैल्यू 'ग्राहक केंद्रीयता' के मापदण्डों के अनुरूप है.

❖❖❖



**रौशन झा**

प्रबंधक, ग्राहक सेवा विभाग  
प्रधान कार्यालय, बड़ौदा

# Contact Centre services and developments

Bank of Baroda started Contact Centre (CC) Service in 2010 with inbound support & now CC is a single touch point for customers and prospects to get banking information/services 24\*7\*365/366 days in 11 languages on a real time basis. CC is operating through 3 locations Gandhinagar, Noida & Chennai and per day it handles approximate 1.35+ lacs inbound, 3+ lac out bound and 13K+ fraud alerts.

- **Through IVR:**

| SN | Category                    | Description   |
|----|-----------------------------|---|
| a. | Account based enquiries     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Account balance, interest rate for deposits/Senior citizen/NRI/FCNR / Loan</li> <li>• Reissuance of cheque book, Cheque status, Cheque stop.</li> <li>• Statement, Mini Statement</li> <li>• Request for interest/TDS certificate</li> <li>• TPIN generation</li> <li>• SMS alert activation/ de-activation</li> </ul> |
| b. | Card related services       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hot listing/Blocking of cards and card reissuance.</li> <li>• channel enable /disable, card limit set</li> <li>• Debitcard pin reset</li> </ul>  |
| c. | ATM / E- Lounge/ Br Locator | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Provides the location of Bank's ATM/ Branch/E-lobby /SSPBP/Cash Recycler</li> </ul>  |
| d. | Digital channels related    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bob world blocking, UPI blocking, BOB world internet banking blocking</li> </ul>   |

- **Through Agent:**

| SN | Category   | Description  |
|----|--|--|
| a. | General enquiries on products and services sold and serviced by the bank | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Queries related to Deposits/Advances/RTGS/NEFT/IMPS/ UPI/Bob World.</li> <li>• All Cards &amp; Associate party products i.e. Insurance/Mutual Funds/ Pension scheme.</li> </ul>                             |
| b. | Account based enquiries  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Account balance, account status, Rate of interest, Loan instalments/ EMI information, Maturity or overdue status of Term Deposits etc.</li> <li>• Transaction's detail,</li> <li>• Cheque status</li> </ul> |
| c. | Account based requests   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reissuance of cheque book, statements, Passbook of account.</li> <li>• Request for loans, interest/TDS certificate</li> </ul>   |
| d. | Complaints / Feedback / Suggestions                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• On any of Bank's products from customers / non-customers.</li> </ul>  |
| e. | Support services on Internet / Mobile banking                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registration process for Net banking, Mobile Banking, account lock issues, fund reversal issues etc.</li> </ul>   |

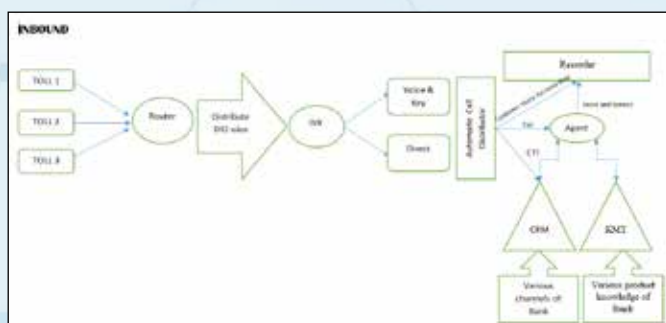
Bank of Baroda CC received top position in EASE 4.0 ranking among all the public sector banks. Our CC service level is above 90%, IVR (self-service through system) usage is above 69% and abandon is less than 1%.

A. **Inbound operations:** CC receives the toll free calls at IVR and resolves them. The unresolved calls go to the Associates. The list of services are:

| SN | Category                           | Description   |
|----|------------------------------------|---|
| f. | Card related services              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Hot listing of cards and card reissuance.</li> <li>Grievances on card transaction (successful / failed)</li> </ul> |
| g. | ATM / E- Lounge/<br>Branch Locator | <ul style="list-style-type: none"> <li>Provides the location of Bank's ATM/ E-Lounge / Branch.</li> </ul>   |
| h. | Marketing                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Marketing of banks products and generation of leads for loan/ deposit/ Associate party products</li> </ul>         |

**List of our Toll free numbers:**

|  |                                 |
|--|---------------------------------|
| General Toll Free Number   | 1800 258 44 55 / 1800 102 44 55 |
| For PMJDY customers  | 1800 102 77 88                  |
| For NRI customers (for calls made from India)<br>(for calls made from outside India) | 1800 258 44 55<br>079-49044100  |
| Inbound sales Toll free  | 1800 258 11 11                  |



- ✓ Helping the customers to complete their Digital Saving Account Opening journey.
- ✓ Helping in out calling customers to provide resolution for Non-Financial Login related complaints of BOB-World, Baroda Connect and UPI.
- ✓ Voice Blast (VB)- Validating script and providing support to various department for their requirement regarding mass reach out to customer.

**B. Out bound operations:** Contact centre plays vital role in generation of revenue for the bank through its sales channel. Contact Centre runs various campaigns as per the requirements of business verticals like for Retail-Housing Loan, Personal Loan, Auto Loan, LAP etc. calls against lead, calls against leads of Digital Lending Platform for Housing Loan, Personal Loan, MUDRA, MSME loans etc.



For Dormant Account re-activation the agents are calling the existing BOB customers whose account has become dormant and educate the customer about benefits of the account and consequences of dormant account. Similarly calling the customers who opened current account through MCA Spice+ portal but not activated it. The other role of CC is:

**C. Customer satisfaction/ touch point survey and analysis of feedback for identification of gaps:**

- ✓ Helping in Lead Generation of Various Liability Products and Appointment fixing with the branches.
- ✓ Helping in Lead Generation of Various Loan Products (HL, PL, AL, LAP Etc) and appointment fixing with the branches.
- ✓ Helping the customer to complete his online Loan Journey for Digital Lending Platform Leads (PL, HL, MUDRA and MSME Leads etc).

To assess customer satisfaction levels across product/customer segments like- SB, CA, Loan, NRI segment bank do customer satisfaction survey & to get customer's perception/ opinion shortly after interaction with the Bank's various touch points, viz, Branch, digital channels and grievance redressal bank do Customer touch point survey. Contact centre team analyzes the structured (ratings) and unstructured (verbatim) feedback of the customers to identify gaps and know the benchmark of our product and services against competition. In Customer Touch point Survey, sample customer feedback

obtained through telephonic interview by using a structured questionnaire on an ongoing basis on following services:

- i. Feedback on Branch Interaction.
  - ii. Feedback Grievances redressal.
  - iii. Feedback on account opening (CA/SB/ Loan).
  - iv. Feedback on ATM, Net Banking, M Connect channel experience.
- D. **FRMS Desk:** Reviewing of alerts generated in SAS Application and calling customer for genuineness of transaction and Blocking of ADC channels (Debit card, UPI, Mobile Banking and Internet Banking) where transaction is assumed fraud and confirmed fraud by customer. Manage and operate Fraud risk management system for alerts of BOB World, Bob World internet banking, DC and saved 100+ crore customer money against expected fraud.

Recently CC has added below AI based features in CC services:

- I. **Mock call (Genie) Tool:** It is AI based online training and assessment tool (24\*7) of the new agent's knowledge/skill for all the Banking product and process. Only publically available documents supplied by bank teams to be uploaded on Genie app for mock test practice of the Agents 24\*7. Agents who have internet accessibility can get access it from anywhere else from training room. Agent reply to dummy queries during mock test will be evaluated by system through AI and Agent/Bank/Trainer will get the score and errors detail of each mick call at real time. If any Mock test is not passed by Agent, Agent can repeat the Mock test till passing and after successful completion of all he/she will be allowed to take calls. Major advantages of this tool are Agents can complete trainings during any available time & have online assessments for review and it will reduce the training time of fast learner and will allow fast enhancement of agent's skills.
- II. **Smart Dash Board:** It manages various processes, operations & performance reports for online information to all stake holders, allows downloads with filtering options for analytics and compares projection and performance.
- III. **WFM Tool:** AI based tool helps in Agent forecasting, scheduling, Time tracking,

Absence management, Overtime management, regulatory compliance and ensures right number of Agents with right skill sets are available for required calls. It will manages man power, HR activities, Forecast staffing and Increase overall productivity.

- IV. **AI driven automated call quality evaluation Tool (Aura):** In current manual audit system, only 2-3% of calls can be audited whereas through "Aura tool", 100% auto quality analysis is possible to understand customer sentiments. It will improve the customer experience and quality of the agents. QA reports for various durations and Agent wise, TL-wise, Auditor-wise can be obtained. It will further reduce man power cost up to 5% and will be useful for improvement of Agent skills.

- V. **Speech Analytics:** It analyses recorded calls of customer to improve Agent communications and future interactions with customer. The first benefit of speech analytics in contact centres is that it helps improve customer satisfaction. Studies have shown that when there is more personalized experience for customers (like speaking on the phone with an agent), their level of satisfaction increases. The second benefit is that it helps agents perform better in their job. When agents could see what words they used most often (which would indicate what their clients were also interested in), they could use those insights for training. Trained agents can use these words during conversations with other customers, which lead to higher conversion rates. With speech analytics, CC can improve customer experience and drive ROI by enhancing service quality. Speech Analytics helps CC to save time with things like call routing while improving efficiency. It also helps them identify the most valuable leads for sales by looking at various metrics such as lead source, call length and more.

CC is also under UAT for various AI based innovations and some of them are:

- I. **Voice Biometric:** Going to initiate voice authentication with NRI/HNI first and later on for all for providing Contact Centre services. It analyze person's voice to verify their identity. Customer authentication can be performed immediately on the basis of their voice to save keying time. Voice authentication will save overall call time and cost will reduce and enhance the customer satisfaction.

II. **Conversational IVR /AI driven Voice bot:**

To enhance the ease to usage of IVR and improve the utilization, where in customer need not enter keys & search menu, Bot will ask the requirement and directly fulfil else will transfer the call to agents. This will not only reduce the customer search time for selection of menus and cost of call but also enhance the customer satisfaction and capacity of attending higher volume without human intervention.

III. **Web-chat:**

Bank has Chat-bot service on Bank's corporate website but system can give resolutions of few general queries (which were feed) and for unresolved queries it refers to contact the CC and shows our toll free numbers. Now with Web-chat facility, chat-boat will automatically transferred the unresolved chat of the customer to the contact centre Agents for live assistance through web chatting. It will increase customer satisfaction as specific queries will also get resolved through web-chat by human intervention.

IV. **Video Chat:**

Customer can do Video chat with CC Agent for their query resolution. On customer request, video chat link and call schedule will be sent to customer via SMS through which customer can do live video chat with CC Agent. It will give major support to NRI customer as economically video call is very cheaper than ISD call, it will improve customer experience due to personalized attention, faster resolution & improves the Brand Marketing.

V. **AI driven automated E-mail response:**

Standard draft responses to the common customer email queries will be prebuilt in the system and system will prepare the auto replies of customer email and kept in draft. Agent will validate the response and send to customer e-mails. This will improve the accuracy of information by dual checking and the resolution TAT will reduce.

VI. **Co-Browsing:**

Agent can provide online support to customers by co-browsing and it will Increase customer satisfaction, boost first call resolution, reduce average handling time, improve CC efficiency.

VII. **Internal Training Tool Deployment (PKT, Briefing Highlighter, KMT):**

In PKT tool, training team will upload new circulars, documents. It will be compulsory for Agent to read new documents on daily first login to CRM. All

knowledge based documents, circulars, information of various banking products will be stored in KMT which will be accessed by Agents for providing information to the customers while attending calls.

VIII. **Social Media analytics:**

It monitors the social media sites like Facebook Twitter, analyze customer needs, issues for early resolutions and reputation. It Increase customer satisfaction, boost first call resolution, reduce average handling time, Improve CC efficiency & Brand image of the Bank.



On 17th September, 2022, ED Shri Joydeep Dutta Roy felicitated the department for contribution in EASE rating



Vipin Bhatt  
Assistant General Manager,  
Customer Experience  
Baroda Sun Tower, Mumbai

## पुणे अंचल

हमारा बैंक सफलता के नित नए सोपान तय कर रहा है और इसके पीछे सभी बड़ौदियन साथियों का विशेष योगदान है. अंचल कार्यालयों की श्रेणी में पुणे अंचल श्रेष्ठ कार्य-निष्पादन हेतु बड़ौदा स्पर्श स्कोर के आधार पर जुलाई, 2022 माह में द्वितीय स्थान पर रहा है. टीम बॉबमैत्री की ओर से हम पुणे अंचल की समस्त टीम को इस उपलब्धि के लिए हार्दिक बधाई देते हैं. आइए जानते हैं क्षेत्र के लीडरों से सफलता के मूलमंत्र - संपादक

### सफलता के मूलमंत्र

बड़ौदा स्पर्श स्कोर के आधार पर जुलाई, 2022 माह में हमारे अंचल ने अखिल भारतीय स्तर पर द्वितीय स्थान प्राप्त किया है, यह हमारे लिए काफी गौरव की बात है. सभी स्टाफ सदस्यों की मेहनत एवं अथक प्रयासों से ही यह संभव हो पाया है. हमारे अंचल के सभी विभागों, क्षेत्रों एवं शाखाओं ने हर क्षेत्र में अपना महत्वपूर्ण योगदान दिया है जिससे लक्ष्य प्राप्ति की ओर हमेशा से ही प्रयासरत रहकर हमने अपने लक्ष्यों को प्राप्त किया है. हमारे अंचल ने सावधि जमा, कुल जमा, कुल व्यवसाय, खुदरा अग्रिमों में होम लोन, ऑटो लोन, एजुकेशन लोन, पर्सनल लोन एवं वसूली के लिए आवांठित लक्ष्यों को प्राप्त कर लिया है. यद्यपि हम अन्य व्यावसायिक मानदंडों जैसे मांग जमा, बचत जमा, कुल अग्रिम, एमएसएमई अग्रिम और कृषि अग्रिम में लक्ष्य प्राप्त नहीं कर सके; हालांकि इन मानदंडों में सकारात्मक वाईटीडी वृद्धि दिखाई है. कृषि अग्रिमों को छोड़कर, हमने सभी व्यावसायिक मानदंडों में वर्ष दर वर्ष आधार पर दो अंकों (double digit) की वृद्धि दिखाई है, जो इस बात का मजबूत संकेत है कि हमारी टीम अधिक आक्रामक और गुणवत्तापूर्ण व्यवसाय विकास की ओर अग्रसर है. हमारे बैंक के मजबूत डिजिटल प्लेटफॉर्म पर ग्राहकों की ऑनबोर्डिंग से न केवल हमारे ग्राहकों को परेशानी मुक्त ग्राहक सेवा का अनुभव प्राप्त होगा, बल्कि इससे हमारी शाखाओं को व्यवसाय विकास के लिए और अधिक समय मिलेगा. हमें अपने उत्कृष्ट डिजिटल प्लेटफॉर्म बॉब वर्ल्ड का ज्यादा से ज्यादा प्रचार-प्रसार करना चाहिए और उसका लाभ उठाना चाहिए.



मिनी टी एम  
अंचल प्रमुख, पुणे अंचल

- अंचल के अंतर्गत 10 क्षेत्र हैं.
- अंचल के अंतर्गत 531 शाखाएँ एवं 511 एटीएम हैं.
- अंचल में कुल 26 ई-लॉबी एवं 85 एक्सप्रेस लॉबी हैं.
- अंचल में कुल 145 कैश डिपॉजिट मशीन हैं.
- अंचल के अंतर्गत कुल 5 करेंसी चेस्ट हैं.
- अंचल में 1 जेडओएसएआरबी एवं 6 आरओएसएआरबी हैं.
- अंचल में कुल 2341 बीसी पॉइंट हैं.
- अंचल में 10 एसएमएस, 6 एसएमईएलएफ एवं 3 एसएमई सेल कार्यरत हैं.
- अंचल में सितंबर 2022 की स्थिति के अनुसार कुल 4948 स्टाफ सदस्य कार्यरत हैं.

- अंचल में 108 महानगरीय शाखाएँ, 69 शहरी, 157 अर्ध शहरी एवं 197 ग्रामीण शाखाएँ हैं.

जुलाई-सितंबर, 2022 तिमाही के दौरान अंचल के व्यावसायिक कार्य-निष्पादन की उल्लेखनीय बातें.

- दिनांक : 30.09.2022 को पुणे अंचल का कुल कारोबार रु. 92,907 करोड़ है.
- पुणे अंचल में कुल जमा राशि रु. 64,614 करोड़ में से रु. 25,204 करोड़ कासा जमा है.
- अंचल में कुल अग्रिम रु. 28,293 करोड़ है जिसमें रु.11,409 करोड़ के खुदरा अग्रिम, रु. 7,276 करोड़ कृषि अग्रिम और रु. 5,852 करोड़ एमएसएमई अग्रिम शामिल हैं.
- सितंबर, 2022 तिमाही में अंचल ने रु. 631 करोड़ का परिचालन लाभ अर्जित किया है.
- सितंबर में रिटेल लक्ष्य को प्राप्त करने में अंचल प्रथम स्थान पर है.
- गृह ऋण में 11% वाईटीडी वृद्धि कर सबसे अधिक लक्ष्य प्राप्त करने में द्वितीय स्थान पर है.
- सितंबर, 2022 में अंचल ने व्यक्तिगत ऋण के लक्ष्यों को भी प्राप्त किया है.
- शिक्षा ऋण में 20% वाईटीडी वृद्धि के साथ न केवल सितंबर बल्कि मार्च 2023 के लक्ष्यों को भी प्राप्त किया है. इसके साथ हमारे अंचल के सभी क्षेत्रों ने भी मार्च 23 के शिक्षा ऋण के लक्ष्यों को प्राप्त किया है.
- कुल मिलाकर अंचल खुदरा एवं गृह ऋण के लक्ष्यों को प्राप्त करने में प्रथम है.
- अखिल भारतीय स्तर पर अंचल ने सबसे अधिक प्रोजेक्ट स्वीकृत किए हैं.
- दृढ़ निश्चय अभियान में अंचल प्रथम स्थान पर है.
- सावधि जमा में सितंबर के लक्ष्य प्राप्त करने में अंचल द्वितीय स्थान पर है.
- बॉब वर्ल्ड ऐक्टिवेशन में अंचल चौथे स्थान पर है.
- बीमा शहंशाह में अंचल द्वितीय स्थान पर है.

- बीसी सेल्स अभियान में सबसे अधिक लीड जनरेट करने में अंचल प्रथम स्थान पर है।
- खुदरा डिजिटल लोन में प्रथम एवं रिटेल फिएस्टा में अंचल द्वितीय स्थान पर है।
- वसूली विभाग ने सितंबर तिमाही (113%) एवं अर्धवार्षिक (109%) लक्ष्यों को प्राप्त किया है।

### मौजूदा तिमाही में अंचल को प्राप्त अन्य पुरस्कार एवं सम्मान के विवरण.

- जुलाई-सितंबर 22 तिमाही के दौरान, एनपीए वसूली में हमारी टीम के प्रयासों को बैंक के शीर्ष प्रबंधन द्वारा प्रमाणपत्र प्रदान कर प्रोत्साहित किया गया।
- अंचल ने डिजिटल रिटेल ऋण के क्षेत्र में जुलाई 2022 में अपने लक्ष्यों को प्राप्त किया जिसके लिए डिजिटल व्यवसाय प्रमुख द्वारा प्रमाणपत्र देकर सम्मानित किया गया।

### अंचल के शीर्ष कार्यनिष्पादनकर्ता क्षेत्रों के क्षेत्रीय प्रमुखों से जानें सफलता के मूलमंत्र

#### सोलापुर क्षेत्र



#### संजीवन कुमार, क्षेत्रीय प्रमुख, सोलापुर क्षेत्र

बॉबमैत्री के माध्यम से आप सभी के साथ पहली बार संपर्क स्थापित करते हुए काफी हर्ष हो रहा है। सोलापुर क्षेत्र बैंक की व्यवसाय वृद्धि में हमेशा से ही अपना महत्वपूर्ण योगदान देता आ रहा है इसके लिए मैं अपनी सोलापुर टीम एवं सभी शाखाओं के स्टाफ सदस्यों को बधाई देता हूँ। क्षेत्र के सभी स्टाफ सदस्य समय-समय पर अपना महत्वपूर्ण योगदान देते हैं जिससे हम अपने लक्ष्यों को प्राप्त करने में सफल रहे हैं। सोलापुर क्षेत्र का गठन 07.10.2020 को हुआ था और इसमें 12 शहरी, 16 अर्ध शहरी और 21 ग्रामीण शाखाएँ शामिल हैं। इस क्षेत्र के अंतर्गत 4 जिलों यानी सोलापुर, सतारा, लातूर और उस्मानाबाद में शाखाएँ हैं। क्षेत्र के सितंबर तिमाही में व्यवसाय संबंधी जानकारी निम्नानुसार है;

- क्षेत्र ने सितंबर, 2022 में रु. 1335.37 करोड़ के लक्ष्य के सापेक्ष रु. 1367.47 करोड़ का औसत कासा लक्ष्य प्राप्त कर लिया है।
- दिनांक 01.06.22 से 30.06.22 तक कासा अभियान "दृढ़ निश्चय" में क्षेत्र को समग्र खंड समूह ए में पूरे भारत में दूसरा, कासा इनेबलर सेगमेंट में पहला तथा चालू खाता खोलने के रन रेट में पहला स्थान प्राप्त हुआ है।
- कासा अभियान "कासा की बरसात" में क्षेत्र ने सभी मानदंडों में अर्हता प्राप्त की है।
- क्षेत्र ने सितंबर, 2022 में रु. 1653.60 करोड़ के लक्ष्य के सापेक्ष रु. 1700.46 करोड़ का वास्तविक आरटीडी लक्ष्य प्राप्त कर लिया है।
- क्षेत्र ने सितंबर, 2022 में कुल जमा लक्ष्य में रु. 3177.37 करोड़ के लक्ष्य के सापेक्ष रु. 3261.12 करोड़ प्राप्त कर लिया है।

