



व्यावसायिक उत्तरदायित्व रिपोर्ट - 2018-19

सेक्शन ए : कंपनी के बारे में सामान्य जानकारी

| | |
|--|--|
| 1. कंपनी की कॉर्पोरेट पहचान संख्या (सीआईनहीं) | लागू नहीं |
| 2. कंपनी का नाम | इण्डियन ओवरसीज बैंक |
| 3. रजिस्टर्ड पता | 763 अण्णा सालै, चेन्नई 600 002 |
| 4. वेबसाइट | www.iob.in |
| 5. ईमेल | investor@iobnet.co.in |
| 6. वित्तीय वर्ष रिपोर्ट | 2018-19 |
| 7. कंपनी जिस क्षेत्र से संबन्धित है (औद्योगिक गतिविधि कोडवार के अनुसार) | बैंकिंग एवं वित्तीय सेवाएँ |
| 8. तीन उत्पादों/ सेवाओं की सूची जो की उत्पादकों द्वारा प्रदान की गई हो (तुलन पत्र में) | a) खुदरा बैंकिंग b) कॉर्पोरेट बैंकिंग c) अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग |
| 9. कंपनी द्वारा व्यावसायिक कार्यकलाप करने के कुल स्थानों की संख्या | |
| I. राष्ट्रीय | 31.03.2019 को 3280 शाखाए |
| II. अंतरराष्ट्रीय | 09 (सिंगापुर, सियोल, श्रीलंका, हाँगकाँग, बैंकॉक, दुबई) |
| 10. कंपनी द्वारा सर्विस दिए जाने वाले बाजार स्थानीय /राज्य /राष्ट्रीय / अंतरराष्ट्रीय | बैंक की 27 राज्यों में और 6 संघ राज्य क्षेत्र में शाखाएँ हैं और सिंगापुर, सिओल, श्रीलंका, हाँगकाँग, बैंकॉक, दुबई में अंतरराष्ट्रीय उपस्थिति है । |

सेक्शन बी : कंपनी के वित्तीय विवरण

| 1) प्रदत्त पूंजी (रु.) | रु. 9141.65 करोड़ | | | | | | | | |
|--|---|-----------|------------------|-------|------|--|-----------|-----------|-------|
| 2) कुल व्यवसाय (रुपये) / राजस्व | लागू नहीं | | | | | | | | |
| 3) कर के बाद कुल लाभ (रुपये) | हानि रु. 3738 करोड़ | | | | | | | | |
| 4) कर के बाद लाभ के प्रतिशत के रूप में कॉर्पोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व (सीएसआर) पर कुल व्यय | नुकसान के कारण सीएसआर के तहत कोई खर्च नहीं (रु. लाखों में) | | | | | | | | |
| | <table border="1"><thead><tr><th>क्रमांक</th><th>सीएसआर कार्यकलाप</th><th>विवरण</th><th>राशि</th></tr></thead><tbody><tr><td></td><td>लागू नहीं</td><td>लागू नहीं</td><td>शून्य</td></tr></tbody></table> | क्रमांक | सीएसआर कार्यकलाप | विवरण | राशि | | लागू नहीं | लागू नहीं | शून्य |
| क्रमांक | सीएसआर कार्यकलाप | विवरण | राशि | | | | | | |
| | लागू नहीं | लागू नहीं | शून्य | | | | | | |
| 5) उन गतिविधियों की सूची जिसमें उपरोक्त 4 पर व्यय किया गया है । | लागू नहीं | | | | | | | | |

सेक्शन सी : अन्य विवरण

| | |
|---|-----------|
| 1. क्या कंपनी की सहायक कंपनी/ कंपनियां हैं | नहीं |
| 2. क्या सहायक कंपनियां कार्यान्वयन हैं: मूल कंपनी के बीआर पहलों को कार्यान्वित करती हैं यदि हां, तो ऐसी सहायक कंपनियों की संख्या इंगित करें। | लागू नहीं |
| 3. कोई अन्य इकाई / संस्थाएं (उदा. आपूर्तिकर्ताओं, वितरकों आदि) की कंपनी कंपनी के बीआर पहल में भाग लेने के साथ व्यापार करती हैं? यदि हां, तो ऐसी इकाई / संस्थाओं का प्रतिशत इंगित करें? (30% से कम, 30% -60%, 60% से अधिक) | नहीं |



Business Responsibility Report – 2018-19

Section A : General Information about the Company

| | |
|--|--|
| 1. Corporate Identity Number: (CIN) of the Company | Not Applicable |
| 2. Name of the Company | INDIAN OVERSEAS BANK |
| 3. Registered Address | 763 ANNA SALAI, CHENNAI 600 002 |
| 4. Website | www.iob.in |
| 5. Email | investor@iobnet.co.in |
| 6. Financial Year Reported | 2018-19 |
| 7. Sectors that the Company is engaged in (industrial activity code-wise) | Banking & Financial Services |
| 8. List of 3 key products/services that the manufacturers provides (as in Balance Sheet) | a) Retail Banking b) Corporate Banking c) International Banking |
| 9. Total number of locations where: business activity is undertaken by the Company No. of Locations | |
| I. National | 3280 branches as on 31.03.2019 |
| II. International | 9 (Singapore, Seoul, Sri Lanka, Hongkong, Bangkok, Dubai) |
| 10. Markets served by the Company-Local/State/National/International | Bank has branches in 27 States and 6 Union Territories and International presence in Singapore, Seoul, Hongkong, Sri Lanka, Bangkok and Dubai. |

Section B: Financial Details of the Company

| 1) Paid up Capital (INR) | Rs. 9141.65 crore | | | | | | | | |
|--|--|-------------|--------------|-------------|--------|--|----|----|-----|
| 2) Total Turn Over (INR) / Revenue | Not applicable | | | | | | | | |
| 3) Total profit After Tax(INR) | Loss: Rs. 3738 crores | | | | | | | | |
| 4) Total Spending on Corporate Social Responsibility (CSR) as percentage of Profit after Tax (%) | No spending under CSR due to loss (Rs. In Lakhs) | | | | | | | | |
| | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">Sl. No.</th> <th style="width: 30%;">CSR activity</th> <th style="width: 30%;">Particulars</th> <th style="width: 30%;">Amount</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">NA</td> <td style="text-align: center;">NA</td> <td style="text-align: center;">NIL</td> </tr> </tbody> </table> | Sl. No. | CSR activity | Particulars | Amount | | NA | NA | NIL |
| Sl. No. | CSR activity | Particulars | Amount | | | | | | |
| | NA | NA | NIL | | | | | | |
| 5) List of the activities in which expenditure on 4 above has been incurred | Not Applicable | | | | | | | | |

Section C: Other Details

| | |
|---|----------------|
| 1. Does the Company have any Subsidiary Company/ Companies | No |
| 2. Do the subsidiaries implement : BR initiatives of the parent company If YES, then indicate the number of such subsidiaries. | Not applicable |
| 3. Do any other entity/ entities (e.g., suppliers, distributors etc.) that the Company does business with, participate in the BR initiatives of the Company? If yes, then indicate the percentage of such entity/ entities? (Less than 30%, 30%-60%, more than 60%) | No |



सेक्शन डी: बीआर सूचना

1. बी आर के लिए जिम्मेदार निदेशक / निदेशकों का विवरण

ए. बी आर नीति / नीतियों के कार्यान्वयन के लिए जिम्मेदार निदेशक / निदेशकों का विवरण

| | |
|---------------|------------------|
| डीआईएन संख्या | लागू नहीं |
| नाम | के स्वामीनाथन |
| पदनाम | कार्यपालक निदेशक |

बी. बी आर हेड का विवरण - नीचे दिया गया है :

| क्रमांक | विवरण | विवरण |
|---------|-----------------------------|--|
| 1 | डीआईएन संख्या (यदि लागू हो) | लागू नहीं |
| 2 | नाम | राधा वेंकटकृष्णन |
| 3 | पदनाम | महाप्रबंधक एवं सीएफओ |
| 4 | टेलीफोन संख्या | 044-2851 9487 |
| 5 | ईमेल आई डी | investor@iobnet.co.in / radhavk@iobnet.co.in |

2. सिद्धांतवार (एन वीजी के अनुसार) बीआर नीति / नीतियां (हां / नहीं में जवाब) (जांचने के लिए)

| क्रमांक | प्रश्न | व्यावसायिक नैतिकता | उत्पाद जिम्मेदारी | कर्मचारी का कल्याण | स्टेकहोल्डर अनुबंध | मानवाधिकार | पर्यावरण | सार्वजनिक नीति | समावेशी विकास | ग्राहक संबंध |
|---------|--|--------------------|-------------------|--------------------|--------------------|------------|-----------|----------------|---------------|--------------|
| 1 | क्या आपके पास सिद्धांतों के लिए नीति/ नीतियां हैं? | हां | हां | नहीं | हां | नहीं | नहीं | नहीं | हां | हां |
| 2 | क्या संबंधित हितधारकों के परामर्श से नीति तैयार की जा रही है? | हां | हां | लागू नहीं | हां | लागू नहीं | लागू नहीं | लागू नहीं | हां | हां |
| 3 | क्या नीति किसी भी राष्ट्रीय / अंतर्राष्ट्रीय मानकों की पुष्टि करती है? यदि हां, निर्दिष्ट करें?* | हां | हां | लागू नहीं | हां | लागू नहीं | लागू नहीं | लागू नहीं | हां | हां |
| 4 | क्या बोर्ड द्वारा नीति को मंजूरी दे दी गई है? यदि हां, तो क्या यह एमडी / मालिक / सीईओ / उपयुक्त बोर्ड निदेशक द्वारा हस्ताक्षरित किया गया है? | हां | हां | लागू नहीं | हां | लागू नहीं | लागू नहीं | लागू नहीं | हां | हां |
| 5 | क्या कंपनी के पास नीति के कार्यान्वयन की निगरानी करने के लिए बोर्ड / निदेशक / आधिकारिक की एक निर्दिष्ट समिति है? | हां | हां | लागू नहीं | हां | लागू नहीं | लागू नहीं | लागू नहीं | हां | हां |
| 6 | नीति को ऑनलाइन देखने के लिए लिंक को इंगित करें? | हां | नहीं | लागू नहीं | नहीं | लागू नहीं | लागू नहीं | लागू नहीं | नहीं | हां |
| 7 | क्या नीति को औपचारिक रूप से सभी संबंधित आंतरिक और बाहरी हितधारकों को सूचित किया गया है? | हां | हां | लागू नहीं | हां | लागू नहीं | लागू नहीं | लागू नहीं | हां | हां |
| 8 | क्या कंपनी के पास नीति / नीतियों को लागू करने के लिए आंतरिक संरचना है? | हां | हां | लागू नहीं | हां | लागू नहीं | लागू नहीं | लागू नहीं | हां | हां |
| 9 | क्या कंपनी के पास हितधारकों की नीति / नीतियों से संबंधित शिकायतों के निपटान हेतु शिकायत निवारण तंत्र है ? | हां | हां | लागू नहीं | हां | लागू नहीं | लागू नहीं | लागू नहीं | नहीं | हां |
| 10 | क्या कंपनी ने आंतरिक या बाहरी एजेंसियों द्वारा इस नीति के संचालन के लिए अलग से लेखा परीक्षा / मूल्यांकन किए हैं ? | नहीं | नहीं | लागू नहीं | नहीं | लागू नहीं | लागू नहीं | लागू नहीं | नहीं | हां |

* सोसाइटी के लिए फायदेमंद सरकारी नियमों और दिशानिर्देशों की नीति का पालन करना.

