

व्यावसायिक दायित्व एवं
संवहनीयता रिपोर्ट वित्त वर्ष - 2022-23

Business Responsibility and
Sustainability Report FY 22-23



bob
World

B बैंक ऑफ़ बड़ौदा
Bank of Baroda
POWER
VILLAGE
DIGITAL

व्यावसायिक दायित्व और संवहनीयता रिपोर्ट के लिए उत्तरदायी निदेशक का संदेश

मुझे आपके साथ हमारी पहली संवहनीयता रिपोर्ट साझा करते हुए अत्यंत प्रसन्नता हो रही है। एक बैंक के रूप में हम अपने ग्राहकों और शेयरधारकों के लिए मूल्य सृजित करने हेतु सदैव प्रतिबद्ध रहे हैं, साथ ही समाज और पर्यावरण के प्रति अपनी जिम्मेदारियों को भी ध्यान में रखा है।

पिछले वर्ष के दौरान, बैंक ने अपने प्रमुख व्यावसायिक परिचालनों में स्थिरता लाने की दिशा में महत्वपूर्ण कदम उठाए हैं। जैसे-जैसे हम बदलते कारोबारी परिदृश्य से गुजर रहे हैं, हमारा ध्यान कार्यनीतियों को औपचारिक रूप देने, लक्ष्य निर्धारित करने और संवहनीयता की दिशा में निवेश बढ़ाने पर बना हुआ है। बैंक का बीआरएसआर ग्राहकों, कर्मचारियों और समाज का बेहतर भविष्य सुनिश्चित करने के लिए अपने व्यावसायिक परिचालनों में संवहनीय प्रक्रियाओं को एकीकृत करने हेतु इसके निरंतर प्रयासों का परिचायक है। यह बैंक के गैर-वित्तीय प्रकटीकरण और कार्यनिष्पादन में हितधारकों की अंतर्दृष्टि के अनुसार इन्हें राष्ट्रीय और वैश्विक ईएसजी मानकों और दिशानिर्देशों के अनुरूप बनाता है।

बैंक ने जोखिम प्रबंधन, गवर्नेंस, सामाजिक दायित्व और पर्यावरण प्रभाव के प्रति आपके दृष्टिकोण सहित अपने परिचालनों में संवहनीयता लाने में काफी प्रगति की है। बैंक ने व्यावसायिक उत्तरदायित्व और संवहनीय विकास मैनुअल (बीआरएसडी) विकसित किया है। जो यह दर्शाता है कि बैंक ऑफ़ बड़ौदा द्वारा अपनी सभी व्यावसायिक नीतियों, कार्यनीतियों और प्रक्रियाओं में ईएसजी प्रक्रियाओं का समावेश किस तरह से किया जा रहा है।

बैंक ने हाल ही में निदेशक मंडल की 'सीएसआर एवं संवहनीयता समिति' का गठन किया है जो संवहनीय कार्यनीतियों, नीतियों और प्रक्रियाओं के क्रियान्वयन की निगरानी करती है और यह सुनिश्चित करती है कि ये गवर्नेंस के संबंध में बैंक के दर्शन और इसके बुनियादी मूल्यों के अनुरूप हैं। यह फ्रेमवर्क जलवायु जोखिम को भी ध्यान में रखेगा क्योंकि बैंक इसके परिणामस्वरूप वित्तीय क्षेत्र के सामने आने वाली चुनौतियों के प्रति सजग है। तदनुसार, बैंक मजबूत ईएसजी गवर्नेंस फ्रेमवर्क के माध्यम से संस्थान में जिम्मेदारीपूर्ण पर्यावरण, सामाजिक और गवर्नेंस प्रक्रियाओं को सुनिश्चित कर रहा है।

बैंक ऑफ़ बड़ौदा में, बैंकिंग परिचालनों का डिजिटलीकरण और बैंकिंग सेवाओं को सुगम बनाना उच्च प्राथमिकताओं में शामिल है और बैंक ने विभिन्न पहलुओं की हैं जिनसे ग्राहक सुविधा और भी बेहतर हुई है। बैंक सभी के बेहतर और अधिक संवहनीय भविष्य के निर्माण के लिए अपनी संवहनीय प्रक्रियाओं में निरंतर सुधार करने और अपने हितधारकों के साथ सहयोग करने के लिए प्रतिबद्ध है। बैंक ऑफ़ बड़ौदा का उद्देश्य किफायती वित्तीय उत्पादों और सेवाओं के माध्यम से विशेष रूप से पिछड़े वर्गों के बीच वित्तीय समावेशन को बढ़ावा देना है। बैंक को इस बात पर भी गर्व है कि बैंक ने सामाजिक कार्यों जैसे कि शिक्षा और स्वास्थ्य सेवा को समर्थन देने तथा अपने कार्यस्थल पर विविधता, समानता और समावेशिता को बढ़ावा देने के लिए कई पहलें आरंभ की हैं।

बैंक व्यापक स्तर पर पर्यावरण और समाज पर कारोबारी परिचालनों के प्रभाव को समझता है। इसलिए बैंक अन्य बातों के साथ-साथ प्राकृतिक संसाधनों के संरक्षण, उत्सर्जन में कमी, प्लास्टिक के विवेकपूर्ण उपयोग, अपशिष्ट के उत्तरदायित्वपूर्ण निपटान के लिए प्रयासरत है। बैंक अपने समग्र कारोबारी परिचालनों पर जलवायु जोखिम के प्रभाव को समझता है। बैंक अपने परिचालन के साथ-साथ अपने क्रेडिट और निवेश पोर्टफोलियो के पर्यावरणीय प्रभाव को कम करने के लिए प्रतिबद्ध है।

बैंक इस अवसर पर अपने सभी शेयरधारकों, ग्राहकों सहित सभी हितधारकों को बैंक के प्रति उनके निरंतर समर्थन और विश्वास के लिए धन्यवाद देता है। मैं सभी बड़ौदियन (हमारे कर्मचारियों) की कड़ी मेहनत और उत्साह की सराहना करता हूँ, जिन्होंने हमारे ग्राहकों को निरंतर बैंकिंग सेवाएं प्रदान करना सुनिश्चित किया है। मैं भारत सरकार, भारतीय रिज़र्व बैंक, सेबी और अन्य विनियामकों के प्रति भी उनके निरंतर समर्थन और मार्गदर्शन के लिए आभार व्यक्त करता हूँ। अंत में, निदेशक मंडल के सभी सदस्यों को उनके मूल्यवान इनपुट और मार्गदर्शन के लिए धन्यवाद देता हूँ।

बैंक अपने मूलभूत कार्यों में संवहनीयता लाने के साथ एक जिम्मेदार कॉर्पोरेट नागरिक बनने के लिए प्रतिबद्ध रहेगा और आने वाली पीढ़ियों के लिए एक बेहतर दुनिया बनाने की दिशा में कार्य करना जारी रखेगा।

जयदीप दत्ता राय
कार्यपालक निदेशक
बैंक ऑफ़ बड़ौदा

विषयसूची

खंड ए: सामान्य प्रकटीकरण

- I. सूचीबद्ध संस्था के विवरण
- II. उत्पाद/सेवाएं
- III. परिचालन
- IV. कर्मचारी
- V. होल्लिंग, अनुषंगी और सहयोगी कंपनियों (संयुक्त उद्यमों सहित)
- VI. सीएसआर विवरण
- VII. पारदर्शिता और प्रकटीकरण संबंधी अनुपालन

खंड बी: प्रबंधन और प्रक्रिया का प्रकटीकरण

खंड सी : सिद्धांतवार कार्यनिष्पादन का प्रकटीकरण

सिद्धांत 1: - व्यवसाय ईमानदारी और नैतिकता, पारदर्शी एवं जवाबदेह तरीके से संचालित और शासित किया जाना चाहिए

सिद्धांत 2:- कारोबार में वस्तुएं एवं सेवाएं इस तरीके से प्रदान की जानी चाहिए कि वह संवहनीय और सुरक्षित हों

सिद्धांत 3:- संस्था द्वारा अपने वैल्यू चेन के कर्मचारियों सहित सभी कर्मचारियों के कल्याण का ध्यान रखा जाना चाहिए और इसे प्रोत्साहित किया जाना चाहिए

सिद्धांत 4: व्यवसाय में अपने सभी हितधारकों के हितों का सम्मान करना चाहिए और उनके प्रति उत्तरदायी होना चाहिए

सिद्धांत 5- व्यवसाय को मानवाधिकारों का सम्मान एवं संवर्द्धन करना चाहिए

सिद्धांत 6: व्यवसाय में पर्यावरण सुरक्षा का ध्यान रखना चाहिए और इसे बेहतर बनाने का प्रयास करना चाहिए

सिद्धांत 7: ऐसे व्यवसाय जो सार्वजनिक और विनियामक पॉलिसी को प्रभावित करते हैं उन्हें जिम्मेदारी और पारदर्शिता के साथ किया जाना चाहिए

सिद्धांत 8: व्यवसाय से समावेशी वृद्धि एवं समुचित विकास को बल मिलना चाहिए

सिद्धांत 9: व्यवसाय को जिम्मेदारी से अपने उपभोक्ताओं से जोड़ कर उनको महत्व दिया जाना चाहिए

व्यावसायिक दायित्व और संबन्धीयता रिपोर्ट

खंड ए: सामान्य प्रकटीकरण

वित्त वर्ष 2022-23

I - सूचीबद्ध संस्था के विवरण

क्र सं	विवरण	जवाब
1	सूचीबद्ध संस्था की कॉर्पोरेट पहचान संख्या (सीआईएन)	लागू नहीं
2	सूचीबद्ध संस्था का नाम	बैंक ऑफ़ बड़ौदा
3	स्थापना का वर्ष	20.07.1908
4	पंजीकृत कार्यालय का पता	बड़ौदा हाउस, मंडवी, वडोदरा-390001, गुजरात, भारत
5	कॉर्पोरेट कार्यालय का पता	बड़ौदा कॉर्पोरेट सेंटर, प्लॉट नं. सी-26, ब्लॉक जी, बांद्रा कुर्ला कॉम्प्लेक्स, बांद्रा (पूर्व), मुंबई-400051, महाराष्ट्र, भारत
6	ई-मेल	ed.jdr@bankofbaroda.com
7	टेलीफोन	02266985010
8	वेबसाइट	www.bankofbaroda.in
9	वित्तीय वर्ष जिसके लिए रिपोर्टिंग की जा रही है	वित्त वर्ष 22-23
10	स्टॉक एक्सचेंजों के नाम जहां शेयर सूचीबद्ध हैं	बीएसई लिमिटेड और नेशनल स्टॉक एक्सचेंज ऑफ़ इंडिया लिमिटेड
11	प्रदत्त पूंजी	रु. 1035.53 करोड़
12	बीआरएसआर रिपोर्ट के संबंध में किसी भी प्रश्न/जानकारी के मामले में संपर्क अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन, ई-मेल का पता)	श्री इयान डिसूजा मुख्य वित्त अधिकारी 022-66985712 cfo.bcc@bankofbaroda.com
13	रिपोर्टिंग की सीमा- क्या इस रिपोर्ट के अंतर्गत प्रकटीकरण स्टैंडअलोन आधार पर किए गए हैं (अर्थात् केवल संस्था के लिए) या समेकित आधार पर किए गए हैं (अर्थात् संस्था और उन सभी संस्थाओं, जो उसके समेकित वित्तीय विवरणों का एक हिस्सा हैं, को साथ में लिया गया है)।	स्टैंडअलोन

II-उत्पाद/ सेवाएं

14. व्यावसायिक गतिविधियों का विवरण (टर्नओवर के 90% का लेखांकन):

क्र. सं.	मुख्य गतिविधि का विवरण	व्यावसायिक गतिविधि का विवरण	कुल टर्नओवर में योगदान का%
1	काॅर्पोरेट बैंकिंग	<p>काॅर्पोरेट बैंकिंग: बैंक ऑफ़ बड़ौदा व्यवसाय संबंधी विविध आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए काॅर्पोरेट बैंकिंग के अंतर्गत सेवाओं की एक विस्तृत शृंखला प्रदान करता है। इन सेवाओं में नकदी प्रबंधन, व्यापार वित्त, कार्यशील पूंजी वित्तपोषण, काॅर्पोरेट उधार, ट्रेजरी समाधान और एडवाइजरी सेवाएं शामिल हैं। नकदी प्रबंधन सोल्यूशन के साथ व्यवसाय अपने संग्रहण, भुगतान और चलनिधि को इलेक्ट्रॉनिक चैनलों के माध्यम से कुशलता से प्रबंधित किया जा सकता है जिससे निर्बाध नकदी प्रवाह परिचालन सुनिश्चित हो सके। बैंक ऑफ़ बड़ौदा की व्यापार वित्त सेवाएं आयात एवं निर्यात वित्तपोषण, साख पत्र और बैंक गारंटी सहित अंतर्राष्ट्रीय व्यापार लेन-देनों को आसानी से करने के लिए व्यवसायों को सक्षम बनाती हैं। बैंक द्वारा पेश किए गए कार्यशील पूंजी वित्तपोषण के विकल्प व्यवसायों को उनकी अल्पकालिक वित्तपोषण संबंधी जरूरतों को पूरा करने तथा उनके परिचालनगत नकदी प्रवाह को अनुकूल बनाने में सहायता करते हैं। काॅर्पोरेट ऋण सेवाएं परियोजना वित्तपोषण, कार्यशील पूंजी ऋण और सावधि ऋण जैसे विभिन्न प्रयोजनों के लिए अनुकूल ऋण समाधान प्रदान करती हैं। बैंक के ट्रेजरी सोल्यूशन व्यवसायों को उनके विदेशी मुद्रा जोखिम, ब्याज दर जोखिम और निवेश पोर्टफोलियो को प्रबंधित करने में सहायता करते हैं। इसके अतिरिक्त, बैंक ऑफ़ बड़ौदा की एडवाइजरी सेवाएं काॅर्पोरेट ग्राहकों को विशेषज्ञ मार्गदर्शन और रणनीतिक वित्तीय समाधान उपलब्ध कराती है जिससे उन्हें अपनी वृद्धि एवं विस्तार के लिए व्यवस्थित निर्णय लेने में मदद मिलती है। काॅर्पोरेट बैंकिंग सेवाओं की अपनी व्यापक शृंखला के माध्यम से बैंक ऑफ़ बड़ौदा का उद्देश्य व्यवसायों को उनके वित्तीय लक्ष्यों को हासिल करने में सहायता करना और सशक्त बनाना है।</p>	39.94
2	एमएसएमई बैंकिंग	<p>एमएसएमई बैंकिंग: बैंक ऑफ़ बड़ौदा अपने एमएसएमई बैंकिंग प्लेटफॉर्म के माध्यम से सूक्ष्म, लघु और मध्यम उद्यमों (एमएसएमई) को सहयोग करने के लिए सेवाओं की एक विस्तृत शृंखला प्रदान करता है। इन सेवाओं में एमएसएमई की विशिष्ट जरूरतों को पूरा करने के लिए डिज़ाइन किए गए कार्यशील पूंजी ऋण, सावधि ऋण और व्यापार वित्त सुविधा जैसे अनुकूलित वित्तीय समाधान शामिल हैं। बैंक विशेषीकृत एमएसएमई-केंद्रित उत्पादों</p>	16.55

		की पेशकश भी करता है जो महिलाओं और वंचित समुदायों के बीच उद्यमशीलता को बढ़ावा देते हैं। इसके अलावा, बैंक ऑफ़ बड़ौदा एमएसएमई की सुविधाओं और दायरे को बढ़ाने के लिए डिजिटल बैंकिंग सेवाओं की सुविधा भी प्रदान करता है जिसमें ऑनलाइन निधि अंतरण, मोबाइल बैंकिंग और बिजनेस बैंकिंग ऐप शामिल हैं। अपनी विशिष्ट एमएसएमई बैंकिंग पहलों के माध्यम से बैंक ऑफ़ बड़ौदा का उद्देश्य भारतीय अर्थव्यवस्था के विकास में योगदान करते हुए इन महत्वपूर्ण क्षेत्रों की प्रगति को सशक्त और सक्षम बनाना है।	
3	कृषि बैंकिंग	कृषि बैंकिंग: बैंक ऑफ़ बड़ौदा किसानों और कृषि क्षेत्र की विशेष जरूरतों को पूरा करने के लिए अपने कृषि बैंकिंग सेगमेंट में सेवाओं की एक विस्तृत श्रृंखला प्रदान करता है। बैंक कृषि भूमि विकसित करने, कृषि संबंधी मशीनरी की खरीद और कृषि-संबद्ध गतिविधियों को बढ़ावा देने तथा फसल ऋण एवं निवेश ऋण, खाद्य एवं कृषि प्रसंस्करण क्षेत्र के लिए सावधि ऋण और कार्यशील पूंजी सुविधाएं आदि जैसे वित्तपोषण समाधान प्रदान करता है। बैंक विशेष रूप से स्वयं सहायता समूहों से जुड़ी सामूहिक ऋण गतिविधियों के माध्यम से आर्थिक रूप से कमजोर लोगों के जीवन स्तर को ऊपर उठाने पर अधिक जोर देता है। बैंक ऑफ़ बड़ौदा अपनी कृषि बीमा योजनाओं जिसमें फसल, पशुधन और कृषि इन्फ्रास्ट्रक्चर शामिल हैं, के माध्यम से किसानों को सहयोग प्रदान करता है। साथ ही, बैंक किसानों को विशेषीकृत एडवाइजरी सेवाएं प्रदान करता है, उनकी कृषिगत पद्धतियों को अनुकूल बनाने, उत्पादकता बढ़ाने और उनकी उपज के लिए बेहतर मूल्य-निर्धारण करने में सहायता करता है। कृषक समुदाय की प्रगति और समृद्धि में योगदान देते हुए अपनी शाखाओं और डिजिटल बैंकिंग सुविधाओं के मजबूत नेटवर्क के माध्यम से बैंक ऑफ़ बड़ौदा देश भर में अपनी कृषि बैंकिंग सेवाओं की सुविधाजनक पहुंच सुनिश्चित कर रहा है।	14.27
4	रिटेल बैंकिंग	खुदरा बैंकिंग: बैंक ऑफ़ बड़ौदा व्यक्तियों की विविध वित्तीय आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए अपने रिटेल बैंकिंग प्रभाग के तहत सेवाओं की व्यापक श्रृंखला प्रदान करता है। इन सेवाओं में बचत एवं चालू खाते, सावधि जमा, वैयक्तिक ऋण, गृह ऋण, कार ऋण, शिक्षा ऋण, संपत्ति के एवज में ऋण, क्रेडिट कार्ड, डेबिट कार्ड और प्रीपेड कार्ड शामिल हैं। बैंक इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग और एसएमएस बैंकिंग जैसी विभिन्न डिजिटल बैंकिंग सुविधाएं भी प्रदान करता है, जिससे ग्राहक आसानी से अपने खातों को प्रबंधित कर सकते हैं, भुगतान कर सकते हैं, निधि अंतरण कर सकते हैं और अन्य सेवाओं का उपयोग कर सकते हैं। इसके अलावा, बैंक ऑफ़ बड़ौदा ग्राहकों को उनके धन को निवेश करने और उनकी संपत्ति को सुरक्षा प्रदान करने में सक्षम बनाने हेतु म्यूचुअल फंड, बीमा योजना और डीमैट सेवाओं	26.3

		जैसे निवेश उत्पादों की पेशकश भी करता है। ग्राहक-केंद्रित दृष्टिकोण के साथ, बैंक ऑफ़ बड़ौदा अपने ग्राहकों के वित्तीय लक्ष्यों और आकांक्षाओं को पूरा करने के लिए कुशल, सुरक्षित और व्यक्तिगत रिटेल बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने का प्रयास कर रहा है।	
5	अन्य	<p>जमाराशियों की एवज में ऋण सहित अन्य सुविधाएं : बैंक ऑफ़ बड़ौदा अपने ग्राहकों की विविध वित्तीय जरूरतों को पूरा करने के लिए जमाराशियों की एवज में ऋण सहित सेवाओं की व्यापक श्रृंखला प्रदान करता है। जमाराशियों की एवज में ऋण व्यक्तियों को उनकी अल्पकालिक या तत्काल वित्तीय आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए बैंक में उपलब्ध उनकी सावधि जमाराशियों का लाभ उठाने में सक्षम बनाता है। बैंक ऑफ़ बड़ौदा अपने ग्राहकों हेतु सुविधा एवं सुगमता सुनिश्चित करने के लिए प्रतिस्पर्धी ब्याज दरें, आसान ऋण प्रक्रिया और फ्लेक्सिबल चुकौती विकल्प प्रदान करता है। जमाराशियों की एवज में ऋण लेकर व्यक्ति अपनी सावधि जमा का परिसमापन किए बिना राशि का उपयोग कर सकते हैं, जिससे अपनी जमाराशि पर ब्याज अर्जित करते हुए चलनिधि का लाभ उठा सकते हैं। वित्तीय समाधान प्रदान करने में बैंक ऑफ़ बड़ौदा की प्रतिबद्धता इसे अपनी जमा राशि की एवज में ऋण लेने के इच्छुक व्यक्तियों के लिए एक विश्वसनीय विकल्प बनाती है। इसके अलावा, -85-वित्तीय साक्षरता और ऋण परामर्श केंद्रों (एफएलसीसी) के माध्यम से बैंक अनुसूचित जाति और अनुसूचित जनजाति समुदायों के व्यक्तियों सहित ग्रामीण क्षेत्रों में वित्तीय साक्षरता प्रदान कर रहा है। उन्हें बैंक वित्त के माध्यम से क्रेडिट लिंकेज के लिए वरीयता दी जाती है। इसके अलावा, बैंक ने 51,780 व्यवसाय प्रतिनिधियों (बीसी) को नियुक्त किया है, जिनमें से 21,720 ग्रामीण क्षेत्रों में कार्यरत हैं। ये व्यवसाय प्रतिनिधि तकनीक की मदद से समाज के वंचित वर्गों को वित्तीय सेवाएं प्रदान करने के लिए दूरस्थ और दूर-दराज के क्षेत्रों तक पहुँचते हैं और इस तरह वित्तीय समावेशन का सुदूरवर्ती क्षेत्रों तक बढ़ावा दे रहे हैं।</p>	2.93

15. संस्था द्वारा बेचे गए उत्पाद/ सेवाएं (संस्था के टर्नओवर के 90% का लेखांकन)

क्र. सं.	उत्पाद/ सेवाएं	एनआईसी कोड	कुल टर्नओवर में योगदान का %
1	कार्पोरेट	64191	39.94
2	एमएसएमई		16.55
3	कृषि		14.27
4	रिटेल		26.3
5	अन्य		2.93

III-परिचालन

16. ऐसे स्थानों की संख्या जहां इकाई के संयंत्र और/ या परिचालन/ कार्यालय स्थित हैं:

स्थान	संयंत्रों की संख्या	कार्यालयों की संख्या	कुल
राष्ट्रीय	लागू नहीं	253 कार्यालय 8, 200 शाखाएं	8, 453
अंतर्राष्ट्रीय	लागू नहीं	10 कार्यालय # 83 शाखाएं*	93 (17 देश)*

* इसमें बैंक की आईएफएससी गिफ्ट सिटी, भारत और विदेशी अनुषंगियों की शाखाएं भी शामिल हैं किंतु विदेशी संयुक्त उद्यमों/ सहयोगी इकाइयों को शामिल नहीं किया गया है।

इसमें यूएई में बैंक की-9-इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग सेवा इकाइयां और मॉरीशस में-1-मोबाइल बैंकिंग इकाई भी शामिल है।

17. संस्थान का बाजार में विस्तार

ए. स्थानों की संख्या

स्थान	संख्या
राष्ट्रीय (राज्यों की संख्या)	35
अंतर्राष्ट्रीय (देशों की संख्या)	17*

*इसमें बैंक की गिफ्ट सिटी, भारत तथा विदेशी अनुषंगियां भी शामिल हैं परंतु विदेशी संयुक्त उद्यमों/ अनुषंगियों को शामिल नहीं किया गया है।

बी. संस्था के कुल टर्नओवर के प्रतिशत के रूप में निर्यात का कितना योगदान है?

जवाब: यह प्रश्न बैंक पर लागू नहीं होता है क्योंकि सेवा उद्योग से जुड़े होने के कारण बैंक ऐसी किसी वस्तु का निर्माण नहीं करता है जिसे अन्य देशों में निर्यात करने की आवश्यकता पड़े।

सी. ग्राहकों के प्रकार की संक्षिप्त जानकारी

जवाब: बैंकिंग परिचालन में बैंक को विभिन्न ग्राहकों के साथ व्यवहार करना पड़ता है ताकि उन्हें विभिन्न वित्तीय उत्पाद और सेवाएं प्रदान की जा सकें। ग्राहक विभिन्न उद्योगों और पृष्ठभूमि से जुड़े होते हैं।

इन ग्राहकों को निम्नानुसार वर्गीकृत किया जा सकता है:

- व्यक्ति
- संयुक्त हिन्दू परिवार
- साझेदारी फर्म
- सीमित देयता वाली कंपनियां

- क्लब और एसोसिएशन
- न्यास
- कंपनियां
- **व्यक्ति ग्राहक (एकल व्यक्ति खाता):** यह खाता किसी एक व्यक्ति द्वारा उसकी अपनी और व्यक्तिगत क्षमता में खोला गया खाता है। इस प्रकार के खाते केवल उस एकल व्यक्ति द्वारा रखे और परिचालित किए जाते हैं जिसने खाता खोला है। यह एकमात्र और एकल व्यक्ति ही बैंक का ग्राहक है।
- **व्यक्तियों के संयुक्त खाते:** एक संयुक्त खाता दो या दो से अधिक व्यक्तियों द्वारा खोला जा सकता है और खाता खोलने के फार्म इत्यादि पर सभी संयुक्त खाता धारकों द्वारा हस्ताक्षर किए जाने चाहिए। जब दो व्यक्तियों के नाम पर एक संयुक्त खाता खोला जाता है तो खाते का परिचालन निम्नलिखित व्यक्तियों द्वारा किया जा सकता है:
 - कोई एक या उत्तरजीवी
 - संयुक्त रूप से दोनों
 - संयुक्त रूप से दोनों और उत्तरजीवी द्वारा
 - पूर्ववर्ती या उत्तरजीवी
- **अनिवासी भारतीय (एनआरआई):** अनिवासी भारतीय का अर्थ एक ऐसे व्यक्ति से है जो भारत का नागरिक है या भारतीय मूल का व्यक्ति जो भारत के बाहर रह रहा है। किसी भी व्यक्ति को भारतीय मूल का तब माना जाता है जब वह या उसके माता-पिता या उसके दादा/ दादी अथवा नाना-नानी में से कोई भारतीय नागरिक रहे हों। एनआरआई खातों के विभिन्न प्रकार निम्नानुसार हैं:
 - सामान्य अनिवासी रुपया खाता (एनआरओ खाते)
 - अनिवासी (बाहरी) रुपया खाता (एनआरई खाते)
 - अनिवासी (गैर-प्रत्यावर्तनीय) रुपया जमाराशियां (एनआरएनआर खाते) और
 - विदेशी मुद्रा (अनिवासी) खाता (बैंक) योजना (एफसीएनआर (बी) खाते)
- **हिन्दू अविभाजित परिवार (एचयूएफ):** संयुक्त हिन्दू परिवार (जेएचएफ) (जिसे हिन्दू अविभाजित परिवार के नाम से भी जाना जाता है) एक विधिक संस्था है और यह हिंदुओं के लिए अद्वितीय है। इसके पास कंपनियों की तरह स्थायी उत्तराधिकार है लेकिन इसके लिए किसी प्रकार के पंजीकरण की आवश्यकता नहीं है। जेएचएफ के प्रमुख कर्ता होते हैं और परिवार के सदस्यों को सह-प्रवर्तक कहा जाता है। जेएचएफ व्यवसाय का प्रबंधन कर्ता द्वारा किया जाता है।
- **साझेदारी फर्म:** साझेदारी, भागीदारों से स्वतंत्र कोई विधिक इकाई नहीं है। यह व्यक्तियों का संघ है। साझेदारी अधिनियम के अंतर्गत साझेदारी का पंजीकरण अनिवार्य नहीं है। हालांकि, कई बैंक साझेदारी के पंजीकरण पर जोर देते हैं। किसी भी मामले में, अर्थात् जब किसी साझेदारी के लिए खाता खोला जाए तो स्टॉप की गई साझेदारी विलेख या साझेदारी पत्र लिया जाना चाहिए।

साझेदारी विलेख में भागीदारों के नाम, साझेदारी का उद्देश्य और अन्य परिचालन विवरण शामिल होंगे, जिनमें व्यवहार के दौरान बैंक को ध्यान में रखना चाहिए।

- **संयुक्त स्टॉक कंपनियां (सीमित देयता वाली कंपनियां):** सीमित देयता वाली भागीदारी (एलएलपी) एक ऐसी साझेदारी है जिसमें कुछ या सभी भागीदारों (क्षेत्राधिकार के आधार पर) की देयताएं सीमित होती हैं। एलएलपी सीमित देयता भागीदारी अधिनियम 2008 द्वारा शासित होती है। एलएलपी में उनके योगदान की सीमा तक देयताएँ सीमित होती हैं। भागीदारों को सीधे व्यवसाय का प्रबंधन करने का अधिकार है। फर्म और कंपनियां स्वयं को एलएलपी के रूप में परिवर्तित कर सकते हैं। एलएलपी जनता से निधि नहीं जुटा सकती है।
- **क्लब, सोसाइटी और एसोसिएशन:** क्लब, सोसाइटी, एसोसिएशन आदि अपंजीकृत या पंजीकृत हो सकते हैं। खाता केवल तभी खोला जा सकता है जब उच्च पद और विश्वसनीयता वाले व्यक्ति प्रबंध समिति या गवर्निंग बॉडी में शामिल हों। पंजीकरण प्रमाण-पत्र की प्रति तथा सचिव/ अध्यक्ष द्वारा नवीनतम के रूप में प्रमाणित किए गए उपनियम की प्रति ली जानी चाहिए तथा बैंक खाता खोलने के लिए प्रबंध समिति/ गवर्निंग बॉडी के संकल्प की प्रमाणित प्रति तथा खाते के परिचालन के लिए पदधारकों आदि के विवरण आदि भी प्राप्त की जाएं।
- **न्यास खाता:** न्यास विलेख निष्पादित करते हुए सेटलर द्वारा न्यास का सृजन किया जाता है। न्यास खाता, न्यास विलेख प्राप्त करने और उसकी जांच करने के बाद ही खोला जा सकता है। न्यास खाते को सभी न्यासियों द्वारा संयुक्त रूप से तब तक संचालित किया जा सकता है जब तक कि न्यास विलेख में अन्यथा प्रावधान न किया गया हो। कोई भी ट्रस्टी, न्यास विलेख में यथा उपबंधित के अलावा अन्य ट्रस्टी को शक्तियां प्रदान नहीं कर सकता।
- **कंपनियां:** ए) प्राइवेट लिमिटेड कंपनी बी) पब्लिक लि. कंपनी सी) सरकारी कंपनी डी) एकल स्वामित्व वाली कंपनी

IV-कर्मचारी:

18. वित्त वर्ष की समाप्ति पर विवरण

ए. कर्मचारी और कामगार (दिव्यांग सहित):

क्र. सं.	विवरण	कुल (ए)	पुरुष		महिला	
			सं (बी)	% (बी/ए)	सं (सी)	% (सी/ए)
कर्मचारी						
1	स्थायी (डी)	76514	56361	73.66%	20153	26.34%
2	स्थायी के अलावा अन्य (ई)	730	621	85.07%	109	14.93%

3	कुल कर्मचारी (डी + ई)	77244	56982	73.77%	20262	26.23%
कामगार (लागू नहीं)						
4	स्थायी (एफ)	0	0	0	0	0
5	स्थायी के अलावा अन्य (जी)	0	0	0	0	0
6	कुल कामगार (एफ + जी)	0	0	0	0	0

बी. दिव्यांग कर्मचारी और कार्मिक:

क्र. सं.	विवरण	कुल (ए)	पुरुष		महिला	
			सं (बी)	% (बी/ए)	सं (सी)	% (सी/ए)
दिव्यांग कर्मचारी						
1	स्थायी (डी)	2271	1816	79.96%	455	20.04%
2	स्थायी के अलावा अन्य (ई)	3	3	100%	0	0.00%
3	कुल दिव्यांग कर्मचारी (डी + ई)	2274	1819	79.99%	455	20.01%
दिव्यांग कामगार (लागू नहीं)						
4	स्थायी (एफ)	0	0	0	0	0
5	स्थायी के अलावा अन्य (जी)	0	0	0	0	0
6	कुल दिव्यांग कामगार (एफ + जी)	0	0	0	0	0

19. महिलाओं की सहभागिता/ समावेशन/ प्रतिनिधित्व:

	कुल (ए)	महिलाओं की संख्या और प्रतिशत	
		संख्या (बी)	% (बी/ए)
निदेशक मंडल	12	2	16.67%
प्रमुख प्रबंधन कार्मिक	3*	0	-

*डब्ल्यूटीडी को छोड़कर केएमपी

20. स्थायी कर्मचारियों और कामगारों के लिए टर्नओवर दर (पिछले 3 वर्षों के रुझानों का प्रकटीकरण)

	वित्त वर्ष 2022-23 (चालू वित्त वर्ष में टर्नओवर की दर)			वित्त वर्ष 2021-22 (पिछले वित्त वर्ष में टर्नओवर की दर)			वित्त वर्ष 2020-21 (पिछले वित्त वर्ष से पहले के वर्ष में टर्नओवर की दर)		
	पुरुष	महिला	कुल	पुरुष	महिला	कुल	पुरुष	महिला	कुल
स्थायी कर्मचारी	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%
स्थायी कामगार (लागू नहीं)	0	0	0	0	0	0	0	0	0

V-होलिडिंग, अनुषंगी और सहयोगी कंपनियां (संयुक्त उद्यमों सहित)

21. (ए) होलिडिंग/ अनुषंगी/ सहयोगी कंपनियों/ संयुक्त उद्यमों के नाम

क्र. सं.	होलिडिंग/ अनुषंगी/ सहयोगी कंपनियों/ संयुक्त उद्यमों के नाम (ए)	होलिडिंग/ अनुषंगी/ सहयोगी/ संयुक्त उद्यम आदि दर्शाएं	सूचीबद्ध इकाई द्वारा धारित शेयरों का%	क्या वह संस्था, जो कॉलम 'ए' में दर्शायी गई है, सूचीबद्ध संस्था की व्यावसायिक दायित्व संबंधी पहलों में सहभागिता करती है? (हां/ नहीं)
1	बॉब फाइनेंशियल सॉल्यूशंस लि.	घरेलू अनुषंगी	100%	नहीं
2	बॉब कैपिटल मार्केट्स लि.	घरेलू अनुषंगी	100%	नहीं
3	बड़ौदा ग्लोबल शेयर्ड सर्विसेज लि.	घरेलू अनुषंगी	100%	नहीं
4	बड़ौदा सन टेक्नोलॉजी लि.	घरेलू अनुषंगी	100%	नहीं
5	नैनीताल बैंक लि.	घरेलू अनुषंगी	98.57%	नहीं
6	बड़ौदा बीएनपी पारिबास एसेट मैनेजमेंट इंडिया प्रा. लि.	घरेलू अनुषंगी	50.10%	नहीं
7	बड़ौदा बीएनपी पारिबास ट्रस्टी इंडिया प्रा. लि.	घरेलू अनुषंगी	50.10%	नहीं
8	इंडिया फर्स्ट लाइफ इंश्योरेंस कंपनी लि.	घरेलू अनुषंगी	65%	नहीं
9	इंडिया इंफ्राडेवट लि.	घरेलू संयुक्त उद्यम	40.99%	नहीं
10	बैंक ऑफ़ बड़ौदा (युगांडा) लि.	विदेशी अनुषंगी	80%	नहीं
11	बैंक ऑफ़ बड़ौदा (केन्या) लि.	विदेशी अनुषंगी	86.70%	नहीं
12	बैंक ऑफ़ बड़ौदा (तंजानिया) लि.	विदेशी अनुषंगी	100%	नहीं
13	बैंक ऑफ़ बड़ौदा (बोत्सवाना) लि.	विदेशी अनुषंगी	100%	नहीं
14	बैंक ऑफ़ बड़ौदा (न्यूजीलैंड) लि.	विदेशी अनुषंगी	100%	नहीं

15	बैंक ऑफ़ बड़ौदा (यूके) लि.	विदेशी अनुषंगी	100%	नहीं
16	बैंक ऑफ़ बड़ौदा (गुयाना) आईएनसी.	विदेशी अनुषंगी	100%	नहीं
17	इंडिया इंटरनेशनल बैंक मलेशिया बरहाद	विदेशी संयुक्त उद्यम	40%	नहीं
18	इंडो जाम्बिया बैंक लि.	विदेशी अनुषंगी	20%	नहीं

