



**इण्डियन ओवरसीज़ बैंक**  
**व्यावसायिक उत्तरदायित्व रिपोर्ट - 2019-2020**

**सेक्शन ए : कंपनी के बारे में सामान्य जानकारी**

1. कंपनी की कॉर्पोरेट पहचान संख्या (सीआईनहीं )	लागू नहीं
2. कंपनी का नाम	इण्डियन ओवरसीज़ बैंक
3. रजिस्टर्ड पता	763 अण्णा सालै, चेन्नई 600 002
4. वेबसाइट	<a href="http://www.iob.in">www.iob.in</a>
5. ईमेल	<a href="mailto:investor@iobnet.co.in">investor@iobnet.co.in</a>
6. वित्तीय वर्ष रिपोर्ट	2019-20
7. कंपनी जिस क्षेत्र से संबन्धित है (औद्योगिक गतिविधि कोड वार के अनुसार)	बैंकिंग एवं वित्तीय सेवाएँ
8. तीन उत्पादों/ (तुलन पत्रमें) सेवाओं की सूची जो की उत्पादकों द्वारा प्रदान की गई हो	क) खुदरा बैंकिंग ख) कॉर्पोरेट बैंकिंग ग) अंतर्राष्ट्रीय बैंकिंग
9. कंपनी द्वारा व्यावसायिक कार्यकलाप करने के कुल स्थानों की संख्या I. राष्ट्रीय II. अंतरराष्ट्रीय	31.03.2020 को 3270 शाखाएं 04 (सिंगापुर, श्रीलंका, हाँगाकॉंग, बैंकॉक)
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, हाँगाकॉंग व बैंकॉक में अंतरराष्ट्रीय उपस्थिति है।

**सेक्शन बी : कंपनी के वित्तीय विवरण**

1) प्रदत्त पूंजी (रु.)	रु. 16436.99 करोड़								
2) कुल व्यवसाय (रुपये) / राजस्व	लागू नहीं								
3) कर के बाद कुल लाभ (रुपये)	चौथी तिमाही के लिए 143.79 करोड़ व वि व 2019 - 20 के लिए :- रु 8,527.40 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. लाख में) <table border="1" style="width: 100%;"><thead><tr><th>क्रमांक</th><th>सीएसआर गतिविधि</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 गतिविधि	विवरण	राशि		लागू नहीं	लागू नहीं	शून्य
क्रमांक	सीएसआर गतिविधि	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 है	नहीं
2. क्या सहायक कंपनियां कार्यान्वयन है: मूल कंपनी के बीआर पहलों को कार्यान्वित करती है 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 है? यदि हां, तो ऐसी इकाई / संस्थाओं का प्रतिशत इंगित करें? (30% से कम, 30% -60%, 60% से अधिक)	नहीं



## Indian Overseas Bank

### Business Responsibility Report – 2019 - 2020

#### 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	<a href="http://www.iob.in">www.iob.in</a>
5. Email	<a href="mailto:investor@iobnet.co.in">investor@iobnet.co.in</a>
6. Financial Year Reported	2019 - 2020
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	  3270 branches as on 31.03.2020 4 (Singapore, Sri Lanka, Hongkong & Bangkok)
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, Hongkong, Sri Lanka, and Bangkok.

#### 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.143.79 crore and FY 2019-20: -Rs.8,527.40 Crore								
4) Total Spending on Corporate Social Responsibility (CSR) as percentage of Profit after Tax (%)	No spending under CSR due to the loss (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



## सेक्शन डी: बीआर सूचना

1. बीआर के लिए जिम्मेदार निदेशक / निदेशकों का विवरण

### ए. बीआर नीति / नीतियों के कार्यान्वयन के लिए जिम्मेदार निदेशक / निदेशकों का विवरण

डीआईएन संख्या	लागू नहीं
नाम	अजय कुमार श्रीवास्तव
पदनाम	कार्यपालक निदेशक

### बीआर हेड का विवरण - नीचे दिया गया है :

क्रमांक	विवरण	विवरण
1	डीआईएनी संख्या (यदि लागू हो )	लागू नहीं
2	नाम	भुवन चन्द्र
3	पदनाम	महाप्रबंधक एवं सीएफओ
4	टेलीफोन संख्या	044-2851 9487
5	ईमेल आई डी	investor@iobnet.co.in / radhvk@iobnet.co.in

### 2. सिद्धांतवार (एनवीजी 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?* (50शब्द)	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 संबन्धित 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



