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 नैशनल बैंक
3.	**पंजीकृत पता**	पंजाब नैशनल बैंक, प्रधान कार्यालय, 7 भीखाएजी कामा प्लेस, नई दिल्ली-110607
4.	**वेबसाइट**	www.pnbindia.in
5.	**ई-मेल आईडी**	eicsmead@pnb.co.in, md@pnb.co.in
6.	**वित्तीय वर्ष रिपोर्ट**	2016-17

7. **कंपनी जिन क्षेत्र(त्रों) से संबद्ध है (औद्योगिक गतिविधियों के कोड के अनुसार)**

क्रम सं.	कार्यक्षेत्र
1	बैंकिंग सेवाएं
2	सरकारी कारोबार
3	मर्चेंट बैंकिंग
4	एजेंसी कारोबार- बीमा, म्यूचुअल फंड, धन प्रबंधन आदि

8. **तीन प्रमुख उत्पाद/सेवाएं बताएं 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 जमाराशियां, बचत जमाराशियां, सावधि जमाराशियां तथा आवर्ती जमाराशियां शामिल हैं।
2. **ऋण एवं अग्रिम में शामिल हैं:**
   - क. खुदरा ऋण: आवास ऋण, वाहन ऋण, वैयक्तिक ऋण आदि
   - ख. कृषि ऋण: किसान क्रेडिट कार्ड, पीएनबी ग्राम उदय योजना आदि
   - ग. एमएसएमई ऋण: प्रधान मंत्री मुद्रा योजना, स्टैंड अप इंडिया योजना, प्रधानमंत्री रोजगार सृजन कार्यक्रम (पीएमईजीपी), आदि
   - घ. कॉर्पोरेट ऋण: कार्यशील पूंजी ऋण, परियोजना/सावधि ऋण आदि
3. **अन्य उत्पाद**
   - क. म्यूचुअल फंड
   - ख. डिपॉजिटरी सेवाएं
   - ग. मर्चेंट बैंकिंग
   - घ. धन प्रबंधन सेवाएं

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, Head Office, 7 Bhikhaiji Cama Place, New Delhi-110607
4.	**Website**	www.pnbindia.in
5.	**E-mail id**	eicsmead@pnb.co.in, md@pnb.co.in
6.	**Financial Year reported**	2016-17

7. **Sector(s) that the Company is engaged in (industrial activity code-wise)**

Sr. No.	Sectors
1	Banking Services
2	Government Business
3	Merchant Banking
4	Agency Business- Insurance, Mutual Funds, 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 categorized under the following three heads:

1. **Deposits include** Current Deposits, Savings Deposits, Term Deposits and Recurring Deposits.
2. **Loans and Advances include**
   - a. Retail loans: Housing Loan, Conveyance loan, Personal loan etc.
   - b. Agriculture Loans: Kisan Credit Card, PNB Gram Uday Scheme etc.
   - c. MSME Loans: Pradhan Mantri Mudra Yojana, Stand up India loan, Prime Minister Employment Generation Programme (PMEGP) etc.
   - d. Corporate Loans: Working Capital loans, Project/Term loans etc.
3. **Other Products :**
   - a. Mutual Fund
   - b. Depository Services
   - c. Merchant Banking
   - d. Wealth Management Services

ड. ऑनलाइन ट्रेडिंग

च. क्रेडिट/डेबिट कार्ड कारोबार

छ. बीमा सेवाएं

ज. फैक्टरिंग सेवाएं

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

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

4 शाखाओं (2 हांगकांग, 1 दुबई, तथा 1 ओबीयू-मुंबई), 2 अनुषंगियों (लंदन एवं भूटान), 1 एसोसिएट (कजाकस्तान), 1 संयुक्त उद्यम (नेपाल) तथा 4 प्रतिनिधि कार्यालयों (सिडनी-ऑस्ट्रेलिया, शंघाई-चीन, ढाका-बांग्लादेश और दुबई-यूएई) के माध्यम से बैंक की 9 राष्ट्रों में वैश्विक उपस्थिति है।

ख. राष्ट्रीय स्थानों की संख्या

31 मार्च 2017 पर पीएनबी के 13 अंचल कार्यालय (जेडओ), 76 मंडल कार्यालय, 6938 शाखाएं तथा 10681 एटीएम हैं।

10. कंपनी द्वारा सेवित बाजार-स्थानीय/राज्यीय/राष्ट्रीय/अंतर्राष्ट्रीय

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

खंड बी : कंपनी के वित्तीय विवरण

1. **चुकता पूँजी (आईएनआर)** रु. 425.59 करोड़
2. **कुल कारोबार (आईएनआर)** रु. 1041197 करोड़
3. **कुल कर पश्चात लाभ (आईएनआर)** रु. 1325 करोड़
4. **कर पश्चात लाभ के प्रतिशत के रूप में निगमित सामाजिक उत्तरदायित्व (सीएसआर) पर किया गया कुल व्यय (%)**

01 अप्रैल 2016 से 31 मार्च 2017 की अवधि के दौरान, मुख्य सीएसआर गतिविधियों पर किया गया कुल व्यय रु. 272.30 लाख है जिसका विवरण निम्नानुसार है:

नाम	बजट (रु. लाख में)	किया गया व्यय (01.04.2016 से 31.03.2017) (रु. लाख में)
प्र.का./अं.का. पर सीएसआर	1200.00	272.30
हॉकी अकादमी	220.35	136.90
आरएसईटीआई	2516.10	1714.00
एफटीसी/एफएलसी	1046.00	882.00
लाडली	-	35.57
कुल	**4982.45**	**3040.77**

e. Online Trading

f. Credit/Debit Card Business

g. Insurance Services

h. Factoring 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 its Overseas presence in 9 countries by way of 4 branches (2 Hong Kong, 1 Dubai and 1 OBU-Mumbai), 2 Subsidiaries (London and Bhutan), 1 Associate (Kazakhstan), 1 Joint Venture (Nepal) and 4 Representative Offices (Sydney-Australia, Shanghai-China, Dhaka-Bangladesh & Dubai-UAE).

b. Number of National Locations

PNB has 13 Zonal Offices (ZOs), 76 Circle Offices, 6938 Branches and 10681 ATMs as on March 31st 2017.

10 Markets served by the Company – Local/State/ National/International

Both National and International markets with large branch network.

