कारोबार उत्तरदायित्व रिपोर्ट 2018-19 **Business Responsibility Report 2018-19**

(सेबी सूचीकरण विनियमन के खण्ड 55 का उपखण्ड 2 एफ **Sub Clause 2F of Clause 55 of SEBI Listing Regulations)**

<u>भाग ए : कंपनी के संबंध में सामान्य जानकारी</u>

Section A: General Information about the Company

	भाग ए : कंपनी के संबंध में सामान्य जानकारी Section A: General Information about the Bank	
1.	कंपनी का कार्पोरेट आइडेन्टिटी नम्बर (सीआईएन)Corporate Identity Number (CIN) of the Company	लागू नहीं Not Applicable
2	कंपनी का नाम Name of the Company	बैंक ऑफ इंडिया BANK OF INDIA
3	पंजीकृत पता Registered address	स्टार हाउस, सी-5, 'जी' ब्लाक, बांद्रा कुर्ला काम्प्लेक्स, बांद्रा (पूर्व),मुंबई – 400 051 Star House, C-5, G Block, Bandra Kurla Complex, Bandra East Mumbai-400 051
4	वेबसाइट Website	www.bankofindia.co.in
5	ईमेल आईडी E-mail id	Headoffice.god@bankofindia.co.in
6	रिपोर्ट किया गया वित्तीय वर्ष Financial Year reported	2018-19
7	कंपनी जिन क्षेत्र(त्रों) में कार्यरत है (कोडवार औद्योगिक गतिविधि) Sector(s) that the Company is engaged in (industrial activity code-wise)	बैंकिंग और वित्तीय सेवाएं Banking & Financial Services
8.	कंपनी द्वारा निर्मित/उपलब्ध करवाए जा रहे	1. थोक बैंकिंग Wholesale Banking

	तीन प्रमुख उत्पाद/सेवाएं List three key products/services that The company manufactures/provides	2. रिटेल बैंकिंग Retail Banking 3. अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग International Banking
9	कुल स्थानों की संख्या जहाँ कंपनी द्वारा कारोबार गतिविधि की जाती है Total number of locations where business activity is undertaken by the Company	
	i. अंतर्राष्ट्रीय स्थानों की संख्या (कृपया प्रमुखा पाँच के ब्यौरे दें) Number of International Locations (Provide details of major 5)	56 यूएसए, यूके, यूएई,सिंगापुर, हाँग काँग USA, UK, UAE, Singapore, Hong Kong
	ii. देशीय स्थानों की संख्या Number of National Locations	5092
10.	iii. बाज़ार जहां कंपनी सेवाएं प्रदान कर रही हैं। Markets served by the Company	राष्ट्रीय तथा अंतरराष्ट्रीय National and International

	यथा 31 मार्च 2019 को बैंक ऑफ इंडिया 26 शाखाओं, 2 प्रतिनिधि कार्यालय, 5 अनुषंगियों और एक जॉइंट वेन्चर सहित 20 देशों में परिचालन कर रहा है। As on 31st March 2019, Bank of India has operations in 20 countries with the 26 branches, 2 representative office 5 subsidiaries and one Joint Venture.

	भाग बी : कंपनी का वित्तीय ब्यौरा **Section B: Financial Details of the Company**	
1	प्रदत्त पूंजी (भारतीय रुपए) Paid up Capital (INR)	Rs. 2760.03 Crore
2	कुल टर्नओवर(भारतीय रुपए)Total Turnover (INR)	Rs.45899.82 Crore
3	कर पश्चात कुल हानि Total loss after taxes (INR)	Rs. 5546.90 Crore
4	कर पश्चात लाभ के प्रतिशत (%) के रूप	Rs. 3.96 Crore

	में कार्पोरेट सामाजिक जिम्मेदारी (सीएसआर)पर कुल व्यय Total Spending on Corporate Social Responsibility (CSR) as percentage of profit after tax	
5	गतिविधियों की सूची जिनमें उपर्युक्त 4 में व्यय किए गए List of activities in which expenditure in 4 above has been incurred	➢ स्वच्छ भारत अभियान में सहभागिता जिससे समाज के विभिन्न तबकों के लाखों लोगों को लाभ हुआ, ग्रामीण क्षेत्रों में शौचालय के निर्माण के लिए वित्तीय सहायता उपलब्ध कराने जैसी गतिविधियों में भाग लेना, कुड़ेदान उपलब्ध कराना, कुड़ा प्रसंस्करण मशीन उपलब्ध कराना, गरीब एवं वंचित लड़कियों तथा महिलाओं के लिए इन्सिनरेटर मशीन के साथ सैनिटरी नैपकिन उपलब्ध कराना। Participation under Swachh Bharat Abhiyaan benefitting lakhs of people of various strata of society, activities undertaken such as financial assistance provided for construction of toilets in rural area, providing waste bins, Waste Processing machines. Sanitary Napkins with Incinerator machines for girls and women of poor and underprivileged areaपर्यावरण संरक्षण हेतु पहल Initiative to protect environment ➢ समाज के गरीब/वंचित वर्ग को स्वास्थ्य सुविधाएं प्रदान करना जिससे समाज के विभिन्न वर्गों के अनेक रोगियों को फायदा हुआ है तथा कैंसर रोगियों को सहायता देना। Extending health care to poor /under privileged section of the society benefitting number of patients across various strata of society and Assistance to Cancer patients ➢ गरीब रोगियों तथा वंचित बच्चों/महिलाओं की स्वास्थ्य संबंधी आवश्यकताओं के लिए अस्पतालों को

		एम्ब्यूलेंस, मेडिकल उपकरण उपलब्ध करा कर सहायता करना। Extending assistance by way of providing Medical equipment's, Ambulances to hospitals for health care needs of poor patients and underprivileged children/women ➢ गरीब बच्चों के लिए स्कूल को सहायता Assistance to school for poor children ➢ दूरस्थ गाँवों में सोलर लाइट उपलब्ध कराने हेतु सहायता Assistance for providing solar lights in remote and interior villages ➢ दिव्यांग व्यक्तियों के कौशल विकास के लिए व्यावसायिक प्रशिक्षण उपलब्ध कराने में सहायता करना। Assistance for providing vocational training for skill development for differently abled persons ➢ प्राकृतिक संसाधनों के संरक्षण के तहत ईंधन दक्षता हेतु पहल Initiatives for fuel efficiency under conservation of natural resources. ➢ ग्रामीण क्षेत्रों में स्थित विभिन्न विद्यालयों के करीब 8800 बालिका छात्रों को सरकार की बेटी पढ़ाओ, बेटी बचाओ के अंतर्गत छात्रवृत्ति देकर सहायता प्रदान करना। Assistance through providing scholarship under Government's Beti Bachao Beti Padao Abhiyan to around 8800 girl students of various schools located in rural area

