31 मार्च, 2019 को समाप्त वर्ष के लिए कारोबार दायित्व रिपोर्ट

खंड कः बैंक के बारे में सामान्य जानकारी

कंपनी की कॉरपोरेट पहचान संख्या (सीआईएन)	लागू नहीं
कंपनी का नाम	ओरियन्टल बैंक ऑफ़ कॉमर्स
पंजीकृत पता कॉरपोरेट कार्यालय	हर्ष भवन, ई-ब्लॉक, कनॉट प्लेस, नई दिल्ली – 110001 प्लॉट नं. 5, सेक्टर -32, इंस्टीट्यूशनल एरिया, गुरूग्राम - 122001
वेबसाइट	www.obcindia.co.in
ई-मेल आईडी	mbd@obc.co.in; ssaha@obc.co.in
रिपोर्ट किया गया वित्तीय वर्ष	2018-19
क्षेत्र (त्रों), जिसमें कंपनी शामिल है (औद्योगिक गतिविधि कोड-वार)	बैंकिंग एवं वित्तीय सेवाएं
कंपनी द्वारा निर्मित/उपलब्ध कराई जा रही तीन प्रमुख उत्पादों/सेवाओं की सूची (तुलन-पत्र के अनुसार)	1. थोक बैंकिंग 2. रिटेल बैंकिंग 3. ग्रामीण एवं कृषि बैंकिंग
कंपनी द्वारा किए जा रहे कारोबार की गतिविधि स्थानों की कुल संख्या	शाखाओं की संख्याः 2390 अंतरराष्ट्रीय स्थानों की संख्याः 1 (दुबई प्रतिनिधि कार्यालय)
कंपनी द्वारा सेवा प्रदान किए जाने वाले बाजार	राष्ट्रीय

खंड खः बैंक का वित्तीय ब्यौरा

प्रदत्त पूंजी (रु. में)	₹1370.21 करोड़
कुल कारोबार (रु. में)	₹404,195 करोड़
कुल लाभ/(-) हानि (रु. में)	₹55 करोड़
कर पश्चात् लाभ के प्रतिशत (%) के अनुसार कारोबार सामाजिक दायित्व (सीएसआर) पर हुआ कुल व्यय	वित्तीय वर्ष 2017-18 में बैंक को ₹ 5871.74 करोड़ की हानि हुई है अतः आरबीआई के दिशानिर्देशों के मद्देनजर घाटे में चल रहे बैंक एक वित्तीय वर्ष में ₹5.00 लाख तक दान कर सकते हैं। तदनुसार, वित्तीय वर्ष 2018-19 के लिए अधिकतम अनुमत राशि ₹5.00 लाख थी। वित्तीय वर्ष 2018-19 के लिए कुल संस्वीकृत कॉरपोरेट सामाजिक दायित्व की राशि ₹5.00 लाख है जो आवंटित सीएसआर बजट का 100% है।
गतिविधियों की सूची, जिसमें उपरोक्त 4 में व्यय किया गया	क) बैंक ने वित्तीय वर्ष 2018-19 के दौरान निम्नलिखित सीएसआर क्रियाकलाप किए हैं: **ख) सामुदायिक सेवाएं:** बैंक ने जरूरतमंद एवं वृद्ध लोगों के लिए एनजीओ को टाटा ऐस टेम्पो दान किए हैं।

Business Responsibility Report for the year ended 31st March 2018-19

Section A: General Information about the Bank

Corporate Identity Number (CIN) of the Company	Not Applicable
Name of the Bank	Oriental Bank of Commerce
Registered Address Corporate Office	Harsha Bhawan, E-Block, Connaught Place, New Delhi-110001 Plot No.5, Sector 32, Institutional Area, Gurugram -122001
Website	www.obcindia.co.in
E-mail id	mbd@obc.co.in; ssaha@obc.co.in
Financial Year reported	2018-19
Sector(s) that the Company is engaged in (industrial activity code-wise)	Banking & Financial Services
List three key products/ services that the Company manufactures/provides (as in balance sheet)	1. Wholesale Banking 2. Retail Banking 3. Rural and Agri-Banking
Total number of locations where business activity is undertaken by the Bank	Number of branches: 2390 Number of international locations:1 (Dubai Representative Office)
Markets served by the Bank	National

Section B: Financial Details of the Bank

Paid up Capital (INR)	₹1370.21 crore
Total Business (INR)	₹404,195 crore
Total Profit / (-) Loss (INR)	₹55 crore
Total Spending on Corporate Social Responsibility (CSR) as percentage of profit after tax (%)	The Bank had incurred a loss of ₹5871.74 crores in the financial year 2017-18. In view of RBI directions the loss making Banks may make donations during a financial year upto ₹5.00 Lakhs. Accordingly, the maximum permissible amount for FY 2018-19 was ₹5.00 Lakhs. The total amount of CSR sanctioned in FY 2018-19 is ₹5.00 Lakhs which is 100% of the allocated CSR budget.
List of activities in which expenditure in 4 above has been incurred	The Bank has undertaken the following CSR activities during FY 2018-19: **Community Services**: Bank has donated TATA ACE TEMPO to NGO under community services for helping needy & old age people.

खंड गः अन्य विवरण

क्या कंपनी की कोई सहायक कंपनी/कंपनियां हैं?	नहीं
क्या सहायक कंपनी/कंपनियां प्रमुख कंपनी की बीआर गतिविधियों में भाग लेती हैं? यदि हां, तो ऐसी सहायक कंपनी (यों) की संख्या बताएं।	लागू नहीं
कंपनी की बीआर गतिविधियों में भाग लेने के साथ-साथ कोई अन्य इकाई/इकाइयां (जैसे आपूर्तिकर्ता संवितरणकर्ता आदि) जिसके साथ कंपनी कारोबार करती है। यदि हां, तो ऐसी इकाई/इकाइयों का प्रतिशत बताएं? [30% से कम, 30-60%, 60% से अधिक]	**नहीं**

खंड घः बीआर सूचना

क)	**बीआर के लिए उत्तरदायी निदेशक/निदेशकों का ब्यौरा**	
क्र.सं.	**विवरण**	**ब्यौरा**
	डीआईएन नंबर	लागू नहीं
	नाम	श्री विजय दुबे
	पदनाम	कार्यकारी निदेशक
ख)	**बीआर प्रमुख का विवरण**	
	डीआईएन नंबर (यदि लागू हो)	लागू नहीं
	नाम	श्री स्वरूप सहा
	पदनाम	महाप्रबंधक(एमबीडी)
	दूरभाष संख्या	0124-4126542/4126286
	ई-मेल आईडी	mbd@obc.co.in;ssaha@obc.co.in

1. सिद्धांत-वार (एनवीजी के अनुसार) बीआर नीति/नीतियां (हां/नहीं में उत्तर दें)

क्र. सं.	**प्रश्न**	**पी 1**	**पी 2**	**पी 3**	**पी 4**	**पी 5**	**पी 6**	**पी 7**	**पी 8**	**पी 9**
1.	क्या आपके पास सिद्धांत/तों के लिए नीति/नीतियां हैं	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां
2.	क्या संबंधित हितधारकों के परामर्श से नीति तैयार की जाती है?	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां
3.	क्या नीति किसी राष्ट्रीय/अंतरराष्ट्रीय मानकों के अनुरूप है? यदि हां, तो उल्लेख करें (50 शब्दों में)*	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां
4.	क्या नीति मंडल द्वारा अनुमोदित की जाती है? यदि हां, तो क्या इसे प्रबंध निदेशक/स्वामी/सीईओ/समुचित निदेशक मंडल द्वारा हस्ताक्षरित किया गया है?	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां
5.	क्या नीति के कार्यान्वयन की निगरानी हेतु कंपनी के मंडल/निदेशक/अधिकारी की कोई विशिष्ट समिति है?	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां
6.	नीति को ऑनलाइन देखने के लिए लिंक बताएं?	नीतियां बैंक की वेबसाइट अर्थात् www.obcindia.co.in/आंतरिक वेब-पोर्टल पर उपलब्ध हैं।								
7.	क्या नीति सभी संबंधित आंतरिक एवं बाह्य हितधारकों को औपचारिक रूप से सूचित की गई है?	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां

Section C: Other Details

Does the Company have any Subsidiary Company/ Companies?	No
Do the Subsidiary Company/Companies participate in the BR Initiatives of the parent company? If yes, then indicate the number of such subsidiary company(s)	N.A.
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

Section D: BR Information

a)	**Details of Director /Directors responsible for BR**	
Sr. No.	**Particulars**	**Details**
	DIN Number	Not Applicable
	Name	Shri Vijay Dube
	Designation	Executive Director
b)	**Details of the BR Head**	
	DIN Number (if applicable)	Not Applicable
	Name	Shri Swarup Saha
	Designation	General Manager (MBD)
	Telephone number	0124-4126542/4126286
	e-mail id	mbd@obc.co.in; ssaha@obc.co.in

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

Sr. No.	Questions	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9
1.	Do you have a Policy/ Policies for the Principle/s	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
2.	Has the policy being formulated in consultation with the relevant stakeholders?	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
3.	Does the Policy conform to any national / international standards? If yes, specify? (50 words)*	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
4.	Has the Policy being approved by the Board? Is yes, has it been signed by MD/owner / CEO / appropriate Board Director?	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
5.	Does the company have a specified committee of the Board / Director / Official to oversee the implementation of the policy?	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
6.	Indicate the link for the policy to be viewed online?	The Policies are available on the Bank's website i.e. www.obcindia.co.in / Bank's internal web-portal.								
7.	Has the policy been formally communicated to all relevant internal and external stakeholders?	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y

8.	क्या नीति/नीतियों को लागू करने के लिए कंपनी की आंतरिक व्यवस्था है?	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां
9.	क्या हितधारकों की नीति/नीतियों से संबंधित शिकायतों के निवारण हेतु नीति/नीतियों से संबंधित कंपनी का शिकायत निवारण तंत्र है?	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां
10.	क्या कंपनी ने किसी आंतरिक अथवा बाह्य एजेंसी से नीति के कामकाज की स्वतंत्र लेखापरीक्षा/मूल्यांकन कराया है?	हां	हां	नहीं	हां	नहीं	हां	नहीं	हां	हां

*बैंक की सभी नीतियां विभिन्न विनियामकों तथा सांविधिक निकायों जैसे भारतीय रिजर्व बैंक, वित्त मंत्रालय, सेबी, भारत के संविधान, अन्य विधिक अधिनियमों आदि द्वारा जारी दिशानिर्देशों के अनुरूप हैं। इसलिए ये राष्ट्रीय मानकों के अनुरूप हैं।

कृपया नोट करें कि बैंक द्वारा औपचारिक रूप से कई तरह की नीतियां बनाई गई हैं जो बैंक में प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से विभिन्न कार्यों को नियंत्रित करती हैं। उसके साथ-साथ, बैंक द्वारा समय-समय पर जारी विभिन्न दिशानिर्देशों का शाखाओं के साथ-साथ क्लस्टर/सर्कल कार्यालयों, कॉरपोरेट कार्यालय आदि द्वारा पालन किया जाता है। इसी प्रकार, बैंक बैंकिंग कारोबार करते समय विनियामकों, संबद्ध, सहयोगियों तथा अन्य सांविधिक संस्थाओं द्वारा जारी की गई नीतियों को भी कार्यान्वित करता है।

2. यदि क्रम सं. 1 का उत्तर किसी भी सिद्धांत के प्रति 'नहीं' है तो कृपया उल्लेख करें कि क्यों: (2 विकल्प तक टिक करें)