- क्षेत्र ने सितंबर, 2022 में आवास ऋण के रु. 313.73 करोड़ के लक्ष्य के सापेक्ष रु. 321.58 करोड़ का वास्तविक लक्ष्य प्राप्त कर लिया है।
- क्षेत्र ने सितंबर, 2022 में ऑटो ऋण के रु. 132.05 करोड़ के लक्ष्य के सापेक्ष वास्तविक रूप से रु. 137.72 करोड़ प्राप्त कर लिया है।
- क्षेत्र ने सितंबर, 2022 में डिजिटल व्यक्तिगत ऋण के रु. 58.50 करोड़ के लक्ष्य के सापेक्ष रु. 84.77 करोड़ का वास्तविक लक्ष्य प्राप्त कर लिया है।
- क्षेत्र ने सितंबर, 2022 में बंधक ऋण के रु. 67.22 करोड़ के लक्ष्य के सापेक्ष रु. 68.12 करोड़ का लक्ष्य प्राप्त कर लिया है।
- क्षेत्र ने सितंबर, 2022 में कुल रिटेल ऋण के रु. 633.47 करोड़ लक्ष्य के सापेक्ष रु. 678.89 करोड़ का लक्ष्य प्राप्त कर लिया है।
- क्षेत्र ने सितंबर, 2022 में एमएसएमई ऋण के रु. 388.52 करोड़ के लक्ष्य के सापेक्ष रु. 407.12 करोड़ का वास्तविक लक्ष्य प्राप्त कर लिया है।
- क्षेत्र ने सितंबर, 2022 में स्वर्ण (कृषि+रिटेल) के रु. 299.59 करोड़ के लक्ष्य के सापेक्ष रु. 300.04 करोड़ का लक्ष्य प्राप्त कर लिया है।
- क्षेत्र ने सितंबर, 2022 में वसूली और अपग्रेडेशन में रु. 16.52 करोड़ के लक्ष्य के सापेक्ष रु. 16.77 करोड़ प्राप्त कर लिया है।
- 18.08.22 से 23.09.22 तक "गोल्ड लोन के सुपर स्टार्स" अभियान में क्षेत्र को रु. 10.0 करोड़ के लक्ष्य के सापेक्ष रु. 13.06 करोड़ की उपलब्धि के साथ ई-समूह में अखिल भारतीय स्तर पर प्रथम स्थान प्राप्त हुआ।
- 15.06.22 से 30.07.22 तक "स्वर्ण उत्सव" अभियान में हमारे क्षेत्र ने रु. 10 करोड़ के लक्ष्य के सापेक्ष स्वर्ण ऋण में रु. 21.96 करोड़ की वृद्धि हासिल की है और लक्ष्य को रु. 11.96 करोड़ से अधिक के साथ समूह-डी में प्रथम स्थान प्राप्त किया।

#### पणजी क्षेत्र



#### राजेश कुमार, क्षेत्रीय प्रमुख, पणजी क्षेत्र

कारोबार की दृष्टि से पिछली तिमाही शानदार रही। हमने कुल अग्रिम में रु. 1502 करोड़ लक्ष्य के सापेक्ष 7.9% वृद्धि के साथ रु. 1490 करोड़, बचत जमा खाता में रु. 2434 करोड़ लक्ष्य के सापेक्ष 4.00% संवृद्धि के साथ 2334 करोड़, मीयादी जमा में रु. 5727 करोड़ लक्ष्य के सापेक्ष 6.22% संवृद्धि के साथ रु. 5754 करोड़, रिटेल कारोबार में रु. 860 करोड़ के सापेक्ष 14.4% संवृद्धि के साथ रु. 893 करोड़, आवास ऋण में रु. 535 करोड़ के सापेक्ष 16.8% संवृद्धि के साथ रु. 569 करोड़, कृषि में रु. 144 करोड़ के सापेक्ष 17.1% वृद्धि के साथ रु. 148 करोड़ का कारोबार किया।

- वसूली में रु. 1.83 करोड़ लक्ष्य के सापेक्ष 216.4% वृद्धि के साथ रु. 3.96 करोड़ की वसूली की गयी।
- बॉब वर्ल्ड में 14850 लक्ष्य के सापेक्ष 9720 बॉब वर्ल्ड ऐक्टिवेशन किया गया।
- स्वर्ण ऋण में रु. 101.52 करोड़ के लक्ष्य के सापेक्ष रु. 101.69 करोड़ का कारोबार किया।
- पणजी क्षेत्र ने सितंबर 2022 में रिटेल, वसूली, एसएमएस, सावधि जमा, कृषि, शैक्षिक ऋण, वैयक्तिक ऋण आदि में लक्ष्य की प्राप्ति की।
- यह हर्ष का विषय है कि पणजी क्षेत्र ने अखिल भारतीय स्तर पर जुलाई में 6वां, अगस्त में भी 6वां तथा सितंबर माह में 21वां रैंक हासिल किया।
- सितंबर 2022 तिमाही में पणजी क्षेत्र ने खुदरा, वसूली, एसएमएस, कृषि आदि मानदंडों में लक्ष्य प्राप्त किया।
- धन-सम्पदा में बड़ौदियन महोत्सव अभियान के तृतीय स्तर के लिए पणजी क्षेत्र ने क्वालिफाई किया। इंडिया फ्रस्ट जीवन बीमा में अखिल भारतीय स्तर पर 8वां रैंक हासिल किया।
- एसएमएस विभाग ने इस वित्तीय वर्ष में रु. 150 करोड़ का कारोबार किया जिसमें सितंबर 2022 में लगभग रु. 100 करोड़ का कारोबार किया। इस तिमाही के सभी तीनों महीने में एसएमएस पणजी डब्ल्यूएमएस बीमा शहंशाह रहा। बड़ौदा महोत्सव के अंतर्गत पुणे अंचल में एसएमएस पणजी को प्रथम रैंक प्राप्त हुआ।
- सितंबर तिमाही में वसूली दक्षता 90% से ऊपर रही।
- दिनांक 25 अगस्त, 2022 को नराकास, पणजी के तत्वावधान में बैंक ऑफ बड़ौदा को द्वितीय पुरस्कार से सम्मानित किया गया।
- दिनांक 30 सितंबर, 2022 को नराकास, दक्षिण गोवा (वास्को) के तत्वावधान में बैंक ऑफ बड़ौदा को विशेष पुरस्कार से सम्मानित किया गया।

### पुणे शहर क्षेत्र



#### श्री एन वेंकट सुब्रमणियन, क्षेत्रीय प्रमुख, पुणे शहर क्षेत्र

बैंक की गृह पत्रिका बॉबमैत्री के माध्यम से पहली बार आपसे संपर्क करने का गौरव मुझे प्राप्त हुआ है इसके लिए मैं बॉबमैत्री टीम को धन्यवाद देना चाहता हूँ। कार्यभार संभालने के पश्चात मैंने यह पाया कि क्षेत्र की टीम उत्साही है और सभी अभियानों में अपना महत्वपूर्ण योगदान प्रदान कर अपने लक्ष्य को प्राप्त करने की ओर अग्रसर है। हमारी टीम ने हमेशा से ही सभी अभियानों में अपना उत्कृष्ट प्रदर्शन किया है।

#### पुणे शहर क्षेत्र के कार्यनिष्पादन की मुख्य विशेषताएं :

- हमारे क्षेत्र ने अपने सावधि जमा (15.19%), कुल जमा

(11.92%), कुल अग्रिम (10.49%), खुदरा अग्रिम (12.09%), गृह ऋण (10.17%), ऑटो ऋण(9.17%), शिक्षा ऋण (27.65%), बंधक ऋण (7.26%), व्यक्तिगत ऋण (60.38%), एमएसएमई अग्रिम (9.19%), एनपीए वसूली में वाईटीडी आधार पर वृद्धि दर्ज की है।

- क्षेत्र के वर्तमान जमा में रु. 59 करोड़ अर्थात् 6.17% की वृद्धि हुई है और बचत जमा में रु. 135 करोड़ अर्थात् 4.29% वृद्धि हुई है। क्षेत्र का कासा अनुपात 29.24% है।
- गोल्ड लोन में क्षेत्र ने रु. 72 करोड़ के लक्ष्य के सापेक्ष रु. 69 करोड़ प्राप्त किया है।
- होम लोन प्रीमियर लीग: 03 में 306 पॉइंट के साथ ए श्रेणी में हमारा क्षेत्र सितंबर के अंत तक अखिल भारतीय स्तर पर दूसरे स्थान पर रहा।
- होम लोन महालॉगिन सप्ताह (मुख्य रूप से प्रत्येक सोमवार) में अखिल भारतीय स्तर पर हमारा क्षेत्र सितंबर के अंत तक शीर्ष 5 प्रदर्शन करने वाले क्षेत्रों में से एक था।
- 357 खातों में रु. 57.72 करोड़ की संवितरण राशि (अप्रैल से अब तक की कुल राशि लगभग रु. 300 करोड़)।
- रिटेल फिएस्टा अभियान "शिक्षा" के ऋण पोर्टफोलियो में पुणे शहर अखिल भारतीय स्तर पर 12.32% समग्र वृद्धि कर तीसरे स्थान पर है, जबकि समग्र वृद्धि में अखिल भारतीय स्तर में दूसरा स्थान हासिल किया।
- पुणे शहर क्षेत्र मेट्रो होने के कारण कृषि में सीमित संभावनाएं हैं, क्षेत्र को प्राप्त लक्ष्य रु. 122 करोड़ के सापेक्ष रु. 124 करोड़ का लक्ष्य प्राप्त किया है।
- रु. 6.74 करोड़ के लक्ष्य के सापेक्ष क्षेत्र ने रु. 9.40 करोड़ की वसूली की है।
- वित्त वर्ष 2022-23 की दूसरी तिमाही के दौरान हमने रु. 1.30 करोड़ के आरक्षित मूल्य के सापेक्ष 3 अचल संपत्तियों को रु. 1.36 करोड़ में सफलतापूर्वक बेचा है।
- वित्त वर्ष 2022-23 की दूसरी तिमाही के दौरान क्षेत्र ने रु. 0.44 करोड़ रुपये के आरक्षित मूल्य के सापेक्ष 7 वाहनों को रु. 0.50 करोड़ में सफलतापूर्वक बेचा है।
- एसएमएस लक्ष्य उपलब्धि रु. 200 करोड़ के लक्ष्य के सापेक्ष एसएमएस स्तर को घटाकर रु. 154 करोड़ कर क्षेत्र अखिल भारतीय स्तर पर चौथे स्थान पर था।
- क्षेत्र की तकनीकी डीपीडी अंचल में सबसे कम है।
- सभी प्रलंबित ईडब्ल्यूएस को समय पर पूरा किया।



# BANK OF BARODA IS NOW 'GREAT PLACE TO WORK' CERTIFIED



Ms. Swapna Bandopadhyaya, General Manager (HRM), Shri Shashi Bhushan Kumar, Dy. General Manager (HRM), Shri Prateek Agnihotri, Head – HR Operations, receiving the award for Best Employers Among Nation Builders – 2022 at the award ceremony by Geart Place to Work Institute

The 'Great Place to Work' certification (GPTW) is a recognition offered by the Great Place to Work Institute to organizations around the globe. Great Place to Work is the global authority on workplace culture. Since 1992, they have surveyed more than 100 million employees worldwide and used those deep insights and have defined 'TRUST'

as the factor that makes a great workplace. Their employee survey platform empowers leaders with the feedback, real-time reporting, and insights they need to make strategic people decisions. The Institute serves businesses, non-profits and government agencies in more than 60 countries and has conducted pioneering research on the characteristics of great workplaces for over three decades.

Great Place to Work is a gold standard recognition framework in assessing, enabling and recognizing work place cultures. Such recognition enhances the brand image of the organizations manifold. Few of the reputed Indian companies which were recognized as a 'Great Place to Work' include ONGC, NTPC, Power Grid, Indian Oil, Infosys, Tata Steel, HDFC Bank, India First Life Insurance (Bank's JV), etc.



We are pleased to share that our Bank has been awarded one of the most significant certifications in the field of Organization culture 'Great Place to Work' for March, 2022 to March, 2023. Our Bank also stood in top India's Best Employers among Nation Builder – 2022 by Great Place to Work. The award ceremony was held on 14th July, 2022 at Mumbai.

The selection process is based on two parameters. The first parameter is Trust Index Survey with 75 weightage and second parameter is Culture Brief & Culture Audit with 25 % weightage. The Great Place to Work Institute used the Great Place to Work Trust Index Survey to measure the levels of Trust, Pride and Camaraderie. During the assessment process, a detailed culture audit report showcasing various HR initiatives, Bank's HR policies and practices were submitted and was subjected to through scrutiny under Cultural Audit Index.

# बड़ौदा कॉर्पोरेट शेंटर में वार्षिक राजभाषा समारोह एवं हास्य कवि सम्मेलन का आयोजन

कॉर्पोरेट कार्यालय में दिनांक 10 अक्टूबर 2022 को वार्षिक राजभाषा समारोह का आयोजन किया गया। इस अवसर पर प्रसिद्ध हास्य कवि पद्मश्री सुरेंद्र शर्मा को मुख्य अतिथि के रूप में आमंत्रित किया गया था। इस कार्यक्रम में हमारे प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी समेत कॉर्पोरेट कार्यालय के वरिष्ठ कार्यपालकगण एवं अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित थे। कार्यक्रम के दौरान हिंदी दिवस 2022 के अवसर पर आयोजित विभिन्न प्रतियोगिताओं के विजेता प्रतिभागियों को पुरस्कार प्रदान किए गए। साथ ही बैंक की 'मेधावी विद्यार्थी सम्मान योजना' के अंतर्गत मुंबई विश्वविद्यालय तथा एसएनडीटी महिला विश्वविद्यालय के मेधावी विद्यार्थियों को सम्मानित किया गया और हास्य कवि सम्मेलन का भी आयोजन किया गया।

कार्यपालक निदेशक श्री जयदीप दत्ता राय ने अपने मार्गदर्शी वक्तव्य में मुख्य अतिथि पद्मश्री सुरेंद्र शर्मा जी के प्रति बैंक का निमंत्रण स्वीकार करने के लिए आभार प्रकट किया एवं हिंदी भाषा को आगे बढ़ाने में उनके योगदान को रेखांकित किया। कार्यपालक निदेशक श्री अजय खुराना ने अपने मार्गदर्शी संबोधन में मुख्य अतिथि पद्मश्री सुरेंद्र शर्मा जी की कविताओं की सुखद अनुभूति की बात की एवं उनके इस योगदान हेतु धन्यवाद दिया। श्री खुराना ने कहा कि राजभाषा में काम करना सिर्फ हमारी सांविधिक आवश्यकता नहीं है, वरन इसे अनुपालन के तौर पर देखा जाना चाहिए। बैंक में हर स्तर पर राजभाषा कार्यान्वयन को पर्याप्त रूप से प्रचारित, प्रसारित और प्रोत्साहित किया जा रहा है जिसके परिणामस्वरूप हमारे बैंक को भारत सरकार की राजभाषा कीर्ति पुरस्कार योजना के अंतर्गत सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों की श्रेणी में प्रथम पुरस्कार प्राप्त हुआ। हमें निरंतर यह ध्यान रखना है कि सभी स्तर पर राजभाषा के साथ साथ अन्य भारतीय भाषाओं को भी प्रोत्साहित किया जाए।



समारोह का शुभारंभ प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी श्री संजीव चड्ढा, कार्यपालक निदेशकद्वय श्री अजय के खुराना, श्री जयदीप दत्ता राय एवं मुख्य अतिथि पद्मश्री सुरेंद्र शर्मा, श्री संजय सिंह, प्रमुख (राजभाषा एवं संसदीय समिति) द्वारा दीप प्रज्वलन के साथ हुआ। श्री संजय सिंह ने स्वागत संबोधन में गृह मंत्रालय, राजभाषा विभाग द्वारा हमारे बैंक को वर्ष 2021 - 22 के लिए भारत सरकार की **राजभाषा कीर्ति पुरस्कार** योजना के अंतर्गत **प्रथम पुरस्कार** प्रदान किए जाने संबंधी सूचना दी। साथ ही उनके द्वारा राजभाषा विभाग द्वारा वर्ष के दौरान आरंभ की गई नवोन्मेषी पहलों की भी जानकारी दी गई।



प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी श्री संजीव चड्ढा ने अपने अध्यक्षीय संबोधन में बैंक को वर्ष 2021 - 22 के लिए **राजभाषा कीर्ति पुरस्कार** मिलने पर हर्ष व्यक्त किया एवं सभी बड़ौदियन को इसके लिए बधाई दी। आपने बताया कि यह उपलब्धि हासिल करने के बाद अब हमारी चुनौती पहले से ज्यादा हो गई है। इस हेतु निरंतर प्रयास किया जाना आवश्यक है ताकि हम सदैव अपना उत्कृष्ट कार्यनिष्पादन करें। उन्होंने बताया कि बैंक में हिंदी और भारतीय भाषाओं को पर्याप्त रूप से प्रोत्साहित किया जा रहा है।

बैंक की 'मेधावी विद्यार्थी सम्मान योजना' के अंतर्गत मुंबई विश्वविद्यालय व एस एन डी टी महिला विश्वविद्यालय के पात्र विद्यार्थियों को भी सम्मानित किया गया. कॉर्पोरेट कार्यालय में वर्ष के दौरान हिंदी में उत्कृष्ट कार्य करने वाले विभागों को बड़ौदा राजभाषा पुरस्कार (2021-22) के अंतर्गत पुरस्कृत किया गया. हिंदी दिवस

के अवसर पर कॉर्पोरेट कार्यालय में आयोजित विभिन्न प्रतियोगिताओं के विजेता प्रतिभागियों को पुरस्कृत किया गया. कार्यक्रम के दौरान आयोजित हास्य कवि सम्मेलन में आमंत्रित कविगण पद्मश्री सुरेन्द्र शर्मा, डॉ दिनेश बावरा तथा श्री रोहित शर्मा ने उपस्थित दर्शकों का भरपूर मनोरंजन किया.



एसएनडीटी महिला विश्वविद्यालय से वर्ष 2019-20 की एम.ए. (हिंदी) की अंतिम वर्ष की परीक्षा में प्रथम स्थान प्राप्त करने वाली **सुश्री अंकिता अखिलेश पांडे** एवं द्वितीय स्थान प्राप्त करने वाली **सुश्री प्रिया बद्रिनारायण उपाध्याय** को मुख्य अतिथि पद्मश्री सुरेन्द्र शर्मा तथा प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी श्री संजीव चड्ढा तथा उपस्थित कार्यपालकों के कर कमलों द्वारा बड़ौदा मेधावी विद्यार्थी सम्मान प्रदान किया गया.



मुंबई विश्वविद्यालय से वर्ष 2020-21 की एम.ए. (हिंदी) की अंतिम वर्ष की परीक्षा में महिला वर्ग में प्रथम स्थान प्राप्त करने वाली **सुश्री काजल संतोष मिश्रा** एवं पुरुष वर्ग में प्रथम स्थान प्राप्त करने वाले **श्री मुकेश चंद अडवाणी** को मुख्य अतिथि पद्मश्री सुरेन्द्र शर्मा तथा प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी श्री संजीव चड्ढा द्वारा बड़ौदा मेधावी विद्यार्थी सम्मान प्रदान किया गया.



हिंदी दिवस 2022 के अवसर पर आयोजित विभिन्न प्रतियोगिताओं के विजेता प्रतिभागियों को हमारे मुख्य अतिथि पद्मश्री सुरेन्द्र शर्मा तथा प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी श्री संजीव चड्ढा तथा कार्यपालक निदेशकगण द्वारा पुरस्कृत किया गया.



हास्य कवि सम्मेलन के दौरान अपनी प्रस्तुति देते हुए मुख्य अतिथि पद्मश्री सुरेन्द्र शर्मा एवं इस कार्यक्रम के दौरान उपस्थित कॉर्पोरेट कार्यालय के कार्यपालकगण एवं स्टाफ सदस्य.

कार्यक्रम का संचालन एवं समन्वय श्री पुनीत कुमार मिश्र, सहायक महाप्रबंधक (राजभाषा एवं संसदीय समिति) तथा सुश्री सपना घोड़के काले, प्रबंधक (राजभाषा) ने किया. श्री उमानाथ मिश्र, मुख्य प्रबंधक (राजभाषा) द्वारा धन्यवाद ज्ञापन के साथ ही वार्षिक राजभाषा समारोह -2022 मधुर स्मृतियों के साथ सफलतापूर्वक संपन्न हुआ.



# Customer Relationship Management

Various activities under Customer Relationship Management are as under:

|                                     |   |   |
|-------------------------------------|---|---|
| <b>Siebel CRM</b>                   | <b>Grievance Module</b><br><b>Service Module</b>  | <b>Lead Management Module</b><br><b>Marketing Module</b>          |
| <b>Customer Satisfaction Survey</b> | <b>Strategic - Annual CSAT</b><br><b>Tactical - Branch Interaction</b><br><b>CASA Account Opening</b>   | <b>Digital Channel Interaction</b><br><b>Loan Account Opening</b> |
| <b>CX Governance</b>                | <b>Assessment of Service Standards at branches</b><br><b>Onsite Mystery Shopping Exercise</b><br><b>Offline Service Audit</b><br><b>Compliance of Branch level disclosure Norms</b>     |   |
| <b>Customer First Culture</b>       | <b>Training, Support &amp; Reviews</b><br><b>Sharing QA Outcome</b><br><b>Sensitisation programmes with Regions/Zones</b><br><b>Webinars on CRM related Topics</b>                      | <b>Quality Analysis</b><br><b>Quarterly Meetings with ZOs/ROs</b> |
| <b>Redesign Experience</b>          | <b>Working on betterment of resolution mechanism</b><br><b>Identify customer key pain points &amp; irritants</b><br><b>Redesign process</b><br><b>Identify Root Cause of grievances</b> |   |

## ❖ Grievance Module (LIVE January 2020)

- Single repository of complaints in Bank of Baroda. On average 1.20 – 1.30 lakhs complaints are raised monthly (FY 22-23)
- Approx. 80% of complaints are lodged remotely (CC & Online Web Portal)
- **Features:** Well defined Complaint Categories, Automated Mapping to resolvers, Real time Acknowledgement, Stage-wise Communication to Complainant
- **Functionalities:** Interims, Forward, Refer, Attachments, Reopen, Append, Escalation & Feedback on complaints (Attributes and Rating of feedback), Integration with DCRS, Tracking of Complaint/ Re-opening of complaints
- Executive Response Desk (ERD) Functionality is made live in Siebel CRM. MD Office/ED Office can lodge complaint escalated to Senior Management through email etc.,

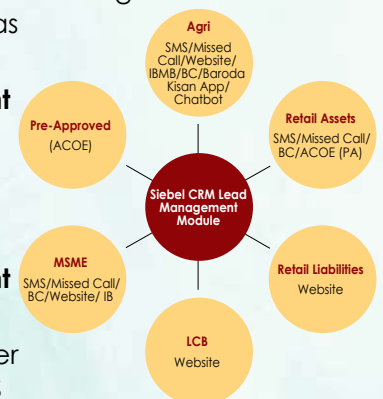
## Latest Developments:

- Escalation Matrix for Re-opening of complaints has been implemented since 19<sup>th</sup> April, 2022
- Escalation Matrix for Complaints nearing/crossing TAT
- Facility to lodge complaints through IB/MB as a part of Online Dispute Redressal Mechanism
- Introduction of CX Forum – To analyse Grievances trends, Root Cause Analysis, Discuss on Action Points to reduce grievances etc. with Business Heads as key stakeholders.

