

कारोबार उत्तरदायित्व रिपोर्ट
Business Responsibility Report

कारोबार उत्तरदायित्व रिपोर्ट

खंड ए : कंपनी के विषय में सामान्य सूचना

1. कंपनी की कॉर्पोरेट पहचान संख्या (सीआईएन) लागू नहीं
2. कंपनी का नाम पंजाब नेशनल बैंक
3. पंजीकृत पता पंजाब नेशनल बैंक, कॉर्पोरेट कार्यालय, प्लॉट सं. 4, सेक्टर-10, द्वारका नई दिल्ली - 110075
4. वेबसाइट www.pnbindia.in
5. ई-मेल आईडी eicsmead@pnb.co.in, md@pnb.co.in
6. रिपोर्ट किया जाने वाला वित्तीय वर्ष 2018-19
7. कंपनी जिन क्षेत्र (त्रों) से संबद्ध है (औद्योगिक गतिविधियाँ के कोड के अनुसार)

क्र. सं.	कार्यक्षेत्र
1	बैंकिंग सेवाएँ
2	सरकारी कारोबार
3	कृषि बैंकिंग
4	खुदरा बैंकिंग
5	ट्रेजरी ऑपरेशन
6	कॉर्पोरेट बैंकिंग
7	मर्चेन्ट बैंकिंग
8	एजेंसी कारोबार- बीमा, म्यूचुअल फंड, डिपोजिटरी सेवाएँ, धन प्रबंधन आदि

8. तीन प्रमुख उत्पाद/सेवाएँ जिन्हें कंपनी निर्मित करती है/उपलब्ध कराती है (तुलन-पत्र के अनुसार)

बैंक के उत्पादों और सेवाओं को निम्नलिखित तीन शीर्षों के अंतर्गत वर्गीकृत किया जा सकता है:

1. जमाराशियों में चालू जमाराशियाँ, बचत जमाराशियाँ, सावधि जमाराशियाँ तथा आवर्ती जमाराशियाँ आदि शामिल हैं।
2. ऋण एवं अग्रिम में शामिल हैं:
 - ए. खुदरा ऋण : आवास ऋण, वाहन ऋण, शिक्षा ऋण, वैयक्तिक ऋण आदि।
 - बी. कृषि ऋण : पीएनबी उत्कर्ष, पीएनबी कृषि कार्ड, किसान क्रेडिट कार्ड, पीएनबी सोना कृषि ऋण योजना, पीएनबी कल्याणी कार्ड योजना, पीएनबी कृषक साथी योजना, पीएनबी ग्राम उदय योजना आदि।
 - सी. एमएसएमई ऋण : पीएनबी सेवा, पीएनबी निर्माता, पीएनबी कुशल व्यापारी, पीएनबी बुनकर मुद्रा योजना, पीएनबी वनीता, पीएनबी ग्रीन राइड, सुपर ट्रेड, एसएमई सहयोग योजना, पीएनबी संजीवनी, पीएनबी कारीगर क्रेडिट कार्ड, पीएनबी लघु उद्यमी क्रेडिट कार्ड, पीएनबी जनरल क्रेडिट कार्ड, पीएनबी डीलर सुविधा आदि।
 - डी. कॉर्पोरेट ऋण : रूफटॉप पीवी सोलर पॉवर परियोजना, फ्यूचर लीज रेंटल पर ऋण, कार्यशील पूंजी वित्तपोषण, परियोजना और आधारभूत संरचना वित्त, सावधि ऋण, निर्यात वित्त, बिल वित्तपोषण आदि।

Business Responsibility Report

Section A: General Information about the Company

1. Corporate Identity Number (CIN) of the Company Not Applicable
2. Name of the Company Punjab National Bank
3. Registered address Punjab National Bank, Corporate Office, Plot No 4, Sector-10, Dwarka, New Delhi -110075
4. Website www.pnbindia.in
5. E-mail id eicsmead@pnb.co.in, md@pnb.co.in
6. Financial Year reported 2018-19
7. Sector(s) that the Company is engaged in (industrial activity code-wise)

S.No.	Sectors
1	Banking Services
2	Government Business
3	Agriculture Banking
4	Retail Banking
5	Treasury Operations
6	Corporate Banking
7	Merchant Banking
8	Agency Business- Insurance, Mutual Funds, Depository Services, Wealth Management etc

8. List three key products/services that the Company manufactures/provides (as in balance sheet)

The Bank's products & services can be broadly categorized under the following three heads:

1. Deposits include Current Deposits, Savings Deposits, Term Deposits, Recurring Deposits, etc.
2. Loans and Advances include:
 - a. Retail loans: Housing Loan, Vehicle Loan, Education Loan, Personal loan, etc.
 - b. Agriculture Loans: PNB Utkarsh, PNB Krishi Card, Kisan Credit card, PNB Sona Krishi Rin Yojana, PNB Kalyani Card Scheme, PNB Krishak Sathi Scheme, PNB Gram Uday Scheme etc.
 - c. MSME Loans: PNB Seva, PNB Nirmata, PNB Kushal Vyapari, PNB Weaver Mudra Scheme, PNB VANITA, PNB GREEN RIDE, Super Trade, SME Sahayog Scheme, PNB Sanjeevani, PNB Artisan Credit Card, PNB Laghu Udyami Credit Card, PNB General Credit Card Scheme, PNB Dealer Suvudha etc.
 - d. Corporate Loans: Rooftop PV Solar Power Projects, Loans against Future Lease Rentals, Working Capital financing, Project Finance & Infrastructure Finance, Term Loans, Export Finance, Bill financing etc.

3. अन्य उत्पाद/सेवाएं

- ए. नकदी प्रबन्धन सेवाएं
- बी. एगिजम वित्त
- सी. निर्यातकों के लिए स्वर्ण कार्ड योजना
- डी. डोरस्टेप बैंकिंग सेवाएं
- ई. म्यूचुअल फण्ड
- फ. डिपाजिटरी सेवाएं
- जी. मर्चेन्ट बैंकिंग
- एच. विश्व यात्रा कार्ड
- आई. एनआरआई सेवाएं
- जे. धन प्रबंधन सेवाएं
- के. ऑनलाइन ट्रेडिंग
- एल. क्रेडिट/डेबिट कार्ड कारोबार
- एम. बीमा सेवाएं

9. स्थानों की कुल संख्या जहाँ कंपनी द्वारा कारोबारी गतिविधियाँ संचालित की जा रही हैं-

क. अंतर्राष्ट्रीय स्थानों की संख्या (प्रमुख 5 के विवरण प्रदान करें)

बैंक की विदेशी शाखाओं/सहायक/एसोसिएट्स/जेवी द्वारा निम्नलिखित देशों में विदेशी उपस्थिति है: -

- ✓ 2 विदेशी शाखाओं में (1 हांगकांग, 1 दुबई,)
- ✓ यूनाइटेड किंगडम में अनुषंगी - पीएनबीआईएल
- ✓ भूटान में अनुषंगी- ड्रुक पीएनबी बैंक लिमिटेड
- ✓ कजाखस्तान में एसोसिएट - जेएससी टेंगरी बैंक
- ✓ नेपाल में संयुक्त उद्यम- एवरेस्ट बैंक लिमिटेड

ख. राष्ट्रीय स्थानों की संख्या

31 मार्च 2019 तक पीएनबी के 13 अंचल कार्यालयों (जेडओ), 76 मंडल कार्यालय और 6989 शाखाएं हैं। बैंक की 3 घरेलू अनुषंगीयां और 7 घरेलू एसोसिएट हैं।

10. कंपनी द्वारा संचालित बाजार - स्थानीय/राज्य/राष्ट्रीय/अंतर्राष्ट्रीय

बैंक वृहद शाखा नेटवर्क के साथ राष्ट्रीय एवं अंतर्राष्ट्रीय बाजारों दोनों में सेवाएं उपलब्ध करा रहा है।

खंड बी : कंपनी के वित्तीय विवरण

- | | |
|--|--------------------------|
| 1. चुकता पूँजी (आईएनआर) | रु. 920.81 करोड़ |
| 2. कुल कारोबार (आईएनआर) | रु.11,34,279 करोड़ |
| 3. कर के पश्चात कुल लाभ (आईएनआर) | रु. 9975 करोड़
(हानि) |
| 4. कर पश्चात लाभ के प्रतिशत के रूप में निगमित सामाजिक उत्तरदायित्व (सीएसआर) पर किया गया कुल व्यय (%) | |

01 अप्रैल 2018 से 31 मार्च 2019 की अवधि के दौरान, मुख्य सीएसआर गतिविधियों पर किया गया कुल व्यय रु. 2954.15 लाख है जिसका विवरण निम्नानुसार है:

3. Other Products/Services

- a. Cash Management Services
- b. EXIM Finance
- c. Gold Card Scheme for exporters
- d. Doorstep Banking Services
- e. Mutual Funds
- f. Depository Services
- g. Merchant Banking
- h. World Travel Card
- i. NRI Services
- j. Wealth Management Services
- k. Online Trading
- l. Credit/Debit Card Business
- m. Insurance Services

9. Total number of locations where business activity is undertaken by the Company

a. Number of International Locations (Provide details of major 5)

Bank has overseas presence in the following countries by way of overseas branches/Subsidiary/ Associates/JV:-

- ✓ 2 Overseas Branches at (1 at Hong Kong and 1 at Dubai)
- ✓ Subsidiary at United Kingdom- PNBIL
- ✓ Subsidiary at Bhutan- DRUK PNB Bank Ltd.
- ✓ Associate at Kazakhstan- JSC Tengri Bank
- ✓ Joint Venture at Nepal- Everest Bank Ltd.

b. Number of National Locations

PNB has 13 Zonal Offices (ZOs), 76 Circle Offices and 6989 branches as on March 31st 2019. The Bank has 3 domestic subsidiaries and 7 domestic associates.

10. Markets served by the Company-Local/State/National/International

Both National and International markets with a large branch network.

Section B: Financial Details of the Company

- | | |
|--|----------------------|
| 1. Paid up Capital (INR) | Rs 920.81 crore |
| 2. Total Business (INR) | Rs 11,34,279 crore |
| 3. Total Profit after Taxes (INR) | Rs 9975 crore (Loss) |
| 4. Total Spending on Corporate Social Responsibility (CSR) as percentage of profit after tax (%) | |

During the period from 1st April 2018 to 31st March 2019, a sum of Rs 2954.15 lacs has been incurred on CSR initiatives with details as under:

नाम	किया गया व्यय (रु. लाख में) (01.04.2018 से 31.03.2019)
प्र.का./अं.का. में सीएसआर	459.98
पीएनबी हॉकी अकादमी	96.85
ग्रामीण स्वरोजगार प्रशिक्षण संस्थान (आरएसईटीआई)	1851.41
किसान प्रशिक्षण केंद्र (एफटीसी)/ वित्तीय साक्षरता केंद्र (एफएलसी)	520.01
पीएनबी लाडली	24.01
पीएनबी किसान बालक शिक्षा प्रोत्साहन योजना	1.89
कुल	2954.15

5. उन गतिविधियों की सूची जिन पर उपर्युक्त 4 में उल्लिखित व्यय किए गए हैं:-

सीएसआर गतिविधियाँ निम्नानुसार हैं:

बैंक विभिन्न ट्रस्टों और संस्थानों जैसे पीएनबी किसान प्रशिक्षण केंद्र (एफटीसी), ग्रामीण स्वरोजगार प्रशिक्षण संस्थान (आरएसईटीआई) आदि के माध्यम से सामाजिक विकास में योगदान देता है।

ए. **किसान प्रशिक्षण केंद्र (FTCs):** बैंक ने अच्छी तरह से संरचित किसान प्रशिक्षण केंद्र (FTCs) के माध्यम से ग्रामीण और गरीब आबादी को सशक्त बनाना जारी रखा है। ये केंद्र प्रतिभागियों के प्रशिक्षण और आर्थिक उत्थान पर ध्यान केंद्रित कर रहे हैं। बैंक ने 12 किसान प्रशिक्षण केंद्र स्थापित किए हैं जो कृषि और संबद्ध गतिविधियों तथा कंप्यूटर, कटिंग और सिलाई/कढ़ाई और उद्यमिता विकास कार्यक्रमों पर भी निःशुल्क प्रशिक्षण प्रदान कर रहे हैं। स्थापना के बाद से, एफटीसी ने 46185 प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित करके 14,19,292 व्यक्तियों को प्रशिक्षण प्रदान किया है। ये प्रशिक्षण केंद्र किसानों के खेतों में मोबाइल वैन वाले मृदा परीक्षण सुविधाओं से और किसानों को सूचनात्मक वीडियो क्लिप के ऑडियो विजुअल प्रदर्शन के लिए एलईडी से लैस हैं।