क्र. सं.	प्रश्न	पी 1	पी 2	पी 3	पी 4	पी 5	पी 6	पी 7	पी 8	पी 9
1.	कंपनी ने सिद्धांत समझे नहीं हैं	लागू नहीं								
2.	कंपनी इस अवस्था में नहीं है, जहां वह विशिष्ट सिद्धांतों पर नीतियों को तैयार व लागू कर सके									
3.	कंपनी के पास कार्य करने के लिए वित्तीय अथवा मानव संसाधन उपलब्ध नहीं है।									
4.	अगले 6 महीनों के भीतर पूरा किए जाने की योजना है									
5.	अगले 1 वर्ष के भीतर पूरा किए जाने की योजना है									
6.	अन्य कोई कारण (कृपया स्पष्ट करें)	मद सं.10 के संबंध में, यह सूचित किया जाता है कि बैंक की नीतियों की निदेशक मण्डल द्वारा वार्षिक रूप से समीक्षा की जाती है।								

3 कारोबार दायित्व से संबंधित अभिशासन

- निदेशक मंडल, मण्डल की समिति या मुख्य कार्यपालक अधिकारी द्वारा कंपनी के कारोबार दायित्व कार्य-निष्पादन का आकलन करने की आवधिकता को दर्शाएं। 3 महीने के भीतर, 3-6 महीने, वार्षिक, एक वर्ष से अधिक।

8.	Does the company have in-house structure to implement the Policy/ Policies?	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
9.	Does the Company have a grievance redressal mechanism related to the policy/policies to address stakeholders' grievances related to the policy/policies?	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
10.	Has the company carried out independent audit/ evaluation of the working of this policy by an internal or external agency?	Y	Y	N	Y	N	Y	N	Y	Y

*All the policies being followed by the Bank are in conformity with the guidelines issued by various regulators and statutory bodies such as Reserve Bank of India, Ministry of Finance, SEBI, Constitution of India, other legal Acts etc. Hence they conform to national Standards.

Please note that there are several policies formally put in place by the Bank that govern various functions in the bank directly or indirectly. At the same time, there are various guidelines, issued by the Bank from time to time, that are followed by the Branches as well as the Clusters/Circle Offices, Corporate Office etc. Similarly, Bank also implements the policies issued by regulators, affiliates, associates and other statutes while carrying out banking function.

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

Sr. No.	Questions	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9
1.	The company has not understood the Principles	Not Applicable								
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 the next 1 year									
6.	Any other reason (please specify)	In respect of Pt.10, it is submitted that the Policies of the Bank are being reviewed by the Board of Directors on annual basis.								

3. Governance related to BR

- 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

→ The Bank's performance on Business Responsibility is

→ कारोबार दायित्व पर बैंक के प्रदर्शन का मूल्यांकन निदेशक मंडल द्वारा वार्षिक रूप से किया जाता है

→ क्या कंपनी कारोबार दायित्व या स्थिरता रिपोर्ट प्रकाशित करती है? इस रिपोर्ट को देखने के लिए हाइपरलिंक क्या है? इसके प्रकाशन की आवधिकता क्या है?

→ जी हाँ, बैंक कारोबार दायित्व रिपोर्ट वार्षिक रूप से प्रकाशित करता है। वर्ष 2016-17, 2017-18 एवं 2018-19 से संबंधित कारोबार दायित्व रिपोर्ट बैंक की वेबसाइट यथा www.obcindia.co.in> निवेशक केंद्र> कारोबार दायित्व रिपोर्ट पर उपलब्ध है।

खण्ड ङ : सिद्धांत-वार प्रदर्शन

सिद्धांत 1

व्यवसायों को नैतिक मूल्यों, पारदर्शिता और उत्तरदायित्व के साथ संचालन और स्वयं का अभिशासन करना चाहिए

1. क्या नैतिकता, रिश्वतखोरी और भ्रष्टाचार से संबंधित नीति केवल कंपनी को कवर करती है?

→ जी हाँ। बैंक, व्यापार परिचालन के आचार, नैतिक और कानूनी आचरण के उच्चतम मानकों का पालन करने के लिए प्रतिबद्ध है। बैंक में निदेशकों व इसके प्रमुख प्रबंधन के लिए आचार संहिता है। संहिता उन मार्गदर्शक सिद्धांतों को निर्धारित करने का प्रयास करती है, जिन पर बैंक अपने हितधारकों, सरकार और नियामक संस्थाओं आदि, जिनके साथ यह जुड़ा हुआ है, के साथ अपने व्यापार का परिचालन व संचालन करेगा।

बैंक में एक व्हिस्ल ब्लोअर पॉलिसी भी है जिसका उद्देश्य कर्मचारियों और उनके प्रतिनिधि निकायों सहित बैंक के हितधारकों के लिए कानूनी या विनियामक आवश्यकताओं का कोई उल्लंघन, किसी भी वित्तीय विवरणी या रिपोर्ट को गलत या तोड़ने-मरोड़ने आदि मुद्दों को किसी भी प्रकार के प्रतिशोध, प्रतिकार, भेदभाव या उत्पीड़न के भय के बिना उठाने हेतु विकल्प प्रदान करना है। कॉरपोरेट अभिशासन पर बैंक की नीति श्रेष्ठ मण्डल प्रथा, पारदर्शी प्रकटीकरण और हितधारक सशक्तिकरण पर जोर देती है।

क्या इसका विस्तार समूह/संयुक्त उद्यमों/आपूर्तिकर्ताओं/ठेकेदारों/गैर-सरकारी संगठनों (एनजीओ)/अन्यों तक भी है?

→ जी नहीं।

2. पिछले वित्तीय वर्ष में हितधारकों से कितनी शिकायतें प्राप्त हुई हैं और इनमें से कितने प्रतिशत प्रबंधन द्वारा संतोषजनक ढंग से हल कर दी गईं? यदि हां, तो लगभग 50 शब्दों में इसका विवरण दें।

❖ शेयरधारक की शिकायतें

वित्तीय वर्ष 2018-19 के दौरान बैंक के शेयरधारकों से कुल 75 शिकायतें प्राप्त हुईं। शिकायतें वार्षिक रिपोर्ट प्राप्त न होने, शेयरों का स्थानांतरण, घोषित लाभांश की अप्राप्ति आदि जैसे मुद्दों से संबंधित थी। ऐसी शिकायतों का समाधान करते समय, बैंक शेयरधारकों के पते, बैंक विवरण अद्यतित करने की कार्रवाई करता है, ताकि भविष्य में ऐसी शिकायतों की पुनरावृत्ति से बचा जा सके। 31.03.2019 को कोई भी शिकायत लंबित नहीं थी। अतः हितधारकों की 100% शिकायतों को संतोषजनक ढंग से हल किया गया। शिकायतों की स्थिति तिमाही आधार पर मण्डल की हितधारक संबंध समिति और निदेशक मंडल के समक्ष रखी गई है और लागू दिशानिर्देशों के अनुसार स्टॉक एक्सचेंजों को प्रस्तुत की गई है।

assessed annually by the Board of Directors.

→ Does the Bank publish a BR or a Sustainability Report? What is the hyperlink for viewing this report? How frequently it is published?

→ Yes, the Bank's publishes the Business Responsibility Report annually. The Reports for the year 2016-17, 2017-18 and 2018-19 are available on the website of the Bank i.e. www.obcindia.co.in > Investor Relations > Business Responsibility Report

Section E: Principle-wise performance

Principle 1

Businesses should conduct and govern themselves with Ethics, Transparency and Accountability

1. Does the policy relating to ethics, bribery and corruption cover only the company?

→ Yes. The Bank is committed to adhering to the highest standards of ethical, moral and legal conduct of business operations. The Bank has in place a Code of Conduct for the Directors and its core management. The Code attempts to set forth the guiding principles on which the Bank shall operate and conduct its business with its stakeholders, government and regulatory agencies, etc. with whom it is connected.

The Bank also has in place a Whistle Blower Policy which aims to provide an avenue to Bank's stakeholders including employees and their representative bodies, to raise concerns of any violations of legal or regulatory requirements, incorrect or misrepresentation of any financial statements and reports etc. without any fear of reprisal, retaliation, discrimination or harassment of any kind. The Bank's Policy on Corporate Governance emphasizes on best Board practices, transparent disclosures and stakeholder empowerment.

Does it extend to the Group/Joint Ventures / Suppliers /Contractors/ NGOs/Others?

→ No.

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.

❖ Shareholder Complaints

The total number of complaints received from the shareholders of the Bank during the FY 2018-19 was 75. The complaints pertained to issues like non-receipt of Annual Reports, Transfer of Shares, non receipt of dividend declared etc. While resolving such complaints, the Bank has been taking steps to update the addresses, bank details of shareholders so as to avoid recurrence of such complaints in future. No complaint was pending as on 31.03.2019. As such 100% of the shareholder complaints were satisfactorily resolved. The status of complaints is being placed before the Stakeholders Relationship Committee of Board and the Board of Directors on quarterly basis and also submitted to the Stock Exchanges as per applicable guidelines.

❖ Customer Complaints

❖ ग्राहक शिकायतें

वित्तीय वर्ष 2017-18 में प्राप्त हुईं 24,909 शिकायतों की तुलना में वित्तीय वर्ष 2018-19 के दौरान ग्राहकों से 16467 शिकायतें प्राप्त हुईं, जिनमें से वित्तीय वर्ष 2017-18 के 99.45% की तुलना में 99.65% शिकायतें संतोषजनक ढंग से हल कर दी गईं और 31.03.2019 को केवल 58 शिकायतें लंबित थीं। बैंक द्वारा बेहतर सेवा प्रदान करने और शिकायतों के त्वरित निवारण के कारण शिकायतों की संख्या में भारी कमी आई है।

बैंक ग्राहकों से संबंधित सभी शिकायतों में त्वरित और निरंतर अनुवर्ती कार्रवाई करता है, जिसके परिणामस्वरूप उनके समाधान का अनुवर्ती समय (टीएटी) कम हो गया है। ग्राहक शिकायतों का निवारण करने के लिए बैंक के कॉरपोरेट कार्यालय, गुरुग्राम में महाप्रबंधक की अध्यक्षता में एक समर्पित विभाग है। कॉरपोरेट कार्यालय स्थित शिकायत कक्ष, ग्राहक की शिकायतों का संतोषजनक ढ़ंग से यथोचित समय के भीतर त्वरित समाधान करने का प्रयास करता है ताकि उन्हें बैंकिंग लोकपाल और अन्य प्राधिकारियों के पास जाने से रोका जा सके। बैंक ने स्वतः प्रसार की विशेषताओं के साथ स्वचालित शिकायत निवारण तंत्र का भी शुभारंभ किया है।

इसके अलावा, बैंक के शिकायत निवारण तंत्र को मजबूत करने के लिए बैंक ने भारतीय रिज़र्व बैंक की नीति के अनुसार एक आंतरिक लोकपाल की नियुक्ति की है। सभी अस्वीकृत एवं आंशिक रुप से बंद शिकायतें बंद करने से पूर्व अभिमत के लिए आंतरिक लोकपाल के पास भेजी जाती हैं।

सिद्धांत 2

व्यवसायों को ऐसी वस्तु और सेवाएं प्रदान करनी चाहिए जो सुरक्षित हों और अपने जीवन चक्र के दौरान स्थिरता में योगदान करती हों

