



कारोबार दायित्व रिपोर्ट

खंड अ: कंपनी 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	2021-22												
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.	<table border="1"> <thead> <tr> <th>लोकेशन</th> <th>शाखाओं की संख्या</th> <th>कार्यालयों की संख्या</th> <th>कुल</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>राष्ट्रीय</td> <td>1,884</td> <td>211</td> <td>2,095</td> </tr> <tr> <td>अंतर्राष्ट्रीय</td> <td>2</td> <td>0</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table>	लोकेशन	शाखाओं की संख्या	कार्यालयों की संख्या	कुल	राष्ट्रीय	1,884	211	2,095	अंतर्राष्ट्रीय	2	0	2
लोकेशन	शाखाओं की संख्या	कार्यालयों की संख्या	कुल											
राष्ट्रीय	1,884	211	2,095											
अंतर्राष्ट्रीय	2	0	2											
	क. अंतरराष्ट्रीय लोकेशनों की संख्या (प्रमुख 5 के ब्योरे दें)	बैंक की दो अंतरराष्ट्रीय शाखाएँ हैं यथा दुबई इंटरनेशनल फाइनेंशियल सेंटर (डीआईएफसी), दुबई में स्थित एक विदेशी शाखा और गुजरात अंतरराष्ट्रीय वित्त टेक-सिटी (जीआईएफटी) गुजरात, भारत में स्थित एक अंतरराष्ट्रीय वित्तीय सेवा केंद्र (आईएफएससी) बैंकिंग इकाई (आईबीयू)												
	ख. राष्ट्रीय लोकेशनों की संख्या	भारत में बैंक 35 राज्यों/केंद्र शासित प्रदेशों (यूटी) में स्थित है.												
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 व्योरे

1.	चुक्ता पूंजी (रुपये में) (यथा 31 मार्च 2022 को)	₹ 10,752.40 करोड़
2.	कुल कारोबार (रुपये में) (यथा 31 मार्च 2022 को)	₹ 22,985.19 करोड़ (कुल आय = ब्याज से प्राप्त आय + अन्य आय)
3.	कर पश्चात् लाभ (रुपये में) (यथा 31 मार्च 2022 को)	₹ 2,439.27 करोड़

कारोबार दायित्व रिपोर्ट

4.	कर पश्चात् लाभ के प्रतिशत (%) के रूप में कॉरपोरेट सामाजिक दायित्व (सीएसआर) पर कुल व्यय (31 मार्च 2022 को समाप्त वर्ष के लिए)	पिछले तीन वित्तीय वर्षों अर्थात् वित्तीय वर्ष 2018-19, वित्तीय वर्ष 2019-20 एवं वित्तीय वर्ष 2020-21 में आईडीबीआई बैंक का औसत शुद्ध लाभ 6,922.49 करोड़ रुपये (सीएसआर उद्देश्य के लिए) की हानि दर्शाता है. इसलिए, कंपनी अधिनियम 2013 प्रावधानों के अनुसार, बैंक को सीएसआर के तहत किसी भी प्रकार का खर्च करने की कोई आवश्यकता नहीं थी. हालांकि एक सक्रिय और सामाजिक रूप से जिम्मेदार संस्था के रूप में वित्त वर्ष 2021-22 के दौरान बैंक ने 0.18 करोड़ रुपये व्यय किए.			
5.	उन कार्यकलापों की सूची जिनमें उपर्युक्त बिन्दु 4 के अंतर्गत व्यय किया गया है (31 मार्च 2022 को समाप्त वर्ष के लिए)	क्रम संख्या	गतिविधि	सीएसआर प्रोजेक्ट की संख्या	राशि (लाख में)
		क	शिक्षा	1	4
		ख	स्वास्थ्य	1	14.4
		कुल			18.4
		वित्तीय वर्ष 2021-22 के दौरान विभिन्न मदों के तहत किया गया व्यय इस प्रकार था:			
		क्रम संख्या	गतिविधि/ संस्था का नाम	उद्देश्य	राशि (लाख रुपयों में)
		क. शिक्षा			
		i.	वनवासी कन्या छात्रावास रुद्रपुर, उत्तराखंड	वित्तीय वर्ष 2021-22 के लिए वनवासी कन्या छात्रावास की यशोदा योजना के तहत 20 महिला छात्राओं को उनकी शिक्षा व्यय के लिए की गई वित्तीय सहायता	4
		ख. स्वास्थ्य			
		i.	द अक्षय पात्रा फाउंडेशन बंगलुरु	पुडुचेरी क्षेत्र में मध्याह्न भोजन के वितरण के लिए एक वाहन की खरीद के लिए वित्तीय सहायता	14.4

खंड ग: अन्य विवरण

1	क्या कंपनी की कोई सहायक कंपनी/ कंपनियाँ हैं? हाँ. बैंक की पाँच देशी सहायक कंपनियाँ अर्थात् आईडीबीआई कैपिटल मार्केट एंड सिक्युरिटीज लि., आईडीबीआई एसेट मैनेजमेंट लि., आईडीबीआई एमएफ ट्रस्टी कंपनी लि. आईडीबीआई इंटेक 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] लागू 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	03022106
नाम	श्री सुरेश खटनहार
पदनाम	उप प्रबंध निदेशक
ख. कारोबार दायित्व प्रमुख के ब्योरे	
नाम	डॉ. सौम्य शंकर बॅनर्जी
पदनाम	कार्यपालक निदेशक (31 मई 2022 को सेवानिवृत्त)

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

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

क्रम सं.	प्रश्न	पी1	पी2	पी3	पी4	पी5	पी6	पी7	पी8	पी9
i.*	क्या आपके पास इनके 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 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 के संबंध में अंशधारकों की शिकायतों को दूर करने के लिए 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 विभिन्न विभागों के प्रमुख उत्तरदायी हैं. अनुपालन विभाग रिज़र्व बैंक द्वारा अधिदेशित नीतियों के कार्यान्वयन के अनुपालन की निगरानी करता है.								

कारोबार दायित्व रिपोर्ट

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- <https://www.idbibank.in/pdf/CSR-Policy-2021.pdf>
- # बैंक की नीति/याँ जैसे ग्राहक अधिकार नीति, शिकायत निवारण नीति, नागरिक चार्टर तथा बीसीएसबीआई कोड ग्राहक शिक्षा के अंतर्गत इस लिंक <https://www.idbibank.in/customer-care-centre.asp> के माध्यम से जनता के लिए प्रदर्शित की गई हैं।

ख. यदि किसी भी सिद्धांत के संबंध में क्रम संख्या 1 का उत्तर 'नहीं' है तो कृपया कारण बताएं: (दो विकल्पों तक चयन करें)

संख्या	प्रश्न	पी7 के लिए नीति नहीं होने का कारण:
i.	कंपनी ने सिद्धांतों को नहीं समझा है।	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 इसने 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।
ii.	कंपनी ऐसे चरण में नहीं है जिसमें वह स्वयं को विनिर्दिष्ट सिद्धांतों पर नीतियाँ बनाने तथा उन्हें कार्यान्वित करने की स्थिति में पाए।	
iii.	कंपनी के पास कार्य को पूरा करने के लिए वित्तीय या श्रमशक्ति 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 अभिशासन

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।



खंड ड. सिद्धांत-वार कार्यानिष्पादन

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

क. 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?