## ➤ Lead Management Module (Agri, MSME, LCB, Retail Liabilities, Pre Approved)

### Lead Management Module Journey:

- Sharing Tracker Id through SMS



- Calling through CC for conversion & Appointment Scheduling with Branch
- Email sent to Branch intimating Date & Time of Appointment Scheduled
- Real time Status updation in CRM
- Escalation Mechanism for monitoring beyond TAT outstanding leads
- Daily Dash Board sent to BU through auto e-mail for monitoring & follow-up
- Provision to submit to LLPS for processing eligible schemes/leads
- Pre-approved loan leads through ACOE
- Tracking of Lead status (MSME & Agri) Through Website & BC – Live
- Circulars issued by respective Business Verticals
- Webinar conducted 3 times for awareness among field functionaries

#### **Efforts to improve pursuing ratio at field level:**

- ZBDM and RBDM are being entrusted the job of following-up with Branches for conversion of Retail Assets, MSME, Pre-approved and Retail Liabilities Leads and Priority Sector/ FI Dept. in-charge for Agri Leads. The performance of these teams would be reviewed at regular intervals for maximum conversion of leads.
- Training Program with Live Demo of Siebel CRM through Microsoft Teams is being arranged for Credit Incharge, BDM of all Zones/Regions and also few identified branches.

#### ➤ **Service Module in Siebel CRM**

- Provides 360 degree view of customers to the user to provide uniform service experience to customer

#### ➤ **Key functionalities:**

- Customer Level Information - Name, Date of birth, gender, email id, address, KYC details
- AccountLevelInformation-GeneralInformation-Status of account, Mode of operation, Nominee detail, Joint holder detail etc.,
- Balance Information - Opening balance, Available/Effective/Closing balance
- Loan Accounts Details- Product Description, sanction amount, disbursement amount
- Government account details - SSY, Pension Account, PPF, Sr. Citizen, Sukanya

Samridhi, NPS, APY, Govt., Insurance Schemes, Sovereign Gold Bonds etc.

- A/c Statement- Mini Statement, detailed Transaction History

#### **Customer Satisfaction Survey - Capture Voice of Customer**

To understand the customers' expectations, requirements, we shall listen to the Voice of Customers, capture their perception, analyse the feedback. Based on the input, we shall work in the areas requiring improvement.

We, at Bank of Baroda, embraced Customer Satisfaction Surveys in various customer touch points to determine what exactly influences the satisfaction—or lack of it—among our customers. Our Bank established Multi Model Survey mechanism to listen to the voice of customers. We approach them seeking feedback to capture through deferent means - Telephonic interactions, Digital interface.

Basically Survey is categorised into two types:

#### **Strategic:**

Annual Customer Satisfaction Survey: Conducted through Market Research Agency Conducted in 2017 and 2021. This survey largely covers the product features, processes, systems & procedures etc. of the bank.

Objective of this survey:

- Assess current satisfaction levels amongst customers with regard to Bank of Baroda
- Assess and measure the needs, requirements and expectations that customers have from Bank of Baroda
- Determine strength of relationship for customers
- Provide strategic direction for improvement in critical areas and identify leverageable opportunities
- Capturing perception of BOB Customers on peer banks for benchmarking

#### **Target Clients:**

Customers having association with Bank of Baroda through CASA, Retail Loans (Auto/Home/ Mortgage), Agriculture Loan, MSME & Traders, Corporate Clients, NRIs and WMS Investment.

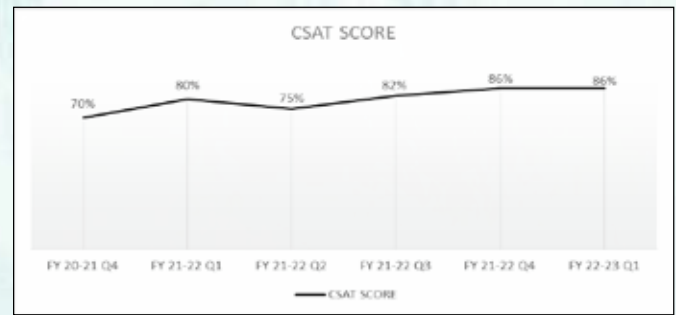
**Net Promoter Score (NPS)\*: 2017 - 49%; 2021 - 58%**

\* Net Promoter Score is arrived by reducing "Detractors" (who assign rating 0 to 6) from "Promoters" (who assign rating of 9 & 10).

**Tactical:**

|  |  |
|--|--|
| Channel Interaction – Transaction based: | Branch, ATM, Internet banking, Mobile banking                                      |
| Channel Interaction – Process based:     | CASA Account opening & Loan account opening, Grievance redressal                   |
| Mode of Survey :                         | Digital & Telephonic   |
| Scale :                                  | Scale of 1 to 5 (Rating 1 – Poor, 2 – Fair 3 – Good, 4 – Very Good, 5 – Excellent) |

**CSAT Score Trends (Quarter-wise):**



| Name of the Survey                             | Purpose   | Areas covered   | Capturing Mode   |
|--|---|---|--|
| <b>Branch Interaction Survey (Monthly)</b>     | Customer Satisfaction on Branch Service           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Branch Ambience</li> <li>Transaction time taken</li> <li>Staff behaviour</li> <li>Overall Experience</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>SMS</li> <li>Telephonic</li> </ul>    |
| <b>Loan Account Opening (Monthly)</b>          | Customer Satisfaction on Loan sanction process    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Staff Behaviour &amp; Knowledge</li> <li>Proactiveness of Branch</li> <li>Query Raising &amp; Effective resolution</li> <li>Documentation process</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Telephonic</li> </ul>                 |
| <b>Grievance Redressal (Monthly)</b>           | Customers perception on their Grievance redressal | <ul style="list-style-type: none"> <li>Quality of resolution</li> <li>Resolution Process</li> <li>Time taken to resolve</li> <li>Staff behaviour and politeness</li> </ul>                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Pop-Up</li> </ul>                     |
| <b>CASA Account Opening (Quarterly)</b>        | Customer Satisfaction on CASA Opening process     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Staff Behaviour &amp; Knowledge</li> <li>Query Raising &amp; Effective resolution</li> <li>Receipt of deliverables</li> <li>No. of visits to Branch</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Telephonic</li> </ul>                 |
| <b>Digital Channel Interaction (Quarterly)</b> | ATM Interaction                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ease of doing transaction</li> <li>Connectivity &amp; Security measures</li> <li>Transaction availability</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Telephonic</li> </ul>                 |
|  | Internet Banking Interaction                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Security measures &amp; Services</li> <li>Ease of Application Usage</li> <li>Ease of Performance</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Pop-Up</li> <li>Telephonic</li> </ul> |
|  | Mobile Banking Interaction                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Security measures &amp; Services</li> <li>Ease of Application Usage</li> <li>Ease of Performance</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Pop-up</li> <li>Telephonic</li> </ul> |

- Telephonic Survey - Conducted by calling the target customers through Contact Centre agents. The interaction is recorded end to end.
- Pop-up Survey – Captured through a Pop-up page, post interaction with the channel, requesting the customers to give rating on attributes

**Customer Satisfaction Score (CSAT Score)**

Customer Satisfaction Score (CSAT score) is a customer experience metric that measures how satisfied is the customer with overall experience.

CSAT Score is identified as one of the metrics under EASE 5.0 guidelines launched by Govt. of India. As per EASE 5.0 metrics, CSAT Score is computed as below:

CSAT Score =

Total sum of CSAT score received from survey

Total number of CSAT survey response received from customers

These surveys commenced from Jan 2021 and implemented in phases.

**Post Survey Activities:**

- After completion of survey we collect the data from various sources for each survey.
- The data is analysed with deep dive to understand the customers' requirement and identify areas of improvement
- Executive Summary of each Survey is shared with all stake holders including Senior Management on Monthly/Quarterly basis
- Discuss with each Zone and Region during Quarterly meetings

**Way Forward:**

- Re-designing the Survey Methodology matching with EASE 5.0 norms
- To capture and compute Net Promoters Score (NPS)

- To capture and compute Customer Efforts Score (CES)
- To incorporate Feedback capturing facility in other feasible STPs in the Bank

### ➤ **Customer Experience Governance**

#### **Assessment of Service Standards at branches**

To assess Service Levels at Branches, promote fair banking practices, increase transparency, achieve higher operating standards, check adherence to EASE norms and compliance codes across all parameters viz. Information dissemination, Transparency, Customer Centricity, Grievance redressal

#### **Methodology:**

- **Onsite:** Visit of Branches by CX Dept. Staff as a dummy customer
- **Offsite:** Teams Meeting with Video calling to assess compliance of disclosure norms

#### **Focus Area:**

- **Ambience:** Cleanliness of Branch & ATM, amenities for customers, sufficient seating and lighting arrangements
- **EASE of conducting transactions:** Timely and Un-interrupted service, Time taken for transaction completion etc.
- **Staff Attitude:** Courtesy and Proactiveness by bank staff in transaction completion, promoting new products
- **Compliances:** Priority services for Sr. citizen & differently abled customers, Ramp access/lifts, Monthly customer committee meeting, Comprehensive Notice Boards, Display of BO & Controlling Office information etc.
- **Spot rectification:** As far as possible discrepancies are rectified on the spot.

#### **Post Audit:**

**Reporting:** After completion of audit detailed report on all deficiencies is sent to respective Region/Zone.

**Rectification:** Rectification Certificate is obtained from the respective Region

**Monitoring:** After 3 – 6 months, transition of the branch is assessed in terms of Customer Satisfaction Score and No. of complaints. (3 months Prior Vs Post Audit). Zones are sensitized in respect of branches with no improvement.

#### **Number of branches audited**

- FY21-22: Offline Mode- 738 Branches (By CX Team and RO/ZO Team)
- FY22-23: Offline Mode- 212 Branches; Online Mode- 928 Branches (till Aug'22)

### ➤ **Customer First Culture**

#### **Quality Analysis of Grievance Resolutions ADC & Non-ADC – On going**

- 100% of Non-ADC and 10% on ADC

complaints, 100% Reopened complaints on daily basis

- **Post QA:** Sharing of QA Summary to Resolvers along with suggestive actions

- Dept. & Regional Resolver – Daily
- Deputy Head & RMs – Fortnightly
- Dept. Head & Zonal Managers - Monthly

#### **Training, Support, Reviews:**

- Quarterly Review Meetings with Dy. Zonal Heads of 18 Zones along with 148 Regional Managers on CX Agenda. Conducted in 4 quarters for FY 21 – 22.
- Regular interaction with Regions & Dept. on nature of grievances
- Sensitisation programmes for Regional Resolvers in proper resolution of grievances
- Workshop on Reopened complaints with Regional & Zonal resolvers
- Webinars & Training on CRM Modules
- Quiz programme through Baroda Academy on CX topics (CC/CX/CRM)
- Whatsapp group along with CX Team all 18 Zonal and 148 Regional resolvers to have knowledge sharing and extending support on grievance resolution
- Dedicated e-mail 'Support CRM' is created for escalating issues pertaining to siebel CRM

#### **Redesign Experience:**

##### ❖ **Continuous tracking of customer irritants**

- Identify Root Cause for grievances in processes, systems & procedures.
- Understand the issues faced by field functionaries in resolving the customer grievances.
- Take up with respective business vertical for solution

##### ❖ **Re engineer processes end to end – TOP customer impacting processes**

- Rationalisation of existing processes, systems & procedures creating hindrance in customer service
- Working on betterment of resolution mechanism

##### ❖ **Simplify and design straight through processes**

- Implementation of Straight Through Process
- Exploring Automation in delivering service to customers



**Jagannatha Sarma**

Assistant General Manager  
Customer Experience Dept.,  
Baroda Sun Tower, Mumbai

## स्थापना दिवस / Foundation Day

### क्षेत्रीय कार्यालय, जामनगर



बैंक के स्थापना दिवस पर जामनगर क्षेत्र द्वारा वृक्षारोपण कार्यक्रम का आयोजन किया गया। इस अवसर पर उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री आलोक कुमार सिन्हा, सहायक महाप्रबंधक श्री शैलेश कुमार, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

### क्षेत्रीय कार्यालय, भरतपुर



बैंक के स्थापना दिवस पर भरतपुर क्षेत्र द्वारा एक पर्यावरण जागरूकता रैली निकाली गई तथा इसके पश्चात वृक्षारोपण किया गया। इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री शिव राम मीणा, उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री मनोज कुमार तिवारी तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

### क्षेत्रीय कार्यालय, सूरत शहर-II



बैंक के 115वें स्थापना दिवस पर सूरत शहर क्षेत्र द्वारा वृक्षारोपण, स्वास्थ्य जांच शिविर जैसे विभिन्न कार्यक्रमों का आयोजन किया गया। इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री भोलानाथ त्रिवेदी, उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री आशुतोष कुमार, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

### क्षेत्रीय कार्यालय, कोटा



कोटा क्षेत्र द्वारा बैंक के स्थापना दिवस पर पैदल रैली, पौधारोपण कार्यक्रम, सांस्कृतिक संध्या सहित सीएसआर गतिविधियों के तहत कोटा स्थित सुभाष चन्द्र बोस राजकीय आवासीय छात्रावास समग्र शिक्षा (डीआईईटी) में बच्चों को पाठ्यसामग्री व वस्त्र भेंट किए गए। इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री मुकेश आनंद मेहरा, उप क्षेत्रीय प्रबंधक श्री तेज सिंह मीना तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

### क्षेत्रीय कार्यालय, अलीगढ़



बैंक के स्थापना दिवस पर अलीगढ़ क्षेत्र द्वारा रक्तदान शिविर का आयोजन किया गया। इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री शमशाद अहमद, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

### क्षेत्रीय कार्यालय, गोरखपुर



बैंक के स्थापना दिवस पर गोरखपुर क्षेत्र द्वारा ग्राहक जागरूकता रैली का आयोजन किया गया। इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री सर्वेश कुमार सिन्हा, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।



### क्षेत्रीय कार्यालय, वलसाड



वलसाड क्षेत्र द्वारा स्थापना दिवस पर विभिन्न कार्यक्रमों का आयोजन किया गया तथा विशेष अतिथि के रूप में सेवानिवृत्त मुख्य महाप्रबंधक श्री रोहित पटेल एवं अन्य सेवानिवृत्त स्टाफ सदस्यों को आमंत्रित किया गया। इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री शैलन्द्र कुमार सिंह, उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री सत्यनारायण सिंह एवं अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

### क्षेत्रीय कार्यालय, रायबरेली



बैंक के स्थापना दिवस पर जागरूकता रैली के साथ वृक्षारोपण कार्यक्रम का आयोजन किया गया। इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री राम बिनय कुमार सिंह, उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री अनन्त कुमार दास, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

### क्षेत्रीय कार्यालय, अयोध्या



बैंक के स्थापना दिवस पर अयोध्या क्षेत्र द्वारा विभिन्न कार्यक्रमों के आयोजन के साथ सेवानिवृत्त स्टाफ सदस्यों को सम्मानित किया गया। इस अवसर पर उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री अशोक कुमार, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

### क्षेत्रीय कार्यालय, तेलंगाना उत्तर



बैंक के स्थापना दिवस पर तेलंगाना उत्तर क्षेत्र द्वारा विभिन्न कार्यक्रमों का आयोजन किया गया। इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री सी.वी.एस. चंद्रशेखर, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

### क्षेत्रीय कार्यालय, बेंगलुरु उत्तर



बैंक के स्थापना दिवस पर बेंगलुरु उत्तर क्षेत्र द्वारा विभिन्न कार्यक्रमों का आयोजन किया गया। इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री के.आर. कपिलेश, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

### क्षेत्रीय कार्यालय, उदयपुर



बैंक के स्थापना दिवस पर उदयपुर क्षेत्र के स्टाफ सदस्यों द्वारा रैली का आयोजन किया गया। इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री अनिल कुमार माहेश्वरी, उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री अनादि भट्ट तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

## स्थापना दिवस/ Foundation Day

### क्षेत्रीय कार्यालय, मंड्या



बैंक के स्थापना दिवस पर मंड्या क्षेत्र द्वारा रक्त दान शिविर का आयोजन किया गया तथा मंड्या इंस्टिट्यूट ऑफ मेडिकल साइन्स अस्पताल में अन्नदान किया गया. इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रबंधक श्रीमती रुपा, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे.

### क्षेत्रीय कार्यालय, सूत जिला



सूत जिला क्षेत्र द्वारा बैंक के स्थापना दिवस पर ग्राहक बैठक, स्कूल में बैग वितरण जैसे विभिन्न कार्यक्रमों का आयोजन किया गया. इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री चन्द्रकान्त चक्रवर्ती, उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री संजीव कुमार श्रीवास्तव तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे.

### क्षेत्रीय कार्यालय, झुंझुनू



झुंझुनू क्षेत्र द्वारा बैंक के स्थापना दिवस पर बाइक रैली का आयोजन किया गया. इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री अनिल बड़जात्या, उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री आर. एस. नैन तथा शाखाओं के स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे.

### क्षेत्रीय कार्यालय, कोलकाता मेट्रो 2



बैंक के स्थापना दिवस के अवसर पर कोलकाता मेट्रो 2 क्षेत्र द्वारा वृद्धाश्रम में इलेक्ट्रिक ट्रेक्शन मशीन प्रदान किया गया. इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री बानीब्रत बिश्वास, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे.

### Regional Office, Hubli



On the occasion of Foundation Day Hubli Region donated Sewing Machines & Tarpaulin Mat to Girls Rehabilitation Centre, Navanagar, Hubli. Regional Head Shri Mathi Chakravarthi, other dignitaries and Staff Members were present on the occasion.

### क्षेत्रीय कार्यालय, बांसवाड़ा



बैंक के स्थापना दिवस पर बांसवाड़ा क्षेत्र द्वारा वृक्षारोपण, बाइक रैली जैसे विभिन्न कार्यक्रमों का आयोजन किया गया तथा बांसवाड़ा मुख्य शाखा द्वारा गुरु गोविंद जनजातीय विश्वविद्यालय में वाटर कूलर भेंट किया गया. इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री महेंद्र कुमार जैन, उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री जवानमल रमेशा, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे.

### Regional Office, Trivandrum



On the occasion of Bank's Foundation Day Trivandrum Region handed over Computers, Public address System and smart TV to Govt Fisheries VHSS, Valiyathura as part of a CSR initiative. Regional Head Shri J Padmakumar, Deputy Regional Head Shri Anandha Kumar Jha and Chief Manager (HR) Shri Jithin Kumar and other Staff Members were present on the occasion.

### क्षेत्रीय कार्यालय, जूनागढ़



बैंक के स्थापना दिवस पर जूनागढ़ क्षेत्र द्वारा बाइक रैली, निःशुल्क पौध वितरण कार्यक्रम एवं दिव्यांग बच्चों के इलाज के लिए कार्यरत सांप्रत एजुकेशन एंड चैरिटेबल ट्रस्ट, जूनागढ़ को अस्पताल बेड प्रदान किया गया. इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री पराग शिरगांवकर, उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री विकास चावला, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे.

### क्षेत्रीय कार्यालय, औरंगाबाद



बैंक के स्थापना दिवस पर औरंगाबाद क्षेत्र द्वारा विभिन्न कार्यक्रमों का आयोजन किया गया. इस अवसर पर उप क्षेत्रीय प्रबंधक श्री मयंक भूषण, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे.

### क्षेत्रीय कार्यालय, उडुपी



बैंक के स्थापना दिवस पर उडुपी क्षेत्र द्वारा विशेष बच्चों के स्कूल, आशा निलय, उडुपी में कार्पोरेट सामाजिक दायित्व के अंतर्गत विभिन्न कार्यक्रम आयोजित किए गए. इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री सनातन साथुआ, उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री भीमाशंकर तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे.

### क्षेत्रीय कार्यालय, राजकोट



बैंक के स्थापना दिवस पर राजकोट क्षेत्र द्वारा विभिन्न कार्यक्रमों का आयोजन किया गया. इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री अंजनी कुमार सिंगल, उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री अशोक गोस्वामी, उप क्षेत्रीय प्रमुख तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे.

### क्षेत्रीय कार्यालय, संबलपुर



बैंक के स्थापना दिवस पर संबलपुर क्षेत्र द्वारा वृक्षारोपण, रक्तदान शिविर, बाइक रैली जैसे विभिन्न कार्यक्रमों का आयोजन किया गया. इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री सुरेंद्र गोंड, उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री एन के बेहेरा, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे.