1. अपने कम-से-कम 3 उत्पादों या सेवाओं की सूची दें जिनके डिजाइन में सामाजिक या पर्यावरणीय मुद्दों, जोखिमों और/या अवसरों को शामिल किया गया है।

i वित्तीय समावेशन अभियानः

भारत सरकार की वित्तीय समावेशन पहल के अनुसरण में, बैंक समग्र समावेशी आर्थिक विकास के लिए बैंक रहित ग्रामीण क्षेत्रों में ग्रामीण जनता को किफायती दरों पर बैंकिंग सेवाएं प्रदान कर रहा है। बैंक ने ग्रामीण जनता की जरूरतों को पूरा करने के लिए विशेष उत्पाद जैसे कि बचत सह इनबिल्ट ओवरड्राफ्ट सुविधा, आवर्ती जमा, ओरियन्टल ग्रीन कार्ड, सामान्य क्रेडिट कार्ड और कम प्रीमियम वाले बीमा उत्पाद तैयार किए हैं। ग्रामीण और शहरी क्षेत्रों में बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने के लिए विभिन्न मॉड्यूल जैसे पीओएस आधारित बीसी मॉडल, कियोस्क बैंकिंग मॉडल और औपचारिक शाखा मॉडल, लागू किए गए हैं।

ii ओरियन्टल बैंक ऑफ़ कॉमर्स ग्रामीण विकास न्यासः बैंक ने ग्रामीण क्षेत्रों में क्षमता निर्माण हेतु प्रशिक्षण देने के लिए देश के विभिन्न स्थानों पर प्रशिक्षण केंद्र स्थापित करने के उद्देश्य से ओरियन्टल बैंक ऑफ़ कॉमर्स ग्रामीण विकास न्यास (ओबीसीआरडीटी) नामक एक विशेष प्रयोजन संस्थान की स्थापना की है।

न्यास का मुख्य उद्देश्य कृषि की आधुनिक तकनीकों, ट्रैक्टर/कृषि मशीनरी की मरम्मत एवं रखरखाव और कृषि/ग्रामीण विकास के अन्य पहलुओं पर किसानों को प्रशिक्षण प्रदान करने के लिए प्रशिक्षण कॉलेजों/ संस्थानों और कार्यशालाओं की स्थापना करना और सूक्ष्म वित्त तथा ग्रामीण युवाओं और महिलाओं की क्षमता निर्माण है।

वर्तमान में, देहरादून, श्रीगंगानगर, जयपुर, फिरोजपुर और पलवल में पांच ओबीसीआरसेटी (ओबीसी ग्रामीण स्वरोजगार प्रशिक्षण संस्थान) कार्यरत हैं। बलेखण (जयपुर), जीरा (फिरोजपुर) और पलवल में आरसेटी अपने परिसर से परिचालन एवं प्रशिक्षण कार्यक्रम संचालित कर रहे हैं। शेष 2 आरसेटी के लिए भवनों के निर्माण की प्रक्रिया प्रगति पर है।

In all, the Bank has received 16467 complaints during FY 2018-19 from the customers as compared to 24,909 complaints during FY 2017-18 out of which 99.65% complaints have been satisfactorily resolved as compared to 99.45% complaints in FY 2017-18 and 58 complaints remain unresolved as on 31.03.2019. The number of complaints has been drastically reduced due to better service rendered by the bank and prompt redressal of complaints.

The Bank carries out vigorous and continuous follow-up in all customer related complaints resulting into reduced TAT (Turn-around Time) of their Redressal. The Bank has a dedicated Department headed by a General Manager at Corporate Office, Gurugram to redress customer grievances. The Complaint Cell at Corporate Office endeavor to resolve the complaints of the customer promptly to their satisfaction within reasonable time to avoid escalation to BO and other authorities. The Bank has also launched the Automated Grievance redressal Mechanism with auto escalation features.

Further, to strengthen the grievance redressal mechanism of the Bank, an Internal Ombudsman has been appointed by the Bank as per RBI Policy. All the complaints which are rejected or partially resolved are referred to Internal Ombudsman for his opinion before the closure.

Principle 2

Businesses 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.

i. Financial Inclusion Campaign:

Pursuant to the financial inclusion initiatives of Government of India, the Bank has been providing banking services in unbanked rural areas with affordable cost to the rural masses for an overall inclusive economic growth. The Bank has devised special products such as saving cum inbuilt overdraft facility, recurring deposit, oriental green card, General credit Card and insurance product with low cost premium to cater to the needs of rural masses. Various modules have been implemented for providing the banking services in rural and urban areas such as POS based BC model, Kiosk banking model and Brick and Mortar branches model.

ii. Oriental Bank of Commerce Rural Development Trust: Bank has set up a special purpose vehicle in the name of Oriental Bank of Commerce Rural Development Trust (OBCRDT) for setting up Training Centres at various places across the country for imparting training for capacity building in rural areas.

The main objective of the Trust is to establish training colleges/ institutes and workshops for providing training to farmers on modern techniques of farming, tractor/farm machinery repair & maintenance and other aspects of agriculture/rural development; micro finance and capacity building of the rural youth and women.

Presently, five OBCRSETIs (OBC Rural Self Employment Training Institutes) are functional at Dehradun, Sriganganagar, Jaipur, Ferozepur and Palwal. The RSETIs at Balekhan (Jaipur) and Zira (Ferozpur) & Palwal are operating and holding training programme from their own premises. The process of construction of buildings for the remaining 2 RSETIs is under progress.

During the Financial Year 2018-19 a total of 137 Skill

वित्तीय वर्ष 2018-19 के दौरान कुल 137 कौशल विकास प्रशिक्षण कार्यक्रम चलाए गए और विभिन्न कार्यक्रमों में 3412 उम्मीदवारों को सिलाई और ड्रेस डिजाइनिंग, वाटरशेड प्रबंधन, फुलकारी कढ़ाई, दुधारू पशु पालन, फसल उत्पादन, ब्यूटी पार्लर, औषधीय वृक्षारोपण, मोबाइल मरम्मत आदि जैसे विषयों का प्रशिक्षण दिया गया।

स्थापना से अब तक प्रशिक्षुओं की नियोजन (सैटलमेंट) दर 67% है। समाज के गरीबी रेखा से नीचे स्तर के उम्मीदवारों को प्रशिक्षित करने के लिए जोर दिया जाता है, जिसके लिए केंद्र उम्मीदवारों की सूची संबंधित डीआरडीए से प्राप्त करते हैं। समेकित रूप से इन केन्द्रों ने अपने आरंभ से 1160 कौशल विकास प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित किए हैं, जिससे 30467 उम्मीदवार लाभान्वित हुए।

iii. स्वयं सहायता समूहः

स्वयं सहायता समूह गरीबों तक पहुंचने और उनमें बचत करने की आदत पैदा करके और बैंक ऋण के माध्यम से आय सृजन गतिविधियां करने में सक्षम बनाने के लिए एक किफायती तरीका है।

बैंक ने स्वयं सहायता समूहों (एसएचजी) को वित्तपोषण के अधिक उदार नियमों को अपनाया है। महिलाओं के सशक्तिकरण में स्वयं सहायता समूहों द्वारा निभाई गई भूमिका को ध्यान में रखते हुए, बैंक महिलाओं द्वारा संचालित स्वयं सहायता समूहों के वित्तपोषण पर ध्यान केंद्रित कर रहा है। बैंक वित्त मंत्रालय के दिशानिर्देशों के अनुसार, देश के चिन्हित पिछड़े जिलों में महिला लाभार्थियों को वित्तपोषण की योजना का क्रियान्वयन कर रहा है, जिसमें प्रति उधारकर्ता को कम-से-कम रु.50,000/- की ऋण राशि मंजूर की जा रही है। इस योजना के क्रियान्वयन के लिए चिन्हित सभी 250 जिलों में गैर-सरकारी संगठनों के साथ करार के तहत महिलाओं द्वारा संचालित स्वयं सहायता समूहों का गठन किया गया है। एनआरएलएम योजना जिसका उद्देश्य महिलाओं द्वारा संचालित स्वयं सहायता समूहों को रियायती ब्याज दर पर बाधा रहित ऋण प्रदान करना है, के क्रियान्वयन में बैंक सक्रिय रूप से शामिल है। एनआरएलएम योजना के तहत बैंक ने 31.03.2019 तक महिलाओं द्वारा संचालित 1145 स्वयं सहायता समूहों में रु.956.17 लाख का वित्त पोषण किया है।

2. प्रत्येक ऐसे उत्पाद के लिए, उत्पाद के प्रति यूनिट संसाधन (ऊर्जा, जल, कच्चा माल आदि) उपयोग के संबंध में निम्नलिखित विवरण प्रदान करें (वैकल्पिक) :

   i) पिछले वर्ष से मूल्य श्रृंखला के दौरान सोर्सिंग/ उत्पादन/ वितरण में कमी के लक्ष्य को हासिल किया गया?

   ii) पिछले वर्ष से उपभोक्ताओं द्वारा उपभोग (ऊर्जा, जल) में कमी के लक्ष्य को हासिल किया गया?

→ एक सेवा संगठन होने के कारण यह खंड लागू नहीं है।

3. क्या सतत सोर्सिंग (परिवहन सहित) के लिए कंपनी में प्रक्रियाएं लागू हैं

   यदि हां, तो आपके इनपुट का कितना प्रतिशत सतत रूप से सोर्स किया गया? इसके अलावा, इसका लगभग 50 शब्दों में विवरण प्रदान करें।

→ बैंक अपने अधिकांश उत्पादों को स्थानीय आपूर्तिकर्ताओं से प्राप्त करता है और सूक्ष्म व लघु उद्यमों (एमएसई) की सक्रिय रूप से सहायता करता है। बैंक ने भारतीय बैंकिंग संहिता और मानक बोर्ड (बीसीएसबी) द्वारा बनाए गए सूक्ष्म और लघु उद्यमों (एमएसई) के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता कोड को अपनाया है। कोड यह भी स्पष्ट करता है कि बैंक को सूक्ष्म और लघु उद्यमों के साथ उनके दैनिक परिचालन और वित्तीय समस्या के समय कैसे संव्यवहार करना है।

Development Training programmes were conducted and 3412 candidates were given training on subjects like tailoring & dress designing, watershed management, phulkari embroidery, milch animal rearing, crop production, beauty parlor, medicinal plantation, mobile repairing, etc.

The settlement rate of trainees is more than 67% since inception. Emphasis is also given to train candidates from BPL strata of the society for which list of candidates are obtained by the centres from respective DRDA. Cumulatively these centres have conducted 1160 Skill Development training programmes since inception benefiting 30467 candidates.

iii. Self Help Groups:

SHG is a cost effective way to reach out to the poor and empower them by inculcating saving habit amongst them as well as to enable them to undertake income generating activities through bank credit.

Bank has adopted more liberal norms of financing to Self Help Groups (SHGs). Considering the role played by SHG in empowerment of women, the Bank is focusing on financing of women SHGs. Bank is implementing the scheme of financing to women beneficiaries in identified backward districts of the country, as per guidelines of Ministry of finance, wherein the minimum loan amount of ₹50,000/- per borrower is being sanctioned. In all 250 districts have been identified for implementation of this Scheme under which exclusive women SHGs are formed under tie up with NGOs. Bank is actively involved in implementation of NRLM scheme aimed at providing hassle free credit to women SHGs at a concessional rate of interest. Under NRLM scheme bank has financed 1145 women SHGs with outstanding balance of ₹956.17 lakhs up to 31.03.2019.

