



## संवहनीयता रिपोर्ट : 2022-23



सुदृढ़ भविष्य का निर्माण:  
संवहनीयता प्रगति-पथ पर

# विषय-वस्तु



**03** रिपोर्ट के बारे में



**04** प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी का संदेश



**06** साझा मूल्य संवर्धन संबंधी दृष्टिकोण



**14** हितधारक जुड़ाव और संभाव्यता आकलन

- हितधारक सहभागिता
- संभाव्यता आकलन



**22** कॉर्पोरेट गवर्नेंस



**35** ईएसजी गवर्नेंस



**39** जोखिम गवर्नेंस



**41** साइबर सुरक्षा



**50** बैंक के सामाजिक व्यवहार

- हमारे लोग
- कर्मचारियों के साथ जुड़ाव
- मानव अधिकारों के संरक्षण के लिए बैंक की प्रतिबद्धता
- ग्राहकों का सशक्तीकरण
- सामाजिक वित्तपोषण
- सामुदायिक उत्थान के लिए प्रयास



**114** बैंक का पर्यावरणीय प्रभाव

- ऊर्जा प्रबंधन
- बैंक द्वारा उत्सर्जन
- जल प्रबंधन
- अपशिष्ट प्रबंधन



**129** जीआरआई इंडेक्स



**131** व्यावसायिक उत्तरदायित्व एवं संवहनीयता रिपोर्ट वित्त वर्ष 2023

# रिपोर्ट के बारे में

वर्ष 1908 में स्थापित बैंक ऑफ़ बड़ौदा भारत सरकार के स्वामित्व वाला अंतर्राष्ट्रीय बैंकिंग और वित्तीय सेवा संस्थान है जिसका मुख्यालय वडोदरा, गुजरात में है। भारतीय बैंकिंग जगत में बैंक विभिन्न ग्राहक केंद्रित पहलों में अग्रणी और विभिन्न नवीन ग्राहक केंद्रित पहलों के साथ एक सर्वसमावेशी रिब्रांडिंग प्रक्रिया को पूरा करने वाला सबसे पहला बैंक रहा है। इन पहलों में विशेष एनआरआई शाखाओं, अगली पीढ़ी की शाखाओं और ऋणों के त्वरित प्रसंस्करण और संवितरण हेतु असेंबली लाइन दृष्टिकोण पर आधारित रिटेल ऋण फैक्ट्रियों/एसएमई ऋण फैक्ट्रियों की स्थापना करना शामिल है।

यह रिपोर्ट विभिन्न आर्थिक, सामाजिक और पर्यावरणीय आयामों में संवहनीयता की दिशा में किए गए प्रयासों, प्रगति और प्रतिबद्धताओं का सिंहावलोकन प्रदान करती है। बैंक की संवहनीयता पहलों का एक व्यापक अवलोकन इस पूरी रिपोर्ट में किया जा सकेगा जिसमें मुख्यतः चार स्तंभ हैं: पर्यावरण, सामाजिक, गवर्नेंस और आर्थिक। हमारा ध्यान न केवल बैंक के कार्बन फुटप्रिंट को कम करने पर है, बल्कि समुदायों को सशक्त बनाने, समावेशिता को बढ़ावा देने और नैतिक गवर्नेंस लागू करने पर भी है।

## रिपोर्ट की सीमाएं

ग्लोबल रिपोर्टिंग इनिशिएटिव (जीआरआई) 2021 मानकों के संदर्भ में बैंक ऑफ़ बड़ौदा के संवहनीयता प्रदर्शन को प्रस्तुत करती यह पहली रिपोर्ट है और इसमें व्यावसायिक उत्तरदायित्व एवं संवहनीयता रिपोर्ट (बीआरएसआर) फ्रेमवर्क पर भारतीय प्रतिभूति और विनिमय बोर्ड (सेबी) के दिशानिर्देशों के अनुसार प्रकटीकरण किए गए हैं और उत्तरदायित्वपूर्ण व्यावसायिक आचरण पर राष्ट्रीय दिशानिर्देशों (एनजीआरबीसी) के नौ सिद्धांतों के अंतर्गत प्रदर्शन को रेखांकित किया गया है। बैंक ऑफ़ बड़ौदा की यह पहली रिपोर्ट है, इसलिए इस वित्तीय वर्ष के लिए सूचनाओं के दोहराव की आवश्यकता नहीं है। रिपोर्ट में एक स्टैंडअलोन इकाई के रूप में 01 अप्रैल, 2022 से लेकर मार्च, 2023 (वित्त वर्ष 2023) तक के आंकड़ों का समावेश किया गया है। बैंक एक सार्वजनिक स्वामित्व वाली इकाई है, जिसमें भारत सरकार की हिस्सेदारी साठ प्रतिशत से अधिक है। बैंक की शाखाएं और कार्यालय अंतरराष्ट्रीय स्तर पर सत्रह देशों के साथ-साथ भारत के 28 राज्यों और आठ केंद्र शासित प्रदेशों में स्थित हैं।

## बाहरी आश्वासन

बैंक ऑफ़ बड़ौदा ने अपनी संवहनीयता रिपोर्ट पर स्वतंत्र समीक्षा और आश्वासन नहीं लिए हैं क्योंकि बैंक अभी भी ईएसजी प्रकटीकरण के अनुसार प्रक्रिया और प्रणालियां स्थापित कर रहा है।

## अभिमत

बैंक ने अपने हितधारकों से अभिमत प्राप्त करने के महत्व को निरंतर स्वीकार किया है। बैंक की ईएसजी पहलों में इसके हितधारकों की अंतर्दृष्टि, बैंक ऑफ़ बड़ौदा के दृष्टिकोण और प्रकटीकरण में परिलक्षित होती है। चूंकि बैंक उत्तरोत्तर प्रगति के लिए प्रयासरत है, इसलिए बैंक ऑफ़ बड़ौदा इस रिपोर्ट के संबंध में रचनात्मक फीडबैक और अनुशंसाओं का स्वागत करता है जिन्हें [ir.planning@bankofbaroda.com](mailto:ir.planning@bankofbaroda.com) पर मेल किया जा सकता है।

# सुदृढ़ भविष्य का निर्माण: संवहनीयता प्रगति-पथ पर

# प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी का संदेश



श्री देबदत्त चांद



**हमारा उद्देश्य एक ऐसा वातावरण तैयार करना है जहां सभी व्यक्ति स्वयं को मूल्यवान, सम्मानित और सशक्त महसूस करें।**

प्रिय हितधारक,

बैंकिंग फॉर ए ग्रीनर प्लेनेट के हमारे दृष्टिकोण के साथ बैंक ऑफ़ बड़ौदा की पहली संवहनीयता रिपोर्ट को आपके साथ साझा करते हुए मुझे बहुत खुशी हो रही है। यह एक संवहनीय भविष्य के निर्माण की हमारी यात्रा में एक महत्वपूर्ण मील स्तंभ है। यह रिपोर्ट पर्यावरण, सामाजिक और गवर्नेंस (ईएसजी) के क्षेत्र में श्रेष्ठ व्यवहारों को अपनाने और हमारे संगठन के भीतर संवहनीयता लाने की रणनीति को अंगीकार करने की हमारी प्रतिबद्धता को दर्शाती है।

हमारे हितधारकों और समग्रतः समाज के लिए दीर्घकालिक परिणाम अर्जित करने में संवहनीयता की भूमिका को हम बखूबी समझते हैं। एक व्यापक और संरचनात्मक दृष्टिकोण सुनिश्चित करने के लिए, हमने ईएसजी के तहत समर्पित प्रणालियों और प्रक्रियाओं की स्थापना की है। बोर्ड स्तर पर सीएसआर और संवहनीयता समिति गठित करना इस दिशा में एक महत्वपूर्ण कदम था। अनुभवी पेशेवरों की यह समिति, संगठन में हर स्तर पर संवहनीय कार्यनीतियों और उत्तरदायित्वपूर्ण व्यवहारों को लागू किए जाने की निगरानी करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाएगी।



इसके अलावा, हमने बोर्ड की एक सीएसआर और संवहनीयता कोर समिति का गठन किया है, जो बोर्ड स्तर की समिति को परिचालनगत सहयोग प्रदान करेगी। यह टीम संवहनीय पहलों को आगे बढ़ाने, प्रगति की निगरानी करने और हमारे ईएसजी गवर्नेंस के ढांचे के प्रभावी क्रियान्वयन को सुनिश्चित करने के लिए मिलकर काम करेगी। हमारा मानना है कि ईएसजी से संबंधित जोखिमों और अवसरों के प्रभावी प्रबंधन और हमारे संवहनीयता संबंधी कार्यनिष्पादन को बढ़ाने के लिए एक मजबूत गवर्नेंस प्रणाली आवश्यक है।

**आगे, हम व्यावसायिक रणनीतियों, जोखिम प्रबंधन प्रक्रियाओं और निर्णय लेने की प्रक्रिया के साथ एकीकृत करते हुए अपने संगठन के कार्य-निष्पादन में संवहनीयता लाने हेतु अनवरत प्रयास करेंगे।**

बैंक ऑफ़ बड़ौदा में, हम मानवाधिकारों को बनाए रखने और सभी के लिए एक समावेशी और सशक्त वातावरण बनाने में दृढ़ विश्वास रखते हैं। इसके लिए हमने अंतरराष्ट्रीय सिद्धांतों जैसे व्यापार और मानवाधिकारों पर संयुक्त राष्ट्र के मार्गदर्शी सिद्धांतों के अंतर्गत एक 'मानवाधिकार नीति' स्थापित की है। यह नीति हमारे परिचालन, आपूर्ति श्रृंखला और हितधारकों के साथ संबंधों में मानवाधिकारों का सम्मान करने की हमारी प्रतिबद्धता की नींव स्थापित करती है।

उपयोग' की श्रेणी में ईटी ट्रेडिज पुरस्कार जैसे विभिन्न पुरस्कार और सम्मान प्राप्त हुए हैं। बैंक ऑफ़ बड़ौदा को हमेशा से ही अपनी बेहतरीन मानव संसाधन नीतियों और प्रथाओं के लिए जाना जाता है। यह गौरव का विषय है कि ग्रेट एम्प्लॉयर्स प्राइवेट लिमिटेड, जिसे दुनिया भर में 'ग्रेट प्लेस टू वर्क इंस्टीट्यूट' के रूप में जाना जाता है और जो दुनिया भर के संगठनों में कार्यस्थल संस्कृति की श्रेष्ठता के संदर्भ में एक स्वर्णिम मानक माना जाता है, द्वारा लगातार दूसरे वर्ष बैंक को 'ग्रेट प्लेस टू वर्क' के रूप में मान्यता दी गई है।

इस प्रतिबद्धता के अनुरूप, हम अपने परिसर में बाल श्रम और किसी भी प्रकार के जबरन श्रम को सख्ती से प्रतिबंधित करते हैं। हमारा उद्देश्य एक ऐसा वातावरण तैयार करना है जहां सभी व्यक्ति स्वयं को मूल्यवान, सम्मानित और सशक्त महसूस करें। विविधता, समानता और समावेशन को प्राथमिकता देते हुए हम एक ऐसी संगठनात्मक संस्कृति को बढ़ावा देते हैं जो विभिन्न दृष्टिकोणों का सम्मान करती है और सभी के लिए समान अवसरों को बढ़ावा देती है। तदनुसार, हम अपने विविधता सम्पन्न मानव संसाधन का लाभ उठाने का प्रयास करते हैं और उन तक संसाधनों की समान पहुंच, सभी मंचों पर समान प्रतिनिधित्व, समावेशी कार्य संस्कृति और सभी स्तरों पर समानता प्रदान करके उनका सर्वांगीण विकास सुनिश्चित करते हैं। डीईआई नीति का उद्देश्य हमारे विविधता सम्पन्न मानव संसाधन का अधिकाधिक लाभ उठाना और उनका सर्वांगीण विकास सुनिश्चित करना है।

बैंक अपनी प्रगति के लक्ष्यों की संगतता में विशिष्ट ईएसजी लक्ष्यों एवं उद्देश्यों का निर्धारण करेगा। इससे बैंक को न केवल अपनी पर्यावरण आधारित पहलों को आगे बढ़ाने में मदद मिलेगी, बल्कि आगे बढ़ने के लिए संवहनीय प्रथाओं का लाभ उठाने में भी सफलता मिलेगी।

एक ओर हमें हमारी अब तक की प्रगति पर गर्व है, तो दूसरी ओर हम यह मानते हैं कि संवहनीयता एक सतत प्रक्रिया है। हम अपने कार्य-निष्पादन में लगातार सुधार करने और उसके स्तर में उत्तरोत्तर वृद्धि के महत्व को समझते हैं। इस क्रम में हम आगे व्यावसायिक रणनीतियों, जोखिम प्रबंधन प्रक्रियाओं और निर्णय लेने की प्रक्रिया में संवहनीयता को एकीकृत करते हुए अपने संगठन के कार्य-निष्पादन में निरंतरता लाने हेतु अनवरत प्रयास करेंगे।

संवहनीयता की इस यात्रा में हम खुले संवाद और पारदर्शी रिपोर्टिंग के हिमायती हैं। हम पर्यावरण, समाज और अर्थव्यवस्था में सकारात्मक बदलाव लाने संबंधी अपने प्रयासों में आपके समर्थन और जुड़ाव को काफी महत्व देते हैं।

इस वर्ष हमने संवहनीय वृद्धि और जिम्मेदार बैंकिंग प्रथाओं की दिशा में महत्वपूर्ण प्रगति की है। बैंक ऑफ़ बड़ौदा ने भारत सरकार के ईज 4.0 सुधार सूचकांक में प्रतिष्ठित 'प्रथम' स्थान अर्जित किया है। बैंक को बढ़ते भारत के लिए स्मार्ट ऋण प्रणाली और नए जमाने की 24x7 बैंकिंग के थीम के तहत प्रथम स्थान प्राप्त हुआ है जो हमारे ग्राहकों के लिए बैंकिंग को अधिक सुलभ और सुविधाजनक बनाने के लिए बैंक की प्रतिबद्धता को दर्शाने के साथ-साथ आंतरिक दक्षता में वृद्धि और लागत में कमी करता है। बैंक ने इस कार्यक्रम के तहत 1.5 लाख से अधिक पौधे लगाते हुए स्वच्छ और हरा-भरा भारत बनाने के प्रति प्रयासों में अपना योगदान दिया है। इसके लिए बैंक को इकोनॉमिक टाइम्स द्वारा 'तकनीक के नवोन्मेषी

बैंक इस अवसर पर शेयरधारकों, ग्राहकों सहित सभी हितधारकों को उनके निरंतर समर्थन और विश्वास के लिए धन्यवाद देना चाहता है। मैं ग्राहकों को निर्बाध सेवाएं प्रदान करने वाले अपने सभी कर्मचारियों की कड़ी मेहनत और उत्साह की सराहना करता हूँ। मैं भारत सरकार, भारतीय रिज़र्व बैंक, भारतीय प्रतिभूति और विनियम बोर्ड तथा अन्य विनियामकों को भी उनके निरंतर समर्थन और मार्गदर्शन के लिए हार्दिक धन्यवाद देता हूँ। अंत में, मैं बोर्ड के सभी सदस्यों को उनके बहुमूल्य सुझावों और मार्गदर्शन के लिए धन्यवाद देता हूँ।

बैंकिंग फॉर ए ग्रीनर प्लेनेट के मंत्र को अपनाते हुए, हमें पूरा विश्वास है कि हम अपने सामूहिक प्रयासों से पर्यावरण और समाज पर सकारात्मक प्रभाव डालने में सफल होंगे। आइए! हम सब मिलकर एक ऐसे भविष्य का निर्माण करें जहां संवहनीयता न केवल एक कॉरपोरेट उद्देश्य बल्कि हमारी सामूहिक चेतना का अभिन्न अंग हो।

# साझा मूल्य संवर्धन संबंधी दृष्टिकोण

बैंक ऑफ़ बड़ौदा वित्त वर्ष 2022-23 में संवहनीय वृद्धि और उत्तरदायी बैंकिंग प्रथाओं की दिशा में उल्लेखनीय प्रगति करता रहा है। पर्यावरण, सामाजिक और गवर्नेंस (ईएसजी) के सिद्धांतों के लिए बैंक की प्रतिबद्धता हमारे परिचालन तंत्र को बेहतर बनाने के साथ ही ग्राहक सेवा पर भी सकारात्मक प्रभाव डाल रही है।

यह रिपोर्ट बैंक द्वारा वित्त वर्ष 23 में की गई कुछ प्रमुख पहलों और उपलब्धियों पर प्रकाश डालती है, जो कार्य-निष्पादन में संवहनीयता के प्रति हमारे दृढ़-निश्चय को दर्शाती है। बैंक ने वर्तमान और भविष्य की चुनौतियों का सामना करने के साथ-साथ संवहनीय वृद्धि हासिल करने के लिए उचित रणनीति के साथ पर्यावरण संरक्षण, सामाजिक विकास और नैतिक गवर्नेंस प्रथाओं सहित विभिन्न क्षेत्रों पर ध्यान केंद्रित किया है। वित्त वर्ष 23 के दौरान ईएसजी की उल्लेखनीय उपलब्धियां निम्नानुसार हैं:

02



## Smart Lending 24x7 Banking

बैंक ऑफ़ बड़ौदा ने एस्पायरिंग इंडिया और न्यू एज 24X7 बैंकिंग की थीम के तहत पहला स्थान प्राप्त किया, जो अपने ग्राहकों के लिए बैंकिंग को अधिक सुलभ और सुविधाजनक बनाने की ओर बैंक की प्रतिबद्धता को दर्शाता है, जिससे आंतरिक दक्षता को बढ़ाने के साथ-साथ लागत भी कम होती है। ये पुरस्कार और सम्मान बैंक द्वारा की गई विभिन्न पहलों की श्रेष्ठता को प्रमाणित करते हैं।

01



बैंक ऑफ़ बड़ौदा ने भारत सरकार के ईज 4.0 सुधार सूचकांक में प्रतिष्ठित 'प्रथम' स्थान हासिल किया है। पहले भी ईज 2.0 रैंकिंग में बैंक को शीर्ष प्रदर्शनकर्ता के रूप में सम्मानित किया गया था। यह हर्ष का विषय है कि बैंक को ईज 4.0 में एक बार फिर 'शीर्ष प्रदर्शनकर्ता' बैंक के रूप में सम्मानित किया गया है।

03



बैंक द्वारा देश भर में ग्रामीण, अर्ध-शहरी और शहरी क्षेत्रों की जरूरतों को पूरा करने के लिए 31 मार्च, 2023 तक अपने बीसी नेटवर्क में अतिरिक्त 12,442 बैंक मित्रों (यूपीएसआरएलएम परियोजना के 8861 बीसी सहित) को शामिल किया है जिसके साथ ही अब बीसी नेटवर्क की संख्या 51,780 हो गई है। पीएमजेडीवाई खातों में सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों की हिस्सेदारी में बैंक की भागीदारी 15.30 प्रतिशत और पीएमजेडीवाई खातों के तहत जमा राशि में हिस्सेदारी 17.50 प्रतिशत रही। वित्त वर्ष के दौरान माइक्रो इन्श्योरेंस के तहत संचयी नामांकन 77 लाख की वृद्धि के साथ 31 मार्च, 2023 तक 3.90 करोड़ तक पहुंच गए हैं।

इसके अलावा, बैंक के पास देश भर के 10 राज्यों/केंद्र शासित प्रदेशों में 64 ग्रामीण स्वरोजगार प्रशिक्षण संस्थान (आरसेटी) हैं, जो ग्रामीण और अर्ध-शहरी क्षेत्रों के युवाओं के लिए स्वरोजगार सृजन करने के लिए कौशल विकास प्रशिक्षण प्रदान कर रहे हैं। सभी 64 आरसेटी को ग्रामीण विकास मंत्रालय, भारत सरकार द्वारा आरसेटी के समग्र प्रदर्शन/कार्यप्रणाली के आधार पर 'एए' (उत्कृष्ट) का दर्जा प्रदान किया गया है।

04



एक जिम्मेदार कॉर्पोरेट के रूप में, बैंक स्वच्छ और हरित वातावरण में संवहनीय और समावेशी विकास के लिए प्रतिबद्ध है। संगठन में जिम्मेदार पर्यावरण, सामाजिक और गवर्नेंस (ईएसजी) प्रथाओं को एकीकृत किए जाने के प्रयासों के मद्देनजर, बैंक ने 'सीएसआर और संवहनीयता समिति' का गठन किया है। यह समिति एक मजबूत ईएसजी गवर्नेंस फ्रेमवर्क की नींव सिद्ध होगी और संवहनीय रणनीतियों के क्रियान्वयन में महत्वपूर्ण भूमिका निभाएगी।

संवहनीयता के बारे में जागरूकता पैदा करने के लिए, बैंक द्वारा मनाए गए स्वच्छता पखवाड़ा के अंतर्गत सार्वजनिक स्थानों पर स्वच्छता अभियान, सिंगल यूज प्लास्टिक के उपयोग को हतोत्साहित करने के लिए वॉकेथॉन, वंचितों के लिए स्वास्थ्य जांच शिविर आदि जैसी विभिन्न पहलें की गईं। बैंक 'प्लांट ए ट्री प्रोग्राम' के अंतर्गत प्रत्येक संवितरित वाहन ऋण या गृह ऋण के लिए एक पौधा लगाता है। 31 मार्च 2023 तक, बैंक ने इस कार्यक्रम के तहत 1.5 लाख से अधिक पौधे लगाकर स्वच्छ और हरित भारत की मुहिम में उल्लेखनीय योगदान किया है।

05



प्रौद्योगिकी के अभिनव उपयोग' की श्रेणी में बैंक को विभिन्न पुरस्कार और सम्मान प्राप्त हुए हैं जैसे इकोनॉमिक टाइम्स द्वारा बैंक को ईटी ट्रेडीज पुरस्कार प्रदान किया गया। वहीं, बैंकिंग फ्रंटियर्स फिननोविटी 2022 पुरस्कार में बॉब वर्ल्ड को विजेता घोषित किया गया। भारतीय बैंक संघ (आईबीए) के 18वें वार्षिक बैंकिंग प्रौद्योगिकी पुरस्कार समारोह में बैंक ऑफ़ बड़ौदा को बड़े बैंकों की श्रेणी में "सर्वश्रेष्ठ एआई एंड एमएल बैंक" का पुरस्कार दिया गया। बैंक ऑफ़ बड़ौदा ने आठवें एक्सचेंज फॉर मीडिया मोबाइल अवार्ड्स 'द मैडीज 2022' में 'सर्वश्रेष्ठ मोबाइल वेबसाइट' श्रेणी में बॉब वर्ल्ड डिजिटल मार्केटिंग अभियान के लिए भी एक अवार्ड प्राप्त किया है।

06



बैंक ऑफ़ बड़ौदा को अपनी विशेष मानव संसाधन नीतियों और प्रथाओं के लिए जाना जाता है। ग्रेट एम्प्लॉयर्स प्राइवेट लिमिटेड द्वारा लगातार दूसरे वर्ष 'ग्रेट प्लेस टू वर्क' के रूप में सम्मानित किया जाना बैंक के लिए गौरव की बात है। दुनिया भर में ग्रेट एम्प्लॉयर्स प्राइवेट लिमिटेड को 'ग्रेट प्लेस टू वर्क इंस्टीट्यूट' के रूप में जाना जाता है, जो कि दुनिया भर के संगठनों में कार्यस्थल संस्कृति को मान्यता देने के लिए एक स्वर्णिम मानक माना जाता है।



## वित्त वर्ष 2022-23 का वित्तीय कार्यनिष्पादन

बैंक ने वित्त के क्षेत्र में कई दशकों से समृद्ध विरासत के साथ एक भरोसेमंद और विश्वसनीय भागीदार के रूप में प्रतिष्ठा अर्जित की है। सेवाओं की व्यापकता बैंक की महत्वपूर्ण विशेषताओं में से एक है, जिसे आज के वित्तीय जगत की गतिशील मांगों को पूरा करने के लिए तैयार किया गया है। बैंक ऑफ़ बड़ौदा व्यक्तिगत आवश्यकताओं और आकांक्षाओं के अनुरूप वैयक्तिक बैंकिंग और धनसंपदा प्रबंधन से लेकर कॉर्पोरेट वित्तपोषण और निवेश संबंधी परामर्श तक, विभिन्न प्रकार के समाधान उपलब्ध कराता है।

वित्तीय सुदृढ़ता बैंक ऑफ़ बड़ौदा की एक अन्य आधारशिला है। सुदृढ़ पूंजीकरण और चलनिधि के साथ-साथ बैंक का विवेकपूर्ण जोखिम प्रबंधन, आर्थिक अनिश्चितताओं में भी स्थिरता और जोखिम-सहनशीलता सुनिश्चित करता है। यह मजबूती बैंक को अपने ग्राहकों की आकांक्षाओं को पूरा करने में सक्षम बनाती है, चाहे वह उद्यमियों को वित्तपोषण हो, व्यवसाय का विस्तार हो या व्यक्तियों को उनके वित्तीय लक्ष्यों को प्राप्त करने में सहयोग करना हो।

नवोन्मेषिता बैंक के डीएनए का अभिन्न अंग है। बैंक ऑफ़ बड़ौदा अपने ग्राहकों के लिए बैंकिंग अनुभव को बढ़ाने हेतु निरंतर नवीन तकनीकों और डिजिटल सोल्यूशन को अपनाता रहा है। बैंक, अत्याधुनिक प्लेटफॉर्म का लाभ उठाते हुए, बैंकिंग सेवाओं तक निर्बाध पहुंच प्रदान करता है, लेनदेन को तेज, सुरक्षित और सुविधाजनक बनाता है। नवाचार के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता, ग्राहकोन्मुखी समाधान के अलावा आंतरिक प्रक्रियाओं को कारगर बनाने, दक्षता में सुधार लाने और सर्वोत्तम सेवाएं प्रदान करने में लगातार नए अवसरों की तलाश सुनिश्चित करती है।

बैंक द्वारा इस यात्रा, जहां विशेषज्ञता और नवोन्मेषिता का संगम मौजूद है और आकांक्षाओं को एक मजबूत आधार प्राप्त है, के शुभारंभ के अवसर पर हम बैंक के वित्तीय कार्यनिष्पादन की प्रमुख विशेषताएं नीचे दे रहे हैं। कृपया विश्वास, पारदर्शिता और ग्राहकों की सफलता के लिए अटूट प्रतिबद्धता के आधार पर समृद्ध भविष्य के निर्माण की दिशा में बैंक द्वारा किए जाने वाले प्रयासों के सहभागी बने।





**₹ 21,73,236 करोड़**

कुल व्यवसाय

**16.6%** की वर्ष-दर-वर्ष वृद्धि



**₹ 12,03,688 करोड़**

वैश्विक जमाराशियां

**15.1%** की वर्ष-दर-वर्ष वृद्धि



**₹ 9,69,548 करोड़**

सकल वैश्विक अग्रिम

**18.5%** की वर्ष-दर-वर्ष वृद्धि



**₹ 41,355 करोड़**

निवल ब्याज आय

**26.8%** की वर्ष-दर-वर्ष वृद्धि



# 42.25%

घरेलू कासा  
अनुपात

# 20%

वर्ष-दर-वर्ष वृद्धि  
परिचालनगत लाभ

# 2x

निवल लाभ में वृद्धि

# 1.03%

आस्तियों पर प्रतिफल

# 18.34%

इक्विटी पर प्रतिफल

# 16.24%

पूंजी पर्याप्तता अनुपात

145.78%

\*तरलता कवरेज  
अनुपात

3.79%

सकल एनपीए  
अनुपात

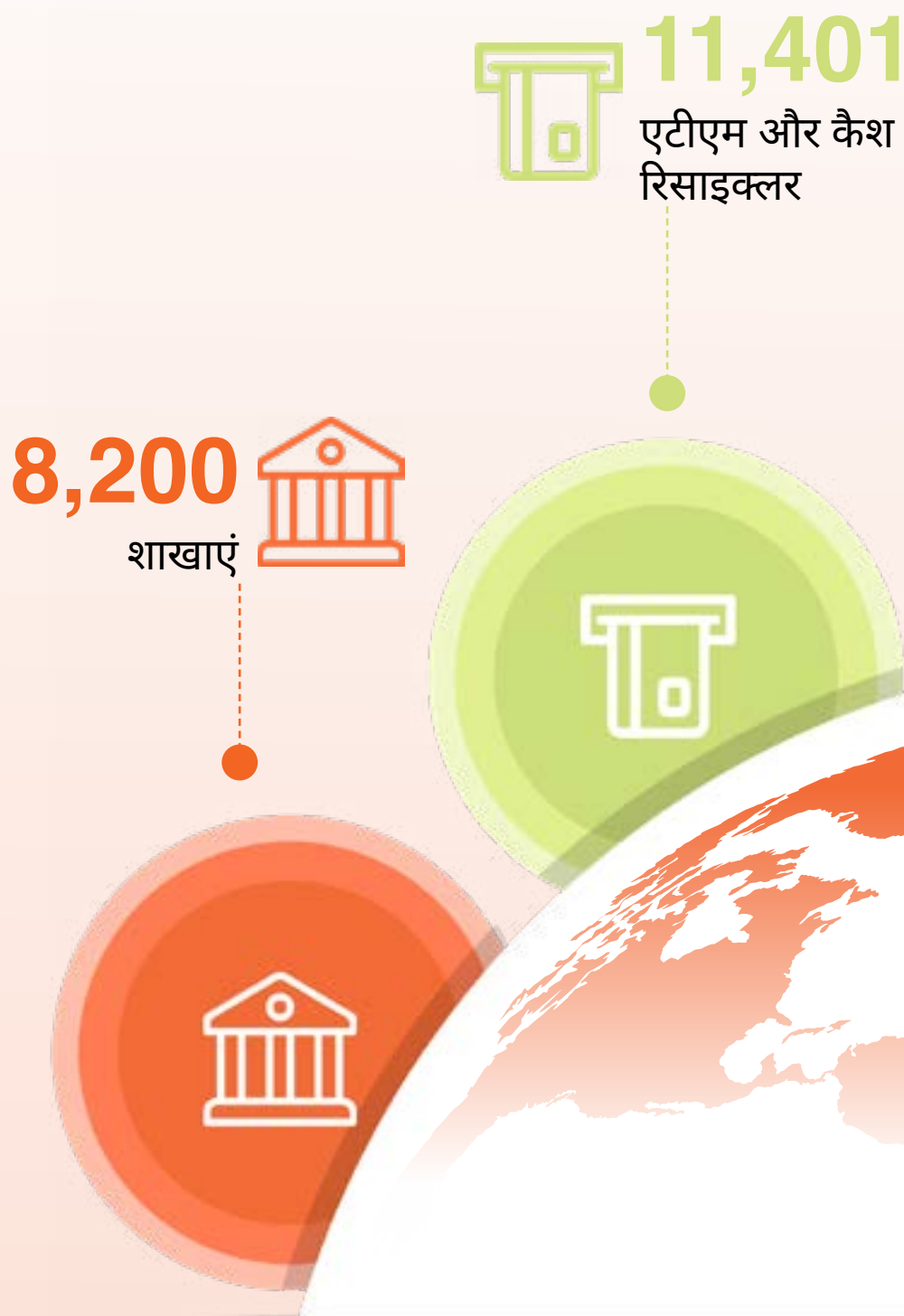
0.89%

निवल एनपीए अनुपात



\*समेकित आधार पर

# बैंक ऑफ बड़ौदा के वित्त वर्ष 23 के महत्वपूर्ण आंकड़े एवं उपलब्धियां



ई-स्टैंपिंग उपयोग में  
प्रथम स्थान



ई-हस्ताक्षर इन्फ्रा उपयोग में  
प्रथम स्थान



# हितधारक जुड़ाव और संभाव्यता आकलन

# हितधारक जुड़ाव और संभाव्यता आकलन

हितधारक जुड़ाव कारोबार की गतिविधियों में एक महत्वपूर्ण घटक के रूप में उभरा है जो संगठन को उन शीर्ष मुद्दों की पहचान करने और उन्हें प्राथमिकता देने में मदद करता है जो उनके लिए महत्वपूर्ण हैं। इन मुद्दों के समाधान से न केवल अल्पावधि और दीर्घावधि उद्देश्य और लक्ष्य निर्धारित करने में मदद मिलती है बल्कि संगठन का समग्र कार्यनिष्पादन भी बेहतर होता है। हितधारक, कारोबार या संगठन में रुचि रखने वाले लोगों का एक समूह है। ये कई कारणों से महत्वपूर्ण हैं, जैसे कि कारोबार में व्यावहारिक और वित्तीय सहयोग प्रदान करना, अपने निर्णय के द्वारा निर्णयों सकारात्मक या नकारात्मक प्रभाव डालना, किसी संगठन के मिशन को पूरा करना और आंतरिक हितधारकों के मामले में कारोबारी लक्ष्यों की प्राप्ति के लिए एक साथ काम करने की क्षमता रखना।

बैंक अपने निवेशकों, ग्राहकों, आपूर्तिकर्ताओं/विक्रेताओं, समुदाय, मीडिया और कर्मचारियों, वरिष्ठ प्रबंधन सहित सभी हितधारकों के साथ नियमित और समय पर विचार-विमर्श सुनिश्चित करता है। बैंक इनके साथ एसएमएस, ई-मेल, व्यक्तिगत संपर्क, चैटबॉट, परिपत्र, न्यूजलेटर, वेबसाइट, सम्मेलन, टाउन हॉल बैठकों सहित विभिन्न माध्यमों से संवाद करता है।

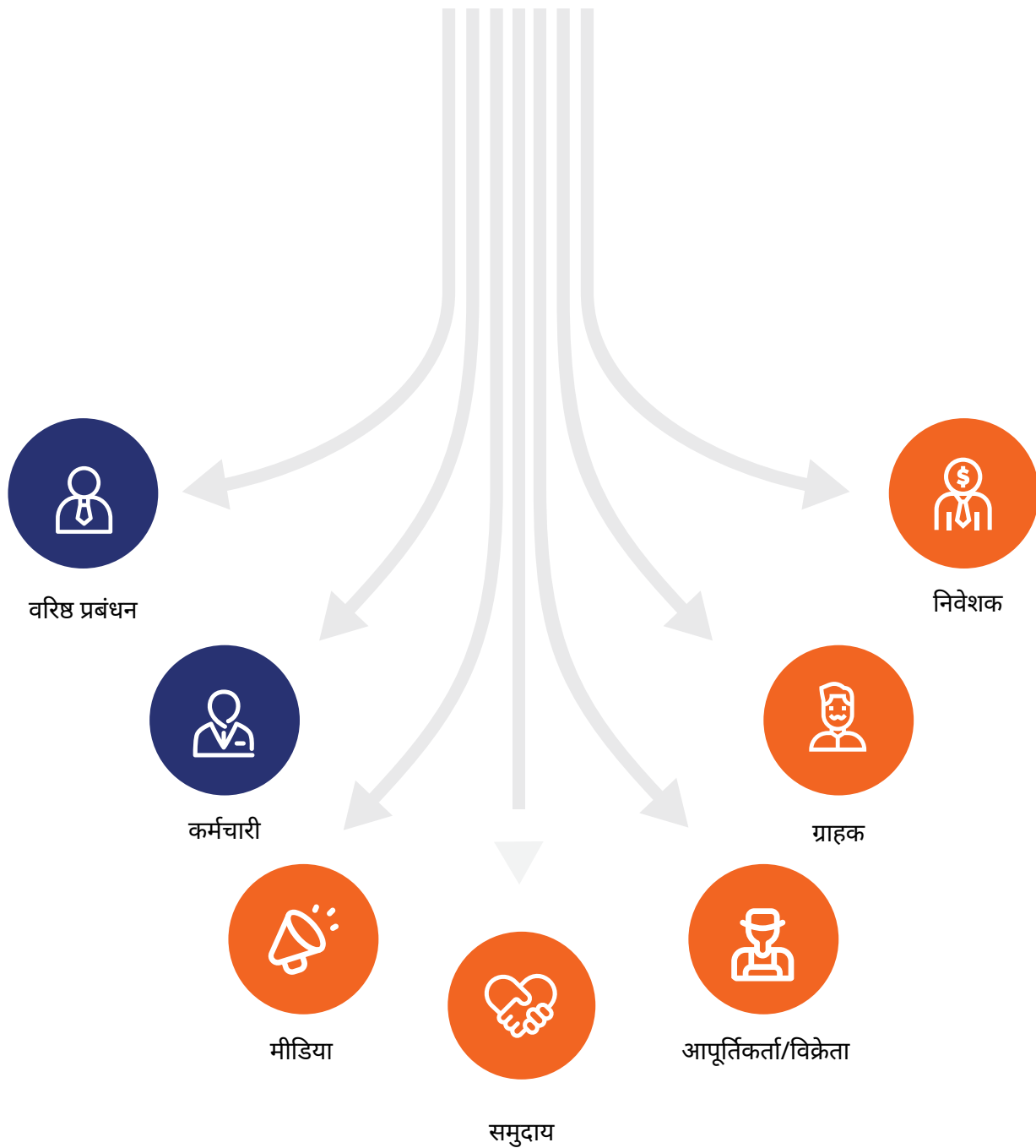
**निम्नलिखित उदाहरण बैंक द्वारा अपने प्रमुख संभाव्यता विषयों की पहचान करने के लिए अपनाई गई प्रक्रिया को दर्शाता है।**



## बैंक के प्रमुख हितधारक

हितधारक समूहों की संभावित सूची में, बैंक के वरिष्ठ प्रबंधन ने आंतरिक और बाह्य दोनों रूप में प्रमुख हितधारकों की पहचान की, जिनके साथ बैंक ने सर्वेक्षणों और साक्षात्कारों के माध्यम से




बातचीत की। नीचे उन हितधारकों की सूची दी गई है जिन्हें बैंक ने संभाव्यता विषयों को निर्धारित करने के लिए संवाद हेतु चुना है:





- आंतरिक हितकारक
- बाह्य हितकारक



नीचे दी गई सारणी में बैंक द्वारा अपने प्रमुख हितधारक समूहों के साथ कार्य करने के कारण और तरीके का सारांश और चर्चा के मुख्य मुद्दों की जानकारी दी गई है:

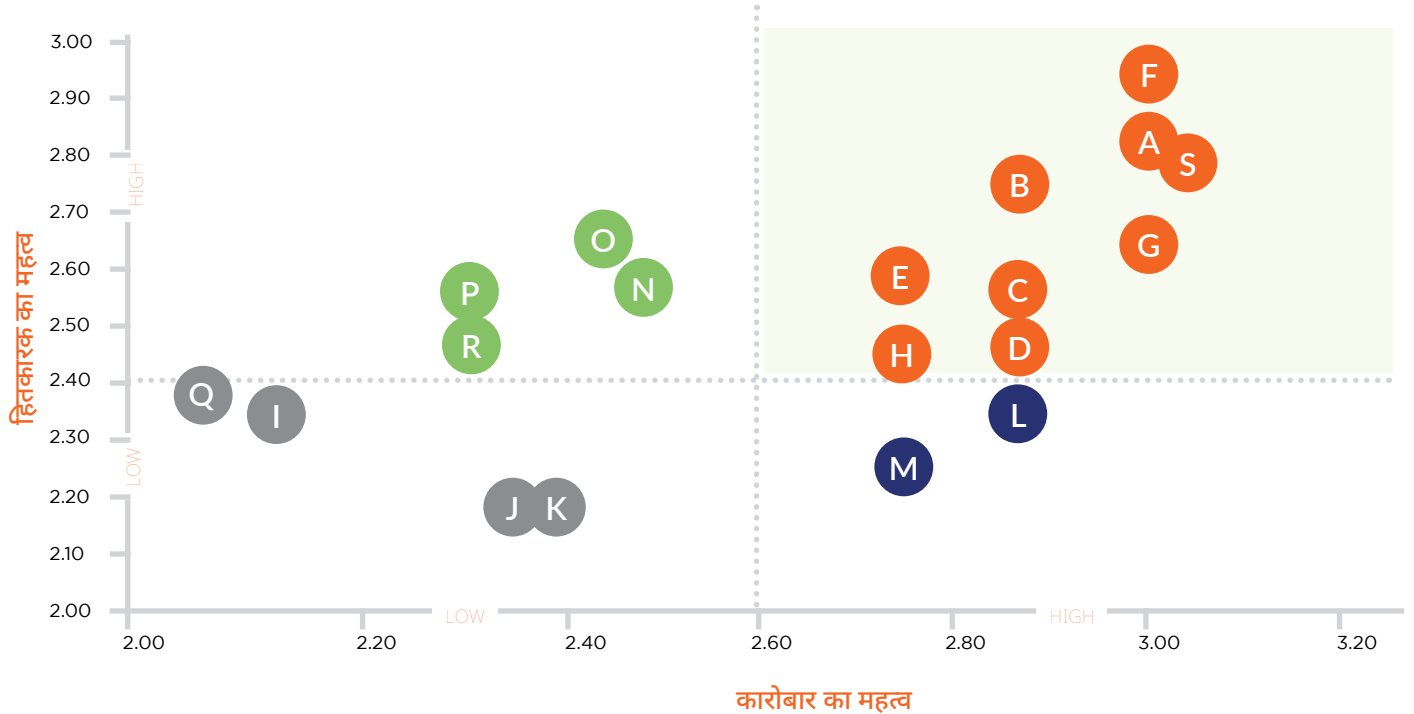
हितधारक समूह	संवाद के माध्यम	संपर्क की बारंबारता	संपर्क का उद्देश्य और दायरा
 <b>समुदाय</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. निजी दौरे</li> <li>2. समाचार-पत्र</li> <li>3. सोशल मीडिया</li> </ol>	सतत आधार पर	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. युवाओं पर ध्यान केंद्रित करते हुए कौशल प्रशिक्षण कार्यक्रम के माध्यम से रोजगार को बढ़ावा देना</li> <li>2. विशेष रूप से महिलाओं के लिए, डिजिटल साक्षरता सहित वित्तीय साक्षरता में सुधार करना</li> <li>3. वंचित समूहों, विशेष रूप से किसानों, कामगारों आदि की आय में वृद्धि करना।</li> <li>4. कंपनी अधिनियम, 2013 की अनुसूची VII के व्यापक दायरे में आने वाली और निदेशक मंडल की सीएसआर एवं संवहनीयता समिति द्वारा निर्धारित कोई अन्य गतिविधि।</li> </ol>
 <b>निवेशक एवं हितकारक</b>	<p>बैंक निम्नलिखित के माध्यम से अपने निवेशकों के साथ संवाद करता है:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. अर्निंग कान्फ्रेंस कॉल</li> <li>2. मीडिया संवाद</li> <li>3. रोड शो</li> <li>4. विश्लेषकों की बैठक</li> <li>5. सम्मेलन</li> <li>6. संस्थागत निवेशकों के साथ अलग-अलग बैठकें/कॉल</li> <li>7. संस्थागत निवेशकों की बैठकें/फीडबैक सत्र</li> </ol>	तिमाही के आधार पर अर्निंग कॉल, शेष सतत आधार पर	<p>विभिन्न बैठकों/कॉल के दौरान बैंक निम्नलिखित विषयों पर चर्चा करता है:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. तिमाही के दौरान आय संबंधी कार्यनिष्पादन</li> <li>2. भविष्य के लिए कार्यनीति रोडमैप</li> <li>3. बैंक के विभिन्न सेगमेंट पर अंतर्दृष्टि डालना और निवेशकों द्वारा उठाए गए प्रश्नों का समाधान करना।</li> <li>4. व्यापक क्षेत्रवार/समष्टि रुझान और बैंक पर इसका प्रभाव</li> <li>5. समकक्षों की कार्यनीति के संबंध में निवेशकों से फीडबैक और सुझाव प्राप्त करना।</li> </ol>
 <b>कर्मचारी</b>	<p>बैंक निम्नलिखित के माध्यम से अपने निवेशकों के साथ संवाद करता है:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. औपचारिक/अनौपचारिक/डीओ पत्र</li> <li>2. परिपत्र</li> <li>3. बैठकें</li> <li>4. ई-मेल, एसएमएस, वेबकास्ट आदि</li> <li>5. संचार के आंतरिक चैनल अर्थात् बड़ौदा समाधान (शिकायत निवारण), बड़ौदा सुझाव(कर्मचारी सुझाव), यैमर (आंतरिक सोशल नेटवर्क)</li> <li>6. सम्मेलन और सेमिनार</li> <li>7. टाउन हॉल बैठकें</li> <li>8. जुड़ाव सर्वेक्षण</li> <li>9. वरिष्ठ प्रबंधन द्वारा संबोधन</li> <li>10. न्यूजलेटर और प्रकाशन</li> <li>11. सीएसआर, स्वास्थ्य पहल आदि जैसी पहलों के माध्यम से।</li> </ol>	सतत आधार पर	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. दृष्टिकोण और उद्देश्य का संप्रेषण</li> <li>2. कर्मचारी जुड़ाव</li> <li>3. शिक्षण और विकास</li> <li>4. बीओबी द्वारा शुरू की गई नई पहलें</li> <li>5. व्यावसायिक परिणामों, प्राथमिकताओं और प्रत्याशाओं के संबंध में वरिष्ठ प्रबंधन द्वारा संप्रेषण</li> <li>6. कर्मचारी सम्मान एवं प्रतिष्ठा</li> <li>7. कर्मचारियों की शिकायतों और प्रश्नों का समाधान करना</li> <li>8. कर्मचारियों के विचार और सुझाव प्राप्त करना</li> <li>9. कर्मचारी स्वास्थ्य और सुरक्षा</li> </ol>

हितधारक समूह	संवाद के माध्यम	संपर्क की बारंबारता	संपर्क का उद्देश्य और दायरा
 <p><b>ग्राहक</b></p>	<p>बैंक निम्नलिखित के माध्यम से अपने ग्राहकों से संवाद करता है:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>शाखाओं/कार्यालयों में कार्यरत कर्मचारी ग्राहकों से उनके बैंकिंग लेनदेनों, नए उत्पादों एवं सेवाओं की पेशकश करने, उनका फीडबैक लेने, आवश्यकताओं का आकलन करने तथा परामर्श/शिकायत निवारण करने के लिए संवाद करते हैं।</li> <li>मोबाइल बैंकिंग, इंटरनेट बैंकिंग, एटीएम/कैश रिसाइक्लर, व्हाट्सएप बैंकिंग जैसे डिजिटल चैनल भी उपर्युक्त प्रक्रिया को डिजिटल रूप से और डिजिटल माध्यम से करते हैं।</li> <li>ग्राहक कॉल को नियमित रूप से लेने वाले और ग्राहकों को कॉल करने वाले एजेंट</li> <li>एसएमएस</li> <li>आवक (आईवीआर) -</li> <li>ई-मेल</li> <li>जावक (वॉयस ब्लास्ट)</li> <li>चैटबॉट</li> </ol>	<p>ग्राहक संपर्क दैनिक आधार पर</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>संपर्क केंद्र के एजेंट, ग्राहकों से नियमित आधार पर संपर्क करते हैं ताकि उनके विचारों से अवगत हो सकें और एटीएम, शाखा विजिट, डिजिटल चैनल (आईबी एंड एमबी), कासा और ऋण खाता खोलने आदि जैसे बैंक के सेवा चैनल का उपयोग करने के बारे में उनके अनुभव का मूल्यांकन किया जा सके।</li> <li>बैंक अपने ग्राहकों को विभिन्न जानकारीयों देने या शाखा संपर्क के दौरान 10-स्टार रेटिंग प्रणाली का उपयोग करते हुए उनके अनुभव के बारे में फीडबैक प्राप्त करने के लिए एसएमएस भेजता है। शाखाओं/कार्यालयों में कर्मचारी अपने बैंकिंग लेनदेन की सेवा देने, नए उत्पाद और सेवाएं प्रदान करने, उनका फीडबैक लेने, आवश्यकताओं का आकलन करने और परामर्श/शिकायत निवारण भी प्रदान करते हैं।</li> <li>इंटरनेट बैंकिंग/मोबाइल बैंकिंग सेवाओं के माध्यम से बैंक समय-समय पर विभिन्न सूचनाओं/अधिसूचनाओं को भेजता रहता है।</li> <li>मोबाइल बैंकिंग, इंटरनेट बैंकिंग, एटीएम/कैश रिसाइकलर्स, व्हाट्सएप बैंकिंग जैसे डिजिटल चैनल भी उपर्युक्त प्रक्रिया डिजिटल रूप से और डिजिटल माध्यम से करते हैं।</li> <li>ग्राहक शिकायतों का समाधान करने के बाद, बैंक 10-स्टार रेटिंग प्रणाली का उपयोग करते हुए उन्हें प्रस्तावित निवारण संबंधी संतुष्टि के बारे में पूछताछ करता है।</li> <li>चालू/बचत खाता और ऋण खाता खोलने के बाद, संपर्क केंद्र एजेंट उन ग्राहकों को 10-स्टार रेटिंग के आधार पर खाता खोलने की प्रक्रिया से संतुष्ट होने के लिए फोन करते हैं।</li> <li>आवक (आईवीआर)-ग्राहक किसी भी समस्या/पूछताछ के समाधान के लिए कॉल सेंटर पर कॉल करते हैं और आईवीआर के माध्यम से ग्राहकों से अनुरोध किया जाता है कि वे 10-स्टार रेटिंग के पैमाने पर अपना फीडबैक दें।</li> <li>जावक -ग्राहकों को कोई भी सामान्य जानकारी प्रदान करने के लिए ग्राहक को "वॉयस ब्लास्ट" के माध्यम से कॉल किया जाता है।</li> <li>ई-मेल-लक्षित ग्राहक को ई-मेल भेजा जाता है जिसमें एक लिंक दिया जाता है जिसके माध्यम से ग्राहकों से अनुरोध किया जाता है कि वे 10-स्टार के रेटिंग के आधार पर अपना फीडबैक दें।</li> <li>चैटबॉट-चैटबॉट भी विभिन्न जानकारी प्रदान करने के लिए ग्राहकों के साथ भी संवाद करता है। चैटबॉट के साथ चैट पूरा होने पर 10-स्टार रेटिंग पैमाने पर ग्राहकों से फीडबैक प्राप्त करने के लिए स्क्रीन पर पॉप-अप संदेश प्रदर्शित होता है।</li> <li>टैब बैंकिंग-टैब पर ग्राहक खाते खोले जाते हैं। टैब बैंकिंग के माध्यम से खाता खोलने के बाद 10 स्टार रेटिंग पैमाने के आधार पर पर ग्राहकों से फीडबैक प्राप्त करने के लिए स्क्रीन पर पॉप-अप संदेश प्रदर्शित होता है।</li> </ol>
 <p><b>मूल्य श्रृंखला साझेदार</b></p>	<p>एसएमएस, ई-मेल, व्यक्तिगत संपर्क</p>	<p>मासिक</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>कानून/आचरण संहिता/अन्य आवश्यकताओं के अनुपालन की निगरानी करना।</li> <li>किसी भी शिकायत का निवारण करना।</li> </ol>

## बैंक के संभाव्यता विषय

बैंक ने व्यापक संभाव्यता मूल्यांकन किया है जिसमें कई प्रमुख आंतरिक और बाह्य हितधारकों का सर्वेक्षण शामिल रहा। हितधारकों का चयन राजस्व, मूल्य वर्धन की दृष्टि से और संबंध की अवधि के आधार पर किया गया। हितधारकों के समूह में बैंक के सभी प्रमुख हितधारकों का वैविध्यपूर्ण प्रतिनिधित्व शामिल था। इन हितधारकों के लिए हितधारक जुड़ाव और संभाव्यता मूल्यांकन पर एक पूर्ण सत्र का आयोजन किया गया, जहां इस अभ्यास का उद्देश्य स्पष्ट रूप से बताया गया, जिसके बाद उन्हें सर्वेक्षण प्रश्नावली भरने के लिए दी गई, जिसमें विभिन्न गुणात्मक और मात्रात्मक

अर्थात रैंकिंग आधारित प्रश्न शामिल थे। 23 संभाव्यता विषयों की रैंकिंग पर प्रतिक्रियाएं प्राप्त हुईं जिन्हें जीआरआई और समकक्ष प्रथाओं के साथ बेंचमार्क एसएएसबी अंतरराष्ट्रीय सिफारिशों के माध्यम से निर्धारित किया गया। इन विषयों को पर्यावरण, सामाजिक और गवर्नेंस श्रेणियों के अनुकूल किया गया। अंत में, शीर्ष 11 विषयों को प्राप्त करने के लिए सभी प्रतिक्रियाओं को समेकित किया गया और संसाधित किया गया, जिसे बाद में बैंक के वरिष्ठ प्रबंधन के साथ अंतिम रूप दिया गया। प्राथमिकता मैट्रिक्स को निम्नानुसार देखा जा सकता है:



### संभाव्यता प्रणाली

- ए. व्यावसायिक नैतिकता और गवर्नेंस
- बी. डिजिटलीकरण
- सी. ग्राहक संतुष्टि
- डी. सामाजिक वित्तपोषण
- ई. रोजगार पद्धतियां
- एफ. ग्राहक गोपनीयता और डेटा सुरक्षा
- जी. अनुपालन
- एच. पहुंच और वहनीयता
- आई. मानवाधिकार
- जे. व्यावसायिक स्वास्थ्य और सुरक्षा

- के. सामुदायिक विकास (सीएसआर गतिविधि)
- एल. उपभोक्ता शिक्षण/जागरूकता
- एम. प्रतिस्पर्द्धी व्यवहार
- एन. विविधता और समावेशन
- ओ. संवहनीय वित्त
- पी. कारोबारी कार्यनीति
- क्यू. ऊर्जा
- आर. नवोन्मेषी उत्पाद और सेवाएं
- एस. जोखिम प्रबंधन

बैंक ऑफ़ बड़ौदा ने वित्तीय वर्ष '23 में पहली बार इस प्रकार का संभाव्यता मूल्यांकन किया और शीर्ष संभाव्यता विषयों की पहचान की। बैंक का विश्वास है कि प्रत्येक संभाव्यता मुद्दे के प्रभाव की पहचान करके, वह स्थायी कार्यनीतियों के निर्माण और दीर्घकालिक मूल्य सृजन के लिए एक सुदृढ़ दृष्टिकोण स्थापित कर सकता है। नीचे दी गई तालिका व्यवसाय पर वास्तविक और संभावित प्रभाव डालने वाले संभाव्यता मुद्दों की प्रकृति को दर्शाती है।

क्र. सं.	पहचाने गए संभाव्यता मुद्दे	जोखिम या अवसर (आर / ओ) इंगित करें	जोखिम/ अवसर के रूप में पहचानने का औचित्य	जोखिम की स्थिति में, जोखिम सहन करने या कम करने संबंधी दृष्टिकोण	जोखिम या अवसर के वित्तीय प्रभाव (सकारात्मक या नकारात्मक के रूप में इंगित करें)
1	ग्राहक गोपनीयता और डेटा सुरक्षा	जोखिम	मौजूदा वैधानिक और विनियामक ढांचा ग्राहकों की सूचना की गोपनीयता को अनिवार्य करता है।	<ul style="list-style-type: none"> <li>ग्राहक गोपनीयता और डेटा सुरक्षा को सुनिश्चित करने के लिए सुरक्षा नीतियां और प्रक्रियाएं अपनाना</li> </ul>	<p><b>नकारात्मक:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ग्राहक डेटा के दुरुपयोग / डेटा उल्लंघनों से नियामक से पेनल्टी या प्रतिष्ठा की क्षति।</li> <li>धोखाधड़ी या साइबर हमलों से परिचालनगत नुकसान</li> </ul>
2	जोखिम प्रबंधन	जोखिम और अवसर	<p><b>जोखिम:</b> अपर्याप्त या असफल आंतरिक प्रक्रियाओं, लोगों एवं प्रणालियों या बाहरी घटनाओं से होने वाले नुकसान संबंधी जोखिम।</p> <p><b>अन्य जोखिमों सहित:</b> ऋण जोखिम, बाजार जोखिम, आस्ति एवं देयताएं प्रबंधन/ चलनिधि जोखिम, जलवायु जोखिम, डिजिटल जोखिम, आदि।</p> <p><b>अवसर:</b> प्रभावी जोखिम प्रबंधन जोखिमों की पहचान करने और उन्हें समय पर कम करने में मदद कर सकता है। यह बैंक को बाजार की प्रतिस्पर्धा का सामना करने में मददगार होगा, व्यावसायिक खतरों को उनके उभरने से पहले निपटाते हुए लागत को कम करेगा, बजाय इसके कि उन्हें बड़ी समस्या बनने दिया जाए, पर्यावरणीय मुद्दों को रणनीतिक योजना में शामिल करके तत्काल व्यावसायिक उद्देश्यों को प्राप्त किया जाए, उच्च दक्षता की प्राप्ति, वर्धित लाभप्रदता, वित्तीय जोखिम का न्यूनीकरण</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>प्रभावी व्यवसाय निरंतरता योजना</li> <li>उद्यम जोखिम प्रबंधन</li> <li>बीसीएम एवं परिचालनगत सुदृढ़ता</li> <li>मॉडल विकास और सत्यापन</li> </ul>	<p><b>नकारात्मक:</b> प्रतिष्ठा की क्षति, जिससे ग्राहक विलगाव हो सकता है</p> <p><b>सकारात्मक:</b> जोखिम घटने से गुणवत्ता पूर्ण व्यवसाय में वृद्धि होगी।</p>

क्र. सं.	पहचाने गए संभाव्यता मुद्दे	जोखिम या अवसर (आर / ओ) इंगित करें	जोखिम/ अवसर के रूप में पहचानने का औचित्य	जोखिम की स्थिति में, जोखिम सहन करने या कम करने संबंधी दृष्टिकोण	जोखिम या अवसर के वित्तीय प्रभाव (सकारात्मक या नकारात्मक के रूप में इंगित करें)
3	<b>व्यावसायिक नैतिकता और गवर्नेंस</b>	जोखिम और अवसर	<p><b>जोखिम:</b> अनुपालन एक जोखिम है क्योंकि बैंक की प्रतिष्ठा, सत्यनिष्ठा और निष्पक्ष प्रथाओं के सिद्धांतों के पालन से निकटता से जुड़ी हुई है।</p> <p><b>अवसर:</b> प्रभावी अनुपालन ब्रांड की विश्वसनीयता को बढ़ाने में मदद कर सकता है।</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>इस जोखिम को कम करने के लिए, बैंक ने सभी हितधारकों के साथ व्यवहार करते हुए नैतिक आचरण के उच्चतम मानकों का पालन करने के लिए आचार संहिता लागू की है।</li> <li>कार्यस्थल पर अन्य बातों के साथ-साथ भेदभाव, उत्पीड़न, भ्रष्टाचार से बचने के लिए नीतियां और प्रक्रियाएं लागू हैं</li> </ul>	<p><b>नकारात्मक:</b> प्रतिष्ठा और हितधारक विश्वास के नुकसान के कारण अप्रत्यक्ष वित्तीय प्रभाव</p> <p><b>सकारात्मक:</b> नैतिक प्रथाओं और व्यवहार से सभी हितधारकों के साथ दीर्घकालिक संबंध बनाने में मदद मिल सकती है जो अंततः बैंक के लिए बेहतर व्यावसायिक परिणामों का कारण बनेगी।</p>
4	<b>अनुपालन</b>	जोखिम और अवसर	<p><b>जोखिम:</b> अनुपालन एक जोखिम है क्योंकि बैंक की प्रतिष्ठा, सत्यनिष्ठा और निष्पक्ष प्रथाओं के सिद्धांतों के पालन से निकटता से जुड़ी हुई है।</p> <p><b>अवसर:</b> प्रभावी अनुपालन ब्रांड की विश्वसनीयता को बढ़ाने में मदद कर सकता है।</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>प्रभावी नेतृत्व द्वारा निगरानी</li> <li>मजबूत अनुपालन जोखिम प्रबंधन नीतियां और प्रक्रियाएं</li> </ul>	<p><b>नकारात्मक:</b> लागू नियमों और विनियमों का पालन न करने की घटनाओं के परिणामस्वरूप जुर्माना / दंड, ब्रांड छवि को नुकसान</p> <p><b>सकारात्मक:</b> प्रभावी अनुपालन ब्रांड छवि और दीर्घकालिक संबंध बनाने में मदद कर सकता है</p>
5	<b>डिजिटलीकरण</b>	अवसर	डिजिटलीकरण बेहतर ग्राहक अधिग्रहण, ग्राहक अनुभव, डेटा-संचालित निर्णय लेने और बैंकिंग सुविधाएं बढ़ाने में मदद कर सकता है।		<p><b>सकारात्मक:</b> डिजिटलीकरण लागत में कमी, सूचना आधारित निर्णय लेने और सेवाओं के विस्तार में मदद कर सकता है।</p>
6	<b>सामाजिक ऋण</b>	जोखिम और अवसर	<p><b>जोखिम:</b> उधारकर्ता की भुगतान करने में असमर्थता के कारण एनपीए होना</p> <p><b>अवसर:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>समाज के आर्थिक रूप से कमजोर वर्ग में पहुंच स्थापित करके व्यवसाय में वृद्धि।</li> <li>वित्तीय रूप से कमजोर लोगों को वित्तीय रूप से स्वतंत्र होने और संपत्ति मालिक बनने में सक्षम बनाना</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>बेहतर अंडरराइटिंग विधियों का उपयोग करना।</li> <li>कमजोर वर्गों को बेहतर मूल्य और शर्तों पर सेवा प्रदान की जाती है।</li> </ul>	<p><b>नकारात्मक:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ऋण लागत में वृद्धि।</li> </ul> <p><b>सकारात्मक:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>कारोबार में वृद्धि से टर्नओवर अधिक होता है और ग्राहकों तक बेहतर पहुंच होती है।</li> <li>क्रॉस-सेल के अवसर</li> </ul>

क्र. सं.	पहचाने गए संभाव्यता मुद्दे	जोखिम या अवसर (आर / ओ) इंगित करें	जोखिम/ अवसर के रूप में पहचानने का औचित्य	जोखिम की स्थिति में, जोखिम सहन करने या कम करने संबंधी दृष्टिकोण	जोखिम या अवसर के वित्तीय प्रभाव (सकारात्मक या नकारात्मक के रूप में इंगित करें)
7	ग्राहक संतुष्टि	जोखिम और अवसर	<p><b>जोखिम:</b> ग्राहक असंतुष्टि के मुद्दों को फैला सकते हैं, जिसके परिणामस्वरूप व्यवसाय का नुकसान हो सकता है।</p> <p><b>अवसर:</b> ग्राहक संतुष्टि दीर्घकालिक संबंधों और व्यवसाय विकास के निर्माण में सहायता कर सकती है।</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र</li> <li>ग्राहकों की प्रतिक्रिया</li> </ul>	<p><b>नकारात्मक:</b> असंतुष्ट ग्राहकों के परिणामस्वरूप ब्रांड पर विश्वास कम हो सकता है</p> <p><b>सकारात्मक:</b> ग्राहक संतुष्टि व्यवसाय के विकास को सकारात्मक रूप से प्रभावित कर सकती है</p>
8	रोजगार प्रथाएं	अवसर	रोजगार प्रथाएं सेवा उद्योग के लिए एक महत्वपूर्ण पहलू हैं।		<b>सकारात्मक :</b> कुशल व्यापार परिचालन
9	पहुंच और सामर्थ्य	अवसर	बैंक वर्षों से अपने ग्राहकों को लागत प्रभावी उत्पादों और सेवाओं की पेशकश करने में सक्षम रहा है। इससे बैंक के प्रति निष्ठावान ग्राहक आधार को बढ़ाने में मदद मिली है।		<b>सकारात्मक :</b> ग्राहकों की संतुष्टि में वृद्धि
10	उपभोक्ता शिक्षा/ जागरूकता	अवसर	ग्राहक जागरूकता ग्राहक वरीयता के निर्माण और धोखाधड़ी के मामलों को कम करने में मदद कर सकती है।		<b>सकारात्मक:</b> धोखाधड़ी के मामलों को कम करना और ग्राहक विश्वसनीयता बढ़ाना
11	संवहनीय वित्त	अवसर	संवहनीय वित्त, जलवायु परिवर्तन और अन्य ईएसजी मुद्दों से जुड़े जोखिमों को कम करने में मदद कर सकता है, जिससे वित्तीय प्रदर्शन पर महत्वपूर्ण प्रभाव आ सकता है। बैंकों में संवहनीय वित्त, निवेशकों को आकर्षित करने, ग्राहकों की निष्ठा को बनाने, वित्तीय प्रदर्शन में सुधार करने, संचालन को संवहनीय बनाने और प्रतिस्पर्धी बढ़त हासिल करने में मदद करेगा।		<b>सकारात्मक:</b> संवहनीय वित्त को पारंपरिक निवेश की तुलना में बेहतर निवेश विकल्प माना जाता है क्योंकि यह लंबी अवधि में उच्च रिटर्न प्रदान करने वाला और कम जोखिम से युक्त होता प्रदान करता है। यह बैंक को भविष्य में संभव जोखिमों को कम करने में भी मदद करेगा।



