कारोबार उत्तरदायित्व रिपोर्ट 2021-22 Business Responsibility Report 2021-22

भाग ए : कंपनी के संबंध में सामान्य जानकारी

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.share@bankofindia.co.in
6	रिपोर्ट किया गया वित्तीय वर्ष Financial Year reported	2021-22
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 तीन प्रमुख उत्पाद/सेवाएं List three key products/services that The company manufactures/provides	1. थोक बैंकिंग Wholesale Banking 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)	44

	Number of International Locations (Provide details of major 5)	यूएसए, यूके, यूएई,सिंगापुर, हाँग काँग USA, UK, UAE, Singapore, Hong Kong
	ii. देशीय स्थानों की संख्या Number of National Locations	5,105
10.	iii. बाज़ार जहां कंपनी सेवाएं प्रदान कर रही हैं Markets served by the Company	राष्ट्रीय तथा अंतरराष्ट्रीय National and International यथा 31 मार्च 2022 को बैंक ऑफ इंडिया 22 शाखाओं, 1 प्रतिनिधि कार्यालय, 4 अनुषंगियों और एक जॉइंट वेन्चर सहित 16 देशों में परिचालन कर रहा है। As on 31st March 2022, Bank of India has operations in 16 countries with the 22 branches, 1 representative office 4 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. 4,103.57 Crore
2	कुल टर्नओवर(भारतीय रुपए) Total Turnover (INR)	Rs. 45954.55 Crore
3	कर पश्चात कुल लाभ (भारतीय रुपए) Total profit after taxes (INR)	Rs. 3,405 Crore
4	कर पश्चात लाभ के प्रतिशत (%) के रूप में कार्पोरेट सामाजिक जिम्मेदारी (सीएसआर)पर कुल व्यय Total Spending on Corporate Social Responsibility (CSR) as percentage of profit after tax	Rs. 3.72 Crore
5	गतिविधियों की सूची जिनमें उपर्युक्त 4 में व्यय किए गए List of activities in which expenditure in 4 above has been incurred	हमारा बैंक समाज और पर्यावरण के कल्याण के लिए अपनी सामाजिक जिम्मेदारी के तहत सीएसआर गतिविधियां कर रहा है। देश की एक प्रमुख वित्तीय संस्था होने के नाते हम समग्र रूप से समाज के लाभ और उत्थान के लिए गुणवत्तापूर्ण सेवा का समर्थन करते हैं। समाज के सामाजिक-आर्थिक विकास ने हमारे बैंक को ग्राहक आधार के विभिन्न खण्डों के लिए पसंद का बैंक बनने की अपनी दृष्टि में मदद की है। कारपोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व के अंतर्गत हमारे बैंक द्वारा समाज के जरूरतमंद, वंचित

		और अल्प सुविधा प्राप्त वर्गों के जीवन की गुणवत्ता को बढ़ाने के लिए विभिन्न कल्याणकारी और सामाजिक गतिविधियां की जाती हैं। सीएसआर गतिविधियां संगठन को समाज के साथ संबंध बनाने में मदद करती हैं जो बदले में बैंक के लिए आम जनता में सकारात्मक धारणा विकसित करती हैं। हमारा बैंक सीएसआर की अवधारणा में भी विश्वास करता है क्योंकि यह हमारे ब्रांड को प्रतिस्पर्धी लाभ और प्रतिष्ठा देता है। बीओआई ने सामाजिक कल्याण और सामुदायिक विकास के लिए विभिन्न सामाजिक पहल करके कॉर्पोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व (सीएसआर) के क्षेत्र में अपनी व्यक्तिगत ब्रांड छवि बनाई है। यह बैंक मुख्य रूप से स्वच्छ भारत अभियान, ग्रामीण विकास, पर्यावरणीय धारणीयता, बेटी बचाओ-बेटी पढ़ाओ अभियान जैसे शैक्षिक कार्यक्रम, गरीबों/वंचितों को स्वास्थ्य सुविधा प्रदान करने, सामाजिक-आर्थिक विकास, स्वच्छता, पेयजल उपलब्ध कराने, जीवन स्तर में सुधार, कौशल विकास, महिलाओं, बच्चों के कल्याण और अनुसूचित जाति/अनुसूचित जनजाति/अन्य पिछड़ा वर्ग आदि के क्षेत्र में सीएसआर कार्यकलापों में लगा हुआ है। बैंक स्वैच्छिक आधार पर जरूरतमंदों और वंचितों के लिए सीएसआर गतिविधियों को शुरू करके समाज को कुछ लौटाने के दर्शन के लिए प्रतिबद्ध है। बैंक पिछले कुछ वर्षों में देशभर में सीएसआर गतिविधियों में उदारतापूर्वक योगदान दे रहा है। बैंक ऑफ इंडिया ने वर्ष 2021-22 के दौरान कुल रु.371.66 लाख की विभिन्न सीएसआर