2. For each such product, provide the following details in respect of resource use (energy, water, raw material etc.) per unit of product (optional):

   i) Reduction during sourcing/production/ distribution achieved since the previous year throughout the value chain?

   ii) Reduction during usage by consumers (energy, water) has been achieved since the previous year?

→ Being a service organization this section is not applicable.

3. Does the company have procedures in place for sustainable sourcing (including transportation)?

   If yes, what percentage of your inputs was sourced sustainably? *Also, provide details thereof, in about 50 words or so.*

→ The Bank procures most of its products from locally based suppliers and also actively supports the Micro and Small Enterprises (MSE). The Bank has adopted Code of Bank's Commitment to Micro and Small Enterprises (MSE) formulated by Banking Codes and Standards Board of India (BCSB). The Code also explains how banks are expected to deal with MSEs for their day-to-day operations and in times of financial difficulty.

4. Has the company taken any steps to procure goods and

4. क्या कंपनी ने अपने कार्यस्थल के आसपास के समुदायों सहित स्थानीय और लघु उत्पादकों से वस्तु और सेवाओं की खरीद के लिए कोई कदम उठाया है?

   यदि हां, तो स्थानीय और लघु विक्रेताओं की क्षमता और सामर्थ्य को बेहतर बनाने के लिए क्या कदम उठाए गए हैं?

→ बैंक अपनी शाखाओं/ कार्यालयों को स्थानीय आधार पर आपूर्तिकर्ताओं से अपने अधिकतर उत्पाद खरीदने के लिए प्रोत्साहित करता है। बैंक स्वयं सहायता समूहों एवं महिला उद्यमियों को रियायती ब्याज दर पर ऋण भी प्रदान करता है।

5. क्या कंपनी के पास उत्पादों एवं अनुपयोगी सामान के री-सायकल करने के लिए कोई प्रणाली है? यदि हां, तो उत्पादों एवं अनुपयोगी सामान की री-सायकल की कितनी प्रतिशतता है (अलग से <5%, 5-10%,>10%)? साथ ही इसके बारें में लगभग 50 शब्दों में विवरण दीजिए

→ बैंक के पास कार्यालय में प्रयोग होने वाली सामग्री की अधिक से अधिक संभावित सीमा तक री-सायकल करने की प्रणाली है और इस संबंध में प्रमाण पत्र भी प्राप्त किया हुआ है। बैंक में पुराने रिकॉर्ड के निपटान से संबंधी नीति है। अनुमोदित वेंडर पुरना रिकॉर्ड नष्ट करता है और इसकी लुगदी बनाता है तथा बैंक को प्रमाणपत्र प्रस्तुत करता है जिसे शाखा के रिकॉर्ड में रखा जाता है।

सिद्धांत 3

कारोबार को सभी कर्मचारियों के हित को बढ़ावा देना चाहिए।

1. कृपया कुल कर्मचारियों की संख्या दर्शाएं।

→ 31.03.2019 को कुल कर्मचारियों की संख्या 21,729 है।

2. कृपया अस्थायी/करार/आकस्मिक आधार पर रखे गए कुल कर्मचारियों की संख्या दर्शाएं।

→ 31.03.2019 को अस्थायी/करार/आकस्मिक आधार पर रखे गए कुल कर्मचारियों की संख्या 01 है (आंतरिक लोकपाल)।

3. कृपया स्थायी महिला कर्मचारियों की संख्या दर्शाएं।

→ 31.03.2019 को स्थायी महिला कर्मचारियों की संख्या 4,929 है।

4. कृपया दिव्यांग स्थायी कर्मचारियों की संख्या दर्शाएं।

→ 31.03.2019 को दिव्यांग स्थायी कर्मचारियों की कुल संख्या 607 है।

5. क्या आपके यहां प्रबंधन द्वारा मान्यता प्राप्त कर्मचारी संघ है।

→ जी हां,

   1) ऑल इण्डिया ओरियन्टल बैंक ऑफिसर्स एसोसिएशन

   2) ऑल इण्डिया ओरियन्टल बैंक एम्पलाईज एसोसिएशन

6. आपके स्थायी कर्मचारियों का कितना प्रतिशत इस मान्यता प्राप्त कर्मचारी संघ का सदस्य है?

→ ऑल इण्डिया ओरियन्टल बैंक ऑफिसर्स एसोसिएशन - 31.03.2019 को 90.41%

→ ऑल इण्डिया ओरियन्टल बैंक एम्पलाईज एसोसिएशन - 31.03.2019 को 100.00%

services from local & small producers, including communities surrounding their place of work?

If yes, what steps have been taken to improve their capacity and capability of local and small vendors?

→ The Bank encourages its branches/offices to procure most of its products from locally based suppliers. The Bank also provides loans at subsidized rate to Self Help Groups and women enterprises.

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%, >10%)? Also, provide details thereof, in about 50 words or so.

→ The Bank has a mechanism for recycling office materials to the maximum extent possible and a certification to this effect is also obtained. Bank has policy of old record disposal. The approved vendor destroys the old record and converts it into pulp and submits certificate to Bank which is kept on record in the branch.

Principle 3

Businesses should promote the wellbeing of all employees

1. Please indicate the Total number of employees.

→ The total number of employees as on 31.03.2019 is 21,729

2. Please indicate the Total number of employees hired on temporary/contractual/casual basis.

→ The total number of employees hired on temporary/contractual/ casual basis as on 31.03.2019 is 01 (Internal Ombudsman)

3. Please indicate the Number of permanent women employees:

→ The total number of women employees as on 31.03.2019 is 4,929

4. Please indicate the Number of permanent employees with disabilities:

→ The total number of permanent employees with disabilities as on 31.03.2019 is 607.

5. Do you have an employee association that is recognized by management?

→ Yes

   1) All India Oriental Bank Officers' Association

   2) All India Oriental Bank Employees' Association

6. What percentage of your permanent employees is members of this recognized employee association? :

→ All India Oriental Bank Officers' Association – 90.41% as on 31.03.2019

→ All India Oriental Bank Employees' Association –100 % as on 31.03.2019

7. Please indicate the Number of complaints relating to child

7. कृपया वित्तीय वर्ष के अंत में लंबित पिछले वित्तीय वर्ष के दौरान बाल मजदूरी, बंधुआ मजदूरी, अनैच्छिक मजदूरी, यौन उत्पीड़न से संबंधित शिकायतों की संख्या को दर्शाएं।

क्र. स.	श्रेणी	वित्तीय वर्ष 2018-19 के दौरान दायर की गई शिकायतों की संख्या	वित्तीय वर्ष 2018-19 के अंत में लंबित शिकायतों की संख्या
1.	बाल मजदूरी, बंधुआ मजदूरी/ अनैच्छिक मजदूरी	लागू नहीं	लागू नहीं
2.	यौन उत्पीड़न	01	01
3.	भेदभावपूर्ण रोजगार	शून्य	शून्य

8. निम्नलिखित कर्मचारियों में से पिछले वर्ष के दौरान सुरक्षा एवं कौशल अद्यतन प्रशिक्षण कितने प्रतिशत को दिया गया?

→ स्थायी कर्मचारीः 89.67%

→ स्थायी महिला कर्मचारीः 86.08%

→ सामयिक/अस्थायी/करार आधार पर कर्मचारीः लागू नहीं

→ दिव्यांग कर्मचारीः 90.77%

सिद्धांत 4

कारोबार को सभी हितधारकों विशेष रूप से जो कमजोर, वंचित और हाशिए पर हैं, उनके हितों का सम्मान करना और उनके प्रति उत्तरदायी होना चाहिए।

1. क्या कंपनी ने अपने आंतरिक और बाह्य हितधारकों को मैप किया है?

→ जी हां, हितधारकों में भारत सरकार, निवेशक, कर्मचारी और बैंक के ग्राहक और साथ ही विभिन्न सेवाओं / उत्पादों के लिए बैंक से जुड़े विक्रेता भी शामिल हैं ।

❖ शेयरधारक को विभिन्न उप-वर्गों जैसे- सरकार, विदेशी संस्थागत निवेशक/विदेशी पोर्टफॉलियो वाले निवेशक, बैंकों, वित्तीय संस्थानों, बीमा कंपनियों, म्युचुअल फंड तथा व्यक्तियों सहित अन्य में विभाजित किया गया है।

❖ ग्राहकों को बड़े कॉरपोरेट, मिड कॉरपोरेट, लघु एवं मध्यम उद्यम और रिटेल ग्राहकों में विभाजित किया गया है। इन वर्गों को समर्पित शाखाओं द्वारा सेवाएं प्रदान की जाती हैं।

❖ स्टाफ सदस्य

2. उक्त में से, क्या कंपनी द्वारा कमजोर, वंचित और हाशिए पर हितधारकों की पहचान की गई है?

→ जी हां, बैंक ने भारत सरकार के दिशा-निर्देशों के अनुसार कमजोर, वंचित और हाशिए पर हितधारकों की पहचान की है।

3. क्या कंपनी द्वारा कमजोर, वंचित और हाशिए पर हितधारकों के लिए कोई विशेष पहल की गई है। यदि ऐसा है, तो इसका विवरण लगभग 50 शब्दों में प्रस्तुत करें।

→ बैंक ने कमजोर, वंचित और हाशिए पर हितधारकों को सहायता और लाभ पहुंचाने के लिए विभिन्न पहल की हैं। बैंक द्वारा उठाए गए कुछ कदम निम्नानुसार हैं :-

labour, forced labour, involuntary labour, sexual harassment in the last financial year and pending, as on the end of the financial year:

Sr. No.	Category	No of complaints filed during the financial year 2018-19	No of complaints pending as at end of the financial year 2018-19
1.	Child labour / forced labour / involuntary labour	Not Applicable	Not Applicable
2.	Sexual harassment	01	01
3.	Discriminatory employment	Nil	Nil

8. What percentage of your under mentioned employees were given safety & skill up-gradation training in the last year?

→ Permanent Employees: 89.67%

→ Permanent Women Employees: 86.08%

→ Casual/Temporary/Contractual Employees: N/A

→ Employees with Disabilities: 90.77%

Principle 4

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

1. Has the company mapped its internal and external stakeholders?

→ Yes. The stake holders of the Bank include Government of India, Investors, Employees, Customers of the Bank, and also Vendors engaged by the Bank for various services/products.

❖ Shareholders are divided into different sub-categories, viz., Government, Foreign Institutional Investors/ Foreign Portfolio Investors, Banks, Financial Institutions, Insurance Companies, Mutual Funds, and others including Individuals.

❖ Customers are segmented into large corporate, mid-corporate, small and medium enterprises and retail customers. Dedicated branches provide service to these segments.

❖ Staff members.

2. Out of the above, has the company identified the disadvantaged, vulnerable & marginalized stakeholders?

→ Yes. The Bank has identified the disadvantaged, vulnerable and marginalized stakeholders as per Government of India guidelines.