जहां तक रिश्वतखोरी, भ्रष्टाचार और अन्य सतर्कता मामलों का संबंध है, बैंक केंद्रीय सतर्कता आयोग (सीवीसी) द्वारा जारी नीति/दिशानिर्देशों द्वारा शासित होता है. मौजूदा सीवीसी दिशानिर्देशों के अनुसार, बैंक की पांच (05) सहायक कंपनियों में भी सतर्कता सेटअप स्थापित किया गया 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 ब्योरे दें.

वर्ष 2021-22 के दौरान, सतर्कता विभाग को 136 शिकायतें प्राप्त हुईं. इन सभी शिकायतों की जांच/छानबीन विभिन्न प्राधिकारियों द्वारा सतर्कता की दृष्टि से की गई और सीवीओ की सहमति से 115 शिकायतों का संतोषजनक समाधान किया गया. इसलिए वर्ष 2021-22 के दौरान 84.55% प्राप्त शिकायतों का संतोषजनक समाधान किया गया.

वर्ष के दौरान बैंक को अपने कर्मचारियों और कामगारों से 43 शिकायतें प्राप्त हुईं जबकि 10 शिकायतें निष्कर्ष के लिए लंबित थीं.

वर्ष 2021-22 के दौरान बैंक ने कुल 72,564 ग्राहक शिकायतों (फ्लेक्सी बॉण्ड संबंधी शिकायतों सहित) पर कार्रवाई की. इनमें से 71,674 ग्राहक शिकायतें वर्ष 2021-22 के दौरान प्राप्त हुईं थीं और 890 शिकायतें वर्ष 2020-21 की थीं. यथा दिनांक 31 मार्च 2022 तक सभी शिकायतों में से 72,278 अर्थात् लगभग 99.60% शिकायतों का निवारण किया जा चुका था तथा 286 शिकायतें निपटान के लिए लंबित थीं.

अप्रैल 2021 से मार्च 2022 के लिए निवेशक की शिकायतों का विवरण निम्नानुसार है :

क्रम संख्या	विवरण	इक्विटी शेयर	फ्लेक्सी बॉण्ड	कुल
1.	वर्ष के आरंभ में निवेशकों की लंबित शिकायतें	0	280	280
2.	वर्ष के दौरान निवेशकों से प्राप्त शिकायतें	1,006	15,841	16,847
3.	वर्ष के दौरान निपटाई गई निवेशक शिकायतें	1,006	16,118	17,124
4.	निवेशकों की शिकायतें जिनका वर्ष की समाप्ति तक समाधान नहीं हो पाया	0	3	3

सिद्धांत 2 : कारोबार द्वारा ऐसे उत्पाद और सेवाएँ प्रदान की जानी चाहिए जो सुरक्षित हों और अपने संपूर्ण जीवन चक्र के दौरान दीर्घकालिक रूप से फायदेमंद हों

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

वरिष्ठ नागरिकों के वित्तीय स्वास्थ्य पर सकारात्मक प्रभाव डालने की दृष्टि से, बैंक वरिष्ठ नागरिकों की सावधि जमा पर अतिरिक्त ब्याज दर प्रदान करता है. इसके अतिरिक्त, बैंक 70 वर्ष की आयु से ऊपर के वरिष्ठ नागरिकों को घर-पहुँच बैंकिंग सुविधा भी प्रदान करता है.

- वरिष्ठ नागरिकों के वित्तीय स्वास्थ्य पर सकारात्मक प्रभाव डालने की दृष्टि से, बैंक वरिष्ठ नागरिकों की सावधि जमा पर अतिरिक्त ब्याज दर प्रदान करता है. इसके अतिरिक्त, बैंक 70 वर्ष की आयु से ऊपर के वरिष्ठ नागरिकों को घर-पहुँच बैंकिंग सुविधा भी प्रदान करता है.

