

कारोबार दायित्व रिपोर्ट

खंड अ: बैंक के बारे में सामान्य जानकारी		
1.	कंपनी की कॉरपोरेट पहचान संख्या (सीआईएन)	L65190MH2004GOI148838
2.	कंपनी का नाम	आईडीबीआई बैंक लिमिटेड
3.	पंजीकृत पता	आईडीबीआई टॉवर, डब्ल्यूटीसी कॉम्प्लेक्स, कफ परेड, मुंबई - 400005
4.	वेबसाइट	www.idbibank.in
5.	ई-मेल आईडी	idbiequity@idbi.co.in
6.	रिपोर्ट किया गया वित्तीय वर्ष	2018-19
7.	क्षेत्र जिनमें कंपनी कार्यरत है (औद्योगिक कार्यकलाप कोड-वार)	कोड: 64191 आईडीबीआई बैंक, बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 द्वारा शासित एक बैंकिंग कंपनी है.
8.	तीन प्रमुख उत्पादों/ सेवाओं का उल्लेख करें जिनका कंपनी निर्माण करती है/ जिन्हें प्रदान करती है (तुलनपत्र के अनुसार)	1. खुदरा बैंकिंग 2. कॉरपोरेट/ थोक बैंकिंग 3. ट्रेजरी परिचालन
9.	लोकेशनों की कुल संख्या जहां कंपनी द्वारा कारोबार कार्यकलाप किए जाते हैं. क. अंतर्राष्ट्रीय लोकेशनों की संख्या (प्रमुख 5 के ब्योरे दें) ख. राष्ट्रीय लोकेशनों की संख्या	यथा 31 मार्च 2019 को बैंक की 1,892 शाखाएं हैं. क. बैंक की दुबई अंतरराष्ट्रीय वित्तीय केंद्र (डीआईएफसी), दुबई और गुजरात अंतरराष्ट्रीय वित्त टेक-सिटी (जीआईएफटी) गुजरात, भारत की दो अंतरराष्ट्रीय शाखाएँ थीं. ख. बैंक की पूरे भारत में 1,407 लोकेशनों पर 1,890 देशी शाखाएं परिचालन में थीं.
10.	बाजार जहां कंपनी अपनी सेवाएं देती है - (स्थानीय/ राज्य स्तरीय/ राष्ट्रीय/ अंतरराष्ट्रीय)	बैंक अपनी उपस्थिति वाली सभी लोकेशनों पर ग्राहकों को सेवाएं प्रदान करता है.

खंड ख: कंपनी के वित्तीय ब्योरे		
1.	चुकता पूंजी (भारतीय रुपये)	₹ 7,736.29 करोड़
2.	कुल कारोबार (भारतीय रुपये)	₹ 25,371.53 करोड़
3.	कर पश्चात् कुल लाभ (भारतीय रुपये)	₹ (15,116.30) करोड़
4.	कर पश्चात् लाभ के प्रतिशत (%) के रूप में कॉरपोरेट सामाजिक दायित्व (सीएसआर) पर कुल व्यय	पिछले तीन वित्तीय वर्षों में बैंक का औसत निवल लाभ घाटे में परिणत हुआ है. तथापि एक अग्रणी पहल के रूप में बैंक ने वित्तीय वर्ष 2018-19 में कॉरपोरेट सामाजिक दायित्व कार्यकलापों पर ₹ 0.25 करोड़ व्यय किया.
5.	उन कार्यकलापों की सूची जिनमें उपर्युक्त बिन्दु 4 के अंतर्गत व्यय किया गया है:	उपर्युक्त बिन्दु 4 के जिन कार्यकलापों में व्यय किया गया है, उसका विवरण निम्नानुसार है.

क्र.सं.	कार्यकलाप	सीएसआर परियोजनाओं की सं.	वित्त वर्ष 2018-19 में उपगत व्यय (₹ में)
क.	शिक्षा	2	24,51,449/-
ख.	केन्द्रीय मूल्ययोजित कर	-	36,000/-
कुल		2	24,87,449/-

2018-19 के दौरान विभिन्न शीर्षों के अंतर्गत उपगत व्यय निम्नानुसार हैं:

• शिक्षा

क्र.सं.	कार्यकलाप/ संगठन का नाम	उद्देश्य	वित्त वर्ष 2018-19 में उपगत व्यय (₹ में)
1.	भारतीय उद्यमिता विकास संस्थान, गुजरात	तीन वर्ष की अवधि के लिए सांसद आदर्श ग्राम योजना के तहत गुजरात के बड़ोदा जिले की करनाली समूह पंचायत के चार गाँव में नए सूक्ष्म उद्यमों हेतु कौशल विकास कार्यक्रमों तथा ध्यानपूर्वक मार्गदर्शन सहित (हैंडहोल्डिंग) समर्थन के लिए वित्तीय सहायता.	18,51,449/-
2.	मारा टी. टी. चाको एंड अब्राहम चैरिटेबल ट्रस्ट, मिजोरम	मिजोरम के सइहा जिले में मानसिक और शारीरिक रूप से अक्षम बच्चों के लिए अक्षमता अनुकूल विशेष स्कूल के बचे हुए हिस्से का निर्माण कार्य पूर्ण करने और व्यावसायिक प्रशिक्षण केंद्र की स्थापना के लिए वित्तीय सहायता	6,00,000/-
कुल			24,51,449/-
अन्य व्यय			
क्र.सं.	कार्यकलाप/ संगठन का नाम	उद्देश्य	वित्त वर्ष 2018-19 में उपगत व्यय (₹ में)
1.	सीईएनवीएटी	प्रतिवर्ती प्रभार व्यवस्था (आरसीएम) गैर-केंद्रीय मूल्ययोजित कर के तहत प्रदत्त सेवा कर	36,000/-
कुल			36,000/-

खंड ग: अन्य विवरण

1.	क्या कंपनी की कोई सहायक कंपनी/ कंपनियाँ हैं? हाँ. बैंक की पाँच देशी सहायक संस्थाएं अर्थात् आईडीबीआई कैपिटल मार्केट एंड सिक्युरिटीज लि., आईडीबीआई असेट मैनेजमेंट लि., आईडीबीआई एमएफ ट्रस्टी कंपनी लि., आईडीबीआई इटेक लि. तथा आईडीबीआई ट्रस्टीशिप सर्विसेज लि. हैं
2.	क्या सहायक कंपनी/ कंपनियाँ मूल कंपनी के कारोबारी दायित्व पहल-कार्यों में भागीदारी करती हैं? यदि हाँ, तो ऐसी सहायक कंपनी(यों) की संख्या सूचित करें. नहीं.
3.	क्या अन्य कोई संस्था/ संस्थाएं (अर्थात् आपूर्तिकर्ता, वितरक आदि) हैं जिनके साथ कंपनी अपने कारोबारी दायित्व पहल-कार्यों में भागीदारी करती है? यदि हाँ, तो उस संस्था/ उन संस्थाओं का प्रतिशत सूचित करें? (30% से कम, 30-60%, 60% से अधिक). नहीं

खंड घ: कारोबार दायित्व संबंधी जानकारी

1 कारोबार दायित्व के लिए उत्तरदायी निदेशक/ निदेशकों के ब्योरे

क	कारोबार दायित्व नीति/ नीतियों के कार्यान्वयन के लिए उत्तरदायी निदेशक/ निदेशकों के ब्योरे	
	डीआईएन संख्या	01432796
	नाम	श्री गुरुदेव मधुकर यादवाडकर
	पदनाम	उप प्रबंध निदेशक
ख.	कारोबार दायित्व प्रमुख के ब्योरे	
	डीआईएन संख्या	0056167
	नाम	डॉ. सौम्य शंकर बॅनर्जी
	पदनाम	कार्यपालक निदेशक
	टेलिफोन नं.	+91-22-22155748
	ई-मेल आईडी	ss.banerjee@idbi.co.in

2. सिद्धान्त-वार (एनवीजी के अनुसार) कारोबार दायित्व नीति/ नीतियां

क. अनुपालन ब्योरे (हाँ/ नहीं में उत्तर दें)

क्र		पी1	पी2	पी3	पी4	पी5	पी6	पी7	पी8	पी9
i.*	क्या आपके पास के लिए नीति/ नीतियाँ हैं?	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	नहीं	हाँ	हाँ
ii.	क्या यह नीति संबंधित अंशधारकों के परामर्श से बनाई गई है?	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	नहीं	हाँ	हाँ
iii.**	क्या यह नीति राष्ट्रीय/ अंतरराष्ट्रीय मानकों के अनुरूप रूप है? यदि हाँ, तो निर्दिष्ट करें? (50 शब्दों में)	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	नहीं	हाँ	हाँ
iv.	क्या नीति बोर्ड द्वारा अनुमोदित है? यदि हाँ, तो क्या इस पर एमडी/ स्वामी/ सीईओ/ उपयुक्त बोर्ड निदेशक द्वारा हस्ताक्षर किए गए हैं?	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	नहीं	हाँ	हाँ
v.	क्या कंपनी में नीति के कार्यान्वयन के निरीक्षण के लिए बोर्ड/ निदेशक/ अधिकारी की विनिर्दिष्ट समिति है?	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	नहीं	हाँ	हाँ
vi.	नीति को ऑनलाइन देखने के लिए लिंक का उल्लेख करें.	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	नहीं	हाँ	हाँ#
vii.	क्या नीति के बारे में सभी संबंधित आंतरिक तथा बाह्य अंशधारकों को औपचारिक रूप से सूचना दी गई है?	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	नहीं	हाँ	हाँ
viii.	क्या नीति/ नीतियों के कार्यान्वयन के लिए कंपनी के पास आंतरिक संरचना है?	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	नहीं	हाँ	हाँ
ix.	क्या कंपनी के पास नीति/ नीतियों से संबंधित अंशधारकों की शिकायतों को दूर करने के लिए नीति/ नीतियों के संबंध में शिकायत निवारण व्यवस्था है?	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	नहीं	हाँ	हाँ
x.	क्या कंपनी ने इस नीति के बारे में कार्यों का आंतरिक या बाह्य एजेंसी द्वारा स्वतंत्र लेखापरीक्षण/ मूल्यांकन कराया है?	नीतियों के प्रभावी कार्यान्वयन के लिए विभागों के प्रमुख उत्तरदायी हैं. अनुपालन विभाग रिजर्व बैंक द्वारा अधिदेशित नीतियों के कार्यान्वयन के अनुपालन की निगरानी करता है.								

नोट:

- * बैंक की विभिन्न नीतियाँ, जिन्हें औपचारिक रूप से लागू किया जाता है, प्रत्यक्ष अथवा अप्रत्यक्ष रूप से बैंक के विभिन्न कार्य को अभिशासित करती हैं.
- ** बैंक की नीतियाँ विनियामक तथा सांविधिक निकायों द्वारा जारी दिशानिर्देशों के समान हैं और इसलिए राष्ट्रीय मानक के अनुरूप हैं.
- \$ सीएसआर नीति के लिए लिंक- <http://www.idbibank.in/pdf/CSR-Policy.pdf>
- # बैंक की नीति जैसे ग्राहक अधिकार नीति, शिकायत निवारण नीति, नागरिक चार्टर तथा बीसीएसबीआई कोड इस लिंक <http://www.idbibank.in/customer-care-centre.asp> के माध्यम से ग्राहक शिक्षा के अंतर्गत लोक दर्शन के लिए उपलब्ध है.