VI-सीएसआर विवरण

22. i. क्या कंपनी अधिनियम, 2013 की धारा 135 के अनुसार सीएसआर लागू है: (हां/नहीं): नहीं, कंपनी अधिनियम, 2013 की धारा 135 के अनुसार सीएसआर लागू नहीं है, तथापि बैंक भारतीय रिज़र्व बैंक के परिपत्र सं. आरबीआई. नं./2005-06/237/डीबीओडी. नं. डीआर. बीसी. 50/13.01/2005-06 दिनांक 21.12.2005 के अनुरूप ग्रामीण स्वरोजगार प्रशिक्षण संस्थान (आरएसईटीआई) के माध्यम से ग्रामीण स्वरोजगार सृजन सहित विभिन्न परोपकारी कार्य और वित्तीय समावेशन गतिविधियों के रूप में अपना योगदान दे रहा है।

ii. टर्नओवर (रु. में): ₹99,614.38 करोड़

iii. निवल मालियत (रु. में): ₹ 76,951.07 करोड़

VII-पारदर्शिता और प्रकटीकरण संबंधी अनुपालन

23. उत्तरदायी कारोबारी व्यवहार संबंधी राष्ट्रीय दिशानिर्देशों के अंतर्गत किसी भी सिद्धांत (सिद्धांत 1 से 9) पर शिकायतें/ परिवेदना

हितधारक समूह, जिनसे शिकायत प्राप्त हुई है।	शिकायत समाधान प्रणाली स्थापित है (हां/नहीं) (यदि हाँ, तो शिकायत समाधान संबंधी नीति के लिए वेब लिंक उपलब्ध कराएं)	वित्त वर्ष 22-23			वित्त वर्ष 21-22		
		वर्ष के दौरान दर्ज शिकायतों की संख्या	वर्ष की समाप्ति पर समाधान के लिए लंबित शिकायतों की संख्या	टिप्पणियां	वर्ष के दौरान दर्ज शिकायतों की संख्या	वर्ष की समाप्ति पर समाधान के लिए लंबित शिकायतों की संख्या	टिप्पणियां
समुदाय	जी हां, व्हिसल ब्लोअर	0	0	शून्य	0	0	शून्य

	<p>दिशानिर्देश उपलब्ध हैं</p> <p>https://www.bankofbaroda.in/writereaddata/images/pdf/whistle-blower-guidelines-for-website.pdf</p> <p>https://www.bankofbaroda.in/customer-support/policy-documents</p> <p>https://www.bankofbaroda.in/-/media/Project/BOB/CountryWebsites/India/pdfs/grp-22-24-eng-06-19.pdf</p>						
निवेशक (शेयरधारकों के अलावा)	<p>जी हां, व्हिसल ब्लोअर दिशानिर्देश उपलब्ध हैं</p> <p>https://www.bankofbaroda.in/writereaddata/images/pdf/whistle-blower-guidelines-for-website.pdf</p> <p>https://www.bankofbaroda.in/customer-support/policy-documents</p> <p>https://www.bankofbaroda.in/-/media/Project/BOB/CountryWebsites/India/pdfs/grp-22-24-eng-06-19.pdf</p>	0	0	शून्य	0	0	शून्य
शेयरधारक	<p>जी हां</p> <p>https://www.bankofbaroda.in/shareholders-corner/</p>	917	2	- 2- लंबित शिकायतों का समाधान 6, अप्रैल 2023 को कर दिया गया है।	644	0	शून्य
कर्मचारी	<p>जी हां</p> <p>https://www.bankofbaroda.in/-/media/project/bob/countrywebsites/india/shareholders-corner/code-of-ethics-</p>	22	3	* वर्तमान में केवल 2 मामले लंबित हैं जो	25	4	*लंबित मामलों का समाधान किया गया है।

	eng-a4-web-30-05.pdf-			प्रक्रियाधीन हैं।			
ग्राहक	जी हां https://www.bankofbaroda.in/customer-support/policy-documents https://www.bankofbaroda.in/-/media/Project/BOB/CountryWebsites/India/pdfs/grp-22-24-eng-06-19.pdf	*957938	44916	शून्य	*863867	*18429	शून्य
वेल्यू चैन साझेदार	जी हां विहसल ब्लोअर दिशानिर्देश उपलब्ध हैं https://www.bankofbaroda.in/writereaddata/images/pdf/whistle-blower-guidelines-for-website.pdf	0	0	शून्य	0	0	शून्य
अन्य (कृपया ब्यौरा दें)	-	-	-	-	-	-	-

* (डी एंड डी + 1 में निपटाई गई शिकायतों को शामिल नहीं किया गया है, डी शिकायत दर्ज करने का दिन/तारीख है)

24. संस्था के महत्वपूर्ण उत्तरदायी कारोबारी व्यवहार संबंधी मुद्दों का अवलोकन

कृपया पर्यावरण और सामाजिक मामलों से संबंधित महत्वपूर्ण उत्तरदायी कारोबारी व्यवहार और संवहनीयता संबंधी मुद्दों का उल्लेख करें जो आपके व्यवसाय के लिए जोखिम या अवसर प्रदान करते हैं, इसकी पहचान करने के लिए तर्क, इसके वित्तीय निहितार्थों के साथ जोखिम को अपनाने या कम करने संबंधी दृष्टिकोण को निम्नलिखित प्रारूप में उपलब्ध करवाएं।

क्र. सं.	पहचाने गए महत्वपूर्ण मामले	यह जोखिम है या अवसर, दर्शाएं (आर/ओ)	जोखिम/ अवसर की पहचान करने का तर्क	जोखिम के मामले में, अनुकूलन या कम करने के लिए दृष्टिकोण	जोखिम या अवसर के वित्तीय निहितार्थ (सकारात्मक या नकारात्मक निहितार्थ को दर्शाएं)
1	ग्राहक गोपनीयता और डेटा सुरक्षा	जोखिम	मौजूदा सांविधिक एवं विनियामक फ्रेमवर्क में ग्राहक सूचना की गोपनीयता का	ग्राहक गोपनीयता और डेटा सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए सुरक्षा प्रथाओं और प्रक्रियाओं	<ul style="list-style-type: none"> नकारात्मक: ग्राहक डेटा/ डेटा के दुरुपयोग से विनियामक जुर्माना या

			अधिदेश दिया गया है।	का अभिनियोजना।	प्रतिष्ठा को नुकसान <ul style="list-style-type: none"> धोखाधड़ी अथवा साइबर हमलों से परिचालनगत हानि
2	जोखिम प्रबंधन	जोखिम और अवसर	<p>जोखिम: अपर्याप्त या असफल आंतरिक प्रक्रियाओं, कर्मचारियों और प्रणालियों या बाहरी घटनाओं के कारण हानि का जोखिम।</p> <p>अन्य जोखिमों में निम्नलिखित शामिल हैं:</p> <p>ऋण जोखिम, बाजार जोखिम, आस्ति एवं देयता प्रबंधन/ चलनिधि जोखिम, जलवायु जोखिम, डिजिटल जोखिम आदि</p> <p>अवसर: प्रभावी जोखिम प्रबंधन से जोखिमों का पता लगाने और समय पर उन्हें कम करने में मदद मिल सकती है। यह बैंक को बाजार में प्रतिस्पर्धा का सामना करने, कारोबार संबंधी खतरों के उत्पन्न होने से पहले, उन्हें बड़ी समस्याओं के रूप में</p>	<ul style="list-style-type: none"> प्रभावी व्यवसाय निरंतरता योजना उद्यम जोखिम प्रबंधन बीसीएम और परिचालनगत लचीलापन मॉडल विकास और सत्यापन 	<p>नकारात्मक:: ग्राहक को हुई हानि के कारण प्रतिष्ठा को नुकसान।</p> <p>सकारात्मक: जोखिम कम करने का परिणाम गुणवत्तापरक कारोबार में वृद्धि होगी।</p>

			उभरने से पहले ही उससे निपटने के द्वारा लागत को कम करने, पर्यावरण संबंधी मुद्दों को कार्यनीति आयोजना में शामिल करके कारोबारी उद्देश्यों को तत्काल प्राप्त करने, उच्च दक्षता लाने और वित्तीय जोखिम को कम करके लाभ प्रदत्ता बढ़ाने में सहायक होगा		
3	कारोबारी नैतिकता और गवर्नेंस	जोखिम और अवसर	<p>जोखिम: अनैतिक प्रक्रियाओं और व्यवहार की घटनाएं बैंक की ब्रांड छवि को धूमिल कर सकती हैं और बैंक की प्रतिष्ठा के लिए जोखिम पैदा कर सकती हैं।</p> <p>अवसर: नैतिकता और पारदर्शिता की संस्कृति को बढ़ावा देना, अधिदेशों की पूर्ति के साथ-साथ हितधारकों के साथ संबंधों को मजबूत करने से जुड़ा हुआ है।</p>	<ul style="list-style-type: none"> • इस जोखिम को कम करने के लिए बैंक ने सभी हितधारकों के साथ व्यवहार करते समय नैतिक आचरण के उच्चतम मानक निर्धारित करने के लिए नैतिक आचरण संहिता लागू की है। • कार्यस्थल पर दूसरों के साथ भेदभाव, उत्पीड़न और भ्रष्टाचार से बचाने के लिए नीतियां और प्रक्रियाएं बनाई गयी हैं। 	<p>नकारात्मक: प्रतिष्ठा और हितधारकों का भरोसा खोने के कारण अप्रत्यक्ष वित्तीय प्रभाव</p> <p>सकारात्मक: नैतिक प्रक्रियाओं और व्यवहार से सभी हितधारकों के साथ दीर्घकालिक संबंध बनाने में मदद मिल सकती है जिससे अंततः बैंक के लिए बेहतर कारोबारी परिणाम हासिल होंगे।</p>
4	अनुपालन	जोखिम और अवसर	<p>जोखिम: अनुपालन एक जोखिम है क्योंकि यह बैंक की प्रतिष्ठा, सत्यनिष्ठा</p>	<ul style="list-style-type: none"> • प्रभावी नेतृत्व निगरानी • सुदृढ़ अनुपालन 	<p>नकारात्मक: लागू नियमों एवं विनियमों के गैर-अनुपालन की स्थिति में जुर्माना लगाया जा सकता</p>

			और निष्पक्ष प्रक्रिया संबंधी सिद्धांतों के पालन से जुड़ा हुआ है। अवसर: प्रभावी अनुपालन से ब्रांड के प्रति विश्वनीयता बढ़ाने में मदद मिल सकती है।	जोखिम नीतियां प्रक्रियाएं प्रबंधन और	है, ब्रांड छवि को नुकसान पहुँच सकता है। सकारात्मक: प्रभावी अनुपालन से ब्रांड के प्रति विश्वनीयता बढ़ाने और दीर्घकालिक संबंधों के निर्माण में मदद मिल सकती है।
5	डिजिटलीकरण	अवसर	डिजिटलीकरण ग्राहक आधार, ग्राहक अनुभव को बढ़ाने, डेटा-आधारित निर्णय लेने और बैंकिंग की सुविधा को बेहतर बनाने में मदद कर सकता है।		सकारात्मक: डिजिटलीकरण से लागत कम करने, युक्तिसंगत निर्णय लेने और सेवाओं के विस्तार में मदद मिल सकती है।
6	सामाजिक ऋण	जोखिम और अवसर	<ul style="list-style-type: none"> • अवसर: वित्तीय रूप से विस्तार करते हुए कारोबारी क्षेत्रों में वृद्धि • आर्थिक रूप से कमजोर लोगों को आर्थिक रूप से स्वतंत्र बनाना और अपनी संपत्ति खरीदने हेतु सक्षम बनाना • जोखिम: : उधारकर्ता द्वारा भुगतान न कर पाने की स्थिति में एनपीए होने की संभावना 	<ul style="list-style-type: none"> • बेहतर जोखिम आंकलन पद्धतियों का उपयोग करना • कमजोर वर्ग को बेहतर मूल्य निर्धारण और शर्तों पर सेवा प्रदान की जाती है। 	सकारात्मक <ul style="list-style-type: none"> • व्यवसाय में वृद्धि से और अधिक लाभ • क्रॉस-सेल करने हेतु अवसर नकारात्मक: <ul style="list-style-type: none"> • ऋण लागत में वृद्धि

7	ग्राहक संतुष्टि	जोखिम और अवसर	<p>जोखिम: ग्राहक असंतोषपूर्ण बातें फैला सकते हैं, परिणामस्वरूप कारोबार में हानि हो सकती है।</p> <p>अवसर: ग्राहक संतुष्टि से दीर्घकालिक संबंध बन सकते हैं और व्यवसाय विकास में सहायता मिल सकती है।</p>	<ul style="list-style-type: none"> ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र ग्राहक अभिमत 	<p>नकारात्मक: असंतुष्ट ग्राहक संबंधी मामलों से ब्रांड की छवि धूमिल हो सकती है।</p> <p>सकारात्मक: ग्राहक संतुष्टि व्यवसाय वृद्धि को सकारात्मक रूप से प्रभावित कर सकती है।</p>
8	नियोजन प्रक्रिया	अवसर	नियोजन की प्रक्रिया किसी सेवा उद्योग के लिए एक महत्वपूर्ण पहलू है।		सकारात्मक: कुशल व्यवसाय परिचालन
9	पहुंच और वहनीयता	अवसर	कई वर्षों से बैंक अपने ग्राहकों को किफ़ायती उत्पाद एवं सेवाएं प्रदान करने में सक्षम रहा है। परिणामस्वरूप, बैंक के प्रति निष्ठावान ग्राहकों की संख्या में वृद्धि हुई है।		सकारात्मक: ग्राहक संतुष्टि में वृद्धि
10	उपभोक्ता शिक्षा/ जागरूकता	अवसर	ग्राहक जागरूकता से ग्राहक वरीयता को बढ़ाने और धोखाधड़ी के मामलों को कम करने में मदद मिल सकती है।		सकारात्मक: धोखाधड़ी संबंधी मामलों में कमी लाना और ग्राहक निष्ठा को बढ़ाना
11	स्थिर वित्तपोषण	अवसर	स्थिर वित्तपोषण जलवायु परिवर्तन और अन्य ईएसजी मुद्दों से जुड़े जोखिमों को कम करने में मदद कर सकता है, जिसका वित्तीय		सकारात्मक: स्थिर वित्तपोषण को पारंपरिक की तुलना में बेहतर निवेश विकल्प माना जाता है क्योंकि ये दीर्घकालिक रूप से अधिक प्रतिफल और कम जोखिम

		कार्यनिष्पादन पर उल्लेखनीय प्रभाव पड़ सकता है। बैंकों में स्थिर वित्तपोषण निवेशकों को आकर्षित करने, ग्राहक निष्ठा का पैदा करने, वित्तीय कार्यनिष्पादन में सुधार करने, स्थिर परिचालन और प्रतिस्पर्धात्मक बढ़त हासिल करने में सहायक होगा।	प्रदान करते हैं। इससे बैंक को भविष्य में उत्पन्न होने वाले जोखिमों को कम करने में भी मदद मिलेगी।
--	--	--	---

खंड बी: प्रबंधन और प्रक्रिया का प्रकटीकरण

इस खंड का उद्देश्य एनजीआरबीसी सिद्धांतों और मूल तत्वों को अपनाने के लिए स्थापित संरचनाओं, पॉलिसियों और प्रक्रियाओं को प्रकट करने में व्यवसायों की मदद करना है।

प्रकटीकरण संबंधी प्रश्न	पी 1	पी 2	पी 3	पी 4	पी 5	पी 6	पी 7	पी 8	पी 9
पॉलिसी और प्रबंधन प्रक्रिया									
1. ए. क्या आपकी संस्था की पॉलिसी/पॉलिसियों में एनजीआरबीसी के सभी सिद्धांत और मूल तत्व शामिल हैं। (हां/नहीं)	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां
b. क्या इस पॉलिसी को निदेशक मण्डल द्वारा अनुमोदित किया गया है ? (हां/ नहीं)	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां
c. पॉलिसियों की वेब लिंक, यदि उपलब्ध हो	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां
2. क्या संस्था ने पॉलिसी को प्रक्रियाओं में अपनाया है। (हां/नहीं)	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां
3. क्या ये सूचीबद्ध पॉलिसी आपके वैल्यू चेन भागीदारों पर भी लागू होती हैं?	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां

(हां/नहीं)									
4. आपके संस्थान द्वारा राष्ट्रीय और अंतर्राष्ट्रीय कोड/प्रमाणन/लेबल/मानक (अर्थात् फॉरेस्ट स्टुवर्डशिप काउंसिल, फेयरट्रेड, रेनफॉरेस्ट अलायंस, ट्रस्टी) और मानक हैं (अर्थात् एसए 8000, ओएचएसएसएस, आईएसओ, बीआईएस) अपनाए गए और प्रत्येक सिद्धांत के साथ मैप किए गए हैं।	नहीं	नहीं	नहीं	नहीं	नहीं	हां	नहीं	नहीं	हां
5. निर्धारित समय-सीमा, यदि कोई हो, में संस्था द्वारा स्थापित विशिष्ट प्रतिबद्धता, उद्देश्य और लक्ष्य	बैंक पर्यावरण पर न्यूनतम प्रभाव डाले अपने व्यवसाय को बढ़ाने और अपने हितधारकों के साथ जिम्मेदार तरीके से जुड़ने के लिए प्रतिबद्ध है। बैंक स्थिर बैंकिंग को दीर्घावधि मूल्य सृजन का आधार मानता है। बैंक के पास एक सुविकसित डिजिटल चैनल है जो ग्राहकों को निर्बाध बैंकिंग अनुभव प्रदान करने के साथ-साथ कार्बन फुटप्रिंट को भी कम करता है। बैंक ने एलईडी इंस्टालेशन, शाखाओं के लिए ऊर्जा के नवीकरणीय स्रोत और पेपरलेस परिचालनों जैसे उपायों के रूप में उत्सर्जन को कम करने के लिए आंतरिक रूप से विभिन्न पहलें की हैं।								
6. विशिष्ट प्रतिबद्धताओं, उद्देश्यों एवं लक्ष्यों के प्रति संस्था का कार्यनिष्पादन और यदि उन्हें पूरा नहीं किया गया है तो इसका कारण बताएं।	सभी महत्वपूर्ण मानदंडों से संबंधित कार्यनिष्पादन को ट्रैक करने के लिए बैंक के पास विभिन्न संकेतक हैं।								
7. ईएसजी से संबंधित चुनौतियों, लक्ष्यों और उपलब्धियों को रेखांकित करते हुए व्यावसायिक उत्तरदायित्व रिपोर्ट के लिए उत्तरदायी निदेशक का वक्तव्य, (सूचीबद्ध संस्था के पास इस प्रकटीकरण के प्लेसमेंट से संबंधित फ्लेक्सिबिलिटी है) यह संदेश पहले पृष्ठ पर उपलब्ध है।									
8. व्यावसायिक उत्तरदायित्व पॉलिसी (पॉलिसियों) के क्रियान्वयन और पर्यवेक्षण के लिए उत्तरदायी सर्वोच्च प्राधिकारी का विवरण।	जयदीप दत्ता राय, कार्यपालक निदेशक डीआईएन- 8055872								
9. क्या संस्था में स्थिर ता से संबंधित मुद्दों पर निर्णय लेने के लिए उत्तरदायी निदेशक मंडल की कोई निर्दिष्ट समिति/ निदेशक हैं? (हां/नहीं)। यदि हां, तो विवरण दें।	हां, बैंक में निदेशक मण्डल की एक सीएसआर और स्थिरता समिति है जो स्थिरता से संबंधित मुद्दों पर निर्णय लेने के लिए उत्तरदायी है।								

10. कंपनी द्वारा एनजीआरबीसी की समीक्षा का विवरण:

समीक्षा हेतु विषय	क्या समीक्षा निदेशक/निदेशक मंडल की समिति/ किसी अन्य समिति द्वारा की गई थी, इसका उल्लेख करें।									आवृत्ति (वार्षिक/ छमाही/ तिमाही/ कोई अन्य – कृपया विवरण दें)								
	पी 1	पी 2	पी 3	पी 4	पी 5	पी 6	पी 7	पी 8	पी 9	पी 1	पी 2	पी 3	पी 4	पी 5	पी 6	पी 7	पी 8	पी 9
उपर्युक्त पॉलिसी के संबंध में कार्यनिष्पादन और अनुवर्ती कार्रवाई	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	वार्षिक रूप से								
सिद्धांतों की प्रासंगिकता की सांविधिक आवश्यकताओं का अनुपालन और किसी गैर-अनुपालन में सुधार	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	वार्षिक रूप से								

11. क्या संस्था ने किसी बाहरी एजेंसी से अपनी पॉलिसी की कार्यप्रणाली का स्वतंत्र मूल्यांकन/ मूल्यांकन कराया है? (हां/ नहीं)। यदि हां, तो एजेंसी का नाम बताएं।	पी 1	पी 2	पी 3	पी 4	पी 5	पी 6	पी 7	पी 8	पी 9
	नहीं	नहीं	नहीं	नहीं	नहीं	नहीं	नहीं	नहीं	नहीं

12. यदि उपरोक्त प्रश्न (1) का उत्तर "नहीं" है, अर्थात् सभी सिद्धांत किसी पॉलिसी में शामिल नहीं किए जाते हैं, तो इसका कारण बताएं: (लागू नहीं)

प्रश्न	पी 1	पी 2	पी 3	पी 4	पी 5	पी 6	पी 7	पी 8	पी 9
संस्था सिद्धांतों को अपने व्यवसाय के लिए महत्वपूर्ण नहीं मानती है (हां/नहीं)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
संस्था उस चरण में नहीं है जहां वह निर्दिष्ट सिद्धांतों पर पॉलिसी बनाने और इसे लागू करने की स्थिति में हो (हां/नहीं)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
संस्था में इस कार्य के लिए वित्तीय या/मानवीय और तकनीकी संसाधन उपलब्ध नहीं हैं (हां/नहीं)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
इसे आगामी वित्त वर्ष में करने की योजना है (हां/नहीं)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
कोई अन्य कारण (कृपया स्पष्ट करें)	0	0	0	0	0	0	0	0	0

खंड सी : सिद्धांतवार कार्यनिष्पादन का प्रकटीकरण

इस खंड का उद्देश्य संस्थाओं को प्रमुख प्रक्रियाओं एवं निर्णयों के साथ सिद्धांतों और मूल तत्वों को एकीकृत करने में उनके कार्यनिष्पादन को प्रकट करने में मदद करना है। वांछित जानकारी को "अनिवार्य" और "लीडरशिप" के रूप में वर्गीकृत किया गया है। जहां इस रिपोर्ट को प्रस्तुत करने वाली प्रत्येक संस्था द्वारा आवश्यक संकेतकों का प्रकटीकरण किया जाना अपेक्षित है, वहीं लीडरशिप संकेतक स्वेच्छा से उन संस्थाओं द्वारा प्रकट किए जा सकते हैं जो सामाजिक, पर्यावरणीय और नैतिक रूप से जिम्मेदार बनाने की दिशा में उच्च स्तर की प्रगति करने की इच्छुक हैं।

सिद्धांत 1: - कारोबार ईमानदारी से और नैतिक, पारदर्शी एवं जवाबदेह तरीके से संचालित और शासित किया जाना चाहिए

अनिवार्य संकेतक

- वित्त वर्ष के दौरान किसी भी सिद्धांत से संबंधित प्रशिक्षण और जागरूकता कार्यक्रमों के माध्यम से प्रतिशत कवरेज:

सेगमेंट	आयोजित प्रशिक्षण और जागरूकता कार्यक्रमों की कुल संख्या	प्रशिक्षण के अंतर्गत शामिल विषय/सिद्धांत और उनका प्रभाव	जागरूकता कार्यक्रम के माध्यम से शामिल संबंधित श्रेणी के व्यक्तियों का %
निदेशक मंडल	7	निदेशक विकास कार्यक्रम, अपने ग्राहक को जानिए (केवाईसी) और धनशोधन निवारण (एएमएल) पर आधारित सीएएफआरएएल (CAFRAL) वर्चुअल कार्यक्रम, डिजिटल ऋण संबंधी मामलों पर सीएएफआरएएल (CAFRAL) वर्चुअल शिक्षण कार्यक्रम, बैंक के निदेशक मंडल के सदस्यों के लिए सूचना प्रौद्योगिकी और साइबर सुरक्षा में आईडीआरबीटी प्रमाणन	100% (12/12)

		कार्यक्रम (ऑनलाइन मोड से), जलवायु जोखिम और स्थिर वित्तपोषण, बैंक के निदेशक मंडल, वित्तीय संस्थानों और एनबीएफसी के लिए गवर्नेंस एवं एश्योरेंस पर सीएएफआरएएल (CAFRAL) कार्यक्रम, भारत में वित्तीय बाज़ार: भविष्य क्या है? पर सीएएफआरएएल (CAFRAL) वर्चुअल सम्मेलन	
प्रमुख प्रबंधकीय कार्मिक	0	-	-
बीओडी और केएमपी से इतर कर्मचारी	<p>वित्त वर्ष 2023 के दौरान 1072 प्रशिक्षण एवं जागरूकता कार्यक्रम आयोजित किए गए</p> <p>कर्मचारियों द्वारा इस सिद्धांत से संबंधित विभिन्न विषयों पर 4 ई-लर्निंग मॉड्यूल किए गए</p>	<p>माइंडफुल लिविंग, पॉश कार्यशाला, लीडरशिप टूल, परिवर्तन प्रबंधन, जीवन में सकारात्मकता, अच्छे से महान - अपने नायक बनें, बीसीएसबीआई कार्यशाला, नैतिक आचरण और निवारक सतर्कता, तनाव प्रबंधन और कार्य जीवन संतुलन, अंतः व्यक्तित्व, कर्मचारियों हेतु कौशल और अनुकूल व्यवहार, नए भर्ती किए गए व्यवसाय सहयोगियों को ऑनबोर्ड करना, पदोन्नति पूर्व प्रशिक्षण, बड़ौदा स्टार कार्यक्रम, बड़ौदा मित्र कार्यक्रम,</p>	68.55% (52953)

		महिला सशक्तिकरण, नैतिकता, आरक्षण नीति पर कार्यशाला।	
कामगार	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं

2. वित्त वर्ष में नियामकों/ कानून प्रवर्तन एजेंसियों/ न्यायिक संस्थानों के साथ कार्यवाहियों (संस्था द्वारा या निदेशकों/ केएमपी द्वारा) से संबंधित जुर्माने/ हर्जाने/ दंड/ अवार्ड/ कंपाउंडिंग शुल्क/ निपटान राशि आईडी के विवरण संस्था द्वारा निम्नलिखित प्रारूप नोट में भौतिकता के आधार पर प्रकट किए जाएंगे जैसा कि सेबी के विनियम 30 एफ (सूचीकरण दायित्व और प्रकटीकरण दायित्व) विनियम, 2015 में निर्दिष्ट है और जैसा कि इकाई की वेबसाइट पर खुलासा किया गया है):

मौद्रिक					
	एनजीआरबीसी सिद्धान्त	विनियामक / प्रवर्तन एजेंसियों/ न्यायिक संस्थानों के नाम	राशि (रुपए में)	मामले का संक्षिप्त विवरण	क्या अपील दायर की गई है? (हां/ नहीं)
दंड/जुर्माना	0	0	0	0	0
निपटान	0	0	0	0	0
कंपाउंडिंग शुल्क	0	0	0	0	0
गैर-मौद्रिक					
	एनजीआरबीसी सिद्धान्त	विनियामक / प्रवर्तन एजेंसियों/ न्यायिक संस्थानों के नाम	राशि (रुपए में)	मामले का संक्षिप्त विवरण	क्या अपील दायर की गई है? (हां/ नहीं)
कारावास	0	0	0	0	0
दंड	0	0	0	0	0

3. उपर्युक्त प्रश्न 2 में दर्शाए गए मामलों में से ऐसे मामलों में दायर की गई अपील/ संशोधन के विवरण जहां मौद्रिक या गैर-मौद्रिक कार्रवाई के लिए अपील की गई है।

मामले का विवरण	विनियामक / प्रवर्तन एजेंसियों/ न्यायिक संस्थानों के नाम
0	0

4. क्या संस्था में कोई भ्रष्टाचार विरोधी या रिश्वत विरोधी पॉलिसी है ? यदि हां, तो संक्षिप्त विवरण दें और यदि उपलब्ध हो, पॉलिसी से संबंधित वेब-लैंक उपलब्ध कराएं ।

जवाब. जी हां, बैंक की नैतिक आचरण संहिता में रिश्वत विरोधी अपेक्षाओं को शामिल किया गया है ।

<https://www.bankofbaroda.in//media/project/bob/countrywebsites/india/shareholders-corner/code-of-ethics-eng-a4-web-30-05.pdf> pg 23

बैंक ने निवारक सतर्कता उपायों के माध्यम से अनैतिक प्रक्रियाओं, भ्रष्टाचार, कदाचार, गबन और धन की हेराफेरी की जांच करने के लिए केंद्रीय सतर्कता आयोग (सीवीसी) के दिशानिर्देशों के अनुरूप एक सतर्कता विभाग स्थापित किया है।

निवारक सतर्कता (पीवी) प्रबंधन और सुशासन का एक ऐसा टूल है जिसमें भ्रष्टाचार को खत्म करने/ कम करने, पारदर्शिता को बढ़ावा देने और कारोबार को सुविधाजनक बनाने के लिए सिस्टम और प्रक्रियाओं को बेहतर बनाने के उपायों को अपनाना शामिल है ।

इसमें संगठन की पॉलिसी, सिस्टम और प्रक्रियाओं में कमजोरियों की पहचान करना और भ्रष्टाचार के दायरे को कम करने तथा बेहतर परिचालनगत परिणामों के लिए सुधारात्मक उपायों की सिफारिश करना भी शामिल है ।

बैंक के निवारक सतर्कता उपायों में मुख्य रूप से निम्नलिखित शामिल हैं: –

- अधिकारियों द्वारा दायर की गई वार्षिक संपत्ति विवरणियों (एपीआर) की ऑनलाइन प्रस्तुति और उनकी 100% संवीक्षा ।
- सहमत अधिकारियों की सूची तैयार करना जिनकी ईमानदारी या सत्यनिष्ठा के विरुद्ध शिकायतें, शंका या संदेह हैं । यह सूची सीबीआई प्राधिकारियों के परामर्श से प्रतिवर्ष तैयार की जाती है ।
- संदिग्ध सत्यनिष्ठा वाले अधिकारियों की सूची वार्षिक आधार पर तैयार / उसकी समीक्षा की जाती है ।
- मानव संसाधन प्रबंधन विभाग यह सुनिश्चित करता है कि उपर्युक्त किसी भी सूची में दर्शाए गए अधिकारियों को संवेदनशील कार्यदायित्वों में पदस्थ न किया जाए ।
- बैंक में संवेदनशील पदों पर स्टाफ के रोटेशन की निगरानी की जाती है और मासिक रिपोर्ट के माध्यम से केंद्रीय सतर्कता आयोग को सूचना प्रस्तुत की जाती है ।
- बैंक में आंतरिक बिसल ब्लोअर नीति को लागू किया गया है ।
- सतर्कता विभाग के लिए दिनांक 01.04.2018 से एक विशेष पोर्टल 'बॉब-ई-विजिल' कार्यरत है ।
- विभिन्न बोलीकर्ताओं की स्थिति तथा उस एल-1 एजेंसी का नाम जिसे कार्य सौंपा गया है, को दर्शाते हुए सौंपी गई संविदा का सारांश मासिक आधार पर कॉर्पोरेट वेबसाइट पर प्रदर्शित किया जाता है।

- धोखाधड़ी को नियंत्रित करने/ रोकने के उपाय के रूप में इंटरप्राइज-वाइड फ्रॉड मैनेजमेंट सोल्यूशन (ईएफआरएमएस) लागू किया गया है।
- विभिन्न अंचलों/क्षेत्रों के सतर्कता अधिकारियों द्वारा नियमित निरीक्षण के समय तथा निवारक सतर्कता लेखा परीक्षा के दौरान स्टाफ खातों की जांच की जाती है। निवारक सतर्कता उपाय के रूप में स्टाफ के खातों से संबंधित नकदी लेन-देन की निगरानी के लिए आईटी विभाग के माध्यम से एक निगरानी सिस्टम की शुरूआत की गई है।
- मुख्य सतर्कता अधिकारी सतर्कता संबंधी शिकायतों की जांच पड़ताल सुनिश्चित करते हैं और जहां भी आवश्यक हो, उचित कार्रवाई करते हैं।
- धोखाधड़ी/ अनियमितताओं से बचने के लिए फील्ड स्तरीय कर्मचारियों को जागरूक करने के लिए उनसे सीधे संवाद करना। इससे फील्ड स्तरीय कर्मचारियों से सीधे अभिमत प्राप्त करने में भी सहायता मिलती है।
- आंतरिक रूप से आयोजित सभी प्रशिक्षण कार्यक्रमों में निवारक सतर्कता संबंधी एक सत्र अनिवार्य कर दिया गया है।
- संगठन ने खरीद, संविदा, भर्ती आदि जैसे महत्वपूर्ण विषयों पर मैनुअल तैयार किया है और ये मैनुअल केंद्रीय सतर्कता आयोग तथा भारत सरकार के अन्य संबंधित मंत्रालयों द्वारा जारी दिशानिर्देशों के अनुरूप समय-समय पर अद्यतन किए जाते हैं।
- यह सुनिश्चित किया जाता है कि विवेकाधीन शक्तियों का प्रयोग मनमाने ढंग से नहीं बल्कि पारदर्शी और निष्पक्ष तरीके से किया जाए तथा निर्धारित दिशानिर्देशों आदि के अनुरूप किया जाए।
- आंतरिक सलाहकार समिति, स्रोत सूचना और अन्य इनपुट से प्राप्त संदर्भ के आधार पर, जहां भी आवश्यक हो, संबंधित वर्टिकल को उपयुक्त व्यवस्थित सुधार हेतु सुझाव दिए जाते हैं।
- रु. 50 लाख और उससे अधिक की मंजूरी वाले एकबारगी निपटान (ओटीएस) प्रस्तावों की जांच सुनिश्चित की जा रही है और संबंधित वर्टिकल के साथ टिप्पणियां/सुझाव, यदि कोई हो, पर उपयुक्त कार्रवाई की जा रही है।
- केंद्रीय सतर्कता आयोग के दिशानिर्देशों के अनुसार, विदेशी टैरिटरिज सहित पूरे बैंक/ देश में विभिन्न निवारक सतर्कता गतिविधियों के आयोजन के साथ-साथ सतर्कता जागरूकता सप्ताह मनाया गया।
- बैंक की आंतरिक एपेक्स प्रशिक्षण अकादमी के माध्यम से जांच अधिकारियों (आईओ), पूछताछ प्राधिकारी (आईए)/ प्रस्तुतकर्ता अधिकारियों (पीओ) के लिए क्रमशः 'जांच तकनीक' और 'विभागीय जांच' पर प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित किए गए।
- अनुशासनात्मक प्राधिकारियों (डीए) के लिए भी अनुशासनात्मक कार्यवाही प्रक्रिया के विभिन्न पहलुओं पर प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित किए गए।
- सभी स्तरों पर सतर्कता प्रशासन के मूल्यांकन और पुनर्निर्धारण के लिए नियमित अंतराल पर बैंक की सतर्कता टीम की समीक्षा बैठक आयोजित की गई।

5. ऐसे निदेशकों/केएमपी/कर्मचारियों/कामगारों की संख्या जिनके विरुद्ध किसी भी कानून प्रवर्तन एजेंसी ने रिश्वतखोरी/ भ्रष्टाचार के आरोप में अनुशासनात्मक कार्रवाई की है :

	वित्त वर्ष 22-23		वित्त वर्ष 21-22
निदेशक	0	निदेशक	0
केएमपी	0	केएमपी	0
कर्मचारी	03	कर्मचारी	0
कामगार	लागू नहीं	कामगार	लागू नहीं

6. हितों के टकराव से संबंधित शिकायतों का विवरण:

	वित्त वर्ष 22-23		वित्त वर्ष 21-22	
	संख्या	टिप्पणियां	संख्या	टिप्पणियां
निदेशकों के हितों के टकराव के मामलों के प्राप्त शिकायतों की संख्या	0	शून्य	0	शून्य
केएमपी के हितों के टकराव के मामलों के प्राप्त शिकायतों की संख्या	0	शून्य	0	शून्य

7. भ्रष्टाचार और हितों के टकराव के मामलों में जुमाने/दंड/नियामकों/कानून प्रवर्तन एजेंसियों/न्यायिक संस्थानों द्वारा की गई कार्रवाई से संबंधित मुद्दों पर की गई या चल रही किसी भी सुधारात्मक कार्रवाई का विवरण प्रदान करें।

जवाब. यह प्रश्न बैंक पर लागू नहीं होता है क्योंकि उपर्युक्त बिंदु संख्या 2 एवं 6 के अनुसार भ्रष्टाचार और हितों के टकराव के मामलों में नियामकों/कानून प्रवर्तन एजेंसियों/न्यायिक संस्थानों द्वारा जुमाने/ हर्जाने/ की गई कार्रवाई से संबंधित कोई भी मामला नहीं है।

लीडरशिप संकेतक:

1. वित्त वर्ष के दौरान किसी भी सिद्धांत पर वैल्यू चेन भागीदारों के लिए आयोजित जागरूकता कार्यक्रम:

आयोजित जागरूकता कार्यक्रमों की कुल संख्या	प्रशिक्षण के अंतर्गत शामिल विषय/सिद्धांत	जागरूकता कार्यक्रमों के तहत शामिल वैल्यू चेन भागीदारों (ऐसे भागीदारों के साथ किए गए कारोबार के मूल्य द्वारा) का %
चालू वित्त वर्ष में वैल्यू चेन भागीदारों के लिए इस प्रकार का कोई जागरूकता कार्यक्रम आयोजित नहीं किया गया	लागू नहीं	लागू नहीं

2. क्या संस्था में निदेशक मंडल के सदस्यों से जुड़े हितों के टकराव से बचने/ इसे रोकने के लिए प्रक्रियाएँ हैं? (हां/नहीं) यदि हां, तो उसका विवरण दें।

जवाब. जी हाँ, निदेशक मंडल के सदस्यों से जुड़े हितों के टकराव से बचने / इसे रोकने के लिए बैंक में "निदेशक मंडल की आचरण संहिता" है जो बैंक की वेबसाइट - <https://www.bankofbaroda.in/customer-support/policy-documents> पर उपलब्ध है।

सिद्धान्त 2:- कारोबार में वस्तुएं एवं सेवाएं इस तरीके से प्रदान की जानी चाहिए कि वह संवहनीय और सुरक्षित हो।

लीडरशिप संकेतक :

1. संस्था द्वारा किए गए कुल आर एवं डी और कैपेक्स निवेशों के लिए क्रमशः उत्पाद और प्रक्रियाओं के पर्यावरणीय और सामाजिक प्रभावों को बेहतर बनाने के लिए विशिष्ट तकनीकियों में आर एंड डी और पूंजीगत व्यय (कैपेक्स) निवेश का प्रतिशत।

	वित्त वर्ष 22-23	वित्त वर्ष 21-22	पर्यावरण और सामाजिक प्रभावों में सुधारों का विवरण
आर एवं डी	0	0	शून्य
कैपेक्स	0	0	शून्य

*कृपया नोट करें कि पर्यावरणीय प्रभावों को बेहतर बनाने के लिए की गई कार्रवाई (अर्थात् सौर पैनलों के संस्थापन, हरित भवन प्रमाणन, हरित पहल आदि) को ओपेक्स के तहत लागू किया गया था।

- 2.ए. क्या संस्था के पास संवहनीयता सोर्सिंग के लिए प्रक्रियाएँ हैं? (हां नहीं)

जवाब. जी हां, संवहनीय सोर्सिंग बैंक की खरीद नीतियों/ मानक परिचालन प्रक्रियाओं (एसओपी) में सन्निहित है।

- 2.बी. यदि हां, तो कितने प्रतिशत इनपुट स्थिर रूप से प्राप्त किए गए?