## 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)

Sl 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



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

@ www.iob.in

**ए. यदि किसी भी सिद्धांत पर क्रमांक 1 का उत्तर 'नहीं' है, तो कृपया स्पष्ट करें 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 सिद्धांतों को नहीं समझा है।									
2	कंपनी उस अवस्था में नहीं है जहां यह खुद को निर्दिष्ट सिद्धांतों पर नीतियों को बचाने 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>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"> <li>* जीवन के सभी क्षेत्रों में कानून की सत्यता और शासन का पालन करना;</li> <li>* न तो रिश्त लेना और न ही देना;</li> <li>* सभी कार्यों को एक ईमानदार और पारदर्शी तरीके से करना;</li> <li>* सार्वजनिक हित में कार्य करना;</li> <li>* उदाहरण प्रस्तुत करते हुए व्यक्तिगत व्यवहार में अखंडता प्रदर्शित करना;</li> <li>* उपयुक्त एजेंसी को भ्रष्टाचार की किसी भी घटना की रिपोर्ट करना।</li> </ul> <p>अनुबंध को सुरक्षित करने या आगे बढ़ाने के लिए सभी आपूर्तिकर्ताओं / ठेकेदारों / बोली-दाताओं को अपनी बोली के किसी भी चरण के दौरान या किसी भी पूर्व-अनुबंध या अनुबंध पश्चात चरण के दौरान अपनाएने की प्रतिबद्धता हेतु एक पूर्व अनुबंध अखंडता संधि निष्पादित करने की आवश्यकता होती है।</p>
--	---



\*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: <a href="http://www.iob.in">www.iob.in</a>

**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. 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"> <li>▪ To follow probity and rule of law in all walks of life;</li> <li>▪ To neither take nor offer bribe;</li> <li>▪ To perform all tasks in an honest and transparent manner;</li> <li>▪ To act in public interest;</li> <li>▪ To lead by example exhibiting integrity in personal behaviour;</li> <li>▪ To report any incident of corruption to the appropriate agency.</li> </ul> <p>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.</p>
---	---



बैंक बीसीएसबीआई का सदस्य है और इसलिए स्वेच्छा से ग्राहकों के लिए बैंकों की वचनबद्धता -जनवरी 2014 को मंजूरी दे दी गयी लखु उद्यमों के प्रति वचनबद्धता सहिता - अगस्त 2015 को सौदे में अपनी उचित अभ्यास सहिता के रूप में अपने ग्राहकों के साथ । कोड की पूरी प्रति बैंक क वेबसाइट [www.iob.in](http://www.iob.in) पर उपलब्ध है ।

"सिटीज़न 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 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 चैथाई 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।

**सतर्कता जागरूकता सप्ताह (VAW)**

सीवीसी देश का सर्वोच्च संस्थान है जो सार्वजनिक जीवन में ईमानदारी पारदर्शिता और जवाबदेही को बढ़ावा देने का प्रयास करता है, हर साल सतर्कता जागरूकता सप्ताह को बहु-आयामी दृष्टिकोण के हिस्से के रूप में देखता है। हमारे बैंक सतर्कता जागरूकता सप्ताह में सीवीसी के निर्देशों के अनुसार 28 अक्टूबर से 2 नवंबर, 2019 तक "ईमानदारी - एक जीवन शैली" थीम के साथ मनाया गया।

**ऑनलाइन ई-इंटीग्रेटी प्लेज का परिचय** - इंटीग्रेटी प्लेज प्राप्त करने की ई-इंटीग्रेटी प्लेज प्रक्रिया की एक नई पहल के माध्यम से बैंक के कोर बैंकिंग सॉल्यूशंस के साथ एकीकृत किया गया, जो ग्राहक के आवश्यक डेटा को इकट्ठा करने की सुविधा प्रदान करता है जो सीबीएस से ईमानदारी की शपथ ले रहा 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 पहल है।

**जन संपर्क / दृश्यता गतिविधियाँ:** देश भर में 21 जागरूकता व 2 मानव श्रृंखला का आयोजन किया गया ।

**स्कूलों और कॉलेजों में VAW गतिविधियाँ:** देश भर के 2445 स्कूलों में सतर्कता जागरूकता गतिविधियाँ आयोजित की गईं और 3,70,413 छात्रों को विभिन्न कार्यक्रमों में सक्रिय रूप से भाग लिया गया। इन कॉलेजों में 348 कॉलेजों का चयन किया गया और सतर्कता जागरूकता सप्ताह मनाया गया, जिसमें 56,271 छात्र शामिल रहे, जिसमें सामूहिक प्रतिज्ञा से लेकर भाषण, वाद-विवाद और निबंध प्रतियोगिता तक की गतिविधियाँ शामिल थीं

**जागरूकता ग्राम सभाएँ:** देश भर के अर्ध-शहरी और ग्रामीण गाँवों में 3677 जागरूकता ग्राम सभाएँ की गईं, जिसमें 115,715 ग्रामीणों सहित 92,572 महिलाओं ने भाग लिया ।

**इंटीग्रेटी क्लब:** देश भर के स्कूलों और कॉलेजों में 122 अखंडता क्लबों को पुनर्जीवित किया गया और ईमानदारी, अखंडता और भ्रष्टाचार के खिलाफ लड़ाई की गतिविधियों को सतत गतिविधियों के रूप में शुरू किया गया।

**नागरिकों के साथ सीवीओ का इंटरफ़ेस:** सतर्कता जागरूकता सप्ताह पर नागरिकों के साथ सीवीओ का इंटरफ़ेस 28.10.2019 को शाम 5 बजे से शाम 6 बजे तक चेन्नई आकाशवाणी के एफएम रेनबो (101.4) पर प्रसारित किया गया, जिसमें पूरे तमिलनाडु, पांडिचेरी, अंडमान और श्रीलंका का कुछ हिस्सा शामिल 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? यदि ऐसा है, तो इसके बारे में 50 शब्द या उससे भी अधिक विवरण प्रदान करें।	ग्राहक शिकायतें (एटीएम संबंधी एवं अन्य डिजिटल लेनदेनों से इतर)	शेयरधारक शिकायतें
वर्ष की शुरुआत में लंबित शिकायतों की संख्या	1708	0
वर्ष के दौरान प्राप्त शिकायतों की संख्या	36316	11
वर्ष के दौरान निवारण शिकायतों की संख्या	36658	11
वर्ष के दौरान लंबित शिकायतों की संख्या	1366	0
निवारण की गई शिकायत का प्रतिशत	96%	100%



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](http://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 28th October to 2nd November, 2019 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.