बी. **ग्रामीण स्वरोजगार प्रशिक्षण संस्थान (RSETIs):** ग्रामीण आबादी और उनके परिवारों को कौशल उन्नयन और स्वरोजगार के लिए प्रशिक्षण प्रदान करने हेतु भारत में 55 आरएसईटीआई और 2 ग्रामीण विकास केंद्र चल रहे हैं। स्थापना के बाद से, प्रशिक्षित उम्मीदवार कुल संख्या 2,69,659 हैं, जिनमें से 170856 महिलाएं हैं और 97172 बीपीएल श्रेणी से हैं।

सी. **पीएनबी लाडली:** यह योजना ग्रामीण/अर्ध शहरी क्षेत्र की बालिकाओं के बीच शिक्षा को लोकप्रिय बनाने के लिए है। इस योजना के तहत, प्रत्येक पहचाने गए गाँव की 10 जरूरतमंद छात्राओं को 2500/- एकमुश्त और रु .100/- प्रतिमाह पॉकेट भत्ते के रूप में शिक्षा निवेश हेतु प्रदान कर रहा है। चयनित बालिकाओं को 12वीं कक्षा पूरी होने तक हर साल यह सहायता मिलती रहेगी वित्तीय

Name	Amount incurred (Rs lacs) (01.04.2018 to 31.03.2019)
CSR at HO & ZOs	459.98
PNB Hockey Academy	96.85
Rural Self Employment Training Institutes (RSETIs)	1851.41
Farmers' Training Centers (FTCs)/ Financial Literacy Centers (FLCs)	520.01
PNB Ladli	24.01
PNB Kisan Balak Shiksha Protsahan Yojana	1.89
Total	2954.15

5. List of activities in which expenditure in 4 above has been incurred:-

CSR activities are as under:

The Bank contributes to social development by way of various trusts and institutes such as PNB Farmers' Training Centres (FTCs), Rural Self Employment Training Institutes (RSETIs) etc.

a. **Farmers Training Centres (FTCs):** The Bank continued to empower the rural and poor populace through its well structured Farmers' Training Centres (FTCs). These centers are focusing on training and economic upliftment of participants. Bank has established 12 Farmers' Training Centres which are providing free of cost training on agriculture & allied activities and also for Computers, cutting & tailoring/ embroidery and entrepreneurship development programs. Since inception, FTCs have imparted training to 14,19,292 persons by conducting 46185 training programs. These Training Centres have been equipped with the Mobile Van having Soil testing facilities at the farmers' fields and LED for audio visual display of informative video clips to the farmers.

b. **Rural Self Employment Training Institutes (RSETIs):** In order to provide training to rural population and their families for skill up gradation and self-employment, 55 RSETIs and 2 Rural Development Centres are operating in India. Total number of trained candidates since inception is 2,69,659 out of which 170856 are women and 97172 were from BPL category.

c. **PNB Ladli:** The Scheme is meant for popularization of education among girls of Rural / Semi urban areas. Under the scheme, Bank is providing for education inputs of Rs. 2500/- in lump sum and Rs.100/- per month as pocket allowance to 10 needy girl students of each identified village. Selected girls will continue

वर्ष 2018-19 के दौरान 2105 छात्राओं के बीच रु.24.01 लाख का वितरण किया गया। अब तक, हमने इस योजना के तहत 31.03.2019 तक 8662 बालिकाओं को रु.161.84 लाख वितरित किए हैं।

- डी. पीएनबी हॉकी अकादमी राष्ट्रीय खेल का समर्थन करने की दिशा में एक प्रमुख पहल है। इस अकादमी के माध्यम से, बैंक सभी लॉजिस्टिक सहायता प्रदान करके युवा और प्रतिभाशाली खिलाड़ियों का पोषण करता है और उन्हें राष्ट्रीय टीम के लिए तैयार करता है।

कोर सीएसआर गतिविधियों की सूची जिसमें व्यय किया गया है वह निम्नानुसार है, :-

- क. मुख्यमंत्री केरल राहत कोष में योगदान से बाढ़ प्रभावितों को दान।
ख. अस्पताल में जरूरतमंद रोगियों के लिए व्हील चेयर और स्ट्रेचर का वितरण
ग. कुंभ मेला इलाहाबाद में योगदान
घ. धर्मार्थ ट्रस्ट के लिए दान
ङ. सामाजिक सेवा जैसे वृक्षारोपण का आयोजन, ऊर्जा के नवीकरणीय स्रोत के उपयोग जैसे सौर ऊर्जा, लकड़ी ऊर्जा, ज्वरीय ऊर्जा को बढ़ावा देना
च. निःशुल्क स्वास्थ्य जाँच शिविर
छ. रक्तदान शिविर
ज. कृत्रिम अंगों का निःशुल्क वितरण
झ. समाज, अनाथालय आदि के विशेषाधिकृत और कमजोर वर्ग के तहत सहयोग।
ञ. वाटर कूलर, स्वास्थ्य और स्वच्छता प्रदान करके सामुदायिक सेवा।
ट. पुस्तकालय और वाचनालय खोलना और उसका रखरखाव करना।

खंड सी : अन्य विवरण

1. क्या कंपनी की कोई अनुषंगी कंपनी/ कंपनियाँ हैं?

अ) अनुषंगियाँ

क. घरेलू अनुषंगियाँ

क्र.सं.	संस्था का नाम	स्वामित्व का अनुपात (%)
1	पीएनबी गिल्ट्स लिमिटेड	74.07
2	पीएनबी इन्वेस्टमेंट सर्विसेज लिमिटेड	100.00
3	पीएनबी इश्योरेंस ब्रोकिंग प्राइवेट लिमिटेड#	81.00

#पीएनबी इश्योरेंस ब्रोकिंग प्राइवेट लिमिटेड निष्क्रिय है। ब्रोकिंग लाइसेंस सरेंडर किया जा चुका है तथा कंपनी के समापन हेतु कदम उठाए जा रहे हैं।

ख. अंतरराष्ट्रीय अनुषंगियाँ

क्र.सं.	संस्था का नाम	निगमन का राष्ट्र	स्वामित्व का अनुपात (%)
1	पंजाब नेशनल बैंक (इंटरनेशनल) लिमिटेड	यूनाइटेड किंगडम	100.00
2	ड्रुक पीएनबी बैंक लिमिटेड	भूटान	51.00

to get support every year till they complete 12th class. During FY 2018-19, Rs. 24.01 lacs was distributed among 2105 girls students. So far, we have distributed Rs.161.84 lacs to 8662 girls under this scheme upto 31.03.2019.

- d. PNB Hockey Academy is one of the major initiatives towards supporting national game. Through this academy, the Bank nurtures young and talented players by providing all logistic support and prepares them for the national team.

List of Core CSR activities in which expenditure has been incurred is given below:

- a. Donation to flood affected victims, by contribution to CM Relief Fund Kerala.
b. Distribution of wheel chairs and stretcher to the Hospital for the needy patients.
c. Contribution to Kumbh Mela Allahabad.
d. Donation to charitable trusts.
e. Social service like organizing tree plantation, promoting use of renewable sources of energy like solar power, wood power, tidal power.
f. Free Health Check up camps.
g. Blood donation camps.
h. Free distribution of artificial limbs.
i. Supporting under privileged and downtrodden sections of society, orphanages etc.
j. Community service by providing water cooler, health & sanitation.
k. Opening & Maintaining Library & Reading Rooms.

Section C: Other Details

1. Does the Company have any Subsidiary Company/ Companies?

A. Subsidiaries

a. Domestic Subsidiaries

S. No.	Name of the Entity	Proportion of ownership %
1	PNB Gilts Ltd.	74.07
2	PNB Investment Services Ltd.	100.00
3	PNB Insurance Broking Pvt. Ltd.#	81.00

PNB Insurance Broking Pvt. Ltd is under winding up, broking license of the company has already been surrendered and liquidation of the company is under process.

b. International Subsidiaries

S. No.	Name of the Entity	Country of Incorporation	Proportion of Ownership %
1	Punjab National Bank (International) Ltd.	United Kingdom	100.00
2	Druk PNB Bank Ltd.	Bhutan	51.00

आ) एसोसिएट्स: (बैंक जिनकी 20% या उससे अधिक की हिस्सेदारी)
क. घरेलू एसोसिएट्स

क्र.सं.	क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों/अन्य एसोसिएट्स का नाम	स्वामित्व का अनुपात (%)
1	दक्षिण बिहार ग्रामीण बैंक, पटना	35.00
2	सर्व हरियाणा ग्रामीण बैंक, रोहतक	35.00
3	हिमाचल ग्रामीण बैंक, मंडी	35.00
4	पंजाब ग्रामीण बैंक, कपूरथला	35.00
5	सर्व यूपी ग्रामीण बैंक, मेरठ	35.00
6	पीएनबी हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड.	32.79
7	पीएनबी मेटलाइफ इंडिया इश्योरेंस कंपनी लिमिटेड	30.00

नोट : बैंक ने पीएनबी एसेट मैनेजमेंट कंपनी प्राइवेट लिमिटेड (21.38%) में अपनी पूरी इक्विटी हिस्सेदारी दे दी है तथा प्रिंसिपल ट्रस्टी कंपनी प्रा लिमिटेड (30.00%) को दिनांक 24.08.2018 प्रिंसिपल ग्रुप के पक्ष में दिनांक 28.08.2018 को सौदा बंद हो गया। पीएनबी एएमसी और टीसी कंपनियों में बैंक की हिस्सेदारी शून्य है, वे बैंक के सहायक/ज्वेबी/एसोसिएट नहीं रहे।

ख. अंतर्राष्ट्रीय एसोसिएट्स

क्र.सं.	संस्था/एसोसिएट्स का नाम	निगमन का देश	स्वामित्व का अनुपात (%)
1	जेएससी टेंगरी बैंक, कजाकिस्तान	कजाकिस्तान	41.64

ग. संयुक्त उद्यम : अंतर्राष्ट्रीय

क्र.सं.	संस्था/एसोसिएट्स का नाम	निगमन का राष्ट्र	स्वामित्व का अनुपात (%)
1	एवरेस्ट बैंक लिमिटेड	नेपाल	20.03

2. क्या मूल कंपनी की कारोबार उत्तरदायित्व पहलों में अनुषंगी कंपनी/कंपनियों सहभागिता करती हैं? यदि हाँ तो ऐसी अनुषंगी कंपनी(नियों) की संख्या दें।

नहीं

3. क्या कोई अन्य संस्था/संस्थाएं (अर्थात आपूर्तिकर्ता, वितरक इत्यादि) जिसके/जिनके साथ कंपनी कारोबार करती हो, कंपनी की कारोबार उत्तरदायित्व पहलों में सहभागिता करती हैं? यदि हाँ, तो ऐसी संस्था/संस्थाओं का प्रतिशत बताएं ? [30% से कम, 30%-60%, 60% से अधिक।

नहीं

खंड डी : कारोबार उत्तरदायित्व सूचना

1. कारोबार उत्तरदायित्व के लिए उत्तरदायी निदेशक/निदेशकों का विवरण

क. कारोबार उत्तरदायित्व नीति/नीतियों के कार्यान्वयन हेतु उत्तरदायी निदेशक/निदेशकों के विवरण

B. Associates: (Bank having 20% or more stake)

a. Domestic Associates

S. No.	Name of Regional Rural Banks / Other Associates	Proportion of Ownership (%)
1	Dakshin Bihar Gramin Bank, Patna	35.00
2	Sarva Haryana Gramin Bank, Rohtak	35.00
3	Himachal Gramin Bank, Mandi	35.00
4	Punjab Gramin Bank, Kapurthala	35.00
5	Sarva UP Gramin Bank, Meerut	35.00
6	PNB Housing Finance Ltd.	32.79
7	PNB MetLife India Insurance Co. Ltd.	30.00

NOTE:- Bank has offloaded its entire equity stake in PNB Asset Management Company Pvt. Ltd (21.38%) and Principal Trustee Company Pvt. Ltd.(30.00%) in favour of Principal Group on 24.08.2018. The deal got closed on 28.08.2018. As bank's holding in PNB AMC & TC companies is NIL, they cease to be bank's Subsidiary/ JV /Associate.