@www.iob.in



Section D: BR Information

1. Details of Director/ Directors responsible for BR

a. Details of the Director/ Directors responsible for implementation of the BR policy/ policies

| | |
|-------------|--------------------|
| DIN Number | NA |
| Name | K Swaminathan |
| Designation | Executive Director |

b. Details of the BR head – as below

| S. No | Particulars | Details |
|-------|------------------------|--|
| 1 | DIN No (if applicable) | NA |
| 2 | Name | Radha Venkatakrisnan |
| 3 | Designation | General Manager & CFO |
| 4 | Telephone no. | 044-28519487 |
| 5 | e-mail id | investor@iobnet.co.in / radhavk@iobnet.co.in |

2. Principle-wise (as per NVGs) BR Policy / Policies (Reply in Y / N)(to check)

| SI No | Questions | Business Ethics | Product Responsibility | Well being of Employees | Stakeholder Engagement | Human Rights | Environment | Public Policy | Inclusive growth | Customer relations |
|-------|---|-----------------|------------------------|-------------------------|------------------------|--------------|-------------|---------------|------------------|--------------------|
| 1 | Do you have a policy/ policies for principles | Y | Y | N | Y | N | N | N | Y | Y |
| 2 | Has the policy being formulated in consultation with the relevant stakeholders? | Y | Y | NA | Y | NA | NA | NA | Y | Y |
| 3 | Does the policy confirm to any national/ international standards? If yes, specify? *(50 words) | Y | Y | NA | Y | NA | NA | NA | Y | Y |
| 4 | Has the policy been approved by the Board? If yes, has it been signed by MD/ Owner/ CEO/ appropriate Board Director | Y | Y | NA | Y | NA | NA | NA | Y | Y |
| 5 | Does the company have a specified committee of the Board/ Director/ Official to oversee the implementation of the policy? | Y | Y | NA | Y | NA | NA | NA | Y | Y |
| 6 | Indicate the link for the policy to be viewed online? @ | Y | N | NA | N | NA | NA | NA | N | Y |
| 7 | Has the policy been formally communicated to all relevant internal and external stakeholders? | Y | Y | NA | Y | NA | NA | NA | Y | Y |
| 8 | Does the company have in-house structure to implement the policy/ policies? | Y | Y | NA | Y | NA | NA | NA | Y | Y |
| 9 | Does the company have grievance redressal mechanism related to the policy/policies to address stakeholders' grievances related to the policy/ policies? | Y | Y | NA | Y | NA | NA | NA | N | Y |
| 10 | Has the company carried out independent audit/ evaluation of the working of this policy by internal or external agencies? | N | N | NA | N | NA | NA | NA | N | Y |

*Contemplating the Policy of Government rules and guidelines beneficial to the Society.

@www.iob.in



2ए. यदि किसी भी सिद्धांत पर क्रमांक 1 का उत्तर 'नहीं' है, तो कृपया स्पष्ट करें क्यों: (2 विकल्प तक टिक करें)

| क्रमांक | प्रश्न | पी 1 | पी 2 | पी 3 | पी 4 | पी 5 | पी 6 | पी 7 | पी 8 | पी 9 |
|---------|---|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 1 | कंपनी ने सिद्धांतों को नहीं समझा है। | | | | | | | | | |
| 2 | कंपनी उस अवस्था में नहीं है जहां यह खुद को निर्दिष्ट सिद्धांतों पर नीतियों को बनाने और लागू करने की स्थिति में पाती है। | | | | | | | | | |
| 3 | कंपनी के पास कार्य के लिए वित्तीय या जनशक्ति संसाधन उपलब्ध नहीं हैं . | | | | | | | | | |
| 4 | यह अगले 6 महीनों के भीतर किए जाने की योजना है। | | | | | | | | | |
| 5 | यह अगले एक वर्ष के भीतर किया जाने की योजना है। | | | | | | | | | |
| 6 | कोई अन्य कारण (कृपया निर्दिष्ट करें) | | | # | | & | % | \$ | | |

बैंक के पास अलग से कर्मचारी कल्याण नीति नहीं है। हालाँकि बोर्ड की मंजूरी के साथ कर्मचारियों के लिए कई कल्याणकारी उपाय किए गए हैं।

& बैंक की अलग से मानवाधिकार नीति नहीं है। हालाँकि, इन पहलुओं को मानव संसाधन नीतियों और बैंक के व्यवहार के तहत शामिल किया गया है।

% बैंक के पास लिखित नीति नहीं है लेकिन भारत सरकार द्वारा नई पहलों पर जारी दिशा-निर्देशों का पालन किया जा रहा है।

\$ बैंक की लिखित नीति नहीं है लेकिन बैंकिंग क्षेत्र से संबंधित सार्वजनिक नीति को आकार देने के लिए नियामकों और नीति निर्माताओं से जुड़ा हुआ है।

3. बी आर से संबंधित अधिकार

| | |
|---|--|
| क. निदेशक मंडल, बोर्ड की समिति या सीईओ द्वारा बी आर के कार्य निष्पादन का आकलन कितनी बार किया जाता है इंगित करें , 3 महीने, 3-6 महीने, वार्षिक, 1 वर्ष से अधिक | वार्षिक आधार पर |
| ख. क्या कंपनी बी आर या धारणीयता रिपोर्ट प्रकाशित करती है? इस रिपोर्ट को देखने के लिए हाइपरलिंक क्या है? इसे कितनी बार प्रकाशित किया जाता है | हां, यह वार्षिक आधार पर प्रकाशित है। वेबसाइट पर बीआरआर देखा जा सकता है: www.iob.in |

सेक्शन ई : सिद्धांत वार निष्पादन

सिद्धांत 1: व्यवसाय को नीति, पारदर्शिता एवं जवाबदेही के साथ आचरित व शासित करना होगा

| | |
|---|--|
| 1) क्या नैतिकता, रिश्त और भ्रष्टाचार से संबंधित नीति केवल कंपनी को कवर करती है? क्या यह समूह/ संयुक्त उद्यम/ आपूर्तिकर्ता/ ठेकेदार/ गैर सरकारी संगठनों/ अन्य लोगों तक पहुंचता है? | <p>यह बैंक के साथ - साथ इसके वेण्डर/ सप्लायर/ ठेकेदार को कवर करता है।</p> <p>बैंक ने एक आचार नीति को कार्यान्वित किया है जो अच्छे आचरण और नैतिक प्रथाओं के उच्चतम मानकों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता का वर्णन है। बैंक के आधारभूत मूल्यों को ग्राहक केंद्रितता, नैतिकता, पारदर्शिता, टीमवर्क और स्वामित्व के रूप में व्यक्त किया गया है।</p> <p>बैंक के सभी कर्मचारियों को निष्ठापूर्वक प्रतिज्ञा करने की आवश्यकता है</p> <ul style="list-style-type: none"> ● जीवन के सभी क्षेत्रों में कानून की सत्यता और शासन का पालन करना; ● न तो रिश्त लेना और न ही देना; ● सभी कार्यों को एक ईमानदार और पारदर्शी तरीके से करना; ● सार्वजनिक हित में कार्य करना; ● उदाहरण प्रस्तुत करते हुए व्यक्तिगत व्यवहार में अखंडता प्रदर्शित करना; ● उपयुक्त एजेंसी को भ्रष्टाचार की किसी भी घटना की रिपोर्ट करना। |
|---|--|



2a. If the answer to S. No. 1 against any principle is 'No', please explain why: (Tick up to 2 options)

| S. No | Questions | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 |
|-------|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 1 | The company has not understood the Principles | | | | | | | | | |
| 2 | The company is not at a stage where it finds itself in a position to formulate and implement the policies on specified principles | | | | | | | | | |
| 3 | The company does not have financial or manpower resources available for the task | | | | | | | | | |
| 4 | It is planned to be done within next 6 months | | | | | | | | | |
| 5 | It is planned to be done within next 1 year | | | | | | | | | |
| 6 | Any other reason (Please specify) | | | # | | & | % | \$ | | |

Bank does not have a separate Employees Welfare Policy. However several welfare measures for employees have been taken with Board approval.

& Bank does not have a separate Human Rights Policy. However, these aspects are covered under Human Resources Policies and Practices of the Bank

%Bank does not have a written policy but the guidelines issued by Government of India on Green Initiatives are being followed.

\$ The Bank does not have a written policy but is associated with regulators and policy makers to shape public policy relating to banking sector

3. Governance related to BR

| | |
|---|---|
| a. Indicate the frequency with which the Board of Directors, Committee of the Board or CEO to assess the BR performance of the company, within 3 months, 3-6 months, annually, more than 1 year | Annually |
| b. Does the company publish a BR or a Sustainability Report? What is the hyperlink for viewing this report? How frequently it is published? | Yes, it is published on an annual basis. BRR could be viewed at website: www.iob.in |

Section E: Principle-wise-performance

Principle 1: Business should conduct and govern themselves with Ethics, Transparency and Accountability

| | |
|---|---|
| 1) Does the policy relating to ethics, bribery and corruption cover only the company? Does it extend to the group/ Joint Venture/ Suppliers/ Contractors/ NGOs/ Others? | <p>It covers the Bank as well as its vendors / suppliers / contractors etc.</p> <p>The Bank has operationalised an Ethics Policy which is a statement of the Bank's commitment to good conduct and highest standards of ethical practices. The Bank's core values have been articulated as Customer Centricity, Ethics, Transparency, Teamwork and Ownership.</p> <p>All employees of the Bank are required to take the Integrity Pledge committing</p> <ul style="list-style-type: none"> ● To follow probity and rule of law in all walks of life; ● To neither take nor offer bribe; ● To perform all tasks in an honest and transparent manner; ● To act in public interest; ● To lead by example exhibiting integrity in personal behaviour; ● To report any incident of corruption to the appropriate agency. |
|---|---|



अनुबंध को सुरक्षित करने या आगे बढ़ाने के लिए सभी आपूर्तिकर्ताओं / ठेकेदारों / बोलीदाताओं को अपनी बोली के किसी भी चरण के दौरान या किसी भी पूर्व-अनुबंध या अनुबंध पश्चात चरण के दौरान भ्रष्ट प्रथाओं, अनुचित साधनों और अवैध गतिविधियों को रोकने के लिए आवश्यक सभी उपायों को अपनाने की प्रतिबद्धता हेतु एक पूर्व अनुबंध अखंडता संधि निष्पादित करने की आवश्यकता होती है। बैंक बैंकिंग कोड और स्टैंडर्ड बोर्ड ऑफ इंडिया (बीसीएसबीआई) का सदस्य है और इसलिए स्वेच्छा से ग्राहकों के लिए बैंकों की वचनबद्धता-जनवरी 2014 को मंजूरी दे दी गई लघु उद्यमों के प्रति वचनबद्धता संहिता - अगस्त 2015 को सौदे में अपनी उचित अभ्यास संहिता के रूप में अपने ग्राहकों के साथ। कोड की पूरी प्रति बैंक की वेबसाइट www.iob.in पर उपलब्ध है।

“सिटीजन चार्टर बैंक की शाखाओं में ग्राहकों को प्रदान की जाने वाली” विभिन्न सुविधाओं / सेवाओं की महत्वपूर्ण जानकारी प्रदान करता है।

सिटीजन चार्टर के साथ कोड ग्राहकों के साथ बैंक के लेनदेन में उत्तरदायित्व, जिम्मेदारी और पारदर्शिता के उच्च मानकों को सुनिश्चित करेगा।

बैंक में एक व्हिस्ल ब्लोअर पॉलिसी है।

आईओबी विजिल: जून 2013 के दौरान जागरूकता के लिए एक चौथाई आंतरिक समाचार पत्र प्रारंभ किया गया था।

अन्य पक्ष इकाइयों के खिलाफ : बैंक अपनी इंटरनेट वेबसाइट पर प्रतिबंधित तृतीय पक्ष इकाइयों जैसे चार्टर्ड एकाउंटेंट्स, वैल्यूअर्स और वकीलों की सूची प्रकाशित करता है।