ख. यदि किसी भी सिद्धान्त के संबंध में क्र.सं. 2 का उत्तर 'नहीं' है तो कृपया कारण बताएं: (2 विकल्पों तक टिक करें)

क्र.	कारण	
i.	कंपनी ने सिद्धान्तों को नहीं समझा है.	पी7 के लिए नीति नहीं होने का कारण:
ii.	कंपनी ऐसे चरण में नहीं है जिसमें वह स्वयं को विनिर्दिष्ट सिद्धान्तों पर नीतियाँ बनाने तथा उन्हें कार्यान्वित करने की स्थिति में पाए.	बैंक में पी7 के लिए कोई दस्तावेजीकृत नीति नहीं है. तथापि, यह हमेशा विनियामकों तथा नीति निर्माताओं के साथ जिम्मेदारीपूर्वक जुड़ा रहा है. बैंक विकास वित्तपोषण के क्षेत्र में अग्रणी रहा है तथा भारत के वित्तीय ढांचे की स्थापना में मुख्य भूमिका निभाई है. इसके अलावा, बैंक बैंकिंग क्षेत्र के सुधारों, वित्तीय समावेशन आदि के क्षेत्रों में सुधार के लिए नीति निर्माताओं से जुड़ा रहा है.
iii.	कंपनी के पास कार्य को पूरा करने के लिए वित्तीय या श्रमबल संसाधन उपलब्ध नहीं हैं.	
iv.	यह कार्य अगले 6 माह के भीतर करने की योजना है.	
v.	यह कार्य अगले 1 वर्ष के भीतर करने की योजना है.	
vi.	अन्य कोई कारण (कृपया स्पष्ट करें)	

3. कारोबार दायित्व संबंधी अभिज्ञासन

क.	कंपनी के निदेशक मंडल, बोर्ड की समिति या सीईओ द्वारा कंपनी के कारोबार दायित्व कार्यनिष्पादन के मूल्यांकन की बारंबारता का उल्लेख करें. 3 माह के भीतर, 3-6 माह, वार्षिक रूप से, 1 वर्ष से अधिक.	बैंक का कारोबार दायित्व कार्यनिष्पादन बोर्ड के समक्ष वार्षिक आधार पर प्रस्तुत किया जाता है.
ख.	क्या कंपनी कारोबार दायित्व या निरंतरता रिपोर्ट प्रकाशित करती है? इस रिपोर्ट को देखने के लिए हाइपरलिंक क्या है? इसे कितने अंतराल पर प्रकाशित किया गया है?	हाँ. बैंक कारोबार दायित्व रिपोर्ट प्रकाशित करता है. कारोबार दायित्व रिपोर्ट www.idbibank.in पर देखी जा सकती है. यह रिपोर्ट बैंक की वार्षिक रिपोर्ट के एक भाग के रूप में वार्षिक आधार पर प्रकाशित की जा रही है.

खंड ड. सिद्धान्त-वार कार्यनिष्पादन

सिद्धान्त 1 : कारोबार का संचालन और प्रबंधन अपने आप में आचार नीति, पारदर्शिता और जवाबदेही के साथ होना चाहिए

क.	<p>क्या आचार नीति, घूसखोरी और भ्रष्टाचार से संबंधित नीति केवल कंपनी को शामिल करती है? हाँ/नहीं. क्या यह समूह/ संयुक्त उद्यमों/ आपूर्तिकर्ताओं/ संविदाकारों/ एनजीओ/ अन्य पर लागू होती है?</p> <p>आईडीबीआई बैंक घूस, भ्रष्टाचार और अन्य सतर्कता मामलों के संबंध में केंद्रीय सतर्कता आयोग (सीवीसी) द्वारा जारी नीति/ दिशानिर्देशों द्वारा प्रशासित है. बैंक के पास भ्रष्टाचार, अनाचार और निधियों के गबन तथा दुर्विनियोजन की जांच के लिए प्रभावी व्यवस्था है. बैंक ने सतर्कता संबंधी मामलों के निपटान के लिए केंद्रीय सतर्कता आयोग के दिशानिर्देशों के अनुरूप आंतरिक दिशानिर्देश और प्रक्रियाएँ तैयार की हैं. कर्मचारियों की सुविधा के लिए केंद्रीय सतर्कता आयोग द्वारा सामान्य रूप से सतर्कता मामले के लिए तथा विशिष्ट रूप से बैंकों के लिए जारी अद्यतन परिपत्र/ दिशानिर्देश बैंक के इंटरनेट पर रखे गए हैं. साथ ही, इन दिशानिर्देशों को बैंक के लिए सतर्कता मैनुअल के रूप में संकलित किया गया है जिसे नियमित आधार पर अद्यतन किया जाता है और बैंक के इंटरनेट पर रखा जाता है.</p> <p>बैंक में निवारक सतर्कता को मजबूत बनाने के उद्देश्य से सतर्कता विभाग की वार्षिक कार्य योजना (एएपी) हरेक वित्तीय वर्ष में तैयार की जाती है जिसमें मुख्यतः निवारक सतर्कता पर ध्यान केंद्रित करते हुए अपनाई जानेवाली गतिविधियों का विस्तार से वर्णन रहता है.</p> <p>ऐसी गतिविधियों का सारांश इस प्रकार है:</p> <ul style="list-style-type: none"> • अधिकारियों द्वारा प्रस्तुत आस्तियों और देयताओं की वार्षिक विवरणी (एआरएएल) की जांच: बैंक के अधिकारियों द्वारा प्रस्तुत एआरएएल की जांच करना जिसमें केंद्रीय सतर्कता आयोग के क्षेत्राधिकार में आनेवाले सभी अधिकारी अर्थात् महाप्रबंधक (ग्रेड ई) एवं उनसे उच्च अधिकारी तथा नमूना आधार पर अन्य अधिकारी शामिल हैं. • संदिग्ध अधिकारियों की सहमत सूची (एएलएसओ): ऐसे अधिकारियों की एक सहमत सूची सीबीआई प्राधिकारियों के परामर्श से वार्षिक रूप से तैयार की जाती है जिनके विरुद्ध उनकी ईमानदारी या सत्यनिष्ठा के संबंध में शिकायतें, संदेह या शंकाएँ हैं. • संदिग्ध सत्यनिष्ठा वाले अधिकारियों की सूची (एलओडीआई): केंद्रीय सतर्कता आयोग के दिशानिर्देशों के अनुसार, ईमानदारी पर संदेह वाले अधिकारियों की सूची वार्षिक रूप से तैयार की जाती है तथा उसकी समीक्षा की जाती है. • संवेदनशील पदों की पहचान और स्टाफ का आवर्तन <ul style="list-style-type: none"> क. संवेदनशील पदों की पहचान वार्षिक आधार पर की जाती है तथा बैंक द्वारा ऐसे पदों के बारे में कार्य आवर्तन नीति को लागू किया जाता है. ख. बैंक में संवेदनशील पदों पर स्टाफ आवर्तन की निगरानी की जाती है तथा मासिक / तिमाही रिपोर्टों में इसकी सूचना केंद्रीय सतर्कता आयोग को दी जाती है.
----	--

ग. मानव संसाधन विभाग द्वारा यह सुनिश्चित किया जाता है कि एएलएसओ/ एलओडीआई में शामिल अधिकारियों को संवेदनशील कार्यभार न सौंपे जाएँ. इसकी निगरानी सतर्कता विभाग द्वारा की जाती है.

• **प्रौद्योगिकी का उपयोग करना**

प्रौद्योगिकी का उपयोग करते हुए सतर्कता प्रशासन में सुधार के लिए केंद्रीय सतर्कता आयोग के दिशानिर्देशों के अनुसार सभी आवेदन फॉर्म/ प्रपत्र डाउनलोड योग्य फॉर्मेट में बैंक की वेबसाइट पर उपलब्ध कराए गए हैं. संलग्न किए जाने वाले सभी दस्तावेजों और प्रदान की जानेवाली सूचनाओं की जानकारी वेबसाइट पर स्पष्ट रूप से दी गई है तथा यह आवेदन फॉर्म का हिस्सा भी है.

सरकारी क्षेत्र के बैंकों में एक समान कार्यान्वयन के लिए वित्त मंत्रालय द्वारा सूचित किए अनुसार मानकीकृत लोक शिकायत निवारण प्रणाली (एसपीजीआरएस) को सक्रिय किया गया है. दी गयी निविदाओं/ संविदाओं को वेबसाइट पर प्रदर्शित किया जाता है. सुरक्षा में कमियों को दूर करने के लिए फिनेकल प्रणाली में लगातार सुधार किया जाता है. धोखाधड़ियों को नियंत्रित/ रोकने के लिए धोखाधड़ी निगरानी प्रणाली को एक साधन के रूप में लागू किया गया है.

• **मुख्य तकनीकी परीक्षक (सीटीई) प्रकार के निरीक्षण**

सतर्कता विभाग, वेंडर को भुगतान, निविदा और संविदा आदि प्रदान करने जैसी मौजूदा प्रणालियों एवं प्रक्रियाओं को सरल एवं कारगर बनाने/ सुदृढ़ करने के लिए प्रदान की गई संविदाओं का यादृच्छिक आधार पर अध्ययन तथा समीक्षा करता है. ऐसी जांच का उद्देश्य केवल अनाचार का पता लगाना और भ्रष्ट अधिकारी को सतर्कता के दृष्टिकोण से दंडित करना भर नहीं है, बल्कि बैंक की प्रणालियों/ प्रक्रियाओं में सुधार में मदद करना भी है ताकि बेहतर तकनीकी और वित्तीय नियंत्रण के साथ-साथ भावी संविदाओं में चूकों/ अनियमितताओं से बचा जा सके.

• **चौकसी एवं पता लगाना**

बैंक में जागरूकता लाने तथा धोखाधड़ी/ दुरुपयोग की घटना को रोकने के लिए सतर्कता अधिकारियों द्वारा चुनिंदा शाखाओं का आकस्मिक दौरा(एसवीवी) किया जाता है.

निवारक सतर्कता समितियां (पीवीसी)/ अंचल निवारक सतर्कता समितियां (जेडपीवीसी)

बैंक का सतर्कता विभाग सुनिश्चित करता है कि सतर्कता से संबंधित विषयों/मामलों को निपटाने और उन पर विचार-विमर्श के लिए अंचल निवारक सतर्कता समितियों की बैठक सभी ग्यारह अंचलों में तिमाही में एक बार की जाए. इससे सतर्कता को लेकर जारी किए गए अद्यतन दिशानिर्देशों पर चर्चा के अलावा प्रणाली में कमियाँ, यदि कोई हैं, को दूर करने के लिए उनकी शाखाओं/ प्रोसेसिंग केंद्रों में धोखाधड़ी/ गलत कार्यप्रणाली को बढ़ावा देनेवाली कमजोर बिन्दुओं/ क्षेत्रों की पहचान में मदद मिलती है तथा कमजोर क्षेत्रों में निगरानी को कड़ा किया जा सकता है. इन बैठकों में सतर्कता विभाग के अधिकारियों द्वारा भाग लिया जाता है.

• **सतर्कता जागरूकता कार्यशालाएँ**

पूरे बैंक में सतर्कता जागरूकता कार्यशालाएँ आयोजित की जाती हैं जिनमें बैंक के मुख्य सतर्कता अधिकारी (सीवीओ) उपस्थित रहते हैं. इन कार्यशालाओं में इस बात पर जोर दिया जाता है कि निवारक सतर्कता एक सक्रिय कार्य है जिसमें बैंक में, विशेष कर, धोखाधड़ी, अनाचार, दुर्विनियोजन और भ्रष्टाचार रोकने पर ध्यान केंद्रित किया जाता है ताकि बैंक को वित्तीय या प्रतिष्ठा हानि से बचाया जा सके और सामान्य रूप में संगठन को मजबूत किया जा सके.