कारोबार दायित्व रिपोर्ट

- महिलाओं में वित्तीय स्वतंत्रता को बढ़ावा देने और बच्चों में कम उम्र से ही बचत की आदत विकसित करने की दृष्टि से, बैंक उन्हें अलग बचत बैंक खाते जो समाज के इन वर्गों की बैंकिंग जरूरत और प्रोफाइल को ध्यान में रखते हुए विशेष रूप से डिज़ाइन किए गए हैं, ऑफर करता है.
- कोविड-19 महामारी के कारण बुरी तरह प्रभावित हुई व्यावसायिक इकाइयों को सहायता प्रदान करने के लिए अन्य उपायों के साथ-साथ बैंक ने आपातकाल स्वास्थ्य सेवाओं (कोविड लोन बुक के लिए पात्र) के लिए वित्तीय सहायता शुरू की थी जिसके तहत स्वास्थ्य क्षेत्र से जुड़े वैक्सीन निर्माताओं, अस्पताल/ डिस्पेंसरी, पैथोलॉजी लैब, डायग्नोस्टिक सेंटर, ऑक्सीजन और वेंटिलेटर निर्माताओं और आपूर्तिकर्ताओं को आवश्यक नकदी सहायता उपलब्ध कराई थी. बैंक ने कोविड-19 प्रभावित पर्यटन सेवा क्षेत्र (एलजीएससीएटीएसएस) के लिए पर्यटन सेवा क्षेत्र में काम कर रहे व्यवसाय/ फर्म को आवश्यक नकदी सहायता प्रदान करने के उद्देश्य से ऋण गारंटी योजना भी शुरू की है. बैंक ने पर्यटन मंत्रालय, भारत सरकार द्वारा मान्यता प्राप्त/अनुमोदित पंजीकृत पर्यटक गाइड (एम/ओ पर्यटन और राज्य सरकारों/ संघ राज्य क्षेत्र प्रशासन द्वारा अनुमोदित / मान्यता प्राप्त), ट्रेवल एजेंट, टूर ऑपरेटर, पर्यटक परिवहन संचालक आदि को ऋण प्रदान किया. बैंक ने सभी संभावित और मौजूदा एमएसई ग्राहकों (वैध उद्यम पंजीकरण प्रमाणपत्र धारक) को वास्तविक व्यावसायिक उद्देश्य हेतु आईडीबीआई इक्विपमेंट फाइनेंस के माध्यम से नए उपकरण, उपकरण की खरीद, मशीनरी आदि के लिए वित्तीय सहायता प्रदान करने की शुरुआत की है. बैंक स्वयं सहायता समूह (एसएचजी)/ संयुक्त देयता समूह (जेएलजी) को सूक्ष्म ऋण प्रदान करता है, जिसके तहत आर्थिक रूप से कमजोर और वंचितों, महिला उद्यमियों के लिए और छोटे और सीमांत किसानों, भूमिहीन मजदूरों, कारीगरों आदि को उनके व्यवसाय, शिक्षा, स्वास्थ्य, अन्य आवास होल्ड व्यय के लिए धन संबंधी आवश्यकताओं को पूरा करने, उच्च लागत ऋण की अदायगी आदि के लिए वित्तीय सहायता दी जाती है. बैंक आईडीबीआई सूर्य शक्ति के तहत ग्रामीण, अर्ध-शहरी और शहरी क्षेत्रों में किसान, एसएचजी, आदि और व्यक्तियों को सोलर वॉटर हीटर, सौर प्रकाश व्यवस्था (सौर पैनलों सहित) सौर जल पंप की खरीद के लिए वित्तीय सहायता प्रदान करता है. कृषि अवसंरचना कोष (एआईएफ) योजना के तहत वित्त पोषण के लिए बैंक फसल कटाई के बाद प्रबंधन बुनियादी ढांचे और सामुदायिक कृषि परिसंपत्तियों से संबंधित व्यवहार्य परियोजनाओं में दीर्घकालिक ऋण वित्तपोषण के लिए ऋण प्रदान करता है. आत्मनिर्भर भारत अभियान पैकेज के अनुरूप, बैंक कृषि में दीर्घकालिक संपत्ति के वित्त पोषण निर्माण के लिए डेयरी प्रसंस्करण और मूल्य संवर्धन बुनियादी ढांचे, मांस प्रसंस्करण और पशु चारा संयंत्र में निवेश को प्रोत्साहित करने के लिए पशुपालन अवसंरचना विकास कोष (एचआईडीएफ) उत्पाद के तहत वित्तपोषण प्रदान करता है.
- सामाजिक-आर्थिक विचारों वाले उत्पादों की पेशकश के अलावा, बैंक ने धोखाधड़ी का पता लगाने के नियमों को लागू करते हुए विभिन्न प्रणालियों एवं एप्लीकेशन्स में किए गए संदिग्ध लेनदेन की निगरानी के लिए एक एंटरप्राइज-वाइड फ्रॉड रिस्क मैनेजमेंट सॉल्यूशन (ईएफआरएमएस) भी लागू किया है. वित्त वर्ष 2021-22 के दौरान 24x7 आधार पर जोखिम आधारित संदिग्ध लेनदेन निगरानी गतिविधि का विस्तार करते हुए इसे सभी प्रमुख डिजिटल चैनल लेनदेन अर्थात डेबिट कार्ड, क्रेडिट कार्ड, मोबाइल बैंकिंग, इंटरनेट बैंकिंग, एकीकृत भुगतान इंटरफेस (यूपीआई) और आधार सक्षम भुगतान प्रणाली (ईपीएस) तक में प्रयुक्त किया गया. बैंक ईएफआरएमएस कार्यान्वयन में बैंक के ग्राहकों और सभी शामिल हितधारकों के हितों की रक्षा के लिए सुरक्षित डिजिटल चैनल लेनदेन सेवाएं सुनिश्चित करता है.

ख. 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:

- i. मूल्य श्रृंखला तक पिछले वर्ष से प्राप्त किए गए सोर्सिंग/उत्पादन/ वितरण के दौरान प्राप्त गिरावट
- ii. पिछले वर्ष से प्राप्त किए गए ग्राहकों (ऊर्जा, जल) द्वारा उपयोग के दौरान गिरावट
लागू नहीं

ग. क्या कंपनी के पास धारणीय स्रोत (परिवहन सहित) हेतु प्रक्रिया है?

- 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

घ. 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?

- i. यदि हां, तो स्थानीय तथा छोटे वेंडरों की क्षमता तथा योग्यता को बढ़ाने के लिए क्या कदम उठाए गए?
लागू नहीं



ड. क्या कंपनी के पास उत्पादों तथा रद्दी को पुनः प्रयोग करने हेतु प्रणाली है? यदि हाँ तो उत्पादों तथा रद्दी 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

सिद्धांत 3 : कारोबार सभी कर्मचारियों के लिए हितकारी होना चाहिए.

क. कृपया कुल कर्मचारियों की संख्या दर्शाएँ (31 मार्च 2022 के अनुसार)

31 मार्च 2022 तक बैंक के कुल कर्मचारी की संख्या 17,430 थी, इनमें अधिकारी संवर्ग में बैंक में संविदा रोजगार पर 16 कर्मचारी तथा संविदा पर 1018 एग्जीक्यूटिव शामिल हैं.

ख. कृपया अस्थाई/ संविदा / अनियत आधार पर काम पर लिए गए कर्मचारियों की कुल संख्या दर्शाएँ (31 मार्च 2022 के अनुसार)

31 मार्च 2022 तक संविदा आधार पर 16 अधिकारी तथा 1,018 एग्जीक्यूटिव सहित कुल 1,034 कर्मचारियों को काम पर रखा गया था.

ग. कृपया स्थायी महिला कर्मचारियों की संख्या दर्शाएँ. (31 मार्च 2022 के अनुसार)

31 मार्च 2022 तक बैंक में कुल 5,250 स्थायी महिला कर्मचारी थीं.

घ. कृपया दिव्यांग स्थायी कर्मचारियों की संख्या दर्शाएँ (31 मार्च 2022 के अनुसार)

बैंक में कुल 430 दिव्यांग स्थायी कर्मचारी थे.

ड. क्या आपके पास कर्मचारी संघ है जो प्रबंधन द्वारा मान्यता प्राप्त है.

उद्यम के अनुसार बैंक ने किसी भी कर्मचारी संगठन/ संघ को मान्यता प्राप्त संघ का दर्जा नहीं दिया है.

च. इस मान्यता प्राप्त कर्मचारी संघ के सदस्यों में आपके स्थायी कर्मचारियों का कितना प्रतिशत है? (प्रत्येक संघ के लिए प्रतिशतता दर्शाएँ)

लागू नहीं क्योंकि बैंक ने किसी भी कर्मचारी संगठन/ संघ को मान्यता प्राप्त संघ का दर्जा नहीं दिया है.

छ. 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

क्रम संख्या	श्रेणी	2021-22 के दौरान दर्ज की गई शिकायतों की संख्या	2021-22 के अंत तक लंबित पड़ी शिकायतों की संख्या
i.	बाल मजदूरी, जबरन मजदूरी, अनैच्छिक मजदूरी	शून्य	शून्य
ii.	यौन उत्पीड़न	11 (पूर्व अवधि की निष्कर्ष हेतु लंबित 3 शिकायतों सहित)	1
iii.	भेद-भावपूर्ण रोजगार	4	शून्य

ज. आपके द्वारा नीचे दिये गए कर्मचारियों में से कितने प्रतिशत को पिछले वर्ष में सुरक्षा तथा कौशल विकास प्रशिक्षण दिया गया?