जागरूकता के लिए, बैंक ने सभी अधिकारियों और कर्मचारियों के लिए निबंध प्रतियोगिता और प्रश्नोत्तरी आयोजित की है और सतर्कता जागरूकता सप्ताह 2018 के दौरान विजेताओं को पुरस्कार से सम्मानित किया है।

सतर्कता मामलों को संभालने के लिए सभी क्षेत्रीय कार्यालयों में सतर्कता अधिकारी के साथ तैनात किया गया है। सतर्कता जागरूकता सप्ताह (सजास) 2018 थीम के साथ "एक मजबूत और भ्रष्टाचार मुक्त भारत का निर्माण करने के लिए" बैंक द्वारा 29 अक्टूबर 2018 से 03 नवंबर 2018 तक मनाया गया। बैंक ने सतर्कता जागरूकता सप्ताह 2018 के संदेश को फैलाने के लिए व्यापक रूप से सोशल मीडिया प्लेटफार्मों का उपयोग किया है।

जागृति एक नई पहल है जिसके माध्यम से सभी कर्मचारियों के बीच निवारक सतर्कता की जागरूकता फैलाई जा रही है।

आचरण संहिता उन मार्गदर्शक सिद्धांतों को निर्धारित करती है जिन पर बैंक अपने बहुमूल्य हितधारकों, सरकार और नियामक एजेंसियों, मीडिया और किसी अन्य व्यक्ति के साथ अपना दैनिक व्यवसाय संचालित करेगा। यह दर्शाता है कि बैंक सार्वजनिक धन का एक ट्रस्टी और संरक्षक है और अपने विश्वसनीय कर्तव्य और उत्तरदायित्वों को पूरा करने के लिए, इसे बड़े पैमाने पर जनता के विश्वास और आनंद को जारी रखना है। निदेशक मंडल और वरिष्ठ प्रबंधन कर्मियों के सभी सदस्यों को वार्षिक आधार पर आचरण संहिता के अनुपालन की पुष्टि करने की आवश्यकता होती है।

| | | |
|--|--|-------------------|
| 2) पिछले वित्तीय वर्ष में कितने हितधारकों की शिकायतें प्राप्त हुई हैं और प्रबंधन द्वारा संतोषजनक रूप से कितने प्रतिशत को हल किया गया था? | ग्राहक शिकायतें (एटीएम संबंधी एवं अन्य डिजिटल लेनदेनों से इतर) | शेयरधारक शिकायतें |
| यदि ऐसा है, तो इसके बारे में 50 शब्द या उससे भी अधिक विवरण प्रदान करें। | | शेयरधारक शिकायतें |
| वर्ष की शुरुआत में लंबित शिकायतों की संख्या | 1180 | 0 |
| वर्ष के दौरान प्राप्त शिकायतों की संख्या | 37870 | 56 |



All suppliers / contractors / bidders are required to execute a Pre Contract Integrity Pact to commit to take all measures necessary to prevent corrupt practices, unfair means and illegal activities during any stage of its bid or during any pre-contract or post-contract stage in order to secure the contract or in furtherance to secure it.

Bank is a member of Banking Codes and Standards Board of India (BCSBI) and has therefore voluntarily adopted the Code of Banks' Commitments to Customers-January 2014 and Code of Commitment to Micro and Small enterprises – August 2015 as its Fair Practice Code in dealings with its customers. Complete copy of the Code is available at www.iob.in

“Citizens’ Charter” provides key information of various facilities/ services provided to customers in the branches of the Bank.

The Code together with the Citizens’ Charter will ensure high standards of accountability, responsibility and transparency in the Bank’s dealings with customers.

The Bank has a Whistle Blower Policy in place.

IOB Vigil: A quarterly in-house news letter to spread vigilance awareness was launched during June 2013.

Action against Third Party Entities: Bank publishes on its intranet website the list of banned third party entities viz., Chartered Accountants, Valuers and Lawyers.

To create vigilance awareness, Bank has conducted essay competition and Quiz competition for all the officers and award staff members and awarded prizes to winners during Vigilance Awareness Week 2018.

All the Regional Offices have been posted with Vigilance Officers, to handle Vigilance matters. Vigilance Awareness week (VAW) 2018 with theme “To build a Strong and Corruption Free India” was observed by the Bank from 29th October 2018 to 03rd November 2018. The Bank has widely used social media platforms for spreading the message of VAW 2018.

JAGRITHI is a new initiative through which preventive vigilance is being created among all staff members.

Code of Conduct sets forth the guiding principles on which the Bank shall operate and conduct its daily business with its multitudinous stakeholders, Government and regulatory agencies, media, and anyone else with whom it is connected. It recognises that the Bank is a trustee and custodian of public money and in order to fulfill its fiduciary obligations and responsibilities, it has to maintain and continue to enjoy the trust and confidence of public at large. All members of the Board of Directors and senior management personnel are required to affirm compliance with the code of conduct on an annual basis.

| | | |
|---|--|-------------------------------|
| <p>2) How many stakeholder complaints have been received in the past financial year and what percentage was satisfactorily resolved by the management? If so, provide details thereof, in about 50 words or so.</p> | <p>Customer Complaints (other than ATM related and Non-digital transactions)</p> | <p>Shareholder Complaints</p> |
| <p>No. of complaints pending at the beginning of the year</p> | <p>1180</p> | <p>0</p> |
| <p>No. of complaints received during the year</p> | <p>37870</p> | <p>56</p> |



| | | |
|---|--------|------|
| वर्ष के दौरान निवारण शिकायतों की संख्या | 37342 | 56 |
| वर्ष के दौरान लंबित शिकायतों की संख्या | 1708 | 0 |
| निवारण की गई शिकायत का प्रतिशत | 95.63% | 100% |

सिद्धांत 2: व्यापार को ऐसे सामान और सेवाएं प्रदान करना चाहिए जो सुरक्षित हैं और जो अपने संपूर्ण जीवन चक्र में स्थिरता के प्रति योगदान दे

| | |
|--|--|
| <p>1. अपने उन 3 उत्पादों या सेवाओं की सूची बनाएं जिनके डिजाइन में सामाजिक या पर्यावरणीय चिंताओं, जोखिमों और / या अवसरों को शामिल किया गया है।</p> | <p>बैंक निम्नलिखित वित्तीय सेवाएं ऑफर करता है जिनमें सामाजिक एवं औपचारिकताओं को शामिल किया गया है।</p> <p>वित्तीय साक्षरता</p> <p>बैंक 23 स्थानों पर वित्तीय साक्षरता केन्द्र (स्नेहा) के माध्यम से वित्तीय साक्षरता प्रदान कर रहा है। प्रारंभ से एफएलसी काउंसलर्स ने 71,200 क्रेडिट परामर्श आयोजित किए हैं। चालू वर्ष के दौरान एफएलसी काउंसलर्स ने 9,336 क्रेडिट वित्तीय साक्षरता कैम्प आयोजित किए और 1,075 विशेष कैम्प आयोजित किए जिसमें वित्तीय व्यवस्था में नए जुड़े 1,29,194 लाभार्थियों को कवर किया गया एवं टारगेट समूह जिसमें एसएचजी, विद्यार्थी, वरिष्ठ नागरिक, किसान एवं सूक्ष्म तथा लघु उद्यम के डिजिटल वित्तीय साक्षरता पर भारतीय रिज़र्व बैंक के दिशानिर्देश के अनुसार 2,06,280 लाभार्थियों को कवर करते हुए 1,567 कैम्प आयोजित किए गए। हमारे बैंक को वित्तीय वर्ष 2018-19 हेतु तमिलनाडु राज्य सरकार द्वारा वित्तीय साक्षरता के लिए " बेस्ट परफार्मिंग बैंक" का अवार्ड मिला है।</p> <p>स्वयं सहायता समूह</p> <p>वर्ष के दौरान, बैंक ने 1315 करोड़ रु. ऋण वितरित करते हुए 41117 स्वयं सहायता समूहों को बैंक ऋण से जोड़ा। मार्च 2019 तक बैंक द्वारा कुल 11234 करोड़ रु. वितरित कर ऋण से जुड़ने वाले स्वयं सहायता समूहों की संचयी संख्या 7,41,182 बढ़ी।</p> <p>ग्रामीण स्व रोजगार प्रशिक्षण संस्थान (आरएसईटीआई)</p> <p>ग्रामीण विकास मंत्रालय, भारत सरकार द्वारा जारी दिशा-निर्देशों के अनुरूप बैंक द्वारा स्थापित कुल 13 ग्रामीण स्व रोजगार प्रशिक्षण संस्थानों में से सभी अग्रणी जिलों में 12 ग्रामीण स्व रोजगार प्रशिक्षण संस्थान किसानों, एसजीएसवाई के सदस्यों, एसएचजी के तहत लाभार्थियों, शिक्षित बेरोजगार युवकों, कारीगरों और कमजोर वर्गों के लाभार्थियों के प्रशिक्षण हेतु और जनजातियों के लाभ के लिए नीलगिरिस जिले में 1 आरएसईटीआई स्थापित किया गया है। बैंक द्वारा स्थापित न्यास स्नेहा द्वारा आरएसईटीआई का प्रबंधन किया जाता है। वर्ष के दौरान समीक्षा के तहत, बैंक ने 370 प्रशिक्षण कार्यक्रम चलाकर 9,635 बेरोजगार युवकों लाभ पहुँचाया है। स्थापना के बाद से हमारे बैंक ने 64704 उम्मीदवारों को प्रशिक्षित किया है, जिसमें से 46624 उम्मीदवारों नियोजित हैं एवं जो दिनांक 31.03.2019 तक 66% की राष्ट्रीय उपलब्धि के मुकाबले 72% की संचयी निपटान प्रतिशत का बनाता है। दिनांक 31.03.2019 तक 51% उम्मीदवारों को क्रेडिट लिंकेज के माध्यम से सेटल किया गया है जो कि राष्ट्रीय औसत 43% से अधिक है।</p> |
| <p>2. प्रत्येक उत्पाद के लिए, संसाधन प्रयोग(ऊर्जा, जल, कच्ची सामग्री इत्यादि) के संबंध में उत्पाद का प्रति इकाई (एचिउक) प्रदान किया जाता है:</p> <p>i) सोर्सिंग /उत्पादन / वितरण पिछले वर्ष के दौरान मूल्य श्रृंखला में कटौती की गई?</p> <p>ii) उपभोक्ताओं (ऊर्जा, पानी) द्वारा उपयोग के दौरान कटौती पिछले वर्ष से हासिल की गई है?</p> | <p>लागू नहीं</p> |



| | | |
|---|--------|------|
| No. of complaints redressed during the year | 37342 | 56 |
| No. of complaints pending during the year | 1708 | 0 |
| % age of complaints resolved | 95.63% | 100% |