• **बैंक में सतर्कता कार्यकलापों की समीक्षा**

क. सभी सतर्कता कार्यकलापों के संबंध में समग्र प्रगति की निगरानी करने के लिए एमडी एवं सीईओ के साथ तिमाही आधार पर संरचित बैठक का आयोजन किया जाता है तथा ऐसी संरचित बैठकों में उभरने वाले कार्य बिंदुओं पर अनुवर्ती कार्रवाई की जाती है.

ख. बैंक में सतर्कता कार्यकलापों की समीक्षा से संबंधित मामलों पर तिमाही आधार पर निदेशक मंडल को ज्ञापन प्रस्तुत किया जाता है.

• **त्वरित दंडात्मक कार्रवाई**

मुख्य सतर्कता अधिकारी (सीवीओ) दोषी अधिकारियों के विरुद्ध अनुशासनिक प्राधिकारियों द्वारा त्वरित दंडात्मक कार्रवाई की निगरानी करते हैं.

• **सतर्कता जागरूकता सप्ताह (वीएडब्ल्यू) मनाना**

सीवीसी दिशानिर्देशों के अनुसार वार्षिक आधार पर सतर्कता जागरूकता सप्ताह का आयोजन किया जाता है. स्टाफ सदस्यों/ जनता/ ग्राहकों में भ्रष्टाचार के विरुद्ध जागरूकता का प्रचार-प्रसार करने के लिए शाखाओं/ कार्यालयों में सप्ताह के दौरान संगोष्ठियाँ, बैठकें, प्रतियोगिताएँ आदि आयोजित की जाती हैं.

• **सतर्कता संबंधी शिकायतें**

मुख्य सतर्कता अधिकारी (सीवीओ) सतर्कता की दृष्टि से प्राप्त शिकायतों की जांच सुनिश्चित करते हैं और जहां जरूरी हो वहाँ उचित कार्रवाई करते हैं. सीवीसी दिशानिर्देशों के अनुसार बैंक की पाँच सहायक संस्थाओं में सतर्कता व्यवस्था स्थापित की गई है. यह सतर्कता व्यवस्था आईटीबीआई बैंक के सीवीओ को जवाबदेही रिपोर्टिंग सहित संबंधित सहायक संस्था को सीधे रिपोर्ट करती है.

ख. पिछले वित्तीय वर्ष में अंशधारकों से कितनी शिकायतें प्राप्त हुई हैं और उनमें से प्रबंधन द्वारा कितने प्रतिशत का संतोषजनक रूप से समाधान किया गया है? यदि ऐसा है तो करीब 50 शब्दों में उनके ब्यारे दें.

बैंक के अंशधारकों जैसे- ग्राहकों, कर्मचारियों, निवेशकों से प्राप्त शिकायतों के विवरण निम्नानुसार हैं:

- बैंक ने बोर्ड द्वारा अनुमोदित 'शिकायत निवारण नीति' लागू की है जो निर्धारित समय-सीमा के भीतर शिकायतों के निवारण के प्रति बैंक के दृष्टिकोण और प्रतिबद्धता को दर्शाती है. वर्ष 2018-19 के दौरान बैंक ने कुल 23,732 ग्राहक शिकायतों (एटीएम लेनदेन से संबंधित शिकायतों को छोड़कर) पर कार्रवाई की. इनमें से वर्ष के दौरान 23,435 शिकायतें प्राप्त हुईं और 297 शिकायतें वर्ष 2017-18 की थीं. यथा दिनांक 31 मार्च 2019 तक सभी शिकायतों में से लगभग 23,541 अर्थात् 99.20% शिकायतों का निवारण किया जा चुका था तथा 191 शिकायतें निपटान के लिए लंबित थीं. बैंक ने वर्ष 2018-19 में एटीएम लेन-देनों से संबंधित कुल 84,337 शिकायतों पर कार्रवाई की. इनमें से वर्ष के दौरान एटीएम लेन-देनों से संबंधित 83,477 शिकायतें प्राप्त हुईं थीं तथा 860 शिकायतें वर्ष 2017-18 की बकाया थीं. यथा दिनांक 31 मार्च 2019 तक सभी शिकायतों में से 82,910 अर्थात् लगभग 98.31% एटीएम शिकायतों का निवारण किया जा चुका था तथा 1,427 एटीएम शिकायतें निपटान के लिए लंबित थीं.
- वर्ष 2018-19 के दौरान, सतर्कता विभाग द्वारा 130 शिकायतें प्राप्त की गईं. इन सभी शिकायतों की जांच/छानबीन विभिन्न प्राधिकारियों द्वारा सतर्कता की दृष्टि से की गई और सीवीओ की सहमति से 79 शिकायतों का संतोषजनक समाधान किया गया.
- वर्ष के दौरान बैंक को कार्यस्थल पर यौन उत्पीड़न के संबंध में 6 (छह) शिकायतें प्राप्त हुईं जिनका आवश्यक जांच के बाद समाधान कर दिया गया. यथा 31 मार्च 2019 को पिछले वर्ष की 2 (दो) शिकायतें समाधान के लिए लंबित हैं.

2018-19 के दौरान निवेशकों से प्राप्त शिकायतें और उनके समाधान संबंधी ब्योरा निम्नानुसार है :

क्र सं.	विवरण	इक्विटी शेयर	फ्लेक्सिबॉण्ड	कुल
1.	वर्ष के आरंभ में निवेशकों की लंबित शिकायतें	0	1	1
2.	वर्ष के दौरान निवेशकों से प्राप्त शिकायतें	2,899	4,325	7,224
3.	वर्ष के दौरान निपटाई गई निवेशक शिकायतें	2,898	4,325	7,223
4.	निवेशकों की शिकायतें जिनका वर्ष की समाप्ति तक समाधान नहीं हो पाया	1	1	2

सिद्धान्त 2 : कारोबार द्वारा ऐसी उत्पाद और सेवाएँ प्रदान की जानी चाहिए जो विश्वसनीय हों और अपने संपूर्ण जीवन चक्र के दौरान दीर्घकालिक रूप से फायदेमंद हों

क. आपके 3 उत्पादों या सेवाओं की सूची जिनको तैयार करने में सामाजिक या पर्यावरण सरोकार, जोखिम और/या अवसरों का ध्यान रखा गया है.

एक कर्तव्यनिष्ठ कॉरपोरेट इकाई के रूप में आईडीबीआई बैंक अपने प्रस्तावों के जरिये विभिन्न शेयरधारकों के कल्याण के लिए प्रयास करता है. बैंक द्वारा प्रस्तावित कुछ ऐसे प्रस्ताव के नाम इस प्रकार हैं:

- **केरल के बाढ़ प्रभावित क्षेत्र के लिए राहत उपाय:** अगस्त 2018 में केरल असामान्य रूप से अधिक वर्षा के कारण गंभीर बाढ़ से प्रभावित हुआ था. राहत उपाय तथा सद्भावना के रूप में, बैंक ने केरल में बाढ़ प्रभावित क्षेत्रों में अपनी 45 शाखाओं में खाताधारकों के लिए प्रभारों के एक हिस्से में छूट प्रदान की थी. बैंक ने ब्याज की रियायती दरों पर आवास ऋण/ आवास ऋण टॉप अप की पेशकश भी की तथा प्रोसेसिंग शुल्क भी माफ किया. बैंक ने ₹ 5 लाख तक के नए ऋण के लिए मूल्य की तुलना में ऋण (एलटीवी) मानदंडों के अधीन मार्जिन में भी छूट प्रदान की थी. शिक्षा ऋण के लिए अधिस्थगन अवधि को, जो कि मानक है, छह माह बढ़ाया गया.
- **वरिष्ठ नागरिकों एवं दिव्यांग ग्राहकों के लिए विशेष सुविधा:** वरिष्ठ नागरिकों एवं दिव्यांग ग्राहकों की जरूरतों के लिए बैंकिंग को सुविधाजनक और उत्तरदायी बनाने हेतु बैंक ने अनेक उपाय किए हैं, जिसमें शाखाओं में समर्पित और स्पष्ट रूप से पहचाने जाने योग्य प्राथमिक काउंटर की स्थापना, वरिष्ठ नागरिकों के लिए द्वारस्थ बैंकिंग, केवाईसी शिकायत वाले खातों के लिए सावधि जमा पर उच्च ब्याज दरों का स्वतः जारी रखा जाना शामिल है. बैंक विशिष्ट रूप से सक्षम छात्रों और छात्राओं के लिए क्रमशः 4.0% एवं 3.5% की रियायती ब्याज दर से शिक्षा ऋण प्रदान करता है.
- **सोलार ऊर्जा के प्रयोग को बढ़ावा:** सोलार ऊर्जा के प्रयोग को प्रोत्साहन प्रदान करने के क्रम में बैंक ने अपने आवास ऋण उत्पाद के अंतर्गत छत के ऊपरी भाग में सोलार पीवी के लगाने हेतु अतिरिक्त वित्त प्रदान किए हैं.
- **दिव्यांग व्यक्तियों, महिलाओं, आर्थिक रूप से कमजोर वर्गों (ईडब्ल्यूएस)/ निम्न आय वर्ग (एलआईजी), अनुसूचित जाति (अजा)/ अनुसूचित जनजाति (अजजा)/ अन्य पिछड़ा वर्ग (ओबीसी) तथा ट्रांसजेंडर ग्राहकों को प्राथमिकता:** बैंक ने अपने ऋण केंद्रों को आवास ऋण आवेदनों पर कार्रवाई करने में विशिष्ट रूप से सक्षम व्यक्तियों, महिला ग्राहकों (विधवा, एकल कार्यरत महिलाओं को अभिभावी प्राथमिकता सहित), आर्थिक रूप से कमजोर वर्गों (ईडब्ल्यूएस)/ निम्न आय वर्ग (एलआईजी) अथवा अजा/ अजजा/ ओबीसी तथा ट्रांसजेंडर ग्राहकों को प्राथमिकता देने के लिए सूचित किया है.

ख.	<p>प्रत्येक ऐसे उत्पाद के लिए, उत्पादों की इकाई (वैकल्पिक) के अनुसार संसाधन (ऊर्जा, जल, कच्चा माल आदि) उपयोग के संबंध में निम्नलिखित ब्योरे प्रदान करें:</p> <p>i. मूल्य श्रृंखला के दौरान पिछले वर्ष से प्राप्त किए गए दोहन/उत्पादन/ वितरण के दौरान गिरावट</p> <p>ii. पिछले वर्ष से प्राप्त किए गए ग्राहकों (ऊर्जा, जल) द्वारा उपयोग के दौरान गिरावट लागू नहीं</p>
ग.	<p>क्या कंपनी के पास धारणीय स्रोत (परिवहन सहित) हेतु प्रक्रिया है?</p> <p>i. यदि है तो धारणीय स्रोतों में आपका कितना प्रतिशत था? साथ ही, इस संबंध में 50 शब्दों या अधिक में ब्योरे प्रदान करें. लागू नहीं</p>
घ.	<p>क्या कंपनी ने स्थानीय और छोटे उत्पादकों, कार्यस्थल के आस-पास रहने वाले समुदायों को शामिल करते हुए, से वस्तु तथा सेवाएं खरीदने हेतु कोई कदम उठाए हैं?</p> <p>i. यदि हां, तो स्थानीय तथा छोटे वेंडरों की क्षमता तथा योग्यता को बढ़ाने के लिए क्या कदम उठाए गए? लागू नहीं</p>
ङ	<p>क्या कंपनी के पास उत्पादों तथा रही को पुनः प्रयोग करने हेतु प्रणाली है? यदि हाँ तो उत्पादों तथा रही के पुनः प्रयोग का क्या प्रतिशत है (अलग से <5%, 5-10%, >10%). साथ ही, इस संबंध में 50 शब्दों या अधिक में ब्योरे प्रदान करें. लागू नहीं.</p>