# कार्पोरेट गवर्नेंस

## कापोरिट गवर्नेंस

बैंक मानता है कि मजबूत कापोरिट गवर्नेंस, प्रतिस्पर्धात्मक लाभ प्राप्त करने और लाभप्रदता को बढ़ाने के लिए महत्वपूर्ण है। बैंक उन सभी कापोरिट गवर्नेंस पद्धतियों को अपनाने के लिए प्रतिबद्ध है जिन्हें उद्योग में सर्वश्रेष्ठ माना जाता है। यह इसकी सत्यनिष्ठा, ग्राहक केंद्रीयता, साहस, उत्साहपूर्ण स्वामित्व, नवोन्मेषिता, और उत्कृष्टता जैसे बुनियादी मूल्यों से परिलक्षित होता है। बैंक अपने शेयरधारकों, ग्राहकों, कर्मचारियों और समाज के अन्य सदस्यों सहित सभी हितधारकों के लिए दीर्घकालिक आर्थिक मूल्य सृजित करने के लिए इन पहलुओं को बेहतर बनाने के लिए निरंतर प्रयासरत है। बैंक का कापोरिट गवर्नेंस निम्नलिखित सिद्धांतों द्वारा शासित है:

- शेयरधारकों के मूल्य में वृद्धि करना और उसे अधिकतम बनाना
- सभी हितधारकों के साथ उचित, नैतिक और पारदर्शी व्यवहार
- ग्राहकों, कर्मचारियों और बड़े पैमाने पर समाज सहित सभी हितधारकों के हितों का संरक्षण।
- कार्यनिष्पादन और ग्राहक सेवा के लिए जवाबदेही सुनिश्चित करना और सभी स्तरों पर उत्कृष्टता प्राप्त करना
- बैंक के कार्यनिष्पादन और परिचालनों से संबंधित सभी मामलों पर समय पर और सटीक प्रकटीकरण
- बैंक के बुनियादी मूल्यों का पालन करते हुए व्यवसाय करना।
- उच्च मानक का कापोरिट नेतृत्व तैयार करना

### बैंक के बुनियादी मूल्य निम्नानुसार हैं:

**सत्यनिष्ठा-** हम अपने सभी हितधारकों के साथ वाणी और आचरण में नैतिकतापूर्ण और पारदर्शी हैं।

**ग्राहक केंद्रीयता-** हमारी सभी गतिविधियों का केंद्र हमारे ग्राहक का हित है।

**साहस-** हम अपने बैंक के मूल्यों से शक्ति प्राप्त कर विपरीत परिस्थितियों में भी दृढ़ बने रहते हैं।

**उत्साहपूर्ण स्वामित्व-** हम अपने बैंक के लिए ऊर्जा, उत्साह एवं प्रतिबद्धता के साथ एकजुट होकर कार्य करते हैं।

**नवोन्मेषिता-** हम नवीन विचारों से मूल्यसंवर्धन करते हैं।

**उत्कृष्टता-** हम अपनी नीतियों, प्रणालियों और प्रक्रियाओं में लगातार सुधार करने का प्रयत्न करते हैं।

बैंक का विश्वास है कि सुदृढ़ कापोरिट गवर्नेंस एक जिम्मेदारी, निष्पक्षता, पारदर्शिता, निरंतरता और प्रभावशीलता की संस्कृति है जो संगठन में सर्वत्र प्रचलित है। बैंक एक सूचीबद्ध इकाई है, बैंककारी कंपनी (उपक्रमों का अर्जन एवं अंतरण) अधिनियम, 1970 के तहत समरूपी नया बैंक नहीं है तथा भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा विनियमित है। बैंक ने सेबी (सूचीयन करार एवं प्रकटीकरण आवश्यकताएं) विनियमन, 2015 के लागू प्रावधानों का भी अनुपालन किया है।

### निदेशक मंडल की संरचना

निदेशक मंडल की संरचना बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949, बैंककारी कंपनी (उपक्रमों का अर्जन एवं अंतरण) अधिनियम, 1970 यथा संशोधित तथा राष्ट्रीयकृत बैंक (प्रबंधन एवं विविध प्रावधान) योजना, 1970, यथा संशोधित के प्रावधानों द्वारा शासित होती है।

बैंक ऑफ़ बड़ौदा के निदेशक मंडल में विभिन्न क्षेत्रों के प्रतिष्ठित व्यक्ति शामिल हैं जो बैंकिंग क्षेत्र में अग्रणी हैं। प्रत्येक निदेशक एवं वरिष्ठ प्रबंधन कार्मिक अर्थात कोर प्रबंधन टीम जिसमें सभी मुख्य महाप्रबंधक, महाप्रबंधक तथा वर्टिकल प्रमुख शामिल हैं, वे निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित आचार संहिता द्वारा शासित होते हैं जो बैंक की वेबसाइट [www.bankofbaroda.in](http://www.bankofbaroda.in) पर उपलब्ध है। निदेशक मंडल के सदस्यों तथा वरिष्ठ प्रबंधन कार्मिकों ने आचार संहिता के अनुपालन की पुष्टि कर दी है।

अन्य बातों के साथ-साथ बोर्ड की भूमिका निम्नानुसार है:

- नीतियां और नीतिगत ढांचा स्थापित करना,
- महत्वपूर्ण और नीतिपरक निर्णय लेना,
- उद्देश्यों की प्राप्ति की निगरानी,
- हितधारकों के हितों की रक्षा और अधिकतम वृद्धि करना,
- बैंक के जोखिम प्रोफाइल की देखरेख करना

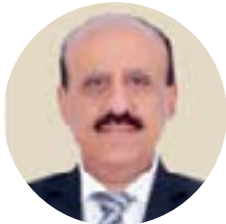
वित्तीय वर्ष '23 के दौरान निदेशक मंडल में 12 निदेशकगण रहे जिसमें एक गैर कार्यपालक स्वतंत्र निदेशक, एक प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, चार कार्यपालक निदेशक, दो गैर कार्यपालक नामित निदेशक, चार गैर कार्यपालक स्वतंत्र निदेशक शामिल हैं।



## बैंक का निदेशक मंडल



डॉ. हसमुख अढ़िया  
गैर-कार्यकारी अध्यक्ष



श्री अजय के. खुराना  
कार्यपालक निदेशक



श्री लाल सिंह  
कार्यपालक निदेशक  
09-10-2023 से



श्री अजय सिंघल  
गैर-कार्यकारी निदेशक



श्री संजीव चड्ढा  
प्रबंध निदेशक एवं  
मुख्य कार्यपालक अधिकारी  
20.01.2020 से 30.06.2023 तक



श्री जयदीप दत्ता राय  
कार्यपालक निदेशक



श्री मुकेश कुमार बंसल  
भारत सरकार के नामित निदेशक



श्रीमती सौंदरा कुमार  
शेयरधारक निदेशक



श्री आलोक वाजपेयी  
शेयरधारक निदेशक



श्री देबदत्त चांद  
प्रबंध निदेशक एवं  
मुख्य कार्यपालक अधिकारी  
01.07.2023 से



श्री ललित त्यागी  
कार्यपालक निदेशक



श्रीमती पार्वती वी. सुंदरम  
भारतीय रिज़र्व बैंक की नामित



श्री श्रीनिवासन श्रीधर  
शेयरधारक निदेशक

## बैंक की समितियां और बोर्ड की उप-समितियां

बोर्ड ने नीतिपरक महत्व के विभिन्न क्षेत्रों की देखरेख के लिए निदेशकों और / या कार्यपालकों की विभिन्न समितियों का गठन किया है। महत्वपूर्ण समितियां निम्नानुसार हैं:

- बोर्ड की प्रबंधन समिति (एमसीबी)
- बोर्ड की ऋण अनुमोदन समिति (सीएसीबी)
- बोर्ड की लेखा परीक्षा समिति (एसीबी)
- बोर्ड की जोखिम प्रबंधन समिति
- हितधारक संबंध समिति
- नामांकन और पारिश्रमिक समिति
- ग्राहक सेवा समिति

- उच्च मूल्य धोखाधड़ी पर समिति
- आईटी नीतिपरक समिति
- मानव संसाधन मामलों के लिए बोर्ड की नीतिपरक सलाहकार समिति
- निदेशकों की समिति
- वसूली की निगरानी संबंधी समिति
- ग्रामीण – वित्तीय समावेशन और सीएसआर पर बोर्ड की संचालन समिति
- बोर्ड की सीएसआर और संवहनीयता समिति
- जानबूझकर कर्ज नहीं चुकाने वालों के लिए समीक्षा समिति
- पूर्णकालिक निदेशकों के एपीएआर के प्रदर्शन मूल्यांकन संबंधी समिति
- श्रेणी/ वेतनमान -VII और VIII में उच्च प्रबंधन कार्यपालकों के अनुशासनात्मक मामलों के संबंध में अपीलों पर विचार करने संबंधी समिति

## निदेशकों का पारिश्रमिक

प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी और कार्यपालक निदेशकों (पूर्णकालिक निदेशकों) को भारत सरकार द्वारा बनाए गए नियमों के अनुसार वेतन के रूप में पारिश्रमिक का भुगतान किया जाता है। वर्तमान में बैंक के पास कोई स्टॉक विकल्प योजना नहीं है। राष्ट्रीयकृत बैंक (प्रबंधन और विविध प्रावधान) योजना, 1970 (यथा संशोधित) के खंड 17 के अनुसार समय-समय पर भारतीय रिजर्व बैंक

के परामर्श से केंद्र सरकार द्वारा यथा निर्धारित यात्रा और ठहरने संबंधी व्यय सहित पारिश्रमिक का भुगतान गैर-कार्यपालक निदेशकों को किया जाता है।

प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी और कार्यपालक निदेशकों को भुगतान किए गए पारिश्रमिक का विवरण नीचे दिया गया है:

### मार्च 2023 तक

नाम	पदनाम	वेतन (₹)	परिलब्धियां (बी)	वित्तीय वर्ष 23 में पारिश्रमिक (₹+बी)	कार्यनिष्पादन आधारित प्रोत्साहन राशि
श्री संजीव चड्ढा	प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी	36,28,797	6,75,084	43,03,881	6,00,000
श्री अजय के. खुराना	कार्यपालक निदेशक	32,65,632	6,55,647	39,21,279	4,00,000
श्री देबदत्त चांद	कार्यपालक निदेशक	33,66,057	5,24,709	38,90,766	4,00,000
श्री जयदीप दत्ता राय	कार्यपालक निदेशक	29,88,330	5,01,512	34,89,842	1,67,000
श्री ललित त्यागी	कार्यपालक निदेशक	10,88,958	2,61,507	13,50,465	0
श्री विक्रमादित्य सिंह खीची	कार्यपालक निदेशक	10,68,672	6,72,756	17,41,428	0

## बैंक का अनुपालन कार्य

### घरेलू अनुपालन

बैंक में अनुपालन कार्य इसकी कॉर्पोरेट गवर्नेंस संरचना के प्रमुख तत्वों में से एक है। बैंक में अनुपालन कार्य पर्याप्त रूप से सक्षम और एक स्वतंत्र कार्य है। अनुपालन कार्य बैंकिंग विनियमन अधिनियम, भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, धनशोधन अधिनियम आदि जैसे विभिन्न कानूनों में निहित सभी वैधानिक प्रावधानों के साथ-साथ समय-समय पर जारी अन्य नियामक दिशानिर्देशों का कड़ाई से पालन सुनिश्चित करता है। यह बैंक की आंतरिक नीतियों और निष्पक्ष व्यवहार संहिता का पालन भी सुनिश्चित करता है। बैंक में अनुपालन नीति है, जोकि बैंक के अनुपालन सिद्धांत, अनुपालन वर्टिकल की भूमिका और संरचना, कर्मचारियों की संरचना और उनकी विशिष्ट जिम्मेदारियों को रेखांकित करती है।

अनुपालन कार्य वरिष्ठ प्रबंधन और निदेशक मंडल को लागू कानूनों, नियमों और वैश्विक मानकों पर बैंक की अनुपालन की स्थिति पर सलाह देता है और उन्हें इस क्षेत्र में विकास के बारे में सूचित करता है। यह व्यवसाय से जुड़े कर्मचारियों और नामित अनुपालन अधिकारियों के लिए आवधिक प्रशिक्षण और कार्यशालाओं का आयोजन करके उन्हें अनुपालन मुद्दों के बारे में शिक्षित करता है। बैंक की वेबसाइट पर नॉलेज मैनेजमेंट टूल्स भी अपलोड किए गए हैं। बैंक ने अनुपालन कार्य को और मजबूत करने के लिए प्रत्येक स्तर पर विभिन्न नियामक, वैधानिक और आंतरिक दिशा-निर्देशों के प्रमाणीकरण और निगरानी के लिए एक वेब-आधारित अनुपालन प्रबंधन सॉल्यूशन को अपनाया है। बैंक ने भारतीय प्रतिभूति और विनियम बोर्ड (सेबी) के निष्पक्ष प्रकटीकरण और आचरण संहिता में परिभाषित “भेदिया सूत्रों” से सूचना प्राप्त करने की प्रक्रिया को भी स्वचालित कर दिया है।

अनेक गतिविधियों में से, घरेलू अनुपालन प्रणाली, वेब-आधारित टूल-ऑन साइट अनुपालन परीक्षण और रिपोर्टिंग सिस्टम का उपयोग करके क्षेत्रीय अनुपालन अधिकारियों (आरसीओ) के माध्यम से केवाईसी-एएमएल दिशानिर्देशों और अनुपालन के 93 से अधिक मापदंडों पर ऑन-साइट अनुपालन परीक्षण की जांच करता है। प्रति तिमाही यादृच्छिक आधार पर लगभग 25% शाखाओं का चयन किया जाता है। बैंक छमाही आधार पर विभिन्न कार्यों की ऑन-साइट अनुपालन जांच भी करता है। केवाईसी/एएमएल दिशानिर्देशों और अनुपालन के अन्य मापदंडों से संबंधित मुद्दों पर लगभग 52 मापदंडों की ऑफ-साइट अनुपालन जांच वेब-आधारित टूल-ऑफसाइट अनुपालन रिपोर्टिंग और निगरानी प्रणाली (ओसीआरएमएस) के माध्यम से मासिक आधार पर की जाती है।

एक वार्षिक समूहवार व्यापक अनुपालन योजना तैयार की जाती है और योजना का पालन सुनिश्चित करने के लिए नियमित निगरानी की जाती है। बैंक, भारतीय रिज़र्व बैंक के तृतीय चरण डाटा टेम्पलेट, ऑनसाइट/ऑफसाइट/वर्टिकल जांच रिपोर्टों आदि से मापदंडों को प्राप्त करके वार्षिक रूप से बैंक का अनुपालन जोखिम मूल्यांकन (सीआरए) भी



करता है और सीआरए स्कोर प्राप्त करता है। बैंक, गैर-अनुपालन नियामक मापदंडों का समय पर अनुपालन के लिए जोखिम उन्मुख गतिविधि योजना तैयार करने के लिए सीआरए मैट्रिक्स का भी उपयोग करता है।

बैंक ने सिस्टम और प्रक्रियाओं में खामियों की पहचान करने और सुधारात्मक कार्रवाई करने के लिए डेटा डंप विश्लेषण के लिए डेटा एनालिटिक्स सेल (डीएसी) के निर्माण जैसी विभिन्न नई पहल की हैं। उत्पाद विश्लेषण यह सुनिश्चित करने के लिए किया जाता है कि नया/मौजूदा उत्पाद अपेक्षाओं के अनुसार काम कर रहा है और सभी नियामक दिशानिर्देशों को पूरा कर रहा है। इसी प्रकार, यह सुनिश्चित करने के लिए परिपत्र की जांच की जाती है कि वर्टिकल द्वारा जारी दिशा-निर्देश भारतीय रिज़र्व बैंक/सांविधिक दिशा-निर्देशों के अनुरूप हैं। इसके अलावा, कुछ महत्वपूर्ण विनियामक और/या सांविधिक दिशानिर्देशों की पहचान की गई है, जो महत्वपूर्ण हैं, क्योंकि इन दिशानिर्देशों में किसी का भी उल्लंघन नियामक से प्रतिकूल टिप्पणी आमंत्रित कर सकते हैं। इन दिशानिर्देशों को मुख्य अनुपालन संकेतक के रूप में जाना जाता है और उल्लंघन/विचलन के मामले में तत्काल सुधारात्मक कार्रवाई करने के लिए आवधिक अंतराल पर निगरानी की जाती है। इन गतिविधियों से बैंक को अनुपालन स्थिति को और मजबूत करने में मदद मिलेगी।

बैंक ने जुमाने संबंधी डेटा हासिल करने के लिए एक पोर्टल भी विकसित किया है। यह बैंक को केंद्रीय रूप से डेटा का मिलान और निगरानी करने में सक्षम बनाता है और आरबीआई तथा अन्य एजेंसियों के साथ डेटा साझा करने में सुलभता प्रदान करता है।

क्षमता निर्माण की प्रक्रिया में, बैंक ने सभी अनुपालन अधिकारियों और नामित अधिकारियों को अनुपालन के क्षेत्रों में नवीनतम परिवर्तनों पर

प्रतिष्ठित संस्थानों द्वारा संचालित विभिन्न बाहरी प्रशिक्षण कार्यक्रमों के लिए प्रशिक्षण प्रदान किया। पेशेवर कौशल को बढ़ावा देने के लिए, बैंक स्टाफ सदस्यों को प्रतिष्ठित संस्थानों जैसे इंडियन इंस्टीट्यूट ऑफ बैंकिंग एंड फाइनेंस (आईआईबीएफ), एसोसिएशन ऑफ सर्टिफाइड एंटी-मनी लॉन्ड्रिंग स्पेशलिस्ट (एसीएएमएस) आदि से पेशेवर पाठ्यक्रमों को पूरा करने के लिए प्रोत्साहित करता है।

छोटे खातों में भारतीय रिज़र्व बैंक के दिशा-निर्देशों के उल्लंघन और ब्याज दरों की अनुसूची के अनुसार कुछ सावधि जमा खातों में ब्याज दरों का भुगतान करने में विफलता के अलावा वित्त वर्ष '23 के दौरान अनुपालन विफलता से संबंधित कोई महत्वपूर्ण घटना सामने नहीं आई थी।

### अंतर्राष्ट्रीय अनुपालन

अनुपालन कार्य के अंतर्गत विदेशी क्षेत्रों और अनुषंगी इकाइयों के अनुपालन पर भी निगरानी रखी जाती है, जिसके लिए एक अंतरराष्ट्रीय अनुपालन (आईसी) इकाई स्थापित की गयी है। आईसी, तीन मॉड्यूलों अर्थात् टीएससी + CERMONXT और टेस्ट चेक के साथ स्वचालित अनुपालन निगरानी टूल के माध्यम से विदेशी केंद्रों के अनुपालन की निगरानी करता है। इसके अलावा, आईसी विदेशी क्षेत्रों और अनुषंगी कंपनियों के एएमएल-केवाईसी कार्य में भी सहायता प्रदान करता है, जिसके लिए इस इकाई में एक अनुभवी और कुशल टीम उपलब्ध है।

स्वचालित टूल के माध्यम से आईसी द्वारा मासिक अनुपालन प्रमाण पत्र, ऑन-साइट टेस्ट चेक, वार्षिक अनुपालन योजना, नियामक/गैर-नियामक मुद्दों और विभिन्न आंतरिक/बाह्य लेखापरीक्षण, निरीक्षण एवं परीक्षण पर कार्रवाई रिपोर्ट (एटीआर) की निगरानी की जा रही है। ऑटोमेशन का उपयोग न केवल यह निगरानी करने के लिए किया जा रहा है कि अनुपालन प्रक्रियाओं को कितना प्रभावी ढंग से लागू किया गया है, बल्कि उन क्षेत्रों की पहचान करने के लिए भी किया जा रहा है, जहां नए मानकों और नियंत्रणों को लागू करने की आवश्यकता हो सकती है या किसी भी संभावित उल्लंघनों की पहचान करने के साथ-साथ मौजूदा व्यवस्थाओं में सुधार किया जा सकता है। इसके अतिरिक्त, सभी विदेशी क्षेत्रों और अनुषंगी कंपनियों के लिए टूल और पिछले आंकड़ों से उपयुक्त एमआईएस तैयार किया जा रहा है। आईसी, अनुपालन के स्तरों और एएमएल-केवाईसी मानकों के आधार पर संबंधित विदेशी केंद्रों का जोखिम वर्गीकरण भी करता है और बेहतर निगरानी के लिए तिमाही विदेशी अनुपालन समिति (क्यूओसीसी) की बैठकें आयोजित करता है, जिसमें अनुपालन, अंतर्राष्ट्रीय बैंकिंग विभाग, जोखिम, आईटी और लेखा परीक्षा के प्रमुखों के साथ-साथ टेरिस्ट्री और अनुषंगियों के प्रमुखों को शामिल किया जाता है।

बोर्ड को एएमएल-अनुपालन कार्य की पर्याप्तता से अवगत कराने के लिए, आईसी, संबंधित आईटी टीमों से डेटा प्राप्त करके, इसका

विश्लेषण करके और विदेशी केंद्रों के संबंध में सामने आई विसंगतियों को साझा करके क्षेत्रों और अनुषंगी कंपनियों पर निगरानी रखने के लिए कोर बैंकिंग सॉल्यूशन (सीबीएस) और एंटी-मनी लॉन्ड्रिंग (एएमएल) प्रणालियों की ऑफ-साइट परीक्षण जांच करता है। कमियों को दूर करने के लिए विदेशी अनुपालन अधिकारियों को आवश्यक मार्गदर्शन भी प्रदान किया जाता है।

आईसी यह सुनिश्चित करता है कि विदेशी केंद्रों में एएमएल रिस्क फ्रेमवर्क को तकनीक के माध्यम से मजबूत किया जाए और एएमएल जांच को बेहतर करने, लेन-देन निगरानी, ग्राहक जोखिम प्रोफाइलिंग आदि के लिए आवश्यक टूल को अपनाने में सहायता प्रदान की जाए। विभाग यह सुनिश्चित करता है कि अप्रचलित प्रणालियों और उपकरणों को नई तकनीक द्वारा प्रतिस्थापित किया जाए और विदेशी केंद्रों में एएमएल सॉल्यूशन प्रभावी हों।

आईसी, केवाईसी-एएमएल/सीएफटी मानकों, लेन-देन निगरानी, संस्वीकृति जांच, ऑफलाइन अलर्ट निगरानी आदि जैसे विभिन्न अनुपालन मामलों पर एपेक्स अकादमी के समन्वय में विदेशी केंद्रों के लिए प्रशिक्षण की व्यवस्था भी करता है और यह सुनिश्चित करता है कि जोखिम को कम करने, प्रतिष्ठा बनाए रखने और लंबे समय में कर्मचारी उत्पादकता को लाभ पहुंचाने के लिए समय पर पर्याप्त प्रशिक्षण प्रदान किया जाए।



## बैंक का सतर्कता तंत्र



बैंक में सतर्कता संबंधी कार्य पेशेवर रूप से प्रबंधित है और यह प्रबंधन कार्य का एक अभिन्न अंग है। यह विभिन्न सतर्कता कार्यों के नियंत्रण, निगरानी और पर्यवेक्षण के अलावा पारदर्शी व्यावसायिक लेन-देन, व्यावसायिकता, उत्पादकता और नैतिक प्रथाओं को बढ़ावा देता है। बैंक में सतर्कता संबंधी कार्य-प्रबंधन मुख्य सतर्कता अधिकारी के नेतृत्व में बहुत ही मजबूत और पारदर्शी है जो केंद्रीय सतर्कता आयोग के दिशानिर्देशों के अनुसार बैंक के सभी सतर्कता कार्यों की देखरेख करता है। सहभागिता/सक्रिय और निवारक सतर्कता बैंक के सतर्कता प्रबंधन के महत्वपूर्ण कार्य हैं। बैंक में सतर्कता प्रणाली सभी स्तरों पर सतर्कता कार्यों के बारे में जानकारी भी प्रदान करती है और शाखाओं/कार्यालयों की विभिन्न निरीक्षण रिपोर्टों में इंगित की गई धोखाधड़ी, शिकायतों और गंभीर अनियमितताओं से उत्पन्न मुद्दों की जांच में तेजी से और सही ढंग से कार्रवाई करने के लिए विभिन्न अनुशासनिक प्राधिकारियों तथा अन्य प्राधिकारियों को सहायता प्रदान करती है। अंचल स्तर पर सतर्कता व्यवस्था के तहत नियमित अंतराल पर सभी शाखाओं की निवारक लेखापरीक्षा आयोजित की जाती है और नुकसान को न्यूनतम स्तर पर नियंत्रित करने के लिए सूचना के आधार पर सक्रिय कार्रवाई की जाती है।

**बैंक में सतर्कता कार्य तीन अनुभागों में विभाजित है:**



### निवारक सतर्कता

निवारक उपाय भ्रष्टाचार और अन्य कदाचारों का पता लगाने और सजा देने की तुलना में नुकसान को रोकने के लिए अधिक महत्वपूर्ण है। सतर्कता मामलों की संख्या को कम करने के लिए व्यवसाय संबंधी संवेदनशील क्षेत्रों का निरीक्षण, संवेदनशील पदों की पहचान और उन पर पदस्थ कर्मियों की जांच, आचरण नियमों का पालन सुनिश्चित करना, शाखा विशिष्ट कमजोरियों पर चर्चा करने के लिए शाखा स्तर पर मासिक बैठकें, कर्मचारियों के लिए प्रशिक्षण कार्यक्रम, निरीक्षण और लेखा परीक्षा रिपोर्टों की नियमित जांच और विभिन्न व्यावसायिक वर्टिकल द्वारा निवारक उपायों पर नियमित रूप से परिपत्र जारी करना तथा उनका परिचालन करने जैसे उपाय किए गए हैं।



### डिटेक्टिव सतर्कता

डिटेक्टिव सतर्कता में संवेदनशील क्षेत्र में नियमित और औचक निरीक्षण करना ताकि यह पता चल सके कि क्या कर्मचारियों द्वारा भ्रष्ट या अनुचित व्यवहार की कोई घटना हुई है, , वार्षिक संपत्ति रिटर्न की तत्काल जांच करना और आवश्यकता पड़ने पर आगे की कार्रवाई करना, दुराचार/कदाचार के बारे में अपने स्रोत से खुफिया जानकारी एकत्र करना, उचित प्रक्रिया के बाद तार्किक निष्कर्ष के लिए उसकी जांच करना शामिल है।



### दंडात्मक सतर्कता

सभी स्तरों पर यह सुनिश्चित करने के अलावा कि नियमों और प्रावधानों के जानबूझकर और दुर्भावनापूर्ण उल्लंघनों में लिप्त कर्मचारियों को दंडित किया जाए, बैंक यह भी सुनिश्चित करता है कि सामान्य व्यवसाय संव्यवहार के दौरान लिए गए निर्णयों का निष्पक्ष और आवश्यक विवेक के साथ मूल्यांकन किया जाए।

बैंक में सतर्कता कार्य, निवारक सतर्कता प्रशासन के माध्यम से प्रणालियों और प्रक्रियाओं को मजबूत करके सक्रिय निर्णय लेने में सक्षम बनाता है। यह धोखाधड़ी की रोकथाम के लिए नीतियां बनाने में शीर्ष प्रबंधन को इनपुट प्रदान करने और कमियों की पहचान करने में भी एक प्रमुख भूमिका निभाता है। सक्रिय संवाद के कारण अनुशासनिक मामलों के निपटान के समय (टीएटी) में सुधार हुआ है, जिससे कर्मचारियों को त्वरित समाधान के लिए अभिप्रेरित करने में मदद मिली है।

बैंक ने सीवीसी के दिशानिर्देशों की तर्ज पर सतर्कता सेट-अप की स्थापना की है ताकि अनैतिक व्यवहारों, भ्रष्टाचार, कदाचार, गबन और निवारक सतर्कता उपायों के माध्यम से धन के दुरुपयोग की जांच की जा सके।

निवारक सतर्कता (पीवी) प्रबंधन और सुशासन का एक टूल है, जिसमें भ्रष्टाचार को समाप्त करने/कम करने, पारदर्शिता को बढ़ावा देने और व्यवसाय में आसानी के लिए प्रणाली और प्रक्रिया में सुधार के उपायों को अपनाना शामिल है।

इसमें संगठन की नीतियों, प्रणालियों और प्रक्रियाओं में कमजोरियों की पहचान करना और भ्रष्टाचार के दायरे को कम करने और बेहतर संचालन परिणामों के लिए सुधारात्मक उपायों की सिफारिश करना भी शामिल है।

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

अधिकारियों द्वारा वार्षिक संपत्ति रिटर्न (एपीआर) की ऑनलाइन प्रस्तुति और 100 प्रतिशत जांच

जिन अधिकारियों की ईमानदारी या सत्यनिष्ठा के खिलाफ शिकायतें, शक या संदेह है, उनकी सूची प्रतिवर्ष सीबीआई अधिकारियों के परामर्श से तैयार की जाती है।

संदिग्ध सत्यनिष्ठा वाले अधिकारियों की सूची प्रतिवर्ष तैयार की जाती है/ उसकी समीक्षा की जाती है।

मानव संसाधन विकास विभाग द्वारा यह सुनिश्चित किया जाता है कि उपर्युक्त सूचियों में से किसी में भी नामित अधिकारी को संवेदनशील पदों पर पदस्थ नहीं किया गया है।

बैंक में संवेदनशील पदों पर कर्मचारियों के रोटेशन की निगरानी की जाती है और मासिक रिपोर्टों में इसकी जानकारी केन्द्रीय सतर्कता आयोग को प्रस्तुत की जाती है।

ऑनलाइन आंतरिक व्हिसल ब्लोअर नीति को लागू किया गया है।

सतर्कता कार्यों के लिए समर्पित पोर्टल बॉब-ई-विजिल 01.04.2018 से कार्य कर रहा है।

बैंक द्वारा दिए गए संविदाओं का सारांश, विभिन्न बोलीदाताओं की स्थिति और एजेंसी एल-1 का नाम, जिसे कार्य सौंपा गया है, मासिक आधार पर कॉर्पोरेट वेबसाइट में प्रदर्शित किया जाता है।

धोखाधड़ी को नियंत्रित करने/रोकने के लिए एक टूल के रूप में धोखाधड़ी प्रबंधन समाधान (एफएमएस) को स्थापित करना सुनिश्चित किया गया है।

नियमित निरीक्षण के समय और विभिन्न अंचलों/क्षेत्रों के सतर्कता अधिकारियों द्वारा की गई निवारक सतर्कता लेखा परीक्षा के दौरान कर्मचारियों के खातों की औचक रूप से जांच की जाती है। निवारक सतर्कता उपाय के रूप में, कर्मचारियों के खातों में नकद लेन-देन की निगरानी के लिए आईटी विभाग के माध्यम से निगरानी की एक प्रणाली शुरू की गई है।

मुख्य सतर्कता अधिकारी, सतर्कता संबंधी शिकायतों की जांच सुनिश्चित करते हैं और जहां भी आवश्यक हो उचित कार्रवाई करते हैं।

धोखाधड़ी/अनियमितताओं से बचने के लिए क्षेत्रीय अधिकारियों को जागरूक करने के लिए उनके साथ सीधा संवाद। यह फील्ड फंक्शनरियों से ग्राउंड स्तर की स्थिति के बारे में प्रत्यक्ष प्रतिक्रिया लेने में भी मदद करता है।

आंतरिक रूप से आयोजित सभी प्रशिक्षण कार्यक्रमों में निवारक सतर्कता के लिए एक सत्र अनिवार्य किया गया है।

यह सुनिश्चित किया जाता है कि संगठन ने खरीद, निविदा, प्राप्ति, भर्ती आदि जैसे महत्वपूर्ण विषयों पर नियमावली तैयार की है और इन नियमावली को समय-समय पर अद्यतन किया जाता है और आयोग और संबंधित मंत्रालयों द्वारा जारी दिशा-निर्देशों की पुष्टि की जाती है।

पर्याप्त प्रणालियां तैयार करना जिससे यह सुनिश्चित किया जा सके कि विवेकाधीन शक्तियों का प्रयोग मनमाने ढंग से नहीं बल्कि पारदर्शी और निष्पक्ष तरीके से किया जाए; और जो निर्धारित दिशानिर्देशों के अनुरूप हो, आदि।

आईएसी के माध्यम से प्राप्त संदर्भों, स्रोत सूचना और अन्य इनपुट के आधार पर जहां भी आवश्यक हो, संबंधित कार्यक्षेत्रों को उपयुक्त प्रणालीगत सुधार का सुझाव दिया गया है।

50 लाख रुपये और उससे अधिक की मंजूरी वाले ओटीएस प्रस्तावों की जांच सुनिश्चित की गई है और इनमें टिप्पणियों/सुझावों, यदि कोई हों, को संबंधित वर्टिकल के साथ यथोचित साझा किया गया है।

केन्द्रीय सतर्कता आयोग के निर्देशों के अनुसार, विदेशी क्षेत्रों सहित पूरे देश में विभिन्न निवारक सतर्कता गतिविधियों के आयोजन के साथ सतर्कता जागरूकता सप्ताह मनाया गया है।

जांच अधिकारियों, आईए/पीओ के लिए क्रमशः 'जांच तकनीकों' और 'विभागीय पृष्ठताछ' पर बैंक के आंतरिक एपेक्स प्रशिक्षण अकादमी के माध्यम से प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित किया गया।

अनुशासनात्मक कार्यवाही प्रक्रिया के विभिन्न पहलुओं को कवर करते हुए डीए के लिए प्रशिक्षण कार्यक्रम भी आयोजित किए गए हैं।

सभी स्तरों पर सतर्कता प्रबंधन के मूल्यांकन और पुनरीक्षण के लिए नियमित अंतराल पर बैंक की सतर्कता टीमों की समीक्षा बैठक आयोजित की गई।

## बैंक के रिश्वत विरोधी और धनशोधन निवारण कानून



### केवाईसी/एएमएल अनुपालन

बैंक में एक सुपरिभाषित केवाईसी-एएमएल-सीएफटी नीति है। इस नीति के आधार पर, धन शोधन निवारण अधिनियम (पीएमएलए) 2002 के तहत केवाईसी मानदंडों, एएमएल मानकों और सीएफटी उपाय और बैंक के दायित्व सुनिश्चित किए जाते हैं। बैंक इलेक्ट्रॉनिक रूप से नकद लेन-देन रिपोर्ट (सीटीआर), जाली मुद्रा रिपोर्ट (सीसीआर), गैर-लाभकारी संगठन लेन-देन रिपोर्ट (एनटीआर) और सीमा पार तार हस्तांतरण रिपोर्ट (ईएफटी) को प्रत्येक महीने निर्धारित समय सीमा के अंदर फाइनेंशियल इंटेलिजेंस यूनिट-इंडिया (एफआईयू-आईएनडी), नई दिल्ली को उनके पोर्टल पर फाइल करता है।

बैंक के पास एक स्थापित सेंट्रल ट्रांजेक्शन मॉनिटरिंग यूनिट (सीटीएमयू) है और एएमएल सॉल्यूशन में क्रियान्वित पूर्व-परिभाषित चेतावनी परिदृश्यों के आधार पर ग्राहकों के खातों में असामान्य ग्राहकों का सिस्टम आधारित जोखिम वर्गीकरण (मनी लॉड्रिंग जोखिम वर्गीकरण) ग्राहक के ऑनबोर्डिंग के समय किया जाता है और इसकी छमाही आधार पर समीक्षा की जाती है। पात्र ग्राहकों के री-केवाईसी को पूरा करने के लिए बैंक ने ग्राहकों की पहचान करने और नोटिस जारी करने/एसएमएस/ईमेल भेजने की प्रक्रिया को स्वचालित कर दिया है ताकि उन्हें री-केवाईसी पूरा करने के लिए सूचित किया जा सके। लेनदेन पैटर्न की निगरानी और पता लगाने के लिए बैंक ने एएमएल सॉल्यूशन स्थापित किया है।

बैंक ने नए ग्राहक संबंधों के लिए केवाईसी जानकारी को सेंट्रल केवाईसी रजिस्ट्री पर अपलोड करने की प्रक्रिया को लागू किया है। 31 मार्च, 2023 तक 649.15 लाख व्यक्ति ग्राहकों को सीकेवाईसी नंबर आबंटित किया गया है।

बैंक ने वीडियो आधारित ग्राहक पहचान प्रक्रिया (वी-सीआईपी) को नए निवासी भारतीय व्यक्ति ग्राहकों के लिए ग्राहक पहचान स्थापित करने के एक वैकल्पिक उपाय के रूप में भी लागू किया है। बैंक ने वीडियो आधारित ग्राहक पहचान प्रक्रिया (वी-सीआईपी) को नए निवासी भारतीय व्यक्ति ग्राहकों के लिए ग्राहक पहचान स्थापित करने के एक वैकल्पिक उपाय के रूप में भी लागू किया है।



बैंक रिश्वतखोरी, धन शोधन और आतंकवादी वित्तपोषण से निपटने की अपनी विशेष जिम्मेदारी को समझता है। इस तरह की किसी भी घटना को रोकने के लिए बैंक द्वारा निम्नलिखित उपाय किए गए हैं:

- बैंक अपने ग्राहक को जानिए/धनशोधन/आतंकवाद के वित्तपोषण का मुकाबला [केवाईसी/एएमएल/सीएफटी] नीतियों और लागू कानूनों और विनियमों का अनुपालन करता है।
- बैंक सभी ग्राहक समुचित सावधानी आवश्यकताओं को पूरा करना अत्यंत महत्वपूर्ण मानता है।
- बैंक भी सतर्क रहता है और किसी भी असामान्य या संदिग्ध गतिविधि की तत्काल सूचना देता है।
- बैंक नवीनतम जानकारी से अद्यतन रहने के लिए समय पर अपेक्षित केवाईसी/एएमएल/सीएफटी से संबंधित अनुपालन प्रशिक्षण पूरा करता है।
- बैंक किसी भी रूप में रिश्वतखोरी को कतई बर्दाश्त नहीं करता है और वह किसी भी ग्राहक, सरकारी अधिकारी/एजेंसी/प्रतिनिधि/किसी व्यक्ति या संस्था को अनुचित लाभ प्रदान नहीं करता है/स्वीकार नहीं करता है।
- बैंक किसी भी निर्णय या कार्रवाई को अनुचित रूप से प्रभावित करने के उद्देश्य से किसी सरकारी अधिकारी या किसी अन्य व्यक्ति या उनके परिवार के सदस्यों को किसी वस्तु/वैल्यू हेतु प्राधिकृत या उसे प्रदान करने का वादा नहीं करता है। यह बैंक का प्रतिनिधित्व करने वाले किसी तीसरे पक्ष पर भी लागू होता है।
- बैंक मुक्त और स्वस्थ प्रतिस्पर्धा में विश्वास करता है और अनैतिक या अनुचित व्यवसाय प्रथाओं के बजाय बेहतर उत्पादों और सेवाओं और कार्यनिष्पादन की पेशकश के माध्यम से अपना लाभ प्राप्त करता है।
- बैंक अपने प्रतिद्वंद्वियों के अधिकारों का सम्मान करता है और प्रतिस्पर्धात्मक बाजार की अखंडता सुनिश्चित करता है।

- बैंक अपने आपूर्तिकर्ताओं, व्यापार भागीदारों या प्रतिद्वंद्वियों सहित किसी भी व्यक्ति की जानकारी, सामग्री, बौद्धिक संपदा या गोपनीय जानकारी का गैरकानूनी या अनुचित रूप से उपयोग नहीं करता है।
- बैंक सभी प्रतिस्पर्धा और अविश्वास कानूनों का पालन करके अपने ग्राहकों और ग्राहकों के हितों की रक्षा करता है। ऐसा करके, यह बाजार में प्रतिस्पर्धा को बनाए रखने में मदद करता है, और ग्राहकों को अनुचित व्यवसाय व्यवस्थाओं से बचाता है।



### आंतरिक लेखा परीक्षा

बैंक का केन्द्रीय आंतरिक लेखापरीक्षा प्रभाग महाप्रबंधक/ मुख्य महाप्रबंधक के नेतृत्व में विभिन्न प्रकार के लेखापरीक्षा अर्थात् आंतरिक लेखापरीक्षा, आईएस लेखापरीक्षा, क्रेडिट लेखापरीक्षा, समवर्ती लेखापरीक्षा और प्रबंधन लेखापरीक्षा को सुनिश्चित करता है। बैंक में आंतरिक लेखा परीक्षा कार्य एक स्वतंत्र गतिविधि है और बैंक के अंदर इसका बहुत बड़ा स्थान और प्राधिकार है। आंतरिक लेखा परीक्षा विभाग, बोर्ड की लेखा परीक्षा समिति के मार्गदर्शन और पर्यवेक्षण में कार्य करता है। बैंक का आंतरिक लेखा परीक्षा कार्य अन्य आश्वासन कार्यों जैसे जोखिम प्रबंधन विभाग और अनुपालन विभाग के साथ निकट समन्वय में कार्य करता है। बैंक का केन्द्रीय आंतरिक लेखा परीक्षा प्रभाग आरबीआईए नीति द्वारा निर्धारित आवधिकता के अनुसार शाखाओं/कार्यालयों की आंतरिक लेखा परीक्षा करने के लिए 18- अंचल आंतरिक लेखा परीक्षा प्रभागों के माध्यम से कार्य करता है। सभी शाखाएं, केंद्रीकृत इकाइयां, प्रशासनिक कार्यालय जोखिम आधारित आंतरिक लेखा परीक्षा के अंतर्गत आते हैं। 31 मार्च, 2023 तक सभी 8199 शाखाओं और विशेषीकृत ट्रेज़री शाखा के लिए संक्षिप्त जोखिम अवधारणा इस प्रकार है:

- कम जोखिम वाली शाखाएं- **7003 शाखाएं (85.41%)**
- मध्यम जोखिम वाली शाखाएं- **937 शाखाएं (11.42%)**
- उच्च जोखिम वाली शाखाएं- **187 शाखाएं (2.28%)**
- 72 शाखाएं जिनकी कोई रेटिंग नहीं है (नई शाखाएं)
- विशेषीकृत एकीकृत ट्रेज़री शाखा कम जोखिम में थी।

#### कुल

**1285**

शाखाओं और अन्य इकाइयों को समवर्ती लेखा परीक्षा के तहत शामिल किया गया था, जिसमें बैंक का

**52.26%** जमा

**78.05%** अग्रिम

और कुल

**62.92%**

व्यवसाय कवरेज शामिल था।



सभी 'बी' श्रेणी शाखाओं, करेंसी चेस्ट और केंद्रीकृत प्रसंस्करण प्रकोष्ठों को समवर्ती लेखा परीक्षा के तहत शामिल किया गया।



रुपये 10.00 करोड़ व उससे अधिक (निधि आधारित + गैर निधि आधारित) के कुल एक्सपोजर वाले रिटेल ऋणों तथा पुनर्गठित खातों सहित सभी नई मंजूरीयों/मौजूदा खातों और रुपये 1.00 करोड़ से अधिक के कुल एक्सपोजर वाले लेकिन रुपये 10.00 करोड़ से कम के (निधि आधारित + गैर निधि आधारित) मामले वाले नए तथा समीक्षा के साथ वृद्धि वाले खातों में से 5% उधारकर्ताओं के खातों का चयन यादृच्छिक रूप से क्रेडिट लेखापरीक्षा के लिए किया जाता है।

शाखाओं के आरबीआईए के हिस्से के रूप में आईटी से संबंधित जोखिमों का आंकलन करने के लिए सभी बैंक शाखाओं की सूचना प्रणाली लेखापरीक्षा (आईएस लेखापरीक्षा) की जाती है। डेटा सेंटर और आईटी एप्लीकेशन की भी समय-समय पर आईएस लेखापरीक्षा की जाती है।

### कुछ प्रमुख पहलें निम्नानुसार हैं:

- समवर्ती लेखा परीक्षा का संशोधित ढांचा लागू किया गया है और मौजूदा मासिक रिपोर्टिंग के अलावा दैनिक और साप्ताहिक रिपोर्ट प्रक्रिया शुरू की गई है।
- लेखापरीक्षा, अनुपालन और डैशबोर्ड की ट्रेकिंग के लिए एकीकृत लेखा परीक्षा स्वचालन सॉफ्टवेयर की शुरुआत की गई है।
- -66-मानदंडों के तहत पूर्व-परिभाषित लॉजिक पर आधारित सिस्टम डेटा के अनुसार अपवादों की निरंतर निगरानी के लिए सेंट्रलाइज्ड एक्सेप्शनल मॉनिटरिंग यूनिट स्थापित की गई है।
- विभिन्न परिदृश्यों के अनुसार ऑफसाइट निगरानी और डेटा विश्लेषण के लिए डेटा एनालिटिक्स टीम का गठन किया गया है।
- आंतरिक लेखा परीक्षा को और मजबूत करने, अनुपालन संस्कृति में सुधार लाने और निरंतर अनियमितताओं में कमी लाने और लेखा परीक्षा टिप्पणियों को दोहराने और अंततः निरंतर अनुपालन सुनिश्चित करने के उद्देश्य से वित्त वर्ष 23 के दौरान -21- पॉइंट रोडमैप की शुरुआत की गई है। लेखा परीक्षा के दौरान मौके पर ही सुधार पर जोर दिया जाता है और कुल-371 शाखाओं ने वित्त वर्ष 2022-23 के दौरान स्पॉट सीआरसी प्रस्तुत की है।

वर्ष के दौरान आंतरिक लेखा परीक्षा फ्रेमवर्क की बाहरी समीक्षा बाहरी फर्म द्वारा की गई है और उनके आंकलन के अनुसार बैंक में आंतरिक लेखा परीक्षा फ्रेमवर्क मजबूत है और समकक्ष बैंकों में मौजूद सर्वश्रेष्ठ फ्रेमवर्क में से एक है।



### हितों के टकराव के संबंध में बैंक की पहल

जब किसी व्यक्ति का हित संगठन के हितों के साथ टकराता है, तब हितों का टकराव होता है। हितों के टकराव की स्थिति तब भी होती है जब एक बैंक कर्मचारी या वे लोग जिनके साथ कर्मचारी का नज़दीकी व्यक्तिगत संबंध हो और अनुचित लाभ या पक्षतापूर्ण व्यवहार प्राप्त करते हैं क्योंकि इससे उनके संगठन, ग्राहकों और शेयरधारकों के प्रति उनके निर्णय या जिम्मेदारियां प्रभावित होती हैं।

बैंक संभावित या वास्तविक हितों के टकराव की स्थितियों के प्रति सतर्क है और इसे कम करने के लिए काम करता है क्योंकि यह बैंक की सत्यनिष्ठा से जुड़ा विषय है। बैंक यह सुनिश्चित करता है कि उसके कर्मचारी किसी भी ऐसे व्यवसाय, संबंध या गतिविधि में शामिल न हों जो बैंक के हितों के साथ टकराव कर सकता है।

बैंक के हितों के टकराव के दिशा-निर्देशों के अनुसार, यदि निदेशक मंडल का कोई सदस्य, बैंक के ग्राहक, आपूर्तिकर्ता या प्रतियोगी द्वारा जारी प्रतिभूतियों में निवेश करने पर विचार करता है उन्हें यह सुनिश्चित करना चाहिए कि ऐसे निवेश के क्रम में बैंक के प्रति अपनी जिम्मेदारियों से समझौता न करें।



## हितों के टकराव का प्रबंधन

### बाहरी निवेश

बैंक के कर्मचारी किसी रिश्तेदार या व्यक्ति जिनके साथ उनके घनिष्ठ व्यक्तिगत संबंध हैं उनके माध्यम से किसी भी ऐसे संगठन में वित्तीय हित नहीं रखते हैं, जिसके कारण हितों के टकराव की स्थिति बने या उत्पन्न होती दिखाई दे। आमतौर पर, रिश्तेदारों में पति-पत्नी, भाई-बहन, बच्चे, माता-पिता, दादा-दादी, पोते-पोतियों, सौतेले रिश्ते और ससुराल वालों को शामिल किया जाता है। तथापि इस परिभाषा की प्रयोज्यता, एक विनियम से दूसरे में भिन्न हो सकती है।

### बाह्य रोज़गार

बैंक के कर्मचारी किसी भी ऐसी गतिविधि में शामिल नहीं होते हैं जो प्रतियोगी की स्थिति को मजबूत करती हों या समर्थन देती है अथवा किसी अन्य कंपनी या व्यावसायिक इकाई में बैंक की नौकरी के साथ-साथ रोज़गार स्वीकारने से संबंधित हो, क्योंकि इसे बाहरी रोज़गार और हितों के टकराव के रूप में माना जाता है। इसमें ग्राहक, आपूर्तिकर्ता या बैंक के साथ व्यावसायिक संबंध रखने वाले किसी अन्य इकाई के लिए एक कर्मचारी, एजेंट या ठेकेदार के रूप में सेवाएं प्रदान करना शामिल है।

## बैंक की राष्ट्रीय और अंतर्राष्ट्रीय धारिता

### घरेलू अनुषंगी कंपनियां

क्र. सं.	होल्डिंग्स का नाम	अनुषंगी	सूचीबद्ध इकाई द्वारा धारित शेयरों का%
1	बॉब फाइनेंशियल सॉल्यूशंस लिमिटेड	घरेलू अनुषंगी	100%
2	बॉब कैपिटल मार्केट्स लिमिटेड	घरेलू अनुषंगी	100%
3	बड़ौदा ग्लोबल शेयर्ड सर्विसेज लिमिटेड	घरेलू अनुषंगी	100%
4	बड़ौदासन टेक्नोलॉजीज़ लिमिटेड	घरेलू अनुषंगी	100%
5	द नैनीताल बैंक लिमिटेड	घरेलू अनुषंगी	98.57%
6	बड़ौदा बीएनपी परिबास एसेट मैनेजमेंट इंडिया लिमिटेड	घरेलू अनुषंगी	50.10%
7	बड़ौदा बीएनपी परिबास ट्रस्टी इंडिया प्राइवेट लिमिटेड	घरेलू अनुषंगी	50.10%
8	इंडिया फर्स्ट लाइफ इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड	घरेलू अनुषंगी	65%
9	इंडिया इंफ्राडेब्ट लिमिटेड	घरेलू संयुक्त उपक्रम	40.99%

**अंतर्राष्ट्रीय अनुषंगी कंपनियां**

क्र. सं.	होल्डिंग्स का नाम	अनुषंगी	सूचीबद्ध इकाई द्वारा धारित शेयरों का%
1	बैंक ऑफ़ बड़ौदा (युगांडा) लिमिटेड	विदेशी अनुषंगी	80%
2	बैंक ऑफ़ बड़ौदा (केन्या) लिमिटेड	विदेशी अनुषंगी	86.70%
3	बैंक ऑफ़ बड़ौदा (तंजानिया) लिमिटेड	विदेशी अनुषंगी	100%
4	बैंक ऑफ़ बड़ौदा (बोत्सवाना) लिमिटेड	विदेशी अनुषंगी	100%
5	बैंक ऑफ़ बड़ौदा (न्यूजीलैंड) लिमिटेड	विदेशी अनुषंगी	100%
6	बैंक ऑफ़ बड़ौदा (यूके) लिमिटेड	विदेशी अनुषंगी	100%
7	बैंक ऑफ़ बड़ौदा (गुयाना) आईएनसी.	विदेशी अनुषंगी	100%
8	इंडिया इंटरनेशनल बैंक मलेशिया बरहाद	विदेशी संयुक्त उद्यम	40%
9	इंडो जाम्बिया बैंक लिमिटेड	विदेशी सहयोगी	20%
10	बड़ौदा कैपिटल मार्केट्स (युगांडा) लिमिटेड (सब्सिडियरी ऑफ़ बैंक ऑफ़ बड़ौदा युगांडा लिमिटेड)	विदेशी अनुषंगी	100%

**क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक (आरआरबी)**

क्र. सं.	होल्डिंग्स का नाम	अनुषंगी	सूचीबद्ध इकाई द्वारा धारित शेयरों का%
1	बड़ौदा यूपी बैंक	सहयोगी	35%
2	बड़ौदा राजस्थान क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक	सहयोगी	35%
3	बड़ौदा गुजरात ग्रामीण बैंक	सहयोगी	35%



## ईएसजी के अनुरूप बैंक की नीतिगत प्रतिबद्धताएं

### व्यावसायिक नैतिकता



#### व्हिसल ब्लोअर नीति और दिशा-निर्देश

बैंक ने अपने सतर्कता तंत्र के हिस्से के रूप में सेबी (सूचीबद्धता प्रतिबद्धताएं एवं प्रकटीकरण आवश्यकताएं) विनियम, 2015 और आरबीआई के निर्देशों के अनुरूप एक व्हिसल-ब्लोअर पॉलिसी तैयार की है। निदेशक मंडल की लेखा परीक्षा समिति इस नीति की देख-रेख करती है।



#### हितों के टकराव संबंधी दिशा-निर्देश

बैंक ने अपने हितों के टकराव संबंधी दिशा-निर्देशों को अपनी आचार संहिता में समाविष्ट किया है, जिसमें कहा गया है कि उसके कर्मचारी किसी भी ऐसी गतिविधि में संलग्न नहीं होते हैं जो प्रतियोगी की स्थिति को मजबूत करती है या समर्थन देती है अथवा किसी अन्य कंपनी या व्यावसायिक इकाई में बैंक की नौकरी के साथ-साथ रोजगार स्वीकार करती है, क्योंकि इसे बाहरी रोजगार और हितों के टकराव के रूप में माना जाता है। इसमें ग्राहक, आपूर्तिकर्ता या बैंक के साथ व्यावसायिक संबंध रखने वाले किसी अन्य इकाई के लिए एक कर्मचारी, एजेंट या ठेकेदार के रूप में सेवाएं देना शामिल है। इस कोड को यहां एक्सेस किया जा सकता है:

[आचार संहिता ए4 \(Bankofbaroda.in\)](#)



#### नैतिक आचरण संहिता

बैंक ने एक नैतिक आचरण संहिता तैयार की है जो यह व्यक्त करती है कि बैंक को एक इकाई के रूप में कैसे व्यवहार करना चाहिए और यह प्रकट करती है कि कर्मचारियों को बैंक के कर्मचारी होने के नाते ईमानदारी के उच्चतम मानकों को अपनाकर कैसे व्यवहार करना चाहिए और वे सदा बैंक की नीतियों, दिशानिर्देशों और इस कोड द्वारा निर्देशित होते हैं। कार्यपालक निदेशक तथा प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी के निदेश और पर्यवेक्षण में बैंक के कॉर्पोरेट नैतिक आचरण संहिता कार्य द्वारा नैतिक आचरण संहिता की देखरेख की जाती है और इसे यहां देखा जा सकता है:

[नैतिक आचरण संहिता ए4 \(Bankofbaroda.in\)](#)



#### निष्पक्ष प्रकटीकरण और आचरण संबंधी संहिताएं

बैंक ने नामित व्यक्तियों और उनके निकटतम रिश्तेदारों द्वारा व्यवसाय को विनियमित करने, निगरानी करने और रिपोर्ट करने के उद्देश्य से उचित प्रकटीकरण और आचरण संहिताएं लागू की हैं और अप्रकाशित कीमत संबंधी संवेदनशील जानकारी से संबंधित मामलों पर डीलिंग, सूचना या परामर्श को प्रतिबंधित करके इनसाइडर ट्रेडिंग को रोका है। निदेशक मंडल द्वारा नैतिक आचरण संहिता की देख-रेख की जाती है और इसे यहां देखा जा सकता है:

[कोड्स-ऑफ-कॉडर-डिस्कलोजर-एंड-कंडक्ट-16-05-2019.pdf \(Bankofbaroda.in\)](#)



#### एएमएल/सीएफटी और केवाईसी दिशा-निर्देश

बैंक ने अपनी नैतिक आचरण संहिता में एएमएल/सीएफटी और केवाईसी दिशानिर्देशों का उल्लेख किया है, जिसमें बैंक 'अपने ग्राहक को जानिए/धनशोधन रोधी/आतंकवाद के वित्तपोषण का मुकाबला करना' (केवाईसी/एएमएल/सीएफटी) नीतियों और लागू कानूनों और विनियमों का पालन करने के लिए अपनी प्रतिबद्धता व्यक्त करता है। बैंक के पास एक सुपरिभाषित केवाईसी-एएमएल-सीएफटी नीति है। इस नीति के आधार पर, केवाईसी मानदंड, एएमएल मानक और धन शोधन निवारण अधिनियम (पीएमएलए) 2002 के तहत बैंक के दायित्व और सीएफटी उपाय कार्यान्वित किए जाते हैं। नैतिक आचरण संहिता को यहां एक्सेस किया जा सकता है:

[आचार संहिता ए4 \(Bankofbaroda.in\) और बैंक-एआर-2022-23-अंतिम 7-6-23-कम-pdf-09-06.pdf \(Bankofbaroda.in\)](#)



## कर्मचारी कल्याण



### मानवाधिकार नीति

बैंक ने अंतर्राष्ट्रीय श्रम संगठन (आईएलओ) के अनुसार एक मानवाधिकार नीति विकसित की है। यह नीति बैंक का ध्यान एक ऐसा वातावरण विकसित करने पर केंद्रित करने के लिए जोर देती है जो प्रत्येक स्तर पर विविधता, समानता और समावेश, महिला सुरक्षा, कार्य स्वास्थ्य और सुरक्षा पर आकर्षित करती है और बाल या जबरन श्रम पर प्रतिबंध को प्रोत्साहित करता है।

बैंक की मानवाधिकार नीति सभी स्तरों पर भागीदारों सहित सभी कर्मचारियों और हितधारकों पर लागू होती है।

यह नीति यहां देखी जा सकती है:

[मानवाधिकार- नीति-2-03-19. पीडीएफ \(bankofbaroda.in\)](#)



### समान अवसर नीति

बैंक ने समान अवसर नीति बनाई है जो यह सुनिश्चित करती है कि जाति, रंग, उम्र, लिंग, नस्ल, धर्म और शारीरिक अक्षमताओं के आधार पर कोई भेदभाव ना हो। यह नीति, मानव संसाधन पर निदेशक मंडल की नीतिपरक सलाहकार समिति द्वारा शासित होती है और इसे यहां देखा जा सकता है:

[समान अवसर नीति-03-19. पीडीएफ \(bankofbaroda.in\)](#)



### विविधता, समानता और समावेश (डीईआई नीति)

बैंक ने एक विविधता, समानता और समावेश नीति की परिकल्पना की है जिसका उद्देश्य बैंक के कर्मचारियों को निष्पक्ष और उचित नीतियों और कार्यक्रमों के माध्यम से समान और समावेशी वातावरण प्रदान करना है। इस नीति के माध्यम से, बैंक अपने सभी कर्मचारियों के साथ निष्पक्ष और सम्मानपूर्वक व्यवहार करता है, जिससे उनके पास अवसरों और संसाधनों तक समान पहुंच सुनिश्चित हो सके। यह नीति मानव संसाधन पर बोर्ड की नीतिपरक सलाहकार समिति द्वारा शासित है और बैंक के पास आंतरिक रूप से उपलब्ध है।



### पीओएसएच

भारत सरकार ने अपनी असाधारण अधिसूचना सं. जी. एस. आर. 769 (ई) दिनांक 09.12.2013 के जरिए कार्यस्थल पर महिलाओं का यौन उत्पीड़न (रोकथाम, निषेध और निवारण) अधिनियम, 2013 (2013 का 14) की धारा 29 द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, कार्यस्थल पर महिलाओं का यौन उत्पीड़न (रोकथाम, निषेध और निवारण) नियम, 2013 बनाया है।

बैंक ने बैंक में यौन उत्पीड़न की रोकथाम, निषेध और निवारण के लिए सक्रिय कदम उठाने के उद्देश्य से उपरोक्त असाधारण अधिसूचनाएं/ दिशा-निर्देश में निहित सरकारी प्रावधानों को लागू कर दिया है और निवारण तंत्र को मजबूत करने के लिए अंचल स्तरीय समितियों और एक शीर्ष स्तरीय समिति का गठन किया गया है।

बैंक के पीओएसएच दिशा-निर्देश यहां देखे जा सकते हैं:

[नीति दस्तावेज़ \(bankofbaroda.in\)](#)



## ग्राहक सुरक्षा



## ग्राहक संरक्षण नीति

बैंक ने एक ग्राहक संरक्षण नीति बनाई है, जिसका उद्देश्य ग्राहक की लापरवाही/बैंक की लापरवाही/बैंकिंग प्रणाली धोखाधड़ी/तीसरे पक्ष के उल्लंघन के कारण ग्राहक के खातों में डेबिट से उत्पन्न होने वाले जोखिमों से बचाव के प्रति ग्राहकों को अधिक आश्वस्त करना और इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन का उपयोग करने के लिए निर्दिष्ट परिदृश्यों में लेनदेन के मामले में ग्राहकों के अधिकारों और दायित्वों को स्पष्ट रूप से परिभाषित करना और इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन के लिए अधिकतम ग्राहक दायित्व को परिभाषित करना है ताकि ग्राहक इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन करने के बारे में सुरक्षित महसूस कर सकें। यह बैंक के बोर्ड द्वारा शासित है और इसे यहां एक्सेस किया जा सकता है:

[customer-protection-policy-2018.Pdf \(bankofbaroda.in\)](#)



## गोपनीयता नीति

बैंक ने एक गोपनीयता नीति बनाई है जो बैंक की वेबसाइट को ब्राउज़ करते समय बैंक को प्राप्त होने वाली सूचना की सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए प्रतिबद्ध है। यह बैंक की एंटरप्राइज रिस्क मैनेजमेंट कमेटी द्वारा शासित है और इसे यहां देखा जा सकता है:

[Privacy Policy \(bankofbaroda.in\)](#)



## ग्राहक अधिकार नीति

बैंक ने भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा विनियमित बैंकों के ग्राहकों के बुनियादी अधिकारों को शामिल करने के लिए एक ग्राहक अधिकार नीति तैयार की है। यह ग्राहक के अधिकारों के साथ साथ बैंक के दायित्वों को भी निर्दिष्ट करता है। यह बैंक के बोर्ड द्वारा शासित है और इसे यहां एक्सेस किया जा सकता है:

[Cusotmer-Rights-Policy-English.pdf \(bankofbaroda.in\)](#)



## शिकायत निवारण तंत्र

बैंक ने इस शिकायत निवारण तंत्र के माध्यम से ग्राहकों की समस्याओं के समाधान के लिए एक प्रभावी शिकायत निवारण तंत्र का निर्माण किया है।



## पर्यावरण और सामाजिक प्रतिबद्धता



### व्यावसायिक उत्तरदायित्व और संवहनीय विकास नियमावली

बैंक ने एक व्यावसायिक उत्तरदायित्व और संवहनीय विकास नियमावली विकसित की है जो बैंक के सभी पर्यावरण, सामाजिक और शासन संबंधी पहलुओं से संबंधित है जो पर्यावरणीय प्रतिबद्धताओं और पहलों को कवर करती है। इसे यहां देखा जा सकता है:

[Bank of Baroda BRSD-Manual-Final-08-12.pdf](#)



### सीएसआर नीति

बैंक ने एक सीएसआर नीति लागू की है जिसमें सीएसआर गतिविधियों पर वार्षिक खर्च सहित ग्रामीण स्वरोजगार प्रशिक्षण संस्थान (आरएसईटीआई) तथा सभी सामाजिक गतिविधियों को शामिल किया गया है।

यह बैंक के बोर्ड द्वारा शासित है और इसे यहां एक्सेस किया जा सकता है: [csr-policy-1-02-14.pdf \(bankofbaroda.in\)](#)



### अपशिष्ट प्रबंधन

बैंक ने बैंक के अपशिष्ट प्रबंधन व्यवहार के लिए एक आंतरिक दस्तावेज तैयार किया है। यह इस व्यवस्था को रेखांकित करता है कि बैंक इस तरह विभिन्न प्रकार के कचरे को कम करने, पुनः उपयोग और रिसाइकल करना सुनिश्चित करता है।





# ईएसजी गवर्नेंस



## ईएसजी गवर्नेंस

बैंक यह स्वीकार करता है कि पर्यावरण, सामाजिक और गवर्नेंस (ईएसजी) संबंधी कार्यनिष्पादन, हितधारक मूल्य को सुदृढ़ करने हेतु एक महत्वपूर्ण घटक बन गया है। निवेशक अब प्रभावी ईएसजी निगरानी और प्रकटीकरण में निदेशक मंडल की भूमिका पर अधिक ध्यान केंद्रित कर रहे हैं। बैंक ने इस संबंध में, बैंक के ईएसजी एजेंडा को प्रोत्साहित करने के लिए निदेशक मंडल की एक सीएसआर और संवहनीयता समिति का गठन किया है। यह बैंक के ईएसजी मानदंडों