Section B: Financial Details of the Company

1 **Paid up Capital (INR)** `425.59 crore

2 **Total Business (INR)** `1041197 crore

3 **Total Profit after Taxes (INR)** `1325 crore

4. **Total Spending on Corporate Social Responsibility (CSR) as percentage of profit after tax (%)**

During the period from 1st April 2016 to 31st March 2017, a sum of `272.30 lakh has been incurred on Core CSR initiatives with details as under:

Name	Budget (` lakh)	Amount incurred (`lakh) (01.04.16 to 31.03.2017)
CSR at HO & ZOs	1200.00	272.30
Hockey Academy	220.35	136.90
RSETIs	2516.10	1714.00
FTC/ FLC	1046.00	882.00
Ladli	-	35.57
Total	**4982.45**	**3040.77**

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

जिन प्रमुख सीएसआर गतिविधियों पर व्यय किए गए हैं, वे निम्नानुसार हैं:

क. चिकित्सा जांच शिविर

ख. वृक्षारोपण

ग. रक्तदान शिविर

घ. कृत्रिम अंगों का वितरण

ङ. सौर लाइट्स की स्थापना

च. हॉस्पिटल में डिजिटल पंजीकरण मशीनों की स्थापना

छ. बस आश्रय का निर्माण

ज. सरकारी स्कूलों के माध्यम से प्रायोगिक शिक्षण सामग्री

अन्य सीएसआर गतिविधियां इस प्रकार हैं:

क. बैंक कृषकों, महिलाओं व ग्रामीण युवाओं को व्यवसायिक प्रशिक्षण प्रदान कर उनके ज्ञान व कौशल का उन्नयन करने हेतु निरंतर प्रयासरत है।

ख. बैंक ने सीएसआर गतिविधियों के एक हिस्से के रूप में पीएनबी हॉकी अकादमी के माध्यम से खेलों को बढ़ावा देने और युवा प्रतिभाओं का पोषण करने के अपने प्रयासों को जारी रखा है।

खंड सी : अन्य विवरण

1. **क्या कंपनी की कोई अनुषंगी कंपनी/कंपनियां है?**

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
3	पीएनबी इंश्योरेंस ब्रोकिंग प्राइवेट लिमिटेड#	81

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

ख. अंतर्राष्ट्रीय अनुषंगियाँ

क्र. सं.	संस्था का नाम	निगमन का राष्ट्र	स्वामित्व का अनुपात (%)
1.	पंजाब नैशनल बैंक (इंटरनेशनल) लिमिटेड	यूनाइटेड किंगडम	100
2.	ड्रक पीएनबी बैंक लिमिटेड	भूटान	51

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

List of Core activities (CSR) in which expenditure has been incurred is as below:

a. Medical Check Up Camps

b. Tree Plantations

c. Blood Donation Camps

d. Distribution of Artificial Limbs

e. Installation of Solar Lights

f. Installation of Digital Registration Machines at Hospital

g. Construction of Bus Shelter

h. Experimental Learning material through Government Schools

Other CSR activities are as below:

a. The Bank is making an effort to upgrade knowledge and skills of farmers, women and rural youth through imparting vocational training.

b. The Bank continued its efforts to promote sports and nurturing young talents as a part of CSR activities through PNB Hockey Academy.

Section C: Other Details

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

a. **Subsidiaries**

a. Domestic Subsidiaries

Sr. No.	Name of the Entity	Proportion of ownership %
1	PNB Gilts Ltd.	74.07
2	PNB Investment Services Ltd.	100
3	PNB Insurance Broking Pvt. Ltd.#	81

PNB Insurance Broking Pvt. Ltd is non functional. The broking license has been surrendered and steps are being taken for winding up of the company.

b. International Subsidiaries

Sr. No.	Name of the Entity	Country of incorporation	Proportion of ownership %
1	Punjab National Bank (International) Ltd.	United Kingdom	100
2	Druk PNB Bank Ltd	Bhutan	51

आ) एसोसिएट्स (बैंक की 20% या उससे अधिक हिस्सेदारी)

क. घरेलू एसोसिएट्स

क्र. सं.	क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों/अन्य एसोसिएट्स का नाम	स्वामित्व का अनुपात (%)
1	मध्य बिहार ग्रामीण बैंक, पटना	35
2	सर्व हरियाणा ग्रामीण बैंक, रोहतक	35
3	हिमाचल ग्रामीण बैंक, मंडी	35
4	पंजाब ग्रामीण बैंक, कपूरथला	35
5	सर्व यूपी ग्रामीण बैंक, मेरठ	35
6	प्रिंसिपल पीएनबी एसेट मैनेजमेंट कम्पनी प्राइवेट लिमिटेड	21.38
7	प्रिंसिपल ट्रस्टी कम्पनी प्राइवेट लिमिटेड	30
8	पीएनबी हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड	39.08

ख. अंतर्राष्ट्रीय एसोसिएट्स

क्र. सं.	संस्था/एसोसिएट्स का नाम	निगमन का राष्ट्र	स्वामित्व का अनुपात (%)
1	जेएससी एसबी पीएनबी कजाकस्तान	कजाकस्तान	49

ग. अंतर्राष्ट्रीय संयुक्त उद्यम

क्र. सं.	संस्था/एसोसिएट्स का नाम	निगमन का राष्ट्र	स्वामित्व का अनुपात (%)
1	एवरेस्ट बैंक लिमिटेड	नेपाल	20

2. क्या मूल कंपनी की कारोबार उत्तरदायित्व पहलों में अनुषंगी कंपनी/कंपनियां 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% से 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

क्र. सं.	ब्यौरा	विवरण
1	डीआईएन सं.	06861202
2	नाम	श्री के. वी. ब्रह्माजी राव
3	पदनाम	कार्यपालक निदेशक

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

a. **Domestic Associates**

Sr. No.	Name of Regional Rural Banks / Other Associates	Proportion of Ownership (%)
1	Madhya Bihar Gramin Bank, Patna	35
2	Sarva Haryana Gramin Bank, Rohtak	35
3	Himachal Gramin Bank, Mandi	35
4	Punjab Gramin Bank, Kapurthala	35
5	Sarva UP Gramin Bank, Meerut	35
6	Principal PNB Asset Management Co. Pvt. Ltd.	21.38
7	Principal Trustee Co. Pvt. Ltd.	30
8	PNB Housing Finance Ltd.	39.08

b. **International Associates**

Sr. No.	Name of Entity/ Associates	Country of incorporation	Proportion of Ownership (%)
1	JSC SB PNB, Kazakhstan	Kazakhstan	49

c. **Joint Venture: International**

Sr. No.	Name of Entity/ Associates	Country of incorporation	Proportion of Ownership (%)
1	Everest Bank Ltd.	Nepal	20

