



BANK OF BARODA
BUSINESS RESPONSIBILITY REPORT 2018-19

(Under Listing Agreement)

Section A: General Information about the Bank

| | | |
|-----|---|---|
| 1 | Corporate Identity Number (CIN) of the Company | Not Applicable |
| 2 | Name of the Company | Bank of Baroda |
| 3 | Registered address | “Baroda House”, P.B.No. 506, Mandvi, Baroda – 390006 |
| 4 | Website | www.bankofbaroda.co.in |
| 5 | E-mail id | ed.slj@bankofbaroda.com |
| 6 | Financial Year reported | 2018-19 |
| 7 | Sector(s) that the Company is engaged in (industrial activity code-wise) | “Banking & Finance” |
| 8 | List three key products/services that the Company manufactures/provides (as in balance sheet) | 1. Wholesale Banking 2. Retail Banking 3. International Banking |
| 9 | Total number of locations where business activity is undertaken by the Company | |
| i) | Number of International Locations (Provide details of major 5) | 99 (Excluding IFSC, GIFT City) [USA, UK ,UAE, Singapore, Brussels] |
| ii) | Number of National Locations | 5,553 |
| 10 | Markets served by the Company-Local/State/National/International | National & International |

Section B: Financial Details of the Bank

| | | | |
|--|--|------------------|------------------|
| 1. Paid up Capital (INR) | Rs. 529 crore | | |
| 2. Total Turnover (INR) | Rs.11,07,509 crore | | |
| 3. Total profit after taxes (INR) | Rs. 433.52 crore | | |
| 4. Total Spending on Corporate Social Responsibility (CSR) as percentage of profit after tax (%) | As the Bank had incurred losses during FY 2018, The spends on CSR activities for the year FY 2019 were limited to Rs. 5.00 lakhs only, as per the directions of RBI. | | |
| 5. List of activities in which expenditure in 4 above has been incurred:- | | | |
| Sr. No | Segments | No. of Donations | Amount (in lakh) |
| 1 | Education & Skill Development | - | - |
| 2 | Healthcare | - | - |
| 3 | Socio-Economic Development | 1 | 4.29 |
| | Grand Total | 1 | 4.29 |

Section C: Other Details

| | | |
|---|--|---|
| 1 | Does the Company have any Subsidiary Company/ Companies? | Yes (The Bank has seven domestic and eight overseas subsidiaries) |
| 2 | Do the Subsidiary Company/Companies participate in the BR Initiatives of the parent company? If yes, then indicate the number of such subsidiary company(s). | No, None of the above mentioned subsidiaries participate in the BR initiatives of the parent company i.e. Bank. |
| 3 | Do any other entity/entities (e.g. suppliers, distributors etc.) that the Company does business with participate in the BR initiatives of the Company? If yes, then indicate the percentage of such entity/entities? [Less than 30%, 30-60%, More than 60%]. | Nil |

Section D: BR Information
1. Details of Director/Directors responsible for BR

a) Details of the Director/Directors responsible for implementation of the BR policy/policies

| S. No. | Particulars | Details |
|--------|-------------|--------------------|
| 1. | DIN Number | 07692739 |
| 2. | Name | Shri S L Jain |
| 3. | Designation | Executive Director |

b) Details of the BR head

| S. No. | Particulars | Details |
|--------|----------------------------|------------------------------------|
| 1. | DIN Number (if applicable) | ---- |
| 2. | Name | Shri Sanjay Kumar |
| 3. | Designation | General Manager |
| 4. | Telephone number | +91-22-66985705 |
| 5. | e-mail id | gm.compliance.bcc@bankofbaroda.com |

2. Principle-wise (as per NVGs) BR Policy/policies (Reply in Y/N)

| S.No | Questions | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 |
|------|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 1.\$ | Do you have a policy/policies for.... | Y* | Y^ | Y | Y | Y | Y | N | Y | Y |
| 2. | Has the policy being formulated in consultation with the relevant stakeholders? | Y | Y | Y | Y | Y | Y | N | Y | Y |
| 3.** | Does the policy conform to any national/international standards? If yes, specify? (50 words) (Pl. see the footnote) | Y | Y | Y | Y | Y | Y | N | Y | Y |
| 4. | Has the policy being approved by the Board? If yes, has it been signed by MD/owner/CEO/appropriate Board Director? | N | Y | Y | Y | Y | Y | N | Y | Y |



| | | | | | | | | | | |
|-----|--|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 5. | Does the company have a specified committee of the Board/ Director/Official to oversee the implementation of the policy? | Y | Y | Y | Y | Y | Y | N | Y | Y |
| 6. | Indicate the link for the policy to be viewed on-line? | Y | N | N | N | N | N | N | N | Y# |
| 7. | Has the policy been formally communicated to all relevant internal and external stakeholders? | Y | Y | Y | Y | Y | Y | N | Y | Y |
| 8. | Does the company have in-house structure to implement the policy/policies? | Y | Y | Y | Y | Y | Y | N | Y | Y |
| 9. | Does the Company have a grievance redressal mechanism related to the policy/policies to address stakeholders' grievances related to the policy/policies? | Y | Y | Y | Y | Y | Y | N | Y | Y |
| 10. | Has the company carried out independent audit/ evaluation of the working of this policy by an internal or external agency? | Y | Y | Y | Y | Y | Y | N | Y | N |

\$\$ There are several policies formally put in place by the Bank that govern various functions in the Bank directly or indirectly. However, there are various guidelines, issued by the Bank from time to time, that are followed by the operating units in addition to formal policies. Similarly, the Bank also implements the policies framed by regulators, affiliated associations and other statutes while carrying out the banking functions.\

*Under Principle 1, the Bank primarily follows the CVC guidelines as contained in the Vigilance Manual issued by the Central Vigilance Commission. (Link: <http://cvc.gov.in/sites/default/files/vmn06092017.pdf>)

^ Various activities under Principle 2 are governed by the Bank's Domestic Loan Policy which is meant for internal use only and, therefore, cannot be viewed online.

** S. No. 3: All the policies being followed by the Bank are in conformity with the guidelines issued by various regulators and statutory bodies such as Reserve Bank of India, Ministry of Finance, SEBI, Constitution of India, legal Acts etc. Hence, they conform to national standards.

Link : <https://www.bankofbaroda.com/policy-documents.htm>

2a. If answer to S.No. 1 against any principle is 'No', please explain why: (Tick up to 2 options)

| S.No. | Questions | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 |
|-------|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 1. | The company has not understood the Principles | | | | | | | | | |
| 2. | The company is not at a stage where it finds itself in a position to formulate and implement the policies on specified principles | | | | | | | | | |
| 3. | The company does not have financial or manpower resources available for the task | | | | | | | | | |
| 4. | It is planned to be done within next 6 months | | | | | | | | | |
| 5. | It is planned to be done within the next 1 year | | | | | | | | | |
| 6. | Any other reason (please specify) | | | | | | | | | |



3. Governance related to BR

| | |
|---|---|
| Indicate the frequency with which the Board of Directors, Committee of the Board or CEO to assess the BR performance of the Company. Within 3 months, 3-6 months, Annually, More than 1 year. | Annually |
| Does the Company publish a BR or a Sustainability Report? What is the hyperlink for viewing this report? How frequently it is published? | Yes, the BR Report can be viewed at www.bankofbaroda.com It is published annually. |

Section E: Principle-wise performance

| Principle 1 | “Businesses should conduct and govern themselves with Ethics, Transparency and Accountability” |
|---|---|
| 1. Does the policy relating to ethics, bribery and corruption cover only the company? | <p>Yes, it covers the Bank only.</p> <p>The Bank does not have policy relating to ethics, bribery and corruption but has a vigilance set-up on the lines of CVC guidelines to check unethical practices, corruption, malpractices, embezzlements and misappropriation of funds by following preventive vigilance steps on a continuous basis as under:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Online submission and 100% scrutiny of Annual Property Returns (APR) filed by officers. 2. Agreed List of officers against whose honesty or integrity there are complaints, doubts or suspicions is prepared annually in consultation with the CBI authorities. 3. As per CVC guidelines, list of Officers of Doubtful integrity is prepared/ reviewed annually. 4. It is ensured by the HRM Department that the officers appearing in any of the aforesaid lists are not posted in sensitive assignments. This is monitored by Vigilance Department. 5. Rotation of staff in sensitive positions in the Bank is monitored and information is submitted to the Central Vigilance Commission in monthly reports. 6. Online internal Whistle Blower Policy has been made functional. Dedicated portal for vigilance function Bob-e-vigil has been launch. 7. Summary of contracts awarded, showing position of various bidders and name of the agency L1 to whom the work is awarded, is displayed on the corporate website on a monthly basis. Fraud management Solution (FMS) has been put in place as a tool to control/ prevent frauds. 8. Scrutiny of staff accounts at random is being undertaken at the time of regular inspection and during the Preventive Vigilance Audits conducted by the Vigilance Officers of various Zones/ Regions. As a preventive vigilance measure, a system has been introduced through IT dept, putting restriction on staff to put either debit or credit in his own account. 9. Vigilance complaints: The Chief Vigilance Officer ensures investigation of complaints having vigilance overtones and takes appropriate action wherever required. |
| 2. Does it extend to the Group/Joint Ventures/Suppliers/Contractors/NGOs/Others? | No |



| | |
|---|--|
| <p>3. How many stakeholder complaints have been received in the past financial year and what percentage was satisfactorily resolved by the management?</p> <p><i>If so, provide details thereof, in about 50 words or so.</i></p> | <p>The Bank has a dedicated vertical i.e. Customer Service for monitoring the grievances and its quality redressal.</p> <p>During the financial year 2019, a total of 12,14,864 customer complaints were received, and 12,00,989 customer complaints (98.86%) were satisfactorily resolved.</p> <p>Out of the total complaints received (12,14,864), as per RBI guidelines, complaints resolved on the same day (D) and on the next day (D+1) (1,54,416) need not to be included for reporting purposes. Therefore, total complaints received during the period April 2018 to March 2019 comes to 12,14,864 - 1,54,416 = 10,60,454.</p> <p>The Bank has put in place a Customer Grievance Redressal Policy, approved by the Board, and a well-structured Customer Grievance Redressal Mechanism. The Bank is highly responsive to the needs of its customers, and leverages technology, processes, products and people to ensure customer satisfaction and deliver superior banking experience to its customers.</p> |
| <p>Principle 2</p> | <p>“Businesses should provide goods and services that are safe and contribute to sustainability throughout their life cycle”</p> |
| <p>1. List up to 3 of your products or services whose design has incorporated social or environmental concerns, risks and/or opportunities.</p> | <p>A. Financing for Renewable Energy Sources:</p> <p>In view of the need to increase the use of solar energy both for home lighting and water heating particularly in rural areas, the Bank has the following schemes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Scheme for financing installation of Solar Lighting and Small Capacity PV Systems. 2. Scheme for financing Installation of Solar Water Heating Systems. 3. Scheme for financing Installation of Photo-voltaic Pumping System for Small Irrigation Projects. 4. We have entered into a tie-up with Grassroot Trading Network for Women (GTNfW) - an NGO for providing financial assistance to the salt farmers at Little Rann Of Kutch, District Surendranagar, Gujarat for the purchase of solar units. <p>B. Financing Toilets to Farmers:</p> <p>We have made a scheme for financing Farmers for construction of toilets in Rural Areas. We have extended loans to 146 farmer for construction of toilet</p> <p>C. Smartphone to farmers:</p> <p>In order to gear the masses towards cashless transactions, alternate delivery channels play vital role. Mobile Banking is considered to be one of the effective alternate delivery channels because of increased penetration of the mobile phones in India. Mobile banking through smart phones with internet connectivity is future of banking. Farmers can reap the benefit of technology by getting information on Pest control, weather forecast and commodity prices on a real-time basis. The Bank has made a scheme for financing smart phones to farmers for their benefit.</p> |