Principle 2: Business should provide goods and services that are safe and contribute to sustainability throughout their life cycle

| | |
|---|--|
| <p>1. List up to 3 of your products or services whose design has incorporated social or environmental concerns, risks and/ or opportunities.</p> | <p>Bank offers the following financial services which have incorporated social concerns and opportunities:</p> <p>Financial Literacy</p> <p>The Bank is imparting Financial Literacy through Financial Literacy Centers (SNEHA) established at 23 locations. 71,200 credit counselling have been conducted by FLC Counselors since inception. During the current year, FLC Counselors have held 9,336 Financial Literacy camps, conducted 1,075 special camps by covering 1,29,194 beneficiaries for newly inducted people in the financial system and 1,567 camps for the target group viz. SHGs, Students, Senior Citizens, Farmers and Micro & Small Entrepreneurs by covering 2,06,280 beneficiaries on Digital Financial Literacy as per RBI guidelines. Our Bank is awarded by the State Government of Tamilnadu as Best Performing Bank in Financial Literacy for the FY 2018-19.</p> <p>Self Help Group</p> <p>During the year, the Bank credit-linked 41117 Self Help Groups (SHGs) with a credit outlay of Rs. 1,315 crores. The cumulative number of SHGS credit linked by the Bank is 7,41,182 with a total disbursement of Rs. 11234 crores as of March 2019.</p> <p>Rural Self Employment Training Institutes (RSETIs)</p> <p>In line with the guidelines issued by Ministry of Rural Development, Government of India, the Bank had set up total 13 RSETIs of which 12 RSETIs are at all Lead Districts, to provide training to farmers, members of SHGs, beneficiaries under SGSY, educated unemployed youth, artisans and beneficiaries belonging to weaker sections and 1 RSETI in the Nilgiris District for the benefit of the tribals. The RSETIs are managed by SNEHA trust established by the Bank. During the year under review, the Bank has conducted 370 skill training programs benefiting 9,635 unemployed youths. Since inception our Bank has trained 64704 candidates, out of which 46624 candidates were employed (Settled), which constitutes Cumulative Settlement percentage of 72% as on 31.03.2019 against the National Achievement of 66%. 51% of candidates have been settled through credit linkage out of total candidates settled as on 31.03.2019 which is more than the National Average of 43%.</p> |
| <p>2. For each such product, provide in respect of resource use (energy, water, raw material etc.) per unit of product (optional):</p> <p>i) Reduction during sourcing/ production/ distribution achieved since the previous year throughout the value chain?</p> <p>ii) Reduction during usage by consumers (energy, water) has been achieved since previous year?</p> | <p>NA</p> |



| | |
|--|---|
| 3. क्या टिकाऊ सोर्सिंग(परिवहन सहित) के लिए कंपनी की कार्यवाही हो रही है। i) यदि हां, तो आपके इनपुट का प्रतिशत किसने स्थिरता को सोर्स किया था? इसके बारे में 50 शब्दों में भी विवरण प्रदान करें। | लागू नहीं लागू नहीं सभी वित्तीय उत्पाद हैं जिनका उद्देश्य संपूर्ण परिचालानात्मक क्षेत्र प्राप्त करना है। |
| 4. क्या कंपनी ने स्थानीय और छोटे उत्पादकों से वस्तुओं और सेवाओं को खरीदने के लिए कोई कदम उठाए हैं, जिनमें उनके काम के आसपास के समुदायों समेत शामिल हैं? यदि हां, तो स्थानीय और छोटे विक्रेताओं की क्षमता और सामर्थ्य में सुधार के लिए क्या कदम उठाए गए हैं? | हाँ अधिमानतः, परिवहन लागत और समय अंतराल को कम करने के लिए आस-पास के विक्रेताओं से सामग्री को सोर्स किया जाता है। |
| 5. क्या कंपनी के उत्पादों और अपशिष्ट रीसायकल करने के लिए एक तंत्र है? यदि हां उत्पादों और अपशिष्ट के रीसाइक्लिंग का प्रतिशत क्या है (अलग से <5%, 5% -10%)। इसके अलावा, इसके बारे में 50 शब्द या उससे भी अधिक विवरण प्रदान करें। | लागू नहीं |

सिद्धांत 3: व्यापार को सभी कर्मचारियों के कल्याण को बढ़ावा देना चाहिए।

| | | | | | |
|--|---|--|---|---|--|
| 1. कृपया कर्मचारियों की कुल संख्या इंगित करें | 26,354 | | | | |
| 2. कृपया अस्थायी/ संविदात्मक/आकस्मिक आधार पर कर्मचारियों की पूर्ण संख्या इंगित करें | 08 | | | | |
| 3. कृपया स्थायी महिला कर्मचारियों की कुल संख्या इंगित करें | 8983 | | | | |
| 4. स्थायी विकलांगता वाले स्थायी कर्मचारियों की संख्या इंगित करें | 499 | | | | |
| 5. क्या आपके पास एक कर्मचारी संघ है जो प्रबंधन द्वारा मान्यता प्राप्त है? | हाँ कर्मचारियों के लिए - ऑल इण्डिया ओवरसीज़ बैंक एम्प्लॉयीस यूनियन अधिकारियों के लिए - इण्डियन ओवरसीज़ बैंक अधिकारी संघ | | | | |
| 6. आपके कितने प्रतिशत कर्मचारी इस मान्यता प्राप्त कर्मचारी संघ के सदस्य हैं? | कर्मचारी - ऑल इण्डिया ओवरसीज़ बैंक एम्प्लॉयी यूनियन - 88.24% अधिकारी - इण्डियन ओवरसीज़ बैंक अधिकारी संघ - 96.37% | | | | |
| 7. कृपया वित्तीय वर्ष के अंत में बाल मजदूरी, जबरन मजदूरी, अनैच्छिक मजदूरी, पिछले वित्तीय वर्ष में यौन उत्पीड़न और लंबित शिकायतों की संख्या इंगित करें। | क्र. सं. | प्रवर्ग | वित्तीय वर्ष के आरंभ में लंबित शिकायतों की संख्या | वित्तीय वर्ष के दौरान दर्ज शिकायतों की संख्या | वित्तीय वर्ष के अंत में लंबित शिकायतों की संख्या |
| | 1 | बाल मजदूरी/जबरन श्रम/ अनैच्छिक मजदूरी। | शून्य | शून्य | शून्य |
| | 2 | यौन उत्पीड़न | 1 | 10 | 2 |
| | 3 | भेदभावपूर्ण रोजगार | शून्य | शून्य | शून्य |



| | |
|---|---|
| <p>3. Does the company have proceedings in place for sustainable sourcing (including transportation)</p> <p>i) If yes, What percentage of your inputs was sourced sustainably?</p> <p>Also provide details thereof in about 50 words or so</p> | <p>NA</p> <p>NA</p> <p>All are financial products aiming to reach the entire operational area.</p> |
| <p>4. Has the company taken any steps to procure goods and services from local & small producers, including communities surrounding their place of work?</p> <p>If yes, what steps have been taken to improve their capacity and capability of local and small vendors?</p> | <p>Yes</p> <p>Preferably, the materials are sourced from nearby vendors to reduce transportation cost and time lag.</p> |
| <p>5. Does the company have a mechanism to recycle products and waste? If yes what is the percentage of recycling of products and waste (separately as <5%, 5%-10%). Also, provide details thereof, in about 50 words or so.</p> | <p>Not applicable.</p> |

Principle 3: Business should promote the well-being of all employees.

| | | | | | |
|---|--|---|---|---|---|
| 1. Please indicate the total number of employees | 26,354 | | | | |
| 2. Please indicate the Total number of employees hired on temporary/ contractual/ casual basis | 08 | | | | |
| 3. Please indicate the number of permanent women employees | 8983 | | | | |
| 4. Please indicate the permanent number of employees with permanent disabilities | 499 | | | | |
| 5. Do you have an employee association that is recognized by the management | <p>Yes</p> <p>Workmen – All India Overseas Bank Employees Union</p> <p>Officers – Indian Overseas Bank Officers Association</p> | | | | |
| 6. What percentage of your employees are members of this recognized employees association | <p>Workmen – All India Overseas Bank Employees Union – 88.24%</p> <p>Officers – Indian Overseas Bank Officers Association – 96.37%</p> | | | | |
| 7. Please indicate the Number of complaints relating to child labor, forced labor, involuntary labor, sexual harassment in the last financial year and pending, as on the end of the financial year | Sr. No. | Category | No. of complaints pending as on the start of the financial year | No. of complaints filed during the financial year | No. of complaints pending as on end of the financial year |
| | 1 | Child labour/ forced labour/ involuntary labour | Nil | Nil | Nil |
| | 2 | Sexual Harassment | 1 | 10 | 2 |
| | 3 | Discriminatory Employment | Nil | Nil | Nil |



| | | |
|--|-------------------------------------|--------|
| 8. आपके तहत उल्लिखित कर्मचारियों का कितना प्रतिशत पिछले वर्ष में सुरक्षा और कौशल उन्नयन प्रशिक्षण दिया गया था? | स्थायी कर्मचारी | 75.34% |
| | स्थायी महिला कर्मचारी | 69.14% |
| | आकस्मिक/अस्थायी/संविदात्मक कर्मचारी | 75% |
| | विकलांग कर्मचारी | 69.34% |

• वित्तीय वर्ष 2018-19 के लिए, नेत्र जांच, रक्तदान शिविर, स्वास्थ्य जांच शिविर, स्वच्छ भारत अभियान, सजावटी वृक्ष की आपूर्ति जैसी विभिन्न गतिविधियों की गई।

• बैंक खुदरा और एसएमई क्षेत्र की प्रगति में अनुवर्ती और पुनर्प्राप्ति के लिए दृष्टिहीन विकलांग कर्मचारियों की सेवाओं का उपयोग जारी रख रहा है। एसएमए -1 और 2 खातों की पूरी सूची उन सदस्यों को प्रदान की जाती है जो सॉफ्टवेयर (जेएडब्ल्यूएस) का उपयोग संपर्क हेतु करते हैं और वसूली के लिए अनुवर्ती करते हैं। यह पहल यह सुनिश्चित करती है कि दृष्टिहीन विकलांग कर्मचारियों का संगठन द्वारा प्रभावी ढंग से उपयोग किया जाता है, जो मनोबल बनाने में भी मदद करता है।

सिद्धांत 4 : व्यापार को सभी हितधारकों के प्रति उत्तरदायी होना चाहिए, खासतौर पर वे जो वंचित, कमजोर और हाशिए पर हैं।

| | |
|---|--|
| 1. क्या कंपनी ने अपने आंतरिक और बाहरी हितधारकों को मैप किया है? हाँ/नहीं | <p>शेयरधारकों को विभिन्न श्रेणियों, जैसे सरकारी, विदेशी संस्थागत निवेशक, वित्तीय संस्थान, बीमा कंपनियों, म्यूचुअल फंड, बैंक, व्यक्तियों आदि में वर्गीकृत किया जाता है।</p> <p>ग्राहकों को बड़े कॉर्पोरेट, मध्य-कॉर्पोरेट, छोटे और मध्यम उद्यमों और खुदरा ग्राहकों में विभाजित किया जाता है।</p> <p>मानव संसाधन विभाग बैंक के कर्मचारियों के हितों की देखभाल करता है।</p> |
| 2. उपरोक्त में से, कंपनी ने वंचित, कमजोर और हाशिए वाले हितधारकों की पहचान की है? | <p>हाँ</p> <p>बैंक ने वंचित, कमजोर और हाशिए वाले हिस्सेदारों की पहचान की है जिनमें छोटे और सीमांत किसान, किरायेदार और पट्टे पर लिए गए किसान, भूमिहीन मजदूर और ग्रामीण महिला शामिल हैं। उन्हें किसान क्रेडिट कार्ड, कृषि ज्वेल लोन, स्वयं सहायता समूह, प्रधान मंत्री जन धन योजना (पीएमजेडीवाई) इत्यादि जैसी विशेष क्रेडिट सुविधाएं प्रदान की जाती हैं।</p> <p>पदोन्नति हेतु पात्र अनुसूचित जाति/अनुसूचित जनजाति स्टाफ सदस्यों के लिए प्री प्रमोशन ट्रेनिंग बैंक के विभिन्न स्टाफ प्रशिक्षण केंद्रों में आयोजित की गई थी।</p> <p>आंतरिक प्रशिक्षण 19,874 कर्मचारियों को दिया गया था। प्रशिक्षित कुल कर्मचारियों में से 3,769 अनुसूचित जाति (अ.जा.) और 1,885 अनुसूचित जनजाति (अ.ज.जा.) से संबंधित थे।</p> |
| 3. क्या कंपनी द्वारा वंचित, कमजोर और हाशिए वाले हितधारकों से जुड़ने के लिए कोई विशेष पहल की गई है? यदि हां, तो विवरण प्रदान करें। | <p>हाँ। बैंक ने कमजोर वर्गों अर्थात् छोटे और सीमांत किसानों, अनुसूचित जनजाति, अनुसूचित जनजाति, ओबीसी, महिला लाभार्थियों, अल्पसंख्यकों आदि को अपने उधार को बढ़ाने के लिए निम्नलिखित विभिन्न पहलों की हैं:</p> <p>प्राथमिकता उधार क्षेत्र</p> <p>वित्त वर्ष 2018-19 के लिए चार तिमाहियों की औसत उपलब्धि रु. 58,751 रुपये के लक्ष्य के मुकाबले 75,393 करोड़ प्राप्त की और बैंक ने कुल प्राथमिकता क्षेत्र के अग्रिमों के तहत 51.33% प्राप्त करके एनबीसी के 40% के अनिवार्य मानदंड को पार कर लिया है।</p> <p>कृषि</p> <p>वित्त वर्ष 2018-19 के लिए चार तिमाहियों की औसत उपलब्धि रु. 31,048 करोड़ लक्ष्य के मुकाबले रु. 26,438 करोड़ प्राप्त किया और बैंक ने कृषि प्रगति के तहत 21.14% प्राप्त करके एनबीसी के 18% के अनिवार्य मानदंड को पार कर लिया है।</p> <p>बैंक ने वर्ष के दौरान 29,328 करोड़ रुपये लक्ष्य के मुकाबले रु. 31,605 करोड़ विशेष कृषि ऋण योजना (एसएसीपी) के तहत वितरित किया।</p> <p>लघु एवं सीमांत किसानों को ऋण</p> <p>वित्त वर्ष 2018-19 के लिए चार तिमाहियों की औसत उपलब्धि 11,750 करोड़ रुपये लक्ष्य के मुकाबले 15,530 करोड़ रुपये रही और छोटे / सीमांत किसानों को ऋण के तहत 10.57% प्राप्त करके बैंक ने एनबीसी के 8% के अनिवार्य मानदंड को पार कर लिया है।</p> |