क्रम सं.	श्रेणी	कर्मचारियों का प्रतिशत
i.	स्थायी कर्मचारी	94.11%
ii.	स्थायी महिला कर्मचारी	95.82%
iii.	अनियमित/अस्थायी/संविदागत कर्मचारी	59.86%
iv.	शारीरिक रूप से दिव्यांग कर्मचारी	87.67%

सिद्धांत 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. उपर्युक्त में से कंपनी ने आंतरिक और बाह्य अंशधारकों की पहचान की है?

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 व्योरा दें.

बैंक जहां सभी ग्राहकों को उत्कृष्ट सेवा प्रदान करने के लिए प्रतिबद्ध है, वही, बैंक यह भी सुनिश्चित करता है कि निःशक्त ग्राहकों, वरिष्ठ नागरिकों, निरक्षर व्यक्तियों और पेंशनभोगियों जैसे विशेष ग्राहकों की शिकायतों पर प्राथमिकता आधार पर कार्रवाई की जाए. इस पहलू को बैंक की शिकायत निवारण नीति में भी शामिल किया गया है. बैंक ने वरिष्ठ नागरिकों और निःशक्त ग्राहकों के लिए घर-पहुँच बैंकिंग के संबंध में एक नीति भी बनाई है.

सिद्धांत 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.

बैंक मानवाधिकारों पर लागू सभी दिशानिर्देशों का पालन करता है.

ख. पिछले वित्तीय वर्ष में कितनी हितधारक शिकायतें प्राप्त हुईं तथा प्रबंधन द्वारा संतोषजनक रूप से निपटाई गई शिकायतों का प्रतिशत कितना रहा?

हितधारकों की शिकायतों के लिए कृपया सिद्धांत 1 के अंतर्गत बिंदु ख का जवाब देखें.

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

क. क्या सिद्धांत 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 सिद्धांत 6 के संबंध में बैंड पर भी लागू होती है।

ख. 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.

बैंक ने पर्यावरण को ध्यान में रखते हुए कई पहल की हैं। इस संबंध में बैंक द्वारा की गई कुछ पहल निम्नलिखित हैं:

- **बिजली संरक्षण:** बैंक के अन्य सभी कार्यालय और आवासीय भवनों के रूप में मुंबई में बैंक के प्रधान कार्यालय में बिजली की खपत को बचाने के लिए पारंपरिक बिजली उपकरणों को ऊर्जा कुशल एलईडी लाइट फिक्स्चर और ट्यूब से बदल दिया गया है। बैंक की शाखाओं में साइनेज के अंतर्गत पारंपरिक रोशनी को एलईडी रोशनी से बदल रहा है। सभी नई और नवीनीकृत शाखाएँ एलईडी फिक्स्चर से सुसज्जित हैं।
- **जल संरक्षण के उपाय:** जवाहर लाल नेहरू बैंकिंग एवं वित्त संस्थान (जेएनआईबीएफ), हैदराबाद में नव आवासीय परिसर में जल संचयन की सुविधा प्रदान की गई है
- **कागज के प्रयोग में कमी:** बैंक ने अपनी कई कारोबारी प्रक्रियाओं को स्वचालित कर दिया है। प्रदूषण एवं ग्लोबल वार्मिंग के नियंत्रण की दिशा में अपने प्रयासों के एक हिस्से के रूप में बैंक कागज के संचरण को कम करने के लिए ग्राहकों के ऑन-बोर्डिंग सहित डिजिटल लेनदेन को प्रोत्साहित कर रहा है। कागज की खपत को कम करने के लिए बैंक ने अपनी सभी शाखाओं / कार्यालयों को उधारकर्ताओं, विक्रेता, आदि को केवल खाते/ आरटीजीएस/ एनईएफटी में क्रेडिट के माध्यम से ऋण का वितरण भुगतान करने का भी निर्देश 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। कोविड 19 महामारी के प्रकोप के परिणामस्वरूप, बैंक ने अपने कर्मचारियों के लिए रिमोट वर्किंग का आह्वान किया, जिसमें अन्य बातों के साथ साथ, विभिन्न आंतरिक/ बाहरी बैठक/ प्रशिक्षण आयोजित करने, कागज आधारित आधिकारिक गतिविधियों में कमी आदि करने के लिए वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग का उपयोग देखा गया, जिसका बैंक द्वारा बिजली की खपत / ईंधन / कागज की खपत आदि जैसे किए गए उपायों का पर्यावरणीय बोझ को कम करने में अप्रत्यक्ष लेकिन पर्याप्त प्रभाव रहा। जहां भी संभव है बैंक आंतरिक संप्रेषण (अनुमोदन, परिपत्र आदि), ग्राहक के साथ बाह्य संप्रेषण (खाते की मासिक विवरणी, ई-मेलर आदि), शेयरधारक (वार्षिक रिपोर्ट), विनियामकों, सरकारों आदि के लिए कागज आधारित मीडिया के स्थान पर इलेक्ट्रॉनिक मीडिया का प्रयोग कर रहा है।
- **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 बैंडों को नियुक्त किया है।
- **सर्वर का आभासीकरण:** डाटा केंद्र में सर्वर के फुटप्रिंट कम करने के लिए बैंक ने सर्वर वर्चुलाइजेशन मैकेनिज्म लागू किया है जिसके माध्यम से वर्चुलाइज्ड 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।

ग. क्या कंपनी संभाव्य पर्यावरणीय जोखिम की पहचान तथा आकलन करती है? हाँ/ नहीं.

हाँ, बैंक के पास सुव्यवस्थित ई-अपशिष्ट प्रबंधन नीति है जिसका विवेक के साथ पालन किया जाता है। इसके अलावा, बैंक की क्रेडिट मूल्यांकन/ जोखिम प्रबंधन प्रक्रिया में उन संस्थाओं को सहायता से जुड़े जोखिम की पहचान की जाती है जिनकी प्रक्रियाएं/ उत्पाद पर्यावरण के अनुकूल नहीं हैं। ऋण नीति के तहत खनन और उत्खनन, तंबाकू, बिजली (नवीकरणीय ऊर्जा को छोड़कर) जैसे उद्योगों को अत्यधिक सतर्क/ सतर्क के रूप में वर्गीकृत किया जाता है, जहां अलग क्रेडिट पैरामीटर निर्धारित किए जाते हैं। साथ ही, बैंक पर्यावरण अमित्र इकाइयों के लिए ऋण जोखिम मूल्यांकन करते समय अपने रेटिंग मॉडल में पर्यावरण जोखिम को एक हिस्से के रूप में अपनाता है।

कारोबार दायित्व रिपोर्ट

घ. 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?

बैंक द्वारा वर्ष 2021-22 के दौरान स्वच्छता विकास तंत्र के में कोई पहल नहीं की गई. तथापि बैंक अपनी पर्यावरणीय जिम्मेदारियों से अवगत है तथा यह अपनी संस्था में व्यवहार्य प्रथाएँ लागू करने के लिए प्रतिबद्ध है.

ड. 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.

बैंक द्वारा की गई पहलों के लिए कृपया सिद्धांत 6 के अंतर्गत बिंदु ख का उत्तर देखें.

