

CO:IRD:2022-23:113

14th July, 2022

National Stock Exchange of India Limited Listing Department Exchange Plaza, Plot No.C/1, 'G' Block Bandra-Kurla Complex Bandra (E), Mumbai-400 051 Scrip Code - CENTRALBK	BSE Ltd. Corporate Relationship Deptt Phiroze Jeejeebhoy Towers Dalal Street, Fort Mumbai 400001 Scrip Code - 532885
--	--

Dear Sir/Madam,

Sub : Business Responsibility and Sustainability Report 2021-22

In compliance with Regulation 34(2)(f), we are submitting herewith Business Responsibility and Sustainability Report of the Bank for Financial Year 2021-22.

Please take the above on your record.

Thanking you,

Yours faithfully,
For CENTRAL BANK OF INDIA


SMRUTI RANJAN DASH
GENERAL MANAGER



BUSINESS RESPONSIBILITY AND SUSTAINABILITY REPORT 2021-22

SECTION A: GENERAL DISCLOSURES

I. Details

1. Corporate Identity Number (CIN) of the Company	Not Applicable
2. Name of the Entity	Central Bank of India
3. Year of Incorporation	1911
4. Registered office address	Chander Mukhi Building, Nariman Point, Mumbai – 400 021
5. Corporate office address	Chander Mukhi Building, Nariman Point, Mumbai – 400 021
6. E-mail id	investors@centralbank.co.in
7. Telephone	+91 22 6638 7777
8. Website	www.centralbankofindia.co.in
9. Financial year for which reporting is being done	2021-22
10. Name of the Stock Exchange(s) where shares are listed	Equity Shares are listed on BSE Limited and National Stock Exchange of India Limited
11. Paid-up capital	₹ 8680.94 crore
12. Name and contact details of the person who may be contacted in case of any queries on the BRSR report	Smruti Ranjan Dash General Manager Phone No. +91 22 6638 7880 E-mail id – gmhrd@centralbank.co.in
13. Reporting boundary	Disclosures made in this report are on a standalone basis and pertains to Central Bank of India

II. Products/Services

14. Details of business activities

S. No.	Description of Main Activity	Description of Business Activity	% of Turnover
1.	Financial and Insurance Service	Banking Activities by Central, Commercial Bank	100

15. Products/services sold by the entity

S. No.	Product/Service	NIC Code	% of total turnover contributed
1.	Financial Services – Monetary Intermediation of commercial banks, saving banks, postal saving banks and discount houses (Central Bank of India is engaged in providing a wide range of Banking and financial services including retail banking, corporate banking and treasury operations)	64191	100

III. Operations -

16. Number of locations where plants and/or operations/Offices of the entity are situated

Location	Number of plants	Number of offices	Total
National	Not Applicable*	17803**	17803
International		Nil	Nil

*The entity is Bank and hence does not undertake any manufacturing activity.

**includes branches, ATMs, BC outlets (4528+2976+10299).

17. Markets served by the entity

a. Number of locations

Locations	Number
National (No. of States and UTs)	Pan-India
International (No. of countries)	Nil

b. What is the contribution of exports as a percentage of the total turnover of the entity?

Not applicable

c. A brief on types of customers -

Our Bank is dealing with customers who are associated with Bank in any arrangement like Depositor, Borrower, Service provider, Government Service Provider, etc.

IV. Employees

18. Details as the end of Financial Year 2021-22 -

a. Employees (including differently abled):-

S. No.	Particulars	Total (A)	Male		Female	
			No. (B)	% (B/A)	No. (C)	% (C/A)
EMPLOYEES						
1.	Permanent (D)	30289	22915	75.65	7374	24.35
2.	Other than Permanent (E)	00	00	00	00	00
3.	Total employees (D + E)	30289	22915	75.65	7374	24.35

b. Differently abled Employees:-

S. No.	Particulars	Total (A)	Male		Female	
			No. (B)	% (B/A)	No. (C)	% (C/A)
DIFFERENTLY ABLED EMPLOYEES						
1.	Permanent (D)	812	656	80.78	156	19.22
2.	Other than Permanent (E)	00	00	00	00	00
3.	Total differently abled employees (D + E)	812	656	80.78	156	19.22

19. Participation/inclusion/representation of women –

	Total (A)	No. and percentage of Females	
		No. (B)	% (B/A)
Board of Directors	8	Nil	Nil
Key Management Personnel	11	1	9.09%

20. Turnover rate for permanent employees –

	FY 2020			FY 2021			FY 2022		
	Male	Female	Total	Male	Female	Total	Male	Female	Total
Permanent Employees	1.4%	1.9%	1.6%	1.4%	2.1%	1.7%	2.4%	2.5%	2.5%

V. Holding, subsidiary and associate companies (including joint ventures)

21. (a) As at March 31, 2022

S. No.	Name (A)	Subsidiary/ Associates	% of shares held	Does the entity indicated at column A, participate in the Business Responsibility initiatives of the Bank? (Yes/No)
1.	Cent Bank Home Finance Limited	Subsidiary	64.40	No
2.	Centbank Financial Services Limited	Subsidiary	100.00	No
3.	Uttar Bihar Gramin Bank	Associates	35.00	No
4.	Uttarbanga Kshetriya Gramin Bank	Associates	35.00	No
5.	Indo Zambia Bank Limited	Associates	20.00	No

VI. CSR Details

22. (i) Whether CSR is applicable as per section 135 of Companies Act, 2013 : No
(ii) Turnover (in ₹) : 22903.34 crore
(iii) Net worth (in ₹) : 23801.85 crore
(iv) Total amount spent on CSR for FY22 - Nil

VII. Transparency and Disclosures Compliances

23. Complaints/grievances on any of the principles (Principles 1 to 9) under the National Guidelines on Responsible Business Conduct (NGRBC)

Stakeholder group from whom complaint is received	Grievance Redressal Mechanisms in Place (Yes/ No) (If Yes, then provide web-link for grievance redress policy)	Financial Year 2021-22			Financial Year 2020-21		
		Number of complaints filed during the year	Number of complaints pending resolution at close of the year	Remarks	Number of complaints filed during the year	Number of complaints pending resolution at close of the year	Remarks
Communities	Yes https://www.centralbankof-india.co.in/en	-	-	-	-	-	-
Investors (other than shareholders)	Yes https://www.centralbankof-india.co.in/en/investor-relations	-	-	-	-	-	-
Shareholders	Yes https://www.centralbankof-india.co.in/en/investor-relations	3	3	NA	2	2	NA
Employees	Yes https://www.centralbankof-india.co.in/en	139	93	NA	99	71	NA
Value Chain Partners	Yes https://www.centralbankof-india.co.in/en	-	-	-	-	-	-
Others including customers (Bank Portal +ATM+CPGRAMS+INGRAMS+MSME+RETAIL)	Yes https://www.centralbankof-india.co.in/pdf/CUSTOMER-GRIEVANCEREDRESSAL-POLICY31.01.2012.pdf	183566	923	As on 30.04.2022, all resolved	213958	4381	All complaints resolved

24. Overview of the entity's material responsible business conduct issues:-

S. No.	Material issue identified	Indicate whether risk or opportunity (R/O)	Rationale for identifying the risk / opportunity	In case of risk, approach to adapt or mitigate	Financial implications of the risk or opportunity (Indicate positive or negative implications)
1.	Tie-up with Fintech companies for delivering financial services.	Opportunity	Fintech is enabling and empowering the next generation of consumers who are highly tech-savvy and have greater financial literacy but had a paucity of time. These customers can avail the services on the go. With the enablers like the use of Artificial intelligence for credit decisions based on algorithms, APIs for e-documentation, and system integrations any bank can excel and deliver the desired services and can enhance its asset/liabilities portfolios.	Though the activity has inherent risks, however with appropriate risk mitigates in place, the risk can be reduced substantially.	The adoption of newer technology will help any bank to provide financial services across the ecosystem even without having a brick and mortar structure more swiftly and enhance its asset/liability portfolio.
2.	Sustainable Development Goals -"Green Fixed Deposits"	Opportunity	Green Deposits will help enhance Central Bank of India's participation in projects directly supporting United Nations' Sustainable Development Goals (SDGs) and empower our depositors to opt for financial products that have a positive impact on the environment, and the society at large.	Green deposit is offered at special rates which are above other fixed deposit rates.	Positive: Safeguarding our environment from climate change is the need of the hour. Hence there is immense scope to increase green deposits in the country.
3.	Green Financing	Opportunity	The government often employs SDGs as a framework to achieve a more sustainable future for all and companies are increasingly setting the corporate target to align with those SDGs. Encourage dealers to sell more electric vehicles by providing incentives to dealers and sales executives. Charging lower interest rates on electrical vehicle loans than fossil fuel vehicle loans to attract more customers.	Access to a diversified pool of green finance like water management, waste management, affordable green housing, green vehicle financing, etc.	Positive: Immense scope to build a larger green Portfolio.

STRATEGY

NOTICE

REPORTS

FINANCIALS

SECTION B : MANAGEMENT AND PROCESS DISCLOSURES

The National Guidelines for Responsible Business Conduct (NGRBC) as prescribed by the Ministry of Corporate Affairs advocates nine principles referred as P1-P9 as given below:

P1	Businesses should conduct and govern themselves with integrity in a manner that is ethical, transparent and accountable
P2	Businesses should provide goods and services in a manner that is sustainable and safe
P3	Businesses should respect and promote the well-being of all employees, including those in their value chains
P4	Businesses should respect the interests of and be responsive towards all its stakeholders
P5	Businesses should respect and promote human rights
P6	Businesses should respect, protect and make efforts to restore the environment
P7	Businesses when engaging in influencing public and regulatory policy, should do so in a manner that is responsible and transparent
P8	Businesses should promote inclusive growth and equitable development
P9	Businesses should engage with and provide value to their consumers in a responsible manner

This section is aimed at helping businesses demonstrate the structures, policies and processes put in place towards adopting the NGRBC Principles and Core Elements.

Disclosure Questions	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9
Policy and management processes									
1. a. Whether your entity's policy/policies cover each principle and its core elements of the NGRBCs. (Yes/No)	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes
b. Has the policy been approved by the Board? (Yes/No)	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes
c. Web Link of the Policies, if available	https://www.centralbankofindia.co.in/ Some policies may also include a combination of internal policies of the Bank which are accessible to all internal stakeholders and policies placed on the Bank's website.								
2. Whether the entity has translated the policy into procedures. (Yes/No)	Yes. The Bank has translated the policies as applicable and adapted the same into procedures and practices in all spheres of activities that the Bank undertakes.								
3. Do the enlisted policies extend to your value chain partners? (Yes/No)	Yes. The Bank's Code of Conduct largely adopts the above-mentioned principles and the Bank expects its stakeholders to adhere to the same in all their dealings.								
4. Name of the national and international codes/certifications/labels/ standards (e.g. Forest Stewardship Council, Fairtrade, Rainforest Alliance, Trustea) standards (e.g. SA 8000, OHSAS, ISO, BIS) adopted by your entity and mapped to each principle.	Not Applicable.								
5. Specific commitments, goals and targets set by the entity with defined timelines, if any.	No any specific target is being set under the aforesaid policies. However, compliance with these principle/s is our commitment and goal.								
6. Performance of the entity against the specific commitments, goals and targets along-with reasons in case the same are not met.	Not Applicable.								

Disclosure Questions	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9																																							
Governance, leadership and oversight																																																
7. Statement by director responsible for the business responsibility report, highlighting ESG related challenges, targets and achievements (<i>listed entity has flexibility regarding the placement of this disclosure</i>)	<p>The Bank aims to enhance financial inclusion in the country. The Bank's commitment to ESG standards is best reflected in its core principles, which are ingrained in all aspects of its operations. Kindness, fairness, efficacy, and efficiency are the foundation ideals of the Bank. Sound governance standards, according to the Bank, are a key instrument for creating long-term value for all of its stakeholders and promoting sustainability. One of the Bank's fundamental and core values is respect for human rights. Climate change is not only an environmental issue, but also a business risk, according to the Bank. In its lending policies, the Bank is boosting its due diligence on social and environmental impact.</p>																																															
8. Details of the highest authority responsible for implementation and oversight of the Business Responsibility policy (ies).	Shri Rajeev Puri, Executive Director																																															
9. Does the entity have a specified Committee of the Board/ Director responsible for decision making on sustainability related issues? (Yes / No). If yes, provide details.	Yes, All committees look after the sustainability related issues as per their agenda specific requirement.																																															
10. Details of Review of NGRBCs by the Bank	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Subject for Review</th> <th colspan="9">Review of principles undertaken by and frequency</th> </tr> <tr> <th>P1</th> <th>P2</th> <th>P3</th> <th>P4</th> <th>P5</th> <th>P6</th> <th>P7</th> <th>P8</th> <th>P9</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Performance against above policies and follow up action</td> <td colspan="9">As a practice, BR policies of the Bank are reviewed periodically or on a need basis by department heads and competent authority. During this assessment, the efficacies of the policies are reviewed and necessary changes to policies and procedures are implemented.</td> </tr> <tr> <td>Compliance With statutory requirements of relevance to the principles, and, rectification of any non-compliances</td> <td colspan="9">The Bank is in compliance with the extant regulations as applicable.</td> </tr> </tbody> </table>									Subject for Review	Review of principles undertaken by and frequency									P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	Performance against above policies and follow up action	As a practice, BR policies of the Bank are reviewed periodically or on a need basis by department heads and competent authority. During this assessment, the efficacies of the policies are reviewed and necessary changes to policies and procedures are implemented.									Compliance With statutory requirements of relevance to the principles, and, rectification of any non-compliances	The Bank is in compliance with the extant regulations as applicable.								
Subject for Review	Review of principles undertaken by and frequency																																															
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9																																							
Performance against above policies and follow up action	As a practice, BR policies of the Bank are reviewed periodically or on a need basis by department heads and competent authority. During this assessment, the efficacies of the policies are reviewed and necessary changes to policies and procedures are implemented.																																															
Compliance With statutory requirements of relevance to the principles, and, rectification of any non-compliances	The Bank is in compliance with the extant regulations as applicable.																																															
11. Has the entity carried out independent assessment/ evaluation of the working of its policies by an external agency? (Yes/No). If yes, provide name of the agency.	No																																															

12. If answer to question (1) above is "No" i.e. not all Principles are covered by a policy, reasons to be stated: **Not Applicable**

SECTION C: PRINCIPLE WISE PERFORMANCE DISCLOSURE

PRINCIPLE 1 Businesses should conduct and govern themselves with integrity, and in a manner that is Ethical, Transparent and Accountable.

Essential Indicators			
1. Percentage coverage by training and awareness programmes on any of the Principles during the financial year:			
Segment	Total number of training and awareness programmes held	Topics/principles covered under the training and the impact	%age of persons in respective category covered by the awareness programmes
Board of Directors	3	All principles covered under the training.	87.50%
Key Managerial Personnel	8	Trainings/Conferences related to various functional areas as well as Leadership Development	57.20%
Employees other than BoD and KMPs	4005	Trainings related to various functional areas as well as Behavioral aspects	86.75%

2. Details of fines / penalties /punishment/ award/ compounding fees/ settlement amount paid in proceedings (by the entity or by directors / KMPs) with regulators/ law enforcement agencies/ judicial institutions, in the financial year, in the following format

(Note: the entity shall make disclosures on the basis of materiality as specified in Regulation 30 of SEBI (Listing Obligations and Disclosure Obligations) Regulations, 2015 and as disclosed on the entity's website):

Monetary					
	NGRBC Principle	Name of the regulatory/ enforcement agencies/judicial institutions	Amount (In INR)	Brief of the Case	Preferred (Yes/No)
Penalty/Fine	Penalty/Fine/Settlement/Compounding fee, if any paid by the Bank is not material as per the Materiality policy of the Bank. Stock exchange disclosures in this regard are being hosted on the Bank's website.				
Settlement					
Compounding fee					
Non-Monetary					
	NGRBC Principle	Name of the regulatory/enforcement agencies/judicial institutions	Brief of the Case	Has as appeal been preferred? (Yes/No)	
Imprisonment	Nil	Nil	Nil	Nil	
Punishment	Nil	Nil	Nil	Nil	

3. Of the instances disclosed in Question 2 above, details of the Appeal/ Revision preferred in cases where monetary or non-monetary action has been appealed.

Case Details	Name of the regulatory/enforcement agencies/ judicial institutions
Nil	Nil

4. Does the entity have an anti-corruption or anti-bribery policy? If yes, provide details in brief and if available, provide a web-link to the policy.

Yes. There is a whistle blower policy and the same is available on Bank's internal portal.

The Policy provides a secure and confidential platform to report any act of malpractices, frauds, negligence, misappropriation, abuse of authority etc. Besides this Bank has Policy on code of ethics, business conduct and conflict of Interest.

Our Whistleblower Policy is an extension of Banks Code of Conduct formulated with an aim to promote good Corporate Governance, instill faith and make the employees feel empowered about their decision to blow the whistle in order to voice their concerns in case of unethical behaviour and/or actual or suspected fraud and/or misconduct and/or violation of Bank's Code of Conduct, without fair of reprisal.

The details regarding whistleblower policy can be accessed online via link https://www.centralbankofindia.co.in/sites/default/files/Whistle_blower_policy_0.pdf.

The Bank is committed towards conducting the business and dealing with all its stakeholders, with highest ethical standards and in compliance with all the applicable laws and regulations. We also have a comprehensive policy on Code of Ethics, Business Conduct & Conflict of Interest.

The Code of Ethics, Business Conduct and Conflict of Interest Policy can be accessed online via link https://www.centralbankofindia.co.in/sites/default/files/documents/ANNEX_I_CODE_OF_ETHICS_BUSINESS_CONDUCT_CONFLICT_OF_INTEREST.pdf

5. Number of Directors/KMPs/employees/workers against whom disciplinary action was taken by any law enforcement agency for the charges of bribery/ corruption:

	Financial Year 2021-22	Financial Year 2020-21
Directors	NIL	NIL
KMPs	NIL	NIL
Employees	32*	20*

* Total CBI cases received for prosecution permission (either sanctioned or declined from Bank level)

6. Details of complaints with regard to conflict of interest:

	Financial Year 2021-22		Financial Year 2020-21	
	Number	Remarks	Number	Remarks
Number of complaints received in relation to issues of Conflict of Interest of the Directors	Nil	-	Nil	-
Number of complaints received in relation to issues of Conflict of Interest of the KMPs	Nil	-	Nil	-

7. Provide details of any corrective action taken or underway on issues related to fines / penalties / action taken by regulators/ law enforcement agencies/ judicial institutions, on cases of corruption and conflicts of interest.

Nil

1. Awareness programmes conducted for value chain partners on any of the Principles during the financial year:

Total number of awareness programmes held	Topics / principles covered under the training	%age of value chain partners covered (by value of business done with such partners) under the awareness programmes
Nil	Nil	Nil

2. Does the entity have processes in place to avoid/ manage conflict of interests involving members of the Board? (Yes/No) If Yes, provide details of the same.

The Bank is committed towards conducting the business and dealing with all its stakeholders, with highest ethical standards and in compliance with all the applicable laws and regulations. We also have a comprehensive policy on Code of Ethics, Business Conduct & Conflict of Interest.

The policy can be accessed online via link

https://www.centralbankofindia.co.in/sites/default/files/documents/ANNEX_I_CODE_OF_ETHICS_BUSINESS_CONDUCT_CONFLICT_OF_INTEREST.pdf

PRINCIPLE 2 Businesses should provide goods and services in a manner that is sustainable and safe

Essential Indicators

1. Percentage of R&D and capital expenditure (capex) investments in specific technologies to improve the environmental and social impacts of product and processes to total R&D and capex investments made by the entity, respectively.

