



Indian Overseas Bank

Business Responsibility Report – 2020 - 2021

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	2020 - 21
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 II. International	 3217 branches as on 31.03.2021 4 (Singapore, Sri Lanka, Hongkong & Bangkok)
10. Markets served by the Company-Local/State/National/ International	Bank has branches in 28 States and 6 Union Territories, Bank has International Branches in Singapore, Hong Kong, Sri Lanka, Bangkok and a joint venture in Malaysia - India International Bank (Malaysia) Berhad (IIBMB).

Section B: Financial Details of the Company

1) Paid up Capital (INR)	Rs. 16436.99 crore								
2) Total Turn Over (INR) / Revenue	Not applicable								
3) Total profit After Tax (INR)	For Q4: Rs.349.77 crore and FY 2020-21: Rs.831.47 Crore								
4) Total Spending on Corporate Social Responsibility (CSR) as percentage of Profit after Tax (%)	No spending under CSR due to accumulated losses. (Rs.in Lakhs)								
	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>Sl. No.</th> <th>CSR activity</th> <th>Particulars</th> <th>Amount</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>NA</td> <td>NA</td> <td>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



खंड ई: बीआर सूचना

1. बीआर के लिए जिम्मेदार निदेशक / निदेशकों का विवरण

क. बीआर नीति / नीतियों के कार्यान्वयन के लिए जिम्मेदार निदेशकों / निदेशकों का विवरण

डीआईएन संख्या	लागू नहीं
नाम	अजय कुमार श्रीवास्तव
पद	कार्यपालक निदेशक

ख. बीआर प्रमुख का विवरण – नीचे दिया गया है :

क्रमांक	विवरण	विवरण
1	डीआईएन संख्या (यदि लागू हो)	लागू नहीं
2	नाम	भुवन चंद्र
3	पद	महा प्रबन्धक एवं सीएफओ
4	दूरभाष	044-28519487
5	ई-मेल आइडी	Investor@iobnet.co.in / gmbcs@iobnet.co.in

2.2.2. सिद्धांतवार (एनवीजी के अनुसार) बीआर नीति/ नीतियाँ (हाँ/ नहीं में जवाब)(जांच हेतु)

क्रम सं.	प्रश्न	व्यावसायिक नीतिकता	उत्पाद जिम्मेदारी	कर्मचारियों का कल्याण	हितधारकों का अनुबंध	मानवाधिकार	पर्यावरण	सार्वजनिक नीति	समावेशी नीति	ग्राहक संबंध
1	क्या आपके पास सिद्धांतों के लिए नीति/ नीतियाँ हैं ?	हाँ	हाँ	नहीं	हाँ	नहीं	नहीं	नहीं	हाँ	हाँ
2	क्या संबन्धित हितधारकों से परामर्श नीतियाँ तैयार की जाती हैं ?	हाँ	हाँ	लागू नहीं	हाँ	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	हाँ	हाँ
3	क्या नीतियाँ किसी राष्ट्रीय/ अंतर्राष्ट्रीय मानकों की पुष्टि करती हैं ? यदि हाँ तो निर्दिष्ट करें ? * (50 शब्द)	हाँ	हाँ	लागू नहीं	हाँ	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	हाँ	हाँ
4	क्या बोर्ड द्वारा नीति को मंजूरी दे दी गई है ? यदि हाँ, तो क्या इसे एमडी/ मालिक/ सीईओ/ उपर्युक्त बोर्ड/ निदेशक द्वारा हस्ताक्षरित किया गया है ?	हाँ	हाँ	लागू नहीं	हाँ	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	हाँ	हाँ
5	क्या कंपनी के पास नीति के कार्यान्वयन की निगरानी करने के लिए बोर्ड/ निदेशक/ अधिकारी की निर्दिष्ट समिति है ?	हाँ	हाँ	लागू नहीं	हाँ	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	हाँ	हाँ
6	नीति कोई ऑनलाइन देखने के लिए लिंक इंगित करें ? @	हाँ	नहीं	लागू नहीं	नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	नहीं	हाँ
7	क्या नीति को औपचारिक रूप से संबन्धित आंतरिक तथा बाह्य हितधारकों को सूचित किया गया है ?	हाँ	हाँ	लागू नहीं	हाँ	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	हाँ	हाँ
8	क्या कम्पनी के पास नीति/ नीतियों को लागू करने के लिए आंतरिक संरचना है ?	हाँ	हाँ	लागू नहीं	हाँ	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	हाँ	हाँ
9	क्या कंपनी के पास हितधारकों की नीति/ नीतियों से संबन्धित शिकायतों के संबंध में शिकायत निवारण तंत्र है ?	हाँ	हाँ	लागू नहीं	हाँ	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	नहीं	हाँ
10	क्या कंपनी ने बाहरी तथा आंतरिक एजेंसियों द्वारा इस नीति के संचालन के लिए अलग से लेखापरीक्षा/ मूल्यांकन किए हैं ?	नहीं	नहीं	लागू नहीं	नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	नहीं	हाँ



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	Ajay Kumar Srivastava
Designation	Executive Director

b. Details of the BR head – as below

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



*समाज के लिए लाभकारी सरकारी नियमों और दिशा-निर्देशों की नीति पर विचार करना ।

@ www.iob.in

2क. यदि किसी सिद्धान्त के विरुद्ध क्रमांक 1 का उत्तर 'नहीं' है, तो कृपया स्पष्ट करें कि क्यों: (2 विकल्पों 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 सिद्धान्त को नहीं समझा है ।									
2	कंपनी उस चरण में नहीं है जहां वह खुद को निर्दिष्ट सिद्धान्तों पर नीतियां बनाने और लागू करने की स्थिति में पाती है									
3	कंपनी के पास कार्य के लिए वित्तीय या जनशक्ति संसाधन उपलब्ध नहीं हैं									
4	आगामी 6 माह की अवधि में इसके कार्यान्वयन की योजना है									
5	आगामी एक वर्ष की अवधि में इसके कार्यान्वयन की योजना है									
6	कोई अन्य कारण (कृपया निर्दिष्ट करें)			#		&	%	\$		

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

& बैंक की अलग से मानवाधिकार नीति नहीं है । हालांकि, इन्हें बैंक की मानव संसाधन नीतियों और व्यवहारों के तहत शामिल किया गया है ।

% बैंक की कोई लिखित नीति नहीं है लेकिन भारत सरकार द्वारा हरित पहल पर जारी दिशा-निर्देशों का पालन किया जा रहा है ।

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

3. बीआर से संबंधित अधिकार

अ. उस अंतराल को इंगित करें जिसके पश्चात निदेशक मंडल, बोर्ड की समिति या सीईओ कंपनी के बीआर प्रदर्शन का आकलन करने के लिए मिलते हैं, 3 महीने, 3-6 महीने, सालाना, 1 वर्ष से अधिक	वार्षिक
ब. क्या कंपनी बीआर या सस्टेनेबिलिटी रिपोर्ट प्रकाशित करती है? इस रिपोर्ट को देखने के लिए हाइपरलिंक क्या है? यह कितनी बार प्रकाशित होता है ?	हाँ, यह वार्षिक आधार पर प्रकाशित किया जाता । बीआरआर को हमारी वेबसाइट www.iob.in पर देखा जा सकता है ।

खंड उ. सिद्धान्तवार निष्पादन

सिद्धान्त 1: व्यवसाय को नैतिकता, पारदर्शिता और जवाबदेही के साथ स्वयं का संचालन और संचालन करना चाहिए

1) क्या नैतिकता, रिश्तखोरी और भ्रष्टाचार से संबंधित नीति केवल कंपनी को कवर करती है? क्या इसका विस्तार समूह/ संयुक्त उद्यम/ आपूर्तिकर्ताओं/ ठेकेदारों/ गैर सरकारी संगठनों/ अन्य तक है?	<p>इसमें बैंक के साथ-साथ इसके विक्रेता/आपूर्तिकर्ता/ठेकेदार आदि भी शामिल हैं । बैंक ने एक नैतिकता नीति का संचालन किया है जो अच्छे आचरण और नैतिक प्रथाओं के उच्चतम मानकों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता का उदाहरण है। बैंक के मूल मूल्यों को ग्राहक केंद्रितता, नैतिकता, पारदर्शिता, टीम वर्क और स्वामित्व के रूप में व्यक्त किया गया है । बैंक के सभी कर्मचारियों को सत्यनिष्ठा प्रतिज्ञा लेना आवश्यक है</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ जीवन के सभी क्षेत्रों में सत्यनिष्ठा और कानून के श्रेष्ठता का पालन करना; ▪ घूस न लेना और न देना; ▪ सभी कार्यों को ईमानदार और पारदर्शी तरीके से करना; ▪ जनहित में कार्य करना; ▪ व्यक्तिगत व्यवहार में ईमानदारी का प्रदर्शन करते हुए उदाहरण पेश करना; ▪ भ्रष्टाचार की किसी भी घटना की सूचना उपयुक्त एजेंसी को देना ।
---	---