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**

Sr. No.	Particulars	Details
1	DIN No.	06861202
2	Name	Shri K.V. Brahmaji Rao
3	Designation	Executive Director

ख. कारोबार उत्तरदायित्व प्रमुख का विवरण

क्र.सं.	ब्यौरा	विवरण
1	डीआईएन सं.	लागू नहीं
2	नाम	श्री वी पी जैन
3	पदनाम	महाप्रबंधक, कार्यनीति प्रबंधन एवं आर्थिक परामर्श प्रभाग
4	टेलिफोन नं.	011-26183901
5	ई-मेल आईडी	vpjain@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 संलग्नता व सीएसआर	मानवाधिकार	पर्यावरण	सार्वजनिक नीति	सीएसआर	ग्राहक संबंध
		पी1	पी2	पी3	पी4	पी5	पी6	पी7	पी8	पी9
1	क्या आपके पास --- के लिए नीति/नीतियॉं है?	हां	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
3	क्या नीति किसी राष्ट्रीय/अंतर्राष्ट्रीय मानक के अनुरूप है? यदि हां, तो वर्णन करें? (50 शब्दों में)	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां
4	क्या नीति बोर्ड द्वारा अनुमोदित की गई है? यदि हां तो क्या ये एमडी/स्वामी/सीईओ/संगत बोर्ड निदेशक द्वारा हस्ताक्षरित है?	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
6	नीति को ऑन-लाइन देखने के लिए लिंक बताएं?									
7	क्या नीति के बारे में सभी प्रासंगिक आंतरिक व बाह्य हितधारकों को औपचारिक रूप से सूचित किया गया है?	हां	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	हां

b. Details of the BR Head

Sr No.	Particulars	Details
1	DIN Number	Not Applicable
2	Name	Shri V.P Jain
3	Designation	General Manager, Strategic Management and Economic Advisory Division
4	Telephone number	011-26183901
5	e-mail id	vpjain@pnb.co.in

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

Sr. 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	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?									
7	Has the policy been formally communicated to all relevant internal and external stakeholders?	Y	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	Y

9	क्या नीति/नीतियों से संबंधित हितधारकों की समस्याओं के समाधान हेतु कंपनी में नीति/नीतियों के संबंध में कोई शिकायत निवारण तंत्र है?	हां	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?	नहीं	नहीं	नहीं	नहीं	नहीं	नहीं	नहीं	नहीं	नहीं

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)

क्र. सं.	प्रश्न	पी1	पी2	पी3	पी4	पी5	पी6	पी7	पी8	पी9
1	कंपनी सिद्धांतों को समझ नहीं पाई है।	लागू नहीं								
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 महीनों 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)									

3. कारोबार उत्तरदायित्व से संबंधित अभिशासन

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

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

- **क्या कंपनी बीआर अथवा स्थिरता (सस्टेनेबिलिटी) रिपोर्ट का प्रकाशन करती है? इसे देखने के लिए हाईपरलिंक क्या है? इसके प्रकाशन की आवृत्ति क्या 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।

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	Y
10	Has the company carried out independent audit/evaluation of the working of this policy by an internal or external agency?	N	N	N	N	N	N	N	N	N

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

Sr. No.	Questions	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9
1	The company has not understood the Principles	NOT APPLICABLE								
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.**

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

- **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 is placed on the website of the Bank and the hyperlink for viewing this is https://www.pnbindia.in

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?**

   बैंक में एक आचार संहिता है जो नैतिकता, रिश्वतखोरी और भ्रष्टाचार को कवर करती है और ऐसे मार्गदर्शक सिद्धांतों को निर्धारित करने का प्रयास करती है, जिन पर बैंक संचालित होगा और अपने विविध हितधारकों, सरकार और नियामक एजेंसियों, मीडिया व स्वयं से सम्बद्ध अन्य किसी के साथ अपने दैनिक कारोबार को संचालित 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।

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

   वित्तीय वर्ष 2016-17 के दौरान हितधारकों से कुल 15 शिकायतें प्राप्त हुई तथा सभी का (100%) संतोषजनक रूप से 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 रुपरेखा में समाज या पर्यावरण से संबंधित मुद्दे, जोखिम तथा/अथवा अवसर शामिल हों।**

   बैंक अपनी शाखाओं, एटीएम, इंटरनेट एवं डोरस्टेप बैंकिंग के विस्तृत नेटवर्क के माध्यम से स्थायी बैंकिंग उत्पाद व सेवाएँ प्रदान करता है। हमारे कुछ उत्पाद और सेवाएं इस प्रकार हैं:

   - **डिजिटल उत्पाद:**

     बैंक ने नकदी रहित समाज को बढ़ावा देने के लिए इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, एटीएम, सौर ऊर्जा संचालित बायोमेट्रिक एटीएम जैसे कई उत्पादों का आरंभ किया है।

     भीम भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम (एनपीसीआई) द्वारा विकसित एक अन्य मोबाइल ऐप है जो एकीकृत भुगतान इंटरफेस (यूपीआई) पर आधारित है और बैंक इसमें सक्रिय रूप से सहभागिता कर रहा है।

     पीएनबी ने अपने डेबिट कार्ड धारकों के लिए ग्रीन पिन सुविधा आरम्भ की है और पीएमजेडीवाई खातों को छोड़कर डेबिट कार्ड में भौतिक पिन मुद्रण बंद कर दिया है।

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 Bank has a code of conduct which covers ethics, bribery and corruption which attempts to set forth the guiding principles on which the Bank shall operate and conduct its daily business with its multitudinous stakeholders, government and regulatory agencies, media and anyone else with whom it is connected.

   The Bank expects all Directors and members of the Core Management to exercise good judgment; to ensure the interest, safety and welfare of customers, employees and other stakeholders and to maintain a cooperative, efficient, positive, harmonious and productive work environment in the business organization.

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.**

   During financial year 2016-17 we have received 15 complaints from stakeholders and all (100%) were resolved satisfactorily.

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 provides sustainable banking products through its extensive network of branches, ATMs, internet and door step banking. Some of our products and services are:

   - **Digital products:**

     The Bank has introduced several products which promote a cashless society viz. internet banking, mobile banking, ATMs, solar powered biometric ATMs.

     BHIM is another Mobile App developed by National Payments Corporation of India (NPCI), based on the Unified Payment Interface (UPI) in which we are actively participating.