जवाब. वर्तमान में, बैंक सोर्स किए गए इनपुट के प्रतिशत की गणना नहीं कर रहा है। बैंक सीवीसी के दिशा-निर्देशों के अनुसार मदों को सोर्स करता है।

3. (ए) प्लास्टिक (पैकेजिंग सहित) (बी) ई-कचरा (सी) खतरनाक अपशिष्ट और (डी) अन्य कचरे को पुनः उपयोग में लाने, रिसाइकल करने और निपटान के लिए अपने उत्पादों को निष्क्रिय होने के बाद सुरक्षित रूप से पुनर्निर्मित करने हेतु अपनायी गई प्रक्रियाओं का वर्णन करें।

जवाब. यह प्रश्न बैंक के लिए लागू नहीं है क्योंकि बैंक सेवा क्षेत्र से जुड़ा है और यह ग्राहकों के लिए किसी भी सामान का उत्पादन नहीं करता है।

4. क्या विस्तारित उत्पादक उत्तरदायित्व (ईपीआर) संस्था की गतिविधियों पर लागू होता है (हां/नहीं)। यदि हां, तो क्या अपशिष्ट संग्रह योजना प्रदूषण नियंत्रण बोर्ड को प्रस्तुत विस्तारित उत्पादक उत्तरदायित्व (ईपीआर) योजना के अनुरूप हैं? यदि नहीं, तो इसके समाधान के लिए की गई कार्रवाई से अवगत कराएं।

जवाब. यह प्रश्न बैंक के लिए लागू नहीं है क्योंकि बैंक सेवा उद्योग से जुड़ा है और यह ग्राहकों के लिए किसी भी सामान का उत्पादन नहीं करता है।

लीडरशिप संकेतक :

1. क्या संस्था ने अपने किसी उत्पाद (विनिर्माण उद्योग के लिए) या अपनी सेवाओं (सेवा उद्योग के लिए) के लिए जीवन-चक्र आकलन/ मूल्यांकन (एलसीए) किया है? यदि हाँ, तो निम्नलिखित प्रारूप में विवरण दें?

एनआईसी कोड	उत्पाद/ सेवा का नाम	कुल टर्नओवर में योगदान का %	सीमा जिसके लिए जीवन-चक्र आकलन/ मूल्यांकन किया गया था	क्या स्वतंत्र बाहरी एजेंसी द्वारा किया गया (हां/ नहीं)	सार्वजनिक डोमेन में परिणाम जारी किए गए (हां/नहीं) यदि हां, तो वेब-लिनक प्रदान करें।
लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं

2. यदि आपके उत्पादों/ सेवाओं के उत्पादन या निपटान से कोई महत्वपूर्ण सामाजिक या पर्यावरण संबंधी समस्या और/ या जोखिम उत्पन्न होता है, जिसका जीवन-चक्र आकलन/ मूल्यांकन (एलसीए) में या किसी अन्य तरीके से पहचान की गई है तो इसे कम करने के लिए की गई कार्रवाई के साथ संक्षेप में इसका वर्णन करें।

उत्पाद/ सेवा का नाम	जोखिम/ समस्याओं का ब्योरा	कृत कार्रवाई
लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं

3. उत्पादन (निर्माण उद्योग हेतु) या सेवाएं प्रदान करने (सेवा उद्योग हेतु) में उपयोग की जाने वाली कुल सामग्री (मूल्य के संदर्भ में) में से रिसाइकल की गई या पुनः उपयोग लाई गई इनपुट सामग्री का प्रतिशत।

जवाब. सूचना प्रौद्योगिकी विभाग में रिसाइकल की गई या पुनः उपयोग में लाई गई ऐसी कोई इनपुट सामग्री नहीं हैं।

इनपुट सामग्री दर्शाएं	कुल सामग्री में से रिसाइकल की गई और पुनः उपयोग में लाई गई इनपुट सामग्री	
	वित्त वर्ष 2022-23 चालू वित्त वर्ष	वित्त वर्ष 2021-22 गत वित्त वर्ष
लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं

4. उत्पाद की उपयोगिता के समापन पर पुनर्निर्मित उत्पादों और पैकेजिंग के संबंध में पुनः उपयोग में लाए गए, रिसाइकल किए गए और सुरक्षित रूप से निपटान किए गए उत्पादों की मात्रा (मेट्रिक टन में) निम्नलिखित प्रारूप में दर्शाएं:

	वित्त वर्ष 2022-23 चालू वित्त वर्ष			वित्त वर्ष 2021-22 गत वित्त वर्ष		
	पुनः उपयोग में लाए गए	रिसाइकल किए गए	सुरक्षित रूप से निपटान किए गए	पुनः उपयोग में लाए गए	रिसाइकल किए गए	सुरक्षित रूप से निपटान किए गए
प्लास्टिक (पैकेजिंग सहित)	0	0	0	0	0	0
ई- कचरा	0	0	0	0	0	0
खतरनाक अपशिष्ट	0	0	0	0	0	0
अन्य अपशिष्ट	0	0	0	0	0	0

5. प्रत्येक उत्पाद श्रेणी के लिए पुनर्निर्मित उत्पाद और उनकी पैकेजिंग संबंधी सामग्री (बेचे गए उत्पादों के प्रतिशत के रूप में)।

उत्पाद श्रेणी इंगित करें	पुनर्निर्मित उत्पाद और उनकी पैकेजिंग सामग्री संबंधित श्रेणी में बेचे गए कुल उत्पादों के % के रूप में
0	0

सिद्धांत 3:- संस्था द्वारा अपने वैल्यू चेन के कर्मचारियों सहित सभी कर्मचारियों के कल्याण का ध्यान रखा जाना चाहिए और इसे प्रोत्साहित किया जाना चाहिए।

अनिवार्य संकेतक:

1. ए) कर्मचारियों के कल्याण से संबंधित उपायों का विवरण:

श्रेणी	निम्नलिखित के अंतर्गत कवर किए गए कर्मचारियों का %										
	कुल (ए)	स्वास्थ्य बीमा		दुर्घटना बीमा		मातृत्व लाभ		पितृत्व लाभ		डे केयर सुविधाएं	
		संख्या (बी)	% (बी/ए)	संख्या (सी)	% (सी/ए)	संख्या (डी)	% (डी/ए)	संख्या (ई)	% (ई/ए)	संख्या (एफ)	% (एफ/ए)
स्थायी कर्मचारी											
पुरुष	56361	56361	100%	56361	100%	लागू नहीं	लागू नहीं	56361	100%	56361	100%
महिला	20153	20153	100%	20153	100%	20153	100%	लागू नहीं	लागू नहीं	20153	100%

कुल	76514	76514	100%	76514	100%	20153	26.34%	56361	73.66%	76514	100%
स्थायी कर्मचारियों से इतर कर्मचारी											
पुरुष	621	621	100%	621	100%	लागू नहीं	लागू नहीं	0	0	0	0
महिला	109	109	100%	109	100%	109	100%	0	0	0	0
कुल	730	730	100%	730	100%	109	14.93%	0	0	0	0

* बैंक ऑन-साइट क्रेच के माध्यम से डे केयर सुविधाएं प्रदान करता है जो वर्तमान में मुंबई, बड़ौदा और बेंगलुरु में संचालित हैं। इन केंद्रों पर पदस्थ कर्मचारी इसका लाभ उठा सकते हैं। अन्य कर्मचारी ऑफ-साइट और निजी डे केयर सुविधाओं के लिए उनके द्वारा व्यय की गई सब्सिडी राशि/ खर्च की प्रतिपूर्ति के लिए पात्र हैं।

बी) कामगारों (Workers) के कल्याण के लिए किए गए उपायों का विवरण: (लागू नहीं)

श्रेणी	निम्नलिखित के अंतर्गत कवर किए गए कामगारों का % (लागू नहीं)										
	कुल (ए)	स्वास्थ्य बीमा		दुर्घटना बीमा		मातृत्व लाभ		पितृत्व लाभ		डे केयर सुविधाएं	
		संख्या (बी)	% (बी/ए)	संख्या (सी)	% (सी / ए)	संख्या (डी)	% (डी / ए)	संख्या (ई)	% (ई/ए)	संख्या (एफ)	% (एफ / ए)
स्थायी कामगार											
पुरुष	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
महिला	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
कुल	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
स्थायी कामगारों से इतर (लागू नहीं)											
पुरुष	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
महिला	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
कुल	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

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

लाभ	वित्त वर्ष 22-23			वित्त वर्ष 21-22		
	कुल कर्मचारियों के % के सापेक्ष कवर किए गए कर्मचारियों की संख्या	कुल कर्मचारियों के % के सापेक्ष कवर किए गए कामगारों की संख्या (लागू नहीं)	कटौती और प्राधिकरण के पास जमा (हां/नहीं/लागू नहीं)	कुल कर्मचारी के % के सापेक्ष कवर किए गए कर्मचारियों की संख्या	कुल श्रमिकों के % के सापेक्ष कवर किए गए श्रमिकों की संख्या (लागू नहीं)	प्राधिकृत कटौती / जमा (हां/नहीं/लागू नहीं)
पीएफ़	24.53%	0	हां	26.00%	0	हां
ग्रेच्युटी	100%	0	हां	100%	0	हां

ईएसआई	100% (समूह चिकित्सा बीमा पॉलिसी के तहत कवर)	0	हां	100% (समूह चिकित्सा बीमा पॉलिसी के तहत कवर)	0	हां
अन्य - कृपया निर्दिष्ट करें (राष्ट्रीय पेंशन योजना)	75.47%	0	हां	74%	0	हां

3. कार्यस्थलों तक पहुंच

क्या दिव्यांगजन अधिकार अधिनियम 2016 की आवश्यकताओं के अनुसार, संस्थान के परिसर/ कार्यालय दिव्यांग कर्मचारियों और कामगारों के लिए पहुंच योग्य हैं? यदि नहीं, तो क्या संस्थान द्वारा इस संबंध में कोई कदम उठाए जा रहे हैं।

उत्तर: हां, बैंक के परिसर/ कार्यालय बैंक के दिव्यांग कर्मचारियों के लिए पहुंच योग्य हैं। दिव्यांग व्यक्तियों को बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने के लिए आवश्यक सभी सहायता और सुविधाएं प्रदान करने के लिए एक परिपत्र भी जारी किया गया है।

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

उत्तर- हाँ, बैंक की एक नीति है जो सार्वजनिक रूप से उपलब्ध है। (<https://www.bankofbaroda.in/-/media/Project/BOB/CountryWebsites/India/pdfs/equal-opportunity-policy-03-19.pdf>) एक नियोक्ता के रूप में बैंक अपने सभी कर्मचारियों को समान अवसर प्रदान करता है। दिव्यांग कर्मचारियों को दिया जाने वाला पारिश्रमिक / वेतन, पदोन्नति और अन्य लाभ अन्य कर्मचारियों के बराबर हैं। दिव्यांग कर्मचारियों को कार्य दायित्व सौंपते समय, यह सुनिश्चित करने के लिए कि वे अपनी दिव्यांगता के बावजूद सहूलियत से अपने कार्य दायित्वों का निर्वहन करने में सक्षम हो सकें।

बैंक ने दिव्यांग कर्मचारियों को विभिन्न लाभ/ परिलब्धियां प्रदान की हैं जैसे दृष्टिबाधित कर्मचारियों के लिए विशेष कंप्यूटर सॉफ्टवेयर, निश्चित सीमाओं के भीतर श्रवण यंत्र (श्रवण बाधित व्यक्तियों के लिए), कृत्रिम अंग (अस्थि दिव्यांग व्यक्तियों के लिए) खरीदने के लिए वित्तीय सहायता, दृष्टिबाधित और अस्थि दिव्यांग कर्मचारियों को वाहन भत्ते का भुगतान, ग्रामीण/ अर्ध-शहरी पोस्टिंग से छूट, बैंक

की आवासीय व्यवस्था का वरीयता आधार पर आवंटन, सुविधाजनक पोस्टिंग आदि का प्रावधान किया गया है। बैंक ऐसे कर्मचारियों जिन्हें स्वतंत्र रूप से यात्रा करने में समस्या होती है और दृष्टिबाधित व्यक्तियों के लिए एक साथी के साथ आधिकारिक ड्यूटी/ प्रशिक्षण पर स्वतंत्र रूप से यात्रा करने के लिए यात्रा व्यय प्रतिपूर्ति भी प्रदान करता है।

इस संदर्भ में सरकार के निदेशों के अनुरूप दिव्यांग कर्मचारी अपनी दिव्यांगता से संबंधित विशिष्ट आवश्यकताओं जैसे दिव्यांगता प्रमाण पत्र का नवीकरण, चिकित्सा जांच आदि और सामाजिक न्याय और अधिकारिता मंत्रालय द्वारा निर्दिष्ट दिव्यांग व्यक्तियों के विकास से संबंधित सम्मेलन/सेमिनार/प्रशिक्षण/कार्यशालाओं में भाग लेने के लिए -4-दिनों और -10-दिनों के लिए विशेष आकस्मिक अवकाश के लिए भी पात्र हैं।

बैंक ने शारीरिक रूप से दिव्यांग कर्मचारियों के सशक्तिकरण के लिए एसबीआई फाउंडेशन के साथ एक समझौता ज्ञापन पर भी हस्ताक्षर किए हैं ताकि उनके विकास पर ध्यान केंद्रित किया जा सके और उन्हें कार्यस्थल पर अधिक कार्यक्षम और कुशल बनाया जा सके। एसबीआई फाउंडेशन के सहयोग से बैंक ने दृष्टिबाधित कर्मचारियों के लिए कार्य दायित्वों का निर्धारण किया है और पीडब्ल्यूडी कर्मचारियों के लिए विभिन्न प्रशिक्षण कार्यक्रमों, ऑनलाइन कार्यशालाओं और वेबिनार तथा मानव संसाधन कार्मिकों और कार्यपालकों के लिए जागरूकता कार्यक्रम का आयोजन किया है।

उपरोक्त के अलावा, बैंक ने निष्पक्ष और पारदर्शी नीतियों और कार्यक्रमों के माध्यम से एक समान और समावेशी वातावरण को बढ़ावा देने के लिए विविधता, इक्विटी और समावेशन (डीईआई) पर नीति बनाई है। डीईआई नीति बैंक में विद्यमान विभिन्न प्रकार की विविधताओं जैसे लैंगिक विविधता, विशिष्ट सक्षमता संबंधी विविधता, जातीय विविधता, पीढ़ी-दर-पीढ़ी विविधता, बहु-भाषिक विविधता, जाति और वर्ग विविधता का समाधान करती है। विशेष रूप से विशिष्ट सक्षमता संबंधी विविधता के अंतर्गत, नीति में विभिन्न सुधार किए गए हैं जैसे, कहीं से भी कार्य, विशिष्ट सक्षमता वाले कर्मचारियों के प्रति संवेदनशीलता को बढ़ावा देने के लिए जुड़ाव कार्यक्रम, विशेष रूप से विशिष्ट सक्षमता संबंधी कर्मचारियों को सुविधा प्रदान करने के लिए मानक परिचालन प्रक्रिया (एसओपी), सहयोग और समर्थन के लिए मेंटर नियुक्त करना, उनकी क्षमताओं के अनुरूप जॉब-अलाइमेंट आदि।

5. पैरेंटल अवकाश लेने वाले स्थायी कर्मचारियों एवं कामगारों की कार्य पर वापसी और रिटेंशन दर।

लिंग	स्थायी कर्मचारी		स्थायी कामगार (लागू नहीं)	
	कार्य पर वापसी का दर	रिटेंशन दर	कार्य पर वापसी का दर	रिटेंशन दर
पुरुष	100.00%	100.00%	0	0
स्त्री	99.89%	99.55%	0	0
कुल	99.96%	99.84%	0	0

6. क्या निम्नलिखित श्रेणियों के कर्मचारियों और कामगारों की शिकायतें प्राप्त करने और उनका निवारण करने के लिए कोई तंत्र उपलब्ध है? यदि हाँ, तो तंत्र का संक्षेप में विवरण दें।

	हां/ नहीं (यदि हां, तो प्रक्रिया का संक्षेप में विवरण दें)
स्थायी कामगार	लागू नहीं
स्थायी कामगार के अलावा	लागू नहीं
स्थायी कर्मचारी	हां, बैंक ने शिकायत निवारण प्रक्रिया में पारदर्शिता और निष्पक्षता को मजबूत करने के लिए प्रभावी और समयबद्ध तरीके से कर्मचारियों की समस्याओं और शिकायतों को दूर करने के लिए एक ऑनलाइन शिकायत निवारण तंत्र 'बड़ौदा समाधान' स्थापित किया है। इस योजना के प्रयोजन के लिए शिकायतों के अंतर्गत बैंक की नीतियों/ नियमों/ निर्णयों/ सेवा शर्तों/ लाभों आदि के क्रियान्वयन से उत्पन्न होने वाले किसी भी मुद्दे का समावेश है।
स्थायी कर्मचारियों के अतिरिक्त अन्य	लागू नहीं

7. सूचीबद्ध इकाई द्वारा मान्यता प्राप्त एसोसिएशन (नों) या यूनियनों में कर्मचारियों और कामगारों की सदस्यता:

श्रेणी	वित्त वर्ष 22-23			वित्त वर्ष 21-22		
	संबंधित श्रेणी में कुल कर्मचारी/ कामगार (ए)	संबंधित श्रेणी में ऐसे कर्मचारियों/ कामगारों की संख्या, जो एसोसिएशन या यूनियन का हिस्सा हैं (बी)	% (बी/ए)	संबंधित श्रेणी में कुल कर्मचारी/ कामगारों (सी)	संबंधित श्रेणी में ऐसे कर्मचारियों/ कामगार की संख्या, जो एसोसिएशन या यूनियन का हिस्सा हैं (डी)	% (डी/सी)
कुल स्थायी कर्मचारी	76514	66000	86.26%	78754	70680	89.75%
पुरुष	56361	47731	84.69%	58134	51586	88.74%
स्त्री	20153	18269	90.65%	20620	19094	92.60%
कुल स्थायी कामगार	लागू नहीं	0	0	0	0	0

पुरुष	लागू नहीं	0	0	0	0	0
स्त्री	लागू नहीं	0	0	0	0	0

8. कर्मचारियों एवं कामगार को दिये गये प्रशिक्षण के विवरण:

श्रेणी	वित्त वर्ष 22-23					वित्त वर्ष 21-22				
	कुल(ए)	स्वास्थ्य और सुरक्षा उपायों पर		कौशल उन्नयन पर		कुल (डी)	स्वास्थ्य और सुरक्षा उपायों पर		कौशल उन्नयन पर	
		संख्या (बी)	% (बी/ए)	संख्या (सी)	% (सी/ए)		संख्या (ई)	% (ई/डी)	संख्या (एफ)	% (एफ/डी)
कर्मचारी										
पुरुष	56982	32855	58%	50487	89%	58454	18624	32%	30948	53%
स्त्री	20262	11960	59%	17924	88%	20719	5179	25%	11828	57%
कुल	77244	44815	58%	68411	89%	79173	23803	30%	42776	54%
कामगार (लागू नहीं)										
पुरुष	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
स्त्री	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
कुल	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

9. कर्मचारियों और कामगारों के कार्यनिष्पादन और कैरियर विकास समीक्षा के विवरण:

श्रेणी	वित्त वर्ष 22-23			वित्त वर्ष 21-22		
	कुल (ए)	संख्या (बी)	% (बी/ए)	कुल (सी)	संख्या (डी)	% (डी/ सी)
कर्मचारी						
पुरुष	56982	56982	100%	58454	58454	100%
स्त्री	20262	20262	100%	20719	20719	100%
कुल	77244	77244	100%	79173	79173	100%
कामगार (लागू नहीं)						
पुरुष	0	0	0	0	0	0
स्त्री	0	0	0	0	0	0
कुल	0	0	0	0	0	0

10. स्वास्थ्य और सुरक्षा प्रबंधन प्रणाली :

ए) क्या इकाई द्वारा व्यावसायिक स्वास्थ्य और सुरक्षा प्रबंधन प्रणाली लागू की गई है? (हां / नहीं)। यदि हां, तो ऐसी व्यवस्था में क्या शामिल है, कृपया विवरण दें।

जवाब: हां, बैंक के पास व्यावसायिक स्वास्थ्य और सुरक्षा एसओपी है जो निम्नलिखित बाधाओं और उनसे जुड़े जोखिमों का ध्यान रखता है:

क्र.सं.	गतिविधि	बाधाएँ	जोखिम
1	ट्रांसफार्मर संचालन	दोषपूर्ण केबल, पैनल, सिस्टम	बिजली का झटका, बिजली से जलना
2	कंप्रेसर रूम में काम करना	दोषपूर्ण केबल, पैनल, सिस्टम	बिजली का झटका, बिजली से जलना
3	सीवेज ट्रीटमेंट प्लांट के अंदर काम करना	अपशिष्ट जल की सफाई के दौरान दुर्गंध, कीचड़ में फिसलना और एसटीपी रसायनों के संपर्क में आना	बिजली का झटका, गंध के कारण परेशानी फिसलने से शरीर पर चोट लगना
4	डीजी परिचालन	दोषपूर्ण केबल, पैनल, सिस्टम, शोर	बिजली का झटका, जलना शोर के कारण सिरदर्द
5	ऊंचाई पर काम करना	किसी व्यक्ति का गिरना	शरीर पर कई चोटें जान का जोखिम
6	कैंटीन संचालन	फर्श गीला होने के कारण फिसलना	फिसलन की स्थिति के कारण गिरना शरीर पर चोट लगाना
7	शौचालयों का उपयोग	फर्श गीला होने के कारण फिसलना	फिसलन के कारण गिरना
8	कागज कतरन मशीन	घूमने वाला हिस्सा	हाथ में चोट
9	प्रधान कार्यालयों और शाखाओं में सामान्य बैंकिंग परिचालन	दोषपूर्ण केबल, पैनल, सिस्टम	बिजली का झटका, बिजली से आग लगना

बैंक के पास "ड्यूटी के दौरान इंज्यूरी" योजना भी है जो सभी कर्मचारियों को कवर करती है। ड्यूटी के दौरान किसी कर्मचारी को चोट लगने पर वह अपने सामान्य चिकित्सा सहायता की पात्रता के अलावा उसके द्वारा किए गए चिकित्सा उपचार की वास्तविक लागत की प्रतिपूर्ति हेतु भी होगा/ होगी। ड्यूटी के दौरान चाहे बैंक में हो या कहीं और/या किसी खेल प्रतियोगिता आदि में बैंक के लिए खेलते समय दुर्घटना/ चोट लगने की स्थिति में कर्मचारियों को विशेष अवकाश और चिकित्सा व्यय की प्रतिपूर्ति भी स्वीकृत की जाती है।

कर्मचारी इन योजनाओं का लाभ, जब वे ड्यूटी के दौरान बैंक में या कहीं और प्रतिनियुक्ति और प्रशिक्षण पर या किसी आधिकारिक खेल टूर्नामेंट में बैंक के लिए खेलते समय या किसी खेल टीम का राज्य या राष्ट्रीय स्तर पर प्रतिनिधित्व करते समय घायल हो जाते हैं या दुर्घटनाग्रस्त हो जाते हैं तब लाभ के पात्र होंगे।

बी) इकाई द्वारा नियमित और गैर-नियमित आधार पर कार्य से संबंधित खतरों की पहचान करने और जोखिमों का आकलन करने के लिए उपयोग की जाने वाली प्रक्रियाएं क्या हैं?

जवाब: बैंक द्वारा नियमित और गैर-नियमित आधार पर काम से संबंधित खतरों और जोखिमों की पहचान करने के लिए उपयोग की जाने वाली प्रक्रियाएँ इस प्रकार हैं:

- अंचल कार्यालय में तैनात अग्निशमन अधिकारी द्वारा निर्धारित आवृत्ति के अनुसार शाखाओं/सीसी/कार्यालयों की आवधिक अग्नि/सुरक्षा लेखापरीक्षा की जा रही है।
- पहचाने गए जोखिम/ खतरे को नियंत्रित/कम करने के लिए निरीक्षण और आवश्यक अनुशंसा के माध्यम से जोखिम की पहचान की जा रही है।
- शाखाओं/कार्यालयों में अग्नि सुरक्षा से संबंधित विभिन्न मुद्दों पर चर्चा करने और निर्धारित जोखिमों /खतरों को नियंत्रित/ कम करने के लिए किए जाने वाले उपायों पर चर्चा करने के लिए अंचल कार्यालयों में बैठक आयोजित की जाती है।
- बैंक के क्वालिफाइड अग्नि सुरक्षा अधिकारी द्वारा निरीक्षण किए जाते हैं। निरीक्षण रिपोर्ट के आधार पर, सभी अंचलों और क्षेत्रों को अग्निशमन परामर्श जारी किया जाता है

सी) क्या आपके पास काम से संबंधित खतरों की रिपोर्ट करने और कामगारों को ऐसे जोखिमों से बचाने के लिए प्रक्रियाएं हैं। (हां/ नहीं)?

जवाब: लागू नहीं।

डी) क्या संस्था के कर्मचारियों/कामगारों की गैर-पेशेवर चिकित्सा और स्वास्थ्य सेवाओं तक पहुंच है? (हां नहीं)?

जवाब: हां ।

11. निम्नलिखित प्रारूप में सुरक्षा संबंधी घटनाओं का विवरण प्रस्तुत है:

सुरक्षा संबंधी घटना/ संख्या	श्रेणी	वित्त वर्ष 22-23	वित्त वर्ष 21-22
लास्ट टाइम इंजरी फ्रीक्वेंसी रेट (एलटीआईएफ़आर) (प्रति दस लाख व्यक्ति द्वारा कार्य किए गए घंटे)	कर्मचारी	0	0
	कामगार	लागू नहीं	लागू नहीं
कुल रिकॉर्ड करने योग्य काम से संबंधित चोटें	कर्मचारी	0	0
	कामगार	लागू नहीं	लागू नहीं
मौतों की संख्या	कर्मचारी	0	0
	कामगार	लागू नहीं	लागू नहीं
कार्य-संबंधी गंभीर चोट या अस्वस्थता (मृत्यु को छोड़कर)	कर्मचारी	0	0
	कामगार	लागू नहीं	लागू नहीं

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

जवाब: बैंक ने कर्मचारियों के स्वास्थ्य और कल्याण पहलू को कर्मचारी जुड़ाव नीति के एक भाग के रूप में लिया है। हमारे कर्मचारियों के स्वास्थ्य और कल्याण को बढ़ावा देने के लिए बैंक में निम्नलिखित गतिविधियों को संस्थागत रूप दिया गया है:

स्वास्थ्य

- योग और मेडिटेशन क्लब
- स्वास्थ्य और वेलनेस अभियान
- स्वास्थ्य जांच योजना
- समूह स्वास्थ्य बीमा
- जीटीएलआई के बदले में मृत कर्मचारियों के आश्रितों को वित्तीय सहायता के रूप में अनुग्रह राशि का भुगतान
- समूह व्यक्तिगत दुर्घटना बीमा
- कर्मचारी सहायता कार्यक्रम
- कर्मचारी परामर्श कार्यक्रम

अग्नि शमन

- परिसर में स्थापित अग्नि शमन /सुरक्षा उपकरणों की स्थापना और रखरखाव।
- शाखाओं/सीसी/कार्यालयों की समय-समय पर अग्नि/सुरक्षा ऑडिट आयोजित करना।
- शाखाओं/कार्यालयों को समय-समय पर अग्निशमन संबंधी परामर्श देना।
- अग्नि/सुरक्षा अधिकारी के दौरे के दौरान अग्नि निवारक उपायों के बारे में कर्मचारियों के सदस्यों को प्रशिक्षण।
- सेवा प्रदाता द्वारा अग्निशमन यंत्रों की वार्षिक रिफिलिंग के दौरान अग्निशमन यंत्रों का उपयोग कैसे करें, इस पर प्रशिक्षण प्रदान किया जा रहा है।
- सुविधा प्रबंधन विभाग द्वारा प्रत्येक शाखा/ कार्यालय के लिए दो साल में एक बार इलेक्ट्रिक ऑडिट किया जाता है।
- बैंक की सभी बहुमंजिली इमारतों में सालाना मॉक फायर निकासी अभ्यास आयोजित किया जाता है।

13. कर्मचारियों और कामगारों के द्वारा की गई शिकायतों की संख्या निम्नानुसार हैं:

	वित्त वर्ष 22-23			वित्त वर्ष 21-22		
	वर्ष के दौरान दर्ज	वर्ष के अंत में लंबित निस्तारण	टिप्पणी	वर्ष के दौरान दर्ज	वर्ष के अंत में लंबित निस्तारण	टिप्पणी
काम करने की स्थिति	0	0	0	0	0	0
स्वास्थ्य और सुरक्षा	0	0	0	0	0	0

14. वर्ष के लिए आकलन

	आपके जिन संयंत्रों और कार्यालयों का % जिनका मूल्यांकन किया गया था (इकाई या सांविधिक प्राधिकरणों या तृतीय पक्षों द्वारा)
स्वास्थ्य और सुरक्षा व्यवस्था	0
कार्य करने की स्थिति	83% (वित्तीय वर्ष के दौरान शाखाओं के एचआर ऑडिट के अनुसार)

15. सुरक्षा संबंधी दुर्घटनाओं (यदि कोई हो) को दूर करने के लिए और स्वास्थ्य और सुरक्षा प्रक्रियाओं और कामकाजी परिस्थितियों के आकलन से उत्पन्न होने वाले महत्वपूर्ण जोखिमों/ चिंताओं पर की गई या चल रही किसी भी सुधारात्मक कार्रवाई का विवरण प्रदान करें।

जवाब: प्रश्न बैंक के लिए लागू नहीं है क्योंकि स्वास्थ्य और सुरक्षा पद्धतियों पर कोई आकलन नहीं किया गया था। कार्य की परिस्थितियों के संबंध में लेखापरीक्षा में कोई महत्वपूर्ण निष्कर्ष नहीं मिला।

लीडरशिप संकेतक:

1. क्या संस्था (ए) कर्मचारियों (हां/नहीं) (बी) कामगारों (हां/नहीं) की मृत्यु की स्थिति में कोई जीवन बीमा या कोई क्षतिपूर्ति पैकेज प्रदान करती है?