सिद्धांत 3 : कारोबार सभी कर्मचारियों के लिए हितकारी होना चाहिए

क.	<p>कृपया कुल कर्मचारियों की संख्या दर्शाएँ</p> <p>17,117 (इनमें अधिकारी संवर्ग में बैंक में संविदा रोजगार पर 6 कर्मचारी तथा संविदा पर 815 एजीक्यूटिव शामिल)</p>																
ख.	<p>कृपया अस्थाई/ संविदा / अनियत आधार पर काम पर लगाए गए कर्मचारियों की कुल संख्या दर्शाएँ</p> <p>821 (6 अधिकारी तथा 815 एजीक्यूटिव शामिल)</p>																
ग.	<p>कृपया स्थायी महिला कर्मचारियों की संख्या दर्शाएँ.</p> <p>4,904</p>																
घ.	<p>कृपया दिव्यांग स्थायी कर्मचारियों की संख्या दर्शाएँ</p> <p>358</p>																
ङ	<p>क्या आपके पास कर्मचारी संघ है जो प्रबंधन द्वारा मान्यता प्राप्त है.</p> <p>परिपाटी के अनुसार, बैंक ने किसी भी यूनियन/ संघ को मान्यताप्राप्त यूनियन का दर्जा नहीं दिया है.</p>																
च	<p>इस मान्यताप्राप्त कर्मचारी संघ के सदस्यों में आपके कर्मचारियों का कितना प्रतिशत है?</p> <p>शून्य</p>																
छ	<p>कृपया पिछले वित्तीय वर्ष में तथा पिछले वित्तीय वर्ष के अंत में लंबित बाल मजदूरी, जबरन मजदूरी, अनैच्छिक मजदूरी, यौन उत्पीड़न से संबंधित शिकायतों की संख्या दर्शाएँ</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>क्रमांक</th> <th>श्रेणी /वर्ग</th> <th>2018-19 के दौरान दर्ज की गई शिकायतों की संख्या</th> <th>2018-19 के अंत तक लंबित पड़ी शिकायतों की संख्या</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>i.</td> <td>बाल मजदूरी, जबरन मजदूरी, अनैच्छिक मजदूरी</td> <td>शून्य</td> <td>शून्य</td> </tr> <tr> <td>ii.</td> <td>यौन उत्पीड़न</td> <td>6</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>iii.</td> <td>भेद-भावपूर्ण रोजगार</td> <td>शून्य</td> <td>शून्य</td> </tr> </tbody> </table>	क्रमांक	श्रेणी /वर्ग	2018-19 के दौरान दर्ज की गई शिकायतों की संख्या	2018-19 के अंत तक लंबित पड़ी शिकायतों की संख्या	i.	बाल मजदूरी, जबरन मजदूरी, अनैच्छिक मजदूरी	शून्य	शून्य	ii.	यौन उत्पीड़न	6	2	iii.	भेद-भावपूर्ण रोजगार	शून्य	शून्य
क्रमांक	श्रेणी /वर्ग	2018-19 के दौरान दर्ज की गई शिकायतों की संख्या	2018-19 के अंत तक लंबित पड़ी शिकायतों की संख्या														
i.	बाल मजदूरी, जबरन मजदूरी, अनैच्छिक मजदूरी	शून्य	शून्य														
ii.	यौन उत्पीड़न	6	2														
iii.	भेद-भावपूर्ण रोजगार	शून्य	शून्य														

क्रमांक	श्रेणी/वर्ग	कर्मचारियों की संख्या
i.	स्थायी कर्मचारी	85%
ii.	स्थायी महिला कर्मचारी	25%
iii.	अनियमित/अस्थायी/संविदागत कर्मचारी	2%
Iv	शारीरिक रूप से दिव्यांग कर्मचारी	5%

सिद्धान्त 4: कारोबार को सभी अंशधारकों के हितों का ध्यान रखना चाहिए और विशेष रूप से उनके प्रति जवाबदेह होना चाहिए, जो सुविधाहीन, कमजोर तथा हाशिए पर हैं.

क.	क्या कंपनी ने अपने आंतरिक और बाह्य अंशधारकों को मैप किया है? हाँ/ नहीं हाँ.
ख.	उपर्युक्त में से कंपनी ने सुविधाहीन, कमजोर और हाशिए पर अंशधारकों की पहचान की है? हाँ.
ग.	क्या कंपनी ने सुविधाहीन, कमजोर और हाशिए के अंशधारकों से संबद्ध कोई विशेष पहल की है. यदि हाँ, तो उनके बारे में करीब 50 शब्दों में ब्योरा दें. भारत सरकार की मौजूदा आरक्षण नीति का बैंक पूरी तरह अनुपालन करता है. बैंक ने अनुसूचित जाति (एससी)/ अनुसूचित जनजाति (एसटी)/ शारीरिक रूप से अक्षम (पीडब्ल्यूडी) और अन्य पिछड़े वर्ग (ओबीसी) कर्मचारियों के लिए महा प्रबंधक और उप महा प्रबंधक बैंक के मुख्य संपर्क अधिकारियों (सीएलओ) और अंचल संपर्क अधिकारियों (जेडएलओ) को नियुक्त किया है, जो आरक्षित श्रेणी के कर्मचारियों से संबंधित विभिन्न दिशानिर्देशों के अनुपालन और उनकी शिकायतों के प्रभावी निवारण को सुनिश्चित करते हैं. भारत सरकार के दिशानिर्देशों के अनुसार बैंक पीडब्ल्यूडी के लिए अलग रोस्टर रखता है. बैंक सभी ग्राहकों को उत्कृष्ट सेवा प्रदान करने के लिए प्रतिबद्ध है. साथ ही, बैंक यह भी सुनिश्चित करता है कि दिव्यांगों, वरिष्ठ नागरिकों, निरक्षर व्यक्तियों और पेंशनभोगियों जैसे विशेष ग्राहकों की शिकायतों पर प्राथमिकता आधार पर कार्रवाई की जाती है. इस पहलू को बैंक की शिकायत निवारण नीति में भी शामिल किया गया है.

सिद्धान्त 5: कारोबार को मानवाधिकारों का सम्मान करना चाहिए तथा उन्हें बढ़ावा देना चाहिए

क.	क्या मानवाधिकारों पर कंपनी की नीति केवल कंपनी पर लागू होती है या यह समूह/ संयुक्त उद्यमों/ आपूर्तिकर्ताओं/ संविदाकारों/ एनजीओ/ अन्य पर भी लागू होती है? बैंक की मानवाधिकारों को प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से संरक्षित करने वाली विभिन्न नीतियाँ हैं. यह नीतियाँ केवल बैंक के परिचालन पर लागू होती हैं तथा सहायक संस्थाओं, आपूर्तिकर्ताओं, संविदाकारों, एनजीओ आदि पर लागू नहीं होती हैं.
ख.	पिछले वित्तीय वर्ष में कितनी हितधारक शिकायतें प्राप्त हुईं तथा प्रबंधन द्वारा संतोषजनक रूप से निपटाई गई शिकायतों का प्रतिशत कितना रहा? अंशधारकों की शिकायतों के लिए कृपया सिद्धान्त 1 के अंतर्गत बिंदु ख का जवाब देखें.

सिद्धान्त 6: कारोबार को पर्यावरण का ध्यान रखना चाहिए, इसकी रक्षा करनी चाहिए तथा इसमें सुधार का प्रयास करना चाहिए

क.	क्या सिद्धान्त 6 से संबंधित नीति केवल कंपनी पर लागू होती है या यह समूह/ संयुक्त उद्यमों/ आपूर्तिकर्ताओं/ संविदाकारों/ एनजीओ/ अन्य पर भी लागू होती है? बैंक ई-अपशिष्ट प्रबंधन, कागजरहित इको-फ्रेडली तकनीक के प्रयोग, ऊर्जा संरक्षण आदि जैसे उपायों को लागू कर पर्यावरण का ध्यान रखता है, इसकी रक्षा करता है और इसमें सुधार के प्रयास करता है. साथ ही, बैंक पर्यावरण एवं वन मंत्रालय, भारत सरकार द्वारा जारी और 1 मई 2012 से प्रभावी ई-अपशिष्ट (प्रबंधन तथा निपटान) नियमावली, 2011 का भी पालन कर रहा है. बैंक की ई-वेस्ट प्रबंधन नीति उपर्युक्त सिद्धान्त 6 के संबंध में बैंक पर भी लागू होती है.
----	--