	भाग सी : अन्य विवरण **Section C: Other Details**	
1	क्या कंपनी की कोई अनुषंगी कंपनी/कंपनियां है Does the Company have any Subsidiary Company/ Companies?	जी हाँ, बैंक की चार घरेलू और पाँच अंतरराष्ट्रीय अनुषंगियाँ हैं। Yes. Bank has four domestic and five International subsidiaries.
2	क्या अनुषंगी कंपनी/कंपनियां मूल कंपनी के कारोबार जिम्मेदारी(बीआर) पहलों में सहभागिता करती हैं । यदि हाँ, तो ऐसी अनुषंगी कंपनियों की संख्या स्पष्ट करें 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)	नहीं No
3.	कंपनी जिन संस्था/संस्थाओं (आपूर्तिकर्ता, वितरक आदि)के साथ कारोबार करती है, वे कंपनी की कारोबार जिम्मेदारी (बीआर) की पहलों में सहभागिता करते हैं? Do any other entity/entities (e.g. suppliers, distributors etc.) that the Company does business with, participate in the BR initiatives of the Company?	नहीं No

	भाग डी : कारोबार जिम्मेदारी की जानकारी **Section D: BR Information**	
1	कारोबार जिम्मेदारी (बीआर) के लिए जिम्मेदार निदेशक/निदेशकों का ब्यौरा **Details of Director/Directors responsible for BR**	
2	कारोबार जिम्मेदारी (बीआर) नीति/नीतियों के कार्यान्वयन के लिए जिम्मेदार निदेशक/निदेशकों का ब्यौरा Details of the Director/Director responsible for implementation of the BR policy /policies	
	डीआईएन संख्या DIN Number नाम Name पदनाम Designation	07986772 श्री सी.जी. चैतन्य Shri C G Chaitanya कार्यपालक निदेशक Executive Director

b) बीआर प्रमुख के ब्यौरे **Details of the BR head**

क्र.सं.**Sr.N**	विवरण **Particulars**	ब्यौरा **Details**
1.	डीआईएन नम्बर (यदि लागू हो) DIN	लागू नहीं N.A
2.	नाम Name	श्री अरविंद वर्मा Shri Arvind Verma
3.	पदनाम Designation	महाप्रबंधक General Manager
4.	टेलीफोन नम्बर Telephone number	022-61317507
5.	ई-मेल आईडी e-mail id	Headoffice.god@bankofindia.co.in

1. सिद्धांत वार (एनवीजी के अनुसार) बीआर नीति/नीतियां (हाँ/नहीं में उत्तर दें)
Principle-wise (as per NVGs) BR Policy/policies (Reply in Y/N)

क्र.सं. S.No.	प्रश्न Questions	पी 1	पी 2	पी 3	पी 4	पी 5	पी 6	पी 7	पी 8	पी 9
@1.	क्या आपके पास सिद्धांतों के लिए नीति/नीतियां हैं Do you have a policy/policies for principle/s	हाँ Yes								
2.	क्या संबंधित शेयरधारक के साथ विचार-विमर्श करके नीति बनाई गई है? Has the policy being formulated in consultation with the relevant stakeholders?	हाँ Yes								
3.	क्या नीति राष्ट्रीय/अन्तर्राष्ट्रीय मानकों के अनुरुप है? यदि हां, स्पष्ट करें?(50 शब्दों में) Does the policy conform to any national /international standards? If yes, specify? (50 words)	हाँ Yes								
4.	क्या नीति बोर्ड द्वारा अनुमोदित की गई है? यदि हाँ, क्या यह एमडी/मालिक/ सीईओ/ उपयुक्त बोर्ड के निदेशक द्वारा हस्ताक्षरित है? Has the policy being approved by the Board? If yes, has it been signed by MD/owner/CEO/ appropriate Board Director?	हाँ Yes								

5.	क्या नीति के कार्यान्वयन की देखभाल करने के लिए कंपनी में बोर्ड/निदेशक/अधिकारियों की विशिष्ट समिति है? Does the company have a specified committee of the Board/ Director/Official to oversee the implementation of the policy?	हाँ Yes
6.	नीति को ऑनलाइन देखने के लिए लिंक बताएं? Indicate the link for the policy to be viewed online?	www.bankofindia.com
7.	सभी संबंधित आंतरिक तथा बाहरी शेयरधारकों को नीति के संबंध में औपचारिक सूचना दी गई है? Has the policy been formally communicated to all relevant internal and external stakeholders?	हाँ Yes
8.	क्या कंपनी के पास नीति/नीतियों को कार्यान्वित करने के लिए आंतरिक ढाँचा है? Does the company have in-house structure to implement the policy/policies?	हाँ Yes
9.	क्या कंपनी में शेयरधारकों की नीति/नीतियों से संबंधित शिकायतों के संबंध में कार्रवाई करने हेतु संबंधित नीति/नीतियों से संबंधित शिकायत निवारण तंत्र है? Does the Company have a grievance redressal mechanism related to the policy/policies to address stakeholders' grievances related to the policy/policies?	हाँ Yes
10.	क्या कंपनी द्वारा इस नीति के कार्य का आंतरिक अथवा बाहरी एजेन्सी द्वारा स्वतंत्र लेखा परीक्षा/मूल्यांकन करवाया गया है? Has the company carried out independent audit/evaluation of the working of this policy by an internal or external agency?	हाँ Yes

@ बैंक की कई औपचारिक नीतियां जो बैंक के विभिन्न कार्यों को प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप में शासित करती हैं। तथापि इसके साथ ही बैंक द्वारा समय-समय पर विभिन्न दिशानिर्देश जारी किए जाते हैं जिनका शाखाओं द्वारा पालन किया जाता है साथ ही कई नीतियां भी हैं। उसी प्रकार बैंक विनियामकों, संबद्धों, सहयोगियों और अन्य सांविधियों द्वारा बनाई गई नीतियों का बैंकिंग कार्य करते समय कार्यान्वित करता है।