## स्थापना दिवस/ Foundation Day

### क्षेत्रीय कार्यालय, नोएडा



बैंक के स्थापना दिवस पर नोएडा क्षेत्र द्वारा विभिन्न कार्यक्रमों का आयोजन किया गया। इस अवसर पर अंचल प्रमुख श्री अमित तुली, उप अंचल प्रमुख श्री भवानी शंकर गुप्ता, उप महाप्रबंधक (नेटवर्क) श्री घनश्याम सिंह, क्षेत्रीय प्रमुख (नोएडा) श्रीमती कोमल त्रेहन, उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री पृथ्वी सिंह तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

### क्षेत्रीय कार्यालय, बनासकांठा



बैंक के स्थापना दिवस पर बनासकांठा क्षेत्र द्वारा सीएसआर गतिविधियों, वृक्षारोपण आदि कार्यक्रमों का आयोजन किया गया। इस अवसर पर उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री मदन सिंह गाडण, वरिष्ठ कार्यपालकगण, अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

### क्षेत्रीय कार्यालय, सूरत शहर



सूरत शहर क्षेत्र द्वारा बैंक के स्थापना दिवस पर विभिन्न कार्यक्रमों का आयोजन किया गया। इस अवसर पर सूरत शहर के क्षेत्रीय प्रमुख श्री आर के गोयल एवं उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री दिवाकर झा तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

### क्षेत्रीय कार्यालय, अहमदाबाद क्षेत्र-3



बैंक के स्थापना दिवस पर अहमदाबाद क्षेत्र-3 द्वारा वृक्षारोपण, स्कूल में पठन-पाठन सामग्री का वितरण, दिव्यांग बच्चों के स्कूल में ओरल हेल्थ चेक-अप कैंप जैसे विभिन्न कार्यक्रमों का आयोजन किया गया। इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री जगजीत कुमार, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

### क्षेत्रीय कार्यालय, नवसारी



बैंक के 115वें स्थापना दिवस पर नवसारी क्षेत्र द्वारा विभिन्न कार्यक्रमों के आयोजन के साथ मूक बधिर विद्यार्थियों के लिए भोजन की व्यवस्था की गई। इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री संजीव आनंद, उप क्षेत्रीय प्रबंधक श्री रजनीकान्त चौधरी तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

### क्षेत्रीय कार्यालय, पश्चिमी दिल्ली



बैंक के स्थापना दिवस पर पश्चिमी दिल्ली क्षेत्र द्वारा विभिन्न कार्यक्रमों का आयोजन किया गया। इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्रीमती शालिनी कटियार, उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री राजीव कुमार तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

### क्षेत्रीय कार्यालय, चंडीगढ़



बैंक के स्थापना दिवस पर चंडीगढ़ क्षेत्र द्वारा सामाजिक कल्याण की दिशा में कार्य करते हुए पीजीआई, चण्डीगढ़ के बाल रोग विभाग को एम्बुलेटरी ब्लड प्रेशर मॉनिटरिंग उपकरण दान दिया गया। इस अवसर पर अंचल प्रमुख श्री विमल कुमार नेगी, क्षेत्रीय प्रमुख श्री प्रदीप कुमार यादव, उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री बलजीत सिंह, बाल रोग विभाग प्रमुख (पीजीआई, चंडीगढ़) डॉ. सुरजीत सिंह, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

### क्षेत्रीय कार्यालय, नासिक



बैंक के स्थापना दिवस पर नासिक क्षेत्र द्वारा विभिन्न कार्यक्रमों का आयोजन किया गया। इस अवसर पर उप क्षेत्रीय प्रबंधक श्री राजन कुमार तिकी, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

### क्षेत्रीय कार्यालय, जलगाँव



बैंक के स्थापना दिवस पर जलगाँव क्षेत्र द्वारा सीएसआर गतिविधियों के अंतर्गत स्कूल में विद्यार्थियों को स्कूल बैग, स्टेशनरी सामग्री, अनाथ आश्रम में खाद्य सामग्री वितरण, दिव्यांगजन प्रशिक्षण केंद्र 'मनोबल' संस्थान में पंखे वितरित किए गए। इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री अशोकभाई यु. वाघेला, उप क्षेत्रीय प्रमुख डॉ. बी. आर. चौधरी तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

### क्षेत्रीय कार्यालय, अमरावती



बैंक के स्थापना दिवस पर अमरावती क्षेत्र द्वारा वृक्षारोपण, रक्तदान शिविर जैसे विभिन्न कार्यक्रमों का आयोजन किया गया। इस अवसर पर उप क्षेत्रीय प्रबंधक श्री सुरेश खैरनार, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

### क्षेत्रीय कार्यालय, जलंधर



बैंक के स्थापना दिवस पर जलंधर क्षेत्र के क्षेत्रीय प्रमुख श्री देव राज बंसवाल द्वारा हिन्द समाचार समूह के प्रबंध निदेशक पद्मश्री विजय कुमार चोपड़ा को सम्मानित किया गया। इस अवसर पर क्षेत्रीय कार्यालय से मुख्य प्रबंधक श्री अश्विनी अरोरा, श्री दानिश भारद्वाज तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

### क्षेत्रीय कार्यालय, अहमदाबाद क्षेत्र-2



बैंक के स्थापना दिवस पर अहमदाबाद क्षेत्र-2 द्वारा रक्तदान सह स्वास्थ्य जांच शिविर, वृक्षारोपण जैसे कार्यक्रमों का आयोजन किया गया। इस अवसर पर अंचल प्रमुख श्री एम एम बंसल, क्षेत्रीय प्रमुख श्री अरविंद विमल, उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री प्रभात कुमार श्रीवास्तव तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

## कोलकाता अंचल

हमारा बैंक सफलता के नित नए सोपान तय कर रहा है और इसके पीछे सभी बड़ौदियन साथियों का विशेष योगदान है. अंचल कार्यालयों की श्रेणी में कोलकाता अंचल श्रेष्ठ कार्य-निष्पादन हेतु बड़ौदा स्पर्श स्कोर के आधार पर सितंबर, 2022 माह में द्वितीय स्थान पर रहा है. टीम बॉबमैत्री की ओर से हम कोलकाता अंचल की समस्त टीम को इस उपलब्धि के लिए हार्दिक बधाई देते हैं. आइए जानते हैं अंचल के लीडरों से सफलता के मूलमंत्र – संपादक

### सफलता के मूलमंत्र

हमारे अंचल के लिए यह अत्यंत गौरव की बात है कि सितंबर, 2022 माह में अंचल ने स्पर्श स्कोर के आधार पर अखिल भारतीय स्तर पर द्वितीय स्थान प्राप्त किया है. यह उपलब्धि सभी स्टाफ सदस्यों के सहयोग और अथक परिश्रम से प्राप्त हो सकी है. मुझे यह ज्ञात है कि हमारे सभी स्टाफ सदस्यों ने नियमित रूप से कार्यनिष्पादन के क्रम में निरंतरता बनाए रखी है, कभी भी किसी भी विषय पर विराम नहीं दिया वरन् हर पल नयी-नयी योजनाओं से उसे और अधिक प्रतिस्पर्धात्मक दृष्टिकोण से बढ़ाया है. इसके लिए हमारे स्टाफ सदस्यों को पुनः बहुत-बहुत बधाई. कहते हैं कि

नन्हीं सी चींटी जब दाना लेकर चलती है  
चढ़ती दीवारों पर सौ बार फिसलती है  
आखिर उसकी मेहनत बेकार नहीं होती  
कोशिश करने वालो की हार नहीं होती

हमने उस नन्हीं चींटी की भांति चलना आरंभ किया और फिसलते, गिरते-पड़ते, आज ये मुकाम हासिल किया है जिसे हम लगातार जारी रखना चाहेंगे और अपने स्टाफ सदस्यों को भी इसके लिए प्रेरित करेंगे. हम प्रयास करेंगे कि अब हम प्रथम स्थान प्राप्त करें. यह प्रयास जारी है. कोलकाता अंचल 07 क्षेत्र, 423 शाखाओं व 620 एटीएम के माध्यम से 9 राज्यों एवं 1 केंद्र शासित प्रदेश में बैंकिंग सेवाएँ प्रदान कर रहा है. हमारे अंचल का विस्तार पश्चिम बंगाल, सिक्किम, असम, अरुणाचल प्रदेश, त्रिपुरा, मेघालय, मणिपुर, मिजोरम, नागालैंड एवं अण्डमान एवं निकोबार द्वीप समूह में है. हमारे सभी क्षेत्र, ग्राहकों को बेहतर से बेहतर बैंकिंग सेवाएँ प्रदान करने के क्रम में लगातार प्रयास कर रहे हैं और परिणामस्वरूप सभी नौ राज्यों तथा अण्डमान एवं निकोबार द्वीप समूह में व्यवसाय संवर्धन को केंद्र मान कर बैंकिंग सेवाएँ प्रदान कर रहे हैं चूंकि वर्तमान समय में बैंकिंग पूरी तरह से डिजिटल की ओर उन्मुख है. अतः हमारी डिजिटल टीम भी कड़ी मेहनत से सभी ग्राहकों तक अपनी पहुंच बना रही है और ग्राहकों को लाभान्वित कर रही है. हमारे व्यवसाय प्रतिनिधि साथी भी कड़ी मेहनत से ग्रामीण क्षेत्रों के ग्राहकों को अपनी ओर से बैंकिंग सेवाएँ प्रदान कर रहे हैं. हमने अपने इन साथियों को भी समय-समय पर सम्मानित और पुरस्कृत किया है तथा उनका उत्साहवर्धन भी किया है.

➤ अग्रिम प्रस्तावों के अनुमोदन तथा सुचारु रूप से प्रोसेसिंग के लिए



देबब्रत दास  
अंचल प्रमुख,  
कोलकाता अंचल

अंचल में 7 एसएमएस, 2 एसएमई लोन फैक्ट्री, 6 एसएमई सेल एवं 1 ईएलएससी हैं.

- 30 सितंबर, 2022 की स्थिति के अनुसार हमारे अंचल में कुल 111 शाखाओं के शाखा प्रमुख कार्यपालक हैं.
- अंचल में एक सीबीओ, जेडओएसएआरबी और 7 करेंसी चेस्ट हैं.
- 30 सितंबर, 2022 की स्थिति के अनुसार हमारे अंचल में स्टाफ सदस्यों की संख्या 4076 है.

➤ अंचल का कासा अनुपात 0.95% बढ़कर 41.78% हो गया है.

सितंबर, 2022 तिमाही में कोलकाता अंचल के व्यवसायिक कार्य-निष्पादन की उल्लेखनीय बातें:-

- सितंबर, 22 तिमाही के दौरान कुल अग्रिम, रिटेल (लाबोड को छोड़कर), कृषि, एमएसएमई एवं कार्पोरेट अग्रिम के लक्ष्य को हासिल किया.
- रिटेल खंड में सितंबर, 22 के शिक्षा ऋण, ऑटो ऋण, मॉर्गेज ऋण, वैयक्तिक ऋण, रिटेल स्वर्ण ऋण के लक्ष्य को सरपास किया है.
- वसूली एवं अपग्रेडेशन में सितंबर, 22 के लक्ष्य रु. 85 करोड़ को पार करते हुए रु. 88.36 करोड़ (103.95% की प्रगति) हासिल किया.
- अंचल ने मिशन तिजोरी अभियान (01.07.2022 से 30.09.2022) में कुल 637 लॉकर आबंटित किए जिससे हमारा अंचल अखिल भारतीय स्तर पर समूह-1 में द्वितीय स्थान पर रहा.
- बैंक मित्र केंद्र के तहत लीड जनरेशन अभियान में अंचल ने 31% की वृद्धि के साथ 2150 लीड को कन्वर्ट करते हुए ग्रुप-डी समूह में शीर्ष स्थान प्राप्त किया.
- कासा के क्षेत्र में अंचल 0.95% की वृद्धि दर्ज करते हुए 40.84% (सितंबर, 2021) के स्थान पर 41.78% (सितंबर, 2022) पर रहा.
- एटीएम की उपलब्धता के क्षेत्र में हमारा अंचल (औसतन-92.093%) प्रथम स्थान पर रहा. अंचल का प्रतिदिन औसतन हिट 131 रहा जबकि बैंक का इसमें औसत 93 रहा.
- टर्मिनल चालू खाता जमा में अंचल ने वर्ष-दर-वर्ष रु. 530 करोड़ (18.12%) की वृद्धि दर्ज की वहीं टर्मिनल बचत खाता जमा में

वर्ष-दर-वर्ष वृद्धि रु. 1753 करोड़ (11.38%) एवं वाईटीडी रु. 283 करोड़ (1.68%) दर्ज हुई.

- रिटेल सावधि जमा में अंचल ने वर्ष-दर-वर्ष रु. 494 करोड़ की वृद्धि (2.04%) दर्ज की.
- बड़ौदा तिरंगा योजना में रु. 630.47 करोड़ का लक्ष्य हासिल किया और इस प्रकार 97% लक्ष्य हासिल किया.
- कुल अग्रिम में अंचल ने वर्ष-दर-वर्ष रु. 3154 करोड़ (22.82%) प्राप्त किया. वहीं रिटेल अग्रिम में वर्ष-दर-वर्ष रु. 1594 करोड़ (29.59%), अग्रिम & वित्तीय समावेशन में वाइओवाई रु. 350 करोड़ (24.83%), एम.एस.एम.ई में वर्ष-दर-वर्ष रु. 826 करोड़ (19.05%) प्राप्त किया

#### कोलकाता अंचल को प्राप्त अन्य पुरस्कार एवं सम्मान

- अंचल ने हेल्थ प्रीमियम लीग अभियान में (04.07.2022-30.09.2022) समूह दो में द्वितीय स्थान और अखिल भारतीय स्तर पर रु. 425 लाख के सापेक्ष रु. 500.78 लाख का लक्ष्य हासिल किया.
- अंचल ने अखिल भारतीय स्तर पर बी-3 (दिनांक: 30.09.2022 तक 4542 खाता) में तीसरा स्थान प्राप्त किया.
- रिटेल इन्टरनेट बैंकिंग सक्रियण में 30.09.2022 तक 98% लक्ष्य को प्राप्त करते हुए मार्च, 23 के लक्ष्य 91000 के सापेक्ष 82987 को एक्टिवेट करवाया.
- स्टैंडअलोन हेल्थ इश्योरेंस में अंचल ने सितंबर, 2022 में अखिल भारतीय स्तर पर प्रथम स्थान प्राप्त किया.
- स्टैंडअलोन जीवन बीमा में अंचल ने सितंबर, 2022 में अखिल भारतीय स्तर पर प्रथम स्थान प्राप्त किया.
- क्लेश ऑफ टाइम सीजन-IV में अखिल भारतीय स्तर पर 5वां स्थान और समूह-बी में द्वितीय स्थान प्राप्त किया है
- राजभाषा रेटिंग प्रणाली के अंतर्गत कोलकाता अंचल को 'ग' क्षेत्र के अंतर्गत द्वितीय स्थान प्राप्त हुआ.

#### अंचल के शीर्ष कार्य-निष्पादन वाले क्षेत्रों के क्षेत्रीय प्रमुख से जाने सफलता के मूलमंत्र



#### चन्दन साहू, क्षेत्रीय प्रमुख, जोरहाट क्षेत्र

बैंक की गृह पत्रिका 'बॉबमैत्री' के माध्यम से अपनी बात रखने में मुझे अत्यंत हर्ष हो रहा है. यह गौरव की बात है कि हम अपने अंचल के कार्यों में सहयोग करते हुए द्वितीय स्थान प्राप्त करने में महत्वपूर्ण सहयोग दे पाये हैं. इसके लिए हम अपने क्षेत्र की

शाखाओं और हमारे स्टाफ सदस्यों को बहुत-बहुत धन्यवाद देना चाहते हैं. हमने अपने लक्ष्य को पाने के लिए कड़ी मेहनत, कार्य के प्रति लगन, समर्पण को सामने रखा और लक्ष्य को हासिल किया. कठिन परिस्थितियों में भी हमारे क्षेत्र ने बेहतर से बेहतर कार्य निष्पादित किया. मैं अपने अंचल प्रमुख का बहुत-बहुत आभारी हूँ कि उन्होंने हर समय अपने अनुभव के पिटारे से मेरा मार्गदर्शन किया और क्षेत्र को आगे लाने में बहुत मदद की.

#### जोरहाट क्षेत्र की कुछ उपलब्धियां इस प्रकार हैं:-

- कुल अग्रिम में क्षेत्र ने रु. 2110 करोड़ के लक्ष्य के सापेक्ष सितंबर, 2022 में रु. 2256 करोड़ की उपलब्धि हासिल की.
- क्षेत्र ने रिटेल ऋण में रु. 1034 करोड़ की उपलब्धि हासिल की जो सितंबर, 22 के लक्ष्य से रु. 88.50 करोड़ अधिक है.
- क्षेत्र ने कृषि ऋणों में सितंबर, 22 का लक्ष्य हासिल कर लिया है.
- रिटेल ऋण के तहत क्षेत्र ने गृह ऋण, ऑटो ऋण, वैयक्तिक ऋण, शिक्षा ऋण और बंधक ऋण में सितंबर, 22 का लक्ष्य हासिल कर लिया है.
- क्षेत्र ने सितंबर, 22 के एमएसएमई लक्ष्य को रु. 64 करोड़ से पार कर लिया है.
- ऑटो ऋण में क्षेत्र ने मार्च, 23 का लक्ष्य पहले ही हासिल कर लिया है.
- हेल्थ प्रीमियर लीग में क्षेत्र को अखिल भारतीय स्तर पर प्रथम स्थान प्राप्त हुआ है.
- IFLI YTD व्यवसाय में क्षेत्र पूरे भारत में छठवें स्थान पर रहा है.
- स्वास्थ्य बीमा में क्षेत्र ने अखिल भारतीय स्तर पर तीसरे स्थान प्राप्त किया.
- म्युचुअल फंड एकमुश्त राशि में, क्षेत्र अखिल भारतीय स्तर पर तीसरे स्थान पर रहा है.
- सामान्य बीमा क्षेत्र में पूरे भारत में 12वें स्थान पर है.



#### बानीब्रत बिश्वास, क्षेत्रीय प्रमुख, कोलकाता मेट्रो क्षेत्र-2

कोलकाता मेट्रो क्षेत्र-2 में पदभार ग्रहण करने के पूर्व मैंने कोलकाता अंचल के दूसरे क्षेत्र में भी कार्य किया है. अभी की वर्तमान परिस्थितियों में मुझे क्षेत्रीय प्रमुख का पदभार प्राप्त हुआ जिसमें हमें यह ज़िम्मेदारी दी गई कि अंचल के व्यवसाय में अपना महत्वपूर्ण सहयोग दें और हमने उसी क्रम में अपना महत्वपूर्ण योगदान दिया. आज हम क्षेत्रों की श्रेणी में अपना एक सम्मानजनक स्थान रख पाये इसके लिए मैं अपने अंचल प्रमुख को बहुत-बहुत धन्यवाद देना चाहता हूँ. क्षेत्र के स्टाफ सदस्यों का भी बहुत सहयोग रहा. इसके साथ ही बॉबमैत्री में अपने क्षेत्र के स्थान को देख कर अत्यंत हर्ष हो रहा है. कोलकाता मेट्रो क्षेत्र -2 के व्यवसाय की प्रगति निम्नानुसार है:-

- क्षेत्र कुल जमा में वाइओवाई 6.4% की वृद्धि दर्ज करते हुए रु. 8558 करोड़ के व्यवसाय पर पहुंच गया है.
- बचत जमा में वर्ष-दर-वर्ष 9.2% की वृद्धि दर्ज करते हुए रु. 2902 करोड़ के स्तर पर रहा.
- क्षेत्र ने कुल जमा में सितंबर, 22 के लक्ष्य को वाईटीडी में 14% से सरपास करते हुए रु. 2186 करोड़ प्राप्त किया.
- कृषि अग्रिम में भी सितंबर 22 के लक्ष्य से रु. 4 करोड़ की वृद्धि दर्ज की और रु. 28 करोड़ पॉजिटिव रहा.
- गोल्ड लोन में भी रु. 14.90 करोड़ से पॉजिटिव रहते हुए मार्च 2022 के लक्ष्य से आगे रहा.

- दिनांक: 15.09.2022 तक रिटेल फेसटा अभियान में कोलकाता मेट्रो क्षेत्र-2 का पैन इंडिया 13वां स्थान रहा.
- बॉब-वर्ल्ड में भी लगातार हम आगे आ रहे हैं और सितंबर, 22 में हम 7571 पर रहे .

हम हर क्षेत्र में प्रगति कर रहे हैं और कोलकाता अंचल में हम पुनः परचम लहराने के लिए प्रयास जारी रखेंगे. हमारे क्षेत्र के सभी स्टाफ सदस्यों की ओर से अंचल को बहुत-बहुत बधाई.



### चन्दन दत्ता, क्षेत्रीय प्रमुख, वृहत्तर कोलकाता क्षेत्र

अंचल द्वारा बेहतर स्थान प्राप्त करने के लिए मैं तहेदिल से अपने अंचल प्रमुख को बहुत-बहुत बधाई देता हूँ. हमारे अंचल प्रमुख के मार्गदर्शन में हमारे अंचल ने बहुत ही बेहतरीन प्रदर्शन करते हुए सितंबर, 2022 के दौरान द्वितीय स्थान प्राप्त किया. जहां तक हम अपने क्षेत्र की बात करें तो क्षेत्रों की श्रेणी में हम 11वें स्थान पर रहे जो कि गर्व का विषय है. इसने भविष्य में और अधिक जिम्मेदारियों के लिए हमें बांध दिया है. मैं अपने स्टाफ सदस्यों को भी बधाई देता हूँ, हम मिलकर बेहतर कार्य करने के लिए कटिबद्ध हूँ. इस संदर्भ में कुछ पंक्तियाँ याद आ रही हैं-

**मुश्किल नहीं है कुछ भी दुनिया में**

**तू जरा हिम्मत तो कर**

**खवाब बदले हकीकत में**

**तू जरा कोशिश तो कर**

### क्षेत्र का प्रदर्शन:-

- क्षेत्र ने सितंबर, 2022 तक कुल अग्रिम, खुदरा ऋण, ऑटो ऋण, शिक्षा ऋण, स्वर्ण ऋण और एमएसएमई का लक्ष्य हासिल कर लिया है.
- क्षेत्र को सितंबर, 2022 तक स्पर्शप्लस रैंकिंग में पैन इंडिया लेवल पर 11वां स्थान दिया गया है.
- सितंबर, 2022 तक बचत बैंक जमा का बकाया स्तर रु. 3334

करोड़ रहा.