Mass contact/ Visibility Activities: Organized 21 Awareness Walks and 2 Human Chain across the country.

**VAW activities in Schools and Colleges:** Vigilance Awareness Activities were conducted in 2445 schools across the country and 3,70,413 students were actively participated in various programs. 348 colleges were selected and VAW was celebrated in these colleges involving 56,271 students with activities ranging from mass pledge to speech, debate and essay competition.

**Awareness Gram Sabhas:** 3677 Awareness Gram Sabhas were conducted in semi-urban and rural villages across the country wherein 115,715 villagers including 92,572 women were participated

**Integrity Clubs:** 122 integrity clubs were revived in schools and colleges across the country and activities based on honesty, integrity and need to fight against corruption have been started as continuing activities.

**CVO Interface with Citizens:** CVO interface with citizens on VAW was broadcasted on 28.10.2019 at 5 PM to 6 PM on FM Rainbow (101.4) of Chennai AIR which covers entire Tamil Nadu, Pondicherry, Andaman and some part of Srilanka.

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.	Customer Complaints Digital (other than ATM related) and Non-digital transactions	Shareholder Complaints
No. of complaints pending at the beginning of the year	1708	0
No. of complaints received during the year	36316	11
No. of complaints redressed during the year	36658	11
No. of complaints pending during the year	1366	0
% age of complaints resolved	96%	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 डिज़ाइन 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><b>वित्तीय साक्षरता</b></p> <p>कॉर्पोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व के तहत 22 स्थानों पर स्थापित वित्तीय साक्षरता केंद्रों (SNE-HA) के माध्यम से वित्तीय साक्षरता प्रदान की जाती है। इन केंद्रों के परामर्शदाता औपचारिक वित्तीय संस्थानों से उपलब्ध विभिन्न वित्तीय उत्पादों और सेवाओं के संबंध में ग्रामीण और शहरी क्षेत्रों में लोगों को 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 आयोजित कर रहे हैं। 31 मार्च 2020 तक, एफएलसी द्वारा 73,112 क्रेडिट काउंसलिंग का आयोजन किया गया है। स्थापना के बाद से बैंकिंग के विभिन्न पहलुओं पर 10,003 वित्तीय साक्षरता शिविर आयोजित किए गए। 93,702 एसबी खातों को शुरू से ही सोर्स किया खोला गया है। 1,47,208 लाभार्थियों को कवर करके वित्तीय प्रणाली में नए शामिल लोगों के लिए 1,295 विशेष शिविर आयोजित किए गए थे। लक्ष्य समूह के लिए एसएचजी, छात्र, वरिष्ठ नागरिक, किसान और सूक्ष्म और लघु उद्यमी से जुड़े 2,28,307 लाभार्थियों को शामिल करके 1,834 शिविर आयोजित किए गए।</p> <p><b>स्वयं सहायता समूह</b></p> <p>वर्ष के दौरान, बैंक क्रेडिट से जुड़े 37727 स्वयं सहायता समूहों (एसएचजी) को रु 964 करोड़ ऋण प्रदान किए गए। बैंक द्वारा से कुल 7,81,570 एसएचजी हैं और उन्हें मार्च 2020 तक संवितरित कुल ऋण की संवयी राशि रु 12,197 करोड़ है।</p> <p><b>ग्रामीण स्वरोजगार प्रशिक्षण संस्थान (RSETIs)</b></p> <p>ग्रामीण विकास मंत्रालय, भारत सरकार द्वारा जारी दिशा-निर्देशों के अनुसार, बैंक ने सभी लीड जिलों में कुल 12 आरसेटी की स्थापना की थी, ताकि किसानों, एसएचजी के सदस्यों, एसजीएसवाई के तहत लाभार्थियों, शिक्षित बेरोजगार युवाओं, कारीगरों, कमजोर वर्गों और लाभार्थियों को प्रशिक्षण प्रदान किया जा सके। आरसेटी का प्रबंधन बैंक द्वारा स्थापित स्नेहा ट्रस्ट द्वारा किया जाता है। समीक्षाधीन वर्ष के दौरान, आरसेटी 318 प्रशिक्षण कार्यक्रमों और 9010 प्रशिक्षुओं के लक्ष्य के मुकाबले 13715 बेरोजगार युवाओं को लाभान्वित करते हुए 487 प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित किए हैं। बैंक ने 69% का संवयी निपटान और 53% का संवयी ऋण निपटान प्राप्त किया है जो राष्ट्रीय औसत से क्रमशः 67% और 43% से ऊपर है। दिसंबर 2019 में हमने अपने आरसेटी में 50,000 महिला प्रशिक्षुओं को प्रशिक्षित करने का एक शानदार प्रदर्शन हासिल किया।</p>
<p>2. प्रत्येक उत्पाद के लिए, संसाधन प्रयोग (ऊर्जा, जल, कच्ची सामग्री इत्यादि) के संबंध में उत्पाद का प्रति इकाई (ऐच्छिक) 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> <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 प्रतिशत किसने स्थिरता को सोर्स किया था? इसके बारे में 50 शब्दों में भी विवरण प्रदान करें।</p>	<p>लागू नहीं</p> <p>लागू नहीं सभी वित्तीय उत्पाद है जिनका उद्देश्य संपूर्ण परिचालानात्मक 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 काम के आसपास के समुदायों समेत शामिल हैं?</p>	<p>नहीं</p>