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

@ www.iob.in

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 operationalized an Ethics Policy which is a statement of the Bank's commitment to good conduct and highest standards of ethical practices.</p> <p>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
---	---



सभी आपूर्तिकर्ताओं / ठेकेदारों / बोलीदाताओं को अपनी बोली के किसी भी चरण के दौरान या किसी भी पूर्व-अनुबंध या अनुबंध के बाद के चरण के दौरान अनुबंध को सुरक्षित करने के लिए या भविष्य में इसकी सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए भ्रष्ट प्रथाओं, अनुचित साधनों और अवैध गतिविधियों को रोकने के सभी उपाय अपनाने के लिए एक पूर्व अनुबंध सत्यनिष्ठा समझौते के निष्पादन की आवश्यकता है।

बैंक, भारतीय बैंकिंग कोड और मानक बोर्ड (बीसीएसबीआई) का सदस्य है और इसलिए स्वेच्छा से ग्राहकों के लिए बैंक की प्रतिबद्धताओं की संहिता-जनवरी 2014 और सूक्ष्म और लघु उद्यमों के प्रति प्रतिबद्धता संहिता - अगस्त 2015 को अपने ग्राहकों के साथ लेन-देन में उचित व्यवहार कोड के रूप में अपनाया है। संहिता की पूरी प्रति www.iob.in पर उपलब्ध है।

"नागरिक चार्टर" बैंक की शाखाओं में ग्राहकों को प्रदान की जाने वाली विभिन्न सुविधाओं / सेवाओं की महत्वपूर्ण जानकारी प्रदान करता है।

नागरिक चार्टर कोड ग्राहकों के साथ बैंक के व्यवहार में जवाबदेही, जिम्मेदारी और पारदर्शिता के उच्च मानकों को सुनिश्चित करेगा।

बैंक की अपनी व्हिसिल ब्लोअर नीति है।

आइओबी विजिल: जून 2013 के दौरान सतर्कता जागरूकता फैलाने के लिए एक त्रैमासिक गृह समाचार-पत्र शुरू किया गया था।

अन्य पक्ष इकाइयों के विरुद्ध: बैंक अपनी इंटरनेट वेबसाइट पर प्रतिबंधित तृतीय पक्ष संस्थाओं की सूची प्रकाशित करता है, जैसे चार्टर्ड एकाउंटेंट, मूल्यांकनकर्ता और वकील।

सतर्कता जागरूकता सप्ताह (वीएडबल्यू)

देश की सर्वोच्च सत्यनिष्ठा संस्था सीवीसी सार्वजनिक जीवन में सत्यनिष्ठा पारदर्शिता और जवाबदेही को बढ़ावा देने का प्रयास करती है, बहु-आयामी दृष्टिकोण के हिस्से के रूप में हर साल सतर्कता जागरूकता सप्ताह मनाया जाता है। हमारे बैंक वीएडबल्यू में सीवीसीडी के निर्देशों के अनुसार 27 अक्टूबर से 2 नवंबर, 2020 तक "ईमानदारी- एक जीवन शैली विषय के साथ सतर्कता जागरूकता सप्ताह मनाया गया।

ऑनलाइन ई-अखंडता प्रतिज्ञा की शुरुआत - सत्यनिष्ठा प्रतिज्ञा प्राप्त करने हेतु ई-अखंडता प्रतिज्ञा प्रक्रिया नाम की एक नई पहल के माध्यम से बैंक के कोर बैंकिंग समाधानों के साथ एकीकृत किया गया था, जो सीधे सीबीएस से सत्यनिष्ठा प्रतिज्ञा लेने वाले ग्राहक के आवश्यक डेटा को एकत्र करने की सुविधा प्रदान करती है।

जागृति, बैंक में प्रत्येक कंप्यूटर मॉनीटर के डेस्क टॉप पर प्रदर्शित वस्तुनिष्ठ प्रकार के प्रश्नों के माध्यम से विभिन्न संवेदनशील क्षेत्रों में कर्मचारियों के जागरूकता स्तर को बनाने और ताज़ा करने की एक पहल है।

2) पिछले वित्तीय वर्ष में कितने हितधारकों से कितनी शिकायतें प्राप्त हुई हैं और प्रबंधन द्वारा कितनी प्रतिशत शिकायतों को संतोषजनक ढंग से हल किया गया है? यदि हां, तो उसका विवरण लगभग 50 शब्दों में उपलब्ध कराएं।	हमें डिजिटल सेवाओं (एटीएम से संबंधित के अलावा) और गैर-डिजिटल लेनदेन में 89606 ग्राहक शिकायतें प्राप्त हुई हैं, जिनमें से 99% शिकायतों का समाधान ग्राहकों की संतुष्टि के साथ किया गया था।	हितधारकों की शिकायतें
वर्ष की शुरुआत में लंबित शिकायतों की संख्या	1366	0
वर्ष के दौरान प्राप्त शिकायतों की संख्या	89606	23
वर्ष के दौरान समाधान की गई शिकायतों की संख्या	90065	23
वर्ष के दौरान लंबित शिकायतों की संख्या	907	0
% शिकायतों का समाधान किया गया	99%	100%

सिद्धान्त 2:

व्यवसाय को ऐसी वस्तुएं और सेवाएं प्रदान करनी चाहिए जो सुरक्षित हों और उनके पूरे जीवन चक्र में स्थिरता में योगदान दें।

1. अपने अधिकतम 3 उत्पादों या सेवाओं की सूची बनाएं जिनके डिजाइन में सामाजिक या पर्यावरणीय सरोकार, जोखिम और/या अवसर शामिल हैं।	बैंक निम्नलिखित वित्तीय सेवाएं प्रदान करता है जिनमें सामाजिक सरोकार और अवसर शामिल हैं: वित्तीय साक्षरता कॉर्पोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व के तहत 23 स्थानों पर स्थापित वित्तीय साक्षरता केंद्रों (स्नेहा) के माध्यम से वित्तीय साक्षरता प्रदान की जाती है। इन केंद्रों के सलाहकार ग्रामीण
--	---



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.

Vigilance Awareness Week (VAW)

CVC the apex integrity institution of the country endeavors to promote integrity transparency and accountability in public life, observes Vigilance Awareness Week every year as part of the multi-pronged approach. As per the directions of CVC in our Bank VAW observed from 27th October to 2nd November, 2020 with the theme “**Integrity –a way of Life.**”

Introduction of Online E-Integrity Pledge – through a new initiative of E-Integrity Pledge process of obtaining Integrity Pledge was integrated with Core Banking Solutions of the Bank facilitating collecting the required data of the customer who is taking integrity pledge directly from the CBS.

Jagrithi, an initiative to create and refresh the awareness levels of the staff in various sensitive areas through objective type questions displayed on desk top of every computer monitor in the bank.