<p>ख.</p>	<p>क्या कंपनी के पास जलवायु परिवर्तन, ग्लोबल वार्मिंग आदि जैसे वैश्विक पर्यावरण संबंधी मुद्दों के निपटान के लिए रणनीतियाँ/ पहल कार्य हैं? हाँ/ नहीं. यदि हाँ तो कृपया वेबपेज आदि का हाइपर लिंक बताएं.</p> <p>बैंक ने पर्यावरण को ध्यान में रखते हुए कई पहल की हैं. इस संबंध में बैंक द्वारा की गयी कुछ पहल निम्नलिखित हैं:</p> <ul style="list-style-type: none"> • कागज के प्रयोग में कमी: बैंक ने अपनी कई कारोबारी प्रक्रियाओं को स्वचालित कर दिया है. बैंक ने अपने अधिकांश स्टाफ संबंधित कार्यों को स्वचालित कर दिया है जिनमें वेतन, लाभ, दावों का भुगतान, उपस्थिति दर्ज करना, कार्यनिष्पादन मूल्यांकन और कई अन्य प्रशिक्षण सामग्री आदि शामिल हैं. इसके अलावा बैंक कागज की खपत को हर संभव कम करने के लिए कागज रहित बैठकें आयोजित करता है. जहां भी संभव है बैंक आंतरिक संप्रेषण (अनुमोदन, परिपत्र आदि), ग्राहक के साथ बाह्य संप्रेषण (खाते की मासिक विवरणी, ई-मेलर आदि), शेरधारक (वार्षिक रिपोर्ट), विनियामकों, सरकारों आदि के लिए कागज आधारित मीडिया के स्थान पर इलेक्ट्रॉनिक मीडिया का प्रयोग कर रहा है. बैंक की सभी शाखाओं/ कार्यालयों को सूचित किया गया है कि उधारकर्ता, वेंडर, आदि को भुगतान केवल खाते में क्रेडिट/ आरटीजीएस/ एनईएफटी के माध्यम से किया जाए. बैंक ने ग्रीन पिन समाधान भी पेश किया है जिसमें बैंक के कार्ड धारक एटीएम, आईवीआर, इंटरनेट बैंकिंग चैनल, एसएमएस और मिस्ट कॉल सुविधा के माध्यम से डेबिट कार्ड के पिन का सुरक्षित सृजन कर सकते हैं. • ई- वेस्ट प्रबंधन: पुराने आईटी उपकरणों के निपटान से संभावित पर्यावरणीय जोखिम को ध्यान में रखते हुए, बैंक ने बोर्ड-अनुमोदित ई-वेस्ट प्रबंधन नीति का दस्तावेजीकरण किया और उसे लागू किया है और पुराने आईटी उपकरणों के सुरक्षित निपटान हेतु वेंडरों को नियुक्त किया है. • सर्वर का आभासीकरण: डेटा केंद्र में सर्वर के फुटप्रिंट कम करने के लिए बैंक ने सर्वर आभासीकरण तंत्र लागू किया है जिसके माध्यम से आभासीकृत पर्यावरण में एप्लिकेशन को रख कर कई भौतिक सर्वरों में काफी कमी की गई है. जिसके परिणाम स्वरूप ऊर्जा की खपत और ऊष्मा के उत्सर्जन में कमी हुई है. • विद्युत संरक्षण: वर्ष 2018-19 के दौरान आईडीबीआई टॉवर में 4,000 पारंपरिक फ्लूरोसेंट ट्यूबलाइट को एलईडी ट्यूब लाइट से बदला गया. सीबीडी बेलापुर, नवी मुंबई में एनेक्स बिल्डिंग में कॉमन लाइटिंग के लिए सोलार पैनल लगाए गए. जेएनआईबीएफ कैम्पस में सोलार वाटर हीटर लगाए गए. • जल संरक्षण उपाय: वाश बेसिन में सेंसर आधारित नल, यूरिनल वाटर फ्लोज, जल की बचत के लिए दोहरी फ्लश प्रणाली, सीवेज उपचार संयंत्र (एसटीपी) को मुंबई के प्रधान कार्यालय और सीबीडी बेलापुर, नवी मुंबई में संस्थापित किया गया. <p>बैंक द्वारा की गयी कई पहल बैंक द्वारा प्रकाशित कारोबार उत्तरदायित्व रिपोर्ट में दर्शाई गयी हैं. कारोबार उत्तरदायित्व रिपोर्ट को www.idbibank.in पर देखा जा सकता है.</p>
<p>ग.</p>	<p>क्या कंपनी संभाव्य पर्यावरणीय जोखिम की पहचान तथा आकलन करती है? हाँ/ नहीं.</p> <p>हाँ. पर्यावरणीय जोखिम आकलन बैंक की ऋण मूल्यांकन प्रणाली का एक अभिन्न हिस्सा है. मौजूदा ऋण जोखिम निगरानी नीति मंजूरी पत्र में उपयुक्त शर्तों का निर्धारण कर व्यापक रूप से यह सुनिश्चित करती है कि सभी सहायताप्राप्त ग्राहक स्थायी आधार पर पर्यावरण संबंधी सुरक्षा तथा प्रदूषण नियंत्रण से संबंधित विनियामकीय दिशानिर्देशों का अनुपालन करें.</p> <p>हाँ, बैंक के पास सुव्यवस्थित ई-अपशिष्ट प्रबंधन नीति है जिसका कर्तव्यनिष्ठा के साथ पालन किया जाता है.</p>
<p>घ.</p>	<p>क्या कंपनी के पास स्वच्छता विकास तंत्र से संबंधित कोई परियोजना है? यदि हाँ, तो लगभग 50 शब्दों में इसका विवरण दें. साथ ही, यदि हाँ, तो क्या कोई पर्यावरण अनुपालन रिपोर्ट प्रस्तुत की गई है?</p> <p>बैंक द्वारा वर्ष 2018-19 के दौरान इस संबंध में कोई नई पहल नहीं की गई.</p>
<p>ड.</p>	<p>क्या कंपनी ने स्वच्छ प्रौद्योगिकी, ऊर्जा दक्षता, नवीकरणीय ऊर्जा आदि पर कोई अन्य पहल की है? हाँ/नहीं. यदि हाँ, कृपया वेबपेज आदि के लिए हाइपर लिंक प्रदान करें.</p> <p>बैंक द्वारा की गई पहलों के लिए कृपया सिद्धांत 6 के अंतर्गत बिंदु ख का उत्तर देखें.</p>
<p>च.</p>	<p>क्या रिपोर्ट किए जा रहे वित्तीय वर्ष में कंपनी द्वारा उत्पन्न उत्सर्जन/ अपशिष्ट केंद्रीय प्रदूषण नियंत्रण बोर्ड (सीपीसीबी) / राज्य प्रदूषण नियंत्रण बोर्ड (एसपीसीबी) द्वारा निर्धारित सीमा के भीतर हैं?</p> <p>सेवा क्षेत्र में होने के कारण बैंक के परिचालनों से न्यूनतम उत्सर्जन/ अपशिष्ट उत्सर्जित होता है.</p>
<p>छ.</p>	<p>सीपीसीबी/ एसपीसीबी से प्राप्त कारण बताओ/ कानूनी नोटिसों की संख्या जो वित्तीय वर्ष की समाप्ति पर लंबित (अर्थात् जिनका संतोषजनक समाधान नहीं हुआ है) हैं.</p> <p>शून्य.</p>

सिद्धांत 7: जब कारोबार जनता और विनियामक नीति को प्रभावित करने में संलिप्त हों, तो उन्हें यह जिम्मेदारी पूर्वक करना चाहिए.

क	<p>क्या आपकी कंपनी किसी कारोबार और मंडल (चैम्बर) अथवा संघ की सदस्य है? यदि हाँ, तो केवल वे मुख्य नाम बताएं जिनके साथ आपका कारोबार किया जाता है:</p> <p>हाँ.</p> <p>कुछ संस्थाएं/ संघ जिनका आईडीबीआई बैंक सदस्य है, निम्नानुसार हैं:</p> <ul style="list-style-type: none"> • भारतीय बैंकिंग संहिता और मानक बोर्ड (बीसीएसबीआई) • भारतीय बैंक संघ (आईबीए) • भारतीय बैंकिंग और वित्त संस्थान (आईआईबीएफ़) • राष्ट्रीय बैंक प्रबंधन संस्थान (एनआईबीएम)
ख.	<p>क्या आपने सार्वजनिक प्रगति के लिए अथवा सुधार के लिए उपर्युक्त संघों के जरिये हिमायत/ लॉबी की है? हाँ/ नहीं; यदि हाँ तो प्रमुख क्षेत्रों का उल्लेख करें (ड्रॉप बॉक्स: अभिशासन तथा प्रशासन, आर्थिक सुधार, समावेशी विकास नीतियां, ऊर्जा सुरक्षा, जल, खाद्य सुरक्षा, धारणीय कारोबार सिद्धांत, आदि)</p> <p>बैंक, बैंकिंग, वित्तीय समावेशन आदि के क्षेत्रों में सुधार हेतु हमेशा से विनियामकों तथा नीति निर्माताओं और उद्योग निकायों जैसे कि आईबीए के साथ जिम्मेदारीपूर्वक कार्यरत है.</p>

सिद्धांत 8: कारोबार को समावेशी वृद्धि और साम्यिक विकास में सहयोगी होना चाहिए

क	<p>क्या सिद्धांत 8 के संबंध में नीति के अनुसार कंपनी के पास कोई निर्दिष्ट कार्यक्रम/ पहल-कार्य/ परियोजना है. यदि हाँ, तो उनके ब्योरे.</p> <p>बैंक ने वित्तीय समावेशन के एजेंडा को बढ़ाने के लिए नीति निर्माताओं के साथ सक्रिय रूप से साझेदारी की है. इस लक्ष्य की प्राप्ति के लिए बैंक ने कुछ कदम उठाए हैं जिनमें से कुछ निम्नानुसार हैं:</p> <ul style="list-style-type: none"> • पीएमजेडीवाई योजना के अंतर्गत ₹ 254 करोड़ के जमा आधार के साथ 9.40 लाख से अधिक बेसिक सेविंग्स बैंक जमा खाते (बीएसबीडीए) खोले गए. • 12.80 लाख से अधिक बैंक खाताधारकों को प्रधान मंत्री सुरक्षा बीमा योजना (पीएमएसबीवाई) के अंतर्गत नामांकित किया गया. • 6.35 लाख से अधिक बैंक खाताधारकों को प्रधान मंत्री जीवन ज्योति बीमा योजना (पीएमजेजेबीवाई) के अंतर्गत नामांकित किया गया. • 1.70 लाख से अधिक बैंक खाताधारकों को अटल पेंशन योजना (एपीवाई) के अंतर्गत नामांकित किया गया. • अपनी ग्रामीण पहुंच को बढ़ाने के उद्देश्य से 250 से अधिक ग्रामीण (वित्तीय समावेशन) शाखाओं को बैंक रहित ग्रामीण स्थानों में खोला गया. • 250 से अधिक बैंक रहित उप सेवा क्षेत्रों (एसएसए) को आईसीटी- समर्थित कारोबार प्रतिनिधि (बीसी) मॉडल के जरिये मूलभूत बैंकिंग सेवाएं प्रदान की गईं. • बैंक ने बीसी मॉडल आधारित- आईसीटी के जरिये 28,000 से अधिक पेंशनधारकों को उनके घर पर वृद्धावस्था पेंशन वितरित करने के लिए रायपुर नगर निगम (आरएनएन), छत्तीसगढ़ के साथ गठजोड़ किया. • बैंक की ग्रामीण शाखाएं अपने सेवा क्षेत्रों में माह में कम से कम एक बार शाखा से बाहर वित्तीय साक्षरता अभियान संचालित करती हैं. वर्ष 2018-19 के दौरान 1,500 से अधिक कैंप आयोजित किए गए जिनमें लगभग 24,000 ग्रामीण शामिल हुए. बैंक ने छत्तीसगढ़ और महाराष्ट्र के आंतरिक भागों में लगभग 50 स्थानों पर नुक्कड़ नाटकों का संचालन किया. • महाराष्ट्र के सातारा जिले में स्थित बैंक की ग्रामीण स्व: रोजगार प्रशिक्षण संस्था (आईडीबीआई-आरएसईटीआई) ग्रामीण बेरोजगार युवाओं को स्व: रोजगार में सशक्त बनाने के लिए रोजगार उन्मुख पाठ्यक्रमों के लिए नि:शुल्क आवासीय प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित करती है. • बैंक ने संपूर्ण भारत में 192 आधार नामांकन केंद्र स्थापित किए. <p>आईडीबीआई बैंक की सीएसआर नीति का उद्देश्य बहु-आयामी प्रभाव वाले विभिन्न कार्यक्रमों के माध्यम से अल्प सुविधाप्राप्त समुदायों के सतत और समग्र विकास के लिए योगदान देना भी है. अभी तक, 2018-19 के दौरान, आईडीबीआई बैंक ने कई सीएसआर गतिविधियों का संचालन किया, जिनका उद्देश्य बच्चों के लिए शिक्षा को बढ़ावा देना, आजीविका के अवसरों में वृद्धि तथा व्यावसायिक और रोजगार कौशल की प्रगति करना है.</p>
ख.	<p>आंतरिक टीम/ अपने फाउंडेशन/ बाहरी एनजीओ/ सरकारी संस्थाओं/ अन्य किसी संगठन के माध्यम से क्या कोई कार्यक्रम/ परियोजनाएं चलाई जाती हैं?</p> <p>आंतरिक टीम द्वारा वित्तीय समावेशन कार्यक्रम चलाये जाते हैं जिनके लिए बाहरी एजेंसियों का सहयोग, विशेष रूप से प्रौद्योगिकी के प्रावधान और कारोबार प्रतिनिधि (बीसी) केंद्रों के कार्मिकों के लिए लिया जाता है.</p> <p>समावेशी वृद्धि तथा समरूप विकास से संबंधित सीएसआर परियोजनाएं अधिकांशतः एनजीओ और सरकारी संरचनाओं तथा कुछ सीमा तक बैंक की शाखाओं के माध्यम से चलाई जाती हैं.</p>