Not Applicable

Given the nature of business of the Bank, the relevance of the above is largely restricted to information technology (IT) capex. In FY22, Capex incurred towards IT hardware and software, which facilitated the enhanced digital initiatives of the Bank was 1.68% of total revenue. Greater adoption of digital platforms not only brings in increased efficiencies of operations but also ensures substantially reduced consumption of paper.

	Current Financial Year	Previous Financial Year	Details of improvements in environmental and social impacts
R&D	NA	NA	NA
Capex	NA	NA	NA

2. a. Does the entity have procedures in place for sustainable sourcing? **Yes**
b. If yes, what percentage of inputs were sourced sustainably?

All Purchases are made from registered /licensed vendors.

3. Describe the processes in place to safely reclaim your products for reusing, recycling and disposing at the end of life, for (a) Plastics (including packaging) (b) E-waste (c) Hazardous waste and (d) other waste. – **Not Applicable**

4. Whether Extended Producer Responsibility (EPR) is applicable to the entity's activities (Yes / No). If yes, whether the waste collection plan is in line with the Extended Producer Responsibility (EPR) plan submitted to Pollution Control Boards? If not, provide steps taken to address the same.- **Not Applicable**

Leadership Indicators

1. Has the entity conducted Life Cycle Perspective / Assessments (LCA) for any of its products (for manufacturing industry) or for its services (for service industry)?

No

If yes, provide details in the following format?

NIC Code	Name of Product/Service	% of total Turnover contributed	Boundary for which the Life Cycle Perspective / Assessment was conducted	Whether conducted by independent external agency (Yes/No)	Results communicated in public domain (Yes/No) If yes, provide the web-link.
----------	-------------------------	---------------------------------	--	---	--

Not Applicable

2. If there are any significant social or environmental concerns and/or risks arising from production or disposal of your products / services, as identified in the Life Cycle Perspective / Assessments (LCA) or through any other means, briefly describe the same along-with action taken to mitigate the same. – **Not Applicable**
3. Percentage of recycled or reused input material to total material (by value) used in production (for manufacturing industry) or providing services (for service industry). - **Not Applicable**
4. Of the products and packaging reclaimed at end of life of products, amount (in metric tonnes) reused, recycled, and safely disposed, as per the following format: **Not Applicable**
5. Reclaimed products and their packaging materials (as percentage of products sold) for each product category - **Not Applicable**

PRINCIPLE 3 Businesses should respect and promote the well-being of all employees, including those in their value chains

1. a. Details of measures for the well-being of employees:

Category	% of employees covered by											
	Total (A)		Health insurance		Accident insurance		Maternity benefits		Paternity Benefits		Day Care facilities	
	Number (B)	% (B / A)	Number (C)	% (C / A)	Number (D)	% (D / A)	Number (E)	% (E / A)	Number (F)	% (F / A)		
Permanent employees												
Male	22915	22915	100	22915	100	0	0	22915	100	00	00	
Female	7374	7374	100	7374	100	7374	100	0	0	00	00	
Total	30289	30289	100	30289	100	7374	100	22915	100	00	00	

- b. Details of measures for the well-being of workers: **Not Applicable**

2. Details of retirement benefits, for Current FY and Previous Financial Year.

Benefits	FY 2021-22 Current Financial Year			FY 2020-21 Previous Financial Year		
	No. of employees covered as a % of total employees	No. of workers covered as a % of total workers	Deducted and deposited with the authority (Y/N/N.A.)	No. of employees covered as a % of total employees	No. of workers covered as a % of total workers	Deducted and deposited with the authority (Y/N/N.A.)
PF	11461 (37.83%)	N.A.	Y	13223 (40.89%)	N.A.	Y
Gratuity	30289 (100%)	N.A.	N.A.	32335 (100%)	N.A.	N.A.
ESI	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
NPS	11342 (37.44%)	N.A.	N.A.	13079 (40.44%)	N.A.	N.A.
Others	18832 (62.17%)		Y	19117 (59.11%)		Y

3. Accessibility of workplaces

Are the premises/offices of the entity accessible to differently-abled employees and workers, as per the requirements of the Rights of Persons with Disabilities Act, 2016? If not, whether any steps are being taken by the entity in this regard.

Various branches/offices of our Bank, have ramps/lifts for easy movement of differently-abled people. Most of our branches/ offices are located either on the ground floor or have elevators and infrastructure for differently-abled individuals.

4. Does the entity have an equal opportunity policy as per the Rights of Persons with Disabilities Act, 2016? If so, provide a web link to the policy.

Yes, in keeping with the provisions of the Rights of Person with Disabilities Act 2016, our Bank has formulated an "Equal Opportunity Policy" which bestows special attention to the differently-abled persons and aims at creating employment opportunities for people with disabilities and also creating for them a conducive working environment free from any kind of discrimination.

The Equal Opportunity Policy of Central Bank of India is applicable to all the differently-abled employees of the Bank without any discrimination, on the grounds of age, colour, marital status, physical ability, nationality, race, religion, sex, sexual orientation, or any other relevant for the purpose.

The policy can be accessed online through the following link

https://centralbankofindia.co.in/sites/default/files/CBoI_Equal_Opportunity_Policy.pdf

5. Return to work and Retention rates of permanent employees and workers that took parental leave.

Gender	Permanent employees		Permanent workers	
	Return to work rate	Retention rate	Return to work rate	Retention rate
Male	100%	99.55%	Not Applicable	
Female	100%	99.80%		
Total	100%	99.64%		

6. Is there a mechanism available to receive and redress grievances for the following categories of employees and worker? If yes, give details of the mechanism in brief.

	Yes/No (If Yes, then give details of the mechanism in brief)
Permanent Workers	N.A.
Other than Permanent Workers	N.A.
Permanent Employees	Yes (Bank has a well-defined and structured Grievance Redressal Mechanism in place for all its Employees)
Other than Permanent Employees	N.A.

7. Membership of employees and worker in association(s) or Unions recognised by the listed entity:

Category	FY 2021-22 Current Financial Year			FY 2020-21 Previous Financial Year		
	Total Employees/workers in respective category (A)	No. of Employees/workers in respective category who are part of association(s) or union. (B)	% (B / A)	Total Employees/workers in respective category (C)	No. of Employees/workers in respective category who are part of association(s) or union. (D)	% (D / C)
Total Permanent Employees	30289	27446	90.61	32335	28279	87.45
- Male	22915	20613	89.95	24522	21308	86.69
- Female	7374	6833	92.66	7813	6971	89.22

8. Details of training given to employees and workers :

Category	Financial Year 2021-22					Financial Year 2020-21				
	Total (A)	On Health and safety measures		On skill upgradation		Total (D)	On Health and safety measures		On skill upgradation	
		No. (B)	%(B/A)	No.(C)	%(C/A)		No.(E)	%(E/D)	No. (F)	%(F/D)
Male	22915	4561	20	84065	366	24568	1060	4	24301	98
Female	7374	2278	31	18905	256	7767	420	5	10318	132
Total	30289	6839	22.6			32335	1480	4.5		

9. Details of performance and career development reviews of employees and worker:

Category	FY 2021-22* Current Financial Year			FY 2020-21* Previous Financial Year		
	Total (A)*	No. (B)	% (B / A)	Total (C)*	No. (D)	% (D / C)
Male	12322	4775	38.75	12653	10700	84.56
Female	3926	1590	40.49	3912	3354	85.74
Total	16248	6365	39.17	16565	14054	84.84

* Above data is in respect of Officers Employees Only as PMS is applicable to Officers Employees in the Bank.

10. Health and safety management system:

- a. Whether an occupational health and safety management system has been implemented by the entity? **(Yes/ No)**. If yes, the coverage such system?

There are no occupational health and safety risks owing to the nature of the business.

Owing to COVID-19 induced pandemic, health and safety issues became paramount for both, employees/ visitors in the office premises. For Field staff, Bank hosted the facilities such as reimbursement of vaccination expenses, setting up an online dedicated COVID-19 assistance portal etc.

- b. What are the processes used to identify work-related hazards and assess risks on a routine and non-routine basis by the entity?

Given the nature of business, this is not directly applicable. However, in light of the Covid-19 pandemic, our Bank recognizes the risks of infections that could take place in the office premises. To minimize these risks, Bank took necessary precautions at the offices, which included regular sanitization of all office premises, removal of biometric scanners, installation of thermal scanners, daily communication updates, restricted movements in common areas, and closure of common canteen facilities and avoidance of large gatherings.

Bank also strictly adhered to all the government directives and advisories issued from time to time. Employees with disabilities, Pregnant Women Employees were advised to work from Home. Employees in administrative offices were also advised to work on rotational basis to ensure employee safety and business continuity.

- c. Whether you have processes for workers to report the work related hazards and to remove themselves from such risks. (Y/N)

Given the nature of business, this is not directly applicable. However, in light of the Covid-19 pandemic, the Bank has necessary protocols and systems in place to ensure employees' safety is not compromised at the workplace. All Administrative Offices had organized vaccination camps for its employees & dependents in an endeavor to urge all employees and their families to get vaccinated. Reimbursement of cost of the vaccine was also provided to employees & their dependents.

- d. Do the employees/ worker of the entity have access to non-occupational medical and healthcare services? (Yes/ No)

All Employees of Bank are covered under Group Health Insurance policy as envisaged by IBA. Expenses incurred over and above the sum insured are also covered under Corporate Buffer subject to availability and its terms & conditions.

11. Details of safety related incidents, in the following format:

Safety Incident/Number	Category	FY 2021-22 Current Financial Year	FY 2020-21 Previous Financial Year
Lost Time Injury Frequencies Rate (LTIFR) (per one million - person hours worked)	Employees	NIL	NIL
	Workers	NIL	NIL
Total recordable work-related injuries	Employees	NIL	NIL
	Workers	NIL	NIL
No. of fatalities	Employees	NIL	NIL
	Workers	NIL	NIL
High consequence work-related injury or ill-health (excluding fatalities)	Employees	NIL	NIL
	Workers	NIL	NIL

12. Describe the measures taken by the entity to ensure a safe and healthy work place.

All Employees of Bank are covered under the Group Health Insurance policy as envisaged by IBA. In case the limit is exhausted, there is also a facility of Corporate Buffer as defined under the provisions of the 10th Bipartite Settlement.

In case of injuries sustained while on duty, all other expenses not covered under Medical Insurance Scheme are borne by the bank. Special Leave is also provided to such employees during the period of hospitalization.

To prevent the spread of COVID-19, Bank took necessary precautions at all its branches/ offices, which included sanitization facilities, social distancing, installation of thermal scanners, removal of biometric scanners etc. Detailed standard operating procedures and guidelines/advisories were issued periodically to the employees of the Bank. The Bank strictly adhered to directives issued by the government/local authorities pertaining to COVID-19.

13. Number of Complaints on the following made by employees and workers:

	Financial Year 2021-22			Financial Year 2020-21		
	Filed during the year	Pending resolution at the end of year	Remarks	Filed during the year	Pending resolution at the end of year	Remarks
Working Conditions	Nil	Nil	Nil	Nil	Nil	Nil
Health & Safety	Nil	Nil	Nil	Nil	Nil	Nil

14. Assessments for the year:

No such incident of visits by any officials has been reported by any RO/ZO.

	% of your plants and offices that were assessed (by entity or statutory authorities or third parties)
Health and safety practices	Nil
Working Conditions	Nil

15. Provide details of any corrective action taken or underway to address safety-related incidents (if any) and on significant risks / concerns arising from assessments of health & safety practices and working conditions.

Safety related to Fire drills, evacuation safety, branch security etc are carried out by training provided for the same.

Owing to COVID-19 induced pandemic, health and safety issues became paramount for both, employees/visitors in the office premises. For Field staff, Bank hosted the facilities such as reimbursement of vaccination expenses, setting up an online dedicated COVID-19 assistance portal etc.

Leadership Indicators

- Does the entity extend any life insurance or any compensatory package in the event of death of
 - Employees (Y/N) - **Yes. The Bank offers an ex-gratia amount of ₹ 30000/- as funeral expenses to the family of the deceased immediately upon intimation of death. In addition, Bank may offer the compassionate appointment to the spouse/dependent of the deceased employee as per terms & conditions of the Banks Compassionate Appointment Policy. Terminal Benefits like provident fund, gratuity, PL encashment etc. are settled on a priority basis. The Bank assists the family in exercising such options.**
 - Workers (Y/N). - **Not Applicable**
- Provide the measures undertaken by the entity to ensure that statutory dues have been deducted and deposited by the value chain partners.
Not Applicable
- Provide the number of employees/workers having suffered high consequence work-related injury / ill-health / fatalities (as reported in Q11 of Essential Indicators above), who have been rehabilitated and placed in suitable employment or whose family members have been placed in suitable employment.

Data related to ill-health/ injury is not maintained since any expenses arising out of the same are being settled under Group Health Insurance Scheme.

	Total no. of affected employees/ workers		No. of employees/workers that are rehabilitated and placed in suitable employment or whose family members have been placed in suitable employment	
	Financial Year 2021-22	Financial Year 2020-21	Financial Year 2021-22	Financial Year 2020-21
Employees	Nil	Nil	Nil	Nil
Workers	NA	NA	NA	NA

- Does the entity provide transition assistance programs to facilitate continued employability and the management of career endings resulting from retirement or termination of employment? - **No**
- Details on assessment of value chain partners:

	% of your plants and offices that were assessed (by entity or statutory authorities or third parties)
Health and safety practices	Nil
Working Conditions	Nil

- Provide details of any corrective actions taken or underway to address significant risks / concerns arising from assessments of health and safety practices and working conditions of value chain partners. **Not Applicable**

PRINCIPLE 4: Businesses should respect the interests of and be responsive to all its stakeholders

Essential Indicators

- Describe the processes for identifying key stakeholder groups of the entity.
There is not any specific process for identifying such groups, however, those who are availing our banking product or services including employee and shareholders are considered as stakeholder.
- List stakeholder groups identified as key for your entity and the frequency of engagement with each stakeholder group.

Stakeholder Group	Whether identified as Vulnerable & Marginalized Group (Yes/ No)	Channels of communication (Email, SMS, Newspaper, Pamphlets, Advertisement, Community Meetings, Notice Board, Website), Other	Frequency of engagement (Annually/ Half yearly/ Quarterly / others – please specify)	Purpose and scope of engagement including key topics and concerns raised during such engagement
Employees	No	Email, SMS, newspaper advertisement, notice board, website, Annual General Meetings, intimation to stock exchanges, annual/ quarterly financials and investors meetings/ conferences	Frequent and need based	-
Shareholders	No	Email, SMS, newspaper advertisement, notice board, website, Annual General Meetings, intimation to stock exchanges, annual/ quarterly financials and investors meetings/ conferences	Frequent and need based	To stay updated for the developments in the Bank
Customers	No	Letter, Email, Meetings	Frequent and need based	Better services and marketing
Channel Partners and Key Partners	NA	NA	NA	NA
Reserve Bank of India	No	Letter, Email, Meetings	Engagement through Letters, Emails are on regular basis. Meetings are conducted on Monthly/Bi-monthly/ Quarterly basis or as and when required.	<ul style="list-style-type: none"> Performance of the Bank. Risk and Compliance issues and measures taken for its mitigation.
Government of India	No	Letter , Email , Meetings	Engagement through Letters, Emails are on regular basis. Meetings are conducted as and when required.	<ul style="list-style-type: none"> Performance of the Bank. Compliance of Regulatory/ Statutory guidelines.
Communities and NGOs	NA	NA	NA	NA

Leadership Indicators

- Provide the processes for consultation between stakeholders and the Board on economic, environmental, and social topics or if consultation is delegated, how is feedback from such consultations provided to the Board.
Consultation between stakeholders and the Bank on various economic and other topics is through various meetings.
- Whether stakeholder consultation is used to support the identification and management of environmental, and social topics (Yes / No). If so, provide details of instances as to how the inputs received from stakeholders on these topics were incorporated into policies and activities of the entity.
Inputs and suggestions of shareholders are being incorporated into the policies and activities wherever considered feasible.
- Provide details of instances of engagement with, and actions taken to, address the concerns of vulnerable/ marginalized stakeholder groups.
Not Applicable

PRINCIPLE 5 Businesses should respect and promote human rights

Essential Indicators

1. Employees and workers who have been provided training on human rights issues and policy(ies) of the entity, in the following format:

Category	FY 2021-22 Current Financial Year			FY 2020-21 Previous Financial Year		
	Total (A)	No. of employees/workers covered (B)	%(B/A)	Total (C)	No. of employees/workers covered (D)	%(D/C)
Employees						
Permanent	30289	3637	12%	32335	59	0.20%
Other than permanent	0	0	0	0	0	0
Total Employees	30289	3637	12%	32335	59	0.20%
Workers						
Permanent	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A
Other than permanent	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A
Total Workers	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A

2. Details of minimum wages paid to employees and workers, in the following format:

Category	FY 2021-22 Current Financial Year			FY 2020-21 Previous Financial Year		
	Total (A)	No. of employees/workers covered (B)	%(B/A)	Total (C)	No. of employees/workers covered (D)	%(D/C)
Employees						
Permanent	30289	30289	100%	32335	32335	100%
Male	22915	22915	100%	24522	24522	100%
Female	7374	7374	100%	7813	7813	100%
Other than permanent	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A
Male	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A
Female	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A

3. Details of remuneration/salary/wages, in the following format:

	Male		Female	
	Number	Median remuneration/salary/ wages of respective category	Number	Median remuneration/salary/ wages of respective category
Board of Directors (BoD) (Excluding sitting fees of non-official and shareholder directors)	4	241735.38	Nil	Nil
Key Managerial Personnel	10	212061.9	1	212697.7
Employees other than BoD and KMP	22905	76053.94	7373	71054.64

4. Do you have a focal point (Individual/ Committee) responsible for addressing human rights impacts or issues caused or contributed to by the business? **No**

5. Describe the internal mechanisms in place to redress grievances related to human rights Issues.

The Bank is committed to conducting business and dealing with all its stakeholders and staff with the highest ethical standards and in compliance with all applicable regulations. We ensure to maintain a healthy and safe environment for our workforce irrespective of their caste, Gender, Work, designation etc. Representations received on the platform of Human rights are dealt with fairly and transparently at the Regional and Zonal level. Bank has constituted a Board for review and assessment of all representation received on a quarterly basis. Bank has also policy on code of ethics, Business conduct, and conflict of Interest and has “Zero tolerance” for any deviation in the provision of the said policy.

6. Number of Complaints on the following made by employees and workers:

	FY 2021-22 Current Financial Year			FY 2020-21 Previous Financial Year		
	Filed during the year	Pending resolution at the end of year	Remarks	Filed during the year	Pending resolution at the end of year	Remarks
Sexual Harassment	12	6		2	2	Complaint disposed of in FY 21-22
Discrimination at workplace	0	0	0	0	0	0
Child Labour	0	0	0	0	0	0
Wages	0	0	0	0	0	0
Other human Rights related issues	0	0	0	0	0	0

7. Mechanisms to prevent adverse consequences to the complainant in discrimination and harassment cases.

Committee has been constituted at all Regional offices and Zonal offices under the provisions of POSH Act, 2013.