जवाब: हां, बैंक के पास ग्रुप टर्म लाइफ इंश्योरेंस और ग्रुप पर्सनल एक्सीडेंट इंश्योरेंस पॉलिसी हैं, जो शोक संतप्त परिवार के सदस्यों को ऐसी स्थिति में वित्तीय सहायता प्रदान करती हैं, जहां कर्मचारी की सेवा के दौरान मृत्यु हो जाती है।

उपरोक्त के अलावा, बैंक के पास मृतक कर्मचारियों के आश्रितों के लिए अनुकंपा नियुक्ति/ अनुकंपा आधार पर वित्तीय राहत के भुगतान की योजना भी है, जहां परिवार निर्धन है और वित्तीय अभाव से राहत के लिए तत्काल सहायता का पात्र है।

कामगार - लागू नहीं - कर्मचारियों के लिए उपलब्ध कोई भी प्रक्रिया कामगारों के लिए लागू नहीं है क्योंकि बैंक के परिसर में कोई भी कामगार नहीं है।

2. वेल्यू चेन भागीदारों द्वारा सांविधिक देय राशि की कटौती कर जमा कर दी गई है, यह सुनिश्चित करने के लिए संस्था द्वारा किए गए उपायों के बारे में बताएं।

उत्तर: बैंक यह सुनिश्चित करता है कि वेल्यू चेन पार्टनर से टीडीएस और जीएसटी जैसे सांविधिक देयता की कटौती नियमों के अनुसार की जाती है।

3. उन कर्मचारियों/ कामगारों की संख्या प्रदान करें जिन्हें कार्य के दौरान गंभीर चोट/बीमारी/मृत्यु (जैसा कि ऊपर आवश्यक संकेतकों के प्रश्न 11 में रिपोर्ट किया गया है) का सामना करना पड़ा है, जिन्हें पुनर्वासित किया गया है और उपयुक्त रोजगार उपलब्ध कराया गया है या जिनके परिवार के सदस्यों को उपयुक्त रोजगार में दिया गया है:

प्रभावित कर्मचारियों/ कामगारों की कुल संख्या		ऐसे कर्मचारियों/ कामगारों की संख्या जिन्हें पुनर्वासित किया गया है और उपयुक्त रोजगार में दिया गया है या जिनके परिवार के सदस्यों को उपयुक्त रोजगार दिया गया है	
वित्त वर्ष 22-23	वित्त वर्ष 21-22	वित्त वर्ष 22-23	वित्त वर्ष 21-22
0	0	0	0
0	0	0	0

4. क्या संस्था सेवानिवृत्ति या रोजगार की समाप्ति के परिणामस्वरूप निरंतर रोजगार और कैरियर के पश्चात प्रबंधन की सुविधा के लिए ट्रांजिशन सहायता कार्यक्रम प्रदान करती है? (हां/ नहीं)

उत्तर: नहीं

5. वेल्यू चेन भागीदारों के मूल्यांकन संबंधी विवरण:

	ऐसे वेल्यू चेन भागीदारों का % (ऐसे भागीदारों के साथ किए गए व्यवसाय के मूल्य से) जिनका मूल्यांकन किया गया था
स्वास्थ्य और सुरक्षा कार्यक्रम	40.2%
कार्य की स्थिति	40.2%

6. स्वास्थ्य और सुरक्षा पद्धतियों के आकलन और वेल्यू चेन भागीदारों की कार्य की स्थितियों से उत्पन्न होने वाले महत्वपूर्ण जोखिमों / चिंताओं को दूर करने के लिए की गई या चल रही किसी भी सुधारात्मक कार्रवाई का विवरण प्रदान करें।

उत्तर: यह प्रश्न बैंक के लिए लागू नहीं है क्योंकि स्वास्थ्य और सुरक्षा कार्यक्रमों पर कोई आकलन नहीं किया गया है।

सिद्धांत 4: व्यवसायों में अपने सभी हितधारकों के हितों का सम्मान करना चाहिए और उनके प्रति उत्तरदायी होना चाहिए।

आवश्यक संकेतक

1. संस्था के प्रमुख हितधारक समूहों का निर्धारण करने की प्रक्रियाओं का वर्णन करें।

उत्तर: बैंक के लिए प्रमुख हितधारक समूहों का निर्धारण निम्नलिखित कारकों को ध्यान में रखकर किया जाता है:

- ए) ग्राहक: बैंक ऑफ बड़ौदा में खाते रखने वाले ऋण या अन्य वित्तीय उत्पादों और सेवाओं का लाभ लेने वाले व्यक्ति या संगठन हैं।
- बी) कर्मचारी: बैंक के ऐसे स्टाफ सदस्य जो विभिन्न विभागों और प्रभागों जैसे बैंकिंग परिचालन, वित्त, मानव संसाधन, आदि में काम करते हैं।
- सी) निवेशक: व्यक्ति या संस्थान जो बैंक ऑफ बड़ौदा के शेयरों को धारण करते हैं और बैंक के कार्य निष्पादन में वित्तीय रुचि रखते हैं।
- डी) भारत सरकार: जैसा कि बैंक ऑफ बड़ौदा एक सार्वजनिक क्षेत्र का बैंक है, और कोई भी ऐसा निर्णय जो बैंक के परिचालन को प्रभावित करता है, सरकार की नीतियों और पहलों को प्रभावित कर सकता है।
- ई) नियामक बैंकों के परिचालन के लिए नियम और दिशानिर्देश प्रदान कर रहे हैं
- एफ) वेल्यू चेन भागीदार : विक्रेता और ठेकेदार जो बैंक ऑफ बड़ौदा को सामान और सेवाएं प्रदान करते हैं।
- जी) समुदाय: जिन क्षेत्रों में बैंक ऑफ बड़ौदा परिचालित होता है वहां के लोग और समुदाय, जो बैंक की गतिविधियों और नीतियों से प्रभावित होते हैं।
- एच) शेयरधारक: वे व्यक्ति जिनके पास बैंक ऑफ बड़ौदा के शेयर हैं और जिनका बैंक के कार्यनिष्पादन में वित्तीय हित है।

2. आपकी संस्था के लिए प्रमुख रूप से निर्धारित हितधारक समूहों की सूची और प्रत्येक हितधारक समूह के साथ जुड़ाव की आवृत्ति ।

हितधारक समूह	क्या कमजोर और उपेक्षित समूहों के रूप में निर्धारण किया गया है (हां/नहीं)	संचार के चैनल (ईमेल, एसएमएस, समाचार पत्र, पैम्फलेट, विज्ञापन, सामुदायिक बैठकें, नोटिस बोर्ड, वेबसाइट), अन्य	बैठक की आवृत्ति (वार्षिक / अर्धवार्षिक / तिमाही / अन्य - कृपया निर्दिष्ट करें)	इस तरह के जुड़ाव के दौरान उठाए गए प्रमुख विषयों और चिंताओं सहित जुड़ाव का उद्देश्य और दायरा
समुदाय	हाँ	लागू नहीं	निरंतर आधार पर	i. युवाओं को ध्यान में रखते हुए रोजगार बढ़ाने वाले कौशल प्रशिक्षण कार्यक्रमों को बढ़ावा देना ii. महिलाओं के लिए विशेष रूप से डिजिटल साक्षरता सहित वित्तीय साक्षरता में सुधार

				<p>करना</p> <p>ii. वंचित समूहों, विशेषकर किसानों, श्रमिकों आदि की आय में वृद्धि करना।</p> <p>iv. कंपनी अधिनियम, 2013 की अनुसूची VII के व्यापक दायरे में आने वाली और बोर्ड की सीएसआर और संवहनीयता समिति द्वारा निर्धारित कोई अन्य गतिविधियां</p>
निवेशक एवं हितधारक	नहीं	<p>बैंक अपने निवेशकों के साथ निम्नलिखित के माध्यम से संपर्क करता है:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. अर्निंग कॉन्फ्रेंस कॉल 2. मीडिया इंटरैक्शन 3. रोड शो 4. एनालिस्ट मीट 5. सम्मेलन 6. संस्थागत निवेशकों के साथ प्रत्यक्ष बैठकें/कॉल 7. संस्थागत निवेशकों के समूह की बैठकें/फीडबैक सत्रों का आयोजन 	<p>अर्निंग कॉल के लिए तिमाही, शेष के लिए निरंतर आधार पर</p>	<p>विभिन्न बैठकों/ कॉल के दौरान, बैंक निम्नलिखित मुद्दों पर चर्चा करता है:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. तिमाही के दौरान आय प्रदर्शन 2. भविष्य के लिए रणनीतिक योजना 3. बैंक के विभिन्न खंडों पर अंतर्दृष्टि और निवेशकों द्वारा उठाए गए प्रश्नों को हल करना। 4. व्यापक क्षेत्रीय/ स्थूल रुझान और बैंक पर इसका प्रभाव 5. समकक्ष रणनीति के संबंध में निवेशकों से प्रतिक्रिया और सुझाव स्वीकार करना ।
कर्मचारी	नहीं	<p>बैंक अपने कर्मचारियों के साथ निम्नलिखित के माध्यम से संपर्क करता है:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. औपचारिक/ अनौपचारिक/ डीओ पत्र 2. परिपत्र 	<p>निरंतर आधार पर</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. विजन और मिशन का संप्रेषण 2. कर्मचारी जुड़ाव 3. ज्ञानार्जन और विकास 4. बीओबी द्वारा शुरू की गई नई पहलें

		<ol style="list-style-type: none"> 3. बैठकें 4. ईमेल, एसएमएस, वेबकास्ट आदि। 5. संचार के आंतरिक चैनल अर्थात् बड़ौदा समाधान (शिकायत निवारण), बड़ौदा सुझाव (कर्मचारी सुझाव), यामर (आंतरिक सामाजिक नेटवर्क) 6. सम्मेलन एवं कोंक्लेव 7. टाउनहॉल बैठकें 8. जुड़ाव सर्वेक्षण 9. वरिष्ठ प्रबंधन द्वारा संबोधन 10. न्यूज़लेटर्स और प्रकाशन 11. सीएसआर, वेलनेस आदि जैसी पहलें। 		<ol style="list-style-type: none"> 5. व्यावसायिक परिणामों, प्राथमिकताओं और अपेक्षाओं के संदर्भ में वरिष्ठ प्रबंधन द्वारा संचार 6. कर्मचारी पुरस्कार और सम्मान कार्यक्रम 7. कर्मचारियों की शिकायतों और समस्याओं का समाधान करना 8. कर्मचारियों के विचारों और सुझावों को ग्रहण करना 9. कर्मचारी कल्याण और सुरक्षा
ग्राहक	नहीं	<p>बैंक अपने ग्राहकों के साथ निम्नलिखित के माध्यम से संपर्क करता है:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. शाखाओं/ कार्यालयों में कार्यरत कर्मचारियों द्वारा 2. डिजिटल माध्यमों से 3. एजेंट जो नियमित रूप से ग्राहक कॉल अटेंड करते हैं और ग्राहकों को कॉल करते हैं 4. एसएमएस 5. इनबाउंड (आईवीआर)- 6. ई-मेल - 7. आउटबाउंड (वॉयस ब्लास्ट) 8. चैटबॉट 	ग्राहक बातचीत दैनिक आधार पर होती है	<ol style="list-style-type: none"> 1. संपर्क केंद्र एजेंट नियमित आधार पर ग्राहकों से संपर्क करते हैं ताकि वे उनकी धारणा जान सकें, बैंक के सेवा चैनल जैसे एटीएम, शाखा और डिजिटल चैनल (आईवी और एमबी), कासा और ऋण खाता खोलने आदि का उपयोग करने पर उनके अनुभवों का मूल्यांकन कर सकें। 2. बैंक 10-स्टार रेटिंग प्रणाली का उपयोग करके ग्राहकों को शाखा संपर्क के दौरान उनके अनुभव पर प्रतिक्रिया मांगने के लिए एसएमएस भेजता है। शाखाओं/ कार्यालयों में कर्मचारी

				<p>ग्राहकों को बैंकिंग लेनदेन संबंधी सेवा देने , नए उत्पाद और सेवाओं की पेशकश करने, उनका फीडबैक लेने, उनकी आवश्यकताओं का आकलन करने और परामर्श/ शिकायत निवारण भी उपलब्ध कराते हैं।</p> <p>3. इंटरनेट बैंकिंग/ मोबाइल बैंकिंग सेवाओं के माध्यम से, बैंक समय-समय पर विभिन्न सूचनाएं/ अधिसूचनाएं भेजता रहता है।</p> <p>4. मोबाइल बैंकिंग, इंटरनेट बैंकिंग, एटीएम/ कैश रिसाइक्लर, व्हाट्सएप बैंकिंग जैसे डिजिटल चैनल भी उपर्युक्त लेनदेन को डिजिटल तरीके से और डिजिटल माध्यम से प्रदान करते हैं।</p> <p>5. ग्राहकों की शिकायतों का समाधान करने के बाद बैंक 10-स्टार रेटिंग प्रणाली का उपयोग करके उन्हें उपलब्ध कराए गए समाधान के साथ ही उनकी संतुष्टि के बारे में पूछताछ करता है।</p> <p>6. चालू खाता/ बचत खाता और ऋण खाता खोलने के बाद, संपर्क</p>
--	--	--	--	--

				<p>केंद्र एजेंट उन ग्राहकों को खाता खोलने की प्रक्रिया पर उनकी संतुष्टि का स्तर जानने के लिए 10-स्टार पैमाने पर उनके अनुभव प्राप्त करने हेतु कॉल करते हैं।</p> <p>7. इनबाउंड (आईवीआर) –ग्राहक किसी भी प्रश्न के लिए कॉल सेंटर पर कॉल करते हैं जहां आईवीआर विकल्पों के माध्यम से ग्राहक अपेक्षित जवाब/सूचना प्राप्त कर सकते हैं। किसी भी प्रश्न/ सेवा के समाधान के बाद आईवीआर के माध्यम से ग्राहकों से 10 स्टार स्केल पर अपनी प्रतिक्रिया देने का अनुरोध किया जाता है।</p> <p>8. आउटबाउंड - आउटबाउंड - वॉयस ब्लास्ट कॉल के माध्यम से ग्राहकों को सामान्य जानकारी प्रदान की जाती है।</p> <p>9. ईमेल - सूचना प्रदान करने और कोई लिंक भेजने के लिए लक्षित ग्राहकों को ईमेल भेजा जाता है जिसके माध्यम से ग्राहकों से 10 स्टार पैमाने पर प्रतिक्रिया देने का अनुरोध किया जाता है।</p>
--	--	--	--	---

				<p>10. चैटबॉट-चैटबॉट विभिन्न जानकारी प्रदान करने के लिए ग्राहकों के साथ संवाद भी करता है। चैटबॉट के साथ चैट पूरी होने के बाद 10 स्टार स्केल पर ग्राहकों की प्रतिक्रिया प्राप्त करने के लिए स्क्रीन पर एक पॉप अप संदेश प्रदर्शित होता है</p> <p>11. टैब बैंकिंग- टैब बैंकिंग के माध्यम से खाता खोलने के बाद ग्राहकों की प्रतिक्रिया प्राप्त करने के लिए स्क्रीन पर एक पॉप अप संदेश प्रदर्शित होता है, जो 10 स्टार पैमाने पर होता है।</p>
वैल्यू चेन भागीदार	नहीं	एसएमएस, ईमेल, व्यक्तिगत बातचीत	मासिक	<p>1. कानूनों/आचरण संहिता/ अन्य आवश्यकताओं के अनुपालन की निगरानी करना</p> <p>2. ग्राहक की किसी भी शिकायत को दूर करना</p>

लीडरशिप संकेतक

1. हितधारकों और बोर्ड के बीच आर्थिक, पर्यावरणीय और सामाजिक विषयों पर परामर्श की प्रक्रिया के बारे में बताएं या यदि परामर्श सौंपा जाता है, तो बोर्ड को ऐसे परामर्शों से प्रतिक्रिया कैसे प्रदान की जाती है।

जवाब : बैंक विभिन्न चैनलों के माध्यम से और नियमित अंतराल पर अपने सभी हितधारकों के साथ लगातार संपर्क रखता है। विभिन्न हितधारकों से इन फीडबैक की समीक्षा करने के लिए बैंक के पास निम्नलिखित बोर्ड स्तरीय समितियां हैं :

- बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति
- बोर्ड की नीतिपरक मानव संसाधन परामर्श समिति
- निवेशक संरक्षण समिति
- बोर्ड की सीएसआर और संवहनीयता समिति

अपने उत्पादों, सेवाओं और आचरण को बेहतर बनाने के लिए फीडबैक को दीर्घकालिक मूल्य निर्माण में उचित महत्व दिया जाता है। साथ ही, बैंक ने अपने प्रमुख महत्त्वपूर्ण विषयों पर ज्ञान प्राप्त करने के लिए एक स्टैकहोल्डर एंगेजमेंट एंड मैटेरियलिटी असेसमेंट (SEMA) किया है, जिसमें बैंक के पर्यावरणीय, सामाजिक और शासन संबंधी मुद्दे शामिल हैं। बैंक विभिन्न सर्वेक्षणों और प्रश्नावली के माध्यम से भी अपने हितधारकों के साथ संपर्क रखता है।

2. क्या पर्यावरणीय और सामाजिक विषयों की निर्धारण और प्रबंधन में सहयोग के लिए हितधारक के परामर्श का उपयोग किया जाता है (हां / नहीं)। यदि ऐसा है, तो उदाहरणों सहित विवरण प्रदान करें कि कैसे इन विषयों पर हितधारकों से प्राप्त इनपुट को संस्था की नीतियों और गतिविधियों में शामिल किया गया।

जवाब : हाँ हितधारक के परामर्श का उपयोग पर्यावरण और सामाजिक विषयों के निर्धारण और प्रबंधन के सहयोग के लिए किया जाता है। हितधारक परामर्श के माध्यम से, बैंक ने प्रमुख पर्यावरणीय और सामाजिक मुद्दों की पहचान की है जो हितधारकों और उनके परिचालनों के लिए प्रासंगिक हैं। इससे बैंक को अपने प्रयासों को प्राथमिकता देने और सबसे अधिक दबाव वाले मुद्दों पर ध्यान केंद्रित करने में मदद मिलती है। इसने संभावित जोखिमों और अवसरों की पहचान करने और नकारात्मक प्रभावों को कम करने और सकारात्मक प्रभावों को बढ़ाने के लिए रणनीति विकसित करने में भी मदद की है। हितधारकों के जुड़ाव से बैंक को अपने हितधारकों की जरूरतों और अपेक्षाओं को समझने, अधिक प्रभावी रणनीति विकसित करने और उनके पर्यावरणीय और सामाजिक प्रदर्शन को बढ़ाने में मदद मिलती है।

3. कमजोर/ हाशिए के हितधारक समूहों की चिंताओं को दूर करने के लिए किए गए कार्यों के साथ, जुड़ाव के उदाहरणों का विवरण प्रदान करें।

जवाब : बैंक अपने ग्रामीण स्वरोजगार प्रशिक्षण संस्थानों (RSETIs) के माध्यम से 64- जिलों में, जहां बैंक लीड बैंक के रूप में कार्यरत है, अनुसूचित जाति और अनुसूचित जनजाति समुदायों के लिए विभिन्न कृषि प्रशिक्षण कार्यक्रम जैसे डेयरी, मुर्गी पालन, मछली पालन, खाद निर्माण, बकरी / भेड़ पालन आदि का संचालन कर रहा है।

- बैंक - 85-वित्तीय साक्षरता और ऋण परामर्श केंद्र (FLCC) के माध्यम से अनुसूचित जाति और अनुसूचित जनजाति समुदायों के व्यक्तियों सहित ग्रामीण क्षेत्रों में वित्तीय साक्षरता प्रदान कर रहा है।

- RSETIs में प्रशिक्षण के लिए उम्मीदवारों के चयन के दौरान अनुसूचित जाति और अनुसूचित जनजाति के लाभार्थियों को विशेष वरीयता दी जाती है। इसके अलावा, उन्हें बैंक वित्त के माध्यम से क्रेडिट लिंकेज के लिए भी वरीयता दी जाती है।
- बैंक ने 51,780 व्यवसाय प्रतिनिधियों (बीसी) को नियुक्त किया है, जिनमें से 21,720 ग्रामीण क्षेत्रों में काम कर रहे हैं। व्यवसाय प्रतिनिधि, प्रौद्योगिकी की मदद से, समाज के वंचित वर्गों को 52 वित्तीय सेवाएं प्रदान करने के लिए दूरस्थ और दूर-दराज के क्षेत्रों तक पहुँचते हैं और इस प्रकार वित्तीय समावेशन के लिए अंतिम मील तक कनेक्टिविटी प्रदान करते हैं।
- बैंक व्यवसाय प्रतिनिधियों को अनुसूचित जाति और अनुसूचित जनजाति, दूरस्थ क्षेत्रों और पहाड़ी स्थानों में रहने वाले लोगों तक बैंकिंग सेवाएं उपलब्ध कराने के लिए लगातार प्रोत्साहन प्रदान करता है। बैंक व्यवसाय प्रतिनिधियों को लेनदेन कमीशन के अतिरिक्त निश्चित प्रोत्साहन प्रदान कर रहा है।

सिद्धांत 5- “व्यवसाय को मानवाधिकारों का सम्मान एवं संवर्द्धन करना चाहिए”

आवश्यक संकेतक

1. जिन कर्मचारियों और श्रमिकों को संस्था के मानवाधिकार संबंधी मुद्दों और नीतियों पर प्रशिक्षण प्रदान किया गया है, उनके विवरण निम्नानुसार हैं:

श्रेणी	वित्त वर्ष 2022-23			वित्त वर्ष 2021-22		
	कुल (ए)	कवर करने वाले स्टाफ सदस्यों / श्रमिकों की संख्या (बी)	% (बी/ए)	कुल (सी)	कवर करने वाले स्टाफ सदस्यों / श्रमिकों की संख्या (डी)	% (डी/सी)
कर्मचारी						
स्थायी	76514	44803	59%	78754	53777	68%
अन्य स्थाय	730	12	2%	419	0	0
कुल कर्मचारी	77244	44815	58%	79173	53777	68%
कामगार (लागू नहीं)						
स्थायी	0	0	0	0	0	0
स्थायी के अलावा अन्य	0	0	0	0	0	0
कुल	0	0	0	0	0	0

2. कर्मचारियों और श्रमिकों को भुगतान की गई न्यूनतम मजदूरी का विवरण निम्नानुसार है:

श्रेणी	वित्त वर्ष 2022-23					वित्त वर्ष 2021-22				
	कुल (ए)	न्यूनतम मजदूरी के बराबर		न्यूनतम मजदूरी से अधिक		कुल (डी)	न्यूनतम मजदूरी के बराबर		न्यूनतम मजदूरी से अधिक	
		संख्या (बी)	% (बी/ ए)	संख्या (सी)	% (सी/ ए)		सं ख्या (ई)	% (ई/ डी)	संख्या (एफ)	% (एफ / डी)
कर्मचारी										
<i>स्थायी</i>	76514	शून्य	शून्य	76514	100%	78754	शून्य	शून्य	78754	100%
पुरुष	56361	शून्य	शून्य	56361	100%	58134	शून्य	शून्य	58134	100%
महिला	20153	शून्य	शून्य	20153	100%	20620	शून्य	शून्य	20620	100%
<i>अन्य स्थायी</i>	730	शून्य	शून्य	730	100%	419	शून्य	शून्य	419	100%
पुरुष	621	शून्य	शून्य	621	100%	320	शून्य	शून्य	320	100%
महिला	109	शून्य	शून्य	109	100%	99	शून्य	शून्य	99	100%
(लागू नहीं)										
<i>स्थायी</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
पुरुष	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
महिला	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>अन्य स्थायी</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
पुरुष	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
महिला	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

3. पारिश्रमिक/वेतन/मजदूरी का विवरण निम्नानुसार है:

	पुरुष		महिला	
	संख्या	संबंधित श्रेणी में पारिश्रमिक/वेतन/ मजदूरी का औसत (प्रति वर्ष)	संख्या	संबंधित श्रेणी में पारिश्रमिक/वेतन/ मजदूरी का औसत(प्रति वर्ष)
निदेशक मंडल (बीओडी)	10	33,35,450	2	25,00,000
प्रमुख प्रबंधकीय कार्मिक	3	3024723	0	0
बीओडी और केएमपी के अलावा अन्य स्टाफ सदस्य	56979	1037343	20262	967418
कामगार	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं

4. क्या आपके पास मानव अधिकार के प्रभावों या व्यवसाय द्वारा उत्पन्न या योगदान की गई समस्याओं के समाधान हेतु कोई जवाबदायी केंद्र बिंदु (व्यक्तिगत/समिति) है? (हां नहीं)

जवाब: जी हां, बैंक ने अंचल कार्यालयों में संपर्क अधिकारी तथा शीर्ष स्तर पर संपर्क अधिकारी नियुक्त किए हैं- बैंक प्रत्येक अंचल में एक संपर्क अधिकारी तथा शीर्ष स्तर पर एक मुख्य संपर्क अधिकारी को नियुक्त करता है। मानव अधिकारों से संबंधित मुद्दों या अनुसूचित जाति / अनुसूचित जनजाति / अन्य पिछड़ा वर्ग तथा भूतपूर्व सैनिकों की किसी भी अन्य समस्याओं के समाधान हेतु अंचल स्तर पर 18 संपर्क अधिकारी नियुक्त किए गए हैं। बैंक ने महिला स्टाफ सदस्यों की पीओएसएच शिकायतों की जांच करने और उनके निवारण के लिए एक संपर्क केंद्र के रूप में कार्य करने हेतु प्रत्येक क्षेत्र में एक महिला संपर्क अधिकारी और एक मुख्य महिला संपर्क अधिकारी को भी नियुक्त किया है।

5. मानवाधिकार की समस्याओं से संबंधित शिकायतों के निवारण हेतु स्थापित आंतरिक प्रणाली का वर्णन करें।

जवाब: मानवाधिकार की समस्याओं से संबंधित शिकायतों के निवारण हेतु बैंक में निम्नलिखित प्रणाली है:

बड़ौदा समाधान: बैंक ने शिकायत निवारण प्रक्रिया में पारदर्शिता और निष्पक्षता को बढ़ावा देने के लिए कर्मचारियों की समस्याओं एवं शिकायतों का प्रभावी और समयबद्ध तरीके से समाधान करने हेतु एक ऑनलाइन शिकायत निवारण तंत्र 'बड़ौदा समाधान' स्थापित किया है। इस योजना में बैंक की नीतियों/ नियमों/ निर्णयों/ सेवा शर्तों/ लाभों आदि के क्रियान्वयन से संबंधित समस्याएं शामिल होगी।

स्ट्रक्चर मीटिंग बैंक में कामगार संघों/ अधिकारियों के संघ तथा एससी/एसटी कर्मचारियों एवं ओबीसी कर्मचारियों के कल्याण संघों के साथ नियमित बैठकें आयोजित करने के लिए एक सुव्यवस्थित प्रणाली है, जो विभिन्न मुद्दों/ शिकायतों पर चर्चा करने और उनके पारस्परिक समाधान में सहायता करती है, जिसमें मानवाधिकार से संबंधित मुद्दे भी शामिल हैं। इस प्रणाली को मुख्य रूप से समस्याओं और शिकायतों के पारस्परिक समाधान हेतु तैयार किया गया है। इस व्यवस्थित दृष्टिकोण ने बैंक में अच्छे औद्योगिक संबंधों और सहयोगपूर्ण वातावरण को बढ़ावा देने के अलावा बैंक में नियोक्ता-कर्मचारी संबंधों को मजबूत करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाई है।

कार्यस्थल पर महिलाओं के यौन उत्पीड़न की रोकथाम: कार्यस्थल पर महिलाओं के यौन उत्पीड़न से संबंधित मामलों के प्रबंधन हेतु बैंक में सुसंगत और सुदृढ़ प्रणाली है। यौन उत्पीड़न से संबंधित मामलों के समाधान हेतु क्षेत्रीय कार्यालय स्तर पर 148 महिला संपर्क अधिकारी नियुक्त की गई हैं। अंचल स्तर पर 18 अधिकार प्राप्त समितियां तथा कॉर्पोरेट स्तर पर 1 उच्च स्तरीय समिति है। ये इकाइयां न केवल बैंक में महिलाओं के यौन उत्पीड़न के मामलों की जांच करती हैं बल्कि पुरुष स्टाफ सहित सभी वर्गों के कर्मचारियों को लिंग संवेदनशीलता और पेशेवर आचरण के बारे में संवेदनशील बनाने के लिए कार्यशालाओं, व्याख्यानो और सेमिनारों जैसी कई पहलें भी करती हैं। इसके अलावा, बैंक ने एक अनिवार्य पाठ्यक्रम के रूप में ऑनलाइन लर्निंग प्लेटफॉर्म में यौन उत्पीड़न की रोकथाम पर एक माँड्यूल भी तैयार किया है।

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

	2022-23 : चालू वित्त वर्ष			वित्त वर्ष 2021-22: पिछला वित्त वर्ष		
	वर्ष के दौरान दर्ज की गई शिकायते	वर्ष की समाप्ति पर समाधान हेतु लंबित शिकायते	टिप्पणियां	वर्ष के दौरान दर्ज की गई शिकायते	वर्ष की समाप्ति पर समाधान हेतु लंबित शिकायते	टिप्पणियां
यौन उत्पीड़न	22	3	आज की तारीख में केवल 2 मामले लंबित हैं, जो प्रक्रियाधीन हैं	25	4	लंबित मामलों का समाधान हो चुका है।
कार्यस्थल पर भेदभाव	0	0	0	0	0	0
बाल श्रम	0	0	0	0	0	0
बेगार/ अनैच्छिक श्रम	0	0	0	0	0	0
मजदूरी	0	0	0	0	0	0
मानवाधिकार से संबंधित अन्य मुद्दे	0	0	0	0	0	0

7. भेदभाव और उत्पीड़न के मामलों में शिकायतकर्ता पर पड़ने वाले प्रतिकूल प्रभावों को रोकने के लिए तंत्र।

जवाब: बैंक ने एक विहसल ब्लोअर नीति लागू की है, जो सभी कर्मचारियों को कार्यस्थल पर पाए गए अनैतिक आचरण, कदाचार, अनियमितताओं आदि को रिपोर्ट करने हेतु एक फ्रेमवर्क प्रदान करती है और सभी कर्मचारियों को सीआरओ द्वारा एक्सेस किए गए पोर्टल के माध्यम से गोपनीयता के साथ रिपोर्ट करने की शक्ति प्रदान करती है। बैंक में यौन उत्पीड़न की रोकथाम हेतु नीति (पीओएसएच) उपलब्ध है और आंतरिक शिकायत समिति (आईसीसी) के रूप में आवश्यक निवारण तंत्र स्थापित किया है जो निष्पक्ष और पारदर्शी प्रक्रिया के माध्यम से यौन उत्पीड़न के मामलों की जांच करती है।

8. क्या मानवाधिकार आवश्यकताएं आपके व्यावसायिक करारों और संविदाओं का हिस्सा हैं? (हां/नहीं)

जवाब: हां, मानवाधिकार आवश्यकताएं हमारे व्यापारिक करारों और संविदाओं का एक हिस्सा हैं।

9. वर्ष के लिए आकलन:

	आपके संयंत्रों और कार्यालयों का % जिनका मूल्यांकन किया गया था (इकाई या वैधानिक प्राधिकरणों या तृतीय पक्षों द्वारा)
बाल श्रम	0
बेगार/ अनैच्छिक श्रम	0
यौन उत्पीड़न	83%- शाखाओं/कार्यालयों की मानव संसाधन लेखापरीक्षा के माध्यम से मूल्यांकन किया गया है। उपर्युक्त के अलावा एक तृतीय पक्ष के सदस्य (एनजीओ प्रतिनिधि) को आंतरिक शिकायत समितियों के एक भाग के रूप में शामिल किया गया है।
कार्यस्थल पर भेदभाव	83% - शाखाओं/कार्यालयों का मानव संसाधन लेखापरीक्षा के माध्यम से मूल्यांकन किया गया है। मानव संसाधन लेखापरीक्षा के अलावा, अनुसूचित जाति/अनुसूचित जनजाति/अन्य पिछड़ा वर्ग के राष्ट्रीय आयोगों, संसदीय समितियों, वित्तीय सेवा विभाग, भारत सरकार आदि जैसी सरकारी एजेंसियों द्वारा समय-समय पर समीक्षा की जाती है।
मजदूरी	83% - सभी स्टाफ सदस्यों का निर्धारित वेतन सरकार द्वारा परिभाषित न्यूनतम वेतन से काफी अधिक है।
अन्य- कृपया स्पष्ट करें	0

10. उपर्युक्त प्रश्न 9 के मूल्यांकन से दृष्टिगोचर होने वाले महत्वपूर्ण जोखिमों/ चिंताओं के समाधान के लिए की गई या की जा रही सुधारात्मक कार्रवाई का विवरण प्रदान करें।

जवाब: बैंक द्वारा किए गए मूल्यांकन में कोई जोखिम/ चिंता दृष्टिगोचर नहीं हुई है।

नेतृत्व संकेतक

1. मानवाधिकार संबंधी परिवाद/ शिकायतों के निवारण के फलस्वरूप संशोधित/ शुरू की जा रही कारोबारी प्रक्रिया का विवरण।

जवाब: बैंक ने वर्तमान में मानवाधिकार से संबंधित कोई शिकायत दर्ज नहीं की है। तथापि, बैंक के 'कर्मचारी सहायता कार्यक्रम' के अंतर्गत संबंधित कर्मचारियों के लिए परामर्श और सुधारात्मक तकनीक उपलब्ध कराई जा रही है ताकि शाखा/कार्यालयों के बीच परस्पर संबंध स्थापित किया जा सके। बैंक के कर्मचारियों में असंगत व्यवहार की सतत आदत को देखते हुए उन्हें 'कर्मचारी सहायता कार्यक्रम' के अंतर्गत प्रबंधकीय रेफरल के अंतर्गत मनोवैज्ञानिक परामर्श हेतु भेजा जा रहा है। किसी भी पीड़ित स्टाफ सदस्य के लिए किसी भी प्रकार की मानसिक चिंता का आकलन करने और उसकी पहचान करने हेतु प्रथम संपर्क केंद्र के रूप में नोडल मानसिक स्वास्थ्य कर्मी निर्धारित किया गया है।

2. मानवाधिकार के दायरे और कवरेज के संबंध में की गई समुचित कार्रवाई का विवरण।

जवाब: मानवाधिकारों से जुड़े शून्य मुद्दों के कारण बैंक ने कोई समुचित कार्रवाई नहीं की है। बैंक ने अपनी मानवाधिकार नीति को मूल्य श्रृंखला के अपने साझेदारों तक भी विस्तारित किया है।

3. क्या संस्था का परिसर/कार्यालय दिव्यांग व्यक्तियों के अधिकार अधिनियम, 2016 की आवश्यकताओं के अनुरूप दिव्यांग आगंतुकों के लिए उपलब्ध है?

जवाब: जी हां, दिव्यांग व्यक्तियों के अधिकार अधिनियम, 2016 की अपेक्षाओं के अनुरूप बैंक के परिसरों/कार्यालयों को दिव्यांग आगंतुकों के लिए सुलभ बनाने के लिए बैंक में प्रावधान किए गए हैं।

4. मूल्य श्रृंखला के भागीदारों के मूल्यांकन संबंधी विवरण:

	मूल्य श्रृंखला भागीदारों (ऐसे भागीदारों के साथ किए गए व्यवसाय के मूल्य के अनुसार) का % जिनका मूल्यांकन किया गया था
यौन उत्पीड़न	40.2%
कार्यस्थल पर भेदभाव	40.2%
बाल श्रम	40.2%
बेगार/ अनैच्छिक श्रम	40.2%
मजदूरी	0
अन्य- कृपया स्पष्ट करें	0

5. उपर्युक्त प्रश्न 4 के मूल्यांकन से दृष्टिगोचर होने वाले महत्वपूर्ण जोखिमों/ चिंताओं के समाधान के लिए की गई या की जा रही सुधारात्मक कार्रवाई का विवरण प्रदान करें।

जवाब: बैंक द्वारा किए गए मूल्यांकन में कोई जोखिम/ चिंता दृष्टिगोचर नहीं हुई है।

सिद्धांत 6: "व्यवसाय में पर्यावरण सुरक्षा का ध्यान रखना चाहिए और इसे बेहतर बनाने का प्रयास करना चाहिए।"

आवश्यक संकेतक

1. कुल ऊर्जा खपत (जूल या गुणज में) और ऊर्जा गहनता का विवरण निम्नलिखित प्रारूप में दें:

मानदंड	वित्त वर्ष 2022-23	वित्त वर्ष 2021-22
कुल बिजली खपत (ए)	752220410000000 जे	529365790000000जे
कुल ईंधन खपत (बी)	756329900000000 जे	678922200000000जे
अन्य स्रोतों के माध्यम से ऊर्जा क्षमता (सी)	0	
कुल ऊर्जा खपत (ए+बी+सी)	82,78,53,40,00,00,000जे	59,72,58,01,00,00,000जे
टर्नओवर के प्रति रुपये के सापेक्ष ऊर्जा क्षमता (कुल ऊर्जा खपत/ रुपये में टर्नओवर)	831	734
ऊर्जा क्षमता (वैकल्पिक) - संस्था द्वारा प्रासंगिक मैट्रिक का चयन किया जा सकता है।	0	0

*नोट: यदि किसी बाहरी एजेंसी द्वारा कोई स्वतंत्र मूल्यांकन/मूल्यांकन/आश्वासन दिया गया हो तो उसका विवरण दें? (हां/नहीं) यदि हाँ, तो बाहरी एजेंसी का नाम बताएं?

जवाब: नहीं

2. क्या संस्था के पास भारत सरकार की कार्यनिष्पादन, उपलब्धि और व्यापार (पीएटी) योजना के अंतर्गत नामित उपभोक्ता (डीसी) के रूप में निर्धारित कोई साइट/सुविधाएं हैं? (हां/नहीं) यदि हाँ, तो यह प्रकट करें कि क्या पीएटी योजना के अंतर्गत निर्धारित लक्ष्य प्राप्त कर लिए गए हैं? यदि लक्ष्यों को प्राप्त नहीं किया गया है, तो की गई सुधारात्मक कार्रवाई, यदि कोई हो, की जानकारी दें? (लागू नहीं)

जवाब: यह प्रश्न लागू नहीं है क्योंकि बैंक सरकार की पीएटी योजना के अंतर्गत नहीं आता है।

3. जल से संबंधित निम्नलिखित प्रकटीकरणों का विवरण निम्नलिखित प्रारूप में दें:

मानदंड	वित्त वर्ष 2022-23	वित्त वर्ष 2021-22
स्रोत द्वारा निकाला गया जल (किलोलीटर में)		
(i) सतही जल	167428.28	134764
(ii) भूजल	94170	97933
(iii) थर्ड पार्टी वॉटर (टैंकर)	2815	1950
(iv) समुद्री जल / विलवणीकृत जल	0	0
(v) अन्य (बोतलबंद पानी)	790.16	1480.57
निकाले गए जल की कुल मात्रा (किलोलीटर में) (i + ii + iii + iv + v)	265203.44	236127.58
जल उपभोग की कुल मात्रा	261896.36	213083.57
टर्नओवर के प्रति रुपये के सापेक्ष जल की तीव्रता (जल उपभोग/ टर्नओवर)	0.000000262	0.000000261
जल की तीव्रता (वैकल्पिक) - संस्था द्वारा संबंधित मैट्रिक का चयन किया जा सकता है।	0	0

*नोट: यदि किसी बाहरी एजेंसी द्वारा कोई स्वतंत्र आकलन /मूल्यांकन किया गया है। /आश्वासन दिया गया हो तो उसका विवरण दें? (हां/नहीं) यदि हाँ, तो बाहरी एजेंसी का नाम बताएं?

जवाब: नहीं

4. क्या संस्था ने जीरो लिक्विड डिस्चार्ज के लिए कोई व्यवस्था लागू की है? यदि हाँ, तो इसके कवरेज और क्रियान्वयन का विवरण दें?