- क्षेत्र ने मांग जमा में 19% और बचत जमा में 14% और कासा जमा में 15% की वर्ष-दर-वर्ष वृद्धि दर्ज की है.
- सितंबर, 2022 तक क्षेत्र ने 27536 गैर वित्तीय बचत खाते और 1381 चालू खाते खोले हैं. सितंबर, 2022 तक चालू खाता ओपनिंग रन रेट 3.77 से सुधर कर 3.90 हो गया है और गैर एफआई बचत खाते की ओपनिंग रन रेट 3.32 से सुधर कर 3.38 हो गयी है.
- दिनांक: 30.09.2022 तक कुल अग्रिम राशि 2312.00 करोड़ रुपये थी, जिसमें 201 करोड़ रुपये (9.07%) की वर्ष-दर-वर्ष वृद्धि दर्ज की गई. इस क्षेत्र ने सितंबर, 2022 के कुल अग्रिम लक्ष्य रु. 25. करोड़ को हासिल कर लिया है.
- कृषि अग्रिम क्षेत्र के तहत 30.09.2022 तक रु. 213 करोड़ का बकाया स्तर है, जिसमें 6% की YOY वृद्धि और 4% की YTD वृद्धि दर्ज की गई है.
- मार्च 2022 में गोल्ड लोन में क्षेत्र की वृद्धि रु. 21.79 करोड़ है. कृषि पोर्टफोलियो के तहत 30.09.2022 को बकाया गोल्ड लोन. 78.95 करोड़ है और खुदरा पोर्टफोलियो के तहत रु. 9.19 करोड़ का कुल पोर्टफोलियो 88.71 करोड़ रुपये है. क्षेत्र ने कुल स्वर्ण ऋण का सितंबर, 2022 का लक्ष्य हासिल कर लिया है.
- LABOD को छोड़कर खुदरा अग्रिमों में क्षेत्र में 30.09.2022 तक 1301.69 करोड़ रुपये का बकाया स्तर है, जिसमें 10.53% की YTD वृद्धि और 24% की YOY वृद्धि दर्ज की गई है.
- क्षेत्र ने रिटेल क्रेडिट (LABOD को छोड़कर) का रु. 6 करोड़ का लक्ष्य हासिल कर लिया है.
- क्षेत्र ने ऑटो ऋण, शिक्षा ऋण और व्यक्तिगत ऋण का सितंबर, 2022 का लक्ष्य भी हासिल कर लिया है.
- सितंबर, 2022 के दौरान क्षेत्र की संग्रह क्षमता 93.02% है, जो अगस्त 2022 की तुलना में 90.13% बेहतर हुई है.

## समाचार

### संसदीय राजभाषा समिति की तीसरी उप समिति द्वारा क्षेत्रीय कार्यालय, सूरत शहर का निरीक्षण



13 सितंबर, 2022 को संसदीय राजभाषा समिति की तीसरी उप समिति द्वारा क्षेत्रीय कार्यालय, सूरत शहर का राजभाषा विषयक निरीक्षण किया गया. उक्त निरीक्षण बैठक की अध्यक्षता माननीय सांसद श्री भृतहरि महताब ने की. उक्त अवसर पर माननीय सांसदगण डॉ. मनोज राजोरिया, श्रीमती कांता कर्दम, सुश्री सरोज पाण्डेय, डॉ. अमी याज्ञिक, समिति सचिवालय के पदाधिकारीगण, वित्त मंत्रालय, भारत सरकार के अधिकारीगण, बड़ौदा अंचल के अंचल प्रमुख श्री राजेश कुमार सिंह, सूरत शहर क्षेत्र के क्षेत्रीय प्रमुख श्री सुधीर कुमार, प्रधान कार्यालय, बड़ौदा से प्रमुख (राजभाषा एवं संसदीय समिति) श्री संजय सिंह, सहायक महाप्रबंधक (राजभाषा एवं संसदीय समिति) श्री पुनीत कुमार मिश्र तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे.





हमारा बैंक सफलता के नित नए सोपान तय कर रहा है और इस सफलता के पीछे सभी बड़ौदियन साथियों का विशेष योगदान है. हम बड़ौदा स्पर्श स्कोर के आधार पर जुलाई - सितंबर, 2022 तिमाही के दौरान श्रेष्ठ प्रदर्शन करने वाले शीर्ष तीन अंचल कार्यालय, क्षेत्रीय कार्यालय तथा नेटवर्क उप महाप्रबंधक की उपलब्धियों को बॉबमैत्री के इस अंक में रेखांकित कर रहे हैं. टीम बॉबमैत्री की ओर से हम सभी बड़ौदियन साथियों को इस उपलब्धि के लिए हार्दिक बधाई देते हैं. - कार्यकारी संपादक

जुलाई, 2022 माह में बैंक स्तर पर श्रेष्ठ प्रदर्शन करने वाले शीर्ष तीन अंचल कार्यालय, क्षेत्रीय कार्यालय तथा नेटवर्क उप महाप्रबंधक :

**अंचल कार्यालय**



**श्री के के चौधरी**  
अंचल प्रमुख  
जयपुर अंचल



**सुश्री मिनी टी एम**  
अंचल प्रमुख  
पुणे अंचल



**श्री ए. सरवणकुमार**  
अंचल प्रमुख  
चेन्नै अंचल

**क्षेत्रीय कार्यालय**



**श्री राजेश कुमार शर्मा**  
क्षेत्रीय प्रमुख  
अलवर क्षेत्र



**श्री नितिन अग्रवाल**  
क्षेत्रीय प्रमुख  
अजमेर क्षेत्र



**श्री संजीवन कुमार**  
क्षेत्रीय प्रमुख  
सोलापुर क्षेत्र

**नेटवर्क उप महाप्रबंधक**



**श्री भंवरी लाल मीणा**  
उप महाप्रबंधक  
जयपुर अंचल



**सुश्री वीणा कांतिलाल शाह**  
उप महाप्रबंधक  
बड़ौदा अंचल



**श्री सुधांशु खमारी**  
उप महाप्रबंधक  
जयपुर अंचल

अगस्त, 2022 माह में बैंक स्तर पर श्रेष्ठ प्रदर्शन करने वाले शीर्ष तीन अंचल कार्यालय, क्षेत्रीय कार्यालय तथा नेटवर्क उप महाप्रबंधक :

**अंचल कार्यालय**



**श्री के के चौधरी**  
अंचल प्रमुख  
जयपुर अंचल



**श्री मन मोहन गुप्ता**  
अंचल प्रमुख  
हैदराबाद अंचल



**श्री राजेश कुमार सिंह**  
अंचल प्रमुख  
बड़ौदा अंचल

**क्षेत्रीय कार्यालय**



**श्री राजेश कुमार शर्मा**  
क्षेत्रीय प्रमुख  
अलवर क्षेत्र



**श्री नितिन अग्रवाल**  
क्षेत्रीय प्रमुख  
अजमेर क्षेत्र



**श्री संजीवन कुमार**  
क्षेत्रीय प्रमुख  
सोलापुर क्षेत्र

**नेटवर्क उप महाप्रबंधक**



**श्री संतोष बंसल**  
उप महाप्रबंधक  
जयपुर अंचल



**श्री भंवरी लाल मीणा**  
उप महाप्रबंधक  
जयपुर अंचल



**सुश्री वीणा कांतिलाल शाह**  
उप महाप्रबंधक  
बड़ौदा अंचल

सितंबर, 2022 माह में बैंक स्तर पर श्रेष्ठ प्रदर्शन करने वाले शीर्ष तीन अंचल कार्यालय, क्षेत्रीय कार्यालय तथा नेटवर्क उप महाप्रबंधक :

**अंचल कार्यालय**



**श्री के के चौधरी**  
अंचल प्रमुख  
जयपुर अंचल



**श्री देबब्रत दास**  
अंचल प्रमुख  
कोलकाता अंचल



**श्री राजेश कुमार सिंह**  
अंचल प्रमुख  
बड़ौदा अंचल

**क्षेत्रीय कार्यालय**



**श्री मुरली कृष्णा आर**  
क्षेत्रीय प्रमुख  
बेंगलुरु ग्रामीण क्षेत्र



**श्री मनोज गुप्ता**  
क्षेत्रीय प्रमुख  
जयपुर क्षेत्र



**श्री राजेश कुमार शर्मा**  
क्षेत्रीय प्रमुख  
अलवर क्षेत्र

**नेटवर्क उप महाप्रबंधक**



**श्री भंवरी लाल मीणा**  
उप महाप्रबंधक  
जयपुर अंचल



**श्री रितेश कुमार**  
उप महाप्रबंधक  
बेंगलुरु अंचल



**श्री एम वेंकट सुब्रमन्य सुधाकर**  
उप महाप्रबंधक  
हैदराबाद अंचल

# Fit @ 40

Looking back to our forefathers, their ideology was “Simple living, high thinking”. They all were slim, fit, living a stress free life, free from diseases, doing more physical work, or facing more physical hardship than us. On the contrary, we are leading a much more comfortable modern life. Living in AC, adulterated food, artificial life are prone to lifestyle disorders.

I see, even so many young generations are not in their perfect body shape. Today's stressed lifestyle has created a lot of diseases. Either you owe them or you inherit it. If you're in a 10 to 5 office job or in a sitting job and you have a long travel time especially in Metro Culture, in all cases you are prone to lifestyle gifts. When any new staff is joining the bank, they all look thin and slim but within a few years' time span they gain weight and their width grows disproportionate to their height.

**How it affects:** Rat race of becoming ahead of others is giving us unwanted stress. Physical inactiveness gives hearts problems. Not being social makes us emotionally and mentally weak.

**Be active:** Don't be a couch potato. Sitting down in one place for hours is dangerous for your heart. Try to take a water break for a minute to get up and take some steps or stretch your body after every 30-40 minutes. Be active. Staying active means staying energetic. It lowers the chances of getting a life-threatening disease. Take stairs, whenever possible. Get off the bus a stop earlier for a compulsory walk. Make your new healthy habit a priority.

**Hydrate yourself:** We bankers are mostly used to Air Conditioned environment, which limits our water intake. Water is absolutely essential for a healthy life. Challenge yourself to finish more than one and a half litre water before leaving the office. Drink



plenty of fluids, water, coconut water, etc.

**Exercises:** You can try cardiovascular, aerobic, and stretching exercises regularly with many options from brisk walking, yoga, jogging, running, cycling, gym or to indulge in any indoor, outdoor physical sports activity. Practice healthy habits on a daily basis to attain physical and mental health. Roam around the world, keeps our mind and body refreshing. Take target of min 30 minutes daily morning walks. Sundays and holidays are not for rest. Treat it as overtime for a workout or walk a bit more than your usual walks for sunshine. Stretching exercise will help you relieve your office tensions.

**Food habit:** With a variety of nutritious food, we can change our habits for better health. Have a diet of lean protein, vegetables, fruits, and whole grains. One can try boiled, baked, or roasted food. Take food in its basic or natural forms. Intake balanced nutrition for contribution to good health. One can avoid packed food or juices which contain



preservatives. Eat a variety of seasonal fruits, vegetables, nuts, grains, and whole grains. Replace saturated with unsaturated fat. Reduce your salt and sugar intake. Eat at your fixed regular time.

Normally, our body needs some bites after 3-4 hours, instead of tempting for unhealthy food, you can keep some healthy snacks in your bag for pre-lunch or evening bite when you have an urge for hunger. Try to have plant-based food, avoid filling factories manufactured food or junk.

**Medical Check-ups:** Bankers are experts in getting early warning signals of Potential NPA Accounts. By regular check-up of your body, if you get some EWS you can take some Prompt Corrective Action (PCA). Avail the benefit of Bank's Health checkup facility to get your health check-up along with your spouse. Personally, I would suggest, employees above 50 should go for a half-yearly Medical check-up. Living a healthy lifestyle can help in preventing chronic disease and long-term illness. Being healthy should be part of your overall lifestyle.

**Spirituality:** God has sent us on this earth on a tourist visa, so enjoy the fruits of nature. But sometimes it seems we are here on a work permit and work for the health of the economy, compromising our health. It is the right time to let consciousness guide our lives. Go for a nature walk, visit a hill station, sea beaches or jungles. Inhale fresh air. Avail the facility of holiday homes. It keeps you refreshed. Playing an instrument, solving a puzzle, Sudoku, carom with your kids or friends, favourite novel reading, etc. are the

stress busters. These provide necessary exercise to improve mental and physical health. Social connectedness with friends or loved ones is a great way to help improve mental and physical health at large. Breathe deeply, live moderately, cultivate cheerfulness in life and maintain interest in life. Live a purposeful life and enjoy whatever we have.

**Avoid:** Reduce your nicotine and alcohol intake. Reduce sitting and screen time. Develop



a good immune system. Consult your physician wherever needed.

**Control weight:** Usually, Banks are in a market area, staff celebrates their birthdays, anniversaries, or other functions with a lot of fried foods. Reduce your cholesterol, gradually you can think of shifting your food habits from oily to non-oily food. Limit unhealthy food. It will reduce your tummy size.

Keep a watch on your weight. We got these lifestyle gifts by way of adulterated food, junk food, or food that has chemicals. These not only increase the weight but expose us to a poor lifestyle. Challenge your mind to change bad habits. Maintain body mass index (BMI).

We all know how to be healthy by receiving free advices or daily doses of WA messages. We just need to implement them or anyone's good viable idea until it makes a habit. Time and Health are two precious assets of life that we don't recognize and appreciate until they have deteriorated. The best investment option is to invest in Health.

There are various benefits of living a healthy lifestyle. Exercise can lift your mood which makes you feel better not only at the workplace but also gives freshness full day. It lowers the risk of developing many lifestyle diseases viz. cancer, heart disease, diabetes, obesity, osteoporosis, etc. You feel like taking control of your life. If you are already healthy, ensure to maintain that and there is always scope for improvement. You will be grateful later in life for practicing a healthy lifestyle.

Though the Covid is over, still follow the Covid appropriate behaviour. Wash your hands regularly, don't touch any surface unnecessarily, and maintain physical distance. Maintain good oral hygiene. Take steam and gargle occasionally even if you have no symptoms.

Healthy Mind, Healthy Body and Healthy Life.



**Yogendra Saini**  
Asst. General Manager  
Retail Loan Dept.,  
BCC, Mumbai

## Bengaluru Rural Region

**Our Bank is setting new milestones of success and behind this lies the untiring efforts of our Barodian Colleagues. With a view to showcase their efforts we have started giving space to extraordinary performance of the Zones/ Regions adjudged as the best amongst all, based on Baroda Sparsh Score. Accordingly, this space of our Journal has been earned by Bengaluru Rural Region which has secured first Position in September, 2022. On behalf of Team Bobmaitri, we congratulate the entire Team of Bengaluru Rural Region for this achievement. Now let's learn the Success Mantras from the leaders of the Region -Executive Editor**

### Highlight of Bengaluru Rural Region

Bengaluru Rural Region is headed by Shri R Murali Krishna AGM. Since his takeover Region has done exceedingly well in all business parameters. Bengaluru Rural Region has crossed the landmark of over Rs. 5000 crores in total business and surpassed the Sep, 2022 target by Rs. 315 crores out of which total deposits target surpassed by Rs. 214 crores and total advances target surpassed by Rs. 74 crores. In Sep, 2022 under GEMS ranking our region stood at 1st position PAN India level. This is the first time since the region has been formed.

Since the starting of this FY 2022-2023, we have motivated each and every employee to achieve the Region's target. Under his captaincy, our Region has achieved Sep, 2022 quarter targets in recovery with an upgradation of Rs 16.75 crores. Not only recovery target, Region has achieved overall Sep, 2022 targets in all core business parameters.

Highlights of Business performance in major parameters during Q2 FY2022-23 are as below:

- ✓ During September 22 Quarter Region has achieved has Total Bussiness of Rs 5311.95 Cr in which CASA Rs1518.44 Cr and Total Deposits Rs 2773.53 and Total Advances is Rs 2538.53Cr.
- ✓ The Region has achieved a Total business mark of Rs.5312 crores registering a growth of 15.67% over March 22.



**Shri R Murali Krishna**  
Regional Head,  
Bengaluru Rural Region



**Shri S C Prabhu**  
Deputy Regional  
Manager, Bengaluru  
Rural Region

- ✓ Region has surpassed its Demand Deposits target by Rs. 47 crores and registered a growth 36.03% over March 22.
- ✓ Region has surpassed total advances target by Rs. 84 Crores and registered a growth 16.07% over March 22.
- ✓ Region has surpassed its Retail loan target for Sep, 2022 quarter by Rs. 63 cr. In Housing Loan Region has registered a growth of Rs. 21.13% over March 22 and in Auto Loan growth of 27.80% over Mar-22.
- ✓ In personal loan Region has registered a growth of 58.48% which is the highest growth in all the parameters.
- ✓ Region's Agri loan portfolio has surpassed the target by Rs. 3 crores with a growth rate at 10.23% over Mar'22 level. In SHG our Region has registered a growth of 43.99% over Mar-22.
- ✓ Region has done reasonably well in bob world activations and digital transactions.
- ✓ Region has done exceedingly well in NPA management during the quarter, with a cumulative recovery & upgradation of Rs. 16.75 crores.
- ✓ Region has achieved CASA enabler's targets in CASA KI BARSAT campaign and was awarded continuously 6 times as a BIMA Region and 2 times as BIMA SEHANSHA.
- ✓ Region has achieved 184% in Baroda tiranga deposit which has ended in Sept-22.

| Parameter             | Mar'22 | As on 30.09.2022 | Growth | Growth % | Sep22 Target | Gap |
|-----------------------|--------|------------------|--------|----------|--------------|-----|
| <b>Demand</b>         | 173    | 236              | 62     | 36.03%   | 189          | 47  |
| <b>Saving</b>         | 1266   | 1283             | 16     | 1.28%    | 1343         | -60 |
| <b>CASA</b>           | 1440   | 1518             | 79     | 5.46%    | 1531         | -13 |
| <b>Term Deposit</b>   | 966    | 1255             | 289    | 29.98%   | 1001         | 254 |
| <b>RTD</b>            | 928    | 964              | 36     | 3.83%    | 963          | 0.5 |
| <b>Total Deposit</b>  | 2405   | 2774             | 368    | 15.30%   | 2532         | 241 |
| <b>Total Advances</b> | 2187   | 2538             | 351    | 16.07%   | 2454         | 84  |
| - Retail              | 749    | 932              | 183    | 24.46%   | 869          | 63  |
| - Agri                | 1147   | 1265             | 117    | 10.23%   | 1262         | 3   |
| - MSME                | 221    | 266              | 45     | 20.20%   | 253          | 12  |
| <b>Total Business</b> | 4592   | 5312             | 720    | 15.67%   | 4987         | 325 |

## Top Performing Branches of the Region

### Narsapura, Branch

Narsapura Branch is headed by Shri Vijay Kumar Reddy and is ably supported by 1 officer and 2 clerks. Branch has achieved Sep, 2022 targets in maximum parameters under rural category. This is the only branch in our region which has generated highest number of durable housing loan leads. As on Sep, 2022 Branch has touched the Rs. 54 Crore mark in total business and surpassed the Sep, 2022 target by Rs. 9.88 crore.



### Sarjapur Branch

Sarjapura Branch is headed by Ms. Satpathy Anima and is ably supported by 3 officers and 3 clerks. Branch is showing tremendous growth in % of digital transactions and WMS business also. Branch has crossed total business of Rs. 200 crore milestone and surpassed the Sep, 2022 target by Rs. 9.05 crore.



### Madhugiri Branch (VJMAGI):

Madhugiri Branch headed by Shri R Kiran Kumar and is ably supported by 1 officer, 4 clerks and 1 Sub Staff. Branch has achieved the targets in core business parameters. Branch is doing tremendously well in Retail Loan portfolio and surpassed the retail loan target by Rs. 2.80 crores and growth over Mar-22 by Rs. 4.65 crores.



### Special Mortgage Store:

SMS cell headed by Shri Rethesh Shetty is ably supported by 6 officers. Since his take over our Region is doing exceedingly well in Retail portfolio and mainly in Housing loan, Mortgage loan and Education loan and our Region's Housing Loan portfolio has crossed a milestone of Rs. 500 crores and surpassed Sep, 2022 target by Rs. 31.12 crores under education loan region has surpassed the target by 1.31 Crores.



### Departments which have made outstanding contributions to Business Development

#### Credit Department:

Credit Department headed by Mrs. Vineetha Varma, CM is ably supported by 6 officers and 1 clerk including Priority Sector and SME cell. PS department is headed by Shri Amit Kumar and one officer. Region has surpassed the targets in Agri advances by 3 crores with growth of Rs. 117 crores. Region is doing well in Gold loan, SHG and tractor loan. In MSME, Region has surpassed Sep, 2022 target by Rs. 12.15 crores and with a growth of Rs. 45 crores. In total Retail Advances there is no Negative Branch in our region Since Aug-22.



#### Planning, RBDM and WMS Department:



All the 3 departments headed by Shri Aritra Bhattacharge and is ably supported by Shri P Anil Kumar. Our Region has achieved the targets in CASA ki Barsat campaign.

And region has surpassed the Sep, 2022 targets in Current Deposits by Rs. 47 crores with a growth of Rs. 62 crores and Retail term deposit by 0.36 Crores with a growth of Rs. 36 crores. 25 Branches have achieved Sep, 2022 targets in CASA deposits.

Details of other awards and Accolades received by the Region:

1. Region has achieved foundation Feat: SIP MD Cup July, 2022
2. Region has been awarded for containing slippage & SMA Level and Improving Collection Efficiency during Sep, 22 Quarter.
3. Region has been awarded for "Amruth Mahotasav Saptah" in Mission Tijory in which Target was given 75 lockers and Region has allotted 117 lockers.

## News

### Fraud Risk Management Department organizes "Ideation" Session



On 03<sup>rd</sup> August, 2022 Fraud Risk Management Department, BCC organized a brainstorming "Ideation" Session to entertain ideas for building a robust Fraud Risk Management culture in the Bank. Our Executive Director Shri Joydeep Dutta Roy, other dignitaries were present on the occasion.

### RRB Cell, Head Office, Baroda organises cybersecurity awareness Programme



RRB cell, Head office, Baroda organised a one day workshop for all the IT staff of RRBs during Cyber awareness week. Workshop was inaugurated by Shri Sanjay Grover, CGM (RRBs, RSETI &FI).