| | | |
|--|--|--------|
| 8. What percentage of your under mentioned employees were given safety & skill up-gradation training in the last year? | Permanent employees | 75.34% |
| | Permanent women employees | 69.14% |
| | Casual/ Temporary/ Contractual employees | 75% |
| | Employees with disabilities | 69.34% |

- Various activities like Eye Check Up, Blood Donation Camp, Health Check up camps, Swachh Bharat Abhiyan, Supply of ornamental tree sapling were carried out for the financial year 2018-19.

- Bank is continuing to utilize the services of visually impaired staff for follow up and recovery in Retail and SME sector advances. The entire list of SMA-1 & 2 accounts is provided to these members who use the software (JAWS) to contact and follow up for recovery. This initiative ensures that visually impaired staff are utilized effectively by the organization and also helps to build up morale.

Principle 4 : Business should respect the interests of and be responsive towards all stakeholders, especially those who are disadvantaged, vulnerable and marginalized.

| | |
|---|---|
| 1. Has the company mapped its internal and external stakeholders? Yes/ no | <p>Shareholders are classified into different categories viz., Government, Foreign Institutional Investors, Financial Institutions, Insurance Companies, Mutual Funds, Banks, individuals, etc.</p> <p>Customers are segmented into large corporate, mid-corporate, Small and Medium Enterprises and Retail customers.</p> <p>Human Resource Department looks after the interest of the Bank's employees.</p> |
| 2. Out of the above, has the company identified the disadvantaged, vulnerable & marginalized stakeholders | <p>Yes</p> <p>Bank has identified the disadvantaged, vulnerable and marginalized stakeholders which include Small and Marginal Farmers, Tenant and Leased Farmers, Landless Labourers and Rural Women. They are provided with special credit facilities like Kissan Credit Card, Agri Jewel Loan, Self Help Groups, Pradhan Mantri Jan Dhan Yojana (PMJDY), etc.</p> <p>Pre Promotion Training for SC/ST/OBC and Persons with Permanent Disability (PWD) staff members who are eligible for promotion was conducted at various Staff Training Centers of the Bank.</p> <p>Internal training was imparted to 19,874 Staff. Of the total staff trained 3,769 belonged to Scheduled Caste (SC) and 1,885 belonged to Scheduled Tribe (ST).</p> |
| 3. Are there any special initiatives taken by the company to engage with the disadvantaged, vulnerable and marginalized stakeholders. If so, provide details thereof. | <p>Yes. Bank has taken various initiatives for increasing its lending to weaker sections i.e., Small and Marginal farmers, SCs, STs, OBCs, Women Beneficiaries, Minorities etc. including the following:</p> <p>Priority Sector Credit</p> <p>The average achievement of four quarters for the FY 2018-19 stood at Rs. 75,393 crores against the target of Rs. 58,751 crores and the Bank has surpassed the mandatory norm of 40% of ANBC by achieving 51.33% under Total Priority Sector advances.</p> <p>Agriculture</p> <p>The average achievement of four quarters for the FY 2018-19 stood at Rs. 31,048 crores against the target of Rs. 26,438 crores and the Bank has surpassed the mandatory norm of 18% of ANBC by achieving 21.14% under Agriculture advances. The Bank disbursed Rs. 31,605 crores under Special Agriculture Credit Plan (SACP) as against the target of Rs. 29,328 crores during the year.</p> <p>Loans to Small and Marginal farmers</p> <p>The average achievement of four quarters for the FY 2018-19 stood at Rs. 15,530 crores against the target of Rs. 11,750 crores and the Bank has surpassed the mandatory norm of 8% of ANBC by achieving 10.57% under loans to Small/ Marginal farmers.</p> |



गैर-कॉर्पोरेट किसानों को ऋण

वित्त वर्ष 2018-19 के लिए चार तिमाहियों की औसत उपलब्धि 17,611 करोड़ रुपये के लक्ष्य के मुकाबले 22,532 करोड़ रुपये रही और गैर-कॉर्पोरेट किसानों को ऋण के तहत 15.34% प्राप्त करके बैंक ने एएनबीसी के 11.99% के अनिवार्य मानदंड को पार कर लिया है।

कमजोर वर्ग के लिए ऋण

वित्त वर्ष 2018-19 के लिए चार तिमाहियों की औसत उपलब्धि रुपये 14,688 करोड़ लक्ष्य के मुकाबले 20,054 करोड़ रुपये रही और कमजोर वर्ग को ऋण के तहत 13.65% ऋण प्राप्त करके बैंक ने एएनबीसी के 10% के अनिवार्य मानदंड को पार कर लिया है।

सूक्ष्म वित्तपोषण

वर्ष के दौरान बैंक ने ₹ 1,315 करोड़ क्रेडिट प्रदान कर 41,117 स्व सहायता समूहों (एसएचजी) को ऋण से जोड़ा। मार्च 2019 तक बैंक द्वारा कुल ₹ 11,234 वितरित कर ऋण से जुड़ने वाले स्वयं सहायता समूहों की संचयी संख्या 7,41,182 बढ़ी।

महिलाओं को ऋण प्रवाह

महिलाओं के लिए बैंक का उधार 31 मार्च 2019 तक 17,290.08 करोड़ रुपये रहा, जो बैंक के समायोजित निवल बैंक उधार का 11.68% है।

प्रधानमंत्री जन धन योजना (पीएमजेडीवाई)

बैंक ने 48,49,392 बेसिक बचत बैंक जमा खातों को खोला है और इस योजना के तहत 31 मार्च 2019 तक 44,46,716 रुपये डेबिट कार्ड जारी किए हैं।

प्रधानमंत्री मुद्रा योजना (पीएमएमवाई)

वित्तीय वर्ष 2018-19 के दौरान प्रधानमंत्री मुद्रा योजना के तहत बैंक ने रुपये 2288.18 करोड़ (97.37%) के लिए 1,76,475 ऋण की मंजूरी दे दी है और 31 मार्च 2019 तक 2350 करोड़ रुपये के मुकाबले 2227.70 करोड़ रुपये (94.80%) वितरित किया गया। इसके अलावा, वित्त वर्ष 2018-19 के दौरान बैंक ने स्टैंड अप इंडिया योजना के तहत 261.34 करोड़ रुपये के 1209 ऋण मंजूर किए हैं।

अग्रणी बैंक योजना

बैंक को तमिलनाडु के 13 जिलों और केरल के एक जिले में लीड बैंक की जिम्मेदारी सौंपी गई है।

क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक

बैंक ने दो क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों जैसे तमिलनाडु में पांडयन ग्राम बैंक और ओडिशा में ओडिशा ग्राम्य बैंक प्रायोजित किया है। पांडयन ग्राम बैंक तमिलनाडु के 16 जिलों में 339 शाखा का नेटवर्क और 1,394 कर्मचारियों की संख्या के साथ काम करता है। 31 मार्च 2019 तक आरआरबी के पास 97.71% की सीडी अनुपात के साथ 12,169 करोड़ रुपये का व्यापार मिश्रण था। ओडिशा ग्राम्य बैंक की ओडिशा के 13 जिलों में 549 शाखाओं और 2,365 कर्मचारियों की संख्या के नेटवर्क के साथ उपस्थिति है। 31 मार्च, 2019 तक, आरआरबी का कारोबार 43.22% सीडी अनुपात के साथ रुपये 16,179.12 करोड़ का कारोबार मिश्रण था।

वित्तीय समावेशन

बैंक ने गैर-बैंकिंग गांवों में बैंकिंग सुविधाएं प्रदान करने के लिए भारतीय रिजर्व बैंक के दिशानिर्देशों के अनुसार 2,669 बैंक मित्र के माध्यम से स्मार्ट कार्ड बैंकिंग शुरू की है।

बैंक जनसुरक्षा योजनाओं के तहत जैसे पीएमजेडीवाई, पीएमएसबीवाई और पेंशन योजना के तहत अटल पेंशन योजनाओं में ग्राहकों को नामांकित कर रहा है।

आधार नामांकन केन्द्र

यूआइडीएआइ दिशानिर्देशों के अधीन बैंक ने अपने प्रशिक्षित एवं प्रमाणित स्टॉफ सदस्यों को शामिल करके एवं अपनी खुद की किट लगाकर आधार नामांकन केन्द्रों की स्थापना की है।

शक्ति - इंडियन ओवरसीज बैंक चिदंबरम चेडिटयार मेमोरियल ट्रस्ट ने महिलाओं को चुनौतियों का सामना करने के लिए सामाजिक और आर्थिक रूप से सशक्त बनाने के लिए उद्यमशील विकास प्रशिक्षण प्रदान करना जारी रखा।

वर्ष के दौरान, बैंक ने 116 लाभार्थियों को कवर करने वाले 5 कार्यक्रम आयोजित किए।

बैंक ने अभी तक 100 कार्यक्रमों का आयोजन किया है जिसमें 4,314 लाभार्थियों को शामिल किया गया है, जिनमें से 1,288 अनुसूचित जाति / अनुसूचित जनजाति से संबंधित हैं और 155 अल्पसंख्यक हैं।

बैंक महिला एसएचजी, युवा एसएचजी, एक्स सर्विस मैन एसएचजी, शारीरिक रूप से विकलांग / दृष्टिहीन विकलांग आदि सहित एसएचजी को जोड़ने के लिए विशेष बल देता है।

**Loans to Non-Corporate farmers**

The average achievement of four quarters for the FY 2018-19 stood at Rs. 22,532 crores against the target of Rs. 17,611 crores and the Bank has surpassed the mandatory norm of 11.99% of ANBC by achieving 15.34% under loans to Non-Corporate farmers.

Loans to Weaker Section

The average achievement of four quarters for the FY 2018-19 stood at Rs. 20,054 crores against the target of Rs. 14,688 crores and the Bank has surpassed the mandatory norm of 10% of ANBC by achieving 13.65% under loans to Weaker Section.