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.	We have received 89606 Customer Complaints in Digital services (other than ATM related) and Non-digital transactions out of which 99% of the complaints were resolved to the satisfaction of the customers.	Shareholder Complaints
No. of complaints pending at the beginning of the year	1366	0
No. of complaints received during the year	89606	23
No. of complaints redressed during the year	90065	23
No. of complaints pending during the year	907	0
% age of complaints resolved	99%	100%

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

1. List up to 3 of your products or services whose design has incorporated social or environmental concerns, risks and/ or opportunities.	Bank offers the following financial services which have incorporated social concerns and opportunities: Financial Literacy Financial Literacy is imparted through Financial Literacy Centers (SNEHA) established at 23 locations under Corporate Social Responsibility. The counsellors of these centers are educating the people in rural and urban areas with regard to various financial products
---	---



	<p>और शहरी क्षेत्रों के लोगों को औपचारिक वित्तीय संस्थानों से उपलब्ध विभिन्न वित्तीय उत्पादों और सेवाओं के संबंध में शिक्षित कर रहे हैं, आमने-सामने वित्तीय परामर्श सेवाएं प्रदान करते हैं और ऋणी व्यक्तियों को ऋण परामर्श प्रदान करते हैं। वे विभिन्न स्थानों पर समय-समय पर शिविर भी लगा रहे हैं। 31 मार्च 2021 तक, एफएलसी द्वारा स्थापना के बाद से 74,102 क्रेडिट परामर्श प्रदान किए गए हैं। स्थापना के बाद से बैंकिंग के विभिन्न पहलुओं पर 11,445 वित्तीय साक्षरता शिविर आयोजित किए गए। स्थापना के बाद से 96,636 एसबी खाते खोले गए हैं। 1,47,208 लाभार्थियों को कवर करके वित्तीय प्रणाली में शामिल नए लोगों के लिए 1,295 विशेष शिविर आयोजित किए गए। लक्षित समूह यथा एसएचजी, छात्र, वरिष्ठ नागरिक, किसान और सूक्ष्म और लघु उधायमियों के लिए 1,834 शिविर आयोजित किए गए जिनके तहत 2,28,307 लाभार्थियों को कवर किया गया।</p> <p>ग्रामीण स्वरोजगार प्रशिक्षण संस्थान (आरसेटी)</p> <p>ग्रामीण विकास मंत्रालय, भारत सरकार द्वारा जारी दिशा-निर्देशों के अनुरूप, बैंक ने कमजोर वर्गों से संबंधित किसानों, एसएचजी के सदस्यों, एसजीएसवाइ के तहत लाभार्थियों, शिक्षित बेरोजगार युवाओं, कारीगरों को प्रशिक्षण प्रदान करने के लिए सभी प्रमुख जिलों में कुल 12 आरसेटी की स्थापना की थी। आरसेटी का प्रबंधन बैंक द्वारा स्थापित सेहा ट्रस्ट द्वारा किया जाता है। समीक्षाधीन वर्ष के दौरान, आरसेटी ने 5550 प्रशिक्षुओं के लक्ष्य के मुकाबले 5775 उम्मीदवारों को प्रशिक्षित किया है। बैंक ने 70% का संचयी निपटान और 52% का संचयी ऋण निपटान हासिल किया है जो क्रमशः 68% और 43% के राष्ट्रीय औसत से काफी ऊपर है।</p>
<p>2. प्रत्येक उत्पाद के लिए संसाधन प्रयोग (ऊर्जा, पानी, कच्चा माल आदि) के संबंध में उत्पाद का प्रति इकाई (ऐच्छिक) प्रदान किया जाता है:</p> <p>i) सोर्सिंग/ उत्पादन/ वितरण पिछले वर्ष के दौरान मूल्य श्रृंखला से 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> <p>लागू नहीं</p>
<p>3. क्या टिकाऊ सोर्सिंग (परिवहन सहित) के लिए कंपनी की कार्यवाही हो रही है।</p> <p>i) यदि हां, तो आपके इनपुट का कितना प्रतिशत किसने स्थिरता को सोर्स किया था ?</p> <p>इसके बारे में 50 शब्दों में भी विवरण प्रदान करें।</p>	<p>लागू नहीं</p> <p>लागू नहीं</p> <p>सभी वित्तीय उत्पाद है जिनका उद्देश्य संपूर्ण परिचालनात्मक क्षेत्र प्राप्त करना है।</p>
<p>4. क्या कंपनी ने स्थानीय और छोटे उत्पादकों से वस्तुओं और सेवाओं को खरीदने के लिए कोई कदम उठाए हैं, जिनमें उनके कार्यस्थल के आसपास के समुदाय शामिल हैं ?</p> <p>यदि हां, तो स्थानीय और छोटे विक्रेताओं की क्षमता और सामर्थ्य में सुधार के लिए क्या कदम उठाए गए हैं?</p>	<p>नहीं</p> <p>लागू नहीं</p>
<p>5. क्या कंपनी के उत्पादों और अपशिष्ट रीसायकल करने के लिए एक तंत्र है? यदि हां तो 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।</p>	<p>लागू नहीं</p>

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

1. कृपया कर्मचारियों की कुल संख्या इंगित करें	निदेशक रिपोर्ट के अनुसार, दिनांक 31.03.2021 तक – 23,579
---	---



and services available from formal financial institutions, provide face-to-face financial counseling services and offer debt counseling to indebted individuals. They are also conducting periodical camps at various places. As on 31st March 2021, 74,102 credit counselling have been conducted by the FLCs since inception. 11,445 Financial Literacy camps were conducted on various aspects of Banking since inception. 96,636 SB accounts have been sourced and opened since inception. 1,295 Special camps for newly included people in the financial system were conducted by covering 1,47,208 beneficiaries. 1,834 camps were conducted for the target group viz. SHGs, Students, Senior Citizens, Farmers and Micro & small entrepreneurs by covering 2,28,307 beneficiaries.

Rural Self Employment Training Institutes (RSETIs)

In line with the guidelines issued by Ministry of Rural Development, Govt of India, the Bank had set up total 12 RSETIs in all Lead Districts, to provide training to farmers, members of SHGs, beneficiaries under SGSY, educated unemployed youths, artisans and beneficiaries belonging to weaker sections. The RSETIs are managed by SNEHA Trust established by the Bank. During the year under review, the RSETIs have trained 5775 candidates as against the target of 5550 trainees. Bank has achieved cumulative settlement of 70% and cumulative credit settlement of 52% which are well above the national average of 68% and 43% respectively.

<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> <p>NA</p>
<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 sustainability?</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>No</p> <p>Not Applicable</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.

<p>1. Please indicate the total number of employees</p>	<p>23,579 – as on 31.03.2021 as per Director's Report</p>
---	---



2. कृपया अस्थायी/ संविदात्मक/आकस्मिक आधार पर कर्मचारियों की पूर्ण संख्या इंगित करें	शून्य				
3. कृपया स्थायी महिला कर्मचारियों की कुल संख्या इंगित करें	निदेशक रिपोर्ट के अनुसार, दिनांक 31.03.2021 तक - 8320				
4. स्थायी विकलांगता वाले स्थायी कर्मचारियों की संख्या इंगित करें	निदेशक रिपोर्ट के अनुसार, दिनांक 31.03.2021 तक - 519				
5. क्या आपके पास एक कर्मचारी संघ है जो प्रबंधन द्वारा मान्यता प्राप्त है?	हाँ कर्मचारियों के लिए - ऑल इण्डिया ओवरसीज़ बैंक एम्प्लॉयी 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 - 90.80% अधिकारी - इण्डियन ओवरसीज़ बैंक अधिकारी संघ - 99.20%				
7. कृपया वित्तीय वर्ष के अंत में बाल मज़दूरी, जबरन मज़दूरी, अनैच्छिक मज़दूरी, 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 मज़दूरी/जबरन श्रम/ अनैच्छिक मज़दूरी।	शून्य	शून्य	शून्य
	2	यौन उत्पीड़न	2	2	शून्य
	3	भेदभावपूर्ण रोजगार	शून्य	शून्य	शून्य
8. उल्लिखित कर्मचारियों का कितने प्रतिशत सदस्यों को पिछले वर्ष में सुरक्षा और कौशल उन्नयन प्रशिक्षण दिया गया था?	स्थायी कर्मचारी		52.97% - (12491/23579 - बिना दोहराए आंतरिक एवं बाहरी दोनों सहित कुल 12491 को प्रशिक्षित किया गया) (कोविड महामारी के मद्देनजर, बैंक वित्तीय वर्ष 2020-21 की प्रथम तिमाही में कोई प्रशिक्षण का आयोजन नहीं कर सका। आगे, भौतिक प्रशिक्षणों पर लगे प्रतिबंध के कारण, अपने कर्मचारियों के स्वास्थ्य को ध्यान में रखते हुए, सभी प्रशिक्षण ऑनलाइन / वर्चुअल माध्यम से आयोजित किया गया था।		
	स्थायी महिला कर्मचारी		53.40% - (4443/8319 - बिना दोहराए आंतरिक एवं बाहरी दोनों सहित कुल 4443 को प्रशिक्षित किया गया; कुल महिला कर्मचारी - 8319)		
	आकस्मिक/अस्थायी/संविदात्मक कर्मचारी		कोई प्रशिक्षण नहीं दिया गया।		
	विकलांग कर्मचारी		47.01% - (244/519 - बिना दोहराए आंतरिक एवं बाहरी दोनों सहित कुल 244 विशेष रूप से सक्षम कर्मचारियों में को प्रशिक्षित किया गया; कुल विशेष रूप से सक्षम कर्मचारियों - 519)		
खुदरा और एसएमई क्षेत्र के अग्रिमों में अनुवर्ती कार्रवाई और वसूली के लिए बैंक ने दृष्टिबाधित कर्मचारियों की सेवाओं का उपयोग करना जारी रखा है। एसएमई-1 और 2 खातों की पूरी सूची इन सदस्यों को प्रदान की जाती है जो संपर्क करने और पुनर्प्राप्ति के लिए सॉफ्टवेयर (जेएडब्ल्यूएस) का उपयोग करते हैं। यह पहल सुनिश्चित करती है कि दृष्टिबाधित कर्मचारियों का संगठन द्वारा प्रभावी ढंग से उपयोग किया जाता है और मनोबल बढ़ाने में भी मदद किया जाता है।					