b. International Associates

S. No.	Name of Entity/ Associates	Country of incorporation	Proportion of Ownership (%)
1	JSC Tengri Bank, Kazakhstan	Kazakhstan	41.64

c. Joint Venture: International

S. No.	Name of Entity/ Associates	Country of incorporation	Proportion of Ownership (%)
1	Everest Bank Ltd.	Nepal	20.03

2. Do the Subsidiary Company/Companies participate in the BR Initiatives of the parent company? If yes, then indicate the number of such subsidiary company(s).
No

3. Do any other entity/entities (e.g. suppliers, distributors etc.) that the Company does business with, participate in the BR initiatives of the Company? If yes, then indicate the percentage of such entity/entities? [Less than 30%, 30-60%, More than 60%]
No

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

क्र.सं.	ब्यौरा	विवरण
1	डीआईएन सं.	08110715
2	नाम	एल वी प्रभाकर
3	पदनाम	कार्यपालक निदेशक

ख. कारोबार उत्तरदायित्व प्रमुख का विवरण

क्र.सं.	ब्यौरा	विवरण
1	डीआईएन सं.	लागू नहीं
2	नाम	आरती मट्टू
3	पदनाम	महाप्रबंधक, कार्यनीति प्रबंधन एवं आर्थिक परामर्श प्रभाग
4	दूरभाष सं.	011-28044173
5	ई-मेल आईडी	artimattoo@pnb.co.in

2. सिद्धांतवार (एनवीजी के अनुसार) बीआर नीति/नीतियाँ (उत्तर हाँ/नहीं में दें)

क्र. सं.	प्रश्न	कारोबार	नैतिकता	उत्पाद उत्तरदायित्व	कर्मचारी कल्याण	शेयरधारक से संबद्धता	मानवाधिकार	पर्यावरण	सार्वजनिक नीति	सी एस आर	ग्राहक संबंध
		पी1	पी2	पी3	पी4	पी5	पी6	पी7	पी8	पी9	
		1	क्या आपके पास _____ के लिए नीति/नीतियाँ हैं?	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां
2	क्या नीति का निर्धारण संबंधित हितधारकों के परामर्श से किया गया है?	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां
3	क्या नीति किसी राष्ट्रीय/अंतर्राष्ट्रीय मानक के अनुरूप है? यदि हाँ, तो वर्णन करें? (50 शब्दों में)	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां
4	क्या नीति बोर्ड द्वारा अनुमोदित की गई है? यदि हाँ तो क्या ये एमडी/स्वामी/सीईओ/संगत बोर्ड निदेशक द्वारा हस्ताक्षरित है?	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां
5	क्या कंपनी में नीति के कार्यान्वयन की देखरेख हेतु बोर्ड की विशेष समिति/निदेशक/अधिकारी हैं?	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां
6	नीति को ऑन-लाइन देखने के लिए लिंक बताएं?	www.pnbindia.in									

S. No.	Particulars	Details
1	DIN No.	08110715
2	Name	L V Prabhakar
3	Designation	Executive Director

b) Details of the BR Head

S. No.	Particulars	Details
1	DIN Number	Not Applicable
2	Name	Arti Mattoo
3	Designation	General Manager, Strategic Management and Economic Advisory Division
4	Telephone number	011-28044173
5	e-mail id	artimattoo@pnb.co.in

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

S. No.	Questions	Business Ethics	Product Responsibility	Wellbeing of Employees	Stakeholder Engagement & CSR	Human Rights	Environment	Public Policy	CSR	Customer Relations
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9
		1	Do you have policy/policies for....?	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
2	Has the policy being formulated in consultation with the relevant stakeholders?	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
3	Does the policy conform to any national /international standards? If yes, specify?(50 words)	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
4	Has the policy been approved by the Board? Is yes, has it been signed by MD/owner/CEO/appropriate Board Director?	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	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	Y	Y	Y
6	Indicate the link for the policy to be viewed online?	www.pnbindia.in								

7	क्या नीति के बारे में सभी प्रामाणिक आंतरिक व बाह्य हितधारकों को औपचारिक रूप से सूचित किया गया है ?	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	
8	क्या नीति/नीतियों को लागू करने हेतु कंपनी में कोई आंतरिक संरचना उपलब्ध है?	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	
9	क्या नीति/नीतियों से संबंधित हितधारकों की समस्याओं के समाधान हेतु नीति/नीतियों के संबंध में क्या कंपनी में कोई शिकायत निवारण तंत्र है?	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	
10	क्या किसी आंतरिक अथवा बाह्य एजेंसी द्वारा इस नीति के कार्यचालन की स्वतंत्र लेखापरीक्षा/मूल्यांकन कराया जाता है?	कारोबार उत्तरदायित्व रिपोर्ट के अंतर्गत दिशानिर्देशों को जारी करने के लिए बैंक में अलग अलग डिविजन है जिसकी देख रेख परिचालित इकाईयों द्वारा की जाती है। जिसके आंतरिक/बाहरी विकास के कार्यनिष्पादन की आवधिक आधार पर समीक्षा की जाती है।								

7	Has the policy been formally communicated to all relevant internal and external stakeholders?	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	
8	Does the company have in-house structure to implement the policy/policies?	Y	Y	Y	Y	Y	Y	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	Y	Y	
10	Has the company carried out independent audit/evaluation of the working of this policy by an internal or external agency?	The Bank has separate Divisions that are issuing guidelines under the Business Responsibility Policies to be followed by the operating units. The performance is reviewed periodically based on internal/external developments.								

2क. यदि क्रम सं. 01 के किसी सिद्धांत का उत्तर 'नहीं' है, तो कृपया व्याख्या करें कि ऐसा क्यों है? (2 विकल्प तक अंकित करें)

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

क्र. सं.	प्रश्न	पी1	पी2	पी3	पी4	पी5	पी6	पी7	पी8	पी9
1	कंपनी सिद्धांतों को समझ नहीं पाई है।									
2	कंपनी ऐसी अवस्था में नहीं है जहां निर्धारित सिद्धांतों पर नीतियों को निरूपित तथा लागू कर सके।									
3	कंपनी के पास इस कार्य के लिए वित्तीय अथवा जनशक्ति संसाधन उपलब्ध नहीं है।									
4	अगले 6 माह के अंदर ऐसा करने की योजना है।									
5	अगले एक वर्ष के अंदर ऐसा करने की योजना है।									
6	कोई अन्य कारण (कृपया स्पष्ट करें)									

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. कारोबार उत्तरदायित्व से संबंधित अभिशासन

3. Governance related to BR

- वह आवृत्ति बताएं जिसमें निदेशक मंडल, बोर्ड की समिति अथवा सीईओ कंपनी के कारोबार उत्तरदायित्व के निष्पादन का मूल्यांकन करने के लिए मिलते हैं। 3 माह के भीतर, 3 - 6 माह में, प्रतिवर्ष, एक वर्ष से अधिक अवधि पर।

- Indicate the frequency with which the Board of Directors, Committee of the Board or CEO meet to assess the BR performance of the Company. Within 3 months, 3-6 months, Annually, More than 1 year.

कंपनी के कारोबार उत्तरदायित्व निष्पादन के मूल्यांकन हेतु निदेशक मंडल की वार्षिक बैठक होती है।

The Board of Directors meets annually to assess the BR performance of the company.

- क्या कंपनी बीआर अथवा स्थिरता (सस्टेनेबिलिटी) रिपोर्ट का प्रकाशन करती है? इसे देखने के लिए हाईपरलिंक क्या है? इसे कितनी बार प्रकाशित किया जाता है?

बैंक वार्षिक आधार पर बीआर रिपोर्ट प्रकाशित करता है। इसे बैंक की वेबसाइट पर दिया जाता है जिसे देखने के लिए हाईपरलिंक <https://www.pnbindia.in> है।

खंड ई : सिद्धांतवार प्रदर्शन

सिद्धांत 1: कारोबार को नैतिकता, पारदर्शिता एवं जवाबदेही के साथ स्वयं को संचालित एवं नियंत्रित करना चाहिए।

1. क्या नैतिकता, रिश्वत व भ्रष्टाचार से संबंधित नीति केवल कंपनी को कवर करती है? हाँ/नहीं क्या यह समूह/संयुक्त उद्यमों/आपूर्तिकर्ताओं/संविदाकारों/एनजीओ/अन्य को भी कवर करती है?

नैतिकता, रिश्वत और भ्रष्टाचार से संबंधित नीति केवल कंपनी को समाविष्ट करती है और यह समूह / संयुक्त वेंचर्स या अन्य के लिए विस्तारित नहीं होती है। बैंक की एक व्हिसल ब्लोअर नीति है और इसमें नैतिक आचार संहिता एवं संगठन में रिश्वत और भ्रष्टाचार से निपटने के उपायों के बारे में कुछ मार्गदर्शक सिद्धांतों को भी सूचीबद्ध किया है। यह कोड उन सिद्धांतों को निर्धारित करता है जिन पर बैंक अपने हितधारकों, सरकारी एजेंसियों, नियामकों, मीडिया और अन्य संबंधित पक्षों के साथ अपने व्यवसाय का संचालन और आचरण करेगा।

बैंक समस्त निदेशकों तथा कोर प्रबंधन के सभी सदस्यों से अपेक्षा करता है कि वे अपने ग्राहकों, कर्मचारियों व अन्य हितधारकों के हित, सुरक्षा एवं कल्याण को सुनिश्चित करने के लिए अच्छा निर्णय लेंगे और कारोबारी संगठन में सहयोगी, कुशल, सकारात्मक, सामंजस्यपूर्ण और उत्पादक कार्य परिवेश बनाए रखेंगे। बैंक ने सतर्कता मामलों पर निरंतर अपना बल दिया है ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि मामलों की शीघ्र पहचान हो और केंद्रीय सतर्कता आयोग (सीवीसी) के दिशानिर्देशों के अनुसार अनुशासनात्मक कार्यवाही समय पर पूरी हो।

2. पिछले वित्तीय वर्ष में हितधारकों से कितनी शिकायतें प्राप्त हुईं तथा प्रबंधन द्वारा कितने प्रतिशत का संतोषजनक समाधान किया गया? यदि ऐसा है तो लगभग 50 शब्दों में इसका विवरण दें।

वित्तीय वर्ष 2018-19 में कुल 62,539 ग्राहक शिकायतें प्राप्त हुईं और 01.04.2018 तक 1862 शिकायतें को बकाया थी, जो कुल 64,401 थी। जिसमें से 63,435 अवधि के दौरान हल किया गया है। शिकायतें निपटाने का प्रतिशत 98.50% है।

वित्तीय वर्ष 2018-19 के दौरान प्राप्त कुल शेयरधारक शिकायतें 17 हैं, जिनमें से सभी का समाधान किया गया।

सिद्धांत 2: कारोबार को ऐसे उत्पाद और सेवाएं प्रदान करनी चाहिए जो सुरक्षित हों तथा अपने सम्पूर्ण जीवन चक्र के दौरान स्थिरता में सहायक हों।

- क. अपने ऐसे 3 उत्पादों व सेवाओं की सूची बनाएं जिनकी रूपरेखा में समाज या पर्यावरण से संबंधित विषय, जोखिम तथा/अथवा अवसर शामिल हों।

बैंक सतत विकास में विश्वास रखता है और यह सुनिश्चित करता है कि उसके कारोबार मॉडल में पर्यावरण संरक्षण शामिल हो। इस विषय की ओर, बैंक ने कुछ दिशानिर्देश दिए हैं कि किसी भी सावधि ऋण

- Does the Company publish a BR or a Sustainability Report? What is the hyperlink for viewing this? How frequently it is published?

The BR report is published annually and made available on the website of the Bank under the hyperlink <https://www.pnbindia.in>.

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? Yes/ No. Does it extend to the Group/Joint Ventures/ Suppliers/ Contractors/NGOs /Others?

The policy related to ethics, bribery and corruption covers only the company and does not extend to the Group/Joint Ventures/Others. The Bank has a whistle blower policy in place and has also laid down certain guiding principles regarding ethical code of conduct and measures to tackle bribery and corruption in the organization. This code sets forth the principles on which the Bank shall operate and conduct its business with its stakeholders, government agencies, the regulators, media and other concerned parties.

The Bank expects all its Directors and employees to exercise sound and fair judgment in order to safeguard the interests and welfare of its customers, employees and other stakeholders by maintaining a cooperative, efficient, harmonious, motivated and productive work environment in the organization. The Bank has placed continuous emphasis on Vigilance matters to ensure that cases are identified quickly and disciplinary proceedings are completed in time in accordance with the guidelines of Central Vigilance Commission (CVC).

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

Total number of customer complaints received in FY 2018-19 is 62,539 and 1862 complaints was outstanding as on 01.04.2018 totaling 64,401. Out of which 63,435 have been resolved during the period, with percentage of resolution at 98.50%.