@There are several policies formally put in place by the Bank that govern various functions in the bank directly or indirectly. However, 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 policies formally put in place. Similarly Bank also implements the policies framed by regulators, affiliates, associates and other statutes while carrying out banking function
सिद्धांत 1 के अंतर्गत बैंक सीवीसी के प्राथमिक दिशानिर्देशों का पालन करता है जैसा केन्द्रीय सतर्कता आयोग द्वारा जारी सतर्कता मैनुअल में है (लिंक : http://cvc.nic.in) Under Principle 1, Bank follows primary the CVC guidelines as contained in the Vigilance manual issued by the Central Vigilance Commission (Link: http://cvc.nic.in)
सिद्धांत 2 के अंतर्गत विभिन्न गतिविधियां बैंक की घरेलू ऋण नीति द्वारा शासित हैं जो केवल आंतरिक प्रयोग के लिए है और इसलिए ऑनलाइन नहीं देखी जा सकती। Various activities under Principle 2 are governed by the Bank's Domestic Loan Policy which is meant for internal use and only and , therefore, cannot be viewed online.
क्र.सं.3 : विभिन्न विनियामक और सांविधिक इकाइयों जैसे भारतीय रिज़र्व बैंक, वित्त मंत्रालय, सेबी, भारतीय संविधान, कानूनी अधिनियम इत्यादि द्वारा जारी दिशानिर्देशों के अनुरूप सभी नीतियों का पालन किया जाता है। अत: यह राष्ट्रीय मानकों के अनुरूप है।
S. No. 3: 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, legal Acts etc. Hence they conform to national Standards.

यदि क्र. सं 1 के किसी सिद्धांत का उत्तर 'नहीं' है तो कृपया स्पष्ट करें क्यों? (2 विकल्प तक सही का निशान लगाएं) **If answer to S.No. 1 against any principle, is 'No', please explain why: (Tick up to 2 options)**

क्र.सं. S.No.	प्रश्न Questions	पी1	पी2	पी3	पी4	पी5	पी6	पी7	पी8	पी9
1.	कंपनी ने सिद्धांतों को नही समझा है The company has not understood the Principles	लागू नहीं **Not Applicable**								
2.	कंपनी उस स्तर पर नहीं है जहाँ वह निर्दिष्ट सिद्धांतों पर नीतियां बनाने तथा क्रियान्वित करने की स्थिति में हो The company is not at a stage where it finds itself in a position to formulate and implement the policies on specified principles									

3.	कंपनी के पास कार्य हेतु वित्तीय अथवा श्रम शक्ति संसाधन उपलब्ध नहीं है The company does not have financial or manpower resources available for the task	
4.	अगले छह महीने के अंदर यह करने की योजना है It is planned to be done within next 6 months	
5.	अगले एक वर्ष के अंदर यह करने की योजना है It is planned to be done within the next 1 year	
6.	अन्य कोई कारण (कृपया स्पष्ट करें) Any other reason (please specify)	

3.

	कारोबार जिम्मेदारी (बीआर) से संबंधित शासन प्रणाली **Governance related to BR**	
	निदेशक मण्डल, बोर्ड की समिति अथवा सीईओं द्वारा कंपनी के बीआर निष्पादन का मूल्यांकन कितने अंतराल पर किया जाता है। 3 महीने के अंदर, 3-6 महीने, वार्षिक, 1 वर्ष से अधिक। Indicate the frequency with which the Board of Directors, Committee of the Board or CEO the year to assess the BR performance of the Company. Within 3 months, 3-6 months, Annually, More than 1 year.	1 वर्ष से अधिक More than 1 Year
	क्या कंपनी बीआर अथवा एक निरंतरता रिपोर्ट प्रकाशित करती है? इस रिपोर्ट को देखने के लिए हायपरलिंक क्या है? कितने अंतराल में यह प्रकाशित की जाती है? Does the Company publish a BR or a Sustainability Report? What is the hyperlink for viewing this report? How frequently it is published?	बैंक बीआर अथवा निरंतरता रिपोर्ट प्रकाशित नहीं करती। The Bank does not publish a BR or a Sustainability Report.

भाग ई: सिद्धांतवार निष्पादन **Section E: Principle-wise performance**

सिद्धांत 1 **Principle 1**

क्या नैतिकता, घूसखोरी और भ्रष्टाचार से संबंधित नीति केवल कंपनी को कवर करती है? Does the policy relating to ethics, bribery and corruption cover only the company?	जी हाँ यह केवल बैंक को कवर करती है। Yes, It covers the Bank only.	
क्या यह समूह/संयुक्त उद्यम/आपूर्तिकर्ता/ठेकेदार/एनजीओ/अन्य पर विस्तारित है? Does it extend to the Group/Joint Ventures/Suppliers/Contractors/NGOs/Others?	नहीं No	
विगत वित्तीय वर्ष में शेयरधारकों से कितनी शिकायतें प्राप्त हुई है और प्रबंधन द्वारा संतोषजनक ढंग से निवारण का प्रतिशत क्या है? यदि How many stakeholder complaints have	वर्ष के आरंभ में लंबित शिकायतों की संख्या	220

been received in the past financial year and what percentage was satisfactorily resolved by the management? *If*	No. of complaints pending during the beginning of year |
	वर्ष के दौरान प्राप्त शिकायतों की संख्या No. of complaints received during the year | 34736
	वर्ष के दौरान कितनी शिकायतों का निवारण किया गया No. of complaints redressed during the year | 34675
	वर्ष के अंत में लंबित शिकायतों की संख्या No. of complaints pending at the end of the year | 281
	निपटाई गयी शिकायतों का % % of complaints resolved. | 99.20%

सिद्धांत 2 **Principle 2**

1.	आपके 3 ऐसे सामाजिक अथवा पर्यावरण चिन्ताओं, जोखिमों और/ उत्पादों अथवा सेवाओं की सूची बनाए जिनमें अथवा अवसरों को शामिल किया गया है List up to 3 of your products or services whose design has incorporated social or environmental concerns, risks and/or opportunities.	**i.** स्वयं सहायता समूह : बैंक कई स्वयं-सहायता समूहों को कौशल प्रशिक्षण, व्यावसायिक मार्गदर्शन और वित्तीय सहायता के जरिए स्व-रोजगार सृजन में सहायता दे रहा है। i**. Self-help groups**: The Bank supports several self-help groups in generating self-employment through skills training, vocational guidance and financial support.