**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><b>Financial Literacy</b></p> <p>Financial Literacy is imparted through Financial Literacy Centers (SNEHA) established at 22 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 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 2020, 73,112 credit counselling have been conducted by the FLCs since inception. 10,003 Financial Literacy camps were conducted on various aspects of Banking since inception. 93,702 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 &amp; small entrepreneurs by covering 2,28,307 beneficiaries.</p> <p><b>Self Help Group</b></p> <p>During the year, the Bank credit-linked 37727 Self Help Groups (SHGs) with a credit outlay of Rs. 964 crores. The cumulative number of SHGS credit linked by the Bank is 7,81,570 with a total disbursement of Rs. 12,197 crores as of March 2020.</p> <p><b>Rural Self Employment Training Institutes (RSETIs)</b></p> <p>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 conducted 487 training programs benefiting 13715 unemployed youths against the target of 318 training programmes and 9010 trainees. Bank has achieved cumulative settlement of 69% and cumulative credit settlement of 53% which are well above the national average of 67% and 43% respectively. In December 2019 we achieved a landmark performance of training 50,000 women trainees in our RSETI.</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> <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 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 &amp; small producers, including communities surrounding their place of work?</p>	<p>No</p>



यदि हां, तो स्थानीय और छोटे विक्रेताओं की क्षमता और सामर्थ्य में सुधार के लिए क्या कदम उठाए गए हैं ?	लागू नहीं
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	24,880				
2. कृपया अस्थायी/ संविदात्मक/आकस्मिक आधार पर कर्मचारियों की पूर्ण संख्या इंगित करें	शून्य				
3. कृपया स्थायी महिला कर्मचारियों की कुल संख्या इंगित करें	8617				
4. स्थायी विकलांगता वाले स्थायी कर्मचारियों की संख्या इंगित करें	480				
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 - 90% अधिकारी - इण्डियन ओवरसीज़ बैंक अधिकारी संघ - 98.70%				
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 दर्ज़ 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	3	2
	3	भेदभावपूर्ण रोजगार	शून्य	शून्य	शून्य
8. आपके तहत उल्लिखित कर्मचारियों का कितना प्रतिशत पिछले वर्ष में सुरक्षा और कौशल उन्नयन प्रशिक्षण दिया गया था?	स्थायी कर्मचारी		72.16%		
	स्थायी महिला कर्मचारी		68.17%		
	आकस्मिक/अस्थायी/संविदात्मक कर्मचारी		कोई प्रशिक्षण नहीं दिया गया		
	विकलांग कर्मचारी		71.88%		



If yes, what steps have been taken to improve their capacity and capability of local and small vendors?	Not applicable.
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.	Not applicable.

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

1. Please indicate the total number of employees	24,880				
2. Please indicate the Total number of employees hired on temporary/ contractual/ casual basis	Nil				
3. Please indicate the number of permanent women employees	8617				
4. Please indicate the permanent number of employees with permanent disabilities	480				
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 percentage of your employees are members of this recognized employees association	Workmen – All India Overseas Bank Employees Union – 90% Officers – Indian Overseas Bank Officers Association – 98.70%				
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	<b>Sr. No.</b>	<b>Category</b>	<b>No. of complaints pending as on the start of the financial year</b>	<b>No. of complaints filed during the financial year</b>	<b>No. of complaints pending as on end of the financial year</b>
	1	Child Labour/ forced labour/ involuntary labour	Nil	Nil	Nil
	2	Sexual Harassment	2	3	2
	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	72.16%			
	Permanent women employees	68.17%			
	Casual/ Temporary/ Contractual employees	No Training given			
	Employees with disabilities	71.88%			



