

कारोबार दायित्व रिपोर्ट

क्र. सं.	विवरण	ब्योरे	
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.idbi.com	
5	ई-मेल आईडी	idbiequity@idbi.co.in	
6	रिपोर्ट किया गया वित्तीय वर्ष	2017-18	
7	क्षेत्र जिनमें कंपनी कार्यरत है (औद्योगिक कार्यकलाप कोड-वार)	आईडीबीआई बैंक, बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 द्वारा शासित एक बैंकिंग कंपनी है. (कोड: 64191)	
8	तीन प्रमुख उत्पादों/ सेवाओं का उल्लेख करें जिनका कंपनी निर्माण करती है/ जिन्हें प्रदान करती है (तुलनपत्र के अनुसार)	1. कॉरपोरेट/ थोक बैंकिंग 2. खुदरा बैंकिंग 3. ट्रेजरी परिचालन	
9	लोकेशनों की कुल संख्या जहां कंपनी द्वारा कारोबार कार्यकलाप किए जाते हैं.	यथा 31 मार्च 2018 को 1916 शाखाएं	
	क. अंतरराष्ट्रीय लोकेशनों की संख्या (प्रमुख 5 के ब्योरे दें)	बैंक की क्रमशः दुबई अंतरराष्ट्रीय वित्तीय केंद्र, दुबई और गुजरात इंटरनेशनल फाइनेंस टेक सिटी (गिफ्ट) गुजरात, भारत में दो अंतरराष्ट्रीय शाखाएं हैं.	
	ख. राष्ट्रीय लोकेशनों की संख्या	1,419	
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.	
आ. बैंक के वित्तीय ब्योरे			
1	चुकता पूंजी (₹ करोड़ में)	3,083.86	
2	कुल कारोबार (₹ करोड़ में)	30,035.41	
3	कर पश्चात् कुल लाभ (₹ करोड़ में)	(8,237.92)	
4	यथा 31 मार्च 2017 को 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/ हानि ₹ 2,442 करोड़ घाटे में परिणत हुआ है. तथापि बैंक ने विगत वर्षों की बकाया परियोजनाओं की प्रतिबद्धता पूरी करने हेतु प्राथमिक रूप से वित्तीय वर्ष 2017-18 के दौरान ₹ 1.36 करोड़ का वार्षिक सीएसआर व्यय किया.	
5	उन कार्यकलापों की सूची जिनमें उपर्युक्त बिन्दु 4 के अंतर्गत व्यय किया गया है:-		
क्र. सं.	कार्यकलाप	सीएसआर परियोजनाओं की सं.	राशि (₹ में)
क.	स्वास्थ्य	4	60,38,469/-
ख.	ग्रामीण विकास	3	15,67,141/-
ग.	शिक्षा	4	38,06,556/-
घ.	सामाजिक-आर्थिक विकास	2	13,70,500/-
ड.	पर्यावरण	1	5,00,000/-
च.	केंद्रीय मूल्ययोजित कर	-	3,01,071/-
कुल		14	1,35,83,737/-

2017-18 के दौरान विभिन्न शीर्षों के अंतर्गत उपगत व्यय निम्नानुसार हैं:

क्र. सं.	कार्यकलाप/ संगठन का नाम	प्रयोजन	राशि (₹ में)
क. स्वास्थ्य			
i)	नेशनल हेल्थ मिशन, महाराष्ट्र	एक वर्ष की अवधि के लिए संपूर्ण संरचना तथा चिकित्सा उपकरण सहित मोटर साईकल प्रथम रिस्पॉन्डर वाहन (बाइक एंबुलेंस) की खरीद तथा परिचालन व्यय के लिए वित्तीय सहायता	16,06,869/-
ii)	रॉयल कॉमनवेल्थ सोसायटी फॉर द ब्लाइंड (साइटसेवर्स), नई दिल्ली	आंखों की देखभाल संबंधी गुणवत्तापूर्ण प्राथमिक सेवाएं प्रदान कर रांची की झुग्गी झोंपड़ियों में शहरी नेत्र संरक्षण पहल के लिए वित्तीय सहायता	9,31,600/-
iii)	टाटा मेडिकल सेंटर, पश्चिम बंगाल	निम्न के लिए वित्तीय सहायता i) 6-बेड वाले सामान्य वार्ड की स्थापना का दूसरा चरण ii) 40 अल्प सुविधा प्राप्त/ आर्थिक रूप से कमजोर रोगियों का उपचार, iii) रोगियों की भर्ती सुविधाओं के साथ प्रशामक चिकित्सा इकाई	25,00,000/-
iv)	मुख्यमंत्री राहत निधि, बिहार	बिहार के बाढ़ प्रभावित क्षेत्रों में प्रभावित लोगों के लिए संवितरित की जाने वाली आवश्यक स्वास्थ्य संबंधी सेवाओं के लिए वित्तीय सहायता.	10,00,000/-
उप-जोड़			60,38,469/-
ख . ग्रामीण विकास			
i)	टाटा इंस्टीट्यूट ऑफ सोशल साइंस, महाराष्ट्र	सामुदायिक सहभागिता एवं स्वामित्व मॉडल के आधार पर सामुदायिक व्यवस्था व क्षमता निर्माण को मजबूत करने जैसे पहल कार्यों के माध्यम से तारु गाँव को 'आदर्श गाँव' बनाने के लिए वित्तीय सहायता.	1,11,051/-
ii)	राष्ट्रीय ग्रामीण विकास निधि, असम	तीन वर्ष की अवधि के लिए योजनाबद्ध मध्यवर्ती कार्यों द्वारा असम के मोरीगाँव जिले के आमकोटा गाँव का मॉडल गाँव के रूप में विकास	5,64,090/-
iii)	टाटा इंस्टीट्यूट ऑफ सोशल साइंस, महाराष्ट्र	लदाख के तारु गाँव में आईडीबीआई- टीआईएसएस लदाख परियोजना के तहत बाढ़ से क्षतिग्रस्त कार्यों की मरम्मत के लिए अनुपूरक वित्तीय सहायता.	8,92,000/-
उप-जोड़			15,67,141/-
ग. शिक्षा			
i)	भारतीय उद्यमिता विकास संस्थान, गुजरात	तीन वर्ष की अवधि के लिए सांसद आदर्श ग्राम योजना के तहत गुजरात के बड़ोदरा जिले की करनाली समूह पंचायत के चार गाँवों में नए सूक्ष्म उद्यमों हेतु कौशल विकास कार्यक्रमों तथा हैड होल्डिंग समर्थन के लिए वित्तीय सहायता.	13,20,806/-
ii)	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 का निर्माण कार्य पूर्ण करने और व्यावसायिक प्रशिक्षण केंद्र की स्थापना के लिए वित्तीय सहायता	12,00,000/-
iii)	एआईएम फॉर सेवा, तमिलनाडु	एक वर्ष की अवधि हेतु लखनऊ के 46 छात्रों वाले फ्री स्टूडेंट होम को वित्तीय सहायता.	10,35,000/-
iv)	सतना सिटी टाउन हाल पुस्तकालय व सरकारी उच्च विद्यालय इतामा, मध्य प्रदेश	सतना सिटी टाउन हाल पुस्तकालय के लिए पाँच डेस्कटॉप कम्प्यूटर तथा सरकारी उच्च विद्यालय, इतामा के लिए दो डेस्कटॉप कम्प्यूटर के क्रय के लिए वित्तीय सहायता.	2,50,750/-
उप-जोड़			38,06,556/-
घ. सामाजिक-आर्थिक सशक्तिकरण			
i)	उत्तर पूर्वी विकास वित्त निगम, असम	नामची, सिक्किम में तीन वर्ष तक डिजाइनर मोमबत्तियों के विपणन तथा अन्य स्थानीय हस्तशिल्पों के लिए एक शोरूम की स्थापना तथा उसके परिचालन लागत में समर्थन के लिए वित्तीय सहायता.	2,00,000/-
ii)	हैबिटेट फॉर ह्यूमैनिटी इंडिया ट्रस्ट, महाराष्ट्र	महाराष्ट्र के नांदेड़ और उस्मानाबाद जिलों में पानी ले जाने में आसानी के लिए ग्रामीण महिलाओं को वॉटर व्हील्स प्रदान करने के लिए वित्तीय सहायता	11,70,500/-
उप-जोड़			13,70,500

ड. पर्यावरण			
i)	दिलासा संस्था, महाराष्ट्र	महाराष्ट्र में यवतमाल जिले के रालेगांव ब्लॉक के सोनूरली तथा वालंगर गाँव में चौथे जलसंभर विकास कार्यक्रम के संचालन हेतु वित्तीय सहायता.	5,00,000/-
उप-जोड़			5,00,000/-
च. अन्य व्यय			
i)	केंद्रीय मूल्ययोजित कर	प्रतिवर्ती प्रभार व्यवस्था (आरसीएम) गैर-केंद्रीय मूल्ययोजित कर के तहत प्रदत्त सेवा कर	3,01,071/-
उप-जोड़			3,01,071/-
कुल			1,35,83,737/-

इ. 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 एमएफ़ 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

ई. 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	014327996
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. सिद्धांत-वार (एनवीजी के अनुसार) कारोबार दायित्व नीति/ नीतियां (हाँ/ नहीं में उत्तर दें)

		पी1	पी2	पी3	पी4	पी5	पी6	पी7	पी8	पी9
क.*	क्या आपके पास इनके लिए नीति/ नीतियाँ हैं?	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	नहीं	हाँ	हाँ
ख.	क्या यह नीति संबंधित अंशधारकों के परामर्श से बनाई गई है?	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	नहीं	हाँ	हाँ
ग.**	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
घ.	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
ङ.	क्या कंपनी में नीति के कार्यान्वयन के पर्यवेक्षण के लिए बोर्ड/ निदेशक/ अधिकारी की विनिर्दिष्ट समिति है?	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	नहीं	हाँ	हाँ
च.	नीति को ऑनलाइन देखने के लिए लिंक का उल्लेख करें.	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	नहीं	हाँ [§]	हाँ [#]
छ.	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
ज.	क्या नीति/ नीतियों के कार्यान्वयन के लिए कंपनी के पास आंतरिक संरचना है?	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	नहीं	हाँ	हाँ
झ.	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
ञ.	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 वर्टिकलों/ 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.

सिद्धांत 1- बैंक मुख्यतः केंद्रीय सतर्कता आयोग द्वारा जारी सतर्कता मैनुअल में उल्लेखानुसार सीवीसी दिशानिर्देशों का पालन करता है.