		ii. स्वरोजगार विकास संस्थान (आरसेटी) : बीओआई ने स्टार स्वरोजगार प्रशिक्षण संस्थान (एसएसपीएस) आरंभ किया है – RSETI – ग्रामीण स्व-रोजगार प्रशिक्षण संस्थान। ग्रामीण विकास मंत्रालय द्वारा जारी दिशानिर्देशों के अनुसार हमारे बैंक द्वारा आरसेटि की स्थापना की गई है और इसका उद्देश्य ग्रामीण युवकों को प्रशिक्षण देना है ताकि व्यवसायिक प्रशिक्षण पूरा होने के बाद बैंक की सहायता से अच्छे उद्यमी बन सके और आर्थिक गतिविधियां आरंभ कर सके। भारत सरकार के दिशानिर्देशों के अनुसार वर्तमान में बीओआई के अपने अग्रणी जिलों में 42 आरसेटियां खोली है जिनमें से 41 झारखंड, महाराष्ट्र, मध्य प्रदेश, ओडिशा और उत्तर प्रदेश राज्यों के अग्रणी जिलों में हैं और एक पश्चिम बंगाल राज्य में गैर अग्रणी ज़िले बारासात में खोली गई है। ii. Star **Swarojgar Prashikshan Sansthan (RSETI)** : BOI has launched Star Swarojgar Prashikshan Sansthan(SSPS)-RSETI Rural Self Employment Training Institute. RSETIs have been set up by our Bank in terms of guidelines issued by Ministry of Rural Development (MoRD) aimed at imparting training to rural youths, such that they emerge as a good entrepreneur and commence economic activities with Bank's handholding support, upon successful completion of the vocational training. In terms of GOI guidelines, BOI has presently 42 RSETIs of which 41 are in our Lead Districts in the States of Jharkhand, Maharashtra, Madhya Pradesh, Orissa & Utter Pradesh and one in Non-Lead District at Barasat in West Bengal.
		iii वित्तीय साक्षरता एवं ऋण परामर्श केन्द्र (एफएलसी) : स्थानीय लोगों को ऋण परामर्श उपलब्ध कराने के लिए हमारे सभी 51 अग्रणी जिलों में अब बैंक ऑफ़ इंडिया के 51 वित्तीय साक्षरता केन्द्र है। **Financial Literacy & Credit counseling centre (FLC) :** BOI now has 51 Financial Literacy Centers (FLC) in all our 51 Lead

		Districts to impart credit counseling to the local people.
2.	प्रत्येक ऐसे उत्पाद के संबंध में उत्पाद की प्रति इकाई के लिए (वैकल्पिक) उपयोग किए गए संसाधन (ऊर्जा, पानी, कच्चे माल आदि) के बारे में निम्नलिखित ब्यौरा दें: For each such product, provide the following details in respect of resource use (energy, water, raw material etc.) per unit of product(optional	लागू नहीं Not Applicable
(i)	वैल्यू चैन के शुरु से अंत तक विगत वर्ष से सोर्सिंग/उत्पादन/वितरण के दौरान हुई कमी? Reduction during sourcing/ production/ distribution achieved since the previous year throughout the value chain? :	लागू नहीं Not Applicable

(ii)	विगत वर्ष की तुलना में ग्राहकों द्वारा उपयोग (ऊर्जा, पानी) के दौरान हुई कमी ? Reduction during usage by consumers (energy, water) has been achieved since the previous year?	लागू नहीं Not Applicable
3	स्थायी सोर्सिंग के लिए कंपनी के पास कार्यविधि है (ढुलाई सहित)? यदि हाँ तो, आपके इनपुट का कितना प्रतिशत स्थायी रुप से सोर्स किया गया? Does the company have procedures in place for sustainable sourcing (including transportation)? If yes, what percentage of your inputs was sourced sustainably?	लागू नहीं Not Applicable
4.	क्या कंपनी उनके कार्यक्षेत्र के आसपास के समूह सहित स्थानीय और छोटे उत्पादकों से सामान और सेवाएं लेने हेतु कोई कदम उठाती है? यदि हाँ तो, स्थानीय और छोटे विक्रेताओं की क्षमता और योग्यता को सुधारने के लिए क्या कदम उठाएं गए हैं? Has the company taken any steps to procure goods and 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?	लागू नहीं Not Applicable
5	क्या कंपनी के पास उत्पाद और अपशिष्ट को रीसाइकल करने की प्रक्रिया है? यदि हाँ तो उत्पाद और अपशिष्ट का कितना प्रतिशत रीसाइकल किया जाता है (पृथक रुप में <5%, 5-10%, >10%). करीब 50 शब्दों में इसका ब्यौरा दें। Does the company has a mechanism to recycle products	लागू नहीं Not Applicable

	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	

सिद्धांत 3 – □कारोबार समस्त कर्मचारियों के कल्याण का प्रचारक होना चाहिए।□

Principle 3- “Business should promote the wellbeing of all employees.”

1.	कुल कर्मचारियों की संख्या सूचित करें Please indicate the Total number of employees	यथा 31-03-2019 को बैंक में कुल 48807 कर्मचारी हैं The Bank has total of **48807** employees as on **31-03-2019**
2	अस्थायी/ठेके पर/आकस्मिक आधार पर लिए गए कुल कर्मचारियों की संख्या बताएं Please indicate the Total number of employees hired on temporary/contractual/casual basis.	कोई नहीं
3	कृपया स्थायी महिला कर्मचारियों की संख्या बताएं Please indicate the Number of permanent women employees	**12700**
4	कृपया विकलांगता सहित स्थायी कर्मचारियों की संख्या बताए Please indicate the Number of permanent employees with disabilities	बैंक में 909 विकलांग स्थायी कर्मचारी हैं। Bank has **909** permanent employees with disabilities
5	क्या आपके यहाँ कर्मचारी संघ है जिसे प्रबंधन की मान्यता प्राप्त है Do you have an employee association that is recognized by management	हाँ/Yes (i) अखिल भारतीय बैंक ऑफ़ इंडिया अधिकारी संघ / All India Bank of India Officers’ Association (ii) अखिल भारतीय बैंक ऑफ़ इंडिया कर्मचारी फेडरेशन / All India Bank of India Employee’s