Total number of shareholder complaints received during FY 2018-19 is 17, all of which were resolved.

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

- A. List up to 3 of your products or services whose design has incorporated social or environmental concerns, risks and/or opportunities.

The Bank believes in sustainable development and ensures that its business model incorporates environment protection. Towards this concern, Bank has put in place guidelines that before the disbursement of any Term Loan,

के सवितरण से पहले, यह सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि, जहां भी आवश्यक हो, प्रदूषण नियंत्रण बोर्ड से प्राप्त की गई सभी आवश्यक सांविधिक तथा अन्य अनुमोदन/अनुमतियों को उधारकर्ता से प्राप्त किया जाना चाहिए।

सामाजिक और पर्यावरण संबंधी विषयों को शामिल करते हुए हमारे कुछ उत्पाद और सेवाएँ नीचे दिए गए हैं:

- **पीएनबी लाडली योजना**, बालिका शिक्षा को प्रोत्साहित करने के लिए: यह योजना ग्रामीण/अर्ध शहरी क्षेत्रों की बालिकाओं के बीच शिक्षा को लोकप्रिय बनाने के लिए है। इस योजना के अंतर्गत, बैंक प्रत्येक चिन्हित गांव की 10 जरूरतमंद बालिका छात्राओं को रु 2500/- एकमुश्त शिक्षा निवेश की वस्तुएं और रु 100/- प्रति माह की राशि जब भत्ता के लिए प्रदान करता है। चयनित लड़कियों को 12 वीं कक्षा पूरी होने तक हर वर्ष सहायता प्राप्त होती रहेगी। वित्तीय वर्ष 2018-19 के दौरान, 2105 छात्राओं के बीच 24.01 लाख रुपये वितरित किए गए। अब तक, हमने इस योजना के तहत 31.03.2019 तक 8662 लड़कियों को 161.84 लाख रुपये वितरित किए हैं।
- **पीएनबी विकास – ग्राम अंगीकृत योजना:** योजना का उद्देश्य गोद लिए गए गांवों को समग्र रूप से विकसित करना है, जिसमें मानव, आर्थिक और अन्य हितधारकों (ग्रामीणों, सरकारी अधिकारियों, स्थानीय निकायों आदि) के समन्वय के साथ स्वच्छता, पेयजल आपूर्ति, शिक्षा, बिजली, स्वास्थ्य, आदि जैसे अन्य बुनियादी ढांचे का विकास शामिल हैं। इस योजना के तहत, बैंक ने विभिन्न मंडलों में 169 गांवों (अग्रणी जिलों में 78 और गैर-अग्रणी जिलों में 91) को गोद लिया है।
- बैंक के **कृषक प्रशिक्षण केंद्र (एफटीसी)** को शिक्षात्मक कृषि और ग्रामीण विकास की धुरी के रूप में “**उत्कृष्टता केंद्र**” में परिवर्तित किया गया है। ये (i) फसल विविधीकरण; (ii) औषधीय और सुगंधित फसलों की खेती; (iii) जैविक खाद का उपयोग; (iv) फसल कटाई के बाद की प्रौद्योगिकी; (v) ट्रैक्टरों की मरम्मत और रखरखाव; (vi) सिंचाई जल का विवेकपूर्ण उपयोग; (vii) सौर ऊर्जा और वर्षा जल का संरक्षण; (viii) पशु स्वास्थ्य आदि के संबंध में प्रशिक्षण प्रदान कर रहे हैं।
- **आधारभूत संरचना का निर्माण:** प्रत्येक एफटीसी द्वारा विकासात्मक गतिविधियों हेतु एक-एक गाँव को गोद लिया गया है, जिसमें सार्वजनिक उपयुक्तता का निर्माण, स्कूलों के लिए कक्षा-कक्ष, गाँव की लाइब्रेरी, औषधालय, खेल के मैदान, स्कूलों में पंखे, वाटर कूलर आदि उपलब्ध कराना जैसे विकासात्मक कार्य शामिल हैं। ये सभी एफटीसी ग्रामीण महिलाओं और युवाओं को व्यावसायिक प्रशिक्षण प्रदान कर रहे हैं और जनसामान्य के लिए स्वास्थ्य जांच शिविर आयोजित कर रहे हैं।
- **नवीकरणीय ऊर्जा स्रोतों के लिए वित्तपोषण:** बैंक सौर ऊर्जा/ पवन/बायोमास आधारित बिजली उत्पादन आदि जैसी संभावित व्यवहार्य नवीकरणीय ऊर्जा परियोजनाओं को वित्त पोषित करके नवीकरणीय ऊर्जा के उपयोग को प्रोत्साहित करता है, और घरेलू स्तर पर नवीकरणीय ऊर्जा स्रोतों के उपयोग को बढ़ावा देता है।
- **पीएनबी उजाला:** इस योजना को अंगीकृत गांवों में रु 80,000/- तक की लागत वाली 4 सोलर स्ट्रीट लाइट्स प्रदान करने के लिए शुरू किया गया था और प्रत्येक छात्र को रु 500/- की लागत

it should be ensured that, wherever required, all necessary statutory and other approvals/permissions including those from Pollution Control Boards have been obtained by the borrower.

Some of our products and services incorporating social and environmental concerns are given below:

- **PNB LADLI YOJANA**, for promoting girl education: The scheme is meant for popularizing education among girls of Rural / Semi urban areas. Under the scheme, Bank is providing for education inputs of Rs. 2500/- in lump sum and Rs.100/- per month as pocket allowance to 10 needy girl students of each identified village. Selected girls will continue to get support every year till they complete 12th class. During FY2018-19, Rs 24.01 lacs was distributed among 2105 girls students. So far, the Bank has distributed Rs 161.84 lacs to 8662 girls under this scheme upto 31.03.2019.
- **PNB VIKAS- Village Adoption Scheme:** The objective of the Scheme is to develop adopted villages in a holistic manner, which includes Human, Economic & other Infrastructure Development like sanitation, drinking water supply, education, electricity, health, etc. in co-ordination with the other stake holders (villagers, the Govt. authorities, local bodies etc). Under this Scheme, bank has adopted 169 villages (78 in lead districts and 91 in non-lead districts) in different Circles.
- Bank's **Farmers' Training Centres (FTCs)** have been converted into “**Centres of Excellence**” as pivots of exemplary agriculture and rural development. These are providing training regarding (i) crop diversification; (ii) cultivation of medicinal & aromatic crops; (iii) use of organic manure; (iv) post - harvest technologies; (v) repair & maintenance of tractors; (vi) judicious use of irrigation water; (vii) conservation of solar energy & rain water; (viii) animal health etc.
- **Infrastructure creation:** FTCs have adopted one village each for undertaking developmental activities, wherein developmental works like construction of public conveniences, class-rooms for schools, village library, dispensary, playgrounds, providing fans, water coolers etc. to schools are being undertaken. These FTCs are also providing vocational training to rural women & youth and organizing health check up camps for the people.
- **Financing for renewable energy sources:** Bank encourages the use of renewable energy by financing potentially viable renewable energy projects like solar/ wind/ biomass based power generation etc., and promoting use of renewable energy sources at household levels.
- **PNB UJALA:** The Scheme was launched to provide 4 Solar Street Lights up to cost of Rs 80,000/- in the adopted villages and a Solar Lantern to each girl student costing Rs 500/- already adopted under

वाली एक सौर लालटेन पहले से ही पीएनबी लाडली योजना के तहत प्रदान गई है। इस योजना के तहत, 144 गांवों में 524 सोलर लाइटें लगाई गई हैं और 31.03.2019 तक छात्राओं को 1612 सोलर लालटेन दी गई।

ख. ऐसे प्रत्येक उत्पाद के लिए उत्पाद की प्रति इकाई (वैकल्पिक) पर संसाधन (उर्जा, जल, कच्चा माल इत्यादि) उपयोग के संबंध में निम्नलिखित विवरण प्रदान करें:

- सम्पूर्ण वैल्यू चेन में सोर्सिंग/उत्पादन/वितरण के दौरान गत वर्ष से आई कमी?
- उपभोक्ताओं द्वारा संसाधन (उर्जा, जल) उपयोग के दौरान गत वर्ष से आई कमी?

लागू नहीं।

ग. क्या कंपनी में स्थायी स्रोतों (परिवहन सहित) के लिए कोई कार्यप्रणाली है? यदि हाँ तो आपके आदानों का कितना प्रतिशत स्थाई रूप से स्रोत किया गया? लगभग 50 शब्दों में इसका विवरण भी दीजिए।

लागू नहीं।

घ. क्या कंपनी ने अपने कार्य स्थल के आसपास के स्थानीय एवं छोटे उत्पादकों व समुदायों से वस्तुओं एवं सेवाओं की खरीद हेतु कदम उठाए हैं?

यदि हाँ तो स्थानीय एवं छोटे वेंडरों की क्षमता और योग्यता को बढ़ाने हेतु क्या कदम उठाए गए हैं?

बैंक एक वित्तीय सेवा प्रदाता संगठन है और यह वस्तुओं की खरीद नहीं करता है। भौतिक मदों को बैंक द्वारा संसाधित नहीं किया जाता है। हालाँकि, बैंक अपने उधारकर्ताओं से उनके कच्चे माल का निवेश सूक्ष्म, लघु एवं मध्यम उद्यमों (एमएसएमई) प्राप्त करने हेतु प्रोत्साहित करता है। बैंक स्वयं सहायता समूहों (एसएचजीएस) और महिला उद्यमियों को भी रियायती दर पर ऋण उपलब्ध करता है।

एमएसएमई सेगमेंट की आवश्यकता को विशेष रूप से पूरा करने के लिए बैंक निश्चित उत्पाद और सेवाएँ प्रदान करता है:

- सूक्ष्म और लघु उद्यमों (एमएसईएस) के लिए पीएनबी की अतिरिक्त क्रेडिट सुविधा:** परियोजना ऋण को मंजूरी देते समय अप्रत्याशित परियोजना लागत के वित्तपोषण के लिए एक अतिरिक्त क्रेडिट सुविधा।
- एमएसईएस के लिए कार्यशील पूंजी लिमिट की वृद्धि करना:** उनके द्वारा बेचे गए उत्पादों की मांग में अप्रत्याशित/मौसमी वृद्धि के कारण उत्पन्न कार्यशील पूंजी की आवश्यकताओं में अस्थायी वृद्धि को पूरा करने हेतु योजना।
- अतिरिक्त कार्यशील पूंजी की सुविधा:** एडहॉक या टीओडी सुविधा की स्वीकृति में समय लगने के कारण कभी-कभी एमएसई इकाइयों को कार्यशील पूंजी की आवश्यकता की अनिवार्यता को पूरा करने के लिए ऋण सहायता को समय पर प्राप्त करने में कठिनाइयों का सामना करना पड़ता है। बैंक ने समस्या को दूर करने के लिए इस योजना का शुभारंभ किया है। जरूरत के समय यह अतिरिक्त कार्यशील पूंजी निधि उपलब्ध आहरण शक्ति (ड्रॉइंग पावर) के भीतर संवितरित की जाती है।

PNB LADLI Scheme. Under the scheme, 524 Solar Lights have been installed in 144 villages and 1612 Solar Lanterns were given to girl students up to 31.03.2019.

B. For each such product, provide the following details in respect of resource use (energy, water, raw material etc.) per unit of product (optional):

- Reduction during sourcing/production/distribution achieved since the previous year throughout the value chain?
- Reduction during usage by consumers (energy, water) has been achieved since the previous year?

Not Applicable.

C. Does the company have procedures in place for sustainable sourcing (including transportation)? If yes, what percentage of your inputs was sourced sustainably? Also, provide details thereof, in about 50 words or so.

Not applicable.

D. Has the company taken any steps to procure goods and services from local & small producers, including communities surrounding their place of work?

If yes, what steps have been taken to improve the capacity and capability of local and small vendors?

The Bank is a financial service provider organization and is not involved in procurement of goods. Tangible items are not processed by the Bank. However, the Bank encourages its borrowers to obtain their raw material inputs from Micro, Small & Medium Enterprises (MSMEs). It also provides loans at subsidized rates to Self Help Groups (SHGs) and women entrepreneurs.

