

कारोबार
उत्तरदायित्व रिपोर्ट
**Business
Responsibility
Report**



कारोबार उत्तरदायित्व रिपोर्ट

खंड ए : बैंक के विषय में सामान्य सूचना

- बैंक की कॉर्पोरेट पहचान संख्या (सीआईएन) लागू नहीं
- बैंक का नाम पंजाब नेशनल बैंक
- पंजीकृत पता पंजाब नेशनल बैंक, कॉर्पोरेट कार्यालय, प्लॉट सं. 4, सेक्टर-10, द्वारका, नई दिल्ली - 110075
- वेबसाइट www.pnbindia.in
- ई-मेल आईडी eicsmead@pnb.co.in, md@pnb.co.in
- रिपोर्ट किया जाने वाला वित्तीय वर्ष 2019-20
- बैंक जिन क्षेत्र(त्रों) में संलग्न है (औद्योगिक गतिविधियों के कोड के अनुसार)

क्र. सं.	क्षेत्र
i.	बैंकिंग सेवाएं
ii.	सरकारी कारोबार
iii.	कृषि बैंकिंग
iv.	खुदरा बैंकिंग
v.	ट्रेजरी ऑपरेशन
vi.	कॉर्पोरेट बैंकिंग
vii.	मर्चेन्ट बैंकिंग
viii.	अंतर्राष्ट्रीय बैंकिंग
ix.	एजेंसी कारोबार- बीमा, म्यूचुअल फंड, डिपॉजिटरी सेवाएं, धन प्रबंधन आदि

- तीन प्रमुख उत्पाद/सेवाएं जिन्हें बैंक 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:

- जमा राशियों में** चालू जमा राशियां, बचत जमा राशियां, सावधि जमा राशियां, आवर्ती जमा राशियां, पूंजी लाभ खाता योजना तथा स्वर्ण मुद्रीकरण योजना इत्यादि शामिल हैं।
- ऋणों एवं अग्रिमों में शामिल हैं:**
 - खुदरा ऋण: आवास ऋण, वाहन ऋण, शिक्षा ऋण, व्यक्तिगत ऋण, सम्पत्ति के विरुद्ध ऋण आदि।
 - कृषि ऋण: पीएनबी किसान तत्काल ऋण योजना, पीएनबी कृषक साथी योजना (केएसएस), एसएचजी कोविड तत्काल सहायता ऋण, पीएनबी कृषि कार्ड/किसान क्रेडिट कार्ड, पीएनबी सोना कृषि ऋण योजना, पीएनबी ग्राम उदय योजना आदि।
 - एमएसएमई ऋण: पीएनबी आपाती ऋण व्यवस्था, पीएनबी सम्पत्ति, पीएनबी ई-गोदाम, पीएनबी बुनकर मुद्रा कार्ड, पीएनबी महिला उद्यमी, पीएनबी सेवा, पीएनबी उद्योग, पीएनबी व्यापार, पीएनबी सत्कार, पीएनबी जीएसटी एक्सप्रेस, पीएनबी बुनकर मुद्रा योजना, पीएनबी लघु उद्यमी क्रेडिट कार्ड, पीएनबी सामान्य क्रेडिट कार्ड योजना, पीएनबी गुरुकुल, पीएनबी आढ़तिया इत्यादि।
 - कॉर्पोरेट ऋण: रूफटॉप पीवी सौर ऊर्जा परियोजना, फ्यूचर लीज

Business Responsibility Report

Section A: General Information about the Bank

- Corporate Identity Number (CIN) of the Bank** Not Applicable
- Name of the Bank** Punjab National Bank
- Registered address** Punjab National Bank, Plot No 4, Sector-10, Dwarka, New Delhi -110075
- Website** www.pnbindia.in
- E-mail id** eicsmead@pnb.co.in, md@pnb.co.in
- Financial Year reported** 2019-20
- Sector(s) that the Bank is engaged in (industrial activity code-wise)**

S.No.	Sectors
i.	Banking Services
ii.	Government Business
iii.	Agriculture Banking
iv.	Retail Banking
v.	Treasury Operations
vi.	Corporate Banking
vii.	Merchant Banking
viii.	International Banking
ix.	Agency Business- Insurance, Mutual Funds, Depository Services, Wealth Management etc.