च. 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?

सेवा क्षेत्र में होने के कारण बैंक के परिचालनों से न्यूनतम उत्सर्जन/ अपशिष्ट उत्सर्जित होता है.

छ. 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.

शून्य.

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

क. क्या आपकी कंपनी किसी व्यापार और मंडल (चैम्बर) अथवा संघ की सदस्य है? यदि हाँ, तो केवल वे मुख्य नाम बताएं जिनके साथ आपका कारोबार किया जाता है:

हाँ. कुछ संस्थाएं/ संघ जिनका आईडीबीआई बैंक सदस्य है, निम्नानुसार हैं:

- भारतीय बैंक संघ (आईबीए)
- भारतीय बैंकिंग और वित्त संस्थान (आईआईबीएफ)
- राष्ट्रीय बैंक प्रबंधन संस्थान (एनआईबीएम)
- एसोसिएट चेम्बर ऑफ कॉमर्स एंड इंडस्ट्री ऑफ इंडिया (एसोचेम)
- भारतीय उद्योग परिसंघ (सीआईआई)
- महाराष्ट्र आर्थिक विकास परिषद (एम ई डी सी)

ख. क्या आपने सार्वजनिक प्रगति के लिए अथवा सुधार के लिए उपरोक्त संघों के ज़रिये हिमायत/ लॉबी की है? हाँ/ नहीं; यदि हाँ तो प्रमुख क्षेत्रों का उल्लेख करें (अभिशासन तथा प्रशासन, आर्थिक सुधार, समावेशी विकास नीतियां, ऊर्जा सुरक्षा, जल, खाद्य सुरक्षा, धारणीय कारोबार सिद्धांत, आदि)

बैंक देश के अग्रणी बैंकों में से एक होने के नाते, बैंकिंग, वित्तीय समावेशन आदि जैसे क्षेत्रों में सुधार के लिए हमेशा भारतीय बैंक संघ (आईबीए) जैसे नियामकों और नीति निर्माताओं और उद्योग निकायों के साथ जुड़ा हुआ है.



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

क. क्या सिद्धांत 8 के संबंध में नीति के अनुसार कंपनी के पास कोई निर्दिष्ट कार्यक्रम/ पहल-कार्य/ परियोजना है. यदि हाँ, तो उनके व्योरे.

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:

- प्रधानमंत्री जनधन योजना (पीएमजेडीवाई) के अंतर्गत 353 करोड़ रुपये के जमा आधार के साथ 8.54 लाख से अधिक बेसिक सेविंग्स बैंक जमा खाते (बीएसबीडीए) खोले गए.
- 14.70 लाख से अधिक बैंक खाताधारकों को प्रधानमंत्री सुरक्षा बीमा योजना (पीएमएसबीवाई) के अंतर्गत नामांकित किया गया.
- 7.21 लाख से अधिक बैंक खाताधारकों को प्रधान मंत्री जीवन ज्योति बीमा योजना (पीएमजेजीबीवाई) के अंतर्गत नामांकित किया गया.
- 3.58 लाख से अधिक बैंक खाताधारकों को अटल पेंशन योजना (एपीवाई) के अंतर्गत नामांकित किया 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 संपूर्ण भारत में 191 आधार नामांकन केंद्र स्थापित किए.
- विभिन्न बैंकिंग उत्पादों और सामाजिक सुरक्षा योजनाओं के बारे में जागरूकता लाने और प्रसार करने के लिए, बैंक की ग्रामीण शाखाएँ अपने सेवा क्षेत्रों में महीने में कम से कम एक बार आउटडोर वित्तीय साक्षरता शिविर आयोजित करती हैं. वित्तीय साक्षरता कार्यक्रमों में ओवरड्राफ्ट सुविधा के लिए ग्राहकों की पात्रता, प्रधान मंत्री मुद्रा योजना (पीएमएमवाई), कृषि ऋण, सरकार द्वारा प्रायोजित योजनाओं जैसे पीएमजेडीवाई, पीएमएसबीवाई, पीएमजेजीबीवाई, एपीवाई के तहत उपलब्ध लाभ जैसे सामान्य हित के विषयों को शामिल करते हुए ग्रामीणों को जोड़ा गया.

ख. आंतरिक टीम/ अपने फाउंडेशन/ बाहरी एनजीओ/ सरकारी संस्थाओं/ अन्य किसी संगठन के माध्यम से क्या कोई कार्यक्रम/ परियोजनाएं चलाई जाती हैं?

वित्तीय समावेशन कार्यक्रम बैंक की इन-हाउस टीम द्वारा आउटसोर्स एजेंसियों की मदद से विशेष रूप से विस्तारित प्रौद्योगिकी के प्रावधान हेतु तथा कारोबार प्रतिनिधि (बीसी) आउटलेट्स पर कर्मियों के प्रबंधन के लिए शुरू किए गए थे.

ग. क्या आपने अपने पहल-कार्यों के प्रभाव का कोई मूल्यांकन किया है?

पीएमजेडीवाय खाते खोलने, सूक्ष्म बीमा एवं पेंशन योजना के अंतर्गत सामाजिक सुरक्षा योजना और मुद्रा के तहत ऋण प्रदान करने से बैंक और नीति निर्माताओं को वंचित लोगों को औपचारिक रूप से वित्तीय मुख्यधारा में शामिल करने में मदद मिली है. बैंक की सातारा जिले में स्थित ग्रामीण स्व: रोजगार प्रशिक्षण संस्था (आईडीबीआई-आरएसईटीआई) ने अपनी शुरुआत से 7,165 अभ्यर्थियों को प्रशिक्षण दिया है जिनमें से 5,241 अभ्यर्थियों के सुस्थापित होने की रिपोर्ट है. जैसाकि बिन्दु 8(क) में कहा गया है बैंक द्वारा उठाए गए इन पहल-कार्यों ने नए खातों बीमा और पेंशन उत्पादों को प्रचारित करके और प्रधानमंत्री मुद्रा योजना (पीएमएमवाई) के तहत ऋण देकर समावेशी प्रगति और साम्यिक विकास के उद्देश्य को आगे बढ़ाने में मदद की है.

घ. सामुदायिक विकास परियोजनाओं में आपकी कंपनी का प्रत्यक्ष योगदान क्या है - भारतीय रुपये में राशि तथा चालू परियोजनाओं का विवरण?

वर्ष के दौरान बाहरी गतिविधि पर कोई खर्च नहीं किया गया.

ड. 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.

बैंक ने स्थानीय बोली में वित्तीय साक्षारता कार्यक्रम आयोजित किए जिसे ग्रामीणों द्वारा उत्साहपूर्वक देखा और समर्थन किया. बैंक के ग्रामीण स्वरोजगार प्रशिक्षण संस्थान (आरएसईटीआई), सातारा में ईडीपी और कौशल आधारित प्रशिक्षण में प्रशिक्षित उम्मीदवारों की ग्रामीण कौशल प्रभाग, ग्रामीण विकास मंत्रालय द्वारा सराहना की जा रही है. कई प्रशिक्षित उम्मीदवारों ने सुगंधित फिनाइल, डिश और हैंड वॉश तथा फूड उद्योग के क्षेत्र में अपने स्वयं के व्यावसायिक उद्यम सफलतापूर्वक स्थापित किए हैं. उनके प्रयासों को सराहना मिली है व उन्हें कई पुरस्कार प्राप्त हुए हैं.