     PNB has launched Green Pin facility for its debit card holders and has stopped physical pin printing in debit card except in PMJDY accounts.

- **वित्तीय समावेशन पहल:**

  वित्तीय सेवाएं विभाग, वित्त मंत्रालय, भारत सरकार द्वारा पीएमजेडीवाई खातों के माध्यम से जुटाई गई धनराशियों के संदर्भ में सभी बैंकों के बीच पीएनबी को शीर्षस्थ और पीएमजेडीवाई के समग्र कार्यान्वयन में द्वितीय स्थान पर घोषित किया गया है। बीसी स्थान पर पीएनबी मेटलाइफ बीमा योजनाएं, इंटरनेट बैंकिंग के माध्यम से अटल पेंशन योजना, सभी बीसी स्थान पर माइक्रो एटीएम उपलब्ध कराना और बीसी स्थान पर आधार सीडिंग सक्षम करना वित्तीय समावेशन के क्षेत्र में बैंक की कुछ नई पहल हैं।

- **कृषक प्रशिक्षण केंद्र:**

  बैंक ने 11 किसान प्रशिक्षण केंद्र स्थापित किए हैं, जिन्हें किसानों के खेतों में मृदा परीक्षण सुविधा युक्त मोबाइल वैन के साथ सुसज्जित किया गया है और किसानों के लिए सूचनाप्रद वीडियो क्लिप के ऑडियो विजुअल प्रदर्शन हेतु इनमें एलईडी लगाए गए हैं। बैंक ग्रामीण स्वरोजगार प्रशिक्षण संस्थान (आरएसईटीआई) भी संचालित कर रहा है, जो ग्रामीण लोगों एवं उनके परिवारों को स्व-रोजगार उद्यम/नौकरियां करने के लिए कौशल उन्नयन हेतु प्रशिक्षण प्रदान करने में संलग्न हैं।

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:

i. सम्पूर्ण वैल्यू चैन में सोर्सिंग/उत्पादन/वितरण के दौरान गत वर्ष से आई कमी?

ii. उपभोक्ताओं द्वारा संसाधन (उर्जा, जल) उपयोग के दौरान गत वर्ष से आई कमी?

लागू नहीं।

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

बैंक ऐसे वित्तीय उत्पाद और सेवाएं विकसित एवं प्रदान करने का प्रयास करता है जो प्रत्यक्ष अथवा अप्रत्यक्ष रूप से दीर्घकालिक पर्यावरणीय हित तथा सामाजिक विकास का कारण बनते हैं। बैंक अपने अधिकांश उत्पादों को स्थानीय आधार वाले आपूर्तिकर्ताओं से खरीदता है और सूक्ष्म एवं लघु उद्यमों (एमएसई) का सक्रिय रूप से समर्थन करता है।

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?

बैंकिंग उत्पादों की प्रकृति भौतिक संसाधन प्रधान न होकर सेवोन्मुखी है और बैंक आगे प्रसंसाधन के लिए माल की खरीद नहीं करता है। बैंक एमएसएमई उधारकर्ताओं को अपने आदान सूक्ष्म उद्यमों से प्राप्त

- **Financial Inclusion Initiatives:**

  DFS, MOF, GOI has declared PNB as first among all banks in deposit moblised through PMJDY accounts and second in overall implementation of PMJDY. Some of the new initiatives of the Bank in Financial Inclusion have been providing PNB MetLife policies at BC location, Atal Pension Yojana through internet banking, Micro ATMs deployed at all BC location and Aadhaar seeding enabled at BC location.

- **Farmers' Training Centers:**

  The Bank has established 11 Farmers Training Centres which 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. The Bank is also running Rural Self Employment Training Institutes (RSETIs) which are engaged in providing training to rural people and their families for skill upgradation to undertake self-employment ventures/Jobs.

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

i. Reduction during sourcing/production/distribution achieved since the previous year throughout the value chain?

ii. Reduction during usage by consumers (energy, water) has been achieved since the previous year?

Not Applicable.

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

The Bank strives to develop and offer financial products and services that, directly or indirectly, lead to long-term environmental benefit and social development. The Bank procures most of its products from locally based suppliers and also actively supports the Micro and Small Enterprises (MSE).

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 their capacity and capability of local and small vendors?

The nature of banking products is service oriented and not material resource intensive, and the Bank does not procure goods for further processing. The Bank encourages the MSME borrowers to source their inputs from micro

करने हेतु प्रोत्साहित करता है। बैंक स्वयं सहायता समूहों और महिला उद्यमों को रियायती दर पर ऋण प्रदान करता है।

ङ. **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? लगभग 50 शब्दों में इसका विवरण भी दीजिए।**

सेवोन्मुखी संगठन होने के नाते बैंक के उत्पादों के लिए उत्पादों की रीसाइक्लिंग लागू नहीं है। बैंक की एक ई-अपशिष्ट नीति है और बैंक यथासंभव अधिकतम रीसाईकल की गई वस्तुओं से बनी कागज, स्टेशनरी उत्पाद, टॉयलेट पेपर, बोरी, कांच, डिब्बे और प्लास्टिक जैसी कार्यालय सामग्री ही खरीदता है।

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

1. **कृपया कर्मचारियों की कुल संख्या बताएं।**

   31 मार्च 2017 पर कर्मचारियों की कुल संख्या (अनुषंगियों सहित) 73919 है जिसमें 4933 अंशकालिक सफाई कर्मचारी शामिल हैं।

2. **कृपया अस्थायी/संविदा/आकस्मिक आधार पर रखे गए कर्मचारियों की कुल संख्या बताएं।**

   संविदा आधार पर एक कर्मचारी।

3. **कृपया स्थायी महिला कर्मचारियों की संख्या बताएं।**

   31 मार्च 2017 पर महिला कर्मचारियों की संख्या 14615 है।

4. **कृपया शारीरिक रूप से अक्षम कर्मचारियों की संख्या बताएं।**

   31 मार्च 2017 पर शारीरिक रूप से अक्षम स्थायी कर्मचारियों की संख्या 1003 है।

5. **क्या आपका कोई कर्मचारी संघ है जिसे प्रबंधन द्वारा मान्यता प्राप्त है?**

   ऑल इंडिया पीएनबी एम्प्लोयीज फैडरेशन और ऑल इंडिया पीएनबी ऑफिसर्स एसोसिएशन।

6. **मान्यता प्राप्त कर्मचारी संघ के सदस्यों में आपके स्थायी कर्मचारियों का प्रतिशत क्या है?**