8. Do human rights requirements form part of your business agreements and contracts? **Yes**
9. Assessments for the year:

	% of your plants and offices that were assessed (by entity or statutory authorities or third parties)
Child labour	Nil
Forced/involuntary labour	Nil
Sexual harassment	Nil
Discrimination at workplace	Nil
Wages	Nil
Others – please specify	Nil

Leadership Indicators

- Details of a business process being modified / introduced as a result of addressing human rights grievances/complaints.
No complaints have been received under human rights grievances/complaints.
- Details of the scope and coverage of any Human rights due-diligence conducted.
The Bank endeavours to maintain a safe environment alongwith providing equal opportunity to all the staff members. Issues related to discrimination based on sex, gender, nationality, religion, disability, language etc. are subject to free and neutral scrutiny based on the nature of the issue as per provisioning of the Bank’s Policy and regulatory stipulations the same is being resolved as per applicable policy, laws, and regulations.
- Is the premise/office of the entity accessible to differently-abled visitors, as per the requirements of the Rights of Persons with Disabilities Act, 2016?
Various branches/offices of our Bank, have ramps/lifts for easy movement of differently-abled people. Most of our branches/ offices are located either on the ground floor or have elevators and infrastructure for differently-abled individuals.

4. Details on assessment of value chain partners:

	% of your plants and offices that were assessed (by entity or statutory authorities or third parties)
Child labour	Nil
Forced/involuntary labour	Nil
Sexual harassment	Nil
Discrimination at workplace	Nil
Wages	Nil
Others – please specify	Nil

5. Provide details of any corrective actions taken or underway to address significant risks / concerns arising from the assessments at Question 4 above. **Not Applicable**

PRINCIPLE 6: Businesses should respect and make efforts to protect and restore the environment

Essential Indicators

1. Details of total energy consumption (in Joules or multiples) and energy intensity, in the following format:

Parameter	FY 2021-22	FY 2020-21
	Current Financial Year	Previous Financial Year
Total electricity consumption (A)	597.03 lakh kwh	598.06 lakh kwh
Total fuel consumption (B)	NIL	NIL
Energy consumption through other sources (C)	NIL	NIL
Total energy consumption (A+B+C)	597.03 lakh kwh	598.06 lakh kwh
Energy intensity per rupee of turnover (Total electricity consumption / turnover in rupees)	N/A	N/A

- Does the entity have any sites / facilities identified as designated consumers (DCs) under the Performance, Achieve and Trade (PAT) Scheme of the Government of India? (Y/N) If yes, disclose whether targets set under the PAT scheme have been achieved. In case targets have not been achieved, provide the remedial action taken, if any. **No**
- Provide details of the following disclosures related to water, in the following format:
The Bank's usage of water is restricted to human consumption purposes only. Efforts have been made to ensure that water is consumed judiciously in the office premises. The Corporation ensures that the domestic waste (sewage) from office and branches are not let into water bodies.
- Has the entity implemented a mechanism for Zero Liquid Discharge? If yes, provide details of its coverage and implementation.
No
- Please provide details of air emissions (other than GHG emissions) by the entity, in the following format: **Not Applicable**
- Provide details of greenhouse gas emissions (Scope 1 and Scope 2 emissions) & its intensity, in the following format: **Not Applicable**
- Does the entity have any project related to reducing Green House Gas emission? If Yes, then provide details. **Not Applicable**
- Provide details related to waste management by the entity, in the following format:

Parameter	FY 2021-22 Current Financial Year	FY 2020-21 Previous Financial Year
Total Waste generated		
Plastic waste (A)	*	*
E-waste (B)(₹ In lakh)**	806.55	759.25
Bio-medical waste (C)	Not Applicable	Not Applicable
Construction and Demolition waste (D)		
Battery waste (E)		
Radioactive waste (F)		
Other Hazardous waste. Please specify, if any. (G)		
Other Non-hazardous Waste generated (H). Please specify, if any. (Break-up by composition i.e. by materials relevant to the sector)		
Total (A+B + C + D + E + F + G + H)	806.55	759.25

*Wastes are disposed off through authorized re-sellers.

** Weight wise data not available.

9. Briefly describe the waste management practices adopted in your establishments. Describe the strategy adopted by your company to reduce usage of hazardous and toxic chemicals in your products and processes and the practices adopted to manage such wastes.

Wastes are disposed off through authorized re-sellers as per guidelines. Equipment used are compliant to latest guidelines. No usage of hazardous and toxic chemicals in our products.

10. If the entity has operations/offices in/around ecologically sensitive areas (such as national parks, wildlife sanctuaries, biosphere reserves, wetlands, biodiversity hotspots, forests, coastal regulation zones etc.) where environmental approvals / clearances are required, please specify details in the following format: **Not Applicable**
11. Details of environmental impact assessments of projects undertaken by the entity based on applicable laws, in the current financial year: **Not Applicable**
12. Is the entity compliant with the applicable environmental law/ regulations/ guidelines in India; such as the Water (Prevention and Control of Pollution) Act, Air (Prevention and Control of Pollution) Act, Environment protection act and rules thereunder (Y/N). If not, provide details of all such non-compliances, in the following format: **Yes**

Leadership Indicators

1. Provide break-up of the total energy consumed (in Joules or multiples) from renewable and non-renewable sources, in the following format:

Parameter	FY 2021-22 Current Financial Year	FY 2020-21 Previous Financial Year
From renewable sources		
Total electricity consumption (A)	Nil	Nil
Total fuel consumption (B)	Nil	Nil
Energy consumption through other sources (C)	Nil	Nil
Total energy consumed from renewable sources (A+B+C)	Nil	Nil
From non-renewable sources		
Total electricity consumption (D)	597.03 lakh kwh	598.06 lakh kwh
Total fuel consumption (E)	Nil	Nil
Energy consumption through other sources (F)	Nil	Nil
Total energy consumed from renewable sources (D+E+F)	597.03 lakh kwh	598.06 lakh kwh

2. Provide the following details related to water discharged: Not Applicable

Parameter	FY 2021-22 Current Financial Year	FY 2020-21 Previous Financial Year
Water discharge by destination and level of treatment (in kilolitres)		
(i) Surface water		
- No treatment		
- With treatment – please specify level of treatment		
(ii) Groundwater		
- No treatment		
- With treatment – please specify level of treatment		
(iii) Third party water		
- No treatment	Not Applicable	Not Applicable
- With treatment – please specify level of treatment		
(iv) Seawater / desalinated water		
- No treatment		
- With treatment – please specify level of treatment		
(v) Others		
- No treatment		
- With treatment – please specify level of treatment		
Total water discharged (in kilolitres)		

3. Water withdrawal, consumption and discharge in areas of water stress (in kilolitres): **Not Applicable**

4. Please provide details of total Scope 3 emissions & its intensity, in the following format: **Not Applicable**

5. With respect to the ecologically sensitive areas reported at Question 10 of Essential Indicators above, provide details of significant direct & indirect impact of the entity on biodiversity in such areas along-with prevention and remediation activities. **Not Applicable**

6. If the entity has undertaken any specific initiatives or used innovative technology or solutions to improve resource efficiency, or reduce impact due to emissions / effluent discharge / waste generated, please provide details of the same as well as outcome of such initiatives: **Not Applicable**

7. Does the entity have a business continuity and disaster management plan? Give details in 100 words/ web link.

Yes, Our Bank has a Board approved BCP/ DR policy and it is circulated to all concerned for implementation. Each Department has identified its critical business functions and had a plan of action for resumption & recovery of critical Business processes in case of any eventuality/ disaster. The DR drills are being conducted by respective Departments for ensuring the robustness of the DR arrangements. Each branch has identified & linked to two nearby branches and are mapped by ROs to ensure the immediate start of all business activity of the Branch affected vide Circular no. 2986 dated 04.02.2022. The DR Drills are being carried out at periodic intervals for ensuring robust working of critical systems. The result of the DR drills is recorded & is being shared to respective verticals to take appropriate remedial /recovery measures.

8. Disclose any significant adverse impact to the environment, arising from the value chain of the entity. What mitigation or adaptation measures have been taken by the entity in this regard?

No Adverse impact on the environment.

9. Percentage of value chain partners (by value of business done with such partners) that were assessed for environmental impacts. **Not Applicable**

PRINCIPLE 7 Businesses, when engaging in influencing public and regulatory policy, should do so in a manner that is responsible and transparent

Essential Indicators

1. a. Number of affiliations with trade and industry chambers/ associations. - 9
- b. List the top 10 trade and industry chambers/ associations (determined based on the total members of such body the entity is a member of/ affiliated to.

S. No.	Name of the trade and industry chambers/ associations	Reach of trade and industry chambers/ associations (State/National)
1.	Indian Banks Association (IBA)	National
2.	Indian Institute of Banking and Finance (IIBF)	National
3.	Institute of Banking Personnel Selection (IBPS)	National
4.	National Institute of Bank Management (NIBM)	National
5.	National Payment Corporation of India (NPCI)	National
6.	International Chamber of Commerce (ICC)	National
7.	Foreign Exchange Dealers Association of India (FEDAI)	National
8.	Fixed Income Money Market and Derivatives Association (FIMMDA)	National
9.	Clearing Corporation of India Ltd. (CCIL)	National

2. Provide details of corrective action taken or underway on any issues related to anticompetitive conduct by the entity, based on adverse orders from regulatory authorities.

Name of authority	Brief of the case	Corrective action taken
	Nil	

Leadership Indicators

1. Details of public policy positions advocated by the entity:

S. No.	Public policy advocated	Method resorted for such advocacy	Whether information available in public domain? (Yes/No)	Frequency of Review by Board (Annually/ Half yearly/ Quarterly / Others – please specify)	Web Link, if available
1.	KYC-AML Policy	Bank's Internal Policy	YES	ANNUAL	https://www.centralbankofindia.co.in/en
2.	Government Business Policy		YES	ANNUAL	
3.	Cheque Collection Policy		YES	ANNUAL	
4.	Policy on Bank Deposits		YES	ANNUAL	
5.	Policy on Safe Deposit Locker		YES	ANNUAL	
6.	Record Maintenance Policy		YES	ANNUAL	

S. No.	Public policy advocated	Method resorted for such advocacy	Whether information available in public domain? (Yes/No)	Frequency of Review by Board (Annually/ Half yearly/ Quarterly / Others – please specify)	Web Link, if available
--------	-------------------------	-----------------------------------	--	---	------------------------

7.	Policy for settlement of claim of Deceased depositors and return of Articles in safe Deposit Lockers/ Safe Custody and Policy for Settlement of claims in respect of Missing Persons	YES	ANNUAL
8.	Policy for Senior Citizens/ Disabled/ Incapacitated Account holders	YES	ANNUAL
9.	Compensation Policy	YES	ANNUAL
10.	Policy on Customer Grievances Redressal Mechanism	YES	ANNUAL
11.	Customer Rights Policy	YES	ANNUAL

PRINCIPLE 8 Businesses should promote inclusive growth and equitable development

Essential Indicators

- Details of Social Impact Assessments (SIA) of projects undertaken by the entity based on applicable laws, in the current financial year. **Not Applicable**
- Provide information on project(s) for which ongoing Rehabilitation and Resettlement (R&R) is being undertaken by your entity, in the following format: **Not Applicable**
- Describe the mechanisms to receive and redress grievances of the community.
Grievance redressing mechanism is in place as per policy.
- Percentage of input material (inputs to total inputs by value) sourced from suppliers:
No such data available.

Leadership Indicators

- Provide details of actions taken to mitigate any negative social impacts identified in the Social Impact Assessments (Reference: Question 1 of Essential Indicators above): **No negative social impact reported.**
- Provide the following information on CSR projects undertaken by your entity in designated aspirational districts as identified by government bodies: **Not applicable**
- (a) Do you have a preferential procurement policy where you give preference to purchase from suppliers comprising marginalized /vulnerable groups? **Yes**
(b) From which marginalized /vulnerable groups do you procure? **Micro & Small Enterprises**
(c) What percentage of total procurement (by value) does it constitute? **No such data available**
- Details of the benefits derived and shared from the intellectual properties owned or acquired by your entity (in the current financial year), based on traditional knowledge: **Not Available**
- Details of corrective actions taken or underway, based on any adverse order in intellectual property related disputes wherein usage of traditional knowledge is involved. **Not Available**
- Details of beneficiaries of CSR Projects: **Not Available**

PRINCIPLE 9 Businesses should engage with and provide value to their consumers in a responsible manner

Essential Indicators

- Describe the mechanisms in place to receive and respond to consumer complaints and feedback.
Grievance Redressal Mechanism:

To meet the needs of the Bank, the Grievance Redressal Mechanism has been improved. At each level of the Grievance Redressal Mechanism, duties and responsibilities have been clearly recognised and defined. To speed up the grievance redressal process, mechanisms for resolving complaints and Standard Operating Procedures have been created at all levels.

Grievance Redressal Policy: -

This policy aims at minimizing instances of customer complaints and grievances through proper service delivery and review mechanisms and to ensure prompt redressal of customer complaints and grievances. The review mechanism should help in identifying shortcomings in product features and service delivery.

Customer care details on the website:-

The Bank has updated call centers details, helpline numbers for internet banking, mobile banking, UPI and BHIM app, NEFT handling team, nodal officers for pension, Banking Ombudsman, Customer Service, and Grievance Redressal nodal officer at Regional Office and Zonal Office on its website. The web link for the same is https://www.centralbankofindia.co.in/en/customer_care.

Further complaints can be submitted through Central Bank of India customer login <https://centralbankofindia.co.in/ogrs/customerlogin>.

2. Turnover of products and/ services as a percentage of turnover from all products/service that carry information about:

	As a percentage to total turnover
Environmental and social parameters relevant to the product	Not Applicable
Safe and responsible usage	
Recycling and/or safe disposal	

3. Number of consumer complaints in respect of the following:

	FY 2021-22 Current Financial Year			FY 2020-21 Previous Financial Year		
	Filed during the year	Pending resolution at the end of year	Remarks	Filed during the year	Pending resolution at the end of year	Remarks
Data privacy	-	-	-	-	-	-
Advertising	-	-	-	-	-	-
Cyber-security	-	-	-	-	-	-
Delivery of						
Essential services	-	-	-	-	-	-
Restrictive						
Trade Practices	-	-	-	-	-	-
Unfair Trade						
Practices	-	-	-	-	-	-
Other	183566	923	All resolved	213958	4381	All resolved

4. Details of instances of product recalls on account of safety issues: **Not Applicable**
5. Does the entity have a framework/ policy on cyber security and risks related to data privacy? (Yes/No) If available, provide a web-link of the policy.

Yes, Since this is an internal document and not available on website.

6. Provide details of any corrective actions taken or underway on issues relating to advertising, and delivery of essential services; cyber security and data privacy of customers; re-occurrence of instances of product recalls; penalty / action taken by regulatory authorities on safety of products / services.

Corrective actions taken on issues relating to cyber security include:

- **2FA for digital transactions**
- **SMS to customers**

- Alert Monitoring

Leadership Indicators

- Channels/platforms where information on products and services of the entity can be accessed (provide web link, if available).
 - website <https://www.centralbankofindia.co.in/en>,
 - Mobile Banking application in the name of "Cent Mobile" available at the play store (<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.infrasofttech.CentralBank>) and app store (<https://apps.apple.com/in/app/centmobile/id1053790727>),
 - Mobile Passbook application in the name of "Cent m-Passbook" available at the play store (<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.mobile.cbiepassbook>) and app store (<https://apps.apple.com/in/app/cent-m-passbook/id950604171>)
 - Mobile UPI application in the name of "BHIM Cent UPI" available at the play store (<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.infrasofttech.centralbankupi>) and app store (<https://apps.apple.com/in/app/bhim-cent-upi/id1282995874>)
 - Social media network over Youtube (https://www.youtube.com/channel/UCAIZ_H8-YpEOfQ0VeQ_XsnQ), Twitter (https://twitter.com/centralbank_in), Facebook (<https://www.facebook.com/CentralBankofIndia>), LinkedIn (<https://www.linkedin.com/company/centralbankofindia>) and Instagram (<https://www.instagram.com/centralbankofindiaofficial/>)
 - Toll-free number 1800 22 1911.
- Steps taken to inform and educate consumers about safe and responsible usage of products and/or services.

We are taking the following necessary steps for educating customers about the safe and responsible usage of Banks products and services:

 - Customers are informed about security tips via social media platforms such as Facebook, LinkedIn, Instagram, YouTube, and Twitter.
 - Other platforms, such as Internet Banking and Mobile Banking, are used to raise awareness.
 - Customers are receiving Security Awareness Messages through SMS from the Bank.
 - Bank customers receive Cyber Security Awareness Tips through SMS when they receive transactional SMS/OTP SMS.
 - For customer awareness, security awareness messages are displayed on ATM slips.
 - Various Security Awareness Standees are prominently presented.
- Mechanisms in place to inform consumers of any risk of disruption/discontinuation of essential services.

Customers are informed through SMS or mail about any disruption due to technical reasons.
- Does the entity display product information on the product over and above what is mandated as per local laws? If yes, provide details in brief.

No

Did your entity carry out any survey with regard to consumer satisfaction relating to the major products/services of the entity, significant locations of operation of the entity or the entity as a whole? (Yes/No)

Yes
- Provide the following information relating to data breaches:
 - Number of instances of data breaches along-with impact – No instance Reported yet
 - Percentage of data breaches involving personally identifiable information of customers – Not Applicable

व्यवसायिक उत्तरदायित्व एवं स्थायित्व रिपोर्ट 2021-22

अनुभाग ए: सामान्य प्रकटीकरण

I. विवरण

1. कंपनी की कॉर्पोरेट पहचान संख्या (सीआईएन)	लागू नहीं
2. कंपनी का नाम	सेन्ट्रल बैंक ऑफ़ इंडिया
3. निगमन का वर्ष	1911
4. पंजीकृत कार्यालय का पता	चंद्रमुखी बिल्डिंग नरीमन पॉइंट, मुंबई – 400 021
5. कॉर्पोरेट कार्यालय का पता	चंद्रमुखी बिल्डिंग नरीमन पॉइंट, मुंबई – 400 021
6. ईमेल आईडी	investors@centralbank.co.in
7. टेलीफ़ोन	+91 22 6638 7777
8. वेबसाइट	www.centralbankofindia.co.in
9. वित्तीय वर्ष जिसके लिए रिपोर्टिंग की जा रही है	2021-22
10. स्टॉक एक्सचेंज का नाम जहां शेयर सूचीबद्ध हैं	इक्विटी शेयर, बीएसई लिमिटेड और नेशनल स्टॉक एक्सचेंज ऑफ़ इंडिया लिमिटेड में सूचीबद्ध है
11. प्रदत्त पूंजी	₹ 8680.94 करोड़
12. उस व्यक्ति का नाम और संपर्क विवरण जिससे बीआरएसआर रिपोर्ट पर किसी भी प्रश्न के मामले में संपर्क किया जा सकता है	स्मृति रंजन दाश महा प्रबंधक फोन नंबर: +91 22 6638 7880 ईमेल आईडी – gmhrd@centralbank.co.in
13. रिपोर्टिंग सीमा	इस रिपोर्ट में किए गए प्रकटीकरण एकल आधार पर हैं और सेन्ट्रल बैंक ऑफ़ इंडिया से संबंधित है

II. उत्पाद/सेवाएँ

14. व्यवसायिक गतिविधियों का विवरण

क्र.	मुख्य गतिविधि का विवरण	व्यवसायिक गतिविधि का विवरण	कुल कारोबार का %
1.	वित्तीय और बीमा सेवा	केंद्रीय व्यवसायिक बैंक द्वारा बैंकिंग गतिविधियां	100

15. संस्था द्वारा बेचे जाने वाले उत्पाद / सेवाएँ

क्र.	उत्पाद/सेवा	एनआईसी कोड	कुल कारोबार में योगदान %
1.	वित्तीय सेवाएँ – वाणिज्यिक बैंकों, बचत बैंकों, डाक बचत बैंकों और डिस्काउंट हाउसों की मौद्रिक मध्यस्थता (सेन्ट्रल बैंक ऑफ़ इंडिया खुदरा बैंकिंग, कॉर्पोरेट बैंकिंग और ट्रेजरी संचालन सहित बैंकिंग और वित्तीय सेवाओं की एक विस्तृत श्रृंखला प्रदान करने में सहबद्ध है)	64191	100%

III. परिचालन-

16. अवस्थानों की संख्या जहाँ संस्था के कारखाने और / या परिचालन स्थल / कार्यालय स्थित है

अवस्थान	कारखानों की संख्या	कार्यालयों की संख्या	कुल
राष्ट्रीय	लागू नहीं*	17803*	17803
अंतरराष्ट्रीय		निरंक	निरंक

*संस्था बैंक है और इसलिए कोई निर्माण गतिविधि नहीं करता है .