सिद्धांत 9: कारोबार को जिम्मेदारीपूर्वक अपने ग्राहकों और उपभोक्ताओं के साथ जुड़ना तथा उनका मूल्यवर्धन करने वाला होना चाहिए.

क. वित्तीय वर्ष की समाप्ति पर कितनी प्रतिशत ग्राहक शिकायतें/ उपभोक्ता मामले लंबित हैं.

बैंक द्वारा वित्तीय वर्ष 2021-22 में कुल 72,564 ग्राहक शिकायतों पर कार्रवाई की गई थी, उनमें से 31 मार्च 2022 तक लगभग 0.4% अर्थात् 286 शिकायतें लंबित थीं. अब इन शिकायतों का निदान कर दिया गया है.

ख. 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)

लागू नहीं

ग. क्या पिछले पाँच वर्षों के दौरान अनुचित व्यापार परिपाटियों, गैर-जिम्मेदार विज्ञापन और/ या प्रतिस्पर्धा-रोधी व्यवहार के लिए हितधारकों 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 व्योरे दें.

शून्य

घ. क्या आपकी कंपनी ने कोई उपभोक्ता सर्वेक्षण/ उपभोक्ता संतुष्टि रूझान सर्वेक्षण किया है?

बैंक वार्षिक आधार पर ग्राहक संतुष्टि सर्वेक्षण करता है. सर्वेक्षण के निष्कर्षों को बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति (सीएससीबी) के समक्ष रखा जाता है. इसके अलावा, बैंक शाखा स्तर ग्राहक सेवा समिति (बीएलसीएससी) की मासिक बैठकों के माध्यम से शाखाओं में सेवा की गुणवत्ता पर ग्राहकों से प्रतिक्रिया भी एकत्र करता है, जिस पर समाज के क्रॉस सेक्शन के ग्राहकों को आमंत्रित किया जाता है. शाखाओं द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवा की गुणवत्ता का पता लगाने के लिए बैंक गुप्त शॉपिंग का अभ्यास भी करता है. इन गतिविधियों से प्राप्त अंतर्दृष्टि / प्रतिक्रिया का उपयोग बैंक द्वारा ग्राहकों की संतुष्टि को बढ़ाने के लिए प्रक्रियाओं में सुधार के लिए किया जाता है.



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 Ltd.												
3.	Registered address	IDBI Tower, WTC Complex, Cuffe Parade - 400005												
4.	Website	www.idbibank.in												
5.	E-mail id	idbiequity@idbi.co.in												
6.	Financial Year reported	2021-22												
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	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Location</th> <th>Number of Branches</th> <th>Number of offices</th> <th>Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>National</td> <td>1,884</td> <td>211</td> <td>2,095</td> </tr> <tr> <td>International</td> <td>2</td> <td>0</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table>	Location	Number of Branches	Number of offices	Total	National	1,884	211	2,095	International	2	0	2
Location	Number of Branches	Number of offices	Total											
National	1,884	211	2,095											
International	2	0	2											
	a. Number of International Locations (Provide details of major 5)	a. The Bank has two international branches, viz. an overseas branch located at Dubai International Financial Centre (DIFC), Dubai and an International Financial Services Centre (IFSC) Banking Unit (IBU) located at Gujarat International Finance Tec-City (GIFT), Gujarat, India.												
	b. Number of National Locations	b. The Bank has presence in 35 States/ Union Territories (UTs) in 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) (as on March 31, 2022)	₹ 10,752.40 crore
2.	Total Turnover (INR) (as on March 31, 2022)	₹ 22,985.19 crore (Total Income = Interest Income + Other Income)
3.	Total Profit After Taxes (INR) (as on March 31, 2022)	₹ 2,439.27 crore

4.	Total Spending on Corporate Social Responsibility (CSR) as percentage of profit after tax (%) (for year ended March 31, 2022)	The average net profit of IDBI Bank for the last three financial years, i.e. FY 2018-19, FY 2019-20 and FY 2020-21, works out to a loss of ₹ 6,922.49 crore (for CSR purpose). Hence, as per the provisions of the Companies Act 2013, there was no requirement for the Bank to incur any spends under CSR during the year. However, as a proactive and socially responsible entity, the Bank has spent ₹ 0.18 crore during FY 2021-22.																																				
5.	List of activities in which expenditure in Point No. 4 above has been incurred (for year ended March 31, 2022)	<table border="1" data-bbox="767 623 1436 783"> <thead> <tr> <th>Sr. No.</th> <th>Activity</th> <th>No. of CSR projects</th> <th>Amount (In ₹ lakh)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>a.</td> <td>Education</td> <td>1</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>b.</td> <td>Health</td> <td>1</td> <td>14.4</td> </tr> <tr> <td colspan="3">TOTAL</td> <td>18.4</td> </tr> </tbody> </table> <p data-bbox="767 820 1436 872">Expenditure incurred under various heads during FY 2021-22 is as follows:</p> <table border="1" data-bbox="767 893 1436 1431"> <thead> <tr> <th>Sr. No.</th> <th>Name of the activity/ organisation</th> <th>Purpose</th> <th>Amount (In ₹ lakh)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">a. Education</td> </tr> <tr> <td>i.</td> <td>Vanvasi Kanya Chhatrawas, Rudrapur, Uttarakhand</td> <td>Financial aid to 20 female students for their academic expenses under YashodaYojana of Vanvasi Kanya Chhatrawas for FY 2021-22.</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td colspan="4">b. Health</td> </tr> <tr> <td></td> <td>The AkshayaPatra Foundation, Bengaluru</td> <td>Providing financial assistance for purchase of a delivery vehicle for distribution of mid-day meals at their Puducherry location.</td> <td>14.4</td> </tr> </tbody> </table>	Sr. No.	Activity	No. of CSR projects	Amount (In ₹ lakh)	a.	Education	1	4	b.	Health	1	14.4	TOTAL			18.4	Sr. No.	Name of the activity/ organisation	Purpose	Amount (In ₹ lakh)	a. Education				i.	Vanvasi Kanya Chhatrawas, Rudrapur, Uttarakhand	Financial aid to 20 female students for their academic expenses under YashodaYojana of Vanvasi Kanya Chhatrawas for FY 2021-22.	4	b. Health					The AkshayaPatra Foundation, Bengaluru	Providing financial assistance for purchase of a delivery vehicle for distribution of mid-day meals at their Puducherry location.	14.4
Sr. No.	Activity	No. of CSR projects	Amount (In ₹ lakh)																																			
a.	Education	1	4																																			
b.	Health	1	14.4																																			
TOTAL			18.4																																			
Sr. No.	Name of the activity/ organisation	Purpose	Amount (In ₹ lakh)																																			
a. Education																																						
i.	Vanvasi Kanya Chhatrawas, Rudrapur, Uttarakhand	Financial aid to 20 female students for their academic expenses under YashodaYojana of Vanvasi Kanya Chhatrawas for FY 2021-22.	4																																			
b. Health																																						
	The AkshayaPatra Foundation, Bengaluru	Providing financial assistance for purchase of a delivery vehicle for distribution of mid-day meals at their Puducherry location.	14.4																																			

SECTION C: OTHER DETAILS

1.	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.
2.	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.
3.	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%]. Not applicable.