   लगभग 86% स्थायी कर्मचारी उपरिलिखित संघों के सदस्य हैं।

7. **कृपया गत वित्तीय वर्ष के अंत तक प्राप्त हुई एवं लंबित रही बाल मजदूरी, बंधुआ मजदूरी, अनैच्छिक श्रम, यौन उत्पीड़न से संबंधित शिकायतों की संख्या बताएं।**

क्र. सं.	श्रेणी	वित्तीय वर्ष 2017 के दौरान दायर की गई शिकायतों की संख्या	वित्तीय वर्ष 2017 की समाप्ति पर लंबित शिकायतों की संख्या
1	बाल मजदूरी/बंधुआ मजदूरी /अनैच्छिक श्रम	शून्य	शून्य
2	यौन उत्पीड़न	5	2
3	भेदभावपूर्ण रोजगार	शून्य	शून्य

enterprises. The Bank provides loans at subsidized rate to Self Help Groups and Women enterprises.

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.**

Being a service oriented organization, recycling of products is not applicable for bank's products. The Bank has an e-waste policy and purchases office materials like Paper, stationery products, toilet paper, refuse sacks, glass, cans and plastics made from recycled materials to the maximum extent possible.

Principle 3: Businesses should promote the wellbeing of all employees

1. **Please indicate the total number of employees.**

   The total number of employees as on 31st March 2017 is 73919 (including subsidiaries) which include 4933 Part-time sweepers.

2. **Please indicate the total number of employees hired on temporary/contractual/casual basis.**

   One employee on contractual basis

3. **Please indicate the number of permanent women employees.**

   The number of full time women employees as on 31st March 2017 is 14615.

4. **Please indicate the number of permanent employees with disabilities?**

   The number of permanent employees with disabilities as on 31st Mar'17 is 1003.

5. **Do you have an employee association that is recognized by management?**

   All India PNB Employees Federation and All India PNB Officers' Association.

6. **What percentages of your permanent employees are members of this recognized employee association?**

   86% of permanent employees are members of the above unions and associations.

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.**

Sr. No.	Category	No of Complaints filed during FY'17	No of Complaints pending as at end of FY'17
1	Child labour/forced labour/ involuntary labour	NIL	NIL
2	Sexual harassment	5	2
3	Discriminatory employment	NIL	NIL

8. आपके निम्नलिखित कर्मचारियों के कितने प्रतिशत को गत वर्ष सुरक्षा एवं कौशल उन्नयन प्रशिक्षण प्रदान किया गया?

क. स्थायी कर्मचारी	:	65.5%
ख. स्थायी महिला कर्मचारी	:	66.5%
ग. आकस्मिक/अस्थायी/संविदा कर्मचारी	:	शून्य
घ. अक्षम कर्मचारी	:	89.5%

सिद्धांत 4: कारोबार को सभी हितधारकों, विशेषकर वंचित, कमजोर एवं सीमांत 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?**

हाँ, बैंक ने अपने प्रमुख आंतरिक एवं बाह्य हितधारकों की पहचान की है और इनमें शेयरधारक, ग्राहक, बैंक कर्मचारी तथा समाज शामिल 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 सीमांत हितधारकों की पहचान की है?**

भारत सरकार और आरबीआई ने वित्तीय समावेशन, प्राथमिकता क्षेत्र को ऋण देने, कमजोर वर्गों को ऋण देने आदि पर दिशानिर्देश निर्धारित किए हैं और बैंक ने इन दिशानिर्देशों के अनुसार वंचित, कमजोर और सीमान्त हितधारकों की पहचान की है।

बैंक ''कार्यस्थल पर विविधता'' का सम्मान करता है और विविध पृष्ठभूमि के कर्मचारियों द्वारा अपनी पूरी क्षमता प्राप्त करने एवं संगठन में निरंतर बढ़ने की दिशा में उन्हें सक्षम बनाता है। बैंक ने महिलाओं, दिव्यांगों एवं एससी/एसटी कर्मचारियों के लिए तीन विकास प्रकोष्ठ बनाए हैं।

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

'समाज को लौटाना' हमारी सीएसआर गतिविधियों का मुख्य उद्देश्य है। बैंक ने वंचित, कमजोर एवं सीमान्त हितधारकों के लिए विभिन्न पहल की हैं। लघु/सीमांत कृषकों, सूक्ष्म उद्यमों, स्वयं सहायता समूहों, कमजोर वर्ग और महिला उद्यमियों को रियायती दरों पर ऋण दिया जाता है। बैंक विभिन्न न्यास/केंद्र भी संचालित कर रहा है जैसे कि पीएनबी कृषक कल्याण न्यास, पीएनबी शताब्दी ग्रामीण विकास न्यास, वित्तीय साक्षरता केंद्र आदि। ये न्यास वंचित समुदायों में जागरूकता उत्पन्न करने तथा उनके कौशल उन्नयन के माध्यम से बेरोजगारी व गरीबी से उबरने एवं अपना भविष्य बनाने में उनकी सहायता करते हैं।

सिद्धांत 5: कारोबार द्वारा मानवाधिकारों 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?**

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

a. Permanent Employees	:	65.5
b. Permanent Women Employees	:	66.5
c. Casual/Temporary/Contractual Employees	:	NIL
d. Employees with Disabilities	:	89.5

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, internal and external and they include shareholders, customers, bank employees and society. They are further segregated into various subsets for enhanced focus.

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

Government of India and RBI has prescribed guidelines on Financial Inclusion, Priority Sector Lending, Lending to Weaker Sections etc. and the bank has identified the disadvantaged, vulnerable & marginalized stakeholders as per those guidelines.

The bank values "Diversity at Workplace" and to enable employees from diverse backgrounds to reach their full potential and constantly grow in the organisation, bank has created three developmental cells for Women, Differently-abled and SC/ST employees.

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.**

"Giving back to the Society" is the prime motive behind our CSR activities. The Bank undertakes various initiatives for the disadvantaged, vulnerable and marginalized stakeholders. Loans are given at subsidized rates to Small/Marginal Farmers, Micro enterprises, Self Help Groups, Weaker sections and Women entrepreneurs. The Bank is also running various Trust/Centers as: PNB Farmer Welfare Trust, PNB Centenary Rural Development Trust, Financial Literacy Centers etc. These trusts help the underprivileged communities to overcome unemployment and poverty and shape their own future through awareness creation and upskill them.