Micro Finance

During the year, the Bank credit-linked 41117 Self Help Groups (SHGs) with a credit outlay of Rs. 1,315 crores. The cumulative number of SHGs credit linked by the Bank is 7,41,182 with a total disbursement of Rs. 11234 crores as of March 2019.

Credit Flow to Women

Bank's credit to women stood at Rs. 17290.08 crores as of 31st March 2019 which constitutes 11.68% of the Bank's Adjusted Net Bank Credit.

Pradhan Mantri Jan dhan Yojana (PMJDY)

The Bank has opened 48,49,392 Basic Savings Bank Deposit Accounts and issued 44,46,716 RuPay Debit Cards till 31st March 2019 under this scheme.

Pradhan Mantri Mudra Yojana (PMMY)

Bank has sanctioned 1,76,475 loans amounting to Rs. 2288.18 crores (97.37%) and disbursed Rs. 2227.70 crores (94.80%) as on 31st March 2019 vis-à-vis target of Rs. 2,350 crore under Pradhan Mantri Mudra Yojana (PMMY) during the Financial Year 2018-19. Further, Bank has sanctioned 1209 loans amounting to Rs.261.34 crores under Stand Up India Scheme during the FY 2018-19.

Lead Bank Scheme

The Bank has been assigned Lead Bank responsibility in 13 districts of Tamil Nadu and one district of Kerala.

Regional Rural Banks

Bank has sponsored two Regional Rural Banks viz., Pandyan Grama Bank in Tamil Nadu and Odisha Gramya Bank in Odisha. Pandyan Grama Bank operates in 16 districts of Tamil Nadu with a branch network of 339 and staff strength of 1,394. As on 31st March 2019 the RRB had a business mix of Rs.12,169 crores with a CD ratio of 97.71%. Odisha Gramya Bank has presence in 13 districts of Odisha with a network of 549 branches and staff strength of 2,365. As on March 31, 2019, the RRB had a business mix of Rs. 16,179.12 crores with a CD ratio of 43.22%.

Financial Inclusion

Bank has engaged 2,669 Business Correspondents as per the guidelines of Reserve Bank of India for providing banking facilities in un-banked villages.

The Bank is enrolling customers under **Jansuraksha schemes** like PMJJBY, PMSBY and Pension schemes like Atal Pension Yojana.

Aadhaar Enrollment Centres

Subject to the UIDAI guidelines, the Bank has established Aadhaar Enrollment Centres by engaging our trained and certified staff members and by deploying our own kits.

Sakthi - Indian Overseas Bank Chidambaram Chettyar Memorial Trust

The Trust continued to provide Entrepreneurial Development Training to women to empower them socially and financially to meet the challenges. During the year, the Bank conducted 5 EDP programmes covering 116 beneficiaries. The Bank has so far conducted 100 EDP programmes covering 4,314 beneficiaries of which 1,288 belong to SC/ST and 155 belong to minority.

Bank lays special emphasis for credit linking Women SHGs, youth SHGs, SHGs of Ex-Service men, SHGs comprising of physically handicapped/ visually impaired etc.



सिद्धान्त 5 : व्यवसायों द्वारा मानव अधिकारों का सम्मान तथा प्रवर्तन होना चाहिए।

| | | | | | | | | | |
|---|--|--------------------------------|----|--|----|--------------------------------------|----|--------------------------------|----|
| <p>क्या मानव अधिकारों पर कंपनी की नीति केवल कंपनी को कवर करती है या समूह/ संयुक्त उद्यम/ आपूर्ति कर्ताओं/ ठेकेदारों/ गैर सरकारी संगठनों/ अन्य लोगों तक पहुंचती है ?</p> | <p>बैंक की नीतियां और प्रथाएं किसी भी दौड़, धर्म, वैवाहिक स्थिति लिंग, सामाजिक स्थितियां किसी अन्य आधार पर कानून के निषिद्ध आधार पर भेदभाव नहीं करती हैं।</p> <p>बैंक के सभी कार्यालयों / शाखाओं में अच्छे औद्योगिक संबंधों की निगरानी और रखरखाव हो सके तथा समय-समय पर अनुशासन को लागू करने, नीतियों का पालन आदि करने के संबंध में परिपत्र / दिशानिर्देशों को जारी किया जाता है। जब भी नियोक्ता और कर्मचारी और कर्मचारियों के बीच जहां भी विवाद उत्पन्न होता है, विभाग उचित रूप से सदस्यों के बीच समझौता/परामर्श द्वारा सुलझाता है या निपटारे की शर्तों के अनुसार अनुशासनात्मक कार्यवाही तथा नियम प्रभावित करता है जो औद्योगिक सद्भाव को बनाए रखने के लिए हो।</p> <p>कर्मचारी सदस्यों के आईआर मामलों से संबंधित शिकायतों / मामलों के संबंध में जहां भी आवश्यक हो, अनुशासनात्मक कार्रवाई की जाने हेतु व बैंक के अनुशासन और सामंजस्यपूर्ण औद्योगिक संबंधों को बनाए रखने के लिए गड़बड़ करने वाले सदस्यों के खिलाफ शुरू की गई थी।</p> <p>एचआरएमडी-आईआर अनुभाग में अनुशासन और सामंजस्यपूर्ण औद्योगिक संबंधों को बनाए रखने, केंद्रीय कार्यालय ने यूनियनों / संघों के साथ सामूहिक सौदेबाजी के माध्यम से कर्मचारियों के शिकायतों का निवारण करने के लिए जो कि पंचाटाधीन स्टाफ के लिए पदोन्नति, स्थानांतरण, लाभ इत्यादि के संबंध में है मान्यता प्राप्त संघ के साथ समझौते में प्रवेश किया था।</p> <p>औद्योगिक संबंध पर्यावरण संगठन के उद्देश्यों को प्राप्त करने के लिए बैंक के लिए सौहार्दपूर्ण और अनुकूल बने रहे। कर्मचारियों के मामलों के संबंध में वित्त मंत्रालय और भारत बैंक एसोसिएशन द्वारा जारी दिशानिर्देश हमारे कर्मचारियों के लाभ के लिए परिपत्र जारी करके त्वरित रूप से लागू किए गए हैं।</p> <p>औद्योगिक संबंध पर्यावरण संगठन के उद्देश्यों को प्राप्त करने के लिए बैंक के लिए सौहार्दपूर्ण और अनुकूल बने रहे। कर्मचारियों के मामलों के संबंध में वित्त मंत्रालय और भारत बैंक एसोसिएशन द्वारा जारी दिशानिर्देश हमारे कर्मचारियों के लाभ के लिए परिपत्र जारी करके त्वरित रूप से लागू किए गए हैं।</p> <p>कार्यस्थल पर महिलाओं के यौन उत्पीड़न (रोकथाम, निषेध और निवारण) अधिनियम, 2013 के अनुसार तथा एचआरएमडी - आईआर के अंतर्गत व प्रशासनिक अनुभाग कार्यालयों (केंद्रीय, अंचल तथा क्षेत्रीय कार्यालयों) में आंतरिक शिकायत समितियां गठित की गई हैं। समितियों की संस्तुति के अनुसार शिकायत के निवारण हेतु उचित कार्रवाई की जाती है।</p> | | | | | | | | |
| <p>2. पिछले वित्तीय वर्ष में कितने हितधारकों की शिकायतें मिली हैं और प्रबंधन द्वारा कितने प्रतिशत को संतोषजनक ढंग से हल किया गया था?</p> | <p>वर्ष 2018-19 के दौरान कर्मचारियों की शिकायतों का विवरण निम्नवत है :</p> <table border="0"><tr><td>31.03.2018 तक लंबित शिकायतें -</td><td>01</td></tr><tr><td>वर्ष 2018-19 के दौरान प्राप्त शिकायतें -</td><td>10</td></tr><tr><td>वर्ष 2018-19 तक निपटाई गई शिकायतें -</td><td>09</td></tr><tr><td>31.03.2019 तक लंबित शिकायतें -</td><td>02</td></tr></table> | 31.03.2018 तक लंबित शिकायतें - | 01 | वर्ष 2018-19 के दौरान प्राप्त शिकायतें - | 10 | वर्ष 2018-19 तक निपटाई गई शिकायतें - | 09 | 31.03.2019 तक लंबित शिकायतें - | 02 |
| 31.03.2018 तक लंबित शिकायतें - | 01 | | | | | | | | |
| वर्ष 2018-19 के दौरान प्राप्त शिकायतें - | 10 | | | | | | | | |
| वर्ष 2018-19 तक निपटाई गई शिकायतें - | 09 | | | | | | | | |
| 31.03.2019 तक लंबित शिकायतें - | 02 | | | | | | | | |

सिद्धान्त 6 : व्यवसाय को चाहिए की वह पर्यावरण का ख्याल रखें वह उसका संरक्षण करे एवं उसकी बहाली के लिए कोशिश करे

| | |
|--|------------------|
| <p>सिद्धान्त 6 केवल कंपनी को कवर करता है या समूह/ संयुक्त उद्यम प्रदायक/ ठेकेदार/ गैर सरकार संगठनों/ अन्य लोगों की सुरक्षा के लिए कुछ महत्वपूर्ण उपायों तक विस्तारित करता है</p> | <p>लागू नहीं</p> |
|--|------------------|



Principle 5 : Businesses should respect and promote human rights

| | |
|--|---|
| <p>1 .Does the policy of the company on human rights cover only the company or extend to the Group/Joint Ventures/ suppliers/Contractors/ NGOs/Others?</p> | <p>The Bank’s policies and practices do not discriminate on the basis of race, religion, marital status, gender, social status or any other basis prohibited by law.</p> <p>In order to monitor and maintain good industrial relations climate in all offices/ Branches of the Bank, circulars/ guidelines are issued from time to time regarding enforcement of discipline, policies to be followed, etc. Wherever dispute arises between the Employer & Employee and among Employees, the department amicably settles by conciliation/counseling members or initiates disciplinary proceedings, if required, according to the terms of the settlement and regulations in force to maintain industrial harmony.</p> <p>With regard to complaints/matters pertaining to IR matters committed by staff members, disciplinary action, wherever necessary, had been initiated against erring members to maintain discipline and harmonious industrial relations in the Bank.</p> <p>HRMD-IR Section, Central Office had entered into settlement with the recognized union for award staff regarding promotion, transfer, benefits, etc. to redress the grievances of employees/Officers through collective bargaining with Unions/ Associations.</p> <p>The industrial relations environment for the Bank remained cordial and conducive for achieving organization’s objectives.</p> <p>The guidelines issued by the Ministry of Finance and Indian Banks Association with regard to staff matters are implemented expeditiously by issuing circulars for the benefit of our employees.</p> <p>Internal complaints committees were constituted at all Administrative offices (Central, Zonal & Regional Office) under the instruction of HRMD-IR Section, as per the Sexual Harassment of Women at Workplace (Prevention, Prohibition and Redressal) Act, 2013. As per the recommendation of the Committees, appropriate action has been taken to redress the grievances.</p> |
| <p>2. How many stakeholder complaints have been received in the past financial year and what percent was satisfactorily resolved by the management?</p> | <p>The following are the details of employee complaints during the year 2018 – 2019:</p> <p>Complaints pending as on 31.03.2018 - 01</p> <p>Complaints received during 2018-19 - 10</p> <p>Complaints disposed during 2018-19 - 09</p> <p>Complaints pending as on 31.03.2019 - 02</p> |

Principle 6 : Business should respect, protect and make efforts to restore the environment.

| | |
|--|-----------|
| <p>1. Does the policy related to Principle 6 cover only the company or extends to the Group/ Joint Ventures/ Suppliers/ Contractors/ NGOs/ others.</p> | <p>NA</p> |
|--|-----------|