वित्तीय वर्ष 2019-20 के दौरान नेत्र शिविर का आयोजन किया गया, जिसमें केंद्रीय कार्यालय के सभी कर्मचारियों ने भाग लिया और स्वच्छ भारत अभियान, वित्तीय वर्ष 2019-20 के लिए सजावटी वृक्ष के पौधे की आपूर्ति की गई। बैंक खुदरा और एसएमई क्षेत्र में आगे बढ़ने और वसूली के लिए दृष्टिबाधित कर्मचारियों की सेवाओं का उपयोग करना जारी रखा हुआ है। एसएमई-1 और 2 खातों की पूरी सूची इन सदस्यों को प्रदान की जाती है, जो सॉफ्टवेयर (JAWS) का उपयोग करते हैं और वसूली के लिए संपर्क करते हैं। यह पहल सुनिश्चित करती है कि संगठन द्वारा दृष्टिबाधित कर्मचारियों का प्रभावी रूप से उपयोग कर उनका मनोबल बढ़ाया जाता है।

#### सिद्धांत 4 : व्यापार हितकारी 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 कंपनियां, म्यूचुअल फंड, बैंक, व्यक्तियों आदि में वर्गीकृत किया जाता है। ग्राहकों को बड़े कॉर्पोरेट, मध्य-कॉर्पोरेट, छोटे और मध्यम उद्यमों और खुदरा ग्राहकों में विभाजित किया जाता है। मानव संसाधन विभाग बैंक के कर्मचारियों के हितों की देखभाल करता है।</p>
<p>2. उपरोक्त में से, कंपनी ने वंचित, कमजोर और हाशिए वाले हितधारकों की पहचान की है?</p>	<p>हाँ</p> <p>बैंक ने वंचित, कमजोर और हाशिए वाले हिस्सेदारों की पहचान की है जिनमें छोटे और सीमांत किसान, किराएदार और पट्टे पर लिए गए किसान, भूमिहीन मज़दूर और ग्रामीण महिला शामिल है। उनमें क्रेडिट कार्ड, कृषि आभूषण ऋण, स्वयं सहायता समूह, पीएमजेडीवाई आदि 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 17,128 कर्मचारियों को दिया गया था। प्रशिक्षित कुल कर्मचारियों में से 3,725 अनुसूचित जाति (अ.जा.) और 1,339 अनुसूचित जनजाति (अ.ज.जा.) से संबंधित थे।</p>
<p>3. क्या कंपनी द्वारा वंचित, कमजोर और हाशिए वाले हितधारकों से जुड़ने के लिए कोई विशेष पहल की गई है?</p> <p>यदि हां, तो विवरण प्रदान करें।</p>	<p>हां। बैंक ने कमजोर वर्गों अर्थात् छोटे और सीमांत किसानों, अनुसूचित जाति, अनुसूचित जनजाति, ओबीसी, महिला लाभार्थियों, अल्पसंख्यकों आदि को अपने उधार को बढ़ाने के लिए निम्नलिखित पहलों की हैं:</p> <p>प्राथमिकता उधार क्षेत्र</p> <p>कृषि</p> <p>लघु एवं सीमांत किसानों को ऋण</p>
	<p>गैर-कॉर्पोरेट किसानों को ऋण</p> <p>कमजोर वर्ग के लिए ऋण</p> <p>सूक्ष्म वित्तपोषण</p> <p>महिलाओं को ऋण प्रवाह</p> <p><b>प्रधान मंत्री जन धन योजना (पीएमजेडीवाई)</b></p> <p>बैंक ने वित्त मंत्रालय के निर्देशों के अनुसार, पीएमजेडीवाई को कार्यान्वित किया है। भारत की। यह योजना 15 अगस्त 2014 को भारत के प्रधान मंत्री द्वारा शुरू की गई थी। बैंक ने 50,82,888 बीएसबीडी खाते खोले हैं, जिनमें से 31,38,171 ऑपरेटिव खाते हैं। हमने 31 मार्च 2020 तक 47,77,716 रुपये डेबिट कार्ड जारी किए हैं और इस योजना के तहत ऑपरेटिव पीएमजेडीवाई खातों में 22,79,254 कार्ड (72.6%) सक्रिय किए हैं।</p> <p>प्रधान मंत्री मुद्रा योजना (पीएमएमवाई)</p> <p>अग्रणी बैंक योजना</p> <p>क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक</p> <p>वित्तीय समावेशन</p> <p>बैंक ने गैर-बैंकिंग गांवों में बैंकिंग सुविधाएं प्रदान करने के लिए भारतीय रिजर्व बैंक के दिशा-निर्देशों के अनुसार 2,975 बैंक मित्र के माध्यम से स्मार्ट कार्ड बैंकिंग शुरू की है।</p> <p>बैंक जनसुरक्षा योजनाओं के तहत जैसे पीएमजेडीबीवाई, पीएमएसबीवाई और पेंशन योजना के तहत अटल पेंशन योजनाओं में ग्राहकों को नामांकित कर रहा है।</p>



Eye Camp was conducted during the financial year 2019-20 wherein all staff members at Central Office participated and Swachh Bharat Abhiyan, Supply of ornamental tree sapling were carried out for the financial year 2019-20. 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.**