ग.	<p>क्या आपने अपने पहल-कार्यों के प्रभाव का कोई मूल्यांकन किया है?</p> <p>सूक्ष्म बीमा और पेंशन योजना ने बैंक और नीति निर्माताओं को वंचित लोगों को औपचारिक रूप से वित्तीय मुख्यधारा में शामिल करने में मदद की है। बैंक की ग्रामीण स्व:रोजगार प्रशिक्षण संस्था (आईडीबीआई-आरएसईटीआई) ने सातारा जिले में 5,179 अभ्यर्थियों को प्रशिक्षण दिया है जिनमें से 3,711 अभ्यर्थियों के सुस्थापित होने की रिपोर्ट है।</p> <p>सीएसआर पहल-कार्यों के प्रभाव का मूल्यांकन स्वतंत्र बाह्य एजेंसी द्वारा किया जाता है</p>
घ.	<p>सामुदायिक विकास परियोजनाओं में आपकी कंपनी का प्रत्यक्ष योगदान क्या है - भारतीय रुपये में राशि तथा चालू परियोजनाओं का विवरण?</p> <p>शून्य</p>
ङ.	<p>क्या आपने यह सुनिश्चित करने के लिए कदम उठाएँ हैं कि समुदाय द्वारा इन सामुदायिक विकास के पहल-कार्यों को सफलतापूर्वक अपना लिया गया है? कृपया लगभग 50 शब्दों में विवरण दें।</p> <p>बैंक ने समुदाय के विकास को ध्यान में रखकर सीएसआर गतिविधियों को सभी स्थानीय आबादी और जमीनी स्तर के लाभार्थियों सहित संबंधित अंशधारकों के परामर्श से तैयार किया है। इस तरह समुदाय को शुरुआत में ही शामिल किया जाता है और परियोजना के सभी चरणों के दौरान इनकी भागीदारी सुनिश्चित की जाती है ताकि समुदाय द्वारा इन पहल-कार्यों को सफलता पूर्वक अपनाया जा सके।</p>
<p>सिद्धान्त 9: कारोबार को जिम्मेदारीपूर्वक अपने ग्राहकों और उपभोक्ताओं के साथ जुड़ना तथा उनका मूल्यवर्धन करने वाला होना चाहिए.</p>	
क.	<p>वित्तीय वर्ष की समाप्ति पर कितनी प्रतिशत ग्राहक शिकायतें/ उपभोक्ता मामले लंबित हैं।</p> <p>कुल जितनी शिकायतों पर कार्रवाई की गई उनमें से 31 मार्च 2019 तक लगभग 0.80% अर्थात् 191 शिकायतें लंबित थीं। कुल कार्रवाई की गई एटीएम शिकायतों में से 31 मार्च 2019 तक लगभग 1.69% अर्थात् 1,427 शिकायतें लंबित थीं।</p>
ख.	<p>क्या कंपनी स्थानीय कानून के अनुसार अनिवार्य जानकारी के अलावा, उत्पाद लेबल पर उत्पाद की जानकारी प्रदर्शित करती है. हाँ/ नहीं/ लागू नहीं/ टिप्पणियाँ (अतिरिक्त जानकारी)</p> <p>लागू नहीं</p>
ग.	<p>क्या पिछले पाँच वर्षों के दौरान अनुचित कार्यप्रणालियों, गैर-जिम्मेदार विज्ञापन और/ या प्रतिस्पर्धा-रोधी व्यवहार के लिए अंशधारकों द्वारा कंपनी के विरुद्ध कोई मामला दायर किया गया है तथा जो वित्तीय वर्ष की समाप्ति पर लंबित है. यदि ऐसा है, तो लगभग 50 शब्दों में उनके ब्योरे दें.</p> <p>शून्य</p>
घ.	<p>क्या आपकी कंपनी ने कोई उपभोक्ता सर्वेक्षण/ उपभोक्ता संतुष्टि रूझान सर्वेक्षण किया है?</p> <p>बैंक विभिन्न कार्यकलापों के माध्यम से निरंतर आधार पर ग्राहक फीडबैक प्राप्त करता है। इसके अलावा बैंक प्रति माह शाखा स्तर पर ग्राहक सेवा समिति की बैठकों (बीएलसीएससी) और 'आईये बात करें' के जरिये शाखाओं में सेवा की गुणवत्ता पर ग्राहक फीडबैक भी प्राप्त करता है जिनमें समाज के हर वर्ग के ग्राहकों को आमंत्रित किया जाता है। इसके अतिरिक्त, बैंक कॉल सेंटर में संपर्क करने वाले ग्राहकों से एजेंट द्वारा किए गए समाधान के बारे में फीडबैक प्राप्त करता है। ग्राहकों तक गहरी पहुँच का उपयोग ग्राहकों को संतुष्ट करने के लिए प्रक्रियाओं में सुधार के लिए किया जाता है। बीसीएसबीआई दिशानिर्देशों के अनुरूप, बैंक ने ग्राहकों से फीडबैक प्राप्त करने के लिए भारत भर में ग्राहक बैठकें संचालित की हैं।</p>

Business Responsibility Report

SECTION A: GENERAL INFORMATION ABOUT THE COMPANY	
1. Corporate Identity Number (CIN) of the Company	L65190MH2004GOI148838
2. Name of the Company	IDBI Bank Limited
3. Registered address	IDBI Tower, WTC Complex, Cuffe Parade, Mumbai - 400005
4. Website	www.idbibank.in
5. E-mail id	idbiequity@idbi.co.in
6. Financial Year reported	2018-19
7. Sector(s) that the Company is engaged in (industrial activity code-wise)	Code: 64191 IDBI Bank is a banking company governed by the Banking Regulation Act, 1949.
8. List three key products/ services that the Company manufactures/ provides (as in balance sheet)	1. Retail Banking 2. Corporate/ Wholesale Banking 3. Treasury Operations
9. Total number of locations where business activity is undertaken by the Company	As on March 31, 2019, the Bank had 1,892 branches, out of which:
a. Number of International Locations (Provide details of major 5)	a. One was an overseas branches located at Dubai International Financial Centre (DIFC), Dubai and one was an international branch located at Gujarat International Finance Tec-City (GIFT), Gujarat, India.
b. Number of National Locations	b. 1,890 were domestic branches operational in 1,407 locations pan-India
10. Markets served by the Company – Local/ State/ National/ International	The Bank serves customers in all locations where it has presence.

SECTION B: FINANCIAL DETAILS OF THE COMPANY	
1. Paid up Capital (INR)	₹ 7,736.29 crore
2. Total Turnover (INR)	₹ 25,371.53 crore
3. Total profit/ (loss) after taxes (INR)	₹ (15,116.30) crore
4. Total Spending on Corporate Social Responsibility (CSR) as percentage of profit after tax (%)	The average net profit of the Bank for the last three financial years works out to a loss. However, as a pro-active initiative, the Bank had annual CSR spend of ₹ 0.25 crore during FY 2018-19.

5. List of activities in which expenditure in 4 above has been incurred:-
The activities in which expenditure in Point 4 above has been incurred is as follows:-

Sr. No.	Activities	No. of CSR projects	Expenditure incurred in FY 2018-19 (in ₹)
A.	Education	2	24,51,449/-
B.	Central Value Added Tax (CENVAT)	-	36,000/-
Total		2	24,87,449/-

Expenditure incurred under the above heads for FY 2018-19 is as follows:

- **Education**

Sr. No	Name of the activity/ organisation	Purpose	Expenditure incurred in FY 2018-19 (in ₹)
1.	Entrepreneurship Development Institute of India, Gujarat.	Financial assistance towards skill development programmes and handholding support to new micro ventures in four villages of Karnali group Panchayat of Vadodara district under the Saansad Adarsh Gram Yojana over a period of three years.	18,51,449/-
2.	Mara T.T. Chako & Abraham Charitable Trust, Mizoram.	Financial assistance for completion of the remaining portion of disabled friendly special school and setting up of vocational training centre for mentally and physically challenged children in Saiha District of Mizoram.	6,00,000/-
Total			24,51,449/-

Other expenditure			
Sr. No.	Name of the activity/ organization	Purpose	Expenditure incurred in FY 2018-19 (in ₹)
1	CENVAT	Service tax paid under Reverse Charge Mechanism (RCM) non-cenvatable.	36,000/-
Total			36,000/-

SECTION C: OTHER DETAILS

- Does the Company have any Subsidiary Company/ Companies?**
 Yes.
 The Bank has five domestic subsidiaries, namely, IDBI Capital Markets & Securities Ltd., IDBI Asset Management Ltd., IDBI MF Trustee Co. Ltd., IDBI Intech Ltd. and IDBI Trusteeship Services Ltd.
- Do the Subsidiary Company/Companies participate in the BR Initiatives of the parent company? If yes, then indicate the number of such subsidiary company(s)**
 No.
- Do any other entity/entities (e.g. suppliers, distributors etc.) that the Company does business with, participate in the BR initiatives of the Company? If yes, then indicate the percentage of such entity/entities? [Less than 30%, 30-60%, More than 60%]**
 No.

SECTION D: BR INFORMATION

1. Details of Director/ Directors responsible for BR

a. Details of the Director/ Director responsible for implementation of the BR policy/policies	
DIN Number	01432796
Name	Shri Gurudeo Madhukar Yadwadkar
Designation	Deputy Managing Director
b. Details of the BR head	
DIN Number	0056167
Name	Dr. Saumya Sankar Banerjee
Designation	Executive Director
Tel. No.	+91-22-22155748
Email ID	ss.banerjee@idbi.co.in

2. Principle-wise (as per NVGs) BR Policy/policies

a. Details of compliance (Reply in Y/N)

No.	Questions	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9
i.*	Do you have a policy/ policies for....	Y	Y	Y	Y	Y	Y	N	Y	Y
ii.	Has the policy being formulated in consultation with the relevant stakeholders?	Y	Y	Y	Y	Y	Y	N	Y	Y
iii.**	Does the policy conform to any national/ international standards? If yes, specify? (50 words)	Y	Y	Y	Y	Y	Y	N	Y	Y
iv.	Has the policy being approved by the Board? Is yes, has it been signed by MD/ owner/ CEO/ appropriate Board Director?	Y	Y	Y	Y	Y	Y	N	Y	Y

v.	Does the company have a specified committee of the Board/ Director/ Official to oversee the implementation of the policy?	Y	Y	Y	Y	Y	Y	N	Y	Y
vi.	Indicate the link for the policy to be viewed online?	Y	Y	Y	Y	Y	Y	N	Y ^{\$}	Y [#]
vii.	Has the policy been formally communicated to all relevant internal and external stakeholders?	Y	Y	Y	Y	Y	Y	N	Y	Y
viii.	Does the company have in-house structure to implement the policy/ policies.	Y	Y	Y	Y	Y	Y	N	Y	Y
ix.	Does the Company have a grievance redressal mechanism related to the policy/ policies to address stakeholders' grievances related to the policy/ policies?	Y	Y	Y	Y	Y	Y	N	Y	Y
x.	Has the company carried out independent audit/ evaluation of the working of this policy by an internal or external agency?	The heads of various departments are responsible for effective implementation of the policies. The Compliance Department monitors the implementation of policies mandated by RBI.								

Note:

* The various policies of the Bank, which are formally put in place, govern different functions of the Bank directly or indirectly.

** The policies of the Bank are in conformity with guidelines issued by regulatory and statutory bodies and therefore conform to national standards.

\$ Link to CSR Policy - <https://www.idbibank.in/pdf/CSR-Policy.pdf>

The policies of the Bank viz. Customer Rights Policy, Grievance Redressal Policy, Citizens Charter and the BCSBI codes are available for public viewing under Customer Education through this link: <https://www.idbibank.in/customer-care-centre.asp>

b. If answer to the question at serial number 1 against any principle, is 'No', please explain why: (Tick up to 2 options)

No.	Questions	
i.	The company has not understood the Principles	<u>Reason for not having a policy for P7:</u>
ii.	The company is not at a stage where it finds itself in a position to formulate and implement the policies on specified principles	The Bank does not have a documented policy for Principle 7. However, it has always been associated with the regulators and policymakers in a responsible manner. The Bank has been a pioneer in the area of development financing and has taken a lead role in setting up the financial architecture of India. Besides, the Bank has been associated with the policymakers for improvement in various areas of banking, financial inclusion etc.
iii.	The company does not have financial or manpower resources available for the task	
iv.	It is planned to be done within next 6 months	
v.	It is planned to be done within the next 1 year	
vi.	Any other reason (please specify)	

3. Governance related to BR

a.	Indicate the frequency with which the Board of Directors, Committee of the Board or CEO assess the BR performance of the Company. Within 3 months, 3-6 months, Annually, More than 1 year	The BR performance of the Bank is submitted on an annual basis to the Board.
b.	Does the Company publish a BR or a Sustainability Report? What is the hyperlink for viewing this report? How frequently it is published?	Yes, the Bank publishes a Business Responsibility Report. The BR Report can be viewed at www.idbibank.in . This report is being published annually and is a part of the Bank's Annual Report.