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?**

बैंक श्रम कानूनों और कर्मचारी के अधिकारों के अनुपालन सहित विक्रेताओं के साथ अपने अनुबंधों में मानवाधिकार से संबंधित उचित धाराएं शामिल करता है।

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

वित्तीय वर्ष 2016-17 के दौरान हमें हितधारकों से 15 शिकायतें प्राप्त हुई और सभी का (100%) संतोषजनक समाधान किया गया है।

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?**

बैंक हरित प्रथाओं को प्रोत्साहित करता है और इसके लिए बैंक की एक हरित पहल नीति है। बैंक इस नीति के तहत हरे पौधे लगाने, री-साइकल्ड कागज का उपयोग करने, ई-डॉक्यूमेंट्स का उपयोग करने और सीएफएल जैसे पर्यावरण के अनुकूल लाइट बल्बों का ही उपयोग करने को प्रोत्साहित करता है। बैंक की नीति के अनुसार इसके ऋण निर्णयों में भी पर्यावरण व सामाजिक जोखिम शामिल हैं।

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 टिकाऊ हरित उत्पादों, प्रक्रियाओं, नीतियों एवं प्रथाओं को अपनाता है।

1. बैंक पर्यावरण की दृष्टि से खतरनाक उद्योगों को वित्त प्रदान नहीं करता है। पर्यावरण के अनुकूल हरित परियोजनाओं को प्राथमिकता दी जाती है।
2. विनिर्माण इकाइयों के लिए, बैंक ऐसे प्रदूषकों के पर्यावरण में निस्तारित होने से पूर्व उनके प्रसंस्करण के लिए उत्प्रवाह उपचार परियोजनाओं की स्थापना पर जोर देता है और यह सुनिश्चित करता है कि ऋणी केन्द्रीय/राज्य प्रदूषण नियंत्रण बोर्ड से एनओसी भी प्राप्त करें।
3. सीएसआर पहलों के अंतर्गत वृक्षारोपण शिविर आयोजित किए जा रहे हैं, मौजूदा भवन में वर्षा जल संचयन किया जा रहा है और सभी नए निर्माण पर्यावरण के अनुकूल हैं। बैंक पवन ऊर्जा को बढ़ावा दे रहा है और ग्रामीण क्षेत्रों में सौर ऊर्जा को लोकप्रिय बना रहा है।
4. बैंक वैकल्पिक सेवा वितरण चैनलों की उपलब्धता को बढ़ा रहा है और अपने ग्राहकों तथा कर्मचारियों द्वारा इसके उपयोग को प्रोत्साहित कर रहा है जिससे कागज की बचत होती है।
5. द्वारका और गुड़गांव में बैंक के नए अत्याधुनिक भवन प्रमाणित हरित परिसर हैं जिन्हें 5 सितारा 'गृह' रेटिंग प्राप्त है। इनकी डिजाइन क्षमता अधिकतम है और इनमें आधुनिकतम सुविधाएं हैं। इनमें विकलांगों के लिए सुविधाएं भी मौजूद होंगी। इससे

The Bank includes pertinent clauses related to human rights in its agreements with vendors, including their adherence to labor laws and employee rights.

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

During Financial Year 2016-17 we have received 15 complaints from stakeholders and all (100%) were resolved satisfactorily.

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 Bank encourages green practices and has a Green initiative policy for the same. Under the policy, the bank encourage plantation of green plants, using re-cycled papers, e-documents and prescribing use of only environment friendly light bulbs such as CFLs. The Bank's policy incorporates environmental and social risks in its lending decisions.

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 does imbibe green sustainable products, processes, policies and practices.

1. The Bank does not extend finance to environmentally hazardous industries. Preference is given to environment friendly green projects.
2. For manufacturing units, the Bank insists upon installation of effluent treatment projects for processing of such pollutants before release into the environment and ensures that the borrower also obtains NOC from Central/State Pollution Control Board.
3. Under CSR initiatives tree plantations camps are being organized, rain water harvesting is being done in existing building and new constructions are environment friendly. Bank is promoting wind energy and popularizing solar energy in rural areas.
4. Bank is enhancing availability of alternative service delivery channels and promoting its use by its customers and staff leading to paper saving.
5. The Bank's new State of Art building at Dwarka and Gurgaon are certified Green Building having 5 Star GRIHA Rating having maximum design efficiency and most modern amenities. It will also have amenities for

सामान्य दक्षता में वृद्धि होने के साथ-साथ समय और ईंधन की बचत भी होगी।

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

बैंक पर्यावरणीय चिंताओं को दूर करने से संबंधित विभिन्न पहलों में सहभागिता करता है। बैंक सतर्कतापूर्वक ऐसे कारोबारों से बचता है जिनका पारिस्थितिकी तंत्र एवं समाज पर नकारात्मक प्रभाव हो सकता है। बैंक पर्यावरणीय एवं सामाजिक नियमों के अनुपालन द्वारा पर्यावरणीय और सामाजिक जोखिम को कम करता है।

बैंक स्वच्छ ऊर्जा हेतु वित्त को बढ़ावा देता है और अपने परिचालन में पर्यावरण के अनुकूल पद्धतियों को भी प्रोत्साहित करता है।

4. **क्या स्वच्छ विकास तंत्र के संबंध में 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?**

बैंक इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, एटीएम, यूपीआई आदि जैसी विभिन्न डिजिटल पहलों के माध्यम से कागज-रहित बैंकिंग को प्रोत्साहित करता है। परियोजनाओं का वित्तपोषण करते समय अक्षय ऊर्जा स्रोतों के तहत आने वाली परियोजनाओं को प्राथमिकता दी जाती है। साथ ही, संगठन के भीतर भी ई-दस्तावेजों के उपयोग को प्रोत्साहित किया जाता है।

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

बैंक सौर ऊर्जा परियोजनाओं, बायोमास तथा जल व पवन उर्जा लघु परियोजनाओं जैसी कई अक्षय उर्जा परियोजनाओं का वित्तपोषण करता है। रूफ-टॉप सौर ऊर्जा परियोजनाओं के वित्तपोषण की योजना बैंक द्वारा आरंभ की गई ऐसी ही एक अन्य योजना है।

ऋण देते समय यह सुनिश्चित किया जाता है कि जिन परियोजनाओं के लिए वित्त दिया जा रहा है, वे पर्यावरण को नुकसान नहीं पहुंचाती हैं।

पर्यावरण पर दुष्प्रभाव को कम करने के लिए डिजिटल प्रथाओं को अपनाया जाता है और ट्रांजेक्शन स्लिप के मुद्रण से बचने के लिए ग्राहकों को ई-स्टेटमेंट, ई-वेलकम किट और एटीएम संदेश की प्राप्ति की प्रथा को अपनाने के लिए प्रोत्साहित किया जाता है।

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

एक सेवा 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 (अर्थात जिनका संतोषजनक उत्तर नहीं दिया जा सका) रहे?**

शून्य

the disabled. It will lead to saving in time and fuel besides adding to the general efficiency.