		परियोजनाओं को मंजूरी दी है। सीएसआर गतिविधियों की अपनी अवधारणा के तहत, बैंक ने विभिन्न परियोजनाओं में सहायता की है जो निम्नानुसार हैं: 1. स्वच्छ भारत अभियान - रु. 5.01 लाख 2. बेटी बचाओ बेटी पढ़ाओ अभियान- रु. 104.61 लाख 3. पर्यावरणीय धारणीयता और पारिस्थितिकीय संतुलन- रु.10.00 लाख 4. सामाजिक कल्याण सहित स्वास्थ्य और परिवार कल्याण -रु. 61.47 लाख 5. मूल शिक्षा, कौशल विकास प्रशिक्षण - रु.25.69 लाख 6. स्थानीय सामुदायिक सेवा/सामाजिक गतिविधि- रु.144.17 लाख 7. दिव्यांगजनों को सहायता- रु.5.51 लाख 8. कोविड19 - निवारक हेल्थकेयर और स्वच्छता, और आपदा प्रबंधन सहित हेल्थकेयर को बढ़ावा देने हेतु- रु. 15.17 लाख बैंक बेटी बचाओ-बेटी पढ़ाओ अभियान को बढ़ावा देने के लिए ब्रांड नाम "स्टार एंजेल स्कीम" के तहत अपनी प्रमुख सीएसआर गतिविधियों को भी जारी रख रहा है। इस कार्यक्रम में, आर्थिक रूप से कमजोर वर्गों की कक्षा -1 की छात्राओं का चयन जाता है और स्नातक स्तर तक उनके शैक्षिक खर्चों को पूरा करने के लिए प्रति वर्ष 1200 /- रुपये की वित्तीय सहायता प्रदान की जाती है। बैंक ऑफ इंडिया ने गरीब और वंचित नागरिकों के लिए स्वास्थ्य शिविरों को प्रायोजित करके स्वास्थ्य क्षेत्र में सहायता की है। हमारे बैंक ने गरीब रोगियों को चिकित्सा सेवाएं प्रदान करने

		वाले अस्पतालों को चिकित्सा उपकरण भी प्रदान किए। एक जिम्मेदार कॉर्पोरेट नागरिक के रूप में, हमारा बैंक शिक्षा को प्रायोजित करके, शिक्षा सामग्री दान करके, विकलांगों और अनाथों को सहायता प्रदान करके, और गरीबों और वंचितों को बेहतर जीवन के अवसरों के लिए कौशल प्रशिक्षण प्रदान करके बुनियादी शिक्षा का समर्थन करना जारी रखता रहा है। Our Bank is engaged in CSR activities to embrace social responsibility for the well-being of society and environment. Being a premier financial institution of the country we endorse quality service for the benefit and upliftment of the society as a whole. Socio-economic development of society has helped our bank in its vision to become the bank of choice for various segments of customer base. Under Corporate Social Responsibility various welfare and social activities are undertaken by our Bank to raise the quality of life of the needy, deprived and under privileged section of the society. CSR activities helps the organization in building relationship with the society which in turn develops positive perception in general public for the bank. Our Bank also believes in concept of CSR as it gives competitive advantage and reputation to our brand. BOI has created its individual brand image in the field of Corporate Social Responsibility (CSR) by taking various social initiatives for social welfare and community development. The Bank is engaged in the CSR activities mostly in the area of Swachhta Bharat Abhiyan, Rural Development, Environment sustainability, Educational program such as Beti Bachao Beti Padhao Abhiyan, Extending health care to poor/under privileged, socioeconomic development, sanitation, providing drinking water, improving standard of living, skill