3. Are there any special initiatives taken by the company to engage with the disadvantaged, vulnerable and marginalized stakeholders. If so, provide details thereof, in about 50 words or so. :

→ The Bank has taken various initiatives to engage and extend its support and benefits to the disadvantaged, vulnerable and marginalized stakeholders. Some of the initiatives taken by the Bank are as under:

❖ कर्मचारी

(i) अनुसूचित जाति/अनुसूचित जनजाति श्रेणी के कर्मचारियों का कल्याण

बैंक सभी कर्मचारियों से जाति, पंथ और धर्म के आधार पर बिना किसी भेदभाव के समान व्यवहार की नीति का अनुसरण करता है। बैंक सरकार के मौजूदा दिशा-निर्देशों के अनुसार अनुसूचित जाति/ अनुसूचित जनजाति श्रेणी के कर्मचारियों को विशेष लाभ/सुविधाएं/ सहायता प्रदान करता है।

(ii) दिव्यांग व्यक्ति (पीडबल्यूडी)

दिव्यांग जनों को सहजतापूर्वक कार्य करने हेतु उनके अनुरोध के अनुसार उपकरण उपलब्ध कराए गए हैं। वांछित स्थान पर उनके स्थानांतरण अनुरोध पर भी विचार किया गया है।

❖ ग्राहक

बैंक आर्थिक और सामाजिक रूप से वंचित ग्राहकों, छोटे किसानों और व्यापारियों, महिला समूहों आदि को विशेष ऋण योजना के अंतर्गत सूक्ष्म वित्त, लघु ऋण और किसान क्रेडिट कार्ड आदि जैसी विशेष ऋण योजनाओं के तहत ऋण उपलब्ध कराता है। बैंक समाज के निम्न स्तर के लोगों को बैंकिंग धारा में लाने के लिए 'नो फ्रिल योजना' के अंतर्गत खाते खोलने की सुविधा प्रदान कर रहा है।

सिद्धांत 5

"कारोबार को मानवाधिकार को सम्मान और उसे बढ़ावा देना चाहिए"

1. क्या मानवाधिकार पर कंपनी की नीति के अंतर्गत केवल कंपनी आती है या इसका विस्तार समूह/ संयुक्त उद्यम/आपूर्तिकर्ताओं/ठेकेदारों/ गैर-सरकारी संगठनों (एनजीओ)/अन्य तक भी है?

❖ मानवाधिकार संबंधित नीति केवल बैंक को ही कवर करती है। बैंक अपने कर्मचारियों के अधिकारों की रक्षा और सम्मान करता है और कर्मचारी की राष्ट्रीयता, धर्म, लिंग, आयु, अक्षमता, सामाजिक और आर्थिक स्थिति या कानून द्वारा प्रतिबंधित अन्य आधार पर कोई भेदभाव नहीं करता है।

❖ यौन उत्पीड़न का निवारण

बैंक कार्य स्थल पर यौन उत्पीड़न पर प्रतिबंध लगाता है और कार्य स्थल पर महिलाओं का यौन उत्पीड़न (निवारण, प्रतिबंध और समाधान) अधिनियम, 2013 के प्रावधानों को बैंक द्वारा कार्यान्वित किया गया है। ऐसे मामलों को निपटाने के लिए बैंक द्वारा कॉरपोरेट कार्यालय और मण्डल कार्यालय स्तर पर आंतरिक शिकायत समिति का गठन किया है और इसके विवरण नियमित रूप से बैंक की वेबसाइट पर अपलोड किए जाते हैं।

2. पिछले वित्तीय वर्ष में हितधारकों से कितनी शिकायतें प्राप्त हुई हैं और प्रबंधन द्वारा कितने प्रतिशत का संतोषजनक समाधान किया गया है?

→ वित्तीय वर्ष 2018-19 के दौरान यौन उत्पीड़न से संबंधित 1 शिकायत प्राप्त हुई थी जिस पर मार्च, 2019 में कार्यवाही शुरु हुई, जो कि अभी प्रक्रियाधीन है।

सिद्धांत 6

कारोबार को पर्यावरण का सम्मान, संरक्षण और उसकी बहाली के लिए प्रयास करने चाहिए

1. क्या सिद्धांत 6 से संबंधित नीति के अंतर्गत केवल कंपनी आती है या इसका विस्तार समूह/ संयुक्त उद्यम/ आपूर्तिकर्ताओं/ठेकेदारों/ गैर-सरकारी संगठनों (एनजीओ)/अन्य तक भी है?

❖ Employees

(i) Welfare of SC/ST Employees

The Bank practices policy of equal treatment to all employees without any discrimination and bias on the basis of caste, creed and religion. The Bank extends special benefits/ facilities / assistance to the employees belonging to SC/ST category as per extant Government guidelines.

(ii) Persons with Disabilities (PWD)

The PWD staff members are provided with the equipments as per their request for their comfortable working. Their requests for transfer to place of choice are also considered.

❖ Customers

The Bank caters to the economically and socially underprivileged customers, small farmers and businessman, women groups, etc, by providing micro-finance, small loans, and credit under special credit schemes such as Kisan Credit Cards etc. The Bank is also providing facility of account opening under "No Frill Scheme" to the people of lower strata in the society to bring them under banking fold.

Principle 5

"Businesses should respect and promote human rights".

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?

❖ The HR related Policies cover the Bank only. The Bank respects and protects the rights of its employees and no discrimination is made based on nationality, religion, gender, age, disabilities, social and economic status of the employees or any other basis prohibited by the law.

❖ Prevention of Sexual Harassment

The Bank prohibits sexual harassment at work place and the provisions of "The Sexual Harassment of Women at workplace (Prevention, prohibition and redressal) Act 2013 has been implemented by the Bank. For addressing such issues, the Bank has constituted Internal Complaint Committees at the Corporate Office as well as at all the Circle Offices and the details are regularly uploaded on the Bank's website.

2. How many stakeholder complaints have been received in the past financial year and what percent was satisfactorily resolved by the management?

→ The total number of complaints relating to sexual harassment received during FY 2018-19 was 1 and the complaint is under process as it was initiated in March 2019.

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?

→ नीति बैंक को कवर करती है। बेहतर पर्यावरण के लिए अपना योगदान देने हेतु बैंक अपने दैनिक क्रियाकलापों में "ग्रीन प्रैक्टिस" को बढ़ावा देता है।

2. क्या कंपनी के पास वैश्विक पर्यावरण मुद्दों जैसे जलवायु परिवर्तन, ग्लोबल वॉर्मिंग आदि के लिए रणनीतिक उपाय हैं? हां/नहीं, यदि हां, तो कृपया वेबपेज आदि का हाइपर लिंक दें।

→ जी हां, बैंक ने पर्यावरण संरक्षण के लिए हरित ऊर्जा, जैसे विभिन्न कदम उठाए हैं, बैंक ने कॉरपोरेट कार्यालय, गुरूग्राम और भुवनेश्वर, पंचकूला तथा बठिंडा में बैंक की इमारतों पर सौर संयंत्र स्थापित किए हैं। अग्रतर, बैंक के कॉरपोरेट कार्यालय और मानव संसाधन विकास संस्थान (मा.सं.वि.सं.) नोएडा में सौर स्ट्रीट लाइट प्रणाली लगाई है।

अग्रतर, बैंक पर्यावरण संरक्षण में योगदान देने के लिए दैनिक कारोबारी गतिविधियों में "ग्रीन प्रैक्टिस" को प्रोत्साहित करता है जैसेः-

क) लागत में 50% की कमी लाने के लिए कागज के दोनों ओर मुद्रण किया जाता है। बैंक अपने दैनिक कामकाज में ई-दस्तावेज एवं ई-निविदा के सिद्धांत को प्रोत्साहित करता है।

ख) केवल ऊर्जा संरक्षण डेस्कटॉप, प्रिंटर, सर्वर आदि खरीदे जाते हैं। बोली में भाग लेने वाले विक्रेता 6 स्टार अथवा समकक्ष ऊर्जा संरक्षण अनुपालक अर्थात् बीईई प्रमाणित होने चाहिए।

ग) बैंक ने दस्तावेजों को डिजीटल रूप में संरक्षित करने के लिए डॉक्यूमेंट मैनेजमेंट सॉल्यूशन (डीएमएस) प्राप्त किया है।

घ) बिजली की खपत को कम करने के लिए बैंक एलईडी लाईटें और जहां संभव हो सेंसर आधारित लाइट कंट्रोल सिस्टम का प्रयोग कर रहा है।

ङ.) बैंक वैकल्पिक सेवा वितरण प्रणाली की उपलब्धता को बढ़ा रहा है और अपने ग्राहकों को इस प्रयोग हेतु प्रोत्साहित कर रहा है परिणामस्वरुप कागज की बचत होगी।

च) वीडियो एवं टेलिफोन कॉन्फ्रेंसिंग का उपयोग करके कारोबार संबंधी यात्राओं पर होने वाले खर्च को कम करना।

छ) अधिकतर संवाद ई-मेल द्वारा करने के लिए प्रोत्साहित करना।

ज) बड़े दस्तावेजों अर्थात् आंतरिक परिपत्र तथा विभिन्न समितियों की बैठकों की कार्यसूची को इलेक्ट्रॉनिक रूप में साझा करना अथवा उन्हें ऑनलाइन उपलब्ध कराना।

झ) स्टाफ मामलों में एचआरएमएस का प्रयोग, जिसने कागज के प्रयोग को बड़ी मात्रा में कम कर दिया है।

ञ) बैंक ने टेलीकॉम सेवा प्रदाताओं से मोबाइल कनेक्शन हेतु टाई-अप किया है, जिसके अंतर्गत समेकित बिल जनरेट किया जाता है, इससे बड़ी मात्रा में कागज के प्रयोग में कमी आएगी।

3. क्या कंपनी संभावित पर्यावरण जोखिमों को समझती और इसका आकलन करती है? हां/नहीं

→ जी हां, हरित ऊर्जा से संबंधित परियोजनाओं के क्रियान्वयन से पूर्व, बैंक इन परियोजनाओं से अधिकतम लाभ प्राप्त करने के लिए विशेषज्ञों से सलाह करता है। (वित्तीय संस्था होने के नाते) बैंक के परिचालन से पर्यावरण को बहुत अधिक जोखिम नहीं होता है।

4. क्या कंपनी की स्वच्छता विकास प्रणाली संबंधी कोई परियोजना है? यदि हां, तो लगभग 50 शब्दों में उसका विवरण दें। साथ ही, यदि हां तो क्या कोई पर्यावरण अनुपालन रिपोर्ट प्रस्तुत की गई है?

→ The Policy covers the Bank. Bank encourages "Green practices" in routine actions to contribute to a better environment:.

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.

→ Yes. Various initiatives have been undertaken towards environment conservation such as for Green Energy, Bank has installed Solar Plant at Corporate Office, Gurugram and at Bank's building at Bhubaneswar , Panchkula and Bhatinda. Further, solar street lighting system is in place at the Bank's Corporate Office and Human Resource Development Institute (HRDI) Noida.

Further, Bank encourages "Green practices" in routine business activities to contribute towards environment conservation such as

a) Printing on both sides of the paper to reduce costs by 50%. Bank promotes the concept of using e-documents & e-tendering in its day-to-day working.

b) Buying only energy efficient desktop PCs, printers, servers etc. Vendors participating in bids need to be energy star 6 compliant or equivalent i.e. BEE certified.

c) Bank has procured Document Management Solution (DMS) for digitally storing of the documents.

d) Using LED lights and using sensor based light control systems wherever possible to minimise the usage of electricity.

e) Increasing availability of alternative service delivery channels and promoting its use by its customers leading to paper saving.

f) Efficient use of technology to cut down on business travel by relying on video and telephone conferencing.

g) Encouraging increased use of communication through e-mails.

h) Sharing of large documents electronically or making them available online e.g. internal circulars and agenda items of various committee meetings.

i) Use of HRMS portal for staff matters which has significantly reduced paper consumption.

j) Bank has made a corporate tie-up with Telecom Service Providers for Mobile connection under which one consolidated bill is generated which will drastically reduce use papers.