| | |
|--|--|
| <p>2. For each such product, provide the following details in respect of resource use (energy, water, raw material etc.) per unit of product(optional)</p> <p>i. Reduction during sourcing/production/ distribution achieved since the previous year throughout the value chain?</p> <p>ii. Reduction during usage by consumers (energy, water) has been achieved since the previous year?</p> | <p>Financing for renewable Energy Sources: In view of the need to increase the use of solar energy both for home lighting and water heating particularly in rural areas, the Bank has the following schemes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Scheme for financing installation of Solar Lighting and Small Capacity PV Systems. 2. Scheme for financing Installation of Solar Water Heating Systems. 3. Scheme for financing Installation of Photo-voltaic Pumping System for Small Irrigation Projects. 4. We have entered into a tie-up with Grassroot Trading Network for Women (GTNfW)- an NGO for providing financial assistance to the salt farmers at Little Rann Of Kutch, District Surendranagar, Gujarat for purchase of solar units |
| <p>3. Does the company have procedures in place for sustainable sourcing (including transportation)?</p> <p>i. If yes, what percentage of your inputs was sourced sustainably? <i>Also, provide details thereof, in about 50 words or so.</i></p> | <p>Thrust is given on usage of renewable energy , power saving high star rated equipment, LED light fixtures, motion sensors Open access in own premises.</p> |
| <p>4. Has the company taken any steps to procure goods and services from local & small producers, including communities surrounding their place of work?</p> <p>If yes, what steps have been taken to improve their capacity and capability of local and small vendors?</p> | <p>All new building being constructed are complying green building standards where it is mandatory to use locally available materials for their construction</p> |
| <p>5. Does the company have a mechanism to recycle products and waste?</p> <p>If yes, what is the percentage of recycling of products and waste (separately as <5%, 5-10%, >10%). Also, provide details thereof, in about 50 words or so.</p> | <p>Old records are being destroyed and recycled at regular interval. STPs and Waste treatment plants are installed and operated in multi storied buildings owned by Bank.</p> |
| <p>Principle 3</p> | <p>“Businesses should promote the wellbeing of all employees”</p> |
| <p>1. Please indicate the Total number of employees.</p> | <p>55,754 (as on 31st March 2019)</p> |
| <p>2. Please indicate the Total number of employees hired on temporary/contractual/casual basis.</p> | <p>188</p> |
| <p>3. Please indicate the Number of permanent women employees.</p> | <p>13,019</p> |
| <p>4. Please indicate the Number of SC/ST Employees with disabilities</p> | <p>Employees with disabilities - 1,461 Out of which, SC/ST employees are 226</p> |



| | | | |
|---|---|---|---|
| <p>5. Do you have an employee association that is recognized by management?</p> | <p style="text-align: center;">Yes</p> <ul style="list-style-type: none"> • All India Bank of Baroda Employee's Federation • All India Bank of Baroda Employee's Union • All India Bank of Baroda Officer's Association • All India Bank of Baroda Officer's Federation • Bank of Baroda Karamchari Sena • Eastern Regional Council of Bank of Baroda Employees' Association. | | |
| <p>6. What percentage of your permanent employees is members of this recognized employee association?</p> | <ul style="list-style-type: none"> • 25.97 % of the Officers are members of the Employee Associations as per records • 87.69% of the Business Associates and Sahayaks are members of the registered Trade Union | | |
| <p>7. Please indicate the Number of complaints relating to child labour, forced labour, involuntary labour, sexual harassment in the last financial year and pending as on the end of the financial year.</p> | | | |
| <p>S.No.</p> | <p>Category</p> | <p>No of complaints filed during the financial year</p> | <p>No of complaints pending as on end of the financial year</p> |
| <p>1.</p> | <p>Child labour/forced labour/ involuntary labour</p> | <p>NIL</p> | <p>NIL</p> |
| <p>2.</p> | <p>Sexual harassment</p> | <p>7</p> | <p>4</p> |
| <p>3.</p> | <p>Discriminatory employment</p> | <p>NIL</p> | <p>NIL</p> |
| <p>8. What percentage of your under mentioned employees were given safety & skill up-gradation training in the last year?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Permanent Employees • Permanent Women Employees • Casual/Temporary/Contractual Employees • Employees with Disabilities | <ul style="list-style-type: none"> • Permanent Employees: 55% • Permanent Women Employees: 49% • Casual/Temporary/Contractual Employees: Nil • Employees with Disabilities: 35% | | |
| <p style="text-align: center;">Principle 4</p> | | <p style="text-align: center;">“Businesses should respect the interests of, and be responsive towards all stakeholders, especially those who are disadvantaged, vulnerable and marginalized”</p> | |
| <p>1.Has the company mapped its internal and external stakeholders?</p> | <p style="text-align: center;">Yes</p> | | |
| <p>2.Out of the above, has the company identified the disadvantaged, vulnerable & marginalized stakeholders?</p> | <p style="text-align: center;">Yes</p> | | |
| <p>3.Are there any special initiatives taken by the company to engage with the disadvantaged, vulnerable and marginalised stakeholders. If so, provide details thereof, in about 50 words or so.</p> | <p>The Bank has taken various special initiatives to engage and extend benefits to the disadvantaged, vulnerable and marginalised stakeholders A few of them are listed below: SC/ST Employees: The Bank practices a policy of equal treatment of all employees without any discrimination and bias on the basis of caste creed and religion. The Bank extends certain special benefits/ facilities/assistance to employees belonging to SC/ST Category such as pre-recruitment training and pre-promotion training.</p> | | |

| | |
|---|---|
| | <p>The Bank has a Chief Liaison Officer at the rank of General Manager at Head office level and a Zonal Liaison Officer at each Zone (total 13) for effectively addressing issues /grievances of SC/ST Employees. A dedicated Reservation (SC/ST) Cell is set up at the Bank's Head Office which deals with SC/ST reservation and liaisons with the SC/ST Commission Govt Officials and other external agencies for ensuring strict compliance of SC/ST reservation guidelines.</p> <p>On quarterly basis , the Bank conducts meetings with All India Bank of Baroda SC/ST Employee Association at Corporate Office Level as well as at the Zonal Office Level wherein regular review are done with respect to the proper implementation of the various policies pertaining to reservation and benefits extended to employees belonging to SC/ST categories.</p> <p>Persons With Disabilities</p> <p>The Bank as an employer provides equal opportunities to all its employees. The Wage/ Salaries, promotions and other benefits extended to employees with disabilities are at par with other employees. At the time of assignment of duties to employees with disabilities, proper care is taken to ensure that they are able to discharge their duties comfortably notwithstanding their disability.</p> <p>The Bank has extended various benefits / perquisites to staff members with disabilities such as provision of special computer software for visually impaired employees, prepared specific job roles for them, financial assistance for purchasing hearing aid (for hearing impaired persons) artificial limbs (for orthopedically challenged persons), within certain limits, payment of conveyance allowance to blind and orthopedically challenged employees and exemption from Rural/ Semi Urban Posting. The Bank also provides travel reimbursements for people with disabilities who have difficulties in moving independently and for Visually Impaired employees along with a companion to assist them to freely travel on Official duty/ trainings</p> <p>In line with Govt. directives employees with disability are also eligible to avail special casual leave of -4- days and -10- days for specific requirements relating to disabilities of employee viz. renewal of disability certificate, medical checkup, etc. and for participating in Conference/ Seminars/ Trainings/ Workshops related to development of persons with disabilities specified by the Ministry of Social Justice and Empowerment.</p> <p>Community Service Activities</p> <p>During the year, on the occasion of the Bank's Foundation day and on Republic Day, the Bank undertook the following community service activities:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Blood Donation-more than 11,000 units of blood • Tree Plantations drive-around 40,000 saplings planted • Cleanliness drive-more than 2,200 drives in various localities • Distribution of materials, miscellaneous items to the poor and needy –more than 98,000 items • Distribution of materials, misc. items to orphanages / old age homes-more than 45,000 items • Conducting Health Check-up Camps-more than 11,500 people covered. |
| Principle 5 | “Businesses should respect and promote human rights” |
| 1. Does the policy of the company on human rights cover only the company or extend to the Group / Joint Ventures / Suppliers / Contractors / NGOs / Others? | The Policy covers Bank of Baroda only |
| 2. How many stakeholder complaints have been received in the past financial year and what percent was satisfactorily resolved by the management? | There were 7 complaints filed on sexual harassment during the financial year and -03- complaints i.e. (42.85%) are satisfactorily resolved. |



| Principle 6 | “Business should respect, protect, and make efforts to restore the environment” | |
|---|---|--|
| 1. Does the policy related to Principle 6 cover only the company or extends to the Group/Joint Ventures / Suppliers/ Contractors/ NGOs/ others. | The Policy covers Bank of Baroda only | |
| 2. Does the company have strategies/initiatives to address global environmental issues such as climate change, global warming, etc? If yes, please give hyperlink for webpage etc. | <p>Yes</p> <p>The entire gamut of credit appraisal can be segregated into 7 sections is under:</p> <ul style="list-style-type: none"> (a) Borrower Appraisal. (b) Technical Appraisal. (c) Management Appraisal. (d) Financial Appraisal. (e) Economic Appraisal. (f) Market Appraisal. (g) Environmental Appraisal. <p>Necessary pollution / environmental clearances are obtained before disbursement of any facility.</p> <ul style="list-style-type: none"> • The Bank does not extend finance to industries which adversely affects the environment/ produce ozone depleting substances. • In commercial Real Estate projects, Bank, inter alia, stipulates to :- <ul style="list-style-type: none"> - Use fly ash brick. - Harvest rain water for construction. - Harness solar power to meet energy requirements. | |
| 3. Does the company identify and assess potential environmental risks? | <p>Yes</p> <p>Before carrying out appraisal, detailed Techno Economic Viability study and vetting is being done to assess potential environmental risk and ways for mitigation.</p> | |
| 4. Does the company have any project related to Clean Development Mechanism? If so, provide details thereof, in about 50 words or so. Also, if Yes, whether any environmental compliance report is filed? | Products having lesser emission levels and lesser impact on environment are procured/used. | |
| 5. Has the company undertaken any other initiatives on - clean technology, energy efficiency, renewable energy, etc. If yes, please give hyperlink for web page etc. | Usage of renewable energy , power saving high star rated equipment , LED light fixtures, motion sensors , Open access are ensured in all premises owned by the Bank. | |
| 6. Are the Emissions/Waste generated by the company within the permissible limits given by CPCB/SPCB for the financial year being reported? | Emissions levels of all equipment used are within the standards prescribed by the local regulatory authorities. Treatment plants are installed for treating solid waste generated in major buildings where bio gas is generated as a byproduct. Waste water treated in STPs is used for gardening, flushing, etc. | |
| 7. Number of show cause/ legal notices received from CPCB/SPCB which are pending (i.e. not resolved to satisfaction) as on end of Financial Year. | NIL | |