		Federation (for workman)
6	कितने प्रतिशत स्थायी कर्मचारी इन मान्यता प्राप्त कर्मचारी संघ के सदस्य है What percentage of your permanent employees is members of this recognized employee association?	**97%**
7	विगत वित्तीय वर्ष के दौरान बाल-श्रम, बेगारी, अनिच्छुक श्रम, यौन उत्पीड़न से संबंधित शिकायतों और वित्तीय वर्ष के अंत में लंबित शिकायतों की संख्या बताएं Please indicate the Number of complaints relating to child labour, forced labour, involuntary labour, sexual harassment in the last financial year and pending, as on the end of the financial year.	कोई नहीं

क्र.सं. S.No.	वर्ग Category	वित्तीय वर्ष के दौरान दर्ज शिकायतों की संख्या No of complaints filed during the financial year	वित्तीय वर्ष के अंत में लंबित शिकायतों की संख्या No of complaints pending as on end of the financial year
1.	बाल श्रम/बेगारी/अनिच्छुक श्रम Child labour/forced labour/involuntary	कोई नहीं None	कोई नहीं None
2.	यौन उत्पीड़न Sexual harassment	कोई नहीं None	कोई नहीं None
3.	पक्षपाती नियोजन Discriminatory employment	कोई नहीं None	कोई नहीं None

सिद्धांत 4 **Principle 4**

8	विगत वर्ष में निम्नलिखित कर्मचारियों में से कितने प्रतिशत को सुरक्षा और	

	कौशल उन्नयन प्रशिक्षण दिया गया? What percentage of your under mentioned employees were given safety & skill up-gradation training in the last year?	
(a)	स्थायी कर्मचारी Permanent Employees	**33.66 %**
(b)	स्थायी महिला कर्मचारी Permanent Women employees	**33.36 %**
(c)	आकस्मिक/अस्थायी/ठेके के कर्मचारी Casual/Temporary/Contractual Employees	शून्य Nil
(d)	अपंगता वाले कर्मचारी Employees with Disabilities	**31.24 %**

1	क्या कंपनी ने अपने आंतरिक और बाह्य शेयरधारकों के लिए योजना बनाई है? Has the company mapped its internal and external stakeholders	हाँ, बैंक ने अपने आंतरिक और बाह्य शेयरधारकों के लिए स्पष्ट योजना बनाई है। शेयरधारकों की श्रेणी में सरकारी, विदेशी संस्थागत निवेशक, वित्तीय संस्थाएं, बीमा कंपनियां, म्युचुअल फंड, बैंक तथा रिटेल (व्यक्तिगत) शामिल है। ग्राहकों को बृहत कार्पोरेट, मिड कार्पोरेट तथा लघु ग्राहकों के रूप में वर्गीकृत किया गया है। आंतरिक शेयरधारकों में बैंक के कर्मचारियों की देखभाल मानव संसाधन विकास विभाग द्वारा की जाती है। बृहत, माध्यम और लघु उद्यमों तथा रिटेल ग्राहकों में इस समूह की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए शाखाएं बनाई है। - इसके अतिरिक्त सीएसआर गतिविधियां विभिन्न समूहों तथा समाज में विभिन्न सुविधा से वंचित समूहों तक पहुंच रही हैं । The Bank has specifically mapped its internal and external stakeholders. Categories of shareholders include Government, Foreign Institutional Investors, Financial Institutions, Insurance Companies, Mutual Funds, Banks and Retail (Individuals). The Customers are grouped as large corporate, mid-corporate and small customers. The internal stakeholders, the employees of the Bank are looked after by the Human Resources Department. For the large, medium & small enterprises and retail customers, the Bank has focussed branches to cater to these groups. Further the CSR activites reach out to various groups and various underprivileged sections of the society.
2	उपर्युक्त में से क्या कंपनी ने सुविधाहीन, संवेदनशील और सीमांत पणधारकों को चिन्हित किया है	जी हां, बैंक आर्थिक और सामाजिक अल्प सुविधा प्राप्त ग्राहकों, छोटे किसानों, और उद्योगपतियों, महिला

	Out of the above, has the company identified the disadvantaged, vulnerable & marginalized stakeholders	समूहों, आदिवासी जनसंख्या आदि को माइक्रो फिनैन्स, छोटे ऋण, विशेष ऋण, विशेष ऋण योजनाओं के तहत ऋण जैसे किसान क्रेडिट कार्ड आदि देता है। Yes -The Bank caters to the economically and socially underprivileged customers, small farmers and businessman, women groups, tribal populations etc, by providing micro-finance, small loans, credit under special credit schemes such as Kisan Credit Card etc.
3	क्या सुविधाहीन, संवेदनशील और अधिकारहीन पणधारकों को शामिल करने के लिए कंपनी द्वारा विशेष पहल की गई हैं। यदि हाँ तो करीब 50 शब्दों में ब्यौरा दें। 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	जी हाँ, इस क्षेत्र के आंतरिक शेयरधारकों के लिए विभिन्न पहलों के जरिए, बेहतर समझ के लिए उन्हें आर्थिक लाभ देने के साथ-साथ पक्ष का समर्थन करना। Yes. Through various initiatives for internal stakeholders to this section. To give them economic benefits as well as support causes for better understanding.

सिद्धांत 5 **Principle 5**

1	क्या मानव अधिकार पर कंपनी की नीति केवल कंपनी को कवर करती है या समूह/संयुक्त उद्यमों/ आपूर्तिकर्ताओं/ ठेकेदारों/ एनजीओ/ अन्य के लिए भी विस्तारित की गई है?	सभी को कवर करती है। **It covers everybody**
2	क्या मानव अधिकार पर कंपनी की नीति केवल कंपनी को कवर करती है या समूह/संयुक्त उद्यमों/आपूर्तिकर्ताओं/ठेकेदारों/एनजीओ/अन्य	**99%** अनुमानत: Approximately

	के लिए भी विस्तारित की गई है? How many stakeholder complaints have been received in the past financial year and what percent was satisfactorily resolved by the management?	