सिद्धांत 2- सिद्धांत 2 के अंतर्गत अधिकांशतः कार्यकलाप बैंक की गोपनीय ऋण नीति तथा उत्पाद दिशानिर्देशों द्वारा अभिशासित की जाती 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.idbi.com/csr-policy.asp>

बैंक की नीति जैसे ग्राहक अधिकार नीति, शिकायत निवारण नीति, नागरिक चार्टर तथा बीसीएसबीआई कोड इस लिंक <http://www.idbi.com/customer-carecentre.asp> के माध्यम से ग्राहक शिक्षा के अंतर्गत लोगों की जानकारी के लिए उपलब्ध है.

यदि किसी भी सिद्धांत के संबंध में क्र.सं. 2 का उत्तर 'नहीं' है तो कृपया कारण बताएं:

क.	कंपनी ने सिद्धांतों को नहीं समझा है.	पी7 के लिए नीति नहीं होने का कारण:
ख.	कंपनी ऐसे चरण में नहीं है जिसमें वह स्वयं को विनिर्दिष्ट सिद्धांतों 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 जिम्मेवारीपूर्वक 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.
ग.	कंपनी के पास कार्य को पूरा करने के लिए वित्तीय या श्रमबल संसाधन उपलब्ध नहीं हैं.	
घ.	यह कार्य अगले 6 माह के भीतर करने की योजना है.	
ङ.	यह कार्य अगले 1 वर्ष के भीतर करने की योजना है.	
च.	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.idbi.com 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.

उ. सिद्धांत-वार कार्यनिष्पादन

1 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.	<p>हाँ, इसमें केवल बैंक शामिल है.</p> <p>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 (सीवीसी) के दिशानिर्देशों के अनुरूप आंतरिक दिशानिर्देश और प्रक्रियाएं तैयार की हैं. सभी 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 वार्षिक आधार पर अद्यतन किया जाता है.</p> <p>बैंक में निवारक सतर्कता को मजबूत बनाने के उद्देश्य से सतर्कता विभाग के 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>ऐसे उपायों का सारांश इस प्रकार है:</p> <ul style="list-style-type: none"> • अधिकारियों द्वारा प्रस्तुत की जानेवाली आस्तियों और देयताओं की वार्षिक विवरणी (एआरएएल): <ul style="list-style-type: none"> क) एआरएएल की ऑनलाइन प्रस्तुति अनिवार्य कर दी गई है. ख) बैंक के अधिकारियों द्वारा प्रस्तुत एआरएएल की नमूना जांच करना जिसमें केंद्रीय सतर्कता आयोग के क्षेत्राधिकार में आनेवाले सभी अधिकारी अर्थात् महाप्रबंधक (ग्रेड ई) एवं उनसे उच्च अधिकारी, संदिग्ध अधिकारियों की सहमत सूची (एएलएसओ) तथा संदिग्ध सत्यनिष्ठा वाले अधिकारियों की सूची (एलओडीआई) की एआरएएल तथा शेष एआरएएल की 10% जांच शामिल हैं. • संदिग्ध अधिकारियों की सहमत सूची (एएलएसओ): <p>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 शंकाएं हैं.</p> • संदिग्ध सत्यनिष्ठा वाले अधिकारियों की सूची (एलओडीआई): <p>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.</p> • संवेदनशील पदों की पहचान और स्टाफ का आवर्तन <p>संवेदनशील पदों की पहचान वार्षिक आधार पर की जाती है तथा इस संबंध में बैंक के विभिन्न वर्टिकलों से मासिक/ तिमाही फीडबैक लेकर बैंक द्वारा ऐसे पदों के बारे में कार्य आवर्तन नीति को लागू किया जाता है.</p>
----	--	---

- **बैंक में संवेदनशील पदों पर स्टाफ आवर्तन की निगरानी की जाती है तथा मासिक / तिमाही रिपोर्ट में इसकी सूचना केंद्रीय सतर्कता आयोग को दी जाती है।**

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 (पीएसबी) 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 मासिक आधार पर 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 निरीक्षक (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 के 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**

आकस्मिक सतर्कता दौरा(एसवीवी): पद में जागरूकता लाने तथा धोखाधड़ी/ दुरुपयोग की घटना को रोकने के लिए वार्षिक कार्य योजना के अनुसार सतर्कता अधिकारियों द्वारा चुनिंदा आधार पर तथा स्वतः संज्ञान लेते हुए चुनिंदा शाखाओं का आकस्मिक दौरा (एसवीवी) किया जाता है।

एफटीएनपीए, क्यूएम, ओटीएस/ एनएस मामलों की जांच : पहली बार जांच अनुप्रयोज्य आस्ति खातों (एफटीएनपीए), त्वरित मरणशील (क्यूएम), एकबारीय निपटान मामले (ओटीएस)/ तय निपटान (एनएस) मामलों की जांच आकस्मिक आधार पर की जाती है। इन मामलों की जांच यह सुनिश्चित करने के लिए की जाती है कि विवेकाधीन अधिकारों का उपयोग मनमाने तरीके से न किया जाए, बल्कि इनका उपयोग उचित और पारदर्शी तरीके से किया जाए तथा बैंक में प्रणाली और प्रक्रियाओं की तुलना में वर्तमान कार्यप्रणाली की जांच उन कारकों को हटाने या कम करने के उद्देश्य से किया जाए जो भ्रष्टाचार और अनाचार के लिए मौका प्रदान करती हैं। साथ ही यह पता लगाना है कि स्टाफ जवाबदेही है या नहीं।

	<ul style="list-style-type: none"> <p>निवारक सतर्कता समितियां (पीवीसी)/ अंचल निवारक सतर्कता समितियां (जेडपीवीसी)</p> <p>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 है, को दूर करने के लिए उनकी शाखाओं/ प्रोसेसिंग केन्द्रों में धोखाधड़ी/ गलत कार्यप्रणाली को बढ़ावा देनेवाले कमजोर बिंदुओं/ क्षेत्रों की पहचान में मदद मिलती है तथा कमजोर क्षेत्रों में निगरानी को कड़ा किया जा सकता है. इन बैठकों में नामिती प्रतिनिधि के रूप में सतर्कता विभाग के अधिकारी उपस्थित होते हैं.</p> <p>सतर्कता जागरूकता कार्यशालाएँ</p> <p>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.</p> <p>बैंक में सतर्कता कार्यकलापों की समीक्षा</p> <p>क. सभी मामलों में समग्र प्रगति की निगरानी करना तथा एमडी एवं सीईओ के साथ तिमाही आधार पर संरचित बैठक का आयोजन करना तथा ऐसी संरचित बैठकों में उभरने वाले कार्य बिन्दुओं पर अनुवर्ती कार्रवाई करना.</p> <p>ख. बैंक में सतर्कता कार्यकलापों की समीक्षा से संबंधित मामलों पर तिमाही आधार पर निदेशक मंडल को ज्ञापन प्रस्तुत करना.</p> <p>त्वरित दंडात्मक कार्रवाई</p> <p>मुख्य सतर्कता अधिकारी (सीवीओ) दोषी अधिकारियों के विरुद्ध अनुशासनिक प्राधिकारियों द्वारा त्वरित दंडात्मक कार्रवाई की निगरानी करते हैं.</p> <p>सतर्कता जागरूकता सप्ताह (वीएडब्ल्यू) मनाना</p> <p>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, प्रतियोगिताएं आदि आयोजित की जाती हैं.</p> <p>सतर्कता संबंधी शिकायतें</p> <p>मुख्य सतर्कता अधिकारी (सीवीओ) सतर्कता की दृष्टि से प्राप्त शिकायतों की जांच सुनिश्चित करते हैं और जहां जरूरी हो वहाँ उचित कार्रवाई करते हैं.</p> <p>बैंक की सतर्कता व्यवस्था समूह/ संयुक्त उद्यमों/ आपूर्तिकर्ताओं/ संविदाकारों/ एनजीओ/ अन्य पर लागू होती है.</p>
<p>क्या यह समूह/ संयुक्त उद्यमों/ आपूर्तिकर्ताओं/ संविदाकारों/ एनजीओ/ अन्य पर लागू होती है?</p> <p>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.</p>	<p>बैंक के अंशधारकों जैसे- ग्राहकों, कर्मचारियों, निवेशकों से प्राप्त शिकायतों के विवरण निम्नानुसार है:</p>

- क. वर्ष 2017-18 के दौरान बैंक ने कुल 36,205 ग्राहक शिकायतों पर कार्रवाई की. इनमें से 35,583 शिकायतें 2017-18 में प्राप्त हुईं और 622 शिकायतें वर्ष 2016-17 की थीं. यथा दिनांक 31 मार्च 2018 तक सभी शिकायतों में से लगभग 35,908 अर्थात् 99.18% शिकायतों का निवारण किया जा चुका था तथा 297 शिकायतें निपटान के लिए लंबित थीं. 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 दर्शाता है.
- ख. वर्ष 2017-18 के दौरान, सतर्कता विभाग द्वारा 97 शिकायतें प्राप्त की गईं. इन सभी शिकायतों की जांच/ छानबीन विभिन्न प्राधिकारियों द्वारा सतर्कता की दृष्टि से की गई और सीवीओ की सहमति से इनका संतोषजनक समाधान किया गया.
- ग. 2017-18 के दौरान यौन उत्पीड़न पर 10 शिकायतें दर्ज की गयी थीं, जिनमें से सात शिकायतों का संतोषजनक समाधान किया गया.
- घ. 2017-18 के दौरान निवेशकों से प्राप्त शिकायतें और उनके समाधान संबंधी ब्योरा निम्नानुसार है :

विवरण	कुल
यथा 01.04.2017 को लंबित	3
2017-18 के दौरान प्राप्त	10,959
2017-18 के दौरान समाधान किया गया	10,961
यथा 01.04.2018 को लंबित	1

2 सिद्धांत 2 : कारोबार द्वारा ऐसी उत्पाद और सेवाएँ प्रदान की जानी चाहिए जो विश्वसनीय हो और अपने सम्पूर्ण जीवन चक्र के दौरान दीर्घकालिक रूप से फायदेमंद हो