2. Please indicate the Total number of employees hired on temporary/ contractual/ casual basis	Nil				
3. Please indicate the number of permanent women employees	8320 - as on 31.03.2021 as per Director's Report				
4. Please indicate the permanent number of employees with permanent disabilities	519 - as on 31.03.2021 as per Director's Report				
5. Do you have an employee association that is recognized by the management	Yes Workmen – All India Overseas Bank Employees Union Officers – Indian Overseas Bank Officers Association				
6. What is the percentage of your employees is members of this recognized employees association	Workmen – All India Overseas Bank Employees Union – 90.80% Officers – Indian Overseas Bank Officers Association – 99.20%				
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	2	2	Nil
	3	Discriminatory Employment	Nil	Nil	Nil
8. What percentage of your under mentioned employees were given safety & skill up-gradation training in the last year?	Permanent employees	52.97% - (12491/23579 – count of 12491 trained includes both Internal & External without duplicates) (In view of Covid pandemic, Bank could not conduct any trainings in Q1 of FY 2020-21. Further, due to restrictions on physical trainings, all trainings are conducted in online / virtual mode only, considering safety of our employees).			
	Permanent women employees	53.40% - (4443/8319 – count of 4443 trained women employees includes both Internal & External without duplicates; 8319 – total women employees)			
	Casual/ Temporary/ Contractual employees	No Training given			
	Employees with disabilities	47.01% - (244/519 – count of 244 trained employees with disabilities includes both Internal & External without duplicates; 519 – total employees with disabilities)			
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.					



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

<p>1. क्या कंपनी ने अपने आंतरिक और बाहरी हितधारकों को मैप किया है ? हाँ / नहीं</p>	<p>शेयरधारकों को विभिन्न श्रेणियों जैसे सरकारी, विदेशी संस्थागत निवेशक, वित्तीय संस्थान, बीमा कंपनियों, म्यूचुअल फंड, बैंक, व्यक्तियों आदि में वर्गीकृत किया जाता है । ग्राहकों को बड़े कॉर्पोरेट, मध्य कॉर्पोरेट, छोटे और माध्यम उद्यमों और खुदरा ग्राहकों में विभाजित किया जाता है । मानव संसाधन विभाग बैंक के कर्मचारियों के हितों की देखभाल करता है ।</p>
<p>2. उपर्युक्त उपभोक्ता में से, कमजोर और हाशिये वाले हितधारकों से जुड़ने के लिए कोई विशेष पहल की गई है ? यदि हाँ, विवरण प्रदान करें ।</p>	<p>हाँ बैंक ने वंचित, कमजोर और हाशिये वाले हितधारकों की पहचान की है जिनमें छोटे और सीमांत किसान, किरायेदार और पट्टे पर लिए गए किसान, भूमिहीन मजदूर और ग्रामीण महिला शामिल है । उन्हें क्रेडिट कार्ड, कृषि आभूषण ऋण, स्वयं सहायता समूह, प्रधान मंत्री जन-धन योजना (पीएमजेडीवाई) आदि जैसी विशेष क्रेडिट सुविधाएं प्रदान की जाती है । पदोन्नति हेतु पात्र अनुसूचित जाति / अनुसूचित जनजाति / अन्य पिछड़ी जातियों के स्टाफ सदस्यों के लिए प्री प्रमोशन ट्रेनिंग बैंक के विभिन्न स्टाफ प्रशिक्षण केन्द्रों में आयोजित की गई थी । 12,287 कर्मचारियों को आंतरिक प्रशिक्षण दिया गया था । प्रशिक्षित कुल कर्मचारियों में से 2,411 अनुसूचित जाति (अ.जा.) और 1,192 अनुसूचित जनजाति (अ.ज.जा.) से संबन्धित थे ।</p>
<p>3. क्या कंपनी द्वारा वंचित, कमजोर और हाशिये वाले हितधारकों से जुड़ने के लिए कोई विशेष पहल की गई है ? यदि हाँ, तो विवरण प्रदान करें ।</p>	<p>प्रधान मंत्री जन-धन योजना (पीएमजेडीवाई) बैंक ने वित्त मंत्रालय, भारत सरकार के निदेशानुसार पीएमजेडीवाई का कार्यान्वयन किया । यह योजना भारत के प्रधान मंत्री द्वारा 15 अगस्त 2014 को शुरू किया गया था । बैंक द्वारा कुल 52,76,992 बीएसबीडी खाते खोले गए हैं, जिसमें से 42,30,678 खाते सक्रिय हैं । हमने 31 मार्च 2021 तक सक्रिय खातों में 38,81,642 रूपे डेबिट कार्ड जारी किया है और इस योजना के तहत सक्रिय पीएमजेडीवाई सक्रिय खातों के 29,98,874 कार्ड (77.6%) सक्रिय हैं । वित्तीय समावेशन भारतीय रिजर्व बैंक के दिशा निर्देशानुसार, बैंक ने गावों तक न पहुँचे हुए लोगों तक बैंकिंग सुविधाएं उपलब्ध करवाने के लिए 2,739 कारोबार संवादियों की नियुक्ति किया है । बैंक ने ग्राहकों को पीएमजेबीवाई, पीएमएसबीवाई जैसी जनसुरक्षा योजना के तहत और पेंशन योजना यथा अटल पेंशन योजना के तहत नामांकन किया है । आधार नामांकन केंद्र यूआईडीएआइ के दिशानिर्देश के तहत, बैंक ने अपने प्रशिक्षित और प्रमाणित स्टाफ सदस्यों की नियुक्ति और अपने स्वयं के कौशल के माध्यम से आधार नामांकन केंद्र स्थापित किया है ।</p>

सिद्धान्त 5: व्यवसायों में मानव अधिकारों का सम्मान तथा प्रचार होना चाहिए ।

<p>1. 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 पहुँचती है?</p>	<p>बैंक की नीतियाँ और प्रथाएं किसी भी नस्ल, धर्म, वैवाहिक स्थिति लिंग, सामाजिक स्थितियाँ, किसी भी अन्य आधार पर कानून के निषिद्ध आधार पर भेदभाव नहीं करती है । बैंक के सभी कार्यालयों / शाखाओं में अच्छे औद्योगिक सम्बन्धों की निगरानी और संबंध बनाए रखा जा सके तथा समय – समय पर अनुशासन को लागू करने, नीतियों का पालन आदि करने के संबंध में परिपत्र / विवाद भी उत्पन्न होता है, विभाग उचित रूप से सदस्यों के बीच समझौता / परामर्श द्वारा सुलझाता हा या निपटारे की शर्तों के अनुसार अनुशासनात्मक कार्यवाही तथा नियम प्रभावित करता है जो औद्योगिक सद्भाव को बनाए रखने के लिए हो । कर्मचारी सदस्यों के आईआर मामलों से संबन्धित शिकायतों / मामलों के संबंध में जहां भी आवश्यक हो, अनुशासनात्मक कार्रवाई की जाने हेतु व बैंक के अनुशासन और सामंजस्यपूर्ण औद्योगिक सम्बन्धों को बनाए रखने के लिए गड़बड़ करने वाले सदस्यों के खिलाफ शुरू की गई थी । एचआरएमडी – आइआर अनुभाग, केंद्रीय कार्यालय ने यूनियनों / एशोसिएशनों के साथ द्विपक्षीय समझौते के साथ कर्मचारियों / अधिकारियों के शिकायतों का निवारण करने के लिए और पंचाट स्टाफ के लिए पदोन्नति, स्थानान्तरण, लाभ इत्यादि के संबंध में मान्यता प्राप्त यूनियन के साथ समझौता किए थे ।</p>
--	--