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

The bank participates in various initiatives to address environmental concerns. Bank consciously avoids business that could have negative impact on ecosystems and society and mitigate environmental and social risks through compliance with environmental and social regulations.

The Bank promotes finance for clean energy and also promotes environment friendly methods in its 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 promotes paperless banking through various digital initiatives like internet banking, mobile banking, ATMs, UPI etc. While financing projects, preference is given to projects under renewable energy sources. Also within organization, the use of e-documents is encouraged.

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.**

The Bank finances many renewable energy products such as Solar Power projects, Biomass and Small Hydro and Wind Power projects. Another scheme that the bank has launched is the Scheme for financing of Roof Top Solar Power Projects.

At the time of lending, it is ensured that the projects for which the finance is being given does not harm the environment.

To reduce the impact on the environment, digital practices are adopted and customers are also encouraged to adopt e-statement subscriptions, e-welcome kits and ATM messages to avoid printing of transaction slips.

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 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

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 चैंबर 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. बैंकिंग कर्मचारी चयन संस्थान (आईबीपीएस)

   घ. राष्ट्रीय बैंक प्रबंध संस्थान (एनआईबीएम)

   ङ. उन्नत वित्तीय शोध एवं अध्ययन केन्द्र (सीएएफआरएएल)

   च. भारतीय वाणिज्य एवं उद्योग मंडल महासंघ (फिक्की)

   छ. अंतर्राष्ट्रीय वाणिज्य चैंबर्स (आईसीसी)

   ज. भारतीय वाणिज्य एवं उद्योग एसोसिएटेड चैंबर्स (एसोचेम)

   झ. भारतीय उद्योग परिसंघ (सीआईआई)

   ञ. भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम (एनपीसीआई)

   ट. दी क्लीयरिंग कॉर्पोरेशन ऑफ इंडिया लिमिटेड (सीसीआईएल)

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

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/परियोजनाएं हैं? यदि हां तो इनके विवरण दें।**

   बैंक ने समावेशी वृद्धि तथा साम्यिक विकास में सहायता करने के लिए विभिन्न पहल/परियोजनाएं आरंभ की हैं।

   क) पीएनबी ग्राम उदय योजना: इस योजना के तहत, सॉइल हेल्थ कार्ड धारक किसानों को भूमि-सुधार/मृदा संरक्षण के लिए रु.1 लाख तक का ऋण दिया जा रहा है।

   ख) अपंजीकृत पट्टा भूमि पर भूमिहीन कृषि मजदूरों के वित्तपोषण की योजना।

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 & Finance (IIBF)

   c. Institute of Banking Personnel Selection (IBPS)

   d. National Institute of Bank Management (NIBM)

   e. Centre for Advanced Financial Research and Learning (CAFRAL)

   f. Federation of Indian Chambers of Commerce and Industry (FICCI)

   g. International Chamber of Commerce (ICC)

   h. The Associated Chambers of Commerce and Industry of India (ASSOCHAM)

   i. Confederation of Indian Industry (CII)

   j. National Payments Corporation of India (NPCI)

   k.The Clearing Corporation of India Ltd (CCIL)

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 economy and banking through various Associations. The Whole time Directors and Top Management are a part of various working groups set up by regulator and policy maker. Thus, the bank inputs regarding various economic and financial issues are considered while making policies.

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 undertakes various initiatives/projects to support inclusive growth and equitable development:

   a. PNB Gram Uday Scheme: Under the scheme, loan upto `1 lakh is being provided for soil reclamation/ soil conservation to farmers holding soil health card.

   b.Scheme for financing landless agriculture labourers on unregistered leased land.

ग) **महिला जेएलजी को रु.10 लाख तक का संपार्श्विक मुक्त ऋण प्रदान करने की योजना।**

घ) **पीएनबी विकास:** बैंक ने एकीकृत ग्रामीण विकास के लिए 169 गांवों को अंगीकार किया है।

ङ) बैंक मुद्रा, स्टैंड अप इंडिया, प्रधान मंत्री रोजगार सृजन कार्यक्रम (पीएमईजीपी), सूक्ष्म एवं लघु उद्यमों के लिए ऋण सहबद्ध पूंजी सब्सिडी योजना (सीएलसीएसएस), खादी एवं ग्राम उद्योग आयोग (केवीआईसी), वस्त्र एवं जूट क्षेत्र के लिए प्रौद्योगिकी उन्नयन निधि योजना (टीयूएफएस), खाद्य प्रसंस्करण उद्योगों के लिए सब्सिडी योजना आदि जैसी भारत सरकार की विभिन्न योजनाओं में अग्रसक्रिय रूप से भागीदारी कर रहा है।

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

अलग-अलग प्रभागों के माध्यम से वित्तीय समावेशन तथा निगमित सामाजिक उत्तरदायित्व के अंतर्गत कार्यक्रम/परियोजनाएं संचालित की जाती हैं। इस कार्यक्रम को सफल बनाने के लिए बैंक की एक आंतरिक टीम है और एनजीओ एवं सरकारी संस्थानों के साथ भागीदारी है।

पीएनबी प्रेरणा बैंक के वरिष्ठ अधिकारियों की पत्नियों तथा बैंक की वरिष्ठ महिला अधिकारियों की संस्था है जो बैंक की सीएसआर गतिविधियों के आयोजन/प्रदर्शन/संवर्धन में महत्वपूर्ण भूमिका निभा रही हैं।

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। बैंक विभिन्न सरकारी योजनाओं के तहत अपनी स्थिति एवं प्रदर्शन का नियमित रूप से मूल्यांकन करता 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।