- क. 3 उत्पादों या सेवाओं की सूची जिनको तैयार करने में सामाजिक या पर्यावरण सरोकार, जोखिम और/या अवसरों का ध्यान रखा गया है.
- बैंक विभिन्न उत्पाद और सेवाएँ प्रदान करता है जो सामाजिक/ पर्यावरण सरोकार को ध्यान में रख कर तैयार किए जाते हैं. प्रदान की जाने वाली कुछ महत्वपूर्ण उत्पाद/ सेवाएँ हैं:
- क. आवास ऋण वाले खंड में, बैंक इको-आवास विशेषताओं जैसे- सौर पैनल स्थापित करने तथा वर्षा जल संरक्षण के लिए संपत्ति की लागत से अधिक और ऊपर अतिरिक्त वित्त प्रदान करता है.
- ख. बैंक विशेषकर हथकरघा बुनने वालों के लिए आईडीबीआई बुनकर मुद्रा योजना प्रदान करता है जिसके अंतर्गत उनकी कार्यशील पूंजी के साथ-साथ क्रेडिट आवश्यकताओं और निवेश आवश्यकताओं (मियादी ऋण) के लिए पर्याप्त और समयबद्ध सहायता लचीले और किफायती तरीके से उपलब्ध करायी जाती है.
- ग. सूक्ष्म उद्यमों को परेशानी मुक्त/ संपाश्विक मुक्त उधार उपलब्ध करवा कर प्रधानमंत्री मुद्रा योजना (पीएमएमवाई) को तेजी देने के लिए, आईडीबीआई बैंक ने अप्रैल 2015 में 10 लाख रुपये की अधिकतम पूंजी सहित एक विशेष उत्पाद 'आईडीबीआई मुद्रा ऋण' का आरंभ किया है.
- घ. 2017-18 के दौरान, बैंक ने विभिन्न नए एमएसएमई आधारित क्लस्टर उत्पादों का आरंभ किया जैसे:
- लेदर फुटवियर/ लेदर उत्पाद - आगरा, उत्तर प्रदेश
 - टाइल्स एवं अन्य सहायक मिट्टी के उत्पाद - मोरबी, राजकोट, गुजरात
 - ऑटो संघटक- चेन्नई, तमिलनाडू
 - साईकल/ साईकल के कलपुर्जे/ मशीन उपकरण/ फास्टनर्स- लुधियाना, पंजाब

		<ul style="list-style-type: none"> औषधि/ औषधीय उत्पाद- हैदराबाद, तेलंगाना फैब्रिकेशन, इंजीनियरिंग, इलेक्ट्रिकल और ऑटो एन्सलेरी यूनिट- ओखला, नई दिल्ली <p>इन क्लस्टरों में ऋण विशेष क्लस्टरों की आवश्यकतानुसार विशेषताओं सहित तथा प्रतिस्पर्धात्मक मूल्य पर मंजूर किए जाते हैं ताकि एमएसएमई, आर्थिक विकास और रोजगार सृजन का संपूर्ण विकास सुनिश्चित किया जा सके.</p>
ख.	ऐसे प्रत्येक उत्पाद के लिए उत्पाद प्रति इकाई संसाधन उपयोग (ऊर्जा, पानी, कच्चा माल आदि) के संबंध में निम्नलिखित ब्योरे उपलब्ध कराएं (वैकल्पिक) i. समूची मूल्य श्रृंखला में पिछले वर्ष से अब तक सोर्सिंग/ उत्पादन/ वितरण के दौरान कमी? ii. पिछले वर्ष से अब तक ग्राहकों द्वारा उपयोग (ऊर्जा, पानी) के दौरान जो कमी प्राप्त की गई है?	लागू नहीं
ग.	क्या कंपनी के पास टिकाऊ सोर्सिंग के लिए तैयार प्रक्रिया है (परिवहन सहित)? ii. यदि हाँ, तो आपके इनपुट का कितना प्रतिशत वास्तव में सोर्स किया गया? साथ ही, लगभग 50 शब्दों में उनके ब्योरे प्रदान करें.	लागू नहीं
घ.	क्या कंपनी ने अपने कार्य-स्थल के आसपास के समुदायों सहित स्थानीय और छोटे उत्पादकों से उत्पाद और सेवाएँ प्राप्त करने के लिए कोई कदम उठाए हैं?	लागू नहीं
ङ.	यदि हाँ, तो स्थानीय और छोटे वेंडरों की क्षमता और योग्यता में सुधार लाने के लिए क्या कदम उठाए गए हैं ?	लागू नहीं
च.	क्या कंपनी के पास उत्पादों और अपशिष्टों के पुनर्चक्रण के लिए कोई प्रक्रिया है? यदि हाँ, तो उत्पादों और अपशिष्टों की पुनर्चक्रण का प्रतिशत क्या है (अलग से <5%, 5-10%, >10% के रूप में). साथ ही लगभग 50 शब्दों में उनके ब्योरे प्रदान करें	लागू नहीं

3 सिद्धांत 3: कारोबार को अपने सभी कर्मचारियों के कल्याण को बढ़ावा देना चाहिए

क.	कृपया कर्मचारियों की कुल संख्या बताएं.	17,475 <i>(बैंक में संविदात्मक रोजगार के आधार पर अधिकारी वर्ग के 7 कर्मचारियों तथा संविदा आधार पर 349 एकजीक्यूटिव सहित)</i>
ख.	कृपया अस्थायी/ संविदात्मक/ अनियमित आधार पर लिए गए कर्मचारियों की संख्या बताएं.	356 <i>(7 अधिकारियों तथा 349 एकजीक्यूटिव सहित)</i>
ग.	कृपया स्थायी महिला कर्मचारियों की संख्या बताएं.	5,021
घ.	कृपया शारीरिक रूप से निःशक्त स्थायी कर्मचारियों की संख्या बताएं.	365
ङ.	क्या आपके पास प्रबंधन द्वारा मान्यता प्राप्त कोई कर्मचारी संघ है?	प्रथा के अनुसार, बैंक ने किसी भी यूनियन/ संघ को मान्यता प्राप्त यूनियन/ संघ का दर्जा नहीं दिया है.
च.	आपके स्थायी कर्मचारियों में कितने प्रतिशत कर्मचारी इस मान्यता प्राप्त कर्मचारी संघ के सदस्य हैं?	यद्यपि किसी भी यूनियन/ संघ को मान्यता प्राप्त यूनियन का दर्जा नहीं दिया गया है, लेकिन मार्च 2018 तक बैंक में संचालित प्रमुख यूनियन की अस्थायी सदस्यता स्थिति निम्नलिखित है.
		1. अखिल भारतीय आईडीबीआई अधिकारी संघ (एआईआईडीबीआईओए) के 10,859 सदस्य थे (अधिकारियों का लगभग 68.50%).
		2. अखिल भारतीय आईडीबीआई कर्मचारी संघ (एआईडीबीआई) के 1,111 सदस्य थे. (कामगार कर्मचारियों का लगभग 68.54%)
		3. आईडीबीआई अधिकारी संघ (आईडीबीआईओओ) में 574 सदस्य थे (अधिकारियों का लगभग 3.62%)
		4. आईडीबीआई कर्मचारी संघ (आईडीबीआईकेएस) में 510 सदस्य थे (कामगार कर्मचारियों का लगभग 31.46%)

छ.	कृपया बाल मजदूरी, जबरन मजदूरी, अनैच्छिक मजदूरी, यौन उत्पीड़न के संबंध में पिछले वित्तीय वर्ष के दौरान प्राप्त और वित्तीय वर्ष समाप्त होने पर लंबित शिकायतों की संख्या का उल्लेख करें.		
	श्रेणी	2017-18 के दौरान दर्ज शिकायतों की संख्या	यथा 2017-18 की समाप्ति पर लंबित शिकायतें
	i. बाल मजदूरी/ जबरन मजदूरी/ अनैच्छिक मजदूरी	शून्य	शून्य
	ii. यौन उत्पीड़न	10	3
	iii. भेदभावपूर्ण रोजगार	शून्य	शून्य
ज.	पिछले वर्ष उल्लिखित कर्मचारियों में से कितने प्रतिशत को सुरक्षा एवं कौशल उन्नयन प्रशिक्षण दिया गया?		
	i. स्थायी कर्मचारी		85%
	ii. स्थायी महिला कर्मचारी		25%
	iii. अनियमित/ अस्थायी/ संविदा कर्मचारी		2%
	iv. विशिष्ट रूप सक्षम कर्मचारी		2%

4 सिद्धांत 4: कारोबार को सभी अंशधारकों के हितों का ध्यान रखना चाहिए और उनके प्रति जवाबदेह होना चाहिए, विशेष रूप से उनके लिए, 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.	<p>भारत सरकार की मौजूदा आरक्षण नीति का बैंक पूरी तरह अनुपालन करता है. बैंक ने अनुसूचित जाति (एससी)/ अनुसूचित जनजाति (एसटी)/ विशिष्ट रूप सक्षम (पीडब्ल्यूडी) और अन्य पिछड़ा 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 का 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.</p> <p>बैंक सभी ग्राहकों को उत्कृष्ट सेवा प्रदान करने के लिए प्रतिबद्ध है. साथ ही, बैंक यह भी सुनिश्चित करता है कि दिव्यांगों, वरिष्ठ नागरिकों, गैर साक्षर 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.</p>

5 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/ कांटेक्टों/ एनजीओ/ अन्य पर भी लागू होती है?	<p>मानवाधिकारों को प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से संरक्षित करने वाली बैंक की विभिन्न नीतियाँ केवल परिचालन पर लागू होती हैं तथा सहायक संस्थाओं, आपूर्तिकर्ताओं, कांटेक्टों, एनजीओ आदि पर लागू नहीं होती है.</p> <p>बैंक मानवाधिकारों पर लागू होने वाले सभी दिशानिर्देशों का अनुसरण करता है.</p> <p>शिकायतों का निवारण: बैंक यह स्वीकार करता है कि ग्राहक बैंक के मुख्य संघटक हैं और उनके अधिकारों की रक्षा की जानी चाहिए. इसके लिए बैंक ने 'ग्राहक सेवा नीति', 'शिकायत निवारण नीति', 'ग्राहक सेवाविच्छेद नीति', 'ग्राहक अधिकार नीति' तैयार की है और 'नागरिक चार्टर' भी लागू किया है. साथ ही, बैंक भारतीय बैंकिंग संहिता और मानक बोर्ड (बीसीएसबीआई) का सदस्य है और इसने ग्राहकों के प्रति बैंक के प्रतिबद्धता कोड के साथ-साथ सूक्ष्म और लघु उद्यमों के लिए बैंक प्रतिबद्धता कोड को अपनाया है, जिसे 1 जनवरी 2018 को संशोधित किया गया है.</p>
----	--	--

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 तहत बिन्दु 1. ख. का जवाब देखें.
----	--	--

6 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 कंपनी की नीति केवल कंपनी पर लागू होती है या यह समूह/ संयुक्त उद्यमों/ आपूर्तिकर्ताओं/ कांटेक्टर्स/ एनजीओ/ अन्य पर भी लागू होती है?	यह नीति केवल आईडीबीआई बैंक पर 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 का 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.
----	---	---