के तहत प्रगति की निगरानी सहित संवहनीय रणनीतियों, नीतियों और प्रक्रियाओं के कार्यान्वयन की देखरेख के लिए जिम्मेदार है। निदेशक मंडल स्तरीय समिति ने एक बहु-विषयक सीएसआर और संवहनीयता कोर समिति गठित निर्धारित की है जो बैंक के सभी कार्यों में ईएसजी पहल को लागू करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाएगी। बैंक का त्रि-स्तरीय ईएसजी गवर्नेंस ढांचा प्रभावी निगरानी और समीक्षा तंत्र के साथ ईएसजी प्रक्रियाओं के पूर्ण कार्यान्वयन को निष्पादित करने में मदद करता है। यह बैंक के लिए ईएसजी से संबंधित कई मुद्दों को निष्पादित करने और एक संवहनीय व्यवसाय संस्कृति सृजित करने के लिए एक सुदृढ़ प्लेटफॉर्म तैयार करता है।



बैंक के पास एक व्यावसायिक उत्तरदायित्व एवं संवहनीय विकास (बीआरएसडी) मैनुअल भी है जो बैंक को बदलते कारोबारी परिदृश्य में जिम्मेदारी से काम करने के लिए मार्गदर्शन प्रदान करता है। इस मैनुअल में 'पॉलिसी स्टेटमेंट' शामिल हैं जो मौजूदा नीतियों, एसओपी, प्रोटोकॉल और अन्य आंतरिक दस्तावेजों का संकलन है और गोपनीय नीतियों के मामले में प्रकटीकरण के क्षेत्रों से संबंधित है।

इस मैनुअल का प्राथमिक उद्देश्य बैंक की व्यावसायिक गतिविधियों को एनजीआरबीसी सिद्धांतों की मूल आवश्यकताओं के अनुरूप बनाना और उनका अनुपालन सुनिश्चित करना है। यह मैनुअल हितधारकों को बैंक में गैर-वित्तीय प्रकटीकरण ढांचे की सटीकता के अनुरूप सुझाव देने कि अनुमति प्रदान करता है।

मुख्य महाप्रबंधक/ महाप्रबंधक (सीएसआर और संवहनीय समिति) द्वारा इस समिति की बैठकें आयोजित की जाती हैं।

बोर्ड स्तर की सीएसआर और संवहनीयता समिति के कार्यदायित्व और जिम्मेदारियां इस प्रकार हैं:

- नीतिपरक व्यवसाय योजना में क्षमता निर्माण और ईएसजी मानदंडों का एकीकरण।
- उद्योग की सर्वोत्तम प्रथाओं को अपनाकर संवहनीय विकास के लिए प्रमुख जोखिमों और अवसरों की पहचान करना।
- बैंक की अल्पावधि और दीर्घावधि संवहनीयता लक्ष्य निर्धारित करना।
- व्यवसाय को प्रभावित करने वाले ढांचे, नीतियों और विनियमों पर मार्गदर्शन प्रदान करके राष्ट्रीय और वैश्विक ईएसजी दिशा-निर्देशों, मानकों और फ्रेमवर्क के अनुपालन को मजबूत करना।
- बैंक की ईएसजी प्रतिबद्धताओं और आकांक्षाओं की नियमित समीक्षा करते हुए संगठन और संपूर्ण शृंखला में ईएसजी संस्कृति को बढ़ावा देना।
- बैंक की कांफिडेंट सामाजिक दायित्व नीति की समीक्षा करना और बोर्ड द्वारा अपनाए जाने के लिए संशोधन, यदि कोई हो, की सिफारिश करना।
- बैंक द्वारा शुरू की गई सीएसआर परियोजनाओं/गतिविधियों के कार्यान्वयन के लिए एक पारदर्शी निगरानी तंत्र की स्थापना करना।
- बैंक की सीएसआर गतिविधियों के लिए वार्षिक योजनाओं और कार्यक्रमों की समीक्षा करना और निदेशक मंडल को तदनुसार सुझाव देना।
- निदेशक मंडल को बैंक की सीएसआर गतिविधियों पर तिमाही रिपोर्ट प्रस्तुत करने की व्यवस्था करना।
- निदेशक मंडल की सीएसआर और संवहनीयता समिति बैंक अधिकारियों की एक आंतरिक समिति का भी गठन कर सकती है, जो सीएसआर/ संवहनीयता संबंधी गतिविधियों के परिचालन पर ध्यान केंद्रित करेगी और इसे सुदृढ़ बनाते हुए ईएसजी पहलों को आगे बढ़ाएगी।



**बैंक ने अपनी संवहनीयता संबंधी कार्यों को सुदृढ़ करने के लिए निम्नलिखित संहिताएं, नीतियां और दिशा-निर्देश निर्धारित किए हैं:**

- व्हिसलब्लोअर नीति और दिशा-निर्देश
- हितों के टकराव संबंधी दिशा-निर्देश
- गोपनीयता नीति
- निदेशकों और वरिष्ठ प्रबंधन के लिए सीओसी
- धोखाधड़ी रोकथाम प्रणाली
- आचरण संहिता
- घटनाओं के महत्व के निर्धारण के लिए नीति
- एएमएल/सीएफटी और केवाईसी दिशा-निर्देश
- संबंधित पार्टी संव्यवहार संबंधी नीति
- सोशल मीडिया पॉलिसी
- ग्राहक संरक्षण नीति
- शिकायत निवारण नीति
- व्यावसायिक उत्तरदायित्व एवं संवहनीयता विकास मैनुअल
- अपशिष्ट प्रबंधन एवं व्यावसायिक स्वास्थ्य और सुरक्षा प्रबंधन प्रणाली पर एसओपी
- निर्माण कार्य मैनुअल
- एम्बिएंस मैनुअल
- निष्पक्ष प्रकटीकरण और आचरण संहिताएं
- अनुपालन नीति
- व्यवसाय निरंतरता योजना
- आउटसोर्सिंग पॉलिसी
- मानवाधिकार नीति
- पीओएसएच
- निदेशक मंडल की विविधता नीति
- समान अवसर नीति
- विविधता, समानता और समावेशिता नीति
- सीएसआर नीति
- परिसर कोड दिशानिर्देश
- संचार एवं प्रतिष्ठा, संकट प्रबंधन नीति
- ग्राहक अधिकार नीति
- सूचना सुरक्षा नीति
- साइबर सुरक्षा नीति
- साइबर संकट प्रबंधन योजना



## बैंक की नैतिक आचरण संहिता

बैंक ने 21 मई 2022 को 'हमारी नैतिक आचरण संहिता' का शुभारंभ किया। बैंक, 2021 में एक समर्पित कॉर्पोरेट नैतिकता विभाग की स्थापना और एक शीर्ष स्तरीय नैतिकता समिति के गठन के बाद इस उपलब्धि को हासिल करने में सक्षम हुआ था। नैतिक आचरण संहिता संबंधी पहल देश में सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक के लिए एक ऐतिहासिक पहल है। बैंक को एक नैतिक आचरण संहिता अपनाने और संगठन में

नैतिक दुविधाओं और विषयों पर एक संस्थागत प्रणाली तैयार करने पर गर्व है। इस उद्देश्य के लिए बैंक ने फील्ड में कर्मचारियों की नैतिक दुविधाओं से निपटने के लिए नैतिकता परामर्शदाताओं की एक टीम का गठन किया है। नैतिक आचरण संहिता को दुनिया भर के समान संगठनों के अनुरूप बनाया गया है और हितधारक केंद्रित दृष्टिकोण पर इसकी संरचना की गयी है जिसके केंद्र में इसके स्टाफ सदस्य हैं जो वस्तुतः इस संस्कृति का नेतृत्व कर इसे आगे बढ़ाते हैं। नैतिक आचरण संहिता और बैंक के बुनियादी मूल्यों के बीच एक सुदृढ़ संबंध है और

यह संहिता एक मार्गदर्शक ढांचा निर्धारित करती है कि कर्मचारी किस प्रकार से सहयोगियों और हितधारकों के साथ व्यवहार करते हैं और बैंक के साथ काम करने वालों के लिए अपेक्षाएं भी निर्धारित करती हैं। यह संहिता साइबर सुरक्षा और जलवायु परिवर्तन जैसे क्षेत्रों में उभरते हुए महत्वपूर्ण मुद्दों का समाधान करने के लिए बैंक और उसके कर्मचारियों के समक्ष आने वाली समकालीन चुनौतियों का समाधान करती है और जिम्मेदारियों को रेखांकित करती है। बैंकिंग उद्योग ने बदलते समय के साथ बहुत सी चुनौतियां देखी हैं, लेकिन इसके बीच नैतिकता और विश्वास हमेशा उद्योग के केंद्र में बने रहते हैं। यह संहिता बैंक को वही करने की शक्ति देता है जो सही है और इससे बैंक के ब्रांड और प्रतिष्ठा को बढ़ाने में मदद मिलती है। बैंक के लीडर विभिन्न कर्मचारी सहभागिता कार्यक्रमों के माध्यम से संहिता को प्रोत्साहित करने में सहयोग प्रदान कर रहे हैं। इस नैतिकता के एजेंडे की सफलता सुनिश्चित करने के लिए सबसे शक्तिशाली कार्यनीतियों में से एक संवाद के प्रभावी चैनलों का विकास करना है और इस प्रयास की दिशा में, बैंक द्वारा आचारण संहिता के अनुरूप 'स्पीक अप' पहल का आयोजन किया गया था जो

अनैतिक कार्य के खिलाफ मुद्दों और शिकायतों को प्रकट करने के लिए बैंक में उपलब्ध चैनलों से अवगत कराता है। इसके अलावा, कर्मचारियों के रचनात्मक योगदान को शामिल करते हुए एक त्रैमासिक इन-हाउस पत्रिका- 'बड़ौदा संस्कृति' का शुभारंभ किया गया। आचार संहिता पर नियमित स्निपेट, प्रश्नोत्तरी, प्रतियोगिताएं, आचार संहिता पर द्विभाषी ऑडियोबुक और कॉर्पोरेट नैतिकता विभाग से अन्य डिजिटल संवाद पहल जैसे "नैतिक श्रृंखला"- नैतिक दुविधाओं पर वीडियो भी नैतिकता की बेहतर जागरूकता सुनिश्चित करते हैं। विभाग ने सभी कर्मचारियों द्वारा नैतिकता की शपथ लेने का एक सफल अभियान भी चलाया। बैंक एक उचित कॉर्पोरेट संस्कृति का निर्माण करके, जो कर्मचारियों को नैतिक रूप से व्यवहार करने और अनैतिक प्रथाओं के खिलाफ आवाज़ उठाने के लिए प्रोत्साहित करता है, यह अपेक्षा करता है कि हमारा संगठन एक मजबूत पर्यावरण, सामाजिक और शासन (ईएसजी) सुनिश्चित करने में सक्षम होगा, जो सभी हितधारकों के हितों की रक्षा करेगा।

**बैंक एक मजबूत नैतिकता एजेंडे पर कार्य करता है जो यह सुनिश्चित करता है कि वह अपने सभी कारोबारी प्रक्रियाओं के केंद्र में बुनियादी मूल्यों को शामिल करे।**





# जोखिम प्रबंधन

## जोखिम प्रबंधन

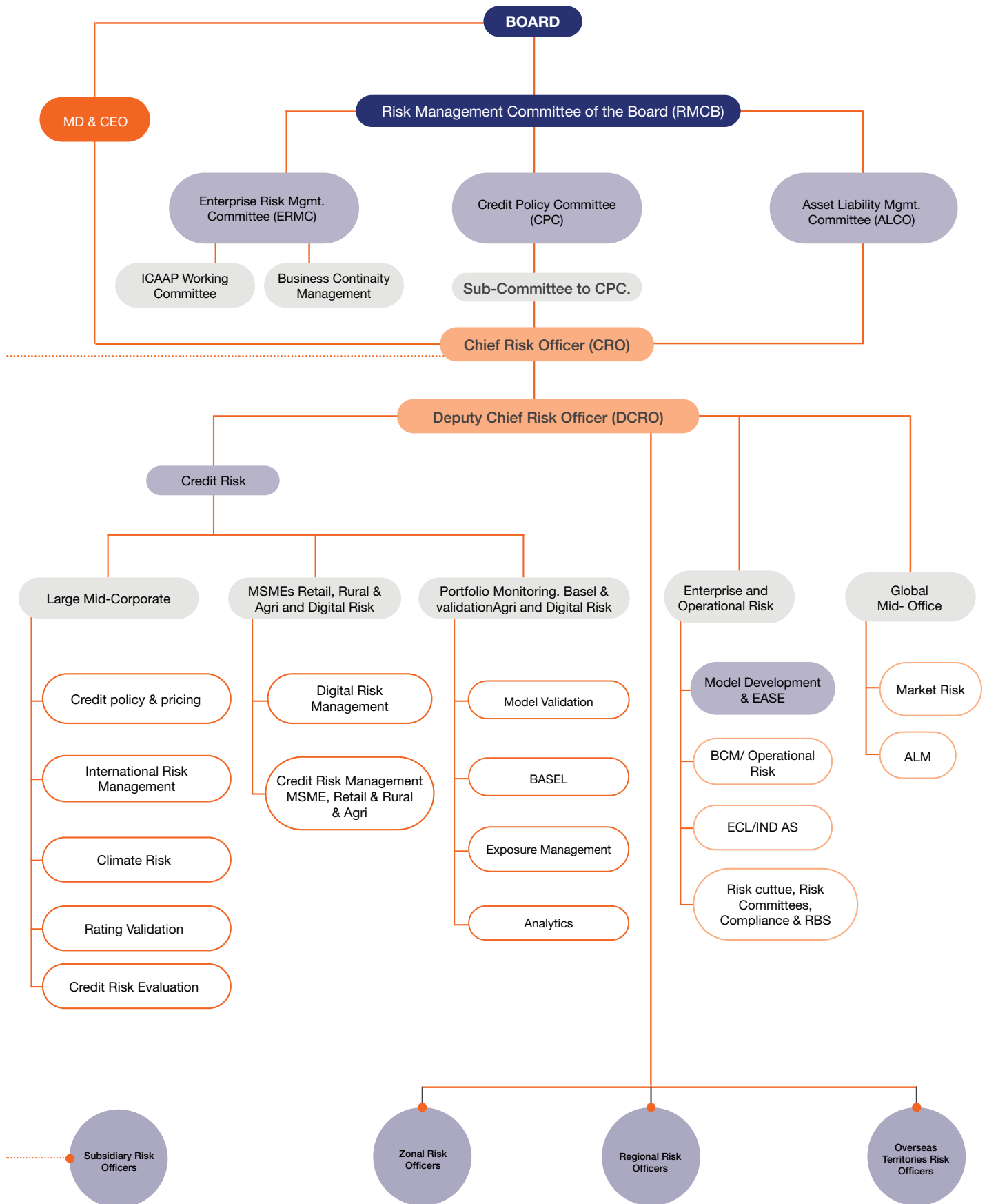
जोखिम प्रबंधन बैंक के व्यवसाय परिचालन का एक अभिन्न हिस्सा है जिसका उद्देश्य जोखिम और प्रतिफल के बीच एक सही संतुलन स्थापित करना है। संवहनीयता विकास के साथ-साथ वृद्धिशील प्रतिफल सुनिश्चित करने के लिए बैंक ने एक मजबूत जोखिम प्रबंधन ढांचा विकसित किया है, जो विभिन्न जोखिमों की पहचान, आकलन, निगरानी और रोकथाम करता है। बैंक, बैंक के निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित निर्धारित जोखिम क्षमता और नीतियों के दिशानिर्देशों के तहत व्यावसायिक गतिविधियों का निष्पादन करता है। बैंक में निदेशक मंडल की एक स्वतंत्र जोखिम प्रबंधन समिति है, जिसे बैंक के जोखिम प्रबंधन ढांचे की निगरानी पर ध्यान केंद्रित करने का अधिकार है। समिति के सहयोग के लिए निदेशक मंडल में विशेषज्ञ परामर्शदाता शामिल हैं। तदनुसार, निदेशक मंडल अथवा बोर्ड की समितियों द्वारा अनुमोदित नीतियां प्रत्येक प्रकार के जोखिम के गवर्निंग फ्रेमवर्क का आधार बनती हैं।

### बैंक का जोखिम गवर्नेंस ढांचा

बैंक के पास समुचित रूप से तैयार एक जोखिम गवर्नेंस ढांचा है जो निदेशक मंडल, वरिष्ठ प्रबंधन और जोखिम प्रबंधन टीमों सहित बैंक में विभिन्न हितधारकों की भूमिकाओं और जिम्मेदारियों की स्पष्ट समझ प्रदान करता है। यह समय पर और प्रभावी तरीके से जोखिमों की पहचान और प्रबंधन सुनिश्चित करने के लिए संवाद और जवाबदेही की स्पष्ट भूमिका भी निर्धारित करता है। मजबूत जोखिम गवर्नेंस संरचना की मदद से बैंक लगातार अपने परिचालन, प्रतिष्ठा और वित्तीय प्रदर्शन पर संभावित जोखिमों के प्रभाव को कम करता है और हितधारकों के बीच भरोसा और विश्वास का निर्माण करता है।



**ORGANISATION STRUCTURE OF RISK MANAGEMENT FUNCTION**



## बैंक द्वारा कवर किए गए जोखिम कार्य के प्रमुख क्षेत्र हैं:



### ऋण जोखिम

ऋण जोखिम का प्रबंधन निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित फ्रेमवर्क के माध्यम से किया जाता है जो अंतर्राष्ट्रीय स्तर के सर्वोत्तम व्यवहारों के अनुरूप नीतियां, प्रक्रियाओं रिपोर्टिंग पद्धति को निर्धारित करते हैं। बैंक के पास क्रेडिट एक्सपोजर में जोखिम की पहचान, मापन निगरानी और नियंत्रण हेतु मजबूत ऋण मूल्यांकन एवं जोखिम प्रबंधन फ्रेमवर्क है। बैंक उधारकर्ता-वार ऋण जोखिम के मूल्यांकन के लिए विभिन्न आंतरिक ऋण जोखिम मूल्यांकन मॉडल और स्कोरकार्डों का उपयोग करता है। आंतरिक रेटिंग को स्वतंत्र रेटिंग सत्यापन प्राधिकारी द्वारा सत्यापित किया जाता है। ऋण जोखिम मूल्यांकन मॉडल की समीक्षा की जाती है और बाह्य सत्यापन सहित व्यापक सत्यापन द्वारा इसकी पुनः जांच की जाती है।



### परिचालन जोखिम

संगठन में परिचालन जोखिम के प्रभावी प्रबंधन के लिए बैंक के पास एक सुपरिभाषित परिचालन जोखिम प्रबंधन फ्रेमवर्क (ओआरएमएफ) और परिचालन जोखिम प्रबंधन प्रणाली (ओआरएमएस) है। ओआरएमएफ में परिचालन जोखिम, शासकीय संरचना, नीतियां, प्रक्रिया और प्रबंधन के लिए संगठनात्मक संरचना शामिल है। ओआरएमएस में बैंक द्वारा परिचालन जोखिम की पहचान, आकलन, निगरानी, नियंत्रण करने और इसे कम करने संबंधी प्रणालियां शामिल हैं।

कर्मचारियों के बीच जोखिम संस्कृति, मूल्यों, विश्वासों, ज्ञान, दृष्टिकोण और जोखिम के बारे में समझ को विकसित करने के प्रयास किए जाते हैं। इसे सुनिश्चित करने के लिए, ईमेल, वर्कशॉप, वेबिनार, मीटिंग, फ्लायर, मैगज़ीन, ई-लर्निंग मॉड्यूल आदि के माध्यम से कर्मचारियों में जागरूकता पैदा करने के लिए अभियान चलाए जाते हैं।



### बाजार जोखिम

बैंक ने अपने ट्रेजरी-कार्यों को नियंत्रित करने और उनकी निगरानी रखने के लिए व्यवस्थित नीतियां बनाई हैं जो बाजार जोखिम स्थितियों को संभालती हैं। जोखिम प्रबंधन के एक भाग के रूप में मिड ऑफिस दैनिक आधार पर अवधि, पीवी 01 और जोखिम पर मूल्य (वीएआर) के माध्यम से अपनी ट्रेडिंग बुक में ब्याज दर के जोखिम का आकलन करता है और निगरानी करता है। विदेशी मुद्रा जोखिम का दैनिक आधार पर नेट ओवरनाइट ओपन पोजिशन लिमिट (एनओओपीएल), वीएआर सीमा, कुल गैप सीमाएं (एजीएल), इंटीविजुअल गैप लिमिट (आईजीएल) और टोटल एग्रीगेट गैप लिमिट्स (टीएजीएल) के संदर्भ में आकलन किया जाता है और निगरानी की जाती है। इक्विटी मूल्य जोखिम का आकलन वीएआर सीमाओं और पोर्टफोलियो आकार सीमाओं के माध्यम से किया जाता है और उसकी निगरानी की जाती है। लेनदेन स्तर पर स्टॉप हानि-सीमा और डीलर-वार सीमा निर्धारित एवं कार्यान्वित की गई है। मिड-ऑफिस दैनिक आधार पर वीएआर नंबरों की बैंक टेस्टिंग भी करता है।



### तरलता जोखिम

तरलता जोखिम उचित लागत पर अपेक्षित और अप्रत्याशित नकदी और संपार्श्विक दायित्वों को पूरा करने की अक्षमता है। बैंक में प्रवाह दृष्टिकोण तथा स्टॉक दृष्टिकोण और भारतीय रिज़र्व बैंक के मौजूदा दिशानिर्देशों के अनुसार अन्य विवेकपूर्ण माध्यमों से तरलता जोखिम का निर्धारण किया जाता है एवं इसकी निगरानी की जाती है। बैंक ने तरलता मानकों पर बेसल III फ्रेमवर्क, तरलता कवरेज अनुपात (एलसीआर), तरलता जोखिम मॉनिटरिंग टूल्स और एलसीआर घोषणा मानकों को लागू किया है।

समेकित आधार पर एलसीआर 100% के निर्धारित स्तर से बहुत अधिक रहा है। भारतीय रिज़र्व बैंक ने एनएसएफआर (निवल स्थिर निधीयन अनुपात) की भी शुरूआत की है, जिसका उद्देश्य यह सुनिश्चित करना है कि बैंक अपनी परिसंपत्तियों की संरचना और तुलन –पत्रेतर गतिविधियों के संबंध में स्थिर निधीयन प्रोफाइल बनाए रखता है। बैंक का एनएसएफआर 100% के निर्धारित स्तर से बहुत अधिक रहा है।



### उद्यम जोखिम प्रबंधन

बैंक के व्यवसाय के विभिन्न पहलुओं के लिए सशक्त जोखिम प्रबंधन संस्कृति को बढ़ावा देने, सभी जोखिमों की जल्द पहचान, मूल्यांकन, मापन, एकत्रीकरण और विभिन्न जोखिमों को कम करने में मदद करने के लिए एक व्यापक इंटरप्राइज़ जोखिम प्रबंधन की आवश्यकता होती है। यह बैंक को विभिन्न व्यापार संभावनाओं के बीच पूंजी आबंटन में सहयोग प्रदान करता है। सभी महत्वपूर्ण जोखिम वहनीय सीमाएं बैंक के अतिमहत्वपूर्ण जोखिम प्रबंधन फ्रेमवर्क के अनुरूप बोर्ड द्वारा स्वीकृत हैं और पर्याप्त रूप से सुरक्षित किए गए हैं। बैंक सभी स्तरों पर कर्मचारियों को प्रशिक्षण प्रदान करके और विभिन्न स्थानीय कार्यशालाओं का आयोजन करके और उन्हें विभिन्न जोखिम संभावना सीमाओं के बारे में जागरूक करते हुए एक मजबूत जोखिम जागरूकता संस्कृति विकसित करने का प्रयास कर रहा है।



### व्यवसाय निरंतरता योजना

प्रतिकूल स्थितियों के दौरान शाखाओं और कार्यालयों में परिचालन की निरंतरता बनाए रखने और ग्राहक सेवा प्रदान करने के लिए बैंक के पास एक विस्तृत और प्रभावी व्यवसाय निरंतरता प्रबंधन की योजना (बीसीएम) फ्रेमवर्क है। यह फ्रेमवर्क भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी दिशा-निर्देशों और वैश्विक सर्वोत्तम प्रथाओं के अनुरूप है। बैंक व्यवसाय निरंतरता तैयारियों को मजबूत करने की दिशा में लगातार काम करता है। बैंक के पास आईएसओ 27001: 2013 प्रमाणित डेटा सेंटर और डिज़ास्टर रिकवरी साइट है। डेटा सेंटर में किसी भी प्रकार की बाधा की स्थिति में बैंक की डिज़ास्टर रिकवरी साइट सीबीएस और बैंक के अन्य कार्यों को संभालने में सक्षम है।

बैंक के पास आपदा प्रबंधन योजना है जो इसके जोखिम विभाग द्वारा तैयार की गई और अनुरक्षित की जा रही व्यापार निरंतरता योजना का हिस्सा है। बैंक के पास सुपरिभाषित वहनीय सीमा के साथ व्यापक वैल्यू चेन, प्रभाव श्रेणियां उपलब्ध हैं। प्रत्येक उत्पाद श्रेणी के लिए वैल्यू चेन भी स्थापित हैं। बैंक ने सभी विभागों के लिए व्यवसाय प्रभाव विश्लेषण (बीआईए) और जोखिम मूल्यांकन (आरए) भी किया है।



## बैंक का ईएसजी जोखिम प्रबंधन

### जलवायु जोखिम और संवहनीय वित्त

बैंक समझता है कि पर्यावरणीय संवहनीयता उनके व्यवसाय के दीर्घकालिक विकास के लिए महत्वपूर्ण है और तदनुसार ऊर्जा दक्षता, अपशिष्ट कमी, जैव विविधता, जल संरक्षण, हरित अवसंरचना, सतत कृषि आदि के विशिष्ट डोमेन में कार्य करना शुरू कर दिया है। संवहनीयता के माध्यम से इन क्षेत्रों को प्राथमिकता देने से अर्थव्यवस्था एवं पर्यावरण दोनों के लिए पारस्परिक लाभ का मार्ग बना सकता है। उभरते खतरों पर समझ एवं जागरूकता को बढ़ावा देना और दीर्घकालिक पर्यावरणीय संवहनीयता प्राप्त करने के लिए हितधारकों को बेहतर कार्यप्रणालियों के माध्यम से अवगत कराना भी महत्वपूर्ण है। बैंक ऑफ़ बड़ौदा इन

महत्वपूर्ण मामलों को समझता है और जिम्मेदार कॉर्पोरेट के रूप में हमारे नियामक निकायों, व्यावसायिक नेतृत्व, ग्राहकों एवं विक्रेताओं के सहयोग से जलवायु जोखिमों के प्रबंधन के लिए प्रतिबद्ध है।

जलवायु जोखिम एवं संवहनीयता वित्तपोषण पर भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी चर्चा दस्तावेज के आधार पर बैंक ने जलवायु जोखिम एवं संवहनीयता के कारण उत्पन्न होने वाले जोखिम के प्रबंधन के लिए दृष्टिकोण दस्तावेज तैयार किया है। जलवायु संबंधी जोखिम उन संभावित जोखिमों को संदर्भित करते हैं जो जलवायु परिवर्तन या जलवायु परिवर्तन को कम करने के प्रयासों, उनके संबंधित प्रभाव और आर्थिक एवं वित्तीय परिणामों से उत्पन्न हो सकते हैं। जलवायु जोखिम वित्तीय क्षेत्र को दो व्यापक चैनलों अर्थात् भौतिक जोखिम और संक्रमण जोखिम के माध्यम से प्रभावित कर सकता है।



**2030** तक

**500** गीगावाट (जीडबल्यू)

की गैर-जीवाश्म ऊर्जा क्षमता हासिल करना।



**2030** तक

नवीकरणीय ऊर्जा से अपनी

**50%**

ऊर्जा आवश्यकताओं को पूरा करना।



अब से

**2030** तक कुल

अनुमानित कार्बन उत्सर्जन में

**1 अरब टन**

की कमी करना।



वर्ष **2030** तक वर्ष 2005 के

स्तर की तुलना में इसकी अर्थव्यवस्था की कार्बन तीव्रता में

**45%**

से कम की गिरावट लाना।



**2070** तक

**नेट जीरो**

का लक्ष्य हासिल करना।

भौतिक जोखिम अत्यधिक तीव्र मौसम की घटनाओं (अर्थात् तीव्र भौतिक जोखिम) की बढ़ती आवृत्ति एवं गंभीरता के परिणामस्वरूप आर्थिक लागत और होने वाली वित्तीय हानि है; जलवायु में दीर्घकालिक क्रमिक बदलाव (अर्थात् दीर्घकालीन भौतिक जोखिम); और जलवायु परिवर्तन के अप्रत्यक्ष प्रभाव जैसे पारिस्थितिकी तंत्र सेवाओं की हानि। भौतिक जोखिम प्रभाव भौगोलिक स्थानों पर निर्भर करता है, क्योंकि विभिन्न क्षेत्रों में विभिन्न प्रकार की जलवायु होती है।

संक्रमण जोखिम निम्न-कार्बन अर्थव्यवस्था की ओर समायोजन की प्रक्रिया से उत्पन्न होते हैं। कई कारक इस समायोजन को प्रभावित करते हैं, जिनमें जलवायु-संबंधी नीतियों एवं विनियमों में बदलाव, नई प्रौद्योगिकियों का उद्भव, ग्राहकों की भावनाओं और व्यवहार में बदलाव शामिल हैं। संक्रमण की प्रक्रिया अर्थात् कार्बन उत्सर्जन को कम करने से अर्थव्यवस्था पर महत्वपूर्ण प्रभाव पड़ सकता है।

बैंक के पास जलवायु जोखिम एवं संवहनीयता से निपटने के लिए निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित दृष्टिकोण दस्तावेज उपलब्ध है, जिसमें निम्नलिखित मुख्य बिंदु शामिल हैं:

- समुचित गवर्नेंस
- जलवायु परिवर्तन के खतरों से निपटने की कार्यनीति और
- सूक्ष्म-विवेकपूर्ण दृष्टिकोण से उन्हें प्रभावी ढंग से प्रबंधित करने के लिए जोखिम प्रबंधन संरचना।

जलवायु परिवर्तन उन पक्षों के लिए दायित्व जोखिमों को भी उत्पन्न कर सकता है, जिन्हें भौतिक या संक्रमण जोखिम से हानि हुई है, वे उन लोगों से हानि की वसूली करना चाहते हैं जिन्हें वे जिम्मेदार मानते हैं। बैंक इन चुनौतियों का समाधान विकसित करने की जटिलता को समझता है और इन चुनौतियों के प्रति अपनी प्रतिक्रिया को आगे बढ़ाने के विचार के साथ बैंक लो-कार्बन अर्थव्यवस्था में परिवर्तन में योगदान देने की महत्वाकांक्षा के साथ बैंकिंग समुदाय में उपलब्ध सर्वोत्तम कार्यप्रणाली एवं समाधानों को लगातार अपनाएगा।







साइबर सुरक्षा

# साइबर सुरक्षा

तेजी से बदलती डिजिटल और परस्पर जुड़ी दुनिया में, साइबर सुरक्षा बैंकिंग क्षेत्र सहित सभी उद्योगों की कंपनियों के लिए एक महत्वपूर्ण चिंता बन गई है। बैंक ऑफ़ बड़ौदा ग्राहकों की संवेदनशील जानकारी और वित्तीय परिसंपत्तियों को संभावित साइबर खतरों से बचाने के महत्व को समझता है। बैंक ऑफ़ बड़ौदा ने अपनी प्रणालियों और आंकड़ों की सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए मजबूत साइबर सुरक्षा उपायों और प्रोटोकॉल को अपनाया है।

साइबर सुरक्षा के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता इसके व्यापक संवहनीय प्रयासों में निहित है, क्योंकि बैंक साइबर घटनाओं से उत्पन्न होने वाले संभावित पर्यावरणीय, सामाजिक और गवर्नेंस (ईएसजी) प्रभावों को समझता है। साइबर सुरक्षा के जोखिम बैंक के ग्राहकों के व्यक्तिगत और वित्तीय आंकड़ों से समझौता करते हैं और इसके परिणामस्वरूप

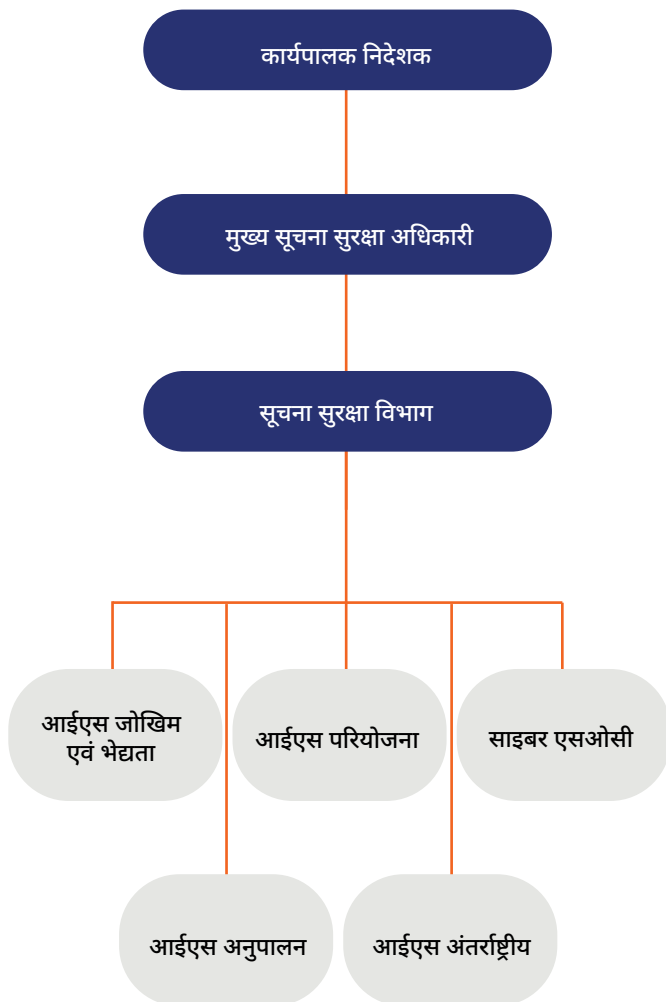
प्रतिष्ठा, वित्तीय नुकसान, संभावित कानूनी और नियामक संबंधी प्रभाव निहितार्थ भी होते हैं। साइबर सुरक्षा को प्राथमिकता देकर, बैंक का उद्देश्य इन जोखिमों को कम करना और अपने संचालन की दीर्घकालिक स्थिरता सुनिश्चित करना है।

इस प्रयोजन हेतु बैंक को काफी मौद्रिक और प्रतिष्ठा संबंधी जोखिमों का सामना करना पड़ता है, लेकिन एक उपयुक्त साइबर सुरक्षा नीति और साइबर सुरक्षा संकट योजना के कार्यान्वयन के माध्यम से उन्हें कम करने के लिए कदम उठाए गए हैं। इसके अलावा, बैंक ने एक स्पष्ट साइबर सुरक्षा शासन संरचना स्थापित की है जो प्रबंधन संरचना, नीतिगत ढांचे और परिचालन नियंत्रण के संयोजन पर निर्भर करता है। अपने प्रयासों पर कार्य करने के लिए, बैंक संयुक्त राज्य अमेरिका में राष्ट्रीय मानक संस्थान और प्रौद्योगिकी द्वारा विकसित एनआईएसटी साइबर सुरक्षा फ्रेमवर्क और भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा स्थापित साइबर सुरक्षा फ्रेमवर्क दोनों का पालन करता है। साइबर सुरक्षा के कुछ उपाय इस प्रकार हैं:



## गवर्नेंस तंत्र

सूचना सुरक्षा विभाग (आईएसडी) का संचालन आईटी जोखिमों के व्यापक प्रबंधन को सुनिश्चित करने के लिए बैंक की व्यवसाय कार्यनीतियों के साथ समन्वित किया जाता है। साइबर अनुकूलता को बनाए रखने और उद्यम जोखिम को प्रभावी ढंग से प्रबंधित करने के लिए, आईएसडी जोखिम को कम करने के लिए लगातार अनुकूल सुरक्षा उपायों को क्रियान्वित किया जा रहा है, जिससे साइबर हमलों के लिए बैंक के जोखिम को कम किया जाता है।



मुख्य सूचना सुरक्षा अधिकारी (सीआईएसओ) सूचना सुरक्षा विभाग का नेतृत्व करने के लिए ज़िम्मेदार है। सीआईएसओ सीधे कार्यकारी निदेशक को रिपोर्ट करते हैं, जो जोखिम प्रबंधन कार्य की देखरेख करते हैं। सूचना सुरक्षा विभाग में 5 वर्टिकल आईएस रिस्क एंड वलनेरेबिलिटी, आईएस कंप्लायंस, आईएस प्रोजेक्ट्स, आईएस इंटरनेशनल और साइबर सिक्योरिटी ऑपरेशंस सेंटर (सीएसओसी) शामिल हैं। इन उप-वर्टिकल की भूमिकाएं और जिम्मेदारियां बैंक की सूचना सुरक्षा नीति में स्पष्ट रूप से परिभाषित हैं। बैंक की साइबर सुरक्षा स्थिति की निगरानी के लिए दो समितियों का गठन किया गया है। जो सूचना सुरक्षा पर बोर्ड स्तरीय संचालन समिति और सूचना सुरक्षा पर कार्य समूह हैं। बैंक की साइबर सुरक्षा स्थिति पर रिपोर्ट निदेशक मंडल और निदेशक मंडल स्तरीय समितियों जैसे निदेशक मंडल की जोखिम प्रबंधन समिति (आरएमसीबी) को नियमित आधार पर प्रदान की जाती है।

## साइबर सुरक्षा प्रणाली

बैंक का डेटा सेंटर (डीसी) और डिज़ास्टर रिकवरी (डीआर) संचालन आईएसओ 27001: 2013 प्रमाणित हैं जो यह सुनिश्चित करते हैं कि सभी आईटी प्रक्रियाएं मूलतः वैश्विक सुरक्षा सर्वोत्तम पद्धतियों के अनुरूप हैं। बैंक ऑफ़ बड़ौदा हमेशा अपनी आईटी परिसंपत्तियों की रक्षा के लिए बहुस्तरीय सुरक्षा दृष्टिकोण का अनुपालन करता है। बैंक ने खतरे के कारकों का पता लगाने और उनके प्रयासों को विफल करने के लिए उन्नत सुरक्षा समाधान लागू किए हैं। बैंक की आईटी परिसंपत्तियों की सुरक्षा के लिए सुरक्षा समाधानों को लगातार बढ़ाया जा रहा है। आईटी परिसंपत्तियों का समय-समय पर आंतरिक टीम के साथ-साथ बाहरी स्वतंत्र एजेंसियों द्वारा सुरक्षा के दृष्टिकोण से लेखा परीक्षण किया जाता है और बैंक, कर्मचारियों के बीच साइबर सुरक्षा जागरूकता प्रदान करने के लिए सक्रिय कदम उठाता है।

बैंक के पास वर्तमान में सूचना सुरक्षा और साइबर सुरक्षा नीतियां हैं, जिन्हें बोर्ड द्वारा अनुमोदित किया गया है। सूचना सुरक्षा नीति को 2023 स्टैंडर्ड एंड गाइडलाइन (एस एंड जी) दस्तावेजों द्वारा और सुदृढ़ बनाया गया है, जिसमें भौतिक सुरक्षा, नेटवर्क सुरक्षा, एप्लिकेशन सुरक्षा, व्यवसाय निरंतरता योजना, डेटा लीक और घटना प्रबंधन जैसे सभी सुरक्षा डोमेन शामिल हैं। "सिक्योरिटी बाय डिज़ाइन" के सिद्धांत का पालन किया जाता है, जो यह सुनिश्चित करता है कि सभी व्यवसाय और आईटी प्रक्रियाओं में परिसंपत्ति/ उत्पाद के उपयोग चक्र के दौरान सुरक्षा उपायों को शामिल किया गया है। आईटी अवसंरचना उपकरणों और प्रौद्योगिकी सुविधाओं की स्थापना के दौरान सुरक्षित विन्यास दस्तावेज (एससीडी) दिशानिर्देशों का पालन किया जाता है जो वैश्विक सुरक्षा संबंधी सर्वोत्तम प्रथाओं के अनुरूप है। इसके अतिरिक्त, बैंक ने साइबर-अटैक की स्थिति में अपनी देनदारी को सीमित करने के लिए साइबर रिस्क इंश्योरेंस करवाया है, जो जोखिम को कम करने और

हस्तांतरण तंत्र के रूप में कार्य करता है। सर्वोत्तम साइबर सुरक्षा गवर्नेंस और नियंत्रण सुनिश्चित करने के लिए, सूचना सुरक्षा संबंधी कार्यों का एक संक्षिप्त अवलोकन नीचे प्रस्तुत किया गया है:

### आईएस गवर्नेंस और अनुपालन

गवर्नेंस और अनुपालन वर्टिकल यह सुनिश्चित करता है कि सुरक्षा नियंत्रण सूचना सुरक्षा प्रबंधन प्रणाली (आईएसएमएस) मानकों और नियामक आवश्यकताओं के अनुरूप में लागू किए जाते हैं। साइबर सुरक्षा नीति और आईएसएमएस नीतियों सहित साइबर खतरों से बैंक की सुरक्षा के लिए सुदृढ़ नीतियों की स्थापना की गई है। आंतरिक टीम/ बाह्य लेखा परीक्षक आवधिक आधार पर डीसी-डीआर परिचालन और ऐप्लिकेशन की लेखा परीक्षा और समीक्षा करते हैं। अनुपालन वर्टिकल निर्धारित समय सीमा के भीतर लेखा परीक्षा संबंधी टिप्पणियों का अनुपालन सुनिश्चित करता है।

### जोखिम मूल्यांकन और नियंत्रण

सुरक्षा जोखिम मूल्यांकन वर्टिकल नए उत्पादों और सेवाओं के लिए सुरक्षा मूल्यांकन करता है। वर्टिकल ऐप्लिकेशन में प्रमुख सुरक्षा नियंत्रणों की पहचान, मूल्यांकन और कार्यान्वयन की सिफारिश करता है। इसके अलावा, यह ऐप्लिकेशन को सुरक्षा संबंधी दोषों और कमजोरियों से बचाने पर ध्यान केंद्रित करता है। वर्टिकल पूरे ऐप्लिकेशन/ उत्पाद जीवन चक्र में सुरक्षा नियंत्रण को लागू करता है और पहचाने गए जोखिमों को कम करने हेतु उपयुक्त नियंत्रण को अपनाने की सिफारिश करता है। साइबर सुरक्षा के क्षेत्र में कमजोरियों और उभरते खतरों को दूर करने के लिए समय-समय पर वेब ऐप्लिकेशन के जोखिम मूल्यांकन और पैठ परीक्षण (वीएपीटी) आयोजित किए जाते हैं।

### सुरक्षा परिचालन

साइबर सुरक्षा विभाग को एक अत्याधुनिक साइबर सुरक्षा संचालन केंद्र (सीएसओसी) से 24x7x365 के आधार पर प्रबंधित किया जाता है, जो बैंक के वातावरण में सक्रिय खतरों की निगरानी करता है। ग्लोबल सीएसओसी घरेलू और अंतर्राष्ट्रीय क्षेत्रों में बैंक के सभी कार्यक्षेत्रों के साथ मजबूती से जुड़ा हुआ है। यह साइबर खतरों का पता लगाने, विश्लेषण करने और उन्हें कम करने के लिए सर्वश्रेष्ठ साइबर सुरक्षा समाधानों से लैस है। सीएसओसी के पास व्यापक ज्ञान आधार है जो अटैक सरफेस मैनेजमेंट के लिए आईटी आस्तियों की कमजोरियों का आकलन करने के लिए दृश्यता को बढ़ाता है। सीएसओसी विदेशी शाखाओं में विस्तारित आईटी अवसंरचना की भी निगरानी करता है।

### सुरक्षा परियोजनाएं

आईएस परियोजना प्रबंधन वर्टिकल मूल्यांकन, खरीद और कार्यान्वयन के साथ-साथ परियोजना रोडमैप और समय सीमा के अनुसार एंड-टू-एंड परियोजना का प्रबंधन करता है। साइबर हमलों का पता लगाने, पहचान करने, रोकने और उन्हें कम करने के लिए परियोजना के दायरे के अनुसार समाधानों को लागू किया जाता है, ठीक किया जाता है और अनुकूलित किया जाता है।

### अंतर्राष्ट्रीय परिचालन की सुरक्षा

अंतर्राष्ट्रीय सुरक्षा परिचालन वर्टिकल नीतियों, मानकों, दिशानिर्देशों और प्रक्रियाओं की समीक्षा करता है। यह कॉर्पोरेट और स्थानीय विनियामक आवश्यकताओं को सम्मिलित करके सभी विदेशी टेरिटरी की नीतियों की समीक्षा भी सुनिश्चित करता है। वर्टिकल, विदेशी आईटी ऐप्लिकेशन के जोखिम मूल्यांकन का संचालन करता है। इसके अतिरिक्त, यह सभी क्षेत्रों में साइबर संकट प्रबंधन अभ्यास आयोजित करता है और साइबर सुरक्षा से संबंधित ज्ञान का प्रसार करने के लिए साइबर-जागरूकता प्रशिक्षण प्रदान करता है।

### सुरक्षा के प्रति जागरूकता

सूचना सुरक्षा विभाग लगातार सूचना सुरक्षा और साइबर सुरक्षा के बारे में कर्मचारियों और ग्राहकों को संवेदनशील बनाने और एक सुरक्षित वित्तीय साइबर-स्पेस सृजित करने के लिए अभिनव पहलें करता है। साइबर सुरक्षा जागरूकता फैलाने, टेबल टॉप एक्सरसाइज, साइबर ड्रिल्स में भाग लेने, फिशिंग सिमुलेशन, साइबर सुरक्षा प्रशिक्षण प्रदान करने, ऑनलाइन वेबिनार सहित सूचना सुरक्षा जागरूकता गतिविधियां ग्राहकों/ कर्मचारियों को साइबर सुरक्षा के बारे में शिक्षित करने के लिए कवर की गई हैं। बैंक ने डेटा उल्लंघन के संबंध में शून्य उपभोक्ता शिकायतें दर्ज की हैं।

बैंक ने अपने ग्राहकों के लिए बैंकिंग को सरल और अधिक सुविधाजनक बनाने के लिए कई डिजिटल पहल शुरू की हैं। बैंक ने सुदृढ़ इंटरनेट बैंकिंग प्लेटफॉर्म भी उपलब्ध कराया है, जो ग्राहकों को दुनिया में कहीं से, कभी भी अपने खातों को एक्सेस करने और लेनदेन करने में सक्षम बनाता है।

### बॉब वर्ल्ड

यह बैंक का प्रमुख प्रौद्योगिकी आधारित बैंकिंग प्लेटफॉर्म है, जिसमें जमाराशि, ऋणों के साथ-साथ निवेश और शॉपिंग जैसी सुविधाएं शामिल हैं जिससे बैंकिंग की सहजता और सुविधा बढ़ी है। एनालिटिक्स आधारित मॉडलों का उपयोग करके ग्राहकों को अधिक सेवाएं, अधिसूचनाओं और अनुकूलित उत्पादों की पेशकश के साथ ग्राहकों के साथ इसके जुड़ाव को और व्यापक किया गया है। इन सेवाओं के लिए पंजीकरण करने वाले ग्राहकों की बढ़ती संख्या के साथ ई-कॉमर्स सुविधा में तेजी देखी गयी है।

इसके अलावा, बैंक ई-स्टैम्पिंग उपयोग के साथ-साथ ई-साइन इन्फ्रा उपयोग में पहले स्थान पर है। बेहतर ग्राहक सुविधा के लिए बैंक ने मॉरीशस, नेपाल, भूटान, संयुक्त अरब अमीरात और सिंगापुर में अंतर्राष्ट्रीय यूपीआई विप्रेषण जैसी विभिन्न डिजिटल पहलें आरंभ की हैं। व्यापारियों के लिए डिजिटल ऑनबोर्डिंग समाधान शुरू किए गए हैं और साथ ही केसीसी एसटीपी ऋण की यात्रा को डिजिटल बनाया गया है।



बैंक ने ग्राहकों की सहमति से इकोसिस्टम के माध्यम से बैंक विवरणी और संबंधित विवरण उपलब्ध कराने के लिए एक वैकल्पिक प्रणाली के रूप में अकाउंट एग्रीगेटर (एए) इकोसिस्टम को सफलतापूर्वक लागू किया है।

बैंक ने लेनदेन की मात्रा में हो रही कई गुना वृद्धि के अनुसार बेहतर लेनदेन प्रोसेसिंग क्षमता को संभालने के लिए यूपीआई प्लेटफॉर्म को बेहतर बनाया है।

बैंक ने रुपये, वीज़ा और मास्टरकार्ड वेरिफेंट के लिए कार्ड ऑन फाइल टोकनाइजेशन (सीओएफटी) और टोकन लाइफ साइकिल प्रबंधन लागू किया है।

बैंक ने डिजिटल बैंकिंग उत्पादों और सेवाओं की डिलिवरी के साथ-साथ मौजूदा वित्तीय उत्पादों और सेवाओं को डिजिटल रूप में प्रदान करने के लिए डिजिटल बैंकिंग इकाइयों की स्थापना की है।

बैंक ने वीसीआईपी (वीडियो आधारित ग्राहक पहचान प्रक्रिया/ वीडियो केवाईसी) प्रक्रिया नए केंद्रों के साथ-साथ जीवन प्रमाण पत्र, भाषा आधारित कॉल असाइनमेंट, डिजिटल शिक्षा ऋण आदि जैसी विभिन्न सुविधाओं की शुरुआत की है।

बैंक ने भारत सरकार की केंद्रीकृत रूप से प्रायोजित योजनाओं (सीएसएस) के तहत निधि जारी करने की सुविधा के लिए नया पोर्टल लागू किया है।

किसान पोर्टल को बेहतर बनाया गया है, ताकि इस पोर्टल को और अधिक ग्राहक अनुकूल बनाया जा सके और गैर-बैंक ग्राहकों को भी यह सेवा प्रदान की जा सके।

बैंक ने प्रायोगिक तौर पर सेंट्रल बैंक डिजिटल करेंसी (सीबीडीसी), जिसे ई ₹ (डिजिटल रुपया) के रूप में जाना जाता है, की शुरुआत की है। यह भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा जारी करेंसी नोटों का डिजिटल स्वरूप है। यह डिजिटल रुपया नकदी रुपया का एक विकल्प प्रदान करता है जो व्यक्तियों और व्यवसायों दोनों के लिए सुरक्षित, त्वरित (तत्काल निपटान) और किफायती भुगतान प्रणाली है।



- बैंक ने ग्राहकों के लिए मोबाइल बैंकिंग ऐप्लिकेशन 'बॉब वर्ल्ड' में नई सेवाओं को शामिल किया है जिसमें वरिष्ठ नागरिकों के लिए परसोना आधारित थीम, बॉब वर्ल्ड के माध्यम से एनपीएस सदस्यता, इंस्टा-डीमैट खाता खोलना, विवरण/ ब्याज और टीडीएस प्रमाण-पत्र, स्मार्ट सर्च, क्रेडिट कार्ड एकीकरण, सॉवरेन गोल्ड बांड जारी करना, ईकेवीपी खाता खोलना आदि सहित बॉब वर्ल्ड में ग्राहकों की संपूर्ण (360°) बैंकिंग आवश्यकताओं के लिए 300 से अधिक सेवाएं शामिल हैं।
- बैंक ने वर्तमान वॉल्यूम तथा भविष्य की संभवनाओं के आधार पर सभी ऐप्लिकेशन के भार को वहन करने के लिए इंफ्रास्ट्रक्चर विकसित किया है।
- बैंक ने ग्राहकों के अनुभव को बेहतर बनाने के लिए इंटरनेट बैंकिंग प्लेटफॉर्म में ईपीए पीएफएमएस ऑनलाइन भुगतान, कर भुगतान के लिए टीआईएन 2.0 के साथ एकीकरण, कर भुगतान के लिए राज्य के कोषागारों के साथ बहुविध एकीकरण, कॉर्पोरेट उपयोगकर्ताओं के लिए थोक एनईएफटी/ आरटीजीएस अपलोड की सुविधा को इनेबल करना, एनपीएस पंजीकरण और अंशदान, व्यक्तिगत और कॉर्पोरेट दोनों के लिए त्वरित निधि अंतरण, कॉर्पोरेट के लिए एफडी खाता खोलना, रिटेल ग्राहकों के लिए डीमैट खाता खोलना, अस्वीकृत चेक के लिए सीपीपीएस, सुरक्षा को मजबूत बनाना, रिटेल खातों के लिए डेबिट कार्ड सेवाएं आदि शामिल की हैं।
- बैंक ने कार्यक्षमता को बेहतर बनाने के लिए कई आंतरिक बैंकिंग प्रक्रियाओं को स्वचालित किया है।
- बैंक ने रिटेल आस्ति उत्पादों, रिटेल, एमएसएमई, कृषि, क्रेडिट कार्ड और धनसंपदा उत्पादों के लिए लीड प्रबंधन मॉड्यूल को एकीकृत करके सीआरएम क्षमताओं में वृद्धि की है।
- बैंक ने अंतर्राष्ट्रीय क्षेत्रों में (आईएफएससी बीयू, युगांडा, बोत्सवाना, ओमान, ऑस्ट्रेलिया, सेशेल्स, फिजी और यूके व्हालसेल) एएमएल को अपग्रेड किया है।
- बैंक ऑफ़ बड़ोदा के पास एक 'डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म' है-जो बैंक के डिजिटल लेंडिंग उत्पादों के लिए एक वन स्टॉप डेस्टिनेशन है। बैंक ने ऋण देने की जर्नी को स्वचालित और डिजिटल कर दिया है, मौजूदा ऐप्लिकेशन का आधुनिकीकरण किया है और ग्राहकों की जरूरतों को सक्रियता से पूरा करने हेतु मौजूदा पहलों को सुव्यवस्थित किया है। डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म 19 उत्पादों के अंतर्गत 50 से अधिक लाइव ग्राहक जर्नी के साथ रिटेल, एमएसएमई और कृषि उत्पादों में डिजिटल रूप से ऋण प्रदान करने का महत्वपूर्ण आधार है।



# बैंक के सामाजिक व्यवहार

# बैंक के सामाजिक व्यवहार

## मानव संसाधन

बैंक ऑफ़ बड़ौदा का मानना है कि मानव संसाधन उसकी सबसे मूल्यवान् आस्तियों में से एक है और मानव संसाधन विभाग सर्वश्रेष्ठ प्रतिभाओं को आकर्षित करने, विकसित करने और उन्हें बैंक के साथ जोड़ने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है। बैंक ने अपने कर्मचारियों की निरंतरता और उन्हें समर्थन देने के लिए कई पहलें और कार्यक्रम शुरू किए हैं जिन्हें मानव संसाधन विभाग ने क्रियान्वित किया है।

नवोन्मेषी अवधारणाओं, प्रथाओं और प्रक्रियाओं को अपनाने में एक लीडर के रूप में लंबे समय से प्रतिष्ठा के साथ, बैंक अपने कर्मचारियों को सर्वोच्च प्राथमिकता देता है। उन्हें अपने व्यावसायिक उद्देश्यों के महत्वपूर्ण सहयोगी के रूप में प्रतिष्ठा देता है। कर्मचारियों, प्रक्रियाओं और प्रणालियों पर केंद्रित अपने संवहनीयता संगठनात्मक परिवर्तन संबंधी प्रयासों के हिस्से के रूप में बैंक ने कर्मचारी-केंद्रित विभिन्न नवोन्मेषी पहलें शुरू की हैं और प्रमुख प्रणालियों और पद्धतियों को पुनर्जीवित करने के उद्देश्य से विभिन्न उपायों को लागू किया है।

बैंक ने कर्मचारियों की संतुष्टि स्तर को बेहतर बनाने, सर्वाधिक प्रतिभाशाली कर्मचारियों को अवसर देने और अपने साथ जोड़े रखने, कर्मचारी प्रशिक्षण आवश्यकताओं को पूरा करने, कर्मचारियों के जुड़ाव को बढ़ावा देने और अपने कर्मियों के स्वास्थ्य और कल्याण को प्राथमिकता देने के लिए तैयार किए गए विभिन्न उपायों के माध्यम से अपनी मानव संसाधन क्षमताओं को मजबूत करने और बढ़ाने के उद्देश्य से लगातार कई पहलों की शुरुआत की है।

## हमारे लोग

“कर्मचारी” शब्द को औद्योगिक संबंध संहिता, 2020 की धारा 2 (1) के तहत परिभाषित किया गया है और इसका अर्थ है, कोई भी व्यक्ति (प्रशिक्षु अधिनियम, 1961 के तहत नियोजित एक प्रशिक्षु को छोड़कर), जिसे किसी प्रतिष्ठान द्वारा किसी भी कुशल, अर्ध-कुशल या अप्रशिक्षित, मैनुअल, परिचालन, पर्यवेक्षी, प्रबंधकीय, प्रशासनिक, तकनीकी या लिपिकीय कार्य को पारिश्रमिकी या पुरस्कृत करने के लिए मजदूरी पर नियोजित किया जाता है, चाहे रोजगार की शर्तें व्यक्त हों या निहित हों और इसमें यथोचित सरकार द्वारा कर्मचारी घोषित किया गया व्यक्ति भी शामिल है, लेकिन इसमें संघ के सशस्त्र बलों का कोई सदस्य शामिल नहीं है। “कामगार” शब्द बैंक के लिए “लागू नहीं” है क्योंकि यह संगठन में कामगारों को किसी श्रेणी के रूप में नहीं मानता है।”

आंकड़ों की गणना की पद्धति पूर्णकालिक समतुल्य (एफटीई) पर आधारित है। एफटीई में बैंक के सभी कर्मचारी शामिल हैं। वित्त वर्ष 23 में कर्मचारियों की संख्या 77,244 है, जबकि वित्त वर्ष 22 में यह संख्या 79,000 थी।

# 77,244

स्थायी कर्मचारी



**56,982**

पुरुष कर्मचारी

**73.77%**



**20,262**

महिला कर्मचारी

**26.23%**

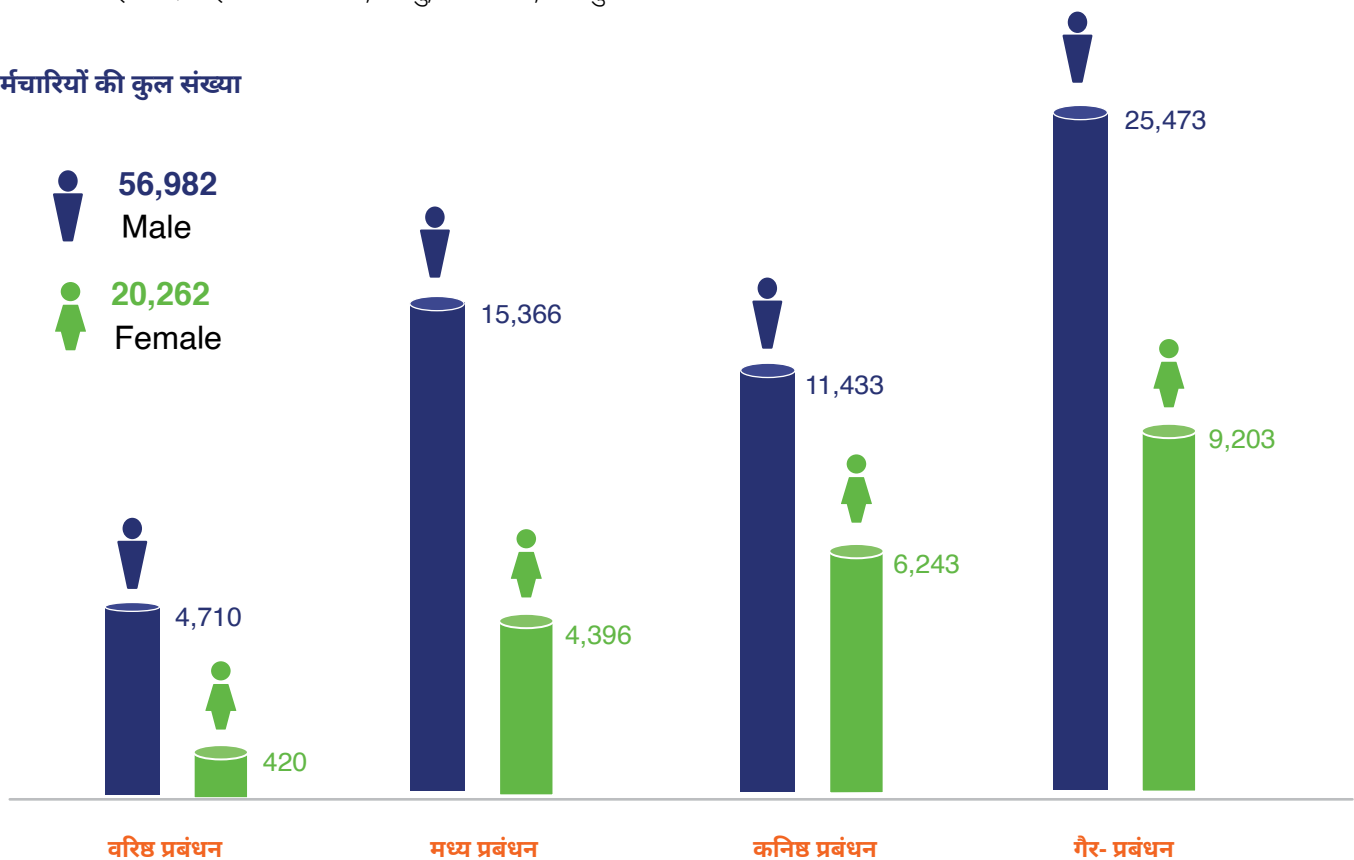


## विविधता और समावेशन पर जोर

बैंक ऑफ़ बड़ौदा मानता है कि विविधता और समावेशन केवल प्रचलित शब्द नहीं हैं, बल्कि आवश्यक मूल्य हैं, जो इसकी सफलता को साकार करते हैं। एक अग्रणी वित्तीय संस्थान के रूप में बैंक एक विविध और समावेशी कार्यबल के भीतर निहित अपार क्षमता को पहचानता है। बैंक एक ऐसे वातावरण को बढ़ावा देने के लिए प्रतिबद्ध है जहां सभी पृष्ठभूमि के कर्मचारी आगे बढ़ सकें, अपने अद्वितीय कार्यक्षमता के साथ योगदान दे सकते हैं और सामूहिक रूप से संस्थान के संवहनीय विकास हेतु कार्य कर सकते हैं। बैंक ऑफ़ बड़ौदा एक समावेशी कार्य संस्कृति को बढ़ावा देने पर जोर देता है जो प्रत्येक कर्मचारी का सम्मान करता है और उसे महत्व देता है। बैंक ने लिंग, आयु, जातीयता, सेक्शुअल

ओरिएंटेशन, दिव्यांगता या सामाजिक-आर्थिक पृष्ठभूमि को ध्यान में रखे बगैर सभी के लिए समान अवसर और उचित व्यवहार सुनिश्चित करने के लिए कई पहलें की हैं। दिव्यांग कर्मचारियों को कार्य सौंपे जाने के समय उचित ध्यान रखा जाना सुनिश्चित किया जाता है कि दिव्यांगता के बावजूद वे अपने कार्यदायित्वों का निर्वहन सहजता से कर सकें। बैंक में कार्यस्थल पर भेदभाव, बाल श्रम और जबरन श्रम के खिलाफ कर्मचारियों के संबंध में शून्य मामले दर्ज किए हैं।

### कर्मचारियों की कुल संख्या



### दिव्यांग कर्मचारी

क्र.सं.	विवरण	कुल (ए)	पुरुष		महिलाएं	
			सं. (बी)	% (बी/ए)	सं. (सी)	% (सी/ए)
1.	स्थायी कर्मचारी	2274	1819	79.99%	455	20.01%