*शाखाएं, एटीएम, बीसी आउटलेट शामिल हैं (4528+2976+10299).

17. संस्था द्वारा प्रदत्त सेवा के अधीन बाज़ार

ए. अवस्थानों की संख्या

अवस्थान	संख्या
राष्ट्रीय (राज्यों और केंद्र शासित प्रदेशों की संख्या)	अखिल भारतीय
अंतरराष्ट्रीय (देशों की संख्या)	निरंक

बी. इकाई के कुल व्यवसाय के प्रतिशत के रूप में निर्यात का योगदान क्या है?

लागू नहीं

सी. ग्राहकों के प्रकार के बारे में संक्षिप्त जानकारी-

हमारा बैंक उन ग्राहकों के साथ संव्यवहार कर रहा है जो जमाकर्ता, उधारकर्ता, सेवा प्रदाता, सरकारी सेवा प्रदाता, आदि जैसी किसी भी व्यवस्था में बैंक से जुड़े हैं.

IV. कर्मचारी

18. वित्तीय वर्ष 2021-22 के समापन पर विवरण -

ए. कर्मचारी (दिव्यांग जन सहित):-

क्र. विवरण	कुल (ए)	पुरुष		महिला	
		संख्या (बी)	% (बी/ए)	संख्या. (सी)	% (सी/ए)
कर्मचारी					
1. स्थायी (डी)	30289	22915	75.65	7374	24.35
2. स्थायी के अलावा अन्य (ई)	00	00	00	00	00
3. कुल कर्मचारी (डी + ई)	30289	22915	75.65	7374	24.35

बी. कुल दिव्यांग जन कर्मचारी:-

क्र. विवरण	कुल(ए)	पुरुष		महिला	
		संख्या (बी)	% (बी/ए)	संख्या. (सी)	% (सी/ए)
दिव्यांग कर्मचारी					
1. स्थायी (डी)	812	656	80.78	156	19.22
2. स्थायी के अलावा अन्य (ई)	00	00	00	00	00
3. कुल दिव्यांग जन कर्मचारी (डी + ई)	812	656	80.78	156	19.22

19. महिलाओं की भागेदारी / समावेश / प्रतिनिधित्व –

	कुल (ए)	महिलाओं की संख्या और प्रतिशत	
		संख्या (बी)	% (बी/ए)
निदेशक मण्डल	8	निरंक	निरंक
प्रमुख प्रबंधन कार्मिक	11	1	9.09%

20. स्थायी कर्मचारियों हेतु कुल आवर्ती दर –

	वित्तीय वर्ष 2020			वित्तीय वर्ष 2021			वित्तीय वर्ष 2022		
	पुरुष	महिला	कुल	पुरुष	महिला	कुल	पुरुष	महिला	कुल
स्थायी कर्मचारी	1.4%	1.9%	1.6%	1.4%	2.1%	1.7%	2.4%	2.5%	2.5%

V. धारक, अनुषंगी और सहबद्ध कंपनियां (संयुक्त उद्यम सहित)

21. (ए) 31 मार्च 2022 तक

क्र.	नाम (ए)	सहायक/ सहयोगी	धारित शेयरों का %	क्या कॉलम ए में इंगित संस्था, बैंक की व्यवसायिक उत्तरदायित्व पहल में भाग लेती है ₹ (हाँ/नहीं)
1.	सेंट बैंक होम फ़ाइनेंस लिमिटेड	अनुषंगी	64.40	नहीं
2.	सेंट बैंक फाइनेंसियल सर्विस लिमिटेड	अनुषंगी	100.00	नहीं
3.	उत्तर बिहार ग्रामीण बैंक	सहबद्ध	35.00	नहीं
4.	उत्तरबंगा क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक	सहबद्ध	35.00	नहीं
5.	इंडो ज़ाम्बिया बैंक लिमिटेड	सहबद्ध	20.00	नहीं

VI. सीएसआर विवरण

- 22. (i)** क्या कंपनी अधिनियम, 2013 की धारा 135 के अनुसार सीएसआर लागू है : नहीं
- (ii) व्यवसाय (रुपयों में): 22903.34 करोड़
- (iii) निवल संपत्ति (रुपयों में): 23801.85 करोड़
- (iv) वित्तीय वर्ष 2012 के लिए सीएसआर पर खर्च की गई कुल राशि – निरंक

VII. पारदर्शिता और प्रकटीकरण अनुपालन

- 23. उत्तरदायी व्यवसाय संचालन पर राष्ट्रीय दिशानिर्देशों (एनजीआरबीसी) के तहत किसी भी सिद्धांतों (सिद्धान्त 1 से 9) पर शिकायतें / व्यथा**

हितधारक समूह जिनसे शिकायत प्राप्त हुई है	व्यथा निवारण तंत्र मौजूद है (हाँ/नहीं)	वित्तीय वर्ष 2021-22			वित्तीय वर्ष 2020-21		
		वर्ष में दर्ज की गई शिकायतों की संख्या	वर्ष के अंत में लंबित शिकायतों की संख्या	टिप्पणी	वर्ष में दर्ज की गई शिकायतों की संख्या	वर्ष के अंत में लंबित शिकायतोंकी संख्या	टिप्पणी
समुदाय	हाँ https://www.centralbankof-india.co.in/en	-	-	-	-	-	-
निवेशक (शेयरधारकों के अलावा)	हाँ https://www.centralbankof-india.co.in/en/investor-relations	-	-	-	-	-	-
शेयरधारक	हाँ https://www.centralbankof-india.co.in/en/investor-relations	3	3	लागू नहीं	2	2	लागू नहीं
कर्मचारी	हाँ https://www.centralbankof-india.co.in/en	139	93	लागू नहीं	99	71	लागू नहीं
आर्थिक हित भागीदार	हाँ https://www.centralbankof-india.co.in/en	-	-	-	-	-	-
ग्राहकों सहित अन्य (बैंक पोर्टल+एटीएम+सीपी-जीआरए एमएस+आइएन-जीआरएएमएस+एमएसए-मई+रीटेल)	हाँ https://www.central-bankofindia.co.in/pdf/CUSTOMER-GRIEV-ANCEREDRESSAL-POLICY31.01.2021.pdf	183566	923	30.04.2022 तक सभी का निवारण कर दिया गया है	213958	4381	सभी शिकायतों का निवारण गया है

24. संस्था के आर्थिक उत्तरदायी व्यवसाय संचालन के विषयों का अवलोकन:

क्र. सं.	चिह्नित आर्थिक विषय	दर्शाएं जोखिम या अवसर (जो/अ)	जोखिम/अवसर की पहचान करने का औचित्य	जोखिम हो तो, अनुकूल बनाने या जोखिम कम करने के लिए दृष्टिकोण	जोखिम या अवसर के वित्तीय निहितार्थ (सकारात्मक या नकारात्मक निहितार्थ दर्शाएं)
1.	वित्तीय सेवाएं देने के लिए फिनटेक कंपनियों के साथ गठजोड़	अवसर	फिनटेक उन उपभोक्ताओं की अगली पीढ़ी को सक्षम और सशक्त बना रहा है जो उच्च तकनीक-प्रेमी हैं और जिनके पास अधिक वित्तीय साक्षरता है, लेकिन उनके पास समय की कमी है. ये ग्राहक चलते-फिरते सेवाओं का लाभ उठा सकते हैं. एल्वोरिदम पर आधारित क्रेडिट निर्णयों के लिए आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस के उपयोग, ई-डॉक्यूमेंटेशन के लिए एपीआई, और सिस्टम इंटीग्रेशन जैसे सक्षमकर्ताओं के साथ कोई भी बैंक वांछित सेवाएं प्रदान कर सकता है और अपनी संपत्ति/देयताएं के पोर्टफोलियो को बढ़ा सकता है.	यद्यपि गतिविधि में निहित जोखिम हैं, हालांकि उचित जोखिम शमन के साथ जोखिम को काफी हद तक कम किया जा सकता है.	यहां तक कि बिना ब्रिक एवं मोटर संरचना के भी पूरे ईको सिस्टम में वित्तीय सेवाएं अधिक सहजता से प्रदान करने एवं अपनी आस्तियां / देयता पोर्टफोलियों के विस्तार में किसी भी बैंक के लिये सहायक होगा.
2.	सतत विकास लक्ष्य – "ग्रीन फिक्ड डिपॉजिट"	अवसर	ग्रीन डिपॉजिट्स संयुक्त राष्ट्र सतत विकास लक्ष्यों (एसडीजी) को सीधे समर्थन देने वाली परियोजनाओं में सेन्ट्रल बैंक आफ इंडिया की भागीदारी को बढ़ाता है और हमारे जमाकर्ताओं को ऐसे वित्तीय उत्पादों को चुनने के लिए सशक्त करेगा जो पर्यावरण और बड़े पैमाने पर समाज पर सकारात्मक प्रभाव डालते हैं.	ग्रीन डिपॉजिट की पेशकश विशेष दरों पर की जाती है जो अन्य फिक्स्ड डिपॉजिट दरों से ऊपर हैं.	सकारात्मक: जलवायु परिवर्तन से अपने पर्यावरण की रक्षा करना समय की मांग है. अतः देश भर में ग्रीन डिपॉजिट को बढ़ाने की अपार संभावनाएं हैं.
3.	ग्रीन फाइनेंसिंग	अवसर	सरकार अक्सर सभी के लिए एक अधिक सतत भविष्य प्राप्त करने हेतु एक ढांचे की तरह एसडीजी को नियोजित करती है और कंपनियों को एसडीजी के साथ जुड़ने के लिए कॉरपोरेट लक्ष्य निर्धारित कर रही है. व्यापारियों और बिक्री प्रतिनिधियों को प्रोत्साहन (इसेंटिव) प्रदान करके व्यापारियों को और भी ज्यादा इलेक्ट्रिक वाहन बेचने के लिए प्रोत्साहित करना. इलेक्ट्रिक वाहन ऋण पर जीवाश्म ईंधन वाहन ऋण की तुलना में कम ब्याज चार्ज करके ज्यादा से ज्यादा ग्राहकों को लुभाना.	जल प्रबंधन, अपशिष्ट प्रबंधन, किफायती हरित आवास, हरित वाहन वित्तपोषण आदि जैसे हरित वित्त के विविध पूल तक पहुंच.	सकारात्मक: एक समृद्ध ग्रीन पोर्टफोलियो बनाने की अपार संभावनाएं.

रणनीति

सूचना

रिपोर्ट

वित्तीय

अनुभाग बी: प्रबंधन और प्रक्रिया प्रकटीकरण

कॉरपोरेट कार्य मंत्रालय द्वारा निर्धारित उत्तरदायी कारोबार संचालन पर राष्ट्रीय दिशा-निर्देशों के नौ सिद्धांतों पी1-पी9 को संदर्भित किया है, जो निम्नानुसार हैं:

पी1	व्यवसायों को नैतिक, पारदर्शी और जवाबदेही तरीके से स्वयं ईमानदारी के साथ संचालन और शासन करना चाहिए.
पी 2	व्यवसायों को वस्तुओं और सेवाओं को इस प्रकार प्रदान करना चाहिए कि वो सतत और सुरक्षित हों.
पी 3	व्यवसायों को उनके अपने आर्थिक हितधारी सहित सभी कर्मचारियों का सम्मान और उनका कल्याण करना चाहिए.
पी 4	व्यवसायों को अपने सभी हितधारकों के हितों का सम्मान करना चाहिए और उनके प्रति उत्तरदायी होना चाहिए.
पी 5	व्यवसायों को मानवाधिकारों का सम्मान करना और उनको बढ़ावा देना चाहिए.
पी 6	व्यवसायों को पर्यावरण का सम्मान, सुरक्षा और सुधार के प्रयास करने चाहिए.
पी 7	जनता और नियामक नीति को प्रभावित करने में लगे व्यवसायों को ध्यान देना चाहिए कि यह जिम्मेदार और पारदर्शी हो
पी 8	व्यवसायों को समावेशी विकास और समान विकास को बढ़ावा देना चाहिए.
पी 9	व्यवसायों को अपने ग्राहकों के साथ एक जिम्मेदार तरीके से जुड़ना चाहिए और उन्हें सम्मान देना चाहिए.

इस अनुभाग का उद्देश्य व्यवसायों को एनजीआरबीसी सिद्धांतों और मूल तत्वों को अपनाने की दिशा में संरचना, नीतियां और प्रक्रियाओं को प्रदर्शित करना है

प्रकटीकरण प्रश्न	पी 1	पी 2	पी 3	पी 4	पी 5	पी 6	पी 7	पी 8	पी 9
नीति और प्रबंधन प्रक्रियाएं									
1. क. क्या आपकी इकाई की नीति/नीतियां एनजीआरबीसी के अपने मूल तत्वों और प्रत्येक सिद्धांत को कवर करती है. (हां/नहीं)	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां
ख. क्या नीति, मंडल द्वारा अनुमोदित हो चुकी है? (हां/नहीं)	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां
ग. यदि उपलब्ध हो तो, नीतियों के लिए वेब लिंक	https://www.centralbankofindia.co.in/								
2. क्या इकाई ने नीतियों को प्रक्रिया में बदला है (हां/नहीं)	हां. बैंक ने लागू नीतियों को प्रक्रिया में बदला है और उन्हें बैंक द्वारा की जाने वाली गतिविधियों के सभी क्षेत्रों में प्रक्रियाओं और प्रथाओं में अनुकूलित किया है.								
3. क्या सूचीबद्ध नीतियां आपके आर्थिक हित भागीदारों तक फैली हुई हैं? (हां/नहीं)	हां. बैंक की आचार संहिता व्यापक स्तर पर उपर्युक्त सिद्धांतों को अपनाती है और बैंक अपने हितधारकों से अपने सभी लेन-देन में इसका पालन करने की अपेक्षा करता है.								
4. आपकी इकाई द्वारा राष्ट्रीय और अंतर्राष्ट्रीय कोड / प्रमाणन / लेबल / मानकों (जैसे वन प्रबंधक परिषद, फेयरट्रेड, रेनफॉरेस्ट, एलायंस, ट्रस्टी) मानकों (जैसे एसए 8000, ओएचएसएसएस, आईएसओ, बीआईएस) को अपनाए गया और प्रत्येक सिद्धांत को माना गया	लागू नहीं								
5. निर्धारित समय-सीमा के साथ इकाई द्वारा विनिर्दिष्ट प्रतिबद्धताएं, लक्ष्य और प्रयोजन, यदि कोई हो	उपरोक्त नीतियों के तहत कोई विशिष्ट लक्ष्य निर्धारित नहीं किया जा रहा है. हालांकि, इन सिद्धांतों का अनुपालन हमारी प्रतिबद्धता और लक्ष्य है.								
6. विशिष्ट प्रतिबद्धताओं, लक्ष्यों और लक्ष्यों के साथ-साथ उन कारणों को पूरा नहीं करने की स्थिति में इकाई का निष्पादन.	लागू नहीं.								

प्रकटीकरण प्रश्न पी 1 पी 2 पी 3 पी 4 पी 5 पी 6 पी 7 पी 8 पी 9

शासन, नेतृत्व और निरीक्षण

7. ईएसजी से संबंधित चुनौतियों, लक्ष्यों और उपलब्धियों पर प्रकाश डालते हुए, व्यवसाय उत्तरदायित्व रिपोर्ट के लिए उत्तरदायी निदेशक का विवरण (इस प्रकटीकरण के प्रस्तुती के संदर्भ में सूचीबद्ध ईकाई लचीली है)

बैंक का उद्देश्य देश में वित्तीय समावेशन को बढ़ाना है. ईएसजी मानकों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता इसके मूल सिद्धांतों में सर्वोत्तम रूप से परिलक्षित होती है, जो इसके संचालन के सभी पहलुओं में निहित हैं. दयालुता, निष्पक्षता, प्रभावोत्पादकता और दक्षता बैंक के मूल आदर्श हैं. बैंक के अनुसार, अपने सभी हितधारकों के लिए दीर्घकालिक मूल्य बनाने और स्थिरता को बढ़ावा देने के लिए सुशासन मानक एक महत्वपूर्ण साधन हैं. मानव अधिकारों के लिए सम्मान बैंक के मौलिक और मूल मूल्यों में से एक है. बैंक के अनुसार जलवायु परिवर्तन न केवल एक पर्यावरणीय मुद्दा है, बल्कि एक व्यावसायिक जोखिम भी है. अपनी उधार नीतियों में, बैंक सामाजिक और पर्यावरणीय प्रभाव पर विवेक सम्मत प्रयासों को बढ़ा रहा है.

8. व्यावसायिक उत्तरदायित्व नीति (यों) के कार्यान्वयन और निरीक्षण के लिए जिम्मेदार सर्वोच्च प्राधिकारी का विवरण. श्री राजीव पुरी
कार्यपालक निदेशक

9. क्या संस्था के पास बोर्ड/निदेशक की एक निर्दिष्ट समिति है जो स्थायित्व संबंधी मुद्दों पर निर्णय लेने के लिए जिम्मेदार है? हां, सभी समितियां अपनी कार्यसूची विशिष्ट आवश्यकता के अनुसार स्थायित्व संबंधी मुद्दों को देखती हैं.
(हां नहीं).
यदि हां, तो विवरण दें.

10. बैंक द्वारा एनजीआरबीसी की समीक्षा का विवरण

समीक्षा के लिए विषय	संस्था द्वारा कृत गए सिद्धांतों की समीक्षा और आवृत्ति								
	पी1	पी2	पी3	पी4	पी5	पी6	पी7	पी8	पी9
उपरोक्त नीतियों के खिलाफ प्रदर्शन और अनुवर्ती कार्रवाई	एक प्रथा के रूप में, बैंक की बीआर नीतियों की समय-समय पर या आवश्यकता के आधार पर विभाग प्रमुखों और सक्षम प्राधिकारी द्वारा समीक्षा की जाती है. इस मूल्यांकन के दौरान, नीतियों की प्रभावशीलता की समीक्षा की जाती है और नीतियों और प्रक्रियाओं में आवश्यक परिवर्तन लागू किए जाते हैं.								
वैधानिक आवश्यकताओं का अनुपालन सिद्धांतों की प्रासंगिकता, और, किसी भी गैर-अनुपालन का सुधार	बैंक लागू होने वाले मौजूदा नियमों का अनुपालन कर रहा है.								

11. क्या संस्था ने किसी बाहरी एजेंसी द्वारा अपनी नीतियों के कामकाज का स्वतंत्र मूल्यांकन किया है? नहीं
(हां/नहीं)
यदि हां तो एजेंसी का नाम बताएं

12. यदि ऊपर दिए गए प्रश्न (1) का उत्तर "नहीं" है अर्थात् सभी सिद्धांत किसी नीति द्वारा कवर नहीं किए जाते हैं, तो कारण बताए जाने चाहिए: **लागू नहीं**

अनुभाग सी: सिद्धांत के अनुसार निष्पादन प्रकटीकरण

सिद्धांत 1 व्यवसायों को ईमानदारी के साथ और नैतिक, पारदर्शी और जवाबदेह तरीके से इकाई का संचालन और शासन करना चाहिए.