| Principle 7 | “Businesses, when engaged in influencing public and regulatory policy, should do so in a responsible manner” | |
|--|--|--|
| 1. Is your company a member of any trade and chamber or association? If Yes, Name only those major ones that your business deals with. | YES. 1. Indian Banks Association (IBA) 2. Indian Institute of Banking & Finance (IIBF) 3. Institute of Banking Personnel Selection (IBPS) 4. National Institute of Bank Management (NIBM) 5. Maharashtra Economic Development Council (MEDC) 6. Centre for Advanced Financial Research and Learning (CAFRAL) 7. National Payments Corporation of India (NPCI) 8. The Clearing Corporation of India Ltd (CCI) 9. Swift International Banking Operations Seminar (SIBOS) | |
| 2. Have you advocated/lobbied through above associations for the advancement or improvement of public good? If yes, specify the broad areas such as Governance and Administration, Economic Reforms, Inclusive Development Policies, Energy security, Water, Food Security, Sustainable Business Principles, Others) | The Bank being one of the largest commercial banks in the country works closely with policymakers and policy-making associations, especially in evolving policies that govern the functioning and regulation of the banking industry, monetary policy, financial inclusion related policies and sustainable development of the banking industry. | |
| Principle 8 | “Businesses should support inclusive growth and equitable development” | |
| 1. Does the company have specified programmes/ initiatives/projects in pursuit of the policy related to Principle 8? If yes, details thereof. | Baroda Kisan Diwas: Organized Baroda Kisan Diwas on 16th Oct-2018. A total of 8,018 Choupals organised with 2,38,974 participants in Choupals, 1,621 Kisan melas, 339 no. of Health Camps (Soil / Animal / Farmer), 4,884 farmer meetings were conducted. 16,400 farmers were appreciated. 310 financial literacy camps. Overall a total of 2,55,587 farmers have benefitted through these programmes. | |
| 2. Are the programmes/projects undertaken through in-house team/own foundation/ external NGO/government structures/ any other organization? | <ul style="list-style-type: none"> • The financial inclusion project have been undertaken through in-house team. The Bank has set up a separate department headed by a General Manager for this purpose. • The Bank's in-house trust Baroda Swarojgar Vikas Sanshan (BSVS) is conducting various types of financial literacy programmes, training and skilling programmes for villagers. | |
| 3. Have you done any impact assessment of your initiative? | <ul style="list-style-type: none"> • Total of 2,55,587 farmers have benefitted from these programmes | |
| 4. What is your company's direct contribution to community development projects (Amount in INR and the details of the projects undertaken). | <p>A. Self Help Groups (SHGs)</p> <p>SHG is a cost-effective way to reach out to the poor and empower them by inculcating a habit of saving among them as well as enable them to undertake income generating activities through bank credit. The Bank has taken several steps in this regard. Bank has adopted more liberal norms of financing to SHGs. Considering the role played by SHGs in the empowerment of women, the Bank is focusing on financing of women SHGs. The Bank is implementing the scheme throughout the country with special focus on financing to women beneficiaries in identified backward districts of the country, wherein the minimum loan amount of Rs. 1,00,000 is being sanctioned. We have entered into arrangement with SRLMs (State wing of National Rural Livelihood Mission -NRLM) in 11 states and are working in close coordination with all SRLMs.</p> <p>The Bank is actively involved in implementation of DAY-NRLM Scheme aimed at providing hassle-free Credit to Women SHGs at a concessional rate of interest in 250 Identified districts as per the guidelines of the Ministry of Finance.</p> | |



| | |
|--|--|
| | <p>Till March 2019, the Bank has financed 79,389 women SHGs with outstanding balance of Rs.951.89 crore.</p> <p>B. Baroda Swarojgar Vikas Sansthan (Baroda RSETI)</p> <p>In order to identify the need for imparting skill training to the rural poor and to engage them in self-employment ventures, the Bank has formed a trust under which 49 centres are established all over the country to provide free-of-cost vocational training to unemployed youth.</p> <p>These centres are also providing handholding support to the trained youth in availing bank credit and in establishment of their ventures.</p> <p>The Bank has trained 3,64,995 candidates under this activity out of which 2,19,237 have established their ventures successfully up to March, 2019.</p> <p>C. Financial Literacy & Credit Counseling centres (SAARTHEE)</p> <p>Financial literacy being a prerequisite for bringing the excluded sections of the society under the ambit of financial services, the Bank has established 51 Financial Literacy and Credit Counselling centres all over the country which are providing financial literacy for responsible borrowing and also counselling those who are under financial distress. Till March 2019, a cumulative 14,01,543 persons had availed these services through camps and visits at centres.</p> <p>All the counsellors at these centres are providing face to face services to the visitors at the centres and also conducting camps in the remote areas.</p> |
| <p>5. Have you taken steps to ensure that this community development initiative is successfully adopted by the community? Please explain in 50 words, or so.</p> | <p>A. Self Help Groups (SHGs)</p> <p>We have entered into Tie Up arrangement with SRLMs (State wing of National Rural Livelihood Mission -NRLM) in 11 states and are working in close coordination with all SRLMs.</p> |
| | <p>B. Baroda Swarojgar Vikas Sansthan (Baroda RSETI)</p> <p>The Bank has trained 3,64,995 candidates under this activity out of which 2,19,237 have successfully established their ventures up to March, 2019.</p> <p>C. Financial Literacy & Credit Counseling centres (SAARTHEE)</p> <p>Till March 2019, a total 14,01,543 persons availed the services through camps and visits at centres.</p> <p>D. Financing for Renewable Energy Sources:</p> <p>Many Salt farmers at Little Rann Of Kutch, District Surendranagar, Gujarat have benefitted through purchasing of solar units.</p> <p>E. Financing Toilets to Farmers:</p> <p>Many farmers across the country have availed loan facility for construction of toilets. The Bank has extended loan to 146 farmers for construction of toilets.</p> <p>F. Smartphone to farmers:</p> <p>313 farmers have benefitted from this scheme.</p> |
| <p>Principle 9</p> | <p>“Businesses should engage with and provide value to their customers and consumers in a responsible manner”</p> |
| <p>1. What percentage of customer complaints/consumer cases are pending as on the end of financial year?</p> | <p>Around 2.26 % (27,415) of the total number of complaints received (12,14,864) are pending as on 31.03.2019</p> |
| <p>2. Does the company display product information on the product label, over and above what is mandated as per local laws?</p> | <p>Not applicable</p> |



| | |
|--|--|
| <p>3. Is there any case filed by any stakeholder against the company regarding unfair trade practices, irresponsible advertising and/or anti-competitive behavior during the last five years and pending as on end of financial year. If so, provide details thereof, in about 50 words or so.</p> | Nil |
| <p>4. Did your company carry out any consumer survey/ consumer satisfaction trends?</p> | <p>Our bank has initiated a Customer Satisfaction Survey from February, 2018 on an ongoing basis for critical transactions across all touch points viz. Branch, Account Opening, ATM, Mobile Banking, Internet Banking, Grievance Redressal.</p> <p>A feedback via telephone is being obtained from customers who have interacted with any of the Banks access channels, within 72 hrs of their interaction. The main objective is to understand customer needs and expectations and to provide targeted customer centric solutions to their problems and to make changes to the processes and service delivery mechanisms, keeping customer at the core of all changes.</p> |



बैंक ऑफ बड़ौदा
व्यवसायिक दायित्व रिपोर्ट 2018-19
(सूचीयन करार के तहत)

खंड ए : बैंक के बारे में सामान्य जानकारी

| | | |
|-----|--|---|
| 1. | कम्पनी की कॉर्पोरेट पहचान संख्या (सीआईएन) | लागू नहीं |
| 2. | कम्पनी का नाम | बैंक ऑफ बड़ौदा |
| 3. | पंजीकृत पता | “बड़ौदा हाउस”, पी.बी. - 506, मांडवी, बड़ौदा - 390006 |
| 4. | वेबसाइट | www.bankofbaroda.com |
| 5. | ई - मेल आई डी | ed.psg@bankofbaroda.com |
| 6. | प्रतिवेदित वित्तीय वर्ष | 2018-19 |
| 7. | क्षेत्र जिनमें कम्पनी शामिल हैं (कोड-वार औद्योगिक गतिविधियाँ) | “बैंकिंग एवं वित्त” |
| 8. | तीन मुख्य उत्पादों / सेवाओं की सूची जिन्हें कम्पनी निर्मित करती है / उपलब्ध कराती है (तुलन पत्र के अनुसार) | 1. होलसेल बैंकिंग 2. रिटेल बैंकिंग 3. अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग |
| 9. | कुल स्थानों की संख्या जहाँ व्यावसायिक गतिविधियों का उत्तरदायित्व कम्पनी के द्वारा लिया जाता है. | |
| | I. अंतरराष्ट्रीय स्थानों की संख्या (5 बड़े स्थानों का विवरण उपलब्ध कराएं) | 99 (आईएफएससी, गिफ्ट सिटी को छोड़कर) (यूएसए, यूके, यूईई, सिंगापुर, ब्रुसेल्स) |
| | II. राष्ट्रीय स्थानों की संख्या | 5,553 |
| 10. | बाजार, जहाँ कम्पनी सेवाएं प्रदान करती है स्थानीय / राज्य / राष्ट्रीय / अंतरराष्ट्रीय | राष्ट्रीय तथा अंतरराष्ट्रीय |