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

<p>1. Has the company mapped its internal and external stakeholders? Yes/ no</p>	<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>
<p>2. Out of the above, has the company identified the disadvantaged, vulnerable & marginalized stakeholders</p>	<p>Yes</p> <p>Bank has identified the disadvantaged, vulnerable and marginalized stake holders 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, Prime Ministers 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 12,287 Staff. Of the total staff trained 2,411 belonged to Scheduled Caste (SC) and 1,192 belonged to Scheduled Tribe (ST).</p>
<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>	<p>Pradhan Mantri Jan-Dhan Yojana (PMJDY)</p> <p>The Bank has implemented PMJDY as per the directives of Ministry of Finance, Govt. of India. The Scheme was launched by the Prime Minister of India on 15th August 2014. The Bank has opened 52,76,992 BSBD Accounts out of which 42,30,678 are operative accounts. We have issued 38,81,642 RuPay Debit Cards in operative accounts till 31st March 2021 and activated 29,98,874 cards (77.6%) in the operative PMJDY accounts under this scheme.</p> <p>Financial Inclusion</p> <p>Bank has engaged 2,739 Business Correspondents as per the guidelines of Reserve Bank of India for providing banking facilities in un-banked villages.</p> <p>The Bank is enrolling customers under Jansuraksha schemes like PMJJBY, PMSBY and Pension schemes like Atal Pension Yojana.</p> <p>Aadhaar Enrollment Centres</p> <p>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.</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>औद्योगिक संबंध वाले वातावरण संगठन के उद्देश्यों को प्राप्त करने के लिए बैंक को सौहार्दपूर्ण और अनुकूल बनाए रखना है।</p> <p>कर्मचारी मामलों के संबंध में वित्त मंत्रालय और भारतीय बैंक संघ द्वारा जारी दिशानिर्देश हमारे कर्मचारियों के लिए परिपत्र जारी करके त्वरित रूप में लागू किए जाते हैं।</p> <p>कार्यस्थल पर महिलाओं के यौन उत्पीड़न (रोकथाम, निषेध और निवारण) अधिनियम, 2013 के अनुसार तथा एचआरएमडी – आइआर अनुभाग के तहत सभी प्रशासनिक कार्यालयों (केंद्रीय, अंचल व क्षेत्रीय कार्यालय) में आंतरिक शिकायत समिति गठित की गई है। समिति 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 2020-2021 के दौरान कर्मचारियों के शिकायतों का विवरण निम्नलिखित है:</p> <table border="0"> <tr> <td>31.03.2020 तक लंबित शिकायत</td> <td>– शून्य</td> </tr> <tr> <td>2020-21 के दौरान प्राप्त शिकायत</td> <td>– 23</td> </tr> <tr> <td>2020-21 के दौरान निपटाए गए शिकायत</td> <td>– 23</td> </tr> <tr> <td>31.03.2021 तक लंबित शिकायत</td> <td></td> </tr> </table>	31.03.2020 तक लंबित शिकायत	– शून्य	2020-21 के दौरान प्राप्त शिकायत	– 23	2020-21 के दौरान निपटाए गए शिकायत	– 23	31.03.2021 तक लंबित शिकायत	
31.03.2020 तक लंबित शिकायत	– शून्य								
2020-21 के दौरान प्राप्त शिकायत	– 23								
2020-21 के दौरान निपटाए गए शिकायत	– 23								
31.03.2021 तक लंबित शिकायत									

सिद्धान्त 6 : कारोबार द्वारा पर्यावरण को सम्मान व सुरक्षा प्रदान करने के साथ- साथ उसे पुनर्जीवित करने के भी प्रयास करने चाहिए

<p>1. क्या सिद्धान्त 6 से संबंधित नीति केवल कंपनी को कवर करती है या समूह/संयुक्त उद्यमों/आपूर्तिकर्ताओं/ठेकेदारों/गैर सरकारी संगठनों/अन्य तक विस्तारित है।</p>	<p>लागू नहीं</p>
<p>2. क्या कंपनी के पास जलवायु परिवर्तन, ग्लोबल वार्मिंग आदि जैसे वैश्विक पर्यावरणीय मुद्दों के समाधान के लिए रणनीति/पहल है? हाँ या ना। यदि हाँ, तो कृपया वेबपेज आदि के लिए हाइपरलिंक दें</p>	<p>पर्यावरण की रक्षा और प्रदूषण को रोकने के लिए बैंक ने कुछ महत्वपूर्ण उपाय शुरू किए हैं:</p> <p>राष्ट्रीय लक्ष्यों और सामाजिक-आर्थिक उद्देश्यों के संदर्भ में, बैंक सामाजिक बुनियादी ढांचे (स्कूलों, स्वास्थ्य देखभाल सुविधाओं, पेयजल सुविधाओं, घरेलू जल स्तर में सुधार सहित स्वच्छता सुविधाओं) और नवीकरणीय ऊर्जा अर्थात् सौर ऊर्जा आधारित बिजली जनरेटर, पवन चक्की, सूक्ष्म जल विद्युत संयंत्र और गैर पारंपरिक ऊर्जा आधारित सार्वजनिक उपयोगिताओं, स्ट्रीट लाइटिंग सिस्टम और दूरदराज के ग्रामीण विद्युतीकरण जैसे क्षेत्रों के लिए जोखिम बढ़ाने का प्रयास करता है।</p> <p>बैंक अपने परिसर में भी हरियाली बढ़ाने हेतु सार्थक कदम उठा रहा है।</p> <p>डिजिटल पहल के माध्यम से कागज की खपत को कम करने के उपाय:</p> <ul style="list-style-type: none"> हरित पहल के मद्देनजर बैंक पेपरलेस बैंकिंग की ओर बढ़ रहा है जिससे लागत में कमी होने के साथ-साथ समय की भी बचत होगी। मोबाइल बैंकिंग <p>वर्ष 2009 में शुरू किया गया</p> <p>ग्राहक हित व उन्नत सुविधाओं के साथ इसका नया संस्करण 2020 में जारी किया गया</p> <p>उत्पाद में सभी उन्नत सुविधाएं हैं जैसे कि</p> <ul style="list-style-type: none"> शाखा में आए बिना स्व-पंजीकरण अधिक सुरक्षा और पहुंच के लिए बायोमेट्रिक प्रमाणीकरण का उपयोग करके लॉगिन करें विवरण देखने और डाउनलोड करने के लिए एमपासबुक सुविधा उपलब्ध है आवाज सहायता सुविधा जमा खोलना, उनका नवीनीकरण, समय पूर्व समाप्ति और उन्हें बंद करना भारत बिल भुगतान प्रणाली (बीबीपीएस) एकीकरण. पीएमजेबीवाई/पीएमएसबीवाई बीमा पंजीकरण बाद में भुगतान/स्थायी निर्देश सुविधा 10 क्षेत्रीय भाषाओं में मोबाइल बैंकिंग एप्लीकेशन <p>31.03.2021 तक किए गए पंजीकरणों की संख्या 36.26 लाख है।</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>
2. How many stakeholder complaints have been received in the past financial year and what percent was satisfactorily resolved by the management?	<p>The following are the details of employee complaints during the year 2020 – 2021:</p> <p>Complaints pending as on 31.03.2020 - Nil</p> <p>Complaints received during 2020-21 - 23</p> <p>Complaints disposed during 2020-21 - 23</p> <p>Complaints pending as on 31.03.2021</p>

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

1. Does the policy related to Principle 6 cover only the company or extends to the Group/ Joint Ventures/ Suppliers/ Contractors/ NGOs/ others.	NA
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>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>Measures to reduce consumption of paper through Digital Initiatives :</p> <ul style="list-style-type: none"> • As a part of Green Initiative, the Bank is moving towards paperless banking, which will reduce the cost as well as save time. • MOBILE BANKING Launched in the year 2009 New version with customer friendly and enhanced features released in 2020 Product has all the advanced features such as <ul style="list-style-type: none"> o Self-registration without visiting branch o Login using Biometric authentication for enhanced security and access o mPassbook facility available to view and download statements o Voice assistance facility o Deposit opening , renewal, pre-closure and closure o Bharat Bill Payment System (BBPS) integration. o PMJJBY/PMSBY insurance enrolment o Pay Later/Standing Instructions facility o Mobile Banking application in 10 regional languages <p>Number of registrations made till 31.03.2021 are 36.26 lakhs</p>