आवश्यक संकेतक

1. वित्तीय वर्ष के दौरान किसी भी सिद्धांत पर प्रशिक्षण और जागरूकता कार्यक्रमों द्वारा प्रतिशत कवरेज:

खंड	आयोजित प्रशिक्षण और जागरूकता कार्यक्रमों की कुल संख्या	प्रशिक्षण के अंतर्गत शामिल विषय/सिद्धांत और प्रभाव	जागरूकता कार्यक्रमों के अंतर्गत संबंधित श्रेणी के व्यक्तियों की आयु का प्रतिशत
निदेशक मंडल	3	प्रशिक्षण के तहत शामिल सभी सिद्धांत.	87.50%
प्रमुख प्रबंधकीय कार्मिक	8	विभिन्न कार्यात्मक क्षेत्रों के साथ-साथ नेतृत्व विकास से संबंधित प्रशिक्षण/सम्मेलन	57.20%
निदेशक मंडल और केएमपी के अलावा अन्य कर्मचारी	4005	विभिन्न कार्यात्मक क्षेत्रों के साथ-साथ व्यवहार संबंधी पहलुओं से संबंधित प्रशिक्षण	86.75%

2. वित्तीय वर्ष में नियामकों/कानून प्रवर्तन एजेंसियों/न्यायिक इकाईयों से साथ कार्यवाही में भुगतान किए गए जुर्माने/अर्धदंड/दंड/पुरस्कार/कंपाउंडिंग शुल्क/निपटान राशि का विवरण (इकाई या निदेशकों/केएसपीएस द्वारा) निम्नलिखित प्रारूप में
(टिप्पणी: सेबी विनियम, 2015 के विनियम 30 में निर्दिष्ट और ईकाई की वेबसाइट पर दिए गए विवरण के अनुसार ईकाई, सामाग्रियों के आधार पर प्रकटीकरण करेगी):

मुद्रा					
	एनजीआरबीसी सिद्धांत	नियामक/प्रवर्तन एजेंसियों के नाम	राशि (रूपये में)	मामले का संक्षिप्त विवरण	अधिमानित (हाँ/नहीं)
दंड /जुर्माना समझौता प्रशमन शुल्क	दंड / जुर्माना/ समझौता	प्रशमन शुल्क, यदि किसी का बैंक द्वारा भुगतान किया गया है तो वह बैंक की महत्व / आर्थिक नीति के अनुसार महत्वपूर्ण नहीं है. इस संबंध में शेयर बाज़ार के प्रकटन को बैंक की वेबसाइट पर प्रदर्शित किया जा रहा है.			
गैर - मौद्रिक					
	एनजीआरबीसी सिद्धांत	नियामक / प्रवर्तन एजेंसियों के नाम	मामले का संक्षिप्त विवरण	क्या अपील की गईर (हाँ/नहीं)	
कारावास	शून्य	शून्य	शून्य	शून्य	शून्य
सजा	शून्य	शून्य	शून्य	शून्य	शून्य

3. उपरोक्त प्रश्न 2 में उद्धाटित मामलों में से, उन मामलों में अपील / पुनर्विचार अनुरोध का विवरण जहाँ मौद्रिक या गैर-मौद्रिक कार्रवाई की अपील की गयी है.

मामले का विवरण	नियामक / प्रवर्तन एजेंसियों / न्यायिक संस्थानों के नाम
शून्य	शून्य

4. क्या कंपनी के पास भ्रष्टाचार विरोधी या रिश्तत विरोधी नीति है? यदि हाँ, तो संक्षेप में विवरण प्रदान करें और यदि उपलब्ध हो तो नीति के लिए एक वेब-लिक प्रदान करें.

हाँ. एक मुखबिर नीति है और यह बैंक के आंतरिक पोर्टल पर उपलब्ध है.

यह नीति कदाचार, धोखाधरी, लापरवाही, गबन, पद का दुरुपयोग, आदि संबंधी किसी भी कार्य की रिपोर्ट करने के लिए सुरक्षित और गोपनीय मंच प्रदान करती है. इसके अलावा बैंक के पास आचार संहिता, व्यवसाय संहिता एवं हित संघर्ष संबंधी नीति है.

हमारी मुखबिर नीति बैंक के आचार संहिता का विस्तार है जिसका उद्देश्य अच्छे कॉर्पोरेट प्रशासन को बढ़ावा देना, विश्वास पैदा करना एवं प्रतिशोध के बिना वास्तविक या संदिग्ध धोखाधडी और/या कदाचार और/या बैंक की आचार संहिता उल्लंघन जैसे अनैतिक व्यवहार के मामले में अपनी चिंताओं को प्रकट करने हेतु सीटी बजाने के अपने निर्णय के बारे में कर्मचारियों को सशक्त महसूस कराना है.

मुखबिर नीति संबंधी विवरण निम्न लिंक के माध्यम से ऑनलाइन प्राप्त किया जा सकता है. https://www.centralbankofindia.co.in/sites/default/files/Whistle_blower_policy_0.pdf बैंक व्यवसाय के संचालन में और अपने सभी हितधारकों के साथ उच्चतम नैतिक मामलों सहित लागू सभी कानूनों एवं विनियमों के अनुपालन हेतु प्रतिबद्ध है. हमारे पास आचार संहिता, व्यवसाय संहिता एवं हित संघर्ष संबंधी समग्र नीति है.

आचार संहिता, व्यवसाय संहिता एवं हित संघर्ष संबंधी नीति को निम्न लिंक के माध्यम से ऑनलाइन देखा जा सकता है. https://www.centralbankofindia.co.in/sites/default/files/documents/ANNEX_I_CODE_OF_ETHICS_BUSINESS_CONDUCT_CONFLICT_OF_INTEREST.pdf

5. निदेशकों / के एम पी / कर्मचारियों / कामगारों की संख्या जिनके विरुद्ध भ्रष्टाचार के आरोपों के लिए किसी भी कानून प्रवर्तन एजेंसी द्वारा अनुशासनात्मक कार्रवाई की गयी थी :

	वित्त वर्ष 2021-22	वित्त वर्ष 2020-21
निदेशक	शून्य	शून्य
केएमपीएस	शून्य	शून्य
कर्मचारी	32*	20*

* अभियोजन अनुमति के लिए प्राप्त कुल सीबीआइ मामले (बैंक से स्वीकृत या अस्वीकृत)

6. हित संघर्ष संबंधी शिकायतों का विवरण :

	वित्त वर्ष 2021-22		वित्त वर्ष 2020-21	
	संख्या	टिप्पणी	संख्या	टिप्पणी
निदेशकों के हित संघर्ष संबंधी प्राप्त शिकायतों की संख्या	शून्य	-	शून्य	शून्य
के एम पी के हित संघर्ष संबंधी प्राप्त शिकायतों की संख्या	शून्य	-	शून्य	शून्य

7. भ्रष्टाचार और हित संघर्ष संबंधी मामले के संबंध में जुर्माना / दंड / नियामकों / कानून प्रवर्तन एजेंसियों / न्यायिक संस्थानों द्वारा की गयी सुधारात्मक कार्रवाई का विवरण प्रदान करें :

शून्य

1. वित्तीय वर्ष के दौरान किसी भी सिद्धांत पर आर्थिक हित भागीदारों के लिए आयोजित जागरूकता कार्यक्रम:

जागरूकता कार्यक्रम के आयोजन की कुल संख्या	प्रशिक्षण के अंतर्गत आने वाले विषय/ सिद्धांत	जागरूकता कार्यक्रमों के तहत सम्मिलित किए गए आर्थिक हित भागीदारों की आयु (ऐसे भागीदारों के साथ किए गए व्यवसाय के मूल्य के अनुसार)
शून्य	शून्य	शून्य

2. क्या बोर्ड के सदस्यों से जुड़े हितों के टकराव से बचने / प्रबंधन के लिए संस्था के पास प्रक्रियाएँ हैं? (हाँ / नहीं) यदि हाँ, तो उसका विवरण दें.

बैंक उच्चतम नैतिक मानकों के साथ और सभी लागू कानूनों और विनियमों के अनुपालन में व्यवसाय करने और अपने सभी हितधारकों के साथ व्यवहार करने के लिए प्रतिबद्ध है. हमारे पास आचार संहिता, व्यावसायिक आचरण और हित संघर्ष पर भी एक व्यापक नीति है.

इस नीति को निम्न लिंक के माध्यम से ऑनलाइन देखा जा सकता है.

https://www.centralbankofindia.co.in/sites/default/files/documents/ANNEX_I_CODE_OF_ETHICS_BUSINESS_CONDUCT_CONFLICT_OF_INTEREST.pdf

सिद्धांत 2 - व्यवसाय द्वारा ऐसे उत्पाद एवं सेवाएं प्रदान की जानी चाहिए जो स्थायी एवं सुरक्षित हों

आवश्यक संकेतक

1. संस्था द्वारा क्रमशः शोध एवं विकास और पूंजीगत व्यय (कैपेक्स) पर कुल निवेश की तुलना में उत्पाद और प्रक्रियाओं के पर्यावरणीय और सामाजिक प्रभावों को सुधारने के लिए विशिष्ट प्रौद्योगिकियों में शोध एवं विकास और पूंजीगत व्यय (कैपेक्स) निवेश का प्रतिशत . लागू नहीं बैंक के व्यवसाय की प्रकृति को देखते हुए, उपरोक्त की प्रासंगिकता काफी हद तक सूचना प्रौद्योगिकी (आईटी) कैपेक्स तक ही सीमित है. वित्त वर्ष 22 में, कैपेक्स ने आई टी हार्डवेयर और सॉफ्टवेयर पर खर्च किया, जिससे बैंक की बढ़ी हुई डिजिटल पहल की सुविधा कुल राजस्व का 1.68% थी. डिजिटल प्लेटफॉर्मों को अधिक से अधिक अपनाने से न केवल संचालन की क्षमता में वृद्धि होती है, बल्कि कागज की खपत में भी काफी कमी आती है.

	वर्तमान वित्तीय वर्ष	पिछला वित्तीय वर्ष	सामाजिक प्रभाव और पर्यावरण में सुधार का पिछला विवरण
शोध एवं विकास	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
पूंजीगत व्यय (कैपेक्स)	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं

2. क. क्या संस्था के पास स्थायी संसाधनों हेतु प्रक्रियाएँ हैं? हाँ

ख. यदि हाँ, तो कितने प्रतिशत आवक को स्थायी रूप से प्राप्त किया गया?

सभी खरीद पंजीकृत / लाइसेंस प्राप्त विक्रेताओं से की जाती है.

3. (ए) प्लास्टिक (पैकेजिंग सहित) (बी) ई-कचरा (सी) हानिकारक अपशिष्ट और (डी) अन्य अपशिष्ट हेतु उसके उपयोग के अंत में पुनः उपयोग, पुनर्चक्रण और निपटान हेतु अपने उत्पादों को सुरक्षित रूप से पुनः प्राप्त करने वाली प्रक्रियाओं का विवरण दें – लागू नहीं

4. क्या इकाई की गतिविधियों पर विस्तारित उत्पादक उत्तरदायित्व (ईपीआर) लागू होता है? (हाँ / नहीं). यदि हाँ, तो क्या कचरा संग्रहण योजना प्रदूषण नियंत्रण बोर्ड को प्रस्तुत विस्तारित उत्पादक उत्तरदायित्व (ई पी आर) योजना के अनुरूप है? यदि नहीं, तो इसका समाधान करने के लिए उठाए गए कदमों का उल्लेख करें. - लागू नहीं

नेतृत्व संकेतक

1. क्या इकाई ने अपने किसी उत्पाद (विनिर्माण उद्योग के लिए) या अपनी सेवाओं (सेवा उद्योग के लिए) के लिए जीवन चक्र परिप्रेक्ष्य / आकलन (एल सी ए) किया है?

नहीं

यदि हाँ, तो निम्नलिखित प्रारूप में विवरण प्रदान करें?

एनआईसी कोड	उत्पाद / सेवा का नाम	कुल कारोबार का योगदान %	किस सीमा तक के लिए जीवन चक्र परिप्रेक्ष्य / मूल्यांकन किया गया था	क्या स्वतंत्र बाहरी एजेंसी द्वारा आयोजित किया गया (हाँ/नहीं)	परिणाम सार्वजनिक किया गया था (हाँ/नहीं) यदि हाँ, तो वेब-लिंक प्रदान करें
------------	----------------------	-------------------------	---	--	--

लागू नहीं

2. यदि आपके उत्पादों / सेवाओं के उत्पादन या निपटान से उत्पन्न होने वाली कोई महत्वपूर्ण सामाजिक या पर्यावरणीय चिंताएं और/या जोखिम हैं, जैसा कि जीवन चक्र परिप्रेक्ष्य / आकलन (एलसीए) में या किसी अन्य माध्यम से पहचाना गया है, तो संक्षेप में उसका वर्णन करें और उसे कम करने के लिए की गई कार्रवाई का संक्षिप्त विवरण दें. - लागू नहीं
3. उत्पादन (निर्माण उद्योग के लिए) या सेवाएं प्रदान करने (सेवा उद्योग के लिए) में उपयोग की जाने वाली कुल सामग्री (मूल्य के अनुसार) में पुनर्नवीनीकरण या पुनः उपयोग की गई इनपुट सामग्री का प्रतिशत. - लागू नहीं
4. उत्पादों के अंत में पुनः प्राप्त उत्पादों और पैकेजिंग में से, राशि (मीट्रिक टन में) निम्नलिखित प्रारूप के अनुसार पुनः उपयोग, पुनर्नवीनीकरण और सुरक्षित रूप से निपटाई गई: - लागू नहीं
5. प्रत्येक उत्पाद श्रेणी के लिए पुनः दावा किए गए उत्पाद और उनकी पैकेजिंग सामग्री (बेचे गए उत्पादों के प्रतिशत के रूप में) - लागू नहीं

सिद्धांत 3 - व्यवसायों को सभी कर्मचारियों का सम्मान करना चाहिए और उनके कल्याण को बढ़ावा देना चाहिए, इसमें उनके आर्थिक हित धारक भी शामिल हैं

1. ए. कर्मचारियों के कल्याण के लिए किए गए उपायों का विवरण:

श्रेणी	निम्न द्वारा संरक्षित कर्मचारियों का %											
	कुल (ए)		स्वास्थ्य बीमा		दुर्घटना बीमा		मातृत्व लाभ		पितृत्व लाभ		दिन में देखभाल की सुविधा	
	संख्या (बी)	% (बी/ए)	संख्या (सी)	% (सी/ए)	संख्या (डी)	% (डी/ई)	संख्या (ई)	% (ई/ए)	संख्या (एफ)	% (एफ/ए)		
स्थायी कर्मचारी												
पुरुष	22915	22915	100	22915	100	0	0	22915	100	00	00	
महिला	7374	7374	100	7374	100	7374	100	0	0	00	00	
कुल	30289	30289	100	30289	100	7374	100	22915	100	00	00	

बी. श्रमिकों के कल्याण के लिए किए गए उपायों का विवरण: लागू नहीं

2. वर्तमान वित्तीय वर्ष और पिछले वित्तीय वर्ष के लिए सेवानिवृत्ति लाभों का विवरण.

फायदे	वित्त वर्ष 2021-22 वर्तमान वित्तीय वर्ष			वित्त वर्ष 2020-21 पिछला वित्तीय वर्ष		
	कुल कर्मचारियों में सम्मिलित कर्मचारियों की संख्या % में	कुल कामगारों में सम्मिलित कामगारों की संख्या % में	प्राधिकरण के पास कटौती और जमा (हाँ/नहीं /लागू नहीं)	कुल कर्मचारियों में सम्मिलित कर्मचारियों की संख्या % में	कुल कामगारों में सम्मिलित कामगारों की संख्या % में	प्राधिकरण के पास कटौती और जमा (हाँ/नहीं /लागू नहीं)
भविष्य निधि	11461 (37.83%)	लागू नहीं	हाँ	13223 (40.89%)	लागू नहीं	हाँ
उपदान	30289 (100%)	लागू नहीं	लागू नहीं	32335 (100%)	लागू नहीं	लागू नहीं
ईएसआई	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
अन्य - कृपया उल्लिखित करें	11342 (37.44%)	लागू नहीं	लागू नहीं	13079 (40.44%)	लागू नहीं	लागू नहीं
	18832 (62.17%)	हाँ	हाँ	19117 (59.11%)	हाँ	हाँ

3. कार्यस्थलों तक पहुँच

क्या दिव्यांगजन अधिकार अधिनियम, 2016 की आवश्यकताओं के अनुसार इकाई के परिसर/कार्यालय में दिव्यांग कर्मचारियों और कार्यकर्ताओं की पहुँच है?

यदि नहीं, तो क्या इस संबंध में इकाई द्वारा कोई कदम उठाया जा रहा है?

हमारे बैंक की विभिन्न शाखाओं/ कार्यालयों में दिव्यांगजन के सहज आवागमन के लिए रैप/लिफ्ट हैं. हमारी अधिकांश शाखाएं/ कार्यालय या तो भूतल पर स्थित हैं या उनमें दिव्यांगजन के लिए लिफ्ट और बुनियादी ढांचा है.

4. क्या दिव्यांगजन के अधिकार अधिनियम, 2016 के अनुसार संस्था के पास समान अवसर नीति है? यदि हां, तो नीति के लिए एक वेब लिंक प्रदान करें.

हां, दिव्यांगजन के अधिकार अधिनियम 2016 के प्रावधानों को ध्यान में रखते हुए, हमारे बैंक ने एक "समान अवसर नीति" तैयार की है जो दिव्यांगजन पर विशेष ध्यान देती है और इसका उद्देश्य दिव्यांगजन के लिए रोजगार के अवसर पैदा करना और सृजन करना भी है. उनके लिए किसी भी तरह के भेदभाव से मुक्त काम करने का अनुकूल वातावरण उपलब्ध कराना है.

सेंट्रल बैंक ऑफ इंडिया की समान अवसर नीति उम्र, रंग, वैवाहिक स्थिति, शारीरिक क्षमता, राष्ट्रीयता, जाति, धर्म, लिंग, यौन अभिविन्यास या इस प्रयोजन के लिए कोई अन्य प्रासंगिक भेदभाव के बिना बैंक के सभी दिव्यांग कर्मचारियों पर लागू होती है.

पॉलिसी को निम्नलिखित लिंक के माध्यम से ऑनलाईन एक्सेस किया देखा जा सकता है

https://centralbankofindia.co.in/sites/default/files/CBoI_Equal_Opportunity_Policy.pdf

5. पितृत्व अवकाश लेने वाले स्थायी कर्मचारियों और श्रमिकों की काम पर वापसी और प्रतिधारण दर.

लिंग	स्थायी कर्मचारी		स्थायी कामगार	
	काम वापसी दर	प्रतिधारण दर	काम वापसी दर	प्रतिधारण दर
पुरुष	100%	99.55%	लागू नहीं	
महिला	100%	99.80%		
कुल	100%	99.64%		

6. क्या निम्नलिखित के लिए शिकायतों को प्राप्त करने और उनका निवारण करने के लिए कोई तंत्र उपलब्ध है? यदि हाँ, तो क्रियाविधि का संक्षेप में विवरण दें.