खंड बी : बैंक के वित्तीय विवरण

| | | | |
|---|--|----------------------|-----------------------|
| 1. प्रदत्त पूंजी (भारतीय रु. में) | रु. 529 करोड़ | | |
| 2. कुल टर्न ओवर (भारतीय रु. में) | रु. 11,07,509 करोड़ | | |
| 3. कर के पश्चात कुल लाभ (भारतीय रु. में) | रु. 433.52 करोड़ | | |
| 4. कर के पश्चात प्रतिशत के रूप में कॉर्पोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व (सीएसआर) पर कुल व्यय (%) :- | चूंकि वित्तीय वर्ष 2018 के दौरान बैंक को हानि हुई थी, अतः भारतीय रिज़र्व बैंक के निर्देशों के अनुसार वित्त वर्ष 2019 के लिए सीएसआर गतिविधियों पर खर्च केवल रु. 5.00 लाख रहा. | | |
| 5. गतिविधियों की सूची जिनमें उपरोक्त मद 4 में व्यय हेतु प्रयोग किया गया | | | |
| क्र.सं. | खंड | दान की संख्या | राशि (लाख में) |
| | शिक्षा एवं कौशल विकास | - | - |
| | स्वास्थ्य सेवा | - | - |
| | सामाजिक आर्थिक विकास | 1 | 4.29 |
| | कुल योग | 1 | 4.29 |

खंड सी : अन्य विवरण

| | | |
|----|---|---|
| 1. | क्या कम्पनी की कोई अनुषंगी कम्पनी / कम्पनियाँ हैं? | हाँ बैंक की सात घरेलू तथा 9 विदेशी अनुषंगियाँ हैं. |
| 2. | क्या अनुषंगी कम्पनी / कम्पनियाँ मूल कम्पनी के व्यावसायिक दायित्व पहलकदमी में भाग लेती हैं? यदि हाँ, तो ऐसी अनुषंगी कम्पनियों की संख्या बताएं. | नहीं, उपरोक्त में से कोई भी अनुषंगी मूल कम्पनी अर्थात बैंक के व्यवसायिक दायित्व पहलकदमी में भाग नहीं लेती हैं . |
| 3. | क्या अन्य कोई संस्था / संस्थाएं (जैसे-आपूर्तिकर्ता, वितरक आदि) कम्पनी के व्यावसायिक दायित्व पहलकदमी में भाग लेकर व्यवसाय करती है? यदि हाँ, तो इस प्रकार की संस्था / संस्थाओं का प्रतिशत दर्शाएं? (30% से कम, 30-60%, 60% से अधिक) | शून्य |

खण्ड – डी: व्यावसायिक दायित्व सम्बन्धी सूचना
1. व्यावसायिक दायित्व के लिए उत्तरदायी निदेशक / निदेशकों का विवरण
ए) . व्यावसायिक दायित्वों नीति / नीतियों के कार्यान्वयन के लिए उत्तरदायी निदेशक / निदेशकों के नाम:

| क्र.सं. | मद | विवरण |
|---------|------------|------------------|
| 1. | डीआईएन नं. | 07692739 |
| 2. | नाम | श्री एस एल जैन |
| 3. | पदनाम | कार्यपालक निदेशक |

बी). व्यावसायिक दायित्व प्रमुख के विवरण :

| क्र.सं. | मद | विवरण |
|---------|--------------------------|--|
| 1. | डीआईएन नं. (यदि लागू हो) | --- |
| 2. | नाम | श्री संजय कुमार |
| 3. | पदनाम | महाप्रबंधक |
| 4. | टेलीफोन नं. | +91-22-66985705 |
| 5. | ई-मेल आईडी | gm.compliance.bcc@bankofbaroda.com |

2. सिद्धांतवार (एनबीजी के अनुसार) व्यावसायिक दायित्व संबंधी नीति/नीतियाँ (हाँ / नहीं में उत्तर दें)

| क्र.सं. | प्रश्न | पी1 | पी2 | पी3 | पी4 | पी5 | पी6 | पी7 | पी8 | पी9 |
|---------|---|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 1.1 | क्या आपके पास इन के लिए नीति / नीतियाँ हैं | हाँ* | हाँ^ | हां | हां | हां | हां | नहीं | हां | हां |
| 2. | क्या नीति का प्रतिपादन सम्बन्धित हितधारकों से परामर्श से किया जाता है? | हां | हां | हां | हां | हां | हां | नहीं | हां | हां |
| 3.** | क्या नीति किसी राष्ट्रीय / अंतर्राष्ट्रीय मानकों के अनुरूप है? यदि हां, तो स्पष्ट करें (50 शब्दों में) (कृपया नीचे टिप्पणी देखें) | हां | हां | हां | हां | हां | हां | नहीं | हां | हां |
| 4. | क्या नीति, बोर्ड द्वारा अनुमोदित की जाती है? यदि हां, तो क्या उस पर प्रबन्ध निदेशक / मालिक / सीईओ / उपयुक्त बोर्ड निदेशक द्वारा हस्ताक्षर किए जाते हैं? | नहीं | हां | हां | हां | हां | हां | नहीं | हां | हां |
| 5. | क्या कम्पनी में नीति के कार्यान्वयन पर नजर रखने के लिए बोर्ड / निदेशक / अधिकारियों की विशिष्ट समिति है? | हां | हां | हां | हां | हां | हां | नहीं | हां | हां |
| 6. | ऑनलाईन देखने के लिए नीति का लिंक दर्शाएं? | हां | नहीं | नहीं | नहीं | नहीं | नहीं | नहीं | नहीं | हां# |



| | | | | | | | | | | | |
|-----|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|-----|------|
| 7. | क्या नीति के बारे में समस्त संबंधित आंतरिक व बाह्य हितधारकों को सूचित किया जाता है? | हां | हां | हां | हां | हां | हां | हां | नहीं | हां | हां |
| 8. | क्या कम्पनी की नीति / नीतियों के कार्यान्वयन के लिए कोई आंतरिक व्यवस्था है? | हां | हां | हां | हां | हां | हां | हां | नहीं | हां | हां |
| 9. | क्या कम्पनी की हितधारकों की नीति / नीतियों से संबंधित शिकायतों के निवारण के लिए नीति / नीतियों सम्बन्धी शिकायत निवारण प्रणाली है? | हां | हां | हां | हां | हां | हां | हां | नहीं | हां | हां |
| 10. | क्या कम्पनी द्वारा किसी आंतरिक या बाह्य एजेंसी से नीति की कार्यप्रणाली का स्वतंत्र लेखापरीक्षा /मूल्यांकन करवाया गया है? | हां | हां | हां | हां | हां | हां | हां | नहीं | हां | नहीं |

\$\$ बैंक द्वारा बहुत सी नीतियां औपचारिक रूप से तैयार की गई हैं जो बैंक के विभिन्न कार्यों को प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से नियंत्रित करती हैं. तथापि, बैंक द्वारा समय-समय पर विभिन्न दिशानिर्देश जारी किए जाते हैं जिनका परिचालन इकाइयाँ औपचारिक नीतियों के साथ- साथ अनुसरण करती हैं. इसी प्रकार बैंक, बैंकिंग कार्यों को सम्पन्न करते समय विनियामकों, सम्बद्ध संस्थाओं द्वारा तैयार नीतियों और अन्य सांविधिक अपेक्षाओं को कार्यान्वित करता है.

* सिद्धांत 1 के तहत, बैंक प्राथमिक रूप से केन्द्रीय सतर्कता आयोग द्वारा जारी सतर्कता मैनुअल में दिए गए सीवीसी दिशानिर्देशों का अनुसरण करता है.

लिंक: <http://cvc.gov.in/sites/default/files/vmn06092017.pdf>

^ बैंक की घरेलू ऋण नीति द्वारा नियंत्रित सिद्धांत 2 के तहत विभिन्न कार्यकलाप जो केवल आंतरिक प्रयोग के लिए होते हैं, इसलिए इन्हें ऑनलाइन नहीं देखा जा सकता.

** क्र.सं. - 3: बैंक द्वारा सभी नीतियों का अनुपालन विभिन्न विनियामकों, सांविधिक निकायों जैसे भारतीय रिजर्व बैंक, वित्त मंत्रालय, सेबी, भारत का संविधान, कानूनी अधिनियमों आदि के द्वारा जारी दिशानिर्देशों के अनुरूप किया जाता है. अतः ये राष्ट्रीय मानकों के अनुरूप हैं.

लिंक : <https://www.bankofbaroda.com/policy-documents.htm>

2ए. यदि किसी भी सिद्धांत के क्र.सं. 1 के प्रश्न का उत्तर "नहीं" है तो, कृपया इसका कारण स्पष्ट करें: (2 विकल्पों तक टिक करें)

| क्र.सं. | प्रश्न | पी1 | पी2 | पी3 | पी4 | पी5 | पी6 | पी7 | पी8 | पी9 |
|---------|--|--|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1. | कम्पनी सिद्धांतों को नहीं समझ पाई | <p>सिद्धांत 7 के लिए नीति नहीं होने का कारण:</p> <p>हालांकि सिद्धांत 7 के लिए कोई लिखित नीति नहीं है, बैंक देश के बड़े बैंकों में से एक होने के नाते नीति निर्धारकों तथा विनियामकों के सार्वजनिक हित, विशेष रूप से संचालन एवं प्रशासन के क्षेत्र में आर्थिक सुधार, बैंकिंग क्षेत्र में सुधार, सम्मिलित विकास नीतियों इत्यादि की प्रगति के लिए सहयोगी है.</p> | | | | | | | | |
| 2. | कम्पनी इस स्थिति में नहीं है कि वह अपने आप को विनिर्दिष्ट सिद्धांतों पर नीतियों के प्रतिपादन तथा कार्यान्वयन की स्थिति में पा सके. | | | | | | | | | |
| 3. | कम्पनी के पास इस कार्य के लिए वित्तीय तथा श्रमशक्ति संसाधन उपलब्ध नहीं हैं. | | | | | | | | | |
| 4. | इसे अगले 6 महीने में सम्पन्न किए जाने की योजना है | | | | | | | | | |
| 5. | इसे अगले 1 वर्ष में सम्पन्न किए जाने की योजना है | | | | | | | | | |
| 6. | अन्य कोई कारण (कृपया उल्लेख करें) | | | | | | | | | |

3. व्यावसायिक दायित्वों से सम्बन्धित संचालन

| | |
|--|--|
| निदेशक मण्डल, बोर्ड समिति या सीईओ द्वारा कम्पनी के व्यावसायिक दायित्व कार्यानिष्ठादन का आकलन करने की आवश्यकता का उल्लेख करें. 3 माह के भीतर, 3-6 माह, वार्षिक, 1 वर्ष से अधिक. | वार्षिक |
| क्या कम्पनी व्यावसायिक दायित्व या संवहनीयता (सस्टेनेबिलिटी) रिपोर्ट प्रकाशित करती है? इस रिपोर्ट को देखने के लिए हाइपरलिंक क्या है? इसके प्रकाशन की अवधि क्या है? | जी हां, बीआर रिपोर्ट को www.bankofbaroda.com पर देखा जा सकता है. यह रिपोर्ट वार्षिक आधार पर प्रकाशित होती है . |