### वित्त वर्ष 2022-23 (अप्रैल 2022-मार्च 2023 टर्नओवर दर)

#### स्थायी कर्मचारी



बैंक ने निष्पक्ष और पारदर्शी नीतियों और कार्यक्रमों के माध्यम से एक न्यायसंगत और समावेशी वातावरण को बढ़ावा देने के लिए विविधता, समानता और समावेश (डीईआई) पर एक नीति भी बनाई है। बैंक के पास एक समान अवसर नीति है जो सार्वजनिक रूप से ([https://www.Bankofbaroda.in/-/media/Project/BOB/](https://www.Bankofbaroda.in/-/media/Project/BOB/CountryWebsites/India/pdfs/equal-opportunity-policy-03-19.pdf)

CountryWebsites/India/pdfs/equal-opportunity-policy-03-19.pdf) पर उपलब्ध है। नियोक्ता के रूप में बैंक अपने सभी कर्मचारियों को समान अवसर प्रदान करता है। दिव्यांग कर्मचारियों को दिए जाने वाले पारिश्रमिक/ वेतन, पदोन्नति और अन्य लाभ अन्य कर्मचारियों के बराबर हैं:

	पुरुष		महिलाएं	
	संख्या	संबंधित श्रेणी के औसत पारिश्रमिक/वेतन/मेहनताना (प्रतिवर्ष)	संख्या	संबंधित श्रेणी के औसत पारिश्रमिक/वेतन/मेहनताना (प्रतिवर्ष)
<b>निदेशक मंडल (बीओडी)</b>	10	33,35,450	2	25,00,000
<b>प्रमुख प्रबंधकीय कार्मिक (केएमपी)</b>	3	30,24,723	0	0
<b>बीओडी और केएमपी से इतर कर्मचारी</b>	56,979	10,37,343	20,262	9,67,418

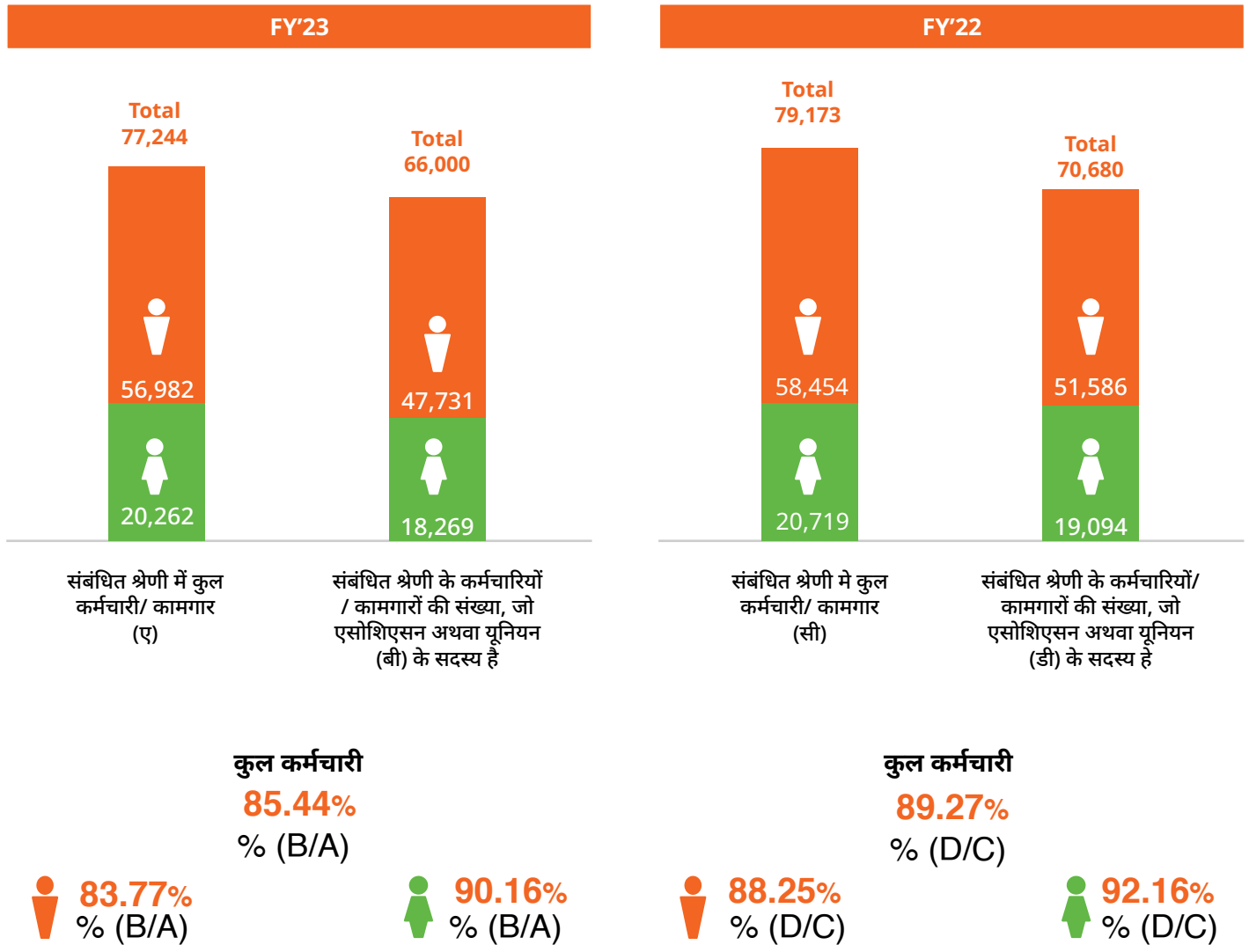
बैंक ने दिव्यांग कर्मचारियों को विभिन्न लाभ/ परिलब्धियाँ उपलब्ध कराए हैं जैसे कि दृष्टिबाधित कर्मचारियों के लिए विशेष कंप्यूटर सॉफ्टवेयर का प्रावधान, श्रवण बाधित व्यक्तियों के लिए श्रवण सहायक यंत्र खरीदने के लिए वित्तीय सहायता, निश्चित सीमा के भीतर कृत्रिम अंग (अस्थिबाधित व्यक्तियों के लिए), अस्थिबाधित और नेत्रहीन कर्मचारियों को वाहन भत्ते का भुगतान, ग्रामीण/ अर्ध-शहरी पदस्थापन से छूट, बैंक के आवासीय व्यवस्था का वरीयता के आधार पर आबंटन, पदस्थापना हेतु सुविधाजनक स्थान आदि का प्रावधान किया गया है। बैंक उन दिव्यांग कर्मचारियों के लिए यात्रा प्रतिपूर्ति भी प्रदान करता है जिन्हें स्वतंत्र रूप से यात्रा करने में कठिनाई होती है और दृष्टिबाधित व्यक्तियों के लिए एक साथी के साथ आधिकारिक ड्यूटी/ प्रशिक्षण पर सुविधाजनक रूप में यात्रा करने में सहायता करने के लिए यात्रा व्यय की प्रतिपूर्ति भी प्रदान करता है। दिव्यांग व्यक्तियों को सभी प्रकार की सहायता और सुविधाएं प्रदान करने से संबंधित परिपत्र भी जारी किया गया है।

सरकार के निर्देशों के अनुरूप, दिव्यांग कर्मचारी अपनी दिव्यांगता से संबंधित निर्दिष्ट आवश्यकताओं जैसे दिव्यांगता प्रमाण पत्र का नवीकरण, चिकित्सा जांच आदि और सामाजिक न्याय और अधिकारिता मंत्रालय द्वारा निर्दिष्ट दिव्यांग व्यक्तियों के विकास से संबंधित सम्मेलन/ संगोष्ठियों/ प्रशिक्षण/ कार्यशालाओं में भाग लेने के लिए 4 दिनों और 10 दिनों के लिए विशेष आकस्मिक अवकाश के लिए भी पात्र हैं। बैंक ने दिव्यांग कर्मचारियों के सशक्तिकरण के लिए एसबीआई

फाउंडेशन के साथ एक समझौता ज्ञापन पर हस्ताक्षर किए हैं ताकि उनके विकास पर ध्यान केंद्रित किया जा सके और उन्हें कार्यस्थल पर अधिक कार्यसक्षम और कुशल बनाया जा सके। एसबीआई फाउंडेशन के सहयोग से, बैंक ने दृष्टिबाधित कर्मचारियों के लिए कार्यदायित्वों का निर्धारण किया है और पीडब्ल्यूडी कर्मचारियों के लिए विभिन्न प्रशिक्षण कार्यक्रम, ऑनलाइन कार्यशालाएं और वेबिनार, मानव संसाधन फंक्शनरी और कार्यपालकों के लिए जागरूकता कार्यक्रम आयोजित किए हैं।

डीईआई नीति, बैंक में मौजूद विभिन्न प्रकार की विविधता जैसे कि लैंगिक विविधता, विशिष्ट सक्षमता संबंधी विविधता, जातीय विविधता, पीढ़ी-दर-पीढ़ी संबंधी विविधता, बहु-भाषाई विविधता, जाति और वर्ग विविधता का समाधान करती है। विशेष रूप से, विशिष्ट सक्षमता संबंधी विविधता के तहत इस नीति में विभिन्न सुधार किए गए हैं जैसे कहीं से भी कार्य करना, विशिष्ट सक्षमता वाले कर्मचारियों के प्रति संवेदनशीलता को बढ़ावा देने के लिए जुड़ाव कार्यक्रम, विशिष्ट सक्षमता वाले कर्मचारियों को सुविधा प्रदान करने के लिए मानक परिचालन प्रक्रिया (एसओपी), सहयोग और समर्थन के लिए मेंटर को नियुक्त करना, उनकी क्षमताओं के अनुरूप कार्यदायित्वों का निर्धारण आदि।

बैंक ने कर्मचारियों के लिए यूनियनों को मान्यता दी है। कवरेज निम्नानुसार है:



 Male  Female



# कर्मचारियों के साथ जुड़ाव

भारत के सबसे बड़े सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों में से एक, बैंक ऑफ़ बड़ौदा कर्मचारियों की सहभागिता की संस्कृति को बढ़ावा देने और यह सुनिश्चित करने का प्रयास करता है कि उसके कर्मचारी अपनी भूमिकाओं में महत्वपूर्ण, प्रेरित और समर्थित महसूस करें। कर्मचारियों के साथ जुड़ाव एक सकारात्मक और उत्पादक कार्य वातावरण बनाने का एक महत्वपूर्ण पहलू है। बैंक द्वारा अपने कर्मचारियों के साथ जुड़ने के विभिन्न माध्यम निम्नानुसार हैं:

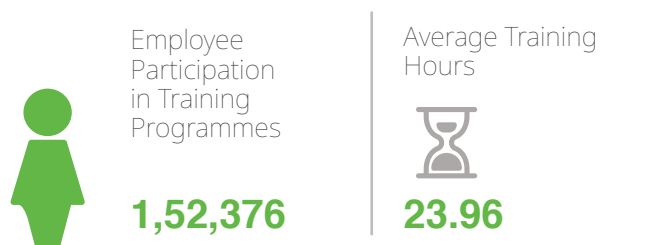
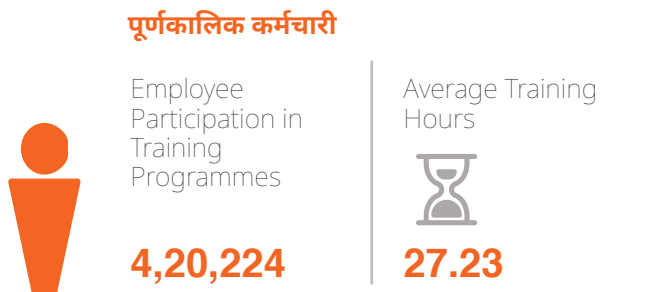
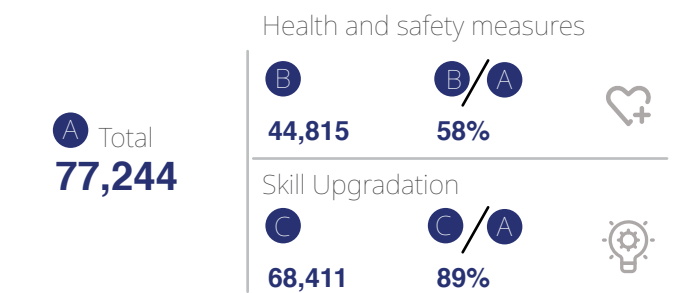
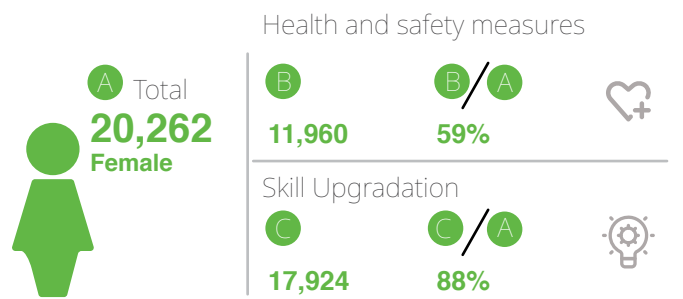
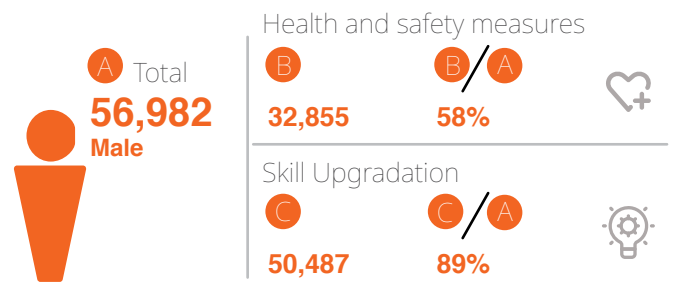
## ज्ञानार्जन और विकास

बैंक ऑफ़ बड़ौदा में, पेशेवर विकास और उत्कृष्ट बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने के लिए कर्मचारी प्रशिक्षण संगठन की प्रतिबद्धता का एक अनिवार्य घटक है। निरंतर सीखने और विकास के महत्व को पहचानते हुए, बैंक अपने कर्मचारियों के ज्ञान, कौशल और क्षमताओं को बढ़ाने के लिए तैयार किए गए प्रशिक्षण कार्यक्रमों में महत्वपूर्ण संसाधनों का निवेश करता है। इन पहलों का उद्देश्य यह सुनिश्चित करना है कि कर्मचारी बैंकिंग उद्योग की उभरती जरूरतों को पूरा करने और असाधारण ग्राहक सेवा प्रदान करने के लिए पूरी तरह से सक्षम हैं। व्यापक प्रशिक्षण

कार्यक्रमों में बैंक ऑफ़ बड़ौदा का निवेश कर्मचारियों को सशक्त बनाने और उत्कृष्टता की संस्कृति को बढ़ावा देने के प्रति इसकी प्रतिबद्धता को दर्शाता है। अपने कर्मचारियों को आवश्यक कौशल और ज्ञान से समूह करके, बैंक बेहतर बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने और निरंतर बदलते बैंकिंग परिदृश्य में अपने ग्राहकों की बढ़ती जरूरतों को पूरा करने का प्रयास करता है

## स्वास्थ्य और सुरक्षा उपायो तथा कौशल उन्नयन पर प्रशिक्षित कर्मचारी

### पूर्णकालिक कर्मचारी







इस वित्तीय वर्ष में एपेक्स अकादमी, 18 अंचल स्तरीय अकादमियों और 4 बड़ौदा सैटेलाइट लर्निंग यूनिट के साथ-साथ बड़ौदा गुरुकुल के ई-लर्निंग माध्यम से 68,830 से अधिक बैंक कर्मचारियों ने प्रशिक्षण प्राप्त किया और जिससे उनके कार्यनिष्पादन में सुधार लाने में मदद मिली।

वित्त वर्ष 2023 में, बैंक ने अपने लर्निंग मैनेजमेंट सिस्टम (बड़ौदा गुरुकुल) के सहयोग से विदेशी कार्यालयों सहित पूरे बैंक में जानार्जन और विकास को सुनिश्चित किया है जिससे बैंक को व्यावसायिक लक्ष्यों के अनुसार प्रशिक्षण आवश्यकताओं को अनुकूलित करने और सभी क्षेत्रों में अनुपालन सुनिश्चित करने में मदद मिली है। डिजिटल प्रक्रिया और एलएमएस के महत्वपूर्ण उपयोग से बैंक को कर्मचारियों को समयबद्ध तरीके से प्रशिक्षित करने में मदद मिली है।

बैंक अपनी मानव पूंजी को बढ़ाने के लिए नए युग के कौशल और व्यक्तिगत प्रशिक्षण और विकास योजना (आईडीपी) आधारित प्रशिक्षण के अधिग्रहण पर जोर दे रहा है। इसके अनुरूप, इसने सिमुलेशन गेम पेश किए हैं, जो कर्मचारियों को बेहतर ढंग से प्रशिक्षित करते हैं। जानार्जन के अनुभव को और बढ़ाने के लिए बैंक ने एक मिश्रित शिक्षण दृष्टिकोण अपनाया है जो 365\*24\*7 उपलब्धता के साथ पारंपरिक और डिजिटल दोनों तरीकों को अपनाता है।

बाहरी संसाधनों के साथ तालमेल और हाइब्रिड लर्निंग मॉडल को बढ़ावा देने के लिए एक सहक्रियात्मक प्रयास में, बैंक ने अपने संपदा प्रबंधन अधिकारियों को प्रशिक्षण प्रदान करने के लिए अमेरिकन एकेडमी ऑफ़ फाइनेंशियल मैनेजमेंट (एएफएम), क्रेडिट रेटिंग इंफॉर्मेशन सर्विसेज ऑफ़ इंडिया लिमिटेड (क्रिसिल) और राष्ट्रीय सूचना प्रौद्योगिकी संस्थान (एनआईआईटी) जैसे प्रमुख संगठनों के साथ भागीदारी की है। यह आरंभिक चरण बैंक को अपने दृष्टिकोण को परिष्कृत करने और अपने कर्मचारियों की सीखने और विकास की जरूरतों को बेहतर तरीके से पूरा करने के लिए प्रशिक्षण प्रक्रिया को और बेहतर बनाने में सक्षम बनाएगा। बैंक ऑफ़ बड़ौदा सेवानिवृत्ति या सेवा समाप्ति के परिणामस्वरूप समाप्त होने वाले करियर के संदर्भ में रोजगार निरंतरता और करियर प्रबंधन को सुगम बनाने के लिए संक्रमण सहायता कार्यक्रम प्रदान नहीं करता है।

समग्र रूप से, बैंक अपने कर्मचारियों को उनके कार्यनिष्पादन में सफल होने और उनके करियर की आकांक्षाओं को पूरा करने के लिए आवश्यक प्रशिक्षण और विकास के अवसर प्रदान करने के लिए प्रतिबद्ध है। बैंक के सभी कर्मचारियों को रिपोर्टिंग अवधि के दौरान नियमित रूप से कार्यनिष्पादन और करियर में प्रगति संबंधी समीक्षा प्राप्त हुई है।

## कर्मचारियों का कल्याण

किसी भी संगठन की सफलता में कर्मचारी कल्याण एक महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है। एक स्वस्थ और प्रेरित कार्यबल के महत्व को पहचानते हुए बैंक ऑफ़ बड़ौदा ने कर्मचारियों के कल्याण को प्राथमिकता देने के लिए विभिन्न पहलें की हैं। बैंक ऑफ़ बड़ौदा ने कर्मचारियों की संतुष्टि, उत्पादकता और समग्र संगठनात्मक कार्यनिष्पादन पर सकारात्मक प्रभाव पर जोर देते हुए कर्मचारियों के कल्याण के लिए कई कदम उठाए हैं। कुछ पहलों को निम्नानुसार वर्गीकृत किया गया है:



### कर्मचारी कल्याण कार्यक्रम

बैंक ऑफ़ बड़ौदा अपने कर्मचारियों के शारीरिक और मानसिक स्वास्थ्य पर जोर देता है। बैंक, चिकित्सा सुविधाओं, स्वास्थ्य जांच और परामर्श सेवाओं तक सुगम पहुंच सहित व्यापक स्वास्थ्य और कल्याण कार्यक्रम उपलब्ध करवाता है। इसके अलावा, बैंक स्वस्थ जीवन शैली को बढ़ावा देने और चिंता, अवसाद, तनाव, असुरक्षा, डर, अकेलेपन, आत्मविश्वास की कमी, अंतर्व्यक्तिक संबंधों और संचार संबंधी मुद्दों, परिवार की समस्याओं, शोक, किसी भी दर्दनाक स्थिति, बीमारी (जैसे कैंसर आदि), एकजुटता, प्रेरणा, व्यक्तिगत विकास, कार्य-जीवन संतुलन या मन की शांति को बाधित करने वाले किसी भी अन्य मुद्दों सहित शारीरिक और मानसिक स्वास्थ्य के मुद्दों के महत्व के बारे में जागरूकता बढ़ाने के लिए स्वास्थ्य अभियानों, कार्यशालाओं और फिटनेस चुनौतियों पर आधारित कार्यक्रमों का आयोजन करता है।



बड़ौदा अनुभूति कार्यक्रम एक कर्मचारी जुड़ाव कार्यक्रम है जिसे टीम भावना और सहयोग तथा कार्यस्थल को खुशनुमा बनाने के लिए तैयार किया गया है। समग्र रूप से कर्मचारी जुड़ाव के स्तरों को सशक्त बनाने हेतु विभिन्न पहलें जैसे सभी शाखाओं/ कार्यालयों में माह का सर्वश्रेष्ठ कर्मचारी, स्पोर्ट रीकॉग्निशन - वॉव मोमेंट को कैप्चर करना, मनोरंजन का समय, स्थानीय सामुदायिक सेवा/ सामाजिक गतिविधियां आदि प्रारंभ की गई हैं। सभी शाखाओं/ कार्यालयों के माध्यम से छः महीने में एक बार अनिवार्य रूप से सामुदायिक सेवा कार्यक्रम चलाए जाते हैं।

20 जुलाई, 2022 को या उसके पास हमारे बैंक के 115वें स्थापना दिवस के अवसर पर और गणतंत्र दिवस के अवसर पर बैंक ने निम्नलिखित गतिविधियां की:

रक्तदान

**1500+**

यूनिट बैग एकत्र किए गए।

पौधों का वितरण/ पौधारोपण  
-लगभग

**45000+**

पौधे लगाए गए।

स्वच्छता अभियान-विभिन्न इलाकों में  
**2,700+**

अभियान आयोजित किए गए।



गरीबों और जरूरतमंदों को सामग्री  
और विविध वस्तुओं का वितरण

**90,000+**

वस्तुओं का वितरण किया गया।

वृद्धाश्रमों, अनाथालयों, दिव्यांगता केंद्रों आदि के लिए सामग्री और  
विविध वस्तुओं का वितरण

**65,000+**

सामग्री वितरित की गई।

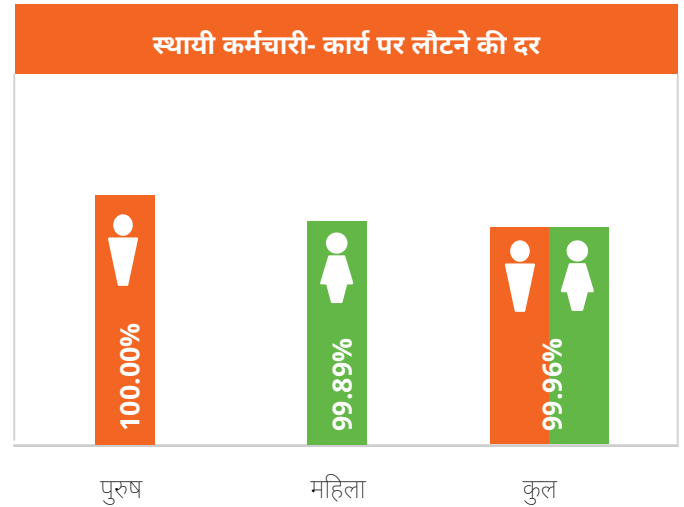
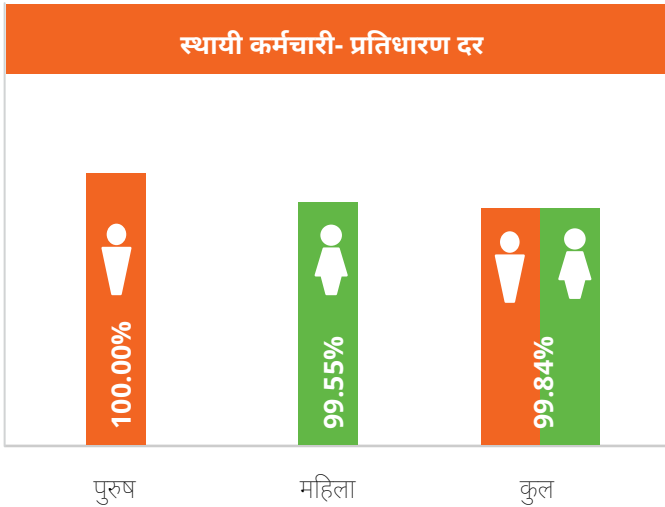
स्वास्थ्य जांच शिविरों का  
आयोजन

**5,000+**

लोगों को शामिल किया गया।



बैंक ऑफ़ बड़ौदा माता-पिता बनने के महत्त्वपूर्ण चरण के दौरान अपने कर्मचारियों को व्यापक सहायता प्रदान करने के महत्त्व को पहचानता है। एक स्वस्थ कार्य-जीवन संतुलन को बढ़ावा देने की प्रतिबद्धता के साथ, बैंक की एक उदार पैतृक अवकाश नीति है जो कर्मचारियों को अपनी पारिवारिक जिम्मेदारियों को प्राथमिकता देने में सक्षम बनाती है। बैंक ऑफ़ बड़ौदा में नए माता-पिता, चाहे वे बच्चे के जन्म या गोद लेने के माध्यम से हों, को अपने बच्चे के साथ घुलने-मिलने और उनकी देखभाल सुनिश्चित करने के लिए एक विस्तारित छुट्टी अवधि के लिए पात्र हैं। जिन कर्मचारियों ने पैतृक अवकाश प्राप्त किया है, उनकी कार्य स्थल पर वापसी और प्रतिधारण दर निम्नानुसार हैं:



बैंक ने बैंक की कर्मचारी जुड़ाव नीति के एक हिस्से के रूप में कर्मचारियों के स्वास्थ्य और कल्याण के पहलू को अपनाया है। बैंक के कर्मचारियों के स्वास्थ्य और कल्याण को बढ़ाने के लिए निम्नलिखित गतिविधियों को संस्थागत बनाया गया है:

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



### कर्मचारी सहायता कार्यक्रम

बैंक ऑफ़ बड़ौदा अपने कर्मचारियों के व्यक्तिगत जीवन में आने वाली उन चुनौतियों को समझता है, जो उनके समग्र विकास को प्रभावित कर सकती हैं। आवश्यक सहायता प्रदान करने के लिए, बैंक ने कर्मचारी सहायता कार्यक्रम शुरू किया है। ये कार्यक्रम कर्मचारियों और उनके परिवारों को गोपनीय परामर्श और समर्थित सेवाएं प्रदान करते हैं,

जिससे उन्हें व्यक्तिगत चुनौतियों, तनाव और भावनात्मक कठिनाइयों का सामना करने में मदद मिलती है।

वित्तीय वर्ष 2023 के दौरान, मानसिक, मनोवैज्ञानिक और भावनात्मक रूप से सेहतमंद रहने संबंधी विभिन्न पहलुओं के प्रति कर्मचारियों को संवेदनशील बनाने के लिए 184 कार्यशालाएं आयोजित की गईं जिसमें 13000 से अधिक कर्मचारियों को कवर किया गया। शाखा प्रबंधकों के लिए 'इमोशनल क्वेश्चन' (ईक्यू) कार्यशालाओं का सफलतापूर्वक आयोजन किया गया। कार्यशालाओं में विभिन्न पहलुओं पर ध्यान केंद्रित किया गया, जिसका उद्देश्य शाखा प्रबंधकों को चुनौतियों को प्रभावी ढंग से हल करने, बदलते व्यावसायिक लक्ष्यों/ परिस्थितियों और निर्णय लेने के लिए अनुकूल बनाने हेतु अंतर्दृष्टि प्रदान करना रहा। इसका उद्देश्य सहयोगात्मक दृष्टिकोण और प्रभावी सम्प्रेषण को विकसित करने में मदद करना भी है। 500 से अधिक परामर्श सत्र आयोजित किए गए, जिससे 468 कर्मचारियों को उनके मानसिक और मनोवैज्ञानिक स्वास्थ्य से संबंधित समस्याओं को दूर करने में मदद मिली। इन परामर्श सेवाओं को कई चैनलों जैसे प्रत्यक्ष परामर्श, फोन कॉल और वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग, ई-मेल और चैट के माध्यम से सुगम बनाया गया।

प्रगतिशील एचआर प्रथाओं वाले एक संस्थान के रूप में बैंक, कर्मचारियों से सुझाव लेने के लिए हमेशा तत्पर रहता है और आवधिक आधार पर सभी कर्मचारियों को रचनात्मक और निष्पक्ष प्रतिक्रियाओं के लिए प्रोत्साहित करता है। इसे सुविधाजनक बनाने के लिए बैंक 'वॉयस ऑफ़ बड़ौदियन- कर्मचारी जुड़ाव संबंधी सर्वेक्षण आयोजित करता है ताकि कर्मचारी जुड़ाव के स्तर एवं जुड़ाव के स्तर को प्रभावित करने वाले कारकों पर कर्मचारियों के विचारों को समझा जा सके। नवीनतम 'वॉयस ऑफ़ बड़ौदियन -2023' सर्वेक्षण के परिणामों के अनुसार, इसमें 96.91% की अभूतपूर्व भागीदारी दर देखी गई और अब तक का सबसे अधिक कर्मचारी भागीदारी स्कोर 75% दर्ज किया गया।



## कर्मचारियों का स्वास्थ्य और उनकी सुरक्षा

बैंक सभी कर्मचारियों को एक सुरक्षित और स्वस्थ कार्यस्थल प्रदान करने के लिए प्रतिबद्ध है। बैंक अपने कर्मचारियों के स्वास्थ्य और कल्याण के लिए अनुकूल प्रक्रियाओं को अपनाता है। यह दिव्यांग सहित अपने सभी कर्मचारियों के लिए एक सुरक्षित, स्वच्छ, मानवीय और सुगम्य कार्यस्थल सुनिश्चित करने के लिए उचित रूप से व्यावहारिक पहलों को भी अपनाता है। बैंक यह सुनिश्चित करता है कि सभी प्रासंगिक मॉक ड्रिल आयोजित किए जाएं और अपनी आपातकालीन प्रतिक्रिया और तैयारी की प्रक्रिया के हिस्से के रूप में प्रक्रियाएं लागू की जाएं। बैंक किसी भी ऐसी महामारी की स्थिति में संगठित और त्वरित कार्रवाई करता रहा है जो बैंक के कर्मचारियों की सुरक्षा को प्रभावित करती है और/ या बैंक के महत्वपूर्ण व्यावसायिक कार्यों को बाधित करती है।

बैंक द्वारा नियमित और गैर-नियमित आधार पर कार्य संबंधी खतरों और जोखिमों की पहचान करने के लिए उपयोग की जाने वाली प्रक्रियाएं निम्नानुसार हैं:

- अंचल कार्यालयों/ क्षेत्रीय कार्यालयों में तैनात सुरक्षा/ अग्निशमन अधिकारी द्वारा निर्धारित अंतराल पर शाखाओं/ मुद्रा तिजोरी/ कार्यालयों की आवधिक सुरक्षा/ अग्नि लेखापरीक्षा की जा रही है।
- निरीक्षण के माध्यम से जोखिमों की पहचान की जाती है और पहचाने गए जोखिम/ खतरों को नियंत्रित/ कम करने के आवश्यक अनुशंसा की जाती है।
- समय-समय पर बैंक की शाखाओं/ कार्यालयों हेतु सुरक्षा/ अग्नि संबंधी परामर्श जारी किए जाते हैं।

- शाखाओं/ कार्यालयों में भौतिक सुरक्षा एवं अग्नि सुरक्षा से संबंधित विभिन्न मुद्दों पर चर्चा करने और निर्धारित जोखिमों/ खतरों को नियंत्रित करने/ कम करने के लिए किए जाने वाले उपायों पर चर्चा हेतु अंचल कार्यालयों में बैठकें आयोजित की जाती हैं।
- बैंक के योग्य अग्नि सुरक्षा अधिकारी एवं सुरक्षा अधिकारी द्वारा आवधिक निरीक्षण किया जाता है।
- अग्निशमन/ सुरक्षा अधिकारी के निरीक्षण के दौरान कर्मचारियों को अग्नि निवारक उपायों के बारे में प्रशिक्षण/ जानकारी प्रदान की जाती है।
- सेवा प्रदाता द्वारा अग्निशमन यंत्रों की वार्षिक रिफिलिंग के दौरान अग्निशमन यंत्रों के उपयोग के बारे में प्रशिक्षण प्रदान किया जा रहा है।
- सुविधा प्रबंधन विभाग द्वारा प्रत्येक शाखा/ कार्यालय के लिए दो वर्ष में एक बार विद्युत लेखा परीक्षा की जाती है।
- अग्नि सुरक्षा अधिकारियों द्वारा वर्ष में दो बार बैंक के स्वामित्व वाली सभी वाणिज्यिक ऊंची इमारतों में अग्नि निकासी ड्रिल आयोजित की जाती है।

निरीक्षण रिपोर्टों के आधार पर, सभी अंचलों और क्षेत्रों को अग्नि संबंधी परामर्श जारी किए जाते हैं।

बैंक के पास एक व्यवसाय स्वास्थ्य और सुरक्षा एसओपी है जो निम्नलिखित खतरों और उनसे जुड़े जोखिमों का ध्यान रखता है:

क्र सं.	गतिविधि	बाधाएं	जोखिम
1	ट्रांसफॉर्मर संचालन	दोषपूर्ण केबल, पैनल, सिस्टम	बिजली का झटका, बिजली से जलना अथवा मृत्यु
2	कंप्रेसर रूम में काम करना	दोषपूर्ण केबल, पैनल, सिस्टम	बिजली का झटका, बिजली से जलना अथवा मृत्यु
3	सीवेज ट्रीटमेंट प्लांट के अंदर काम करना	अपशिष्ट जल की सफाई के दौरान दुर्गंध, कीचड़ में फिसलना और एसटीपी रसायनों के संपर्क में आना	बिजली के झटके से मृत्यु, गंध के कारण परेशानी, फिसलन के कारण शरीर में चोट लगना
4	डीजी परिचालन	दोषपूर्ण केबल, पैनल, सिस्टम शोर	बिजली का झटका, बिजली से जलना शोर के कारण सिर दर्द
5	ऊँचाई पर काम करना	किसी व्यक्ति का गिरना	शरीर पर कई चोटें, जान का जोखिम
6	कैटीन संचालन	फर्श गीला होने के कारण फिसलना	फिसलन के कारण गिरना, शरीर पर चोट
7	शौचालयों का उपयोग	फर्श गीला होने के कारण फिसलना	फिसलन के कारण गिरना

क्र सं.	गतिविधि	बाधाएं	जोखिम
8	कागज कतरन मशीन	घूमने वाला हिस्सा	हाथ में चोट
9	प्रधान कार्यालय और शाखाओं में सामान्य बैंकिंग परिचालन	दोषपूर्ण केबल, पैनल, सिस्टम	बिजली का झटका, बिजली से जलना

बैंक के पास 'ड्यूटी के दौरान आहत होने पर राहत संबंधी योजना भी है जो सभी कर्मचारियों को कवर करती है। ड्यूटी के दौरान किसी कर्मचारी को चोट लगने पर वह अपनी सामान्य चिकित्सा सहायता की पात्रता के अलावा उसके द्वारा किए गए चिकित्सा उपचार की वास्तविक लागत की प्रतिपूर्ति हेतु भी हकदार होगा/ होगी। कर्मचारियों को ड्यूटी के दौरान दुर्घटना/ चोट के मामले में विशेष अवकाश और चिकित्सा व्यय की प्रतिपूर्ति भी मंजूर की जाती है, चाहे वह बैंक में हो या कहीं और/ या किसी खेल प्रतियोगिता में बैंक के लिए खेलते समय, आदि।

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

बैंक ने सेवा के दौरान किसी कर्मचारी की मृत्यु होने की स्थिति में, शोक संतप्त परिवार के सदस्यों को वित्तीय सहायता प्रदान करने के लिए और समूह व्यक्तिगत दुर्घटना बीमा पॉलिसी के रूप में वित्तीय सहायता की योजना तैयार की है।

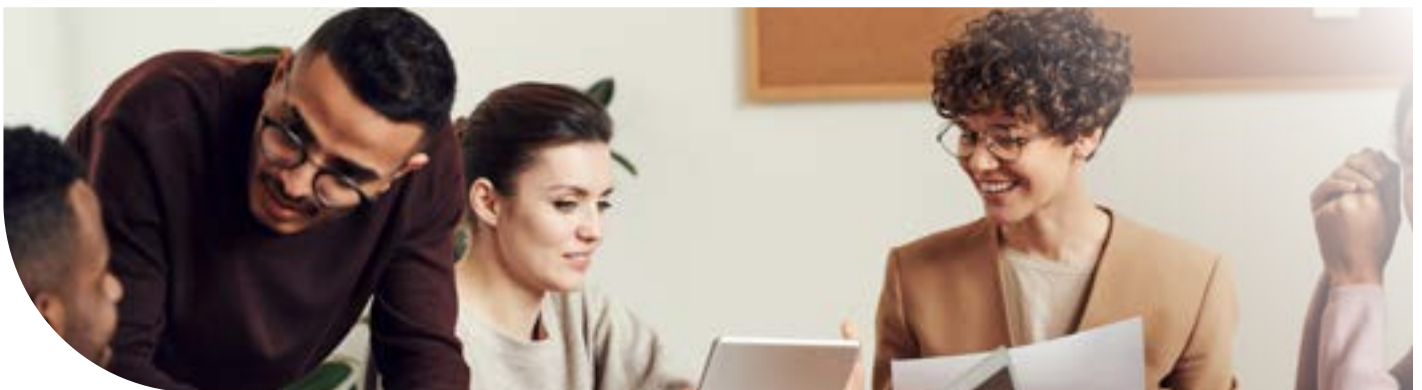
उपर्युक्त के अलावा, जहां परिवार निर्धन है और वित्तीय गरीबी से राहत के लिए तत्काल सहायता का हकदार है, बैंक के पास मृतक कर्मचारियों के आश्रितों के लिए अनुकंपा के आधार पर नियुक्ति/ अनुकंपा के आधार पर अनुग्रहपूर्वक वित्तीय सहायता राशि के भुगतान की एक योजना भी है।



### कर्मचारियों को पुरस्कार एवं सम्मान

बैंक ऑफ़ बड़ौदा अपने कर्मचारियों के योगदान को महत्त्व देता है और विभिन्न सम्मान और पुरस्कार कार्यक्रमों के माध्यम से उनकी उपलब्धियों का सम्मान करता है। कर्मचारियों के प्रयासों की सराहना करना एक सकारात्मक कार्य संस्कृति को बढ़ावा देता है, उनके मनोबल को बढ़ाता है और उनके समग्र कल्याण में बढ़ोत्तरी करता है। बैंक कर्मचारियों को प्रोत्साहित करने और अपनेपन की भावना को बढ़ावा देने के लिए मौद्रिक पुरस्कारों और गैर-मौद्रिक सम्मान दोनों के माध्यम से सराहना की संस्कृति को प्रोत्साहित करता है।

बैंकिंग जगत में अपनी मानव संसाधन नीतियों और प्रथाओं के लिए बैंक की विशिष्ट पहचान है। विगत कुछ वर्षों के दौरान, बैंक अपनी मानव संसाधन संबंधी पहलों, सुधारों और उत्कृष्टता के कारण कई पुरस्कार प्राप्त कर सुखियों में रहा है। चालू वर्ष के दौरान, बैंक को ग्रेट प्लेस टू वर्क इंस्टीट्यूट इंडिया द्वारा लगातार दूसरी बार 'ग्रेट प्लेस टू वर्क' के रूप में प्रमाणित किया गया है। यह दुनिया भर के संगठनों में कार्यस्थल संस्कृति का मूल्यांकन, समर्थन और उसे सम्मानित करने संबंधी गोल्ड स्तरीय सम्मान फ्रेमवर्क है। बैंक ने जनवरी 23 में बीटी-केपीएमजी द्वारा टैलेंट एंड वर्कफोर्स में सर्वश्रेष्ठ बैंक का पुरस्कार भी जीता है। इस प्रमाणीकरण के साथ बैंक ने देश में समकक्ष बैंकों के बीच सर्वोत्तम और प्रगतिशील मानव संसाधन प्रथाओं वाले संस्थान के रूप में एक विशिष्ट पहचान बनाई है।





## कर्मचारियों के अभिमत और जुड़ाव

बैंक ऑफ़ बड़ौदा सहज संवाद की संस्कृति को प्रोत्साहित करता है और अपने कर्मचारियों की राय और फीडबैक को महत्व देता है। बैंक नियमित रूप से कर्मचारी सर्वेक्षण, टाउन हॉल बैठकें और समूह केन्द्रित गतिविधियों द्वारा कर्मचारियों की संतुष्टि स्तर के मूल्यांकन, उसमें सुधार के लिए क्षेत्रों की पहचान करने और चिंताओं को दूर करता है। निर्णय लेने की प्रक्रियाओं में कर्मचारियों को सक्रिय रूप से शामिल करके, बैंक कर्मचारी जुड़ाव संस्कृति को बढ़ावा देता है और कर्मचारियों के कल्याण के लिए अपनी प्रतिबद्धता को दर्शाता है। बैंक ने शिकायत निवारण प्रक्रिया में पारदर्शिता और निष्पक्षता को बढ़ावा देने के लिए कर्मचारियों की समस्याओं और शिकायतों का प्रभावी और समयबद्ध तरीके से समाधान करने के लिए एक ऑनलाइन शिकायत निवारण प्रणाली 'बड़ौदा समाधान' स्थापित किया है। इस योजना के अंतर्गत बैंक की नीतियों/ नियमों/ निर्णयों/ सेवा शर्तों/ लाभों आदि के क्रियान्वयन से संबंधित समस्याएं शामिल होगी।



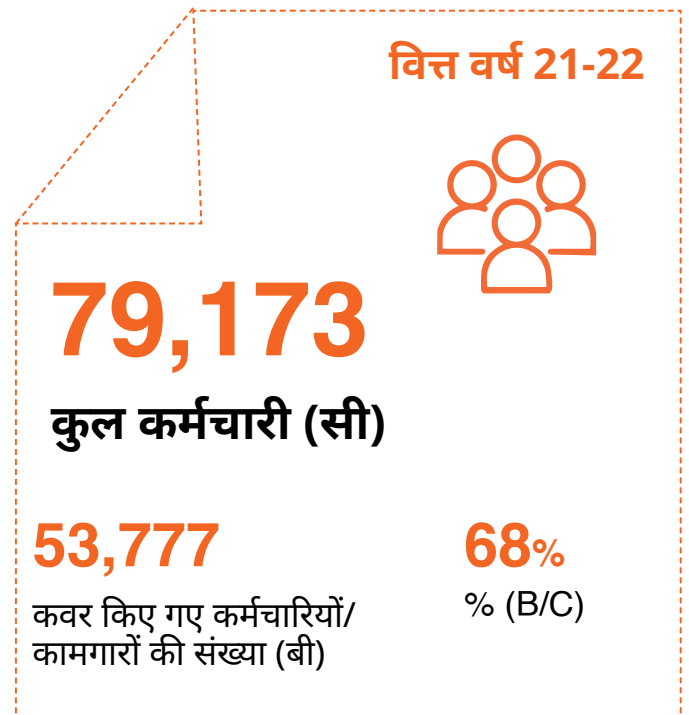
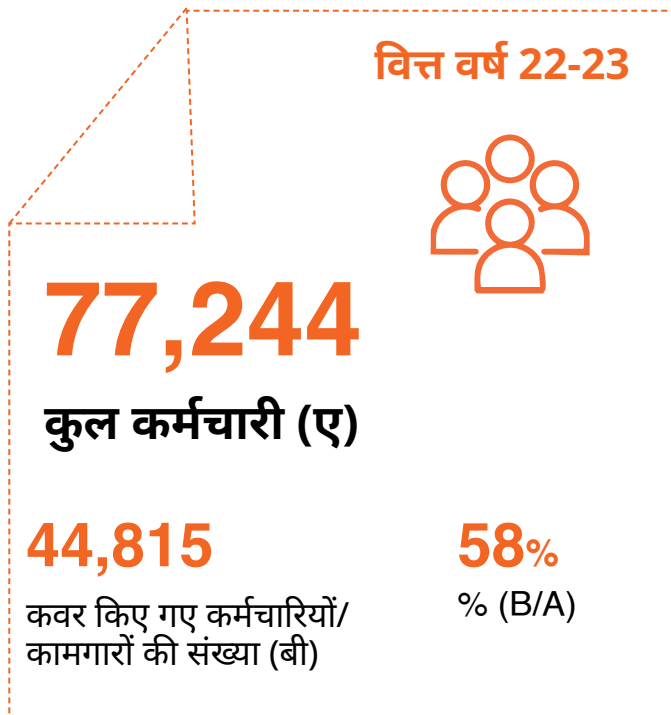
## मानवाधिकारों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता



मानवाधिकार सभी मनुष्यों के लिए सार्वभौमिक और अंतर्निहित सत्य है। सभी को बिना किसी भेदभाव के मानवाधिकारों का हक है और दुनिया भर में हर किसी के साथ आदरपूर्वक और समानता के साथ व्यवहार किया जाना चाहिए। ये सभी अधिकार आपस में जुड़े हुए, अविभाज्य और एक-दूसरे से संबद्ध हैं। संगठन की स्वतंत्रता, गोपनीयता, बेहतर स्वास्थ्य, स्वच्छंदता और सुरक्षा सभी को मौलिक अधिकार माना जाता है, जिसमें एक अच्छा जीवन स्तर भी शामिल है।

बैंक की एक मानवाधिकार नीति है जिसका उद्देश्य सामाजिक-आर्थिक विकास को बढ़ावा देना है। यह (<https://www.Bankofbaroda.in/-/media/Project/BOB/CountryWebsites/India/pdfs/human-rights-policy-2-03-19.pdf>) पर उपलब्ध है। यह बैंक की कॉर्पोरेट नीतियों पर लागू होने वाले मूल्यों के सामान्य सेट को भी निर्धारित करता है ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि बैंक ऑफ़ बड़ौदा मानवाधिकारों के उल्लंघन का समर्थन नहीं करता है या उसे बर्दाश्त नहीं करता है। बैंक ने शिकायतों को ट्रैक करने, निगरानी करने और उनका जवाब देने और पीड़ित पक्षों को एक प्रभावी समाधान प्रदान करने के लिए एक सुदृढ़, कुशल, निष्पक्ष, खुली और पारदर्शी शिकायत निवारण प्रक्रिया स्थापित की है। यह बैंक के दृढ़ विश्वास के अनुरूप है कि जिससे भविष्य में बैंक के सभी हितधारकों को लाभ होगा।

निम्नलिखित तालिका उन कर्मचारियों को दर्शाती है जिन्हें मानवाधिकार के मुद्दों और नीतियों पर प्रशिक्षण प्रदान किया गया है:



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

### बड़ौदा समाधान

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

### स्ट्रक्चर मीटिंग

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

### कार्यस्थल पर महिलाओं के यौन उत्पीड़न की रोकथाम

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



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

बैंक ने एक व्हिसल ब्लोअर नीति लागू की है, जो सभी कर्मचारियों को कार्यस्थल पर पाए गए अनैतिक आचरण, कदाचार, अनियमितताओं आदि को रिपोर्ट करने हेतु एक फ्रेमवर्क प्रदान करती है जो सभी कर्मचारियों को सीआरओ द्वारा एक्सेस किए गए पोर्टल के माध्यम से गोपनीयता के साथ रिपोर्ट करने की शक्ति प्रदान करती है। बैंक के पास यौन उत्पीड़न की रोकथाम के लिए एक नीति (पीओएसएच) उपलब्ध है और आंतरिक शिकायत समिति (आईसीसी) के रूप में आवश्यक निवारण तंत्र स्थापित किया है जो एक निष्पक्ष और पारदर्शी प्रक्रिया के माध्यम से यौन दुर्व्यवहार के मामलों की जांच करता है। आंतरिक शिकायत समितियों में तीसरे पक्ष (एनजीओ प्रतिनिधि) को शामिल किया गया है। अनुसूचित जाति/ अनुसूचित जनजाति/ अन्य पिछड़ा वर्ग के लिए राष्ट्रीय आयोग, संसदीय समितियां, वित्तीय सेवाएं विभाग, भारत सरकार आदि जैसी सरकारी एजेंसियों द्वारा भेदभाव संबंधी मामलों को देखने के लिए आवधिक समीक्षा की जा रही है।

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



# ग्राहक सशक्तिकरण



बैंक ऑफ़ बड़ौदा भारत में सार्वजनिक क्षेत्र के अग्रणी बैंकों में से एक है, जो देश और दुनिया भर में लाखों ग्राहकों की सेवा करता है। बैंक के ग्राहक आधार में व्यक्ति, लघु और मध्यम आकार के उद्यम, कॉर्पोरेट, सरकारी संस्थाएं और अन्य वित्तीय संस्थान शामिल हैं। एक जिम्मेदार और संवहनीय वित्तीय संस्थान के रूप में, बैंक ऑफ़ बड़ौदा उत्कृष्ट ग्राहक सेवा प्रदान करने, उनकी विविध वित्तीय जरूरतों को पूरा करने और उनकी संतुष्टि के स्तर को बढ़ाने पर ध्यान केंद्रित करने का प्रयास करता है। इस प्रतिबद्धता के अनुरूप, बैंक ने वित्तीय उत्पादों और सेवाओं के बारे में ग्राहकों के बीच जागरूकता पैदा करने, ग्राहक अनुभव को बेहतर बनाने और उनकी वित्तीय खुशहाली सुनिश्चित करने के उद्देश्य से कई पहलें शुरू की हैं। इस अध्याय में बैंक द्वारा अपने ग्राहकों की जरूरतों को पूरा करने और उनके दीर्घकालिक स्थायित्व में योगदान देने के लिए की गई कुछ प्रमुख पहलों पर प्रकाश डाला गया है।

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

इन ग्राहकों को निम्नानुसार वर्गीकृत किया जा सकता है:

- व्यक्ति
- संयुक्त हिंदू परिवार
- साझेदारी फर्म
- सीमित देयता वाली कंपनियां
- क्लब और एसोसिएशन
- न्यास
- कंपनियां
- व्यक्तिगत ग्राहक (एकल व्यक्ति खाता)

यह खाता किसी एक व्यक्ति द्वारा अपनी और व्यक्तिगत क्षमता में खोला गया खाता है। इस प्रकार के खाते का रख-रखाव और परिचालन केवल उस एकल व्यक्ति द्वारा किए जाते हैं जिसने खाता खोला है। यह एकमात्र व्यक्ति बैंक का ग्राहक होता है।

## व्यक्तियों के संयुक्त खाते

एक संयुक्त खाता, दो या दो से अधिक व्यक्तियों द्वारा खोला जा सकता है और खाता खोलने के फॉर्म आदि पर सभी संयुक्त खाता धारकों द्वारा हस्ताक्षर किए जाने चाहिए। जब दो व्यक्तियों के नाम से संयुक्त खाता खोला जाता है तो खाते का संचालन निम्नलिखित व्यक्तियों द्वारा किया जा सकता है

- दोनों में से कोई एक या उत्तरजीवी
- संयुक्त रूप से दोनों
- संयुक्त रूप से दोनों और उत्तरजीवी द्वारा
- पूर्ववर्ती या उत्तरजीवी

## अनिवासी भारतीय (एनआरआई)

अनिवासी भारतीय का अर्थ है, ऐसा व्यक्ति जो भारत का नागरिक है या भारतीय मूल का व्यक्ति है जो भारत से बाहर रहता है। किसी भी व्यक्ति को भारतीय मूल का तब माना जाता है जब वह या उसके माता-पिता या उसके दादा-दादी अथवा नाना-नानी में से कोई भी भारतीय नागरिक रहे हों। एनआरआई खातों के विभिन्न प्रकार निम्नानुसार हैं:

- सामान्य अनिवासी रुपया खाता (एनआरओ खाते)
- अनिवासी (बाहरी) रुपया खाता (एनआरई खाते)
- अनिवासी (गैर-प्रत्यावर्तनीय) रुपये जमाराशियां (एनआरएनआर खाते) और.
- विदेशी मुद्रा (अनिवासी) खाते (बैंक) योजना (एफसीएनआर (बी) खाते)
- निवासी विदेशी मुद्रा (वापस आने वाले एनआरआई के लिए)

### हिन्दू अविभाजित परिवार (एचयूएफ)

संयुक्त हिंदू परिवार (जेएचएफ) (जिसे हिंदू अविभाजित परिवार के रूप में भी जाना जाता है) एक विधिक संस्था है और हिंदुओं के लिए विशेष है। इसमें कंपनियों की तरह स्थायी उत्तराधिकार है लेकिन इसके लिए किसी प्रकार के पंजीकरण की आवश्यकता नहीं है। जेएचएफ का प्रमुख, कर्ता होते हैं और परिवार के सदस्यों को सह-प्रवर्तक कहा जाता है। जेएचएफ व्यवसाय का प्रबंधन, कर्ता द्वारा किया जाता है।

### साझेदारी फर्म

साझेदारी, भागीदारों से स्वतंत्र कोई विधिक इकाई नहीं है। यह व्यक्तियों का संघ है। साझेदारी अधिनियम के तहत साझेदारी का पंजीकरण अनिवार्य नहीं है। हालांकि, कई बैंक साझेदारी के पंजीकरण पर जोर देते हैं। किसी भी स्थिति में, अर्थात् जब कोई खाता साझेदारी के लिए खोला जाता है तो स्टैम्प की गई साझेदारी विलेख या साझेदारी पत्र लिया जाना चाहिए। साझेदारी विलेख में साझेदारों के नाम, साझेदारी का उद्देश्य और अन्य परिचालन विवरण शामिल होंगे, जिनमें व्यवहार के दौरान बैंक को ध्यान में रखना चाहिए।

### संयुक्त स्टॉक कंपनियां (सीमित देयता वाली कंपनियां)

सीमित देयता वाली साझेदारी (LLP) एक ऐसी साझेदारी है जिसमें (क्षेत्राधिकार के आधार पर) कुछ या सभी भागीदारों की देयताएं सीमित होती हैं। एलएलपी सीमित देयता साझेदारी अधिनियम 2008 द्वारा शासित है। एलएलपी में उनके योगदान की सीमा तक देयताएं सीमित होती हैं। साझेदारों को सीधे व्यवसाय का प्रबंधन करने का अधिकार होता है। फर्म और कंपनियां स्वयं को एलएलपी के रूप में परिवर्तित कर सकते हैं। एलएलपी जनता से निधि नहीं जुटा सकती।

### क्लब, सोसायटी और एसोसिएशन

क्लब, सोसाइटी, एसोसिएशन आदि अपंजीकृत या पंजीकृत हो सकते हैं। यह खाता केवल तभी खोला जा सकता है जब उच्च पद और विश्वसनीयता वाले व्यक्ति प्रबंध समिति या गवर्निंग बॉडी में शामिल हों। पंजीकरण प्रमाण-पत्र की प्रति तथा सचिव अध्यक्ष द्वारा नवीनतम प्रमाणित किए गए उप नियम की प्रति ली जानी चाहिए तथा बैंक खाता खोलने के लिए प्रबंध समिति/ गवर्निंग बॉडी के संकल्प की प्रमाणित प्रति और खाते के परिचालन के लिए पदाधिकारियों आदि के विवरण भी प्राप्त किए जाएं।

### न्यास खाता:

न्यास विलेख को निष्पादित करके सेटलर द्वारा न्यास का सर्जन किया जाता है। न्यास विलेख प्राप्त करने और उसकी जांच करने के बाद ही न्यास खाता खोला जा सकता है। न्यास खाता सभी न्यासियों द्वारा संयुक्त रूप से संचालित किया जाना चाहिए जब तक कि न्यास विलेख में अन्यथा रूप से उपबंध न किया गया हो। कोई भी ट्रस्टी, न्यास विलेख में यथा उपबंधित शक्तियों को छोड़कर अन्य ट्रस्टी को शक्तियां नहीं दे सकता है।

### कंपनियां

- प्राइवेट लिमिटेड कंपनी
- पब्लिक लिमिटेड कंपनी
- सरकारी कंपनी
- एकल स्वामित्व वाली कंपनी



## ग्राहक संतुष्टि संबंधी पहल

बैंक लगातार उद्योग मानकों को स्थापित करने और उत्पाद विकास, प्रक्रिया उन्नतीकरण और सेवाएं उपलब्ध कराने संबंधी नवाचारों को अपनाने में अग्रणी रहता है। ये प्रयास अपने मूल्यवान ग्राहकों को बाधारहित बैंकिंग अनुभव प्रदान करने के लिए महत्त्वपूर्ण हैं। बैंक विभिन्न चैनलों में ग्राहकों के साथ किए गए संवाद की निगरानी करता है और अपने घरों से सुविधाजनक बैंकिंग सुनिश्चित करने के लिए उसमें

उपलब्ध सुविधाओं और उपयोगकर्ता अनुभव सहित चैनल क्षमताओं को संवर्धित किया गया है। बैंक यह भी सुनिश्चित करता है कि ग्राहकों द्वारा अक्सर उपयोग की जाने वाली सुविधाओं को डिजिटल चैनलों और संपर्क केंद्र के माध्यम से आसानी से उपलब्ध कराया जाए। बैंक का संपर्क केंद्र 24/7 संचालित होता है और ग्राहकों के साथ उनकी पसंदीदा भाषाओं में संवाद करने की सुविधा उपलब्ध है। हिंदी और अंग्रेजी के अलावा, भाषा की उपलब्धता बढ़ाकर नौ क्षेत्रीय भाषाओं में कर दी गई है।

## ग्राहक सेवा संबंधी उपलब्धियां



वर्ष के दौरान ग्राहकों से प्रति दिन, औसतन 1.5 लाख इनबाउंड कॉल



विशेष रूप से बॉब वर्ल्ड इंटरनेट और बॉब वर्ल्ड मोबाइल बैंकिंग से संबंधित शिकायतों के लिए कांटेक्ट सेटर पर L2 हेल्पडेस्क



बिक्री और सर्वेक्षण के लिए प्रति दिन 1 लाख आउटबाउंड कॉल



कांटेक्ट सेटर एजेंटों के माध्यम से 16 आईवीआर सेवाएं और 18 सेवाएं 24\*7 प्रदान कर रहा है.