	हाँ/नहीं (यदि हाँ, तो क्रियाविधि का संक्षेप में विवरण दें)
स्थायी कामगार	लागू नहीं
स्थायी कामगार के अलावा	लागू नहीं
स्थायी कर्मचारी	हाँ (बैंक के पास अपने सभी कर्मचारियों के लिए एक सुपरिभाषित और संरचित शिकायत निवारण तंत्र है)
स्थायी कर्मचारी के अलावा	लागू नहीं

7. सूचीबद्ध कंपनी द्वारा मान्यता प्राप्त संघ या यूनियनों में कर्मचारियों और कार्यकर्ताओं की सदस्यता :

श्रेणी	वित्त वर्ष 2021-22 वर्तमान वित्तीय वर्ष			वित्त वर्ष 2020-21 पिछला वित्तीय वर्ष		
	संबंधित श्रेणी में कुल कर्मचारी/ कार्मिक (ए)	संबंधित श्रेणी के कर्मचारियों / कार्मिकों की संख्या जो एसोसिएशन या यूनियन का हिस्सा हैं (बी)	%(बी/ ए)	संबंधित श्रेणी में कुल कर्मचारी/ कार्मिक (सी)	संबंधित श्रेणी के कर्मचारियों/ कार्मिकों की संख्या जो एसोसिएशन या यूनियन का हिस्सा हैं (डी)	%(डी / सी)
कुल स्थायी कर्मचारी	30289	27446	90.61%	32335	28279	87.45%
- पुरुष	22915	20613	89.95%	24522	21308	86.69%
- महिला	7374	6833	92.66%	7813	6971	89.22%

8. कर्मचारियों व कार्मिकों को दिए गए प्रशिक्षण का विवरण :

श्रेणी	वित्तीय वर्ष 2021-22					वित्तीय वर्ष 2020-21				
	कुल (ए)	स्वास्थ्य और सुरक्षा उपायों		कौशल उन्नयन पर		कुल (डी)	स्वास्थ्य और सुरक्षा उपायों पर आगे ले जाए		कौशल उन्नयन पर	
		सं.(बी)	%(बी/ए)	सं.(सी)	%(सी/ए)		सं.(ई)	%(ई/डी)	सं.(एफ)	%(एफ/डी)
पुरुष	22915	4561	20%	84065	366%	24568	1060	4%	24301	98%
महिला	7374	2278	31%	18905	256%	7767	420	5%	10318	132%
कुल	30289	6839	22.6%			32335	1480	4.5%		

9. कर्मचारियों एवं कार्मिकों के कार्य निष्पादन और करियर के विकास कि समीक्षा का विवरण

श्रेणी	वित्तीय वर्ष 2021-22* वर्तमान वित्तीय वर्ष			वित्तीय वर्ष 2020-21* पिछला वित्तीय वर्ष		
	कुल (ए)*	संख्या (बी)	%(बी/ ए)	कुल (ए)*	संख्या (बी)	%(बी/ ए)
पुरुष	12322	4775	38.75	12653	10700	84.56
महिला	3926	1590	40.49	3912	3354	85.74
कुल	16248	6365	39.17	16565	14054	84.84

* उपरोक्त आंकड़े केवल अधिकारियों कर्मचारियों के संबंध में हैं जैसे कि पीएमएस बैंक के अधिकारियों कर्मचारियों पर लागू होता है

10. स्वास्थ्य और सुरक्षा प्रबंधन प्रणाली :

ए. क्या संस्था द्वारा व्यावसायिक स्वास्थ्य और सुरक्षा प्रबंधन प्रणाली लागू की गई है? (हां / नहीं). यदि हाँ, तो इस तरह की व्यवस्था की कवरेज? व्यवसाय की प्रकृति के कारण कोई व्यावसायिक स्वास्थ्य और सुरक्षा जोखिम नहीं है.

कोविड-19 के महामारी के कारण, स्वास्थ्य और सुरक्षा के मुद्दे कर्मचारियों एवं आगंतुकों दोनों के लिए सर्वोपरि हो गए, कार्यालय परिसर में और फील्ड कर्मचारियों के लिए, टीकाकरण खर्च की प्रतिपूर्ति, कोविड-19 को समर्पित एक ऑनलाइन सहायता पोर्टल आदि जैसी सुविधाएं स्थापित की गईं.

बी. कार्य से संबंधित जोखिमों की पहचान करने और संस्था द्वारा नियमित एवं गैर-नियमित आधार पर जोखिमों का आकलन करने के लिए कौन सी प्रक्रियाएं इस्तेमाल की जाती हैं?

व्यवसाय की प्रकृति देखते हुए, यह सीधे लागू नहीं होता है. हालांकि, कोविड-19 महामारी के परिप्रेक्ष्य में हमारे बैंक ने कार्यालय परिसर में संभावित संक्रमण के जोखिमों की पहचान की है. इन जोखिमों को कम करने के लिए, बैंक ने कार्यालयों में आवश्यक सावधानी बरती, जिसमें सभी कार्यालय परिसरों की नियमित सफाई, बायोमेट्रिक स्कैनर को हटाना, थर्मल स्कैनर की स्थापना, दैनिक संचार अपडेट, सामान्य क्षेत्रों में आवाजाही पर प्रतिबंध, और सामान्य कैन्टीन सुविधाओं को बंद करना और अधिक व्यक्तियों के कार्यक्रमों को न करना शामिल था.

बैंक ने समय-समय पर जारी किए गए सभी सरकारी निर्देशों और परामर्शों का भी सख्ती से पालन किया. दिव्यांग कर्मचारियों, गर्भवती महिला कर्मचारियों को घर से काम करने की सलाह दी गई. प्रशासनिक कार्यालयों के कर्मचारियों को भी उनकी सुरक्षा और कारोवार में निरन्तरता सुनिश्चित करने के लिए रोटेशनल आधार पर काम करने की सलाह दी गई.

सी. क्या आपके पास कामगारों के लिए कार्य संबंधी जोखिमों की रिपोर्ट करने और स्वयं को ऐसे जोखिमों से बचाने की प्रक्रिया है? (हाँ/नहीं)

व्यवसाय की प्रकृति को देखते हुए, यह सीधे लागू नहीं होता है. हालांकि, कोविड-19 महामारी के परिप्रेक्ष्य में, कार्यस्थल पर कर्मचारियों की सुरक्षा से समझौता न हो, यह सुनिश्चित करने के लिए बैंक के पास आवश्यक प्रोटोकॉल और प्रणालियाँ हैं. सभी कर्मचारियों और उनके परिवारों को टीका लगवाने का आग्रह करने के प्रयास में सभी प्रशासनिक कार्यालयों ने अपने कर्मचारियों और आश्रितों के लिए टीकाकरण शिविरों का आयोजन किए थे. कर्मचारियों और उनके आश्रितों को टीके की लागत की प्रतिपूर्ति भी प्रदान की है गई.

डी. क्या संस्था के कर्मचारियों/ कार्मिकों की गैर-व्यावसायिक चिकित्सा और स्वास्थ्य सेवाओं तक पहुँच है? (हाँ / नहीं)

बैंक के सभी कर्मचारी आईबीए द्वारा परिकल्पित समूह स्वास्थ्य बीमा पॉलिसी के अंतर्गत आते हैं. बीमा राशि के ऊपर और अधिक व्यय भी उपलब्धता और इसकी शर्तों के अधीन कॉर्पोरेट बफर के तहत कवर किए जाते हैं.

11. सुरक्षा संबंधी घटनाओं का विवरण, निम्नलिखित प्रारूप में :

सुरक्षा घटना/संख्या	श्रेणी	वित्तीय वर्ष	वित्तीय वर्ष
		2021-22 वर्तमान वित्तीय वर्ष	2020-21 पिछला वित्तीय वर्ष
लॉस्ट टाइम इंजरी प्रीक्वैन्सीज रेट (एलटीआइएफआर) (प्रति दस लाख- व्यक्ति कार्य के घंटे)	कर्मचारी	शून्य	शून्य
	कामगार	शून्य	शून्य
कुल रिपोर्ट करने योग्य कार्य – संबंधित चोटें	कर्मचारी	शून्य	शून्य
	कामगार	शून्य	शून्य
मृतकों की संख्या	कर्मचारी	शून्य	शून्य
	कामगार	शून्य	शून्य
उच्च परिणाम कार्य – संबंधित या खराब स्वास्थ्य (मृत्यु को छोड़कर)	कर्मचारी	शून्य	शून्य
	कामगार	शून्य	शून्य

12. एक सुरक्षित और स्वस्थ कार्यस्थल सुनिश्चित करने के लिए संस्था द्वारा किए गए उपायों का वर्णन करें.

बैंक के सभी कर्मचारियों को आईबीए द्वारा परिकल्पित समूह स्वास्थ्य बीमा पॉलिसी के तहत कवर किया जाता है. यदि सीमा समाप्त हो जाती है, तो 10वें द्विपक्षीय समझौते के प्रावधानों के तहत परिभाषित कॉर्पोरेट बफर की भी सुविधा है.

ड्यूटी के दौरान लगी चोटों के मामले में, चिकित्सा बीमा योजना के तहत कवर नहीं किए गए अन्य सभी खर्च बैंक द्वारा वहन किए जाते हैं. ऐसे कर्मचारियों को अस्पताल में भर्ती होने की अवधि के दौरान विशेष अवकाश भी प्रदान किया जाता है.

कोविड-19 के प्रसार को रोकने के लिए, बैंक ने अपनी सभी शाखाओं / कार्यालयों में आवश्यक सावधानी बरती, जिसमें सेनिटाइजेशन की सुविधा, सामाजिक दूरी, थर्मल स्कैनर की स्थापना, बायोमेट्रिक स्कैनर को हटाना आदि शामिल थे. बैंक के कर्मचारियों को समय-समय पर विस्तृत मानक परिचालन प्रक्रियाएं और दिशा-निर्देश/ परामर्श जारी किये गये थे. बैंक ने कोविड-19 से संबंधित सरकार/स्थानीय अधिकारियों द्वारा जारी निर्देशों का सख्ती से पालन किया.

13. कर्मचारियों और कार्मिकों द्वारा निम्नलिखित पर की गई शिकायतों की संख्या:

	वित्तीय वर्ष 2021-22			वित्तीय वर्ष 2020-21		
	वर्ष के दौरान दायर	वर्ष के अंत में लंबित संकल्प	टिप्पणी	वर्ष के दौरान दायर	वर्ष के अंत में लंबित संकल्प	टिप्पणी
कार्य स्थिति	शून्य	शून्य	शून्य	शून्य	शून्य	शून्य
स्वास्थ्य एवं सुरक्षा	शून्य	शून्य	शून्य	शून्य	शून्य	शून्य

14. वर्षभर का आकलन:

किसी भी क्षेत्र/आंका द्वारा किसी भी अधिकारी के दौरे की ऐसी कोई घटना सूचित नहीं किया गया.

% आपके कारखानों और कार्यालयों में से, जिनका मूल्यांकन किया गया (संस्था अथवा सांविधिक प्राधिकरणों अथवा तीसरे पक्षों के द्वारा)

स्वास्थ्य और सुरक्षा के उपाय कार्य करने की स्थिति	शून्य
	शून्य

15. सुरक्षा संबंधी घटनाओं (यदि कोई हो) और स्वास्थ्य, सुरक्षा के उपाय एवं कार्य करने की स्थिति के आकलन से उत्पन्न होने वाले महत्वपूर्ण जोखिमों/चिंताओं के समाधान के लिए की गई या चल रही किसी भी सुधारात्मक कार्रवाई का विवरण प्रदान करें.

फायर ड्रिल, निकासी सुरक्षा, शाखा सुरक्षा आदि से संबंधित सुरक्षा का कार्य प्रशिक्षण द्वारा किया जाता है. इससे संबंधित विवरण सुरक्षा विभाग, केंद्रीय कार्यालय से प्राप्त किया जा सकता है.

कोविड-19 के महामारी के कारण, स्वास्थ्य और सुरक्षा के मुद्दे कर्मचारियों एवं आगंतुकों दोनों के लिए सर्वोपरि हो गए, कार्यालय परिसर में और फील्ड कर्मचारियों के लिए, टीकाकरण खर्च की प्रतिपूर्ति, कोविड-19 को समर्पित एक ऑनलाइन सहायता पोर्टल आदि जैसी सुविधाएं स्थापित की गईं.

नेतृत्व संकेतक

- क्या संस्था (ए) कर्मचारियों की मृत्यु की स्थिति में किसी भी जीवन बीमा या किसी क्षतिपूर्ति पैकेज का विस्तार करती है? (हाँ/नहीं) – हाँ, मृत्यु की सूचना पर बैंक तत्काल मृतक के परिवार को अंतिम संस्कार के खर्च के रूप में 30000/- राशि प्रदान करता है. इसके अलावा, बैंक अनुकंपा नियुक्ति नीति के नियमों एवं शर्तों के अनुसार मृतक कर्मचारी के जीवन साथी/आश्रित को अनुकंपा नियुक्ति दे सकता है. सेवान्त लाभ जैसे भविष्य निधि, ग्रेज्युटी, अवकाश नकदीकरण आदि प्राथमिकता के आधार पर निपटाए जाते हैं. बैंक ऐसे विकल्पों का प्रयोग करने में परिवार की सहायता करता है.

(कामगार)(हाँ/नहीं). – लागू नहीं

2. संस्था द्वारा यह सुनिश्चित करने के लिए कि आर्थिक हित भागीदारों द्वारा वैधानिक देय राशि काट ली गई है और जमा कर दी गई है, किए गए उपायों का वर्णन करें.

लागू नहीं

3. ऐसे कर्मचारियों/कर्मिकों की संख्या प्रदान करना, जिन्हें कार्य से संबंधित दुर्घटना / अस्वस्थता/मृत्यु का सामना करना पड़ रहा है (जैसा कि उपरोक्त आवश्यक संकेतकों को क्यू 11 में सुचित किया गया है), जिनका पुनर्वास किया गया है और उपयुक्त रोजगार दिया गया है या जिनके परिवार के सदस्यों को उपयुक्त रोजगार दिया गया है.

खराब स्वास्थ्य/चोट से संबंधित आंकड़ों का रखरखाव नहीं किया जाता है, क्योंकि इससे होने वाले किसी भी खर्च का निपटान समूह स्वास्थ्य बीमा योजना के तहत किया जाता है.

	प्रभावित कर्मचारियों/कामगारों की कुल संख्या		ऐसे कर्मचारियों/ कामगारों की संख्या जो उचित रोजगार में पुनर्वास किया गया हो या जिनके परिवार के सदस्यों को उपयुक्त रोजगार प्रदान किया गया हो	
	वित्तीय वर्ष 2021-22	वित्तीय वर्ष 2020-21	वित्तीय वर्ष 2021-22	वित्तीय वर्ष 2020-21
कर्मचारी	शून्य	शून्य	शून्य	शून्य
कामगारों	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं

4. क्या संस्था निरंतर रोजगार परक योग्यता और सेवानिवृत्ति या रोजगार की समाप्ति के परिणामस्वरूप कैरियर के समापन के प्रबंधन को सुविधाजनक बनाने के लिए सहायता कार्यक्रम उपलब्ध करवाती है? - नहीं

5. आर्थिक हित भागीदारों के मूल्यांकन का विवरण:

	आर्थिक हित भागीदारों का % (ऐसे भागीदारों के साथ किए गए व्यापार के वैल्यू के आधार पर) जिनका मूल्यांकन किया गया
स्वास्थ्य एवं सुरक्षा के उपाय	लागू नहीं
कार्य-दशा	लागू नहीं

6. स्वास्थ्य और सुरक्षा के उपायों का मूल्यांकन और आर्थिक हित भागीदारों की कार्य-दशा से उत्पन्न महत्वपूर्ण जोखिमों / चिंताओं के समाधान के लिए की गई या चल रही किसी भी सुधारात्मक कार्रवाई का विवरण दें. लागू नहीं

सिद्धांत 4: व्यवसायों को अपने सभी हितधारकों के हितों का सम्मान करना चाहिए एवं उनके प्रति उत्तरदायी होना चाहिए

आवश्यक संकेतक

1. संस्था के प्रमुख हितधारक समूहों की पहचान के लिए प्रक्रियाओं का वर्णन करें.

ऐसे समूहों की पहचान करने के लिए कोई विशिष्ट प्रक्रिया नहीं है, हालांकि, जो लोग हमारे बैंकिंग उत्पाद या सेवाओं का लाभ उठा रहे हैं, जिनमें कर्मचारी और शेयरधारक शामिल हैं, उन्हें हितधारक माना जाता है.

2. आपकी संस्था हेतु महत्वपूर्ण हितधारक समूहों की सूची और प्रत्येक हितधारक समूह के साथ जुड़ाव की आवृत्ति.

हितधारक समूह	क्या कमजोर और सीमांत समूह के रूप में पहचान की गई है (हां/नहीं)	संचार के माध्यम (ई-मेल, एसएमएस, समाचारपत्र, पत्र, विज्ञापन, सामुदायिक बैठक, सूचनापट्ट वेबसाइट), अन्य	जुड़ाव की आवृत्ति (वार्षिक/ छमाही/ त्रैमासिक/अन्य) – कृपया निर्दिष्ट करें)	इस तरह के जुड़ाव के दौरान प्रमुख विषयों और चिंताओं सहित सहभागिता का उद्देश्य और दायरा
कर्मचारी	नहीं	ईमेल, एसएमएस, समाचार पत्र विज्ञापन, नोटिस बोर्ड, वेबसाइट, वार्षिक आम बैठक, स्टॉक एक्सचेंजों को सूचना, वार्षिक/तिमाही वित्तीय और निवेशक बैठकों/सम्मेलन	बार-बार और आवश्यकता आधारित	-
शेयरधारक	नहीं	ईमेल, एसएमएस, अखबार विज्ञापन, नोटिस बोर्ड, वेबसाइट, वार्षिक सामान्य बैठकें, स्टॉक एक्सचेंजों को सूचना, वार्षिक / त्रैमासिक वित्तीय और निवेशक बैठकें/ सम्मेलनों	बार-बार और आवश्यकता आधारित	बैंक के विकास के लिए अपडेटेड रहना

ग्राहक	नहीं	पत्र, ईमेल, बैठकें	बार-बार और आवश्यकता आधारित	बेहतर सेवाएँ और मार्केटिंग
चैनल भागीदार और प्रमुख भागीदार	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
भारतीय रिजर्व बैंक	नहीं	पत्र, ईमेल, बैठकें	पत्र, ईमेल के माध्यम से नियमित आधार पर जुड़ते हैं। बैठकें मासिक/द्वि-मासिक/त्रैमासिक आधार पर या जब भी आवश्यक हो, आयोजित की जाती हैं	<ul style="list-style-type: none"> बैंक का प्रदर्शन जोखिम और अनुपालन के मुद्दे और इसको कम करने के लिए किए गए उपाय.
भारत सरकार	नहीं	पत्र, ईमेल, बैठकें	पत्र, ईमेल के माध्यम से नियमित रूप से जुड़ते हैं. जरूरत पड़ने पर बैठकें होती हैं.	<ul style="list-style-type: none"> बैंक का प्रदर्शन नियामक/ सांविधिक दिशानिर्देशों का अनुपालन.
समुदाय और गैर सरकारी संगठन	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं

नेतृत्व संकेतक

- आर्थिक, पर्यावरणीय और सामाजिक विषयों पर हितधारकों और बोर्ड के बीच परामर्श की प्रक्रिया का विवरण प्रदान करें या यदि परामर्श प्रत्यायोजित किया जाता है तो बोर्ड को इस तरह के परामर्श से फीडबैक कैसे प्रदान किया जाता है.
विभिन्न बैठकों के माध्यम से विभिन्न आर्थिक और अन्य विषयों पर हितधारकों और बैंक के बीच परामर्श होता है.
- क्या हितधारक परामर्श का उपयोग पर्यावरण, और सामाजिक विषयों की पहचान और प्रबंधन का समर्थन करने के लिए किया जाता है (हां/नहीं). यदि हां, तो ऐसे उदाहरणों का विवरण प्रदान करें कि कैसे इन विषयों पर हितधारकों से प्राप्त सूचनाओं को संस्था की नीतियों और गतिविधियों में शामिल किया गया था.
जहां भी संभव हो, शेयरधारकों की सूचना और सुझावों को नीतियों और गतिविधियों में शामिल किया जा रहा है.
- कमजोर/सीमांत हितधारक समूहों की समस्याओं को दूर करने के लिए उनसे जुड़ने के उदाहरणों और उनके लिए की गई कार्रवाइयों का विवरण प्रदान करें.
लागू नहीं

सिद्धांत 5 व्यवसायों को मानवाधिकारों का सम्मान करना चाहिए और उन्हें बढ़ावा देना चाहिए .