The Bank offers certain products and services to specifically cater to the needs of MSME segment:

- PNB Standby Credit Facility for Micro & Small Enterprises (MSEs):** A Standby Credit Facility for funding unforeseen project cost overruns while sanctioning project loans.
- Enhanced Working Capital Limit to MSEs:** Scheme for meeting the temporary increase in working capital requirements arising due to unforeseen/ seasonal increase in demand for products sold by them.
- Additional Working Capital Facility:** MSE units sometimes face difficulties in getting timely credit assistance to meet the exigencies of working capital requirement, as sanction of Adhoc or ToD facility takes times. The Bank has launched this scheme to overcome the problem. This additional working capital fund is disbursed within the available DP (Drawing Power) at the time of requirement.

ड. क्या कंपनी में उत्पादों एवं अपशिष्ट की रीसाइक्लिंग की कोई व्यवस्था है? यदि हाँ, तो उत्पादों तथा अपशिष्ट की रीसाइक्लिंग का प्रतिशत (पृथक रूप से <5%, 5-10%, >10% के रूप में) क्या है? साथ ही, लगभग 50 शब्दों में इसका विवरण भी दीजिए।
बैंक एक सेवा उन्मुख संगठन है, जो वित्तीय सेवाएँ प्रदान करता है। इसलिए, अपशिष्ट उत्पादों की रीसाइक्लिंग बैंक पर लागू नहीं होती है। फिर भी बैंक की एक ई-वेस्ट नीति है और बैंक यथासंभव अधिकतम रिसाईकल की गई वस्तुओं से बनी कागज, स्टेशनरी उत्पाद, टॉयलेट पेपर, बोरी, कांच, डिब्बे और प्लास्टिक जैसी कार्यालय सामग्री ही खरीदता है। अपशिष्ट का भी उचित और विधिवत तरीके से निपटारा किया जा रहा है।

सिद्धांत 3: कारोबार को समस्त कर्मचारियों के कल्याण को प्रोत्साहित करना चाहिए।

- कृपया कर्मचारियों की कुल संख्या बताएं।**
31 मार्च 2019 तक कर्मचारियों की कुल संख्या (जो अनुषंगियों में प्रतिनियुक्ति पर है उनके साथ) 70,810 हैं।
- कृपया अस्थायी/सविदा/आकस्मिक आधार पर रखे गए कर्मचारियों की कुल संख्या बताएं?**
शून्य।
- कृपया स्थायी महिला कर्मचारियों की संख्या बताएं?**
31 मार्च 2019 तक पूर्णकालिक महिला कर्मचारियों की संख्या 15394 है।
- कृपया शारीरिक रूप से अक्षम कर्मचारियों की संख्या बताएं?**
31 मार्च 2019 तक शारीरिक रूप से अक्षम स्थायी कर्मचारियों की संख्या 1722 है।
- क्या आपका कोई कर्मचारी संघ है जिसे प्रबंधन द्वारा मान्यता प्राप्त है?**
ऑल इंडिया पीएनबी एम्प्लोईज फ़ेडरेशन (एआईपीएनबीईएफ) और ऑल इंडिया पीएनबी ऑफिसर्स एसोसिएशन (एआईपीएनबीओए)
- मान्यता प्राप्त कर्मचारी संघ के सदस्यों में आपके स्थायी कर्मचारियों का प्रतिशत क्या है?**
बैंक के कुल अधिकारियों के 88.78% एआईपीएनबीओए के सदस्य हैं और कुल कर्मचारियों के 79.45% एआईपीएनबीईएफ के सदस्य हैं।
- कृपया गत वित्तीय वर्ष के अंत तक प्राप्त हुई एवं लंबित रही बाल मजदूरी, बंधुआ मजदूरी, यौन उत्पीड़न से संबंधित शिकायतों की संख्या बताएं?**

क्र.सं.	श्रेणी	वित्तीय वर्ष 2019 के दौरान दायर की गई शिकायतों की संख्या	वित्तीय वर्ष 2019 समाप्ति पर लंबित शिकायतों की संख्या
1	बाल मजदूरी/बंधुआ मजदूरी /अनैच्छिक श्रम	शून्य	लागू नहीं
2	यौन उत्पीड़न	6	1
3	भेदभावपूर्ण नियोजन	शून्य	लागू नहीं

E. Does the company have a mechanism to recycle products and waste? If yes what is the percentage of recycling of products and waste (separately as <5%, 5-10%, >10%). Also, provide details thereof, in about 50 words or so.

The Bank is a service oriented organization, providing financial services. Hence, recycling of waste products doesn't apply to the Bank. However, the Bank has in place, an e-waste policy which involves purchasing of various items such as Paper, stationery products, toilet paper, refuse sacks, glass, cans and plastics made from recycled material to the maximum possible extent. Waste disposal is also undertaken in a proper and methodical way.

Principle 3: Businesses should promote the well being of all employees.

- Please indicate the Total number of employees.**
The total number of employees (including those who are on deputation in the subsidiaries) as on 31st March 2019 is 70,810.
- Please indicate the Total number of employees hired on temporary/contractual/casual basis.**
Nil.
- Please indicate the Number of permanent women employees.**
The number of permanent women employees as on 31st March 2019 is 15394.
- Please indicate the Number of permanent employees with disabilities?**
The number of permanent employees with disabilities as on 31st March 2019 is 1722.
- Do you have an employee association that is recognized by management?**
All India Punjab National Bank Employees Federation (AIPNBEF) and All India Punjab National Bank Officers' Association (AIPNBOA).
- What percentages of your permanent employees are members of this recognized employee association?**
88.78% of the total officers of the Bank are members of AIPNBOA and around 79.45% of total workmen are members of AIPNBEF.
- 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.**

S. No.	Category	No of Complaints filed during FY'19	No of Complaints pending as at end of FY'19
1	Child labour/forced labour / involuntary labour	NIL	NA
2	Sexual harassment	6	1
3	Discriminatory employment	NIL	NA

8. निम्नलिखित कर्मचारियों में से आपके कितने प्रतिशत कर्मचारियों को गत वर्ष सुरक्षा एवं कौशल उन्नयन प्रशिक्षण प्रदान किया गया।

क. स्थायी कर्मचारी:	64.33%
ख. स्थायी महिला कर्मचारी:	52.39%
ग. आकस्मिक/अस्थायी/संवैदा कर्मचारी:	शून्य
घ. अक्षम कर्मचारी :	64.58%

सिद्धांत 4: कारोबार को सभी हितधारकों, विशेषकर वंचित, कमजोर एवं अधिकारहीन हितधारकों के हितों का ध्यान रखना चाहिए और उनके प्रति उत्तरदायी होना चाहिए।

1. क्या कंपनी ने अपने आंतरिक और बाह्य हितधारकों की मैपिंग की है?

जी हाँ, बैंक ने अपने प्रमुख आंतरिक एवं बाह्य हितधारकों की पहचान की है। बैंक के हितधारक, इसके शेयरधारक और निवेशक, ग्राहक, बैंक कर्मचारी, सरकारी, नियामक एजेंसियां तथा सोसाइटी हैं। इन पर अधिक ध्यान देने के लिए उन्हें आगे विभिन्न उपवर्गों में बांटा गया है।

2. क्या कंपनी ने उपर्युक्त में से वंचित, कमजोर एवं अधिकारहीन हितधारकों की पहचान की है?

जी हाँ, भारत सरकार और आरबीआई ने वित्तीय समावेशन, प्राथमिकता क्षेत्र को ऋण देने, समाज के कमजोर वर्गों को ऋण देने आदि पर मौजूदा दिशानिर्देश निर्धारित किए हैं। तदनुसार बैंक ने वंचित, कमजोर और कमजोर हितधारकों को चिन्हित किया है। बैंक अपनी विशिष्ट आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए विविध उत्पादों और सेवाओं का प्रस्ताव देता है।

3. क्या वंचित, कमजोर एवं सीमान्त हितधारकों की संलग्नता हेतु कंपनी द्वारा कोई विशेष कदम उठाए गए हैं? यदि हां, तो लगभग 50 शब्दों में इसका विस्तृत विवरण दें।

बैंक का मानना है कि सीमांत, असहाय और आर्थिक रूप से बहिष्कृतों को मदद करने से उन्हें अर्थव्यवस्था में उत्पादक योगदान करने में मदद मिलेगी। वित्तीय सेवाओं तक पहुंच सीमांत क्षेत्रों को मजबूती प्रदान करेगी और यह सामाजिक और आर्थिक विकास में महत्वपूर्ण योगदान देने के लिए महत्वपूर्ण है। बैंक विभिन्न सरकारी योजनाओं में एक उत्सुक भागीदार रहा है और वंचित और सीमांत हितधारकों के अनुसार अपने उत्पादों और सेवाओं की रचना की है। लघु/सीमांत किसानों, सूक्ष्म/लघु उद्यमों, स्वयं सहायता समूहों, कमजोर वर्गों, अल्पसंख्यक समुदायों और महिला लाभार्थियों को रियायती दरों पर ऋण दिया जाता है। बैंक सीमान्त वर्गों को सशक्त बनाने के लिए पीएनबी किसान प्रशिक्षण केंद्र (एफटीसी), ग्रामीण स्वरोजगार प्रशिक्षण संस्थान (आरएसईटीआई), वित्तीय साक्षरता केंद्र (एफएलसी) जैसे विभिन्न ट्रेस्ट/केंद्र भी चला रहा है। पीएनबी विकास-अंगीकृत ग्राम योजना, किसान क्लब के माध्यम से सामुदायिक विकास, बुनियादी ढांचा निर्माण जैसी कल्याणकारी योजनाएँ शुरू की गईं जिससे वांछित लक्ष्य प्राप्त किये जा सके।

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

A. Permanent Employees	:	64.33%
B. Permanent Women Employees	:	52.39%
C. Casual/Temporary/Contractual Employees	:	NIL
D. Employees with Disabilities	:	64.58%

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

1. Has the company mapped its internal and external stakeholders?

Yes, the Bank has identified its key stakeholders, both internal and external. The stakeholders of the Bank are its shareholders, investors, customers, employees, Government, regulatory agencies and the society. They are further segregated into various subsets for an enhanced focus.

2. Out of the above, has the company identified the disadvantaged, vulnerable & marginalized stakeholders?

The Government and the RBI have prescribed certain guidelines and targets regarding Financial Inclusion, Priority Sector Lending and lending to the marginalized sections of the society. Accordingly, the Bank has identified the disadvantaged, vulnerable and marginalized stakeholders. The Bank offers various products and services to cater to their specific needs.

3. Are there any special initiatives taken by the company to engage with the disadvantaged, vulnerable and marginalized stakeholders. If so, provide details thereof, in about 50 words or so.

The Bank believes that helping the marginalized, unbanked and financially excluded will enable them to contribute productively to the economy. Access to financial services is crucial to strengthen marginalized sections and make a significant contribution to their social and economic development. The Bank has been a keen participant in various Government schemes and has come out with products and services designed for disadvantaged and marginalized stakeholders. Loans are given at subsidized rates to small/marginal farmers, micro/small enterprises, Self Help Groups, weaker sections, minority communities and women beneficiaries. The Bank is also running various Trusts/centers such as PNB Farmers' Training Centers (FTCs), Rural Self Employment Training Institutes (RSETIs), Financial Literacy Centres (FLCs) in order to empower the marginalized sections. Welfare schemes such as PNB VIKAS- Village Adoption Scheme, community development through KISAN CLUBS, infrastructure creation have been undertaken to achieve the desired outcomes.

सिद्धांत 5: कारोबार द्वारा मानवाधिकार को प्रोत्साहन एवं सम्मान दिया जाना चाहिए।

1. क्या मानवाधिकारों पर कंपनी की नीति केवल कंपनी को कवर करती है अथवा यह समूह/संयुक्त उद्यमों/आपूर्तिकर्ताओं/संविदाकारों/गैर सरकारी संगठनों/अन्य को भी कवर करती है?

बैंक, श्रम कानूनों और कर्मचारी के अधिकारों के अनुपालन सहित विक्रेताओं के साथ अपने अनुबंधों में मानवाधिकार से संबंधित उचित धाराएं शामिल करता है। इसके अतिरिक्त, बैंक सभी मानव को मूलभूत मानव अधिकार देता है और मानता है कि सभी मानव समान हैं। यह सुनिश्चित करता है कि रंग, जाति, धर्म, निशक्तता, लिंग, सामाजिक स्थिति इत्यादि के आधार पर कोई भेदभाव नहीं होता है।

2. गत वित्तीय वर्ष में हितधारकों की कितनी शिकायतें प्राप्त हुईं और प्रबंधन द्वारा कितने प्रतिशत का संतोषजनक समाधान किया गया?