- List three key products/services that the Bank manufactures/provides (as in balance sheet)**

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

- Deposits** include Current Deposits, Savings Deposits, Term Deposits, Recurring Deposits, Capital Gain Account Scheme, Gold Monetization Scheme etc.
- Loans and Advances include:**
 - Retail loans: Housing Loan, Vehicle Loan, Education Loan, Personal loan, loan against property etc.
 - Agriculture Loans: PNB Kisan Tatkal Rin Yojana, PNB Krishak Sathi Scheme (KSS), SHG Covid Tatkal Sahayata Rin, PNB Krishi Card, Kisan Credit Card, PNB Sona Krishi Rin Yojana, PNB Gram Uday Scheme etc.
 - MSME Loans: PNB Standby Line of Credit, PNB Sampatti, PNB E-Godam, PNB Weaver Mudra Card, PNB Mahila Udyami, PNB Seva, PNB Udyog, PNB Vyapaar, PNB Satkaar, PNB GST Express, PNB Weaver Mudra Scheme, PNB Laghu Udyami Credit Card, PNB General Credit Card Scheme, PNB Satkaar, PNB Gurukul, PNB Arhatia, etc.
 - Corporate Loans: Rooftop PV Solar Power Projects,

रेंटल पर ऋण, कार्यशील पूंजी वित्तपोषण, मियादी ऋण वित्तपोषण परियोजना, बिल वित्तपोषण आदि।

3. अन्य उत्पाद/सेवाएं

- क. नकदी प्रबन्धन सेवाएं
- ख. एक्जिम वित्त
- ग. निर्यातकों के लिए स्वर्ण कार्ड योजना
- घ. डोरस्टेप बैंकिंग सेवाएं
- ड. म्यूचुअल फण्ड
- च. डिपॉजिटरी सेवाएं
- छ. मर्चेन्ट बैंकिंग
- ज. विश्व यात्रा कार्ड
- झ. एनआरआई सेवाएं
- ञ. क्रेडिट/डेबिट कार्ड कारोबार
- ट. बीमा सेवाएं
- ठ. ऑनलाइन ट्रेडिंग
- ड. धन प्रबंधन सेवाएं
- ढ. डिजिटल बैंकिंग सेवाएं
- ण. लॉकर्स

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

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

बैंक की निम्नलिखित देशों में विदेशी शाखाओं/अनुषंगी/सहभागी/संयुक्त उद्यम के रूप में अंतर्राष्ट्रीय उपस्थिति है:-

- i. 2 विदेशी शाखाएं (1 हांगकांग और 1 दुबई),
- ii. यूनाईटेड किंगडम में अनुषंगी-पीएनबीआईएल
- iii. भूटान में अनुषंगी-ड्रुक पीएनबी बैंक लि.
- iv. कजाकिस्तान में सहभागिता- जेएससी टेंगरी बैंक
- v. नेपाल में संयुक्त उद्यम- एवरेस्ट बैंक लिमिटेड

ख. राष्ट्रीय स्थानों की संख्या

31 मार्च 2020 तक पीएनबी के 13 अंचल कार्यालय (जेडओ), 76 मंडल कार्यालय और 7, 041 शाखाएं हैं। बैंक की 3 घरेलू अनुषंगी और 7 घरेलू सहयोगी हैं।

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

वृहद शाखा नेटवर्क के साथ दोनो राष्ट्रीय एवं अंतर्राष्ट्रीय बाजार ।

खंड बी: बैंक के वित्तीय विवरण

- i. चुकता पूंजी (रुपये) रु.1,348/- करोड़
- ii. कुल कारोबार (रुपये) रु.11,75,674/- करोड़
- iii. कर पश्चात कुल लाभ (रुपये) रु.336/- करोड़
- iv. कर पश्चात लाभ के प्रतिशत (%) के रूप में निगमित सामाजिक उत्तरदायित्व (सीएसआर) पर किया गया कुल व्यय

01 अप्रैल 2019 से 31 मार्च 2020 की अवधि के दौरान, सीएसआर पहलों पर किया गया कुल व्यय रु.2,921.41लाख है जिसका विवरण निम्नानुसार है:

Loans against Future Lease Rentals, Working Capital financing, Term Loans, Project Financing, Bill Financing, etc.