आवश्यक संकेतक

- निम्नलिखित प्रारूप में कर्मचारी और कामगार जिन्हें मानव अधिकारों के मुद्दों और संस्था की नीति(यों)पर प्रशिक्षण प्रदान किया गया है:

संवर्ग	वित्त वर्ष 2021-22 वर्तमान वित्त वर्ष			वित्त वर्ष 2020-21 पिछला वित्त वर्ष		
	कुल (ए)	कवर किए गए कर्मचारी और कामगार (बी)	% (बी/ए)	कुल (सी)	कवर किए गए कर्मचारी और कामगार (डी)	% (डी/सी)
कर्मचारी						
स्थायी	30289	3637	12%	32335	59	0.20%
स्थायी के अतिरिक्त	0	0	0	0	0	0
कुल कर्मचारी	30289	3637	12%	32335	59	0.20%
मजदूर						
स्थायी	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
स्थायी के अतिरिक्त	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
कुल कर्मचारी	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं

2. कर्मचारियों और श्रमिकों को भुगतान की गई न्यूनतम मजदूरी का विवरण निम्नलिखित प्रारूप में:

संवर्ग	वित्त वर्ष 2021-22 वर्तमान वित्त वर्ष			वित्त वर्ष 2020-21 पिछला वित्त वर्ष		
	कुल (ए)	कवर किए गए कर्मचारी और कामगार (बी)	% (बी/ए)	कुल (सी)	कवर किए गए कर्मचारी और कामगार (डी)	% (डी/सी)
	कर्मचारी					
स्थायी	30289	30289	100%	32335	32335	100%
पुरुष	22915	22915	100%	24522	24522	100%
महिला	7374	7374	100%	7813	7813	100%
स्थायी के अतिरिक्त	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
पुरुष	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
महिला	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं

3. पारिश्रमिक/वेतन/मजदूरी का विवरण निम्नलिखित प्रारूप में :

	पुरुष		महिला	
	संख्या	औसत पारिश्रमिक/ वेतन/ संबंधित श्रेणी की मजदूरी	संख्या	औसत पारिश्रमिक/ वेतन/ संबंधित श्रेणी की मजदूरी
निदेशक मंडल (बीओडी)	4	241735.38	निरंक	निरंक
(गैर-आधिकारिक और शेरधारक निदेशकों की बैठक शुल्क को छोड़कर)	10	212061.9	1	212697.7
प्रमुख प्रबंधकीय कार्मिक बीओडी और केएमपी के अलावा अन्य कर्मचारी	22905	76053.94	7373	71054.64

4. क्या आपके पास कोई संपर्क बिंदु (व्यक्ति/समिति) है जो व्यवसाय द्वारा उत्पन्न या उसके कारण किए गए मानवाधिकारों के प्रभावों या विषयों का समाधान करने के लिए जिम्मेदार है? नहीं

5. मानवाधिकार मुद्दों से संबंधित शिकायतों के निवारण के लिए मौजूद आंतरिक तंत्र का वर्णन करें.

बैंक अपने सभी हितधारकों और कर्मचारियों के साथ व्यापार करने और व्यवहार करने में उच्चतम नैतिक मानकों के साथ और सभी लागू नियमों के अनुपालन के लिए प्रतिबद्ध है. हम अपने कार्यबल के लिए उनकी जाति, लिंग, कार्य, पदनाम आदि का भेद किए बिना एक स्वस्थ और सुरक्षित वातावरण बनाए रखना सुनिश्चित करते हैं. मानवाधिकारों के मंच पर प्राप्त अभ्यावेदन को क्षेत्रीय और आंचलिक स्तर पर निष्पक्ष और पारदर्शी तरीके से निपटाया जाता है.

(*) बैंक ने प्राप्त सभी अभ्यावेदन की तिमाही आधार पर समीक्षा और मूल्यांकन के लिए एक बोर्ड का गठन किया है. बैंक की आचार संहिता, व्यावसाय संहिता और हित संघर्ष पर भी नीति है और उक्त नीति के प्रावधान में किसी भी विचलन के लिए "शून्य सहिष्णुता" है.

6. कर्मचारियों और कामगारों द्वारा निम्नलिखित पर की गई शिकायतों की संख्या:

	वित्त वर्ष 2021-22 वर्तमान वित्तीय वर्ष			वित्त वर्ष 2020-21 पिछला वित्तीय वर्ष		
	वर्ष के दौरान दायर	वर्षांत में समाधान हेतु लम्बित	टिप्पणी	वर्ष के दौरान दायर	वर्षांत में समाधान हेतु लम्बित	टिप्पणी
योन उत्पीड़न	12	6		2	2	वित्त वर्ष 2021-22 में निपटाई गई शिकायतें
कार्यस्थल पर भेदभाव	0	0	0	0	0	0
बाल श्रमिक	0	0	0	0	0	0

	वित्त वर्ष 2021-22 वर्तमान वित्तीय वर्ष			वित्त वर्ष 2020-21 पिछला वित्तीय वर्ष		
	वर्ष के दौरान दायर	वर्षात में समाधान हेतु लम्बित	टिप्पणी	वर्ष के दौरान दायर	वर्षात में समाधान हेतु लम्बित	टिप्पणी
भत्ते	0	0	0	0	0	0
अन्य						
मानवाधिकार						
संबंधी विषय	0	0	0	0	0	0

- भेदभाव और उत्पीड़न के मामलों में शिकायतकर्ता को प्रतिकूल परिणामों से बचाने के लिए तंत्र.
यौन उत्पीड़न निवारक (पॉश) अधिनियम, 2013 के प्रावधानों के तहत सभी क्षेत्रीय कार्यालयों और आंचलिक कार्यालयों में समिति का गठन किया गया है.
- क्या मानवाधिकार अपेक्षाएँ आपके व्यापार समझौतों और अनुबंधों का हिस्सा हैं? हाँ
- वर्ष हेतु मूल्यांकन :

	आपके कारखानों एवं कार्यालयों का % जिनका मूल्यांकन किया गया (संस्था अथवा वैधानिक प्राधिकरण या तृतीय पक्ष द्वारा)
बाल श्रमिक	निरंक
जबरन / अनिच्छुक श्रमिक	निरंक
यौन उत्पीड़न	निरंक
कार्यस्थल पर भेदभाव	निरंक
भत्ते	निरंक
अन्य - कृपया स्पष्ट करें	निरंक

नेतृत्व संकेतक

- मानवाधिकार समस्याओं / शिकायतों के समाधान करने के परिणामस्वरूप संशोधित/प्रारंभ की जा रही व्यावसायिक प्रक्रिया का विवरण.
मानवाधिकार समस्याओं / शिकायतों के तहत कोई शिकायत प्राप्त नहीं हुई है.
- किए गए किसी भी मानवाधिकार के बारे में उचित सावधानी बरतने के दायरे और कवरेज का विवरण.
बैंक सभी स्टाफ सदस्यों को एक सुरक्षित वातावरण प्रदान करने सहित समान अवसर प्रदान करने का प्रयास करता है. लिंग, राष्ट्रीयता, धर्म, विकलांगता, भाषा आदि के आधार पर भेदभाव से संबंधित मुद्दे बैंक की नीतियों और प्रावधानों के अनुसार घटना की प्रकृति के आधार पर स्वतंत्र और तटस्थ जांच के अधीन हैं, और बैंक की नियामक शर्तों और लागू नियमों के अनुसार इनका हल निकाला जा रहा है.
- दिव्यांग व्यक्तियों के अधिकार अधिनियम, 2016 के अनुसार, क्या संस्था का परिसर/कार्यालय अलग-अलग दिव्यांग आगंतुकों के लिए सुलभ है?
हमारे बैंक की विभिन्न शाखाओं/कार्यालयों में दिव्यांग लोगों की आसान आवाजाही के लिए रैंप/लिफ्ट हैं. हमारी अधिकांश शाखाएँ/कार्यालय या तो भूतल पर स्थित हैं या इनमें विकलांग व्यक्तियों के लिए लिफ्ट और आधारभूत सुविधा है.
- आर्थिक हित भागीदारों के मूल्यांकन पर विवरण:

	आपके कारखानों एवं कार्यालयों का % जिनका मूल्यांकन किया गया (संस्था अथवा वैधानिक प्राधिकरण या तीसरे पक्ष द्वारा)
बाल श्रमिक	निरंक
जबरन / अनिच्छुक श्रमिक	निरंक
यौन उत्पीड़न	निरंक
कार्यस्थल पर भेदभाव	निरंक
भत्ते	निरंक
अन्य - कृपया स्पष्ट करें	निरंक

5. उपरोक्त प्रश्न 4 में मूल्यांकनों से उत्पन्न होने वाले महत्वपूर्ण जोखिमों/समस्याओं को दूर करने के लिए की गई या चल रही किसी भी सुधारात्मक कार्रवाई का विवरण प्रदान करें. - **लागू नहीं**

सिद्धांत 6: व्यवसायों को पर्यावरण का सम्मान करना चाहिए और उसके संरक्षण एवं पुनर्स्थापित करने का प्रयास करना चाहिए

आवश्यक संकेतक

1. कुल ऊर्जा खपत का विवरण (जूल या गुणकों में) और ऊर्जा घनत्व निम्नलिखित प्रारूप में :

मापदंड	वित्त वर्ष 2021-22 वर्तमान वित्तीय वर्ष	वित्त वर्ष 2020-21 पिछला वित्तीय वर्ष
कुल बिजली खपत (ए)	597.03 लाख किलोवाट	598.06 लाख किलोवाट
कुल ईंधन खपत (बी)	शून्य	शून्य
अन्य स्रोतों के माध्यम से ऊर्जा की खपत (सी)	शून्य	शून्य
कुल ऊर्जा खपत (ए+बी+सी)	597.03 लाख किलोवाट	598.06 लाख किलोवाट
टर्नओवर के प्रति रुपया ऊर्जा घनत्व (कुल बिजली की खपत / टर्नओवर रुपये में)	लागू नहीं	लागू नहीं

2. क्या इकाई के पास भारत सरकार की प्रदर्शन, उपलब्धि और व्यापार (पीएटी) योजना के तहत नामित उपभोक्ताओं (डीसी) के रूप में पहचान की गई कोई साइट/सुविधाएं हैं? (हां / नहीं) यदि हां, तो बताएं कि क्या पीएटी योजना के तहत निर्धारित लक्ष्य हासिल किए गए हैं. यदि लक्ष्य प्राप्त नहीं किया गया है, तो की गई उपचारात्मक कार्रवाई, यदि कोई हो, प्रदान करें. नहीं
3. पानी से संबंधित निम्नलिखित प्रकटन का विवरण निम्नलिखित प्रारूप में प्रदान करें:
- बैंक द्वारा पानी का उपयोग केवल मानव उपभोग उद्देश्यों तक ही सीमित है. कार्यालय परिसर में पानी का विवेकपूर्ण उपयोग सुनिश्चित करने के प्रयास किए गए हैं. निगम यह सुनिश्चित करता है कि कार्यालयों और शाखाओं से घरेलू अपशिष्ट (सीवेज) को जल निकायों में न जाने दिया जाए.**
4. क्या इकाई ने शून्य तरल विकास के लिए कोई तंत्र लागू किया है? यदि हां, तो इसके व्याप्ति और कार्यान्वयन का ब्यौरा दें.
नहीं
5. कृपया इकाई द्वारा वायु उत्सर्जन (जीएचजी उत्सर्जन के अलावा) का विवरण निम्नलिखित प्रारूप में प्रदान करें: लागू नहीं
6. ग्रीनहाउस गैस उत्सर्जन (उत्सर्जन स्कोप 1 और स्कोप 2) और इसकी सघनता का विवरण निम्नलिखित प्रारूप में प्रदान करें: **लागू नहीं**
7. क्या इकाई के पास ग्रीन हाउस गैस उत्सर्जन को कम करने से संबंधित कोई परियोजना है? यदि हां, तो विवरण दें. **लागू नहीं**
8. इकाई द्वारा अपशिष्ट प्रबंधन से संबंधित विवरण निम्नलिखित प्रारूप में प्रदान करें:

मापदंड	वित्त वर्ष 2021-22 वर्तमान वित्तीय वर्ष	वित्त वर्ष 2020-21 पिछला वित्तीय वर्ष
कुल अपशिष्ट उत्पन्न		
प्लास्टिक कचरा (ए)		
ई-अपशिष्ट (बी)(₹ लाख में)**	*	*
जैव चिकित्सा अपशिष्ट (सी)	806.55	759.25
निर्माण और विध्वंस अपशिष्ट (डी)	लागू नहीं	लागू नहीं
बैटरी अपशिष्ट (ई)		
रेडियोधर्मी अपशिष्ट (एफ)		
अन्य खतरनाक अपशिष्ट. कृपया निर्दिष्ट करें, यदि कोई हो. (जी)		
अन्य गैर-खतरनाक अपशिष्ट उत्पन्न (एच). कृपया निर्दिष्ट करें, यदि कोई हो. (संरचना के आधार पर ब्रेक-अप अर्थात् क्षेत्र से संबंधित सामग्रियों में)		
कुल (ए+बी+सी+डी+ई+एफ+जी+एच)	806.55	759.25

* अधिकृत पुनर्विक्रेताओं के माध्यम से कचरे का निपटान किया जाता है।

** वजन के हिसाब से आंकड़े उपलब्ध नहीं हैं।

9. अपने प्रतिष्ठानों में अपनाए गए अपशिष्ट प्रबंधन पद्धतियों का संक्षेप में वर्णन करें। अपने उत्पादों और प्रक्रियाओं में खतरनाक और जहरीले रसायनों के उपयोग को कम करने के लिए अपनी कंपनी द्वारा अपनाई गई रणनीति और ऐसे कचरे के प्रबंधन के लिए अपनाई गई पद्धतियों का वर्णन करें।

दिशानिर्देशों के अनुसार अधिकृत पुनर्विक्रेताओं के माध्यम से कचरे का निपटान किया जाता है। उपयोग किए गए उपकरण नवीनतम दिशानिर्देशों के अनुरूप हैं। हमारे उत्पादों में खतरनाक और जहरीले रसायनों का कोई उपयोग नहीं होता है।

10. यदि इकाई के पास पारिस्थितिक रूप से संवेदनशील क्षेत्रों (जैसे राष्ट्रीय उद्यान, वन्यजीव अभयारण्य, बायोस्फीयर रिजर्व, आर्द्रभूमि, जैव विविधता हॉटस्पॉट, वन, तटीय विनियमन क्षेत्र आदि) में / के आस-पास संचालन / कार्यालय है जहाँ पर्यावरणीय स्वीकृति / मंजूरी आवश्यक हो, तो कृपया निम्नलिखित प्रारूप में विवरण निर्दिष्ट करें: **लागू नहीं**

11. चालू वित्तीय वर्ष में लागू कानूनों के आधार पर संस्था द्वारा शुरू की गई परियोजनाओं के पर्यावरणीय प्रभाव आकलन का विवरण: **लागू नहीं**

12. क्या इकाई भारत में लागू पर्यावरण कानून/विनियमों/दिशानिर्देशों का अनुपालन करती है; जैसे जल (प्रदूषण की रोकथाम और नियंत्रण) अधिनियम, वायु (प्रदूषण की रोकथाम और नियंत्रण) अधिनियम, पर्यावरण संरक्षण अधिनियम और उसके तहत नियम (हां/नहीं). यदि नहीं, तो ऐसे सभी गैर-अनुपालनों का विवरण निम्नलिखित प्रारूप में प्रदान करें: **हां**

नेतृत्व संकेतक

1. नवीकरणीय और गैर-नवीकरणीय स्रोतों से खपत की गई कुल ऊर्जा (जूल या गुणकों में) विघटन का विवरण निम्नलिखित प्रारूप में प्रदान करें:

मापदंड	वित्त वर्ष 2021-22 वर्तमान वित्तीय वर्ष	वित्त वर्ष 2020-21 पिछला वित्तीय वर्ष
नवीकरणीय स्रोतों से		
कुल बिजली खपत (ए)	शून्य	शून्य
कुल ईंधन खपत (बी)	शून्य	शून्य
अन्य स्रोतों के माध्यम से ऊर्जा की खपत (सी)	शून्य	शून्य
अक्षय स्रोतों से खपत कुल ऊर्जा (ए+बी+सी)	शून्य	शून्य
गैर-नवीकरणीय स्रोतों से		
कुल बिजली खपत (डी)	597.03 लाख किलोवाट	598.06 लाख किलोवाट
कुल ईंधन खपत (ई)	शून्य	शून्य
अन्य स्रोतों के माध्यम से ऊर्जा की खपत (एफ)	शून्य	शून्य
नवीकरणीय स्रोतों से खपत कुल ऊर्जा (डी+ई+एफ)	597.03 लाख किलोवाट	598.06 लाख किलोवाट

2. डिस्चार्ज किए गए पानी से संबंधित निम्नलिखित विवरण प्रदान करें: **लागू नहीं**

मापदंड	वित्त वर्ष 2021-22 वर्तमान वित्तीय वर्ष	वित्त वर्ष 2020-21 पिछला वित्तीय वर्ष
नियत स्थान और उपचार के स्तर के अनुसार पानी का निर्वहन (किलोलीटर में)		
(i) सतही जल		
- कोई उपचार नहीं		
- उपचार के साथ - कृपया उपचार का स्तर निर्दिष्ट करें		
(ii) भूजल	लागू नहीं	लागू नहीं
- कोई उपचार नहीं		
- उपचार के साथ - कृपया उपचार का स्तर निर्दिष्ट करें		
(iii) अन्य स्रोत का जल		
- कोई उपचार नहीं		
- उपचार के साथ - कृपया उपचार का स्तर निर्दिष्ट करें		

मापदंड	वित्त वर्ष 2021-22 वर्तमान वित्तीय वर्ष	वित्त वर्ष 2020-21 पिछला वित्तीय वर्ष
(iv) समुद्री जल / अलवणीकृत जल		
- कोई उपचार नहीं		
- उपचार के साथ - कृपया उपचार का स्तर निर्दिष्ट करें		
(V) अन्य		
- कोई उपचार नहीं		
- उपचार के साथ - कृपया उपचार का स्तर निर्दिष्ट करें		

कुल डिस्चार्ज किया गया पानी (किलोलीटर में)

3. पानी की कमी वाले क्षेत्रों में जल निकासी, खपत और निर्वहन (किलोलीटर में): **लागू नहीं**

1. कृपया निम्न प्रारूप में कुल स्कोप 3 उत्सर्जन और इसकी सघनता का विवरण प्रदान करें: **लागू नहीं**

2. उपर्युक्त आवश्यक संकेतकों के प्रश्न 10 में बताए गए पारिस्थितिक रूप से संवेदनशील क्षेत्रों के संबंध में, रोकथाम और उपचारात्मक गतिविधियों के साथ-साथ ऐसे क्षेत्रों में जैव विविधता पर इकाई के महत्वपूर्ण प्रत्यक्ष और अप्रत्यक्ष प्रभाव का विवरण प्रदान करें. **लागू नहीं**

3. यदि इकाई ने कोई विशिष्ट पहल की है या संसाधन दक्षता में सुधार के लिए नवीन प्रौद्योगिकी या समाधानों का उपयोग किया है, या उत्सर्जन / अपशिष्ट निर्वहन / उत्पन्न अपशिष्ट के प्रभाव को कम किया है, तो कृपया उसका विवरण और साथ ही ऐसी पहल के परिणाम प्रदान करें: **लागू नहीं**

4. क्या इकाई के पास व्यवसाय निरंतरता और आपदा प्रबंधन योजना है? 100 शब्दों/वेब लिंक में विवरण दें.