सिद्धांत 6 **Principle 6**

1	क्या सिद्धांत 6 से संबंधित नीति केवल कंपनी को कवर करती है या समूह/संयुक्त उद्यम/आपूर्तिकर्ताओं/ठेकेदारो/एनजीओ/अन्य के लिए विस्तारित की गई है। Does the policy related to Principle 6 cover only the company or extends to the Group/Joint Ventures/ Suppliers/ Contractors/ NGOs/others.	केवल बैंक ऑफ़ इंदिया को कवर करती है। It Covers Bank of India only.
2.	क्या कंपनी के पास वैश्विक पर्यावरण के मुद्दों जैसे बदलता मौसम, ग्लोबल वार्मिंग इत्यादि को पता लगाने के लिए रणनीतियाँ/पहले हैं? हॉं/नहीं, यदि हॉं तो कृपया वेबपेज आदि के लिए हाइपर लिंक दें। Does the company have strategies/ initiatives to address global environmental issues such as climate change, global warming, etc? If yes, please give hyperlink for webpage etc	बैंक ने पर्यावरण की रक्षा करने हेतु एवं प्रदूषण को रोकने हेतु निम्नानुसार महत्त्वपूर्ण उपाय किए हैं। Bank has initiated certain important measures to protect environment and prevent pollution as under i. उद्यमों को वित्तपोषण नहीं देता है जो पर्यावरण को प्रभावित करते हैं/ओज़ोन को अदृश्य करने वाले वायु पैदा करते हैं। Bank does not extend finance to industry which affect environment / produce ozone depleting substance. ii. नवीकरणीय ऊर्जा स्रोत, जैसे सौर, पवन और अन्य नवीकरणीय ऊर्जा परियोजनओं में वित्तपोषित करने में बैंक प्रतिबद्ध है। Bank has committed to extend finance in Renewable

		energy sector i.e. solar, wind and other renewable energy projects. iii. कंस्ट्रक्शन परियोजनाओं में बैंक बारिश के पानी के संग्रहण को प्रोत्साहन देता है। Bank encourage rain water harvesting in construction projects. iv. ऊर्जा की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए बैंक सौर ऊर्जा के प्रयोग को बढ़ावा देता है। Bank encourage to harness solar energy to meet energy requirements. कागज़ के उपयोग को घटाने के लिए बैंक ने निम्नलिखित उपाय किए हैं। Bank has adopted following measures to reduce consumption of paper. 1. ई-मेल के माध्यम से पत्राचार Communication by Emails 2. ई-संव्यवहार में वृद्धि Increasing e-transactions 3. बचत बैंक खातों में डेबिट कार्ड के प्रयोग को बढावा देना Promoting use of Debit cards in SB Accounts.
3.	क्या कंपनी संभाव्य पर्यावरण जोखिमों की पहचान और आकलन करती है? Does the company identify and assess potential Environmental risks?	जी हाँ, टीईवी अध्ययन / परियोजना की समीक्षा में संभावित पर्यावरणीय जोखिम को उचित महत्त्व दिया जाता है। Yes, In TEV study / project

		appraisals, due weightage is given to the mitigation of potential environment risks.
4.	क्या कंपनी के पास क्लीन डेवलप्मेन्ट मेकेनिज्म से संबंधित कोई परियोजना है? यदि हॉं तो करीब 50 शब्दो में ब्यौरा दें। साथ ही यदि हॉं तो क्या पर्यावरण अनुपालन रिपोर्ट फाइल की जाती है? 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?	बैंक ने स्वच्छ विकास मेकेनिज़्म के लिए निम्नलिखित सहित विभिन्न पहलें की हैं: Bank has taken various initiatives for Clean Development Mechanism including the following : **1.** कागज के प्रयोग को घटाने के लिए विभिन्न विक्रेताओं को भुगतान ई-पेमेंट (आरटीजीएस/ एनईएफटी अथवा लाभार्थी के खाते में क्रेडिट) के माध्यम से अदा किया जाता है। Payment to various vendors are being made through E-payment mode (RTGS/ NEFT or credit to beneficiary account) to save paper consumption. **2.** अधिकारियों के आवास में और नए कार्यालय भवनों में सौर ऊर्जा का प्रयोग बढाया जा रहा है। The concept of solar power is being implemented in the residence of officers and new office buildings.
5	क्या कंपनी ने क्लीन टेक्नोलाजी, ऊर्जा दक्षता, अक्षय ऊर्जा आदि पर कोई अन्य पहल की है। हॉं/नहीं। यदि हॉं तो वेबपेज आदि का हाइपरलिंक दें। 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.	समीक्षाधीन वर्ष के दौरान बैंक ने निम्नलिखित सहित कई पहलें की हैं: Your Bank has undertaken a number of initiatives during the year under review, including the following **1.** रोशनी को बढाने के साथ-साथ बिजली को बचाने के लिए

		एलईडी का प्रयोग putting of LED lighting to save electrical energy, enhance brightness. **2.** हमारे स्टर हाउस-2 को इस प्रकार से बनाया गया है जिससे कि सूर्य प्रकाश का अधिकतम उपयोग हो और बिजली पर अधिक निर्भर न रहना पडे। Designing the Star house-2 in such a way to maximum us of Sun light and less dependence on Electricity.
6.	क्या रिपोर्ट किए जा रहे वित्तीय वर्ष के लिए कंपनी द्वारा जेनरेट किए जा रहे इमिशन/अवशिष्ट सीपीसीबी/एसपीसीबी द्वारा दी गई अनुमत सीमा के अंदर है? Are the Emissions/Waste generated by the company within the permissible limits given by CPCB/SPCB for the financial year being reported?	लागू नहीं, क्योंकि यह सेवा उद्योग है। Not Applicable, as engaged in Service Industry
7.	वित्तीय वर्ष के अंत में सीपीसीबी/ एसपीसीबी से प्राप्त कारण बताओ/कानूनी नोटिसों की संख्या, जो लंबित (अर्थात् संतोषपूर्ण निवारण नहीं हुआ) है 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	लागू नहीं Not Applicable

सिद्धांत 7 **Principle 7**

1.	क्या आपकी कंपनी किसी ट्रेड और चेम्बर अथवा संघ की सदस्य है? केवल उन प्रमुख का नाम दें जिसके साथ आपका कारोबार	हाँ Yes 1. भारतीय बैंक संघ (आईबीए) / Indian Banks Association (IBA) 2. भारतीय बैंकिंग एवं वित्त संस्थान (आईआईबीएफ) / Indian Institute of Banking and Finance (IIBF)