<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 &amp; 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 17,128 Staff. Of the total staff trained 3,725 belonged to Scheduled Caste (SC) and 1,339 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>Yes. Bank has taken various initiatives for increasing its lending to weaker sections ie., Small and Marginal farmers, SCs, STs, OBCs, Women Beneficiaries, Minorities etc. including the following:</p> <p>Priority Sector Credit</p> <p>Agriculture</p> <p>Loans to Small and Marginal farmers</p>
	<p>Loans to Non-Corporate farmers</p> <p>Loans to Weaker Section</p> <p>Micro Finance</p> <p>Credit Flow to Women</p> <p><b>Pradhan Mantri Jan-Dhan Yojana (PMJDY)</b></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 50,82,888 BSBID Accounts out of which 31,38,171 are operative accounts. We have issued 47,77,716 RuPay Debit Cards till 31st March 2020 and activated 22,79,254 cards (72.6%) in the operative PMJDY accounts under this scheme.</p> <p>Pradhan Mantri Mudra Yojana (PMMY)</p> <p>Lead Bank Scheme</p> <p>Regional Rural Banks</p> <p>Financial Inclusion</p> <p>Bank has engaged 2,975 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><b>आधार नामांकन केन्द्र</b></p> <p>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।</p> <p><b>शक्ति-इण्डियन ओवरसीज़ बैंक चिदंबरम चेट्टियार मेमोरियल ट्रस्ट</b> 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।</p> <p>वर्ष के दौरान, बैंक ने 116 लाभार्थियों को कवर करने वाले 5 ईडीपी 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।</p> <p>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।</p>
--	---

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

<p>क्या मानव अधिकारों पर कंपनी की नीति केवल कंपनीको 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 नस्ल, 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 / 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-आइआर अनुभाग में अनुशासन और सामंजस्यपूर्ण औद्योगिक संबंधानों को बनाए रखने, केंद्रीय कार्यालय ने यूनियनों / संघों के साथ सामूहिक सौदेबाजी के माध्यम से 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 भारतीय बैंक संघ 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 - आइआर के अंतर्गत व प्रशासनिक अनुभाग कार्यालयों (केन्द्रीय, 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 2019-20 के दौरान कर्मचारियों की शिकायतों का विवरण निम्नवत है :</p> <p>31.03.2019 तक लंबित शिकायतें - 02</p> <p>वर्ष 2019-20 के दौरान प्राप्त शिकायतें - 03</p> <p>वर्ष 2019-20 तक निपटाई गई शिकायतें - 05</p> <p>31.03.2020 तक लंबित शिकायतें - शून्य</p>

**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>
--	------------------



**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.

**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 &amp; 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 &amp; 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 2019 – 2020:</p> <p>Complaints pending as on 31.03.2019 - 02</p> <p>Complaints received during 2019-2020 - 03</p> <p>Complaints disposed during 2019-2020 - 05</p> <p>Complaints pending as on 31.03.2020 - Nil</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 | 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 उर्जा, यानी सौर आधारित बिजली जनरेटर, पवन मिलों, सूक्ष्म जल संयंत्रों और गैर-पारंपरिक उर्जा आधारित सार्वजनिक उपयोगिताओं, जैसे सड़क प्रकाश प्रणालियों और दूरस्थ गांव वि-दतीकरण के प्रयोजनों के लिए।

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

### **डिजिटल पहल के माध्यम से 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 करेगा।

हाल ही में एक अनू उत्पाद जो चेक / कैश के माध्यम संग्रह के बजाए आइओबी पे के माध्यम से शिक्षण संस्थानों और अन्य संगठनों से संग्रहण कर सकता है, लागू किया गया है।

एटीएम डेबिट कार्ड के लिए गीरन पिन भी समर्थ किया गया है। बैंक के पास बिजनेस इंटरलिनस सूट है जो इंटरैक्टिव डैश बोर्ड, अलर्ट, एनालिटिक्स आदि देता है। निम्नलिखित उपाय भी किये गए हैं।

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।
- डिजिटल-लेनदेन के हिस्सेदारी को बढ़ावा देना।
- इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, यूपीआई और अन्य ई-चैनलों के उपयोग को बढ़ावा देना
- भारत बिल भुगतान प्रणाली (बीबीपीएस), ऑनलाइन ग्राहकों के लिए एक एकीकृत बिल भुगतान प्रणाली शुरू की गई है
- डिजिटल पहल जैसे कि "IOB पे" - एक एकीकृत ऑनलाइन भुगतान गेटवे प्लेटफॉर्म, जो चेक / कैश के माध्यम से संग्रह के बजाय IOB PAY के माध्यम से शैक्षिक संस्थानों और अन्य संगठनों से अनुकूलित डिजिटल संग्रह की पेशकश कर सकता है।
- भीम आइओबी यूपीआई हमारे बैंक द्वारा यूनिफाइड पेमेंट इंटरफेस का उपयोग करके लॉन्च किया गया एप्लिकेशन है। 31.03.2020 तक, 30 लाख ग्राहक यूपीआई प्लेटफॉर्म पर आ गए हैं।
- डेबिट कार्ड और क्रेडिट कार्ड के उपयोग को बढ़ावा देना। 31.03.2020 को बैंक का वर्तमान डेबिट कार्ड आधार 179.25 लाख है।

● आरटीजीएस /नेफ्ट : अधिक कॉर्पोरेट ग्राहकों को आकर्षित करने और इलेक्ट्रॉनिक भुगतान चैनलों के प्रभावी ढंग से उपयोग को बढ़ावा देने के लिए शाखाओं और इंटरनेट बैंकिंग ग्राहकों को बल्क नेफ्ट और आरटीजीएस सुविधाएं दी गईं।

● प्रतियों को मुद्रण प्रतियों के बजाय बैंक की इंटरनेट वेबसाइट पर परिपत्र उपलब्ध कराए जाते हैं।

● हार्ड कॉपी भेजने के बजाय ज़ोन / क्षेत्र आदि को ई-मेल भेजे जा रहा है।

● कर्मचारियों को प्रोत्साहित किया जाता है कि वे ई-मेल से प्रिंट नकरें जब तक कि यह बहुत ज़रूरी 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



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

Bank has initiated certain important measures to protect the environment and prevent pollution :

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.