# Customer Experience (CX) Journey at IndiaFirst Life

Research has shown that 86% customers are willing to pay more for great service! What's more, they are willing to talk about the service received to their friends and family. No wonder service has become the cornerstone of almost every organization globally with gathering customer feedback, distilling the information thus gathered and driving change throughout the organization basis the analysis of the information has become an integral part of organizational success.



close looping with our customers where we further augment the information gathered and gain rich insights on the initial feedback received. There is a clear line of ownership of tactical decision-making by process/business teams via huddles, reviews, competitions, etc., which helps drive the improvements that our customers desire. The ownership of strategic decision-making at the Organization level lies with the NPS Council, which consists of the C-Suite and Senior Leadership

Teams. They meet monthly and provide guidance, direction, and approvals.

At IndiaFirst, we are guided by our philosophy of #CustomerFirst. We established the twin objectives of further embedding customer-centricity in the organization while also drawing granular insights from customer feedback and utilizing them in everyday decision-making. It involved building strong operational systems & processes, proactive quality checks and very importantly setting up of a customer feedback initiative from ground up while simultaneously capturing and acting upon non-formal feedback received through several internal fora including our sales teams. The birth of our Voice of Customer (VOC) program was organic and gave us impetus to drive our Customer Experience (CX) to newer heights. Our VOC program, aimed at impacting not only customers and employees, but also the organization's culture, is a stand-out in many ways. At each stage of the program, insights and diverse outcome generation were focused upon for every sphere of our business. We have gone over and beyond to find intuitive and innovative ways to use our VOC program in order to achieve our goals.

The natural evolution of our NPS initiative steers us towards measurements of CX Economics (establishing the ROI), and a dramatic cultural change (through the incorporation of other high-impact, employee facing programs).

The most important pillar of our VOC program was envisioning, planning and then executing our Net Promoter Score (NPS) initiative. NPS helps us measure our CX and predict business outcomes after every customer interaction. At the outset of the initiative, we rolled out a bi-directional IT platform that helps us administer the survey to our customers through multiple media and then capture the customer feedback. The feedback is visible to internal customers through rich dashboards, reports and campaigns. The next stage of the initiative entails

Today, the VOC program for IndiaFirst Life is comprehensive & agile, has both width and depth, and is driven from the top. The feedback gathered from this program has already been effectively utilized to drive several large, mid-sized and small improvements including an enterprise wide audit of every customer communication, website enhancements, automation leading to instant fulfillment of customer requests, enhancing the customer journeys in New Business, Persistency, training and coaching of employees and several others. This has resulted in unprecedented outcomes for the year; a 40-point increase in Net Promoter Scores, generation of new business, reduced cost of servicing, and an organization-wide alignment to customer-centric outcomes.

As we continue to drive towards our organizational goals, VOC and NPS are the twin engines around which our service capabilities are being built. The future is full of options for the customer and IndiaFirst has chosen to be the first option!



**Atri Chakraborty,**  
Chief Operating Officer  
IndiaFirst Life Insurance Company Ltd.

# महामारी के दौरान डिजिटल बैंकिंग और बैंकिंग उत्पादों की उपयोगिता का विश्लेषण: हिट या फ्लॉप



भारत में डिजिटल बैंकिंग ने 1990 के दशक के अंत में आकार लेना शुरू किया। इंटरनेट के विकसित होने और लागत में कमी आने के साथ बैंकों ने डिजिटल बैंकिंग के विभिन्न उत्पादों को ऑनलाइन उपलब्ध कराना शुरू किया। भारत में डिजिटल बैंकिंग उत्पादों के गतिशील और त्वरित विकास, प्रौद्योगिकी और नवाचार को अपनाने से आयी सुगमता ने देश को न केवल डिजिटल भुगतान में वृद्धि के मामले में, बल्कि सुरक्षित, नवोन्मेषी और कुशल भुगतान प्रणालियों की उपलब्धता के रूप में वैश्विक डिजिटल बैंकिंग क्षेत्र में एक मजबूत ताकत के रूप में स्थापित किया है। डिजिटलीकरण दैनिक जीवन का अभिन्न अंग बन गया है। बाजार अध्ययनों के अनुसार दुनिया की लगभग आधी वयस्क आबादी वर्ष 2021 के अंत तक डिजिटल बैंकिंग का उपयोग कर रही है। डिजिटल बैंकिंग के पीछे मुख्य प्रेरक शक्ति डिजिटल प्रौद्योगिकी में नवाचारों की एक श्रृंखला और उपभोक्ता प्रोफाइल और अपेक्षाओं में बड़े पैमाने पर बदलाव हैं।

कोविड महामारी की शुरुआत से पहले डिजिटल बैंकिंग उत्पादों को अपनाना बढ़ रहा था, लेकिन रिजर्व बैंक द्वारा की गई कार्रवाई के साथ-साथ महामारी के कारण आए दबाव ने परिवर्तन को तेज कर दिया, जिससे संपर्क रहित और ऑनलाइन भुगतान में नाटकीय वृद्धि हुई है। महामारी के दौरान डिजिटल बैंकिंग उत्पादों ने संपर्क रहित लेन-देन व भुगतान की सुविधा प्रदान कर असंख्य लोगों के जीवन को बचाने में मदद की है। जेएएम (जन-धन, आधार और मोबाइल) ट्रिनिटी ने कम लागत वाले मोबाइल और डेटा के साथ-साथ डिजिटल बैंकिंग उत्पादों के विकास में महत्वपूर्ण भूमिका निभाई है। यह देखते हुए कि 131 करोड़ से अधिक आधार कार्ड धारक हैं, आधार भुगतान ब्रिज सिस्टम (एपीबीएस) के माध्यम से प्रत्यक्ष लाभ अंतरण (सरकार से व्यक्ति या जी2पी भुगतान) द्वारा डिजिटल भुगतान की सुविधा प्रदान की गई है। इसके परिणामस्वरूप माइक्रो-एटीएम का उपयोग करके डिजिटल भुगतान की सुविधा के लिए बिजनेस कॉरिस्पॉण्डेंट सहायता प्राप्त मॉडल के माध्यम से आधार-सक्षम भुगतान प्रणाली (एईपीएस) में महत्वपूर्ण वृद्धि हुई है।

**भारत सरकार की नीतिगत पहल द्वारा डिजिटल बैंकिंग और डिजिटल बैंकिंग उत्पादों को प्रोत्साहन**

भारत सरकार की कैशलेस अर्थव्यवस्था व पूरे देश में इंटरनेट उपलब्धता में तेजी से विकास के दृष्टिकोण को मूर्त रूप देते हुए, भारत ने वर्ष 2021

में 48.6 बिलियन से अधिक रियल-टाइम भुगतान लेन-देन दर्ज किया है जो दुनिया में सबसे अधिक है और निकटतम चुनौती देने वाले देश की तुलना में लगभग तीन गुना और दुनिया की अग्रणी अर्थव्यवस्थाओं जैसे यूएसए, कनाडा, यूके, फ्रांस जैसे देशों की संयुक्त रियल-टाइम भुगतान की तुलना में लगभग सात गुना अधिक है। हमारी भुगतान प्रणालियों द्वारा प्रतिदिन 26 करोड़ से अधिक डिजिटल भुगतान लेन-देन प्रोसेस किए जाते हैं जिनमें से यूपीआई प्रणाली स्वयं दो तिहाई से अधिक प्रोसेस करती है।

डिजिटल भुगतान केवल बेहतर तकनीक के बारे में नहीं है। उपभोक्ताओं के लिए डिजिटल भुगतान को अपनाना उनकी जीवनशैली पर निर्भर करता है कि वे डिजिटल/ ऑनलाइन लेन-देन करने में कितने सहज हैं। रिजर्व बैंक के डेटा से पता चलता है कि मार्च 2019 और सितंबर 2021 के बीच मोबाइल बैंकिंग और इंटरनेट बैंकिंग के उपयोगकर्ताओं में क्रमशः 99% और 18% की वृद्धि हुई है। मार्च, 2019 की तुलना में मार्च, 2022 के महीने में कुल डिजिटल भुगतान में मात्रा और मूल्य के मामले में क्रमशः 216% और 10% की वृद्धि हुई है। दूसरी ओर, इसी अवधि के दौरान कागजी लिखतों के उपयोग में काफी कमी आई है, कुल रिटेल भुगतान में इसकी हिस्सेदारी मात्रा के मामले में 3.83% से घटकर 0.88% और मूल्य के संदर्भ में 19.62% से घटकर 11.47% हो गई। इसी दौरान डिजिटल भुगतान में यूपीआई, आईएमपीएस और पीपीआई लेन-देन में क्रमशः 104%, 39% और 13% की वृद्धि दर्ज की गई है, यह भी पाया गया है कि नकदी आहरण की तुलना में भुगतान के लिए डेबिट कार्ड के उपयोग के साथ उपयोगकर्ता अनुभव बदल गया है।

**डिजिटल बैंकिंग या डिजिटल उत्पाद क्या हैं?**

डिजिटल बैंकिंग पारंपरिक बैंकिंग सेवाओं का ऑटोमेशन है। डिजिटल बैंकिंग बैंक के ग्राहकों को इलेक्ट्रॉनिक/ ऑनलाइन प्लेटफॉर्म के माध्यम से बैंकिंग उत्पादों और सेवाओं तक पहुंचने में सक्षम बनाता है। डिजिटल बैंकिंग का अर्थ है सभी बैंकिंग परिचालनों को डिजिटल करना और बैंक की भौतिक उपस्थिति को स्थायी ऑनलाइन उपस्थिति के साथ



प्रतिस्थापित करना, उपभोक्ता की शाखा में जाने की आवश्यकता को निकट भविष्य में कम व लम्बे समय में समाप्त करना है। डिजिटल बैंकिंग और डिजिटल बैंकिंग उत्पादों के लाभ लागत से कहीं अधिक हैं। यदि

किसी व्यक्ति के पास एक स्थिर इंटरनेट कनेक्शन और एक इंटरनेट-सक्षम स्मार्ट डिवाइस है तो डिजिटल बैंकिंग के पास उसे देने के लिए बहुत सारे डिजिटल बैंकिंग उत्पाद व वित्तीय सुविधाएं हैं।

### महामारी के दौरान डिजिटल बैंकिंग / बैंकिंग उत्पादों की उपयोगिता एवं सार्थकता

| डिजिटल बैंकिंग उत्पादों/ सेवाओं/ भुगतानों के प्रकार  | डिजिटल बैंकिंग व डिजिटल बैंकिंग उत्पादों की उपयोगिता एवं सार्थकता  |
|--|--|
| वित्तीय सुविधाएं                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>डिजिटल बैंकिंग उपभोक्ताओं को अपने घरों में आराम से बैंकिंग कार्यों को करने में सक्षम बनाती है, चाहे वे कोई बुजुर्ग व्यक्ति हो जो लाइनों में इंतजार करते-करते थक गए हैं या काम में व्यस्त श्रमिक वर्ग के पेशेवर हों या कोई सामान्य व्यक्ति जो शाखा में जाना नहीं चाहता हो।</li> <li>डिजिटल बैंकिंग के माध्यम से ग्राहक निवेश करने, ऋण लेने, सावधि जमा खाते खोलने जैसी अन्य महत्वपूर्ण वित्तीय सुविधाएं प्राप्त कर सकता है।</li> <li>वह डीमैट खातों को अपने बैंक खातों से जोड़ सकते हैं ताकि निरंतर धन का प्रवाह प्रदान किया जा सके और आप तुरंत निवेश कर सकें।</li> </ul> |
| 24*7 एक्सेस करने की उपलब्धता                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>डिजिटल बैंकिंग एक उपयोगकर्ता को चौबीसों घंटे बैंकिंग कार्य करने की सुविधा देता है जिसमें बैंकिंग कार्यों के लिए एक्सेस की सुविधा 24x7 उपलब्धता होती है।</li> <li>ग्राहक किसी भी निर्दिष्ट अवधि के लिए बैंकिंग विवरण देख व डाउनलोड कर सकते हैं।</li> <li>रिकॉर्ड की निगरानी के लिए उपयोगकर्ता किसी भी समय अपने खाते में लॉगिन कर सकते हैं।</li> </ul>  |
| निधि अंतरण   | <ul style="list-style-type: none"> <li>एनईएफटी/ आरटीजीएस और आईएमपीएस जैसे विकल्पों ने चेक और डीडी जारी करने जैसी आवश्यकता को लगभग समाप्त कर दिया है।</li> </ul>  |
| इंटरनेट एवं मोबाइल बैंकिंग                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>इंटरनेट और मोबाइल बैंकिंग को आमतौर पर ई-बैंकिंग के रूप में जाना जाता है।</li> <li>इंटरनेट बैंकिंग का तात्पर्य है इंटरनेट पर कुछ बैंकिंग सेवाओं को प्राप्त करना जैसे कि फंड ट्रांसफर, खाते खोलना और बंद करना।</li> <li>इंटरनेट बैंकिंग डिजिटल बैंकिंग का एक हिस्सा है, क्योंकि इंटरनेट बैंकिंग केवल मुख्य कार्यों तक ही सीमित है।</li> <li>इसी तरह, मोबाइल बैंकिंग स्मार्टफोन और टैबलेट के लिए अनुकूल ऐप्लिकेशन के माध्यम से डिजिटल बैंकिंग का हिस्सा है।</li> </ul>   |
| नकदी आहरण  | <ul style="list-style-type: none"> <li>आजकल एटीएम देश के लगभग हर इलाके में व्यापक रूप से मौजूद हैं, जो कि ग्राहक को किसी भी समय नकदी आहरण की सुविधा प्रदान करते हैं।</li> </ul>  |
| ऑनलाइन शॉपिंग, बिल भुगतान व स्वचालित भुगतान सेट करना | <ul style="list-style-type: none"> <li>ऑनलाइन शॉपिंग एक आसान तरीका बन गया है और भुगतान चैनल ऑनलाइन शॉपिंग पोर्टल के साथ अच्छी तरह से एकीकृत हो गए हैं। इंटरनेट बैंकिंग ने ऑनलाइन भुगतान में महत्वपूर्ण योगदान दिया है।</li> <li>डिजिटल बैंकिंग एक उपयोगकर्ता को बिजली, गैस, फोन और क्रेडिट कार्ड जैसे नियमित उपयोगिता बिलों के लिए स्वचालित भुगतान सेट करने व मासिक डेबिट सेट करने की अनुमति देता है।</li> <li>ग्राहक को अब नियत तारीखों को याद रखने के लिए सचेत प्रयास करने की आवश्यकता नहीं है।</li> </ul>   |
| चेक प्रबंधन  | <ul style="list-style-type: none"> <li>आवश्यकता पड़ने पर चेक को रोकने के लिए डिजिटल बैंकिंग का उपयोग कर ग्राहक चेक समाशोधन प्रक्रिया में हस्तक्षेप कर सकते हैं।</li> </ul>   |

महामारी के दौरान डिजिटल बैंकिंग / बैंकिंग उत्पादों की उपयोगिता एवं सार्थकता

| डिजिटल बैंकिंग उत्पादों/ सेवाओं/ भुगतानों के प्रकार | डिजिटल बैंकिंग व डिजिटल बैंकिंग उत्पादों की उपयोगिता एवं सार्थकता   |
|---|---|
| लेन-देन रिकॉर्ड की निगरानी                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>बैंक लिंक किए गए मोबाइल नंबर या ईमेल पते पर लेन-देन अलर्ट भेजते हैं एवं लेन-देन निष्पादित होते ही अपडेट होते हैं.</li> <li>डिजिटल बैंकिंग ग्राहक को एक बटन के क्लिक पर खातों की शेष राशि या बकाया राशि की जानकारी प्राप्त करने की सुविधा भी देता है.</li> </ul>  |
| बैंकिंग कार्ड                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>कार्ड का उपयोग न केवल नकदी निकालने के लिए किया जाता है, बल्कि डिजिटल भुगतान के अन्य रूपों को भी सक्षम बनाता है.</li> <li>कार्ड का उपयोग ऑनलाइन लेन-देन और प्वाइंट ऑफ सेल (पीओएस) मशीनों पर किया जा सकता है.</li> <li>बैंकों द्वारा जारी किए गए प्रीपेड कार्ड बैंक खाते से लिंक नहीं होते, बल्कि उन पर लोड किए गए धन के माध्यम से कार्य करते हैं.</li> </ul>  |
| अनस्टक्वर्ड सप्लिमेंट्री सर्विस डेटा (यूसएसडी)      | <ul style="list-style-type: none"> <li>ग्राहक *99# नंबर डायल करके बिना किसी ऐप्लिकेशन या इंटरनेट कनेक्शन के मोबाइल द्वारा लेन-देन कर सकते हैं.</li> <li>यह जमीनी स्तर पर अधिक वित्तीय समावेशन को बढ़ावा देती है.</li> <li>यह सेवा ग्राहक को इंटरैक्टिव वॉयस मेनू के माध्यम से खोज कर मोबाइल स्क्रीन पर वांछित विकल्प चुनने देती है.</li> <li>इसे उपयोग करने के लिए ग्राहक का मोबाइल नंबर बैंक खाते से जुड़ा होना चाहिए.</li> </ul>  |
| आधार सक्षम भुगतान प्रणाली (ईपीएस)                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>आधार सक्षम भुगतान प्रणाली (ईपीएस) ग्राहक को आधार संख्या के सफल सत्यापन के बाद बैंकिंग निर्देश शुरू करने देता है.</li> </ul>  |
| एकीकृत भुगतान इंटरफ़ेस (यूपीआई)                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>एकीकृत भुगतान इंटरफ़ेस (यूपीआई) वर्तमान में डिजिटल बैंकिंग का सबसे प्रचलित रूप है. यूपीआई (यूपीआई) वर्चुअल पेमेंट एड्रेस (वीपीए) का उपयोग करता है ताकि उपयोगकर्ता बैंक खाते के विवरण या आईएफएससी कोड दर्ज किए बिना फंड ट्रांसफर किया जा सके.</li> <li>यूपीआई की एक और खास बात यह है कि ये ऐप्लिकेशन आपको अपने सभी बैंक खातों को एक ही स्थान पर समेकित करने देती है जिससे धन को बिना प्रतिबंध के किसी भी समय चौबीसों घंटे स्थानांतरित और प्राप्त किया जा सकता है.</li> <li>भारत में यूपीआई आधारित ऐप जैसे भीम, फोन पे और गूगल पे हैं.</li> <li>भीम ऐप्लिकेशन, अन्य आभासी पते और बैंक खातों में धन के अंतरण के अलावा उपयोगकर्ता को किसी अन्य आधार संख्या में धन अंतरण करने की सुविधा भी देता है.</li> <li>सबसे महत्वपूर्ण बात यह है कि यूपीआई आधारित भुगतान निःशुल्क हैं.</li> </ul> |
| मोबाइल वॉलेट  | <ul style="list-style-type: none"> <li>मोबाइल वॉलेट ने ग्राहकों की चार अंकों वाले कार्ड पिन को याद रखने या सीवीवी विवरण दर्ज करने या नकदी ले जाने की आवश्यकता को लगभग समाप्त कर दिया है.</li> <li>मोबाइल वॉलेट आसानी से वॉलेट में धनराशि जोड़ने और समान ऐप्लिकेशन वाले अन्य व्यापारियों को भुगतान करने के लिए बैंक खाते और कार्ड क्रेडेंशियल स्टोर करते हैं.</li> <li>लोकप्रिय मोबाइल वॉलेट पेट्टीएम, फ्रीचार्ज, मोबिविक आदि हैं जिनमें एक सीमा तक धन राशि जमा की जा सकती है.</li> </ul>  |

## महामारी के दौरान डिजिटल बैंकिंग / बैंकिंग उत्पादों की उपयोगिता एवं सार्थकता

| डिजिटल बैंकिंग उत्पादों/ सेवाओं/ भुगतानों के प्रकार | डिजिटल बैंकिंग व डिजिटल बैंकिंग उत्पादों की उपयोगिता एवं सार्थकता   |
|---|---|
| पीओएस टर्मिनल                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>आमतौर पर पीओएस मशीनें पोर्टेबल डिवाइस होती हैं जो भुगतान को प्राधिकृत करने और पूरा करने के लिए कार्ड का उपयोग होती हैं.</li> <li>सुपरमार्केट और पेट्रोल पंप या गैस स्टेशन भुगतान के लिये इस तरीके को चुनते हैं.</li> <li>डिजिटल बैंकिंग का आगे बढ़ाने के साथ पीओएस टर्मिनल, भौतिक पीओएस उपकरणों की तुलना में अधिक विकसित होते जा रहे हैं.</li> <li>वर्चुअल और मोबाइल पीओएस टर्मिनल भी उपलब्ध हैं जो भुगतान शुरू करने के लिए मोबाइल फोन की एनएफसी सुविधा और वेब-आधारित ऐप्लिकेशन का उपयोग करता है.</li> </ul> |
| पेपरलेस   | <ul style="list-style-type: none"> <li>पारंपरिक बैंकिंग की सबसे बड़ी कमियों में से एक कागज पर अत्यधिक महत्व दिया जाना था. डिजिटल बैंकिंग के विकास के साथ बैंकिंग पेपरलेस हो गई है.</li> </ul>   |
| बैंक रहित क्षेत्रों में एक्सेस                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>दूर-दराज के क्षेत्रों में डिजिटल बैंकिंग सेवाओं का विस्तार समग्र विकास की दिशा में एक महत्वपूर्ण कदम है.</li> <li>किफायती कीमतों पर स्मार्टफोन और दूरदराज के इलाकों में इंटरनेट की पहुंच के साथ ग्रामीण आबादी डिजिटल बैंकिंग सेवाओं का अधिकतम लाभ उठा सकती है.</li> </ul>  |
| नकली मुद्रा के जोखिम को कम करना                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>डिजिटल बैंकिंग एवं सक्षम फंड ट्रांसफर नकली मुद्रा के जोखिम को कम करता है.</li> </ul>   |
| काले धन के परिचालन को प्रतिबंधित करना               | <ul style="list-style-type: none"> <li>कैशलेस सोसाइटी को बढ़ावा देकर डिजिटल बैंकिंग काले धन के परिचालन को प्रतिबंधित करती है क्योंकि सरकार फंड की गतिविधियों पर नज़र रख सकती है.</li> <li>लंबे समय में डिजिटल बैंकिंग से मुद्रा की ढलाई की मांग कम होने की उम्मीद है.</li> </ul>  |

### उपसंहार

डिजिटल उत्पाद आर्थिक विकास और वित्तीय स्थिरता को बढ़ावा देने के साथ-साथ महामारी के दौरान लोगों की जान बचाने व व्यापक वित्तीय समावेशन लाने में अत्यधिक उपयोगी रहे हैं. सुरक्षित, विश्वसनीय, सुलभ, किफायती और कुशल डिजिटल उत्पादों को सुनिश्चित करना भारतीय रिज़र्व बैंक के महत्वपूर्ण रणनीतिक उद्देश्यों और लक्ष्यों में से एक रहा है. इन उद्देश्यों की प्राप्ति के लिए भारत ने दुनिया में सबसे आधुनिक भुगतान प्रणालियों में से एक विकसित किया है. पिछले एक दशक में कई डिजिटल उत्पादों का उदय हुआ है, जिसने आम आदमी की सुविधा के लिए विभिन्न सुरक्षा उपायों के माध्यम से आत्मविश्वास को बढ़ाया है एवं महामारी ने इनकी सार्थकता को प्रमाणित किया है.