SECTION E: PRINCIPLE-WISE PERFORMANCE

Principle 1: Businesses should conduct and govern themselves with Ethics, Transparency and Accountability

a. **Does the policy relating to ethics, bribery and corruption cover only the company? Yes/ No. Does it extend to the Group/ Joint Ventures/ Suppliers/ Contractors/ NGOs/ Others?**

IDBI Bank is administered by the policy/ guidelines issued by the Central Vigilance Commission (CVC) with regard to bribery, corruption and other vigilance matters.

The Bank has effective mechanism in place to check corruption, malpractices, embezzlements and misappropriation of funds. The Bank has framed the internal guidelines and procedures to deal with vigilance matters in conformity with the CVC guidelines. All the latest circulars/ guidelines pertaining to vigilance matters in general or specific to banks issued by CVC are hosted on the Bank's Intranet for benefit of all employees. Further, these guidelines have been compiled in the form of Vigilance Manual for the Bank which is updated regularly and is also hosted on the Bank's Intranet.

With a view to strengthen preventive vigilance in the Bank, the Annual Action Plan (AAP) for the Vigilance Department is prepared every financial year elaborating the gamut of activities to be undertaken focusing mainly on preventive vigilance.

The gist of such measures is as under:

- **Scrutiny of Annual Returns of Assets and Liabilities (ARALs) filed by officers:**

Scrutiny of the ARALs submitted by officers of the Bank is undertaken, which includes all officers coming under the CVC's jurisdiction i.e. General Managers (Grade E) & above and on sample basis for other officers.

- **Agreed List of Suspected Officers (ALSO):**

An agreed list of officers against whom there are complaints, doubts or suspicion relating to their honesty or integrity is prepared annually in consultation with the Central Bureau of Investigation (CBI) authorities.

- **List of Officers of Doubtful Integrity (LODI):**

As per the CVC guidelines, list of officers of doubtful integrity is prepared/ reviewed annually.

- **Identification of Sensitive Posts and Rotation of Staff:**

- a. Identification of sensitive posts is done annually and implementation of job rotation policy of officials in such posts is carried out in the Bank.
- b. Rotation of staff in sensitive positions in the Bank is monitored and information is submitted to the CVC in monthly/ quarterly reports.
- c. It is ensured that the officers appearing in ALSO/ LODI lists are not posted in sensitive assignments and the same is monitored by the Vigilance Department.

- **Leveraging of Technology:**

As per the CVC guidelines for improving vigilance administration by leveraging technology, all application forms/ proforma are made available on the Bank's website in downloadable formats. All documents needed to be enclosed and the information to be provided is clearly explained on the website and is also part of the application form.

Standardised Public Grievance Redressal System (SPGRS) as advised by Ministry of Finance for uniform implementation in Public Sector Banks (PSBs) has been made active. Tenders/ Contracts awarded are displayed on the Bank's website. Improvement in FINACLE system to plug security loopholes is effected on an ongoing basis. Fraud Monitoring System has been put in place as a tool to control/ prevent frauds.

- **Chief Technical Examiner (CTE) Type Inspections:**

The Vigilance Department conducts studies and scrutiny of contracts awarded on random basis for streamlining/ strengthening the existing systems and procedures like vendor payments, award of tenders and contracts etc. The objective of such examination is not limited to the detection of malpractices and punishment of errant officials found guilty from vigilance angle but to help bring improvement in the systems/ procedures in the Bank so as to avoid recurrence of lapses/ irregularities in future contracts, apart from ensuring better technical and financial control.

- **Surveillance and Detection:**

In order to bring awareness in the Bank and to curb occurrence of frauds/ misappropriations, Surprise Vigilance Visit (SVV) of selected branches are undertaken by the officers of the Vigilance Department.

- **Preventive Vigilance Committees (PVC)/ Zonal Preventive Vigilance Committees (ZPVC):**
The Vigilance Department ensures that ZPVC meetings are regularly conducted at all 11 zones of the Bank once in a quarter to meet and discuss issues/ matters relating to vigilance. This, apart from discussing the latest guidelines issued in areas with vigilance overtones, envisages identification of weak spots/ areas in their branch/ processing centres which are vulnerable to frauds/ malpractices with a view to plugging the loopholes, if any, and tighten monitoring of deficient areas. These meetings are attended by officers of the Vigilance Department.
- **Vigilance Awareness Workshops:**
Vigilance Awareness Workshops are conducted across the Bank which are attended by Chief Vigilance Officer (CVO) of the Bank. At these workshops, it is emphasised that preventive vigilance is a proactive function with a focus on preventing frauds, malpractices, misappropriations and corruption in the Bank in particular, as also to avoid any financial or reputation loss to the Bank and strengthen the Bank in general.
- **Review of Vigilance Activities in the Bank:**
 - a. Structured meeting with MD & CEO is conducted on a quarterly basis to monitor the overall progress in relation to all vigilance activities and follow up the action points emerging at such structured meetings.
 - b. A Memorandum is submitted to the Board of Directors on a quarterly basis on matters relating to vigilance activities in the Bank.
- **Prompt Punitive Action:**
The CVO monitors the prompt punitive action by the Disciplinary Authorities against delinquent officials.
- **Observance of Vigilance Awareness Week (VAW):**
VAW is observed annually as per CVC guidelines. Seminars, meetings, competitions etc. are organised at the Bank's branches/ offices during the week to disseminate awareness against corruption amongst staff/ customers/public.
- **Vigilance Complaints:**
The CVO ensures investigation of complaints with vigilance overtones and takes appropriate action wherever required. In terms of extant CVC guidelines, vigilance setup has also been established in the Bank's five subsidiaries. Such setup has direct reporting to the head of the concerned subsidiary, with dotted line reporting to the CVO of IDBI Bank.

b. **How many stakeholder complaints have been received in the past financial year and what percentage was satisfactorily resolved by the management? If so, provide details thereof, in about 50 words or so.**

The details of complaints received from the Bank's stakeholders, viz. customers, employees, investors, are as given below:

- The Bank has in place a Board-approved '*Grievance Redressal Policy*' which outlines the Bank's approach and commitment to complaint resolution within specified timelines. The Bank handled 23,732 customer complaints (excluding ATM transactions-related complaints) in 2018-19. Out of these, 23,435 customer complaints were received during the year and 297 complaints were brought forward from 2017-18. About 99.20% i.e. 23,541 complaints out of the total complaints handled were resolved and 191 complaints were pending as on March 31, 2019. The Bank handled a total of 84,337 ATM transactions-related complaints in 2018-19. Out of these, 83,477 ATM transactions-related complaints were received during the year and 860 complaints were brought forward from 2017-18. About 98.31% i.e. 82,910 complaints out of the total complaints handled were resolved and 1,427 ATM transaction-related complaints were pending as on March 31, 2019.
- During 2018-19, 130 complaints were received by Vigilance Department. All these complaints were examined / investigated for vigilance overtones through various authorities and 79 complaints were resolved satisfactorily with the concurrence of CVO.
- During the year, your Bank received 6 (six) complaints with regard to sexual harassment of women at workplace, which have been resolved after due inquiry. As on March 31, 2019, 2 (two) complaints, received from previous years, were pending for conclusion.
- The details of investor complaints received during 2018-19 are as follows:

Sr. No.	Particulars	Equity shares	Flexibonds	Total
1.	No. of investor complaints pending at the beginning of the year	0	1	1
2.	No. of investor complaints received during the year	2,899	4,325	7,224
3.	No. of investor complaints disposed of during the year	2,898	4,325	7,223
4.	No. of investor complaints remaining unresolved at the end of the year	1	1	2

Principle 2: Businesses should provide goods and services that are safe and contribute to sustainability throughout their life cycle

- a. **List up to 3 of your products or services whose design has incorporated social or environmental concerns, risks and/or opportunities.**
 As a conscientious corporate entity, IDBI Bank strives to ensure welfare of various stakeholders through its offerings. To name a few such offerings, the Bank extended:
- **Relief Measures in flood-affected areas of Kerala:** In August 2018, Kerala was affected by severe floods due to unusually high rainfall. As a part of relief measures and a gesture of goodwill, the Bank waived a certain charges for the account holders of its 45 branches in the flood-affected areas in Kerala. The Bank also offered home loans/home loan top up at concessional rate of interest and waived off processing fees. The Bank also waived margin for fresh loans up to ₹5 lakh subject to loan-to-value (LTV) norms. Moratorium period for education loans, which were standard assets, was extended by 6 months.
 - **Special Facilities for Senior Citizens & Differently Abled Customers:** To make banking convenient and responsive to the needs of senior citizens and differently abled customers, the Bank has taken several measures including setting up of dedicated and clearly identifiable priority counters in its branches, door-step banking services for senior citizens, automatic extension of higher interest rates on fixed deposits for KYC-compliant accounts. The Bank also extends education loan to differently abled students at concessional rate of interest of 4.0% and 3.5% to boys and girls, respectively.
 - **Promote Use of Solar Energy:** In order to provide impetus to the usage of solar energy, the Bank extends additional finance for installation of Solar Photovoltaic (PV) on the rooftops under its home loan product.
 - **Preference to differently abled, women, Economically Weaker Sections (EWS)/ Low Income Group (LIG), Scheduled Caste (SC)/ Scheduled Tribe (ST)/ Other Backward Class (OBC), and transgender customers:** The Bank has issued advisory to its loan centres for giving preference in processing of home loan applications from customers with disabilities, women customers (with overriding preference to widows, single working women), customers belonging to EWS/LIG or SC/ST/OBC, and transgender customers.
- b. **For each such product, provide the following details in respect of resource use (energy, water, raw material etc.) per unit of product (optional):**
- i. **Reduction during sourcing/production/ distribution achieved since the previous year throughout the value chain?**
 - ii. **Reduction during usage by consumers (energy, water) has been achieved since the previous year?**
 Not Applicable.
- c. **Does the company have procedures in place for sustainable sourcing (including transportation)?**
- i. **If yes, what percentage of your inputs was sourced sustainably? Also, provide details thereof, in about 50 words or so.**
 Not Applicable.
- d. **Has the company taken any steps to procure goods and services from local & small producers, including communities surrounding their place of work?**
- i. **If yes, what steps have been taken to improve their capacity and capability of local and small vendors?**
 Not Applicable.
- e. **Does the company have a mechanism to recycle products and waste? If yes what is the percentage of recycling of products and waste (separately as <5%, 5-10%, >10%). Also, provide details thereof, in about 50 words or so.**
 Not Applicable.