वित्तीय वर्ष 2018-19 में कुल 62,539 ग्राहक शिकायतें प्राप्त हुईं और 01.04.2018 तक कुल 64,401 में से 1862 शिकायतें बकाया थीं। जिसमें से 63,435 को अवधि के दौरान हल किया गया है। अतः शिकायतें निपटाना का प्रतिशत 98.50% है।

वित्तीय वर्ष 2018-19 के दौरान प्राप्त कुल शेयरधारक शिकायतें 17 थीं, जिनमें से सभी का समाधान किया गया।

सिद्धांत 6: कारोबार को पर्यावरण का ध्यान रखने, संरक्षण करने एवं इसे बहाल करने के प्रयास करने चाहिए।

1. क्या सिद्धांत 6 से संबंधित नीति केवल कंपनी को कवर करती है अथवा यह समूह/संयुक्त उद्यमों/आपूर्तिकर्ताओं/संविदाकारों/गैर सरकारी संगठनों/अन्य को भी कवर करती है?

पॉलिसी केवल पीएनबी को कवर करती है।

2. क्या जलवायु परिवर्तन, ग्लोबल वार्मिंग आदि जैसे वैश्विक पर्यावरणीय मुद्दों पर ध्यान देने के लिए कंपनी की कोई नीति/पहल है? हाँ/नहीं। यदि हाँ, तो वेबपेज आदि का हाईपरलिंक उपलब्ध कराएं।

बैंक का मानना है कि एक सतत विकास पर्यावरण संरक्षण को शामिल करता है। इस दिशा में, बैंक उन पहलों में शामिल रहा है जो हरित वित्तपोषण, स्वच्छ ऊर्जा और पर्यावरण संरक्षण को बढ़ावा देते हैं:

ए. सौर ऊर्जा, पवन ऊर्जा और अक्षय ऊर्जा जैसी स्वच्छ ऊर्जा परियोजनाओं पर जोर।

बी. बैंक उन उत्पादों और परियोजनाओं को बढ़ावा नहीं दे रहा है जो पर्यावरण पर प्रतिकूल प्रभाव डालती हैं, जो हरित वित्तपोषण को बढ़ावा दे रहा है।

सी. बैंक विशेष रूप से सौर ऊर्जा चालित एटीएम स्थापित कर रहा है। यह भी सुनिश्चित कर रहा है कि ऊर्जा को बचाने के लिए शाखाओं में सौर ऊर्जा स्थापित किए हैं।

डी. बैंक ने अपनी नई इमारतों में सौर पीवी सेल आधारित बिजली और सौर जल तापन प्रणाली के स्रोतों को अपनाने की दिशा में कदम बढ़ाया है।

ई. बैंक सौर ऊर्जा प्रदर्शन परियोजनाओं, वर्मी कम्पोस्टिंग, ट्री गार्ड आदि में सहायता प्रदान करके पारिस्थितिक संतुलन बनाए रखने में मदद कर रहा है।

एफ. बैंक ने जलवायु परिवर्तन के लिए बढ़ती चिंता को देखते हुए कार्बन उत्सर्जन और ऊर्जा की खपत को कम करने के लिए कई पहल की हैं।

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 Bank, in its agreements with various vendors, includes relevant clauses pertaining to human rights which cover adherence to labour laws and employee rights. Further, the Bank gives basic human rights to all and believes that all humans are equal. It makes sure that no discrimination takes place in the organization on the basis of colour, caste, race, religion, disability, gender, social status etc.

2. How many stakeholder complaints have been received in the past financial year and what percent was satisfactorily resolved by the management?

Total number of customer complaints received in FY 2018-19 is 62,539 and 1862 complaints was outstanding as on 01.04.2018 totaling 64,401. Out of which 63,435 have been resolved during the period, with percentage of resolution at 98.50%.

Total number of shareholder complaints received during FY 2018-19 is 17, all of which were 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.

Policy covers PNB only.

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

The Bank believes that a sustainable growth incorporates environment protection. In this direction, the Bank has been involved in initiatives that promote green financing, clean energy and environment protection such as:

a. Emphasis on clean energy projects such as solar energy, wind energy and renewable energy.

b. The Bank discourages products and projects which adversely impact the environment, by promoting green financing.

c. The Bank is setting up solar energy driven ATMs. It is also ensuring that branches have the solar energy set up to save on energy.

d. The Bank has moved towards adoption of Solar PV cell based sources of power and Solar Water Heating System in its new buildings.

e. The Bank is also helping to maintain ecological balance by providing aid in Solar Energy Demonstration Projects, Vermi Composting, Tree Guards, etc.

f. The Bank has taken up various initiatives for reducing carbon emissions and energy consumption in view of the

बैंक ने अपने कार्यालय भवनों हेतु ऊर्जा कुशल उपकरण को अपनाया है। सभी कार्यालयों के 100% बिजली के ऑडिट किए गए हैं जिससे कुशल कार्यप्रणाली हासिल हुई है।

- जी. बैंक के पास द्वारका में स्टेट ऑफ द आर्ट कॉरपोरेट बिल्डिंग है, जो एक ऊर्जा और समय कुशल इमारत है। इसमें संसर लगे हुए हैं और यह एक प्रमाणित ग्रीन बिल्डिंग है, जिसमें सर्वश्रेष्ठ डिजाइन दक्षता और सबसे आधुनिक सुविधाओं के लिए 5 स्टार जीआरआईएचए रेटिंग प्राप्त है।
- एच. संसाधनों और ऊर्जा के अपव्यय को कम करने में मदद करने के लिए बैंक “ग्रीन पीएनबी” पहल को अपना रहा है, जैसे कि दोनों तरफ से कागज का उपयोग करना और सीएफएल बल्ब के उपयोग से बिजली का संरक्षण करना आदि।

3. क्या कंपनी संभावित पर्यावरणीय जोखिमों की पहचान व आकलन करती है? हाँ/नहीं

जी हाँ, बैंक पर्यावरणीय चिंताओं को दूर करने से संबंधित विभिन्न पहलों में सहभागिता करता है। बैंक सतर्कतापूर्वक ऐसे कारोबारों से बचता है जिनका पर्यावरण एवं समाज पर नकारात्मक प्रभाव हो सकता है। यह स्थानीय कानूनों और विनियामक दिशानिर्देशों का अनुपालन करते हुए पर्यावरणीय और सामाजिक जोखिमों को कम करने का प्रयास करता है। इसके अतिरिक्त बैंक स्वच्छ ऊर्जा परियोजनाओं और नवीकरणीय ऊर्जा और पर्यावरण के अनुकूल संचालन का उपयोग करने वालों के वित्तपोषण को बढ़ावा देता है।

4. क्या स्वच्छ विकास तंत्र से संबंधित कंपनी की कोई परियोजना है? यदि ऐसा है, तो लगभग 50 शब्दों में इसका विवरण उपलब्ध कराएं। साथ ही, यदि हाँ, तो क्या कोई पर्यावरण अनुपालन रिपोर्ट दाखिल की गई है?

ऊर्जा की अपव्यय को कम करने में मदद करने के लिए बैंक “ग्रीन पीएनबी” पहल को अपना रहा है। इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, एटीएम, यूपीआई, आदि जैसी डिजिटल पहलों को अपनाकर और कागज रहित दस्तावेज को प्रोत्साहित करके कागज की बर्बादी को रोकने के लिए बैंक ने डिजिटल यात्रा आरंभ की है। नवीकरणीय और स्वच्छ ऊर्जा जैसे सौर/पवन/भूतापीय/ज्वार ऊर्जा आदि का उपयोग कर रहे परियोजनाओं पर अधिक बल दिया जाता है।

5. क्या कंपनी ने स्वच्छ प्रौद्योगिकी, ऊर्जा दक्षता, अक्षय ऊर्जा आदि के संबंध में कोई अन्य पहल की है? हाँ/नहीं। यदि हाँ तो कृपया वेबपेज आदि का हाइपरलिंक उपलब्ध कराएं।

हां, बैंक वर्ष 2022 तक 175 गीगावॉट नवीकरणीय ऊर्जा क्षमता प्राप्त करने के लिए सरकार के दृष्टिकोण को बढ़ावा देने में सक्रिय रूप से शामिल है। इसे बढ़ावा देने के लिए, रूफटॉप फोटोवोल्टिक सौर ऊर्जा परियोजनाओं के वित्तपोषण के लिए बैंक को एशियाई डेवलपमेंट बैंक से 500 मिलियन के ऋण के क्रम को स्वीकृत किया गया है। इसके तहत एक अनुकूलित योजना बैंक द्वारा तैयार की गई है। इसने बायोमास, लघु पनबिजली और पवन ऊर्जा परियोजनाओं का उपयोग करने वाले वित्तपोषण परियोजनाओं पर भी अपना जोर दिया है।

ग्रीन पीएनबी पहल के तहत, बैंक नकारात्मक पर्यावरणीय प्रभावों को कम करने के लिए कागज रहित बैंकिंग की ओर अग्रसर हो रहा है। एटीएम का उपयोग करते समय लेनदेन पर्ची के मुद्रण से बचने के लिए, ग्राहकों को ई-स्टेटमेंट, ई-वेलकम किट, ई-रिपोर्ट और मैसेजिंग अलर्ट सेवा हेतु सदस्यता लेने के लिए भी प्रोत्साहित किया जाता है। इस हेतु लिंक <https://www.pnbindia.in> है।

growing concern for climate change. It has adopted energy efficient equipments for office buildings. **100% electricity audit of all the offices** has resulted in their efficient functioning.

- g. The Bank has a **State of the Art Corporate Building** at Dwarka which is an energy and time efficient building. It is a building equipped with sensors and is a **certified Green Building** having **5 Star GRIHA Rating** for best design efficiency and most modern amenities.
- h. The Bank is adopting “**Green PNB**” initiatives, to help reduce wastage of resources and energy, such as reducing paper usage by printing on both sides and conserving electricity by usage of CFL bulbs, etc.

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

Yes, the Bank participates in various initiatives to address environmental concerns. The Bank avoids lending to businesses that might have any detrimental impact on the environment and the society. It attempts to mitigate environmental and social risks by complying with various local laws and regulatory guidelines.

Also, the Bank promotes financing of clean energy projects and those using renewable energy and environment friendly operations.

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?

The Bank is adopting “**Green PNB**” initiatives, to help mitigate wastage of energy. The bank has embarked on its digital journey and aims to curb paper wastage by adopting digital initiatives such as Internet Banking, Mobile Banking, ATMs, UPI, etc. and encouraging paperless documentation. Huge emphasis is laid on projects that are using renewable & clean energy such as solar/ wind/ geothermal/ tidal energy etc.

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

Yes, the Bank is actively involved in promoting the vision of the Government to achieve 175 GW of renewable energy capacity by 2022. To promote this, the Bank has been sanctioned a line of credit of \$500 million from Asian Development Bank, for financing Rooftop Photovoltaic Solar Power Projects. A customized scheme under this facility has been formulated by the Bank. It has also laid its emphasis on financing projects such as those using Biomass, Small Hydro power and Wind Power projects.

Under **Green PNB** initiatives, the Bank is moving towards paperless banking to mitigate negative environmental impact. Customers are also encouraged to subscribe to e-statements, e-welcome kits, e-reports and messaging alerts service, while using ATMs, to avoid printing of transaction slips. Link for the same is <https://www.pnbindia.in>.

6. क्या रिपोर्ट किए जा रहे वित्तीय वर्ष हेतु कंपनी द्वारा उत्पन्न उत्सर्जन/अपशिष्ट सीपीसीबी/एसपीसीबी द्वारा अनुमत सीमाओं के भीतर हैं?

एक सेवा क्षेत्र संगठन होने के नाते- बैंक किसी भी विषाक्त/खतरनाक प्रदूषक का उत्सर्जन नहीं करता है।

7. सीपीसीबी/एसपीसीबी से प्राप्त ऐसे कारण बताओ/कानूनी नोटिसों की संख्या जो वित्तीय वर्ष की समाप्ति पर लंबित (अर्थात् जिनका संतोषजनक उत्तर नहीं दिया जा सका) रहे?