सभी मोबाइल फोन उपयोगकर्ताओं (स्मार्ट फोन और फीचर फोन उपयोगकर्ताओं दोनों) को डिजिटल रूप से सक्षम करने के साथ-साथ ऑफ़लाइन और ऑनलाइन कार्ड लेन-देन तथा उपयोगकर्ताओं द्वारा स्थायी निर्देशों वाले लेन-देन को सुरक्षित करने के लिए कदम उठाए गए हैं, परंतु इनके प्रभावी क्रियान्वयन के लिए और कार्य करने की आवश्यकता है. महत्वपूर्ण भुगतान मध्यस्थों को औपचारिक विनियमित ढांचे में लाने की दिशा में भी प्रयास शुरू किए गए हैं. पेमेंट एग्रीगेटर्स (पीए) के लिए जारी निर्देश इसी दिशा में एक कदम है. भुगतान स्वीकृति के बुनियादी ढांचे को बढ़ाने के लिए भी पहल की जा रही है. डिजिटल

बैंकिंग व डिजिटल बैंकिंग उत्पादों को और सशक्त व सार्थक बनाये रखने के लिये उठाये गये कुछ महत्वपूर्ण कदम इस प्रकार हैं.

- रिज़र्व बैंक इनोवेशन हब की स्थापना.
- कार्ड लेन-देन की सुरक्षा के लिए ढांचा जैसे स्विच ऑन/ऑफ सुविधा.
- प्रीपेड भुगतान लिखतों (पीपीआई) का उपयोग कर अनधिकृत लेन-देन के मामले में ग्राहक दायित्व को सीमित करने पर दिशानिर्देश.
- डिजिटल भुगतान के लिए ऑनलाइन विवाद समाधान (ओडीआर) को सक्षम करना.
- भुगतान प्रणाली ऑपरेटर्स (पीएसओ) के सिस्टम ऑडिट के दायरे और कवरेज की समीक्षा.
- त्वरित प्रतिक्रिया (क्यूआर) कोड अवसंरचना को सुव्यवस्थित करना.
- बैंक ऑफ़ बड़ौदा, बड़ौदा पीएसओ के प्राधिकरण के प्रमाण पत्र के लिए स्थायी वैधता.
- आरबीआई डिजिटल भुगतान सूचकांक (डीपीआई) का निर्माण; इत्यादि.



**डॉ. सत्येंद्र कुमार**  
मुख्य प्रबंधक

बड़ौदा अकादमी, भोपाल

# BARODA ALOK CHANDRA BRAVERY AWARD FOR FY 2021-22

Baroda Alok Chandra Bravery Award is conferred upon Barodians who have shown unimaginable courage while serving the Bank. The Award recognizes all such cases of display of courage by the staff member/s where they have gone beyond the call of duty for furthering, safeguarding and protecting the Bank's interests. This year, this award was conferred to -5- staff members for showing bravery and courage to protect the interest of the Bank and the customers. Staff members can refer to Bank's circular no. HO:BR:114:176 dated 17.08.2022 for details of the bravery. Some glimpses of award ceremony of Baroda Alok Chandra Bravery Award bestowed for FY 2021-22 are given here with:



Shri Kipgen Thanglenlal (left) receiving the award from Shri Bakshi Debashis (NDGM-1), Shri D Das (General Manager), Shri Biswas Kallol (RM- Kolkata Metro Region), Shri Das Pradip Kumar (NDGM-2).



Shri Mate Anthony T (left) receiving the award from Shri Bakshi Debashis (NDGM-1), Shri D Das (General Manager), Shri Biswas Kallol (RM- Kolkata Metro Region), Shri Das Pradip Kumar (NDGM-2).



Shri Krishan Kumar (left) receiving the Bravery Award at the hands of the Shri Shiv Ram Meena, Asst General Manager, Regional Head, Bharatpur Region.



Shri Kanhaiya Kumar Roy (centre) receiving the Bravery Award at the hands of Shri Rajiv Kumar, Dy. General Manager, Regional Head, Purnea Region.



Shri Shyam Kumar Singh, receiving the Bravery Award in presence of his family at the hands of Shri Manish Kaura, General Manager in presence of Deputy Zonal Head Shri Arshad Khan, DGM (Network) Shri P K Rout, AGM (HRM) Ms. Lipika Padhi, Regional Head (Navi Mumbai) Ms. Neha Sinha and others.

# Our Bank enters into TIE-UP with Ryan International Group of Institutions

Transfers and relocations are an inevitable part of banking career and every year employees in all cadres are transferred under Inter Zonal transfers (IZT) on longest stay, request transfers and on various other administrative grounds which involves change of one's place of posting. Transfers involve relocation and one major challenge faced by employees upon transfer is to arrange for quality education for their children due to mid-academic year admissions, late admissions, change of school etc.

To ease out the inconvenience faced by the employees and to facilitate admissions of their children, our Bank has taken initiative and made a school tie-up arrangement with 'Ryan International Group of Institutions' which is a leading K-12 (Kinder Garden to 12th Class) chain of schools in India and abroad with over four decades of experience. Ryan International Group of Institutions have over 125 institutions (68 CBSE, 25 ICSE, 4 International & 28 State Board Schools) spanning over 40 cities in 18 states and Union Territories in India. They also have schools in overseas locations at Sharjah and Abu Dhabi. The classes offered are from Kinder Garden to 12th Class with a choice of ICSE/ CBSE/ IGCSE/ IB curricula depending upon the school and location. Children can also shift from one type of board to other without hassle depending upon the availability of board at the sought location.

**The Memorandum of Understanding was signed on 1st August, 2022 by Ms. Swapna Bandopadhaya, General**



## RYAN INTERNATIONAL GROUP OF INSTITUTIONS



Ms. Swapna Bandopadhaya, General Manager (HRM) and Shri Jasmine Ganatra, General Manager (Admissions) from Ryan International Group of Institutions signing the MOU.

**Manager (HRM) from our Bank and Shri Jasmine Ganatra, General Manager (Admissions) from Ryan International Group of Institutions.**

With this tie-up bank looks forward to facilitate admissions

of children of employees due to transfers and deployment with no additional financial burden on its employees. For details of the scheme staff members can refer to circular no. HO:BR:114:177 dated 18.08.2022.

## स्थापना दिवस / Foundation Day

### क्षेत्रीय कार्यालय, दुर्ग



बैंक के स्थापना दिवस पर दुर्ग क्षेत्र द्वारा रक्तदान शिविर के साथ-साथ सांस्कृतिक कार्यक्रम का भी आयोजन किया गया. इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री अरविंद काटकर, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे.

### क्षेत्रीय कार्यालय, अमृतसर



अमृतसर क्षेत्र द्वारा बैंक के स्थापना दिवस पर विभिन्न कार्यक्रमों यथा रक्तदान शिविर, वृक्षारोपण, स्वास्थ्य जांच शिविर तथा विभिन्न हिन्दी प्रतियोगिताओं का आयोजन किया गया. इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री सतपाल मेहरा, उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री अशोक कुमार तथा अन्य स्टाफ उपस्थित रहे.

### क्षेत्रीय कार्यालय, बेंगलुरु मध्य



बैंक के स्थापना दिवस पर बेंगलुरु मध्य क्षेत्र की हलसूरु शाखा ने ग्राहक जागरूकता कार्यक्रम और हेल्थ कैंप का आयोजन किया. इस अवसर पर शाखा प्रमुख श्री ऑस्टिन डी अल्मेडा तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे.

### क्षेत्रीय कार्यालय, नागपुर



बैंक के स्थापना दिवस पर नागपुर क्षेत्र की धरमपेट शाखा में रक्त दान शिविर का आयोजन किया गया. इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री घनश्याम जे. गुप्ता, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे.

### क्षेत्रीय कार्यालय, भीलवाड़ा



बैंक के स्थापना दिवस पर भीलवाड़ा क्षेत्र द्वारा विभिन्न कार्यक्रमों का आयोजन किया गया. इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री आर पी मीणा, उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री एम एल कुमावत तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे.

### Regional Office, Gulbarga



On the occasion of Foundation Day Gulbarga Region conducted Walkathon. Regional Head Shri R.V.Siva Raja Kumar, other dignitaries and Staff Members were present on the occasion.

### क्षेत्रीय कार्यालय, देहरादून



बैंक के स्थापना दिवस पर देहरादून क्षेत्र द्वारा वृक्षारोपण, रक्तदान शिविर जैसे विभिन्न कार्यक्रमों का आयोजन किया गया। इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री अनूप शर्मा, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

### क्षेत्रीय कार्यालय, मुरादाबाद



बैंक के स्थापना दिवस पर मुरादाबाद क्षेत्र द्वारा उत्कृष्ट कार्यनिष्पादन करने वाले स्टाफ सदस्यों को सम्मानित करने हेतु का आयोजन किया गया। इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री सत्य प्रकाश, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

### क्षेत्रीय कार्यालय, फ़तेहपुर



बैंक के स्थापना दिवस पर फ़तेहपुर क्षेत्र द्वारा ग्राहक जागरूकता रैली का आयोजन किया गया और वृक्षारोपण किया गया। इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री डी.के. श्रीवास्तव, उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री संतोष कुमार पाण्डेय, आरबीडीएम श्री ओम नारायण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

### क्षेत्रीय कार्यालय, बड़ौदा शहर-II



बैंक के स्थापना दिवस पर बड़ौदा शहर क्षेत्र-II द्वारा वृक्षारोपण, अनाथ आश्रम के बच्चों को पठन-पाठन सामग्री की भेंट जैसे विभिन्न कार्यक्रमों का आयोजन किया गया। इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री राजन प्रसाद, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

### क्षेत्रीय कार्यालय, गुंटूर



बैंक के स्थापना दिवस पर गुंटूर क्षेत्र द्वारा विभिन्न कार्यक्रमों का आयोजन किया गया। इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री पी अमरनाथ रेड्डी, उप क्षेत्रीय प्रबंधक श्री एम विद्या सागर, अन्य कार्यपालकगण तथा स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

### क्षेत्रीय कार्यालय, कानपुर देहात



बैंक के स्थापना दिवस पर कानपुर देहात क्षेत्र की बीघापुर शाखा द्वारा वृक्षारोपण कार्यक्रम का आयोजन किया गया। इस अवसर पर शाखा प्रमुख श्री हेम नारायण सिंह तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

## स्थापना दिवस/ Foundation Day

### क्षेत्रीय कार्यालय, तिरुवनंतपुरम



बैंक के स्थापना दिवस पर तिरुवनंतपुरम क्षेत्र द्वारा विभिन्न कार्यक्रमों का आयोजन किया गया. इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री पद्मकुमार जे, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे.

### क्षेत्रीय कार्यालय, हैदराबाद मेट्रो



बैंक के स्थापना दिवस पर हैदराबाद मेट्रो क्षेत्र द्वारा सेवानिवृत्त स्टाफ सदस्यों को सम्मानित किया गया. इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रबंधक श्री श्रीनिवास राविपाटि, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे.

### क्षेत्रीय कार्यालय, मुंबई मेट्रो दक्षिण



बैंक के स्थापना दिवस पर मुंबई मेट्रो दक्षिण क्षेत्र द्वारा सांस्कृतिक कार्यक्रम का आयोजन किया गया और केक काटिंग की गई. इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री अर्शद खान, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे.

### क्षेत्रीय कार्यालय, अहमदाबाद-1



बैंक के 115वें स्थापना दिवस पर अहमदाबाद-1 द्वारा राशन किट का वितरण, स्कूल में वाटर कूलर दान जैसे विभिन्न कार्यक्रमों का आयोजन किया गया. इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री संजय चौधरी, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे.

### क्षेत्रीय कार्यालय, मुंबई मेट्रो पश्चिम



बैंक के स्थापना दिवस पर मुंबई मेट्रो पश्चिम क्षेत्र द्वारा सांस्कृतिक कार्यक्रम का आयोजन किया गया और उत्कृष्ट कार्यनिष्पादन करने वाले स्टाफ सदस्यों को पुरस्कृत किया गया. इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री मयंक कुमार, उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री सुनील कुमार, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे.

### क्षेत्रीय कार्यालय, कानपुर मेट्रो



बैंक के स्थापना दिवस पर कानपुर मेट्रो क्षेत्र की कबाड़ी मार्केट शाखा द्वारा नेत्र परीक्षण शिविर कैम्प का आयोजन किया गया. इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री जे के जायस, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे.



### क्षेत्रीय कार्यालय, सुल्तानपुर



बैंक के स्थापना दिवस पर सुल्तानपुर क्षेत्र द्वारा रैली का आयोजन किया गया तथा कॉर्पोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व के तहत वृद्धाश्रम में आवश्यक वस्तुएँ दान की गयी। इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री ब्रह्मानन्द द्विवेदी, उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री रंजन कुमार, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

### क्षेत्रीय कार्यालय, मुंबई मेट्रो मध्य



बैंक के स्थापना दिवस पर मुंबई मेट्रो मध्य क्षेत्र द्वारा चंदावरकर क्लस्टर द्वारा हफ़फ़िकन इन्स्टीट्यूट फॉर ट्रेनिंग, रिसर्च एंड टेस्टिंग इन्स्टीट्यूट, परेल में वाटर कूलर का दान किया गया। इस अवसर पर उप महाप्रबंधक (नेटवर्क) श्री पी के राऊत, तत्कालीन क्षेत्रीय प्रमुख श्री शशिनाथ डंडन, क्षेत्रीय प्रमुख श्री तेज प्रकाश तुलस्यान, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

### क्षेत्रीय कार्यालय, विशाखापट्टणम



बैंक के स्थापना दिवस पर विशाखापट्टणम क्षेत्र द्वारा विभिन्न कार्यक्रमों का आयोजन किया गया। इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री वाईवीएस कोटेश्वर राव, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

### क्षेत्रीय कार्यालय, नवी मुंबई



बैंक के स्थापना दिवस पर नवी मुंबई क्षेत्र द्वारा विभिन्न कार्यक्रमों का आयोजन किया गया। इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख सुश्री नेहा सिन्हा, उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री हेमंत कुमार लाल, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

### क्षेत्रीय कार्यालय, मुंबई पूर्व क्षेत्र



बैंक के स्थापना दिवस पर मुंबई मेट्रो पूर्व क्षेत्र द्वारा विभिन्न विभिन्न सांस्कृतिक गतिविधियों का आयोजन किया गया। इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री कमलेश राठौर, तत्कालीन क्षेत्रीय प्रमुख श्री सालेश कुमार, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

### क्षेत्रीय कार्यालय, कालिकट



बैंक के स्थापना दिवस पर कालिकट क्षेत्र द्वारा जीवीएचएसएस स्कूल, किनाशेरी में सीएसआर के तहत लेखन सामग्री का वितरण किया गया। इस अवसर पर क्षेत्रीय परमुख श्री बी कण्णन, उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री दिलशोब, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

### क्षेत्रीय कार्यालय, वाराणसी



बैंक के स्थापना दिवस पर वाराणसी क्षेत्र द्वारा बाइक रैली का आयोजन किया गया तथा सेवानिवृत्त स्टाफ सदस्यों को सम्मानित किया गया. इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री नीलमणि, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे.

### क्षेत्रीय कार्यालय, बर्द्धमान



बैंक के स्थापना दिवस पर बर्द्धमान क्षेत्र द्वारा बाईक रैली के साथ-साथ सांस्कृतिक कार्यक्रम का आयोजन किया गया. इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री स्वपन कुमार बैनर्जी, उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री अमिय कुमार मंडल, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे.

### क्षेत्रीय कार्यालय, वृहतर कोलकाता



बैंक के स्थापना दिवस पर वृहतर कोलकाता क्षेत्र द्वारा विभिन्न कार्यक्रमों का आयोजन किया गया. इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री चन्दन दत्ता, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे.

### क्षेत्रीय कार्यालय, मुंबई मेट्रो उत्तर



बैंक के स्थापना दिवस पर मुंबई मेट्रो उत्तर क्षेत्र द्वारा सांस्कृतिक कार्यक्रम के साथ-साथ विभिन्न खेलों का आयोजन किया गया. इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री अखिलेश कुमार, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे.

### क्षेत्रीय कार्यालय, रायपुर



बैंक के स्थापना दिवस पर रायपुर क्षेत्र द्वारा पौधारोपण, रक्तदान शिविर, स्वास्थ्य जाँच शिविर, बालाश्रम, कचहरी में वाटरकूलर तथा जूते का वितरण, एम्स हॉस्पिटल में व्हील चेयर का वितरण, चित्रकला प्रतियोगिता, रंगोली प्रतियोगिता तथा सांस्कृतिक कार्यक्रम का आयोजन किया गया. इस अवसर पर विशिष्ट अतिथि के रूप में उप महाप्रबंधक, जेडएआइडी, कोलकाता श्री रंजीत कुमार मंडल, उप महाप्रबंधक (नेटवर्क) श्री अन्मय कुमार मिश्रा, क्षेत्रीय प्रमुख श्री अमित बैनर्जी, उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री अभिषेक भारती तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे.

### क्षेत्रीय कार्यालय, सिलीगुड़ी



बैंक के स्थापना दिवस पर सिलीगुड़ी क्षेत्र द्वारा जलवायु परिवर्तन पर जागरूकता के लिए साइकिल रैली का आयोजन किया गया. इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रबंधक श्री दिलीप के प्रसाद, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे.

### क्षेत्रीय कार्यालय, करनाल



करनाल क्षेत्र द्वारा बैंक के स्थापना दिवस पर एम.डी.डी. बालभवन, करनाल में वृक्षारोपण किया गया तथा सभी छात्राओं को फल एवं स्टेशनरी सामग्री वितरित की गई. इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री सतीश कुमार यादव, उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री डी.पी.एस. भाटिया तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे.

### Regional Office, Udupi II



On the occasion of Foundation Day Udupi II Region undertook CSR activity at Spandana Vocational Rehabilitation Centre for Mentally Challenged Persons. Regional Head Shri Ravi H G, Deputy Regional Manager Shri Prashant Kumar, other dignitaries and Staff Members were present on the occasion.

### क्षेत्रीय कार्यालय, तेलंगाना दक्षिण



बैंक के स्थापना दिवस पर तेलंगाना दक्षिण क्षेत्र द्वारा विभिन्न कार्यक्रमों का आयोजन किया गया. इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री टी वी वी एस शर्मा, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे.

### क्षेत्रीय कार्यालय, बिलासपुर



बैंक के स्थापना दिवस पर बिलासपुर क्षेत्र द्वारा कार्पोरेट सामाजिक दायित्वों का निर्वहन करते हुए ट्रैफिक पुलिस को बैरिकेटिंग दान किया गया. इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री बरून कुमार मेहेर, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे.

### क्षेत्रीय कार्यालय, भुवनेश्वर



बैंक के स्थापना दिवस पर भुवनेश्वर क्षेत्र द्वारा अन्य गतिविधियों के साथ सांस्कृतिक कार्यक्रम का आयोजन किया गया. इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री राजीव कृष्णा, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे.

### Regional Office, Madurai



On the occasion of Bank's Foundation Day Staff members of Madurai Region participated in a walkathon. Regional Head Shri M Srinivasan, other Senior Executives and other Staff Members were present on the occasion.

## स्थापना दिवस/ Foundation Day

### क्षेत्रीय कार्यालय, बड़ौदा शहर



बैंक के स्थापना दिवस पर आईबीबी शाखा, बड़ौदा, सीएफएस शाखा एवं अलकापुरी शाखा द्वारा श्रम मंदिर ट्रस्ट, सिंधरोट में मरीजों हेतु जरूरत के सामान का दान किया गया। इस अवसर पर अंचल प्रमुख श्री राजेश कुमार सिंह, क्षेत्रीय प्रमुख श्री ललित अदलखा, शाखा प्रमुख (अलकापुरी शाखा) श्री जगदीश मेहरचंदानी, शाखा प्रमुख (सीएफएस) श्री सुधीर कुमार, शाखा प्रमुख (आईबीबी) श्री सुनील कुमार तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

### क्षेत्रीय कार्यालय, आगरा



बैंक के स्थापना दिवस पर आगरा क्षेत्र द्वारा विभिन्न कार्यक्रमों का आयोजन किया गया। इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री विवेक शुक्ला, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

### क्षेत्रीय कार्यालय, गांधीनगर



बैंक के स्थापना दिवस पर गांधीनगर क्षेत्र द्वारा बाइक रैली का आयोजन किया गया। इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री बी एल गेहलोत, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

### क्षेत्रीय कार्यालय, अजमेर



बैंक के स्थापना दिवस पर अजमेर क्षेत्र द्वारा वाहन रैली, एमएसएमई ग्राहकों के साथ बैठक, सीआरपीएफ मुख्यालय, अजमेर में पौधरोपण जैसे विभिन्न कार्यक्रमों का आयोजन किया गया। इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री नितिन अग्रवाल, उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री राजेश माथुर, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

### Regional Office, Puducherry



On the occasion of Bank's Foundation Day Staff members of Puducherry Region participated in a walkathon. Regional Head Shri Kamalakannan, other Senior Executives and other Staff Members were present on the occasion.

### Regional Office, Hassan



On the occasion of Foundation Day Hassan Region undertook CSR activity at Old Age home, Hassan. Regional Head Shri Samuel Stephen, other dignitaries and Staff Members were present on the occasion.