3. Does the company identify and assess potential environmental risks? Y/N

→ Yes, prior to implementation of project relating to green energy, the Bank consults with the specialists in the field for garnering maximum benefit from these projects. The operations of the Bank (being a financial institution) do not per se generate significant environmental risks.

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 report is filed?

→ जी हां। बैंक ने स्वच्छता विकास के लिए उठाये कदम निम्नानुसार है।

क) सौर ऊर्जा संयंत्र हेतु, संस्थापना रिपोर्ट परियोजना अधिकारी, हरियाणा नवीकरणीय ऊर्जा विकास एजेंसी को भेज दी गई है।

ख) वेंडरों को ई-चैनलों के माध्यम से भुगतान किया गया है।

ग) बैंक ने पेपर-रहित बैंकिंग को प्रोत्साहित करने के लिए विभिन्न तकनीकी पहल की हैं जैसे- इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, ए.टी. एम.।

घ) कैश जमा/ निकासी मशीनों के द्वारा पेपर-रहित लेनदेन के लिए ई-लॉबी स्थापित की गई हैं।

ङ) ग्राहकों को एटीएम पिन एटीएम अथवा इंटरनेट बैंकिंग के माध्यम से जनरेट/रीसेट करने के लिए प्रोत्साहित किया जा रहा है अर्थात् मोबाइल एसएमएस द्वारा प्राप्त ओटीपी के द्वारा ग्रीन पिन जनरेट करना। बैंक ने एटीएम पिन को कागज द्वारा भेजना बंद कर दिया है।

च) बैंक ने मोबाइल बैंकिंग के माध्यम से ई-पासबुक को क्रियान्वित किया है साथ ही इसे प्रयोग करने को प्रोत्सहित कर रहा है।

छ) ग्राहकों को ऑनलाइन फिक्सड डिपोजिट खाते खोलने की सुविधा भी दी जा रही है तथा इसकी रसीद/ पावती को भी ऑनलाइन उपलब्ध कराया जा रहा है।

ज) बैंक पेपरलैस लेनदेन के लिए बंच नोट एक्सेपटर/ रिसाइक्लर्स लगा रहा है और साथ ही इनका प्रयोग करने के लिए भी प्रेरित कर रहा है।

5. क्या कंपनी ने स्वच्छता तकनीकी, ऊर्जा संरक्षण, नवीकरण ऊर्जा आदि से संबंधित कोई पहल की है। हां / नहीं । यदि हां तो वेब पेज आदि के लिए हाइपरलिंक दें।

→ जी हां। ऊर्जा संरक्षण के उपाय के रूप में बैंक के कॉरपोरेट कार्यालय, गुरुग्राम, प्रशासनिक कार्यालयों एवं शाखा कार्यालयों में एलईडी लाईट लगाई गई हैं। अग्रतर, महानगरीय शाखाओं में एलईडी आधारित साइनेज लगाए गए हैं। बैंक अपने कंप्यूटर हार्डवेयर को भी रिसाइक्लेबल ई-कचरे के रूप में ग्रीन प्रमाणित वेंडरों अर्थात् आरओएचएस (संकटजनक पदार्थों के प्रतिबंध) अनुपालक वेंडरों के माध्यम से डिस्पोज भी कर रहा है ।

6. क्या कंपनी का प्रदूषण/कचरा रिपोर्ट से संबंधित वित्तीय वर्ष के लिए सीपीसीबी/एसपीसीबी द्वारा तय की गई अनुमत्य सीमा के अंदर है ?

→ बैंक एक सेवा आधारित संगठन है अतः लागू नहीं है ।

7. वित्तीय वर्ष के अंत में सीपीसीबी/एसपीसीबी से प्राप्त लंबित कारण बताओ /कानूनी नोटिसों की संख्या (अर्थात्; जिनका संतोषजनक समाधान नहीं किया गया)।

→ शून्य

सिद्धांत 7

कारोबार, जब जनसामान्य एवं नियामक नीति को प्रभावित करते हैं तो उन्हें यह कार्य जिम्मेदारी से करना चाहिए।

1. क्या आपकी कंपनी किसी व्यापार एवं चैंबर अथवा संघ की सदस्य है? यदि हां, तो केवल उन प्रमुख संस्थाओं का नाम बताएं जिनसे आपका कारोबार संबंधित है।

   जी हां। बैंक निम्न का सदस्य हैः-

→ Yes. Inititatives taken by Bank for Clean Development are as follows:

a) For solar energy plant, installation report has been submitted to Project Officer, Haryana Renewable Energy Development Agency.

b) Payments to vendors are made through e-channels.

c) Bank has undertaken various technological initiatives to promote paperless banking e.g. internet banking, mobile banking, ATMs.

d) E-lobbies are established for paperless transactions through Cash Deposit/ Dispenser machines.

e) Customers are encouraged to generate/ reset ATM PIN through ATMs or Internet Banking i.e. Green Pin generation using OTP as Mobile SMS. Bank has stopped sending of ATM PIN through paper mode.

f) Bank has implemented e-passbook through Mobile Banking and also encouraging usage of the same.

g) Customers are also being provided the facility of opening fixed deposits online and the receipt/acknowledgement of the same is also being made available online.

h) Bank is installing Bunch Note Acceptor/Recyclers and also promoting usage of the same for paperless transactions.

5. Has the company undertaken any other initiatives on – clean technology, energy efficiency, renewable energy, etc. Y/N. If yes, please give hyperlink for web page etc.

→ Yes. As energy saving measure, LED lights are installed at the Bank's Corporate Office at Gurugram, administrative offices and branch offices. Further LED based signage is provided to metro branches. The Bank is also disposing off its computer hardware as recyclable e-waste to green certified vendors i.e. RoHS (Restriction of Hazardous Substance) compliant only.

6. Are the Emissions/Waste generated by the company within the permissible limits given by CPCB/SPCB for the financial year being reported?

→ The Bank being a service based organization, hence not applicable.

7. Number of show cause / legal notices received from CPCB/ SPCB which is pending (i.e. not resolved to satisfaction) as at the 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:

   Yes. The Bank is member of:

1) भारतीय बैंक संघ (आईबीए) : इसका गठन बेहतर एवं प्रगतिशील बैंकिंग सिद्धांत, व्यवहार तथा परम्परा को प्रोत्साहित और विकसित करने के लिए एवं सदस्य बैंकों को सहायता प्रदान करने के साथ-साथ भारत में बैंकिंग के विकास के लिए किया गया है। अन्य उद्देश्यों के साथ ही यह बैंकों तथा बैंकिंग उद्योगों की प्रक्रियागत, विधिक, तकनीकी, प्रशासनिक अथवा व्यावसायिक समस्याओं एवं व्यवहारों के संबंध में समन्वय तथा सहयोग करता है ।

2) भारतीय नियत आय मुद्रा बाजार और भारतीय व्युत्पन्नी संघ (एफआईएमएमडीए): यह अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों, सार्वजनिक वित्तीय संस्थाओं, प्राथमिक डीलरों एवं बीमा कंपनियों का एक संघ है। यह संघ नियत आय लिखतों, मुद्रा बाजार लिखतों तथा व्युत्पन्नों में लेनदेन के हितों की बेहतरी और इन्हें नियमित करने के लिए कार्य करता है। यह नए उत्पादों एवं व्यवहारों की शुरूआत करने के साथ-साथ, सदस्यों के अनुपालन हेतु स्वस्थ कारोबारी व्यवहार, नैतिक आचार संहिता, मानक सिद्धांत एवं व्यवहारों की अनुशंसा और क्रियान्वयन भी करता है।

3) भारतीय विदेशी मुद्रा व्यापार संघ (एफईडीएआई) : यह भारत में विदेशी मुद्रा में लेनदेन करने वाले बैंकों (अधिकृत डीलरों-एडी) का संघ है, जो स्वयं नियामक संस्था है। इसका प्रमुख कार्य बैंकों एवं जनसामान्य के बीच अंतर-बैंक विदेशी आचरण को शासित करने वाले नियम बनाना और विदेशी मुद्रा विनिमय बाजार में सुधार और विकास के लिए भारतीय रिजर्व बैंक के साथ समन्वय स्थापित करना है। एफईडीएआई भारतीय रिजर्व बैंक, एफआईएमएमडीए, भारतीय विदेशी विनिमय संघ तथा विभिन्न बाजार प्रतिभागियों जैसे अन्य संगठनों के साथ घनिष्ठ समन्वय के द्वारा बाजार के क्रियाकलापों के सुगम संचालन में प्रेरक की भूमिका निभाता है।

2. क्या आपने जनसामान्य के हितों में वृद्धि अथवा विकास के लिए उपरोक्त संगठनों के माध्यम से वकालत/पैरवी की है ? हां/नहीं। यदि हां, तो इसे विस्तार से बताएं (ड्रॉप बॉक्सः अभिशासन एवं प्रशासन, आर्थिक सुधार, समन्वित विकास नीति, ऊर्जा सुरक्षा, जल, खाद्य सुरक्षा, धारणीय कारोबार सिद्धान्त, अन्य) ।

सार्वजनिक क्षेत्र का बैंक होने के नाते बैंक नीति निर्माताओं एवं नीतियों का विकास करने वाले नियामकों, जो बैंकिंग उद्योग की कार्यशैली एवं विनियमों का नियमन करते हैं, के समन्वय से कार्य करते हुए वित्तीय समावेशन के लिए सक्रिय रूप से कार्य करता है। बैंक का प्रबंधन नियमित रूप से अपने विचार रखता है तथा अर्थव्यवस्था को प्रभावित करने वाले विभिन्न आर्थिक एवं वित्तीय मुद्दों पर नियामकों और नीति निर्माताओं को अपना इनपुट देता है। अग्रतर, बैंक भारत सरकार और भारतीय रिजर्व बैंक, सेबी द्वारा जारी आर्थिक एवं सामाजिक विकास और साथ-ही देश का धारणीय व संपार्श्विक विकास सुनिश्चित करने संबंधी सभी निर्देशों/दिशानिर्देशों का पालन करता है।

सिद्धांत 8

"कारोबार को अंतर्वेशी वृद्धि एवं संपार्श्विक विकास को प्रोत्साहन देना चाहिए"

1. क्या कंपनी ने सिद्धांत 8 के संबंध में नीति को लागू करने के लिए कार्यक्रम /पहल/परियोजनाएं विनिर्दिष्ट की हैं ? यदि हां तो उनका विवरण दें।

→ जी हां। बैंक ने अंतर्वेशी वृद्धि एवं संपार्श्विक विकास के लिए कई पहलें की हैं/परियोजनाएं चलाई हैं। जिनमें से कुछ का विवरण निम्नानुसार हैः-

1) Indian Banks' Association (IBA): It is formed with the objective of promoting and developing sound and progressive banking principles, practices and conventions and to contribute to the developments of banking in India besides rendering assistance to member banks. Besides other objectives, it also organizes co-ordination and co-operation on procedural, legal, technical, administrative or professional problems and practices of banks and the banking industry.

2) Fixed Income Money Market and Derivatives Association of India (FIMMDA): It is an association of Scheduled Commercial Banks, Public Financial Institutions, Primary Dealers and Insurance Companies. The association works to further the interests of and regulate the dealings in fixed Income instruments, money market instruments and derivatives. It also recommends and implements healthy business practices, ethical code of conduct, standard principles and practices to be followed by members, besides facilitating introduction of new products and practices.