		development, welfare of women, children and SC/ST/OBC etc. Bank is committed to the philosophy of giving back to the society by way of undertaking CSR activities for the needy & deprived on voluntary basis. The Bank has been generously contributing to CSR activities over the last few years throughout the length and breadth of the country. Bank of India has approved various CSR projects during the year 2021-22 aggregating Rs. 371.66 lakh. Under its concept of CSR activities, Bank has assisted in various projects bifurcated as under: 1. Swachh Bharat Abhiyan-Rs. 5.01 lakh 2. Beti Bachao Beti Padhao Abhiyan-Rs. 104.61 lakh 3. Environmental Sustainability and Ecological balance-Rs.10.00 lakh 4. Health and Family Welfare including Social welfare -Rs.61.47 lakh 5. Basic Education, Skill development training -Rs.25.69 lakh 6. Local community service/ social activity-Rs. 144.17 lakh 7. Supporting differently abled- Rs. 5.51 lakh 8. COVID19 - towards promotion of health care, including preventive health care and sanitation, and disaster management-Rs.15.17 lakh Bank is also continuing its flagship CSR activities under brand name “Star Angel Scheme” for promoting Beti Bachao Beti Padhao Abhiyan. In this program, girl students from economically weaker sections are identified in their standard I and selected for extending financial support to of Rs.1200/- per annum for meeting their educational expenses upto graduation. Bank of India has assisted in health sector

		by sponsoring health camps for poor and underprivileged citizen. Our Bank also provided medical equipment to hospitals catering medical services to poor patients. As a responsible corporate citizen, our Bank has been continuing to supports basic education by sponsoring education, donating education materials, extending assistance to differently abled and orphans, and also providing skill training for better life opportunities to poor and underprivileged

	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 अनुषंगियाँ Yes. Bank has four domestic subsidiaries a) बीओआई शेयरहोल्डिंग लिमिटेड/ BOI Shareholding Ltd b) बीओआई मर्चेन्ट बैंकर लिमिटेड/ BOI Merchant Banker Ltd c) बीओआई स्टार इनवेस्टमेंट मैनेजर प्रा.लि. / BOI Star Investment Manager Pvt Ltd d) बीओआई स्टार ट्रस्टी सर्विसेज प्रा. लि. / BOI Star Trustee Services Pvt Ltd और चार अंतरराष्ट्रीय अनुषंगियाँ है। and four International subsidiaries. a) बीओआई (तंजानिया) लि. / BOI (Tanzania) Ltd b) पी टी बैंक ऑफ इंडिया इंडोनेशिया टीबीके/ P T Bank of India Indonesia TBK c) बीओआई (न्यूज़ीलैंड) लि./ BOI (New Zealand) Ltd d) बीओआई (युगांडा) लि./ BOI (Uganda) Ltd
2	क्या अनुषंगी कंपनी/कंपनियां मूल कंपनी के कारोबार जिम्मेदारी(बीआर) पहलों में सहभागिता करती हैं । यदि हॉ, तो ऐसी	नहीं No

	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)	
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	09450145 श्री एम.कार्तिकेयन Mr.M.Karthikeyan 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 लाग हो) DIN	लाग नहीं N.A
2.	नाम Name	श्री शंकर सेन Shri Sankar Sen
3.	पदनाम Designation	महाप्रबंधक एवं सीएफओ General Manager & CFO
4.	टेलीफोन नम्बर Telephone number	022-66684694
5.	ई-मेल आईडी e-mail id	Headoffice.finance@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 हॉ, 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 ढॉचा 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 में कई नीतियां औपचारिक रूप से लागू हैं 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 को, 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.

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 जहॉ 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									
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)									

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.

	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.	वार्षिक अंतराल पर Annually
	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 वार्षिक अंतराल पर बीआर रिपोर्ट प्रकाशित करता है। रिपोर्ट देखने के लिए हाइपरलिंक है: The Bank publishes BR Report annually. Hyperlink for viewing is https://www.bankofindia.co.in/Business-Responsibility-Report

भाग ई: सिद्धांतवार कार्यनिष्पादन 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.