The Bank is also taking steps to increase green cover in Bank's premises.

**Measures to reduce consumption of paper through Digital Initiatives :**

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 customized collections from educational institutions and other organizations 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.

The following initiatives have also been taken :

- Use of cash recyclers for deposit and withdrawal of cash
- Promoting use of POS machines
- Promoting use of M-Passbooks
- Increasing share of digital 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, which can offer customized digital collections from educational institutions and other organizations through IOB PAY instead of collections through Cheque/Cash has been implemented.
- BHIM IOBUPI is the application launched by our Bank using Unified Payment Interface. As on 31.03.2020, 30 lakh customers have been on boarded on UPI platforms.
- Promoting use of Debit Cards and Credit Cards. Present Debit Card base of the Bank as on 31.03.2020 is 179.25 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 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.



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, तो क्या किसी भी पर्यावरण का अनुपालन दायर किया?	लागू नहीं
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।	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 विदूत उपकरणों का उपयोग किया जाता है। इ- पतले मॉनिटर लगाए गए हैं। ई- स्टाफ सदस्यों को जब भी प्रयोग में न हो तब विदूतीय उपकरणों को बंद करने का निर्देश दिया गया है। जहां तक संभव हो बैंक उच्च स्तरीय ईको फ्रेंडली तकनीकी का प्रयोग कर रहा है।
6. वित्तीय वर्ष के लिए सीपीसीबी / एसपीसीबी द्वारा दी गई अनुमत सीमा के भीतर कंपनी द्वारा उत्पन्न उत्सर्जन / अपशिष्ट क्या हैं ?	लागू नहीं
7. वित्तीय वर्ष के अंत में सीपीसीबी / एसपीसीबी से प्राप्त कारण बताओ नोटिस/ कानूनी नोटिस की संख्या जो लंबित है (यानी संतोष का समाधान नहीं)	शून्य

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

1. क्या आप की कंपनी किसी जिम्मेदार तरीके से व्यापार और कक्ष या एसोसिएशन में किसी भी बैंकी 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	बैंक निम्नलिखित का सदस्य/ संबंधित है : 1. इंडियन बैंक एसोसिएशन (आईबीए) 2. भारतीय बैंकिंग और वित्त संस्थान (आईआईएफबी) 3. बैंकिंग कार्मिक चयन संस्थान (आईबीपीएस) 4. राष्ट्रीय प्रबंधन संस्थान (एनआईबीएम) 5. भारतीय वाणिज्य मंडल और उद्योग संघ (एफआईसीसीआई) 6. सेंटर फॉर एडवांस्ड फाइनेंशियल रिसर्च एंड लर्निंग (सीएफएआरएएल) 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)
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 )	समय समय पर बैंक ने बैंकिंग उद्योग से संबंधित मामलों पर नीति निर्माताओं और नीति बनाने वाले संगठनों को सुझाव और योगदान दिया है।

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

1. क्या कंपनी ने सिद्धान्त 8 से संबंधित नीति के अनुसरण परियोजनाओं को / पहलों में कार्यक्रम निर्दिष्ट किया है यदि हां तो इसका विवरण दें	<b>वित्तीय समावेशन</b> हमारे बैंक ने इंडिविजुअल बीसी मॉडल के तहत 2,795 बिजनेस कॉरिस्पोंडेंट्स को शामिल किया है। हमने आर्वाटित एसएसए में 2,662 बीसी और गैर-आर्वाटित एसएसए में 92 बीसी और शहर से 92 बीसी को सामिल किया है। बीसी, खाते खोलने, छोटे मूल्य जमा का संग्रह, पीएमजेजेबीवाई और पीएमएसबीवाई जैसे जन सुरक्षा योजनाओं के तहत ग्राहकों का नामांकन, एनपीए खातों, लोन खातों में रिकवरी, आधार सीडिंग, जमा राशि जुटाने और आरडी की किस्त जमा करने में लगे हुए हैं।
--	---