जवाब: जी नहीं, बैंक ने अपने बड़ौदा कॉर्पोरेट सेंटर, मुंबई में सीवेज ट्रीटमेंट प्लांट स्थापित किया है, जिसके उपचारित जल का उपयोग भूनिर्माण के लिए किया जाता है।

5. कृपया संस्था द्वारा किए जाने वाले वायु उत्सर्जन (जीएचजी उत्सर्जन के अलावा) का विवरण निम्नलिखित प्रारूप में दें:

मानदंड	कृपया इकाई स्पष्ट करें	वित्त वर्ष 2022-23	वित्त वर्ष 2021-22
NOx	Mg/Nm ³	316928049.62	डेटा उपलब्ध नहीं
SOx	Mg/Nm ³	107613907.93	डेटा उपलब्ध नहीं
पार्टिकुलेट मैटर (पीएम)	Mg/Nm ³	78356845.35	डेटा उपलब्ध नहीं
स्थायी जैविक प्रदूषक (पीओपी)	लागू नहीं	0	0
वाष्पशील कार्बनिक यौगिक (वीओसी)	लागू नहीं	0	0
नुकसानदायक वायु प्रदूषक (HAP)	लागू नहीं	0	0
अन्य - कृपया स्पष्ट करें	लागू नहीं	0	0

*नोट: यदि किसी बाहरी एजेंसी द्वारा कोई स्वतंत्र आकलन/मूल्यांकन किया गया है/आश्वासन दिया गया हो तो उसका विवरण दें? (हां/नहीं) यदि हाँ, तो बाहरी एजेंसी का नाम बताएं?

जवाब: नहीं

6. ग्रीन हाउस गैस उत्सर्जन (स्कोप 1 और स्कोप 2 उत्सर्जन) और इसकी गहनता का विवरण निम्नलिखित प्रारूप में प्रदान करें:

मानदंड	इकाई	वित्त वर्ष 2022-23	वित्त वर्ष 2021-22
कुल स्कोप 1 उत्सर्जन (जीएचजी का CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O, HFCs, PFCs, SF ₆ , NF ₃ में वर्गीकरण, यदि उपलब्ध हो)	ग्राम CO ₂ के समतुल्य	5604400000	5030810000
कुल स्कोप 2 उत्सर्जन (जीएचजी का CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O, HFCs, PFCs, SF ₆ , NF ₃ में वर्गीकरण, यदि उपलब्ध हो)	ग्राम CO ₂ के समतुल्य	148354580000	117637840000
टर्नओवर के प्रति रुपये के सापेक्ष कुल स्कोप 1 और स्कोप 2 उत्सर्जन		0.154	0.150
कुल स्कोप 1 और स्कोप 2 उत्सर्जन गहनता (वैकल्पिक) - संस्था द्वारा संबंधित मैट्रिक का चयन किया जा सकता है।	उपलब्ध नहीं है	उपलब्ध नहीं है	उपलब्ध नहीं है

*नोट: यदि किसी बाहरी एजेंसी द्वारा कोई स्वतंत्र आकलन /मूल्यांकन किया गया है/आश्वासन दिया गया हो तो उसका विवरण दें? (हां/नहीं) यदि हाँ, तो बाहरी एजेंसी का नाम बताएं?

जवाब: नहीं

7 क्या संस्था के पास ग्रीन हाउस गैस उत्सर्जन को कम करने से संबंधित कोई परियोजना है? यदि हाँ, तो विवरण दें।

जवाब: ग्रीन हाउस गैस उत्सर्जन को कम करने के लिए बैंक ने निम्नलिखित पहलें की हैं:

- पूरे भारत में बैंक के अपने परिसरों के लिए आईजीबीसी से ग्रीन बिल्डिंग सर्टिफिकेट प्राप्त करने के लिए ग्रीन अभियान शुरू किया गया है।
- ग्रीन बिल्डिंग सर्टिफिकेशन प्राप्त करने के लिए पूरे भारत में बैंक के चुनिंदा स्वामित्व वाले परिसरों का निर्धारण किया गया है।
- बैंक ने इंडियन ग्रीन बिल्डिंग काउंसिल (आईजीबीसी) के माध्यम से ग्रीन बिल्डिंग सर्टिफिकेट बड़ौदा कार्पोरेट सेंटर के लिए ग्रीन बिल्डिंग सर्टिफिकेट गोल्ड रेटिंग और बड़ौदा सन टॉवर बिल्डिंग (कार्पोरेट ऑफिस बिल्डिंग) के लिए सिल्वर रेटिंग प्राप्त किया है। भारत में बैंक के अन्य चार भवनों को ग्रीन बिल्डिंग रेटिंग प्राप्त हुई है।
- बीसीसी और बीएसटी के सभी वाशरूम में जल रहित मूत्रालय (कुल संख्या 120) स्थापित किए गए हैं, जिससे साल में लगभग सात लाख लीटर पानी की बचत हुई है। इसे चरणबद्ध तरीके से पूरे भारत में अन्य प्रशासनिक कार्यालयों में लागू किया जा रहा है।
- कार्पोरेट कार्यालय भवनों में वर्षा जल संग्रहण प्रणाली स्थापित की गई है।
- रिसाइकल पानी को बीसीसी परिसर में संगृहीत किया जा रहा है और वाशरूम में इस्तेमाल किया जा रहा है।
- ग्रामीण/अर्धशहरी क्षेत्रों में लगभग 175 शाखाएं सौर ऊर्जा पर चलाई जा रही हैं, जिससे बिजली की खपत और कार्बन डाइऑक्साइड उत्सर्जन में कमी आई है। हरित ऊर्जा/ नवीकरणीय/ सौर ऊर्जा का उपयोग करने के परिणामस्वरूप लगभग 2400 टन कार्बन डाइऑक्साइड उत्सर्जन कम हुआ।
- कार्पोरेट कार्यालय भवन, मुंबई में सभी बाउंड्री लाइट्स सौर ऊर्जा से संचालित होती हैं और सौर ट्री की मदद से नवीकरणीय ऊर्जा स्रोतों को अपनाया गया है।
- सभी घरेलू शाखाओं में ऊर्जा की कमी के लिए परिसर में एलईडी लाइटें लगाई गई हैं।
- बैंक के बीकेसी, मुंबई स्थित भवन में एक बड़े आकार का बायो-गैस संयंत्र (500 कि.ग्रा. गीले अपशिष्ट की क्षमता) स्थापित किया गया है, जो कुकिंग गैस का उत्पादन करता है जिसे बैंक के कैटीन और बगीचे/ लॉन में प्रयोग में लाया जाता है।

8. संस्था द्वारा अपशिष्ट प्रबंधन से संबंधित विवरण निम्नलिखित प्रारूप में प्रदान करें:

मानदंड	वित्त वर्ष 2022-23	वित्त वर्ष 2021-22
उत्पन्न कुल अपशिष्ट (मैट्रिक टन में)		
प्लास्टिक कचरा (ए)	11.87 मैट्रिक टन	12.45 मीट्रिक टन
ई-कचरा (बी)	4.851 मैट्रिक टन	5.258 मीट्रिक टन
जैव चिकित्सा अपशिष्ट (सी)	लागू नहीं	लागू नहीं
निर्माण और विध्वंस संबंधी अपशिष्ट (डी)	0.006 एमटी#	6.010 मीट्रिक टन
बैटरी संबंधी अपशिष्ट (ई)	500.62	पैन इंडिया के लिए डेटा उपलब्ध नहीं है

रेडियोधर्मी अपशिष्ट (एफ)	लागू नहीं	लागू नहीं
अन्य नुकसानदायक अपशिष्ट। कृपया निर्दिष्ट करें, यदि कोई हो। (जी)	0.0709 मीट्रिक टन	0.6550 मीट्रिक टन
जनरेट हुए अन्य गैर- नुकसानदायक अपशिष्ट (एच)। कृपया स्पष्ट करें, यदि कोई हो। (संघटन के अनुसार बेक-अप अर्थात् क्षेत्र से संबंधित सामग्री द्वारा)	पेपर – 20.50 मीट्रिक टन लकड़ी - 0.032 मीट्रिक टन धातु - 0.00064 मीट्रिक टन खाद्य - 40.383 मीट्रिक टन	पेपर - 21.18 एमटी लकड़ी - 0.150 मीट्रिक टन धातु - 0.00100 मीट्रिक टन खाद्य - 54.38 मीट्रिक टन
कुल (ए+बी + सी + डी + ई + एफ + जी + एच)	578.33 मीट्रिक टन	100.10 मीट्रिक टन (बैटरी संबंधी अपशिष्ट अतिरिक्त)
जनरेट हुए प्रत्येक श्रेणी के अपशिष्ट को रिसाइकल करने, पुनः उपयोग करने या रिकवरी के अन्य माध्यमों से पुनः प्राप्त किए गए कुल अपशिष्ट (मीट्रिक टन में)		
कचरे की श्रेणी		
(i) रिसाइकल किए गए	389404.6	483758.5
(ii) पुनः उपयोग में लाए गए	लागू नहीं	लागू नहीं
(iii) अन्य वसूली संबंधी कार्य	500.62	लागू नहीं
कुल		-
जनरेट हुए प्रत्येक श्रेणी के अपशिष्ट के लिए, रिसाइकल करने, पुनः उपयोग करने या रिकवरी के अन्य माध्यमों से पुनः प्राप्त किए गए कुल अपशिष्ट (मीट्रिक टन में)		
अपशिष्ट की श्रेणी		
(i) भस्मीकरण	लागू नहीं	लागू नहीं
(ii) लैंडफिलिंग	लागू नहीं	लागू नहीं
(iii) अन्य निपटान परिचालन	प्राधिकृत रिसाइकिलरों को ई-अपशिष्ट और बैटरी अपशिष्ट का निपटान किया गया	प्राधिकृत रिसाइकिलरों को ई-अपशिष्ट और बैटरी अपशिष्ट का निपटान किया गया
कुल		

#निर्माण अपशिष्ट में उल्लेखनीय अंतर होने का कारण वित्त वर्ष 2023 के दौरान बहुत कम निर्माण गतिविधि हो सकती है।

*नोट: उल्लेख करें कि क्या किसी बाहरी एजेंसी से कोई स्वतंत्र आकलन/ मूल्यांकन किया गया है/ आश्वासन दिया गया है? (हां/नहीं) यदि हां, तो उस बाहरी एजेंसी का नाम बताएं।

जवाब. नहीं।

9. अपने प्रतिष्ठान में अपनाई जाने वाली अपशिष्ट प्रबंधन प्रक्रियाओं का संक्षेप में वर्णन करें। अपने उत्पादों और प्रक्रियाओं में नुकसानदायक और जहरीले रसायनों के उपयोग को कम करने के लिए आपकी कंपनी द्वारा अपनाई गई रणनीति और ऐसे अपशिष्ट के प्रबंधन हेतु अपनाई गई प्रक्रियाओं का वर्णन करें।

जवाब.

क्रमांक	अपशिष्ट के प्रकार	संग्रहण, पृथक्करण और भंडारण	निपटान प्रणाली
गैर- नुकसानदायक अपशिष्ट			
1	कागज अपशिष्ट	अपशिष्ट को एकत्र कर इसे अलग-अलग करना। इसे किसी निर्धारित स्थान पर संग्रहीत करना।	अपशिष्ट का निपटान किसी ऐसी एजेंसी में करें जो इसे रिसाइकल करेगी। निपटान का रिकॉर्ड रखें।
2	लकड़ी अपशिष्ट	अपशिष्ट को एकत्र कर अलग-अलग करना।	अपशिष्ट का निपटान किसी ऐसी एजेंसी में करें जो इसे रिसाइकल करेगी। निपटान का रिकॉर्ड रखें।
3	धातु अपशिष्ट	अपशिष्ट को एकत्र कर अलग-अलग करना। इसे किसी निर्धारित स्थान पर स्टोर करना।	अपशिष्ट का निपटान किसी ऐसी एजेंसी में करें जो इसे रिसाइकल करेगी। निपटान का रिकॉर्ड रखें।
4	खाली प्लास्टिक की बोतलें	अपशिष्ट को एकत्र कर अलग-अलग करना। इसे किसी निर्धारित स्थान पर संग्रहीत करना।	अपशिष्ट का निपटान किसी ऐसी एजेंसी में करें जो इसे रिसाइकल करेगी। निपटान का रिकॉर्ड रखें।
5	खाद्य अपशिष्ट	अपशिष्ट को एकत्र कर इसे अलग-अलग करना।	जहां भी संभव हो, खाने के अपशिष्ट को खाद में परिवर्तित करें।
6	निर्माण और विध्वंस अपशिष्ट (सी एंड डी)	अपशिष्ट को एकत्र कर इसे अलग-अलग करना।	राज्य/स्थानीय कानूनी मानदंडों के अनुसार अपशिष्ट का निपटान करें। निपटान का रिकॉर्ड रखें।
नुकसानदायक अपशिष्ट			
7	प्रयोग योगी न हो ऐसा तेल	तेल को खाली ड्रम में एकत्र करना और इसे सुरक्षित रखना।	राज्य प्रदूषण नियंत्रण बोर्ड जहां भी लागू हो, द्वारा प्राधिकृत एजेंसी में तेल का निपटान करें।
बैटरी अपशिष्ट			
8	बैटरी संबंधी अपशिष्ट	बैटरियों को ठंडी और सूखी जगह पर रखें।	बैटरी को प्राधिकृत रिसाइकलर को भेजें और इसका रिकॉर्ड रखें।

10. यदि संस्था का परिचालन क्षेत्र में/ कार्यालय के आसपास ऐसे पारिस्थितिक रूप से संवेदनशील क्षेत्र । (जैसे राष्ट्रीय उद्यान, वन्यजीव अभ्यारण्य, बायोस्फीयर रिजर्व, आर्द्रभूमि, जैव विविधता हॉटस्पॉट, वन, तटीय विनियमन क्षेत्र आदि) में हैं, जहां पर्यावरणीय अनुमोदन/ मंजूरी की आवश्यकता है तो कृपया निम्नलिखित प्रारूप में स्पष्ट विवरण दें ।

क्र.सं.	परिचालन/ कार्यालय स्थल	परिचालन के प्रकार	क्या पर्यावरणीय अनुमोदन/ क्लीयरेंस शर्त का अनुपालन किया जा रहा है? (हाँ/नहीं) । यदि नहीं, तो इसके क्या कारण हैं और की गई सुधारात्मक कार्रवाई, यदि कोई हो।
	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं

11. चालू वित्त वर्ष में लागू कानूनों के आधार पर संस्था द्वारा की गई परियोजनाओं के पर्यावरणीय प्रभाव संबंधी आकलन का विवरण:

परियोजना के नाम एवं संक्षिप्त विवरण	ईआईए अधिसूचना संख्या	तारीख	क्या किसी स्वतंत्र बाह्य एजेंसी द्वारा संचालित किया जाता है (हां/ नहीं)	सार्वजनिक डोमेन में सूचित किए गए परिणाम (हां / नहीं)	प्रासंगिक वेब लिंक
लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं

12. क्या यह संस्था भारत में लागू पर्यावरणीय कानून/ विनियम/दिशानिर्देशों जैसे जल (प्रदूषण की रोकथाम और नियंत्रण) अधिनियम, वायु (प्रदूषण की रोकथाम और नियंत्रण) अधिनियम, पर्यावरण संरक्षण अधिनियम और इसमें निहित अन्य नियमों का अनुपालन करती है ? (हाँ/ नहीं) । यदि नहीं, तो ऐसे सभी गैर-अनुपालन संबंधी विवरण निम्नलिखित प्रारूप में उपलब्ध कराएं:

जवाब. जी हाँ।

क्र. सं.	उस कानून/ विनियम/ दिशानिर्देश को दर्शाएं जिनका अनुपालन नहीं किया गया था	गैर-अनुपालन संबंधी विवरण प्रदान करें	पर्यावरण नियंत्रण बोर्ड या न्यायालय जैसी विनियामक एजेंसियों द्वारा लगाया गया कोई भी जुर्माना / दंड / की गई कार्रवाई	की गई सुधारात्मक कार्रवाई, यदि कोई हो
	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं

लीडरशिप संकेतक

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

मानदंड	वित्त वर्ष 22-23	वित्त वर्ष 21-22
नवीकरणीय स्रोतों से		
कुल बिजली की खपत (ए)	5985880000000जे	284000000000जे
कुल ईंधन की खपत (बी)	लागू नहीं	लागू नहीं
अन्य स्रोतों से ऊर्जा की खपत (सी)	लागू नहीं	लागू नहीं
नवीकरणीय स्रोतों से खपत हुई कुल ऊर्जा (ए+बी+सी)	5985.88 जीजे	2840.00 जीजे
गैर-नवीकरणीय स्रोतों से		
कुल बिजली की खपत (डी)	75220410000000 जे	529365790000000 जे
कुल ईंधन की खपत (ई)	75632990000000 जे	67892220000000 जे
अन्य स्रोतों से ऊर्जा की खपत (एफ)	लागू नहीं	लागू नहीं
गैर-नवीकरणीय स्रोतों से खपत हुई कुल ऊर्जा (डी+ई+एफ)	8278534000000 जे	5972580100000 जे

* नोट: उल्लेख करें कि क्या किसी बाहरी एजेंसी से कोई स्वतंत्र आकलन/मूल्यांकन किया गया है/ कोई आश्वासन दिया गया है? (हां/नहीं) यदि हां, तो उस बाहरी एजेंसी का नाम बताएं।

जवाब. नहीं।

2. डिस्चार्ज किए गए पानी से संबंधित निम्नलिखित विवरण प्रदान करें (लागू नहीं)

मानदंड	वित्त वर्ष 22-23	वित्त वर्ष 21-22
गंतव्य स्थान और उपाय के स्तर से जल स्राव (किलोलीटर में)		
(i) सतही जल के लिए	0	0
- कोई उपाय नहीं किया गया	0	0
- उपाय के साथ – कृपया उपाय का स्तर निर्दिष्ट करें	0	0
(ii) भू-जल के लिए	0	0
- कोई उपाय नहीं किया गया	0	0
- उपाय के साथ - कृपया उपाय का स्तर निर्दिष्ट करें	0	0
(iii) समुद्री जल के लिए	0	0
- कोई उपाय नहीं किया गया	0	0
- उपाय के साथ – कृपया उपाय का स्तर निर्दिष्ट करें	0	0
(iv) तीसरे पक्ष को भेजे गए	0	0
- कोई उपाय नहीं किया गया	0	0

- उपाय के साथ - कृपया उपाय का स्तर निर्दिष्ट करें	0	0
(v) अन्य	0	0
- कोई उपाय नहीं किया गया	0	0
- उपाय के साथ - कृपया उपाय का स्तर स्पष्ट करें	0	0
कुल जल स्राव की मात्रा (किलोलीटर में)	0	0

* नोट: उल्लेख करें कि क्या किसी बाहरी एजेंसी से कोई स्वतंत्र आकलन/मूल्यांकन किया गया है/ कोई आश्वासन दिया गया है? (हां/नहीं) यदि हां, तो उस बाहरी एजेंसी का नाम बताएं।

जवाब. नहीं।

3. जल की कमी वाले क्षेत्रों में निकाला गया जल, तीव्रता और उसका स्राव (किलोलीटर में): जल की कमी वाले क्षेत्रों में स्थित प्रत्येक सुविधा/ संयंत्रों के लिए निम्नलिखित जानकारी प्रदान करें: (डेटा उपलब्ध नहीं है)
- क्षेत्र का नाम
 - परिचालन का स्वरूप
 - निम्नलिखित प्रारूप में निकाला गया जल, उपभोक्ता और स्राव:

मानदंड	वित्त वर्ष 22-23	वित्त वर्ष 21-22
विभिन्न स्रोतों द्वारा निकाला गया जल (किलोलीटर में)		
(i) सतही जल	0	0
(ii) भू-जल	0	0
(iii) अन्य पक्ष से प्राप्त जल (बोतल बंद जल)	0	0
(iv) समुद्री जल / विलवणीकृत जल	0	0
(v) अन्य	0	0
निकाले गए जल की कुल मात्रा (किलोलीटर में)	0	0
जल उपभोग की कुल मात्रा (किलोलीटर में)	0	0
टर्नओवर के प्रति रुपये के सापेक्ष जल की तीव्रता (इंटेंसिटी) (जल उपभोग/ टर्नओवर)	0	0
जल की तीव्रता (वैकल्पिक) - संस्था द्वारा संबंधित मीट्रिक का चयन किया जा सकता है।	0	0
गंतव्य एवं उपाय के स्तर के अनुसार जल स्राव (किलोलीटर में)		
(i) सतही जल में	0	0
- कोई उपाय नहीं	0	0
- उपाय के साथ - कृपया उपाय का स्तर स्पष्ट करें	0	0
(ii) भू-जल में	0	0

- कोई उपाय नहीं	0	0
- उपाय के साथ - कृपया उपाय का स्तर स्पष्ट करें	0	0
(iii) समुद्री जल में	0	0
-कोई उपाय नहीं	0	0
-उपाय के साथ - कृपया उपाय का स्तर स्पष्ट करें	0	0
(iv) थर्ड पार्टी को भेजा गया	0	0
- कोई उपाय नहीं	0	0
-उपाय के साथ - कृपया उपाय का स्तर स्पष्ट करें	0	0
(v) अन्य	0	0
- कोई उपाय नहीं	0	0
-उपाय के साथ - कृपया उपाय का स्तर स्पष्ट करें	0	0
जल स्राव की मात्रा (किलोलीटर में)	0	0

* नोट: यदि किसी बाह्य एजेंसी द्वारा कोई स्वतंत्र आकलन/ मूल्यांकन/ आश्वासन दिया गया है तो उसे सूचित करें? (हां/नहीं) यदि हां, तो बाह्य एजेंसी का नाम।

जवाब : जी नहीं

4. कृपया निम्नलिखित प्रारूप में कुल स्कोप 3 इमिशन एवं इसकी तीव्रता का विवरण प्रदान करें: (अखिल भारतीय आंकड़े उपलब्ध नहीं)

मानदंड	इकाई	वित्त वर्ष 22-23	वित्त वर्ष 21-22
कुल स्कोप 3 उत्सर्जन (जीएचजी को सीओ ₂ , सीएच ₄ , एन ₂ ओ, एचएफसी, पीएफसी, एसएफ ₆ , एनएफ ₃ , यदि उपलब्ध हो)	मेट्रिक टन सीओ ₂ के समतुल्य	0	0
कुल स्कोप 3 इमिशन का प्रति रुपया टर्नओवर		0	0
कुल स्कोप 3 इमिशन तीव्रता (वैकल्पिक) - संस्था द्वारा संबंधित मीट्रिक का चयन किया जा सकता है			

* नोट: यदि किसी बाह्य एजेंसी द्वारा कोई स्वतंत्र आकलन/ मूल्यांकन/ आश्वासन दिया गया है तो उसे सूचित करें? (हां/नहीं) यदि हां, तो बाह्य एजेंसी का नाम।

जवाब : जी नहीं

5. उपर्युक्त आवश्यक संकेतकों के प्रश्न 10 में रिपोर्ट किए गए पारिस्थितिक रूप से संवेदनशील क्षेत्रों के संबंध में रोकथाम एवं उपचारात्मक गतिविधियों के साथ-साथ ऐसे क्षेत्रों में जैव विविधता पर संस्था के महत्वपूर्ण प्रत्यक्ष एवं अप्रत्यक्ष रूप से प्रभाव का विवरण प्रदान करें।

जवाब : यह प्रश्न बैंक पर लागू नहीं होता है क्योंकि भारत के पारिस्थितिक रूप से संवेदनशील क्षेत्रों में कोई कार्यालय/ शाखाएं कार्यरत नहीं हैं।

6. यदि संस्था ने संसाधन दक्षता में सुधार करने के लिए या उत्सर्जन/ दूषित स्राव/ अपशिष्ट उत्पन्न होने के कारण होने वाले प्रभावों को कम करने हेतु कोई विशिष्ट पहल की है या नवोन्मेषी प्रौद्योगिकी या समाधान का उपयोग किया है, तो कृपया निम्नलिखित प्रारूप के अनुसार इस तरह के प्रयासों के साथ-साथ परिणाम का विवरण भी प्रदान करें:

क्रम संख्या	की गई पहल	इस पहल का विवरण (वेब-लिंक, यदि कोई हो, संक्षिप्त रूप में उपलब्ध कराया जा सकता है)	पहल का परिणाम
1	निर्जल मूत्रालय		जल संरक्षण
2	कागज रहित (पेपरलैस) ऑफिस पहल	वार्षिक रिपोर्ट वित्त वर्ष 23 का संदर्भ ग्रहण करें। (www.bankofbaroda.in)	जल एवं वृक्षों को बचाना
3	175 से अधिक शाखाओं में सोलर पैनलों को लगाना	वार्षिक रिपोर्ट वित्त वर्ष 23 का संदर्भ ग्रहण करें। (www.bankofbaroda.in)	हरित ऊर्जा/ नवीकरणीय/ सौर ऊर्जा का उपयोग करने के परिणामस्वरूप कुल 2400 टन कार्बन डाइऑक्साइड उत्सर्जन कम हुआ है।

7. क्या संस्था के पास व्यवसाय निरंतरता एवं आपदा प्रबंधन योजना है? 100 शब्दों/ वेब लिंक में विवरण दें।

जवाब : जी हां, बैंक के पास आपदा प्रबंधन योजना है जो व्यावसायिक निरंतरता योजना का हिस्सा है जिसे जोखिम विभाग द्वारा तैयार एवं संचालित किया गया है। बैंक के पास सुपरिभाषित व्यापक मूल्य शृंखला, सहनीय सीमा सहित प्रभाव श्रेणी भी है। प्रत्येक उत्पाद श्रेणी के लिए मूल्य शृंखला भी है। बैंक ने सभी विभागों के लिए व्यवसाय प्रभाव विश्लेषण (बीआईए) और जोखिम मूल्यांकन (आरए) भी किया है। इसके अतिरिक्त, बैंक के पास बोर्ड द्वारा अनुमोदित प्रतिभूति सारांश है जो चुनौतियों का सामना करने के लिए विभिन्न आपदा और मानक परिचालन प्रक्रियाओं को परिभाषित करता है।

8. संस्था के वैल्यू चेन से उत्पन्न पर्यावरण के लिए किसी भी महत्वपूर्ण प्रतिकूल प्रभाव को दर्शाएं। क्या संस्था द्वारा इसे कम करने या अनुकूल बनाने के लिए कौन से उपाय किए गए हैं।

जवाब : वर्तमान में, बैंक के वैल्यू चेन भागीदारों से उत्पन्न होने वाले किसी महत्वपूर्ण प्रभाव के बारे में सूचित नहीं किया गया है।

9. वैल्यू चेन भागीदारों का प्रतिशत (ऐसे भागीदारों के साथ किए गए व्यवसायिक राशि के आधार पर) जिनका पर्यावरणीय प्रभाव संबंधी मूल्यांकन किया गया था।

जवाब : बैंक ने मूल्य श्रृंखला भागीदारों के लिए कोई मूल्यांकन नहीं किया है।

सिद्धांत 7: ऐसे व्यवसाय जो सार्वजनिक और विनियामक पॉलिसी को प्रभावित करते हैं उन्हें जिम्मेदारी और पारदर्शिता के साथ किया जाना चाहिए।

अनिवार्य संकेतक

1.ए. व्यापार एवं उद्योग चेम्बर/ एसोसिएशन के साथ संबद्धताओं की संख्या

जवाब: 10

बी. शीर्ष 10 सिद्धांतों एवं उद्योग चैंबरों/ एसोसिएशनों की सूची (ऐसे निकाय के कुल सदस्यों के आधार पर निर्धारित) जो संस्था व्यापार एवं उद्योग चैंबरों/एसोसिएशनों की पहुंच (राज्य/राष्ट्रीय) की सदस्य/संबद्ध है।

क्रम. संख्या	व्यापार एवं उद्योग चैंबर/ एसोसिएशन के नाम	व्यापार एवं उद्योग चैंबर/ एसोसिएशन का दायरा (राज्य/राष्ट्रीय)
1	फॉरेक्स एसोसिएशन ऑफ इंडिया	राष्ट्रीय
2	भारतीय विदेशी मुद्रा व्यापारी संघ (फेडाई)	राष्ट्रीय
3	भारतीय प्राथमिक व्यापारी संघ	राष्ट्रीय
4	भारतीय बैंक संघ (आईबीए)	राष्ट्रीय
5	भारतीय नियत आय मुद्रा बाजार और व्युत्पत्ति संघ (एफआईएमएमडीए)	राष्ट्रीय
6	भारतीय बैंकिंग और वित्त संस्थान (आईआईबीएफ)	राष्ट्रीय
7	बैंकिंग कार्मिक चयन संस्थान (आईबीपीएस)	राष्ट्रीय
8	राष्ट्रीय बैंक प्रबंधन संस्थान (एनआईबीएम)	राष्ट्रीय
9	उच्चस्तरीय वित्तीय अनुसंधान तथा अध्ययन केंद्र (सीएएफआरएएल)	राष्ट्रीय
10	यूबीएफ – यूई बैंक	अंतर्राष्ट्रीय

2. विनियामक प्राधिकारियों से प्राप्त प्रतिकूल आदेशों के आधार पर संस्था द्वारा गैर-प्रतिस्पर्धी आचरण से संबंधित किसी भी मामले में की गई या चल रही सुधारात्मक कार्रवाई का विवरण प्रदान करें।

प्राधिकारी का नाम	मामले का संक्षिप्त विवरण	की गई सुधारात्मक कार्रवाई
0	0	0

लीडरशिप संकेतक

1. संस्था द्वारा समर्थित पब्लिक पॉलिसियों की स्थिति का विवरण

क्र.सं.	समर्थित पब्लिक पॉलिसी	ऐसे समर्थन के लिए अपनाए गए तरीके	क्या यह जानकारी पब्लिक डोमेन में उपलब्ध है? (हां/नहीं)	निदेशक मंडल द्वारा समीक्षा की आवधिकता (वार्षिक/छमाही/तिमाही/अन्य-कृपया विनिर्दिष्ट करें)	वेब लिंक, यदि उपलब्ध हो
लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं

देश के सर्वश्रेष्ठ वाणिज्यिक बैंकों में से एक होने के नाते बैंक विशेष रूप से बैंकिंग उद्योग के परिचालनों और विनियमन को शासित करने वाली नीति, मौद्रिक नीति, वित्तीय समावेशन संबंधी नीति एवं बैंकिंग उद्योग के स्थिर विकास की नीतियां तैयार करने वाले नीति निर्धारकों एवं नीति निर्धारक संगठनों के साथ मिलकर कार्य करता है।

सिद्धांत 8: व्यवसाय से समावेशी वृद्धि एवं समुचित विकास को बल मिलना चाहिए

अनिवार्य संकेतक

1. चालू वित्त वर्ष में लागू कानूनों के आधार पर संस्था द्वारा की गई परियोजनाओं के सामाजिक प्रभाव संबंधी आकलन (एसआईए) को विवरण:

परियोजना का नाम एवं संक्षिप्त विवरण	एसआईए अधिसूचना सं.	अधिसूचना की तारीख	क्या किसी स्वतंत्र बाह्य एजेंसी द्वारा संचालित किया जाता है (हां/नहीं)	सार्वजनिक डोमेन में परिणाम जारी किए गए (हां/नहीं)	संबंधित वेब लिंक
ग्रामीण स्वरोजगार प्रशिक्षण संस्थान (आरसेटी)	लागू नहीं	मई-जून 2021	हां	हां	http://www.nacer.in

2. आपकी संस्था द्वारा जिन परियोजना (परियोजनाओं) का पुनर्वासन और पुनर्व्यस्थापन (आर एंड आर) किया जा रहा है, से संबंधित जानकारी निम्नलिखित प्रारूप में प्रदान करें:

क्र.स.	परियोजना का नाम जिसका आर एंड आर जारी है	राज्य	जिला	परियोजना से प्रभावित परिवारों की संख्या (पीएएफ)	आर एंड आर द्वारा कवर किए गए पीएएफ का%	वित्त वर्ष में पीएएफ को प्रदत्त की गई राशि (भारतीय रूपये में)
	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं

3. समुदाय की शिकायतों को प्राप्त करने एवं उनका निस्तारण करने संबंधी तंत्र का विवरण दें।

जवाब: यदि बैंक के किसी ग्राहक को बैंक ऑफ़ बड़ौदा के सीएसआर के बारे में कोई शिकायत है तो उनसे अनुरोध है कि वे इस मामले के समाधान के लिए संबंधित शाखा प्रबंधक से संपर्क करें।

स्तर	एस्केलेशन	विवरण
	ऑनलाइन शिकायत एसपीजीआरएस (सीबेल सीआरएम)	वैकल्पिक रूप से ग्राहक शिकायत को ऑनलाइन दर्ज कर सकते हैं जिसके लिए हमारे बैंक की वेबसाइट के होमपेज पर एक "ऑनलाइन शिकायत (एसपीजीआरएस)" आइकन उपलब्ध कराया गया है। एसपीजीआरएस में शिकायत दर्ज करने के बाद सिस्टम द्वारा पावती स्वरूप और शिकायत की प्रगति को ट्रैक करने हेतु भी एक "ट्रैकर आईडी" उपलब्ध करायी जाती है। शिकायतकर्ता को इस "ट्रैकर आईडी" संदर्भ को संरक्षित रखना होगा। ऑनलाइन शिकायत फॉर्म भरने के लिए यहां क्लिक करें bobcrm.bankofbaroda.co.in/onlinecomplaint/frmMain.aspx?source=WEBSITE&sid=&id=
स्तर-1	क्षेत्रीय स्तर	यदि ग्राहक की संतुष्टि के अनुरूप शिकायत का निस्तारण नहीं होता है तो मामले को संबंधित क्षेत्रीय प्रबंधक के समक्ष प्रस्तुत किया जा सकता है जिनके नाम, पते एवं अन्य विवरण निम्नलिखित लिंक पर क्लिक करके प्राप्त किए जा सकते हैं। bobcrm.bankofbaroda.co.in/onlinecomplaint/frmMain.aspx?source=WEBSITE&sid=&id=
स्तर -2	अंचल स्तर	यदि किसी शिकायत का अभी तक निवारण नहीं किया गया है तो इस मामले को अगले स्तर पर अर्थात् संबंधित अंचल प्रबंधक के संज्ञान में लाया जाएगा।

स्तर -3	नोडल कार्यालय स्तर	यदि शिकायतकर्ता अभी भी प्राप्त प्रतिउत्तर से असंतुष्ट महसूस करता है, तो वे निम्नलिखित पते पर मामले की पूरी जानकारी देते हुए प्रधान कार्यालय में ग्राहकों की शिकायतों के निस्तारण के लिए नामित बैंक के प्रधान नोडल अधिकारी को शिकायत भेज सकते हैं: महाप्रबंधक (परिचालन एवं सेवाएं) बैंक ऑफ़ बड़ौदा, प्रधान कार्यालय, बड़ौदा भवन, आरसी दत्त रोड, अलकापुरी, बड़ौदा - 390007, (गुजरात) भारत टेलीफोन: (0265) 231-6792 ईमेल : gm.ops.ho@bankofbaroda.com
-	बाह्य एजेंसियां	इसके बाद भी, यदि वे संतुष्ट नहीं हैं तो वे निम्नलिखित से सहायता लेने के लिए स्वतंत्र हैं। भारतीय रिज़र्व बैंक लोकपाल योजना 2006 के अंतर्गत राज्यों की राजधानियों में स्थित बैंकिंग लोकपाल

4. आपूर्तिकर्ताओं से प्राप्त इनपुट सामग्री का प्रतिशत (कुल इनपुट मूल्य के अनुसार इनपुट): (लागू नहीं)

	वित्त वर्ष 22-23	वित्त वर्ष 21-22
एमएसएमई/लघु उत्पादकों से सीधे प्राप्त	0	0
जिले में और आस-पास के जिलों से सीधे प्राप्त	0	0

लीडरशिप संकेतक

1. सामाजिक प्रभाव के आकलन में पहचाने गए किसी भी नकारात्मक सामाजिक प्रभाव को कम करने के लिए की गई कार्रवाइयों का विवरण प्रदान करें (संदर्भ: उपर्युक्त अनिवार्य संकेतकों का प्रश्न सं.1):

पहचाने गए नकारात्मक सामाजिक प्रभाव का विवरण	की गई सुधारात्मक कार्रवाई
शून्य	लागू

2. सरकारी निकायों द्वारा यथा निर्धारित नामित आकांक्षी जिलों में आपकी संस्था द्वारा शुरू की गई सीएसआर परियोजनाओं से संबंधित निम्नलिखित जानकारी प्रदान करें:

क्र.सं.	राज्य	आकांक्षी जिला	खर्च की गई राशि (लाख में)
1.	बिहार	सीतामढ़ी	20.99
2.	गुजरात	दाहोद	19.71
3.	गुजरात	नर्मदा	20.78

4.	उत्तर प्रदेश	फतेहपुर	24.90
5.	उत्तराखंड	उधमसिंह नगर	19.06
6.	राजस्थान	जैसलमेर (कक्षा 10 एवं 12 की शीर्ष स्थान प्राप्त करने वाली बालिकाओं को छात्रवृत्ति)	0.48
7.	राजस्थान	बारां (कक्षा 10 एवं 12 की शीर्ष स्थान प्राप्त करने वाली बालिकाओं को छात्रवृत्ति)	0.60
8.	गुजरात	नर्मदा (कक्षा 10 और 12 की बालिकाओं को छात्रवृत्ति)	0.42
9.	गुजरात	दाहोद (कक्षा 10 एवं 12 की शीर्ष स्थान प्राप्त करने वाली बालिकाओं को छात्रवृत्ति)	0.45
10.	छत्तीसगढ़	राजनांदगांव (कक्षा 10 एवं 12 की शीर्ष स्थान प्राप्त करने वाली बालिकाओं को छात्रवृत्ति)	39.39

3. ए) क्या आपके पास कोई ऐसी निर्धारित खरीद नीति है जिसके अनुसार आप मार्जिनलाइज्ड/ बुलनरेबल समूहों में शामिल आपूर्तिकर्ताओं से खरीद को प्राथमिकता देते हैं? (हां/ नहीं)

जवाब: जी हां, बैंक केंद्रीय सतर्कता आयोग (सीवीसी) के दिशानिर्देशों का पालन करता है जिसका आधार व्यापक है और यह किसी भी समूह के साथ भेदभाव नहीं करते हैं तथा निष्पक्ष एवं पारदर्शी तरीके से निविदा प्रक्रिया को पूरा करना सुनिश्चित करते हैं। इसके अलावा, बैंक भी जेम पोर्टल से वस्तुओं एवं सेवाओं की खरीद करता है। (सरकारी ई-मार्केटप्लेस - विभिन्न सरकारी विभागों/ संगठनों/ पीएसयू द्वारा आवश्यक सामान्य उपयोग की वस्तुओं एवं सेवाओं की ऑनलाइन खरीद की सुविधा प्रदान करता है। जेम का उद्देश्य सार्वजनिक खरीद में पारदर्शिता, दक्षता एवं गति को बढ़ाना है। सरकारी उपयोगकर्ताओं द्वारा जेम के माध्यम से खरीद को प्राधिकृत किया गया है और इसे वित्त मंत्रालय द्वारा सामान्य वित्तीय नियमावली, 2017 में एक नए नियम संख्या 149 को जोड़कर अनिवार्य बनाया गया है।

(बी) आप किस मार्जिनलाइज्ड/ बुलनरेबल समूह से खरीदी करते हैं?