1. सरकारी विद्यालयों में 12वीं कक्षा तक अध्ययन करने वाली गरीब और जरूरतमंद लड़कियों के बीच शिक्षा को बढ़ावा देने एवं लोकप्रिय बनाने के लिए **पीएनबी लाडली योजना**। 4402 लड़कियों को रु.97.75 लाख का लाभ प्रदान किया जा चुका है।
2. छोटे किसानों, भूमिहीन/कृषि श्रमिकों को केंद्र में रखते हुए समाज के कमजोर वर्गों में शिक्षा को बढ़ावा देने के लिए **पीएनबी किसान बालक शिक्षा प्रोत्साहन योजना**। 586 छात्रों को रु.17.49 लाख की राहत प्रदान की गई है।
3. **प्रधानमंत्री जी का स्वच्छ भारत अभियान - सरकारी बालिका/सह-शिक्षा विद्यालयों में शौचालयों का निर्माण:** प्रधानमंत्री जी के स्वच्छ भारत अभियान को बढ़ावा देने के लिए बैंक ने चिह्नित/अंगीकृत

c. **Scheme for providing collateral free loans to Women JLGs upto `10 lakh.**

d. **PNB Vikas:** Bank has adopted 169 villages for Integrated Rural Development.

e. The Bank is pro-actively participating in various schemes of the Government of India like MUDRA, Stand Up India, Prime Minister Employment Generation Programme (PMEGP), Credit Link Capital Subsidy Scheme (CLCSS) for Micro and Small Enterprises, Khadi and Village Industry Commission (KVIC), Technology Upgradation Fund Scheme for Textile and Jute Sector (TUFS), Subsidy Scheme for Food Processing Industries etc.

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

The programs/projects under Financial Inclusion and Corporate Social Responsibility are undertaken through separate Divisions. The Bank has an internal team and partnerships with NGO and Government institutes for making the program successful.

PNB Prerna is an association of the wives of the senior officials of the bank as well as senior lady officials of the bank which are performing a vital role in undertaking/showcasing/promoting the Bank's CSR activities.

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

The Bank undertakes periodic reviews of various projects that it is undertaking. The Bank regularly assesses its position and performance under various Government schemes.

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 through its various projects.

1. PNB LADLI Scheme to promote and popularize education among poor and needy girls studying in Govt School upto 12th standard. 4402 girls have been benefited with `97.75 Lakh.
2. **PNB Kisan Balak Shiksha Protsahan Yojana** for promoting education among the weaker sections of the society with focus on small farmers, landless/agricultural labourers. 586 students provided relief of `17.49 Lakh.
3. **Swachha Bharat Campaign of Prime Minister - Construction of Toilets in Govt. girl /Co-Ed Schools:** To promote Swachha Bharat Campaign of Prime Minister, Bank has constructed 11 toilets for

गांवों के सरकारी स्कूलों में बालिकाओं के लिए 11 शौचालयों (वित्तीय वर्ष में) का निर्माण कराया है। अभी तक रु.92 लाख की राशि से कुल 89 शौचालयों का निर्माण कराया जा चुका है।

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

स्थानीय सरकार, एनजीओ, पंचायती राज संस्थानों, समुदायों और अन्य स्थानीय संस्थानों जैसे सभी हितधारकों के साथ मिलकर पीएनबी विकास जैसी 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 जनसँख्या 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 गठजोड़ यह सुनिश्चित करने में सहायता करते हैं कि बैंक ऐसे कार्यक्रमों का समर्थन करता है जिनके सफल होने और दीर्घकालिक सकारात्मक परिवर्तन में सहयोगी रहने की संभावनाएं सबसे अधिक हैं।

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

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

कुल 35474 शिकायतों (अर्थात दिनांक 01.04.2016 पर लंबित रही 217 शिकायतों तथा वित्तीय वर्ष 2016-17 के दौरान प्राप्त हुई 35257 शिकायतों का योग) में से 31.03.2017 तक 35159 शिकायतों का समाधान कर दिया गया था। 31.03.2017 तक लंबित शिकायतों की संख्या 315 थी जिनका भी बाद में समाधान कर दिया गया है।

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 पैम्पलेटों एवं ब्रोशरों के माध्यम से इनके बारे में जागरूकता फैलाई जाती है। इलैक्ट्रॉनिक तथा प्रिंट मीडिया में भी उत्पादों के विज्ञापन दिए जाते हैं। फेसबुक और ट्विटर 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 रुप 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।**

कोई नहीं।

girls in Government schools in identified/adopted villages. Total 89 toilets amounting to `92 Lakh have been constructed so far.

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 such as PNB Vikas are taken up together with all stakeholders such as local government, NGOs, Panchayati Raj Institutions, Communities and other local institutions. The Bank engages with local agencies so as to offer facilities as per the local needs and requirements. The bank also collaborates with local panchayats/Self Help Groups for better acceptability and dovetailing products as per requirements of the local populace. The alliances with local organizations ensure that the bank supports program that are most likely to succeed and facilitate long term positive changes.

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.**

Out of total number of 35474 complaints (i.e.217 complaints outstanding as on 1.4.2016 and 35257 complaints received during the financial year 2016-17), 35159 complaints were redressed as on 31st March 2017. The number of complaints pending as on 31.03.2017 was 315 which have since been resolved.

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 the financial products are displayed on the website; awareness is also spread through pamphlets and brochures. The advertising of the products is also done in electronic and print media. Bank also has its presence on various social media platforms such as Facebook and Twitter which effectively displays the 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 विश्लेषण किया है?

बैंक विभिन्न संपर्क बिंदुओं पर लेनदेन करने वाले ग्राहकों की संतुष्टि के स्तर का सतत आधार पर आकलन करता है। बैंक के पास ऑनलाइन शिकायत निवारण प्रबंधन कार्यक्रम, ग्राहक सेवा समिति, गुड़गांव व नोएडा में अत्याधुनिक संपर्क केंद्र हैं। 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 बनाई गई हैं।

बैंक **'कस्टमर स्पीक'** नामक मासिक पत्रिका प्रकाशित करता है जिसमें ग्राहकों द्वारा दर्ज कराई गई चुनिंदा शिकायतों के साथ-साथ इन पर की गई कार्रवाई और शिकायतकर्ताओं को उपलब्ध कराए गए समाधान दिए जाते हैं।

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

The Bank on a continuous basis measures the satisfaction levels of customers transacting across various touch points. The Bank has an Online Grievance Redressal Management Program, Customer Service Committee, state of the art Contact centers in Gurgaon and Noida. Customer Service Committees have been set up in all the branches and Circle offices to look into the quality of customer service rendered and to critically examine the feedback/suggestions for improvement in customer service.

The Bank publishes a monthly magazine titled **"Customer Speak"** in which selected complaints filed by customers and action taken and resolution provided to the complainants is also provided.