कांटेक्ट सेटर 6 विदेशी टेरिटरी में इमरजेंसी सेवाएं प्रदान करता है।



बैंकिंग उद्योग में सबसे पहले कांटेक्ट सेटर द्वारा ग्राहकों के लिए लाइव वीडियो कॉल और लाइव वेब चैट सुविधा की शुरुआत



कांटेक्ट सेटर द्वारा 24\*7 एफआरएमएस अलर्ट



कांटेक्ट सेटर कई एआई-आधारित तकनीक और डैशबोर्ड से सुसज्जित है



## ADI

### चैटबॉट सुविधा की शुरुआत



बैंक ने अपनी वेबसाइट पर 'एडीआई' नामक एक चैटबॉट की सुविधा उपलब्ध कराई है, जो पहले से ही क्रियाशील है। एडीआई ग्राहकों को एक इंटरैक्टिव अनुभव प्रदान करता है और वेबसाइट के विभिन्न पृष्ठों को नेविगेट करने में उनकी सहायता करता है। एडीआई की विशेषताओं में पूछताछ के संबंध में त्वरित प्रतिक्रिया, 24/7 उपलब्धता, डिजिटल सहायता और एक निर्बाध चैटिंग अनुभव शामिल है। आउटबाउंड सेल्स कॉल्स के लिए बैंक ने टू कॉलर सर्विस के साथ भी साझेदारी की है। जब बैंक के अधिकृत फोन नंबर के माध्यम से कॉल किया जाता है, तो ग्राहकों के फोन स्क्रीन पर बैंक का लोगो और एक ब्लू टिक दिखाई देगा, जो ग्राहकों को आश्वस्त करता है कि कॉल वास्तविक है और उन्हें धोखाधड़ी से बचाता है।

वित्त वर्ष '23 में बैंक ने शिकायतों को प्रबंधित करने के लिए दूरस्थ चैनलों के उपयोग में उल्लेखनीय प्रगति की है। 93 प्रतिशत शिकायतों का निपटान पूर्व निर्धारित टर्न अराउंड टाइम के भीतर किया गया। बैंक का ध्यान न केवल शिकायत निवारण के मात्रात्मक कार्यनिष्पादन संकेतकों को बेहतर बनाने पर केंद्रित था, बल्कि ग्राहकों की संतुष्टि को बढ़ाने के लिए समाधान की गुणवत्ता में सुधार लाने पर भी था। शाखाओं के नेटवर्क में सेवा स्तर की निगरानी, मिस्ट्री शॉपिंग/ सेवा संबंधी लेखापरीक्षा और कार्यशालाओं के माध्यम से की गई। बैंक में ग्राहकों की शिकायतों के लिए महाप्रबंधक (परिचालन एवं सेवाएं विभाग) को प्रधान नोडल अधिकारी नामित किया गया है। इसके अतिरिक्त, सभी अंचल प्रमुखों और क्षेत्रीय प्रमुखों को उनके संबंधित अंचलों और क्षेत्रों के लिए नोडल अधिकारी के रूप में नामित किया गया है। इसके अलावा, नामित नोडल अधिकारियों के नाम और उनके संपर्क विवरण बैंक की सभी शाखाओं में प्रदर्शित किए गए हैं। भारतीय रिज़र्व बैंक के लोकपाल से संपर्क करने से पहले ग्राहकों की शिकायतों के निवारण के लिए एक मंच प्रदान करने के उद्देश्य से बैंक द्वारा एक आंतरिक लोकपाल की नियुक्ति की गई है। बैंक द्वारा अस्वीकृत या आंशिक रूप से स्वीकार की गई सभी शिकायतों को समीक्षा के लिए आंतरिक लोकपाल के पास व्यवस्थित रूप से भेजा जाता है। इससे बैंक के सिस्टम के प्रति ग्राहकों का विश्वास और सुदृढ़ होता है और शिकायत निवारण की प्रक्रिया में तेजी आती है, जिससे यह और भी अधिक पारदर्शी हो जाता है।

बैंक की वेबसाइट में ग्राहकों और एमएसएमई के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता संहिता, नागरिक चार्टर, शिकायत निवारण नीति और आरबीआई एकीकृत लोकपाल योजना शामिल हैं। इन संसाधनों का उद्देश्य निष्पक्ष बैंकिंग प्रक्रियाओं को बढ़ावा देना और विभिन्न उत्पादों, सेवाओं और नीतियों में पारदर्शिता बनाए रखना है। निदेशक मण्डल स्तर पर ग्राहक सेवा बोर्ड की उपसमिति, ग्राहक सेवा की गुणवत्ता को बेहतर बनाने के उद्देश्य से नीतियों के निर्माण और इसके अनुपालन के मूल्यांकन से संबंधित मुद्दों पर ध्यान केंद्रित करती है।

इसके अलावा, बैंक ने अपना टोल-फ्री नंबर 11-डिजिट से बदलकर 8-डिजिट कर दिया है। यह जालसाज को बैंक के टोल-फ्री नंबर के समान नंबर प्राप्त करने और स्वयं को बैंक अधिकारी बताकर ग्राहकों को ठगने की कोशिश को रोकने के लिए किया गया है, जिसे विशिंग कहा जाता है। यह बदलाव बैंक के ग्राहकों को इस तरह की धोखाधड़ी संबंधी गतिविधियों से बचाने के लिए किया गया था। बैंक को ग्राहक की गोपनीयता के उल्लंघन और ग्राहक डेटा के नुकसान के बारे में शून्य प्रमाणित शिकायतें मिली हैं।

बैंक ने ग्राहकों की शिकायतों के समाधान के लिए प्रभावी शिकायत निवारण तंत्र स्थापित किया है। शिकायतकर्ता शाखा, संपर्क केंद्र, वेब पोर्टल, ई-मेल, पत्र, नेट बैंकिंग या किसी अन्य उपलब्ध चैनल के माध्यम से बैंक में अपनी शिकायत दर्ज करा सकते हैं। बैंक के पोर्टल पर शिकायत प्रबंधन प्रणाली, पूर्ण समाधान के लिए शिकायत की प्रकृति के आधार पर सभी आवश्यक जानकारी एकत्र करने के लिए अच्छी तरह से तैयार की गई है। शिकायत दर्ज होने पर, शिकायतकर्ता को एसएमएस टेक्स्ट और ई-मेल के माध्यम से समाधान की अपेक्षित तारीख के साथ एक विशिष्ट ट्रैकर आईडी की सूचना दी जाती है। शिकायतकर्ता शिकायत दर्ज कर सकते हैं, दस्तावेज जोड़ सकते हैं, शिकायत को ट्रैक कर सकते हैं, समाधान प्रक्रिया पर प्रतिक्रिया दे सकते हैं और यदि वह उपलब्ध कराए गए समाधान से संतुष्ट नहीं हैं, तो समाधान के बाद शिकायत को रीओपन कर सकते हैं।

सभी शिकायतों को दर्ज करने, उनका समाधान, प्रभावी निगरानी, ट्रेकिंग (डिजिटल और गैर-डिजिटल) के लिए सिंगल रिपॉजिटरी बनाने हेतु, सीबेल कस्टमर मैनेजमेंट रिलेशनशिप (सीआरएम) नामक शिकायत मॉड्यूल विकसित किया गया है। सीबेल सीआरएम में एक बार शिकायतों को दर्ज करने पर पूर्व-निर्धारित समाधानकर्ता समूहों के साथ मैप किया जाता है, जो पूर्व-निर्धारित टीएटी के भीतर समाधान के लिए शिकायत की श्रेणी के आधार पर होता है। नामित समाधानकर्ता समूह सर्वोत्तम उपयुक्त समाधान के साथ टीएटी के भीतर शिकायतों का समाधान करने का प्रयास करते हैं।

शिकायत के समाधान के बाद ग्राहक को एसएमएस/ ई-मेल के माध्यम से सूचित किया जाता है। शिकायतकर्ता वेब पोर्टल, शाखा में जाकर या बैंक के संपर्क केंद्र से संपर्क कर शिकायत के समाधान संबंधी विवरण को देख सकते हैं। शिकायतकर्ता समाधान प्रक्रिया/ गुणवत्ता के संबंध में अपनी प्रतिक्रिया दे सकते हैं। शिकायत को रीओपन करने का प्रावधान भी है जो शिकायतकर्ता को प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं होने की स्थिति में शिकायत को रीओपन करने की अनुमति देता है। शिकायत के रीओपन होने पर, बेहतर रूप से परीक्षण और समझ के साथ बेहतर उपयुक्त समाधान के लिए शिकायत को अगले उच्च प्राधिकारी को मैप किया जाता है।

ग्राहक विभिन्न चैनलों के माध्यम से सीधे बैंक के साथ अपनी शिकायतों को दर्ज कर सकते हैं। वे बैंक की वेबसाइट पर जाकर उपयुक्त लिंक पर क्लिक करके अपनी शिकायत दर्ज कर सकते हैं। वैकल्पिक रूप से, ग्राहक टोल-फ्री नंबर पर कॉल कर सकते हैं और अपनी शिकायतों को बैंक के शिकायत समाधान पोर्टल पर दर्ज करा सकते हैं। इसके अलावा, ग्राहकों के पास किसी भी प्रकार के संप्रेषण के माध्यमों से शाखाओं या अन्य कार्यालयों में अपनी शिकायतों को भेजने का विकल्प है। सभी शिकायतों को सीआरएम पोर्टल में दर्ज किया जाता है और दर्ज करने की प्रक्रिया के दौरान चयनित शिकायत, श्रेणी के आधार पर संबंधित समाधानकर्ता समूह को स्वचालित रूप से भेज दी जाती है।

बैंक ने विनियामक दिशानिर्देशों के अनुरूप एक आंतरिक लोकपाल प्रणाली की स्थापना की है, जिसका उद्देश्य ग्राहकों को उनकी शिकायतों के समाधान के बारे में उनके विश्वास को बढ़ाना है। बैंक ने ऑनलाइन लेन-देन संबंधी शिकायतों के समाधान में तेजी लाने के लिए एक ऑनलाइन डिस्प्यूट रिड्रेसल (ओडीआर) प्रणाली भी लागू किया है। मोबाइल बैंकिंग फीचर को ब्लॉक करने की सुविधा को संपर्क केंद्र पर इंटरएक्टिव वॉयस रिस्पॉस सिस्टम (आईवीआर) के माध्यम से भी उपलब्ध कराया गया है।

ग्राहकों को उपलब्ध कराए गए समाधान की गुणवत्ता सुनिश्चित करने के लिए बैंक गैर-वैकल्पिक डिलीवरी चैनल (गैर-एडीसी) की 100 प्रतिशत शिकायतों और एडीसी की 5-10 प्रतिशत शिकायतों को गुणवत्ता जांच में शामिल करता है। इन गुणवत्ता जांच के परिणामों को संबंधित समाधानकर्ता समूह के साथ साझा किया जाता है। आईआईटी-बॉम्बे के सहयोग से, बैंक ने शिकायत समाधान की गुणवत्ता का आकलन करने

के लिए एक एआई टूल विकसित किया है, जिससे गुणवत्ता की जांच और दक्षता में सुधार के लिए आवश्यक समय और श्रम शक्ति में कमी आएगी।

उत्पादों और सेवाओं के सुरक्षित और जिम्मेदारीपूर्ण उपयोग के बारे में ग्राहकों को सूचित और जागरूक करने के लिए उठाए गए कदम निम्नानुसार हैं

- ✔ परिचालन के क्षेत्र से संबंधित नीतियां जैसे शिकायत निवारण नीति, ग्राहक अधिकार नीति, नागरिक चार्टर आदि बैंक की वेबसाइट पर अपलोड की जाती हैं और नीति की अवधि के अनुसार निरंतर अद्यतन की जाती हैं।
- ✔ शाखा के सूचना बोर्ड पर विशिष्ट जानकारी प्रदर्शित की जाती है ताकि ग्राहकों को बैंक द्वारा किए जा रहे परिवर्तनों और बैंक के उत्पादों और सेवाओं की उपयोगिता के बारे में जानकारी मिल सके।
- ✔ सुरक्षित और जिम्मेदारीपूर्ण उपयोग के लिए बैंक की वेबसाइट पर बैंक के उत्पादों और सेवाओं की विशेषताओं को प्रदर्शित करना जिससे आम जनता के बीच जागरूकता का प्रसार हो सके। बैंक द्वारा आरंभ किए गए नए उत्पादों के उपयोग के संबंध में समय-समय पर बैनर पर सूचनाएं प्रदर्शित करना।
- ✔ विभिन्न प्रिंट मीडिया (जैसे समाचार पत्र, पत्रिका, कॉफी टेबल बुक आदि), ओओएच मीडिया (होर्डिंग, डिजिटल डिस्प्ले पैनल आदि के माध्यम से), इलेक्ट्रॉनिक मीडिया (जैसे टेलीविजन और रेडियो चैनलों) के माध्यम से ग्राहकों को जागरूक करना।
- ✔ बैंक द्वारा आयोजित विभिन्न कैंप (अंचल, क्षेत्र, शाखाओं और व्यवसाय प्रतिनिधियों के माध्यम से)

आम जनता की जानकारी के लिए बैंक के उत्पादों और सेवाओं से संबंधित जानकारी बैंक की वेबसाइट पर उपलब्ध है। शाखाओं के सूचना बोर्ड में भी सूचनाएं प्रदर्शित की जाती हैं।

बैंक निम्नलिखित क्षेत्रों में ग्राहक संतुष्टि सर्वेक्षण करता है:

- टच प्वाइंट (बॉटम-अप दृष्टिकोण)- बैंक द्वारा शाखा/ चैनल इंटरैक्शन के संबंध में ग्राहक संतुष्टि को कैप्चर करने के लिए समय-समय पर टच प्वाइंट सर्वेक्षण किया जाता है।
- एक ग्राहक जो नियमित बैंकिंग गतिविधि जैसे खाता खोलने/ लेन-देन के लिए शाखा, डिजिटल चैनलों के साथ संपर्क स्थापित करता है, उसकी धारणा और संतुष्टि के स्तर को समझने के लिए उससे संपर्क किया जाता है।
- व्यवसाय और उत्पाद (टॉप-डाउन दृष्टिकोण)- यह सर्वेक्षण उत्पाद और/ या सेवाओं के बारे में ग्राहक की धारणा को समझने के लिए किया जाता है ताकि अपेक्षित सुधार हेतु प्रभावी कार्यनीति अपनाई जा सके तथा प्रतिस्पर्धा/ उद्योग के संबंध में बैंक के लिए बेंचमार्क स्थापित किया जा सके।

## डिजिटल बैंकिंग उत्पाद एवं सेवाएं

हमारा बैंक प्रौद्योगिकी का लाभ उठाते हुए बैंकिंग क्षेत्र में नवोन्मेषी चैनल उपलब्ध करवाते हुए डिजिटल लेनदेनों की दौड़ में सबसे आगे रहने के लिए दृढ़ संकल्पित है। बैंक अपने ग्राहकों के फीडबैक और सुझावों के आधार पर अपने डिजिटल चैनलों में लगातार सुधार और विकास कर रहा है। बढ़ती प्रौद्योगिकी और ग्राहकों की प्राथमिकताओं के आधार पर, बैंक जरूरी और मूल्यवान डिजिटल बैंकिंग चैनल उपलब्ध करवा रहा है।



## डिजिटल बैंकिंग उत्पाद

बैंक डिजिटलीकरण की प्रक्रिया के लिए प्रतिबद्ध है और ग्राहकों के बैंकिंग लेनदेन अनुभव को बेहतर बनाने हेतु इन्हें डिजिटल चैनलों पर शिफ्ट करने का निरंतर प्रयास कर रहा है। डिजिटल बैंकिंग का पहला लक्ष्य डिजिटल और वैकल्पिक डिलीवरी चैनलों के माध्यम से ग्राहकों को बैंक के उत्पाद प्रदान करना है। डिजिटल बैंकिंग के प्रमुख चैनल निम्नलिखित हैं:



### बॉब वर्ल्ड

ओमनी चैनल दृष्टिकोण को अपनाकर, बैंक का उद्देश्य ग्राहकों को निर्बाध और निरंतर अनुभव सुनिश्चित करते हुए अपने पसंदीदा चैनलों के माध्यम से बैंकिंग सेवाओं के साथ जुड़ने के लिए विकल्प प्रदान करना है।

बॉब वर्ल्ड एक्टिवेशन वित्त वर्ष 23 के दौरान बढ़कर 102.72 लाख हो गए हैं जो वित्त वर्ष 22 के दौरान 101.45 लाख थे और इस अवधि के दौरान इनमें 1.2 प्रतिशत की वृद्धि दर्ज की गई। बॉब वर्ल्ड पर वित्तीय लेन-देन भी इस अवधि के दौरान 25.66 प्रतिशत बढ़कर वित्त वर्ष 23 में 1,864.7 लाख हो गए हैं जो वित्त वर्ष 22 में 1,483.94 लाख थे। गैर-वित्तीय लेन-देन वित्त वर्ष 22 में 21,931.55 लाख से 26.51 प्रतिशत बढ़कर वित्त वर्ष 23 में 27,745 लाख हो गए हैं।



### डेबिट कार्ड

31 मार्च 2023 को बैंक का सक्रिय कार्ड आधार 8.25 करोड़ रहा है जिसमें वार्षिक आधार पर 11% की वृद्धि दर्ज की गई है। ई-कॉमर्स/पीओएस लेनदेन को बढ़ाने और ग्राहक के लिए बैंक के डेबिट कार्ड को पसंदीदा कार्ड बनाने के साथ ही डेबिट कार्ड ग्राहकों को आकर्षक प्रस्ताव प्रदान करने के उद्देश्य से बैंक ने विभिन्न मर्चेन्ट के साथ करार किए और अक्टूबर 22 से मार्च 23 की अवधि के दौरान विभिन्न विख्यात ब्रांडों जैसे शाओमी, स्विगी, मीशो, मित्रा, ईजमाइट्रिप, यात्रा, जियोमार्ट, टाटा के साथ मिलकर 26 अभियान शुरू किए गए।

वित्त वर्ष '23 में, बैंक ने 'बॉब वर्ल्ड सैफायर (पुरुष और महिला सब-वैरियंट) और 'बॉब वर्ल्ड ऑपुलेंस (मेटल कार्ड) डेबिट कार्ड आरंभ किए जो विशेष रूप से प्रीमियम और सुपर प्रीमियम ग्राहकों के लिए तैयार किए गए थे। वर्ष के दौरान बैंक ने विशेष रूप से रक्षा कर्मियों के लिए 'बॉब वर्ल्ड योद्धा' और 'बॉब वर्ल्ड अग्निवीर' डेबिट कार्ड और तमिलनाडु राज्य में छात्राओं के लिए 'बॉब वर्ल्ड पुदुमई पेन' डेबिट कार्ड की भी शुरुआत की। बैंक का प्लेटिनम डेबिट कार्ड आधार पिछले वर्ष की तुलना में 83 प्रतिशत की वृद्धि के साथ 31 मार्च, 2023 तक 1.24 करोड़ हो गया।



### बड़ौदा फास्टैग (नेशनल इलेक्ट्रॉनिक टोल कलेक्शन-एनईटीसी)

बैंक ने वित्त वर्ष 23 में 1.71 लाख फास्टैग जारी किए हैं। बैंक का फास्टैग बॉब वर्ल्ड मोबाइल ऐप के माध्यम से बॉब ग्राहकों के लिए उपलब्ध है और हमारे ग्राहकों के अतिरिक्त अन्य व्यक्ति भी फास्टैग ग्राहक पोर्टल के माध्यम से फास्टैग के लिए आवेदन कर सकते हैं।



### भारत बिल भुगतान प्रणाली (बीबीपीएस)

भारत बिल भुगतान प्रणाली (बीबीपीएस) एक इंटरऑपरेबल प्लेटफॉर्म है जो ग्राहकों को बार-बार बिल भुगतान हेतु रियल टाइम बिल भुगतान और रिचार्ज सेवाओं की सुविधा देता है। बीबीपीएस भारतीय रिज़र्व बैंक का इस तरह का पहला उत्पाद है और इसका प्रबंधन एनबीबीएल (एनपीसीआई की पूर्ण स्वामित्व वाली सहायक कंपनी) द्वारा किया जाता है। बैंक को

बीबीपीएस सेवाओं की सुविधा प्रदान करने के लिए ग्राहक परिचालन इकाई (सीओयू) और बिलर परिचालन इकाई (बीओयू) के रूप में अधिकृत किया गया है। वित्त वर्ष 23 में बैंक ने 4,800 करोड़ राशि के लगभग 3.29 करोड़ बिल भुगतान संबंधी लेन-देन किए हैं। बैंक ने बिलर ऑपरेटिंग यूनिट (बीओयू) के माध्यम से बिल संग्रह की सुविधा के लिए नगरपालिका कर श्रेणी के तहत पिंपरी चिंचवाड़ नगर निगम (पीसीएमसी) को भी बिलर के रूप में शामिल किया है।



### एटीएम

31 मार्च 2023 तक बैंक के पास 9,764 एटीएम और 1,637 कैश रिसाइक्लर्स का एक विस्तृत नेटवर्क है, जिसमें उपयोगकर्ता की सुविधानुसार हिंदी, अंग्रेजी सहित नियोजित स्थान के अनुरूप 8 अन्य स्थानीय भाषाओं का प्रयोग करने सुविधायुक्त स्क्रीन है जो अपने ग्राहकों को उनके दैनिक बैंकिंग परिचालन में एक सहज अनुभव प्रदान करती है। एटीएम में ग्रीन पिन जनरेशन, नेशनल इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रांसफर, कैश ऑन मोबाइल सर्विस, जहां ग्राहक बिना डेबिट कार्ड का उपयोग किए एटीएम से पैसे निकाल सकते हैं जैसी सुविधाएं उपलब्ध हैं। बैंक ने 4725 स्थानों पर इंटरऑपरेबल कार्डरहित नकदी आहरण (यूपीआई एटीएम) की सुविधा शुरू की है जहां ग्राहक बैंक की यूपीआई क्यूआर सेवाओं (आईसीसीडब्ल्यू) का उपयोग करके पैसे निकाल सकते हैं।

बैंक द्वारा ओपेक्स मॉडल के तहत मौजूदा 6592 एटीएम साइटों और मशीनों को बदलने का कार्य प्रक्रियाधीन है। दिनांक 31 मार्च, 2023 तक निर्बाध एटीएम सेवाओं और ग्राहकों के अनुभव को बेहतर बनाने के लिए ओपेक्स मॉडल के तहत 4646 एटीएम को लाइव किया गया है।



### इंटरनेट भुगतान गेटवे (आईपीजी)

बैंक ने अपने ग्राहकों को इलेक्ट्रॉनिक भुगतान प्लेटफॉर्म प्रदान करने के उद्देश्य से बड़ौदा ई-गेटवे नामक एक आईपीजी ढांचा स्थापित किया है। आईपीजी बॉब वर्ल्ड मर्चेन्ट गेटवे, डेबिट/क्रेडिट कार्ड, नेट बैंकिंग, यूपीआई, वॉलेट, ईपीएस, आधार पे, क्यूआर कोड आदि से ऑनलाइन भुगतान और ऑफ़लाइन माध्यम यानी एनईएफटी/आरटीजीएस के जरिए एक सरल और सुरक्षित तरीके से भुगतान प्राप्त करने की सुविधा प्रदान करता है जो कि ई-कॉमर्स/ऑनलाइन व्यापार के लिए एक महत्वपूर्ण आवश्यकता है। एक निर्बाध और कस्टमाइजेबल सेवा प्रदान



करने के लिए बैंक ने 13 एग्रीगेटर्स और 3 मास्टर मर्चेन्ट के साथ समझौता किया है। बैंक ने वित्त वर्ष '23 में आईपीजी मर्चेन्ट ऑन-बोर्डिंग में 16% की वृद्धि हासिल की है।



### भीम बड़ौदा पे

यूनिफाइड पेमेंट्स इंटरफेस (यूपीआई) एक परिष्कृत प्रणाली है जो कई बैंक खातों को एक ही मोबाइल एप्लिकेशन में एकीकृत करती है जिसमें बाधारहित निधि अंतरण, मर्चेन्ट भुगतान और निधियों की रूटिंग जैसी विभिन्न बैंकिंग प्रणालियों को शामिल किया गया है। यह 'पीयर-टु-पीयर' अनुरोध स्वीकार करने की सुविधा भी प्रदान करता है, जिसका विशिष्ट आवश्यकताओं के आधार पर सुविधाजनक रूप से लेनदेन का समय निर्धारण और निपटान किया जा सकता है। वित्त वर्ष 22 की तुलना में, वित्त वर्ष 23 के दौरान यूपीआई क्यूआर में 46% की वृद्धि हुई है। यूपीआई क्यूआर लेनदेन में शानदार वृद्धि हुई है जो 2.34 करोड़ से बढ़कर 6.63 करोड़ हो गए हैं।



### बॉब वर्ल्ड (इंटरनेट बैंकिंग)

वित्त वर्ष '23 के दौरान, बैंक ने अपने इंटरनेट बैंकिंग प्लेटफॉर्म पर बहुत सारे नए ग्राहकों को सफलतापूर्वक ऑन-बोर्ड किया है। बैंक के इंटरनेट बैंकिंग उपयोगकर्ताओं की कुल संख्या वित्त वर्ष 22 में 88.09 लाख थी जो कि बढ़कर वित्त वर्ष 23 के दौरान 99.71 लाख हो गई है।



### बड़ौदा टैबिट

बैंक ने अपने ग्राहकों की ऑनबोर्डिंग प्रक्रिया के डिजिटलीकरण के अंतर्गत अपने टैब बैंकिंग प्लेटफॉर्म – बॉब वर्ल्ड टैब के माध्यम से तत्काल कासा खाता खोलने के साथ ही विभिन्न सेवाओं (व्यक्तिगत चेक बुक, व्यक्तिगत डेबिट कार्ड, एम-पिन के साथ मोबाइल बैंकिंग, एसएमएस अलर्ट, इंटरनेट बैंकिंग) और पीओएस, यूपीआई क्यूआर, आईपीजी लीड जनरेशन पर फोकस किया है। बैंक ने वित्त वर्ष 2023 के दौरान इस प्लेटफॉर्म के माध्यम से 63 लाख से अधिक बचत खाते और 2.3 लाख चालू खाते खोले हैं। बॉब वर्ल्ड टैब के माध्यम से क्रेडिट कार्ड



जारी करने और स्वयं सहायता समूहों के खाते खोलने की शुरुआत की गई है। ग्राहक अनुभव के स्तर को मापने के लिए बॉब वर्ल्ड टैब प्लेटफॉर्म में फीडबैक विकल्प भी सक्रिय किया गया है।

बॉब वर्ल्ड टैब के माध्यम से कंपनी खाते (सार्वजनिक/निजी) खोले जाने की भी शुरुआत की गई है और अब तक कुल 1413 खाते बॉब वर्ल्ड टैब (22 नवंबर 2022 को आरंभ) के माध्यम से खोले गए हैं।

मौजूदा ग्राहकों के लिए बॉब वर्ल्ड टैब ऑन-बोर्डिंग प्लेटफॉर्म पर उपलब्ध सेवाओं का विस्तार किया गया है, जिसके अंतर्गत डिजिटल बैंकिंग इकाइयों में 17 नई सेवाएं शुरू की गई हैं। ये सेवाएं हैं -

- ग्राहक शिकायत पंजीकरण-शिकायत और सुझाव/पंजीकरण की ट्रैकिंग (रिडायरेक्शन)
- मौजूदा ग्राहकों के लिए ऑनलाइन सावधि जमा खाता खोलना
- मौजूदा ग्राहकों के लिए ऑनलाइन आवर्ती जमा खाता खोलना
- डेबिट कार्ड सेवा को ब्लॉक करना
- ईमेल आईडी अपडेट करना

- ऑनलाइन पैन नंबर अद्यतन करना
- खाता विवरणी सेवा
- चेक बुक अनुरोध - ईटीबी
- नामिती अद्यतन करना - ईटीबी
- लीड सृजन (गृह ऋण / वैयक्तिक ऋण / वाहन ऋण / शिक्षा ऋण) - रिडायरेक्शन- (सेल्फ सर्विस)
- टैब के माध्यम से मौजूदा ग्राहकों के लिए मोबाइल बैंकिंग पंजीकरण सेवा
- टैब के माध्यम से मौजूदा रिटेल ग्राहकों के लिए इंटरनेट बैंकिंग पंजीकरण सेवा
- टैब के माध्यम से अटल पेंशन योजना अंतर्गत खाता खोलना
- पीएमजेजेवाई-पीएमएसबीवाई माइक्रो बीमा
- सेल्फ सर्विसेज- जनसमर्थ पोर्टल, इंटरनेट बैंकिंग, बॉब वर्ल्ड किसान, बी-3 खाते
- आस्ति उत्पादों के लिए लीड जुटाना (रिडायरेक्शन)
- वैयक्तिक ऋण और वाहन ऋण (सहायता मोड- रिडायरेक्शन)

## विभिन्न सेवाओं में वर्ष-दर-वर्ष वृद्धि

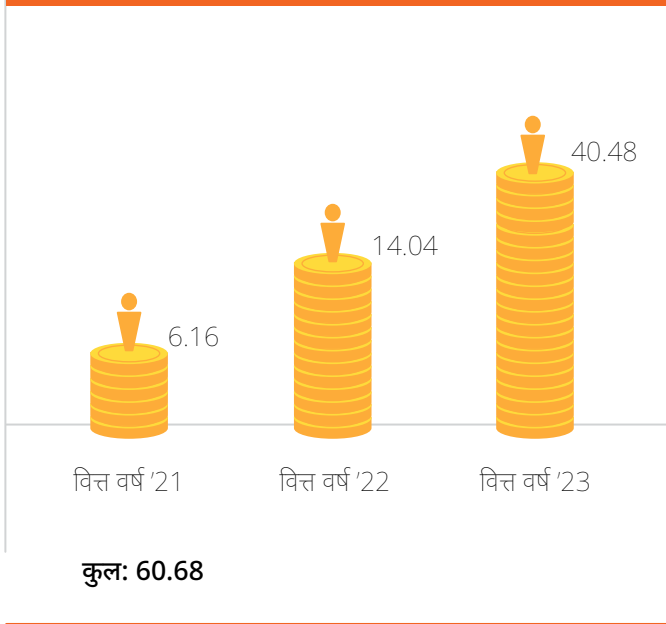
वर्ष	कंपनी खाता	यूपीआई मर्चेट ऑन-बोर्डिंग	क्रेडिट कार्ड आवेदन	एसएचजी खाता	चालू खाता	बचत खाता
वित्त वर्ष 23	1,413	5,20,424	11,96,735	50,077	2,30,046	63,01,204
वित्त वर्ष 22	0	1,99,772	1,90,960	11,221	1,47,908	50,46,885
विकास वर्ष-दर-वर्ष %	-	160.51	56.00	11.50	55.53	24.85



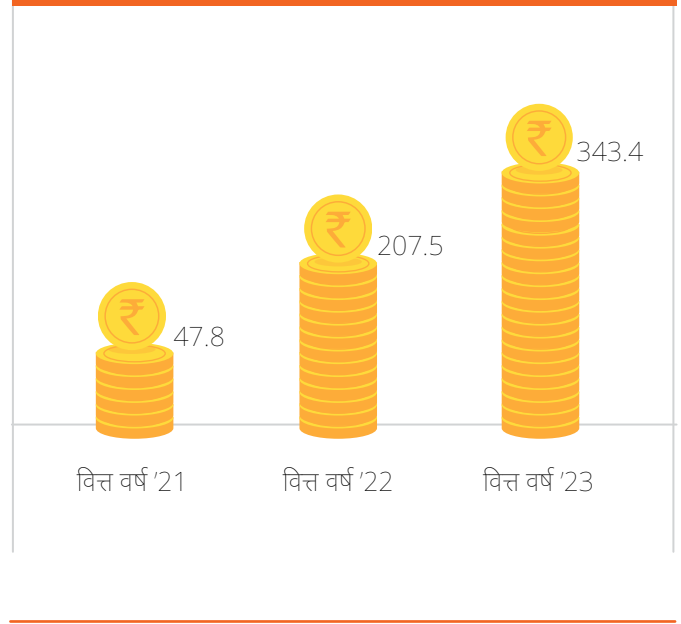
### व्हाट्सएप बैंकिंग

बैंक का नई पीढ़ी का डिलीवरी चैनल व्हाट्सएप बैंकिंग मौजूदा ग्राहकों के साथ-साथ नए ग्राहकों को भी कई तरह की सेवाएं प्रदान करता है।

#### व्हाट्सएप बैंकिंग यूजर रजिस्ट्रेशन (लाखों में)



#### व्हाट्सएप बैंकिंग लेनदेन (लाखों में)



## डिजिटल बैंकिंग इकाई :

भारत सरकार ने बजट-2022 में डिजिटल बैंकिंग को जन-जन तक पहुंचाने के उद्देश्य से 75 जिलों में 75 डिजिटल बैंकिंग इकाइयां स्थापित करने की घोषणा की।

डिजिटल बैंकिंग इकाइयों की स्थापना के लिए आई बी ए द्वारा बैंक को कोर समिति के सदस्य के रूप में चयनित किया गया है। आईबीए ने डिजिटल बैंकिंग इकाइयों की स्थापना को अंतिम रूप देने के लिए सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों और निजी क्षेत्र के बैंकों के साथ विभिन्न बैठकें की थी। बैंक ने 8 जिलों (वडोदरा, सिलवासा, कानपुर देहात, वाराणसी, करौली, कोटा, इंदौर और लेह) में डिजिटल बैंकिंग इकाई स्थापित की है। 31 मार्च, 2023 तक बैंक ने 12 डीबीयू का परिचालन शुरू कर दिया है।

ग्राहकों को गैर-डिजिटल से डिजिटल चैनलों की ओर ले जाने में बैंकों की सहायता करने में डीबीयू (डिजिटल बैंकिंग इकाइयां) और डिजी सारथी की महत्वपूर्ण भूमिका है।



### डिजिटल साक्षरता को बढ़ावा देना

हमारे कई ग्राहक डिजिटल बैंकिंग सेवाओं से अनभिज्ञ होते हैं या इनकी कार्य-प्रणाली से कम परिचित होते हैं। डीबीयू और डिजी सारथी व्यक्तिगत सहायता, शिक्षा और प्रशिक्षण प्रदान करके इस ज्ञान की खाई को पाटने में मदद करते हैं। वे ग्राहकों को डिजिटल प्लेटफार्मों का उपयोग करने, मोबाइल एप्स का प्रयोग करने और लेनदेन करने के बारे में मार्गदर्शन प्रदान करते हैं जिससे ग्राहकों की डिजिटल साक्षरता बढ़ती है।



### ग्राहकों की शंकाओं का समाधान और विश्वास निर्माण

डिजिटल चैनलों पर शिफ्ट होने वाले ग्राहकों को सुरक्षा, गोपनीयता या डिजिटल बैंकिंग सेवाओं की विश्वसनीयता के बारे में संशय हो सकते हैं। डीबीयू और डिजी सारथी भरोसेमंद सलाहकार के रूप में इन शंकाओं का समाधान करते हैं और ग्राहकों के मध्य विश्वास निर्मित करते हैं। साथ ही, वे सुरक्षा उपायों के बारे में जागरूक कर सकते हैं, डिजिटल बैंकिंग के लाभ बता सकते हैं और डिजिटल बैंकिंग अनुभव में विश्वास पैदा करते हुए ग्राहकों की किसी भी प्रकार के प्रश्नों, शंकाओं का समाधान कर सकते हैं।



### बोर्डिंग प्रक्रिया का सरलीकरण

डीबीयू व्यक्तिगत सहायता प्रदान करके ग्राहकों को ऑन बोर्डिंग प्रक्रिया की सुविधा प्रदान करता है। ये डिजिटल बैंकिंग सेवाओं के लिए पंजीकरण, पूर्ण पहचान सत्यापन और अपने खाते को सेट-अप करने के लिए आवश्यक कदमों से ग्राहकों को अवगत करवाते हैं। इससे ऑनबोर्डिंग प्रक्रिया सरल होती है, कठिनाइयां कम होती हैं और डिजिटल चैनलों के चयन की राह आसान बन जाती है।



### व्यक्तिगत तौर पर सहायता प्रदान करना

जिन ग्राहकों को व्यक्तिगत सहायता की आवश्यकता होती है या जो इसे वरीयता देते हैं, उनके लिए डिजी सारथी एक मूल्यवान संसाधन सिद्ध होते हैं। वे ग्राहकों से व्यक्तिगत: मिलते हैं जिससे उन्हें सवाल पूछने, स्पष्ट जानकारीयें लेने और सहायता प्राप्त करने का अवसर मिलता है। यह व्यक्तिगत दृष्टिकोण ग्राहकों को डिजिटल बैंकिंग के साथ अधिक सहज महसूस करने में मदद करता है और इसे अपनाने को प्रोत्साहित करता है।



### निरंतर सहायता प्रदान करना

गैर-डिजिटल से डिजिटल चैनलों की ओर बढ़ना ग्राहकों के लिए एक महत्वपूर्ण बदलाव होता है। डीबीयू और डिजी सारथी प्रारंभिक बोर्डिंग के बाद भी उन्हें निरंतर सहायता प्रदान करते हैं। वे ग्राहकों को उनकी डिजिटल बैंकिंग यात्रा के दौरान आने वाली समस्या या चुनौतियों का सामना करने में मदद करते हैं जिससे उन्हें समस्या को सुलझाने के लिए मार्गदर्शन मिलता है और एक सकारात्मक उपयोगकर्ता अनुभव सुनिश्चित होता है। इस प्रकार के निरंतर समर्थन से ग्राहकों को बाधाओं को दूर करने में मदद मिलती है और डिजिटल बैंकिंग सेवाओं को दीर्घकालिक रूप से अपनाने हेतु प्रोत्साहन मिलता है।



### व्यक्तिगत जरूरतों के लिए विशिष्ट रूप से निर्मित सोल्यूशंस

डीबीयू और डिजी सारथी इस बात से परिचित हैं कि प्रत्येक ग्राहक की विशिष्ट आवश्यकताएं और प्राथमिकताएं होती हैं। वे व्यक्तिगत जरूरतों और परिस्थितियों को ध्यान में रखते हुए विशिष्ट रूप से निर्मित सोल्यूशंस प्रदान करते हैं। यह व्यक्तिगत दृष्टिकोण ग्राहकों को सुविधानुसार डिजिटल प्लेटफार्मों पर नेविगेट करने में मदद करता है जो उनकी विशिष्ट आवश्यकताओं के साथ मेल खाते हैं और एक आसान ऑनबोर्डिंग सुनिश्चित करता है।

अपनी विशेषज्ञता का लाभ उठाकर बैंक ग्राहकों को गैर-डिजिटल से डिजिटल चैनलों पर नेविगेट करने में प्रभावी ढंग से मदद कर सकते हैं। ये पहल डिजिटल साक्षरता को बढ़ावा देती हैं, शंकाओं को दूर करती हैं, ऑन बोर्डिंग प्रक्रिया को सरल बनाती हैं, व्यक्तिगत सहायता एवं निरंतर सहायता प्रदान करती हैं और व्यक्तिगत जरूरतों के लिए विशेष रूप से निर्मित सोल्यूशंस उपलब्ध करवाती हैं। इन प्रयासों के माध्यम से बैंक डिजिटल बैंकिंग सेवाओं के लाभों को अपनाने की दिशा में ग्राहकों का सफलतापूर्वक मार्गदर्शन कर सकते हैं। 23 मई को बैंक ने विभिन्न स्थानों पर 13 डीबीयू खोले हैं। बैंक की मार्च '24 तक इस संख्या को 100 तक ले जाने की योजना है।



## डेबिट कार्ड में प्लास्टिक के उपयोग को कम करना

बैंक ने संवहनीयता को प्राथमिकता देने और पर्यावरण के बारे में जागरूकता बढ़ाने के लिए महत्वपूर्ण हरित पहलें की हैं। ऐसी ही एक पहल वर्चुअल डेबिट कार्ड जारी करना है जो भौतिक प्लास्टिक कार्ड के विकल्प के रूप में काम करता है। इस हरित पहल के माध्यम से, बैंक ने अब तक लगभग 8,000 किलोग्राम प्लास्टिक की सफलतापूर्वक बचत की है। पीवीसी और अन्य प्लास्टिक सामग्री की आवश्यकता वाले भौतिक डेबिट कार्ड के विपरीत, एक एकल प्लास्टिक डेबिट कार्ड का वजन लगभग 5 ग्राम होता है। कुल 17.71 लाख वर्चुअल कार्ड जारी करके बैंक ने लगभग 8000 किलोग्राम प्लास्टिक की आवश्यकता को प्रभावी ढंग से समाप्त कर दिया है।

इसके अलावा, बैंक पेपरलेस बैंकिंग को सक्रिय रूप से बढ़ावा दे रहा है और डिजिटल लेनदेन को प्रोत्साहित कर रहा है। वित्त वर्ष 23 के दौरान बैंक ने कुल 831 करोड़ डिजिटल वित्तीय लेनदेन दर्ज किए हैं। इसका अर्थ है कि प्रत्येक डिजिटल लेनदेन के लिए बैंक ने सफलतापूर्वक कागज की पर्ची की आवश्यकता को समाप्त कर दिया है जिसके फलस्वरूप इससे होने पर्यावरणीय दुष्प्रभाव को कम किया गया है।

इन संवहनीय प्रथाओं के माध्यम से, बैंक ने प्लास्टिक रद्दी को कम करने और पर्यावरणीय रूप से जिम्मेदार बैंकिंग को बढ़ावा देने के प्रति अपनी प्रतिबद्धता का प्रदर्शन किया है। वर्चुअल डेबिट कार्ड को अपनाकर और डिजिटल लेनदेन को बढ़ावा देकर बैंक न केवल मूल्यवान संसाधनों को बचा रहा है, बल्कि एक हरित भविष्य में भी योगदान दे रहा है।

## डिजिटल ऋण

हाल में, प्रौद्योगिकी में हुई प्रगति के चलते आए परिवर्तनों ने डिजिटलीकरण के वैश्विक युग को नया रूप दिया है। लगभग हर उद्योग डिजिटलीकरण के माध्यम से बदलाव लाने की कोशिश कर रहा है और बैंकिंग उद्योग भी अन्वेषण और नवाचार की राह पर है।

वित्तीय सेवा उद्योग तेजी से और दूरगामी बदलाव के दौर से गुजर रहा है जो उभरती तकनीकों और सामाजिक-आर्थिक परिदृश्य से प्रेरित है। यह बदलाव बुनियादी रूप से बाजार संरचनाओं को बदल रहा है और नवोन्मेषी तथा गेम-चेंजिंग वैकल्पिक उत्पादों और सेवाओं के निर्माण में उद्यमियों और चैलेंजर दोनों के लिए नई संभावनाओं के द्वार खोल रहा है।

जैसे-जैसे प्रौद्योगिकी आगे बढ़ी है, ग्राहकों ने ऐसी सेवाओं की तलाश करना शुरू कर दिया, जिसके लिए उन्हें बाहर जाने की आवश्यकता न हो, विशेषकर उनकी बैंकिंग की नियमित जरूरतों के लिए। ग्राहकों की इन बदलती प्राथमिताओं ने हमें डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म (डीएलपी) की शुरुआत हेतु प्रेरित किया है।

ये डिजिटल प्लेटफॉर्म बैंक को मौजूदा ग्राहकों की ऋण संबंधी जरूरतों को पूरा करने और डिजिटल माध्यमों का उपयोग करके विविध क्षेत्रों के नए ग्राहकों को जोड़ने, नए और अब तक अनछुए बाजारों में प्रवेश करने और बैंक की ब्रांड पहचान में एक प्रमुख डिजिटल आयाम जोड़ने में मदद कर रहे हैं।

इन प्लेटफॉर्म के माध्यम से ऋणकर्ता अपने घरों/कार्यालय से ही संपर्क रहित और कागज रहित प्रक्रिया का उपयोग करते हुए न्यूनतम अनिवार्य दस्तावेजों के साथ ऋण प्रक्रिया को पूरा कर पा रहे हैं, मंजूरी और केवल कुछ क्लिक में ऋण संवितरण प्राप्त करने में सफल हो रहे हैं जिससे



बैंक की शाखा में भौतिक रूप से जाने की आवश्यकता समाप्त हो जा रही है।

इन डिजिटल ऋण प्लेटफॉर्म के पीछे फिनटेक का बड़ा हाथ है जो कि बैंक और उधारकर्ताओं दोनों को लाभान्वित करने के उद्देश्य से वैकल्पिक ऋण चैनलों का निर्माण कर ऋण डिलिवरी के परिवेश में क्रांति लाने का कार्य कर रहे हैं।

बैंक के व्यावसायिक पोर्टफोलियो को बेहतर बनाने की दिशा में डिजिटल ऋण की पहलें :

### रिटेल ऋण पहलें

- बैंक ने **डिजिटल ऑटो लोन** जर्नी का शुभारंभ किया है जिसमें ग्राहक सेल्फ सर्विस जर्नी, बैंक अधिकारी द्वारा सहायता के साथ जर्नी और डीलर द्वारा सहायता के साथ जर्नी का विकल्प दिया गया है।
- बैंक ने मौजूदा ग्राहकों के लिए **पूर्व स्वीकृत ऑटो ऋण** का शुभारंभ किया है जो मौजूदा ग्राहकों को पृथक रूप से आय निर्धारण प्रक्रिया के बिना भी वाहन की खरीद के लिए डिजिटल रूप से वाहन ऋण प्राप्त करने में सक्षम बनाता है। इससे ऋण स्वीकृति के पूर्व निर्धारित समय में निश्चित रूप से कमी आएगी।
- बैंक ने पूर्व-स्वीकृत संस्थानों और गैर-स्वीकृत संस्थानों के लिए **डिजिटल शिक्षा ऋण** जर्नी शुरू की है। शैक्षणिक विकास कार्यक्रम के लिए भी जर्नी तैयार की जा चुकी है।

- जर्नी के विभिन्न चरणों में डिजिटल व्यक्तिगत ऋण प्रक्रिया को पूरा करने/सहायता के लिए शाखाओं द्वारा ग्राहकों को सुविधा प्रदान करने हेतु **व्यक्तिगत ऋण के लिए शाखा अधिकारी द्वारा सहायता प्रदत्त यात्रा** का विकल्प।
- बैंक के मौजूदा गृह ऋणकर्ता ग्राहकों के लिए **पूर्व स्वीकृत गृह ऋण टॉप-अप** की शुरुआत के साथ पूर्व स्वीकृत ऋणों का विस्तार किया गया है।
- बैंक के मौजूदा पेंशन ग्राहकों के लिए **डिजिटल पेंशनर ऋण** शुरू किया गया है।





### एमएसएमई पहल

- बैंक ने **एमएसएमई ऋणों के डिजिटल नवीकरण के लिए ऋण** सीमा को बढ़ाकर 25 लाख रुपये से एक करोड़ रुपये कर दी है। ऋण सीमा में की गयी वृद्धि के कारण, अतिरिक्त 80,000 खातों को डिजिटल रूप से नवीनीकृत किया जा सकेगा।



### कृषि संबंधी पहल

- बैंक ने ग्राहकों को बेहतर बैंकिंग अनुभव प्रदान करने के लिए **स्वर्ण ऋण के लिए डिजिटल जर्नी** का शुभारंभ किया है।
- बॉब वर्ल्ड ब्रांडिंग के साथ जोड़ने के उद्देश्य से बॉब वर्ल्ड **किसान प्लेटफॉर्म** को नया रूप दिया गया है। ग्राहक अनुभव को बेहतर बनाने और ऋण, बीमा, एकीकृत बाज़ार और नई सलाहकार सेवाओं जैसी नई सेवाओं के माध्यम से प्लेटफॉर्म के उपयोग को बढ़ाने के लिए इसे नया रूप दिया गया है।
- बैंक ने **बीकेसीसी ऋणों के नवीकरण** के लिए डिजिटल प्रक्रिया शुरू की है।
- बैंक ने बीकेसीसी सैद्धांतिक अनुमोदन के लिए डिजिटल जर्नी की शुरूआत की है।



### जमाराशि संसाधन

वित्त वर्ष 2023 के दौरान बैंक ने 1.09 करोड़ नए कासा खाते खोले। इसके तहत, टैबलेट (टैब) का उपयोग कर पेपरलेस मोड में खाते खोलने और खाता खोलने के लिए वीडियो आधारित ग्राहक पहचान प्रक्रिया (वीसीआईपी) माध्यम के प्रयोग बढ़ाने पर जोर दिया गया। बैंक ने ग्राहकों के विशिष्ट वर्ग के लिए नए उत्पाद भी शुरू किए जैसे बड़ौदा प्रोफेशनल बचत खाता, रेरा चालू खाता, सरकारी निकायों के लिए चालू खाता आदि। इस दौरान सरकारी कारोबारी संबंधों और नए खातों, विशेष रूप से सभी राज्यों में केंद्र द्वारा प्रायोजित योजनाओं के एसएनए खातों के अधिग्रहण पर विशेष ध्यान दिया गया। मुख्य कासा इनेबलर्स जैसे पीओएस, आईपीजी और बीसीएमएस की पहुंच बढ़ाने और निष्क्रिय खातों को सक्रिय करने पर विशेष जोर दिया गया।

डिजिटल मोर्चे पर, बैंक द्वारा वीसीआईपी, टैब और डिजिटल केवल खातों जैसे डिजिटल चैनलों के माध्यम से ग्राहकों के अधिग्रहण रफ्तार को बढ़ाते हुए वित्त वर्ष 2023 के दौरान 1,22,020 वीसीआईपी

बचत खाते, 87,290 बी3-डिजिटल ओन्ली खाता खोले गए। वर्ष के दौरान खोले गए 2,71,800 चालू खातों में से 2,30,046 चालू खाते (89.88 प्रतिशत पात्र चालू खाते) और वर्ष के दौरान खोले गए 72,27,954 गैर-वित्तीय बचत खातों में से 62,50,104 गैर-वित्तीय बचत खाते (97.90 प्रतिशत पात्र गैर-वित्तीय बचत खाते) वित्तीय वर्ष 2023 के दौरान टैब के माध्यम से खोले गए।

### प्रमुख ऋण पेशकश - आस्ति ग्राहक

बैंक ऑफ़ बड़ौदा अपने ग्राहकों की विविध वित्तीय जरूरतों को पूरा करने के लिए ऋण उत्पादों की एक विस्तृत श्रृंखला उपलब्ध करवाता है। ये ऋण प्रस्ताव व्यक्तियों, व्यवसायों और संगठनों को उनके लक्ष्यों को प्राप्त करने और उनके वित्तीय दायित्वों को पूरा करने के लिए आवश्यक धन उपलब्ध करवाने के लिए तैयार किए गए हैं। बैंक ऑफ़ बड़ौदा द्वारा उपलब्ध करवाए जा रहे कुछ प्रमुख ऋण हैं:

नवगठित कंपनियों के चालू खाते खोलने के लिए कॉर्पोरेट कार्य मंत्रालय के पोर्टल के साथ बैंक के एकीकरण से वर्ष के दौरान 4,641 चालू खाते खोले गए हैं। सेवानिवृत्त लेफ्टिनेंट जनरल कैडर में मुख्य रक्षा

बैंकिंग सलाहकार के नेतृत्व में एक पृथक रक्षा बैंकिंग वर्टिकल कार्यरत है और रक्षा सेगमेंट में व्यवसाय संग्रहण बढ़ाने के लिए प्रमुख स्थानों पर तैनात उप रक्षा बैंकिंग सलाहकार भी सहयोग कर रहे हैं।

बैंक पीएसबी गठबंधन के साथ डोर स्टेप बैंकिंग सेवाओं के माध्यम से डोर स्टेप बैंकिंग सेवाओं का विस्तार करने में अग्रणी है। बैंक ने वित्त वर्ष 2023 के दौरान 1,42,955 डोरस्टेप बैंकिंग सेवा अनुरोधों को सफलतापूर्वक पूरा किया है।

### रिटेल ऋण

बैंक की रिटेल आस्तियां 31 मार्च, 2022 को 1,50,252 करोड़ रुपये से बढ़कर 24.92% की समग्र वृद्धि के साथ 31 मार्च, 2023 को 1,87,688 करोड़ रुपये हो गई। मूल रिटेल ऋण (लाबोड, पोर्टफोलियो खरीद और टीडब्ल्यूओ को छोड़कर) बढ़कर 1,78,037 करोड़ रुपये हो गया, जो पिछले वर्ष की तुलना में 26.81 प्रतिशत अधिक है। 31 मार्च, 2023 को घरेलू अग्रिम में रिटेल आस्तियों का हिस्सा 23.59 प्रतिशत (लाबोड और कर्मचारी ऋणों को छोड़कर) था।



**‘बेस्ट बैंक इन होम लोन एंड कार लोन’  
पुरस्कार**

नवभारत समूह द्वारा



**‘बेस्ट बैंक इन होम लोन’  
पुरस्कार**

फाइनेंशियल एक्सप्रेस द्वारा



**‘बेस्ट परफॉर्मिंग प्राइम लेंडिंग  
इंस्टिट्यूशन’ पुरस्कार**

पीएमएवाई (यू) सीएलएसएस के तहत हडको द्वारा





# वित्त वर्ष '23 की प्रमुख उपलब्धियां

- ★ बैंक के बंधक-आधारित ऋण (गृह, बंधक और किराया प्राप्तियां) 31 मार्च, 2023 को 1,25,604 (टीडब्ल्यूओ को छोड़कर) रहा।
- ★ रिटेल क्षेत्र के अंतर्गत (टीडब्ल्यूओ को छोड़कर) ऑर्गेनिक ऑटो, शिक्षा और गृह ऋण में क्रमशः 24.40, 21.76 और 19.52 प्रतिशत की वृद्धि दर्ज की गई।
- ★ बैंक की वैयक्तिक ऋण बुक में 101.52% की वृद्धि हुई है।
- ★ मौजूदा/नए ग्राहकों के लिए पूर्व स्वीकृत / गैर पूर्व स्वीकृत डिजिटल एंड टू एंड ऑटो लोन जर्नी का शुभारंभ। डिजिटल रूप से 1562 एंड-टू-एंड ऑटो ऋण की स्वीकृति और ₹131.53 करोड़ का संवितरण।
- ★ प्रमुख संस्थानों में अध्ययन के लिए डिजिटल एंड टू एंड शिक्षा ऋण की शुरुआत
- ★ शिक्षा ऋण में वित्तीय सेवाएं विभाग द्वारा दिए गए लक्ष्य 2030 करोड़ रुपये के लक्ष्य के सापेक्ष बैंक ने वित्त वर्ष 23 में 2799.38 करोड़ रुपये का संवितरण किया। (138% लक्ष्य अर्जित)
- ★ मौजूदा/नए ग्राहकों के लिए डिजिटल एंड टू एंड गैर-पूर्व स्वीकृत वैयक्तिक ऋण का शुभारंभ
- ★ पेंशनभोगियों को डिजिटल एंड-टू-एंड ऋण, गृह ऋण ग्राहकों के लिए टॉप-अप ऋण का शुभारंभ
- ★ बैंक ने 2 नए विशेष बंधक स्टोर (एसएमएस) खोले, जिसके साथ 31 मार्च 2023 तक एसएमएस की संख्या बढ़कर 137 हो गई। ये स्टोर देश भर में स्थित हैं, जो विशेष और तेजी से बंधक-आधारित खुदरा ऋण प्रदान करते हैं।
- ★ कंपनियों के लिए आवास ऋण और सरकारी कर्मचारियों के लिए विशेष उत्पाद का शुभारंभ
- ★ 1357 नई परियोजनाओं को मंजूरी दी गयी।
- ★ डीएसटी चैनल को सुदृढ़ किया गया, डीएसटी की संख्या 31.03.2022 तक 660 से बढ़कर 31.03.2023 तक 2101 हो गई।
- ★ शिक्षा ऋण में #1st रैंक और FAQ स्कीम स्निपेट के साथ गूगल टॉप 10 सर्च रैंकिंग हासिल हुई।
- ★ रिटेल ऋण में स्वीकृति उपरांत निरीक्षण के लिए मोबाइल ऐप लॉन्च किया गया।
- ★ फ्यूचर रेंट रिसीवेबल (एफआरआर), आवास ऋण, बंधक ऋण, शिक्षा ऋण योजनाओं में सुधार किया गया।
- ★ आवास ऋण, वाहन ऋण और अन्य खुदरा ऋणों के लिए बीसी का उपयोग किया जा रहा है।
- ★ ग्राहक आधार बनाए रखने और क्रॉस सेल प्रक्रिया को लागू किया गया है।
- ★ आरबीआई के निर्देशों के अनुरूप प्रावधान किए जाने के लिए गैर निष्पादित आस्तियों के वर्गीकरण हेतु स्वचालित पूल पोर्टफोलियो का निर्माण।
- ★ सहभागियों द्वारा फाइल लॉगइन किए जाने हेतु मोबाइल एप्लिकेशन शुरू किए गए।

## ग्रामीण और कृषि ऋण

कृषि क्षेत्र, अपनी संबद्ध गतिविधियों के साथ निर्विवाद रूप से भारत में विशेष रूप से विशाल ग्रामीण क्षेत्रों में सबसे बड़ा आजीविका प्रदाता है और इसका सकल घरेलू उत्पाद (जीडीपी) में भी महत्वपूर्ण योगदान है।

बैंक की 8,200 घरेलू शाखाओं के नेटवर्क में से 4,942 ग्रामीण और अर्ध-शहरी शाखाएं पूरी तरह से प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र और कृषि ऋण को समर्पित हैं। बैंक का कृषि अग्रिम 31 मार्च, 2023 को बढ़कर 1,24,247 करोड़ रुपये हो गया जो सकल घरेलू ऋण का लगभग 16 प्रतिशत है।

बैंक 3 राज्यों अर्थात् उत्तर प्रदेश, गुजरात और राजस्थान में राज्य स्तरीय बैंकर्स समिति (एसएलबीसी) और केंद्र शासित प्रदेश दादरा और नगर हवेली और दमन और दीव में केंद्र शासित प्रदेश स्तरीय बैंकर्स समिति (यूटीएलबीसी) का संयोजक है। बैंक देश भर के 69 जिलों में लीड बैंक के दायित्व का निर्वहन भी कर रहा है।



## आत्मनिर्भर भारत

कृषि क्षेत्र को ऋण देने में बैंक लगातार अग्रणी रहा है जिसे सरकार के आत्मनिर्भर भारत के दृष्टिकोण के साथ प्रोत्साहन मिला है। बैंक किसानों को सरल कृषि आधारित ऋण प्रदान करने से आगे बढ़ते हुए पूंजी सृजन को प्रोत्साहित करने और कृषि एवं पशुपालन में एक मजबूत बुनियादी ढांचे का निर्माण करने के लिए एक बेहतर विविधीकृत ग्रामीण ऋण संवितरण की रणनीति पर कार्य कर रहा है। बैंक नए शुरू किए गए उत्पादों जैसे एग्रीकल्चर इन्फ्रास्ट्रक्चर फंड (एआईएफ), पशुपालन इन्फ्रास्ट्रक्चर डेवलपमेंट फंड स्कीम (एएचआईडीएफ), पीएम फॉर्मलाइजेशन ऑफ़ माइक्रो फूड प्रोसेसिंग एंटरप्राइजेज (पीएमएफएमई), प्रधानमंत्री किसान ऊर्जा सुरक्षा एवं उत्थान महाभियान स्कीम (पीएम कुसुम), प्रधानमंत्री मत्स्य संपदा योजना (पीएमएमएसवाई) और कंप्रेसड बायोगैस उत्पादों पर अधिक ध्यान केंद्रित कर रहा है।

कृषि एवं किसान कल्याण मंत्रालय द्वारा हाल ही में शुरू किए गए एआईएफ के तहत 'बेस्ट' अभियान में बैंक ने सभी वाणिज्यिक बैंकों के बीच 113.50 प्रतिशत लक्ष्य हासिल करके 'स्वीकृति अभियान के लक्ष्य के अचीवर्स' के तहत पहला स्थान हासिल किया। बैंक ने शेष दो श्रेणियों में भी क्वालीफाई किया है। एआईएफ के तहत स्वीकृत राशि और बैंकिंग उद्योग के टॉप 5 बैंकों के बीच स्वीकृत परियोजनाओं की संख्या।

बैंक अपने प्रमुख उत्पादों जैसे केसीसी, कृषि स्वर्ण ऋण, कृषि मशीनीकरण (ट्रेक्टर ऋण), बागवानी ऋण, स्वयं सहायता समूहों (एसएचजी) को वित्तपोषण, किसान उत्पादक संगठन/किसान उत्पादक कंपनी (एफपीओ/एफपीसी), हाई-टेक कृषि और खाद्य एवं कृषि प्रसंस्करण पर ध्यान केंद्रित करना जारी रखे हुए है। वर्ष के दौरान, बैंक ने 3.17 लाख नए किसान क्रेडिट कार्ड (केसीसी) जारी किए हैं, जिनमें से 1.18 लाख पशुपालन और डेयरी (एएचडी) केसीसी पशुपालन और मत्स्य पालन गतिविधियों में लगे किसानों को जारी किए गए हैं। अपनी लघु वित्त पहलों के एक हिस्से के रूप में बैंक ने वित्त वर्ष 23 के दौरान 2,899 करोड़ रुपये का ऋण प्रदान करते हुये 84,573 स्वयं सहायता समूहों (एसएचजी) का क्रेडिट लिंकेज किया है।

बैंक ने स्वयं सहायता समूहों के क्रेडिट लिंकेज को बढ़ाने के लिए विभिन्न निजी भागीदारों के साथ समझौते किए हैं। ऋण मंजूरी समय में सुधार करने और एसएचजी के लिए परेशानी मुक्त तत्काल बचत बैंक खाता खोलने में सक्षम बनाने के लिए, पिछले वर्ष से टैब बैंकिंग की शुरुआत की गई थी। ट्रेक्टर ऋणों में किसानों की सुविधा के लिए ब्याज दर को ट्रेक्टर के एलटीवी से जोड़ा गया है। बैंक भारत सरकार द्वारा शुरू किए गए जन समर्थ पोर्टल पर डिजिटल केसीसी यात्रा के विकास में एक भागीदार है। उम्मीद की जा रही है कि यह कुछ ही महीनों में परिचालन में आ जाएगा। बैंक पहले ही गोल्ड लोन के लिए डिजिटल जर्नी की शुरुआत कर चुका है।

बैंक द्वारा गैर-पारंपरिक और उच्च मूल्य वाले कृषि ऋणों पर विशेष ध्यान देने के साथ कृषि ऋणों के प्रसंस्करण के लिए एक समर्पित केंद्रीकृत केंद्र, सेंटर फॉर एग्रीकल्चर मार्केटिंग एंड प्रोसेसिंग (कैप) की शुरुआत की गई है। वित्त वर्ष 23 के दौरान कैप ने 30,473 ऋण खातों में 2, 898 करोड़ रुपये को मंजूरी दी है।

बैंक द्वारा 15 नवंबर, 2022 से 30 नवंबर, 2022 तक विशिष्ट वार्षिक ग्राहक संपर्क कार्यक्रम 'बड़ोदा किसान पखवाड़ा' का आयोजन भी किया गया। पखवाड़े भर चले इस कार्यक्रम के दौरान शाखाओं/क्षेत्रों और अंचलों द्वारा किसान बैठकों/चौपाल/किसान मेलों/स्वास्थ्य शिविरों (मृदा/पशु/किसान) आदि जैसे कुल-2015 कार्यक्रमों के आयोजन के माध्यम से कुल 3,87,179 किसानों को जोड़ा गया।



## एमएसएमई ऋण

बैंक का एमएसएमई पोर्टफोलियो वित्त वर्ष 22 में 1,00,131 करोड़ रुपये से बढ़कर वित्त वर्ष 23 में 1,14,918 करोड़ रुपये (टीडबल्यूओ को छोड़कर) हो गया जिसमें सालाना आधार पर 14.8% की वृद्धि दर्ज की गई। एमएसएमई (जैविक) व्यवसाय वित्त वर्ष 22 में 96,863 करोड़ रुपये की तुलना में वित्त वर्ष 23 में 1,08,196 करोड़ रुपये तक पहुंच गया जिसमें वर्ष दर वर्ष आधार पर 11.7 प्रतिशत की वृद्धि दर्ज की गई। वर्ष के दौरान, बैंक ने एमएसएमई व्यवसाय के दायरे में अधिकतम ग्राहकों को लाने किए लिए व्यावसायिक पहलों की हैं, जिससे बैंक को एमएसएमई सेगमेंट में एक अच्छी व्यावसायिक वृद्धि हासिल करने में मदद मिली है।

बैंक ने वित्त वर्ष 23 के लिए पीएमएमवाई योजना के तहत लक्ष्य (106%) प्राप्त कर लिया है।

मार्च 23 तक बैंक ने 4,81,771 आवेदकों को पीएमस्वनिधि ऋण मंजूर किया है और 4,45,511 ग्राहकों को संवितरण किया गया है।

उपर्युक्त लक्ष्य तक पहुंचने के लिए विभाग द्वारा निम्नलिखित पहलों की गई हैं:

- नए ग्राहकों के लिए फास्ट-ट्रेक लेन और मौजूदा और नए ग्राहकों के लिए सरलीकृत एआईपी/संशोधन-पूर्व-निर्धारित समय में कमी पर ध्यान केंद्रित करना।

### एमएसएमई महोत्सव

गुणवत्तापूर्ण एमएसएमई एनटीबी व्यवसाय पर कब्जा करने के लिए आक्रामक मूल्य निर्धारण के साथ दिनांक 15.06.2022 को एमएसएमई महोत्सव अभियान की शुरुआत की गई। यह अभियान 23 मार्च तक चला। इस अभियान के तहत हमने 17,677 ग्राहकों को 10,162 करोड़ रुपये का संवितरण किया।

## द लास्ट माइल

गुणवत्तापूर्ण एमएसएमई खातों को प्राथमिकता के आधार पर सावधि ऋण सुविधाओं के साथ परिचालित किए जाने के उद्देश्य से चौथी तिमाही में 'लास्ट माइल' अभियान शुरू किया गया।



## रफ्तार

सीवी और सीएमई के लिए योजना आधारित अभियान 'रफ्तार' की शुरुआत की गई और वित्त वर्ष 23 में इसमें 225 प्रतिशत की वृद्धि दर्ज की गई।

नया उत्पाद: 'निर्यात में लगी सूक्ष्म इकाइयों के वित्तपोषण के लिए योजना' की शुरुआत की गई है।

बड़ौदा संपत्ति प्राइड (ओवरड्राफ्ट) में संशोधन और नई योजना एलएपी प्रीमियम (सावधि ऋण) का शुभारंभ

टियर 1, 2 और 3 शहरों में स्थित स्वास्थ्य पेशेवरों/डॉक्टरों/डाइग्नोस्टिक सेंटरों/अस्पतालों/क्लीनिकों को नकदी प्रवाह मूल्यांकन के आधार पर स्वास्थ्य उपकरणों की खरीद के लिए कोलेटरल-मुक्त फायनेंस उपलब्ध करवाने के लक्ष्य के साथ नई बड़ौदा हेल्थकेयर योजना शुरू की गई है।

बैंक ने निर्माण एवं खनन उपकरणों की व्यावसायिक लीड्स प्राप्त करने हेतु दो वर्षों के लिए हुंडई कंस्ट्रक्शन इक्विपमेंट इंडिया प्राइवेट लिमिटेड के साथ एमओयू पर हस्ताक्षर किए हैं।

एरेम फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड के साथ एमओयू: एमएसएमई द्वारा कैप्टिव उपयोग के लिए सौर छत परियोजनाओं के वित्तपोषण के लिए बैंक कोलेटरल मुक्त योजना लेकर आया है।

लियूगोंग इंडिया उपकरण (E) प्राइवेट लिमिटेड के साथ एमओयू : बैंक की सीवी-सीएमई योजना के तहत विनिर्माण उपकरणों के वित्तपोषण हेतु एमओयू।

कॉ-लेंडिंग : उद्यमी व्यक्तियों (मुख्य रूप से महिलाओं) को कम राशि के ऋणों प्रदान करने पर ध्यान केंद्रित करते हुए एमएसएमई ऋण संवितरण में सक्रिय रूप से शामिल 'पैसा लो डिजिटल लिमिटेड' के साथ कॉ-लेंडिंग मॉडल के तहत वित्तपोषण किया जा रहा है।

कॉ-लेंडिंग व्यवस्था के तहत एमएसएमई को प्रतिभूति रहित ऋण उपलब्धता की शुरुआत : हमने दिनांक 31.03.2023 को डिजिटल सह उधार प्लेटफॉर्म पर उग्रो (UGRO) कैपिटल लिमिटेड के साथ कॉ-लेंडिंग व्यवस्था के तहत उत्पादों की शुरुआत की है।

## कॉर्पोरेट बैंकिंग-नवीनीकृत ढांचा

मिड कॉर्पोरेट अग्रिम पर अधिक ध्यान देने की रणनीति के साथ इस वर्ष, बैंक ने अपनी कॉर्पोरेट बैंकिंग संरचना को नया रूप दिया है। बैंक ने रणनीतिक स्थानों अर्थात नई दिल्ली (उत्तर), चेन्नई (दक्षिण), मुंबई (पश्चिम) और कोलकाता (पूर्व) में स्थित-4-मिड कॉर्पोरेट क्लस्टर खोले हैं। वर्ष के दौरान, बैंक ने कॉर्पोरेट प्रस्तावों के तत्काल प्रसंस्करण और मिड कॉर्पोरेट सेगमेंट में उपलब्ध अवसरों का लाभ उठाने के लिए देश भर में 15 नई मिड कॉर्पोरेट शाखाएं खोली हैं।

## लक्षित बाजार दृष्टिकोण

बैंक एक विशिष्ट लक्षित बाजार दृष्टिकोण का अनुसरण करता है जिसकी विशेषताएं निम्नलिखित हैं:

- उद्योग परिदृश्य के आधार पर विकास के लिए उद्योगों/क्षेत्रों की पहचान करना अर्थात बाजार के आकार, विकास, मांग-आपूर्ति परिदृश्य, लागत संरचना, प्रतिस्पर्धा, वित्तीय प्रदर्शन, सरकारी नीतियों और निवेश परिव्यय सहित विभिन्न उद्योग मानदंडों का संयुक्त निष्कर्ष निकालना।
- एक्सपोजर कैप्स, मौजूदा एक्सपोजर और नए अधिग्रहण के लिए आगे की संभावनाओं के आधार पर लक्षित बाजार ऋण के लिए सैक्टर अनुसार व्यावसायिक योजना बनाना।
- ग्राहकों के साथ बैठकों की पूर्व निर्धारित योजना के साथ खाता संबंधी विस्तृत योजना तैयार करना, व्यवसायिक संभावनाओं की तलाश करना, तदनुसार अनुमोदन लेना और निस्तारण करना।
- बैंक भर में तैनात रिलेशनशिप मैनेजर्स के माध्यम से लक्ष्य बाजार दृष्टिकोण के तहत व्यावसायिक योजना का निष्पादन करना।
- बैंक सप्लाइ चेन फ़ाइनेंस, वैल्यू चेन फ़ाइनेंस, सीएमएस सुविधा और अन्य रिटेल उत्पादों जैसी सहायक सेवाओं की पेशकश करके ब्याज आय के बजाय ग्राहक से समग्र आय अर्जित करने पर ध्यान केंद्रित कर रहा है।
- वित्त वर्ष '24 के दौरान बैंक देश भर में अतिरिक्त-6 नई मिड कॉर्पोरेट शाखाएं खोलने की योजना बना रहा है।