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 हाइपरलिंक बताएं.	हाँ. आईडीबीआई बैंक ने वैश्विक पर्यावरण संबंधी मुद्दों जैसे जलवायु परिवर्तन, ग्लोबल वार्मिंग आदि से निपटने के लिए निम्नलिखित पहल की हैं. <ul style="list-style-type: none">सौर ऊर्जा लाइट और स्ट्रीट लैम्पों के इन्स्टॉलेशन में संगठनों की मदद.सीएसआर गतिविधियों के एक भाग के रूप में, देश में चयनित हिस्सों में वाटरशेड प्रबंधन तकनीकों के रूप में जल उपलब्धता विकल्प प्रदान करवाने वाले प्रमुख संगठनों के साथ साझेदारी की, जिससे इन क्षेत्रों में उनकी बारिश पर निर्भरता कम हुई. पर्यावरणीय संवहनीयता को सुनिश्चित करने के लक्ष्य से वित्तीय वर्ष 2017-18 में किए गए सीएसआर कार्यों का ब्योरा निम्नानुसार है:
----	--	--

क्र. सं.	गतिविधि/ संगठन का नाम	उद्देश्य
1.	दिलासा संस्था	टालेगांव ब्लॉक, जिला यवतमाल, महाराष्ट्र के सोनरली और वालनगर गांव में चौथे वाटरशेड विकास कार्यक्रम को कार्यान्वित करने के लिए वित्तीय सहायता

ग.	क्या कंपनी संभाव्य पर्यावरणीय जोखिम की पहचान तथा आकलन करती है? हाँ/ नहीं.	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 सहायता प्राप्त ग्राहक स्थायी आधार पर पर्यावरण संबंधी सुरक्षा तथा प्रदूषण नियंत्रण से संबंधित विनियामकीय दिशानिर्देशों का अनुपालन करें.
----	---	---

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?	आईडीबीआई बैंक सरकारी क्षेत्र का पहला ऐसा बैंक था जिसने स्वच्छता विकास तंत्र पर कार्य करने के लिए एक विशेष कक्ष स्थापित किया. बैंक की कार्बन क्रेडिट सेवाओं में स्वच्छता विकास तंत्र परियोजनाओं के पंजीकरण, निधीयन, मूल्यांकन के लिए तकनीकी सलाहकारी सेवाएं और कार्बन क्रेडिट की बिक्री के लिए वाणिज्यिक परामर्शदात्री सेवाएं, आदि शामिल हैं. बैंक ने अनुमानित कार्बन क्रेडिट प्राप्ति को ध्यान में रखकर कंपनियों को वित्तीय सहायता देने के लिए एक नवोन्मेषी उत्पाद 'कार्बन क्रेडिट प्राप्ति पर प्रारंभिक वित्त' शुरू किया है.
----	--	---

<p>ड. क्या कंपनी ने स्वच्छ प्रौद्योगिकी, ऊर्जा दक्षता, नवीकरणीय ऊर्जा आदि पर कोई अन्य पहल की है? हाँ/नहीं. यदि हाँ, तो कृपया वेबपेज आदि के लिए हाइपरलिंक प्रदान करें.</p>	<p>बैंक ने निम्नलिखित कदम उठाए हैं:</p> <ul style="list-style-type: none"> • बैंक ने बैंकिंग लेनदेनों के लिए डिजिटल चैनलों को बढ़ावा देने के प्रयास के रूप में विभिन्न मोबाइल आधारित एप्लिकेशन यथा गो मोबाइल, भीम पेविज, यूपीआई ऐप आदि लांच किए हैं • बैंक अप्रचलित आईटी उपकरणों के निपटान के कारण उत्पन्न होने वाले संभावित पर्यावरण संबंधी जोखिम का मूल्यांकन करता है तथा बैंक ने इस संबंध में बोर्ड द्वारा अनुमोदित ई-अपशिष्ट प्रबंधन नीति तैयार की है तथा इसे लागू किया है और अप्रचलित आईटी उपकरणों के सुरक्षित निपटान हेतु वेंडरों की नियुक्ति की है. • बैंक ने अपनी कई कारोबार प्रक्रियाओं को स्वचालित बना दिया है. साथ ही, कागजों की खपत कम करने के लिए बैंक कागज रहित बैठकें भी आयोजित करता है. • जहां कहीं भी संभव है, बैंक आंतरिक संप्रेषण (अनुमोदन, परिपत्र आदि) के लिए तथा बाहरी संप्रेषण के लिए ग्राहकों (खातों के मासिक विवरण, ई-मेल आदि), शेयरधारकों (वार्षिक रिपोर्ट), कारोबार भागीदारों, विनियामकों तथा सरकार आदि के साथ सम्प्रेषण में पेपर आधारित मीडिया के स्थान पर इलेक्ट्रॉनिक मीडिया का प्रयोग कर रहा है. • बैंक ने अपनी सभी शाखाओं/ कार्यालयों को निदेश दिया है कि कागजों की खपत को कम करने के लिए वे उधारकर्ताओं/ वेंडरों आदि को भुगतान/ ऋणों का संवितरण केवल खातों में जमा/ आरटीजीएस/ एनईएफटी के माध्यम से करें. • बैंक ने कागज की खपत कम करने के लिए स्टाफ से संबंधित लगभग सभी कार्यों जैसे वेतन, लाभ, दावों का भुगतान, उपस्थिति दर्ज करना, कार्यनिष्पादन मूल्यांकन आदि को स्वचालित किया है. • <i>सर्वर वर्चुलाइजेशन:</i> डेटा केंद्रों में सर्वर फुटप्रिंट कम करने के लिए बैंक ने सर्वर वर्चुलाइजेशन तंत्र लागू किया है जिसके माध्यम से वर्चुलाइज्ड वातावरण में एप्लिकेशन को लाकर पर्याप्त रूप से वैयक्तिक बाह्य सर्वरों की संख्या में कमी की गई है. इसके परिणामस्वरूप विद्युत की खपत और ऊष्मा संचारण में कमी हुई है. • बैंक के कॉरपोरेट केंद्र मुंबई और सीबीडी-बेलापुर, नवी मुंबई में स्थित अनेक्स इमारत में ऊर्जा की खपत को कम करने के लिए सभी पारंपरिक बिजली के फिक्सचर को हटाकर उनकी जगह ऊर्जा दक्ष एलईडी लाइट/ फिक्सचर / लैम्प/ ट्यूब लाइट लगाए गए हैं. ऊर्जा खपत कम करने हेतु केबिन की लाइटों को नियंत्रित करने के ओक्युपेंट सेंसर का प्रयोग किया गया है. • कॉरपोरेट केंद्र, मुंबई और सीबीडी-बेलापुर, नवी मुंबई में स्थित अनेक्स इमारत में वैरिएबल फ्रीक्वेंसी ड्राइव के साथ लिफ्ट इंस्टाल की गई है. • कॉरपोरेट केंद्र, मुंबई और सीबीडी-बेलापुर, नवी मुंबई में स्थित अनेक्स इमारत में एयर कंडीशनिंग के लिए ऊर्जा दक्ष स्क्रू चिलर स्थापित किए गए हैं.
---	--

		<ul style="list-style-type: none"> • कॉरपोरेट केंद्र, मुंबई और सीबीडी-बेलापुर, नवी मुंबई में स्थित अनेक्स इमारत में कूलिंग टॉवर मेक अप वॉटर हेतु उपयोग किए गए पानी के पुनः उपयोग के लिए सिवेज ट्रीटमेंट प्लांट (एसटीपी) का संचालन किया जाता है. • सीबीडी-बेलापुर, नवी मुंबई की अनेक्स इमारत में, सामान्य बिजली की आवश्यकता पूरी करने के लिए सोलर पैनल स्थापित किए गए हैं. जेएनआईबीएफ कैंपस, हैदराबाद में सोलर पैनल की स्थापना प्रगति पर है. • जेएनआईबीएफ कैंपस, हैदराबाद में सोलर वाटर हीटर स्थापित किया गया है. • उपरोक्त के अलावा, बैंक अपनी सभी नई परियोजनाओं तथा मौजूदा परिसरों के नवीकरण में जल एवं ऊर्जा बचत के उपाय अपना रहा है और नई शाखा तैयार करने तथा पुरानी शाखा के पुनःस्थापन की प्रक्रिया में ऊर्जा बचत के उद्देश्य से एलईडी लाइट फिक्सचर का प्रयोग किया जा रहा है.
च.	क्या रिपोर्ट किए जा रहे वित्तीय वर्ष में कंपनी द्वारा जनरेट 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 जनरेट 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

7 सिद्धांत 7: जनता और विनियामक नीति को प्रभावित करने वाले कारोबार, जवाबदेही के साथ करने चाहिए

क.	क्या आपकी कंपनी किसी कारोबार और वाणिज्य मंडल अथवा संस्थानों का सदस्य है? यदि हाँ, तो केवल मुख्य नाम बताएं जिनके साथ आपका कारोबार किया जाता है : (3 तक)	हाँ. कुछ संस्थान/ संघ जिसका आईडीबीआई बैंक सदस्य है, निम्नानुसार हैं : <ul style="list-style-type: none"> • भारतीय बैंकिंग संहिता और मानक बोर्ड (बीसीएसबीआई) • भारतीय बैंक संघ (आईबीए) • भारतीय बैंकिंग और वित्त संस्थान (आईआईबीएफ) • राष्ट्रीय बैंक प्रबंधन संस्थान (एनआईबीएम)
ख.	क्या आपने उपर्युक्त संस्थानों के माध्यम से सार्वजनिक कल्याण में सुधार या प्रगति के लिए समर्थन/ उस हेतु प्रचार किया है? हाँ/ नहीं; यदि हाँ, तो मुख्य क्षेत्रों का विस्तृत विवरण दें. (ड्रॉप बॉक्स: सरकार एवं प्रशासन, आर्थिक सुधार, समावेशी विकास नीतियां, ऊर्जा सुरक्षा, जल, भोजन सुरक्षा, स्थायी कारोबार सिद्धांत, अन्य)	बड़ा बैंक होने के कारण बैंक हमेशा विनियामकों तथा नीति निर्माताओं और औद्योगिक निकायों अर्थात् आईबीए के साथ बैंकिंग क्षेत्र में सुधारों, वित्तीय समावेशन आदि के लिए जवाबदेही के साथ संबद्ध रहा है.