शून्य

सिद्धांत 7: कारोबार जब लोक एवं विनियामक नीति को प्रभावित करने में संलग्न हों, तो ऐसा जिम्मेदार ढंग से किया जाना चाहिए।

1. क्या आपकी कंपनी किसी ट्रेड व चैम्बर एसोसिएशन की सदस्य है? यदि हाँ तो केवल उन मुख्य संस्थाओं के नाम बताएं जिनके साथ आपका कारोबार संबंध रखता है।

बैंक निम्न का सदस्य है:

- क) भारतीय बैंक संघ (आईबीए)
- ख) भारतीय बैंकिंग एवं वित्त संस्थान (आईआईबीएफ)
- ग) भारतीय बैंक प्रबंधन संस्थान (आईआईबीएम) गुवाहाटी
- घ) भारतीय उद्योग परिसंघ (सीआईआई)
- ङ) बैंक बोर्ड ब्यूरो (बीबीबी)
- च) भारतीय वाणिज्य एवं उद्योग मंडल महासंघ (फिक्की)
- छ) पीएचडी चैंबर ऑफ कॉमर्स एंड इंडस्ट्री (पीएचडीसीसीआई)
- ज) प्रशासन स्टाफ कॉलेज ऑफ इंडिया हैदराबाद (एससीआई)
- झ) इंस्टीट्यूट ऑफ कंपनी सेक्रेटरीज ऑफ इंडिया (आईसीएसआई)
- ञ) सार्वजनिक उपक्रमों की स्थायी समिति (एससीओपीई)

2. क्या आपने कभी उपरोक्त एसोसिएशनों के माध्यम से जनहित के विकास अथवा सुधार के लिए पैरवी/लॉबिंग की है? हां/नहीं; यदि हां तो कृपया व्यापक क्षेत्रों (ड्रॉप बॉक्स: अभिशासन और प्रशासन, आर्थिक सुधार, समावेशी विकास नीतियां, ऊर्जा सुरक्षा, जल, खाद्य सुरक्षा, सतत कारोबार नीतियां, अन्य) का उल्लेख करें।

बैंक विभिन्न संगठनों के माध्यम से बैंकिंग तथा अर्थव्यवस्था से संबंधित सुझाव आगे बढ़ाता है। बैंक के पूर्णकालिक निदेशक और इसके शीर्ष प्रबंधन नियामक व नीति निर्माता द्वारा बनाए गए विभिन्न कार्य दलों का भी हिस्सा हैं। इस प्रकार, नीतियां बनाते समय विभिन्न आर्थिक एवं वित्तीय मुद्दों के संबंध में बैंक द्वारा दिए सुझावों पर भी विचार किया जाता है।

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

Being a service sector organization, the Bank does not generate any toxic/hazardous pollutants.

7. Number of show cause/ legal notices received from CPCB/SPCB which are pending (i.e. not resolved to satisfaction) as at 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:

The Bank is a member of:

- a) Indian Banks Association (IBA)
- b) Indian Institute of Banking and Finance (IIBF)
- c) Indian Institute of Bank Management (IIBM), Guwahati
- d) Confederation of Indian Industry (CII)
- e) Banks Board Bureau (BBB)
- f) Federation of Indian Chambers of Commerce and Industry (FICCI)
- g) PHD Chamber of Commerce and Industry (PHDCCI)
- h) Administrative Staff College of India, Hyderabad (ASCI)
- i) Institute of Company Secretaries of India (ICSI)
- j) Standing Committee of Public Enterprises (SCOPE)

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

The Bank puts forth suggestions related to banking and economy through various Associations. Whole time Directors of the Bank and its Top Management also form a part of various working groups set up by the regulator and policy makers. Thus, the Bank's inputs and suggestions regarding various economic and financial issues are considered while formulating the policies.

सिद्धांत 8: कारोबार को समावेशी वृद्धि तथा साम्यिक विकास में सहायता करनी चाहिए।

1. क्या कंपनी में सिद्धांत 8 से संबंधित नीति के अनुसरण में विशिष्ट कार्यक्रम/पहल/परियोजनाएँ हैं? यदि हाँ तो इनके विवरण दें।

बैंक समाज के गैर बैंकिंग व हाशिए वाले वर्गों के लिए अपने विभिन्न उत्पादों एवं सेवाओं को दे कर भारत सरकार के वित्तीय समावेशन के एजेंडा का सक्रिय रूप से समर्थन करता है। बैंक समय-समय पर प्रधानमंत्री जन धन योजना (पीएमजेडीवाई), प्रधानमंत्री मुद्रा योजना (पीएमएमवाई), स्टैंड अप इंडिया, स्टार्ट अप इंडिया, दीनदयाल अंत्योदय योजना-राष्ट्रीय ग्रामीण आजीविका मिशन के लिए (डीवाई-एनआरएलएम), मैनुअल स्केवेंजर्स (एसआरएमएस) के पुनर्वास के लिए योजना, विभेदक ब्याज दर (डीआरआई), प्रधानमंत्री आवास योजना (पीएमवाई), प्रधानमंत्री जीवन ज्योति बीमा योजना (पीएमजेबीवाई), प्रधानमंत्री सुरक्षा बीमा योजना (पीएमएसबीवाई), प्रधानमंत्री फसल बीमा योजना (पीएमएफबीवाई), अटल पेंशन योजना (एपीवाई), सुकन्या समृद्धि योजना (एसएसवी) सभी सरकारी योजनाओं में एक उत्सुक भागीदार रहा है। वित्तीय वर्ष 2018-19 के दौरान, बैंक ने 1319 नए एमएसएमई लाभार्थियों को ऋण सुविधा प्रदान की है तथा स्टैंड अप इंडिया के तहत रु.362 करोड़ की राशि स्वीकृत की है। एमएसएमई इकाइयों को संपर्क रहित ऋण प्रदान करने के लिए PSBloansin59minutes प्लेटफॉर्म में पीएनबी शामिल हो गया है। बैंक के एमएसएमई उत्पादों को लोड करने के लिए प्लेटफॉर्म को अनुकूलित किया गया है।

बैंक ने यह पाया है कि "समावेशी विकास" को बढ़ावा देने की दिशा में सबसे बड़ी चुनौती वित्तीय जागरूकता की कमी है। इसे संबोधित करने हेतु, बैंक के पास देश के विभिन्न जिलों में 105 वित्तीय साक्षरता केंद्र (एफएलसी) हैं। ये केंद्र सभी को आजीविका के लिए जमा, नो फ्रिल खाते, ऋण, ऋण पुनर्गठन, प्रौद्योगिकी, उद्योग, शिक्षा और वित्त के संबंधी परामर्श आमने-सामने प्रदान करते हैं। मोबाइल बैंक के माध्यम से स्थान विस्तार सेवाओं पर किसानों और ग्रामीण युवाओं को एफएलसी एवं ग्रामीण स्व: रोजगार प्रशिक्षण संस्थान (आरसेटी) के सहयोग से प्रदान किया जाता है। किसान क्लब का गठन वित्तीय समावेशन, वित्तीय साक्षरता को बढ़ावा देने और जन्मजात वातावरण में सुधार लाने के लिए किया जाता है।

बैंक किसानों के लिए भी निम्नलिखित योजनाएँ ऑफर कर रहा है:

ए. पीएनबी कृषक साथी योजना: इस योजना के अंतर्गत, बैंक किसानों को वित्त प्रदान करता है जिससे वे ऋणदाताओं को अपने बकाया देय चुका सकें तथा किसानों के साथ सहक्रिया विकसित कर सकें जिससे वित्तीय समावेशन सुनिश्चित किया जा सके।

2. क्या कार्यक्रमों/परियोजनाओं को आंतरिक टीम/निजी फाउंडेशन/बाह्य स्वयंसेवी संस्थाओं/सरकारी ढांचे/किसी अन्य संगठन के माध्यम से आयोजित किया जाता है?

प्राथमिकता क्षेत्र और वित्तीय समावेशन प्रभाग, एमएसएमई प्रभाग, कॉर्पोरेट सामाजिक दायित्व कक्ष जैसे समर्पित प्रभाग हैं जो वित्तीय समावेशन ड्राइव और कॉर्पोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व के अंतर्गत विभिन्न कार्यक्रम/परियोजनाएँ आरंभ करते हैं। मूल स्तर पर प्रगति की निगरानी हमारे आंचलिक कार्यालयों और मंडल कार्यालयों के माध्यम से भी की जाती है।

कार्यक्रम को सफल बनाने के लिए एनजीओ तथा सरकारी संस्थानों के साथ साझेदारी/सहयोग में बैंक की एक अपनी आंतरिक टीम है। पीएनबी

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.

The Bank actively supports the Government's agenda of financial inclusion by offering various products and services to the unbanked and marginalized sections of the society. The Bank is a keen participant in all Government schemes from time to time, namely Pradhan Mantri Jan Dhan Yojana (PMJDY), Pradhan Mantri Mudra Yojana (PMMY), Stand Up India, Start Up India, Deendayal Antyodaya Yojana-National Rural Livelihoods Mission (DAY-NRLM), Scheme For Rehabilitation of Manual Scavengers (SRMS), Differential Rate Of Interest (DRI), Deendayal Antyodaya Yojana-National Urban Livelihoods Mission (DAY-NULM), Pradhan Mantri Awas Yojana (PMAY), Pradhan Mantri Jeevan Jyoti Bima Yojana (PMJJBY), Pradhan Mantri Suraksha Bima Yojana (PMSBY), Pradhan Mantri Fasal Bima Yojana (PMFBY), Atal Pension Yojana (APY), Sukanya Samriddhi Yojana (SSY). During FY 2018-19, the Bank has extended credit facility to 1319 new MSME beneficiaries and sanctioned an amount of Rs. 362 crore under Stand Up India Scheme.

PNB has also joined the platform **PSBloansin59minutes** to provide contactless loans to MSME units. The platform has been customized for loading Bank's MSME products.

The Bank felt that the biggest challenge to fostering "Inclusive growth" is the lack of financial awareness. To address this, the Bank has 105 **Financial Literacy Centres (FLCs)** in different districts of the country. These centres provide face to face counseling regarding deposits, No Frill accounts, credit, debt restructuring, technology, industry, education and finance for livelihood to all. On-location extension services through mobile vans are provided to farmers and rural youth in collaboration with FLCs and Rural Self Employment Training Institutes (RSETIs). **Kisan Clubs** are formed for promoting financial inclusion, financial literacy and making recovery in congenial environment.

Bank is also offering following schemes for farmers:

a. **PNB Krishak Saathi Scheme:** Under this scheme, the Bank provides finance to farmers to redeem their outstanding dues to money lenders, thereby developing synergy with the farmers, and ensuring their financial inclusion.

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

There are dedicated divisions, namely, Priority Sector and Financial Inclusion Division, MSME Division, Corporate Social Responsibility Cell that undertake various programs/projects under the financial inclusion drive and Corporate Social Responsibility. The progress at grass-root level is also monitored through our Zonal Offices and Circle Offices.

The Bank has a dedicated internal team, in partnership/association with NGOs and Government institutes, for

प्रेरणा, बैंक की वरिष्ठ महिला अधिकारियों के साथ-साथ बैंक के वरिष्ठ अधिकारियों की पत्नियों की एक संस्था है, जो स्वेच्छा से बैंक के सीएसआर एजेंडा को आगे बढ़ाने में शामिल है।

3. क्या आपने अपनी पहल के प्रभावों का कोई मूल्यांकन किया है?

बैंक अपने द्वारा संचालित की जा रही विभिन्न परियोजनाओं की आवधिक समीक्षा करता है और अपनी स्थिति एवं प्रदर्शन का नियमित रूप से मूल्यांकन करता है। निरंतर निगरानी और मूल्यांकन के परिणामस्वरूप, बैंक सुधारात्मक कदम उठाने में सक्षम हो गया है और विभिन्न सरकारी प्रायोजित योजनाओं तथा सामाजिक सुरक्षा योजनाओं के अंतर्गत बजट स्तर को पार करते हुए अच्छी प्रगति दिखाई है।

4. सामुदायिक विकास परियोजनाओं में आपकी कंपनी का प्रत्यक्ष योगदान क्या है— आईएनआर में राशि तथा संचालित की जा रही परियोजनाओं का विवरण दें?