III. Other Products/Services

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

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

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:-

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

b. Number of National Locations

PNB has 13 Zonal Offices (ZOs), 76 Circle Offices and 7,041 branches as on 31st March 2020. The Bank has 3 Domestic Subsidiaries and 7 Domestic Associates.

10. Markets served by the Bank – Local/State/National/ International

Both National and International markets with a large Branch network.

Section B: Financial Details of the Bank

- I. Paid up Capital (INR) Rs 1,348 crore
- II. Total Business (INR) Rs 11,75,674 crore
- III. Total Profit after Tax (INR) Rs 336 crore
- IV. Total Spending on Corporate Social Responsibility (CSR) as percentage of profit after tax (%)

During the period from 1st April 2019 to 31st March 2020, a sum of Rs 2,921.41 lacs has been incurred on CSR initiatives with details as under:

क्र. सं.	नाम	क्रिया गया व्यय (रु. लाख में) (01.04.2019 से 31.03.2020)
1.	प्र.का. व अं.का. में सीएसआर	493.20
2.	पीएनबी हॉकी अकादमी	58.33
3.	ग्रामीण स्व रोजगार प्रशिक्षण संस्थान (आरएसईटीआई)	1884.17
4.	किसान प्रशिक्षण केंद्र (एफटीसी)	474.00
5.	पीएनबी लाडली एवं पीएनबी किसान बालक शिक्षा प्रोत्साहन योजना	11.71
	कुल	2921.41

5. उन गतिविधियों की सूची जिन पर उपर्युक्त में उल्लिखित व्यय किए गए 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 (एफटीसी): बैंक ने 12 किसान प्रशिक्षण केंद्र स्थापित किये हैं। एफटीसी कृषि और संबद्ध गतिविधियों तथा कम्प्यूटर, कटिंग और सिलाई/कढ़ाई और उद्यमिता विकास कार्यक्रमों पर भी निःशुल्क प्रशिक्षण प्रदान कर रहे हैं। स्थापना के बाद से, एफटीसी ने 50,043 प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित करके 15,62,124 व्यक्तियों को प्रशिक्षण प्रदान किया है। ये प्रशिक्षण केंद्र किसानों के खेतों में मृदा परीक्षण सुविधाओं वाली मोबाइल वैन और किसानों को सूचनात्मक वीडियो क्लिप के ऑडियो विजुअल प्रदर्शन के लिये एलईडी से लैस हैं।

बी. ग्रामीण स्वरोजगार प्रशिक्षण संस्थान (आरएसईटीआई): भारत में 55 ग्रामीण स्वरोजगार प्रशिक्षण संस्थान (आरएसईटीआई) (ग्रामीण विकास मंत्रालय के तत्वावधान में) 2 ग्रामीण विकास केंद्र (पीएनबी उपक्रम) चल रहे हैं, जो कि ग्रामीण आबादी और उनके परिवारों को स्व रोजगार उपक्रम/रोजगार प्राप्त करने हेतु कौशल विकास के लिए प्रशिक्षण प्रदान करने में लगे हुए हैं। वित्तीय वर्ष 2019-20 के दौरान, इन केंद्रों में 36,948 व्यक्तियों को प्रशिक्षित किया गया था, जिनमें से 17,751 बीपीएल परिवारों से सम्बद्ध हैं और 24,548 महिलाएं हैं। स्थापना के बाद से प्रशिक्षित उम्मीदवारों की कुल संख्या 3,06,562 है, जिनमें से 1,14,882 बीपीएल परिवार और 1,95,347 महिलाएं हैं। हमारे आरएसईटी आई समावेशी विकास के लिए पर्याप्त ऋण सुनिश्चित करके प्रतिभागियों को बसाने के लिए ध्यान केंद्रित कर रहे हैं। स्थापना के बाद से कुल 2,03,123 उम्मीदवार बसाए गए हैं।