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

<p>क.</p>	<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>भारत सरकार और रिजर्व बैंक के मिशन के अनुसार बैंक ने देश की कम बैंकिंग/ बैंकिंग सुविधाओं से वंचित जनसंख्या के वित्तीय समावेशन के पथ पर बढ़ना आरंभ कर दिया है. इस लक्ष्य की प्राप्ति के लिए निम्नलिखित पहल-कार्य किए गए हैं:</p> <ul style="list-style-type: none"> • बैंक ने लगातार सभी सरकारी योजनाओं यथा प्रधान मंत्री जन-धन योजना (पीएमजेडीवाई), प्रधान मंत्री सुरक्षा बीमा योजना (पीएमएसबीवाई), प्रधान मंत्री जीवन ज्योति बीमा योजना (पीएमजेजीबीवाई), अटल पेंशन योजना (एपीवाई) आदि में भागीदारी की है और इसके प्रचार-प्रसार के लिए विभिन्न अभियान चलाये. • बैंक की ग्रामीण शाखाओं ने अपने सेवा क्षेत्रों में माह में कम से कम एक बार बाहरी वित्तीय साक्षरता अभियान संचालित किया. • बैंक की ग्रामीण स्व: रोजगार प्रशिक्षण संस्था (आईडीबीआई-आरएसईटीआई) महाराष्ट्र के सातारा जिले में ग्रामीण बेरोजगार युवाओं को स्व: रोजगार में सशक्त बनाने के लिए रोजगार उन्मुख पाठ्यक्रम नि:शुल्क आवासीय प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित करता है. <p>आईडीबीआई बैंक की सीएसआर नीति के उद्देश्यों में से एक बहु-आयामी प्रभाव वाले विभिन्न कार्यक्रमों के माध्यम से अल्प सुविधाप्राप्त समुदायों के सतत और समग्र विकास के लिए योगदान देना है. अभी तक, 2017-18 के दौरान, आईडीबीआई बैंक ने कई सीएसआर गतिविधियों का संचालन किया, जिसका उद्देश्य स्वास्थ्य सेवाओं तक बेहतर पहुंच प्रदान करना, बच्चों के लिए शिक्षा को बढ़ावा देना, पर्यावरण स्थिरता सुनिश्चित करना, लैंगिक समानता को बढ़ावा देना, आजीविका के अवसरों में वृद्धि और व्यावसायिक और रोजगार कौशल को समुन्नत करना और नियोजित हस्तक्षेप करके गांवों का समग्र विकास करना है.</p>
<p>ख.</p>	<p>आंतरिक टीम/ अपने फाउंडेशन/ बाहरी एनजीओ/ सरकारी संस्थाओं/ अन्य किसी संगठन के माध्यम से क्या कोई कार्यक्रम/ परियोजनाएं चलाई जाती हैं?</p>	<p>वित्तीय समावेशन कार्यक्रम, बाहरी एजेंसियों के सहयोग से आंतरिक टीम द्वारा, विशेष रूप से प्रौद्योगिकी के प्रावधान और कारोबार प्रतिनिधि (बीसी) केंद्रों के कार्मिकों के लिए चलाए जाते हैं.</p> <p>सीएसआर परियोजनाएं अधिकांशतः एनजीओ, सरकारी संस्थाओं तथा कुछ सीमा तक बैंक की शाखाओं के माध्यम से चलाई जाती हैं.</p>
<p>ग.</p>	<p>क्या आपने अपने पहल-कार्यों के प्रभाव का कोई मूल्यांकन किया है?</p>	<p>बैंक की ग्रामीण स्व: रोजगार प्रशिक्षण संस्था (आईडीबीआई-आरएसईटीआई) महाराष्ट्र के सातारा जिले में ग्रामीण बेरोजगार युवाओं को स्व: रोजगार में सशक्त बनाने के लिए रोजगार उन्मुख पाठ्यक्रमों में नि:शुल्क आवासीय प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित करता है. अब तक आरएसईटीआई ने 4,464 अभ्यर्थियों को प्रशिक्षण दिया है जिनमें से 3,145 अभ्यर्थी सुस्थापित हो चुके हैं.</p> <p>सीएसआर पहल-कार्यों के प्रभाव का मूल्यांकन निष्पादक भागीदार द्वारा किया जाता है.</p>

<p>घ. सामुदायिक विकास परियोजनाओं में आपकी कंपनी का प्रत्यक्ष योगदान क्या है - भारतीय रुपये में राशि तथा चालू परियोजनाओं का विवरण?</p>	<p>प्रतिष्ठित संगठनों के सहयोग से की जाने वाली आईडीबीआई बैंक की सामुदायिक विकास परियोजनाओं की रूपरेखा निम्नलिखित तालिका में दी गई है :</p>																				
<p>ड. क्या आपने इन सामुदायिक विकास के पहल-कार्यों को समुदाय द्वारा सफलता पूर्वक अपनाना सुनिश्चित करने के लिए कदम उठाए हैं? कृपया लगभग 50 शब्दों में विवरण दें.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="837 348 901 430">क्र. स.</th> <th data-bbox="901 348 1085 430">गतिविधि/ संगठन का नाम</th> <th data-bbox="1085 348 1268 430">उद्देश्य</th> <th data-bbox="1268 348 1463 430">2017-18 में किया गया व्यय (₹ में)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="837 430 901 766">1.</td> <td data-bbox="901 430 1085 766">टाटा सामाजिक विज्ञान संस्थान, महाराष्ट्र</td> <td data-bbox="1085 430 1268 766">सामुदायिक क्रियाविधि को मजबूती देने और अन्य पहलुओं में क्षमता निर्माण के लिए सामुदायिक सहभागिता और स्वामित्व मॉडल के आधार पर तारुगाँव को 'आदर्श ग्राम' बनाने के लिए वित्तीय सहायता</td> <td data-bbox="1268 430 1463 766">1,11,051/-</td> </tr> <tr> <td data-bbox="837 766 901 963">2.</td> <td data-bbox="901 766 1085 963">राष्ट्रीय ग्रामीण विकास निधि, असम</td> <td data-bbox="1085 766 1268 963">3 वर्ष की अवधि में नियोजित हस्तक्षेपों के द्वारा मोरीगाँव जिले के आमकोटा गाँव का एक आदर्श ग्राम के रूप में विकास</td> <td data-bbox="1268 766 1463 963">5,64,090/-</td> </tr> <tr> <td data-bbox="837 963 901 1212">3.</td> <td data-bbox="901 963 1085 1212">टाटा सामाजिक विज्ञान संस्थान, महाराष्ट्र</td> <td data-bbox="1085 963 1268 1212">तारुगाँव, लदाख में आईडीबीआई टीआईएसएस लदाख परियोजना के तहत बाढ़ क्षतिग्रस्त कार्यों की मरम्मत के लिए अनुपूरक वित्तीय सहायता</td> <td data-bbox="1268 963 1463 1212">8,92,000/-</td> </tr> <tr> <td data-bbox="837 1212 901 1471">4.</td> <td data-bbox="901 1212 1085 1471">हैबिटेट फॉर ह्यूमैनिटी इंडिया ट्रस्ट, महाराष्ट्र</td> <td data-bbox="1085 1212 1268 1471">महाराष्ट्र के नांदेड़ और उस्मानाबाद जिलों में पानी ले जाने में आसानी के लिए 600 ग्रामीण महिलाओं को वॉटर व्हील प्रदान करने के लिए वित्तीय सहायता</td> <td data-bbox="1268 1212 1463 1471">11,70,500/-</td> </tr> </tbody> </table> <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>	क्र. स.	गतिविधि/ संगठन का नाम	उद्देश्य	2017-18 में किया गया व्यय (₹ में)	1.	टाटा सामाजिक विज्ञान संस्थान, महाराष्ट्र	सामुदायिक क्रियाविधि को मजबूती देने और अन्य पहलुओं में क्षमता निर्माण के लिए सामुदायिक सहभागिता और स्वामित्व मॉडल के आधार पर तारुगाँव को 'आदर्श ग्राम' बनाने के लिए वित्तीय सहायता	1,11,051/-	2.	राष्ट्रीय ग्रामीण विकास निधि, असम	3 वर्ष की अवधि में नियोजित हस्तक्षेपों के द्वारा मोरीगाँव जिले के आमकोटा गाँव का एक आदर्श ग्राम के रूप में विकास	5,64,090/-	3.	टाटा सामाजिक विज्ञान संस्थान, महाराष्ट्र	तारुगाँव, लदाख में आईडीबीआई टीआईएसएस लदाख परियोजना के तहत बाढ़ क्षतिग्रस्त कार्यों की मरम्मत के लिए अनुपूरक वित्तीय सहायता	8,92,000/-	4.	हैबिटेट फॉर ह्यूमैनिटी इंडिया ट्रस्ट, महाराष्ट्र	महाराष्ट्र के नांदेड़ और उस्मानाबाद जिलों में पानी ले जाने में आसानी के लिए 600 ग्रामीण महिलाओं को वॉटर व्हील प्रदान करने के लिए वित्तीय सहायता	11,70,500/-
क्र. स.	गतिविधि/ संगठन का नाम	उद्देश्य	2017-18 में किया गया व्यय (₹ में)																		
1.	टाटा सामाजिक विज्ञान संस्थान, महाराष्ट्र	सामुदायिक क्रियाविधि को मजबूती देने और अन्य पहलुओं में क्षमता निर्माण के लिए सामुदायिक सहभागिता और स्वामित्व मॉडल के आधार पर तारुगाँव को 'आदर्श ग्राम' बनाने के लिए वित्तीय सहायता	1,11,051/-																		
2.	राष्ट्रीय ग्रामीण विकास निधि, असम	3 वर्ष की अवधि में नियोजित हस्तक्षेपों के द्वारा मोरीगाँव जिले के आमकोटा गाँव का एक आदर्श ग्राम के रूप में विकास	5,64,090/-																		
3.	टाटा सामाजिक विज्ञान संस्थान, महाराष्ट्र	तारुगाँव, लदाख में आईडीबीआई टीआईएसएस लदाख परियोजना के तहत बाढ़ क्षतिग्रस्त कार्यों की मरम्मत के लिए अनुपूरक वित्तीय सहायता	8,92,000/-																		
4.	हैबिटेट फॉर ह्यूमैनिटी इंडिया ट्रस्ट, महाराष्ट्र	महाराष्ट्र के नांदेड़ और उस्मानाबाद जिलों में पानी ले जाने में आसानी के लिए 600 ग्रामीण महिलाओं को वॉटर व्हील प्रदान करने के लिए वित्तीय सहायता	11,70,500/-																		

9 सिद्धांत 9: कारोबार को उत्तरदायी तरीके से अपने ग्राहकों और उपभोक्ताओं के साथ जुड़ा और उन्हें महत्व देने वाला होना चाहिए.