### क्षेत्रीय कार्यालय, जबलपुर



बैंक के स्थापना दिवस पर जबलपुर क्षेत्र द्वारा स्कूलों व अन्य संस्थानों में आवश्यक सामग्री वितरित की गई और सांस्कृतिक कार्यक्रम का भी आयोजन किया गया। इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री कुमार नरेन्द्र, उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री राजीव कुमार तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

### क्षेत्रीय कार्यालय, लुधियाना क्षेत्र



लुधियाना क्षेत्र द्वारा बैंक के स्थापना दिवस पर कॉर्पोरेट सामाजिक दायित्वों का निर्वहन करते हुए लुधियाना जिले के ट्रैफिक पुलिसकर्मियों को छाते प्रदान किए गए। इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री तरनजीत सिंह, एसीपी यातायात (लुधियाना जिला) श्री चिरंजीव लांबा, सहायक महाप्रबंधक श्री विपिन कुमार एवं उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री आशीष सोनी उपस्थित रहे।

### क्षेत्रीय कार्यालय, भावनगर



बैंक के स्थापना दिवस पर भावनगर क्षेत्र द्वारा रैली एवं वृक्षारोपण कार्यक्रम का आयोजन किया गया। इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री सुधीरंजन साहू, उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री विशाल जैन एवं अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

### क्षेत्रीय कार्यालय, महेसाना



बैंक के स्थापना दिवस पर महेसाना क्षेत्र द्वारा वृक्षारोपण, बाइक रैली आदि जैसी विभिन्न गतिविधियों का आयोजन किया गया। इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री रंजीत रंजन दास, उप क्षेत्रीय प्रबंधक श्री मनोज कुमार रस्तोगी तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

### क्षेत्रीय कार्यालय, जोधपुर



बैंक के स्थापना दिवस पर जोधपुर क्षेत्र द्वारा विभिन्न कार्यक्रमों के साथ रक्तदान शिविर का आयोजन किया गया तथा सेवानिवृत्त स्टाफ सदस्यों को सम्मानित किया गया। इस अवसर पर उप महाप्रबंधक श्री सुरेश चंद्र बुंटोलिया, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

### क्षेत्रीय कार्यालय, अलवर



बैंक के स्थापना दिवस पर अलवर क्षेत्र द्वारा वाहन रैली, नुक्कड़ नाटक जैसे कार्यक्रम का आयोजन तथा केंद्रीय विद्यालय ईटाराणा, अलवर में वृक्षारोपण किया गया। इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री राजेश कुमार शर्मा, आरबीडीएम श्री चिराग जेठवानी, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

# Functioning of Centralized Transaction Monitoring Unit – (CTMU)

CTMU monitors alerted transactions from money laundering angle based on predefined scenarios. STR Scrutiny Cell is a part of CTMU (Centralised Transaction Monitoring Unit) H.O., Baroda and it furnishes information to FIU-IND through certain reports such as STR, CTR, NTR, EFT & CCR in terms of the Rule 3 and Rule 7 of PML (Maintenance of Records) Rules, 2005. The reports which are being reported to FIU-IND by the department are as under:-

- STR- Suspicious Transaction Report
- CTR - Cash Transaction Report
- NTR – Non Profit Organization Transaction Report
- EFT (CBWTR)– Cross Border Wire Transfer Report
- CCR- Counterfeit Currency Report

**All above mentioned reports are filed with FIU-IND with the consent of Principal Officer who is a senior Executive of the Rank of General Manager. Presently General Manager Operations, Head Office, Baroda is the Principal Officer of our Bank.**

## Suspicious Transaction Report (STR)

Bank is filing all suspicious transactions as mentioned in the PMLA Rules to Financial Intelligent Unit – India (FIU-IND). While determining suspicious transactions, bank is guided by definition of suspicious transaction contained in PMLA Rules as amended from time to time.

As a part of transaction monitoring mechanism, Bank has procured SAS AML Application Software for generation of AML alerts based on Red Flag Indicators provided by FIU-IND.

Officers at CTMU examine such alerts and on the basis of various parameters viz. account profile, turnover, transactions pattern etc. decide whether the alerted transaction is suspicious or not. Thereafter, he/she records reasons for a series of transactions in case of suspicion/ non-suspicion.

If any transaction found suspicious, STR is filed to FIU-IND through our Principal Officer within seven days of arriving at conclusion that any transaction, cash or non- cash, or a series of transactions integrally connected is suspicious one.

## Cash Transaction report (CTR)

Bank is filing following types of Cash Transactions to FIU-IND:-

- All cash transactions of the value of more than Rupees Ten Lakh or its equivalent in foreign currency.



- All series of cash transactions integrally connected to each other which have been individually valued below Rupees Ten Lakh or its equivalent in foreign currency where such series of transactions have taken place within a month and the monthly aggregate exceeds Rupees Ten Lakh and its equivalent in foreign currency.

## Non-Profit Organisation Transaction Report (NTR)

Bank is reporting all transactions involving receipts by non-profit organizations of value more than rupees Ten Lakh or its equivalent in foreign currency during the month to the Director, FIU-IND by 15th of succeeding month in the format prescribed by FIU-IND. Data for CTR/NTR is provided by Financial Management, Hyderabad.

## Cross-Border Wire Transfer (EFT)

Bank is reporting all Cross Border Wire Transfers of the value of more than five lakh rupees or its equivalent in foreign currency during the month, where either the origin or destination of fund is in India, to the Director, FIU-IND by 15th of succeeding month in the format prescribed by FIU-IND. Data for EFT is provided by CBT (Corporate Banking Transaction) team and IFSC Banking Unit.

## Counterfeit Currency Report (CCR)

All cash transactions, where forged or counterfeit Indian currency have been detected, are reported to FIU-IND in the specified format by 15th of the succeeding month. Data for CCR is provided by FNVC Cell, H.O., Baroda.

**All the above reports are uploaded by STR Scrutiny Cell to Finnet Portal of FIU-IND after approval of Principal Officer.**

## Roles and responsibilities of the department:-

### CTMU :

- Thorough scrutiny/closure of alerts generated from AML application in connection with the transactions taking place in the accounts.
- Review of alert definition along with threshold limits, all alert definitions as prescribed by FIU IND have been implemented.
- Analysis of CTR / NTR and filing STR in eligible accounts.
- Ensure quality assurance check in respect of alerts closed by AMLROs as Not Suspicious.

### STR Cell :

- To comply with the directions of FIU-IND.
- Timely filing of all reports viz. CTR, NTR, STR, EFT & CCR with FIU-IND.
- Uploading the above mentioned reports to Finnet portal of FIU-IND after taking prior approval from Principal Officer.
- To upload all STRs received from CTMU (Centralised Transaction Monitoring Unit) at H.O. Baroda, TBML functioning at Gandhinagar, Branches through respective Regional Offices, VCIP centres etc.
- Maintaining all necessary records related to above reports for five years from the date of transaction, in terms of PML Act and Rules.
- To update risk category of customer's account/s with 'High Risk' wherein STR is filed.
- Uploading of CTR/NTR data on intranet (HO ->

KYC AML -> Documents -> Resources -> CTR (Zone wise Excel Sheet) or STR) on monthly basis for preservation of records by Branches / RO for audit and inspection purpose. In this regard Regional office has to submit their certificate to our department on or before the last working day of the month in which data of CTR/NTR is uploaded in the intranet.

- To sensitize Branches / Regions/ CTMU for monitoring of transactions specifically during election periods as per FIU-IND Instructions and file STRs with high priority of nominated candidates & family members' accounts if found suspicious.

❖❖❖



**Pankaj Kumar**  
Chief Manager  
STR Cell, HO, Baroda

## FAMILY CORNER

# HAPPINESS

The way the vine hangs over the window,  
And the way the sunlight peaks through it.  
The birds outside ; they put on a show,  
And their melodies lock up in your heart.  
You smile every Saturday night  
Knowing,  
Tomorrow could be the best day.  
The thought of your coffee waiting for you,  
Every morning,  
Pleases your blue mind.  
Isn't this what happiness could also be?  
Taken from miscellaneous things,  
And they explode your body,  
Into shades of yellow;  
Happiness,  
Is a tender thing,  
And anything,  
Has happiness tied to it.



**Avani Rajan**  
D/o- Shri Rajan Prasad  
Asst. General Manager & Regional Head  
Baroda City Region-II

## Pictures Speak...



## PEOPLE

Having taken these portraits photos over 6 months ago, my idea was to capture these people being their true self. Most of these photos are in documentary style so that it allows the audience to really notice how people act when they aren't aware of the camera in front of them.

Portrait Photography by:

**Ananya Grover**  
D/o Shri Sanjay Grover  
Chief General Manager  
Head Office, Baroda

## नेटवर्क विस्तार / Network Expansion

### Chennai Zone inaugurates Mid Corporate Cluster (South), Chennai



On 17<sup>th</sup> September, 2022 Chennai Zone inaugurated Mid Corporate Cluster (South), Chennai. Chief General Manager (BCC, Mumbai) Shri Subrat Kumar, General Manager, Cluster Head (South), Chennai Shri S Rengarajan, Zonal Head (Chennai Zone) Shri Saravanakumar A and other dignitaries were present on the occasion.

### बड़ौदा अकादमी, भोपाल के नए परिसर का उद्घाटन



13 जुलाई, 2022 को भोपाल अंचल के अंचल प्रमुख श्री गिरीश सी. डालाकोटी के कर कमलों से बड़ौदा अकादमी, भोपाल के नए परिसर का उद्घाटन किया गया. इस अवसर पर जेडआईएडी, भोपाल के उप महाप्रबंधक श्री प्रमोद कुमार शर्मा, बड़ौदा अकादमी, भोपाल के मुख्य प्रबंधक श्री मिलन चौबे तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे.

### महेसाना क्षेत्र की वडनगर शाखा के नए शाखा परिसर का उद्घाटन



29 अगस्त, 2022 को महेसाना क्षेत्र की वडनगर शाखा के नये परिसर का उद्घाटन किया गया. इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री रंजीत रंजन दास, उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री मनोज रस्तोगी और शाखा प्रमुख श्री लोकेश गुप्ता तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे.

### अजमेर क्षेत्र द्वारा रूपनगढ़ शाखा के नए परिसर का उद्घाटन



15 जुलाई, 2022 को अजमेर क्षेत्र द्वारा रूपनगढ़ शाखा के नए परिसर का उद्घाटन किया गया. इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री एस के बिरानी, वरिष्ठ शाखा प्रबंधक श्री विक्रान्त मीणा तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे.

### मैसूरु क्षेत्र द्वारा सिद्धार्थ नगर शाखा के नए परिसर का उद्घाटन



28 सितंबर, 2022 को मैसूरु क्षेत्र द्वारा सिद्धार्थ नगर शाखा के नए परिसर का उद्घाटन किया गया. इस अवसर पर बेंगलुरु अंचल के अंचल प्रमुख श्री सुधाकर डी नायक ए, मैसूरु क्षेत्र के क्षेत्रीय प्रमुख श्री अनुज अवस्थी, श्री सुत्तूरु मठ, मैसूरु के श्री देशीकेंद्र महाशिवरात्री स्वामीजी तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे.



### तेलंगाना उत्तर क्षेत्र के धर्मारम शाखा के नए परिसर का उद्घाटन



03 अगस्त, 2022 को तेलंगाना उत्तर क्षेत्र द्वारा धर्मारम शाखा के नए परिसर का उद्घाटन किया गया। इस अवसर पर अंचल प्रमुख श्री मन मोहन गुप्ता, क्षेत्रीय प्रमुख श्री सी. वी. एस. चंद्रशेखर, शाखा प्रमुख श्री एम. विनय कुमार तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

### एर्णाकुलम क्षेत्र द्वारा पेरुब्बावूर शाखा के नए परिसर का उद्घाटन



20 जुलाई, 2022 को एर्णाकुलम क्षेत्र द्वारा पेरुब्बावूर शाखा के परिसर का उद्घाटन किया गया। इस अवसर पर अंचल प्रमुख श्री श्रीजित कोट्टराथिल, क्षेत्रीय प्रमुख श्री अनीष कुमार केशवन, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

### सूरत शहर क्षेत्र की रांदेर शाखा के नए परिसर का उद्घाटन

19 सितंबर, 2022 को सूरत सिटी की रांदेर शाखा के नए परिसर का उद्घाटन किया गया। इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री सुधीर कुमार, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।



### सूरत जिला क्षेत्र द्वारा आर-सेटी, कामरेज का उद्घाटन



18 जुलाई, 2022 को सूरत जिला क्षेत्र द्वारा कामरेज में बड़ौदा स्वरोजगार विकास संस्थान का उद्घाटन कार्यपालक निदेशक श्री विक्रमादित्य सिंह खीची के कर-कमलों से किया गया। इस अवसर पर अंचल प्रमुख श्री राजेश कुमार सिंह, आर-सेटी के निदेशक श्री अमोल गीते, क्षेत्रीय प्रमुख (सूरत जिला क्षेत्र) श्री चंद्रकांत चक्रवर्ती, क्षेत्रीय प्रमुख (सूरत शहर) श्री आर के गोयल, उप क्षेत्रीय प्रमुख (सूरत जिला क्षेत्र) श्री संजीव कुमार श्रीवास्तव, क्षेत्रीय प्रमुख (सूरत शहर क्षेत्र II) श्री भोलानाथ त्रिवेदी उपस्थित रहे।

### सूरत शहर क्षेत्र द्वारा पिपलोद शाखा के नए परिसर का उद्घाटन



08 सितंबर, 2022 को सूरत शहर क्षेत्र द्वारा पिपलोद शाखा के नए परिसर का उद्घाटन किया गया। इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री सुधीर कुमार, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

### दुर्ग क्षेत्र द्वारा जामुल शाखा के नए परिसर का उद्घाटन



25 जुलाई, 2022 को दुर्ग क्षेत्र द्वारा जामुल शाखा के नए परिसर का उद्घाटन किया गया। इस अवसर पर उप महाप्रबंधक (नेटवर्क) श्री अन्मय कुमार मिश्रा, दुर्ग क्षेत्र के क्षेत्रीय प्रमुख श्री अरविंद काटकर, जामुल शाखा के शाखा प्रमुख श्री प्रणीत भारद्वाज तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

हम जुलाई-सितंबर, 2022 के दौरान पदोन्नत हुए मुख्य महाप्रबंधकों, महाप्रबंधकों और उप महाप्रबंधकों को बॉम्बे की ओर से हार्दिक बधाई देते हैं और इनके उज्वल भविष्य की कामना करते हैं. - कार्यकारी संपादक

### मुख्य महाप्रबंधक



श्री दिनेश पंत,  
प्रधान कार्यालय, बड़ौदा



श्री राकेश नेमा,  
डीआर साइट, हैदराबाद



सुश्री कविता सिंह,  
मिड कॉर्पोरेट क्लस्टर, पश्चिमी मुंबई



श्री सुमित कुमार सुभाषचंद्र मिश्रा,  
कॉर्पोरेट कार्यालय, मुंबई



श्री वीएसवी श्रीधर आर,  
प्रधान कार्यालय, बड़ौदा



श्री मेहुलकुमार चन्द्रकांत दवे,  
कॉर्पोरेट कार्यालय, मुंबई



श्री रवींद्र कुमार सिन्हा,  
कॉर्पोरेट कार्यालय, मुंबई



श्री परमेक्षरन जी वैदिश्वरन,  
कॉर्पोरेट कार्यालय, मुंबई



श्री सुशील कुमार,  
कॉर्पोरेट कार्यालय, मुंबई



श्री शब्बीर बशीर मेहसानिया,  
कॉर्पोरेट कार्यालय, मुंबई



सुश्री परिमिता मिश्रा,  
मिड कॉर्पोरेट, बांद्रा, मुंबई



श्री राजेश भास्कर,  
अंचल कार्यालय, चंडीगढ़



श्री राकेश चलावरिया,  
अंचल कार्यालय, अहमदाबाद



श्री अन्मय कुमार मिश्रा,  
अंचल कार्यालय, भोपाल

## नराकास (बैंक), वडोदरा द्वारा 'डिजिटल मुद्रा' विषय पर राष्ट्रीय सेमिनार का आयोजन



दिनांक 18 जुलाई, 2022 को नराकास (बैंक), वडोदरा के संयोजन में केवडिया, गुजरात में क्षेत्रीय कार्यान्वयन कार्यालय, मुंबई के अंतर्गत कार्यरत सभी नगर समितियों के लिए डिजिटल मुद्रा विषय पर हिन्दी माध्यम से राष्ट्रीय सेमिनार का आयोजन किया गया. इस सेमिनार में नराकास (बैंक), वडोदरा के सदस्य कार्यालयों के स्टाफ सदस्यों सहित क्षेत्रीय कार्यान्वयन कार्यालय, मुंबई के अंतर्गत कार्यरत नगर समितियों के कुल 85 सदस्यों ने प्रतिभागिता की. कार्यक्रम की अध्यक्षता नराकास (बैंक), वडोदरा के तत्कालीन अध्यक्ष एवं मुख्य महाप्रबंधक (परिचालन) श्री अजय कुमार खोसला ने की. इस अवसर पर मुख्य अतिथि एवं उप निदेशक (कार्यान्वयन), क्षेत्रीय कार्यान्वयन कार्यालय, मुंबई डॉ. सुस्मिता भट्टाचार्य, प्रमुख- राजभाषा एवं संसदीय समिति श्री संजय सिंह, अध्यक्ष, नराकास (कार्यालय), जामनगर एवं निदेशक, दीपस्तंभ व दीपपोत निदेशालय, दीपभवन, जामनगर श्री हंसराज बैरवा, उप महाप्रबंधक

एवं क्षेत्रीय प्रमुख, यूनियन बैंक ऑफ इंडिया, वडोदरा श्री सत्यजीत महांती, महाप्रबंधक (भू.भौ.)- प्रभारी राजभाषा, ओएनजीसी, वडोदरा सुश्री संगीता आर सवनुर एवं अन्य अधिकारीगण उपस्थित रहे.

कार्यक्रम के दौरान बैंक ऑफ बड़ौदा की हिन्दी पत्रिका 'अक्षयम्', बड़ौदा अंचल की तिमाही पत्रिका 'बड़ौदा दर्पण' और यूनियन बैंक ऑफ इंडिया, क्षेत्रीय कार्यालय, बड़ौदा की तिमाही पत्रिका 'यूनियन लहर' का विमोचन किया गया. कार्यक्रम का समग्र संयोजन एवं संचालन सदस्य सचिव, नराकास (बैंक), वडोदरा एवं सहायक महाप्रबंधक श्री पुनीत कुमार मिश्र ने किया. सेमिनार के प्रथम सत्र का संचालन यूनियन बैंक ऑफ इंडिया के वरिष्ठ प्रबंधक (राजभाषा) श्री सत्येन्द्र कुमार और द्वितीय सत्र का संचालन बैंक ऑफ इंडिया के प्रबंधक (राजभाषा) श्री किशोर सोनार ने किया. श्री अम्ब्रेश रंजन कुमार, मुख्य प्रबंधक (राजभाषा), बैंक ऑफ बड़ौदा ने धन्यवाद ज्ञापित किया.

# कॉर्पोरेट एल्बम

## Corporate Album

### Bank rolls-out Baroda DigiNext Cash Management Services in JNPA



On 26th July, 2022 our Bank and Jawaharlal Nehru Port Authority (JNPA), a premier container port in the country, announced the successful roll-out of Baroda DigiNext Cash Management Services for digitization of port's accounts payables, receivables and liquidity management. Shri Sanjay Sethi, IAS, Chairman, Jawaharlal Nehru Port Authority, Shri Debadatta Chand,

Executive Director, Shri Subrat Kumar, Chief General Manager (Mid Corporate), Shri Saurabh Dalmia, Head, Cash Management, Shri Manish Kaura, Zonal Head (Mumbai), Shri Yogesh Kumar Agrawal, General Manager (Retail Liability) and other dignitaries were present on the occasion.

### नगर राजभाषा कार्यान्वयन समिति (बैंक), वडोदरा को कीर्ति पुरस्कार



नगर राजभाषा कार्यान्वयन समितियों की श्रेणी में वर्ष 2021-22 के लिए भारत सरकार के सर्वोच्च पुरस्कार 'राजभाषा कीर्ति पुरस्कार' के अंतर्गत 'ख' भाषिक क्षेत्र में नगर राजभाषा कार्यान्वयन समिति (बैंक), वडोदरा को द्वितीय पुरस्कार प्राप्त हुआ. यह पुरस्कार 14 सितंबर, 2022 को सूक्त में आयोजित हिंदी दिवस समारोह तथा द्वितीय अखिल भारतीय राजभाषा सम्मेलन में माननीय गृह एवं सहकारिता मंत्री श्री अमित शाह, गुजरात के मुख्यमंत्री श्री भूपेन्द्र भाई पटेल, राज्यसभा के उप सभापति श्री हरिवंश, केंद्रीय गृह राज्यमंत्रीगण श्री अजय कुमार मिश्रा एवं श्री निशिथ प्रामाणिक तथा संसदीय राजभाषा समिति के उपाध्यक्ष श्री भर्तृहरि महताब की उपस्थिति में समिति के अध्यक्ष एवं मुख्य महाप्रबंधक (परिचालन) श्री दिनेश पंत और सहायक महाप्रबंधक श्री पुनीत कुमार मिश्र ने ग्रहण किया.

### Bank bags CXO Tech Innovation Award 2022



Our Bank has been recognized as the winner of the CXO Tech Innovation Award, 2022 under the category: 'Financial Inclusion of Women using Technology' for our active participation as Scale up Partner in the Project Swanaari of Reserve Bank Innovation Hub (RBIH), subsidiary of RBI. On behalf of our Bank Shri Ritesh Kumar, Network DGM, Bengaluru Zone received the award.

**bob**  
World

**B** बैंक ऑफ़ बड़ौदा  
**Bank of Baroda**  
विजय VJAYA डेनर DENA

75  
आज़ादी का  
अमृत महोत्सव

**कम दिनों में पाएं अधिक ब्याज**

बड़ौदा  
**तिरंगा प्लस**  
जमा योजना

**7.50%** \*  
प्रति वर्ष

**399**  
दिनों के लिए

\*अन्य नियम एवं शर्तें लागू