<table>
<tr><td>क्या यह समूह/संयुक्त उद्यम/आपूर्तिकर्ता/ठेकेदार/एनजीओ/अन्य पर विस्तारित है?
Does it extend to the Group/Joint Ventures/ Suppliers/ Contractors/ NGOs/ Others?</td><td>नहीं No</td></tr>
<tr><td>विगत वित्तीय वर्ष में शेयरधारको से कितनी शिकायतें प्राप्त हुई है और प्रबंधन द्वारा संतोषजनक ढंग से निवारण का प्रतिशत क्या है? यदि
How many stakeholder complaints have been received in the past financial year and what percentage was satisfactorily resolved by the management? If</td><td><table>
<tr><td>वर्ष के आरंभ में लंबित शिकायतों की संख्या
No. of complaints pending during the beginning of year</td><td>13,188</td></tr>
<tr><td>वर्ष के दौरान प्राप्त शिकायतों की संख्या
No. of complaints received during the year</td><td>4,92,955</td></tr>
<tr><td>वर्ष के दौरान कितनी शिकायतों का निवारण किया गया
No. of complaints redressed during the year</td><td>5,03,415</td></tr>
<tr><td>वर्ष के अंत में लंबित शिकायतों की संख्या No. of complaints pending at the end of the year</td><td>2,724</td></tr>
<tr><td>निपटाई गयी शिकायतों का %
% of complaints resolved.</td><td>99.46%</td></tr>
</table></td></tr>
</table>

सिद्धांत 2 Principle 2

<table>
<tr><td>1.</td><td>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</td><td>i. स्वयं सहायता समूह : बैंक कई स्वयं-सहायता समूहों (एसएचजी) को, उनके साथ लिंकेज स्थापित करके और परेशानी मुक्त वित्तपोषण के माध्यम से स्व-रोजगार सृजित करने में सहायता प्रदान करता है। एसएचजी को एक लंबी अवधि में बार बार ऋण प्रदान कर</td></tr>
</table>

CLASSIFICATION: **INTERNAL**

	incorporated social or environmental concerns, risks and/or opportunities.	उन्हें स्थायी आजीविका शुरू करने और जीवन की गुणवत्ता में सुधार करने के लिए उच्च मात्रा में ऋण उपलब्ध कराने पर ज़ोर दिया जाता है। i. **Self-help groups**: The Bank supports Self Help Groups (SHGs) in generating self-employment through establishing linkages with them and hassle free financing. The emphasis is on assisting SHGs over a period of time, through repeat doses of credit, to enable them to access higher amounts of credit for taking up sustainable livelihoods and improve on the quality of life.
		ii. **स्टार स्वरोजगार प्रशिक्षण संस्थान (आरसेटी) :** ग्रामीण विकास मंत्रालय (एमओआरडी) द्वारा जारी दिशानिर्देशों के अनुरूप हमारे बैंक द्वारा आरएसईटीआई की स्थापना की गई है, जिसका उद्देश्य ग्रामीण बेरोजगार युवाओं को प्रशिक्षण प्रदान करना है, ताकि वे एक अच्छे उद्यमी के रूप में उभरें और व्यावसायिक प्रशिक्षण के सफलतापूर्वक पूरा होने पर बैंक की हैंडहोल्डिंग सहायता के साथ आर्थिक गतिविधियां शुरू करें। भारत सरकार के दिशा-निर्देशों के अनुसार, बीओआई के पास वर्तमान में 43 आरएसईटीआई हैं जिनमें से 42 झारखंड, महाराष्ट्र, मध्य प्रदेश, ओडिशा और उत्तर प्रदेश राज्यों में हमारे अग्रणी जिलों में हैं और 1 पश्चिम बंगाल के बारासात में गैर-लीड जिले में है। ii. Star **Swarojgar Prashikshan Sansthan (RSETI)** : 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 unemployed 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 43 RSETIs of which 42 are in our Lead Districts in the States of Jharkhand, Maharashtra, Madhya Pradesh, Orissa & Utter Pradesh and 1 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.
		iv वित्तीय साक्षरता(सीएफ़एल) हेतु केंद्र: : भारतीय रिजर्व बैंक के दिशानिर्देशों के अनुसार हम ग्रामीण वंचित लोगों को वित्तीय जागरूकता प्रदान करने के लिए महाराष्ट्र, मध्य प्रदेश, झारखंड, ओडिशा और उत्तर प्रदेश राज्यों में भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा पहचाने गए नामित गैर-सरकारी संगठनों द्वारा संचालित 106 सीएफएल को प्रायोजित कर रहे हैं।**Centre for Financial Literacy(CFL**) : In terms of RBI guideline We are sponsoring 106 CFL run by designated NGOs identified by RBI in the state of Maharashtra, Madhya Pradesh, Jharkhand, Odisha & Uttar Pradesh to provide financial awareness to rural unserved 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:	लागू नहीं Not Applicable