हां, हमारे बैंक की बोर्ड द्वारा अनुमोदित बीसीपी/डीआर नीति है और इसे कार्यान्वयन के लिए सभी संबंधितों को परिचालित किया जाता है. प्रत्येक विभाग ने अपने महत्वपूर्ण व्यावसायिक कार्यों की पहचान की है और किसी भी घटना / आपदा के मामले में महत्वपूर्ण व्यावसायिक प्रक्रियाओं को फिर से शुरू करने और पुनर्प्राप्त करने के लिए कार्य योजना बनाई है. डीआर व्यवस्थाओं की मजबूती सुनिश्चित करने के लिए संबंधित विभागों द्वारा डीआर अभ्यास आयोजित किए जा रहे हैं. प्रत्येक शाखा ने दो नजदीकी शाखाओं की पहचान की है और उनसे लिंक किया है और आरओ द्वारा मैप किया गया है ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि प्रभावित शाखा की सभी व्यावसायिक गतिविधियों को परिपत्र संख्या 2986 दिनांक 04.02.2022 के तहत तत्काल शुरू किया जा सके. महत्वपूर्ण प्रणालियों के मजबूत कामकाज को सुनिश्चित करने के लिए समय-समय पर डीआर अभ्यास किए जा रहे हैं. डीआर अभ्यास के परिणाम को रिकॉर्ड किया जाता है और उचित उपचार/ रिकवरी के उपाय करने के लिए संबंधित कार्यक्षेत्रों को साझा किया जा रहा है.

5. इकाई के आर्थिक हित से उत्पन्न होने वाले पर्यावरण पर किसी भी महत्वपूर्ण प्रतिकूल प्रभाव का खुलासा करें. इस संबंध में इकाई द्वारा क्या शमन या अनुकूलन उपाय किए गए हैं?

पर्यावरण पर कोई प्रतिकूल प्रभाव नहीं.

6. आर्थिक हित भागीदारों का प्रतिशत (ऐसे भागीदारों के साथ किए गए व्यवसाय के मूल्य से) जिनका मूल्यांकन पर्यावरणीय प्रभावों के लिए किया गया था. **लागू नहीं**

सिद्धांत 7 - व्यवसाय, जब सार्वजनिक और नियामक नीति को प्रभावित करने में संलग्न होते हैं, तो उन्हें जिम्मेदार और पारदर्शी तरीके से कार्य करना चाहिए

आवश्यक संकेतक		
1. ए. व्यापार और उद्योग मंडलों / संघों के साथ संबद्धता की संख्या- 9		
बी. शीर्ष 10 व्यापार और उद्योग मंडलों / संघों (ऐसे निकाय के कुल सदस्यों के आधार पर निर्धारित) की सूची बनाएं, जो इकाई का सदस्य / से संबद्ध है.		
क्र. स.	व्यापार और उद्योग मंडलों/संघों का नाम	
	व्यापार और उद्योग मंडलों/संघों की पहुंच (राज्य/राष्ट्रीय)	
1	इंडियन बैंक एसोसिएशन	राष्ट्रीय
2	भारतीय बैंकिंग और वित्त संस्थान	राष्ट्रीय
3	बैंकिंग कार्मिक चयन संस्थान	राष्ट्रीय
4	राष्ट्रीय बैंक प्रबंधन संस्थान	राष्ट्रीय

आवश्यक संकेतक

5	भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम	राष्ट्रीय
6	इंटरनेशनल चैंबर ऑफ कॉमर्स	राष्ट्रीय
7	फॉरेन एक्सचेंज डीलर्स एसोसिएशन ऑफ इंडिया	राष्ट्रीय
8	फिक्स्ड इनकम मनी मार्केट एंड डेरिवेटिव्स एसोसिएशन	राष्ट्रीय
9	क्लियरिंग कॉर्पोरेशन ऑफ इंडिया लिमिटेड	राष्ट्रीय

2. नियामक प्राधिकरणों के प्रतिकूल आदेशों के आधार पर इकाई द्वारा प्रतिस्पर्धा-विरोधी आचरण से संबंधित किसी भी मुद्दे पर की गई या चल रही सुधारात्मक कार्रवाई का विवरण प्रदान करें.

प्राधिकरण का नाम	मामले का सार	कृत सुधारात्मक कार्रवाई
	निरंक	
	नेतृत्व संकेतक	

1. संस्था द्वारा समर्थित सार्वजनिक नीति पदों का विवरण -

क्र.	सार्वजनिक नीति की वकालत	इस तरह की पैरवी के लिए अपनाया गया तरीका	क्या जानकारी सार्वजनिक डोमेन में उपलब्ध है ₹ (हाँ/ हाँ)	बोर्ड द्वारा समीक्षा की आवृत्ति (वार्षिक/ अर्धवार्षिक/ त्रैमासिक / अन्य कृपया स्पष्ट निर्दिष्ट करें)	वेब लिंक, यदि उपलब्ध हो
1.	केवाईसी-एमएल नीति		हाँ	वार्षिक	https://www.centralbankofindia.co.in/en
2.	सरकारी व्यापार नीति		हाँ	वार्षिक	
3.	चेक संग्रहण नीति		हाँ	वार्षिक	
4.	बैंक जमा पर नीति		हाँ	वार्षिक	
5.	सुरक्षित जमा लाकर पर नीति		हाँ	वार्षिक	
6.	रिकार्ड रखाव नीति		हाँ	वार्षिक	
7.	मृतक जमाकर्ताओं के दावे के निपटान और सुरक्षित जमा लाकरों सुरक्षित अभिरक्षा में वस्तुओं की वापसी और गुमशुदा व्यक्तियों के संबंध में दावों के निपटान के लिए नीति	बैंक की आंतरिक नीति	हाँ	वार्षिक	
8.	वरिष्ठ नागरिकों/ दिव्यांग/ अक्षम खाताधारकों के लिए नीति		हाँ	वार्षिक	
9.	मुआवजा नीति		हाँ	वार्षिक	
10.	ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र पर नीति		हाँ	वार्षिक	
11.	ग्राहक अधिकार नीति		हाँ	वार्षिक	

सिद्धांत 8 व्यवसायों को समावेशी विकास और समान विकास को बढ़ावा देना चाहिए

आवश्यक संकेतक

1. चालू वित्त वर्ष में लागू कानूनों के आधार पर संस्था द्वारा शुरू की गई परियोजनाओं के सामाजिक प्रभाव आकलन (एसआईए) का विवरण . **लागू नहीं**
2. निम्नलिखित प्रारूप में परियोजना के बारे में जानकारी प्रदान करें जिसके लिए आपकी संस्था द्वारा पुनर्वास और पुनर्स्थापन(आर एंड आर)कार्यक्रम चलाये जा रहे है . **लागू नहीं**

3. समुदाय की शिकायतों पावती और उनका निवारण करने वाले तंत्र का वर्णन करें .
4. आपूर्तिकर्ताओं से प्राप्त सूचना सामग्री का प्रतिशत (मात्रा के आधार पर कुल सूचनाओं में धारित सूचना) ऐसा कोई डेटा उपलब्ध नहीं है.

नेतृत्व संकेतक

1. सामाजिक प्रभाव आकलन में पहचाने गए किसी भी नकारात्मक सामाजिक प्रभाव को कम करने के लिए की गई कार्रवाइयों का विवरण प्रदान करें (संदर्भ: उपरोक्त आवश्यक संकेतकों का प्रश्न 1): किसी नकारात्मक सामाजिक प्रभाव की सूचना नहीं दी गई है.
2. सरकारी निकायों द्वारा चिन्हित आकांक्षी जिलों में आपकी संस्था द्वारा शुरू की गई सीएसआर परियोजनाओं पर निम्नलिखित जानकारी प्रदान करें: **लागू नहीं**
3. (ए) क्या आपके पास अधिमान्य खरीद नीति है जहां आप सीमांत / कमजोर समूहों वाले आपूर्तिकर्ताओं से खरीद को प्राथमिकता देते हैं? हाँ
(ख) आप किन सीमांत / कमजोर समूहों से प्राप्त करते हैं? **सूक्ष्म और लघु उद्यम**
(ग) कुल खरीद (मूल्य के आधार पर) का यह कितना प्रतिशत है? **ऐसा कोई डेटा उपलब्ध नहीं है**
4. पारंपरिक ज्ञान के आधार पर आपकी इकाई (चालू वित्तीय वर्ष में) के स्वामित्व या अधिग्रहित बौद्धिक संपदा से प्राप्त और साझा किए गए लाभों का विवरण: **उपलब्ध नहीं है**
5. बौद्धिक संपदा से संबंधित विवादों में किसी भी प्रतिकूल आदेश के आधार पर की गई या चल रही सुधारात्मक कार्रवाई का विवरण जिसमें पारंपरिक ज्ञान का उपयोग शामिल है. **उपलब्ध नहीं है**
6. सीएसआर परियोजनाओं के लाभार्थियों का विवरण: **उपलब्ध नहीं**

सिद्धांत 9 व्यवसायों को अपने उपभोक्ताओं के साथ जुड़ना चाहिए और जिम्मेदार तरीके से उनका सम्मान करना चाहिए

आवश्यक संकेतक

1. उपभोक्ता शिकायतों और प्रतिक्रिया को प्राप्त करने और उनका जवाब देने के लिए तंत्र का वर्णन करें.

शिकायत निवारण तंत्र

बैंक की जरूरतों को पूरा करने के लिए, शिकायत निवारण तंत्र में सुधार किया गया है. शिकायत निवारण तंत्र के प्रत्येक स्तर पर कर्तव्यों और जिम्मेदारियों को स्पष्ट रूप से पहचाना और परिभाषित किया गया है. शिकायत निवारण प्रक्रिया में तेजी लाने के लिए, शिकायतों के समाधान के लिए तंत्र और सभी स्तरों पर मानक संचालन प्रक्रियाएं बनाई गई हैं.

शिकायत निवारण नीति:

नीति का उद्देश्य उचित सेवा प्रदान करने और समीक्षा तंत्र के माध्यम से ग्राहकों की शिकायतों और समस्याओं के मामलों को कम करना और ग्राहकों की शिकायतों और समस्याओं का त्वरित निवारण सुनिश्चित करना है. समीक्षा तंत्र को उत्पाद और सेवा देने में कमियों की पहचान करने में मदद करनी चाहिए.

वेबसाइट पर ग्राहक सहायता विवरण :-

बैंक ने अपनी वेबसाइट पर कॉल सेंटर विवरण, इंटरनेट बैंकिंग के लिए हेल्पलाइन नंबर, मोबाइल बैंकिंग, यूपीआई और भीम ऐप, एनईएफटी देखभाल टीम, पेंशन के लिए नोडल अधिकारी, बैंकिंग लोकपाल, ग्राहक सेवा और क्षेत्रीय कार्यालय और आंचलिक कार्यालय में शिकायत निवारण नोडल अधिकारी को अद्यतन किया है. इसके लिए वेबलिक निम्नानुसार https://www.centralbankofindia.co.in/en/customer_care.

इसके अतिरिक्त, सेंट्रल बैंक ऑफ़ इंडिया के ग्राहक लॉगिन <https://centralbankofindia.co.in/ogrs/customerlogin> के माध्यम से भी शिकायत जा सकती हैं.

2. सभी उत्पादों/सेवाओं के टर्नओवर के प्रतिशत के रूप में उत्पादों और/सेवाओं का टर्नओवर जिसके बारे में जानकारी अपेक्षित है:

कुल आवर्त के प्रतिशत के रूप में	
कुल कारोबार के प्रतिशत के रूप में उत्पाद से संबंधित पर्यावरणीय और सामाजिक मानदंड	लागू नहीं
सुरक्षित और सही उपयोग	
पुनर्चक्रण और/या सुरक्षित निपटान	

3. निम्नलिखित के संबंध में उपभोक्ता शिकायतों की संख्या:

	वित्त वर्ष 2021-22 वर्तमान वित्तीय वर्ष			वित्त वर्ष 2020-21 पिछला वित्तीय वर्ष		
	वर्ष के दौरान दायर	साल के अंत में लंबित संकल्प	टिप्पणियां	वर्ष के दौरान दायर	साल के अंत में लंबित संकल्प	टिप्पणियां
डाटा गोपनीयता	-	-	-	-	-	-
विज्ञापन	-	-	-	-	-	-
साइबर सुरक्षा	-	-	-	-	-	-
महत्वपूर्ण सेवाएं प्रदान करना						
प्रतिबंधक व्यापार प्रथाएं	-	-	-	-	-	-
अनुचित व्यापार	-	-	-	-	-	-
आचरण	-	-	-	-	-	-
अन्य	183566	923	सबका निपटान कर दिया गया है	213958	4381	सबका निपटान कर दिया गया है

4. सुरक्षा मुद्दों के कारण उत्पाद वापसी के उदाहरणों का विवरण – लागू नहीं
5. क्या संस्था के पास साइबर सुरक्षा और डाटा से संबंधित जोखिमों पर कोई ढांचा या नीति है? (हाँ/नहीं) यदि उपलब्ध है तो पालिसी का वैब-लिक प्रदान करें .
- हां, चूंकि यह एक आंतरिक दस्तावेज है और वेबसाइट पर उपलब्ध नहीं है .
6. संबंधित मुद्दों पर की गई या चल रही किसी भी सुधारात्मक कार्रवाई का विवरण प्रदान करें विज्ञापन और आवश्यक सेवाएं देने, साइबर सुरक्षा और डाटा गोपनीयता; ग्राहक की डाटा गोपनीयता, उत्पाद वापसी की घटनाओं की पुनरावर्ती, उत्पादों / सेवाओं की सुरक्षा पर नियामक प्राधिकरण द्वारा दंड / कृत कार्रवाई

साइबर सुरक्षा संबंधित मुद्दों पर की गई सुधारात्मक कार्रवाइयों में शामिल हैं:

- डिजिटल लेनदेन के लिए 2एफ ए
- ग्राहकों को एसएमएस
- सतर्क निगरानी

नेतृत्व संकेतक

1. चैनल/प्लेटफॉर्म जहां संस्था के उत्पादों और सेवाओं की जानकारी प्राप्त की जा सकती है (यदि उपलब्ध हो तो वेब लिंक प्रदान करें).

ए) वेबसाइट <https://www.centralbankofindia.co.in/en>,

बी) "सेंट मोबाइल" नाम से प्ले स्टोर (<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.infrasofttech.CentralBank>) और ऐप स्टोर (<https://apps.apple.com/in/app/centmobile/id1053790727>), पर मोबाइल बैंकिंग एप्लिकेशन उपलब्ध है

सी) "सेंट मोबाइल" नाम से प्ले स्टोर(<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.mobile.cbiepassbook>) और ऐप स्टोर (<https://apps.apple.com/in/app/cent-m-passbook/id950604171>) पर मोबाइल पासबुक एप्लिकेशन उपलब्ध है

डी) "भीम सेंट यूपीआइ" नाम से प्ले स्टोर (<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.infrasofttech.centralbankupi>) और ऐप स्टोर (<https://apps.apple.com/in/app/bhim-cent-upi/id1282995874>) पर मोबाइल यूपीआइ एप्लिकेशन उपलब्ध है

ई) हमारे सोशल मीडिया नेटवर्क के माध्यम से यूट्यूब Youtube (https://www.youtube.com/channel/UCAIZ_H8-YpEOfQ0VeQ_XsnQ), ट्विटर (https://twitter.com/centralbank_in), फेसबुक (<https://www.facebook.com/CentralBankofIndia>), लिंकडइन (<https://www.linkedin.com/company/centralbankofindia>) और इंस्टाग्राम (<https://www.instagram.com/centralbankofindiaofficial/>)

एफ) हमारे बैंक का टोल-फ्री नंबर 1800 22 1911

2. उपभोक्ताओं को उत्पाद और/या सेवाओं के सुरक्षित और जिम्मेदार उपयोग के बारे में सूचित करने और शिक्षित करने के लिए उठाए गए कदम . हम उपभोक्ताओं को बैंक उत्पादों और सेवाओं के सुरक्षित और जिम्मेदार उपयोग के बारे में शिक्षित करने के लिए निम्नलिखित आवश्यक कदम उठा रहे हैं:

ए) ग्राहकों को फेसबुक, लिंकडइन, इंस्टाग्राम, यूट्यूब और ट्विटर जैसे सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म के माध्यम से सुरक्षा युक्तियों के बारे में सूचित किया जाता है.

बी) जागरूकता बढ़ाने के लिए अन्य प्लेटफॉर्म, जैसे इंटरनेट बैंकिंग और मोबाइल बैंकिंग का उपयोग किया जाता है.

सी) ग्राहकों को बैंक से एसएमएस के माध्यम से सुरक्षा जागरूकता संदेश प्राप्त हो रहे हैं.

डी) बैंक ग्राहकों को लेनदेन संबंधी एसएमएस / ओटीपी एसएमएस प्राप्त होने पर एसएमएस के माध्यम से साइबर सुरक्षा जागरूकता युक्तियाँ प्राप्त होती हैं

ई) ग्राहक जागरूकता के लिए एटीएम पर्चियों पर सुरक्षा जागरूकता संदेश प्रदर्शित किए जाते हैं.

एफ) विभिन्न सुरक्षा जागरूकता सूचनाओं को प्रमुखता से प्रस्तुत किया जाता है.

3. उपभोक्ताओं को किसी भी प्रकार के व्यवधान/अत्यावश्यक सेवाएं बंद करने के जोखिम संबंधी सूचना देने के लिए तंत्र उपलब्ध है तकनीकी कारणों से किसी भी व्यवधान के बारे में ग्राहकों को एसएमएस या मेल के माध्यम से सूचित किया जाता है.
4. क्या संस्था स्थानीय कानूनों के अनुसार उत्पाद के ऊपर उत्पाद की अनिवार्य सूचना प्रदर्शित करती है? यदि हां, तो संक्षेप में विवरण दें.
नहीं

क्या आपकी इकाई ने इकाई के प्रमुख उत्पादों / सेवाओं, इकाई या संपूर्ण इकाई के संचालन के महत्वपूर्ण स्थानों से संबंधित उपभोक्ता संतुष्टि के संबंध में कोई सर्वेक्षण किया था? (हां नहीं)

हाँ

5. डाटा उल्लंघनों से संबंधित निम्न जानकारी प्रदान करें:

ए. प्रभाव के साथ-साथ डाटा उल्लंघनों की घटनाओं की संख्या - अभी तक कोई घटना रिपोर्ट नहीं की गई

बी. ग्राहक की व्यक्तिशः पहचान योग्य जानकारी से जुड़े डाटा उल्लंघनों का प्रतिशत - लागू नहीं