## सामाजिक ऋण

भारत के अग्रणी वित्तीय संस्थानों में से एक, बैंक ऑफ़ बड़ौदा ने व्यक्तियों और समुदायों तक ऋण की पहुंच के तरीके को बदलने के लिए सामाजिक ऋण की अभिनव अवधारणा को अपनाया है। वित्तीय समावेशन और सशक्तिकरण पर जोर देते हुए बैंक ऑफ़ बड़ौदा ने ग्राहकों को एक सुरक्षित और पारदर्शी वातावरण उपलब्ध करवाने के लिए प्रौद्योगिकी का लाभ उठाया है।

बैंक की विभिन्न सामाजिक ऋण पहलें इस प्रकार हैं:

### प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र ऋण



# 10.26%

वित्त वर्ष 23 में बैंक के प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र के अग्रिमों में वृद्धि

बैंक ऑफ़ बड़ौदा अपने प्रयासों के तहत प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र के अंतर्गत ऋण संवितरण पर विशेष ध्यान देता है। इस रणनीति के प्रमुख उद्देश्यों में उन क्षेत्रों को ऋण देना शामिल है जो आर्थिक विकास को आगे बढ़ाने और समाज के हाशिए पर खड़े वर्गों के उत्थान में महत्वपूर्ण

भूमिका निभाते हैं। बैंक ऑफ़ बड़ौदा का ध्येय अपने मजबूत प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र ऋण ढांचे के माध्यम से छोटे और सीमांत किसानों, सूक्ष्म और लघु उद्यमों, महिला उद्यमियों और अन्य आर्थिक रूप से कमजोर वर्गों की विविध वित्तीय जरूरतों को पूरा करना है। बैंक ऑफ़ बड़ौदा सभी के लिए प्रगति और समृद्धि को बढ़ावा देते हुए अधिक न्यायसंगत और संवहनीय आर्थिक परिदृश्य में योगदान करने का प्रयास कर रहा है।

बैंक का प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र अग्रिम वित्त वर्ष 22 के दौरान ₹2,60,818 करोड़ की तुलना में वित्त वर्ष 23 के दौरान 10.26 प्रतिशत की दर से बढ़कर ₹2,87,589 करोड़ हो गया। बैंक ने 31 मार्च 2023 तक प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र ऋण की सभी श्रेणियों के तहत अनिवार्य लक्ष्यों को अर्जित कर लिया है।



### अनुसूचित जाति/अनुसूचित जनजाति समुदायों को अग्रिम



# 17.73%

बैंक द्वारा कमजोर वर्गों को दिए गए कुल अग्रिमों में हिस्सा

बैंक ऑफ़ बड़ौदा ने समावेशी विकास हेतु अनुसूचित जाति/अनुसूचित जनजाति (एससी/एसटी) समुदायों के सामाजिक-आर्थिक सशक्तिकरण को महत्वपूर्ण मानते हुए इन्हें अग्रिम उपलब्ध करवाने में महत्वपूर्ण वृद्धि दर्ज की है। विभिन्न पहलों और नीतियों के माध्यम से बैंक ने

समाज के हाशिए पर पड़े इन वर्गों के उत्थान के लिए अपनी प्रतिबद्धता प्रदर्शित की है। वित्तीय सेवाओं तक पहुंच बढ़ाकर, उद्यमिता को बढ़ावा देकर और कौशल विकास कार्यक्रमों के माध्यम से बैंक ऑफ़ बड़ौदा ने अनुसूचित जाति/अनुसूचित जनजाति के व्यक्तियों को सशक्त बनाने और उनकी आर्थिक प्रगति को बढ़ावा देने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाई है। ये अग्रिम न केवल बैंक के समग्र सामाजिक उत्तरदायित्व में योगदान करते हैं, बल्कि सभी के लिए अधिक न्यायसंगत और समृद्ध समाज का निर्माण करते हैं।

31 मार्च, 2023 तक अनुसूचित जाति/अनुसूचित जनजाति (एससी/एसटी) समुदायों के लिए बकाया अग्रिम रु. 17,519 करोड़ रुपये रहा। बैंक द्वारा कमजोर वर्गों को दिए गए कुल अग्रिम में अनुसूचित जाति/अनुसूचित जनजाति समुदायों की हिस्सेदारी 17.73 प्रतिशत रही।

इसके अलावा, राष्ट्रीय ग्रामीण आजीविका मिशन (एनआरएलएम), मुद्रा ऋण, स्टार्टअप इंडिया और स्टैंड-अप इंडिया जैसी विभिन्न सरकारी योजनाओं के तहत भी अनुसूचित जाति/अनुसूचित जनजाति समुदायों के वित्तपोषण पर बैंक द्वारा विशेष जोर दिया जाता है।



## स्वर्ण ऋण



# 31.38%

वर्ष-दर-वर्ष आधार पर बैंक के स्वर्ण ऋण पोर्टफोलियो में वृद्धि

बैंक ऑफ़ बड़ौदा का स्वर्ण ऋण एक ऐसी व्यापक वित्तीय सेवा है जिसे अपनी स्वर्ण आस्तियों के बदले तत्काल ऋण चाहने वाले ग्राहकों की विविध आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए बनाया गया है। भारत के अग्रणी सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों में से एक के रूप में, बैंक ऑफ़

बड़ौदा व्यक्तियों और व्यवसायों को अपनी स्वर्ण आस्ति का लाभ उठाने के लिए एक सुरक्षित और सुविधाजनक समाधान प्रदान करता है। प्रतिस्पर्धी ब्याज दरों, लचीले पुनर्भुगतान विकल्पों और पारदर्शी प्रक्रियाओं को प्रदान करने की प्रतिबद्धता के साथ, बैंक ऑफ़ बड़ौदा का गोल्ड लोन पोर्टफोलियो ग्राहकों को वित्तीय स्थिरता और मानसिक शांति सुनिश्चित करते हुए अपने सोने के मूल्य को अनलॉक करने में सक्षम बनाता है। चाहे व्यक्तिगत आपात स्थिति, व्यापार विस्तार या कोई अन्य वित्तीय आवश्यकता हो, बैंक ऑफ़ बड़ौदा का स्वर्ण ऋण वर्टिकल तेजी से धन प्राप्त करने के लिए एक विश्वसनीय और भरोसेमंद साथी के रूप में ग्राहकों के साथ खड़ा है।

बैंक का स्वर्ण ऋण पोर्टफोलियो 31.38% की वर्ष दर वर्ष की वृद्धि के साथ 31 मार्च, 2022 को ₹29,316 करोड़ रुपये से बढ़कर 31 मार्च, 2023 को ₹38,518 करोड़ रुपये हो गया है। स्वर्ण ऋण पोर्टफोलियो में, कृषि स्वर्ण ऋण में 30.47 प्रतिशत की वृद्धि हुई और यह वित्तीय वर्ष 23 में ₹35,829 करोड़ रुपये (टीडब्ल्यूओ को छोड़कर) हो गया है जो कि वित्तीय वर्ष 22 में ₹27,459 करोड़ रुपये था। रिटेल स्वर्ण ऋण वित्त वर्ष 22 में ₹1,371 करोड़ रुपये से बढ़कर वित्त वर्ष 23

में ₹2,419 करोड़ रुपये हो गया जिसमें 76.44% की वृद्धि दर्ज की गई है। वर्ष के दौरान, बैंक ने 303 नई स्वर्ण ऋण संवितरण शाखाओं को जोड़ा है जिससे स्वर्ण ऋण हेतु नामित शाखाओं की कुल संख्या वित्त वर्ष '22 में 5,601 से बढ़कर वित्त वर्ष '23 में 5,900 हो गई है। दक्षिणी भागों को छोड़कर अन्य भौगोलिक क्षेत्रों के साथ देश भर में नामित स्वर्ण ऋण शाखाओं के विस्तार में वृद्धि वित्त वर्ष '22 में 25.18% की तुलना में वित्त वर्ष '23 में 27.11% रही है। स्वर्ण ऋण खातों की महिला लाभार्थियों की संख्या वित्त वर्ष 22 में 8,13,502 से बढ़कर वित्त वर्ष 23 में 10,09,856 हो गई और वर्ष के दौरान ऐसे 1,96,354 नए खाते खोले गए। कुल कृषि अग्रिमों में कृषि स्वर्ण ऋण का योगदान वित्त वर्ष 23 में बढ़कर 28.49 प्रतिशत हो गया जो वित्त वर्ष 22 में 25.14 प्रतिशत और वित्त वर्ष 21 में 22.30 प्रतिशत रहा था। स्वर्ण ऋण का औसत टिकट साइज़ वित्त वर्ष 22 के ₹1.46 लाख से बढ़कर वित्त वर्ष 23 में ₹1.58 लाख हो गया। प्रति शाखा स्वर्ण ऋण की औसत राशि वित्त वर्ष 22 में ₹5.23 करोड़ से बढ़कर वित्त वर्ष 23 में ₹6.52 करोड़ हो गई। 31 मार्च, 2023 को 0.22 प्रतिशत के जीएनपीए अनुपात के साथ स्वर्ण ऋण पोर्टफोलियो की ऋण गुणवत्ता अच्छी रही है।

वित्त वर्ष के दौरान उत्पाद में कई परिवर्तनों के अलावा, बैंक ने मूल्यांककों द्वारा किए गए स्वर्ण आभूषणों/सिक्कों के मूल्यांकन के प्रमाणन के संबंध में बैंक कर्मचारियों के बीच विश्वास पैदा करने के लिए उन्हें प्रशिक्षण दिया है।

## वित्तीय समावेशन

समाज के सभी वर्गों विशेष रूप से ग्रामीण, अर्ध-शहरी और शहरी गरीबों को किफायती दरों पर सार्वभौमिक बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने के लिए बैंक ने वित्तीय समावेशन को एक सामाजिक प्रतिबद्धता और बीसी मॉडल के माध्यम से व्यापार को बढ़ाने के अवसर के रूप में लिया है। बैंक अपनी शाखाओं और बीसी नेटवर्क के माध्यम से देश में वित्तीय समावेशन सुनिश्चित करने की दिशा में सक्रिय रूप से कार्य कर रहा है। प्रौद्योगिकी के आगमन के साथ ही बैंकिंग सुविधा से वंचित क्षेत्रों की सेवा के लिए अभिनव कदम उठाए जा रहे हैं। बैंक ने देश भर के ग्रामीण, अर्ध-शहरी और शहरी क्षेत्रों की जरूरतों को पूरा करने के लिए 31 मार्च, 2023 तक अतिरिक्त 12,442 बीसी (यूपीएसआरएलएम परियोजना के 8861 बीसी सहित) को शामिल करके अपने बीसी नेटवर्क का 51,780 तक विस्तार किया है।



बैंक ने वित्तीय समावेशन को बढ़ावा देने की दिशा में निम्नलिखित पहलों की हैं :

- ✔ बीसी के लिए ऑनलाइन एनपीए वसूली पोर्टल शुरू किया गया है।
- ✔ बीसी के लिए ऑनलाइन ऋण लीड पोर्टल शुरू किया गया है।
- ✔ बीसी प्वाइंट पर सेवाओं का मूल्यांकन के लिए बीसी केंद्रों पर लेन-देन करने वाले ग्राहकों के सर्वेक्षण में 94% ग्राहकों द्वारा संतोषजनक और उससे अधिक रेटिंग दी गई।
- ✔ बीसी केंद्रों पर गैर बीएसबीडी खाते खोले जा रहे हैं।
- ✔ बैंक और बीसी सुपरवाइजर्स द्वारा बीसी केंद्रों के मासिक निरीक्षण के लिए एंड्रॉयड आधारित बीसी निरीक्षण ऐप लॉन्च किया गया है।
- ✔ जोखिम कम करने के उपाय के रूप में बीसी केंद्रों पर संपादित प्रत्येक लेन-देन के लिए द्विभाषी वॉयस ओवर शुरू किया गया है।

वित्त वर्ष 23 के दौरान वित्तीय समावेशन के तहत प्रदर्शन के मुख्य बिन्दु :

- ★ प्रधानमंत्री जन धन योजना (पीएमजेडीवाई) खातों में 31.21 लाख (5.63%) और पीएमजेडीवाई जमाराशियों में 4,920 करोड़ (21.76%) की वृद्धि हुई।
- ★ सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों की तुलना में पीएमजेडीवाई खातों में बैंक की हिस्सेदारी 15.30 प्रतिशत और पीएमजेडीवाई खातों के तहत जमाराशियों में 17.50 प्रतिशत रही।
- ★ बैंक के शून्य शेष पीएमजेडीवाई खाते 31 मार्च, 2022 के 5.75 प्रतिशत से घटकर 31 मार्च, 2023 को 5.22 प्रतिशत रह गए।
- ★ वित्तीय वर्ष के दौरान माइक्रो इंश्योरेंस के तहत संचयी नामांकन में 77 लाख की बढ़ोत्तरी हुई है जो 31 मार्च, 2023 तक 3.90 करोड़ तक पहुंच गए हैं।





## सरकारी कारोबार

सरकारी कारोबार वर्टिकल बैंक की रणनीति का एक महत्वपूर्ण अंग है। यह पूरे भारत में केंद्र/राज्य सरकार और सार्वजनिक उपक्रमों की बैंकिंग आवश्यकताओं को पूरा करता है।

बैंक केंद्र सरकार और राज्य सरकार की पेंशन, डाक लेन-देन, कोषागार/उप-कोषागार लेनदेन, सार्वजनिक भविष्य निधि योजना, वरिष्ठ नागरिक बचत योजना, सुकन्या समृद्धि योजना, राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली, अटल पेंशन योजना, ई-किसान विकास पत्र, आरबीआई बांड, प्रत्यक्ष कर संग्रह (सीबीडीटी), सीबीआईसी, ईएसआईसी, एमएचएफडब्ल्यू, जीएसटी, ई-स्टॉपिंग और सॉवरेन गोल्ड बांड के भुगतान को संभालता है। इन उत्पादों की वजह से बैंक को ₹120.48 करोड़ की शुल्क आधारित आय हुई है तथा बैंक की साख भी बढ़ी है। बैंक अपने ग्राहकों को जीईएम पोर्टल, पीएफएमएस आदि पर ऑन-बोर्डिंग जैसी विभिन्न

सेवाएं प्रदान करने पर भी ध्यान केंद्रित कर रहा है। बैंक द्वारा हाल ही में शुरू किए गए ई-फाइलिंग पोर्टल (सीबीडीटी टीआईएन 2.0) को एकीकृत किया गया है। बैंक की सभी शाखाएं अब ओटीसी सीबीडीटी चालान की वसूली के लिए अधिकृत हैं। बैंक स्वास्थ्य और परिवार कल्याण मंत्रालय और कानूनी मामलों के मंत्रालय के लिए एक मान्यता प्राप्त बैंक है।



## वित्त वर्ष 23 के दौरान सरकारी निकायों से प्राप्त सम्मान / पुरस्कार :



### **‘विनिंग वेडनेसडे’ अभियान हेतु उत्कृष्टता प्रमाण पत्र**

अटल पेंशन योजना के लक्ष्य अर्जित करने  
और उत्कृष्ट योगदान के लिए



### **उत्कृष्टता के निर्माता 5.0, सर्वश्रेष्ठ प्रदर्शक कार्यपालक निदेशक, नेतृत्व अभियान 4.0, उत्कृष्टता पुरस्कार और एपीवाई वार्षिक पुरस्कार**

पीएफआरडीए द्वारा



### **“बीट द बेस्ट एंड बी द बेस्ट” अभियान के अंतर्गत पात्रता और उत्कृष्ट प्रदर्शन के लिए पुरस्कार**

पीएफआरडीए द्वारा शुरू किया गया  
अनुकरणीय पुरस्कार

## बैंक ऑफ़ बड़ौदा द्वारा प्रायोजित क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों का प्रदर्शन

बैंक तीन क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों - बड़ौदा उत्तर प्रदेश बैंक, बड़ौदा राजस्थान क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक और बड़ौदा गुजरात ग्रामीण बैंक को प्रायोजित करता है। इन तीनों क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों का कुल व्यवसाय 31 मार्च, 2022 के ₹1,33,080 करोड़ रुपये से बढ़कर 31 मार्च, 2023 तक ₹1,48,737 करोड़ रुपये हो गया। इन क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों ने कुल मिलाकर वित्त वर्ष 23 के दौरान ₹719 करोड़ रुपये का शुद्ध लाभ

अर्जित किया, जो वित्त वर्ष 22 के दौरान ₹594 करोड़ रुपये के शुद्ध लाभ की तुलना में 15.49 प्रतिशत अधिक है। इन क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों की शुद्ध मालियत 31 मार्च, 2022 के ₹4,986 करोड़ रुपये के स्तर से बढ़कर 31 मार्च, 2023 तक ₹5,704 करोड़ रुपये हो गई।



### 21 शीर्ष कार्य-निष्पादन पुरस्कार (बीजीजीबी-9, वीयूपीबी-6 और बीआरकेजीबी-6)

सभी प्रायोजित क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों ने पेंशन निधि विनियामक और विकास प्राधिकरण (पीएफआरडीए) द्वारा अटल पेंशन योजना के नामांकन के लिए आयोजित विभिन्न अभियानों के अंतर्गत उपर्युक्त पुरस्कार प्राप्त किए।



## बड़ौदा गुजरात ग्रामीण बैंक



### सर्वश्रेष्ठ प्रौद्योगिकी प्रतिभा के लिए द्वितीय पुरस्कार

18वें आईबीए प्रौद्योगिकी सम्मेलन, एक्सपो और सम्मान समारोह के दौरान



### सर्वश्रेष्ठ वित्तीय समावेशन के लिए विशेष पुरस्कार

18वें आईबीए प्रौद्योगिकी सम्मेलन, एक्सपो और सम्मान समारोह के दौरान

## बड़ौदा राजस्थान क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक

आईबीए वार्षिक प्रौद्योगिकी पुरस्कार के दौरान :



वर्ष का सर्वश्रेष्ठ प्रौद्योगिकी बैंक  
(लगातार आठवां वर्ष)



सर्वश्रेष्ठ डिजिटल वित्तीय समावेशन पुरस्कार  
(लगातार चौथा वर्ष)



सर्वश्रेष्ठ आईटी जोखिम प्रबंधन



सर्वश्रेष्ठ आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस और मशीन लर्निंग



बेस्ट डिजिटल इंगेजमेंट



एग्री इंफ्रा फंड (एआईएफ) योजना और एनआरएलएम के अंतर्गत उत्कृष्ट प्रदर्शन  
कृषि मंत्रालय तथा एनआरएलएम द्वारा

निम्नलिखित दो श्रेणियों में भी द्वितीय पुरस्कार :



तकनीकी प्रतिभा



फिनटेक साझेदारी



## सामुदायिक उत्थान के लिए प्रयासरत



बैंक ऑफ़ बड़ौदा का मानना है कि कॉर्पोरेट सामाजिक दायित्व (सीएसआर) व्यवसाय के दायरे से परे है और उसे मानवीय, भौतिक, पर्यावरणीय और सामाजिक संसाधनों के एक व्यापक पोर्टफोलियो के निर्माण पर ध्यान देना चाहिए। बैंक ने अपनी सीएसआर गतिविधियों के संचालन और निगरानी के लिए आंतरिक विभागों, प्रबंधकीय और प्रशासनिक विभागों, समितियों आदि के साथ-साथ बड़ौदा स्वरोजगार विकास संस्थान (बीएसवीएस) ट्रस्ट (19 दिसंबर, 2003 को सोसायटी पंजीकरण अधिनियम, 1860 और सार्वजनिक न्यास अधिनियम, 1950 के तहत एक सोसायटी के रूप में स्थापित) की स्थापना की है।

बैंक ऑफ़ बड़ौदा विभिन्न कार्यक्रमों के माध्यम से समुदायों के सामाजिक और आर्थिक विकास को बढ़ावा देने में योगदान देता रहा है। बैंक की सीएसआर पहल का उद्देश्य स्थानीय और राष्ट्रीय आवश्यकताओं को प्राप्त करना है, जो गैर-लाभकारी संगठनों, समुदायों और प्रमुख हितधारकों के सहयोग से किया जाता है। बैंक लाभार्थियों की अपेक्षाओं और शिकायतों को समझने के लिए उनके साथ तिमाही आधार पर बातचीत करता है।

एक जिम्मेदार कॉर्पोरेट के रूप में बैंक भारत सरकार/भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा निर्धारित अनिवार्य लक्ष्यों का अनुपालन सुनिश्चित करने के अलावा समाज के कल्याण के लिए योगदान करने का प्रयास करता है। ये कार्यक्रम पूरे भारत में वन्य जीवन, शिक्षा, स्वास्थ्य, कौशल विकास और अन्य सामाजिक गतिविधियों के संरक्षण पर केंद्रित हैं। बैंक विभिन्न गैर-लाभकारी संगठनों को सहयोग कर रहा है जो कमजोर वर्गों के लाभ के लिए विभिन्न सामुदायिक विकास और सामाजिक-आर्थिक कल्याण गतिविधियों में संलग्न हैं।

### सीएसआर संबंधी व्यय (करोड़ में)

	शिक्षण एवं प्रशिक्षण	स्वास्थ्य	महिला कल्याण	अन्य
वित्तीय वर्ष '21	6.1	0.35	0.15	0.3
वित्तीय वर्ष '22	7.1	0.91	0.21	0.07
वित्तीय वर्ष '23	11.08	0.37	0.05	2

यदि किसी को बैंक की सीएसआर गतिविधियों से संबंधित कोई शिकायत है तो उससे अनुरोध है कि वह इस मामले के समाधान के लिए संबंधित शाखा प्रबंधक से संपर्क करें।

यदि वे शाखा प्रमुख के उत्तर से संतुष्ट नहीं हैं तो ग्राहक से अनुरोध है कि वह निम्नलिखित निर्धारित एस्केलेशन स्तरों का अनुसरण करें:

स्तर	एस्केलेशन	विवरण
	ऑनलाइन शिकायत एसपीजीआरएस (सिबेल सीआरएम)	 <p>वैकल्पिक रूप से, ग्राहक ऑनलाइन शिकायत दर्ज कर सकते हैं, जिसके लिए हमारे बैंक की वेबसाइट के होमपेज पर "ऑनलाइन शिकायत (एसपीजीआरएस)" आइकन उपलब्ध कराया गया है। एसपीजीआरएस में शिकायत दर्ज करने के बाद, यह प्रणाली शिकायत की पावती के रूप में एक "ट्रैकर आईडी" उपलब्ध कराती है जिसके माध्यम से शिकायत को ट्रैक भी किया जा सकता है। शिकायतकर्ता को "ट्रैकर आईडी" संदर्भ संख्या को संरक्षित रखना होगा।</p> <p>ऑनलाइन शिकायत फॉर्म भरने के लिए यहां क्लिक करें  <a href="http://bobcrm.bankofbaroda.co.in/onlinecomplaint/frmMain.aspx?source=WEBSITE&amp;sid=&amp;id=">bobcrm.bankofbaroda.co.in/onlinecomplaint/frmMain.aspx?source=WEBSITE&amp;sid=&amp;id=</a></p>
स्तर-1	क्षेत्रीय स्तर पर	 <p>यदि ग्राहक की संतुष्टि के अनुसार शिकायत का निवारण नहीं किया जाता है, तो मामले को संबंधित क्षेत्रीय प्रमुख के समक्ष प्रस्तुत किया जा सकता है, जिसका नाम, पता और अन्य विवरण नीचे दिए गए लिंक पर क्लिक करके प्राप्त किए जा सकते हैं।</p> <p><a href="http://bobcrm.bankofbaroda.co.in/onlinecomplaint/frmMain.aspx?source=WEBSITE&amp;sid=&amp;id=">bobcrm.bankofbaroda.co.in/onlinecomplaint/frmMain.aspx?source=WEBSITE&amp;sid=&amp;id=</a></p>
स्तर -2	अंचल स्तर पर	 <p>यदि फिर भी किसी शिकायत का निवारण नहीं किया जाता है, तो मामले को अगले स्तर अर्थात् संबंधित अंचल प्रमुख के समक्ष प्रस्तुत किया जा सकता है।</p>
स्तर -3	नोडल कार्यालय स्तर पर	 <p>यदि शिकायतकर्ता अभी भी दिए गए निवारणों से असंतुष्ट हो, तो वह नीचे उल्लिखित पते पर मामले का पूरा विवरण देते हुए ग्राहकों की शिकायतों / शिकायतों से निपटने के लिए नामित प्रधान कार्यालय में बैंक के प्रधान नोडल अधिकारी को संबोधित करते हुए शिकायत कर सकता है:</p> <p>महाप्रबंधक ( परिचालन एवं सेवाएं)          बैंक ऑफ़ बड़ौदा, प्रधान कार्यालय, बड़ौदा भवन, आर सी दत्त रोड,          अलकापुरी, बड़ौदा - 390007, (गुजरात) भारत          टेलीफोन : (0265) 231-6792          ई-मेल : gm.ops.ho@bankofbaroda.com</p>
	बाहरी एजेंसियां	 <p>इसके बाद भी, यदि वह संतुष्ट नहीं है, तो वह निम्नलिखित का सहारा लेने के लिए स्वतंत्र है: बैंकिंग लोकपाल आरबीआई लोकपाल योजना 2006 के तहत राज्यों की राजधानियों में स्थित है</p>

## सीएसआर समिति की गवर्निंग संरचना

बैंक ऑफ़ बड़ौदा का कॉर्पोरेट सामाजिक दायित्व (सीएसआर) नीति का मूल इस धारणा पर आधारित है कि समाज के प्रति व्यवसाय की जिम्मेदारी है क्योंकि इनसे उनका अस्तित्व है। राष्ट्र सेवा के बैंक के 114 वर्षों के इतिहास को ध्यान में रखते हुए यह नीति सुनियोजित नीतिगत फ्रेमवर्क और नवोन्मेषी सेवा प्रदान करने के माध्यम से संवहनीय विकास और कॉर्पोरेट सामाजिक दायित्व को बढ़ावा देने के लिए तैयार की गई है। यह नीति बैंक के लिए महत्वपूर्ण सकारात्मक प्रभाव डालने और विभिन्न हितधारकों के लाभ के लिए अपने कर्मचारियों और भागीदारों के बीच सामाजिक प्रतिबद्धता की भावना विकसित करने की दिशा में काम करने हेतु एक प्रकाशस्तंभ के रूप में कार्य करती है। बैंक का उद्देश्य विशेष रूप से ग्रामीण क्षेत्रों में, शिक्षा, स्वास्थ्य, मानव कल्याण और अन्य सामाजिक पहलों को बढ़ावा देने वाली गतिविधियों के माध्यम से देश के सामाजिक आर्थिक विकास में सार्थक योगदान देना है। इन प्रयासों में बेरोजगार युवाओं को प्रशिक्षण प्रदान करना, ज्ञान का प्रसार करना और वित्तीय साक्षरता को बढ़ावा देना शामिल है।

बैंक में निदेशक मंडल स्तर की **सीएसआर एवं संवहनीयता समिति**

है जो बैंक की सीएसआर नीति तथा सरकारी/ विनियामक दिशानिर्देशों के अनुसार सभी सीएसआर गतिविधियों की देखरेख करती है। इस समिति में गैर कार्यपालक अध्यक्ष, प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, सभी कार्यपालक निदेशक तथा दो गैर-कार्यपालक निदेशक शामिल हैं।

## बैंक ऑफ़ बड़ौदा का फोकस क्षेत्र

बैंक समाज में सकारात्मक प्रभाव लाने के लिए कई प्रमुख क्षेत्रों पर ध्यान केंद्रित करता है। बैंक की सीएसआर पहल संयुक्त राष्ट्र के संवहनीय विकास लक्ष्यों के अनुरूप है और इसका उद्देश्य एक स्थायित्वपूर्ण और न्यायसंगत भविष्य का निर्माण करना है। बैंक ऑफ़ बड़ौदा के सीएसआर फोकस क्षेत्रों में अन्य के साथ-साथ शिक्षा, स्वास्थ्य सेवा, पर्यावरण संवहनीयता, महिला सशक्तीकरण, ग्रामीण विकास शामिल हैं। इन क्षेत्रों में निवेश करके, बैंक पूरे भारत में समुदायों के जीवन की गुणवत्ता में सुधार लाने एवं सामाजिक कल्याण को बढ़ावा देने का प्रयास करता है। फोकस क्षेत्रों के बारे में अधिक विवरण निम्नानुसार है:





## शिक्षा एवं कौशल विकास

बैंक ऑफ़ बड़ौदा अपनी कॉर्पोरेट सामाजिक दायित्व (सीएसआर) गतिविधियों के माध्यम से रोजगार बढ़ाने वाले कौशल प्रशिक्षण कार्यक्रमों, विशेष रूप से युवाओं को बढ़ावा देने के लिए प्रतिबद्ध है। बैंक आज के रोजगार के क्षेत्र में कौशल विकास के महत्व को स्वीकारते हुए युवाओं को अपने कैरियर में सफल होने के लिए आवश्यक कौशल प्राप्त करने में मदद करने के लिए विभिन्न कौशल प्रशिक्षण पहलों में सक्रिय रूप से कार्य कर रहा है। इन पहलों का उद्देश्य डिजिटल साक्षरता, उद्यमिता, वित्तीय साक्षरता एवं व्यावसायिक कौशल जैसे विभिन्न क्षेत्रों में प्रशिक्षण प्रदान करके युवाओं की रोजगार देने की क्षमता को बढ़ाना है। इन कार्यक्रमों के माध्यम से बैंक ऑफ़ बड़ौदा न केवल देश के आर्थिक विकास में योगदान कर रहा है बल्कि समाज के आत्मनिर्भर एवं उपयोगी सदस्य बनाने के लिए युवाओं को आवश्यक कौशल प्रदान करके उन्हें सशक्त भी बना रहा है।



## बालिका विद्यार्थी स्कूल टॉपर योजना

भारत सरकार की "बेटी बचाओ, बेटी पढ़ाओ" पहल का समर्थन करने के लिए बैंक ऑफ़ बड़ौदा की सीएसआर पहल के तहत बैंक ने गुजरात, उत्तर प्रदेश एवं राजस्थान राज्यों के 9 आकांक्षी जिलों के सरकारी स्कूलों में अध्ययन करने वाली 10वीं एवं 12वीं कक्षा की बालिका विद्यार्थी स्कूल टॉपर्स को छात्रवृत्ति प्रदान की है।



## बालिकाओं को गोद लेने की योजना

इस योजना के अंतर्गत बैंक ने अनुसूचित जाति/ अनुसूचित जनजाति/ अन्य पिछड़ा वर्ग /अल्पसंख्यक समुदायों/ आर्थिक रूप से पिछड़े परिवार/ समाज के कमजोर वर्ग की 1321 बालिकाओं को गोद लिया है और इन बालिकाओं को स्नातकोत्तर तक शिक्षा के लिए बैंक द्वारा प्रति छात्रा अधिकतम ₹20,000/- की वित्तीय सहायता प्रदान की जाती है।



## वन्य जीव

बैंक ने विभिन्न प्रकार के जीवों एवं पक्षियों के प्राकृतिक आवासों के संरक्षण के महत्व को पहचाना है और वन्य जीवों की सुरक्षा एवं संरक्षण के उद्देश्य वाली परियोजनाओं को सक्रिय रूप से समर्थन दिया है। बैंक ऑफ़ बड़ौदा द्वारा की गई कुछ पहलों में बाघ अभ्यारण्य को वाहन दान देना शामिल है। इस प्रकार की गतिविधियों को सहयोग प्रदान करके बैंक ऑफ़ बड़ौदा ने न केवल वन्य जीवों के संरक्षण में अपना योगदान दिया है बल्कि सतत विकास को बढ़ावा देने में भी सहायता की है।



## वित्तीय समावेशन

बैंक ऑफ़ बड़ौदा विभिन्न वित्तीय उत्पादों एवं सेवाओं के माध्यम से वंचित समूहों, विशेष रूप से किसानों और श्रमिकों की आय बढ़ाने के लिए प्रतिबद्ध है। बैंक अर्थव्यवस्था में इन समूहों को ऋण तथा अन्य वित्तीय सेवाओं की सुविधा प्राप्त करने में आने वाली चुनौतियों को पहचानता है। इसे दूर करने के लिए बैंक ऑफ़ बड़ौदा किसानों एवं कामगारों को उनकी वित्तीय आवश्यकताओं को पूरा करने में सहायता करने के लिए आसान चुकौती शर्तों एवं प्रतिस्पर्धी ब्याज दरों वाले ऋण उत्पादों की श्रृंखला करता है। इसके अतिरिक्त, बैंक इन समूहों को उचित वित्तीय निर्णय लेने और उनकी वित्तीय स्थिति में सुधार लाने में सहायता करने के लिए वित्तीय साक्षरता एवं प्रशिक्षण कार्यक्रम उपलब्ध करता है।

बैंक ऑफ़ बड़ौदा के ग्रामीण स्वरोजगार प्रशिक्षण संस्थान (आरसेटी) विशेष रूप से महिलाओं के लिए वित्तीय एवं डिजिटल साक्षरता को बढ़ावा देने में महत्वपूर्ण भूमिका निभा रहे हैं। विभिन्न प्रशिक्षण कार्यक्रमों एवं कार्यशालाओं के माध्यम से आरसेटी महिलाओं को उनके वित्त प्रबंधन, डिजिटल बैंकिंग टूल्स का उपयोग करने और वित्तीय सेवाओं को प्राप्त करने के संबंध में शिक्षित करते हैं। वित्तीय और डिजिटल ज्ञान के साथ महिला के सशक्तीकरण की दिशा में यह प्रयास उनके परिवारों और समुदायों के आर्थिक विकास में योगदान दे सकता है और वित्तीय समावेशन में लैंगिक भेद को कम करने में सहायता कर सकता है। इन प्रयासों के माध्यम से बैंक ऑफ़ बड़ौदा समावेशी आर्थिक विकास को बढ़ावा देने और समुदायों में गरीबी कम करने में सहायता कर रहा है। बैंक ने मई-जून 2021 माह में आरसेटी के राष्ट्रीय उत्कृष्टता केंद्र के लिए एक स्वतंत्र एजेंसी द्वारा एक सामाजिक प्रभाव मूल्यांकन किया है

## बैंक ऑफ़ बड़ौदा के सीएसआर फंड की कार्यप्रणाली

बैंक ऑफ़ बड़ौदा भारत की अग्रणी वित्तीय संस्थाओं में से एक है जो अपनी कॉर्पोरेट सामाजिक दायित्व (सीएसआर) गतिविधियों के माध्यम से सामाजिक दायित्व के प्रति प्रतिबद्ध है। बैंक शिक्षा, स्वास्थ्य सेवा एवं सामुदायिक विकास जैसे क्षेत्रों पर जोर देते हुए बैंक ऑफ़ बड़ौदा का सीएसआर विभाग देशभर में कई लोगों के जीवन को सकारात्मक रूप से प्रभावित करने में सक्षम रहा है। बैंक ऑफ़ बड़ौदा की सीएसआर गतिविधियों के सुचारू परिचालन को सुनिश्चित करने वाले दो स्तम्भ निम्नानुसार हैं:

### बीओबी की सीएसआर गतिविधियों के स्तम्भ





### स्तंभ-I (बड़ौदा स्वरोजगार विकास संस्थान न्यास)

स्तंभ-I (बड़ौदा स्वरोजगार विकास संस्थान न्यास) जो आरसेटी (ग्रामीण स्वरोजगार प्रशिक्षण संस्थान) संचालित करता है जो बेरोजगार युवाओं को प्रशिक्षण देता है और ज्ञान का प्रसार करता है तथा वित्तीय साक्षरता को बढ़ावा देता है। वर्तमान में बैंक ऑफ़ बड़ौदा संपूर्ण भारत में 64 आरसेटी चला रहा है।

ग्रामीण स्वरोजगार प्रशिक्षण संस्थान (आरसेटी) भारत सरकार के ग्रामीण विकास मंत्रालय (एमओआरडी) की एक महत्वपूर्ण पहल है, जिसका उद्देश्य उद्यमिता विकास की दिशा में महिलाओं सहित ग्रामीण युवाओं को प्रशिक्षण और कौशल उन्नयन प्रदान करने के लिए देश के प्रत्येक जिले में समर्पित इन्फ्रास्ट्रक्चर प्रदान करना है।

इन संस्थानों का प्रबंधन बैंकों द्वारा भारत सरकार एवं राज्य सरकारों के सक्रिय सहयोग से किया जाता है, जो विशिष्ट विशेषताएं प्रदान करते हैं। आरसेटी की प्रमुख विशेषताओं में निःशुल्क, गहन अल्पावधि आवासीय स्वरोजगार प्रशिक्षण कार्यक्रम शामिल है, जो विशेष रूप से ग्रामीण युवाओं के लिए तैयार किया गया है। यह कार्यक्रम सभी सहभागियों को

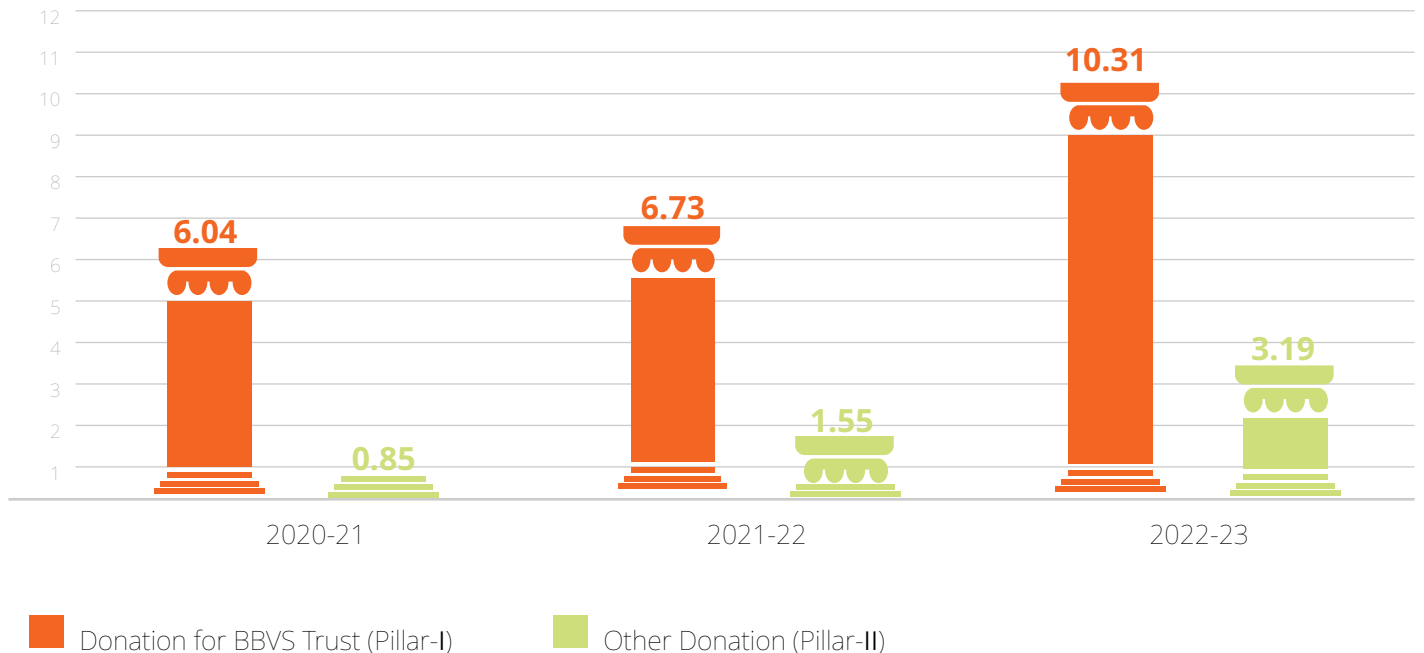
निःशुल्क भोजन और ठहरने की सुविधा भी प्रदान करता है जिससे उन्हें व्यापक शिक्षण अनुभव सुनिश्चित होता है।

आरसेटी, ग्रामीण समुदायों के उत्थान, युवाओं को सशक्त बनाने एवं ग्रामीण क्षेत्रों में उद्यमिता को बढ़ावा देने की दिशा में एक महत्वपूर्ण कदम है। आवश्यक प्रशिक्षण एवं कौशल उन्नयन प्रदान करके, आरसेटी का उद्देश्य ग्रामीण युवाओं को स्वरोजगार के अवसरों का पता लगाने और उनके उद्यमों में सफल होने के लिए आवश्यक ज्ञान एवं संसाधनों से दक्ष करना है।

### स्तंभ-II (दान)

गैर-लाभकारी समितियों/ ट्रस्टों /कंपनियों को दिए गए दान, जिनका उपयोग कंपनी अधिनियम 2013 की अनुसूची VII में सूचीबद्ध गतिविधियों के लिए किया गया है।

### दोनों स्तंभों के अंतर्गत सीएसआर दान (₹करोड़ों में)



## ईएसजी आधारित सीएसआर पहल



प्रत्येक ऑटो ऋण/ गृह ऋण संवितरण पर एक वृक्ष लगाना



जैव विविधता एवं प्राकृतिक संसाधनों का संरक्षण



कौशल विकास केन्द्र स्थापित करना



प्रदूषण नियंत्रण



जल, सफाई और स्वच्छता (वॉश) कार्यक्रमों के तहत गांवों को गोद लेना

**bob**  
World

**बैंक ऑफ़ बड़ौदा**  
**Bank of Baroda**



**You get  
a loan.**

**The planet  
gets a tree!**

We proudly plant a tree on behalf of  
every Home and Car Loan Customer.

**75**  
Azadi Ka  
Amrit Mahotsav



Call Toll Free No. (24x7): 1800 258 44 55 | 1800 102 44 55

[www.bankofbaroda.in](http://www.bankofbaroda.in)

Follow us on





## एक पौधा लगाएं (प्लांट ए ट्री)

बैंक ऑफ़ बड़ौदा का एक पौधा लगाएं 'प्लांट ए ट्री' कार्यक्रम हरित एवं दीर्घकालीन भविष्य बनाने की दिशा में एक बड़ी पहल है। कार्यक्रम का शुभारंभ 115वें स्थापना दिवस के उपलक्ष्य में किया गया था। पर्यावरण, सामाजिक एवं गवर्नेंस (ईएसजी) सिद्धांतों के तहत और एक विशिष्ट हरित पहल के रूप में बैंक ने 3 वर्षों की अवधि में 5 लाख पौधारोपण करने की परिकल्पना की है।

बैंक ने इस कार्यक्रम के अंतर्गत पौधारोपण गतिविधियों के लिए मेसर्स संकल्प तरू फाउंडेशन, देहरादून के साथ करार किया है।

एक अनूठी और अपनी तरह की पहली पहल के रूप में बैंक अगले तीन वर्षों में प्रत्येक ऑटो ऋण या गृह ऋण संवितरण के लिए अपने ग्राहकों की ओर से फल देने वाले पौधे लगाएगा।

मैसर्स संकल्प तरू फाउंडेशन केवल उन किसान परिवारों का चयन करता है जिनके पास 2.00 एकड़ से कम भूमि है या महिला लाभार्थी हैं। इस कार्यक्रम से पर्यावरण संरक्षण के साथ-साथ छोटे किसानों की आय बढ़ाने में भी सहायता मिलेगी।

विभिन्न प्लेटफार्मों पर सभी हितधारकों द्वारा इस पहल की सराहना की गई है। बैंक की इस पहल को विनियामकों सहित सभी हितधारकों से सकारात्मक फीडबैक मिला है। हाल ही में इसका उल्लेख मुंबई में 2 और 3 नवंबर, 2022 को आयोजित एफआईबीएसी-आईबीए सम्मेलन-2022 के दौरान भी किया गया था, जिसका उद्घाटन गवर्नर, भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा किया गया था और इस पहल को सम्मेलन में उपस्थित गणमान्यों से सराहना भी मिली।

दिनांक 31 मार्च, 2023 तक बैंक ने 1.5 लाख से अधिक पौधारोपण किया है।





## सत्यमंगलम बाघ संरक्षण फाउंडेशन, तमिलनाडु ट्रस्ट-चेन्नै अंचल को वाहन का दान

सत्यमंगलम बाघ रिजर्व तमिलनाडु में 1411.6 वर्ग किलोमीटर के क्षेत्र में फैला हुआ एक बड़ा वन्य जीवन अभयारण्य है जो अपनी बाघों की बड़ी आबादी के लिए जाना जाता है। सत्यमंगलम न्यास ने विभिन्न वन्य जीवन और वानिकी परियोजनाएं शुरू की हैं और वन एवं वन्य जीवों की आवश्यकताओं के लिए उपयुक्त वाहन, कृषि भूमि से वनों की ओर पशु-पक्षियों को ले जाने, राजमार्ग गश्त और तलाश अभियान के लिए सीएसआर प्रायोजित करने का अनुरोध किया। वाहन पर बैंक का लोगो रहेगा जिससे बैंक को अच्छा प्रचार मिलेगा एवं बाघ संरक्षण में भी इसकी भूमिका रहेगी।



## गरीब परिवारों के पात्र विद्यार्थियों को वित्तीय सहायता प्रदान करने के लिए विश्व प्रकाश मिशन, एनजीओ को दान - नई दिल्ली अंचल

फरीदाबाद स्थित, विश्व प्रकाश मिशन श्री राकेश सेठी एवं श्रीमती पूनम सेठी द्वारा संचालित एक पंजीकृत परोपकारी ट्रस्ट है। इसका उद्देश्य गरीब एवं पात्र विद्यार्थियों को अंडर ग्रेजुएट की पढ़ाई के लिए 75% से अधिक अंक प्राप्त करने पर वित्तीय सहायता प्रदान करना था। यह सहायता 3-4 वर्षों के लिए प्रदान की जाती है, जो प्रति वर्ष ₹20,000 से ₹60,000 के बीच है। यह ट्रस्ट मार्कशीट के माध्यम से विद्यार्थियों के प्रदर्शन को ट्रैक करता है और उनकी वित्तीय स्थिति का सत्यापन करता है। ट्रस्ट ने गरीब परिवारों के महत्वाकांक्षी वंचित युवाओं की सहायता करने और 45-50 अतिरिक्त विद्यार्थियों को सहायता प्रदान करने के लिए ₹10 लाख के दान हेतु बैंक से संपर्क किया।





## आंध्र प्रदेश के मंगलगिरी शहर में दो वितरण वाहनों की खरीद के लिए अक्षय पात्र फाउंडेशन, एनजीओ को दान - बेंगलुरु अंचल

अक्षय पात्र फाउंडेशन बेंगलुरु में स्थित 80जी और 12ए प्रमाणपत्र वाला एक गैर सरकारी संगठन है। इसका उद्देश्य सरकारी एवं सरकारी सहायता प्राप्त स्कूलों में बच्चों की पोषण स्थिति में सुधार करना और प्राथमिक शिक्षा के सार्वभौमीकरण को बढ़ावा देना है। यह फाउंडेशन भारत के 12 राज्यों और 2 केंद्र शासित प्रदेशों के 58 स्थानों के 19,387 स्कूलों के लगभग 1.8 मिलियन स्कूली बच्चों को केंद्र और राज्य सरकारों की साझेदारी में पौष्टिक एवं स्वच्छ दोपहर का भोजन प्रदान करता है। फाउंडेशन के केंद्रीकृत किचन आईएसओ प्रमाणित हैं और साफ-सफाई सुनिश्चित करते हैं और खाना बनाने से लेकर खाने तक की प्रक्रिया को पूरा करने में न्यूनतम समय लेते हैं। बैंक ने इनकी मंगलगिरी इकाई के लिए दो वितरण वाहन दान किए हैं, जिसका उद्देश्य वंचित बच्चों को मध्याह्न भोजन उपलब्ध कराने के कार्यक्रम को सहयोग देना है। यह फाउंडेशन इस्कॉन के साथ जुड़ा हुआ है और इसका उद्देश्य सामाजिक कार्यों में सहयोग करते हुए बैंक के साथ अपने कारोबारी संबंधों को मजबूत करना और ब्रांड पोजीशनिंग को बेहतर करना है।



## जरूरतमंद एवं वंचित लोगों में 'हर घर तिरंगा' अभियान के अंतर्गत इसके वितरण के लिए अंचलों द्वारा भारतीय राष्ट्रीय ध्वजों की खरीद - सभी अंचल

वित्तीय सेवाएं विभाग, वित्त मंत्रालय, भारत सरकार ने 'हर घर तिरंगा' नामक एक राष्ट्रव्यापी अभियान शुरू किया जिसका उद्देश्य 13 से 15 अगस्त, 2022 तक स्वतंत्रता सप्ताह के दौरान नागरिकों में भारतीय राष्ट्रीय झंडे के बारे में जागरूकता एवं देशभक्ति को बढ़ावा देना था। सीएसआर निधि का उपयोग समाज के जरूरतमंद एवं वंचित वर्गों को भारतीय राष्ट्रीय ध्वजों की आपूर्ति के लिए किया गया। बैंक ने ध्वजों के वितरण के लिए ग्रामीण शाखाओं का चयन किया है और सभी अंचलों को स्थानीय वेंडरों से या जीईएम पोर्टल के माध्यम से ध्वजों की खरीद के लिए प्राधिकृत किया। इस गतिविधि ने ग्रामीण जनता के प्रति कॉर्पोरेट सामाजिक दायित्व को पूरा किया और नागरिकों में जागरूकता और देशभक्ति की भावना को बढ़ावा दिया।





## गौतम बुद्ध नगर जिला, यूपी - नई दिल्ली अंचल में 11 स्थानों पर 36 सीसीटीवी कैमरों के इंस्टालेशन के लिए जीएनआईडीए को दान - नई दिल्ली अंचल

जीएनआईडीए सन् 2000 से बैंक ऑफ़ बड़ौदा के नई दिल्ली अंचल का ग्राहक रहा है। गौतम बुद्ध नगर के पुलिस अधीक्षक ने संवेदनशील क्षेत्रों में क्लोज-सर्किट टेलीविजन (सीसीटीवी) कैमरे के इंस्टालेशन में सहायता प्रदान करने के लिए गौतम बुद्ध नगर औद्योगिक विकास प्राधिकरण (जीएनआईडीए) से औपचारिक रूप से अनुरोध किया था। इस अनुरोध पर, जीएनआईडीए ने 11 निर्दिष्ट स्थानों पर कुल 36 कैमरे इन्स्टॉल करने के इस प्रयास में सहयोग प्रदान करने हेतु बैंक से संपर्क किया। यह जनहित की सुरक्षा के लिए एक सामाजिक कार्य है एवं बैंक उचित बुनियादी ढांचे के प्रावधान के माध्यम से अप्रिय गतिविधियों को रोकने में सरकार और पुलिस विभाग की मदद कर रहा है।



## 'आरोह- गिविंग होप' को बच्चों के कैंसर के इलाज के लिए चिकित्सा सहायता परियोजना हेतु दान - चेन्नै अंचल

मेसर्स 'आरोह- गिविंग होप' एक गैर सरकारी संगठन है जिसकी स्थापना कैंसर से पीड़ित बच्चों और उनके परिवारों को सेवाएं प्रदान करने के लिए 2013 में 3 ट्रस्टियों और एक सलाहकार बोर्ड के साथ की गई थी। इस एनजीओ के पास 12ए और 80जी का प्रमाणपत्र हैं और यह पूरे भारत में लगभग 50 अस्पतालों के साथ काम करता है एवं कैंसर से पीड़ित 4000 से अधिक बच्चों की सहायता करता है। भारत में कैंसर से पीड़ित बच्चों की संख्या दुनिया में सबसे ज्यादा है। यहां प्रति वर्ष 50,000-60,000 नए मामले सामने आते हैं जिनमें जीवित रहने की दर केवल 40-50% है, जबकि विकसित देशों में यह दर 80-90% है। परियोजना के वित्तपोषण के माध्यम से 4000 से अधिक बच्चों को उपचार मिला जिससे उनका जीवन बदल गया।



## केस स्टडी



### कौशल विकास

रामनगर अजमेर की राधा स्वामी कॉलोनी में रहने वाली 42 वर्षीय श्रीमती प्रीती बाला सोनी ने आरसेटी अजमेर से सिलाई का प्रशिक्षण लिया और इस क्षेत्र में व्यवसाय को आगे बढ़ाने का निर्णय लिया। हालांकि वित्तपोषण के अभाव और 2-3 बैंकों से ऋण प्रस्तावों के अस्वीकरण के कारण, वह अपना कार्य शुरू नहीं कर सकीं। उन्होंने आरसेटी से ऋण लेने के लिए एफएलसी परामर्शदाता से संपर्क किया। एफएलसी परामर्शदाता ने उन्हें आवेदन पत्र भरने और परियोजना रिपोर्ट तैयार करने में मदद की। यह ऋण बैंक ऑफ़ बड़ौदा, अजमेर की हरिभाउ उपाध्याय नगर शाखा द्वारा प्रदान किया गया और बिना किसी देरी के जुलाई 2022 में संवितरित किया गया। ऋण वितरण के बाद, एफएलसी परामर्शदाता ने श्रीमती बाला को नियमित रूप से ऋण चुकौती करने के महत्व और लाभों से अवगत कराया। अब श्रीमती बाला सफलतापूर्वक अपना सिलाई व्यवसाय चला रही हैं और प्रतिमाह ₹10,000 तक की आय अर्जन के साथ अपने परिवार की सहायता कर रही हैं।



### कौशल विकास

वित्तीय साक्षरता केंद्र, इलाहाबाद ने इलाहाबाद जिले के दादोली गांव में वित्तीय साक्षरता जागरूकता कार्यक्रम आयोजित किया, जिसमें प्रतिभागियों को विभिन्न बैंकिंग सेवाओं के बारे में शिक्षित किया गया और उन्हें अच्छी वित्तीय आदतें विकसित करने के लिए प्रोत्साहित किया गया। उन्होंने जीवन ज्योति योजना, जीवन सुरक्षा योजना और अटल पेंशन योजना जैसी सरकारी योजनाओं के बारे में भी अवगत कराया। श्रीमती प्रतिभा पटेल, जिन्होंने इस कार्यक्रम में भाग लिया, ने एक स्वयं सहायता समूह का गठन किया और अन्य महिलाओं को भी प्रेरित किया। बाद में उन्हें उनके उत्कृष्ट प्रदर्शन के लिए उत्तर प्रदेश राज्य के मुख्यमंत्री द्वारा सम्मानित किया गया। श्रीमती पटेल ने बकरे के पालन का प्रशिक्षण भी प्राप्त किया और वह एफएलसी, इलाहाबाद की सहायता से बैंक से ऋण प्राप्त करते हुए सफलतापूर्वक अपना व्यवसाय संचालित कर रही हैं। वह अपनी सफलता का श्रेय वित्तीय साक्षरता केंद्र, इलाहाबाद को देती हैं जिन्होंने उनको एक विजन दिया और उसे साकार करने में मदद की है।







## कौशल विकास

इलाहाबाद, उत्तर प्रदेश की निवासी श्रीमती रीना कुमारी ने नवंबर 2021 में एक वित्तीय साक्षरता केंद्र (एफएलसी) शिविर में भाग लिया। शिविर के दौरान आपने सरकार द्वारा प्रायोजित विभिन्न बैंकिंग सेवाओं और समाज कल्याण योजनाओं के बारे में जानकारी प्राप्त की। एफएलसी परामर्शदाता ने उन्हें उत्तर प्रदेश राज्य सरकार की बीसी सखी परियोजना के बारे में सूचना दी, जिसमें श्रीमती रीना ने रुचि दिखाई। परामर्शदाता ने श्रीमती रीना को इस नौकरी के लिए आवेदन प्रस्तुत करने के लिए कहा, और उन्होंने अर्हता परीक्षा उत्तीर्ण की, जिसके बाद उन्होंने एक व्यवसाय प्रतिनिधि के रूप में काम करना शुरू किया। बीसी सखी के रूप में श्रीमती रीना का कार्यनिष्पादन उत्कृष्ट रहा है और जिला प्राधिकारियों, बैंक कार्यपालकों और यूनिसेफ की ब्रांड एम्बेसडर सुश्री प्रियंका चोपड़ा ने 16 नवंबर 2022 को हुई मुलाकात में उनकी सराहना की। श्रीमती रीना अपनी सफलता का श्रेय एफएलसी, इलाहाबाद को देती हैं।





# बैंक का पर्यावरणीय प्रभाव

## बैंक का पर्यावरणीय प्रभाव

पर्यावरण एकमात्र सबसे महत्वपूर्ण तत्व है जो पृथ्वी पर जीवन यापन करने में मदद करता है क्योंकि इसमें वे सभी आवश्यक संसाधन शामिल हैं जो जीवन को बनाए रखने के लिए आवश्यक हैं। आज, भारी औद्योगीकरण के साथ तेजी से शहरीकरण के कारण, हमारा अधिकांश प्राकृतिक पर्यावरण भूमि, वायु और जल के अत्यधिक प्रदूषण का सामना कर रहा है। इसने मानव जाति पर एक गंभीर खतरा पैदा कर दिया है एवं उद्योगों की व्यवसाय पद्धतियों को चुनौती दी है।

बैंक इस अपरिहार्य परिस्थिति को स्वीकार करता है और वैश्विक स्तर पर व्यवसायों और आजीविका के लिए उत्पन्न खतरे को पहचानता है। जलवायु परिवर्तन से उत्पन्न होने वाले जोखिम वित्तीय उद्योगों की वर्तमान पद्धतियों के निष्पादन में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। ऐसी स्थिति में, बैंक अपने कार्बन फुटप्रिंट को कम करके और अपने बैंकिंग परिचालन के संवहनीय विकास की दिशा में सचेत होकर काम करके अपनी भूमिका निभाने के लिए प्रतिबद्ध है।

नियामक आवश्यकताओं का अनुपालन करने और हितधारकों की अपेक्षाओं को पूरा करने के लिए, बैंक परिचालन संबंधी पर्यावरणीय दक्षता सुनिश्चित करने हेतु प्रक्रियाएं स्थापित करने की दिशा में कार्य

कर रहा है। बैंक ने सचेत होकर एक सकारात्मक पहल की है जिसमें उन उधारकर्ताओं को वित्तपोषण नहीं करना है जो उन नई इकाइयों को स्थापित करते हैं जिनके द्वारा ओज़ोन क्षयकारी पदार्थों (ओडीएस) का उत्सर्जन या उपभोग हो सकता है। बैंक अन्य छोटी या मध्यम स्तर की इकाइयों को भी ऋण नहीं देता है जो क्लोरोफ्लोरोकार्बन (सीएफसी) का उपयोग करके एयरोसोल के निर्माण में शामिल हैं।

बैंक ने एक निदेशक मंडल स्तरीय सीएसआर और संवहनीयता समिति का गठन किया है जो पूरे संगठन में संवहनीय कार्यनीतियों को लागू करने और जवाबदेह पर्यावरणीय, सामाजिक और गवर्नेंस (ईएसजी) पद्धतियों को एकीकृत करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाती है। इसके अतिरिक्त, निदेशक मंडल स्तरीय समिति को परिचालन संबंधी सहायता प्रदान करने के लिए सीएसआर और संवहनीयता पर एक कोर समिति भी गठित की गई है। समिति के बारे में अधिक जानकारी रिपोर्ट के ईएसजी गवर्नेंस अनुभाग में दी गई है।



**हम सभी स्वच्छतर भारत के निर्माण में सकारात्मक बदलाव ला सकते हैं।**  
**EACH ONE OF US CAN MAKE A POSITIVE IMPACT TOWARDS CLEANER INDIA.**

**हम बना रहे हैं**  
**स्वच्छता पखवाड़ा**  
 (एक पखवाड़ा, स्वच्छ भारत के लिए)  
 16 - 31 जनवरी, 2023  
 बैंक ऑफ़ बड़ोदा स्वच्छ/ हरित  
 भारत के लिए प्रतिबद्ध है।

**Celebrating**  
**Swachhata Pakhwada**  
 (A Fortnight For Clean India)  
 16<sup>th</sup> - 31<sup>st</sup> January, 2023  
 Bank of Baroda is Committed  
 Towards Clean / Green India.