	संबंधी लेनदेन होता है: Is your company a member of any trade and chamber or association? Name only those major ones that your business deals with:	3. बैंकिंग कार्मिक चयन संस्थान आईबीपीएस) / Institute of Banking personal Selection (IBPS) 4. राष्ट्रीय बैंक प्रबंधन संस्थान (एनआईबीएम) / National Institute of Bank Management (NIBM) 5. भारतीय मर्चंट चैम्बर (आईएमसी) / Indian Merchant Chamber (IMC) 6. भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम (एनपीसीआई) / National Payment Corporation of India (NPCI) 7. स्विफ्ट अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग परिचालन सेमिनार (एसआईबीओएस) / Swift International Banking Operations, Seminar (SIBOS)
2	क्या आपने उपर्युक्त संघ के जरिए जनता की भलाई की उन्नति और सुधार हेतु वकालत/प्रचार किया है? Have you advocated/lobbied through above associations for the advancement or improvement of public good?	हाँ। बैंक ने ऐसे सुझाव दिए हैं जो समाज के लिए लाभदायक हैं। Yes, The Bank has suggested policies that benefits the society

सिद्धांत 8 **Principle 8**

1	क्या कंपनी के पास सिद्धांत 8 से संबंधित नीति के लिए निर्दिष्ट कार्यक्रम/पहल / परियोजना है? यदि हाँ तो उसके ब्यौरे दें. Does the company have specified programmes /initiatives/projects in pursuit of the policy related to Principle 8? If yes details thereof	हाँ। बैंक ऑफ़ इंडिया काफी दिनों से वित्तीय समावेशन के पहलों को प्रोत्साहित करने में सक्रिय भूमिका अदा कर रहा है। बिजनेस कॉरिसपॉन्डेंट मॉडल के माध्यम से वंचित लोगों को बैंक उनके द्वार पर बैंकिंग सेवाएं प्रदान करता है। बैंक वित्तीय समावेशन की गतिविधियों के माध्यम से ग्रामीण लोगों के जीवन को सुधारने में महत्वपूर्ण भूमिका अदा कर रहा है। इन पहलों में बैंकिंग तथा अनुषंगी

		सेवाएं शामिल हैं जो सामाजिक रूप से महत्वपूर्ण हैं। वर्ष 2014 में प्रधानमंत्री जन धन योजना आरंभ होने से वित्तीय समावेशन को गति मिली। इसके आरंभ होने के बाद बैंक ने 219 लाख पीएमजेडीवाई बचत खाते खोले हैं तथा रु.5884 करोड़ की जमाराशियां संग्रहित की हैं। डीएफएस के वर्तमान दिशा-निर्देशों के अनुसार उनकी पात्रता के आधार पर प्रतिभूतियों पर बल दिये बिना उनकी अनिवार्यताओं को पूरा करने के लिए पीएमजेडीवाई खाताधारकों को रु.10,000/- की ओवरड्राफ्ट सुविधा भी दी जा रही है। इसके आरंभ होने से मार्च 2019 तक यह सुविधा एक लाख से अधिक पीएमजेडीवाई ग्राहकों को दी गयी है। डीएफएस, एमओएफ, भारत सरकार, द्वारा कम प्रीमियम दर पर प्रधानमंत्री सुरक्षा बीमा योजना (पीएमएसबीवाई) तथा प्रधानमंत्री जीवन ज्योति बीमा योजना नामक सामाजिक सुरक्षा योजनाएं आरंभ की गयी हैं। कम वार्षिक अंशदान के साथ, अटल पेंशन योजना (एपीवाई) वार्षिकी योजना है जो विशेष रूप से असंगठित क्षेत्र में लगे व्यक्तियों के लिए है तथा यह ज्यादातर गरीब परिवारों के लिए वहनीय है। इसके आरंभ होने के बाद से बैंक ने 43.34 लाख लाभार्थियों की पीएमएसबीवाई, 16.31 लाख लोगों को पीएमजेजेबीवाई तथा 7.16 लाख लाभार्थियों को एपीवाई में शामिल किया है। प्रधानमंत्री फसल बीमा योजना (पीएमएफबीवाई) के माध्यम से किसानों को फसल सुरक्षा दी जा रही है। इसका लक्ष्य यह है कि फसल के नष्ट होने पर किसानों को आय की सुरक्षा प्रदान की जाय। कृषि क्षेत्र, बेरोजगार युवा तथा अन्य स्वरोजगारी समूहों को मदद करने के लिए बैंक

		ने प्रशिक्षण तथा परामर्श केन्द्र स्थापित किये हैं। बैंक वित्तीय साक्षरता फैलाने में भी सक्रिय है। Yes. The Bank has taken a pro-active role to promote Financial Inclusion initiatives since long. The Bank even provides banking services to the underprivileged at their doorstep through their Business Correspondences Model. Bank is playing a key role in improving the lives of the rural public through financial inclusion initiatives including banking and allied services that are socially relevant. Financial inclusion drive gained momentum with Pradhan Mantri Jan Dhan Yojna (PMJDY) launched in 2014. Since its launch, bank has opened 219 Lakhs PMJDY savings accounts and mobilised Rs. 5884 crores deposits in those accounts upto March 2019. PMJDY account holders are also being extended overdraft (OD) facility upto Rs. 10,000/-based on their eligibility as per the extant DFS guidelines to meet their exigencies without insistence on security. Since its launch, around one Lakhs PMJDY customers have been granted this facility till March 2019. Social security schemes introduced by DFS MoF GoI - Pradhan Mantri Suraksha Bima Yojana (PMSBY) and Pradhan Mantri Jeevan Jyoti Bima Yojana (PMJJBY) with low premium rate . Atal Pension Yojana (APY) with low monthly contributions is an annuity scheme especially for person engaged in unorganised sectors and affordable even to most