क्या कंपनी ने पर्यावरण को संबोधित करने के लिए रणनीतियों की पहल शुरू की है जैसे जलवायु परिवर्तन, ग्लोबल वार्मिंग आदि हां/ नहीं यदि हां, तो कृपया वेबपृष्ठ इत्यादि पर हाईपरलिंक दें।

बैंक ने पर्यावरण की रक्षा और प्रदूषण को रोकने के लिए कुछ महत्वपूर्ण कदम उठाए हैं :
राष्ट्रीय लक्ष्यों और सामाजिक-आर्थिक उद्देश्यों के संदर्भ में, बैंक सामाजिक आधारभूत संरचना (स्कूल, स्वास्थ्य देखभाल सुविधाओं, पेयजल सुविधाओं, घर सहित स्वच्छता सुविधाओं जैसे क्षेत्रों के संपर्क में वृद्धि, जल स्तर में सुधार करने का प्रयास करता है।) और नवीकरणीय ऊर्जा, यानी. . सौर आधारित बिजली जनरेटर, पवन मिलों, सूक्ष्म जल संयंत्रों और गैर-पारंपरिक ऊर्जा आधारित सार्वजनिक उपयोगिताओं, जैसे सड़क प्रकाश प्रणालियों और दूरस्थ गांव विद्युतीकरण के प्रयोजनों के लिए।

बैंक अपने परिसर में हरियाली बढ़ाने हेतु भी कदम उठा रहा है।

पेपर की खपत को कम करने के उपाय:

हरित पहल के रूप में बैंक पेपरलेस बैंकिंग की ओर बढ़ रहा है जो कि लागत के साथ - साथ समय को भी कम करेगा। हाल ही में एक अनूठा उत्पाद जो चेक / कैंश के माध्यम से संग्रह के बजाय आइओबी पे के माध्यम से शिक्षण संस्थानों और अन्य संगठनों से संग्रहण कर सकता है लागू किया गया है। एटीएम डेबिट कार्ड के लिए ग्रीन पिन भी समर्थ किया गया है। बैंक के पास बिजनेस इंटेलीजेंस सूट है जो इंटरैक्टिव डैश बोर्ड, अलर्ट, एनालिटिक्स इत्यादि देता है। 12 वर्षों से संबंधित डाटा और बड़ी मात्रा में पुराने डेटा को सुरक्षित स्टोर करने के लिए स्थापित प्रणाली को बनाया गया है। इसके लिए निम्नलिखित पहल भी की गई है :

- नकद के जमा और निकासी के लिए नकद पुनर्चक्रण का उपयोग किया गया है।
- पीओएस मशीनों के उपयोग को बढ़ावा देने के लिए।
- एम-पासबुक के उपयोग को बढ़ावा देना।
- ई-लेनदेन के हिस्सेदारी को बढ़ावा देना।
- बैंकिंग और इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग एवं अन्य ई-चैनल के उपयोग को बढ़ावा देना।
- भारत बिल भुगतान प्रणाली (बीबीपीएस), ऑनलाइन ग्राहकों के लिए एक भुगतान प्रणाली लॉन्च की गई है।
- डिजिटल पहल जैसे कि "आइओबी पे" एंड्राइड फोन के लिए व्यापक मोबाइल एप "आइओबी पे" एक एकीकृत ऑनलाइन भुगतान गेटवे प्लेटफार्म, भारत इंटर फेस फॉर मनी (भीम) आदि को केवल मोबाइल नंबर तथा भुगतान के पते द्वारा बैंक से बैंक को सीधे भुगतान करने हेतु लांच किया गया है। भीम आईओबीयूपीआई हमारे बैंक द्वारा लॉन्च किया गया एप्लिकेशन है जिससे यूनिफाइड पेमेंट इंटरफेस का उपयोग करके भुगतान किया जाता है। 31.03.2019 तक 30 लाख ग्राहकों को इस मंच पर और भीम एप पर 4.81 लाख उपयोगकर्ताओं पर लाया गया है।
- डेबिट कार्ड और क्रेडिट कार्ड के उपयोग को बढ़ावा देना। बैंक ने सफलतापूर्वक 44.56 लाख मैग्नेटिक स्ट्राइप कार्ड को ईएमवी चिप कार्ड में परिवर्तित कर दिया है। 31.03.2019 तक बैंक का वर्तमान डेबिट कार्ड आधार 164.69 लाख है।
- आरटीजीएस / एनईएफटी: शाखाओं और इंटरनेट बैंकिंग ग्राहकों को अधिक कॉर्पोरेट ग्राहकों को आकर्षित करने और इलेक्ट्रॉनिक भुगतान चैनलों के प्रभावी ढंग से उपयोग को बढ़ावा देने के लिए विस्तृत एनईएफटी और आरटीजीएस सुविधाएं दी गईं।
- प्रतियां प्रिंट करने की बजाय बैंक की इंटरनेट वेबसाइट पर परिपत्र उपलब्ध कराए जाते हैं।
- हार्ड कॉपी भेजने के बजाय ज़ोन / क्षेत्र आदि को ई-मेल भेजना।
- कर्मचारियों को प्रोत्साहित किया जाता है कि वे ईमेल से प्रिंट न करें जब तक कि यह बहुत जरूरी नहीं हो।
- विक्रेताओं को भुगतान ई-भुगतान मोड के माध्यम से किया जाता है।

3. क्या कंपनी संभावित पर्यावरणीय जोखिमों की पहचान और मूल्यांकन करती है ?

हाँ

4. क्या कंपनी के पास स्पष्ट विकास तंत्र से संबंधित कोई परियोजना है? यदि ऐसा है तो इसके बारे में 50 शब्द या उससे भी अधिक विवरण प्रदान करें। इसके अलावा, यदि हां, किसी भी पर्यावरण अनुपालन दायर किया?

लागू नहीं



| | |
|---|---|
| <p>2. Does the Company have strategies/initiatives to address global environmental issues such as climate change, global warming, etc? Y/N. if yes, please give hyperlink for webpage etc</p> | <p>Bank has initiated certain important measures to protect the environment and prevent pollution :</p> <p>In terms of national goals and socio-economic objectives, Bank endeavors to increase exposure to sectors such as social infrastructure (schools, health care facilities, drinking water facilities, sanitation facilities including house hold water level improvement) and renewable energy, ie., for purposes such as solar based power generators, wind mills, micro hydel plants and for non-conventional energy based public utilities, viz., street lighting systems and remote village electrification.</p> <p>The Bank is also taking steps to increase green cover in Bank's premises.</p> <p><u>Measures to reduce consumption of paper:</u></p> <p>As a part of Green Initiative, the Bank is moving towards paperless banking, which will reduce the cost as well as save time. Recently a unique product which can offer customised collections from educational institutions and other organisations through IOB PAY instead of collections through Cheque/Cash has been implemented. Green PIN for ATM debit cards has also been enabled. The Bank has a Business Intelligence Suite which gives interactive Dash Boards, alerts, analytics etc. System is established to store huge amount of historical data and data relating to 12 years has been warehoused. The following initiatives have also been taken :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Use of cash recyclers for deposit and withdrawal of cash • Promoting use of POS machines • Promoting use of M-Passbooks • Increasing share of e-transactions • Promoting use of Internet Banking, Mobile Banking, UPI and other e-channels • Bharat Bill Payment System (BBPS), an integrated bill payment system for customers online has been launched • Digital initiatives such as "IOB Pay" – an integrated online payment gateway platform, Bharat Interface for Money (BHIM) has been launched to make direct bank to bank payments instantly and collect money using just mobile number or payment address. BHIM IOB UPI is the application launched by our Bank using Unified Payment Interface. As on 31.03.2019, 30 lakh customers have been on boarded on this platform and 4.81 lakh users on BHIM. • Promoting use of Debit Cards and Credit Cards. Bank has successfully migrated 44.56 lakh magnetic stripe cards to EMV chip cards. Present Debit Card base of the Bank as on 31.03.2019 is 164.69 lakhs. • RTGS/NEFT: BULK NEFT and RTGS facilities were given to branches and Internet banking customers to attract more corporate customers and promote usage of electronic payment channels effectively. • Circulars are made available on the Bank's intranet website instead of printing copies. • Sending e-mails to Zones/Regions etc instead of sending hard copies. • Employees are encouraged not to take print out of emails unless it is absolutely essential • Payment to vendors is made through e-payment mode |
| <p>3. Does the company identify and assess potential environmental risks? Y/N</p> | <p>Yes</p> |
| <p>4. Does the company have any project related to Clean Development Mechanism? If so, provide details thereof, in about 50 words or so. Also, if Yes, whether any environmental compliance is filed?</p> | <p>Not applicable.</p> |



| | |
|---|---|
| <p>5. क्या कंपनी ने स्वच्छ तकनीकी ऊर्जा दक्षता, नवीनीकरण ऊर्जा इत्यादि पर अन्य पहल की है। हां/नहीं यदि हां, तो कृपया वेब पेज आदि के लिए जी हाइपरलिंक दें।</p> | <p>जी हां, कुछ पहल की गई हैं जो कि निम्न हैं: अ- ऊर्जा कुशल एलईडी लाइट जो स्थिर हो को बैंक में लाया गया है। आ-हमारे परिसर में ऊर्जा बचाने के लिए 5 स्टार रेटेड विद्युत उपकरणों का उपयोग किया जाता है। इ - पतले मॉनिटर लगाए गए हैं। ई- स्टाफ सदस्यों को जब भी प्रयोग में न हो तब विद्युतीय उपकरणों को बंद करने का निर्देश दिया गया है। जहां तर संभव हो बैंक उच्च स्तरीय ईको फ्रेंडली तकनीकी का प्रयोग कर रहा है।</p> |
| <p>6. वित्तीय वर्ष के लिए सीपीसीबी / एसपीसीबी द्वारा दी गई अनुमत सीमा के भीतर कंपनी द्वारा उत्पन्न उत्सर्जन / अपशिष्ट क्या हैं ?</p> | <p>लागू नहीं</p> |
| <p>7. वित्तीय वर्ष के अंत में सीपीसीबी / एसपीसीबी से प्राप्त शो के कारण / कानूनी नोटिस की संख्या जो लंबित है (यानी संतोष का समाधान नहीं)</p> | <p>शून्य</p> |

सिद्धान्त 7- व्यवसाय जब लोगों व विनियामक नीति को प्रभावित करने में लगा रहता है तो उसे यह काम जिम्मेदारीपूर्वक करना चाहिए

| | |
|--|--|
| <p>1. क्या आपकी कंपनी किसी जिम्मेदार तरीके से व्यापार और कक्ष या एसोसिएशन में किसी भी बैंक का सदस्य है? कि आपका व्यवसाय इस बात से संबंधित है: यदि हां, केवल उन प्रमुख लोगों को नाम दें क्या आपने वकालत के लिए उपरोक्त संगठनों के माध्यम से या लॉकबॉर्ड की वकालत की</p> | <p>बैंक निम्नलिखित का सदस्य/ संबंधित है :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. इंडियन बैंक एसोसिएशन (आईबीए) 2. भारतीय बैंकिंग और वित्त संस्थान (आईआरबीएफ) 3. बैंकिंग कार्मिक चयन संस्थान (आईबीपीएस) 4. राष्ट्रीय प्रबंधन संस्थान (एनआईबीएम) 5. भारतीय वाणिज्य मंडल और उद्योग संघ (एफआईसीसी) 6. सेंटर फॉर एडवांस्ड फाइनेंशियल रिसर्च एंड लर्निंग (सीएएफआरएएल) 7. भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम (एनपीसीआई) 8. भारतीय क्लियरिंग कॉर्पोरेशन लिमिटेड सीसीआई) 9. भारत के वाणिज्य और उद्योग के एसोसिएटेड चैंबर (एसोचैम) 10. स्विफ्ट इंटरनेशनल बैंकिंग परिचालन सेमिनार (एसआईबीओएस) |
| <p>2. क्या आपने सार्वजनिक अच्छे सुधार के लिए उपरोक्त संगठनों के माध्यम से लॉकबिड की वकालत की है? हां / नहीं यदि हां व्यापक क्षेत्रों को निर्दिष्ट करता है (ड्रॉप बॉक्स: शासन और प्रशासन। सुधार, समावेशी विकास नीतियां, ऊर्जा सुरक्षा, जल, खाद्य सुरक्षा, सतत व्यापार प्रिंसिपल अन्य प्रगति अथवा आर्थिक सुधार)</p> | <p>समय समय पर बैंक ने बैंकिंग उद्योग से संबंधित मामलों पर नीति निर्माताओं और नीति बनाने वाले संगठनों को सुझाव और योगदान दिया है।</p> |