3) Foreign Exchange Dealers Association of India (FEDAI): It an Association of banks dealing in foreign exchange in India (Authorised Dealers - ADs) as a self regulatory body. Its major activities include framing of rules governing the conduct of inter-bank foreign exchange business among banks vis-à-vis public and liaison with RBI for reforms and development of forex market. FEDAI plays a catalytic role for smooth functioning of the markets through closer co-ordination with the RBI, other organizations like FIMMDA, the Forex Association of India and various market participants.

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 being a Public Sector Bank works in coordination with policy makers and regulators in evolving policies that govern the functioning and regulation of the Banking industry and contributes actively towards the objective of Financial Inclusion. The Management of the Bank regularly places its concerns and gives inputs to the regulators and policy makers on various economic and financial issues impacting the economy. Further, the Bank adheres to all the directions / guidelines issued by the Government of India and Reserve Bank of India, SEBI relating to promotion of economic and social objectives as well as for ensuring sustainable and equitable development of the country.

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. :

→ Yes. The Bank has taken various initiatives / projects to support inclusive growth and equitable development. Some of them are detailed hereunder:

i) भारत सरकार की विभिन्न योजनाओं के तहत वित्तीय समावेशन

बैंक ने बैंक-विहीन ग्रामीण क्षेत्रों में ग्रामीण जनता को किफायती दरों पर बैंकिंग सुविधाएं प्रदान करने और अंतर्वेशी वृद्धि के लिए इन्हें अर्थव्यवस्था की मुख्य धारा में शामिल करने के लिए वित्तीय समावेशन परियोजना को लागू किया है। बैंक ने ग्रामीण जनता की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए विशेष उत्पाद, जैसे बचत-सह-अंतर्निहित ओवरड्राफ्ट सुविधा, आवर्ती जमा, ओरियन्टल ग्रीन कार्ड, जनरल क्रेडिट कार्ड एवं कम लागत किश्तों पर बीमा उत्पाद, तैयार किए हैं। ग्रामीण एवं शहरी क्षेत्रों में बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने के लिए विभिन्न मॉड्यूल जैसे पीओएस आधारित बीसी मॉडल, किओस्क बैंकिंग मॉडल एवं पारंपरिक शाखा मॉडल लागू किए गए हैं। अभी तक हुई प्रगति निम्नानुसार हैः-

हमारे बैंक ने आबंटित 1600 सर्व शिक्षा अभियान में से 1228 कारोबार प्रतिनिधियों की सहायता से ग्रामीण एवं अर्धशहरी क्षेत्रों में 1228 सर्व शिक्षा अभियान को शामिल कर लिया है, 372 सर्व शिक्षा अभियानों को शाखाओं द्वारा शामिल किया गया है और 14 कारोबार प्रतिनिधियों को शहरी क्षेत्रों में लगाया गया है।

प्रधानमंत्री जन धन योजना

वित्तीय समावेशन की पहल के तहत, भारत सरकार ने 28 अगस्त, 2014 को प्रधान मंत्री जन धन योजना (पीएमजेडीवाई) लागू की थी। प्रधान मंत्री जन धन योजना एक समेकित वित्तीय समावेशन योजना है जिसमें वित्तीय समावेशन को अधिक सार्थक बनाने के लिए इसका दायरा विस्तृत किया गया है। प्रधान मंत्री जन धन योजना वित्तीय समावेशन के लिए एक राष्ट्रीय अभियान है। यह योजना उन्हें बैंकिंग एवं ऋण सुविधाएं उपलब्ध कराती है साथ ही यह उन्हें वित्त-पोषण के अनौपचारिक स्त्रोतों से निधियां प्राप्त करने की आदत से मुक्ति दिलाने में भी मदद करती है।

योजना का प्रथम चरण सभी परिवारों के खाते खोलना तथा ₹100000/- का दुर्घटना बीमा सुरक्षा के लिए समर्थ बनाने के लिए रूपे डेबिट कार्ड प्रदान करना था। अग्रतर, प्रत्येक खाताधारक खाते का छह माह तक संतोषजनक परिचालन करने पर ₹5000/- तक की ओवरड्राफ्ट सुविधा पाने के लिए पात्र है। जिन ग्राहकों ने 15.08.2014 से 31.05.2015 के बीच खाते खुलवाएं हैं, वे भारतीय जीवन बीमा निगम की ओर से ₹30000/- का अतिरिक्त मियादी बीमा प्राप्त करने के पात्र हैं। इसके अतिरिक्त, भारत सरकार ने 09 मई, 2015 को जन सुरक्षा योजना भी लागू की थी, जिसके द्वारा कम प्रीमियम पर बीमा उत्पाद जैसे पीएमजेजेबीवाई, पीएमएसबीवाई तथा अटल पेंशन योजना लागू की गई थीं।

भारत सरकार ने, खाते खोलने के अपने लक्ष्य को "प्रत्येक परिवार" से "प्रत्येक व्यस्क" तक परिवर्तित करते हुए 28.08.2018 के बाद भी प्रधानमंत्री जन-धन योजना (पीएमजेडीवाई) नामक वित्तीय समावेशन पर राष्ट्रीय अभियान को जारी रखने का निर्णय लिया है । 28.08.2018 के बाद खुले पीएमजेडीवाई खातों के लिए नए रुपे कार्डधारकों हेतु दुर्घटना बीमा कवर ₹1.00 लाख से बढ़ाकर ₹2.00 लाख कर दिया गया है तथा पीएमजेडीवाई खाताधारकों के लिए मौजूदा ओवरड्राफ्ट सुविधा ₹5000/- से बढ़ाकर ₹10000/- कर दी गई है ।

बैंक ने 16.08.2014 से 31.03.2019 तक पीएमजेडीवाई के अन्तर्गत रु. 4012.74 करोड़ की जमाराशियों के साथ 48.83 लाख खाते खोले हैं।

ii) वित्तीय साक्षरता कार्यक्रमः

बैंक भारतीय रिजर्व बैंक / आईबीए द्वारा जारी दिशानिर्देशानुसार वित्तीय साक्षरता प्रसार कार्यक्रम चला रहा है। वित्तीय साक्षरता अभियान निम्न प्रमुख दृष्टिकोणों के अनुरूप प्राथमिकता के आधार पर चलाया जा रहा हैः

i) Financial Inclusion under various Schemes of Govt. of India

Bank has implemented financial inclusion project to provide banking service in unbanked rural areas with affordable cost to the rural masses and cover them in main economical stream for inclusive growth. The Bank has devised special products such as saving cum inbuilt overdraft facility, recurring deposit, oriental green card, General credit Card and insurance product with low cost premium to cater to the needs of rural masses. Various modules have been implemented for providing the banking services in rural and urban areas such as POS based BC model, Kiosk banking model and Brick and Mortar branches model. The Progress made so far is as under:

Out of 1600 SSAs allocated to our bank, 1228 SSAs have been covered by engaging 1228 BCAs in rural & semi-urban areas, 372 SSAs have been covered by branches and 14 BCAs have been engaged in urban areas.

Pradhan Mantri Jan Dhan Yojana

Under the initiative of Financial Inclusion, the Government of India launched 'Pradhan Mantri Jan Dhan Yojana' (PMJDY) on 28th August, 2014. PMJDY is a comprehensive financial inclusion plan wherein the ambit of financial inclusion is enlarged to make it more meaningful. PMJDY is a National Mission for Financial Inclusion. The Scheme enables them to access banking and credit facilities while also helping them in coming out of the habit of raising funds from informal sources of finances.

The first step of the scheme was to open account of every household, and provide RuPay Debit Card to make them eligible for ₹100000/- accidental insurance cover. Further, every account holder is eligible for an overdraft facility up to ₹5000/- on satisfactory conduct of account for six months. Customers who have opened accounts under the scheme between 15.08.2014 to 31.01.2015 are eligible for additional term insurance of ₹30000/- from LIC. Further, Govt. of India also launched Jan Suraksha Yojana on 9th May 2015, through which low premium insurance product like PMJJBY, PMSBY and Atal Pension Yojana were introduced.

Government has decided to continue the National Mission on Financial Inclusion namely Pradhan Mantri Jan Dhan Yojana (PMJDY) beyond 28.08.2018, with the change in focus of opening of accounts from 'every household' to 'every adult'. Accidental insurance cover for new RuPay card holders has been raised from ₹1 lakh to ₹2 lakh to new PMJDY accounts opened after 28.08.2018 and existing overdraft limit to PMJDY account holders of ₹5000/- has been raised to ₹10000/-.

The Bank has opened 48.83 lakh accounts from 16.08.2014 upto 31.03.2019 under PMJDY with deposit of ₹4012.74 crores.

ii) Financial Literacy Programme:

The Bank is undertaking Financial Literacy dissemination Programme as per guidelines issued by RBI/IBA. The financial literacy campaign is being taken on priority basis as per following key approaches:

क) वित्तीय साक्षरता को वित्तीय साक्षरता सामग्री के माध्यम से बीसी नेटवर्क / शाखाओं द्वारा प्रसारित किया जा रहा है।

ख) वित्तीय साक्षरता शिविरों में भारतीय बैंक संघ द्वारा वित्तीय साक्षरता पर उपलब्ध कराई गई फिल्में भी दिखाई जा रही हैं।

ग) हमारे बैंक मित्र विद्यालयों, महाविद्यालयों एवं कौशल विकास केन्द्रों में वित्तीय साक्षरता पर प्रशिक्षण प्रदान कर रहे हैं।

घ) गुजरात, महाराष्ट्र एवं मध्य प्रदेश राज्यों में वित्तीय साक्षरता सामग्री स्थानीय भाषाओं में मुद्रित और वितरित की गई है।

iii) <u>विशेष सामाजिक सुरक्षा योजना :</u>

क) प्रधान मंत्री सुरक्षा बीमा योजना (पीएमएसबीवाई) : 31.03.2019 को 38.45 लाख आवेदन प्राप्त किए गए और ₹ 461.34 लाख का प्रीमियम एकत्रित किया गया है ।

ख) प्रधान मंत्री जीवन ज्योति बीमा योजना (पीएमजेजेबीवाई) : 31.03.2019 को 707555 आवेदन प्राप्त किए गए और ₹ 2334.93 लाख का प्रीमियम एकत्रित किया गया है ।

ग) अटल पेंशन योजना (एपीवाई) : 31.03.2019 को कुल 292451 आवेदन प्राप्त किए गए हैं।

iv) <u>कमजोर वर्ग को ऋण :</u>

बैंक एससी/एसटी, महिला लाभार्थियों और अल्पसंख्यक समुदायों को सूक्ष्म ऋण प्रदान कर रहा है। ओरियन्टल बैंक ऑफ कॉमर्स ग्रामीण विकास ट्रस्ट (ओबीसीआरडीटी) के माध्यम से कॉरपोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व (सीएसआर) के तहत बैंक ग्रामीण / अर्ध-शहरी इलाकों में कल्याणकारी कार्यक्रमों को भी प्रोत्साहित कर रहा है।

2. क्या ये कार्यक्रम / परियोजनाएं अपनी टीम/ अपने फाउंडेशन/ बाहरी गैर-सरकारी संगठन/ सरकारी संघटनों / किसी अन्य संगठन द्वारा चलाये जा रहे हैं ?

→ वित्तीय समावेशन परियोजनाएं अपनी टीम और साथ ही बीसी द्वारा भी चलाई गई हैं। बैंक के पास कॉरपोरेट कार्यालय में महाप्रबंधक की अध्यक्षता में एग्रीबिजनेस और एफआई के नाम से एक अलग वित्तीय समावेशन प्रभाग है। सामुदायिक विकास परियोजनाओं में सीधे योगदान के लिए बैंक ने "ओरियन्टल बैंक ऑफ कॉमर्स ग्रामीण विकास ट्रस्ट" भी स्थापित किया है। ओबीसीआरडी ट्रस्ट विभिन्न प्रकार के वित्तीय साक्षरता कार्यक्रमों का संचालन कर रहा है।

3. क्या आपने अपनी पहल के प्रभाव का कोई आकलन किया है?