खंड (ई) सिद्धांतवार निष्पादन

| | |
|--|--|
| सिद्धांत 1 | “कारोबारी संव्यवहार नीतिपरक पारदर्शी तथा जवाबदेही के साथ संचालित तथा शासित होने चाहिए “ |
| <p>1. क्या नैतिक मूल्य, रिश्वतखोरी तथा भ्रष्टाचार संबंधी नीति में केवल संस्था से जुड़े मामले ही शामिल हैं</p> | <p>जी हां, इसमें केवल बैंक से जुड़े मामले ही शामिल होते हैं।</p> <p>बैंक के पास सदाचार, घूसखोरी और भ्रष्टाचार संबंधी कोई नीति नहीं है किन्तु सीवीसी दिशानिर्देशों के अनुसार बैंक में भ्रष्टाचार, अनाचार, गबन की घटनाओं तथा निधियों के दुर्विनियोजन की रोकथाम के लिए सतर्कता सम्बन्धी निम्नलिखित व्यवस्था है:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. अधिकारियों द्वारा भरी जा रही वार्षिक सम्पत्ति विवरणी (एपीआर) की ऑनलाईन प्रस्तुति तथा विवरणों की 100% जांच पड़ताल. 2. सीबीआई प्राधिकारियों से परामर्श कर ऐसे अधिकारियों जिनके विरुद्ध कोई शिकायत है, जिनकी ईमानदारी एवं निष्ठा संदिग्ध एवं संदेहास्पद है, उनकी सर्वसम्मत सूची वार्षिक रूप से तैयार की जाती है. 3. केंद्रीय सतर्कता आयोग के निर्देशानुसार, संदेहास्पद निष्ठा वाले अधिकारियों की सूची वार्षिक रूप से बनाई / एवं समीक्षा की जाती है. 4. मानव संसाधन विभाग के द्वारा यह सुनिश्चित किया जाता है कि उपरोक्त सूचियों में शामिल अधिकारियों की तैनाती संवेदनशील जगहों पर न हो. सतर्कता विभाग के द्वारा इसकी निगरानी की जाती है. 5. बैंक में संवेदनशील पदों पर स्टाफ रोटेशन की निगरानी की जाती है और सूचना केन्द्रीय सतर्कता आयोग को मासिक रिपोर्ट के माध्यम से भेजी जाती है. 6. ऑनलाइन आंतरिक विहसल ब्लोअर नीति को क्रियान्वित कर दिया गया है. सतर्कता हेतु समर्थित पोर्टल बॉब-ई-विज़िल आरंभ किया गया है. |
| | <ol style="list-style-type: none"> 7. कार्पोरेट वेबसाइट पर मासिक आधार पर दिये गये टेके, विभिन्न बोलीकर्ताओं की स्थिति एवं जिसको कार्य दिया गया है, उस एल। एंजेंसी का नाम दर्शाया गया है. धोखाधड़ी से बचने हेतु/को नियंत्रित करने हेतु उपकरण के रूप में धोखाधड़ी प्रबंधन सॉल्यूशन (एफएमएस) को स्थापित किया गया है. (8) विभिन्न अंचलों / क्षेत्रों के सतर्कता अधिकारियों द्वारा नियमित निरीक्षण के समय तथा निवारक सतर्कता लेखा परीक्षा के दौरान स्टाफ सदस्यों के खातों की यदा-कदा (रेंडम) जांच पड़ताल की जाती है. निवारक सतर्कता उपाय के रूप में सूचना प्रौद्योगिकी विभाग के माध्यम से एक प्रणाली शुरू की गयी है जिसके तहत स्टाफ पर अपने स्वयं के खाते में नामे अथवा जमा करने पर प्रतिबंध लगाया गया है. (9) सतर्कता संबंधी शिकायतें : मुख्य सतर्कता अधिकारी, सतर्कता दृष्टिकोणवाली शिकायतों की जांच सुनिश्चित करते हैं और जहां कहीं भी जरूरत होती है, समुचित कार्रवाई की जाती है. |
| <p>2. क्या इसे समूह / संयुक्त उपक्रमों / आपूर्तिकर्ताओं / संविदाकारों / एनजीओ/ अन्यो पर लागू किया जाता है?</p> | <p>नहीं</p> |
| <p>3. पिछले वित्त वर्ष में हितधारकों की कितनी शिकायतें प्राप्त हुईं तथा प्रबंधन द्वारा कितने प्रतिशत शिकायतों का संतोषजनक ढंग से समाधान किया गया?</p> <p>यदि ऐसा है तो 50 शब्दों में इसका विवरण दें.</p> | <p>बैंक के पास समर्पित वर्टिकल है अर्थात शिकायतों की निगरानी तथा इसकी गुणात्मक निवारण हेतु ग्राहक सेवा.</p> <p>वित्तीय वर्ष 2018-19 के दौरान 12,14,864 ग्राहक शिकायतें प्राप्त हुई थीं तथा इनमें से 12,00,989 (98.86%) शिकायतों का संतोषजनक ढंग से समाधान कर दिया गया.</p> <p>कुल प्राप्त (12,14,864) शिकायतों में से, आरबीआई के दिशा-निर्देशों के अनुसार, ऐसी शिकायतें जिनका निवारण प्राप्ति की तिथि (डी) तथा अगले दिवस (डी + 1) को हो जाए (1,54,416) उसकी रिपोर्टिंग करने की आवश्यकता नहीं है. अतः अप्रैल 2018 से मार्च 2019 तक की अवधि के दौरान प्राप्त कुल शिकायतें 12,14,864 - 1,54,416 = 10,60,454</p> <p>आपके बैंक में बोर्ड द्वारा अनुमोदित ग्राहक शिकायत निवारण नीति तथा एक सुगठित ग्राहक शिकायत निवारण प्रणाली कार्यरत है. बैंक ग्राहकों की आवश्यकताओं/अपेक्षाओं को पूरा करने के प्रति सजग एवं जागरुक है और बैंक ग्राहकों को अनवरत उत्कृष्ट बैंकिंग अनुभव प्रदान करने के तकनीक, प्रक्रिया, उत्पौद और स्टा फ का उपयोग कर रहा है.</p> |
| सिद्धान्त 2 | “व्यवसाय के माध्यम से इस प्रकार के उत्पाद एवं सेवाएं प्रदान की जाएं जो उनके समग्र जीवनकाल में सुरक्षित तथा मददगार हों.” |



| | |
|---|--|
| <p>1. अपने -3- ऐसे उत्पादों अथवा सेवाओं का उल्लेख करें जिन्हें सामाजिक अथवा पर्यावरण के उद्देश्यों, जोखिम तथा/ अथवा अवसरों की दृष्टि से निरूपित किया गया है.</p> | <p>ए. नवीकरणीय ऊर्जा स्रोतों के लिए वित्तपोषण: ग्रामीण क्षेत्रों में विशेष रूप से घरों को बिजली प्रदान करने तथा पानी गरम करने, दोनों के लिए सौर ऊर्जा के बढ़ते उपयोग की आवश्यकता के आलोक में बैंक ने निम्नलिखित योजनाएं बनाई हैं :-</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.सोलर लाईटिंग तथा कम क्षमतावाले पी वी सिस्टम स्थापित करने के लिए वित्त पोषण की योजना. 2.सोलर वाटर हीटिंग सिस्टम स्थापित करने के लिए वित्त पोषण की योजना. 3.लघु सिंचाई परियोजनाओं हेतु फोटो – वॉल्टेक पंपिंग सिस्टम की स्थापना के लिए वित्त पोषण की योजना. 4. सौर इकाइयों की क्षरीद हेतु लिटिल रण आफू कच्छ, जिला सुरेंद्रनगर, गुजरात में नमक किसानों को वित्तीय सहायता उपलब्ध कराने के लिए ग्रासरूट ट्रेडिंग नेटवर्क फॉर विमेन (जीटीएनएफडब्ल्यू) एनजीओ, के साथ हमने टाई-अप किया है. <p>बी. किसानों को शौचालयों के लिए वित्तपोषण: हमने किसानों के लिए ग्रामीण क्षेत्रों में शौचालयों के निर्माण हेतु वित्तपोषण प्रदान करने की योजना बनाई है. हमने शौचालयों के निर्माण के लिए 146 किसानों को ऋण दिया है.</p> <p>सी. किसानों को स्मार्टफोन आमजन को नकदी रहित लेनदेन की दिशा में मोड़ने के लिए वैकल्पिक डिलीवरी चैनल की प्रमुख भूमिका होती है. भारत में मोबाइल फोन उपभोक्ताओं में हो रही वृद्धि को देखते हुए मोबाइल बैंकिंग को एक प्रभावी वैकल्पिक डिलीवरी चैनल माना जा रहा है. इंटरनेट कनेक्टिविटी के साथ स्मार्टफोन के माध्यम से मोबाइल बैंकिंग, बैंकिंग का भविष्य है. किसान कीट नाशक, मौसम की भविष्यवाणी, उत्पाद कीमतों की वास्तविक समय में जानकारी प्राप्त कर प्रौद्योगिकी का लाभ ले सकता है. हमने किसानों को स्मार्टफोन खरीदने के लिए वित्तपोषण की एक योजना बनायी है.</p> |
| <p>2. ऐसे प्रत्येक उत्पाद के लिए संसाधनों के उपयोग (ऊर्जा, जल, कच्चा माल आदि) के संबंध में प्रति इकाई उत्पाद का निम्नलिखित विवरण दें (वैकल्पिक)</p> <p>i. इस संदर्भ में पिछले वर्ष से साधनों/ उत्पादन/वितरण के दौरान पूरी मूल्य शृंखला में कच्चा माल खपत में कितनी कमी हुई.</p> <p>ii. पिछले वर्ष की तुलना में उपभोक्ताओं द्वारा (ऊर्जा, जल) संसाधनों के खपत में कितनी कमी हुई.</p> | <p>नवीकरण ऊर्जा स्रोतों के लिए वित्तपोषण: विशेष रूप से ग्रामीण क्षेत्रों में घरों को बिजली प्रदान करने तथा पानी गरम करने, दोनों के लिए सौर ऊर्जा के बढ़ते उपयोग की आवश्यकता के आलोक में बैंक ने निम्नलिखित योजनाएं बनाई हैं :-</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.सोलर लाईटिंग तथा कम क्षमता वाले पी वी सिस्टम स्थापित करने के लिए वित्त पोषण की योजना. 2.सोलर वाटर हीटिंग सिस्टम स्थापित करने के लिए वित्त पोषण की योजना. 3.लघु सिंचाई परियोजनाओं हेतु फोटो – वॉल्टेक पंपिंग सिस्टम की स्थापना के लिए वित्त पोषण की योजना. 4. सौर इकाइयों की खरीद हेतु लिटिल रण आफू कच्छ, जिला सुरेंद्रनगर, गुजरात में नमक किसानों को वित्तीय सहायता उपलब्ध कराने के लिए ग्रासरूट ट्रेडिंग नेटवर्क फॉर वूमेन (जीटीएनएफडब्ल्यू) एनजीओ, के साथ हमने टाई-अप किया है. |
| <p>3. क्या कंपनी को संसाधनों की सतत आपूर्ति के लिए व्यवस्था उपलब्ध है (परिवहन व्यवस्था सहित)</p> <p>i. यदि हां तो आपके इनपुट्स का कितना प्रतिशत सतत आपूर्ति हो सके हैं ? 50 शब्दों में इसका विवरण भी दें.</p> | <p>हमारे अपने परिसरों में अक्षय ऊर्जा, बिजली की बचत वाली उच्च रेटेड उपकरण, एलईडी लाइट फिक्सचर, मोशन सेंसर और ओपन एक्सेस के प्रयोग पर बल दिया जाता है.</p> |