• भीम आइओबी यूपीआई

वर्ष 2016 से पेश किया गया

बचत या चालू खाते को लिंक करके, ग्राहक निम्न सुविधा प्राप्त कर सकते हैं

- वीपीए, खाता संख्या और आईएफएससी कोड, क्यूआर कोड का उपयोग करके पैसे भेजना
- प्रेषक वीपीए का उपयोग करके धन प्राप्त करना

अधिक सुरक्षा हेतु प्रत्येक खाते के लिए अलग 6 अंकों के अलग पिन की सुविधा की शुरुआत की गई।

एक बारगी अधिदेश का सृजन व एएसबीए की सुविधाएँ

31.03.2021 तक किए गए पंजीकरणों की संख्या 39.64 लाख है।

• इंटरनेट बैंकिंग

इन-हॉउस विकसित सॉफ्टवेयर को वर्ष 2003 में पेश किया गया।

इसकी कुछ विशेषताएँ हैं -बैलेंस पूछताछ, लेनदेन विवरण, एनईएफटी/आरटीजीएस/आईएमपीएस आदि का उपयोग करके फंड ट्रांसफर, ऑनलाइन टैक्स और उपयोगिता भुगतान बिल भुगतान, आईपीओ, प्रीपेड कार्ड का टॉप अप और क्रेडिट कार्ड भुगतान।

इंटरनेट बैंकिंग एप्लीकेशन 10 क्षेत्रीय भाषाओं में उपलब्ध है।

31.03.2021 तक कुल 22.16 लाख पंजीकरण हुए हैं।

• डेबिट कार्ड

वीज़ा, रुपे और मास्टर कार्ड के तहत विभिन्न प्रकार के (गोल्ड, प्लैटिनम व सिग्नेचर) कार्ड जारी किए जाते हैं।

ग्राहकों को इंस्टा व पर्सनलाइज़्ड कार्ड जारी किए जाते हैं।

डेबिट कार्ड के लिए ग्रीन पिन (कागजीकृत पिन के स्थान पर) की शुरुआत की गई।

कार्डधारकों को बैंक की वेबसाइट, इंटरनेट बैंकिंग व मोबाइल बैंकिंग के माध्यम से डेबिट कार्ड को ब्लॉक करने की सुविधा प्रदान की गई है।

कार्ड धारकों को इंटरनेट बैंकिंग और मोबाइल बैंकिंग के माध्यम से पीओएस/एटीएम/ईकॉम लेनदेन/संपर्क रहित लेनदेन पर सभी प्रकार के लेनदेन - घरेलू और अंतर्राष्ट्रीय के लिए कार्ड को चालू/बंद करने और लेनदेन सीमा, यदि कोई हो, सेट/संशोधित करने का विकल्प दिया गया है।

नेशनल कॉमन मोबिलिटी कार्ड (एनसीएमसी) को रुपे श्रेणी में पेश किया गया है जिसका उपयोग संपर्क रहित लेनदेन के लिए भी किया जा सकता है।

• एटीएम/कैश रिसाइकलर/पासबुक कियोस्क का प्रबंधन

आइओबी के पास 31.03.2021 तक 3145 मशीनें थीं, जिनमें से 1927 एटीएम हैं और 1218 कैश रिसाइकलर हैं।

कुल 3145 मशीनों में से 2720 ऑनसाइट हैं और 425 ऑफसाइट हैं।

कुल 3129 मशीनों में से 2700 शाखा प्रबंधित (सीएपीईएक्स मॉडल) हैं और 445 विक्रेता प्रबंधित (ओपीईएक्स मॉडल) हैं।

बैंक के पास चार वेंडरों के 2109 पासबुक कियोस्क हैं जो पूरे भारत में कार्यरत हैं।

• बैंक ऑन व्हील्स

ईज़ (एन्हांसड एक्सेस एंड सर्विस एक्सीलेंस) के तहत बैंक की प्रतिबद्धता के मद्देनजर हमारे बैंक ने आंध्र प्रदेश के एक जिले विजयवाड़ा के अलावा तमिलनाडु के 13 जिलों और केरल के एक जिले में "बैंक ऑन व्हील्स" (मोबाइल एटीएम) की शुरुआत की है जहाँ आइओबी अग्रणी बैंक है।

प्रत्येक बैंक ऑन व्हील में बैंक के विभिन्न उत्पादों के विपणन के लिए एक कैश डिस्पेंसर, एक पासबुक कियोस्क और 55 इंच एलईडी स्क्रीन उपलब्ध है। इन स्क्रीन का उपयोग आम जनता को वित्तीय समावेशन संदेश देने या कोई शिक्षाप्रद श्रृंखला दिखाने के लिए भी किया जाता है।

बैंक की योजनाओं को लोकप्रिय बनाने के लिए वाहन में एक कारोबार संवादी भी मौजूद होगा।



- **BHIM IOB UPI**

Introduced from the year 2016

By Linking Savings or Current account, customer can

c. Send money using VPA, A/c No and IFSC Code, QR Code

d. Collect money using remitters VPA

Introduced separate 6 digit PIN for each account for enhanced security.

Has the facilities of One Time mandate creation and ASBA

Number of registrations made till 31.03.2021 are 39.64 lakhs

- **INTERNET BANKING**

The software developed in house introduced in the year 2003

Some of features are Balance Enquiry, Transaction details, Funds Transfer using NEFT/RTGS/IMPS etc, Online Tax and Utility Payments Bill Payments, IPOs, Top Up of Prepaid Cards and Credit Card Payments

Internet Banking application in 10 regional languages

Total registrations till 31.03.2021 are 22.16 lakhs

- **DEBIT CARDS**

Cards are issued in different flavours (Gold, Platinum and Signature) under VISA, Rupay and Master Card

Both Insta and Personalized cards are issued to customers

Green Pin (in place of Paper pin) for Debit Cards introduced.

Facility has been provided to card holders for blocking Debit Cards through Bank Web Site, Internet Banking and Mobile Banking.

Option given to card holders to switch ON/Off and set/modify transaction limit, if any, for all types of transactions - Domestic and International, at POS/ATMs/Ecom transactions/contactless transactions through Internet banking and Mobile banking.

National Common Mobility Card (NCMC) introduced in RUPAY category which can also be used for contactless transactions.

- **Management of ATMs/Cash Recyclers/Passbook Kiosks**

IOB is having 3145 machines as on 31.03.2021 of which 1927 are ATMs and 1218 are Cash Recyclers.

Of the total 3145 machines 2720 are Onsite and 425 are Offsite

Out of total 3129 machines, 2700 are Branch Managed (CAPEX model) and 445 are vendor managed (OPEX model)

Bank is having 2109 Passbook Kiosks belonging to four vendors, functioning PAN INDIA

- **Bank on Wheels**

As part of Bank's Commitment under EASE (Enhanced Access and Service Excellence), Our Bank has launched "Bank on Wheels" (Mobile ATMs) in 13 districts of Tamil Nadu and one district of Kerala where IOB is the Lead Bank besides one district in Andhra Pradesh (Vijayawada)

Each Bank on Wheel is equipped with one Cash Dispenser, one Passbook Kiosk and 55" LED Screens for marketing of various products of the Bank. These Screens are also utilized for delivering Financial Inclusion messages or any educative series to the general public.

A Business Correspondent will also available in the vehicle to popularise the bank schemes.