सी. पीएनबी लाडली: यह योजना ग्रामीण /अर्ध शहरी क्षेत्रों की बालिकाओं के बीच शिक्षा को लोकप्रिय बनाने के लिये है। इस योजना के तहत बैंक प्रत्येक पहचाने गए गांव की 10 जरूरतमंद छात्राओं को रु. 2500/- एकमुश्त और रु.100/- प्रतिमाह पॉकेट भत्ते के रूप में शिक्षा इनपुट हेतु प्रदान कर रहा है। चयनित बालिकाओं को 12वीं कक्षा पूरी होने तक हर साल यह सहायता मिलती रहेगी। वित्तीय वर्ष 2019-20 के दौरान 700 छात्राओं के बीच रु. 10.61 लाख का वितरण किया गया। अब तक, हमने

S. No.	Name	Amount incurred (Rs. lacs) (01.04.2019 to 31.03.2020)
1.	CSR at HO & ZOs	493.20
2.	PNB Hockey Academy	58.33
3.	Rural Self Employment Training Institutes (RSETIs)	1884.17
4.	Farmers' Training Centers (FTCs)	474.00
5.	PNB Ladli & PNB Kisan Balak Shiksha Protsahan Yojana	11.71
	Total	2921.41

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

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): Bank has established 12 Farmers Training Centres. The FTCs 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 15,62,124 persons by conducting 50,043 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): There are 55 RSETIs (under aegis of MoRD) and 2 Rural Development Centres (PNB initiatives) are operating in India which are engaged in providing training to rural population and their families for skill up gradation to undertake self-employment ventures/ Jobs. During the FY2019-20, 36,948 persons were trained in these centers out of which 17,751 belong to BPL families and 24,548 were women. Total number of trained candidates since inception is 3,06,562, out of which 1,14,882 were from BPL families and 1,95,347 were women. Our RSETIs are focusing for settlement of participants by ensuring adequate credit for inclusive growth. Total settled candidates are 2,03,123 since inception.

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. 2,500/- 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 FY 2019-20, Rs. 10.61 lakh was distributed amongst 700 girls students. So far, we have distributed

इस योजना के तहत 31.03.2020 तक 9,362 बालिकाओं को रु. 172.45 लाख वितरित किए हैं।

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

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

- क. पीएम-केयर्स फंड में किया गया योगदान।
- ख. एमपी भवन और अन्य निर्माण कामगार कल्याण बोर्ड, मध्य प्रदेश सरकार, भारत के लिए एक एम्बुलेंस हेतु योगदान।
- ग. राजस्थान नेत्रहीन कल्याण संघ में हाइड्रोलिक लिफ्ट की स्थापना के लिए योगदान दिया गया।
- घ. पुलवामा घटना में मारे गए भारतीय रक्षा कर्मियों के परिजनों को राहत देने के लिए गृह मंत्रालय के अधीन प्रबंधित "भारत के वीर कॉर्पस निधि" में योगदान किया गया।
- ड. एनजीओ पृथ्वी रक्षक फाउंडेशन में दृष्टि स्क्रीनिंग शिविर का आयोजन किया गया और सुधारात्मक चश्मे प्रदान किए गए।
- च. सामाजिक सेवा जैसे- वृक्षारोपण का आयोजन, सौर ऊर्जा, पवन ऊर्जा, जल विद्युत जैसे ऊर्जा के नवीकरणीय स्रोतों के उपयोग को बढ़ावा देना।
- छ. नि: शुल्क स्वास्थ्य जांच शिविर।
- ज. रक्तदान शिविर।
- झ. कृत्रिम अंगों का मुफ्त वितरण।
- ञ. समाज के वंचित और दलित वर्ग, अनाथालयों आदि की सहायता करना।
- ट. पुस्तकें, दवाइयां आदि प्रदान करके सामुदायिक सेवा करना।
- ठ. पुस्तकालय और वाचनालय खोलना और उनकी देखरेख करना।