Business Responsibility Report

SECTION D: BR INFORMATION

1. Details of Directors/ Directors responsible for BR

a. Details of the Director/ Director responsible for implementation of the BR policy/ policies	
DIN Number	03022106
Name	Shri Suresh Khatanhar
Designation	Deputy Managing Director
b. Details of the BR head	
Name	Dr. Saumya Sankar Banerjee
Designation	Executive Director (superannuated on May 31, 2022)

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

a. Details of compliance (Reply in Y/N)		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9
No.	Questions									
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 the 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-2021.pdf>

The policies of the Bank viz. Customer Rights Policy, Grievance Redressal Policy, Citizens Charter and the Banking Codes & Standards Board of India (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	Reason for not having a policy for P7:
i.	The company has not understood the Principles	The Bank does not have a documented policy for Principle 7. However, it has always been associated with the regulators and the 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.
ii.	The company is not at a stage where it finds itself in a position to formulate and implement the policies on specified principles	
iii.	The company does not have financial or manpower resources available for the task	
iv.	It is planned to be done within next 6 month	
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 to 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 (BR) Report. The BR Report can be viewed at www.idbibank.in .

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?

As far as bribery, corruption and other vigilance matters are concerned, the Bank is governed by the policy/ guidelines issued by the Central Vigilance Commission (CVC). In terms of the extant CVC guidelines, a vigilance setup has also been established in the Bank's five (05) subsidiaries.

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.

During FY 2021-22, 136 complaints were received by the Bank's Vigilance Department. All these complaints were examined/ investigated for vigilance overtones through various authorities and 115 complaints were resolved. Hence, 84.55% of the complaints received during FY 2021-22 have been resolved.



Business Responsibility Report

During the year, your Bank received 43 complaints from its employees and workers, while 10 complaints were pending for conclusion.

The Bank handled a total of 72,564 customer complaints (including complaints pertaining to flexibonds) in FY 2021-22. Out of these, 71,674 customer complaints were received during FY 2021-22 and 890 complaints were brought forward from FY 2020-21. About 99.60%, i.e. 72,278 complaints out of the total complaints handled were resolved and 286 complaints were pending as on March 31, 2022 which have since been resolved.

Details of Investor Complaints for the year April 2021 to March 2022 are as follows:

Particulars	Equity	Flexibonds	Total
No. of investor complaints pending at the beginning of the year	0	280	280
No. of investor complaints received during the year	1,006	15,841	16,847
No. of investor complaints disposed off during the year	1,006	16,118	17,124
No. of investor complaints remaining unresolved at the end of the year	0	3	3

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.

- o With a view to making a positive impact on the financial health of senior citizens, the Bank offers additional interest rates on fixed deposits of senior citizens. Additionally, the Bank also offers doorstep banking facility to senior citizens above the age of 70 years.
- o With a view to promoting financial independence amongst women and inculcate the habit of savings among children from an early age, the Bank offers separate savings bank accounts specially designed keeping in mind the profile and banking needs of these segments of the society.
- o To support business units severely impacted due to the COVID-19 pandemic, among other measures, the Bank had introduced Financial Assistance to Emergency Health Services (Eligible for Covid Loan Book) to provide fresh lending support to a wide range of entities in health sector like vaccine manufacturers, hospital/ dispensaries, pathology labs, diagnostic centres, manufactures and suppliers of oxygen and ventilator etc. The Bank also introduced Loan Guarantee Scheme for COVID-affected Tourism Service Sector (LGSCATSS) in order to provide needed liquidity support to the businesses/ firms operating in the tourism service sector. The Bank extended loans to Registered Tourist Guides (approved/ recognised by M/O Tourism and State Governments/ UT Administration), Travel Agents, Tour Operators, Tourist Transport Operators etc. recognised/ approved by Ministry of Tourism, Government of India. The Bank has introduced IDBI Equipment Finance to provide financial support to all the potential and existing MSE customers (with valid Udyam Registration Certificate) for purchase of new equipment, tools and machineries etc. for bonafide business purpose. The Bank extends micro loans to Self-Help Groups (SHGs)/ Joint Liability Groups (JLGs) which entails financial assistance to economically weaker & underprivileged sections such as women entrepreneurs and small & marginal farmers, landless labourers, artisans, etc., to fulfil funding needs for their occupation, education, health, other household expenses, repaying of high cost debt etc. The Bank offers IDBI Surya Shakti under which financial assistance is extended for purchase of solar water heater, solar lighting system (including solar panels) & solar water pumps to individuals, farmers, SHGs, etc., in rural, semi-urban and urban areas. In line with the Financing under Agriculture Infrastructure Fund (AIF) scheme, the Bank extends finance under the product Agriculture Infrastructure Fund (AIF) for long term debt financing in viable projects related to post-harvest management infrastructure and community farming assets. In line with the Atmanirbhar Bharat Abhiyaan package, the Bank extends finance under the product Animal Husbandry Infrastructure Development

Fund (AHIDF) for incentivising investments in dairy processing and value addition infrastructure, meat processing and Animal Feed Plant for building up of long term assets in Agriculture funding.

- o Apart from offering products with socio-economic considerations, the Bank has also implemented an Enterprise-wide Fraud Risk Management Solution (EFRMS) for monitoring of suspicious transactions carried out in various systems and applications by implementing fraud detection rules. During FY 2021-22, the 24x7 basis risk-based suspicious transaction monitoring activity was extended to all major digital channel transactions, viz. Debit Cards, Credit Cards, Mobile Banking, Internet Banking, Unified Payments Interface (UPI) and Aadhaar Enabled Payment System (AEPS). The EFRMS implementation supports in ensuring safe and secure digital channel transaction services for the Bank's customers and safeguarding the interests of all involved stakeholders.

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 well-being of all employees

a. Please indicate the total number of employees (as on March 31, 2022)

As on March 31, 2022, the total employee strength of the Bank stood at 17,430, including 16 contractual employees in the Officer cadre and 1,018 Executives on contract basis.

b. Please indicate the total number of employees hired on temporary/ contractual/ casual basis (as on March 31, 2022)

As on March 31, 2022, a total of 1,034 employees, including 16 Officers and 1,018 Executives, were hired on contractual basis.

c. Please indicate the number of permanent women employees (as on March 31, 2022)

As on March 31, 2022, the Bank had 5,250 permanent women employees.

d. Please indicate the number of permanent employees with disabilities (as on March 31, 2022)

As on March 31, 2022, the Bank had 430 permanent employees with disabilities.

e. Do you have an employee association that is recognised by management? (Indicate the count and specify their names)

As per practice, the Bank has not given recognised union status to any of the employee unions/ associations.