Principle 3: Businesses should promote the wellbeing of all employees

- a. **Please indicate the Total number of employees**
 17,117 (Includes 6 number of employees on contractual employment with the Bank in the officers' cadre and 815 Executives on contract basis.)
- b. **Please indicate the Total number of employees hired on temporary/contractual/casual basis**
 821 (Includes 6 Officers and 815 Executives)
- c. **Please indicate the Number of permanent women employees**
 4,904
- d. **Please indicate the Number of permanent employees with disabilities**
 358

e.	Do you have an employee association that is recognised by management.		
	As per practice, the Bank has not given recognised union status to any of the unions/ associations.		
f.	What percentage of your permanent employees is members of this recognised employee association?		
	Nil.		
g.	Please indicate the Number of complaints relating to child labour, forced labour, involuntary labour, sexual harassment in the last financial year and pending, as on the end of the financial year.		
	Sr. No.	Category	No. of complaints filed during 2018-19
	i.	Child labour/ forced labour/ involuntary labour	Nil
	ii.	Sexual harassment	6
	iii.	Discriminatory employment	Nil
h.	What percentage of your under mentioned employees were given safety & skill up-gradation training in the last year?		
	Sr. No.	Category	No. of Employees
	i.	Permanent Employees	85%
	ii.	Permanent Women Employees	25%
	iii.	Casual/Temporary/Contractual Employees	2%
	iv.	Employees with Disabilities	5%

Principle 4: Businesses should respect the interests of and be responsive towards all stakeholders, especially those who are disadvantaged, vulnerable and marginalised.

a.	Has the company mapped its internal and external stakeholders? Yes/No
	Yes.
b.	Out of the above, has the company identified the disadvantaged, vulnerable & marginalised stakeholders?
	Yes.
c.	Are there any special initiatives taken by the company to engage with the disadvantaged, vulnerable and marginalised stakeholders. If so, provide details thereof, in about 50 words or so.
	The Bank is fully compliant with the extant reservation policy of the Government of India. The Bank has appointed Chief Liaison Officers (CLOs) and Zonal Liaison Officers (ZLOs), in the rank of General Managers and Deputy General Managers, for Scheduled Castes (SC)/ Scheduled Tribes (ST)/ Persons With Disabilities (PwDs) and Other Backward Classes (OBC) employees, who ensure compliance of various guidelines pertaining to reserved category employees and for effective redressal of their grievances. The Bank maintains separate rosters for PwDs, as per the Government of India guidelines.
	While the Bank is committed to providing excellent service to all customers, it also ensures that the grievances of special customers like differently abled customers, senior citizens, illiterate individuals and pensioners are dealt with on priority. This aspect has also been incorporated in the Bank's Grievance Redressal Policy.

Principle 5: Businesses should respect and promote human rights

a.	Does the policy of the company on human rights cover only the company or extend to the Group/Joint Ventures/Suppliers/Contractors/NGOs/Others?
	The Bank has various policies protecting the human rights, directly or indirectly. These policies cover only the Bank's operations and do not extend to its subsidiaries, suppliers, contractors, NGOs etc.
b.	How many stakeholder complaints have been received in the past financial year and what percent was satisfactorily resolved by the management?
	For stakeholder complaints, please refer response to Point b. under Principle 1.

Principle 6: Business should respect, protect, and make efforts to restore the environment

a.	Does the policy related to Principle 6 cover only the company or extends to the Group/Joint Ventures/Suppliers/Contractors/NGOs/others.
	The Bank respects, protects and makes efforts to restore the environment by implementing measures like E-Waste Management, use of paperless eco-friendly technology, conservation of energy, etc. The Bank is also following the E-Waste (Management and Handling) Rules, 2011, effective from May 01, 2012, issued by Ministry of Environment and Forests, Government of India. The E-Waste Management Policy of the Bank also extends to the vendors with regard to Principle no. 6 referred above.

b. **Does the company have strategies/ initiatives to address global environmental issues such as climate change, global warming, etc.? Y/N. If yes, please give hyperlink for webpage etc.**

The Bank has undertaken several initiatives keeping in view the environmental concerns. Some of the initiatives taken by the Bank in this regard are as follows:

- **Reduced Usage of Paper:** The Bank has automated many of its business processes. The Bank has automated most of its staff-related functions including payment of salary, benefits, claims, attendance marking, performance appraisal, and various types of training material, etc. Further, the Bank is conducting paperless meetings to the extent possible to reduce consumption of paper. Wherever feasible, the Bank is using electronic media in place of paper-based media for internal communication (approvals, circulars, etc.), external communication with the customers (monthly statement of accounts, e-mailers, etc.), shareholders (Annual Reports), regulators, governments, etc. All the Bank's branches/offices have been advised to make payments to borrowers, vendors, etc. through credit to the account/ RTGS/ NEFT only. The Bank has also introduced a Green PIN solution whereby the debit card holders of the Bank can securely generate debit card PIN through ATM, IVR, Internet Banking channel, SMS and Missed Call facility.
- **E-Waste Management:** In view of the potential environmental risks that may arise on disposal of obsolete IT equipment, the Bank has documented and implemented a Board-approved E-Waste Management Policy and has appointed vendors for safe disposal of obsolete IT equipment.
- **Virtualisation of Servers:** To reduce the server footprints in the data centres, the Bank has implemented a Server Virtualisation mechanism through which number of individual physical servers has been reduced considerably by moving the applications to virtualised environment. This has resulted in less consumption of power and reduced heat transmission.
- **Electricity Conservation:** 4,000 conventional fluorescent tube lights at the Bank's Head Office in Mumbai were replaced with LED tube lights during 2018-19. Solar panels have been installed to cater to common lighting at Annexe building at CBD-Belapur, Navi Mumbai. Solar water heaters are installed at Jawaharlal Nehru Institute of Banking and Finance (JNIBF) campus at Hyderabad.
- **Water Conservation Measures:** Sensor-based water taps in wash basins, urinal water flows, dual flush system for water conservation, Sewage Treatment Plant (STP) have been installed at Head Office in Mumbai and Annexe building at CBD-Belapur, Navi Mumbai.

Various initiatives taken by the Bank are outlined in Business Responsibility (BR) Report published by the Bank. The BR Report can be viewed at www.idbibank.in

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

Yes. The environmental risk assessment forms an integral part of Bank's credit appraisal system. Existing credit risk monitoring policy broadly ensures that all assisted clients continue to comply with the regulatory guidelines relating to sustainable environmental protection and pollution control by stipulating suitable conditions in the sanction letter.

Yes, the Bank has an E-Waste Management Policy in place which is followed scrupulously.

d. **Does the company have any project related to Clean Development Mechanism? If so, provide details thereof, in about 50 words or so. Also, if Yes, whether any environmental compliance report is filed?**

No new initiatives were taken by the Bank during 2018-19 in this regard.

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

For initiatives taken by the Bank, please refer response to Point b. under Principle 6.

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

Being in the services sector, the Bank's operations generate minimal emissions/ waste.

g. **Number of show cause/ legal notices received from CPCB/SPCB which are pending (i.e. not resolved to satisfaction) as on end of Financial Year.**

Nil.

Principle 7: Businesses, when engaged in influencing public and regulatory policy, should do so in a responsible manner

a. **Is your company a member of any trade and chamber or association? If Yes, Name only those major ones that your business deals with:**

Yes.

Some of the institutions/ associations where IDBI Bank is a member are as follows:

- Banking Codes and Standards Board of India (BCSBI)
- Indian Banks' Association (IBA)
- Indian Institute of Banking and Finance (IIBF)
- National Institute of Bank Management (NIBM)

b. **Have you advocated/lobbied through above associations for the advancement or improvement of public good? Yes/No; if yes specify the broad areas (drop box: Governance and Administration, Economic Reforms, Inclusive Development Policies, Energy security, Water, Food Security, Sustainable Business Principles, Others)**

The Bank has always been engaging with the regulators and policymakers and industry bodies such as IBA, in a responsible manner for improvement in the areas of banking, financial inclusion etc.

Principle 8: Businesses should support inclusive growth and equitable development

a. **Does the company have specified programmes/initiatives/projects in pursuit of the policy related to Principle 8? If yes details thereof.**

The Bank has been proactively partnering with the policymakers towards furthering the agenda of financial inclusion. Towards this objective, the Bank has taken several measures, some of which are as follows:

- More than 9.40 lakh Basic Savings Bank Deposit Accounts (BSBDAs) with a deposit base of more than ₹ 254 crore have been opened under the PMJDY scheme.
- More than 12.80 lakh bank account holders have been enrolled under Pradhan Mantri Suraksha Bima Yojana (PMSBY) scheme.
- More than 6.35 lakh bank account holders have been enrolled under Pradhan Mantri Jeevan Jyoti Bima Yojana (PMJJBY) scheme.
- More than 1.70 lakh bank account holders have been enrolled under Atal Pension Yojana (APY) scheme.
- More than 250 rural (Financial Inclusion) branches have been opened in unbanked rural locations with an aim to increase its rural outreach.
- More than 250 unbanked Sub Service Areas (SSAs) have been provided with basic banking services through the ICT-enabled Business Correspondent (BC) Model.
- The Bank has tied up with Raipur Nagar Nigam (RNN), Chhattisgarh, for distribution of old age pension to more than 28,000 pensioners at their door step through the ICT-based BC model.
- The Bank's rural branches conduct outdoor financial literacy camps at least once a month in their service areas. During 2018-19, more than 1,500 camps were held which were attended by about 24,000 villagers. The Bank also conducted street plays in about 50 locations in interior parts of Chhattisgarh and Maharashtra.
- The Bank's Rural Self Employment Training Institute (IDBI-RSETI) at Satara district in Maharashtra conducts free residential training programme in job-oriented courses for the rural unemployed youth to empower them to be self-employed.
- The Bank has established 192 Aadhaar Enrolment Centres pan-India.

The Bank's CSR Policy also aims at contributing towards sustainable and holistic development of the underserved communities through various programs having multi-dimensional impact. Towards this end, in 2018-19, IDBI Bank has undertaken various CSR activities aimed at promoting education for children, enhancement of livelihood opportunities, advancement of vocational & employable skills.

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

The financial inclusion programmes are undertaken by in-house team with the help of outsourced agency, particularly for provision of technology and personnel manning the BC outlets.

The CSR programmes relating to inclusive growth and equitable development are largely undertaken through NGOs and government structures and to a certain extent through Bank's branches.

c. **Have you done any impact assessment of your initiative?**

The micro insurance and pension scheme have helped the Bank and policy makers in formally inducting the deprived people into the financial mainstream.

The Bank's Rural Self Employment Training Institute (IDBI-RSETI) at Satara district has trained 5,179 candidates since inception out of which 3,711 candidates have reported settled.

Impact assessment of CSR initiatives is carried out by independent outside agency.

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

Nil.

e. **Have you taken steps to ensure that this community development initiative is successfully adopted by the community? Please explain in 50 words, or so.**
 The community development CSR initiatives undertaken by the Bank are need-based and designed in consultation with all relevant stakeholders, including the local populace and ground-level beneficiaries. As such, involvement of the community is ensured at the beginning and the participation of community in all steps of implementation of the project ensures that the initiative is successfully adopted by the community.

Principle 9: Businesses should engage with and provide value to their customers and consumers in a responsible manner

a. **What percentage of customer complaints/consumer cases are pending as on the end of financial year?**
 Out of the complaints handled, about 0.80% i.e. 191 complaints were pending as on March 31, 2019. Out of the total ATM transaction-related complaints handled, about 1.69% i.e. 1,427 complaints were pending as on March 31, 2019.

b. **Does the company display product information on the product label, over and above what is mandated as per local laws? Yes/No/N.A./Remarks(additional information)**
 Not Applicable

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

d. **Did your company carry out any consumer survey/ consumer satisfaction trends?**
 The Bank captures customer feedback on an ongoing basis through various activities. The Bank collects customer feedback in its branches through monthly meetings of Branch Level Customer Service Committee (BLCSC) and 'Aaiye Baat Karein' initiative, at which customers from various cross-sections of the society are invited. Further, the Bank obtains feedback from customers contacting the Call Centre on their interaction and resolution provided by the Call Centre agent. The customers' insights are used towards improvement of processes to delight customers. In line with BCSBI guidelines, the Bank has conducted customer meets pan-India to obtain feedback from customers.