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> <p>a. Energy efficient LED light fixtures have been introduced in the Bank</p> <p>b. 5 Star rated electrical equipment's 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?	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"> <li>1. Indian Banks Association (IBA)</li> <li>2. Indian Institute of Banking &amp; Finance (IIFB)</li> <li>3. Institute of Banking Personnel Selection (IBPS)</li> <li>4. National Institute of Bank Management (NIBM)</li> <li>5. Federation of Indian Chambers of Commerce and Industry (FICCI)</li> <li>6. Centre for Advanced Financial Research and Learning (CAFRAL)</li> <li>7. National Payments Corporation of India (NPCI)</li> <li>8. The Clearing Corporation of India Ltd (CCI)</li> <li>9. The Associated Chambers of Commerce and Industry of India (ASSO-CHAM)</li> <li>10. Swift International Banking Operations Seminar (SIBOS)</li> </ol>
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><b>Financial Inclusion</b></p> <p>Our Bank has engaged 2,795 Business Correspondents under Individual BC model. We have engaged 2,662 BCs in allotted SSA and 92 BCs in un-allotted SSA and 41 Urban BCs. BCs are engaged in opening of accounts, collection of small value deposits, enrolment of customers under JanSuraksha Schemes like PMJJBY and PMSBY, recovery in loan accounts including NPA accounts, Aadhaar seeding, mobilizing deposits and collecting RD instalment.</p>
--	---



	<p>उल्लेखनीय है कि तमिलनाडु सरकार के समन्वय में, आइओबी स्मार्ट कार्ड बैंकिंग लगभग 3.30 लाख वृद्धावस्था पेंशनधारियों को उनकी मासिक पेंशन पाने के लिए सक्षम कर रहा है और 61 शिविरों में लगभग 0.25 लाख श्रीलंकाई तमिल शरणार्थी अपने मासिक रकम घर पर प्राप्त कर रहे हैं।</p> <p>1 अक्टूबर, 2018 को, हमारे बैंक ने चयनित शाखाओं में वरिष्ठ नागरिकों के लिए डोरस्टेप बैंकिंग शुरू की है।</p> <p><b>प्रधान मंत्री जन धन योजना (पीएमजेडीवाई):</b> 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। बैंक ने कुल 50,82,888 बेसिक बचत खाते खोले। इस योजना के तहत हमने 31 मार्च 2020 तक 47,77,716 रूपे डेबिट कार्ड जारी किए गए व परिचालित पीएमजेडीवाई खातों में 22,79,254 कार्ड 72.6 प्रतिशत एक्टिवेट किए।</p>																
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?	<table border="1"> <thead> <tr> <th>योजनाएँ</th> <th>तक 01.04.2019 नामांकन की स्थिति</th> <th>के दौरान 2019-20 नामांकन की स्थिति</th> <th>के 31.03.2020 दौरान नामांकन की स्थिति</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>पी एम जे जे बी वाई</td> <td>7,84,218</td> <td>1,62,254</td> <td>9,47,769</td> </tr> <tr> <td>पी एम एस बी वाई</td> <td>23,85,186</td> <td>2,75,013</td> <td>26,57,039</td> </tr> <tr> <td>कुल</td> <td>31,69,404</td> <td>4,37,267</td> <td>36,04,808</td> </tr> </tbody> </table>	योजनाएँ	तक 01.04.2019 नामांकन की स्थिति	के दौरान 2019-20 नामांकन की स्थिति	के 31.03.2020 दौरान नामांकन की स्थिति	पी एम जे जे बी वाई	7,84,218	1,62,254	9,47,769	पी एम एस बी वाई	23,85,186	2,75,013	26,57,039	कुल	31,69,404	4,37,267	36,04,808
योजनाएँ	तक 01.04.2019 नामांकन की स्थिति	के दौरान 2019-20 नामांकन की स्थिति	के 31.03.2020 दौरान नामांकन की स्थिति														
पी एम जे जे बी वाई	7,84,218	1,62,254	9,47,769														
पी एम एस बी वाई	23,85,186	2,75,013	26,57,039														
कुल	31,69,404	4,37,267	36,04,808														
4.आपकी कंपनी की प्रत्यक्ष एनआईटी योगदान विकास परियोजनाएं क्या हैं - आईएनआर में राशि और समुदायकी 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?	2.00 प्रतिशत
2. क्या कंपनी स्थानीय कानूनों के अनुसार अनिवार्य है, उत्पाद प्रयोगशाला पर उत्पाद की जानकारी नहीं दिखाती है? हा/नहीं / लागू नहीं / टिप्पणी (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?	हाँ। बैंक द्वारा वर्ष 2019-20 में ग्राहक संतुष्टि सर्वे करवाया गया।



	<p>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.</p> <p>On 1st October'2018, our Bank has launched Doorstep Banking for the Senior Citizens in the selected Branches</p> <p><b>Pradhan Mantri Jan Dhan Yojana (PMJDY):</b> 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 50,82,888 BSBID Accounts out of which 31,38,171 are operative accounts. We have issued 47,77,716 RuPay Debit Cards till 31st March 2020 and activated 22,79,254 cards (72.6%) in the operative PMJDY accounts under this scheme.</p>			
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?	<b>Schemes</b>	<b>Status of enrolment as on 1.04.2019</b>	<b>Status of Enrolment during the year 2019-20</b>	<b>Status of enrolment as on 31.03.2020 (Cumulative)</b>
	PMJJBY	7,84,218	1,62,254	9,47,769
	PMSBY	23,85,186	2,75,013	26,57,039
	Total	31,69,404	4,37,267	36,04,808
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	2.00%
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 2019-20.