	For each such product, provide the following details in respect of resource use (energy, water, raw material etc.) per unit of product(optional	
(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 ग्राहको 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 हॉ 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 हॉ 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 हॉ 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 and waste? If yes,	लागू नहीं Not Applicable

	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 से समस्त कर्मचारियों का कल्याण 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 **31-03-2022** को बैंक में कुल **51825** कर्मचारी हैं The Bank has total of **51825** employees as on **31-03-2022**
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	**14725**
4	कृपया विकलांगता सहित स्थायी कर्मचारियों की संख्या बताए Please indicate the Number of permanent employees with disabilities	बैंक में 1196 विकलांग स्थायी कर्मचारी हैं। Bank has 1196 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
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?	**97.4%**
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,	**प्राप्त Received : 6** **लंबित Pending : 2 (यौन उत्पीडन संबंधी मामले sexual harassment cases)**

CLASSIFICATION: **INTERNAL**

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

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 labour	शून्य/NIL	शून्य/NIL
2.	यौन उत्पीड़न Sexual harassment	6	2
3.	पक्षपाती नियोजन Discriminatory employment	शून्य/NIL	शून्य/NIL

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	**83.55 %**
(b)	स्थायी महिला कर्मचारी Permanent Women employees	**89.15 %**
(c)	आकस्मिक/अस्थायी/संविदात्मक कर्मचारी Casual/Temporary/Contractual Employees	शून्य Nil
(d)	दिव्यांग कर्मचारी Employees with Disabilities	**83.97 %**

1	क्या कंपनी ने अपने आंतरिक और बाह्य शेयरधारकों को मैप किया है? Has the company mapped its internal and external stakeholders	हाँ, बैंक ने अपने आंतरिक और बाह्य शेयरधारकों की स्पष्ट मैपिंग की 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 । Yes, 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	जी हां, बैंक आर्थिक और सामाजिक अल्प सुविधा प्राप्त ग्राहकों, छोटे किसानों, और

	किया है Out of the above, has the company identified the disadvantaged, vulnerable & marginalized stakeholders	उद्योगपतियों, महिला 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 हॉ 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 हॉ, 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 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?	492955 शिकायतें प्राप्त 99.46% का समाधान किया गया 492955 complaints received 99.46% resolved.

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 इंडिया 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 रणनीतियॉ/पहले हैं? हॉ/नहीं, यदि हॉ 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. 4. बैंकिंग संव्यवहार हेतु AePS सिस्टम AePS system for banking transactions
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। हॉ/नहीं। यदि हॉ 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 use 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 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:	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) 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 मर्चेंट 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)

सिद्धांत 8 Principle 8

1	क्या कंपनी के पास सिद्धांत 8 से संबंधित नीति के लिए निर्दिष्ट कार्यक्रम/पहल / परियोजना है? यदि हॉं 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	हॉं। 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 मार्च 2022 तक 268.54 लाख पीएमजेडीवाई बचत खाते खोले हैं तथा रु. 11048 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 2022 तक यह सुविधा 2.55 लाख पीएमजेडीवाई ग्राहकों को दी गयी है जिसकी कुल राशि मार्च 202021 के अंत तक रु. 48.68 करोड 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 135.08 लाख लाभार्थियों की पीएमएसबीवाई, 55.38 लाख लोगों को पीएमजेजेबीवाई तथा 19.50 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 अपनी