बैंक अपनी विभिन्न परियोजनाओं के माध्यम से सामुदायिक विकास कार्यक्रम में योगदान कर रहा है, जैसे कि

1. **पीएनबी विकास – ग्राम अभिग्रहण योजना:** यह योजना को पूर्ण रूप से अंगीकृत गांवों का विकास करने के उद्देश्य से लागू किया गया था, इसमें मानव, आर्थिक और अन्य अवसरचना विकास जैसे स्वच्छता, पेयजल आपूर्ति, शिक्षा, बिजली, स्वास्थ्य, आदि अन्य हितधारकों (ग्रामीणों, सरकारी अधिकारियों, स्थानीय निकायों आदि) शामिल हैं। इस योजना के अंतर्गत, बैंक ने विभिन्न मंडलों में 169 गांवों (प्रमुख जिलों में 78 और गैर-प्रमुख जिलों में 91) को अंगीकृत किया है।

2. किसानों के मेले/क्लब और सामाजिक तथा सांस्कृतिक सभा जिसमें लोगों को उनकी जीवन शैली में सुधार के लिए विभिन्न तरीकों से अवगत कराया जाता है।

3. किसान प्रशिक्षण केंद्रों (एफटीसी) के अधिकारियों द्वारा नियमित रूप से ऑन-लोकेशन कार्यक्रम और किसान गोष्ठियाँ किसानों के द्वार पर आयोजित की जाती हैं, जो गांवों में नियमित दौरे आयोजित करते हैं।

4. **किसान क्लब** किसानों को परामर्श सेवाएँ प्रदान करते हैं। ये उन्हें बाजार में नवीनतम कृषि तकनीकों के बारे में शिक्षित करने का कार्य भी करते हैं।

5. **बुनियादी ढांचे का निर्माण:** किसान प्रशिक्षण केंद्र (एफटीसी) ने विकासात्मक गतिविधियों के लिए एक गाँव को अंगीकृत किया है, जिसमें विकासात्मक कार्य जैसे, सार्वजनिक सुविधाओं का निर्माण, स्कूलों के लिए कक्षा का निर्माण, गांवों में पुस्तकालय, औषधालय, खेल के मैदान, पंखे, वाटर कूलर आदि उपलब्ध करवाए जा रहे हैं।

पीएनबी उजाला योजना के अंतर्गत रु.80,000/- तक की लागत के 4 सोलर सड़क लाइट अंगीकृत ग्रामों को तथा प्रत्येक छात्रा को रु.500/- तक का एक सोलर लालटेन देने के लिए पीएनबी उजाला योजना का आरंभ किया गया। योजना के अंतर्गत 144 गांवों में 524 सोलर लाइटें लगाई गईं और दिनांक 31.03.2019 तक छात्राओं को 1612 सोलर लालटेन दी गईं।

6. **शौचालयों का निर्माण:** पीएनबी विकास के अंगीकृत गांवों के सरकारी स्कूलों में शौचालय निर्माण के लिए वित्तीय सहायता प्रदान करने की योजना को मंजूरी दी गई है। यह सह-शैक्षिक और लड़कियों के सरकारी विद्यालयों

making the programs a success. PNB PRERNA, an association of the wives of the senior officials of the Bank alongwith senior lady officials of the Bank, is voluntarily involved in carrying forward the CSR agenda of the Bank.

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

The Bank undertakes periodic reviews of various projects and regularly assesses their outcomes and performance. As a result of continuous monitoring and evaluation, the Bank has been able to take corrective steps and has shown good progress under various government sponsored and social security schemes surpassing the budgeted levels.

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

The Bank's contribution to community development program has been made through its various projects such as:

1. **PNB VIKAS-Village Adoption Scheme:** The scheme is implemented with the objective of developing the adopted villages in a holistic manner, including Human, Economic & other Infrastructure Development like sanitation, drinking water supply, education, electricity, health, etc. in co-ordination with the other stake holders (villagers, the Govt. authorities, local bodies etc). Under this Scheme, the Bank has adopted 169 villages (78 in lead districts and 91 in non-lead districts) in different Circles.

2. Farmers' Melas/Clubs and social & cultural gatherings wherein people are made aware of various ways to improve their lifestyles.

3. Regular On-location Programmes and Kisan Goshthies are held at the doorsteps of farmers by the Farmers' Training Centres (FTCs) officials who conduct frequent visits to the villages.

4. **KISAN CLUBS** provide counselling services to the farmers. These clubs also educate them about the latest upcoming agricultural techniques in the market.

5. **Infrastructure Creation:** Farmers' Training Centres (FTCs) have adopted one village each for undertaking developmental activities, wherein developmental works like construction of public conveniences, class-rooms for schools, village library, dispensary, playgrounds, providing fans, water coolers etc., to schools are being undertaken.

The scheme **PNB UJALA** was launched to provide 4 Solar Street Lights up to the cost of Rs. 80,000/- in the adopted villages and a Solar Lantern costing Rs. 500/- to each girl student already adopted under PNB LADLI Scheme. Under the scheme, 524 Solar Lights have been installed in 144 villages and 1612 Solar Lanterns given to girl students up to 31.03.2019.

6. **Construction of toilets:** Scheme to provide financial assistance for construction of toilets in government schools of adopted villages of PNB VIKAS has been approved. It focuses on co-educational and Girls' Govt. Schools

पर केंद्रित है जहां बैंक छात्रों के लिए अलग शौचालय की सुविधा तथा नियमित समाचार पत्र और शिक्षाप्रद पत्रिकाओं के साथ एक पुस्तकालय प्रदान करता है। आरंभ से दिनांक 31.03.2019 तक उक्त योजना/गतिविधियों के अंतर्गत रु.92.42 लाख रुपये का भुगतान किया गया है।

5. क्या आपने यह सुनिश्चित करने के लिए कदम उठाए हैं कि इस सामुदायिक विकास पहल का समुदाय द्वारा सफलतापूर्वक अपनाया जाए? कृपया लगभग 50 शब्दों में इसे समझाएं।

स्थानीय सरकार, एनजीओ, पंचायती राज संस्थानों, आदि जैसे सभी हितधारकों के साथ मिलकर पीएनबी विकास ग्राम अंगीकृत योजना, किसान क्लब, किसान गोष्ठी आदि जैसी बैंक की सामुदायिक विकास पहलों पर काम किया जाता है। स्थानीय जरूरतों एवं आवश्यकताओं के अनुसार सुविधाएं उपलब्ध कराने के लिए बैंक स्थानीय एजेंसियों के साथ मिलकर कार्य करता है। स्थानीय जनसंख्या की आवश्यकताओं के अनुसार अधिक स्वीकार्य तथा सामंजस्यपूर्ण उत्पाद तैयार करने के लिए बैंक स्थानीय पंचायतों/स्वयं-सहायता समूहों के साथ भी सहयोग करता है। स्थानीय संगठनों के साथ इन गठबंधनों से इस प्रकार के कार्यक्रम के सफल होने और समाज में दीर्घकालिक सकारात्मक परिवर्तन की सुविधा सुनिश्चित करने में सहायता मिलती है।

सिद्धांत 9: कारोबार को अपने ग्राहकों व उपभोक्ताओं के साथ जिम्मेदार ढंग से जुड़ना चाहिए तथा उनको इसका मूल्य उपलब्ध कराना चाहिए।

1. वित्तीय वर्ष की समाप्ति पर कितने प्रतिशत ग्राहक शिकायतें/ उपभोक्ता मामले लंबित रहे?

वित्तीय वर्ष 2018-19 की समाप्ति पर 1.50% शिकायतें लंबित रहीं।

2. क्या कंपनी उत्पाद के लेबल पर स्थानीय कानूनों के अनुसार अनिवार्य सूचना के अतिरिक्त उत्पाद का अन्य विवरण भी प्रदर्शित करती है? हाँ/नहीं/लागू नहीं/टिप्पणियां (अतिरिक्त सूचना)

वित्तीय उत्पादों के विवरण बैंक की वेबसाइट पर प्रदर्शित किए जाते हैं और पैम्फलेटों एवं ब्रोशरों के माध्यम से इनके बारे में जागरूकता फैलाई जाती है। इलेक्ट्रॉनिक तथा प्रिंट मीडिया में भी उत्पादों के विज्ञापन दिए जाते हैं। फेसबुक और ट्विटर, लिंकेडीन जैसे विभिन्न सोशल मीडिया मंचों पर भी बैंक ने अपनी उपस्थिति दर्ज की है, जहाँ बैंक द्वारा उपलब्ध कराए जा रहे उत्पादों व सेवाओं की विशेषताओं को प्रभावी रूप से प्रदर्शित किया जाता है।

3. क्या गत 5 वर्षों के दौरान किसी भी हितधारक द्वारा कंपनी के विरुद्ध अनुचित व्यापार पद्धतियों, गैर जिम्मेदाराना विज्ञापन तथा/ अथवा प्रतिस्पर्धा-रोधी व्यवहार के संबंध में दायर किया गया कोई मामला वित्तीय वर्ष के अंत पर लंबित रहा? यदि ऐसा है तो लगभग 50 शब्दों में इसका विवरण दें।

शून्य।

wherein Bank provides separate toilet facilities for girl students and a library with regular newspaper & educative magazines. Since inception, Rs 92.42 lacs have been paid under the above scheme/activities upto 31.03.2019.

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.

Community development initiatives of the Bank such as PNB VIKAS- Village Adoption Scheme, Kisan Clubs, Kisan Goshthies etc. are taken in coordination with all the stakeholders such as local Government, NGOs, Panchayati Raj Institutions, etc. The Bank engages with the local agencies to offer programs and facilities as per their needs and requirements. Collaboration is done with the panchayats/ Self Help Groups for better acceptability and dovetailing products with the requirements of local populace. These alliances with local organizations help in ensuring that such programs succeed and facilitate a long term positive change in the society.

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

1. What percentage of customer complaints/consumer cases are pending as on the end of financial year.

1.50% of customer complaints are pending at the end of FY 2018-19.

2. Does the company display product information on the product label, over and above what is mandated as per local laws? Yes/No/N.A. /Remarks(additional information)

The details of various financial products offered by the Bank are displayed on the Bank's website; awareness is also spread via pamphlets and brochures. Bank also advertises its products via print and electronic media. It also maintains an active presence on various social media platforms such as Facebook, Twitter and LinkedIn which effectively display various features of the products and services offered by the Bank

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

Nil

4. क्या आपकी कंपनी ने कोई भी उपभोक्ता सर्वेक्षण/उपभोक्ता संतुष्टि प्रवृत्ति का विश्लेषण किया है?

बैंक विभिन्न संपर्क बिंदुओं पर लेनदेन करने वाले ग्राहकों की संतुष्टि के स्तर का अविरत प्रक्रिया के रूप में विभिन्न मोड के माध्यम से आंकलन करता है। बैंक ने ग्राहकों को उनकी शिकायत दर्ज करने, यदि कोई हो, और उसकी स्थिति ऑनलाइन पता करने में सक्षम बनाने के लिए एक ऑनलाइन केंद्रीकृत शिकायत निवारण प्रबंधन प्रणाली (CGRMS) का अपनाया है। इसके अलावा, ग्राहक बैंक के संपर्क केंद्रों में टेली बैंकिंग सेवा के माध्यम से अपनी शिकायतें दर्ज कर सकते हैं, जो 24x7 कार्य करते हैं। बैंक ग्राहक सेवा पर स्थायी समिति में विभिन्न क्षेत्रों का प्रतिनिधित्व करने वाले नामांकित ग्राहकों को आमंत्रित करता है, प्रधान कार्यालय में कार्यपालक निदेशक की अध्यक्षता में एक उच्च स्तरीय समिति, जो शाखाओं द्वारा प्रदान की जा रही सेवा की गुणवत्ता पर इन ग्राहकों की प्रतिक्रिया प्राप्त करती है। सभी शाखाओं एवं मंडल कार्यालयों में मौजूदा ग्राहक सेवा की गुणवत्ता की जांच करने और ग्राहक सेवा में सुधार हेतु मिलने वाली प्रतिक्रियाओं/सुझावों की समीक्षा करने के लिए ग्राहक सेवा समितियां जिसमें ग्राहकों का भी प्रतिनिधित्व है स्थापित की गई हैं। बैंक अपने ग्राहकों से (i) सेवा की गुणवत्ता, (ii) अपनी शाखाओं का परिवेश आदि के बारे में हमारे संपर्क केंद्रों के माध्यम से आउटबाउंड कॉलिंग कर फीडबैक प्राप्त कर रहा है।

4. Did your company carry out any consumer survey/ consumer satisfaction trends?

The Bank, as an ongoing process, measures the satisfaction level of its customers transacting banking business across various touch points through various modes. The Bank has put in place an online Centralised Grievance Redressal Management System (CGRMS) to enable the customers to lodge their grievances, if any, and know the status online. Besides, customers can register their grievances through Tele Banking Service with the Contact Centers of the Bank, which are functioning on 24 x 7 basis. The Bank is inviting nominated customers representing different segments in the Standing Committee on Customer Service, a high level committee headed by Executive Director at Head Office, to have their feedback on the quality of service being rendered by the Branches. Customer Service Committees, having representation from customers, have been set up in all the Branches and Circle Offices to critically examine the feedback/suggestions received for making improvement in the quality of service rendered. The Bank is also obtaining feedback from its customers about (i) quality of service, (ii) ambience of its branches, etc., by conducting surveys and making outbound calls through our Contact Centers.