	<ul style="list-style-type: none"> • आरटीजीएस / एनईएफटी ग्राहक और अंतर बैंक लेनदेन के लिए उपलब्ध ग्राहक मोबाइल बैंकिंग के माध्यम से एनईएफटी और इंटरनेट बैंकिंग के माध्यम से एनईएफटी और आरटीजीएस का लाभ उठा सकते हैं। एनईएफटी और आरटीजीएस चैनल 24 X 7 कार्यरत हैं। • आइओबी पे इसकी शुरुआत वर्ष 2017 में हुई इन हॉउस विकसित और एग्रीगेटर्स के साथ एकीकृत यह उत्पाद एक एकीकृत ऑन लाइन भुगतान है जो शुल्क भुगतान, व्यापारी भुगतान, दान, इत्यादि की सुविधा प्रदान करता है। साथ ही यह व्यापारियों द्वारा भुगतान एकत्र करने का एक आसान और प्रभावी तरीका है। मर्चेन्ट वेब साइट के साथ या उसके बिना विभिन्न प्रकार के व्यापारियों के लिए ऑनलाइन भुगतान सक्षम करने के लिए लक्षित। 470 संस्थान आइओबी पे के तहत पंजीकृत हैं।
3. क्या कंपनी संभावित पर्यावरणीय जोखिमों की पहचान व मूल्यांकन करती है ? हाँ या नहीं	हाँ
4. क्या कंपनी के पास स्पष्ट विकास प्रणाली से संबंधित कोई परियोजना है ? यदि हाँ तो इसके बारे में 50 शब्द या उससे अधिक में विवरण प्रदान करें। साथ ही, यदि हाँ है तो तो क्या कोई पर्यावरणीय अनुपालन दायर किया गया है ?	लागू नहीं
5. क्या कंपनी ने स्वच्छ प्रौद्योगिकी, ऊर्जा दक्षता, नवीकरणीय ऊर्जा आदि पर कोई अन्य पहल की है। हाँ या नहीं। यदि हाँ, तो कृपया वेब पेज आदि के लिए हाइपरलिंक दें।	जी हाँ, कुछ पहल की गई हैं जो कि निम्नवत हैं : क. बैंक में ऊर्जा कुशल एलईडी लाइटों के इस्तेमाल की शुरुआत की गई। ख. हमारे सभी परिसरों में ऊर्जा बचाने के लिए 5 स्टार रेटेड विद्युत उपकरणों का उपयोग किया जाता है। ग. पतले मॉनिटर लगाए गए हैं। घ. कर्मचारियों को उपयोग में न होने पर बिजली के उपकरणों/उपकरणों को बंद करने के लिए निर्देश दिया गया है। जहां तक संभव हो, बैंक हाई-एंड इको-फ्रेंडली तकनीक का उपयोग कर रहा है।
6. क्या वित्तीय वर्ष के लिए सीपीसीबी/एसपीसीबी द्वारा दी गई अनुमत सीमा के भीतर कंपनी द्वारा उत्पन्न उत्सर्जन/अपशिष्ट के संबंध में रिपोर्ट किया जा रहा है?	लागू नहीं
7. वित्तीय वर्ष के अंत तक सीपीसीबी/एसपीसीबी से प्राप्त कारण बताओ/कानूनी नोटिसों की संख्या जो लंबित (अर्थात जिनका संतोषजनक समाधान नहीं हुआ) हैं?	शून्य

सिद्धान्त 7- जब कोई कारोबार आम जनता व विनियामक नीति को प्रभावित करता है तो उसे जिम्मेदार रूप में किया जाना है।

1. क्या आपकी कंपनी किसी व्यापार और चैंबर या एसोसिएशन का सदस्य है? यदि हाँ, तो केवल उन्हीं प्रमुख कंपनियों के नाम बताएं जिनसे आपका कारोबार संबंधित है:	<p>बैंक निम्नलिखित का सदस्य / से संबंधित है :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. भारतीय बैंक संघ (आइबीए) 2. भारतीय बैंकिंग व वित्त संस्थान (आइआइएफबी) 3. बैंकिंग कार्मिक चयन संस्थान (आईबीपीएस) 4. राष्ट्रीय बैंक प्रबंधन संस्थान (एनआईबीएम) 5. फेडरेशन ऑफ इंडियन चैंबर्स ऑफ कॉमर्स एंड इंडस्ट्री (फिक्की) 6. सेंटर फॉर एडवांस्ड फाइनेंशियल रिसर्च एंड लर्निंग (सीएफएआरएएल) 7. भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम (एनपीसीआई) 8. भारतीय समाशोधन निगम लिमिटेड (सीसीआई) 9. एसोसिएटेड चैंबर्स ऑफ कॉमर्स एंड इंडस्ट्री ऑफ इंडिया (एसोचैम) 10. स्विफ्ट इंटरनेशनल बैंकिंग ऑपरेशंस सेमिनार (एसआइबीओएस)
---	---



	<ul style="list-style-type: none"> • RTGS/NEFT Available for Customer and Inter Bank transactions Customers can avail NEFT channels through Mobile Banking and NEFT and RTGS through Internet Banking. NEFT & RTGS channels functioning 24 X 7 • IOB PAY Introduced in the year 2017 Developed in house and integrated with Aggregators The product is an integrated on line payment which offers fee payments, merchant payments, donations. An easy and effective way of collecting payments by the merchants. Targeted to enable Online Payments for different type of merchants with or without merchant web site. 470 Institutions have been registered in IOB Pay.
3. Does the company identify and assess potential environmental risks? Y/N	Yes
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?	Not applicable.
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> <ol style="list-style-type: none"> a. Energy efficient LED light fixtures have been introduced in the Bank b. 5 Star rated electrical equipment's are used to save energy at all our premises. c. Thin Monitors are introduced. d. Staff are sensitized to switch off electrical gadgets / appliances when not in use <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?	NA
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)
---	--



<p>2. क्या आपने सार्वजनिक भलाई की उन्नति या सुधार के लिए उपरोक्त संघों के माध्यम से वकालत /पैरवी की है? हाँ नहीं;</p> <p>यदि हां, तो क्षेत्र निर्दिष्ट करें (ड्रॉप बॉक्स: शासन और प्रशासन, आर्थिक सुधार, समावेशी विकास नीतियां, ऊर्जा सुरक्षा, जल, खाद्य सुरक्षा, सतत व्यापार सिद्धांत, अन्य)।</p>	<p>बैंक ने समय-समय पर बैंकिंग उद्योग से संबंधित मामलों पर नीति निर्माताओं और नीति-निर्माण संघों को अपना सुझाव/योगदान दिया है।</p>
--	---