		poor households. Since its launch, bank has enrolled 43.34 lakhs beneficiaries in PMSBY, 16.31 lakhs beneficiaries in PMJJBY and 7.16 lakhs beneficiaries in APY. Crop protection to farmers through Pradhan Mantri Fasal Bima Yojna (PMFBY) aimed at providing income protection to farmers against crop failure. There are training and counselling centres set-up by the Bank to help the agri-sector, the unemployed youth and other self-employed groups. The Bank is also active in spreading financial literacy.
2.	क्या इन हाउस टीम/अपना आधार/बाह्य एनजीओं/सरकारी संरचना/अन्य किसी संगठन द्वारा कार्यक्रम/परियोजना शुरु की गई है? Are the programs/projects undertaken through in-house team/ own foundation/ external NGO/government structures / any other organization?	बिजनेस कॉरिस्पॉन्डेंट मॉडल, फिन्टेक, एनपीसीआई तथा पीएफआरडीए सहित बाहरी एजेंसियों तथा आन्तरिक माध्यमों से भी ये परियोजनाएं तथा पहल किये जाते हैं। These projects / initiates are undertaken through in house as well as outside agencies including Business Correspondent Model, Fintech, NPCI and PFRDA
3.	आपने अपनी पहल के प्रभाव का कोई आकलन किया है? Have you done any impact assessment of your initiatives	हाँ नियमित अंतराल पर प्रदर्शन संबंधी मूल्यांकन हमारे द्वारा किये जाते हैं और इसकी रिपोर्ट के आधार पर इन पहलों को और अधिक ठीक करना सुनिश्चित किया जाता है। Yes, performance related evaluation is being done by us at regular intervals and based on the findings, fine tuning of initiatives is ensured.
4.	समुदाय विकास परियोजना में आपकी कंपनी का प्रत्यक्ष अंशदान क्या है - भारतीय रुपए में रकम और शुरु की गई परियोजना का ब्यौरा। What is your company's direct contribution to community development projects- Amount in	बैंक समुचित सामान्य बैंकिंग गतिविधियां करता है जिसका सामाजिक विकास की परियोजनाओं पर सीधा प्रभाव पड़ता है। चाहे वह डीआरआई के अंतर्गत अग्रिम हो, केन्द्र सरकार/राज्य सरकार का विशेष कार्यक्रम हों, वित्तीय समावेशन हो,

	INR and the details of the projects undertaken	स्थानीय बैंकों को सपोर्ट हो या अन्य कार्य हों। कुछ गतिविधियाँ सीएसआर गतिविधियों के अंग के रूप में होती हैं। Bank undertakes fair normal banking activities having direct bearing on the community development projects. Be it advances under DRI, Special program of Government of India / State Government, Financial Inclusion, Local Bank support etc. Some of the activities forms part of CSR activities.
5.	क्या आपने यह सुनिश्चित करने के लिए ऐसे कदम उठाए हैं कि समुदाय द्वारा इस समुदाय विकास पहल को सफलतापूर्वक अपनाया जाए? कृपया करीब 50 शब्दों में स्पष्ट करें। Have you taken steps to ensure that this community: development initiative is successfully adopted by the Development initiative is successfully adopted by the Community? Please explain in 50 words or so.	वित्तीय साक्षरता के लिए केन्द्र (सीएफएल) स्थापित करना : वित्तीय साक्षरता के नवोन्मेषी तथा भागीदारी पद्धति तलाश करने के लिए ब्लॉक स्तर पर वित्तीय साक्षरता की परियोजनाएं। आरबीआई द्वारा चयनित एजेंसी अर्थात् क्रिसिल फाउन्डेशन के साथ महाराष्ट्र राज्य के रत्नागिरी जिले के पाँच ब्लॉक में इसका कार्यान्वयन किया गया। स्टार प्वाइंट बीसी : गैर बैंकिंग क्षेत्रों में आरएएम (रिटेल, कृषि तथा एमएसएमई) व्यवसाय प्राप्त करने के लिए यह बैंक द्वारा कार्यान्वित नयी वित्तीय सेवा पहल है जो ग्रोथ सेंटर के रूप में कार्य कर रही है। इसके आरंभ के बाद, बैंक ने कुल 1919 स्टार प्वाइंट बीसी नियोजित किया है जिसमें 5306 लीड 113 करोड़ में परिवर्तित हुए हैं। Setting up Centers for Financial Literacy (CFL) : Project on financial literacy at the block level to explore innovative and participatory approaches to financial literacy. Bank has implement in 5 Blocks of Ratnagiri District in Maharashtra with RBI identified agencies- CRISIL Foundation. Star Point BC- New Financial Inclusion initiative implemented by

		bank and acting as "Growth Centres" towards harness RAM Business (Retail, Agriculture term loan and MSME) in un-bank area. Since its launch, bank has deployed total 1919 Star Point BCs where 5306 leads converted amounting to Rs. 113 Crs .

सिद्धांत 9 **Principle 9**

1	वित्तीय वर्ष के अंत में कितने प्रतिशत ग्राहक शिकायतें/उपभोक्ता मामले लंबित हैं। What percentage of customer complaints/ consumer cases are pending as on the end of financial year.	0.80%
2	क्या कंपनी स्थानीय कानून की अनिवार्यता के अतिरिक्त उत्पाद लेबल पर उत्पाद की जानकारी प्रदर्शित करती है? हॉं/नहीं/लागू नहीं/टिप्पणी (अतिरिक्त जानकारी) 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)	लागू नहीं Not Applicable
3	विगत पांच वर्षो के दौरान कंपनी के विरुद्ध किसी भी शेयरधारक द्वारा अनुचित व्यापार व्यवहार, गैर जिम्मेदाराना विज्ञापन और/अथवा विरोधी प्रतिस्पर्धी व्यवहार से संबंधित कोई भी मामला दायर किया गया है और वित्तीय वर्ष के अंत में लंबित है। यदि हॉं, करीब 50 शब्दों में ब्यौरा दें Is there any case filed by any stakeholder against the company regarding unfair trade practices, irresponsible advertising and/or anti-competitive behavior during the last five years and pending as on end of financial year. If so, provide details thereof, in about 50 words or so	कोई नहीं **None**

4	क्या आपकी कंपनी द्वारा उपभोक्ता संतुष्टि की प्रवृत्ति /उपभोक्ता सर्वेक्षण किया गया है? Did your company carry out any consumer survey/ consumer satisfaction trends?	हां, बैंक ग्राहक केन्द्रित संस्था है और हमेशा फीडबैक का स्वागत करती है. बैंक यह सुनिश्चित करता है कि सभी ग्राहकों के अभियोग और शिकायतों को कुशलता और प्रभावी ढ़ंग से निपटाया जाए. Yes, The Bank is a customer centric organization and always welcome feedback. The Bank ensures that all customer grievances and complaints are handled as efficiently and effectively as possible