| | |
|---|--|
| <p>4. क्या कंपनी ने स्थानीय तथा लघु उत्पादकों, जिसमें उनके कार्यस्थल के आसपास का समुदाय भी शामिल है, उनसे उत्पाद एवं सेवाएं प्राप्त करने हेतु कोई कदम उठाए हैं ?</p> <p>यदि हां तो उनकी क्षमता एवं स्थानीय तथा छोटे विक्रेताओं की क्षमताओं में सुधार लाने हेतु क्या कदम उठाए गए हैं ?</p> | <p>निर्माण किए जा रहे सभी भवनों में हरित भवन मानकों का अनुपालन किया जा रहा है, जहां इसके निर्माण के लिए स्थानीय रूप से उपलब्ध सामग्रियों का उपयोग करना अनिवार्य है.</p> |
| <p>5. क्या कंपनी के पास उत्पादों तथा बेकार वस्तुओं की रिसाइकिलिंग के लिए कोई व्यवस्था है ? यदि हां तो उत्पादों तथा बेकार वस्तुओं की रिसाइकिलिंग का प्रतिशत कितना है ? (अलग-अलग जैसे <5%, 5-10%, >10%) साथ ही 50 शब्दों में इसका विवरण भी उपलब्ध कराएं.</p> | <p>पुराने अभिलेखों को नष्ट किया जा रहा है एवं नियमित अंतराल पर रिसाइकिलिंग किया जा रहा है. बैंक के स्वामित्व वाले बहुमंजिले भवनों में एसटीपी और अपशिष्ट उपचार प्लांट स्थापित किए गए हैं तथा परिचालित किए जाते हैं.</p> |
| <p>सिद्धांत 3</p> | <p>“व्यवसाय से सभी कर्मचारियों की सुख-समृद्धि बढ़ती रहनी चाहिए.”</p> |
| <p>1. कृपया कर्मचारियों की कुल संख्या दर्शाएं</p> | <p>55,754 (31 मार्च, 2019 तक)</p> |
| <p>2. कृपया अस्थायी / संविदा / आकस्मिक आधार पर लिए गए कर्मचारियों की संख्या दर्शाएं</p> | <p>188</p> |
| <p>3. कृपया स्थायी महिला कर्मचारियों की संख्या दर्शाएं.</p> | <p>13,019</p> |
| <p>4. कृपया स्थायी रूप से दिव्यांग कर्मचारियों की संख्या दर्शाएं</p> | <p>कुल 1,461 दिव्यांग कर्मचारियों में से 226 अ.जा. / अ.ज.जा. कर्मचारी हैं</p> |
| <p>5. क्या आपके यहाँ कोई कर्मचारी संगठन है जो प्रबन्धन के द्वारा मान्यता प्राप्त है?</p> | <p>जी हां,</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ऑल इंडिया बैंक ऑफ बड़ौदा एम्प्लॉई फेडरेशन ● ऑल इंडिया बैंक ऑफ बड़ौदा एम्प्लॉई यूनियन ● ऑल इंडिया बैंक ऑफ बड़ौदा ऑफिसर्स एसोसिएशन ● ऑल इंडिया बैंक ऑफ बड़ौदा ऑफिसर्स फेडरेशन ● बैंक ऑफ बड़ौदा कर्मचारी सेना ● ईस्टर्न रिजर्नल काउंसिल ऑफ बैंक ऑफ बड़ौदा एम्प्लॉई एसोसिएशन |
| <p>6. आपके स्थायी कर्मचारियों का कितना प्रतिशत इस मान्यता प्राप्त कर्मचारी संगठन के सदस्य हैं?</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● 25.97% अधिकारी अभिलेखों के अनुसार कर्मचारी संघ के सदस्य हैं. ● 87.69% बिजनेस एसोसियेट्स एवं सहायक पंजीकृत ट्रेड यूनियन के सदस्य हैं. |
| <p>7. कृपया पिछले वित्तीय वर्ष में बाल मजदूरी, जबरन मजदूरी, अनैच्छिक मजदूरी, यौन उत्पीड़न से सम्बन्धित शिकायतों की संख्या दर्शाएं तथा इस वित्तीय वर्ष के अंत तक लम्बित शिकायतों की स्थिति दर्शाएं.</p> | |



| क्र.सं. | श्रेणी | वित्तीय वर्ष के दौरान दर्ज की गई शिकायतों की संख्या | वित्तीय वर्ष के अंत में लम्बित शिकायतों की संख्या |
|---------|--|---|---|
| 1. | बाल मजदूरी, जबरन मजदूरी, अनैच्छिक मजदूरी | शून्य | शून्य |
| 2. | चौन उत्पीड़न | 7 | शून्य |
| 3. | पक्षपाती रोजगार | शून्य | शून्य |

| | | |
|---|--|--|
| 8. नीचे दर्शाए गए कर्मचारियों में से कितने प्रतिशत कर्मचारियों को पिछले वर्ष सुरक्षा तथा कौशल विकास उन्नयन का प्रशिक्षण दिया गया? | <ul style="list-style-type: none"> ● स्थायी कर्मचारी ● स्थायी महिला कर्मचारी ● आकस्मिक / अस्थायी / संविदागत कर्मचारी ● दिव्यांग कर्मचारी | <ul style="list-style-type: none"> ● स्थायी कर्मचारी: 55% ● स्थायी महिला कर्मचारी: 49% ● आकस्मिक / अस्थायी / संविदागत कर्मचारी: शून्य ● दिव्यांग कर्मचारी: 35% |
| सिद्धान्त 4 | “व्यवसाय में सभी हितधारकों, विशेषकर जो वंचित, कमजोर और हाशिए पर हैं, उनके हितों का सम्मान होना चाहिए उनके प्रति अधिक उत्तरदायी होना चाहिए.” | |
| 1. क्या कंपनी ने अपने आंतरिक एवं बाह्य हितधारक सुनिश्चित कर लिए हैं? | | |
| 2. उपरोक्त में से क्या कंपनी ने वंचित, कमजोर और हाशिए पर पड़े हितधारकों को पहचाना है? | | |

| | |
|--|--|
| <p>3. क्या कम्पनी ने वंचित, कमजोर और हाशिए पर पड़े हितधारकों को आकर्षित करने के लिये कोई विशेष पहल की है? यदि हां, तो लगभग 50 शब्दों में इसका विवरण दें.</p> | <p>बैंक ने आंतरिक वंचित, कमजोर और हाशिए पर पड़े हितधारकों से जुड़ने तथा उनतक लाभ पहुँचाने के लिए पहलकदमी की हैं. इनमें से कुछ इस प्रकार हैं:</p> <p>अ.जा./अ.ज.जा. कर्मचारी:</p> <p>जाति, संप्रदाय और धर्म के आधार पर भेदभाव न करते हुए, बैंक अपने सभी कर्मचारियों के साथ एक समान व्यवहार की भावना की नीति का आचरण करता है. अ.जा./अ.ज.जा. वर्ग के कर्मचारियों के लिए बैंक कुछ विशिष्ट लाभ/सुविधाएं/सहायता मुहैया करवाता है जैसे भर्ती पूर्व प्रशिक्षण, पदोन्नति पूर्व प्रशिक्षण.</p> <p>बैंक अ.जा./अ.ज.जा. वर्ग के कर्मचारियों के लिए पूर्व नियुक्ति प्रशिक्षण और पूर्व पदोन्नति प्रशिक्षण जैसे विशेष लाभ/सुविधाएं/सहायता उपलब्ध कराता है.</p> <p>अ.जा./अ.ज.जा. वर्ग के कर्मचारियों से संबन्धित मुद्दों/ शिकायतों पर विचार करने के लिए बैंक ने प्रधान कार्यालय में महाप्रबंधक स्तर के मुख्य संपर्क अधिकारी तथा प्रत्येक अंचल (कुल 13) में संपर्क अधिकारी की व्यवस्था की है. प्रधान कार्यालय, बड़ौदा में एक समर्पित आरक्षण (अ.जा./अ.ज.जा.) अनुभाग स्थापित है जो अ.जा./अ.ज.जा. आरक्षण से संबन्धित मुद्दों को देखता है तथा अ.जा./अ.ज.जा. आयोग, सरकारी पदधिकारियों एवं अन्य बाहरी एजेंसियों के साथ संपर्क में रहते हैं ताकि अ.जा./अ.ज.जा. आरक्षण संबंधी दिशा निर्देशों का समुचित अनुपालन सुनिश्चित हो सके.</p> <p>कार्पोरेट कार्यालय स्तर एवं अंचल स्तर पर बैंक अखिल भारतीय बैंक ऑफ़ बड़ौदा अ.जा., अ.ज.जा. कल्याणकारी संगठन के साथ तिमाही बैठकें आयोजित करता है जिसमें अ.जा./अ.ज.जा. वर्गों से संबन्धित विभिन्न नीतियों के समुचित कार्यान्वयन तथा कर्मचारियों को दिए गए आरक्षण एवं लाभ पर नियमित रूप से विचार किए जाते हैं.</p> <p>दिव्यांग व्यक्ति</p> <p>एक नियोक्ता के तौर पर बैंक अपने सभी कर्मचारियों को एक समान अवसर प्रदान करता है. दिव्यांग कर्मचारियों को अन्य कर्मचारियों के समान ही मजदूरी / वेतन, पदोन्नति तथा अन्य लाभ प्रदान किए जाते हैं. दिव्यांग व्यक्तियों को काम सौंपते हुए इसका उचित ध्यान रखा जाता है कि अपनी अशक्तता के बावजूद भी वे सौंपा गया कार्य आसानी से कर सकें.</p> <p>बैंक के द्वारा दिव्यांग स्टाफ सदस्यों को विभिन्न लाभ/आवश्यक सुविधाएं देता है जैसे दृष्टिबाधित कर्मचारियों को उनके विशिष्ट कार्यभूमिका हेतु विशेष सॉफ्टवेयर के साथ कम्प्यूटर का प्रावधान, श्रवण यंत्र खरीदने के लिए वित्तीय सहायता (बधिर व्यक्तियों के लिए), कृत्रिम अंग (अस्थि विकलांगता के लिए) निश्चित सीमा के भीतर, नेत्रहीन एवं अस्थि विकलांग कर्मचारियों के लिए वाहन भत्ते का भुगतान, ग्रामीण/अर्ध शहरी स्थानों में नियुक्ति से छूट. उन दिव्यांग लोगों को, जिन्हें चलने, फिरने में परेशानी है, बैंक यात्रा प्रतिपूर्ति उपलब्ध कराता है एवं नेत्रहीन व्यक्ति को आधिकारिक ड्यूटी/प्रशिक्षण पर सहयोग हेतु साथी सहित निःशुल्क यात्रा करने के लिए भी यात्रा प्रतिपूर्ति सुविधा देता है.</p> <p>सरकारी दिशा-निर्देशों के अनुसार, दिव्यांग कर्मचारी, कर्मचारी की अशक्तता संबंधी विशिष्ट आवश्यकताओं अर्थात अशक्तता प्रमाणपत्र का नवीनीकरण, मेडिकल जांच आदि और सामाजिक न्याय एवं अधिकारिता मंत्रालय द्वारा विनिर्दिष्ट की जाने वाली अशक्तता एवं विकास संबंधी सभाओं / सेमिनारों/ कार्यशालाओं में भाग लेने के लिए क्रमशः 4 दिनों तथा 10 दिनों की विशेष आकस्मिक छुट्टी लेने के लिए भी पात्र हैं.</p> <p>सामुदायिक सेवा गतिविधियां</p> <p>वर्ष के दौरान बैंक के स्थापना दिवस एवं गणतंत्र दिवस के अवसर पर बैंक ने निम्न सामुदायिक सेवा गतिविधियां आयोजित कीं:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● रक्तदान – 11,000 यूनिट से अधिक रक्त ● पौधरोपण अभियान- 40,000 के लगभग पौधे लगाए गए ● स्वच्छता अभियान- अलग-अलग स्थानों पर 2,200 से अधिक अभियान ● गरीबों और जरूरतमंदों को सामग्री, विविध वस्तुओं का वितरण- 98,000 से अधिक वस्तुएं ● अनाथालयों/वृद्धाश्रमों में सामग्रियों, विविध वस्तुओं का वितरण- 45,000 से अधिक वस्तुएं ● स्वास्थ्य जांच शिविर का आयोजन- 11,500 से अधिक लोगों ने स्वास्थ्य जांच करवाई |
|--|--|