जवाब: जी हां, बैंक केंद्रीय सतर्कता आयोग (सीवीसी) के दिशानिर्देशों का पालन करता है जिसका आधार व्यापक है और यह किसी भी समूह के साथ भेदभाव नहीं करते हैं तथा निष्पक्ष एवं पारदर्शी तरीके से निविदा प्रक्रिया को पूरा करना सुनिश्चित करते हैं। इसके अलावा, बैंक भी जेम पोर्टल से वस्तुओं एवं सेवाओं की खरीद करता है। (सरकारी ई-मार्केटप्लेस - विभिन्न सरकारी विभागों/ संगठनों/ पीएसयू द्वारा आवश्यक सामान्य उपयोग की वस्तुओं एवं सेवाओं की ऑनलाइन खरीद की सुविधा प्रदान करता है। जेम का उद्देश्य सार्वजनिक खरीद में पारदर्शिता, दक्षता एवं गति को बढ़ाना है। सरकारी उपयोगकर्ताओं द्वारा जेम के माध्यम से खरीद को प्राधिकृत किया गया है और इसे वित्त मंत्रालय द्वारा सामान्य वित्तीय नियमावली, 2017 में एक नए नियम संख्या 149 को जोड़कर अनिवार्य बनाया गया है।

सी) कुल खरीद (मूल्य के अनुसार) का यह कितना प्रतिशत होता है?

जवाब: जी हां, बैंक केंद्रीय सतर्कता आयोग (सीवीसी) के दिशानिर्देशों का पालन करता है जिसका आधार व्यापक है और यह किसी भी समूह के साथ भेदभाव नहीं करते हैं तथा निष्पक्ष एवं पारदर्शी तरीके से निविदा प्रक्रिया को पूरा करना सुनिश्चित करते हैं। इसके अलावा, बैंक भी जेम पोर्टल से वस्तुओं एवं सेवाओं की खरीद करता है। (सरकारी ई-मार्केटप्लेस - विभिन्न सरकारी विभागों/ संगठनों/ पीएसयू द्वारा आवश्यक सामान्य उपयोग की वस्तुओं एवं सेवाओं की ऑनलाइन खरीद की सुविधा प्रदान करता है। जेम का उद्देश्य सार्वजनिक खरीद में पारदर्शिता, दक्षता एवं गति को बढ़ाना है। सरकारी उपयोगकर्ताओं द्वारा जेम के माध्यम से खरीद को प्राधिकृत किया गया है और इसे वित्त मंत्रालय द्वारा सामान्य वित्तीय नियमावली, 2017 में एक नए नियम संख्या 149 को जोड़कर अनिवार्य बनाया गया है।

4. ट्रेडिशनल नॉलेज के आधार पर (चालू वित्त वर्ष में) आपकी संस्था के स्वामित्व वाली या अधिग्रहित इंटलेक्चुअल प्रॉपर्टी से व्युत्पन्न और साझा किए गए लाभों का विवरण

क्र.सं.	ट्रेडिशनल नॉलेज पर आधारित इंटलेक्चुअल प्रॉपर्टी	निजी /अधिग्रहीत (हां/नहीं)	लाभ साझा किए गए (हां/नहीं)	लाभ शेयर की गणना का आधार
लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं

5. इंटलेक्चुअल प्रॉपर्टी से संबंधित ऐसे विवाद जिसमें ट्रेडिशनल नॉलेज का उपयोग शामिल है, में किसी भी प्रतिकूल आदेश के आधार पर की गई या की जा रही सुधारात्मक कार्रवाई का विवरण।

प्राधिकारी का नाम	मामले का संक्षिप्त विवरण	की गई सुधारात्मक कार्रवाई
लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं

6. सीएसआर परियोजनाओं के लाभार्थियों का विवरण:

क्र. सं.	सीएसआर परियोजना	सीएसआर परियोजनाओं से लाभान्वित व्यक्तियों की संख्या	मार्जिनलइज्ड एवं बलनरेबल समूहों के लाभार्थियों का%
1	सत्यमंगलम बाघ संरक्षण फाउंडेशन, तमिलनाडु ट्रस्ट को दान	0	लागू नहीं
2	गरीब परिवारों के पात्र विद्यार्थियों को वित्तीय सहायता प्रदान करने के लिए विश्व प्रकाश मिशन एनजीओ को दान	47	100%
3	आंध्र प्रदेश के मंगलगिरी टाउन में दो वितरण वाहनों की खरीद के लिए अक्षय पात्र फाउंडेशन को दान	50000	100%

4	उत्तर प्रदेश के गौतम बुद्ध नगर जिले में 11 स्थानों पर 36 सीसीटीवी कैमरों के संस्थापन के लिए जीएनआईडीए को दान	0	लागू नहीं
5	बाल्यावस्था कैंसर के उपचार के लिए आरोह 'गिविंग होप' एनजीओ को उनकी चिकित्सा सहायता परियोजना के लिए दान	48	100%
6	वृक्षारोपण नमूने के लिए संकल्प तरू फाउंडेशन को दान	303	लागू नहीं
7	आरसेटी एवं एफएलसी की गतिविधियों को संचालित करने के लिए बीएसवीएस ट्रस्ट को वित्तपोषण	438521	89.16% (महिला) 43.74% (एससी/एसटी) आरसेटी द्वारा महिला और एससी/एसटी लाभार्थियों को प्रशिक्षित किया गया है।

सिद्धांत 9 व्यवसाय को जिम्मेदारी से अपने उपभोक्ताओं से जोड़ कर उनको महत्व दिया जाना चाहिए

अनिवार्य संकेतक

1. उपभोक्ता शिकायतों एवं फीडबैक को प्राप्त करने और उस पर कार्रवाई करने के लिए स्थापित तंत्र का वर्णन करें।

जवाब: बैंक ने ग्राहक शिकायतों के निवारण के लिए प्रभावी शिकायत निवारण प्रणाली तैयार की है। शिकायतकर्ता शाखा, संपर्क केंद्र, वेब पोर्टल, ई-मेल, पत्र, नेट बैंकिंग या किसी भी अन्य उपलब्ध चैनल के माध्यम से बैंक में अपनी शिकायत दर्ज करा सकते हैं। बैंक के पोर्टल पर उपलब्ध शिकायत प्रबंधन प्रणाली को शिकायत के संपूर्ण निस्तारण के लिए शिकायत के स्वरूप के आधार पर अपेक्षित सभी अनिवार्य जानकारी को एकत्र करने हेतु अच्छी तरह डिजाइन किया गया है। शिकायत दर्ज होने के बाद शिकायतकर्ता को एसएमएस एवं ई-मेल के माध्यम से निस्तारण की अपेक्षित तारीख के साथ एक विशिष्ट ट्रैकर आईडी भेजी जाती है। शिकायतकर्ता शिकायत दर्ज कर सकते हैं, दस्तावेज संलग्न कर सकते हैं, शिकायत को ट्रैक कर सकते हैं, शिकायत के निस्तारण को देख सकते हैं, निस्तारण प्रक्रिया पर अपना अभिमत दे सकते हैं, और शिकायत को पुनः खोल सकते हैं।

शिकायत दर्ज करने, उसके निस्तारण, प्रभावी निगरानी, शिकायतों की ट्रैकिंग (डिजिटल एवं गैर डिजिटल) हेतु सभी शिकायतों के लिए एकल रिपोर्टिंग उपलब्ध कराने हेतु सीबेल सीआरएम शिकायत मॉड्यूल को विकसित किया गया है। सीबेल सीआरएम में पंजीकृत होने के बाद शिकायतों को पूर्व-निर्धारित समय-सीमा के भीतर निस्तारण के लिए शिकायत की श्रेणी के आधार पर पूर्व-निर्धारित निस्तारणकर्ता समूह को मैप किया जाता है। निर्धारित निस्तारणकर्ता समूह शिकायतों के सर्वोत्तम उचित निस्तारण के साथ निस्तारित करने का प्रयास करते हैं।

शिकायत के निस्तारण के बाद ग्राहक को तदनुसार एसएमएस/ ई-मेल के माध्यम से सूचित किया जाता है। शिकायतकर्ता वेब पोर्टल, शाखा में जाकर या संपर्क केंद्र से संपर्क कर निस्तारण की स्थिति देख/जान सकते

हैं। शिकायतकर्ता निस्तारण प्रक्रिया/ गुणवत्ता पर अपना अभिमत दे सकते हैं। शिकायत को पुनःखोलने का प्रावधान उपलब्ध है। पुनःखोले गए शिकायत को उच्च स्तरीय की जांच तथा निस्तारणकर्ता समूह द्वारा दिए गए समाधान की समीक्षा के लिए अगले स्तर के प्राधिकारी को मैप किया जाता है।

2. सभी उत्पादों/ सेवाओं से प्राप्त टर्नओवर के प्रतिशत के रूप में उत्पादों और/ सेवाओं का टर्नओवर जो निम्नलिखित के बारे में जानकारी प्रदान करता है:

	कुल टर्नओवर के प्रतिशत के रूप में
उत्पाद के लिए प्रासंगिक पर्यावरणीय एवं सामाजिक मानदंड	लागू नहीं
सुरक्षित एवं जिम्मेदारीपूर्ण उपयोग	100%*
रिसाइकलिंग और/या सुरक्षित निपटान	लागू नहीं

खाता खोलने पर ग्राहकों को उपलब्ध कराए जाने वाले वेलकम किट में सूचनाप्रद सामग्री जैसे स्मार्ट बैंकिंग बुकलेट, प्रतिबद्धता संहिता तथा नियम एवं शर्तें शामिल हैं।

3. निम्नलिखित के संबंध में उपभोक्ता शिकायतों की संख्या है:

	वित्त वर्ष 2022-23		टिप्पणी	वित्त वर्ष 2021-22		टिप्पणी
	वर्ष के दौरान प्राप्त	वर्ष के अंत में लंबित शिकायतें		वर्ष के दौरान प्राप्त	वर्ष के अंत में लंबित शिकायतें	
डेटा निजता	0	0	शून्य	0	0	शून्य
विज्ञापन	0	0	शून्य	0	0	शून्य
साइबर सुरक्षा	0	0	शून्य	0	0	शून्य
अनिवार्य सेवाओं की डिलीवरी	0	0	शून्य	0	0	शून्य
प्रतिबंधित व्यापार पद्धति	लागू नहीं	0	शून्य	0	0	शून्य
अनुचित व्यापार पद्धति						
अन्य*	957938	44916	शून्य	863867	18429	शून्य

*(डी एवं डी+1 में निस्तारित की गई शिकायतों को शामिल नहीं किया गया है) इसमें बैंक को प्राप्त सभी शिकायतें शामिल हैं।

4. सुरक्षा मामलों के कारण उत्पाद वापस लिए जाने संबंधी घटनाओं का विवरण: (लागू नहीं)

	संख्या	वापस लिए जाने को कारण
स्वैच्छिक रूप से वापस लिए गए	0	0

दवाब में वापस लिए गए	0	0
----------------------	---	---

5. क्या इस संस्था में साइबर सुरक्षा एवं डेटा गोपनीयता से संबंधित जोखिमों के लिए कोई फ्रेमवर्क/पॉलिसी है? (हां/नहीं) यदि उपलब्ध हो, तो इस पॉलिसी का वेब लिंक प्रदान करें।

जवाब: जी हां, बैंक में निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित सूचना सुरक्षा तथा साइबर सुरक्षा पॉलिसी उपलब्ध है, ये पॉलिसी वर्गीकृत हैं अतः कर्मचारियों के लिए सुलभ हैं और बैंक के इंटरनेट पोर्टल पर भी उपलब्ध हैं। बैंक में साइबर सुरक्षा पॉलिसी उपलब्ध है और 'सूचना संबंधी गोपनीयता' से संबंधित दिशानिर्देश बैंक की सूचना सुरक्षा पॉलिसी में दिए गए हैं। उपर्युक्त पॉलिसी अर्थात् साइबर सुरक्षा पॉलिसी एवं सूचना सुरक्षा पॉलिसी बैंक के सूचना सुरक्षा विभाग द्वारा प्रकाशित की जाती हैं।

6. विज्ञापन से संबंधित मामलों पर की गई या की जा रही सुधारात्मक कार्रवाई और अनिवार्य सेवाओं की डिलीवरी; साइबर सुरक्षा और ग्राहकों के डेटा संबंधी गोपनीयता; उत्पाद वापस लिए जाने संबंधी घटनाओं की पुनरावृत्ति; उत्पादों/ सेवाओं की सुरक्षा पर विनियामक प्राधिकारियों द्वारा लगाए गए जुर्माने/ की गई कार्रवाई संबंधी विवरण प्रदान करें।

जवाब: ऐसी कोई घटना नहीं हुई है, अतः सुधारात्मक कार्रवाई लागू नहीं होती है।

लीडरशिप संकेतक

1. चैनल/ प्लेटफॉर्म जहां संस्था के उत्पादों एवं सेवाओं से संबंधित जानकारी प्राप्त की जा सकती है (वेब लिंक प्रदान करें, यदि उपलब्ध हो)।

जवाब: बैंक अपने उत्पादों एवं सेवाओं की जानकारी देने के लिए अपनी आधिकारिक वेबसाइट <https://www.bankofbaroda.in/> का उपयोग करता है।

2. उपभोक्ताओं को उत्पादों और/या सेवाओं के सुरक्षित और जिम्मेदारीपूर्ण उपयोग के बारे में सूचित और जागरूक करने के लिए की गई कार्रवाई।

जवाब: परिचालन के क्षेत्रों से संबंधित पॉलिसी जैसे शिकायत निवारण पॉलिसी, ग्राहक अधिकार पॉलिसी, नागरिक चार्टर आदि बैंक की वेबसाइट पर अपलोड की जाती हैं और पॉलिसी की अवधि के अनुसार इन्हें नियमित रूप से अद्यतन किया जाता है।

- शाखा के सूचना बोर्ड पर विशिष्ट जानकारी प्रदर्शित की जाती है ताकि ग्राहकों को बैंक में किए जा रहे परिवर्तनों तथा बैंक के उत्पादों एवं सेवाओं की उपयोगिता के बारे में जानकारी प्राप्त हो सके।

- बैंक के उत्पादों एवं सेवाओं की विशेषताओं के सुरक्षित तथा जिम्मेदारीपूर्ण उपयोग के लिए इसे बैंक की वेबसाइट पर प्रदर्शित करना ताकि आम जनता में जागरूकता फैलाई जा सके।

- बैंक द्वारा शुरू किए गए नए उत्पादों से संबंधित जानकारी प्रदान करने के लिए समय-समय पर बैनरों पर सूचना प्रदर्शित करना।

-ग्राहकों को विभिन्न प्रिंट मीडिया (जैसे समाचार पत्र, पत्रिका, काफी टेबल बुक आदि), ओओएच मीडिया (होर्डिंग, डिजिटल डिस्प्ले पैनल आदि के माध्यम से), इलेक्ट्रॉनिक मीडिया (जैसे टेलीविजन और रेडियो चैनल) के माध्यम से जागरूक करना।

- अंचल, क्षेत्र, शाखाओं एवं व्यवसाय प्रतिनिधि के माध्यम से बैंक द्वारा विभिन्न कैंपों का आयोजित किया गया।

3. उपभोक्ताओं को अनिवार्य सेवाओं में बाधा उत्पन्न होने/ इसे बंद किए जाने संबंधी के किसी भी जोखिम के बारे में सूचित करने के लिए तंत्र उपलब्ध हैं।

जवाब: बैंक के ग्राहकों को सेवा में व्यवधान, यदि कोई हो, के बारे में एसएमएस, वेबसाइट नोटिस आदि के माध्यम से सूचित किया जाता है।

4. क्या संस्था स्थानीय कानूनों के अनुसार अनिवार्य किए गए उत्पादों के अलावा उत्पाद संबंधी जानकारी प्रदर्शित करती है? (हां/ नहीं/ लागू नहीं) यदि हाँ, तो संक्षेप में विवरण दें। क्या आपकी संस्था ने संस्था के प्रमुख उत्पादों/ सेवाओं, संस्था या समग्र रूप से संस्था के परिचालन के महत्वपूर्ण स्थलों से संबंधित उपभोक्ता संतुष्टि के संबंध में कोई सर्वेक्षण किया है? (हां/नहीं)

जवाब: जी हां, बैंक के उत्पादों तथा सेवाओं की जानकारी बैंक की वेबसाइट पर आम जन की जानकारी के लिए उपलब्ध कराई गई है। शाखाओं में उपलब्ध व्यापक सूचना बोर्ड में भी संबंधित जानकारी शामिल है।

बैंक निम्नलिखित क्षेत्रों से संबंधित ग्राहक संतुष्टि सर्वेक्षण करता है:

- टच पॉइंट (बॉटम-अप दृष्टिकोण) - बैंक शाखा/ चैनल संवाद पर ग्राहक संतुष्टि को कैप्चर करने के लिए समय-समय पर टच पॉइंट सर्वेक्षण आयोजित करता है।
- ऐसे ग्राहक जो खाता खोलने/ लेनदेन जैसी नियमित बैंकिंग गतिविधियों के लिए शाखा, डिजिटल चैनलों के माध्यम संपर्क करते हैं, उनकी धारणा एवं संतुष्टि के स्तर को समझने के लिए उनसे संपर्क किया जाता है।
- व्यवसाय एवं उत्पाद (टॉप-डाउन दृष्टिकोण) - यह सर्वेक्षण प्रतिस्पर्धी/ उद्योग के सापेक्ष सुधार एवं बेंचमार्किंग स्थापित करने के लिए कार्यनीति बनाने हेतु उत्पाद और/या सेवाओं के बारे में ग्राहकों की धारणा का पता लगाने के लिए किया जाता है।

5. डेटा उल्लंघन से संबंधित निम्नलिखित जानकारी प्रदान करें:

ए) प्रभाव सहित डेटा उल्लंघन संबंधी घटनाओं की संख्या

जवाब: बैंक द्वारा ऐसी कोई घटना रिपोर्ट नहीं की गई है

बी) डेटा उल्लंघन का प्रतिशत जिसमें ग्राहकों की व्यक्तिगत पहचान योग्य जानकारी शामिल है

जवाब: शून्य

Message from Director Responsible for the Business Responsibility and Sustainability Report

It is my great pleasure to share with you our maiden report on sustainability. As a Bank, we have always been committed to creating value for our customers and shareholders, while also being mindful of our impact on society and the environment.

Over the past year, the Bank has taken significant steps towards embedding sustainability into its core business operations. As we navigate through the changing business landscape, our focus remains on formalizing strategies, setting targets, and increasing investments towards sustainability. The Bank's BRSR is a testament to its continued efforts to integrate sustainable practices in its business operations, to ensure a better future for customers, employees, and society. It also aligns stakeholder insights into the Bank's non-financial disclosures and performance with national and global ESG standards and guidelines.

The Bank has made great strides in embedding sustainability into its operations, including our approach to risk management, governance, social responsibility and environmental impact. Bank has developed the Business Responsibility and Sustainable Development Manual (BRSD) which elucidates how Bank of Baroda integrates ESG practices across its business policies, strategy and procedures.

The Bank has recently constituted a 'CSR & Sustainability Committee of the Board' which oversees the implementation of sustainable strategies, policies and practices and ensures that it is aligned with the Bank's philosophy on governance and its core values. The framework will also take climate risk into account as the Bank identifies the challenges it poses on the financial sector. The Bank is accordingly integrating responsible Environment, Social and Governance practices across the organization through a robust ESG governance framework.

At Bank of Baroda, digitizing the banking operations and improving the ease of banking is of paramount importance and Bank has been undertaking numerous initiatives that have increased customer convenience. The Bank remains committed to constantly improving its sustainability practices and collaborating with its stakeholders to build a better, more sustainable future for all. Bank of Baroda aims to promote financial inclusion, especially among marginalized communities, by providing access to affordable financial products and services. The Bank is also proud to have launched several initiatives to support social causes, such as education and healthcare, and to promote diversity, equity, and inclusion in its workplace.

The Bank recognizes the impact of business operations on environment and society at large. The Bank therefore strives for conservation of natural resources, emission reduction, judicious use of plastic, responsible disposal of waste, among others. The Bank recognizes the impact of climate risk on its overall business operations. The Bank shall be committed to minimize the impact arising from both its operational as well as its credit and investment portfolio's environmental footprint.

The Bank would like to take this opportunity to sincerely thank all the stakeholders including shareholders, customers for their continued support and trust in the Bank. I would like to place on record my appreciation for all Barodians (our employees) for their hard work and enthusiasm who have ensured continuous services to our customers. I also express my sincere thanks to the Government of India, the Reserve Bank of India, SEBI and other regulators for their continuous support and guidance. Last but not the least is to place on record my thanks and appreciation to all the Board members for their valuable inputs and guidance.

The Bank shall remain committed to being a responsible corporate citizen with sustainability at its core and will continue to work towards creating a better world for future generations to come.

Joydeep Dutta Roy
Executive Director
Bank of Baroda

Table of Contents

SECTION A: GENERAL DISCLOSURES	5
I – Details of the listed entity	5
II – Product/Service.....	5
III – Operations.....	7
IV – Employees.....	9
V – Holding, Subsidiary and Associate Companies (including joint ventures).....	10
VI – CSR Details	10
VII – Transparency and Disclosures Compliances.....	11
SECTION B: MANAGEMENT AND PROCESS DISCLOSURES	15
SECTION C : PRINCIPLE WISE PERFORMANCE DISCLOSURE	17
PRINCIPLE 1: Ethics, Transparency and Accountability	17
PRINCIPLE 2: Product Life Cycle Sustainability	22
PRINCIPLE 3: Employee Well-Being	24
PRINCIPLE 4: Stakeholder Engagement	31
PRINCIPLE 5: Human Rights	35
PRINCIPLE 6: Environment	39
PRINCIPLE 7: Policy Advocacy	46
PRINCIPLE 8: Inclusive Growth and Equitable Development	47
PRINCIPLE 9: Customer Value Creation	50

BUSINESS RESPONSIBILITY & SUSTAINABILITY REPORT

SECTION A: GENERAL DISCLOSURES

FY 2022-23

I – Details of the listed entity

Sl. No.	Particulars	Response
1	Corporate Identity Number (CIN) of the Listed Entity	Not Applicable
2	Name of the Listed Entity	Bank of Baroda
3	Year of incorporation	20-07-1908
4	Registered office address	Baroda House, Mandvi, Vadodara – 390001, Gujarat, India
5	Corporate address	Baroda Corporate Centre, Plot No. C-26, Block G, Bandra Kurla Complex, Bandra (East), Mumbai – 400051, Maharashtra, India
6	E-mail	ed.jdr@bankofbaroda.co.in
7	Telephone	022-66985010
8	Website	www.bankofbaroda.in
9	Financial year for which reporting is being done	FY 22-23
10	Name of the Stock Exchange(s) where shares are listed	BSE Limited and National Stock Exchange of India Limited
11	Paid-up Capital	INR 1035.53 crore
12	Name and contact details (telephone, email address) of the person who may be contacted in case of any queries on the BRSR report	Shri Ian Desouza Chief Financial Officer 022-66985712 cfo.bcc@bankofbaroda.co.in
13	Reporting boundary - Are the disclosures under this report made on a standalone basis (i.e. only for the entity) or on a consolidated basis (i.e. for the entity and all the entities which form a part of its consolidated financial statements, taken together).	Standalone

II – Product/Service

14. Details of business activities (accounting for 90% of the turnover):

S. No.	Description of Main Activity	Description of Business Activity	% Of total Turnover contributed
1	Corporate Banking	Bank of Baroda offers a comprehensive range of services in corporate banking, catering to the diverse needs of businesses. The services encompass cash management, trade finance, working capital financing, corporate lending, treasury solutions, and advisory services. With cash management solutions, businesses can efficiently manage their collections, payments, and liquidity through electronic channels, ensuring seamless cash flow operations. Bank of Baroda's trade finance services enable businesses to facilitate international trade transactions with ease, including import and export financing, letters of credit, and bank guarantees. Working capital financing options offered by the Bank help businesses meet their short-term funding requirements and optimize their operational cash flows. Corporate lending services provide tailored credit solutions for various purposes like project financing, working capital loans, and term loans. The Bank's treasury solutions assist businesses in managing their foreign exchange risks, interest rate	39.94

		risks, and investment portfolios. Additionally, Bank of Baroda's advisory services provide expert guidance and strategic financial solutions to corporate clients, helping them make informed decisions for their growth and expansion. Through its comprehensive suite of corporate banking services, Bank of Baroda aims to support and empower businesses in achieving their financial goals.	
2	MSME Banking	Bank of Baroda provides a comprehensive range of services to support Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) through its MSME banking platform. These services include tailored financial solutions, such as working capital loans, term loans, and trade finance facilities, designed to meet the unique needs of MSMEs. The Bank also offers specialized MSME-focused products which promotes entrepreneurship among women and marginalized communities. Additionally, Bank of Baroda facilitates MSMEs with digital banking services, including online fund transfers, mobile banking, and business banking apps, enhancing their convenience and accessibility. With its dedicated MSME banking initiatives, Bank of Baroda aims to empower and enable the growth of these vital sectors, contributing to the development of the Indian economy.	16.55
3	Agriculture Banking	Bank of Baroda offers a comprehensive range of services under its Agriculture banking segment, catering to the unique needs of farmers and the agricultural sector. The bank provides financing solutions, such as crop loans and investment credit for farmland development, purchase of agricultural machinery, promoting agri-allied activities, term loans and working capital facilities to the Food & Agro processing sector etc. The Bank gives a lot of thrust on uplifting the living standards of the financially weak people, especially through its group lending activities involving SHGs. Bank of Baroda supports farmers through its agricultural insurance schemes, covering crop, livestock, and farm infrastructure. Additionally, the bank provides specialized advisory services to farmers, assisting them in optimizing their agricultural practices, enhancing productivity and realizing better prices for their produce. With its robust network of branches and digital banking facilities, Bank of Baroda ensures convenient access to its agriculture banking services across the country, contributing to the growth and prosperity of the farming community.	14.27
4	Retail Banking	Bank of Baroda offers a comprehensive range of services under its retail banking division to cater to the diverse financial needs of individuals. These services include savings and current accounts, fixed deposits, loans such as personal loans, home loans, car loans, education loan, loan against property, credit cards, debit cards, and prepaid cards. The Bank also provides various digital banking facilities like internet banking, mobile banking, and SMS banking, allowing customers to conveniently manage their accounts, make payments, transfer funds, and access a host of other services. Additionally, Bank of Baroda offers investment products such as mutual funds, insurance plans, and demat services, enabling customers to grow their wealth and protect their assets. With a customer-centric approach, Bank of Baroda strives to deliver efficient, secure, and personalized retail banking services to meet the financial goals and aspirations of its customers	26.3
5	Others	Bank of Baroda offers a comprehensive range of services, including loans against deposits, to meet the diverse financial needs of its customers. Loans against deposits enable individuals to leverage the value of their fixed deposits with the Bank to meet their short-term or immediate financial requirements. Bank of Baroda provides competitive interest rates, hassle-free loan processing, and flexible repayment options, ensuring convenience and ease for its customers. By availing loans against deposits, individuals can access funds without liquidating their fixed deposits, thereby enjoying the benefits of liquidity while earning interest on their deposits. Bank of Baroda's commitment in providing financial solutions make it a reliable choice for individuals seeking loans against their deposits. Further, through -85-Financial Literacy and Credit Counselling Centres (FLCC), Bank is imparting financial literacy in rural areas including to persons of scheduled castes and scheduled tribes	2.93

	communities. They are given preference for credit linkages through Bank finance. Moreover, Bank has engaged 51,780 Business Correspondents (BCs) out of which 21,720 are functioning in rural areas. The business correspondents, with the help of technology, reach out to remote and far-flung areas to provide financial services to unprivileged sections of the society and thereby provide the last mile connectivity for Financial Inclusion.	
--	--	--

15. Products/Services sold by the entity (accounting for 90% of the entity's Turnover)

S. No.	Product/Service	NIC Code	% Of total Turnover contributed
1	Corporate	64191	39.94
2	MSME		16.55
3	Agriculture		14.27
4	Retail		26.3
5	Others		2.93

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	253 offices and 8,200 branches	8,453
International	Not Applicable	10 offices [#] and 83 Branches*	93 (17 Countries) *

* It also includes the Bank's IFSC Gift City, India and branches of overseas subsidiaries but excluding overseas JV/Associates

It also includes the Bank's -9- Electronic Banking Service Units in UAE and -1- Mobile Banking Unit in Mauritius

17. Markets served by the entity:

a. Number of locations

Locations	Number
National (No. of States and UTs)	35
International (No. of Countries)	17*

* It also includes the Bank's Gift City, India and overseas Subsidiaries but excluding overseas JV/Associates

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

Ans. This question is not applicable to the Bank as Bank being in the service industry does not manufacture anything which needs to be exported to other nations.

c. A brief on types of customers

Ans. In banking operation, the Bank has to deal with different types of customers to provide them various financial products and services. Their customers come from a wide spectrum of industries and backgrounds.

Majorly these customers can be classified as follows:

- Individuals
- Joint Hindu Families
- Partnership Firms
- Limited Liability Companies
- Clubs and Associations
- Trusts
- Companies

- **Individual Customer (Single Person Account):** It is an account opened by one person in his/her own and individual capacity. Such type of accounts is maintained and operated upon only by the single person who has opened the account. This sole and single person is the customer of the bank.
- **Joint Accounts of Individuals:** A joint account may be opened by two or more persons and the account opening form etc., should be signed by all the joint account holders. When a joint account is opened in the name of two persons, the account operations may be done by
 - Either or survivor
 - Both jointly
 - Both jointly and by the survivor
 - Former or survivor
- **Non-resident individuals (NRIs):** Non-Resident Indian means, a person, being a citizen of India or a person of Indian origin residing outside India. A person is considered Indian Origin when he or his parents or any of his grandparents were Indian National. Various Types of NRI Accounts:
 - Ordinary Non-resident Rupee Accounts (NRO Accounts);
 - Non-Resident (External) Rupee Accounts (NRE Accounts);
 - Non-resident (Non-Repatriable) Rupee Deposits (NRNR Accounts); and
 - Foreign Currency (Non-Resident) Accounts (Banks) Scheme (FCNR (B) Accounts)
- **Hindu Undivided Family (HUF):** Joint Hindu Family (JHF) (also known as Hindu Undivided family) is a legal entity and is unique for Hindus. It has perpetual succession like companies; but it does not require any registration. The head of JHF is the Karta and members of the family are called coparceners. The JHF business is managed by Karta.
- **Partnership Firm:** A partnership is not a legal entity independent of partners. It is an association of persons. Registration of a partnership is not compulsory under Partnership Act. However, many banks insist on registration of a partnership. In any case, i.e., stamped partnership deed or Partnership letter should be taken when an account is opened for a partnership. The partnership deed will contain names of the partners, objective of the partnership, and other operational details, which should be taken note of by the bank in its dealings.
- **Joint stock companies (Limited Liability Companies):** A limited liability partnership (LLP) is a partnership in which some or all partners (depending on the jurisdiction) have limited liabilities. LLP is governed by limited liability partnership Act 2008. Liability is limited to the extent of his contribution in the LLP. Partners have a right to manage the business directly. Firms and companies can get themselves converted into LLP. LLP cannot raise fund from public.
- **Clubs, Societies and Associations:** The clubs, societies, association etc., may be unregistered or registered. Account may be opened only if persons of high standing and reliability are in the managing committee or governing body. Copy of certificate of registration and copy of byelaw, certified to be the latest, by the Secretary/President are required to be obtained and also a certified copy of the resolution of the Managing Committee/Governing body to open the bank account and giving details of office bearers etc., to operate the account.
- **Trust Account:** Trusts are created by the settler by executing a Trust Deed. A trust account can be opened only after obtaining and scrutinizing the trust deed. The Trust account has to be operated by all the trustees jointly unless provided otherwise in the trust deed. A trustee cannot delegate the powers to other Trustees except as provided for in the Trust Deed.
- **Companies:** a) Private Ltd. Company b) Public Ltd. Company c) Government Company d) One person Company.

IV – Employees

18. Details as at the end of Financial Year:

a. Employees and workers (including differently abled):

S. No.	Particulars	Total (A)	Male		Female	
			No. (B)	% (B / A)	No. (C)	% (C / A)
EMPLOYEES						
1.	Permanent (D)	77244	56982	73.77%	20262	26.23%
2.	Other than Permanent (E)	0	0	0	0	0
3.	Total employees (D + E)	77244	56982	73.77%	20262	26.23%
WORKERS (Not Applicable)						
4.	Permanent (F)	0	0	0	0	0
5.	Other than Permanent (G)	0	0	0	0	0
6.	Total workers (F + G)	0	0	0	0	0

b. Differently abled employees and workers:

S. No	Particulars	Total (A)	Male		Female	
			No. (B)	% (B / A)	No. (C)	% (C / A)
DIFFERENTLY ABLED EMPLOYEES						
1.	Permanent (D)	2274	1819	79.99%	455	20.01%
2.	Other than Permanent (E)	0	0	0	0	0
3.	Total differently abled employees (D + E)	2274	1819	79.99%	455	20.01%
DIFFERENTLY ABLED WORKERS (Not Applicable)						
4.	Permanent (F)	0	0	0	0	0
5.	Other than permanent (G)	0	0	0	0	0
6.	Total differently abled workers (F + G)	0	0	0	0	0

19. Participation/Inclusion/Representation of women:

	Total (A)	No. and percentage of Females	
		No. (B)	% (B / A)
Board of Directors	12	2	16.67%
Key Management Personnel	3*	0	-

*KMPs excluding WTDs.