Business Responsibility Report

- f. What percentage of your permanent employees is members of this recognised employee association? (Indicate percentages for each association)

Not applicable as the Bank has not given recognised union status to any of the employee unions/ associations.

- 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 2021-22	No. of complaints pending as at end of 2021-22
i.	Child labour/ forced labour/ involuntary labour	NIL	NIL
ii.	Sexual harassment	11 (including three complaints of prior period which were pending for conclusion)	1
iii.	Discriminatory employment	4	0

- h. What percentage of your under mentioned employees were given safety & skill up-gradation training in the last year?

Sr. No.	Category	Percentage of Employees
i.	Permanent Employees	94.11%
ii.	Permanent Women Employees	95.82%
iii.	Casual/ Temporary/ Contractual Employees	59.86%
iv.	Employees with Disabilities	87.67%

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.

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, persons who are not literate and pensioners are dealt with on priority. This aspect has also been incorporated in the Bank's Grievance Redressal Policy. The Bank also has in place a policy with regard to Doorstep Banking for senior citizens and differently-abled customers.

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 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 per cent 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 to the maximum possible extent, 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 6.

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:

- **Electricity Conservation:** The Bank has replaced conventional light fixtures with energy efficient LED light fixtures, & tube lights to conserve power consumption at its Head Office in Mumbai as well as all other offices & residential buildings. The Bank is replacing the conventional lights with LED lights in the signages at its branches. All new or refurbished branches are equipped with LED fixtures.
- **Water Conservation Measures:** Water harvesting facility has been provided in new residential buildings constructed at Jawaharlal Nehru Institute of Banking and Finance (JNIBF), Hyderabad.
- **Reduced Usage of Paper:** The Bank has automated many of its business processes. The Bank has been encouraging digital transactions including digital on-boarding of customers to reduce circulation of paper as part of its efforts towards controlling pollution and global warming. The Bank has directed all its branches/ offices to make payments to borrowers, vendors, etc., including disbursement of loans, only through credit to the account/ RTGS/ NEFT, to reduce paper consumption. The Bank has also 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. Consequent to the outbreak of the COVID-19 pandemic, the Bank invoked remote working for its employees (Work from Home) which, *inter alia*, saw use of video conferencing for conducting various internal/ external meetings/ training, reduction in paper-based official activities, etc. which had an indirect but substantial effect of reducing the environmental burdens like electricity consumption/ fuel/ paper consumption, etc. 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.
- **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 the 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.



Business Responsibility Report

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

Yes, the Bank has an E-Waste Management Policy in place, which is being followed judiciously. Furthermore, the Bank's credit appraisal/ risk management process recognises risk associated with assistance to entities whose processes/ products are non-environment friendly. The Bank's credit policy categorises industries such as Mining and Quarrying, Tobacco, Power (excluding renewable energy) as Highly Cautious/ Cautious where separate credit parameters are stipulated. Also, environment risk forms a part of the rating model used by the Bank for credit risk assessment of non-environment friendly entities.

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?

The Bank did not undertake any initiative pertaining to the Clean Development Mechanism during FY 2021-22. However, the Bank is conscious of its environmental responsibilities and has strived to promote sustainable practices within its organisation.

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 very minimal emissions/ waste and are within the permissible limits.

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:

- Indian Banks' Association (IBA)
- Indian Institute of Banking & Finance (IIBF)
- National Institute of Bank Management (NIBM)
- Associated Chamber of Commerce & Industry of India (ASSOCHAM)
- Confederation of Indian Industry (CII)
- Maharashtra Economic Development Council (MEDC)

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

The Bank, being one of the leading banks in the country, has always engaged with the regulators and policymakers and industry bodies such as the Indian Banks Association (IBA), in a responsible manner for improvement in the areas such as 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 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 8.54 lakh Basic Savings Bank Deposit Accounts (BSBDAs) with a deposit base of more than ₹ 353 crore have been opened under the PMJDY Scheme.
- More than 14.70 lakh bank account holders have been enrolled under Pradhan Mantri Suraksha Bima Yojana (PMSBY) Scheme.
- More than 7.21 lakh bank account holders have been enrolled under Pradhan Mantri Jeevan Jyoti Bima Yojana (PMJJBY) scheme.
- More than 3.58 lakh bank account holders have been enrolled under Atal Pension Yojana (APY) Scheme.
- 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 established 191 Aadhaar Enrolment Centres pan-India.
- The Bank's rural branches conduct outdoor financial literacy camps at least once a month in their service areas to bring awareness and spread knowledge about various banking products and social security schemes. The financial literacy programmes covered the topics of common interest like eligibility of customers for overdraft facility, Pradhan Mantri Mudra Yojana, agricultural loans, etc. Further, benefits available under government sponsored schemes, viz. PMJDY, PMSBY, PMJJBY, APY, are also disseminated to villagers.

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

The financial inclusion programmes were undertaken by in-house team of the Bank with the help of outsourced agencies, particularly for provision of extension technology and personnel manning at Business Correspondent (BC) outlets.

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

Opening of Pradhan Mantri Jan Dhan Yojana (PMJDY) accounts, extending micro insurance and pension schemes and loans under Mudra 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 7,165 candidates since inception out of which 5,241 candidates have reported settled. The initiatives, as stated in Point No.8 (a) above, has resulted in enhancing the inclusive growth and equitable development by canvassing new accounts, insurance and pension products and extending loans under Pradhan Mantri Mudra Yojana (PMMY).

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

No expenses towards outdoor activities were incurred during the year.

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 Bank conducted financial literacy programmes in local dialect which were enthusiastically viewed and supported by villagers. Trained candidates from the Bank's Rural Self Employment Training Institute (RSETI) at Satara who were given EDP and skill-based training are being appreciated at Ministry of Rural Development, Rural Skill division. Many trained candidates have successfully set up their own business ventures in the field of scented phenyl, dish & hand wash as well as food industry and also won awards in recognition of their efforts.



Business Responsibility Report

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 total 72,564 customer complaints handled by the Bank in FY 2021-22, about 0.4%, i.e. 286 complaints were pending as on March 31, 2022. These complaints have been resolved since.

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 conducts customer satisfaction survey on an annual basis. The findings of the survey are placed before the Customer Service Committee of the Board (CSCB). In addition to this, the Bank also collects feedback from customers on quality of service at branches, through monthly meetings of Branch Level Customer Service Committee (BLCSC), at which customers from cross sections of the society are invited. The Bank also conducts mystery shopping exercise in order to ascertain the quality of service rendered by branches. The insights/ feedback from these activities are used by the Bank to improve its processes in order to enhance customer satisfaction.