| | |
|--|--|
| <p>सिद्धान्त 5</p> | <p>“व्यवसाय को मानवाधिकारों का सम्मान एवं संवर्द्धन करना चाहिए”</p> |
| <p>1. क्या कंपनी की मानवाधिकार नीति केवल कंपनी से सम्बद्ध है या इसमें समूह/संयुक्त उद्यम/ आपूर्तिकर्ता/ संविदाकार/एनजीओ/ अन्य शामिल हैं?</p> | <p>यह नीति केवल बैंक ऑफ़ बड़ौदा में व्याप्त है.</p> |
| <p>2. विगत वित्तीय वर्ष के दौरान कितने हितधारकों से शिकायतें प्राप्त हुई हैं और कितने प्रतिशत को प्रबंधन द्वारा संतोषपूर्ण ढंग से निपटाया गया?</p> | <p>वित्तीय वर्ष के दौरान यौन उत्पीड़न से संबंधित सात शिकायतें प्राप्त हुईं, जिसमें से तीन शिकायतें अर्थात् (42.85%) संतोषपूर्ण ढंग से निपटाई गईं.</p> |
| <p>सिद्धान्त 6</p> | <p>“व्यवसाय को पर्यावरण का सम्मान, संरक्षण एवं पुनरुद्धार करना चाहिए”</p> |
| <p>1. क्या कंपनी के सिद्धान्त 6 से संबंधित नीति कंपनी में ही व्याप्त है या इसमें समूह/ संयुक्त उद्यम/आपूर्तिकर्ता/संविदाकार/ एनजीओ/अन्य भी शामिल हैं?</p> | <p>यह नीति केवल बैंक ऑफ़ बड़ौदा में व्याप्त है.</p> |
| <p>2. क्या कंपनी के पास भूमंडलीय पर्यावरण संबंधी मामलों जैसे वातावरण में परिवर्तन, भूमंडलीय ताप वृद्धि इत्यादि के लिए रणनीति है/कंपनी ने कोई कदम उठाए हैं? अगर हाँ, तो वेब पेज इत्यादि के लिए हायपरलिंक दें.</p> | <p>जी हाँ ऋण मूल्यांकन का संपूर्ण विस्तार 7 वर्गों में निम्नानुसार किया जा सकता है- (ए) ऋणी का मूल्यांकन (बी) तकनीकी मूल्यांकन (सी) प्रबंधन मूल्यांकन (डी) वित्तीय मूल्यांकन (ई) आर्थिक मूल्यांकन (एफ) बाजार मूल्यांकन (जी) पर्यावरणीय मूल्यांकन कोई भी सुविधा प्रदान किए जाने से पूर्व आवश्यक प्रदूषण/पर्यावरणीय मंजूरी प्राप्त की जाती है. ● पर्यावरण को प्रतिकूल रूप से प्रभावित करने वाले/ओजोन को क्षति पहुंचाने वाले पदार्थों का उत्पादन करने वाले उद्योगों को बैंक ऋण नहीं देता है. ● वाणिज्यिक रियल एस्टेट परियोजनाओं के संबंध में बैंक अन्य बातों के साथ-साथ यह व्यवस्था करता है कि:- - फ़्लाइंग ईटों का प्रयोग. - निर्माणकार्य हेतु वर्षा के जल का संरक्षण. - ऊर्जा संबंधी आवश्यकताओं की पूर्ति के लिए सौर ऊर्जा का प्रयोग.</p> |
| <p>3. क्या कंपनी संभावित पर्यावरण जोखिम का संज्ञान /आकलन लेती है?</p> | <p>जी हाँ, मूल्यांकन करने से पहले संभावित पर्यावरणीय जोखिम एवं इसे कम करने के उपायों के आकलन हेतु विस्तृत तकनीकी आर्थिक व्यवहार्यता का अध्ययन एवं पुनरीक्षण किया जाता है.</p> |
| <p>4. क्या कंपनी के पास स्वच्छता विकास प्रणाली संबंधी कोई परियोजना है? अगर है तो, लगभग 50 शब्दों में इसका विवरण दें. और, यदि हाँ तो, क्या पर्यावरण संबंधी अनुपालन रिपोर्ट प्रस्तुत की गई है?</p> | <p>कम उत्सर्जन स्तर एवं पर्यावरण पर कम प्रभाव डालने वाले उत्पादों की खरीद तथा उसका प्रयोग किया जाता है.</p> |
| <p>5. क्या कंपनी ने प्रदूषण रहित तकनीक, ऊर्जा दक्षता, नवीकरण ऊर्जा इत्यादि के लिए कोई पहल की है. यदि हाँ, तो वेब पेज इत्यादि के लिए हायपरलिंक दें.</p> | <p>अपने सभी परिसरों में नवीकरणीय ऊर्जा, बिजली की बचत वाली उच्च स्तर रेटेड उपकरण, एलईडी लाइट फिक्सचर, मोशन सेंसर ऑपेन एक्सेस का प्रयोग सुनिश्चित किया जाता है.</p> |

| | |
|---|---|
| 6. क्या रिपोर्ट किए जा रहे वित्तीय वर्ष हेतु कंपनी का अवशिष्ट उत्पादन/उत्सर्जन सीपीसीबी/एसपीसीबी द्वारा अनुमत सीमा के अंदर है? | उपयोग किए गए सभी उपकरणों का उत्सर्जन स्तर स्थानीय नियामक प्राधिकारियों द्वारा निर्धारित मानकों के अंदर है. बड़े भवनों में उत्पन्न टोस अपशिष्ट के उपचार हेतु उपचार प्लांट स्थापित किए गए हैं जहां बायो गैस उपोत्पाद के रूप में उत्पन्न होते हैं. एसटीपी में उपचारित अपशिष्ट जल का प्रयोग बागवानी, फ्लशिंग आदि के लिए किया जाता है. |
| 7. वित्तीय वर्ष के अंत में सीपीसीबी/एसपीसीबी से प्राप्त लंबित (अर्थात संतोषजनक रूप से नहीं निपटाए गए) कारण बताओ/विधिक नोटिस की कुल संख्या | शून्य |
| सिद्धांत 7 | “व्यवसाय जब जनता एवं नियामक नीतियों को प्रभावित करता हो, तो उसे जिम्मेदारी पूर्वक सम्पन्न किया जाना चाहिए”. |
| 1. क्या आपकी कंपनी किसी ट्रेड और चेम्बर या संगठन की सदस्य है? यदि हाँ, तो उनमें से सिर्फ प्रमुख का नाम जिनके साथ आपका व्यवसाय संबद्ध है. | जी हाँ. 1. भारतीय बैंक संघ (आईबीए) 2. भारतीय बैंकिंग और वित्त संस्थान (आईआईबीएफ) 3. बैंकिंग कार्मिक चयन संस्थान (आईबीपीएस) 4. राष्ट्रीय बैंक प्रबंध संस्थान (एनआईबीएम) 5. महाराष्ट्र आर्थिक विकास परिषद (एमईडीसी) 6. उच्चस्तरीय वित्तीय अनुसंधान तथा अध्ययन केंद्र (सीएएफआरएएल) 7. भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम (एनपीसीआई) 8. भारतीय समाशोधन निगम लिमिटेड (सीसीआईएल) 9. स्विफ्ट इंटरनेशनल बैंकिंग ऑपरेशन सेमिनार (एसआईबीओएस) |
| 2. क्या आपने उपरोक्त संगठनों के माध्यम से सार्वजनिक हित की प्रगति/सुधार के लिए समर्थन/प्रचार किया है. यदि हाँ, तो प्रमुख क्षेत्र जैसे शासन तंत्र और प्रशासन, आर्थिक सुधार, समग्र विकास नीतियाँ, ऊर्जा सुरक्षा, खाद्य सुरक्षा, दीर्घकालिक व्यवसाय सिद्धान्त, अन्य (उल्लेख करें). | बैंक देश के बड़े वाणिज्यिक बैंकों में से एक होने के नाते नीति निर्धारकों एवं नीति निर्धारक संगठनों के साथ, जो बैंकिंग उद्योग की कार्यपद्धति और नियंत्रण संबंधी नीतियों, मौद्रिक नीति, वित्तीय समावेशन संबंधी नीतियों तथा बैंकिंग उद्योग के दीर्घकालिक विकास को शामिल करने वाली नीतियां तैयार करने हेतु प्रभावी रूप से कार्यरत है. |
| सिद्धांत 8 | “व्यवसाय से समग्र वृद्धि तथा समुचित विकास को बल मिलना चाहिए” |
| 1. क्या कंपनी के पास सिद्धान्त 8 से संबन्धित नीतियों का अनुसरण करने के लिए विनिर्दिष्ट कार्यक्रम/पहल/ परियोजना है. यदि हाँ, तो उसका विवरण दें. | बड़ौदा किसान दिवस: 16 अक्टूबर, 2018 को बड़ौदा किसान दिवस पर कुल 8018 चौपालों जिसमें 238974 प्रतिभागियों की सहभागिता, 1621 किसान मेले, 339 स्वास्थियौद शिविर (मिट्टी, पशु, किसान), 310 वित्तीय साक्षरता कैम्प, 4884 किसान बैठकों, 16400 किसान सम्मानित, 390 वित्तीय साक्षरता शिविर कार्यक्रमों का आयोजन किया गया. कुल मिलाकर 2,55,587 किसान इन कार्यक्रमों से लाभांशित हुए हैं. |
| 2. क्या यह कार्यक्रम/परियोजना, आंतरिक टीम/अपनी संस्था/बाहरी एनजीओ/सरकारी संरचनाओं/अन्य किसी संगठन के माध्यम से चलाया जाता है? | <ul style="list-style-type: none"> वित्तीय समावेशन योजना आंतरिक टीम के माध्यम से चलाई जाती है. बैंक ने इस उद्देश्य के लिए अलग विभाग की स्थापना की है जिसके प्रभारी महाप्रबंधक हैं. बैंक का आंतरिक ट्रस्ट, बड़ौदा स्वरोजगार विकास संस्थान (बीएसवीएस) द्वारा ग्रामीणों के लिए विभिन्न प्रकार के वित्तीय साक्षरता कार्यक्रम, प्रशिक्षण एवं कौशल विकास कार्यक्रम आयोजित किए जा रहे हैं. |
| 3. क्या आपने कभी अपने पहलों के प्रभावों का मूल्यांकन किया है? | कुल 2,55,587 किसान इन कार्यक्रमों से लाभांशित हुए हैं. |