20. Turnover rate for permanent employees and workers (Disclose trends for the past 3 years)

	FY2022-23 (Turnover rate in current FY)			FY 2021-22 (Turnover rate in previous FY)			FY 2020-21 (Turnover rate in the year prior to the previous FY)		
	Male	Female	Total	Male	Female	Total	Male	Female	Total
Permanent Employees	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%
Permanent Workers (Not Applicable)	0	0	0	0	0	0	0	0	0

V – Holding, Subsidiary and Associate Companies (including joint ventures)

21. (a) Names of holding / subsidiary / associate companies / joint ventures

S. No.	Name of the holding / subsidiary / associate companies / joint ventures (A)	Indicate whether holding/ Subsidiary/ Associate/ Joint Venture	% Of shares held by listed entity	Does the entity indicated at column A, participate in the Business Responsibility initiatives of the listed entity? (Yes/No)
1.	BOB Financial Solutions Ltd.	Domestic Subsidiary	100%	No
2.	BOB Capital Markets Ltd.	Domestic Subsidiary	100%	No
3.	Baroda Global Shared Services Ltd.	Domestic Subsidiary	100%	No
4.	BarodaSun Technologies Ltd.	Domestic Subsidiary	100%	No
5.	The Nainital Bank Ltd.	Domestic Subsidiary	98.57%	No
6.	Baroda BNP Paribas Asset Management India Pvt. Ltd.	Domestic Subsidiary	50.10%	No
7.	Baroda BNP Paribas Trustee India Pvt. Ltd.	Domestic Subsidiary	50.10%	No
8.	IndiaFirst Life Insurance Company Ltd.	Domestic Subsidiary	65%	No
9.	India Infradebt Ltd.	Domestic JV	40.99%	No
10.	Bank of Baroda (Uganda) Ltd.	Overseas Subsidiary	80%	No
11.	Bank of Baroda (Kenya) Ltd.	Overseas Subsidiary	86.70%	No
12.	Bank of Baroda (Tanzania) Ltd.	Overseas Subsidiary	100%	No
13.	Bank of Baroda (Botswana) Ltd.	Overseas Subsidiary	100%	No
14.	Bank of Baroda (New Zealand) Ltd.	Overseas Subsidiary	100%	No
15.	Bank of Baroda (UK) Ltd.	Overseas Subsidiary	100%	No
16.	Bank of Baroda (Guyana) Inc.	Overseas Subsidiary	100%	No
17.	India International Bank Malaysia Berhad	Overseas Joint Venture	40%	No
18.	Indo Zambia Bank Ltd.	Overseas Associate	20%	No

VI – CSR Details

22. i. Whether CSR is applicable as per section 135 of Companies Act, 2013: (Yes/No): No, CSR is not applicable as per section 135 of Companies Act, 2013 however the Bank does various charitable and financial inclusion activities including rural self-employment generation through the Rural Self Employment Training Institute (RSETI) in terms of RBI Circular no. RBI.No./2005-06/237/DBOD.No.Dir.BC.50/13.01.01/2005-06 dated 21.12.2005.

ii. Turnover (in Rs.): INR 99,614.38 crore

iii. Net worth (in Rs.): INR 76,951.07 crore

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:

Stakeholder group from whom complaint is received	Grievance Redressal Mechanism in Place (Yes/No) (If Yes, then provide web-link for grievance redress policy)	FY 22-23			FY 21-22		
		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, Whistle-blower guidelines is available https://www.bankofbaroda.in/writer-eaddata/images/pdf/whistle-blower-guidelines-for-website.pdf https://www.bankofbaroda.in/customer-support/policy-documents https://www.bankofbaroda.in/-/media/Project/BOB/CountryWebsites/India/pdfs/grp-22-24-eng-06-19.pdf	0	0	NIL	0	0	NIL
Investors (other than shareholders)	Yes, Whistle-blower guidelines is available https://www.bankofbaroda.in/writer-eaddata/images/pdf/whistle-blower-guidelines-for-website.pdf https://www.bankofbaroda.in/customer-support/policy-documents https://www.bankofbaroda.in/-/media/Project/BOB/CountryWebsites/India/pdfs/grp-22-24-eng-06-19.pdf	0	0	NIL	0	0	NIL
Shareholders	Yes, https://www.bankofbaroda.in/shareholders-corner/	917	2	-2- Pending Complaints are resolved as on 6 th APRIL 2023	644	0	NIL
Employees	Yes, https://www.bankofbaroda.in/-/media/project/bob/countrywebsites/india/shareholders-corner/code-of-ethics-eng-a4-web-30-05.pdf	22	3	As on date only 2 cases are pending which are under process.	25	4	pending cases have since been resolved
Customers	Yes, https://www.bankofbaroda.in/customer-support/policy-documents https://www.bankofbaroda.in/-/media/Project/BOB/CountryWebsites/India/pdfs/grp-22-24-eng-06-19.pdf	*957938	44916	NIL	* 863867	* 18429	NIL
Value Chain Partners	Yes, Whistle-blower guidelines is available https://www.bankofbaroda.in/writer-eaddata/images/pdf/whistle-blower-guidelines-for-website.pdf	0	0	NIL	0	0	NIL
Other (please specify)	-	-	-	-	-	-	-

*(Complaints resolved in D & D+1 is excluded, D being day/date of complaint)

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

Please indicate material responsible business conduct and sustainability issues pertaining to environmental and social matters that present a risk or an opportunity to your business, rationale for identifying the same, approach to adapt or mitigate the risk along-with its financial implications, as per the following format.

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.	Customer privacy and data security	Risk	The extant Statutory & Regulatory framework mandate confidentiality of customer information.	Deployment of Security Practices and Procedures to ensure customer privacy and data security.	Negative: <ul style="list-style-type: none"> Regulatory penalties or reputational damage from misuse of customer data / data breaches. Operational losses from fraud or cyber-attacks.
2.	Risk Management	Risk and Opportunity	<p>Risk: The risk of loss resulting from inadequate or failed internal processes, people and systems or from external events.</p> <p>Other risks include:</p> <p>Credit Risk, Market Risk, Asset & Liability Management/Liquidity Risk, Climate Risk, Digital Risk, etc.</p> <p>Opportunity: Effective Risk Management can help in identifying risks and mitigate them in time. It will allow the Bank to withstand the competition on the market, reduce costs by dealing with business threats before they arise, rather than allowing them to develop into bigger problems, achieve immediate business objectives by incorporating environmental issues into strategic planning, lead to higher efficiency, increased profitability mitigating financial risk.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Effective Business Continuity Plan Enterprise Risk Management BCM & Operational Resilience Model Development and Validation 	<p>Negative: Reputational damage leading to loss of customers</p> <p>Positive: Risk mitigation can lead to quality business growth</p>

3	Business Ethics and Governance	Risk and Opportunity	<p>Risk: Instances of unethical practices and behavior can tarnish brand image and pose reputational risk for the Bank.</p> <p>Opportunity: Building a culture of ethics and transparency is linked with the fulfillment of mandates as well as strengthening relationships with stakeholders.</p>	<ul style="list-style-type: none"> To mitigate this risk, the Bank has put in place the Code of Ethics to set the highest standards of ethical conduct while dealing with all the stakeholders Policies and processes in place to avoid workplace discrimination, harassment, and corruption, among others 	<p>Negative: Indirect financial impact because of loss of reputation and stakeholder confidence</p> <p>Positive: Ethical practices and behavior can help in building long term relationship with all the stakeholders which will eventually lead to improved business outcomes for the Bank.</p>
4	Compliance	Risk and Opportunity	<p>Risk: Compliance is a risk since a bank's reputation is closely linked to its adherence to principles of integrity and fair practices.</p> <p>Opportunity: Effective compliance can help in building brand trust.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Effective leadership oversights Robust compliance risk management policies and procedures 	<p>Negative: Instances of non-compliance with applicable rules and regulations can result in fines/penalties, loss of brand image</p> <p>Positive: Effective compliance can help in building brand image and long-term relationship</p>
5	Digitization	Opportunity	Digitization can help in improved customer acquisition, customer experience, data-driven decision making, and enhance convenience of banking		<p>Positive: Digitization can help in cost reduction, informed decision-making, and expanding services</p>
6	Social Lending	Risk and Opportunity	<p>Opportunity:</p> <ul style="list-style-type: none"> Increase in business segments by expanding into the financially weaker class of society. Enabling the financially weak to be financially independent and become asset owners <p>Risk: : Incurring an NPA in case of the inability of the borrower to pay</p>	<ul style="list-style-type: none"> Using better underwriting methods. Weaker sections are serviced at better pricing and terms. 	<p>Positive:</p> <ul style="list-style-type: none"> Increase in business leading to more turnover and better reach. Opportunities for cross-sell <p>Negative:</p> <ul style="list-style-type: none"> Increase in credit cost.

7	Customer Satisfaction	Risk and Opportunity	<p>Risk: Customers can spread the word of dissatisfaction, resulting in loss of business</p> <p>Opportunity: Customer satisfaction can aid in building long-term relationships and business growth</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Customer grievance redressal mechanism • Customer feedback 	<p>Negative: Instances of unsatisfied customers can result in losing brand trust</p> <p>Positive: Customer satisfaction can positively impact the business growth</p>
8	Employment practices	Opportunity	Employment practices are a critical aspect to a service industry		Positive: Efficient business operations
9	Access & Affordability	Opportunity	Over the course of several years, the bank has been able to offer cost-effective products and services to its clientele. As a result, this has facilitated the expansion of its customer base who remain loyal to the Bank.		Positive: Increased customer satisfaction
10	Consumer Education/Awareness	Opportunity	Customer awareness can help in building customer preference and reducing cases of frauds		Positive: Reduce cases of frauds and increase customer loyalty
11	Sustainable Finance	Opportunity	<p>Sustainable finance can help to mitigate risks associated with climate change and other ESG issues, which can have a significant impact on financial performance.</p> <p>Sustainable finance in banks will help in attracting investors, build customer loyalty, improve financial performance, make operation sustainable and gain a competitive edge</p>		<p>Positive: Sustainable finance are considered as better investment option than the traditional ones as they provide higher returns and lower risk over the long term.</p> <p>It will also help Bank to mitigate the risks which may arise in future.</p>

SECTION B: MANAGEMENT AND PROCESS DISCLOSURES

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	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9
Policy and management processes									
1. a. Whether your entity's policy/policies cover each principle and its core elements of the NGRBCs. (Yes/No)	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
b. Has the policy been approved by the Board? (Yes/No)	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
c. Web Link of the Policies, if available	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
2. Whether the entity has translated the policy into procedures. (Yes / No)	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
3. Do the enlisted policies extend to your value chain partners? (Yes/No)	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
4. Name of the national and international codes/certifications/labels/ standards (e.g., Forest Stewardship Council, Fairtrade, Rainforest Alliance, Trustee) standards (e.g., SA 8000, OHSAS, ISO, BIS) adopted by your entity and mapped to each principle.	N	N	N	N	N	Y	N	N	Y
5. Specific commitments, goals and targets set by the entity with defined timelines, if any.	The Bank is committed to grow its business and engage with its stakeholders in a responsible manner with minimal impacts on environment. The Bank considers sustainable banking as a foundation for long term value creation. The Bank has a well-developed digital channel that offers seamless banking experience to the customers while simultaneously reducing carbon footprints. The Bank has taken various initiatives internally to reduce the emissions such as LED installations, renewable sources of energy for branches and paperless operations.								
6. Performance of the entity against the specific commitments, goals and targets along-with reasons in case the same are not met.	The Bank has various indicators to track the performance across all the important parameters.								
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>) The Message can be found in the first page									
8. Details of the highest authority responsible for implementation and oversight of the Business Responsibility policy (ies).	Joydeep Dutta Roy, Executive Director DIN- 8055872								
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, the Bank has a CSR & Sustainability committee of the Board which is responsible for decision making on sustainability related issues								

10. Details of Review of NGRBCs by the Company:

Subject for Review	Indicate whether review was undertaken by Director / Committee of the Board/ Any other Committee									Frequency (Annually/ Quarterly/ Half yearly/ Any other – please specify)								
	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9
Performance against above policies and follow up action	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Annually								
Compliance with statutory requirements of relevance to the principles, and rectification of any non-compliances	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Annually								

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.	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9
	N	N	N	N	N	N	N	N	N

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

Questions	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9
The entity does not consider the principles material to its business (Yes/No)	Not Applicable								
The entity is not at a stage where it is in a position to formulate and implement the policies on specified principles (Yes/No)									
The entity does not have the financial or/human and technical resources available for the task (Yes/No)									
It is planned to be done in the next financial year (Yes/No)									
Any other reason (please specify)									

SECTION C: PRINCIPLE WISE PERFORMANCE DISCLOSURE

This section is aimed at helping entities demonstrate their performance in integrating the Principles and Core Elements with key processes and decisions. The information sought is categorized as “Essential” and “Leadership”. While the essential indicators are expected to be disclosed by every entity that is mandated to file this report, the leadership indicators may be voluntarily disclosed by entities which aspire to progress to a higher level in their quest to be socially, environmentally, and ethically responsible.

PRINCIPLE 1: Ethics, Transparency and Accountability

(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 its impact	%Age of persons in respective category covered by the awareness programmes
Board of Directors	7	Directors Development Programme, CAFRAL Virtual Program on Know Your Customer (KYC) and Anti Money Laundering (AML), CAFRAL Virtual Learning Program on Issues in Digital Lending, IDRBT Certification Programmes in IT and Cyber Security (Online Mode) for Board Members of Banks, Climate Risk and Sustainable Finance, CAFRAL Program on Governance and Assurance for Directors on Boards of Banks, FIs and NBFCs, CAFRAL Virtual Conference on Financial Markets in India: What the Future Holds	100% (12/12)
Key Managerial Personnel.	0	-	-
Employees other than BoD and KMPs	1072 training & awareness programmes held during the F.Y. 2023. 4 E-Learning modules on various topics related to the Principles	Mindful living, posh workshop, tools of leadership, change management, positivity in life, good to great - be your own hero, BCSBI workshop, ethical conduct & preventive vigilance, stress management and work life balance, intra persona, skills and conducive behaviour for employees, onboarding of	68.55% (52953)

	undertaken by the employees.	newly recruited business associates, pre-promotion training, Baroda star program, Baroda Mitra program, women empowerment, Ethics, workshop on reservation policy.	
Workers	Not Applicable		

2. Details of fines / penalties /punishment/ award/ compounding fees/ settlement amount id 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 based on materiality as specified in Regulation 30 f SEBI (Listing Obligations and Disclosure Obligations) Regulations, 2015 and as disclosed on entity's website):

Monetary					
	NGRBC Principle	Name of the regulatory/ enforcement agencies/ judicial institutions	Amount (In INR)	Brief of the Case	Has an Appeal been preferred?(Yes/No)
Penalty/ Fine	0	0	0	0	0
Settlement	0	0	0	0	0
Compounding fee	0	0	0	0	0
Non-Monetary					
	NGRBC Principle	Name of the regulatory/ enforcement agencies/ judicial institutions	Amount (In INR)	Brief of the Case	Has an Appeal been preferred?(Yes/No)
Imprisonment	0	0	0	0	0
Punishment	0	0	0	0	0

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
0	0

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.

Ans. Yes, the Bank's code of ethics covers the requirement of anti-bribery. <https://www.bankofbaroda.in/-/media/project/bob/countrywebsites/india/shareholders-corner/code-of-ethics-eng-a4-web-30-05.pdf> pg. 23

The Bank has set up a vigilance function on the lines of Central Vigilance Commission (CVC) guidelines to check unethical practices, corruption, malpractices, embezzlements and misappropriation of funds through preventive vigilance measures.

Preventive Vigilance (PV) is a tool of Management & Good Governance, involving adoption of measures to improve systems & procedures to eliminate / reduce corruption, promote transparency & improve ease of business.

It also involves identifying the vulnerabilities in the Organization's policies, systems & procedures & recommending corrective measures to reduce the scope of corruption and also for better operational results.

The Bank's Preventive Vigilance measures mainly include: -

- Online submission and 100% scrutiny of Annual Property Returns (APR) filed by officers
- Preparing an Agreed List of officers against whose honesty or integrity there are complaints, doubts or suspicion. This list is prepared annually in consultation with the CBI authorities.
- List of Officers of Doubtful integrity is prepared / reviewed annually.
- HRM Department ensures that the officers appearing in any of the aforesaid lists are not posted in sensitive assignments.
- Rotation of staff in sensitive positions in the Bank is monitored and information is submitted to the Central Vigilance Commission by way of monthly reports.
- Internal Whistle Blower Policy has been made functional in the Bank.
- A dedicated portal for vigilance function 'Bob-e-vigil' is functional since 01.04.2018.
- Summary of contracts awarded, showing position of various bidders and name of the agency L1 to whom the work is awarded, is displayed in corporate website on monthly basis.
- As a tool to control/ prevent frauds, an Enterprise-wide Fraud Management Solution (EFRMS) has been put in place.
- Scrutiny of staff accounts is being undertaken at the time of regular inspection and during the Preventive Vigilance Audits conducted by the Vigilance Officers of various Zones/ Regions. As a preventive vigilance measure, a system of surveillance has been introduced through IT department, to monitor the cash transactions in the staff accounts.
- The Chief Vigilance Officer ensures investigation of complaints having vigilance overtones and takes appropriate action wherever required.
- Direct interaction with field functionaries for their sensitization in avoiding frauds / irregularities. It also helps in taking direct feedback from field functionaries as to the ground level conditions.
- In all the training programmes conducted internally, one session has been made mandatory for Preventive Vigilance.
- The Organisation has prepared manuals on important subjects such as purchases, contracts, procurement, recruitment, etc. and that these manuals are updated from time to time and conform to the guidelines issued by the Central Vigilance Commission and other concerned Ministries of the Government of India.
- It is ensured that discretionary powers are not exercised arbitrarily but in a transparent and fair manner; and in accordance with laid down guidelines etc.
- Based on the references received through Internal Advisory Committee, source information and other inputs, suitable systemic improvements are being suggested to concerned verticals wherever required.
- Scrutiny of One-Time Settlements (OTS) proposals with sanction of Rs.50 lacs and above is being ensured and observations / suggestions, if any, are being suitably taken up with concerned verticals.
- As per the directions of Central Vigilance Commission, Vigilance Awareness Week has been observed along with organising various preventive vigilance activities across the Bank / country including in overseas territories.

- Organised training programme for Investigating Officers (IOs), Inquiring Authority (IA) / Presenting Officers (POs) on 'Investigation Techniques' and 'Departmental Enquiries' respectively through internal Apex Training Academy of the Bank.
- Training programmes have also been organised for Disciplinary Authorities (DAs) covering various aspects of Disciplinary Proceedings Process.
- Organised review meeting of Vigilance Teams of the Bank at regular intervals for evaluation and re-calibration of vigilance administration at all levels.

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

	FY 22-23		FY 21-22
Directors	0	Directors	0
KMPs	0	KMPs	0
Employees	03	Employees	0
Workers	Not Applicable	Workers	Not Applicable

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

	FY 22-23		FY 21-22	
	Number	Remarks	Number	Remarks
Number of complaints received in relation to issues of Conflict of Interest of the Directors	0	NIL	0	NIL
Number of complaints received in relation to issues of Conflict of Interest of the KMPs	0	NIL	0	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.

Ans. The question is Not Applicable to the Bank as no issues related to fines / penalties / action were taken by regulators/ law enforcement agencies/ judicial institutions, on cases of corruption and conflicts of interest as per point number 2 & 6 mentioned above.

Leadership Indicators

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
No Such Awareness programme held for value chain partners in current financial year	Not Applicable	

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.

Ans. Yes, Bank is having “Code of Conduct of Board of Directors” to avoid / manage conflict of interest involving members of the Board, which is available on Bank’s website at - <https://www.bankofbaroda.in/customer-support/policy-documents> .

PRINCIPLE 2: Product Life Cycle Sustainability

(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.

	FY 22-23	FY 21-22	Details of Improvements in Environmental and social impacts
R&D	0	0	NIL
Capex	0	0	NIL*

*Please note, the steps (viz. Installation of Solar Panels, Green Building certification, Green Initiatives etc.) taken for improvements in Environmental impacts were implemented under OPEX.

2.a. Does the entity have procedures in place for sustainable Sourcing? (Yes/No)

Ans. Yes, sustainable sourcing is embedded in Bank's procurement policies/Standard Operating Procedures (SOP).

2.b. If yes, what percentage of inputs were sourced sustainably?

Ans. Currently, the Bank is not calculating the percentage of inputs sourced. The Bank sources items as per the CVC guidelines

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.

Ans. The question is Not Applicable for the Bank as the Bank is in the service industry and does not produce any goods for the customers.

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.

Ans. The question is Not Applicable for the Bank as the Bank is in the service industry and does not produce any goods for the customers.

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)? 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.

Name of Product / Service	Description of the risk / concern	Action Taken
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).

Ans. No such uses of recycled or reused Input material It Department.

Indicate input material	Recycled or re-used input material to total material	
	FY <u>2022-23</u> :Current Financial Year	FY <u>2021-22</u> :Previous Financial Year
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:

	FY <u>2022-23</u> :Current Financial Year			FY <u>2021-22</u> :Previous Financial Year		
	Re-Used	Recycled	Safely Disposed	Re-Used	Recycled	Safely Disposed
Plastics(including packaging)	Not applicable					
E-waste						
Hazardous waste						
Other waste						

5. Reclaimed products and their packaging materials (as percentage of products sold) for each product category.

Indicate product category	Reclaimed products and their packaging materials as % of total products sold in respective category
Not Applicable	

PRINCIPLE 3: Employee Well-Being
(Businesses should respect and promote the well-being of all employees, including those in their value chains)

Essential Indicators

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	56982	56982	100%	56982	100%	N/A	N/A	56361	98.91%	56982	100%
Female	20262	20262	100%	20262	100%	20262	100%	N/A	N/A	20262	100%
Total	77244	77244	100%	77244	100%	20262	26.23%	56361	72.96%	77244	100%
Other than Permanent employees											
Male	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Female	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

* The Bank offers Day Care facilities through on-site crèches which are presently operating in Mumbai, Baroda and Bengaluru. Employees deployed at these centres can avail the benefit of the same. Other employees are eligible for reimbursement of a subsidy amount /expenses incurred by them for off-site and private day care facilities.

b) Details of measures for the well-being of workers: (Not Applicable)

Category	% Of workers covered by (Not Applicable)										
	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 workers											
Male	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Female	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Other than Permanent workers (Not Applicable)											
Male	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Female	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

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

Benefits	FY 22-23			FY 21-22		
	No. of employees covered as a % of total employees	No. of workers covered as a % of total workers (Not Applicable)	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 (Not Applicable)	Deducted and deposited with the authority (Y/N/N/A)
PF	24.53%	0	Y	26.00%	0	Y
Gratuity	100%	0	Y	100%	0	Y

ESI	100% (Covered under Group Medical Insurance Policy)	0	Y	100%(Covered under Group Medical Insurance Policy)	0	Y
Others – please specify (National Pension Scheme)	75.47%	0	Y	74.00%	0	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.

Ans. Yes, the premises/ offices of the Bank are accessible to differently abled employees of the Bank. A circular has also been issued for providing banking services to differently abled persons with all the help and facilities which needs to be provided.

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.

Ans. Yes, the Bank has a policy in place which is available publicly (<https://www.bankofbaroda.in/-/media/Project/BOB/CountryWebsites/India/pdfs/equal-opportunity-policy-03-19.pdf>). The Bank, as an employer, provides equal opportunities to all its employees. The wages/salaries, promotions and other benefits extended to employees with disabilities are at par with other employees. At the time of assignment of duties to employees with disabilities, proper care is taken to ensure that they are able to discharge their duties comfortably, despite their disability.

The Bank has extended various benefits/perquisites to staff members with disabilities such as provision of special computer software for visually impaired employees, financial assistance for purchasing hearing aid (for hearing impaired persons), artificial limbs (for orthopedically challenged persons) within certain limits, payment of conveyance allowance to blind and orthopedically challenged employees, exemption from rural/semi-urban postings, preferential allotment of the Bank's residential accommodation, convenient place of posting etc. The Bank also provides travel reimbursements for people with disabilities who have difficulties in moving independently and for Visually Impaired persons along with a companion to assist them to freely travel on official duty/trainings.

In terms of Govt. directives, employees with disability are also eligible to avail special casual leave of - 4- days and -10- days for specific requirements relating to disabilities of the employee viz. renewal of disability certificate, medical check-up etc. and for participating in Conference/ Seminars/ Trainings/ Workshops related to development of persons with disabilities as specified by the Ministry of Social Justice and Empowerment.

The Bank has also signed an MOU with SBI foundation for the Empowerment of the Physically Challenged Employees so as to focus on their development and enable them to be more productive & efficient at the workplace. In association with SBI foundation, Bank has enumerated the job roles for visually impaired employees and conducted various training programs, online workshops and webinars for PWD employees and sensitization program for HR functionaries and Executives.

Apart from the above, the Bank has put in place a Policy on Diversity, Equity and Inclusion (DEI) to promote an equitable and inclusive environment through impartial and fair policies and programs. The DEI Policy addresses various types of Diversity that exists in the Bank such as Gender Diversity, Specially-abled Diversity, Ethnic Diversity, Generational Diversity, Multi-linguistic Diversity, Caste and Class diversity. Under the Specially-abled Diversity, the Policy puts in place various interventions viz. Work from Anywhere, Engagement Programmes for promoting sensitization towards Specially abled, Standard Operating Procedures (SOPs) for facilitating Specially Abled employee, Assigning Mentors for assistance and support, Job-alignment with their capabilities, etc.

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

Gender	Permanent employees		Permanent workers (Not Applicable)	
	Return to work rate	Retention rate	Return to work rate	Retention rate
Male	100.00%	100.00%	0	0
Female	99.89%	99.55%	0	0
Total	99.96%	99.84%	0	0

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	Not Applicable
Other than Permanent Workers	Not Applicable
Permanent Employees	Yes, the Bank has put in place an online Grievance Redressal Mechanism 'Baroda Samadhan', in order to address employees' concern areas and grievances in an effective and time-bound manner to strengthen transparency and fairness in the grievance redressal process. Grievance for the purpose of this scheme would range from any issues arising out of the implementation of the policies /rules /decisions /service conditions /benefits, etc. of the Bank.
Other than Permanent Employees	Not Applicable

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

Category	FY 22-23			FY 21-22		
	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	77244	66000	85.44%	79173	70680	89.27%
Male	56982	47731	83.77%	58454	51586	88.25%
Female	20262	18269	90.16%	20719	19094	92.16%
Total Permanent Workers	NA	0	0	0	0	0
Male	NA	0	0	0	0	0
Female	NA	0	0	0	0	0

8. Details of training given to employees and workers:

Category	FY 22-23					FY 21-22				
	Total (A)	On and Health 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)
Employees										
Male	56982	32855	58%	50487	89%	58454	18624	32%	30948	53%
Female	20262	11960	59%	17924	88%	20719	5179	25%	11828	57%
Total	77244	44815	58%	68411	89%	79173	23803	30%	42776	54%
Workers (Not Applicable)										
Male	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Female	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

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

Category	FY 22-23			FY 21-22		
	Total (A)	No. (B)	% (B / A)	Total (C)	No. (D)	% (D / C)
Employees						
Male	56982	56982	100%	58454	58454	100%
Female	20262	20262	100%	20719	20719	100%
Total	77244	77244	100%	79173	79173	100%
Workers (Not Applicable)						
Male	0	0	0	0	0	0
Female	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0

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?

Ans. Yes, the Bank has an occupation health and safety SOP in place that takes care of the following hazards and their associated risks:

Sr.No.	Activity	Hazard	Risk
1	Transformer operations	Faulty cables, panels, systems	Electric shock, burn Electrocutation
2	Working in compressor room	Faulty cables, panels, systems	Electric shock, burn Electrocutation
3	Working inside Sewage Treatment Plant	Smell during handling of wastewater, sludge Slip and trip hazard Exposure to STP chemicals	Electrocutation Irritation due to smell, fatigue Body injury due to slip Etching
4	DG operations	Faulty cables, panels, systems Noise	Electric shock, burn Electrocutation Headache due to noise
5	Working at height	Fall of a person	Multiple body injuries Fatality
6	Canteen operations	Slip due to wet floor	Fall due to slippery conditions Body injury
7	Use of toilets	Slip due to wet floor	Fall due to slippery conditions
8	Paper shredding machine	Rotating parts	Hand injury
9	Normal banking operations in head offices and branches	Faulty cables, panels, systems	Electric shock, burn Electrocutation

The Bank also has an “**Injury while on Duty**” Scheme which covers all employees. In cases of injuries sustained by an employee while on duty, he/she will be entitled to reimbursement of the actual cost of medical treatment incurred by him in addition to his normal medical aid entitlement. Special leaves and reimbursement of medical expenses is also sanctioned to employees in case of accident/injury while on duty whether in Bank or elsewhere/ or while playing for the Bank in a sports competition, etc.

The employees can avail these schemes when they get injured / hurt or meeting with an accident while on duty whether in the bank or elsewhere including on deputation and training or while playing for the Bank in any official sports tournament or while representing a sports team at the state or National level in any tournament.

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

Ans. The processes used to identify work-related hazards and risks on routine and non-routine basis by the Bank are as follows:

- Periodical Fire/Security Audits of the Branches/CCs/Offices as per laid down frequency are being conducted by the Fire officer posted at zonal office.
- Risk identification through inspection and necessary recommendation are being conveyed to control/mitigate the identified risk/hazard.
- Meeting is conducted at zonal offices to discuss the various issues related to Fire Safety at branches/offices and how to go ahead to control/mitigate the identified risk/hazard.
- Inspections are carried out by qualified Fire Safety officer of the Bank.
Based on inspection reports, fire advisory is issued to all Zones & Regions

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

Ans. Not Applicable

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

Ans. Yes

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

Safety Incident/Number	Category	FY 22-23	FY 21-22
Lost Time Injury Frequency Rate (LTIFR) (per one million-person hours worked)	Employees	0	0
	Workers	Not Applicable	Not Applicable
Total recordable work-related injuries	Employees	0	0
	Workers	Not Applicable	Not Applicable
No. of fatalities	Employees	0	0
	Workers	Not Applicable	Not Applicable
High consequence work-related injury or ill-health (excluding fatalities)	Employees	0	0
	Workers	Not Applicable	Not Applicable

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

Ans. The Bank has taken up employees Health and Wellness aspect as a part of Employee Engagement Policy of the Bank. The following activities are institutionalized across the Bank to enhance the health and wellness of our employees:

Health

- Yoga And Meditation Clubs
- Health and Wellness Drives
- Health Check-up scheme
- Group Health Insurance
- Payment of Ex-gratia as financial assistance to the dependents of deceased employees in lieu of GTLI
- Group Personal Accident Insurance
- Employee Assistance Programme
- Employee Counselling Programme

Fire Safety

- Installation and Maintenance of Fire Safety/Security equipment installed in the premises.
- Conducting periodical Fire/Security Audits of the Branches/CCs/Offices.
- Circulation of Fire Advisory from time to time to the branches/Offices
- Training to the staff members about the Fire Preventive Measures during visit of Fire/Security Officer.
- Trainings on how to use fire extinguishers is being provided during annual refilling of Fire Extinguishers by service provider.
- Electric audit is being conducted once in two years for each branch/office by Facilities management department.
- Mock fire evacuation drills conducted in all high-rise buildings of the Bank annually.

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

	FY 22-23			FY 21-22		
	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	0	0	Nil	0	0	Nil
Health & Safety	0	0	Nil	0	0	Nil

14. Assessments for the year

	% Of your plants and offices that were assessed (by entity or statutory authorities or third parties)
Health and safety practices	0
Working Conditions	83% (As per HR Audit of branches completed during the F.Y.)

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.

Ans. The question is Not Applicable for the Bank as no assessments on health & safety practices were conducted. Regarding, working conditions there were no significant finding in the audit.

Leadership Indicators

1. Does the entity extend any life insurance or any compensatory package in the event of death of (A) Employees (Y/N) (B) Workers (Y/N)?

Ans. Yes, the Bank has in place, a scheme of payment of Ex-gratia as financial and Group Personal Accident Insurance Policies for providing financial cushion to bereaved family members in such an eventuality where employee dies while in service.

Apart from the above, the Bank also has a scheme for Compassionate Appointment/ Payment of Ex-Gratia Financial relief on Compassionate grounds for the dependents of the deceased employees, where the family is indigent, and deserves immediate assistance for relief from financial destitution.

Workers – Not Applicable.

2. Provide the measures undertaken by the entity to ensure that statutory dues have been deducted and deposited by the value chain partners.

Ans. The Bank ensures that statutory dues such as TDS and GST from the value chain partners are deducted as per regulations.

3. 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:

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.	
FY 22-23	FY 21-22	FY 22-23	FY 21-22
0	0	0	0
0	0	0	0

4. Does the entity provide transition assistance programs to facilitate continued employability and the management of career endings resulting from retirement or termination of employment? (Yes/ No)

Ans. No

5. Details on assessment of value chain partners:

	% Of value chain partners (by value of business done with such partners) that were assessed
Health and safety practices	40.2%
Working Conditions	40.2%

6. 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.

Ans. The question is Not Applicable for the Bank as no assessments on health & safety practices were conducted.

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

Essential Indicators

1. Describe the processes for identifying key stakeholder groups of the entity.

Ans. Key stakeholder groups for the Bank is identified by taking into consideration the following factors:

- Customers: Individuals or organizations who hold accounts, avail of loans or other financial products and services from BoB.
- Employees: The Bank's staff members who work in various departments and functions such as banking operations, finance, human resources, etc. among others.
- Investors: Individuals or institutions who own shares of Bank of Baroda and have a financial interest in the Bank's performance.
- Government of India: as Bank of Baroda is a public sector bank, and any decisions that impact the Banks operations can affect the Government's policies and initiatives.
- Regulators are providing the rules and guidelines for Banks operations.
- Value Chain Partners: Vendors and contractors who provide goods and services to Bank of Baroda.
- Community: The people and communities in the areas where Bank of Baroda operates, who are impacted by the Bank's activities and policies.
- Shareholders: Individuals who own shares of Bank of Baroda and have a financial interest in the Bank's performance.

2. 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
Community	Yes	Not Available	Continuous basis	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Promoting Employment Enhancing Skill Training Programs, with focus on youth ➤ Improving Financial Literacy, including digital literacy, particularly for women ➤ Enhancing incomes of the disadvantaged groups, particularly farmers, workers etc. ➤ Any other activities falling within the broad scope of Schedule VII of the Companies Act, 2013 and identified by the CSR & Sustainability Committee of the Board.
Investors & Shareholders	No	<p>The Bank interacts with its investors through:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Earning Conference Calls 2. Media Interactions 3. Road Shows 4. Analyst Meet 5. Conferences 	Quarterly for Earnings Calls. Remaining on a continuous basis	<p>During the various meets/calls, the Bank discusses about the following things:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Earnings performance during the quarter ➤ Strategic roadmap for the future ➤ Insights on the various segments of the bank and resolving queries raised by Investors. ➤ Broad sectorial / macro trends and impact of the same on bank ➤ Accept feedback and suggestions from Investors regarding peer strategy.

		6. One-on-One meetings / Calls with Institutional Investors 7. Group of Institutional Investors meetings / calls Feedback sessions		
Employees	No	The Bank interacts with its employees through: 1. Formal/informal/DO Letters 2. Circulars 3. Meetings 4. Emails, SMS, Webcasts etc. 5. Internal channels of communication viz. Baroda Samadhan (Grievance Redressal), Baroda Sujhav (Employee Suggestions), Yammer (Internal Social Network) 6. Conferences and Conclaves 7. Townhall meetings 8. Engagement Surveys 9. Address by Senior Management 10. Newsletters & Publications 11. Through initiatives like CSR, Wellness initiatives etc.	Continuous basis	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Communication of Vision and Mission ➤ Employee Engagement ➤ Learning and Development ➤ Communicating new initiatives started by BOB ➤ Communication by senior management in terms of business results, priorities & expectations ➤ Employee rewards & recognitions ➤ To addressing employee grievances & queries ➤ Capturing employees' ideas & suggestions ➤ Employee Wellness and Safety
Customers	No	The Bank interacts with its customers through: 1. Employees at branches/offices 2. Digital channels 3. Agents who regularly attend to customer calls and call the customers 4. SMS 5. Inbound (IVR)- 6. Email - 7. Outbound (Voice Blast) 8. Chatbot	Customer interactions happen on a daily basis	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Contact Centre Agents contact customers on a regular basis to record their perception, evaluate their experience on using the bank's services channel such as ATMs, branch visits, and Digital channel (IB & MB), CASA & Loan account opening, etc. ➤ The Bank sends SMS to customers for providing various information or for asking feedback on their experience during branch interaction using a 10-star rating system. Employees at branches/offices to service their banking transactions, offer new products and services, take their feedback, assess requirements and also provide advisory/grievance handling. ➤ Through the use of internet banking/mobile banking services, the Bank keeps sending various information/ notifications from time to time. ➤ Digital channels like Mobile banking, Internet banking, ATMs,/Cash Recyclers, WhatsApp banking also provide the above transaction though in a digitised manner and through a digital medium. ➤ After resolving the customer complaints, the bank enquires about their satisfaction with the redressal offered to them using a 10-star rating system.

				<ul style="list-style-type: none"> ➤ After opening of a CA/SA account and Loan account, Contact Centre Agents call those customers to capture their satisfaction on the process involved in opening of the account their experience on a 10-star scale. ➤ Inbound (IVR) - Customers call at the call centre for any query where through IVR options, the customer can get the desired replies / information. After resolution of any query / service the customers are requested through IVR for providing his/her feedback on a 10 star scale) ➤ Outbound - Through Voice Blast call to customer to provide any general information to customers. ➤ Email- An email is sent to targeted customers to provide information and also through sending a link through which customers are requested to provide there feedback on a 10 star scale. ➤ Chatbot-The Chatbot also interacts with customers for providing various information. After completion of chat with Chatbot a Pop up Message is displayed on the screen for getting customers feedback on 10 star scale. ➤ Tab Banking- Customer accounts are opened on the Tab. After the account is opened through Tab banking a Pop up Message is displayed on the screen for getting customers feedback on a 10 star scale.
Value chain Partners	No	SMS, Emails, personal interactions	Monthly	<ul style="list-style-type: none"> ➤ To monitor their compliance with laws/code of conduct/other requirements ➤ To redress any grievances

Leadership Indicators

1. 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.