क.	वित्तीय वर्ष की समाप्ति पर कितनी प्रतिशत ग्राहक शिकायतें/ उपभोक्ता मामले लंबित हैं.	वर्ष के दौरान प्राप्त कुल 36,205 शिकायतों में से 31 मार्च 2018 तक लगभग 0.82% अर्थात् 297 शिकायतें लंबित थी.
ख.	क्या कंपनी स्थानीय कानून के अनुसार अनिवार्य जानकारी के अलावा, उत्पाद लेबल पर उत्पाद की जानकारी यथा अनिवार्य प्रदर्शित करती है. हाँ/ नहीं/ लागू नहीं/ टिप्पणियाँ (अतिरिक्त जानकारी)	लागू नहीं
ग.	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 वित्तीय वर्ष की समाप्ति पर लंबित है. यदि ऐसा है, तो लगभग 50 शब्दों में उनके ब्योरे दें.	शून्य
घ.	क्या आपकी कंपनी ने कोई उपभोक्ता सर्वेक्षण/ उपभोक्ता संतुष्टि रूझान के बारे में कुछ किया है?	बैंक निरंतर आधार पर ग्राहक फीडबैक प्राप्त करता है. 2017-18 के दौरान बाहरी एजेंसी की सेवाओं का उपयोग करते हुये ग्राहक फीडबैक प्राप्त किया गया. साथ ही बैंक प्रति माह शाखा स्तर पर ग्राहक सेवा समिति की बैठकों (बीएलसीएससी) के जरिए शाखाओं में सेवा की गुणवत्ता पर ग्राहक फीडबैक भी प्राप्त करता है जिनमें समाज के हर वर्ग के ग्राहकों को आमंत्रित किया जाता है. बैंक ने अपनी शाखाओं/कार्यालयों में प्रत्येक शनिवार को 'आइये बात करें' नामक एक खुला मंच शुरू किया है, जहां ग्राहक फीडबैक/सुझाव साझा करते हैं. 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.

Business Responsibility Report

Sr. No.	Particulars	Details	
A. General Information about the Bank			
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.idbi.com	
5	E-mail id	idbiequity@idbi.co.in	
6	Financial Year reported	2017-18	
7	Sector(s) that the Company is engaged in (industrial activity code-wise)	IDBI Bank is a banking company governed by the Banking Regulation Act, 1949. (Code: 64191)	
8	List three key products/ services that the Company manufactures/ provides (as in balance sheet)	1. Corporate/ Wholesale Banking 2. Retail Banking 3. Treasury Operations	
9	Total number of locations where business activity is undertaken by the Company	1916 branches as on March 31, 2018	
	a. Number of International Locations (Provide details of major 5)	The Bank has two international branches at Dubai International Financial Centre (DIFC), Dubai and Gujarat International Finance Tec-City (GIFT), Gujarat, India, respectively	
	b. Number of National Locations	1,419	
10	Markets served by the Company (Local/ State/ National/ International)	The Bank serves customers in all locations where it has presence.	
B. Financial Details of the Company			
1	Paid up Capital (In ₹ crore)	3,083.86	
2	Total Turnover (In ₹ crore)	30,035.41	
3	Total profit after taxes (In ₹ crore)	(8,237.92)	
4	Total Spending on Corporate Social Responsibility (CSR) as percentage of profit after tax (%) as on March 31, 2017	The average net profit/loss of the Bank for the last three financial years works out to a loss of ₹ 2,442 crore. However, the Bank had an annual CSR spend of ₹ 1.36 crore during FY 2017-18 primarily towards commitment for projects carried forward from previous years.	
5	List of activities in which expenditure in 4 above has been incurred:		
Sr. No.	Activity	No. of CSR Projects	Amount (In ₹)
a.	Health	4	60,38,469/-
b.	Rural Development	3	15,67,141/-
c.	Education	4	38,06,556/-
d.	Socio-Economic Development	2	13,70,500/-
e.	Environment	1	5,00,000/-
f.	Cenvat	-	3,01,071/-
TOTAL		14	1,35,83,737/-

Expenditure incurred under various heads during 2017-18 is as follows:

Sr. No.	Name of the activity/ organisation	Purpose	Amount (₹)
a. Health			
i)	National Health Mission, Maharashtra.	Financial assistance towards procurement and operating expenditure of Motorcycle First Responder Vehicles (Bike Ambulances) with full fabrication and medical equipment for a period of one year.	16,06,869/-
ii)	Royal Commonwealth Society for the Blind (Sightsavers), New Delhi.	Financial support towards urban eye care initiatives in the slums of Ranchi by providing quality primary eye care services.	9,31,600/-
iii)	Tata Medical Center, West Bengal.	Financial support for i) Phase II setting up bay of 6-beds General Ward, ii) Treatment of 40 underprivileged/economically weak patients, iii) Palliative medicine unit with admission facilities to patients.	25,00,000/-
iv)	Chief Minister's Relief Fund, Bihar.	Financial assistance towards healthcare services required to be dispensed to the affected populace at the flood-affected areas of Bihar.	10,00,000/-
Sub-total			60,38,469/-
b. Rural Development			
i)	Tata Institute of Social Sciences, Maharashtra.	Financial assistance to build Taru village as a 'Model Village' based on community participation and ownership model, through strengthening of community mechanisms and capacity building, among other initiatives.	1,11,051/-
ii)	Rashtriya Gramin Vikas Nidhi, Assam.	Development of Aamkota village in Morigaon district, Assam into a Model Village by undertaking a set of planned interventions over a period of three years.	5,64,090/-
iii)	Tata Institute of Social Sciences, Maharashtra.	Supplementary financial support for repair of flood-damaged works under IDBI-TISS Ladakh project at Taru village of Ladakh.	8,92,000/-
Sub-total			15,67,141/-
c. Education			
i)	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, Gujarat under the Saansad Adarsh Gram Yojana over a period of three years.	13,20,806/-
ii)	Mara T.T. Chako & Abraham Charitable Trust, Mizoram.	Financial assistance towards completion of the disabled friendly special school and setting up of vocational training centre for mentally and physically challenged children in Saiha district of Mizoram.	12,00,000/-
iii)	AIM for Seva, Tamil Nadu.	Financial support to Free Student Home, Lucknow, consisting of 46 students for a period of one year.	10,35,000/-
iv)	Satna City Town Hall Library & Government High School Itama, Madhya Pradesh.	Financial assistance towards purchase of five desktop computers for Satna City Town Hall Library and two desktop computers for Government High School, Itama.	2,50,750/-
Sub-total			38,06,556/-
d. Socio- Economic Empowerment			
i)	North Eastern Development Finance Corporation, Assam	Financial support for setting up one showroom for marketing of designer candles and other local handicrafts and supporting its operational cost upto three years in Namchi, Sikkim.	2,00,000/-
ii)	Habitat for Humanity India Trust, Maharashtra	Financial support to provide water wheels to rural women for facilitating ease in carrying water in Nanded and Osmanabad districts of Maharashtra.	11,70,500/-
Sub-total			13,70,500

e. Environment			
i)	Dilasa Sanstha, Maharashtra.	Financial support for executing 4 th watershed development program in Sonurli and Walnagar villages of Ralegaon block of Yeotmal district, Maharashtra.	5,00,000/-
Sub-total			5,00,000/-
f. Other expenditure			
i)	Cenvat	Service tax paid under Reverse Charge Mechanism (RCM) non-cenvatable.	3,01,071/-
Sub-total			3,01,071/-
TOTAL			1,35,83,737/-

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%].	No

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	014327996
Name	Shri Gurudeo Madhukar Yadwadkar
Designation	Deputy Managing Director

b. Details of BR Head

DIN Number	0056167
Name	Dr. Saumya Shankar 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 (Reply in Y/ N)

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9
a.*	Do you have a policy/ policies for...	Y	Y	Y	Y	Y	Y	N	Y	Y
b.	Has the policy being formulated in consultation with the relevant stakeholders?	Y	Y	Y	Y	Y	Y	N	Y	Y
c.**	Does the policy conform to any national/ international standards? If yes, specify? (50 words)	Y	Y	Y	Y	Y	Y	N	Y	Y
d.	Has the policy been approved by the Board? If yes, has it been signed by MD/ owner/ CEO/ appropriate Board Director?	Y	Y	Y	Y	Y	Y	N	Y	Y
e.	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
f.	Indicate the link for the policy to be viewed online?	Y	Y	Y	Y	Y	Y	N	Y ^{\$}	Y [#]
g.	Has the policy been formally communicated to all relevant internal and external stakeholders?	Y	Y	Y	Y	Y	Y	N	Y	Y
h.	Does the company have in-house structure to implement the policy/ policies?	Y	Y	Y	Y	Y	Y	N	Y	Y
i.	Does the Company have a grievance redressal mechanism relating to the policy/ policies to address stakeholders' grievances relating to the policy/ policies?	Y	Y	Y	Y	Y	Y	N	Y	Y
j.	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 adherence to 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.

Principle 1 – The Bank mainly follows the CVC guidelines as contained in the Vigilance Manual issued by the Central Vigilance Commission.

Principle 2 – Most of the activities under Principle 2 are governed by the Bank's Credit Policy and product guidelines which are confidential.

** 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.idbi.com/csr-policy.asp>

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: <http://www.idbi.com/customer-carecentre.asp>

If answer to Sr. No. 2 against any principle, is 'No', please explain why:

a.	The company has not understood the Principles	Reason for not having a policy for P7:
b.	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 P7. 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 the areas of banking, financial inclusion etc.
c.	The company does not have financial or manpower resources available for the task	
d.	It is planned to be done within next 6 months	
e.	It is planned to be done within the next 1 year	
f.	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.idbi.com . This report is being published annually and is a part of the Bank's Annual Report.

E. Principle-wise performance

1 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.	<p>Yes, it covers the Bank only.</p> <p>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 Central Vigilance Commission (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 annually.</p> <p>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.</p> <p>The gist of such measures is as under:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Annual Returns of Assets and Liabilities (ARALs) filed by officers: <ol style="list-style-type: none"> a) Online submission of ARAL has been made mandatory. b) Sample 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, scrutiny of ARAL pertaining to Agreed List of Suspected Officers (ALSO) and List of Officers of Doubtful Integrity (LODI) and 10% of the remaining ARALs. • 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 CBI authorities. • List of Officers of Doubtful Integrity (LODI) As per CVC guidelines, list of officers of Doubtful integrity is prepared/ reviewed annually. • Identification of Sensitive Posts and Rotation of Staff Identification of sensitive posts is done annually and implementation of job rotation policy of officials in such posts is carried out in the Bank by obtaining monthly/ quarterly feedback from various verticals of the Bank in this regard. • Rotation of staff in sensitive positions in the Bank is monitored and information is submitted to the CVC in monthly/ quarterly reports
--	--

It is ensured by the HR Department that the officers appearing in the ALSO/ LODI lists are not posted on sensitive assignments which is monitored by the Vigilance Department.