**स्वच्छता एवं साफ़ाई पर ध्यान दें और**  
**एकल उपयोग वाले प्लास्टिक का इस्तेमाल न करें**  
**FOCUS ON HYGIENE & SANITATION AND**  
**AVOID SINGLE USE PLASTICS**

[www.bankofbaroda.in](http://www.bankofbaroda.in) | Follow us on 

## बैंक का ऊर्जा प्रबंधन

जलवायु परिवर्तन का मुख्य कारण बढ़ती ग्लोबल वार्मिंग है। जीवाश्म ईंधन के जलने से ग्रीनहाउस गैस उत्सर्जन होता है जो व्यवसायों की ऊर्जा आवश्यकता को पूरा करने के लिए आवश्यक है। भारत में सार्वजनिक क्षेत्र के सबसे बड़े बैंकों में से एक होने के नाते, बैंक अपनी व्यावसायिक पद्धतियों के बारे में जागरूक है जो प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से उत्सर्जन का कारण बनती हैं। बैंक के उत्सर्जन के कुछ प्रमुख स्रोत बिजली की खपत, डीजल जनरेटर, कंपनी के स्वामित्व वाले वाहन आदि हैं। इस दिशा में, बैंक ने कार्बन उत्सर्जन को कम करने पर ध्यान

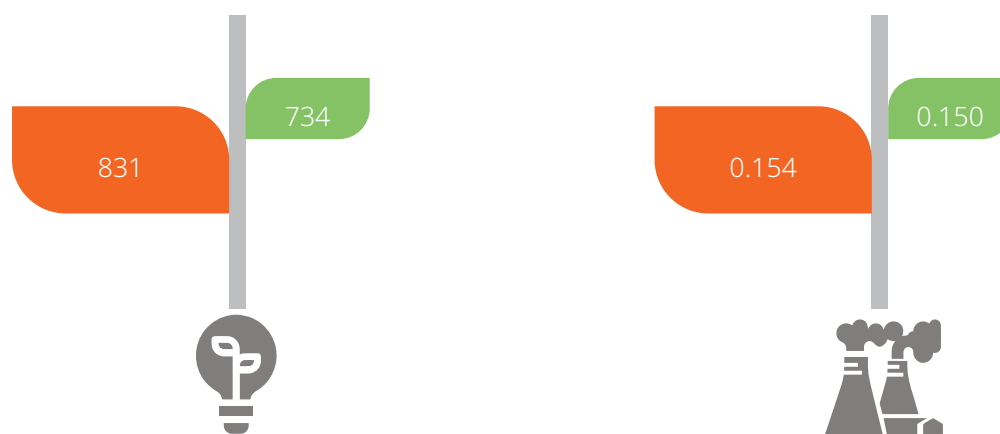
देने के साथ ऊर्जा खपत को कम करने के लिए कई पहलों की हैं। ग्रामीण/ अर्ध-शहरी क्षेत्रों में लगभग 175 शाखाओं के बैंक भवन अब सौर ऊर्जा द्वारा संचालित हैं, जिसके परिणामस्वरूप इसकी स्थापना की तारीख से लगभग 2400 टन कार्बन डाइऑक्साइड उत्सर्जन में कटौती हुई है। इसके अलावा, बैंक की सभी 8200 शाखाओं में एलईडी लाइटें लगाई गई हैं, जिन्होंने अन्य स्टार-रेटेड विद्युत उपकरणों के साथ-साथ बैंक को अधिक ऊर्जा कुशल बनाने में मदद की है।



वित्त वर्ष'22 के दौरान बैंक की बिजली से ऊर्जा खपत 147046052.46 Kwh थी और वित्त वर्ष'23 में 208950112.84 Kwh थी।

तदनु रूप उत्सर्जन वित्त वर्ष'23 में 148354.58 टन CO<sub>2</sub> समतुल्य तथा वित्त वर्ष'22 में 117636.84 टन CO<sub>2</sub> समतुल्य रहा।

## वित्त वर्ष'23 के दौरान, बैंक के प्रति रुपये टर्नओवर की ऊर्जा और उत्सर्जन तीव्रता निम्नानुसार है:



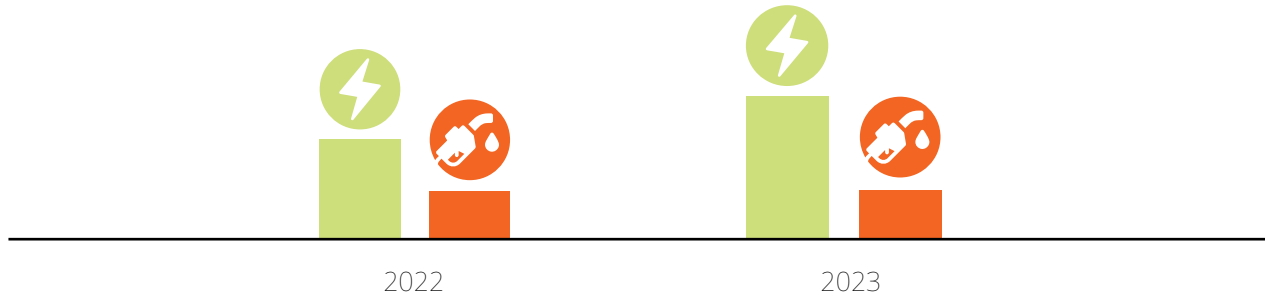
टर्नओवर के प्रति रुपये में ऊर्जा तीव्रता

प्रति रुपये के टर्नओवर पर उत्सर्जन तीव्रता

वित्त वर्ष'23

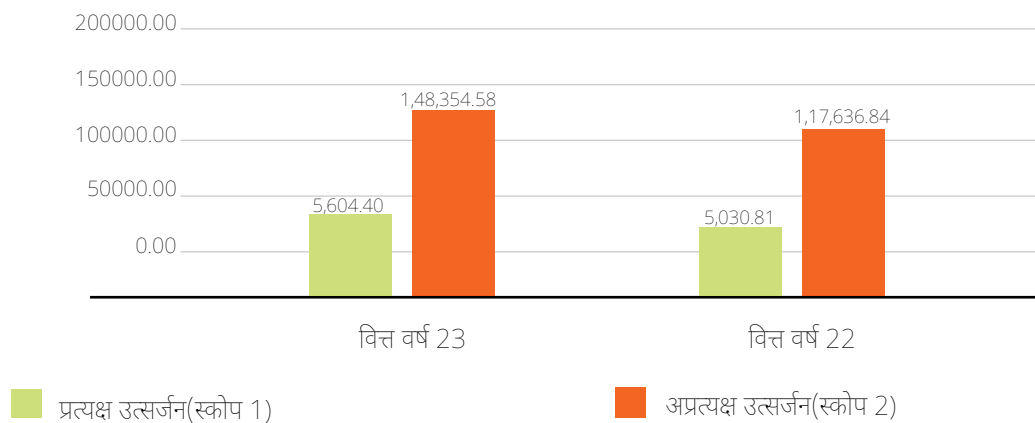
वित्त वर्ष'22

## बैंक की ऊर्जा खपत KWH में



	2022	2023
बिजली खपत	14,70,46,052.46	20,89,50,112.84
ईंधन खपत	6,78,92,222.24	7,56,32,985.30

## बैंक द्वारा उत्सर्जन टन CO<sub>2</sub> समतुल्य में



## उत्सर्जन गणना पद्धति

### बिजली

बैंक ने अपने बिजली खपत बिल की जानकारी एक आंतरिक पोर्टल में दी है। खपत का विवरण बैंक द्वारा संचालित सभी 18 अंचलों से लिया गया है। बैंक का स्कोप 2 उत्सर्जन पता करने के लिए Kwh में कुल खपत को उत्सर्जन कारक 0.000701 से गुणा किया जाता है। उत्सर्जन गणना सीईए के CO2 बेसलाइन डेटाबेस के अनुसार उत्सर्जन कारक का उपयोग करके की जाती है: <https://cea.nic.in/cdm-co2-baseline-database/?lang=en>

### ईंधन

बैंक ने अपने स्कोप 1 उत्सर्जन की गणना के लिए अपने स्वामित्व वाले डीजी सेटों से प्राप्त ईंधन और कंपनी के स्वामित्व वाले वाहनों में खपत किए गए ईंधन को गणना में रखा है।

कंपनी के स्वामित्व वाले वाहनों के संबंध में ईंधन खपत व्यय के लिए बैंक के पास एक समर्पित खाता है। इसमें बैंक, ईंधन के लिए भुगतान की गई कुल राशि पर विचार करता है और कंपनी के स्वामित्व वाले वाहनों के माध्यम से किलोलीटर में ईंधन की खपत तक पहुंचने के लिए इसे उस महीने की औसत ईंधन लागत से विभाजित करता है। वित्त वर्ष 23 में बैंक के पास पूरे भारतवर्ष में लगभग 921 वाहन थे।

बैंक के स्वामित्व वाले डीजी सेटों के लिए ईंधन की निगरानी डीजी के लिए ईंधन खरीद के बिलों के भुगतान के माध्यम से की जाती है, जिसका रिकॉर्ड बाद में सुविधा प्रबंधन विभाग द्वारा रखा जाता है।

डीजी सेट और कंपनी के स्वामित्व वाले वाहनों में प्रयुक्त ईंधन से किलोलीटर में कुल ईंधन खपत को मीट्रिक टन में परिवर्तित किया जाता है, इसके बाद गीगा जूल और अंतिम गीगा जूल मूल्य को आईपीसीसी, Microsoft word - V2\_Ch1\_Introduction\_Final.doc(iges.or.jp) में प्रदान किए गए उत्सर्जन कारक का उपयोग करके TCO2e में परिवर्तित किया जाता है।

## बैंक की अपशिष्ट प्रबंधन प्रणाली

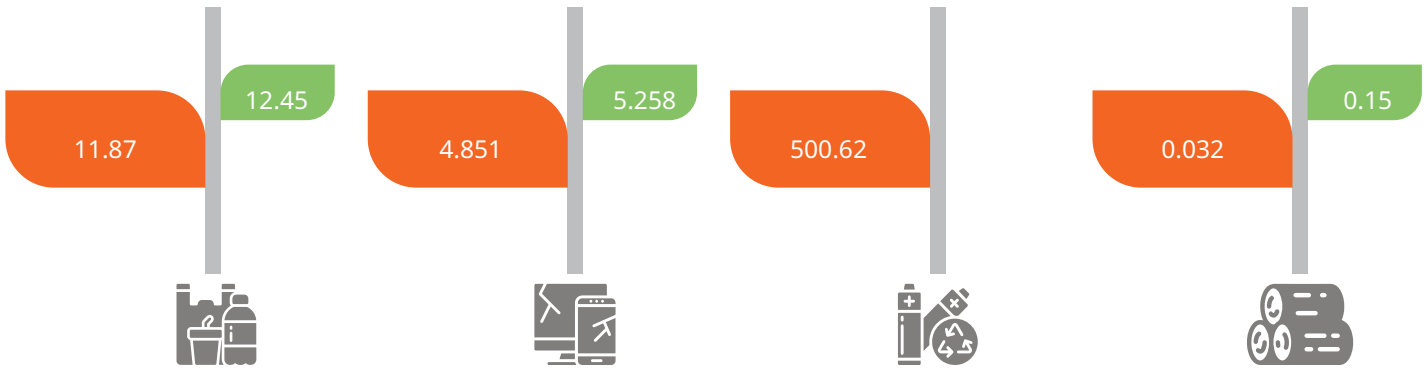
बढ़ती जनसंख्या के साथ, उत्पादों और सेवाओं की मांग वर्ष दर वर्ष बढ़ रही है जिसके कारण अपशिष्ट उत्पादन में वृद्धि हुई है। इसके परिणामस्वरूप बड़े पैमाने पर भूमि और जल प्रदूषण हुआ है। व्यवसायों को उनके द्वारा उत्पन्न अपशिष्ट से निपटान के लिए संवहनीय पद्धतियों को अपनाना होगा। जब बैंक के अपशिष्ट प्रबंधन की बात आती है तो बैंक विवेकपूर्ण कार्रवाई करता है। अपनी बढ़ती उपस्थिति के साथ, बैंक को अपने परिचालन से उत्पन्न अपशिष्ट को कम करने के लिए एक मजबूत अपशिष्ट प्रबंधन प्रणाली के महत्व का एहसास हुआ। इसके लिए, बैंक ने एक अपशिष्ट प्रबंधन एसओपी की व्यवस्था की है जिसमें विभिन्न प्रकार के उत्पन्न अपशिष्ट की हैंडलिंग, डायवर्टिंग और निपटान का विवरण दिया गया है। यह एसओपी हमारी सभी शाखाओं को उत्पन्न

अपशिष्ट के प्रबंधन एवं निपटान के लिए उत्तरदायी बनाती है। इस प्रयास के साथ, बैंक भारत के उन बैंकिंग संस्थानों में शामिल हुआ है जो प्रयुक्त बैटरी से उत्पन्न अपशिष्ट के निपटान संबंधी कार्रवाई भी कर रहा है। चालू वित्त वर्ष में, इसने बाय-बैक तंत्र के माध्यम से 500.62 मीट्रिक टन बैटरी अपशिष्ट को डायवर्ट किया है।



## इसके अलावा बैंक, कचरे की निम्नलिखित श्रेणियों में पर्याप्त अपशिष्ट कटौती हासिल करना जारी रखे हुए है:

### कुल उत्पन्न अपशिष्ट (मेट्रिक टन में)



प्लास्टिक अपशिष्ट

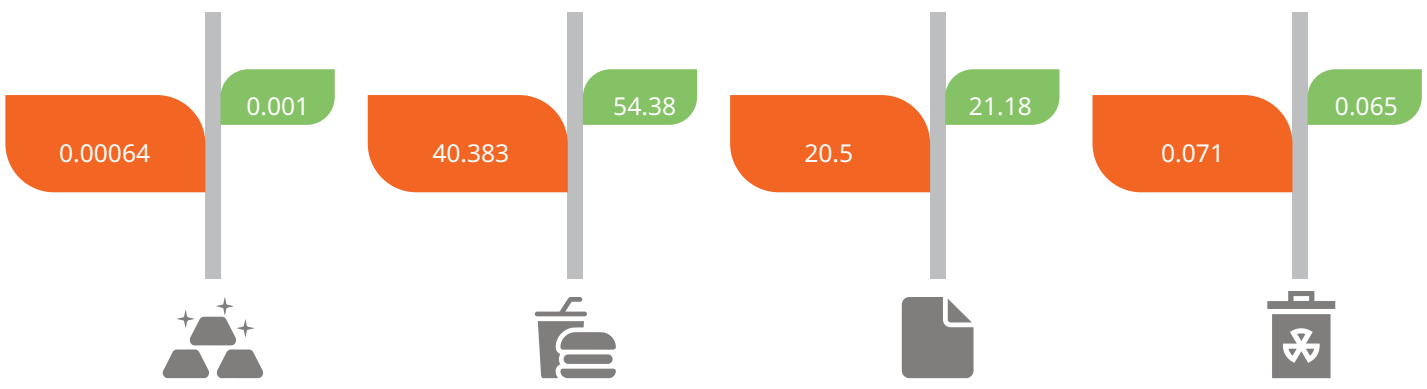
ई - अपशिष्ट

बैटरी अपशिष्ट

लकड़ी

वित्त वर्ष 22-23

वित्त वर्ष 21-22



धातु

खाद्य

कागज

अन्य हानिकारक अपशिष्ट

वित्त वर्ष 22-23

वित्त वर्ष 21-22

पिछले वर्ष की तुलना में वित्त वर्ष 23 में कुल 21.77 मेट्रिक टन अपशिष्ट की कटौती हुई है (बैटरी अपशिष्ट को गणना से बाहर रखा गया है) और इसी वर्ष, 389404.6 मेट्रिक टन अपशिष्ट को रिसाइकल किया गया, और 500.62 मेट्रिक टन अपशिष्ट को अन्य रिकवरी विकल्प के लिए भेजा गया।

बैंक के खाद्य अपशिष्ट को डायवर्ट करने के लिए, बैंक ने अपने बीकेसी

भवन, मुंबई में एक बायो-गैस संयंत्र (500 किलोग्राम गीले अपशिष्ट की क्षमता) भी स्थापित किया है, जो कुकिंग गैस का उत्पादन करता है जिसका उपयोग बैंक की कैंटीन में किया जाता है और जैविक खाद का उपयोग बगीचे/ लॉन में किया जाता है। इस संयंत्र की स्थापना करके, बैंक एलपीजी के उपयोग पर ज़ोर नहीं देता है जो ऊर्जा का एक गैर-नवीकरणीय स्रोत है तथा अपशिष्ट से ऊर्जा रिसाइकल के अत्यधिक उपयोगी मॉडल पर ज़ोर देता है।



## कागज रहित लेनदेन

बैंक ने निम्नलिखित पहल के माध्यम से कागज के उपयोग में पर्याप्त कटौती हासिल की है:

- “बॉबवर्ल्ड” के माध्यम से प्रौद्योगिकी-सक्षम बैंकिंग को प्राथमिकता देने से न केवल ग्राहकों के लिए एक निर्बाध और सुविधाजनक बैंकिंग परिचालन संभव हुआ है, बल्कि कागज की खपत कम होने से लागत में भी कमी आयी है।
- वित्त वर्ष 23 के दौरान, बैंक ने 1.09 करोड़ नए कासा(CASA) खाते खोले। इसके अंतर्गत, टैबलेट (टीएबी) का उपयोग करके पेपरलेस मोड में खाते खोलने और खाता खोलने के लिए वीडियो आधारित ग्राहक पहचान प्रक्रिया (वीसीआईपी) मोड की पहुंच बढ़ाने पर जोर दिया गया।
- बैंक आंतरिक रूप से कागज रहित अनुमोदन प्रक्रिया के साथ-साथ दस्तावेज़ प्रबंधन के लिए रिकॉर्ड डिजिटलीकरण की प्रक्रिया का प्रयोग करता है।
- डिजिटल आधारित ऋण की व्यवस्था ने उधारकर्ता को ऋण प्रक्रिया से लेकर मंजूरी और संवितरण तक की पूरी प्रक्रिया को कुछ ही क्लिक में पूरा करने में सक्षम बनाया है।
- हरित पहल के तहत कागज रहित बैंकिंग की दिशा में दस्तावेज़ प्रबंधन प्रणाली (डीएमएस) एक बड़ा कदम रहा है, जिसमें चिह्नित किए गए दस्तावेजों (ऋण फ़ाइल/ एचआर दस्तावेज़/ कानूनी दस्तावेज़ और अन्य महत्वपूर्ण दस्तावेज़) की स्कैनिंग और स्कैन किए गए डेटा को एक डिजिटल भंडार “बड़ौदा दस्तावेज़ प्रबंधन प्रणाली (बीडीएमएस) सर्वर पर अपलोड करना शामिल है।
- शेयरों की कागज रहित ट्रेडिंग को सरल एवं सुविधाजनक बनाने हेतु डिमटेरियलाइजेशन लागू किया गया है।

## बैंक का जल प्रबंधन

औद्योगिक गतिविधि में वृद्धि के साथ उपयोग करने योग्य पानी की उपलब्धता वर्ष दर वर्ष कम होती जा रही है। इसके कारण, दुनिया के कई क्षेत्र जल अभाव वाले क्षेत्रों में शामिल हो गए हैं, जिससे यह एक दुर्लभ संसाधन बन गया है। बैंक समझता है कि पानी एक मूल्यवान साझा संसाधन है और जल प्रबंधन, ईएसजी एकीकृत व्यवसाय प्रबंधन प्रणाली में पर्यावरणीय संवहनीयता का एक महत्वपूर्ण पहलू है।

जल संरक्षण के महत्व को देखते हुए, बैंक ने अपने जल फुटप्रिंट को कम करने के लिए विभिन्न पहलुओं की हैं। ऐसा ही एक उदाहरण बैंक के बीसीसी और बीएसटी कॉर्पोरेट टावरों में 120 जल रहित मूत्रालयों की स्थापना है, जिसमें हर साल लगभग 7 लाख लीटर पानी बचाने की क्षमता है। इसे चरणबद्ध तरीके से पूरे भारत के अन्य प्रशासनिक कार्यालयों में भी लागू किया जा रहा है।

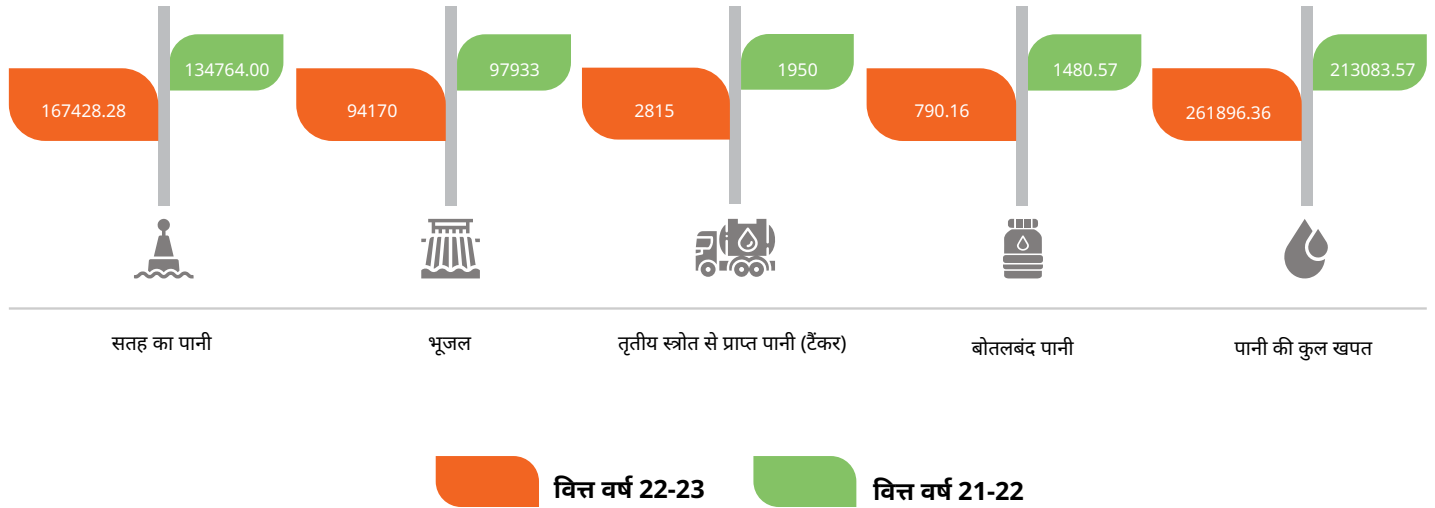
बैंक ने बीसीसी कॉर्पोरेट टॉवर में एक सीवेज ट्रीटमेंट प्लांट (एसटीपी) भी स्थापित किया है, जहां रिसाइकिल किए गए पानी को बिल्डिंग में स्टोर कर शौचालयों में उसका उपयोग किया जा रहा है। इसके अलावा, बैंक में कॉर्पोरेट कार्यालय भवनों में वर्षा जल संचयन प्रणाली भी स्थापित है। वर्तमान में बैंक के 14 भवनों में यह प्रणाली कार्यरत है।



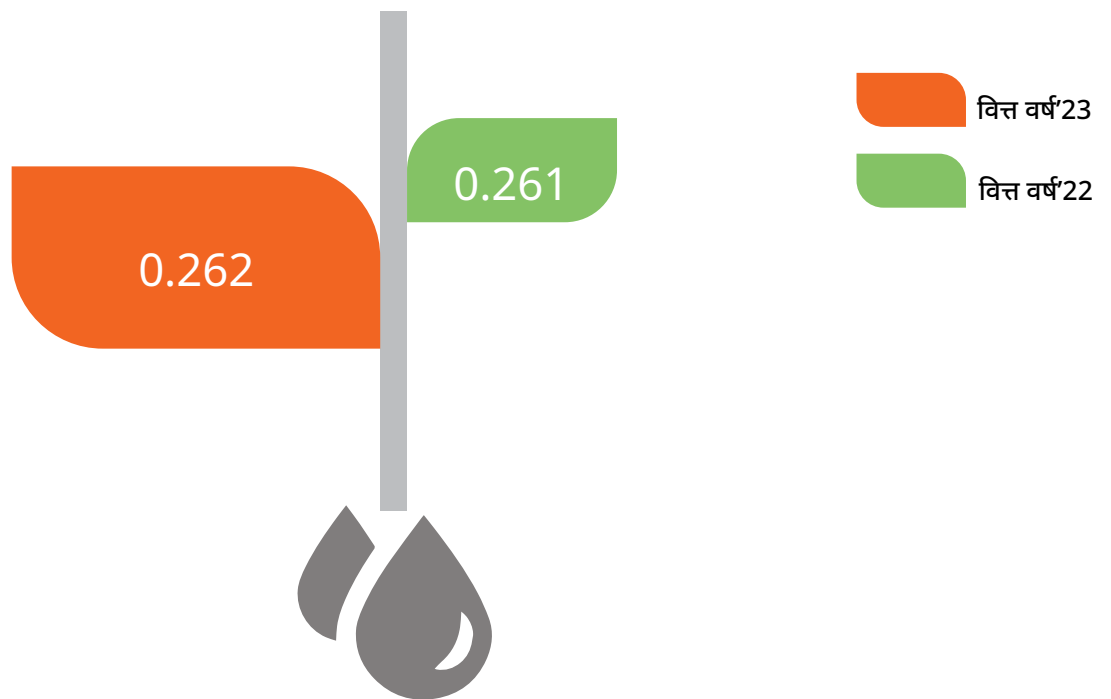


## बैंक का वॉटर फुटप्रिंट

विभिन्न स्रोत द्वारा पानी की निकासी (किलोलीटर में)



## बैंक की पानी-तीव्रता प्रति रुपया टर्नओवर



## पानी की तीव्रता का प्रति रुपया टर्नओवर

\*यहां कुल पानी की खपत मिलीमीटर में मानी गई है

## ग्रीन बिल्डिंग

बुनियादी संरचना की अपनी केवल डिज़ाइन के चलते कार्बन उत्सर्जन में बढोत्तरी और इसके कारण ऊर्जा और पानी साथ ही अन्य संसाधनों के अत्यधिक उपयोग को देखते हुए, बैंक अपने बुनियादी ढांचे को हरित भवन की अवधारणा के अनुकूल करने के लिए प्रतिबद्ध है। हरित भवन एक ऐसी बुनियादी संरचना है जिसका निर्माण संसाधन दक्षता के साथ किया गया है और यह बिल्डिंग की पूरी अवधि में हमेशा पर्यावरण के अनुकूल और संसाधन-कुशल होने के लिए बनाई गई है। इस प्रकार एक हरित भवन की विशेषता ऊर्जा, जल और अन्य संसाधनों का कुशल उपयोग है, जिसमें आंतरिक वातावरण की गुणवत्ता और निवासियों और प्राकृतिक वातावरण पर इसका प्रभाव शामिल है।

बैंक ने इंडियन ग्रीन बिल्डिंग काउंसिल (आईजीबीसी) के तहत अपने स्वामित्व वाले भवनों के लिए ग्रीन बिल्डिंग सर्टिफिकेशन प्राप्त करने की पहल की है। वर्तमान में, बैंक के पास बड़ौदा कॉर्पोरेट सेंटर के लिए गोल्ड रेटिंग और बड़ौदा सन टावर बिल्डिंग के लिए सिल्वर रेटिंग है। इसके अलावा भारत में बैंक की चार अन्य इमारतों को भी ग्रीन बिल्डिंग रेटिंग मिली है।

जैव विविधता का ध्यान रखने से एक विशेष पारिस्थितिकी तंत्र के प्राकृतिक चक्र को फिर से तैयार करने या पुनर्निर्माण करने में मदद मिलती है। जैव विविधता के महत्व को समझते हुए बैंक ने एक 'पौधारोपण कार्यक्रम' शुरू किया है, जिसके तहत बैंक अपने ग्राहकों की ओर से संवितरित प्रत्येक ऑटो/ होम लोन के लिए एक फलदायी पेड़ स्थापित करता है। ग्राहकों को उनकी ओर से लगाए गए पेड़ का विवरण वाला एक हरित पौधारोपण प्रमाण पत्र प्रदान किया जाता है। इन पेड़ों में से प्रत्येक को जियोटैग किया जाता है और इसकी प्रामाणिकता सुनिश्चित करने के लिए ब्लॉकचेन प्रौद्योगिकी का उपयोग करके सुरक्षित किया जाता है। ग्राहक अपने लगाए गए पेड़ को ऑनलाइन ट्रैक कर सकते हैं, इसके सटीक जियोलोकेशन को देख सकते हैं और यहां तक कि प्रदान किए गए कॉर्डिनेट्स का उपयोग करके व्यक्तिगत रूप से विज़िट कर पेड़ को देख सकते हैं। 31 मार्च, 2023 तक बैंक ने 1.5 लाख से अधिक पेड़ लगाए हैं। जैव विविधता की दिशा में इस योगदान के द्वारा, बैंक का उद्देश्य संवहनीयता और पर्यावरणीय प्रबंधन को अपनाकर सभी के लिए एक हरित और स्वस्थ भविष्य को प्रोत्साहित करते हुए एक सकारात्मक प्रभाव स्थापित करना है।



## बैंक का पर्यावरण जागरूकता कार्यक्रम : स्वच्छता पखवाड़ा 2023

बैंकिंग परिचालनों के माध्यम से पर्यावरण के समाधान के उपाय करने के अलावा, बैंक समाज में संवहनीयता के बारे में जागरूकता के प्रसार के लिए भी प्रतिबद्ध है। वित्त वर्ष 22-23 में बैंक ने संवहनीय जीवन, पर्यावरण संरक्षण और स्वच्छता के प्रति प्रतिबद्धता को बढ़ावा देने के लिए "स्वच्छता पखवाड़ा" अभियान का आयोजन किया था। इन प्रयासों

के परिणामस्वरूप बैंक के कर्मचारियों और नागरिकों ने सार्वजनिक पार्क, रेलवे स्टेशनों और समुद्र तटों पर स्वच्छता अभियान में सक्रिय भागीदारी की और जरूरतमंदों के लिए विभिन्न मुफ्त स्वास्थ्य जांच का आयोजन किया।

हम सभी स्वच्छतर भारत के निर्माण में सकारात्मक बदलाव ला सकते हैं।



स्वच्छता एवं सफाई पर ध्यान दें और  
एकल उपयोग वाले प्लास्टिक का इस्तेमाल न करें

हम मना रहे हैं  
**स्वच्छता पखवाड़ा**  
(एक पखवाड़ा, स्वच्छ भारत के लिए)

16 - 31 जनवरी, 2023

बैंक ऑफ़ बड़ौदा स्वच्छ/ हरित भारत के लिए प्रतिबद्ध है।

## परिणामतः बैंक निम्नलिखित हासिल करने में सक्षम हुआ

8000+

पूरे भारत में 8000 से अधिक स्थानों पर संबंधित गतिविधियां की गईं

स्वच्छ भारत अभियान के बीच अपने आसपास स्वच्छता को प्रोत्साहन

160 से अधिक स्थानों पर पौधे लगाए गए

2000

वृक्ष

10000

लोगों की भागीदारी

एकल उपयोग प्लास्टिक के उपयोग से बचने के लिए जागरूकता प्रसार और स्वच्छता और सफाई सुनिश्चित करने के महत्व के संदेश का प्रसार

60 से अधिक केंद्रों पर स्ट्रीट वेंडरों/रिक्शा चालकों/स्ट्रीट सफाईकर्मी/ यातायात पुलिस/असंगठित मजदूरों और निचले वर्ग आदि के लिए स्वास्थ्य जांच शिविर

4000

व्यक्ति लाभान्वित

20,000

व्यक्ति लाभान्वित

140 से अधिक केंद्रों में सैनिटरी वस्तुओं, साबुन, सैनिटाइजर, कपड़े की थैलियों आदि का वितरण



डीआर साइट, हैदराबाद के आसपास के क्षेत्र की सफाई



जागरूकता रैली साल्ट लेक सिटी, कोलकाता



अंचल कार्यालय, कोलकाता, जिला-कोलकाता, राज्य-पश्चिम बंगाल में जागरूकता रोड शो



शिवमोगा बस स्टैंड, शिवमोगा की सफाई



**अंचल कार्यालय, कोलकाता, जिला-कोलकाता, राज्य-पश्चिम बंगाल में जागरूकता रोड शो**



**चलप्पुरम, जिला कालीकट, राज्य केरल**



**अंचल कार्यालय चेन्नै 41 लूज चर्च रोड**



### **बैंक ऑफ़ बड़ौदा सन रन 2.0 - मार्केटिंग**

बैंक ऑफ़ बड़ौदा सन रन का आयोजन 29 जनवरी, 2023 को मुंबई के जियो वर्ल्ड गार्डन में किया गया था। भारत की बैडमिंटन सुपरस्टार और बैंक ऑफ़ बड़ौदा की ब्रांड एंडोर्सर सुश्री पीवी सिंधु ने बैंक ऑफ़ बड़ौदा के शीर्ष प्रबंधन के साथ इस कार्यक्रम को हरी झंडी दिखाई, इस दौरान कार्यपालक निदेशक श्री अजय के खुराना, कार्यपालक निदेशक श्री देबदत्त चांद और कार्यपालक निदेशक श्री ललित त्यागी शामिल थे। सन रन 2.0 में दौड़ की दो श्रेणियां थीं-एक 10 किमी की 'समय आधारित बॉब प्रो रन' और एक 5 किमी का 'नॉन-टाइम बॉब फन रन', इसके अलावा कई अन्य आकर्षक गतिविधियों में एक जुम्बा सत्र और गायक, गीतकार और संगीतकार, प्रवीर बरोट द्वारा एक लाइव बैंड कार्यक्रम शामिल था। इस कार्यक्रम में 3500 से अधिक लोगों ने भाग लिया, जिसके परिणामस्वरूप एक गुंजायमान और क्रीडामय माहौल सृजित हुआ। विजेताओं को नकद पुरस्कार दिए गए और सभी प्रतिभागियों को एक पदक और ई-प्रमाण पत्र दिया गया।

### **ग्रीन राइड विद मिलिंद सोमन, दूसरा संस्करण - मार्केटिंग**

बैंक ऑफ़ बड़ौदा ने पर्यावरण समर्थक और फिटनेस प्रोत्साहक मिलिंद सोमन के साथ मिलकर ग्रीन राइड-एक पहल स्वच्छ हवा की ओर के दूसरे संस्करण के शुभारंभ की घोषणा की। इस पहल के तहत, मिलिंद ने एक साइकिल और एक इलेक्ट्रिक स्कूटर पर 8 दिनों की निरंतर यात्रा शुरू की, जो पर्यावरण के अनुकूल परिवहन, एक हरित जीवन शैली के साथ-साथ स्वास्थ्य और फिटनेस के महत्व को बढ़ावा देता है। 1400 किलोमीटर लंबी ग्रीन राइड 19 दिसंबर को मुंबई से झंडी दिखाकर रवाना किया गया था और यह 26 दिसंबर 2022 को मंगलुरु में समाप्त हुई। रास्ते में मिलिंद ने पुणे, बेंगलुरु और मैसूर का भी दौरा किया। उन्होंने बैंक ऑफ़ बड़ौदा के कर्मचारियों, ग्राहकों और अपने प्रशंसकों के साथ प्रत्येक शहर में स्वच्छ हवा के महत्व का संदेश फैलाने, लोगों को परिवहन के संवहनीय और ऊर्जा-कुशल तरीकों को अपनाने और फिटनेस को अपने दैनिक जीवन में प्राथमिकता देने के लिए प्रोत्साहित करने के लिए बातचीत की।





# जीआरआई सूचकांक



# जीआरआई सामग्री सूचकांक

उपयोग विवरण: बैंक ऑफ़ बड़ोदा ने जीआरआई मानकों (2021) के संदर्भ में 1 अप्रैल, 2022 से 31 मार्च, 2023 की अवधि के लिए इस जीआरआई सामग्री सूचकांक में उद्धृत जानकारी दी है

जीआरआई मानक	प्रकटीकरण	स्थान
जीआरआई 2: सामान्य प्रकटीकरण	2-1 संगठनात्मक विवरण	3
	2-2 संगठन की संवहनीयता रिपोर्टिंग में शामिल संस्थाएं	3
	2-3 रिपोर्टिंग अवधि, आवृत्ति और संपर्क बिंदु	3
	2-4 सूचना का पुनः कथन	3
	2-5 बाहरी आश्वासन	3
	2-7 कर्मचारी	59
	2-8 कर्मचारी जो कर्मचारी नहीं हैं	59
	2-9 गवर्नेंस संरचना और संघटन	24, 41
	2-12 प्रभावों के प्रबंधन की देखरेख में सर्वोच्च गवर्नेंस निकाय की भूमिका	24, 42
	2-13 प्रभावों के प्रबंधन के लिए जिम्मेदारी का निर्धारण	48
	2-15 हितों का टकराव	34
	2-19 पारिश्रमिक नीतियां	26
	2-21 वार्षिक कुल क्षतिपूर्ति अनुपात	26
	2-23 नीतिगत प्रतिबद्धताएं	36, 43, 71
2-27 कानूनों और विनियमों का अनुपालन	27	
2-30 सामूहिक सौदेबाजी संबंधी समझौते	30	
जीआरआई 3: सामग्री विषय	3-1 प्राथमिकता वाले विषयों को निर्धारित करने की प्रक्रिया	15
	3-2 प्राथमिक विषयों की सूची	19
	3-3 सामग्री विषयों का प्रबंधन	20, 21, 22
जीआरआई 302: एनर्जी	302-1 संगठन के भीतर ऊर्जा की खपत	118
जीआरआई 303: जल और अपशिष्ट पदार्थ	303-3 पानी की निकासी/ का उपयोग	119, 120
	303-4 जल निस्सरण	120
	303-5 पानी की खपत	120
जीआरआई 304: जैव विविधता	304-1 परिचालन स्थल स्वामित्व, पट्टे पर, संरक्षित क्षेत्रों और क्षेत्रों में या उनके निकट प्रबंधित संरक्षित क्षेत्रों के बाहर उच्च जैव विविधता मूल्य का	118
	304-3 संरक्षित या पुनर्स्थापित आवास	122

जीआरआई मानक	प्रकटीकरण	स्थान
जीआरआई 305: उत्सर्जन	305-1 प्रत्यक्ष (स्कोप 1) जीएचजी उत्सर्जन	118
	305-2 अप्रत्यक्ष ऊर्जा (स्कोप 2) जीएचजी उत्सर्जन	117, 118
जीआरआई 306: अपशिष्ट और निकाली	306-1 अपशिष्ट उत्पादन और अपशिष्ट से संबंधित महत्वपूर्ण प्रभाव	117, 118
	306-2 अपशिष्ट से संबंधित महत्वपूर्ण प्रभावों का प्रबंधन	117, 118
	306-3 उत्पन्न अपशिष्ट	118
	306-4 निपटान द्वारा हटाया गया कचरा	117, 118
जीआरआई 401: रोजगार	401-1 नए कर्मचारियों की नियुक्ति और कर्मचारियों का कारोबार	61
	401-2 पूर्णकालिक कर्मचारियों को प्रदान किए जाने वाले लाभ जो अस्थायी या अंशकालिक कर्मचारियों को प्रदान नहीं किए जाते हैं	65
	401-3 पालन-पोषण हेतु छुट्टी	66
जीआरआई 403: व्यावसायिक स्वास्थ्य और सुरक्षा	403-1 व्यावसायिक स्वास्थ्य और सुरक्षा प्रबंधन प्रणाली	68
	403-2 जोखिम की पहचान, जोखिम मूल्यांकन और घटना की जांच	118
	403-3 व्यावसायिक स्वास्थ्य सेवाएं	67
	403-5 व्यावसायिक स्वास्थ्य और सुरक्षा पर कामगारों का प्रशिक्षण	68
जीआरआई 404: शिक्षा और प्रशिक्षण	404-1 प्रति कर्मचारी प्रति वर्ष प्रशिक्षण के औसत घंटे	63
	404-2 कर्मचारी कौशल और रूपांतरण सहायता कार्यक्रमों के उन्नयन के लिए कार्यक्रम	64
	404-3 नियमित प्रदर्शन और करियर विकास समीक्षा संबंधी कर्मचारियों का प्रतिशत	65
जीआरआई 405: विविधता और समान अवसर	405-1 शासन निकायों एवं कर्मचारियों की विविधता	24
	405-2 पुरुषों की तुलना में महिलाओं के मूल वेतन और पारिश्रमिक का अनुपात	62
जीआरआई 406: गैर-भेदभाव	406-1 भेदभाव और सुधारात्मक कार्रवाई की घटनाएं	61
जीआरआई 413: स्थानीय समुदाय	413-1 स्थानीय सामुदायिक सहभागिता, प्रभाव आकलनों और विकास कार्यक्रमों का संचालन	100
जीआरआई 418: ग्राहक गोपनीयता	418-1-ग्राहक की गोपनीयता के उल्लंघन और ग्राहक डेटा के नुकसान के बारे में पर्याप्त शिकायतों पर नियंत्रण	77



व्यावसायिक उत्तरदायित्व  
एवं संवहनीयता रिपोर्ट वित्त वर्ष 2023

## व्यावसायिक दायित्व और संवहनीयता रिपोर्ट के लिए उत्तरदायी निदेशक का संदेश

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

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

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

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

बैंक ऑफ़ बड़ौदा में, बैंकिंग परिचालनों का डिजिटलीकरण और बैंकिंग सेवाओं को सुगम बनाना उच्च प्राथमिकताओं में शामिल है और बैंक ने विभिन्न पहलुओं की हैं जिनसे ग्राहक सुविधा और भी बेहतर हुई है। बैंक सभी के बेहतर और अधिक संवहनीय भविष्य के निर्माण के लिए अपनी संवहनीय प्रक्रियाओं में निरंतर सुधार करने और अपने हितधारकों के साथ सहयोग करने के लिए प्रतिबद्ध है। बैंक ऑफ़ बड़ौदा का उद्देश्य किफायती

वित्तीय उत्पादों और सेवाओं के माध्यम से विशेष रूप से पिछड़े वर्गों के बीच वित्तीय समावेशन को बढ़ावा देना है। बैंक को इस बात पर भी गर्व है कि बैंक ने सामाजिक कार्यों जैसे कि शिक्षा और स्वास्थ्य सेवा को समर्थन देने तथा अपने कार्यस्थल पर विविधता, समानता और समावेशिता को बढ़ावा देने के लिए कई पहल आरंभ की हैं।

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

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

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

**जयदीप दत्ता राय**  
कार्यपालक निदेशक  
बैंक ऑफ़ बड़ौदा

## विषयसूची

### खंड ए. सामान्य प्रकटीकरण

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

### खंड बी: प्रबंधन और प्रक्रिया का प्रकटीकरण

### खंड सी : सिद्धांतवार कार्यनिष्पादन का प्रकटीकरण

- सिद्धांत 1: नैतिकता, पारदर्शिता एवं जवाबदेही
- सिद्धांत 2 : उत्पाद जीवन चक्र संवहनीयता
- सिद्धांत 3 : कर्मचारी कल्याण
- सिद्धांत 4 : हितधारकों का जुड़ाव
- सिद्धांत 5 : मानवाधिकार
- सिद्धांत 6 : पर्यावरण
- सिद्धांत 7 : नीतिगत समर्थन
- सिद्धांत 8 : समावेशी वृद्धि एवं न्यायोचित विकास
- सिद्धांत 9 : ग्राहकों के लिए मूल्य सृजन

## व्यावसायिक दायित्व और संवहनीयता रिपोर्ट

### खंड ए: सामान्य प्रकटीकरण वित्त वर्ष 2022-23

#### I - सूचीबद्ध संस्था के विवरण

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

#### II-उत्पाद/ सेवाएं

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

क्र. सं.	मुख्य गतिविधि का विवरण	व्यावसायिक गतिविधि का विवरण	कुल टर्नओवर में योगदान का%
1	कांफ़िडेंट बैंकिंग	बैंक ऑफ़ बड़ौदा व्यवसाय संबंधी विविध आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए कांफ़िडेंट बैंकिंग के अंतर्गत सेवाओं की एक विस्तृत श्रृंखला प्रदान करता है। इन सेवाओं में नकदी प्रबंधन, व्यापार वित्त, कार्यशील पूंजी वित्तपोषण, कांफ़िडेंट उधार, ट्रेजरी समाधान और एडवाइजरी सेवाएं शामिल हैं। नकदी प्रबंधन सोल्यूशन के साथ व्यवसाय अपने संग्रहण, भुगतान और चलनिधि को इलेक्ट्रॉनिक चैनलों के माध्यम से कुशलता से प्रबंधित किया जा सकता है जिससे निर्बाध नकदी प्रवाह परिचालन सुनिश्चित हो सके।	39.94

1	काॅर्पोरेट बैंकिंग	<p>बैंक ऑफ़ बड़ौदा की व्यापार वित्त सेवाएं आयात एवं निर्यात वित्तपोषण, साख पत्र और बैंक गारंटी सहित अंतर्राष्ट्रीय व्यापार लेन-देनों को आसानी से करने के लिए व्यवसायों को सक्षम बनाती हैं। बैंक द्वारा पेश किए गए कार्यशील पूंजी वित्तपोषण के विकल्प व्यवसायों को उनकी अल्पकालिक वित्तपोषण संबंधी जरूरतों को पूरा करने तथा उनके परिचालनगत नकदी प्रवाह को अनुकूल बनाने में सहायता करते हैं। काॅर्पोरेट ऋण सेवाएं परियोजना वित्तपोषण, कार्यशील पूंजी ऋण और सावधि ऋण जैसे विभिन्न प्रयोजनों के लिए अनुकूल ऋण समाधान प्रदान करती हैं। बैंक के ट्रेजरी सोल्यूशन व्यवसायों को उनके विदेशी मुद्रा जोखिम, व्याज दर जोखिम और निवेश पोर्टफोलियो को प्रबंधित करने में सहायता करते हैं। इसके अतिरिक्त, बैंक ऑफ़ बड़ौदा की एडवाइजरी सेवाएं काॅर्पोरेट ग्राहकों को विशेषज्ञ मार्गदर्शन और रणनीतिक वित्तीय समाधान उपलब्ध कराती है जिससे उन्हें अपनी वृद्धि एवं विस्तार के लिए व्यवस्थित निर्णय लेने में मदद मिलती है। काॅर्पोरेट बैंकिंग सेवाओं की अपनी व्यापक श्रृंखला के माध्यम से बैंक ऑफ़ बड़ौदा का उद्देश्य व्यवसायों को उनके वित्तीय लक्ष्यों को हासिल करने में सहायता करना और सशक्त बनाना है।</p>	39.94
2	एमएसएमई बैंकिंग	<p>बैंक ऑफ़ बड़ौदा अपने एमएसएमई बैंकिंग प्लेटफॉर्म के माध्यम से सूक्ष्म, लघु और मध्यम उद्यमों (एमएसएमई) को सहयोग करने के लिए सेवाओं की एक विस्तृत श्रृंखला प्रदान करता है। इन सेवाओं में एमएसएमई की विशिष्ट जरूरतों को पूरा करने के लिए डिज़ाइन किए गए कार्यशील पूंजी ऋण, सावधि ऋण और व्यापार वित्त सुविधा जैसे अनुकूलित वित्तीय समाधान शामिल हैं। बैंक विशेषीकृत एमएसएमई - केंद्रित उत्पादों की पेशकश भी करता है जो महिलाओं और बंचित समुदायों के बीच उद्यमशीलता को बढ़ावा देते हैं। इसके अलावा, बैंक ऑफ़ बड़ौदा एमएसएमई की सुविधाओं और दायरे को बढ़ाने के लिए डिजिटल बैंकिंग सेवाओं की सुविधा भी प्रदान करता है जिसमें ऑनलाइन निधि अंतरण, मोबाइल बैंकिंग और बिजनेस बैंकिंग ऐप शामिल हैं। अपनी विशिष्ट एमएसएमई बैंकिंग पहलों के माध्यम से बैंक ऑफ़ बड़ौदा का उद्देश्य भारतीय अर्थव्यवस्था के विकास में योगदान करते हुए इन महत्वपूर्ण क्षेत्रों की प्रगति को सशक्त और सक्षम बनाना है।</p>	16.55
3	कृषि बैंकिंग	<p>बैंक ऑफ़ बड़ौदा किसानों और कृषि क्षेत्र की विशेष जरूरतों को पूरा करने के लिए अपने कृषि बैंकिंग सेगमेंट में सेवाओं की एक विस्तृत श्रृंखला प्रदान करता है। बैंक कृषि भूमि विकसित करने, कृषि संबंधी मशीनरी की खरीद और कृषि संबद्ध गतिविधियों को बढ़ावा देने तथा फसल ऋण एवं निवेश ऋण खाद्य एवं कृषि प्रसंस्करण क्षेत्र के लिए सावधि ऋण और कार्यशील पूंजी सुविधाएं आदि जैसे वित्तपोषण समाधान प्रदान करता है। बैंक विशेष रूप से स्वयं सहायता समूहों से जुड़ी सामूहिक ऋण गतिविधियों के माध्यम से आर्थिक रूप से कमजोर लोगों के जीवन स्तर को ऊपर उठाने पर अधिक जोर देता है। बैंक ऑफ़ बड़ौदा अपनी कृषि बीमा योजनाओं जिसमें फसल, पशुधन और कृषि इन्फ्रास्ट्रक्चर शामिल हैं, के माध्यम से किसानों को सहयोग प्रदान करता है। साथ ही, बैंक किसानों को विशेषीकृत एडवाइजरी सेवाएं प्रदान करता है, उनकी कृषिगत पद्धतियों को अनुकूल बनाने, उत्पादकता बढ़ाने और उनकी उपज के लिए बेहतर मूल्य निर्धारण करने में सहायता करता है। कृषक समुदाय की प्रगति और समृद्धि में योगदान देते हुए अपनी शाखाओं और डिजिटल बैंकिंग सुविधाओं के मजबूत नेटवर्क के माध्यम से बैंक ऑफ़ बड़ौदा देश भर में अपनी कृषि बैंकिंग सेवाओं की सुविधाजनक पहुंच सुनिश्चित कर रहा है।</p>	14.27
4	रिटेल बैंकिंग	<p>बैंक ऑफ़ बड़ौदा व्यक्तियों की विविध वित्तीय आवश्यकताओं को पूरा के लिए अपने रिटेल बैंकिंग प्रभाग के तहत सेवाओं की व्यापक श्रृंखला प्रदान करता है। इन सेवाओं में बचत एवं चालू खाते, सावधि जमा, वैयक्तिक ऋण, गृह ऋण, कार ऋण, शिक्षा ऋण, संपत्ति के एवज में ऋण, क्रेडिट कार्ड, डेबिट कार्ड और प्रीपेड कार्ड शामिल हैं। बैंक इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग और एसएमएस बैंकिंग जैसी विभिन्न डिजिटल बैंकिंग सुविधाएं भी प्रदान करता है, जिससे ग्राहक आसानी से अपने खातों को प्रबंधित कर सकते हैं, भुगतान कर सकते हैं, निधि अंतरण कर सकते हैं और अन्य सेवाओं का उपयोग कर सकते हैं। इसके अलावा, बैंक ऑफ़ बड़ौदा ग्राहकों को उनके धन को निवेश करने और उनकी संपत्ति को सुरक्षा प्रदान करने में सक्षम बनाने हेतु म्यूचुअल फंड, बीमा योजना और डीमैट सेवाओं जैसे निवेश उत्पादों की पेशकश भी करता है। ग्राहक केंद्रित दृष्टिकोण के साथ, बैंक ऑफ़ बड़ौदा अपने ग्राहकों के वित्तीय लक्ष्यों और आकांक्षाओं को पूरा करने के लिए कुशल, सुरक्षित और व्यक्तिगत रिटेल बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने का प्रयास कर रहा है।</p>	26.3

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

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

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

### III-परिचालन

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

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



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

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

17. संस्थान का बाजार में विस्तार

ए. स्थानों की संख्या

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

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

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

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

**सी. ग्राहकों के प्रकार की संक्षिप्त जानकारी**

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

**इन ग्राहकों को निम्नानुसार वर्गीकृत किया जा सकता है:**

- व्यक्ति
- संयुक्त हिन्दू परिवार
- साझेदारी फर्म
- सीमित देयता वाली कंपनियां
- क्लब और एसोसिएशन
- न्यास
- कंपनियां

**व्यक्ति ग्राहक (एकल व्यक्ति खाता):**

यह खाता किसी एक व्यक्ति द्वारा उसकी अपनी और व्यक्तिगत क्षमता में खोला गया खाता है। इस प्रकार के खाते केवल उस एकल व्यक्ति द्वारा रखे और परिचालित किए जाते हैं जिसने खाता खोला है। यह एकमात्र और एकल व्यक्ति ही बैंक का ग्राहक है।

**व्यक्तियों के संयुक्त खाते:**

एक संयुक्त खाता दो या दो से अधिक व्यक्तियों द्वारा खोला जा सकता है और खाता खोलने के फार्म इत्यादि पर सभी संयुक्त खाता धारकों द्वारा हस्ताक्षर किए जाने चाहिए। जब दो व्यक्तियों के नाम पर एक संयुक्त खाता खोला जाता है तो खाते का परिचालन निम्नलिखित व्यक्तियों द्वारा किया जा सकता है:

- कोई एक या उत्तरजीवी
- संयुक्त रूप से दोनों
- संयुक्त रूप से दोनों और उत्तरजीवी द्वारा
- पूर्ववर्ती या उत्तरजीवी

**अनिवासी भारतीय (एनआरआई):**

अनिवासी भारतीय का अर्थ एक ऐसे व्यक्ति से है जो भारत का नागरिक है या भारतीय मूल का व्यक्ति जो भारत के बाहर रह रहा है। किसी भी व्यक्ति को भारतीय मूल का तब माना जाता है जब वह या उसके माता-पिता या उसके दादा/ दादी अथवा नाना-नानी में से कोई भारतीय नागरिक रहे हों। एनआरआई खातों के विभिन्न प्रकार निम्नानुसार हैं:

- सामान्य अनिवासी रुपया खाता (एनआरओ खाते)
- अनिवासी (बाहरी) रुपया खाता (एनआरई खाते)
- अनिवासी (गैर-प्रत्यावर्तनीय) रुपया जमाराशियां (एनआरएनआर खाते) और
- विदेशी मुद्रा (अनिवासी) खाता (बैंक) योजना (एफसीएनआर (बी) खाते)

## हिन्दू अविभाजित परिवार (एचयूएफ):

संयुक्त हिन्दू परिवार (जेएचएफ) (जिसे हिन्दू अविभाजित परिवार के नाम से भी जाना जाता है) एक विधिक संस्था है और यह हिंदुओं के लिए अद्वितीय है। इसके पास कंपनियों की तरह स्थायी उत्तराधिकार है लेकिन इसके लिए किसी प्रकार के पंजीकरण की आवश्यकता नहीं है। जेएचएफ के प्रमुख कर्ता होते हैं और परिवार के सदस्यों को सह-प्रवर्तक कहा जाता है। जेएचएफ व्यवसाय का प्रबंधन कर्ता द्वारा किया जाता है।

## साझेदारी फर्म:

साझेदारी, भागीदारों से स्वतंत्र कोई विधिक इकाई नहीं है। यह व्यक्तियों का संघ है। साझेदारी अधिनियम के अंतर्गत साझेदारी का पंजीकरण अनिवार्य नहीं है। हालांकि, कई बैंक साझेदारी के पंजीकरण पर जोर देते हैं। किसी भी मामले में, अर्थात् जब किसी साझेदारी के लिए खाता खोला जाए तो स्टॉप की गई साझेदारी विलेख या साझेदारी पत्र लिया जाना चाहिए। साझेदारी विलेख में भागीदारों के नाम, साझेदारी का उद्देश्य और अन्य परिचालन विवरण शामिल होंगे, जिनमें व्यवहार के दौरान बैंक को ध्यान में रखना चाहिए।

## संयुक्त स्टॉक कंपनियां (सीमित देयता वाली कंपनियां):

सीमित देयता वाली भागीदारी (एलएलपी) एक ऐसी साझेदारी है जिसमें कुछ या सभी भागीदारों (क्षेत्राधिकार के आधार पर) की देयताएं सीमित होती हैं। एलएलपी सीमित देयता भागीदारी अधिनियम 2008 द्वारा शासित होती है। एलएलपी में उनके योगदान की सीमा तक देयताएँ सीमित होती हैं। भागीदारों को सीधे व्यवसाय का प्रबंधन करने का अधिकार है। फर्म और कंपनियां स्वयं को एलएलपी के रूप में परिवर्तित कर सकते हैं। एलएलपी जनता से निधि नहीं जुटा सकती है।

## क्लब, सोसाइटी और एसोसिएशन:

क्लब, सोसाइटी, एसोसिएशन आदि अपंजीकृत या पंजीकृत हो सकते हैं। खाता केवल तभी खोला जा सकता है जब उच्च पद और विश्वसनीयता वाले व्यक्ति प्रबंध समिति या गवर्निंग बॉडी में शामिल हों। पंजीकरण प्रमाण-पत्र की प्रति तथा सचिव/ अध्यक्ष द्वारा नवीनतम के रूप में प्रमाणित किए गए उपनियम की प्रति ली जानी चाहिए तथा बैंक खाता खोलने के लिए प्रबंध समिति/ गवर्निंग बॉडी के संकल्प की प्रमाणित प्रति तथा खाते के परिचालन के लिए पदधारकों आदि के विवरण आदि भी प्राप्त की जाएं।

## न्यास खाता:

न्यास विलेख निष्पादित करते हुए सेटलर द्वारा न्यास का सृजन किया जाता है। न्यास खाता, न्यास विलेख प्राप्त करने और उसकी जांच करने के बाद ही खोला जा सकता है। न्यास खाते को सभी न्यासियों द्वारा संयुक्त रूप से तब तक संचालित किया जा सकता है जब तक कि न्यास विलेख में अन्यथा प्रावधान न किया गया हो। कोई भी ट्रस्टी, न्यास विलेख में यथा उपबंधित के अलावा अन्य ट्रस्टी को शक्तियां प्रदान नहीं कर सकता।

## कंपनियां:

- ए) प्राइवेट लिमिटेड कंपनी
- बी) पब्लिक लि. कंपनी
- सी) सरकारी कंपनी
- डी) एकल स्वामित्व वाली कंपनी

**IV-कर्मचारी:**

18. वित्त वर्ष की समाप्ति पर विवरण

ए. कर्मचारी और कामगार (दिव्यांग सहित):

क्र. सं.	विवरण	कुल (ए)	पुरुष		महिला	
			सं (बी)	% (बी/ए)	सं (सी)	% (सी/ए)
<b>कर्मचारी</b>						
1	स्थायी (डी)	77244	56982	73.77%	20262	26.23%
2	स्थायी के अलावा अन्य (ई)	0	0	0	0	0
3	कुल कर्मचारी (डी + ई)	77244	56982	73.77%	20262	26.23%
<b>कामगार (लागू नहीं)</b>						
4	स्थायी (एफ)	0	0	0	0	0
5	स्थायी के अलावा	0	0	0	0	0
	अन्य (जी)					
6	कुल कामगार	0	0	0	0	0
	(एफ + जी)					

**बी. दिव्यांग कर्मचारी और कार्मिक:**

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

19. महिलाओं की सहभागिता/ समावेशन/ प्रतिनिधित्व:

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

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

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

#### V-होल्डिंग, अनुषंगी और सहयोगी कंपनियों (संयुक्त उद्यमों सहित)

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

क्र. सं.	होल्डिंग/ अनुषंगी/ सहयोगी कंपनियों/ संयुक्त उद्यमों के नाम (ए)	होल्डिंग/ अनुषंगी/ सहयोगी/ संयुक्त उद्यम आदि दर्शाएं	सूचीबद्ध इकाई द्वारा धारित शेयरों का%	क्या वह संस्था, जो कॉलम 'ए' में दर्शायी गई है, सूचीबद्ध संस्था की व्यावसायिक दायित्व संबंधी पहलों में सहभागिता करती है? (हां/ नहीं)
1	बॉब फाइनेंशियल सॉल्यूशंस लि.	घरेलू अनुषंगी	100%	नहीं
2	बॉब कैपिटल मार्केट्स लि.	घरेलू अनुषंगी	100%	नहीं
3	बड़ौदा ग्लोबल शेयर्ड सर्विसेज लि.	घरेलू अनुषंगी	100%	नहीं
4	बड़ौदा सन टेक्नोलॉजी लि.	घरेलू अनुषंगी	100%	नहीं
5	नैनीताल बैंक लि.	घरेलू अनुषंगी	98.57%	नहीं

6	बड़ौदा बीएनपी पारिबास एसेट मैनेजमेंट इंडिया प्रा. लि.	घरेलू अनुषंगी	50.10%	नहीं
7	बड़ौदा बीएनपी पारिबास ट्रस्टी इंडिया प्रा. लि.	घरेलू अनुषंगी	50.10%	नहीं
8	इंडिया फर्स्ट लाइफ इंश्योरेंस कंपनी लि.	घरेलू अनुषंगी	65%	नहीं
9	इंडिया इन्फ्रास्ट्रेक्ट लि.	घरेलू संयुक्त उद्यम	40.99%	नहीं
10	बैंक ऑफ़ बड़ौदा (युगांडा) लि.	विदेशी अनुषंगी	80%	नहीं
11	बैंक ऑफ़ बड़ौदा (केन्या) लि.	विदेशी अनुषंगी	86.70%	नहीं
12	बैंक ऑफ़ बड़ौदा (तंजानिया) लि.	विदेशी अनुषंगी	100%	नहीं
13	बैंक ऑफ़ बड़ौदा (बोत्सवाना) लि.	विदेशी अनुषंगी	100%	नहीं
14	बैंक ऑफ़ बड़ौदा (न्यूजीलैंड) लि.	विदेशी अनुषंगी	100%	नहीं
15	बैंक ऑफ़ बड़ौदा (यूके) लि.	विदेशी अनुषंगी	100%	नहीं
16	बैंक ऑफ़ बड़ौदा (गुयाना) आईएनसी.	विदेशी अनुषंगी	100%	नहीं
17	इंडिया इंटरनेशनल बैंक मलेशिया बरहाद	विदेशी संयुक्त उद्यम	40%	नहीं
18	इंडो जाम्बिया बैंक लि.	विदेशी अनुषंगी	20%	नहीं

## VI-सीएसआर विवरण

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

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

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

## VII-पारदर्शिता और प्रकटीकरण संबंधी अनुपालन

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

हितधारक समूह, जिनसे शिकायत प्राप्त हुई है।	शिकायत समाधान प्रणाली स्थापित है (हां/नहीं)	वित्त वर्ष 22-23			वित्त वर्ष 21-22		
		वर्ष के दौरान दर्ज शिकायतों की संख्या	वर्ष की समाप्ति पर समाधान के लिए लंबित शिकायतों की संख्या	टिप्पणियां	वर्ष के दौरान दर्ज शिकायतों की संख्या	वर्ष की समाप्ति पर समाधान के लिए लंबित शिकायतों की संख्या	टिप्पणियां
	(यदि हाँ, तो शिकायत समाधान संबंधी नीति के लिए वेब लिंक उपलब्ध कराएं)						
समुदाय	जी हाँ, व्हिसल ब्लोअर दिशानिर्देश उपलब्ध हैं <a href="https://www.bankofbaroda.in/writereaddata/images/pdf/whistle-blower-guidelines-for-website.pdf">https://www.bankofbaroda.in/writereaddata/images/pdf/whistle-blower-guidelines-for-website.pdf</a> <a href="https://www.bankofbaroda.in/customer-support/policy-documents">https://www.bankofbaroda.in/customer-support/policy-documents</a> <a href="https://www.bankofbaroda.in/-/media/Project/BOB/CountryWebsites/India/pdfs/grp-22-24-eng-06-19.pdf">https://www.bankofbaroda.in/-/media/Project/BOB/CountryWebsites/India/pdfs/grp-22-24-eng-06-19.pdf</a>	0	0	शून्य	0	0	शून्य
निवेशक (शेयरधारकों के अलावा)	जी हाँ, व्हिसल ब्लोअर दिशानिर्देश उपलब्ध हैं <a href="https://www.bankofbaroda.in/writereaddata/images/pdf/whistle-blower-guidelines-for-website.pdf">https://www.bankofbaroda.in/writereaddata/images/pdf/whistle-blower-guidelines-for-website.pdf</a> <a href="https://www.bankofbaroda.in/customer-support/policy-documents">https://www.bankofbaroda.in/customer-support/policy-documents</a> <a href="https://www.bankofbaroda.in/-/media/Project/BOB/CountryWebsites/India/pdfs/grp-22-24-eng-06-19.pdf">https://www.bankofbaroda.in/-/media/Project/BOB/CountryWebsites/India/pdfs/grp-22-24-eng-06-19.pdf</a>	0	0	शून्य	0	0	शून्य
शेयरधारक	जी हाँ <a href="https://www.bankofbaroda.in/shareholders-corner/">https://www.bankofbaroda.in/shareholders-corner/</a>	917	2	- 2- लंबित शिकायतों का समाधान 6, अप्रैल 2023 को कर दिया गया है।	644	0	शून्य

हितधारक समूह, जिनसे शिकायत प्राप्त हुई है।	शिकायत समाधान प्रणाली स्थापित है (हां/नहीं)	वित्त वर्ष 22-23			वित्त वर्ष 21-22		
		वर्ष के दौरान दर्ज शिकायतों की संख्या	वर्ष की समाप्ति पर समाधान के लिए लंबित शिकायतों की संख्या	टिप्पणियां	वर्ष के दौरान दर्ज शिकायतों की संख्या	वर्ष की समाप्ति पर समाधान के लिए लंबित शिकायतों की संख्या	टिप्पणियां
	(यदि हाँ, तो शिकायत समाधान संबंधी नीति के लिए वेब लिंक उपलब्ध कराएं)						
कर्मचारी	जी हां, <a href="https://www.bankofbaroda.in/-/media/project/bob/countrywebsites/india/shareholders-corner/code-of-ethics-eng-a4-web-30-05.pdf">https://www.bankofbaroda.in/-/media/project/bob/countrywebsites/india/shareholders-corner/code-of-ethics-eng-a4-web-30-05.pdf</a>	22	3	वर्तमान में केवल 2 मामले लंबित हैं जो प्रक्रियाधीन हैं।	25	4	*लंबित मामलों का समाधान किया गया है।
ग्राहक	जी हां, <a href="https://www.bankofbaroda.in/customer-support/policy-documents">https://www.bankofbaroda.in/customer-support/policy-documents</a> <a href="https://www.bankofbaroda.in/-/media/Project/BOB/CountryWebsites/India/pdfs/grp-22-24-eng-06-19.pdf">https://www.bankofbaroda.in/-/media/Project/BOB/CountryWebsites/India/pdfs/grp-22-24-eng-06-19.pdf</a>	*957938	44916	शून्य	* 863867	* 18429	शून्य
वेल्यू चैन साझेदार	जी हां, Whistle-blower guidelines is available <a href="https://www.bankofbaroda.in/writereaddata/images/pdf/whistle-blower-guidelines-for-website.pdf">https://www.bankofbaroda.in/writereaddata/images/pdf/whistle-blower-guidelines-for-website.pdf</a>	0	0	शून्य	0	0	शून्य
अन्य (कृपया ब्यौरा दें)	-	-	-	-	-	-	-