Ans. Bank engages continuously with all its stakeholders through different channels and at regular intervals. The Bank has Board level committees as mentioned below with roles assigned to review these feedback from various stakeholders:

- Customer Service Committee of the Board
- Strategic HR Advisory Committee of the Board
- Investor Protection Committee
- CSR & Sustainability Committee of the Board

The feedback to improve its products, services and Conduct are given due importance in long term value creation. Also, the Bank has undertaken a Stakeholders Engagement and Materiality Assessment (SEMA) to gain knowledge on its key material topics that encompasses the environment, social and governance issues of the Bank. Bank also engages with its stakeholders through various surveys and questionnaires.

2. 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.

Ans. Yes stakeholder consultation is used to support the identification and management of environmental, and social topics. Through stakeholder consultation, Bank has identified the key environmental and social issues that are relevant to the stakeholders and their operations. This helps the Bank prioritize its efforts and focus on the most pressing issues. It has also helped identify potential risks

and opportunities and develop strategies to mitigate negative impacts and enhance positive ones. Engagement of stakeholders has helped the Bank understand the needs and expectations of their stakeholders, develop more effective strategies, and enhance their environmental and social performance.

3. Provide details of instances of engagement with, and actions taken to, address the concerns of vulnerable/ marginalized stakeholder groups.

Ans. The Bank is conducting various Agricultural training programs such as dairy, poultry, fish farming, compost manufacturing, goat/sheep rearing etc. to Scheduled Castes and Scheduled Tribes communities through its Rural Self Employment Training Institutes (RSETIs) in-64- districts where Bank is identified as Lead Bank.

- Through -85- Financial Literacy and Credit Counselling Centres (FLCC), Bank is imparting financial literacy in rural areas including to persons of scheduled castes and scheduled tribes communities.
- During selection of candidates for training in RSETIs, special preference is given to Scheduled Castes and Scheduled Tribes beneficiaries. Further, they are also given preference for credit linkages through Bank finance.
- Bank has engaged 51,780 Business Correspondents (BCs) out of which 21,720 are functioning in rural areas. The business correspondents, with the help of technology, reach out to remote and far-flung areas to provide the bouquet of 52 financial services to unprivileged sections of the society and thereby provide the last mile connectivity for Financial Inclusion.
- The Bank encourages the Business Correspondents to continuously extend Banking Services to the Scheduled Castes and Scheduled Tribes, people living in remote areas and hilly places. Bank is providing fixed incentive in addition to the transactional commission to the BCs.

PRINCIPLE 5: Human Rights
(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 22-23			FY 21-22		
	Total (A)	No. of employees'/ workers covered (B)	% (B / A)	Total (C)	No. of employees' /workers covered (D)	% (D / C)
Employees						
Permanent	77244	44815	58%	79173	53777	68%
Other permanent	0	0	0	0	0	0
Total Employees	77244	44815	58%	79173	53777	68%
Workers (Not Applicable)						
Permanent	0	0	0	0	0	0
Other than permanent	0	0	0	0	0	0
Total Workers	0	0	0	0	0	0

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

Category	FY 22-23					FY 21-22				
	Total (A)	Equal to Minimum Wage		More than Minimum Wage		Total (D)	Equal to Minimum Wage		More than Minimum Wage	
		No. (B)	% (B /A)	No. (C)	% (C /A)		No. (E)	% (E /D)	No. (F)	% (F /D)
Employees										
Permanent	77244	NIL	NIL	77244	100%	79173	NIL	NIL	79173	100%
Male	56982	NIL	NIL	56982	100%	58454	NIL	NIL	58454	100%
Female	20262	NIL	NIL	20262	100%	20719	NIL	NIL	20719	100%
Other Permanent	0	NIL	NIL	0	0	0	NIL	NIL	0	0
Male	0	NIL	NIL	0	0	0	NIL	NIL	0	0
Female	0	NIL	NIL	0	0	0	NIL	NIL	0	0
Workers (Not Applicable)										
Permanent	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Male	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Female	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Other Permanent	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Male	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Female	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

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

	Male		Female	
	Number	Median remuneration/ salary/ wages of respective category (pa)	Number	Median remuneration/ salary/ wages of respective category (pa)
Board of Directors (BoD)	10	33,35,450	2	25.00,000
Key Managerial Personnel	3	3024723	0	0
Employees other than BoD and KMP	56979	1037343	20262	967418
Workers	Not Applicable		Not Applicable	

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

Ans: Yes, the Bank has Liaison Officers at Zones and Apex level - Bank identifies one liaison officer at each Zone and one Chief Liaison Officer at Apex Level. There are 18 Liaison Officers appointed at Zonal level to address the issues related to human rights or any other issues of SC/ST/ OBC and ex-servicemen. The Bank also has appointed Lady Liaison Officer in each region and a Chief Lady Liaison Officer to look into and be a focal point for investigation and addressing POSH complaints from lady staff members.

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

Ans. The Bank has the following mechanisms in place to address the grievances related to human rights issues:

Baroda Samadhan: The Bank has put in place an online Grievance Redressal Mechanism 'Baroda Samadhan', in order to address employees' concern areas and grievances in an effective and time-bound manner to strengthen transparency and fairness in the grievance redressal process. Grievance for the purpose of this scheme would range from any issues arising out of the implementation of the policies/ rules/ decisions/ service conditions/ benefits, etc. of the organization.

Structured Meetings: The Bank has a well-established system of holding structured meetings with the Workmen' Unions / Officers' Association and also with the Welfare associations of the SC/ST employees and OBC employees, which help in discussing various issues / grievances across the table and collaborating for finding mutual solutions for the same, including for those related to human rights. This system has been designed with a view to further the cause of mutual resolution of issues and grievances. This systematic approach has played an important role in furthering the cause of employer-employee relationship in the Bank besides promoting good industrial relations and a collaborative climate in the Bank.

Preventing sexual harassment of women at workplace: The Bank has a very good and robust setup for managing issues related to sexual harassment of women at workplace. There are 148 Lady Liaison Officers appointed at regional level to address the issues related to sexual harassment. There are 18 empowered Zonal Level committees and 1 Apex level committee at corporate level. These units not only look into the matters of sexual harassment of women in the Bank, but also undertake many initiatives like workshops, lectures and seminars to sensitize all the sections of the employees including the male staff on gender sensitivity and professional conduct. In addition to this, Bank has also formulated a module on Prevention of Sexual Harassment in the online learning platform as a mandatory course.

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

	FY 2022-23 :Current Financial Year			FY 2021-22 :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	22	3	As on date only 2 cases are pending which are under process	25	4	Pending cases have been resolved
Discrimination at workplace	0	0	0	0	0	0
Child Labour	0	0	0	0	0	0
Forced Labour/Involuntary 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.

Ans: The Bank has in place a Whistle Blower Policy, which provides a framework and empowers all the employees to report for unethical conducts, malpractices, wrongdoings etc. noticed at the workplace in a very confidential manner through a portal exclusively accessed by the CRO. The Bank has a Policy on Prevention of Sexual Harassment (POSH) and has put in place the necessary redressal mechanisms in the form of Internal Complaints Committee (ICC) that investigates cases of sexual misconduct through a fair and transparent process

8. Do human rights requirements form part of your business agreements and contracts? (Yes/No)

Ans. Yes, human rights requirements form a part of our business agreements and contracts.

9. Assessments for the year:

	% Of your plants and offices that were assessed (by entity or statutory authorities or third parties)
Child labour	0
Forced/involuntary labour	0
Sexual harassment	83% - Through HR Audits of the Branches/ Offices. Apart from the above a third party member (NGO representative) is included as a part of the internal complaints committees.
Discrimination at workplace	83% - Through HR Audits of the Branches/ Offices. Apart from HR Audit, periodical reviews are being undertaken by Govt. agencies like National Commissions for SC/ST/OBC, Parliamentary Committees, Department of Financial Services, Government of India, etc.
Wages	83% - The pay structure of all the employees is well above the minimum wages defined by the Government.
Others – please specify	0

10. Provide details of any corrective actions taken or underway to address significant risks / concerns arising from the assessments at Question 9 above.

Ans. The Bank has not recorded any significant risks/concern during the assessments.

Leadership Indicators

1. Details of a business process being modified / introduced as a result of addressing human rights grievances/complaints.

Ans. The Bank has currently not recorded any grievances related to human rights. However, counselling and corrective techniques are being provided under the Bank’s ‘Employee Assistance Program’ for the concerned employees to build good interpersonal relationships within the Branch/ Offices. Employees of the Bank in persistent habit of non-conforming behavior are being referred for psychological counselling under managerial referrals under the Employee Assistance Program. Nodal Mental Health Ambassadors have been identified as a first point of contact for assessing and identifying any mental concerns for any grieving staff member.

2. Details of the scope and coverage of any Human rights due-diligence conducted.

Ans. Due to zero issues arising from human rights, the Bank has not undertaken any due-diligence. Bank has also extended its human rights policy to its value chain partners.

3. 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?

Ans. Yes, the Bank has provisions in place which makes the premises/offices of the Bank accessible to differently abled visitors, as per the requirements of the Rights of Persons with Disabilities Act, 2016

4. Details on assessment of value chain partners:

	% Of value chain partners (by value of business done with such partners) that were assessed
Sexual Harassment	40.2%
Discrimination at workplace	40.2%
Child Labour	40.2%
Forced Labour/Involuntary Labour	40.2%
Wages	0
Others – please specify	0

5. Provide details of any corrective actions taken or underway to address significant risks / concerns arising from the assessments at Question 4 above.

Ans. No risks/ concerns were arisen from the assessments conducted by the Bank.

PRINCIPLE 6: Environment

(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 22-23	FY 21-22
Total electricity consumption (A)	752220410000000 J	529365790000000 J
Total fuel consumption (B)	756329900000000 J	678922200000000 J
Energy consumption through other sources (C)	0	0
Total energy consumption (A+B+C)	82,78,53,40,00,00,000J	59,72,58,01,00,00,000J
Energy intensity per rupee of turnover (<i>Total energy consumption/turnover in rupees</i>)	831	734
Energy intensity (<i>optional</i>) – the relevant metric may be selected by the entity	0	0

* Note: Indicate if any independent assessment/ evaluation/assurance has been carried out by an external agency? (Y/N) If yes, name of the external agency.

Ans. No.

2. 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. (Not Applicable)

Ans. The question is Not Applicable as the Bank does not fall under the PAT scheme of the Government

3. Provide details of the following disclosures related to water, in the following format:

Parameter	FY 22-23	FY 21-22
Water withdrawal by source (in kilolitres)		
(i) Surface water	167428.28	134764.00
(ii) Groundwater	94170	97933
(iii) Third party water (Tanker)	2815	1950
(iv) Seawater / desalinated water	0	0
(v) Others (Bottled water)	790.16	1480.57
Total volume of water withdrawal (in kilolitres) (i + ii + iii + iv + v)	265203.44	236127.58
Total volume of water consumption	261896.36	213083.57
Water intensity per rupee of turnover (Water consumed / turnover)	0.000000262	0.000000261
Water intensity (optional) – the relevant metric may be selected by the entity	0	0

* Note: Indicate if any independent assessment/ evaluation/assurance has been carried out by an external agency? (Y/N) If yes, name of the external agency

Ans. No

4. Has the entity implemented a mechanism for Zero Liquid Discharge? If yes, provide details of its coverage and implementation.

Ans. No, however the Bank has installed Sewage Treatment Plant at its Baroda Corporate Centre Mumbai office where the treated water is used for landscaping.

5. Please provide details of air emissions (other than GHG emissions) by the entity, in the following format:

<i>Parameter</i>	<i>Please specify unit</i>	FY 22-23	FY 21-22
NOx	Mg/Nm ³	316928049.62	Data not available
SOx	Mg/Nm ³	107613907.93	Data not available
Particulate matter (PM)	Mg/Nm ³	78356845.35	Data not available
Persistent organic pollutants (POP)	Not applicable	0	0
Volatile organic compounds (VOC)	Not applicable	0	0
Hazardous air pollutants (HAP)	Not applicable	0	0
Others – please specify	Not applicable	0	0

* Note: Indicate if any independent assessment/ evaluation/assurance has been carried out by an external agency? (Y/N) If yes, name of the external agency.

Ans. No.

6. Provide details of greenhouse gas emissions (Scope 1 and Scope 2 emissions) & its intensity, in the following format:

<i>Parameter</i>	<i>Unit</i>	FY 22-23	FY 21-22
Total Scope 1 emissions (Break-up of the GHG into CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O, HFCs, PFCs, SF ₆ , NF ₃ , if available)	<i>Grams CO₂ equivalent</i>	5604400000	5030810000
Total Scope 2 emissions (Break-up of the GHG into CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O, HFCs, PFCs, SF ₆ , NF ₃ , if available)	<i>Grams CO₂ equivalent</i>	148354580000	117637840000
Total Scope 1 and Scope 2 emissions per rupee of turnover		0.154	0.150
Total Scope 1 and Scope 2 emission intensity (optional) – the relevant metric may be selected by the entity		Not Available	Not Available

* Note: Indicate if any independent assessment/ evaluation/assurance has been carried out by an external agency? (Y/N) If yes, name of the external agency

Ans. No.

7. Does the entity have any project related to reducing Green House Gas emission? If yes, then provide details.

Ans. Bank has undertaken the following initiatives to reduce Green House Gas emission:

- Green Drive has been initiated to obtain Green Building Certification from IGBC for Bank's own premises PAN India.
- Bank's select owned premises are identified PAN India for obtaining Green Building Certification.
- Bank has Green Building Certificate GOLD rating for Baroda Corporate Centre and SILVER rating for Baroda Sun Tower Building (Corporate Office Buildings) through IGBC (Indian Green Building Council). -4- of Bank's other buildings in India have green building rating.
- Waterless Urinals (120 no. s) installed at BCC & BST in all washrooms, saving of approx. 7 Lakh liters of water a year. The same is being implemented in other Administrative Offices –PAN India in phased manner.
- Rainwater Harvesting System set up in the Corporate Office Buildings.
- Recycled Water is being stored in BCC Building and is being used in washrooms.
- Around -175- branches in rural/semi urban areas are being run on Solar Energy, thereby reducing the consumption of power and carbon dioxide emissions. Approx.2400 Tons of Carbon Dioxide Emission reduced as a result of using Green/renewable/solar Energy.
- All boundary lights in the Corporate Office Building, Mumbai are powered through Solar Energy, with the help of a Solar Tree, thereby adopting renewable energy sources.
- All domestic branches have LED lights installed in the premises for reduction of energy.
- Bio-Gas plant (capacity of 500Kg wet waste) is installed at Bank's building at BKC, Mumbai which produces cooking gas that is used in Bank's canteen and organic manure is used in garden/lawns.

8. Provide details related to waste management by the entity, in the following format:

Parameter	FY 22-23	FY 21-22
Total Waste generated (in metric tonnes)		
Plastic waste (A)	11.87 MT	12.45 MT
E-waste (B)	4.851 MT	5.258 MT
Bio-medical waste (C)	Not applicable	Not applicable
Construction and demolition waste (D)	0.006 MT#	6.010 MT
Battery waste (E)	500.62	Data not available for Pan India
Radioactive waste (F)	Not applicable	Not applicable
Other Hazardous waste. Please specify, if any. (G)	0.0709 MT	0.6550 MT
Other Non-hazardous waste generated (H). Please specify, if any. (Break-up by composition i.e. by materials relevant to the sector)	Paper- 20.50 MT Wood- 0.032 MT Metal- 0.00064 MT Food- 40.383 MT	Paper- 21.18 MT Wood- 0.150 MT Metal- 0.00100 MT Food- 54.38 MT
Total (A+B + C + D + E + F + G + H)	578.33 MT	100.10 MT (excluding battery waste)
For each category of waste generated, total waste recovered through recycling, re-using or other recovery operations (in metric tonnes)		
Category of waste		
(i) Recycled	389404.6	483758.5
(ii) Re-used	Not applicable	Not applicable
(iii) Other recovery operations	500.62	Not available
Total		-
For each category of waste generated, total waste disposed by nature of disposal method (in metric tonnes)		
Category of waste		
(i) Incineration	Not applicable	Not applicable
(ii) Landfilling	Not applicable	Not applicable
(iii) Other disposal operations	E waste & Battery waste disposed to authorised recyclers	E waste & Battery waste disposed to authorised recyclers
Total		

#The marked difference in construction waste can be due to negligible construction activity for the financial year 2023.

* Note: Indicate if any independent assessment/ evaluation/assurance has been carried out by an external agency? (Y/N) If yes, name of the external agency

Ans. No.

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.

Sr.No.	Type of waste	Collection, segregation, and storage	Disposal mechanism
Non-hazardous waste			
1	Paper waste	Collect and segregate the waste. Store it in a designated place	Dispose the waste to an agency who will do recycling. Keep the record of disposal
2	Wood waste	Collect and segregate the waste.	Dispose the waste to an agency who will do recycling. Keep the record of disposal
3	Metal waste	Collect and segregate the waste. Store it in a designated place	Dispose the waste to an agency who will do recycling. Keep the record of disposal
4	Empty plastic bottles	Collect and segregate the waste. Store it in a designated place	Dispose the waste to an agency who will do recycling. Keep the record of disposal
5	Food waste	Collect and segregate the waste.	Convert the food waste into manure, wherever possible.
6	Construction and demolition waste (C&D)	Collect and segregate the waste.	Dispose the waste as per state/local legal norms. Keep the record of disposal.
Hazardous waste			
7	Waste oil	Collect the oil in empty drum and store it safely.	Dispose the oil to State Pollution Control Board authorized agency, wherever applicable.
Battery waste			
8	Battery waste	Store the batteries in cool and dry place	Send the batteries to authorized recycler and keep the records.

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.

S. No.	Location of operations/offices	Type of operations	Whether the conditions of environmental approval / clearance are being complied with? (Y/N). If no, the reasons thereof and corrective action taken, if any.
Not Applicable			

11. Details of environmental impact assessments of projects undertaken by the entity based on applicable laws, in the current financial year:

Name and brief details of project	EIA Notification No.	Date	Whether conducted by independent external agency (Yes / No)	Results communicated in public domain (Yes / No)	Relevant Web link
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, and Environment protection act and rules thereunder (Y/N). If not, provide details of all such non-compliances, in the following format:

Ans. Yes

S. No.	Specify the law / regulation / guidelines which was not complied with	Provide details of the non-compliance	Any fines / penalties / action taken by regulatory agencies such as pollution control boards or by courts	Corrective action taken, if any
	Not Applicable			

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 22-23	FY 21-22
From renewable sources		
Total electricity consumption (A)	5985880000000 J	284000000000 J
Total fuel consumption (B)	Not applicable	
Energy consumption through other sources (C)	Not applicable	
Total energy consumed from renewable sources (A+B+C)	5985.88 GJ	2840.00 GJ
From non-renewable sources		
Total electricity consumption (D)	752220410000000 J	529365790000000 J
Total fuel consumption (E)	75632990000000 J	67892220000000 J
Energy consumption through other sources (F)	Not applicable	
Total energy consumed from non-renewable sources (D+E+F)	8278534000000 J	5972580100000 J

* Note: Indicate if any independent assessment/ evaluation/assurance has been carried out by an external agency? (Y/N) If yes, name of the external agency.

Ans. No.

2. Provide the following details related to water discharged

Parameter	FY 22-23	FY 21-22
Water discharge by destination and level of treatment (in kilolitres)		
(i) To Surface water	Not Applicable	
- No treatment		
- With treatment – please specify level of treatment		
(ii) To Groundwater		
- No treatment		
- With treatment – please specify level of treatment		
(iii) To Seawater		
- No treatment		
- With treatment – please specify level of treatment		
(iv) Sent to third-parties		
- 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)		

* Note: Indicate if any independent assessment/ evaluation/assurance has been carried out by an external agency? (Y/N) If yes, name of the external agency.

Ans. No.

3. Water withdrawal, consumption and discharge in areas of water stress (in kiloliters): For each facility / plant located in areas of water stress, provide the following information:

- (i) Name of the area

(ii) Nature of operations

(iii) Water withdrawal, consumption and discharge in the following format:

Parameter	FY 22-23	FY 21-22
Water withdrawal by source (in kilolitres)		
(i) Surface water	0	0
(ii) Groundwater	0	0
(iii) Third party water (Bottled water)	0	0
(iv) Seawater / desalinated water	0	0
(v) Others	0	0
Total volume of water withdrawal (in kilolitres)	0	0
Total volume of water consumption (in kilolitres)	0	0
Water intensity per rupee of turnover (Water consumed / turnover)	0	0
Water intensity (optional) – the relevant metric may be selected by the entity.	0	0
Water discharge by destination and level of treatment (in kilolitres)		
(i) Into Surface water	0	0
- No treatment	0	0
-With treatment – please specify level of treatment	0	0
(ii) Into Groundwater	0	0
- No treatment	0	0
- With treatment – please specify level of treatment	0	0
(iii) Into Seawater	0	0
- No treatment	0	0
- With treatment – please specify level of treatment	0	0
(iv) Sent to third parties	0	0
- No treatment	0	0
- With treatment – please specify level of treatment	0	0
(v) Others	0	0
- No treatment	0	0
- With treatment – please specify level of treatment	0	0
Total water discharged (in kilolitres)	0	0

* Note: Indicate if any independent assessment/ evaluation/assurance has been carried out by an external agency? (Y/N) If yes, name of the external agency.

Ans. No.

4. Please provide details of total Scope 3 emissions & its intensity, in the following format:

Parameter	Unit	FY 22-23	FY 21-22
Total Scope 3 emissions (Break-up of the GHG into CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O, HFCs, PFCs, SF ₆ , NF ₃ , if available)	<i>Metric tonnes of CO₂ equivalent</i>	0	0
Total Scope 3 emissions per rupee of turnover		0	0
Total Scope 3 emission intensity (optional) – the relevant metric may be selected by the entity			

* Note: Indicate if any independent assessment/ evaluation/assurance has been carried out by an external agency? (Y/N) If yes, name of the external agency.

Ans. No

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.

Ans. The question is not applicable for the Bank as there are no offices/branches working in ecologically sensitive areas of India.

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, as per the following format:

Sr. No	Initiative undertaken	Details of the initiative (<i>Web-link, if any, may be provided along-with summary</i>)	Outcome of the initiative
1	Waterless Urinals		Conserving Water
2	Paperless office initiative	Refer Annual Report FY23 (www.bankofbaroda.in)	Saving Water and Trees
3	Instalment of Solar panels in more than 175 number of branches	Refer Annual Report FY23 (www.bankofbaroda.in)	Total 2400 Tons of Carbon Dioxide Emission reduced as a result of using Green Energy/renewable/solar energy.

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

Ans. Yes, the Bank has a disaster management plan which is part of the Business Continuity Plan formulated and maintained by its Risk Department. Bank also has a well-defined comprehensive value chain, impact categories with tolerance thresholds. Value chains for each product category is also in place. Bank has also performed Business Impact Analysis (BIA) & Risk Assessment (RA) for all departments. In addition to this, Bank has a Board approved Security Compendium which define the various Disaster and Standard operating procedures w.r.t. contingent planning to meet threats.

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?

Ans. At present no significant impact has been reported arising from value chain partners of the Bank.

9. Percentage of value chain partners (by value of business done with such partners) that were assessed for environmental impacts.

Ans. The Bank has not conducted any assessments for value chain partners.

PRINCIPLE 7: Policy Advocacy

(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

Ans. 10

b. List the top 10 principle and industry chambers/ associations (determined based on the total members of such body) the entity is a member of/ affiliated to - Reach of trade and industry chambers/ associations (State/National).

S. No.	Name of the trade and industry chambers/ associations	Reach of trade and industry chambers/ associations (State/National)
1	Forex Association of India	National
2	Foreign Exchange Dealers' association of India (FEDAI)	National
3	Primary Dealers Association of India	National
4	Indian Banks' Association (IBA)	National
5	Fixed Income Money Market and Derivatives Association of India (FIMMDA)	National
6	Indian Institute of Banking & Finance (IIBF)	National
7	Institute of Banking Personnel Selection (IBPS)	National
8	National Institute of Bank Management (NIBM)	National
9	Centre for Advanced Financial Research and Learning (CAFRAL)	National
10	UBF – UAE Banks	International

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

Name of authority	Brief of the case	Corrective action taken
0	0	0

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
Not Applicable					

Bank being one of the largest commercial banks in the country works closely with policymakers and policymaking associations, especially in evolving the policies that govern the functioning and regulation of banking industry, monetary policy, financial inclusion related policies and sustainable development of the banking industry.

PRINCIPLE 8: Inclusive Growth and Equitable Development
(Businesses should promote inclusive growth and equitable development)

Essential Indicators

1. Details of Social Impact Assessments (SIA) of projects undertaken by the entity based on applicable laws, in the current financial year:

Name and brief details of project	SIA Notification No.	Date of notification	Whether conducted by independent external agency (Yes /No)	Results communicated in public domain (Yes / No)	Relevant Web link
Rural Self Employment Training Institute (RSETI)	NA	May –June 2021	Yes	Yes	http://www.nacer.in

2. Provide information on project(s) for which ongoing Rehabilitation and Resettlement (R&R) is being undertaken by your entity, in the following format:

S. No.	Name of Project for which R&R is ongoing	State	District	No. of Project Affected Families (PAFs)	% Of PAFs covered by R&R	Amounts paid to PAFs in the FY (In INR)
Not Applicable						

3. Describe the mechanisms to receive and redress grievances of the community.

Ans. In case any of the Bank's customers are having any complaint about CSR of Bank of Baroda, s/he is requested to approach concerned Branch Manager to resolve the matter.

If any customer is not satisfied with reply the customer is requested to follow the established escalation levels given below:

Levels	Escalation	Particulars
	Online Complaint SPGRS (Siebel CRM)	Alternatively, customer may register complaint online, for which an icon "Online Complaint (SPGRS)" has been provided at home page of our bank's website. Upon lodging the complaint in SPGRS, the system provides a "Tracker Id" as an acknowledgement and also to track the progress of the complaint. Complainant has to preserve the "Tracker Id" reference Click here to fill Online Complaint Form bobcrm.bankofbaroda.co.in/onlinecomplaint/frmMain.aspx?source=WEBSITE&sid=&id=
Level-1	Regional Level	If the complaint is not redressed to the satisfaction of the customer, the matter may be taken up with the Regional Manager concerned whose name, address and other details may be obtained by clicking the link below: bobcrm.bankofbaroda.co.in/onlinecomplaint/frmMain.aspx?source=WEBSITE&sid=&id=
Level-2	Zonal Level	If still any complaint is not redressed, the matter may be taken up with the next level i.e., Zonal Manager concerned.
Level-3	Nodal Office Level	If the complainant still feels unsatisfied with the responses received, s/he can address the complaint to the Bank's Principal Nodal Officer at Head Office designated to deal with customers' complaints / grievance giving full details of the case on the below mentioned address: General Manager (Operations & Services) Bank of Baroda, Head Office, Baroda Bhavan, R C Dutt Road, Alkapuri, BARODA - 390007, (Gujarat) India.

		Tel. : (0265) 231-6792, Email : gm.ops.ho@bankofbaroda.com
-	External Agencies	Even after this, if s/he is not satisfied, S/he is free to take recourse to the following: The Banking Ombudsman located in State Capitals under RBI Ombudsman Scheme 2006.

4. Percentage of input material (inputs to total inputs by value) sourced from suppliers: (Not Applicable)

	FY 22-23	FY 21-22
Directly sourced from MSMEs/ small producers	0	0
Sourced directly from within the district and neighbouring districts	0	0

Leadership Indicators

1. Provide details of actions taken to mitigate any negative social impacts identified in the Social Impact Assessments (Reference: Question 1 of Essential Indicators above):

Details of negative social impact identified	Corrective action taken
NIL	Not Applicable

2. Provide the following information on CSR projects undertaken by your entity in designated aspirational districts as identified by government bodies:

S. No.	State	Aspirational District	Amount spent (In lakhs)
1.	Bihar	Sitamarhi	20.99
2.	Gujarat	Dahod	19.71
3.	Gujarat	Narmada	20.78
4.	UP	Fatehpur	24.90
5.	Uttarakhand	Udhamsingh Nagar	19.06
6.	Rajasthan	Jaisalmer (Scholarship to Girl Toppers of class 10 and 12)	0.48
7.	Rajasthan	Baran (Scholarship to Girl Toppers of class 10 and 12)	0.60
8.	Gujarat	Narmada (Scholarship to Girl Toppers of class 10 and 12)	0.42
9.	Gujarat	Dahod (Scholarship to Girl Toppers of class 10 and 12)	0.45
10.	Chhattisgarh	Rajnandgaon (Running Center for Financial Literacy in 5 blocks)	39.39

3. a) Do you have a preferential procurement policy where you give preference to purchase from suppliers comprising marginalized /vulnerable groups? (Yes/No)

Ans. Yes, the Bank follows Central Vigilance Commission (CVC) guidelines which are broad based and do not discriminate against any group and ensure to carry out the Tendering process in a fair and transparent manner. Moreover, Bank also procures goods and services from GeM Portal (Government e Marketplace-facilitates online procurement of common use Goods & Services required by various Government Departments / Organisations / PSUs. GeM aims to enhance transparency, efficiency and speed in public procurement. The purchases through GeM by Government users have been authorised and made mandatory by Ministry of Finance by adding a new Rule No. 149 in the General Financial Rules, 2017).

- b) From which marginalized /vulnerable groups do you procure?

Ans. Yes, the Bank follows Central Vigilance Commission (CVC) guidelines which are broad based and do not discriminate against any group and ensure to carry out the Tendering process in a fair and transparent manner. Moreover, Bank also procures goods and services from GeM Portal (Government

e Marketplace-facilitates online procurement of common use Goods & Services required by various Government Departments / Organisations / PSUs. GeM aims to enhance transparency, efficiency and speed in public procurement. The purchases through GeM by Government users have been authorised and made mandatory by Ministry of Finance by adding a new Rule No. 149 in the General Financial Rules, 2017).

c) What percentage of total procurement (by value) does it constitute?

Ans. Yes the Bank follows Central Vigilance Commission (CVC) guidelines which are broad based and do not discriminate against any group and ensure to carry out the Tendering process in a fair and transparent manner. Moreover, Bank also procures goods and services from GeM Portal (Government e Marketplace-facilitates online procurement of common use Goods & Services required by various Government Departments / Organisations / PSUs. GeM aims to enhance transparency, efficiency and speed in public procurement. The purchases through GeM by Government users have been authorised and made mandatory by Ministry of Finance by adding a new Rule No. 149 in the General Financial Rules, 2017).

4. 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

S. No.	Intellectual Property based on traditional knowledge	Owned/ Acquired (Yes/No)	Benefit shared (Yes / No)	Basis of calculating benefit share
Not Applicable				

5. Details of corrective actions taken or underway, based on any adverse order in intellectual property related disputes wherein usage of traditional knowledge is involved.

Name of authority	Brief of the Case	Corrective action taken
Not Applicable		

6. Details of beneficiaries of CSR Projects:

S. No.	CSR Project	No. of persons benefitted from CSR Projects	% Of beneficiaries from vulnerable and marginalized groups
1	Donation to Sathyamangalam Tiger Conservation Foundation, Tamil Nadu Trust	0	Not Available
2	Donation to Vishwa Prakash Mission NGO for providing financial assistance to deserving students from poor families	47	100%
3	Donation to Akshaya Patra Foundation procurement of two distribution vehicles in Mangalagiri Town, A.P	50000	100%
4	Donation to GNIDA for installation of 36 CCTV cameras at 11 locations in Guatam Buddh Nagar District, UP	0	Not Available
5	Donation to Aroh giving hope NGO for their medical support project for curing Childhood Cancer	48	100%
6	Donation to SankalpTaru Foundation for plantation sampling	303	Not Available
7	Funding to BSVS Trust for running activities of RSETIs and FLCs	438521	89.16 % (Women) 43.74 % (SC.ST) Women and SC/ST beneficiaries have been trained by RSETIs

PRINCIPLE 9: Customer Value Creation
(Businesses should engage with and provide value to their consumers in a responsible manner)

Essential Indicators

1. Describe the mechanisms in place to receive and respond to consumer complaints and feedback.

Ans. The Bank has built effective Grievance Redressal mechanism to address customer grievances. A Complainant may lodge his grievance with the Bank through Branch, Contact Centre, Web portal, e-mail, Letters, Net Banking or any other available channel. Grievance Management System on the Bank’s portal is well designed to collect all mandatory information required, basis the nature of grievance, for complete resolution. Upon lodgment of complaint, complainant is intimated a Unique Tracker ID with Expected date of resolution through SMS Text and E-mail. Complainant can lodge complaint, append document, track Complaint, view resolution, give Feedback on resolution process, reopen grievance.

In order to have a single repository of all the Grievances for Lodgment, Resolution, effective Monitoring, Tracking of Grievances (Digital and Non Digital), Grievance module of Siebel CRM has been developed. Grievances once registered in Siebel CRM are mapped to pre-defined Resolver groups, basis the category of complaint for resolution within pre-defined TAT. Designated resolver groups endeavor to resolve the grievances with best suitable resolution.

After resolution of the grievance, customer is intimated through SMS/E-mail accordingly. Complainant can view the resolution by visiting the Web portal, Branch or reaching Contact Centre. Complainant can give feedback on resolution process/quality. Provision to reopen the grievance is also in place. Upon reopening, the grievance is mapped to next level authority for higher level of examination and reviewing the resolution given by the resolver group.

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	100%*
Recycling and/or safe disposal	Not Applicable

* Welcome kits provided to the customers on account opening has informative literature such as Smart banking booklet, code of commitment and terms and conditions

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

	FY 2022-23		Remarks	FY 2021-22		Remarks
	Received during the year	Pending resolution at end of year		Received during the year	Pending resolution at end of year	
Data privacy	0	0	NIL	0	0	NIL
Advertising	0	0	NIL	0	0	NIL
Cyber-security	0	0	NIL	0	0	NIL
Delivery of essential services	0	0	NIL	0	0	NIL
Restrictive Trade Practices	NA	0	NIL	NA	0	NIL
Unfair Trade Practices	NA	0	NIL	NA	0	NIL
Other*	957938	44916	NIL	863867	18429	NIL

*(Complaints resolved in D & D+1 is excluded). It includes all the complaints received by the Bank

4. Details of instances of product recalls on account of safety issues:

	Number	Reasons for recall
Voluntary recalls		Not Applicable
Forced recalls		

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.

Ans. Yes, the Bank has a Board approved policy on Information Security as well as on Cyber Security. The policies are classified and hence are accessible to employees and hosted on Bank's intranet portal.

The Bank has a Cyber Security Policy and the guidelines pertaining to 'Privacy of Information' are furnished in the Information Security Policy of the Bank.

The aforesaid policies, i.e., Cyber Security Policy and Information Security Policy are published by Information Security Department of the Bank.

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.

Ans. Given that no such incidents have happened, the corrective actions are not applicable

Leadership Indicators

1. Channels / platforms where information on products and services of the entity can be accessed (provide web link, if available).

Ans. The Bank uses its official website to communicate information on products and services of the entity. <https://www.bankofbaroda.in/>

2. Steps taken to inform and educate consumers about safe and responsible usage of products and/or services.

Ans. Policies pertaining to the areas of operation such as Grievance Redressal Policy, Customer Rights Policy, Citizens Charter, etc. is uploaded on the Bank's website and updated continuously as per the tenure of the policy.

- Specific information is displayed on the Branch Notice Board so that customers should be aware of the changes being made in the bank and usability of bank's products and services.
- Display of features of Bank's products and services on the bank's website for safe & responsible usage thereby spreading awareness among the general public.
- Display of information on the Banners from time to time informing about the new products launched by the Bank.
- Educating customers through various Print Media (Such as Newspapers, Magazine, Coffee Table Book, etc.),OOH media (Through Hoarding ,Digital Display Panel etc.),Electronics Media(such as on Televisions,& Radio Channels)
- On various Camps organized by Bank through Zone, Region, Branches & Business Correspondents locations.

3. Mechanisms in place to inform consumers of any risk of disruption/discontinuation of essential services.

Ans. The Bank's customers are informed of disruption in service, if any, through SMS, website notice, etc.

4. Does the entity display product information on the product over and above what is mandated as per local laws? (Yes/No/Not Applicable) If yes, provide details in brief. 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)

Ans. Yes. Information about the Bank's products and services are placed on the Bank's website for information of the public. Comprehensive Notice Boards at branches also contain the relevant information.

Bank conducts Customer Satisfaction survey on these following areas:

- Touch point (Bottom-Up approach) –Bank conducts Touch point survey periodically to capture customer satisfaction on branch/channel interaction.
- A customer who interacts with the Branch, Digital Channels for regular banking activity like account opening/transactions is contacted to understand their perception and level of satisfaction.
- Business & product (Top-down approach) – This survey is conducted to gauge customer's perception about the product and /or services to initiate strategies for improvement and benchmarking the Bank against competition/ industry.

5. Provide the following information relating to data breaches:

a) Number of instances of data breaches along-with impact

Ans. No such incidents were reported by the Bank

b) Percentage of data breaches involving personally identifiable information of customers

Ans. NIL

=====