- **Leveraging of Technology**

As per 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 are clearly explained on the website and is also part of the application form.

Standardized Public Grievance Redressal System (SPGRS) as advised by the 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 on monthly basis. Improvement in Finacle system to plug security loopholes is continuously effected. 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 a random basis for streamlining/ strengthening 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**

Surprise Vigilance Visit (SVV): In order to bring awareness in the rank and file to curb occurrence of frauds/ misappropriations, SVVs of selected branches are undertaken by Vigilance Officers as envisaged in the Annual Action Plan.

Scrutiny of FTNPA, QM, OTS/ NS Cases: Scrutiny of First Time Non-Performing Assets (FTNPAs), Quick Mortality (QM), One Time Settlement (OTS)/ Negotiated Settlement (NS) cases is undertaken on a random basis. Such cases are scrutinised to ensure that discretionary powers are not exercised arbitrarily but in a fair and transparent manner and examination of the existing practices vis-à-vis systems and procedures in the Bank is undertaken with a view to eliminating or minimising factors which provide opportunities for corruption or malpractices and to ascertain whether the Staff Accountability exists.

- **Preventive Vigilance Committees (PVC)/ Zonal Preventive Vigilance Committees (ZPVC)**

Does it extend to the Group/ Joint Ventures/ Suppliers/ Contractors/ NGOs / Others?

Vigilance Department of the Bank ensures that ZPVC meetings are conducted at all 11 zones of the Bank once in a quarter to meet and discuss issues/ matters having Vigilance perspective. This envisages, apart from discussing the latest guidelines issued in areas with vigilance overtones, 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 officials from Vigilance Department as representatives.

- **Vigilance Awareness Workshops**

Vigilance Awareness Workshops are conducted across the Bank which are attended by the 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 organisation in general.

- **Review of Vigilance Activities in the Bank**

- a. To monitor the overall progress in relation to all matters and to conduct structured meeting with MD & CEO on a quarterly basis and follow up the action points emerging at such structured meetings.
- b. To submit a Memorandum to the Board of Directors on a quarterly basis on matters relating to review of vigilance activities in the Bank.

- **Prompt Punitive Action**

The CVO monitors the prompt punitive action of the Disciplinary Authorities against the delinquent officials.

- **Observance of Vigilance Awareness Week (VAW):**

VAW is observed annually as per CVC guidelines. Seminars, meetings, competitions etc. are organised at the branches/ offices during the week to disseminate awareness against corruption amongst staff/ public/ customers.

- **Vigilance Complaints**

The CVO ensures investigation of complaints having vigilance overtones and takes appropriate action wherever required.

The Bank's vigilance mechanism doesn't extend to the Group/ Joint Ventures/ Suppliers/ Contractors/ NGOs/ Others.

<p>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.</p>	<p>The details of complaints received from the Bank's stakeholders, viz. customers, employees, investors, are as given below:</p> <p>a. The Bank handled a total of 36,205 customer complaints in 2017-18. Out of these, 35,583 customer complaints were received during 2017-18 and 622 complaints were brought forward from 2016-17. 35,908 complaints, i.e. 99.18%, out of the total complaints were resolved and 297 complaints were pending as on March 31, 2018. The Bank has in place a Board-approved '<i>Grievance Redressal Policy</i>' which outlines its approach and commitment for complaint resolution within specified timelines.</p> <p>b. During 2017-18, 97 complaints were received by the Bank's Vigilance Department. All these complaints were examined/ investigated for vigilance overtones through various authorities and resolved satisfactorily with the concurrence of CVO.</p> <p>c. There were 10 complaints filed on Sexual Harassment during 2017-18, out of which seven complaints were satisfactorily resolved.</p> <p>d. The details of investor complaints received and resolved during 2017-18 are as below:</p> <table border="1" data-bbox="837 866 1449 1058"> <thead> <tr> <th>Particulars</th> <th>Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pending as on 01.04.17</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Received during 2017-18</td> <td>10,959</td> </tr> <tr> <td>Redressed during 2017-18</td> <td>10,961</td> </tr> <tr> <td>Pending as on 01.04.18</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	Particulars	Total	Pending as on 01.04.17	3	Received during 2017-18	10,959	Redressed during 2017-18	10,961	Pending as on 01.04.18	1
Particulars	Total										
Pending as on 01.04.17	3										
Received during 2017-18	10,959										
Redressed during 2017-18	10,961										
Pending as on 01.04.18	1										

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

<p>a. List up to 3 of your products or services whose design has incorporated social or environmental concerns, risks and/ or opportunities</p>	<p>The Bank offers several products and services that have been designed keeping in view social/ environmental concerns. Some of the important products/ services being offered are:</p> <p>a. In the home loan segment, the Bank extends additional finance for eco-home features such as installation of solar panel and rain water harvesting, over and above the cost of property.</p> <p>b. The Bank offers IDBI Bunkar Mudra Yojana especially for handloom weavers for providing adequate and timely assistance for their credit requirements, investment needs (term loan) as well as for working capital, in a flexible and cost effective manner.</p> <p>c. To give an impetus to the Pradhan Mantri Mudra Yojana (PMMY) by providing hassle-free/ collateral free credit to the micro enterprises, IDBI Bank launched a special product '<i>IDBI Mudra Loans</i>' with a maximum cap of ₹ 10 lakh in April 2015.</p> <p>d. During 2017-18, the Bank launched several new MSME based cluster products such as:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Leather footwear/ leather products- Agra, Uttar Pradesh • Tiles and other ancillary ceramic products- Morbi, Rajkot, Gujarat • Auto component- Chennai, Tamil Nadu • Bicycle/ bicycle parts/ machine tools/ fasteners- Ludhiana, Punjab
---	---

		<ul style="list-style-type: none"> Pharma/ Pharmaceutical Products – Hyderabad, Telangana Fabrication, engineering, electrical and auto ancillary units – Okhala, New Delhi <p>The loans are granted in these clusters with customised features as per requirement of the specific clusters and at competitive pricing to ensure overall growth of these MSMEs, economic development and employment generation.</p>
b.	For each such product, provide the following details in respect of resource use (energy, water, raw material etc.) per unit of product (optional):	Not Applicable.
	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?	
c.	Does the company have procedures in place for sustainable sourcing (including transportation)?	Not Applicable.
	ii. If yes, what percentage of your inputs was sourced sustainably? Also, provide details thereof, in about 50 words or so.	
d.	Has the company taken any steps to procure goods and services from local & small producers, including communities surrounding their place of work?	Not Applicable.
e.	If yes, what steps have been taken to improve their capacity and capability of local and small vendors?	Not Applicable.
f.	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.

3 Principle 3: Businesses should promote the wellbeing of all employees

a.	Please indicate the Total number of employees.	17,475
		<i>(Includes seven employees on contractual employment with the Bank in the officers' cadre and 349 Executives on contract basis)</i>
b.	Please indicate the Total number of employees hired on temporary/ contractual/ casual basis.	356
		<i>(Includes seven Officers and 349 Executives)</i>
c.	Please indicate the Number of permanent women employees	5,021
d.	Please indicate the Number of permanent employees with disabilities	365
e.	Do you have an employee association that is recognized 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 recognized employee association?	Though recognised union status has not been given to any of the unions / associations, the following is the tentative membership position of major unions / associations operating in the Bank as on March 2018.
		1. All India IDBI Officers' Association (AIIDBIOA) had 10,859 members (about 68.50% of officers)
		2. All India IDB Employees' Association (AIDBEA) had 1,111 members (about 68.54 % of workmen employees)
		3. IDBI Officers' Organisation (IDBIOO) had 574 members (about 3.62 % of officers)
		4. IDBI Karmachari Sangh (IDBIKS) had 510 members (about 31.46% of workmen employees)

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 at the end of the financial year.			
	Category	No. of complaints filed during 2017-18	No. of complaints pending as at end of 2017-18
i.	Child labour/ forced labour/ involuntary labour	Nil	Nil
ii.	Sexual harassment	10	3
iii.	Discriminatory employment	Nil	Nil
h. What percentage of your under-mentioned employees were given safety & skill up-gradation training in the last year?			
i.	Permanent Employees		85%
ii.	Permanent Women Employees		25%
iii.	Casual/ Temporary/ Contractual Employees		2%
iv.	Employees with Disabilities		2%

4 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 basis. This aspect has also been incorporated in the Bank's Grievance Redressal Policy.

5 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's various policies protecting the human rights, directly or indirectly, cover only its operations and do not extend to its subsidiaries, suppliers, contractors, NGOs etc. The Bank follows all applicable guidelines on human rights.
		Redressal of Complaints: The Bank acknowledges that customers are the core constituent of the Bank and their rights should be protected. To this end, the Bank has formulated 'Customer Care Policy', 'Grievance Redressal Policy', 'Customer Severance Policy', 'Customer Rights Policy' and also has a 'Citizens Charter' in place. Further, the Bank is a member of Banking Codes and Standards Board of India (BCSBI) and has adopted the latest Code of Bank's Commitment to Customers revised on January 1, 2018, as well as the Code of Bank's Commitment to Micro and Small Enterprises-2015.
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 1. b. under Principle 1.

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

a.	Does the policy relating to Principle 6 cover only the company or extends to the Group/ Joint Ventures/ Suppliers/ Contractors/ NGOs/ others.	<p>The Policy covers IDBI Bank only.</p> <p>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.</p>						
b.	Does the company have strategies/ initiatives to address global environmental issues such as climate change, global warming, etc? Yes/ No. If yes, please give hyperlink for webpage etc.	<p>IDBI Bank has taken the following initiatives to address global environmental issues such as climate change, global warming, etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> Assisted organisations in installation of solar powered lights and street lamps. As a part of its CSR activity, partnered with a leading organisation to provide water availability options in the form of watershed management techniques in selected parts of the country, thus reducing their dependency on rain fall of the region. Details of CSR activities undertaken in FY 2017-18 with an aim to ensure environmental sustainability is as follows: <table border="1" data-bbox="829 1025 1452 1315"> <thead> <tr> <th data-bbox="829 1025 901 1129">Sr. No.</th> <th data-bbox="901 1025 1125 1129">Name of the activity/ organisation</th> <th data-bbox="1125 1025 1452 1129">Purpose</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="829 1129 901 1315">1.</td> <td data-bbox="901 1129 1125 1315">Dilasa Sanstha</td> <td data-bbox="1125 1129 1452 1315">Financial support to executing 4th watershed development program in Sonurli and Walnagar villages of Ralegaon block of Yeotmal district of Maharashtra.</td> </tr> </tbody> </table>	Sr. No.	Name of the activity/ organisation	Purpose	1.	Dilasa Sanstha	Financial support to executing 4 th watershed development program in Sonurli and Walnagar villages of Ralegaon block of Yeotmal district of Maharashtra.
Sr. No.	Name of the activity/ organisation	Purpose						
1.	Dilasa Sanstha	Financial support to executing 4 th watershed development program in Sonurli and Walnagar villages of Ralegaon block of Yeotmal district of Maharashtra.						
c.	Does the company identify and assess potential environmental risks? Yes/ No	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.						
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?	IDBI Bank was the first public sector bank to establish an exclusive Cell working on Clean Development Mechanism. The Bank's carbon credit services included technical consultancy for assessment, funding, registration of Clean Development Mechanism projects, commercial advisory for sale of carbon credits etc. The Bank has introduced an innovative product ' <i>Upfront Finance against Carbon Credits Receivables</i> ' for extending financial assistance to corporates against projected carbon credit receivables.						