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

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

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

क्र. सं.	पहचाने गए महत्वपूर्ण मामले	यह जोखिम है या अवसर, दर्शाएं (आर/ओ)	जोखिम/ अवसर की पहचान करने का तर्क	जोखिम के मामले में, अनुकूलन या कम करने के लिए दृष्टिकोण	जोखिम या अवसर के वित्तीय निहितार्थ (सकारात्मक या नकारात्मक निहितार्थ को दर्शाएं)
1	ग्राहक गोपनीयता और डेटा सुरक्षा	जोखिम	मौजूदा सांविधिक एवं विनियामक फ्रेमवर्क में ग्राहक सूचना की गोपनीयता का अधिदेश दिया गया है।	ग्राहक गोपनीयता और डेटा सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए सुरक्षा प्रथाओं और प्रक्रियाओं का अभिनियोजन।	<b>नकारात्मक:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>ग्राहक डेटा/ डेटा के दुरुपयोग से विनियामक जुर्माना या प्रतिष्ठा को नुकसान</li> <li>धोखाधड़ी अथवा साइबर हमलों से परिचालनगत हानि</li> </ul>
2	जोखिम प्रबंधन	जोखिम और अवसर	<p>जोखिम: अपर्याप्त या असफल आंतरिक प्रक्रियाओं, कर्मचारियों और प्रणालियों या बाहरी घटनाओं के कारण हानि का जोखिम। अन्य जोखिमों में निम्नलिखित शामिल हैं: ऋण जोखिम, बाजार जोखिम, आस्ति एवं देयता प्रबंधन/ चलनिधि जोखिम, जलवायु जोखिम, डिजिटल जोखिम आदि</p> <p>अवसर: प्रभावी जोखिम प्रबंधन से जोखिमों का पता लगाने और समय पर उन्हें कम करने में मदद मिल सकती है। यह बैंक को बाजार में प्रतिस्पर्धा का सामना करने, कारोबार संबंधी खतरों के उत्पन्न होने से पहले, उन्हें बड़ी समस्याओं के रूप में उभरने से पहले ही उससे निपटने के द्वारा लागत को कम करने, पर्यावरण संबंधी मुद्दों को कार्यनीति आयोजना में शामिल करके कारोबारी उद्देश्यों को तत्काल प्राप्त करने, उच्च दक्षता लाने और वित्तीय जोखिम को कम करके लाभ प्रदता बढ़ाने में सहायक होगा</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>प्रभावी व्यवसाय निरंतरता योजना</li> <li>उद्यम जोखिम प्रबंधन</li> <li>बीसीएम और परिचालनगत लचीलापन</li> <li>मॉडल विकास और सत्यापन</li> </ul>	<p><b>नकारात्मक:</b> ग्राहक को हुई हानि के कारण प्रतिष्ठा को नुकसान।</p> <p><b>सकारात्मक:</b> जोखिम कम करने का परिणाम गुणवत्तापरक कारोबार में वृद्धि होगी।</p>



3	कारोबारी नैतिकता और गवर्नेंस	जोखिम और अवसर	<p>जोखिम: अनैतिक प्रक्रियाओं और व्यवहार की घटनाएं बैंक की ब्रांड छवि को धूमिल कर सकती हैं और बैंक की प्रतिष्ठा के लिए जोखिम पैदा कर सकती हैं।</p> <p>अवसर: नैतिकता और पारदर्शिता की संस्कृति को बढ़ावा देना, अधिदेशों की पूर्ति के साथ-साथ हितधारकों के साथ संबंधों को मजबूत करने से जुड़ा हुआ है।</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>इस जोखिम को कम करने के लिए बैंक ने सभी हितधारकों के साथ व्यवहार करते समय नैतिक आचरण के उच्चतम मानक निर्धारित करने के लिए नैतिक आचरण संहिता लागू की है।</li> <li>कार्यस्थल पर दूसरों के साथ भेदभाव, उत्पीड़न और भ्रष्टाचार से बचाने के लिए नीतियां और प्रक्रियाएं बनाई गयी हैं।</li> </ul>	<p>नकारात्मक: प्रतिष्ठा और हितधारकों का भरोसा खोने के कारण अप्रत्यक्ष वित्तीय प्रभाव</p> <p>सकारात्मक: नैतिक प्रक्रियाओं और व्यवहार से सभी हितधारकों के साथ दीर्घकालिक संबंध बनाने में मदद मिल सकती है जिससे अंततः बैंक के लिए बेहतर कारोबारी परिणाम हासिल होंगे।</p>
4	अनुपालन	जोखिम और अवसर	<p>जोखिम: अनुपालन एक जोखिम है क्योंकि यह बैंक की प्रतिष्ठा, सत्यनिष्ठा और निष्पक्ष प्रक्रिया संबंधी सिद्धांतों के पालन से जुड़ा हुआ है।</p> <p>अवसर: प्रभावी अनुपालन से ब्रांड के प्रति विश्वनीयता बढ़ाने में मदद मिल सकती है।</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>प्रभावी नेतृत्व निगरानी</li> <li>सुदृढ़ अनुपालन जोखिम प्रबंधन नीतियां और प्रक्रियाएं</li> </ul>	<p>नकारात्मक: लागू नियमों एवं विनियमों के गैर-अनुपालन की स्थिति में जुर्माना लगाया जा सकता है, ब्रांड छवि को नुकसान पहुंच सकता है।</p> <p>सकारात्मक: प्रभावी अनुपालन से ब्रांड के प्रति विश्वनीयता बढ़ाने और दीर्घकालिक संबंधों के निर्माण में मदद मिल सकती है।</p>
5	डिजिटलीकरण	अवसर	<p>डिजिटलीकरण ग्राहक आधार, ग्राहक अनुभव को बढ़ाने, डेटा-आधारित निर्णय लेने और बैंकिंग की सुविधा को बेहतर बनाने में मदद कर सकता है।</p>		<p>सकारात्मक: डिजिटलीकरण से लागत कम करने, युक्तिसंगत निर्णय लेने और सेवाओं के विस्तार में मदद मिल सकती है।</p>
6	सामाजिक ऋण	जोखिम और अवसर	<p>अवसर:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>वित्तीय रूप से विस्तार करते हुए कारोबारी क्षेत्रों में वृद्धि</li> <li>आर्थिक रूप से कमजोर लोगों को आर्थिक रूप से स्वतंत्र बनाना और अपनी संपत्ति खरीदने हेतु सक्षम बनाना</li> </ul> <p>जोखिम: उधारकर्ता द्वारा भुगतान न कर पाने की स्थिति में एनपीए होने की संभावना</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>बेहतर जोखिम आंकलन पद्धतियों का उपयोग करना</li> <li>कमजोर वर्ग को बेहतर मूल्य निर्धारण और शर्तों पर सेवा प्रदान की जाती है।</li> </ul>	<p>सकारात्मक</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>व्यवसाय में वृद्धि से और अधिक लाभ</li> <li>क्रॉस-सेल करने हेतु अवसर</li> </ul> <p>नकारात्मक:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ऋण लागत में वृद्धि</li> </ul>

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

## खंड बी: प्रबंधन और प्रक्रिया का प्रकटीकरण

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

प्रकटीकरण संबंधी प्रश्न	पी	पी	पी	पी	पी	पी	पी	पी	पी
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
<b>पॉलिसी और प्रबंधन प्रक्रिया</b>									
1. ए. क्या आपकी संस्था की पॉलिसी/पॉलिसियों में एनजीआरबीसी के सभी सिद्धांत और मूल तत्व शामिल हैं। (हां/नहीं)	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां
बी. क्या इस पॉलिसी को निदेशक मण्डल द्वारा अनुमोदित किया गया है ? (हां/ नहीं)	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां
सी. पॉलिसियों की वेब लिंक, यदि उपलब्ध हो	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां
2. क्या संस्था ने पॉलिसी को प्रक्रियाओं में अपनाया है । (हां/नहीं)	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां
3. क्या ये सूचीबद्ध पॉलिसी आपके वैल्यू चेन भागीदारों पर भी लागू होती हैं? (हां/ नहीं)	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां
4.आपके संस्थान द्वारा राष्ट्रीय और अंतर्राष्ट्रीय कोड/ प्रमाणन/लेबल/मानक (अर्थात् फॉरेस्ट स्टुवर्डशिप काउंसिल, फेयरट्रेड, रेनफॉरेस्ट अलायंस, ट्रस्टी) और मानक हैं (अर्थात् एसए 8000, ओएचएसएसएस, आईएसओ, बीआईएस) अपनाए गए और प्रत्येक सिद्धांत के साथ मैप किए गए हैं ।	नहीं	नहीं	नहीं	नहीं	नहीं	हां	नहीं	नहीं	हां
5. निर्धारित समय-सीमा, यदि कोई हो, में संस्था द्वारा स्थापित विशिष्ट प्रतिबद्धता, उद्देश्य और लक्ष्य	बैंक पर्यावरण पर न्यूनतम प्रभाव डाले अपने व्यवसाय को बढ़ाने और अपने हितधारकों के साथ जिम्मेदार तरीके से जुड़ने के लिए प्रतिबद्ध है । बैंक स्थिर बैंकिंग को दीर्घावधि मूल्य सृजन का आधार मानता है । बैंक के पास एक सुविकसित डिजिटल चैनल है जो ग्राहकों को निर्बाध बैंकिंग अनुभव प्रदान करने के साथ-साथ कार्बन फुटप्रिंट को भी कम करता है । बैंक ने एलईडी इंस्टालेशन, शाखाओं के लिए ऊर्जा के नवीकरणीय स्रोत और पेपरलेस परिचालनों जैसे उपायों के रूप में उत्सर्जन को कम करने के लिए आंतरिक रूप से विभिन्न पहलें की हैं ।								
6. विशिष्ट प्रतिबद्धताओं, उद्देश्यों एवं लक्ष्यों के प्रति संस्था का कार्यनिष्पादन और यदि उन्हें पूरा नहीं किया गया है तो इसका कारण बताएं ।	सभी महत्वपूर्ण मानदंडों से संबंधित कार्यनिष्पादन को ट्रैक करने के लिए बैंक के पास विभिन्न संकेतक हैं ।								

7. ईएसजी से संबंधित चुनौतियों, लक्ष्यों और उपलब्धियों को रेखांकित करते हुए व्यावसायिक उत्तरदायित्व रिपोर्ट के लिए उत्तरदायी निदेशक का वक्तव्य, (सूचीबद्ध संस्था के पास इस प्रकटीकरण के प्लेसमेंट से संबंधित प्लेक्सिबिलिटी है) यह संदेश पहले पृष्ठ पर उपलब्ध है।

8. व्यावसायिक उत्तरदायित्व पॉलिसी (पॉलिसियों) के क्रियान्वयन और पर्यवेक्षण के लिए उत्तरदायी सर्वोच्च प्राधिकारी का विवरण।

जयदीप दत्ता राय, कार्यपालक निदेशक  
डीआईएन- 8055872

9. क्या संस्था में स्थिरता से संबंधित मुद्दों पर निर्णय लेने के लिए उत्तरदायी निदेशक मंडल की कोई निर्दिष्ट समिति/ निदेशक हैं? (हां/ नहीं)। यदि हां, तो विवरण दें।

हां, बैंक में निदेशक मंडल की एक सीएसआर और स्थिरता समिति है जो स्थिरता से संबंधित मुद्दों पर निर्णय लेने के लिए उत्तरदायी है।

10. कंपनी द्वारा एनजीआरबीसी की समीक्षा का विवरण:

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

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

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

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

लागू नहीं

## खंड सी : सिद्धांतवार कार्यनिष्पादन का प्रकटीकरण

इस खंड का उद्देश्य संस्थाओं को प्रमुख प्रक्रियाओं एवं निर्णयों के साथ सिद्धांतों और मूल तत्वों को एकीकृत करने में उनके कार्यनिष्पादन को प्रकट करने में मदद करना है। वांछित जानकारी को “अनिवार्य” और “लीडरशिप” के रूप में वर्गीकृत किया गया है। जहां इस रिपोर्ट को प्रस्तुत करने वाली प्रत्येक संस्था द्वारा आवश्यक संकेतकों

का प्रकटीकरण किया जाना अपेक्षित है, वहीं लीडरशिप संकेतक स्वेच्छा से उन संस्थाओं द्वारा प्रकट किए जा सकते हैं जो सामाजिक, पर्यावरणीय और नैतिक रूप से जिम्मेदार बनाने की दिशा में उच्च स्तर की प्रगति करने की इच्छुक हैं।

### सिद्धांत 1: नैतिक, पारदर्शिता एवं जवाबदेह (कारोबार ईमानदारी से और नैतिक, पारदर्शी एवं जवाबदेह तरीके से संचालित और शासित किया जाना चाहिए)

#### अनिवार्य संकेतक

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

सेगमेंट	आयोजित प्रशिक्षण और जागरूकता कार्यक्रमों की कुल संख्या	प्रशिक्षण के अंतर्गत शामिल विषय/सिद्धांत और उनका प्रभाव	जागरूकता कार्यक्रम के माध्यम से शामिल संबंधित श्रेणी के व्यक्तियों का %
निदेशक मंडल	7	निदेशक विकास कार्यक्रम, अपने ग्राहक को जानिए (केवाईसी) और धनशोधन निवारण (एएमएल) पर आधारित सीएफआरएएल (CAFRAL) वर्चुअल कार्यक्रम, डिजिटल ऋण संबंधी मामलों पर सीएफआरएएल (CAFRAL) वर्चुअल शिक्षण कार्यक्रम, बैंक के निदेशक मंडल के सदस्यों के लिए सूचना प्रौद्योगिकी और साइबर सुरक्षा में आईडीआरबीटी प्रमाणन कार्यक्रम (ऑनलाइन मोड से), जलवायु जोखिम और स्थिर वित्तपोषण, बैंक के निदेशक मंडल, वित्तीय संस्थानों और एनबीएफसी के लिए गवर्नेंस एवं एश्योरेंस पर सीएफआरएएल (CAFRAL) कार्यक्रम, भारत में वित्तीय बाज़ार: भविष्य क्या है? पर सीएफआरएएल (CAFRAL) वर्चुअल सम्मेलन	100% (12/12)
प्रमुख प्रबंधकीय कार्मिक	0	-	-

बीओडी और केएमपी से अतिरिक्त कर्मचारी	<p>वित्त वर्ष 2023 के दौरान 1072 प्रशिक्षण एवं जागरूकता कार्यक्रम आयोजित किए गए ।</p> <p>कर्मचारियों द्वारा इस सिद्धांत से संबंधित विभिन्न विषयों पर 4 ई-लर्निंग मॉड्यूल किए गए ।</p>	<p>माइंडफुल लिविंग, पॉश कार्यशाला, लीडरशिप टूल, परिवर्तन प्रबंधन, जीवन में सकारात्मकता, अच्छे से महान - अपने नायक बनें, बीसीएसबीआई कार्यशाला, नैतिक आचरण और निवारक सतर्कता, तनाव प्रबंधन और कार्य जीवन संतुलन, अंतः व्यक्तित्व, कर्मचारियों हेतु कौशल और अनुकूल व्यवहार, नए भर्ती किए गए व्यवसाय सहयोगियों को ऑनबोर्ड करना, पदोन्नति पूर्व प्रशिक्षण, बड़ौदा स्टार कार्यक्रम, बड़ौदा मित्र कार्यक्रम, महिला सशक्तिकरण, नैतिकता, आरक्षण नीति पर कार्यशाला ।</p>	68.55% (52953)
कामगार	लागू नहीं		

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

	वित्त वर्ष 22-23		वित्त वर्ष 21-22
निदेशक	0	निदेशक	0
केएमपी	0	केएमपी	0
कर्मचारी	3	कर्मचारी	0
कामगार	लागू नहीं	कामगार	लागू नहीं

6. हितों के टकराव से संबंधित शिकायतों का विवरण:

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

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

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

#### लीडरशिप संकेतक:

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

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

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

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

## सिद्धान्त 2:- उत्पाद जीवन चक्र संवहनीयता (कारोबार में वस्तुएं एवं सेवाएं इस तरीके से प्रदान की जानी चाहिए कि वह संवहनीय और सुरक्षित हो।)

### लीडरशिप संकेतक :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### लीडरशिप संकेतक :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

उत्पाद श्रेणी इंगित करें	पुनर्निर्मित उत्पाद और उनकी पैकेजिंग सामग्री संबंधित श्रेणी में बचे गए कुल उत्पादों के % के रूप में
लागू नहीं	

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

#### अनिवार्य संकेतक:

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

श्रेणी	निम्नलिखित के अंतर्गत कवर किए गए कर्मचारियों का %										
	कुल (ए)	स्वास्थ्य बीमा		दुर्घटना बीमा		मातृत्व लाभ		पितृत्व लाभ		डे केयर सुविधाएं	
		संख्या (बी)	% (बी/ए)	संख्या (सी)	% (सी / ए)	संख्या (डी)	% (डी / ए)	संख्या (ई)	% (ई / ए)	संख्या (एफ)	% (एफ / ए)
<b>स्थायी कर्मचारी</b>											
पुरुष	56982	56982	100%	56982	100%	लागू नहीं	लागू नहीं	56361	98.91%	56982	100%
महिला	20262	20262	100%	20262	100%	20262	100%	लागू नहीं	लागू नहीं	20262	100%
कुल	77244	77244	100%	77244	100%	20262	26.23%	56361	72.96%	77244	100%
<b>स्थायी कर्मचारियों से इतर कर्मचारी</b>											
पुरुष	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
महिला	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
कुल	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

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

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

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

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

लाभ	वित्त वर्ष 22-23			वित्त वर्ष 21-22		
	कुल कर्मचारियों के % के सापेक्ष कवर किए गए कर्मचारियों की संख्या	कुल कर्मचारियों के % के सापेक्ष कवर किए गए कामगारों की संख्या (लागू नहीं)	कटौती और प्राधिकरण के पास जमा (हां/नहीं/लागू नहीं)	कुल कर्मचारी के % के सापेक्ष कवर किए गए कर्मचारियों की संख्या	कुल श्रमिकों के % के सापेक्ष कवर किए गए श्रमिकों की संख्या (लागू नहीं)	प्राधिकृत कटौती / जमा (हां/नहीं/लागू नहीं)
पीएफ़	24.53%	0	हां	26.00%	0	हां
ग्रेच्युटी	100%	0	हां	100%	0	हां
ईएसआई	100% (समूह चिकित्सा बीमा पॉलिसी के तहत कवर)	0	हां	100% (समूह चिकित्सा बीमा पॉलिसी के तहत कवर)	0	हां
अन्य - कृपया निर्दिष्ट करें (राष्ट्रीय पेंशन योजना)	75.47%	0	हां	74%	0	हां

## 3. कार्यस्थलों तक पहुंच

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

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

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

उत्तर- हाँ, बैंक की एक नीति है जो सार्वजनिक रूप से उपलब्ध है। (<https://www.bankofbaroda.in/-/media/project/BOB/CountryWebsites/India/pdfs/equal-opportunity-policy-03-19.pdg>) एक नियोजक के रूप में बैंक अपने सभी कर्मचारियों को समान अवसर प्रदान करता है। दिव्यांग कर्मचारियों को दिया जाने वाला पारिश्रमिक / वेतन, पदोन्नति और अन्य लाभ अन्य कर्मचारियों के बराबर हैं। दिव्यांग

कर्मचारियों को कार्य दायित्व सौंपते समय, यह सुनिश्चित करने के लिए कि वे अपनी दिव्यांगता के बावजूद सहूलियत से अपने कार्य दायित्वों का निर्वहन करने में सक्षम हो सकें।

बैंक ने दिव्यांग कर्मचारियों को विभिन्न लाभ/ परिलब्धियां प्रदान की हैं जैसे दृष्टिबाधित कर्मचारियों के लिए विशेष कंप्यूटर सॉफ्टवेयर, निश्चित सीमाओं के भीतर श्रवण यंत्र (श्रवण बाधित व्यक्तियों के लिए), कृत्रिम अंग (अस्थि दिव्यांग व्यक्तियों के लिए) खरीदने के लिए वित्तीय सहायता, दृष्टिबाधित और अस्थि दिव्यांग कर्मचारियों को वाहन भत्ते का भुगतान, ग्रामीण/ अर्ध-शहरी पोस्टिंग से छूट, बैंक की आवासीय व्यवस्था का वरीयता आधार पर आवंटन, सुविधाजनक पोस्टिंग आदि का प्रावधान किया गया है। बैंक ऐसे कर्मचारियों जिन्हें स्वतंत्र रूप से यात्रा करने में समस्या होती है और दृष्टिबाधित व्यक्तियों के लिए एक साथी के साथ आधिकारिक ड्यूटी/ प्रशिक्षण पर स्वतंत्र रूप से यात्रा करने के लिए यात्रा व्यय प्रतिपूर्ति भी प्रदान करता है।

इस संदर्भ में सरकार के निर्देशों के अनुरूप दिव्यांग कर्मचारी अपनी दिव्यांगता से संबंधित विशिष्ट आवश्यकताओं जैसे दिव्यांगता प्रमाण पत्र का नवीकरण, चिकित्सा जांच आदि और सामाजिक न्याय और अधिकारिता मंत्रालय द्वारा निर्दिष्ट दिव्यांग व्यक्तियों के विकास से

संबंधित सम्मेलन/सेमिनार/प्रशिक्षण/कार्यशालाओं में भाग लेने के लिए -4-दिनों और -10-दिनों के लिए विशेष आकस्मिक अवकाश के लिए भी पात्र हैं।

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

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

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

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

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

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

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

श्रेणी	वित्त वर्ष 22-23			वित्त वर्ष 21-22		
	संबंधित श्रेणी में कुल कर्मचारी/ कामगार (ए)	संबंधित श्रेणी में ऐसे कर्मचारियों/ कामगारों की संख्या, जो एसोसिएशन या यूनियन का हिस्सा हैं (बी)	% (बी/ए)	संबंधित श्रेणी में कुल कर्मचारी/ कामगारों (सी)	संबंधित श्रेणी में ऐसे कर्मचारियों/ कामगार की संख्या, जो एसोसिएशन या यूनियन का हिस्सा हैं (डी)	% (डी/सी)
कुल स्थाई कर्मचारी	77244	66000	85.44%	79173	70680	89.27%
पुरुष	56982	47731	83.77%	58454	51586	88.25%
स्त्री	20262	18269	90.16%	20719	19094	92.16%
कुल स्थाई कामगार	लागू नहीं	0	0	0	0	0
पुरुष	लागू नहीं	0	0	0	0	0
स्त्री	लागू नहीं	0	0	0	0	0

**8. कर्मचारियों एवं कामगार को दिए गए प्रशिक्षण के विवरण:**

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

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

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

### 10. स्वास्थ्य और सुरक्षा प्रबंधन प्रणाली :

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

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

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

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

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



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

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

- अंचल कार्यालयों/ क्षेत्रीय कार्यालयों में तैनात सुरक्षा/ अग्निशमन अधिकारी द्वारा निर्धारित अंतराल पर शाखाओं/ सीसीएस/ कार्यालयों की आवधिक सुरक्षा/ अग्नि लेखापरीक्षा की जा रही है।
- चिन्हित जोखिम/ खतरे को नियंत्रित/कम करने के लिए निरीक्षण और आवश्यक अनुशंसा के माध्यम से जोखिम की पहचान की जा रही है।
- शाखाओं/ कार्यालयों में भौतिक सुरक्षा एवं अग्नि सुरक्षा से संबंधित विभिन्न मुद्दों पर चर्चा करने और निर्धारित जोखिमों/ खतरों को नियंत्रित करने/ कम करने के लिए किए जाने वाले

उपायों पर चर्चा हेतु अंचल कार्यालयों में बैठकें आयोजित की जाती हैं।

- बैंक के योग्य अग्नि सुरक्षा अधिकारी एवं सुरक्षा अधिकारी द्वारा आवधिक निरीक्षण किया जाता है।

निरीक्षण रिपोर्ट के आधार पर, सभी अंचलों और क्षेत्रों को अग्निशमन परामर्श जारी किया जाता है

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

जवाब: लागू नहीं।

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

जवाब: हां ।

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

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

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

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

**स्वास्थ्य**

- योग और मेडिटेशन क्लब
- स्वास्थ्य और वेलनेस अभियान
- स्वास्थ्य जांच योजना
- समूह स्वास्थ्य बीमा
- ग्रुप टर्म लाइफ इंश्योरेंस
- समूह व्यक्तिगत दुर्घटना बीमा
- कर्मचारी सहायता कार्यक्रम
- कर्मचारी परामर्श कार्यक्रम

**अग्नि शमन**

- परिसर में स्थापित अग्नि शमन /सुरक्षा उपकरणों की स्थापना और रखरखाव।
- शाखाओं/सीसी/कार्यालयों की समय-समय पर अग्नि/सुरक्षा ऑडिट आयोजित करना।
- शाखाओं/कार्यालयों को समय-समय पर अग्निशमन संबंधी परामर्श देना।
- अग्निशमन/ सुरक्षा अधिकारी के निरीक्षण के दौरान कर्मचारियों को अग्नि निवारक उपायों के बारे में प्रशिक्षण/ जानकारी प्रदान की जाती है।
- सेवा प्रदाता द्वारा अग्निशमन यंत्रों की वार्षिक रिफिलिंग के दौरान अग्निशमन यंत्रों का उपयोग कैसे करें, इस पर प्रशिक्षण प्रदान किया जा रहा है।
- अग्निशमन/ सुरक्षा अधिकारी के निरीक्षण के दौरान कर्मचारियों को अग्नि निवारक उपायों के बारे में प्रशिक्षण/ जानकारी प्रदान की जाती है।
- अग्नि सुरक्षा अधिकारियों द्वारा वर्ष में दो बार बैंक के स्वामित्व वाली सभी वाणिज्यिक ऊंची इमारतों में अग्नि निकासी ड्रिल आयोजित की जाती है।

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

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

**14. वर्ष के लिए आकलन**

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

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

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

### लीडरशिप संकेतक:

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

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

उपरोक्त के अलावा, बैंक के पास मृतक कर्मचारियों के आश्रितों के लिए अनुकंपा नियुक्ति/ अनुकंपा आधार पर वित्तीय राहत के भुगतान की योजना भी है, जहां परिवार निर्धन है और वित्तीय

अभाव से राहत के लिए तत्काल सहायता का पात्र है। कामगार - लागू नहीं - कर्मचारियों के लिए उपलब्ध कोई भी प्रक्रिया कामगारों के लिए लागू नहीं है क्योंकि बैंक के परिसर में कोई भी कामगार नहीं है।

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

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

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

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

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

उत्तर: नहीं

**5. वेल्यू चेन भागीदारों के मूल्यांकन संबंधी विवरण:**

	ऐसे वेल्यू चेन भागीदारों का % (ऐसे भागीदारों के साथ किए गए व्यवसाय के मूल्य से) जिनका मूल्यांकन किया गया था
स्वास्थ्य और सुरक्षा कार्यक्रम	40.20%
कार्य की स्थिति	40.20%

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

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

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

### आवश्यक संकेतक

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

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

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

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

हितधारक समूह	क्या कमजोर और उपेक्षित समूहों के रूप में निर्धारण किया गया है (हां/ नहीं)	संचार के चैनल (ईमेल, एसएमएस, समाचार पत्र, पैंफ्लेट, विज्ञापन, सामुदायिक बैठकें, नोटिस बोर्ड, वेबसाइट), अन्य	बैठक की आवृत्ति (वार्षिक / अर्धवार्षिक / त्रैमासिक / अन्य - कृपया निर्दिष्ट करें)	इस तरह के जुड़ाव के दौरान उठाए गए प्रमुख विषयों और चिंताओं सहित जुड़ाव का उद्देश्य और दायरा
समुदाय	हाँ	लागू नहीं	निरंतर आधार पर	<ul style="list-style-type: none"> <li>• युवाओं को ध्यान में रखते हुए रोजगार बढ़ाने वाले कौशल प्रशिक्षण कार्यक्रमों को बढ़ावा देना</li> <li>• महिलाओं के लिए विशेष रूप से डिजिटल साक्षरता सहित वित्तीय साक्षरता में सुधार करना</li> <li>• वंचित समूहों, विशेषकर किसानों, श्रमिकों आदि की आय में वृद्धि करना।</li> <li>• कंपनी अधिनियम, 2013 की अनुसूची VII के व्यापक दायरे में आने वाली और बोर्ड की सीएसआर और संवहनीयता समिति द्वारा निर्धारित कोई अन्य गतिविधियां</li> </ul>

निवेशक एवं हितधारक	नहीं	<p>बैंक अपने निवेशकों के साथ निम्नलिखित के माध्यम से संपर्क करता है:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. अर्निंग कॉन्फ्रेंस कॉल</li> <li>2. मीडिया इंटरैक्शन</li> <li>3. रोड शो</li> <li>4. एनालिस्ट मीट</li> <li>5. सम्मेलन</li> <li>6. संस्थागत निवेशकों के साथ प्रत्यक्ष बैठकें/कॉल</li> <li>7. संस्थागत निवेशकों के समूह की बैठकें/फीडबैक सत्रों का आयोजन</li> </ol>	अर्निंग कॉल के लिए त्रैमासिक, शेष के लिए निरंतर आधार पर	<p>विभिन्न बैठकों/कॉल के दौरान, बैंक निम्नलिखित मुद्दों पर चर्चा करता है:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• तिमाही के दौरान आय प्रदर्शन</li> <li>• भविष्य के लिए रणनीतिक योजना</li> <li>• बैंक के विभिन्न खंडों पर अंतर्दृष्टि और निवेशकों द्वारा उठाए गए प्रश्नों को हल करना।</li> <li>• व्यापक क्षेत्रीय/ स्थूल रुझान और बैंक पर इसका प्रभाव</li> <li>• समकक्ष रणनीति के संबंध में निवेशकों से प्रतिक्रिया और सुझाव स्वीकार करना।</li> </ul>
कर्मचारी	नहीं	<p>बैंक अपने कर्मचारियों के साथ निम्नलिखित के माध्यम से संपर्क करता है:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. औपचारिक/ अनौपचारिक/ डीओ पत्र परिपत्र</li> <li>3. बैठकें</li> <li>4. ईमेल, एसएमएस, वेबकास्ट आदि।</li> <li>5. संचार के आंतरिक चैनल अर्थात् बड़ौदा समाधान (शिकायत निवारण), बड़ौदा सुझाव (कर्मचारी सुझाव), यामर (आंतरिक सामाजिक नेटवर्क)</li> <li>6. सम्मेलन एवं कोंक्लेव</li> <li>7. टाउनहॉल बैठकें</li> <li>8. जुड़ाव सर्वेक्षण</li> <li>9. वरिष्ठ प्रबंधन द्वारा संबोधन</li> <li>10. न्यूज़लेटर्स और प्रकाशन</li> <li>11. सीएसआर, वेलनेस आदि जैसी पहलें।</li> </ol>	निरंतर आधार पर	<ul style="list-style-type: none"> <li>• विजन और मिशन का संप्रेषण</li> <li>• कर्मचारी जुड़ाव</li> <li>• ज्ञानार्जन और विकास</li> <li>• बीओबी द्वारा शुरू की गई नई पहलें</li> <li>• व्यावसायिक परिणामों, प्राथमिकताओं और अपेक्षाओं के संदर्भ में वरिष्ठ प्रबंधन द्वारा संचार</li> <li>• कर्मचारी पुरस्कार और सम्मान कार्यक्रम</li> <li>• कर्मचारियों की शिकायतों और समस्याओं का समाधान करना</li> <li>• कर्मचारियों के विचारों और सुझावों को ग्रहण करना</li> <li>• कर्मचारी कल्याण और सुरक्षा</li> </ul>

<p>ग्राहक</p>	<p>नहीं</p>	<p>बैंक अपने ग्राहकों के साथ निम्नलिखित के माध्यम से संपर्क करता है:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. शाखाओं/ कार्यालयों के कर्मचारी</li> <li>2. डिजिटल चैनलों</li> <li>3. एजेंट जो नियमित रूप से ग्राहक कॉल अटेंड करते हैं और ग्राहकों को कॉल करते हैं</li> <li>4. एसएमएस</li> <li>5. इनबाउंड (आईवीआर)-</li> <li>6. ईमेल -</li> <li>7. आउटबाउंड (वॉयस ब्लास्ट)</li> <li>8. चैटबॉट</li> </ol>	<p>ग्राहक बातचीत दैनिक आधार पर होती है</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• संपर्क केंद्र एजेंट नियमित आधार पर ग्राहकों से संपर्क करते हैं ताकि वे उनकी धारणा जान सकें, बैंक के सेवा चैनल जैसे एटीएम, शाखा और डिजिटल चैनल (आईबी और एमबी), कासा और ऋण खाता खोलने आदि का उपयोग करने पर उनके अनुभवों का मूल्यांकन कर सकें।</li> <li>• बैंक 10-स्टार रेटिंग प्रणाली का उपयोग करके ग्राहकों को शाखा संपर्क के दौरान उनके अनुभव पर प्रतिक्रिया मांगने के लिए एसएमएस भेजता है। शाखाओं/ कार्यालयों में कर्मचारी ग्राहकों को बैंकिंग लेनदेन संबंधी सेवा देने, नए उत्पाद और सेवाओं की पेशकश करने, उनका फीडबैक लेने, उनकी आवश्यकताओं का आकलन करने और परामर्श/ शिकायत निवारण भी उपलब्ध कराते हैं।</li> <li>• इंटरनेट बैंकिंग/ मोबाइल बैंकिंग सेवाओं के माध्यम से, बैंक समय-समय पर विभिन्न सूचनाएं/ अधिसूचनाएं भेजता रहता है।</li> <li>• मोबाइल बैंकिंग, इंटरनेट बैंकिंग, एटीएम/ कैश रिसाइकलर, व्हाट्सएप बैंकिंग जैसे डिजिटल चैनल भी उपर्युक्त लेनदेन को डिजिटल तरीके से और डिजिटल माध्यमों से प्रदान करते हैं।</li> <li>• ग्राहकों की शिकायतों का समाधान करने के बाद, बैंक 10 स्टार रेटिंग प्रणाली का उपयोग करके उन्हें उपलब्ध कराए गए समाधान के साथ ही उनकी संतुष्टि के बारे में पूछताछ करता है।</li> <li>• चालू खाता/ बचत खाता और ऋण खाता खोलने के बाद, संपर्क केंद्र एजेंट उन ग्राहकों को खाता खोलने की प्रक्रिया पर उनकी संतुष्टि का स्तर जानने के लिए 10 स्टार पैमाने पर उनके अनुभव प्राप्त करने हेतु कॉल करते हैं।</li> <li>• इनबाउंड (आईवीआर) - ग्राहक किसी भी प्रश्न के लिए कॉल सेंटर पर कॉल करते हैं जहां आईवीआर विकल्पों के माध्यम से ग्राहक अपेक्षित जवाब/ सूचना प्राप्त कर सकते हैं। किसी भी प्रश्न/ सेवा के समाधान के बाद आईवीआर के माध्यम से ग्राहकों से 10 स्टार स्केल पर अपनी प्रतिक्रिया देने का अनुरोध किया जाता है।</li> <li>• आउटबाउंड - वॉयस ब्लास्ट कॉल के माध्यम से ग्राहकों को सामान्य जानकारी प्रदान की जाती है।</li> <li>• ईमेल- सूचना प्रदान करने और कोई लिंक भेजने के लिए लक्षित ग्राहकों को ईमेल भेजा जाता है जिसके माध्यम से ग्राहकों से 10 स्टार पैमाने पर प्रतिक्रिया देने का अनुरोध किया जाता है।</li> <li>• चैटबॉट- चैटबॉट विभिन्न जानकारी प्रदान करने के लिए ग्राहकों के साथ संवाद भी करता है। चैटबॉट के साथ चैट पूरी होने के बाद 10 स्टार स्केल पर ग्राहकों की प्रतिक्रिया प्राप्त करने के लिए स्क्रीन पर एक पॉप अप संदेश प्रदर्शित होता है</li> <li>• टैब बैंकिंग- टैब बैंकिंग के माध्यम से खाता खोलने के बाद ग्राहकों की प्रतिक्रिया प्राप्त करने के लिए स्क्रीन पर एक पॉप अप संदेश प्रदर्शित होता है, जो 10 स्टार पैमाने पर होता है।</li> </ul>
<p>वैल्यू चेन भागीदार</p>	<p>नहीं</p>	<p>एसएमएस, ईमेल, व्यक्तिगत बातचीत</p>	<p>मासिक</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• कानूनों/आचरण संहिता/ अन्य आवश्यकताओं के अनुपालन की निगरानी करना</li> <li>• ग्राहक की किसी भी शिकायत को दूर करना</li> </ul>

## लीडरशिप संकेतक

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

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

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

अपने उत्पादों, सेवाओं और आचरण को बेहतर बनाने के लिए फीडबैक को दीर्घकालिक मूल्य निर्माण में उचित महत्व दिया जाता है। साथ ही, बैंक ने अपने प्रमुख महत्वपूर्ण विषयों पर ज्ञान प्राप्त करने के लिए एक स्टैकहोल्डर एंगेजमेंट एंड मैटेरियलिटी असेसमेंट (SEMA) किया है, जिसमें बैंक के पर्यावरणीय, सामाजिक और शासन संबंधी मुद्दे शामिल हैं। बैंक विभिन्न सर्वेक्षणों और प्रश्नावली के माध्यम से भी अपने हितधारकों के साथ संपर्क रखता है। इन संपर्क कार्यक्रमों के निष्कर्ष को फीडबैक के रूप में संबंधित बोर्ड समितियों को प्रदान किया जाता है जिसमें बैंक की सर्वोत्तम प्रवृत्तियों और सुधार क्षेत्रों पर ध्यान केन्द्रित किया जाता है।

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

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

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

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

- बैंक - 85-वित्तीय साक्षरता और ऋण परामर्श केंद्र (FLCC) के माध्यम से अनुसूचित जाति और अनुसूचित जनजाति समुदायों के व्यक्तियों सहित ग्रामीण क्षेत्रों में वित्तीय साक्षरता प्रदान कर रहा है।
- RSETIs में प्रशिक्षण के लिए उम्मीदवारों के चयन के दौरान अनुसूचित जाति और अनुसूचित जनजाति के लाभार्थियों को विशेष वरीयता दी जाती है। इसके अलावा, उन्हें बैंक वित्त के माध्यम से क्रेडिट लिंकेज के लिए भी वरीयता दी जाती है।
- बैंक ने 51,780 व्यवसाय प्रतिनिधियों (बीसी) को नियुक्त किया है, जिनमें से 21,720 ग्रामीण क्षेत्रों में काम कर रहे हैं। व्यवसाय प्रतिनिधि, प्रौद्योगिकी की मदद से, समाज के वंचित वर्गों को 52 वित्तीय सेवाएं प्रदान करने के लिए दूरस्थ और दूर-दराज के क्षेत्रों तक पहुंचते हैं और इस प्रकार वित्तीय समावेशन के लिए अंतिम मील तक कनेक्टिविटी प्रदान करते हैं।
- बैंक व्यवसाय प्रतिनिधियों को अनुसूचित जाति और अनुसूचित जनजाति, दूरस्थ क्षेत्रों और पहाड़ी स्थानों में रहने वाले लोगों तक बैंकिंग सेवाएं उपलब्ध कराने के लिए लगातार प्रोत्साहन प्रदान करता है। बैंक व्यवसाय प्रतिनिधियों को लेनदेन कमीशन के अतिरिक्त निश्चित प्रोत्साहन प्रदान कर रहा है।

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

### आवश्यक संकेतक

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

श्रेणी	वित्त वर्ष 2022-23			वित्त वर्ष 2021-22		
	कुल (ए)	कवर करने वाले स्टाफ सदस्यों / श्रमिकों की संख्या (बी)	% (बी/ ए)	कुल (सी)	कवर करने वाले स्टाफ सदस्यों / श्रमिकों की संख्या (डी)	% (डी / सी)
<b>कर्मचारी</b>						
स्थायी	77244	44815	58%	79173	53777	68%
अन्य स्थायी	0	0	0	0	0	0
कुल कर्मचारी	77244	44815	58%	79173	53777	68%
<b>कामगार (लागू नहीं)</b>						
स्थायी	0	0	0	0	0	0
स्थायी के अलावा अन्य	0	0	0	0	0	0
कुल श्रमिक	0	0	0	0	0	0



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

श्रेणी	वित्त वर्ष 2022-23					वित्त वर्ष 2021-22				
	कुल (ए)	न्यूनतम मजदूरी के बराबर		न्यूनतम मजदूरी से अधिक		कुल (डी)	न्यूनतम मजदूरी के बराबर		न्यूनतम मजदूरी से अधिक	
		संख्या (बी)	% (बी/ ए)	संख्या (सी)	% (सी/ ए)		संख्या (ई)	% (ई/ डी)	संख्या (एफ)	% (एफ / डी)
<b>कर्मचारी</b>										
स्थायी	77244	शून्य	शून्य	77244	100%	79173	शून्य	शून्य	79173	100%
पुरुष	56982	शून्य	शून्य	56982	100%	58454	शून्य	शून्य	58454	100%
महिला	20262	शून्य	शून्य	20262	100%	20719	शून्य	शून्य	20719	100%
अन्य स्थायी	0	शून्य	शून्य	0	0	0	शून्य	शून्य	0	0
पुरुष	0	शून्य	शून्य	0	0	0	शून्य	शून्य	0	0
महिला	0	शून्य	शून्य	0	0	0	शून्य	शून्य	0	0
<b>कामगार (लागू नहीं)</b>										
स्थायी	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
पुरुष	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
महिला	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
अन्य स्थायी	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
पुरुष	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
महिला	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

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

	पुरुष		महिला	
	संख्या	संबंधित श्रेणी में पारिश्रमिक/वेतन/ मजदूरी का औसत	संख्या	संबंधित श्रेणी में पारिश्रमिक/वेतन/ मजदूरी का औसत
निदेशक मंडल (बीओडी)	10	33,35,450	2	25.00,000
प्रमुख प्रबंधकीय कार्मिक	3	3024723	0	0
बीओडी और केएमपी के अलावा अन्य स्टाफ सदस्य	56979	1037343	20262	967418
श्रमिक	लागू नहीं		लागू नहीं	

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

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

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

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

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

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

कार्यस्थल पर महिलाओं के यौन उत्पीड़न की रोकथाम: कार्यस्थल पर महिलाओं के यौन उत्पीड़न से संबंधित मामलों के प्रबंधन हेतु बैंक में सुसंगत और सुदृढ़ प्रणाली है। यौन उत्पीड़न से संबंधित मामलों के समाधान हेतु क्षेत्रीय कार्यालय स्तर पर 148 महिला

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

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

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

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

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

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

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

## 9. वर्ष के लिए आकलन:

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

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

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

## नेतृत्व संकेतक

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

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

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

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

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

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

**4. मूल्य श्रृंखला के भागीदारों के मूल्यांकन संबंधी विवरण:**

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

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

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

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

### आवश्यक संकेतक

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

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

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

जवाब: नहीं

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

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

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

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

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

जवाब: नहीं

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

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

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

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

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

जवाब: नहीं

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

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

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

जवाब: नहीं



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

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

- पूरे भारत में बैंक के अपने परिसरों के लिए आईजीबीसी से ग्रीन बिल्डिंग सर्टिफिकेट प्राप्त करने के लिए ग्रीन अभियान शुरू किया गया है।
- ग्रीन बिल्डिंग सर्टिफिकेशन प्राप्त करने के लिए पूरे भारत में बैंक के चुनिंदा स्वामित्व वाले परिसरों का निर्धारण किया गया है।
- बैंक ने इंडियन ग्रीन बिल्डिंग काउंसिल (आईजीबीसी) के माध्यम से ग्रीन बिल्डिंग सर्टिफिकेट बड़ौदा कारपोरेट सेंटर के लिए ग्रीन बिल्डिंग सर्टिफिकेट गोल्ड रेटिंग और बड़ौदा सन टॉवर बिल्डिंग (कारपोरेट ऑफिस बिल्डिंग) के लिए सिल्वर रेटिंग प्राप्त किया है। भारत में बैंक के अन्य चार भवनों को ग्रीन बिल्डिंग रेटिंग प्राप्त हुई है।
- बीसीसी और बीएसटी के सभी वाशरूम में जल रहित मूत्रालय (कुल संख्या 120) स्थापित किए गए हैं, जिससे साल में लगभग सात लाख लीटर पानी की बचत हुई है। इसे चरणबद्ध तरीके से पूरे भारत में अन्य

प्रशासनिक कार्यालयों में लागू किया जा रहा है।

- कारपोरेट कार्यालय भवनों में वर्षा जल संग्रहण प्रणाली स्थापित की गई है।
- रिसाइकल पानी को बीसीसी परिसर में संगृहीत किया जा रहा है और वॉशरूम में इस्तेमाल किया जा रहा है।
- ग्रामीण/अर्धशहरी क्षेत्रों में लगभग 175 शाखाएं सौर ऊर्जा पर चलाई जा रही हैं, जिससे बिजली की खपत और कार्बन डाइऑक्साइड उत्सर्जन में कमी आई है। हरित ऊर्जा/ नवीकरणीय/ सौर ऊर्जा का उपयोग करने के परिणामस्वरूप लगभग 2400 टन कार्बन डाइऑक्साइड उत्सर्जन कम हुआ।
- कारपोरेट कार्यालय भवन, मुंबई में सभी बाउंड्री लाइटे सौर ऊर्जा से संचालित होती हैं और सौर ट्री की मदद से नवीकरणीय ऊर्जा स्रोतों को अपनाया गया है।
- सभी घरेलू शाखाओं में ऊर्जा की कमी के लिए परिसर में एलईडी लाइटें लगाई गई हैं।
- बैंक के बीकेसी, मुंबई स्थित भवन में एक बड़े आकार का बायो-गैस संयंत्र (500 कि. ग्रा. गीले अपशिष्ट की क्षमता) स्थापित किया गया है, जो कुकिंग गैस का उत्पादन करता है जिसे की बैंक के कैटीन और बगीचे/ लॉन में प्रयोग में लाया जाता है।

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

मानदंड	वित्त वर्ष 2022-23	वित्त वर्ष 2021-22
<b>उत्पन्न कुल अपशिष्ट (मैट्रिक टन में)</b>		
प्लास्टिक कचरा (ए)	11.87 मैट्रिक टन	12.45 मैट्रिक टन
ई-कचरा (बी)	4.851 मैट्रिक टन	5.258 मैट्रिक टन
जैव चिकित्सा अपशिष्ट (सी)	लागू नहीं	लागू नहीं
निर्माण और विध्वंस संबंधी अपशिष्ट (डी)	0.006 एमटी#	6.010 मैट्रिक टन
बैटरी संबंधी अपशिष्ट (ई)	500.62	पैन इंडिया के लिए डेटा उपलब्ध नहीं है
रेडियोधर्मी अपशिष्ट (एफ)	लागू नहीं	लागू नहीं
अन्य नुकसानदायक अपशिष्ट। कृपया निर्दिष्ट करें, यदि कोई हो। (जी)	0.0709 मैट्रिक टन	0.6550 मैट्रिक टन
जनरेट हुए अन्य गैर- नुकसानदायक अपशिष्ट (एच)। कृपया स्पष्ट करें, यदि कोई हो। (संघटन के अनुसार बेक-अप अर्थात् क्षेत्र से संबंधित सामग्री द्वारा)	पेपर - 20.50 मैट्रिक टन	पेपर - 21.18 मैट्रिक टन
	लकड़ी - 0.032 मैट्रिक टन	लकड़ी - 0.150 मैट्रिक टन
	धातु - 0.00064 मैट्रिक टन	धातु - 0.00100 मैट्रिक टन
	खाद्य - 40.383 मैट्रिक टन	खाद्य - 54.38 मैट्रिक टन
<b>कुल (ए+बी+सी+डी+ई+एफ+जी+एच)</b>	<b>578.33 मैट्रिक टन</b>	<b>100.10 मैट्रिक टन (बैटरी संबंधी अपशिष्ट अतिरिक्त)</b>
<b>जनरेट हुए प्रत्येक श्रेणी के अपशिष्ट को रिसाइकल करने, पुनः उपयोग करने या रिकवरी के अन्य माध्यमों से पुनः प्राप्त किए गए कुल अपशिष्ट (मैट्रिक टन में)</b>		
<b>कचरे की श्रेणी</b>		
(i) रिसाइकल किए गए	389404.6	483758.5
(ii) पुनः उपयोग में लाए गए	लागू नहीं	लागू नहीं

(iii) अन्य वसूली संबंधी कार्य	500.62	लागू नहीं
<b>कुल</b>		-
<b>जनरेट हुए प्रत्येक श्रेणी के अपशिष्ट के लिए, रिसाइकल करने, पुनः उपयोग करने या रिकवरी के अन्य माध्यमों से पुनः प्राप्त किए गए कुल अपशिष्ट (मीट्रिक टन में)</b>		
<b>अपशिष्ट की श्रेणी</b>		
(i) भस्मीकरण	लागू नहीं	लागू नहीं
(ii) लैंडफिलिंग	लागू नहीं	लागू नहीं
(iii) अन्य निपटान परिचालन	प्राधिकृत रिसाइकिलरों को ई-अपशिष्ट और बैटरी अपशिष्ट का निपटान किया गया	प्राधिकृत रिसाइकिलरों को ई-अपशिष्ट और बैटरी अपशिष्ट का निपटान किया गया
<b>कुल</b>		

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

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

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

क्रमांक	अपशिष्ट के प्रकार	संग्रहण, पृथक्करण और भंडारण	निपटान प्रणाली
<b>गैर- नुकसानदायक अपशिष्ट</b>			
1	कागज अपशिष्ट	अपशिष्ट को एकत्र कर इसे अलग-अलग करना। इसे किसी निर्धारित स्थान पर संग्रहीत करना।	अपशिष्ट का निपटान किसी ऐसी एजेंसी में करें जो इसे रिसाइकल करेगी। निपटान का रिकॉर्ड रखें।
2	लकड़ी अपशिष्ट	अपशिष्ट को एकत्र कर इसे अलग-अलग करना।	अपशिष्ट का निपटान किसी ऐसी एजेंसी में करें जो इसे रिसाइकल करेगी। निपटान का रिकॉर्ड रखें।
3	धातु अपशिष्ट	अपशिष्ट को एकत्र कर इसे अलग-अलग करना। इसे किसी निर्धारित स्थान पर संग्रहीत करना।	अपशिष्ट का निपटान किसी ऐसी एजेंसी में करें जो इसे रिसाइकल करेगी। निपटान का रिकॉर्ड रखें।
4	खाली प्लास्टिक की बोतलें	अपशिष्ट को एकत्र कर इसे अलग-अलग करना। इसे किसी निर्धारित स्थान पर संग्रहीत करना।	अपशिष्ट का निपटान किसी ऐसी एजेंसी में करें जो इसे रिसाइकल करेगी। निपटान का रिकॉर्ड रखें।
5	खाद्य अपशिष्ट	अपशिष्ट को एकत्र कर इसे अलग-अलग करना।	जहां भी संभव हो, खाने के अपशिष्ट को खाद में परिवर्तित करें।
6	निर्माण और विध्वंस अपशिष्ट (सी एंड डी)	अपशिष्ट को एकत्र कर इसे अलग-अलग करना।	राज्य/स्थानीय कानूनी मानदंडों के अनुसार अपशिष्ट का निपटान करें। निपटान का रिकॉर्ड रखें।
<b>नुकसानदायक अपशिष्ट</b>			

7	बेकार/अपशिष्ट तेल	तेल को खाली ड्रम में एकत्र करना और इसे सुरक्षित रखना ।	राज्य प्रदूषण नियंत्रण बोर्ड जहां भी लागू हो, द्वारा प्राधिकृत एजेंसी में तेल का निपटान करें।
बैटरी अपशिष्ट			
8	बैटरी संबंधी अपशिष्ट	बैटरियों को ठंडी और सूखी जगह पर रखें ।	बैटरी को प्राधिकृत रिसाइकलर को भेजें और इसका रिकॉर्ड रखें ।

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

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

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

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

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

जवाब: हां।

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

## लीडरशिप संकेतक

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

मानदंड	वित्त वर्ष 22-23	वित्त वर्ष 21-22
<b>नवीकरणीय स्रोतों से</b>		
कुल बिजली की खपत (ए)	5985880000000जे	284000000000 जे
कुल ईंधन की खपत (बी)	लागू नहीं	
अन्य स्रोतों से ऊर्जा की खपत (सी)	लागू नहीं	
नवीकरणीय स्रोतों से खपत हुई कुल ऊर्जा (ए+बी+सी)	5985.88 जीजे	2840.00 जीजे
<b>गैर-नवीकरणीय स्रोतों से</b>		
कुल बिजली की खपत (डी)	752220410000000 जे	529365790000000 जे
कुल ईंधन की खपत (ई)	756329900000000 जे	678922200000000 जे
अन्य स्रोतों से ऊर्जा की खपत (एफ)	लागू नहीं	
गैर-नवीकरणीय स्रोतों से खपत हुई कुल ऊर्जा (डी+ई+एफ)	8278534000000 जे	5972580100000 जे

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

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

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

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

**3. जल की कमी वाले क्षेत्रों में निकाला गया जल उपभोग, तीव्रता और जल का स्राव (किलोलीटर में): जल की कमी वाले क्षेत्रों में स्थित प्रत्येक सुविधा/ संयंत्रों के लिए निम्नलिखित जानकारी प्रदान करें: (डेटा उपलब्ध नहीं है)**

(i) क्षेत्र का नाम

(ii) परिचालन का स्वरूप

(iii) निम्नलिखित प्रारूप में निकाला गया जल, उपभोग और स्राव:

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

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

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

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

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

जवाब : जी नहीं

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### अनिवार्य संकेतक

**1. ए. व्यापार एवं उद्योग चैम्बर/ एसोसिएशन के साथ संबद्धताओं की संख्या**  
जवाब: 10

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

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

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

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

## लीडरशिप संकेतक

### 1. संस्था द्वारा समर्थित पब्लिक पॉलिसियों की स्थिति का विवरण:

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

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



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

### अनिवार्य संकेतक

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

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

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

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

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

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

यदि कोई ग्राहक उत्तर से संतुष्ट नहीं है तो ग्राहक से अनुरोध किया जाता है कि वह निम्नानुसार स्थापित वृद्धि स्तरों का पालन करे:

स्तर	एस्केलेशन	विवरण
	ऑनलाइन शिकायत एसपीजीआरएस (सीबेल सीआरएम)	वैकल्पिक रूप से ग्राहक शिकायत को ऑनलाइन दर्ज कर सकते हैं जिसके लिए हमारे बैंक की वेबसाइट के होमपेज पर एक "ऑनलाइन शिकायत (एसपीजीआरएस)" आइकन उपलब्ध कराया गया है। एसपीजीआरएस में शिकायत दर्ज करने के बाद सिस्टम द्वारा पावती स्वरूप और शिकायत की प्रगति को ट्रैक करने हेतु भी एक "ट्रैकर आईडी" उपलब्ध करायी जाती है। शिकायतकर्ता को इस "ट्रैकर आईडी" संदर्भ को संरक्षित रखना होगा।  ऑनलाइन शिकायत फॉर्म भरने के लिए यहां क्लिक करें  <a href="http://bobcrm.bankofbaroda.co.in/onlinecomplaint/frmMain.aspx?source=WEBSITE&amp;sid=&amp;id=">bobcrm.bankofbaroda.co.in/onlinecomplaint/frmMain.aspx?source=WEBSITE&amp;sid=&amp;id=</a>
स्तर-1	क्षेत्रीय स्तर	यदि ग्राहक की संतुष्टि के अनुरूप शिकायत का निस्तारण नहीं होता है तो मामले को संबंधित क्षेत्रीय प्रबंधक के समक्ष प्रस्तुत किया जा सकता है जिनके नाम, पते एवं अन्य विवरण निम्नलिखित लिंक पर क्लिक करके प्राप्त किए जा सकते हैं।  <a href="http://bobcrm.bankofbaroda.co.in/onlinecomplaint/frmMain.aspx?source=WEBSITE&amp;sid=&amp;id=">bobcrm.bankofbaroda.co.in/onlinecomplaint/frmMain.aspx?source=WEBSITE&amp;sid=&amp;id=</a>
स्तर-2	अंचल स्तर	यदि किसी शिकायत का अभी तक निवारण नहीं किया गया है तो इस मामले को अगले स्तर पर अर्थात् संबंधित अंचल प्रबंधक के संज्ञान में लाया जाएगा।
स्तर-3	नोडल कार्यालय स्तर	यदि शिकायतकर्ता अभी भी प्राप्त प्रतिउत्तर से असंतुष्ट महसूस करता है, तो वे निम्नलिखित पते पर मामले की पूरी जानकारी देते हुए प्रधान कार्यालय में ग्राहकों की शिकायतों के निस्तारण के लिए नामित बैंक के प्रधान नोडल अधिकारी को शिकायत भेज सकते हैं:  महाप्रबंधक (परिचालन एवं सेवाएं) बैंक ऑफ़ बड़ौदा, प्रधान कार्यालय, बड़ौदा भवन, आरसी दत्त रोड, अलकापुरी, बड़ौदा - 390007, (गुजरात) भारत टेलीफोन: (0265) 231-6792, ईमेल : gm.ops.ho@bankofbaroda.com
-	बाह्य एजेंसियां	इसके बाद भी, यदि वे संतुष्ट नहीं हैं तो वे निम्नलिखित से सहायता लेने के लिए स्वतंत्र हैं।  भारतीय रिज़र्व बैंक लोकपाल योजना 2006 के अंतर्गत राज्यों की राजधानियों में स्थित बैंकिंग लोकपाल

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

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

## लीडरशिप संकेतक

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

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

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

क्र.सं.	राज्य	आकांक्षी जिला	खर्च की गई राशि (लाख में)
1	बिहार	सीतामढ़ी	20.99
2	गुजरात	दाहोद	19.71
3	गुजरात	नर्मदा	20.78
4	उत्तर प्रदेश	फतेहपुर	24.9
5	उत्तराखंड	उधमसिंह नगर	19.06
6	राजस्थान	जैसलमेर (कक्षा 10 एवं 12 की शीर्ष स्थान प्राप्त करने वाली बालिकाओं को छात्रवृत्ति)	0.48
7	राजस्थान	बारां (कक्षा 10 एवं 12 की शीर्ष स्थान प्राप्त करने वाली बालिकाओं को छात्रवृत्ति)	0.60
8	गुजरात	नर्मदा (कक्षा 10 और 12 की बालिकाओं को छात्रवृत्ति)	0.42
9	गुजरात	दाहोद (कक्षा 10 एवं 12 की शीर्ष स्थान प्राप्त करने वाली बालिकाओं को छात्रवृत्ति)	0.45
10	छत्तीसगढ़	राजनांदगांव (कक्षा 10 एवं 12 की शीर्ष स्थान प्राप्त करने वाली बालिकाओं को छात्रवृत्ति)	39.39

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

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

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

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

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

जवाब: बैंक केंद्रीय सतर्कता आयोग (सीवीसी) के दिशानिर्देशों का पालन करता है जिसका आधार व्यापक है और यह किसी भी समूह के साथ भेदभाव नहीं करते हैं तथा निष्पक्ष एवं पारदर्शी तरीके से निविदा प्रक्रिया को पूरा करना सुनिश्चित करते हैं। इसके अलावा, बैंक भी जेम पोर्टल से वस्तुओं एवं सेवाओं की खरीद करता है। (सरकारी ई-मार्केटप्लेस - विभिन्न

सरकारी विभागों/ संगठनों/ पीएसयू द्वारा आवश्यक सामान्य उपयोग की वस्तुओं एवं सेवाओं की ऑनलाइन खरीद की सुविधा प्रदान करता है। जेम का उद्देश्य सार्वजनिक खरीद में पारदर्शिता, दक्षता एवं गति को बढ़ाना है। सरकारी उपयोगकर्ताओं द्वारा जेम के माध्यम से खरीद को प्राधिकृत किया गया है और इसे वित्त मंत्रालय द्वारा सामान्य वित्तीय नियमावली, 2017 में एक नए नियम संख्या 149 को जोड़कर अनिवार्य बनाया गया है।)

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

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

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

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

**6. सीएसआर परियोजनाओं के लाभार्थियों का विवरण:**

क्र.सं.	सीएसआर परियोजना	सीएसआर परियोजनाओं से लाभान्वित व्यक्तियों की संख्या	मार्जिनलाइज्ड एवं बलनरेबल समूहों के लाभार्थियों का%
1	सत्यमंगलम बाघ संरक्षण फाउंडेशन, तमिलनाडु ट्रस्ट को दान	0	लागू नहीं
2	गरीब परिवारों के पात्र विद्यार्थियों को वित्तीय सहायता प्रदान करने के लिए विश्व प्रकाश मिशन एनजीओ को दान	47	100%
3	आंध्रा प्रदेश के मंगलगिरी टाउन में दो वितरण वाहनों की खरीद के लिए अक्षय पात्र फाउंडेशन को दान	50000	100%
4	उत्तर प्रदेश के गौतम बुद्ध नगर जिले में 11 स्थानों पर 36 सीसीटीवी कैमरों के संस्थापन के लिए जीएनआईडीए को दान	0	लागू नहीं
5	बाल्यावस्था कैंसर के उपचार के लिए आरोह 'गिविंग होप' एनजीओ को उनकी चिकित्सा सहायता परियोजना के लिए दान	48	100%
6	वृक्षारोपण नमूने के लिए संकल्प तरू फाउंडेशन को दान	303	लागू नहीं
7	आरसेटी एवं एफएलसी की गतिविधियों को संचालित करने के लिए बीएसवीएस ट्रस्ट को वित्तपोषण	438521	89.16% (महिला) 43.74% (एससी/एसटी) आरसेटी द्वारा महिला और एससी/एसटी लाभार्थियों को प्रशिक्षित किया गया है।

## सिद्धांत 9 : ग्राहकों के लिए मूल्य सृजन (व्यवसाय को जिम्मेदारी से अपने उपभोक्ताओं से जोड़ कर उनको महत्व दिया जाना चाहिए)

### अनिवार्य संकेतक

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

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

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

शिकायत के निस्तारण के बाद ग्राहक को तदनुसार एसएमएस/ ई-मेल के माध्यम से सूचित किया जाता है। शिकायतकर्ता वेब पोर्टल, शाखा में जाकर या संपर्क केंद्र से संपर्क कर निस्तारण की स्थिति देख/जान सकते हैं। शिकायतकर्ता निस्तारण प्रक्रिया/ गुणवत्ता पर अपना अभिमत दे सकते हैं। शिकायत को पुनःखोलने का प्रावधान उपलब्ध है। पुनःखोले गए शिकायत को उच्च स्तरीय की जांच तथा निस्तारणकर्ता समूह द्वारा दिए गए समाधान की समीक्षा के लिए अगले स्तर के प्राधिकारी को मैप किया जाता है।

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

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

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

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

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

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

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

	संख्या	वापस लिए जाने को कारण
स्वैच्छिक रूप से वापस लिए गए		लागू नहीं
दवाब में वापस लिए गए		

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

जवाब: जी हां, बैंक में निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित सूचना सुरक्षा तथा साइबर सुरक्षा पॉलिसी उपलब्ध है, ये पॉलिसी वर्गीकृत हैं अतः कर्मचारियों के लिए सुलभ हैं और बैंक के इंटरनेट पोर्टल पर भी उपलब्ध हैं।

बैंक में साइबर सुरक्षा पॉलिसी उपलब्ध है और 'सूचना संबंधी गोपनीयता' से संबंधित दिशानिर्देश बैंक की सूचना सुरक्षा पॉलिसी में दिए गए हैं। उपर्युक्त पॉलिसी अर्थात् साइबर सुरक्षा पॉलिसी एवं सूचना सुरक्षा पॉलिसी बैंक के सूचना सुरक्षा विभाग द्वारा प्रकाशित की जाती हैं।

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

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

### लीडरशिप संकेतक

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

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

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

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

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

- की उपयोगिता के बारे में जानकारी प्राप्त हो सके।
- बैंक के उत्पादों एवं सेवाओं की विशेषताओं के सुरक्षित तथा जिम्मेदारीपूर्ण उपयोग के लिए इसे बैंक की वेबसाइट पर प्रदर्शित करना ताकि आम जनता में जागरूकता फैलाई जा सके।
- बैंक द्वारा शुरू किए गए नए उत्पादों से संबंधित जानकारी प्रदान करने के लिए समय-समय पर बैनरों पर सूचना प्रदर्शित करना।
- ग्राहकों को विभिन्न प्रिंट मीडिया (जैसे समाचार पत्र, पत्रिका, कॉफी टेबल बुक आदि), ओओएच मीडिया (होर्डिंग, डिजिटल डिस्प्ले पैनल आदि के माध्यम से), इलेक्ट्रॉनिक मीडिया (जैसे टेलीविजन और रेडियो चैनल) के माध्यम से जागरूक करना।
- अंचल, क्षेत्र, शाखाओं एवं व्यवसाय प्रतिनिधि के माध्यम से बैंक द्वारा विभिन्न कैंपों का आयोजित किया गया।

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

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

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

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

बैंक निम्नलिखित क्षेत्रों से संबंधित ग्राहक संतुष्टि सर्वेक्षण करता है:

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

### 5. डेटा उल्लंघन से संबंधित निम्नलिखित जानकारी प्रदान करें:

#### ए) प्रभाव सहित डेटा उल्लंघन संबंधी घटनाओं की संख्या

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

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

जवाब: शून्य

**HEAD OFFICE**

Baroda Bhavan, RC Dutt Road,  
Alkapuri, Baroda - 390007  
Ph: (0265) 2316010

**CORPORATE CENTRE**

Baroda Corporate Centre, Plot No. C-26, Block G,  
Bandra Kurla Complex, Bandra (East), Mumbai 400051  
Ph: (022) 6698 5000-04 (PBX)



Getting closer to our customers by serving them better, resolving their queries and keeping them updated.



Empowering our customers by promoting products & services through online videos.



Interacting, engaging and connecting with our audience and building a following with our potential customers.



Aiming to become a part of our customer's everyday life and help them create beautiful stories.



Developing meaningful connections because strong bonds go a long way.