| | |
|---|---|
| <p>4. सामुदायिक विकास परियोजनाओं में आपकी कंपनी का प्रत्यक्ष योगदान क्या है? (राशि रु. में एवं प्रारंभ की गई योजनाओं का विवरण)</p> | <p>ए. स्वयं सहायता समूह (एसएचजी)</p> <p>स्वयं सहायता समूह गरीब लोगों तक पहुंचने, उनमें बचत की आदत डालने और बैंक ऋण के माध्यम से उनके लिए आय के साधन जुटाने का एक किफायती माध्यम है. बैंक ने इस संबंध में बहुत से कदम उठाए हैं. बैंक ने स्वयं सहायता समूहों के वित्तपोषण के लिए मानदण्डों को सरल बनाया है. महिला सशक्तिकरण में स्वयं सहायता समूहों की भूमिका को ध्यान में रखते हुए बैंक महिला स्वयं सहायता समूहों के गठन एवं उनके वित्त पोषण पर ध्यान केन्द्रित कर रहा है. बैंक ने देश के चुनिंदा पिछड़े जिलों में महिला लाभार्थियों के वित्तपोषण संबंधी योजना को क्रियान्वित कर रहा है, जिसके तहत न्यूनतम रु.1,00,000/- के ऋण स्वीकृत किए जाते हैं. हमने 11 राज्यों में एसआरएलएम (राष्ट्रीय ग्रामीण आजीविका मिशन- एनआरएलएम का राज्य खंड) के साथ समझौता किया है तथा सभी एसआरएलएम के साथ समन्वय में कार्य कर रहे हैं.</p> <p>वित्त मंत्रालय के दिशानिर्देशों के अनुसार 250 निर्धारित जिलों में महिला स्वयं सहायता समूहों को रियायती ब्याज दरों पर बेजमानती ऋण देने के उद्देश्य से डीएवाई-एनआरएलएम योजना के क्रियान्वयन में सक्रियता से शामिल है. मार्च 2019 तक, बैंक ने 79389 महिला स्वयं सहायता समूहों को रु 951.89 करोड़ का ऋण दिया है.</p> <p>बी. बड़ौदा स्वरोजगार विकास संस्थान (बड़ौदा आरसेटी)</p> <p>ग्रामीण युवाओं को कौशल प्रशिक्षण प्रदान करने की आवश्यकता तथा उन्हें स्व रोजगार उद्यमों में लगाने की जरूरत को ध्यान में रखते हुए बैंक ने एक न्यायस का गठन किया है, जिसके अंतर्गत बेरोजगार ग्रामीण युवाओं को नि:शुल्का व्यावसायिक प्रशिक्षण प्रदान करने के लिए देशभर में 49 केन्द्रक स्थापित किए गए हैं.</p> <p>ये केन्द्र प्रशिक्षित युवाओं को बैंक ऋण प्राप्त करने तथा स्वयं के उद्यम स्थापित करने के लिए हरसंभव सहयोग प्रदान कर रहे हैं.</p> <p>मार्च, 2019 तक बैंक ने 3,64,995 अभ्यर्थियों को इसके तहत प्रशिक्षित किया है तथा इनमें से 2,19,237 ने सफलतापूर्वक अपने उद्यम स्थापित कर लिए हैं.</p> <p>सी. वित्तीय साक्षरता और ऋण परामर्श केन्द्र (सारथी)</p> <p>समाज के वंचित वर्ग को वित्तीय सेवाओं के दायरे में लाने के लिए वित्तीय साक्षरता प्राथमिक आवश्यकता है, इसी बात को ध्यान में रखते हुए बैंक ने देशभर में 51 वित्तीय साक्षरता और ऋण परामर्श केन्द्र स्थापित किए हैं, जो उत्तरदायित्वपूर्ण वित्तपोषण करने हेतु वित्तीय साक्षरता प्रदान करते हैं तथा जो वित्तीय कठिनाइयों में हैं, उन्हें परामर्श भी प्रदान करते हैं. मार्च 2019 तक कुल 14,01,543 व्यक्तियों ने इन केन्द्रों के माध्यम से सेवाएं प्राप्त की तथा इन केन्द्रों से संपर्क किया.</p> <p>इन केन्द्रों पर संपर्क करने वालों को केन्द्रों पर कार्यरत सभी परामर्शदाता प्रत्यक्ष सेवाएं प्रदान कर रहे हैं साथ ही अपनी दूरस्थ केन्द्रों पर शिविरों का आयोजन कर रहे हैं.</p> |
| <p>5. क्या आपने यह सुनिश्चित करने के लिए कोई कदम उठाया है कि समुदाय विकास पहल को लोगों ने सफलतापूर्वक अपनाया है. यदि हाँ तो, कृपया 50 शब्दों में विवरण दें.</p> | <p>ए. स्वयं सहायता समूह (एसएचजी)</p> <p>हमने 11 राज्यों में एसआरएलएम (राष्ट्रीय ग्रामीण आजीविका मिशन- एनआरएलएम का राज्य खंड) के साथ टाई-अप किया है तथा सभी एसआरएलएम के साथ समन्वय में कार्य कर रहे हैं.</p> <p>बी. बड़ौदा स्वरोजगार विकास संस्थान (बड़ौदा आरसेटी)</p> <p>बैंक ने इस योजना के अंतर्गत 3,64,995 अभ्यर्थियों को प्रशिक्षित किया है, जिसमें से मार्च 2019 तक 2,19,237 ने सफलतापूर्वक अपने उद्यम स्थापित कर लिए हैं.</p> <p>सी. वित्तीय साक्षरता और ऋण परामर्श केन्द्र (सारथी)</p> <p>मार्च, 2019 तक 14,01,543 व्यक्तियों ने शिविरों के माध्यम से तथा केन्द्र का दौरा कर सेवाओं का लाभ लिया है.</p> <p>डी. नवीकरणीय स्रोतों हेतु वित्तपोषण:</p> <p>लिटिल रण ऑफ कच्छ, जिला सुरेंद्रनगर, गुजरात के अधिकांश नमक किसान सौर इकाइयों को खरीद कर लाभान्वित हुए हैं.</p> <p>ई. किसानों को शौचालय हेतु वित्त प्रदान करना</p> <p>पूरे देश के अधिकांश किसानों ने शौचालय निर्माण हेतु ऋण सुविधा प्राप्त किया है. हमने 146 किसानों को शौचालय निर्माण हेतु ऋण दिया है.</p> <p>एफ. किसानों को स्मार्टफोन</p> <p>इस योजना के अंतर्गत 313 किसानों ने लाभ प्राप्त किया है.</p> |



| | |
|---|--|
| सिद्धांत 9 | “व्यवसाय को जिम्मेदारी के साथ अपने ग्राहकों तथा उपभोक्ताओं से जोड़ कर उनको महत्व दिया जाना चाहिए.” |
| 1. इस वित्तीय वर्ष के अंत तक कितने प्रतिशत ग्राहक शिकायतें/उपभोक्ता मामले लंबित हैं? | 31.03.2019 तक कुल प्राप्त शिकायतों (12,14,864) में से लगभग 2.26 % (27,415) शिकायतें लंबित हैं. |
| 2. क्या कंपनी ने उत्पाद लेबल पर स्थानीय कानून की अनिवार्यता के तहत निर्धारित सूचनाओं के अतिरिक्त उत्पाद संबंधी सूचनाएं प्रदर्शित की है. | लागू नहीं. |
| 3. क्या पिछले पाँच वर्षों के दौरान किसी हितधारक ने कंपनी के विरुद्ध अवैध व्यापार, गैर-जिम्मेदाराना विज्ञापन और/या गैर प्रतिस्पर्धात्मक व्यवहार के संबंध में मामला दर्ज किया है और क्या वह इस वित्तीय वर्ष के अंत तक लंबित है? यदि है तो, लगभग 50 शब्दों में इसका विवरण दें. | शून्य. |
| 4. क्या आपकी कंपनी ने कोई उपभोक्ता संतुष्टि प्रवृत्ति/उपभोक्ता सर्वेक्षण कराया है? | हमारे बैंक ने सभी संपर्क बिन्दुओं पर यथा, शाखा, खाता खोलना, एटीएम, मोबाइल बैंकिंग, इंटरनेट बैंकिंग, शिकायत निवारण, महत्वपूर्ण लेन देनों के लिए निरंतर आधार पर फरवरी, 2018 से ग्राहक संतुष्टि सर्वे आरंभ किया है. उन ग्राहकों से टेलिफोन के माध्यम से प्रतिसूचना ली जा रही है जिन्होंने पिछले 72 घंटों में बैंक के किसी भी संपर्क चैनल से बातचीत की है. इसका मुख्य उद्देश्य ग्राहक की आवश्यकताओं और अपेक्षाओं को समझना है तथा समस्याओं पर ग्राहक केन्द्रित समाधान करना है. सभी परिवर्तनों में ग्राहक को केंद्र बिंदु मानते हुए प्रक्रियाओं एवं सेवा वितरण तंत्रों में परिवर्तन करना है. |