<p>e. Has the company undertaken any other initiatives on – clean technology, energy efficiency, renewable energy, etc. Yes/No. If yes, please give hyperlink for web page etc.</p>	<p>The Bank has taken the following initiatives:</p> <ul style="list-style-type: none"> • The Bank has launched various mobile based applications such as Go Mobile, BHIM Paywiz, UPI app etc. as a part of its endeavour to promote digital channels for banking transactions • The Bank assesses potential environmental risks that may arise on disposal of obsolete IT equipment and therefore the Bank has documented and implemented a Board-approved E-Waste Management Policy and has appointed vendors for safe disposal of obsolete IT equipment. • The Bank has automated many of its business processes. 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 communicating internally (approvals, circulars, etc.), externally with the customers (monthly statement of accounts, e-mailers, etc.), shareholders (annual reports), business partners, Regulators, Governments, etc. • The Bank has directed all its branches/ offices to make payments to borrowers, vendors, etc.; disbursement of loans through credit to the account/ RTGS/ NEFT only to save paper consumption. • The Bank has automated most of its staff-related functions including payment of salary, benefits, claims, attendance marking, performance appraisal, etc., thereby reducing paper consumption. • <i>Server Virtualisation:</i> 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 in virtualised environment. This has resulted in less consumption of power and reduced heat transmission. • All conventional light fixtures have been replaced with energy efficient LED light fixtures/ lamps/ tube lights to save power consumption at the Bank's Corporate Centre, Mumbai and the Annexe building at CBD-Belapur, Navi Mumbai. Occupant sensors have been used to control cabin lighting to save power consumption. • Lifts with variable frequency drive are installed at the Corporate Centre, Mumbai and the Annexe building at CBD-Belapur, Navi Mumbai.
---	--

		<ul style="list-style-type: none"> • Energy efficient screw chillers have been installed for air-conditioning at the Corporate Centre, Mumbai and the Annexe building at CBD-Belapur, Navi Mumbai. • Sewage Treatment Plant (STP) is operated for reuse of treated water for cooling towers make up water at the Corporate Centre, Mumbai and the Annexe building at CBD-Belapur, Navi Mumbai. • Solar panels have been installed to cater to common lighting at the Annexe building at CBD-Belapur, Navi Mumbai. Installation of solar panels is in progress at the JNIBF campus, Hyderabad. • Solar water heaters are installed at the JNIBF campus. • In addition to the above, the Bank is adopting water and energy conservation measures in all its new projects and renovation of existing premises and LED light fixtures are being used for power saving purpose in the new branch furnishing and old branch relocation process.
f.	Are the Emissions/ Waste generated by the company within the permissible limits given by Central Pollution Control Board (CPCB)/ State Pollution Control Board (SPCB) for the financial year being reported?	Being in the services sector, the Bank's operations generate very minimal emissions/ waste.
g.	Number of show cause/ legal notices received from CPCB/ SPCB which are pending (i.e. not resolved to satisfaction) as at the end of Financial Year.	Nil
7	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: (Up to 3)	<p>Yes.</p> <p>Some of the institutions/ associations where IDBI Bank is a member are as follows:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Banking Codes and Standards Board of India (BCSBI) • Indian Banks Association (IBA) • The 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, being one of the largest banks, 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.

8 Principle 8: Businesses should support inclusive growth and equitable development

<p>a.</p>	<p>Does the company have specified programmes/ initiatives/ projects in pursuit of the policy related to Principle 8? If yes details thereof.</p>	<p>The Bank has embarked upon the path of financial inclusion of the unbanked population of the country in terms of the mission of the Government and the RBI. Towards this goal, the following initiatives have been taken :</p> <ul style="list-style-type: none"> • The Bank proactively participates in all the Government schemes, viz. Pradhan Mantri Jan-Dhan Yojana (PMJDY), Pradhan Mantri Suraksha Bima Yojna (PMSBY), Pradhan Mantri Jeevan Jyoti Bima Yojana (PMJJBY), Atal Pension Yojana (APY) etc. and runs various campaigns to promote them. • The Bank's rural branches conduct outdoor financial literacy camps at least once a month in their services area. • 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. <p>One of the objectives of IDBI Bank's CSR Policy is to contribute for the sustainable and holistic development of the underserved communities through various programs having multi-dimensional impact. Towards this end, in 2017-18, IDBI Bank has undertaken a slew of CSR activities aimed at providing improved access to health services, promoting education for children, ensuring environmental sustainability, promoting gender equality, enhancement of livelihood opportunities, advancement of vocational & employable skills and holistic development of villages by undertaking planned interventions.</p>
<p>b.</p>	<p>Are the programmes/ projects undertaken through in-house team/ own foundation/ external NGO/ government structures/ any other organization?</p>	<p>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 Business Correspondent (BC) outlets.</p> <p>CSR programmes relating to inclusive growth and equitable development are largely undertaken through NGOs and government structures and to a certain extent through the Bank's branches.</p>
<p>c.</p>	<p>Have you done any impact assessment of your initiative?</p>	<p>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. Since inception, RSETI has trained 4,464 candidates out of which 3,145 candidates have reported settled.</p> <p>Impact assessment of large CSR initiatives is carried out by the implementing partner.</p>

<p>d.</p>	<p>What is your company's direct contribution to community development projects - Amount in INR and the details of the projects undertaken.</p>	<p>A table delineating the community development projects of IDBI Bank, undertaken in collaboration with reputed organisations, is as follows:</p> <table border="1" data-bbox="837 341 1463 1160"> <thead> <tr> <th>Sr. No.</th> <th>Name of the activity/ organization</th> <th>Purpose</th> <th>Expenditure incurred in FY 2017-18 (in ₹)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.</td> <td>Tata Institute of Social Sciences, Maharashtra</td> <td>Financial assistance to build Taru village as a 'Model Village' based on community participation and ownership model, through strengthening of community mechanisms and capacity building, among other initiatives.</td> <td>1,11,051/-</td> </tr> <tr> <td>2.</td> <td>Rashtriya Gramin Vikas Nidhi, Assam.</td> <td>Development of Aamkota village of Morigaon district, into a Model Village by undertaking a set of planned interventions over a period of three years.</td> <td>5,64,090/-</td> </tr> <tr> <td>3.</td> <td>Tata Institute of Social Sciences, Maharashtra.</td> <td>Supplementary financial support for repair of flood damaged works under IDBI-TISS Ladakh project at Taru village of Ladakh.</td> <td>8,92,000/-</td> </tr> <tr> <td>4.</td> <td>Habitat for Humanity India Trust, Maharashtra</td> <td>Financial support to provide water wheels to 600 rural women for facilitating ease in carrying water in Nanded and Osmanabad districts of Maharashtra.</td> <td>11,70,500/-</td> </tr> </tbody> </table>	Sr. No.	Name of the activity/ organization	Purpose	Expenditure incurred in FY 2017-18 (in ₹)	1.	Tata Institute of Social Sciences, Maharashtra	Financial assistance to build Taru village as a 'Model Village' based on community participation and ownership model, through strengthening of community mechanisms and capacity building, among other initiatives.	1,11,051/-	2.	Rashtriya Gramin Vikas Nidhi, Assam.	Development of Aamkota village of Morigaon district, into a Model Village by undertaking a set of planned interventions over a period of three years.	5,64,090/-	3.	Tata Institute of Social Sciences, Maharashtra.	Supplementary financial support for repair of flood damaged works under IDBI-TISS Ladakh project at Taru village of Ladakh.	8,92,000/-	4.	Habitat for Humanity India Trust, Maharashtra	Financial support to provide water wheels to 600 rural women for facilitating ease in carrying water in Nanded and Osmanabad districts of Maharashtra.	11,70,500/-
Sr. No.	Name of the activity/ organization	Purpose	Expenditure incurred in FY 2017-18 (in ₹)																			
1.	Tata Institute of Social Sciences, Maharashtra	Financial assistance to build Taru village as a 'Model Village' based on community participation and ownership model, through strengthening of community mechanisms and capacity building, among other initiatives.	1,11,051/-																			
2.	Rashtriya Gramin Vikas Nidhi, Assam.	Development of Aamkota village of Morigaon district, into a Model Village by undertaking a set of planned interventions over a period of three years.	5,64,090/-																			
3.	Tata Institute of Social Sciences, Maharashtra.	Supplementary financial support for repair of flood damaged works under IDBI-TISS Ladakh project at Taru village of Ladakh.	8,92,000/-																			
4.	Habitat for Humanity India Trust, Maharashtra	Financial support to provide water wheels to 600 rural women for facilitating ease in carrying water in Nanded and Osmanabad districts of Maharashtra.	11,70,500/-																			
<p>e.</p>	<p>Have you taken steps to ensure that this community development initiative is successfully adopted by the community? Please explain in 50 words, or so.</p>	<p>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.</p>																				

9 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 at the end of the financial year.	Out of 36,205 complaints handled during the year, 297 complaints, i.e. 0.82% of complaints, were pending as on March 31, 2018.
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 at the end of the 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. During 2017-18, customer feedback was obtained by utilising the services of an external agency. The Bank also collects customer feedback in its branches through monthly meetings of Branch Level Customer Service Committee (BLCS) at which customers from various cross sections of the society are invited. The Bank initiated an open forum at its branches/ offices called 'Aaiye Baat Karein' on every working Saturday where customers share feedback/ suggestions. Further, the Bank obtains feedback from customers contacting the Call Centre on their interaction and resolution provided by the agent. The customers' insights are used towards improvement of processes to delight customers.