सिद्धांत 8 कारोबारों को समावेशी विकास और समान विकास का समर्थन करना चाहिए

<p>1. क्या कंपनी के पास सिद्धांत 8 से संबंधित नीति के अनुसरण में निर्दिष्ट कार्यक्रम/पहल/परियोजनाएं हैं? यदि हाँ तो उसका विवरण दें</p>	<p>वित्तीय समावेशन</p> <p>हमारे बैंक ने व्यक्तिगत बीसी मॉडल के तहत 2,739 कारोबार संवादियों को नियुक्त किया है। आवंटित एसएसए में 2,572 बीसी और गैर-आवंटित एसएसए में 126 बीसी और शहरी क्षेत्रों में 41 बीसी तैनात हैं। कारोबार संवादी छोटे मूल्य की जमाराशियों के संग्रह, पीएमजेबीवाई और पीएमएसबीवाई जैसी जन सुरक्षा योजनाओं के तहत ग्राहकों का पंजीकरण, माइक्रो पेंशन योजना (एपीवाई) के तहत पंजीकरण, सौंपे जाने की स्थिति में ऋण खातों में वसूली सहित एनपीए/एसएमए खातों में वसूली, आधार सीडिंग, तीसरे पक्ष की जमा राशि और आरडी किस्त, नकद भुगतान और रसीदें, निधि अंतरण आदि कार्य कर रहे हैं।</p> <p>यह उल्लेखनीय है कि तमिलनाडु सरकार के समंवय में आइओबी स्मार्ट कार्ड बैंकिंग द्वारा लगभग 3.30 लाख वृद्धावस्था पेंशनभोगियों को उनकी मासिक पेंशन प्रदान की जा रही है और 61 शिविरों में रह रहे लगभग 0.25 लाख श्रीलंकाई तमिल शरणार्थियों को उनके दरवाजे पर मासिक सहायता पहुँचाई जा रही है।</p> <p>1 अक्टूबर 2018 को, हमारे बैंक ने चयनित शाखाओं में वरिष्ठ नागरिकों के लिए डोरस्टेप बैंकिंग शुरूआत की है।</p> <p>प्रधान मंत्री जन धन योजना (पीएमजेडीवाई):</p> <p>वित्त मंत्रालय, भारत सरकार से प्राप्त निर्देशों के अनुसार बैंक द्वारा पीएमजेडीवाई की शुरुआत की गई। इस योजना की शुरुआत भारत के प्रधान मंत्री द्वारा 15 अगस्त 2014 को की गई थी। बैंक ने 52,76,992 बीएसबीडी खाते खोले हैं, जिनमें से 42,30,678 परिचालन में हैं। हमने 31 मार्च 2021 तक ऑपरेटिव खातों में 38,81,642 रुपये डेबिट कार्ड जारी किए हैं और ऑपरेटिव पीएमजेडीवाई खातों में 29,98,874 कार्ड (77.6%) सक्रिय किए हैं।</p>
<p>2. क्या कार्यक्रम / परियोजनाएं इन –हॉउस टीम / स्वयं के फाउंडेशन / बाहरी एनजीओ / सरकारी संरचनाओं/ किसी अन्य संस्थान के माध्यम से की जाती है ?</p>	<p>वित्तीय समावेशन कार्यक्रम इन-हाउस टीम के साथ-साथ बैंक द्वारा नियुक्त किए गए कारोबार संवादियों के माध्यम से किया जा रहा है।</p>
<p>3. क्या कंपनी द्वारा वंचित, कमजोर और हाशिए के हितधारकों के साथ जुड़ने के लिए कोई विशेष पहल की गई है। यदि हां, तो उसका विवरण दें।</p>	<p>प्रधान मंत्री जन धन योजना (पीएमजेडीवाई):</p> <p>वित्त मंत्रालय, भारत सरकार से प्राप्त निर्देशों के अनुसार बैंक द्वारा पीएमजेडीवाई की शुरुआत की गई। इस योजना की शुरुआत भारत के प्रधान मंत्री द्वारा 15 अगस्त 2014 को की गई थी। बैंक ने 52,76,992 बीएसबीडी खाते खोले हैं, जिनमें से 42,30,678 परिचालन में हैं। हमने 31 मार्च 2021 तक ऑपरेटिव खातों में 38,81,642 रुपये डेबिट कार्ड जारी किए हैं और ऑपरेटिव पीएमजेडीवाई खातों में 29,98,874 कार्ड (77.6%) सक्रिय किए हैं।</p> <p>वित्तीय समावेशन</p> <p>बैंक ने बैंकिंग सुविधा रहित गांवों को बैंकिंग सुविधाएं प्रदान करने के लिए भारतीय रिजर्व बैंक के दिशा-निर्देशों के अनुसार 2,739 कारोबार संवादियों को नियुक्त किया है।</p> <p>बैंक द्वारा जन सुरक्षा योजनाओं जैसे पीएमजेबीवाई, पीएमएसबीवाई और पेंशन योजनाओं जैसे अटल पेंशन योजना के तहत ग्राहकों का पंजीकरण किया जा रहा है।</p> <p>आधार नामांकन केंद्र</p> <p>यूआईडीएआई के दिशा-निर्देशों के अधीन बैंक ने आधार नामांकन केंद्र की स्थापना अपने किट का प्रयोग करते हुए की है साथ ही वहाँ अपने प्रशिक्षित और प्रमाणित स्टाफ सदस्यों को नियुक्त किया है।</p>



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

Financial Inclusion
 Our Bank has engaged 2,739 Business Correspondents under Individual BC model. 2,572 BCs are deployed in allotted SSAs & 126 BCs in un-allotted SSA and 41 BCs in Urban areas. BCs are engaged in collection of small value deposits, enrolment of customers under JanSuraksha Schemes like PMJJBY and PMSBY, enrolment under Micro Pension Scheme (APY), recovery in loan accounts including recovery in NPA/SMA accounts on assignment, Aadhaar seeding, third party deposits and RD instalment, Cash Payment and Receipts, Funds transfer etc
 It is noteworthy to state that in coordination with Government of Tamil Nadu, IOB Smart Card Banking has been enabling about 3.30 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 at their doorstep.
 On 1st October'2018, our Bank has launched Doorstep Banking for the Senior Citizens in the selected Branches

Pradhan Mantri Jan Dhan Yojana (PMJDY):
 The Bank has implemented PMJDY as per the directives of Ministry of Finance, Govt. of India. The Scheme was launched by the Prime Minister of India on 15th August 2014. The Bank has opened 52,76,992 BSBD Accounts out of which 42,30,678 are operative accounts. We have issued 38,81,642 RuPay Debit Cards in operative accounts till 31st March 2021 and activated 29,98,874 cards (77.6%) in the operative PMJDY accounts under this scheme.

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. Are there any special initiatives taken by the company to engage with the disadvantaged, vulnerable and marginalized stakeholders. If so, provide details thereof.

Pradhan Mantri Jan-Dhan Yojana (PMJDY)
 The Bank has implemented PMJDY as per the directives of Ministry of Finance, Govt. of India. The Scheme was launched by the Prime Minister of India on 15th August 2014. The Bank has opened 52,76,992 BSBD Accounts out of which 42,30,678 are operative accounts. We have issued 38,81,642 RuPay Debit Cards in operative accounts till 31st March 2021 and activated 29,98,874 cards (77.6%) in the operative PMJDY accounts under this scheme.

Financial Inclusion
 Bank has engaged 2,739 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.



3. क्या आपने अपनी पहल का कोई प्रभाव मूल्यांकन किया है?	योजनाएँ	वर्ष 2020-2021 के दौरान पंजीकरण की स्थिति	को 31.03.2021 पंजीकरण की स्थिति (संचयी)	योजनाएँ
	पीएमजेजेबीवाई	1,42,759	12,28,764	पीएमजेजेबीवाई
	पीएमएसबीवाई	2,51,822	33,51,473	पीएमएसबीवाई
	कुल	3,94,581	45,80,237	कुल
4. सामुदायिक विकास परियोजनाओं में आपकी कंपनी का प्रत्यक्ष योगदान, राशि आईएनआर में, क्या है? इस संबंध में आरंभ की गई परियोजनाओं का विवरण प्रदान करें।	शून्य			
5. क्या आपने यह सुनिश्चित करने के लिए कदम उठाए हैं कि समुदाय द्वारा इस सामुदायिक विकास पहल को सफलतापूर्वक अपनाया गया है या नहीं? कृपया 50 शब्दों या उससे अधिक में बताएँ।	लागू नहीं			

सिद्धान्त 9: व्यवसायों को एक जिम्मेदार तरीके से अपने ग्राहकों और उपभोक्ताओं के साथ जुड़ना चाहिए और उन्हें महत्व प्रदान करना चाहिए

1. वित्तीय वर्ष के अंत तक कितने प्रतिशत ग्राहक शिकायतें लंबित हैं?	1.00%
2. क्या कंपनी स्थानीय कानूनों के अनुसार अनिवार्य रूप से उत्पाद की जानकारी को उत्पाद लेबल पर प्रदर्शित करती है? हां/नहीं/ लागू नहीं/टिप्पणी (अतिरिक्त जानकारी)	लागू नहीं
3. क्या पिछले पांच वर्षों के दौरान अनुचित व्यापार प्रथाओं, गैर-जिम्मेदार विज्ञापन और/या प्रतिस्पर्धा-विरोधी व्यवहार के संबंध में किसी भी हितधारक द्वारा कंपनी के खिलाफ कोई मामला दर्ज किया गया है जो कि वित्तीय वर्ष के अंत तक लंबित है? यदि हां, तो उसके ब्यौरे, शब्दों या उससे अधिक में उपलब्ध कराएं	शून्य
4. क्या आपकी कंपनी ने कोई उपभोक्ता सर्वेक्षण/ उपभोक्ता संतुष्टि प्रवृत्तियों को अंजाम दिया?	हाँ। बैंक द्वारा वर्ष 2020-21 के लिए ग्राहक संतुष्टि सर्वेक्षण किया गया था।



3. Have you done any impact assessment of your initiative?	Schemes	Status of Enrolment during the year 2020-2021	Status of enrolment as on 31.03.2021 (Cumulative)	Schemes
	PMJJBY	1,42,759	12,28,764	PMJJBY
	PMSBY	2,51,822	33,51,473	PMSBY
	Total	3,94,581	45,80,237	Total
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	1.00%
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 words or so	Nil
4. Did your company carry out any consumer survey/consumer satisfaction trends?	Yes. Customer satisfaction survey was conducted by the bank for the year 2020-21.