→ जी हाँ, प्रमुख बातें इस प्रकार हैं -

❖ बैंक श्रीगंगानगर, जयपुर, फिरोजपुर, देहरादून और पलवल में कार्यरत पांच ग्रामीण स्वयं रोजगार प्रशिक्षण संस्थानों (आरएसईटीआई) के जरिए बेरोजगार युवाओं को मुफ्त प्रशिक्षण प्रदान कर रहा है।

❖ बैंक ग्रामीण बेरोजगार युवाओं और गरीबी की रेखा से नीचे जीवनयापन करने वाले व्यक्तियों को प्रशिक्षण कार्यक्रमों के माध्यम से प्रशिक्षण प्रदान करता है ताकि उन्हें स्व-रोजगार प्राप्त करने और अपनी आजीविका कमाने में सक्षम बनाया जा सके। ग्रामीण बेरोजगार युवाओं को प्रदान किया गया प्रशिक्षण बेरोजगार व्यक्तियों के लिए व्यावहारिक रूप से उपयोगी है । सभी पांच आरएसईटीआई ने शुरुआत से अब तक 1160 प्रशिक्षण कार्यक्रमों की व्यवस्था की और 30467 अभ्यर्थियों को प्रशिक्षित किया।

a) Financial literacy is being disseminated through BC network/ branches by using financial literacy material.

b) Films on financial literacy provided by IBA are also being shown in financial literacy camps.

c) Our Bank Mitras are imparting training on financial literacy in the schools, colleges and skill development centres.

d) The financial literacy material have been printed and distributed in local languages in the states of Gujarat, Maharshtra and Madhya Pradesh.

iii) <u>Special Social Security Scheme</u>:

a. Pradhan Mantri Suraksha Bima Yojana (PMSBY): As on 31.03.2019 a total number of 38.45 lakh applications have been sourced and premium of ₹461.34 lakh has been collected.

b. Pradhan Mantri Jeevan Jyoti Bima Yojana (PMJJBY): As on 31.03.2019 a total number of 707555 applications have been sourced and premium of ₹2334.93 lakh has been collected.

c. Atal Pension Yojana (APY): As on 31.03.2019 a total number of 292451 applications have been sourced.

iv) <u>Credit to Weaker Sections</u>:

The Bank is extending Micro Credit, Credit to SC/ST, women beneficiaries and Minority communities. Bank is also promoting welfare in rural/ Semi-urban areas as a part of Corporate Social Responsibility (CSR) through Oriental Bank of Commerce Rural Development Trust (OBCRDT).

2. Are the programmes / projects undertaken through in-house team / own foundation / external NGO/government structures / any other organization?

→ The financial inclusion projects have been undertaken with the help of an in-house team and also through BCs. The Bank has a separate Financial Inclusion Division under the name of Agribusiness & FI at Corporate Office headed by a General Manager. The Bank has also set up "Oriental Bank of Commerce Rural Development Trust" for direct contribution to community development projects. OBCRD Trust is conducting various types of financial literacy programmes.

3. Have you done any impact assessment of your initiative?

→ Yes. The major deliverables are:

❖ The Bank is providing free of cost training to unemployed youth through five Rural Self Employment Training Institutes (RSETI) working at Sriganganagar, Jaipur, Ferozpur, Dehradun and Palwal.

❖ The Bank imparts training to rural unemployed youth and persons from BPL category by way of training programmes to enable them to get self employed and earn their own livelihood. The training extended to rural unemployed youth is of practical use for unemployed persons. Since inception all five RSETIs have arranged 1160 training programmes training 30467 candidates.

❖ बैंक 13 वित्तीय साक्षरता परामर्श केंद्र संचालित कर रहा है, जिनमें संरचित वित्तीय साक्षरता का प्रसार किया जा रहा है। ये एफएलसी बैंकिंग से संबंधित वित्तीय मुद्दों पर आमने-सामने परामर्श प्रदान कर रहे हैं जैसे "नो फ्रिल" खाता, अन्य जमा खाते, उधार खाते खोलना और निवारक परामर्श आदि। वित्तीय वर्ष 2018-19 के दौरान एफएलसी द्वारा आयोजित सेमिनार में कुल 56,834 व्यक्तियों ने भाग लिया ।

4. सामुदायिक विकास परियोजनाओं में आपकी कंपनी का प्रत्यक्ष योगदान क्या है ? चलाई गई परियोजनाओं का विवरण और राशि रूपये में बताएं ।

→ सामुदायिक विकास कार्यक्रम में बैंक का योगदान ओरियन्टल बैंक ऑफ कॉमर्स ग्रामीण विकास संस्थान (ओबीसीआरडीटी) के माध्यम से किया गया है।

"ओबीसीआरडीटी" का मूल उद्देश्य बेरोजगार युवाओं को प्रशिक्षण देने और उन्हें स्वयं का व्यवसाय स्थापित करने में सहायता करना है, जिससे एकीकृत तरीके से विकास होगा, और जिसमें मानव संसाधन विकास, आर्थिक विकास और अन्य बुनियादी ढांचे का विकास शामिल होगा।

5. इस सामुदायिक विकास पहल को समुदाय द्वारा सफलतापूर्वक अपनाने को सुनिश्चित करने के लिए क्या आपने कोई कदम उठाए हैं? कृपया इसे लगभग 50 शब्दों में बताएं।

→ जी हाँ, वित्तीय वर्ष 2018-19 के दौरान ओबीसीआरडीटी पहल के अंतर्गत आयोजित 137 प्रशिक्षण कार्यक्रमों का 3412 व्यक्तियों द्वारा लाभ उठाया गया। ग्रामीण बेरोजगार युवाओं से प्राप्त प्रतिक्रिया से पता चलता है कि इस समुदाय ने पहल को अच्छी तरह से अपनाया है।

सिद्धांत 9

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

1. वित्तीय वर्ष के अंत में कितने प्रतिशत ग्राहक शिकायत / उपभोक्ता मामले लंबित हैं :

→ 31.03.2018 की 137 शिकायतों की तुलना में 31.03.2019 को कुल 16604 ग्राहकों की शिकायतों में से 0.35% लम्बित थीं । आज तक केवल नौ शिकायतें लम्बित हैं तथा उन्हें यथाशीघ्र निपटाने का प्रयास किया जा रहा है ।

2. क्या कंपनी स्थानीय नियमों के मुताबिक अनिवार्य रूप से उत्पाद लेबल पर उत्पाद जानकारी प्रदर्शित करती है? हां/नहीं /लागू नहीं/टिप्पणी (अतिरिक्त जानकारी)

→ जी हां। बैंक द्वारा प्रदत्त उत्पादों और सेवाओं के बारे में जानकारी शाखाओं में पुस्तिकाएं और ब्रोशर के माध्यम से उपलब्ध कराई जाती है और बैंक की वेबसाइट पर भी इन्हें उपलब्ध कराया गया है।

3. किसी भी हितधारक द्वारा क्या पिछले पांच सालों के दौरान अनुचित व्यापार पद्धतियों, गैर-जिम्मेदार विज्ञापन और/या प्रतिस्पर्धा विरोधी व्यवहार के संबंध में कंपनी के खिलाफ मामला दर्ज किया गया है और वित्तीय वर्ष के अंत तक ऐसे कितने मामले लंबित है। यदि हां, तो इसके बारे में लगभग 50 शब्दों में विवरण प्रदान करें।

→ शून्य ।

4. क्या आपकी कंपनी ने किसी उपभोक्ता सर्वेक्षण/उपभोक्ता संतुष्टि विचार धाराओं का परीक्षण किया है?

❖ The Bank is operating 13 Financial Literacy Counseling Centers wherein structured financial literacy is being spread. These FLCs are providing face to face counseling on financial issues related to banking such as opening of "No Frill" accounts, other deposit accounts, borrowal accounts and preventive counseling etc. In all 56,834 persons attended the seminars conducted by FLCs during F.Y 2018-19.

4. What is your company's direct contribution to community development projects- Amount in INR and the details of the projects undertaken?

→ The Bank's contribution to community development program has been through Oriental Bank of Commerce Rural Development Trust (OBCRDT).

The basic object of "OBCRDT" is to impart training to unemployed youth and assisting them in settling their own business, which will result in development in an integrated manner, and includes Human Resource Development, Economic Development & other infrastructure development.

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.

→ Yes. Under OBCRDT initiative 3412 persons were benefitted from 137 training programmes conducted during the Financial Year 2018-19.The response being received from rural unemployed youth shows that the community has adopted the initiative well.

Principle 9

"Businesses should engage with and provide value to their customers and consumers in a responsible manner"

1. What percentage of customer complaints/consumer cases are pending as on the end of financial year. :

→ 0.35% (58) of the total 16604 customer complaints was pending as on 31.03.2019 as compared to 137 complaints as on 31.03.2018. Only nine complaints are pending as on date and endeavour is being made to redress the same at the earliest.

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)

→ Yes. The information about the products and services offered by the Bank are made available in the branches through pamphlets and brochures and is also made available at the Bank's website.

3. Is there any case filed by any stakeholder against the company regarding unfair trade practices, irresponsible advertising and/ or anti-competitive behaviour during the last five years and pending as on end of financial year. If so, provide details thereof, in about 50 words or so.

→ Nil

4. Did your company carry out any consumer survey/ consumer satisfaction trends?

→ बैंक एक ग्राहक केंद्रित संगठन है और यह सुनिश्चित करता है कि सभी ग्राहक शिकायतों और परिवादों का यथासंभव प्रभावी और दक्षतापूर्वक निपटान हो । मौजूदा प्रणालियों और प्रक्रियाओं की समीक्षा बैंक की कार्यप्रणाली का एक अभिन्न अंग है जो ग्राहक सेवा को और बेहतर बनाने में मदद करती है। साथ ही, बैंक के शिकायत निवारण तंत्र को मजबूत करने, ग्राहक के विश्वास को बढ़ाने और भारतीय रिजर्व बैंक के दिशानिर्देशानुसार इसे पारदर्शी बनाने और त्वरित समाधान के उद्देश्य से बैंक द्वारा आंतरिक लोकपाल नियुक्त किया गया है। इसके अलावा, बैंक, अपनी वेबसाइट के माध्यम से ग्राहकों से प्राप्त प्रश्नों और सुझावों की निगरानी करता है और प्राप्त प्रश्नों का त्वरित उत्तर देता है और बैंक के ग्राहकों की समस्याओं का त्वरित समाधान सुनिश्चित करता है।

→ The Bank is a customer centric organization and ensures that all customer grievances and complaints are handled as efficiently and effectively as possible. The review of existing systems & procedures is an integral part of Bank's functioning which helps in further enhancement of the customer service. Also, to strengthen the grievance redressal mechanism of the Bank, the Internal Ombudsman has been appointed by the Bank with the objective of enhancing customer confidence and providing transparent and speedy redressal of the same. Further, the Bank monitors the queries and suggestions, received from the constituents on the Bank's website and gives prompt response to the queries received and ensures instant solutions are provided to the problems faced by the customers of the Bank. Based on the feedback of the customers, the Bank is regularly improvising its services and grievances redressal mechanism.