सिद्धान्त 8 व्यवसायों को समावेशी विकास और न्यायसंगत विकास का समर्थन करना चाहिए।

| | |
|---|---|
| <p>1. क्या कंपनी ने सिद्धान्त 8 से संबंधित नीति के अनुसरण परियोजनाओं को / पहलों में कार्यक्रम निर्दिष्ट किया है यदि हां इसका विवरण है</p> | <p>वित्तीय समावेशन</p> <p>बैंक ने गैर-बैंक वाले गांवों में बैंकिंग सुविधाएं प्रदान करने के लिए भारतीय रिजर्व बैंक के दिशा-निर्देशों के अनुसार 2,669 बिजनेस कॉरिस्पॉन्डेंट्स को शामिल किया है। यह बताना उल्लेखनीय है कि तमिलनाडु सरकार के साथ समन्वय में, आइओबी ने लगभग 2.99 लाख वृद्धावस्था पेंशनधारियों को उनकी मासिक पेंशन लेने में सक्षम किया है और लगभग 0.25 लाख श्रीलंकाई तमिल शरणार्थियों को 61 शिविरों में मासिक निर्वाह दान प्राप्त करने हेतु सक्षम किया है।</p> <p>वित्त मंत्रालय, भारत सरकार के दिशा-निर्देशों के अनुसार, बैंक ने सक्षम संवाददाता भुगतान प्रणाली (ईपीएस) ऑन - यूएस और ऑफ - यूएस लेनदेन को बिजनेस कॉरिस्पॉन्डेंट हैंड हेल्ड डिवाइसेस में सक्षम किया। 31 मार्च 2019 तक, व्यवसाय संवाददाताओं द्वारा 5,50,06,602 ईपीएस ऑन यूएस और ऑफ - यूएस लेनदेन किए गए।</p> <p>प्रधान मंत्री जन धन योजना (पीएमजेडीवाई):</p> <p>वित्त मंत्रालय, भारत सरकार द्वारा प्राप्त दिशानिर्देशों अनुसार बैंक ने पीएमजेडीवाई का कार्यान्वयन किया है। इस योजना को भारत के प्रधानमंत्री द्वारा 15 अगस्त 2014 को शुरू किया गया था। 31 मार्च 2019 तक बैंक ने कुल 48,49,392 बेसिक बचत खाते खोल जिसमें 44,46,716 रुपये डेबिट कार्ड जारी किए गए।</p> |
|---|---|



| | |
|---|--|
| 5. Has the company undertaken any other initiative on clean technology, energy efficiency, renewable energy, etc. Y/N. If yes, please give hyperlink for web page etc | <p>Yes. Some of the initiatives taken are as follows:</p> <p>a. Energy efficient LED light fixtures have been introduced in the Bank</p> <p>b. 5 Star rated electrical equipments are used to save energy at all our premises.</p> <p>c. Thin Monitors are introduced.</p> <p>d. Staff are sensitized to switch off electrical gadgets / appliances when not in use</p> <p>As far as possible, the bank is using high-end eco-friendly technology.</p> |
| 6. Are the Emissions/Waste generated by the company within the permissible limits given by CPCB/SPCB for the financial year being reported? | Not applicable. |
| 7. Number of show cause/legal notices received from CPCB/SPCB which are pending (i.e. not resolved to satisfaction) as on end of Financial Year | NIL |

Principle 7 : Businesses, when engaged in influencing public and regulatory policy, should do so in a responsible manner

| | |
|---|--|
| 1. Is your company a member of any trade and chamber or association? If Yes, Name only those major ones that your business deals with: | <p>Bank is a member/ associated with the following:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Indian Banks Association (IBA) 2. Indian Institute of Banking & Finance (IIFB) 3. Institute of Banking Personnel Selection (IBPS) 4. National Institute of Bank Management (NIBM) 5. Federation of Indian Chambers of Commerce and Industry (FICCI) 6. Centre for Advanced Financial Research and Learning (CAFRAL) 7. National Payments Corporation of India (NPCI) 8. The Clearing Corporation of India Ltd (CCI) 9. The Associated Chambers of Commerce and Industry of India (ASSOCHAM) 10. Swift International Banking Operations Seminar (SIBOS) |
| 2. Have you advocated /lobbied through above associations for the advancement or improvement of public good? Yes/ No; if yes specify the broad areas (drop box: Governance and Administration, Economic Reforms, Inclusive Development Policies, Energy security, Water, Food Security, Sustainable Business Principles, Others). | The Bank from time to time has given suggestions / contribution to policymakers and policy-making associations on matters relating to banking industry. |

Principle 8 : Businesses should support inclusive growth and equitable development

| | |
|--|---|
| 1. Does the company have specified programmes/initiatives/projects in pursuit of the policy related to Principle 8? If yes details thereof | <p>Financial Inclusion</p> <p>Bank has engaged 2,669 Business Correspondents as per the guidelines of Reserve Bank of India for providing Banking facilities in un-banked villages. It is noteworthy to state that in co-ordination with Government of Tamil Nadu, IOB has been enabling about 2.99 lakh old age pensioners to get their monthly pension and about 0.25 lakh Sri Lankan Tamil Refugees in 61 camps to obtain their monthly dole.</p> <p>As per the guidelines from MoF, GOI, the Bank enabled Aadhar Enabled Payment System (AEPS) ON-US and OFF-US Transactions in Business Correspondent Hand Held Devices. As on 31st March 2019, 5,50,06,602 AEPS ON-US and OFF-US transactions were carried out by Business Correspondents.</p> <p>Pradhan Mantri Jan Dhan Yojana (PMJDY):</p> <p>The Bank is implementing PMJDY as per the directives of Ministry of Finance, Govt. of India. The Scheme was announced by the Prime Minister of India on 15th August 2014. The Bank has opened 48,49,392 Basic Savings Bank Deposit Accounts and issued 44,46,716 RuPay Debit Cards till 31st March 2019 under this scheme.</p> |
|--|---|



| | | | | |
|---|--|--|---|--|
| | जनसुरक्षा योजनाएँ बैंक जनसुरक्षा योजना के तहत जैसे पीएमजेजेबीवाई, पीएमएसबीवाई तथा पेंशन योजना जैसे अटल पेंशन योजना आदि में ग्राहकों का नामांकन कर रही है। जनसुरक्षा योजना को प्रधानमंत्री द्वारा 1 जून 2015 को शुरू किया गया था। | | | |
| 2. क्या कार्यक्रम/प्रोजेक्ट को इन हाउस टीम /स्वयं की संस्थान /बाहरी एनजीओ / शासकीय संरचना /अन्य कोई संगठन के माध्यम से की जाती है ? | वित्तीय समावेशन कार्यक्रम को इन - हाउस टीम के माध्यम से तथा बैंक द्वारा लगाए गए व्यापार संवाददाताओं के माध्यम से साथ किया जाता है। | | | |
| 3. क्या आपने अपनी पहल का कोई प्रभाव मूल्यांकन किया है ? | योजनाएँ | 01.04.2018 तक नामांकन की स्थिति | 2018-19 के दौरान नामांकन की स्थिति | 31.03.2019 के दौरान नामांकन की स्थिति |
| | पी एम जे जे बी वाई | 8,89,777 | 1,29,722 | 10,19,499 |
| | पी एम एस बी वाई | 27,73,384 | 2,74,760 | 30,48,144 |
| | कुल | 36,63,161 | 4,04,482 | 40,67,643 |
| 4.आपकी कंपनी की प्रत्यक्ष एनआईटी योगदान विकास परियोजनाएं क्या हैं - आईएनआर में राशि और समुदाय की परियोजनाओं के विवरण। | शून्य | | | |
| 5.क्या आपने यह सुनिश्चित करने के लिए कदम उठाए हैं कि समुदाय द्वारा इस समुदाय विकास पहल को सफलतापूर्वक अपनाया नहीं गया है? कृपया 50 शब्दों में बताएं, या तो। | लागू नहीं | | | |

सिद्धान्त 9: अपने ग्राहक और उपभोक्ता को व्यवसाय जिम्मेदार तथा मूल्यवान तरीके से मूल्य प्रदान करना चाहिए।

| | |
|--|---|
| 1. वित्तीय वर्ष के अंत में लंबित ग्राहक शिकायतों का प्रतिशत क्या है? | 4.37% |
| 2. क्या कंपनी कंपनी स्थानीय कानूनों के अनुसार अनिवार्य है, उत्पाद प्रयोगशाला पर उत्पाद की जानकारी नहीं दिखाती है? हा/नहीं (अतिरिक्त जानकारी) | लागू नहीं |
| 3. क्या कंपनी के खिलाफ अनुचित व्यापार प्रथाओं, गैर जिम्मेदार विज्ञापन और विरोधी के संबंध में कंपनी के द्वारा दायर कोई मामला है ? | शून्य |
| 4. क्या आपकी कंपनी ने कोई उपभोक्ता सर्वे / उपभोक्ता संतुष्टि रुझान को अंजाम दिया है? | ग्राहक संतुष्टि सर्वे को ग्राहक सेवा शाखाओं में आयोजित की जानेवाली बैठकों के माध्यम से आयोजित किया जाता है। |



| | | | | |
|---|---|--|--|--|
| | Jansuraksha Schemes The Bank is enrolling customers under Jansuraksha schemes like PMJJBY, PMSBY and Pension schemes like Atal Pension Yojana. The Jansuraksha Schemes were launched by the Prime Minister of India on 1st June 2015. | | | |
| 2. Are the programmes/projects undertaken through in-house team/own foundation/external NGO/government structures/any other organization? | The Financial Inclusion programme has been undertaken through in-house team as well as Business Correspondents engaged by the Bank. | | | |
| 3. Have you done any impact assessment of your initiative? | Schemes | Status of enrolment as on 1.04.2018 | Status of Enrolment during the year 2018-19 | Status of enrolment as on 31.03.2019 (Cumulative) |
| | PMJJBY | 8,89,777 | 1,29,722 | 10,19,499 |
| | PMSBY | 27,73,384 | 2,74,760 | 30,48,144 |
| | Total | 36,63,161 | 4,04,482 | 40,67,643 |
| 4. What is your company's direct contribution to community development projects- Amount in INR and the details of the projects undertaken | Nil | | | |
| 5. Have you taken steps to ensure that this community development initiative is successfully adopted by the community? Please explain in 50 words, or so. | Not applicable | | | |

Principle 9: Businesses should engage with and provide value to their customers and consumers in a responsible manner

| | |
|--|---|
| 1. What percentage of customer complaints are pending as on the end of financial year | 4.37% |
| 2. Does the company display product information on the product label, over and above what is mandated as per local laws? Yes/No./N.A/Remarks(additional information) | Not applicable |
| 3. Is there any case filed by any stakeholder against the company regarding unfair trade practices, irresponsible advertising and/or anti-competitive behavior during the last five years and pending as on end of financial year. If so, provide details thereof, in about 50 words or so | Nil |
| 4. Did your company carry out any consumer survey/consumer satisfaction trends? | Customer satisfaction survey is conducted through the customer service meetings organized at branches periodically. |