		शाखाओं और 51 एफएलसी (वित्तीय साक्षरता केंद्रों) के माध्यम से 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 our Business Correspondences Model. Bank is playing a key role in improving the lives of the rural masses 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 268.54 Lakhs PMJDY savings accounts and mobilised Rs. 11048 crores deposits in those accounts upto March 2022. 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, 2.55 Lakh PMJDY customers have been granted this facility amounting to Rs.48.68 Crs. till March 2022. 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 135.08 lakhs

		beneficiaries in PMSBY, 55.38 lakhs beneficiaries in PMJJBY and 19.50 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 due to natural calamity. There are training and counselling centres set-up by the Bank to help the agri-sector, the unemployed rural youth and other self-employed groups. The Bank is also active in spreading financial literacy through its Branches and 51 FLCs(Financial Literacy Centres)..
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, एमओआरडी, हमारे द्वारा प्रायोजित 43 आरसेटी सहित बाहरी एजेंसियों तथा आन्तरिक माध्यमों से भी चिरस्थायी आजीविका प्रदान करने हेतु 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, MoRD, our sponsored 43 RSETI to provide sustainable livelihood.
3.	आपने अपनी पहल के प्रभाव का कोई आकलन किया है? Have you done any impact assessment of your initiatives	हॉ 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	बैंक समुचित सामान्य बैंकिंग गतिविधियां करता है जिसका सामाजिक विकास की परियोजनाओं पर सीधा प्रभाव पड़ता है। चाहे वह डीआरआई के अंतर्गत अग्रिम हो, पीएमएमवाई, पीएमस्वनिधि

	परियोजना का ब्यौरा। What is your company's direct contribution to community development projects- Amount in INR and the details of the projects undertaken	सहित केन्द्र सरकार/राज्य सरकार का विशेष कार्यक्रम हों, वित्तीय समावेशन हो, 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 including PMMY, PMSVANidhi, 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 पॉच ब्लॉक में इसका कार्यान्वयन किया गया। हमें दिसंबर, 2021 तक आरबीआई द्वारा चुने गए पांच एनजीओ के सहयोग से पांच राज्यों (झारखण्ड, महाराष्ट्र, ओडिशा, मध्य प्रदेश और उत्तर प्रदेश) में 110 सीएफएल स्थापित करने की जिम्मेदारी दी गई है, जिसमें से 106 सीएफएल पहले से कार्यरत हैं। 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। हमारे पास वित्तीय सेवाएं प्रदान करने के लिए समाज के बैंकिंग सेवाओं से वंचित सदस्यों की सेवा करने के लिए 14,000 से भी अधिक बीसी/बीसीए की मजबूत समर्पित शक्ति है। ईज़ आवश्यकताओं के अनुरूप 39 सेवाएं इन बीसी/बीसीए पॉन्ट्स के माध्यम से उपलब्ध कराए जा रहे हैं।

		Setting up Centres for Financial Literacy (CFL): Project on financial literacy at the block level to explore innovative and participatory approaches to financial literacy. Bank has implemented in 5 Blocks of Ratnagiri District in Maharashtra with RBI identified agencies- CRISIL Foundation. We have been entrusted to scaling up 110 CFL in Five States (Jharkhand, Maharashtra, Odisha, Madhya Pradesh & Uttar Pradesh) in collaboration with RBI identified Five NGOs by December, 2021, of which (106) CFL are already functional. 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-banked area. We have strong dedicated force of more than 14,000 BC / BCA to serve the unserved members of the society to provide financial services. As per Ease requirements 39 Services are being made available through these BC / BCA points.

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.	0.54%
2	क्या कंपनी स्थानीय कानून की अनिवार्यता के अतिरिक्त उत्पाद लेबल पर उत्पाद की जानकारी प्रदर्शित करती है? हॉ/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	**कोई नहीं** **None**

	और/अथवा विरोधी प्रतिस्पर्धी व्यवहार से संबंधित कोई भी मामला दायर किया गया है और वित्तीय वर्ष के अंत में लंबित है। यदि हॉ, 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	
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 ढंग 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