खंड सी: अन्य विवरण

1. क्या बैंक की कोई अनुषंगी कंपनी/ कंपनियां 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 नॉन फक्सनल 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	लंदन, यूनाइटेड किंगडम	100.00%
2	ड्रुक पीएनबी बैंक लिमिटेड	भूटान	51.00%

Rs.172.45 lacs to 9,362 girls under this scheme upto 31.03.2020.

- d **PNB Hockey Academy:** It 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. Contribution made to PM-CARES Fund.
- b. Contribution made for One Ambulance to MP Building & Other Construction Workers Welfare Board, Government of Madhya Pradesh, India.
- c. Contribution made for Installation of Hydraulic Lift at Rajasthan Netraheen Kalyan Sangh.
- d. Contribution made to "Bharat Ke Veer Corpus Fund" managed under Ministry of Home Affairs to bring succor to next of kin of the Indian defence personnel killed in Pulwama incident.
- e. Organized Vision Screening Camp at NGO Earth Saviours Foundation and provided corrective eye wear.
- f. Social service like organizing tree plantation, promoting use of renewable sources of energy viz solar power, wind power, hydro power.
- g. Free Health Check - up camps.
- h. Blood donation camps.
- i. Free distribution of artificial limbs.
- j. Supporting under privileged and downtrodden sections of society, Orphanages, etc.
- k. Community service by providing Books, Medicines, etc.
- l. Opening & Maintaining Library & Reading Rooms.

Section C: Other Details

1. Does the Bank 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 Company is non-functional. The Broking license has been surrendered and steps are being initiated for winding-up of the Company.

b. International Subsidiaries

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

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

क. घरेलू सहभागी

क्र.सं.	क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों/अन्य सहभागियों का नाम	स्वामित्व का अनुपात (%)
1	दक्षिण बिहार ग्रामीण बैंक, पटना	35.00%
2	सर्व हरियाणा ग्रामीण बैंक, रोहतक	35.00%
3	हिमाचल प्रदेश ग्रामीण बैंक, मंडी	35.00%
4	पंजाब ग्रामीण बैंक, कपूरथला	35.00%
5	प्रथमा यूपी ग्रामीण बैंक, मुरादाबाद	35.00%
6	पीएनबी हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड.	32.65%
7	पीएनबी मेटलाइफ इंडिया इश्योरेंस कंपनी लिमिटेड	30.00%

ख. अंतर्राष्ट्रीय सहभागी

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

ग. संयुक्त उद्यम : अंतर्राष्ट्रीय

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

- क्या मूल कंपनी की कारोबार उत्तरदायित्व पहलों में अनुषंगी कंपनी/कंपनियों सहभागिता करती हैं? यदि हाँ, तो ऐसी अनुषंगी कंपनी(नियों) की संख्या दर्शाएं
नहीं
- 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

- कारोबार उत्तरदायित्व के लिए उत्तरदायी निदेशक/निदेशकों का विवरण
 - कारोबार उत्तरदायित्व नीति/नीतियों के कार्यान्वयन हेतु उत्तरदायी निदेशक/निदेशकों के विवरण

क्र.सं.	ब्यौरा	विवरण
1	डीआईएन सं.	07206654
2	नाम	डॉ. आर.के. यदुवंशी
3	पदनाम	कार्यपालक निदेशक

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 Pradesh Gramin Bank, Mandi	35.00%
4	Punjab Gramin Bank, Kapurthala	35.00%
5	Prathama UP Gramin Bank, Moradabad	35.00%
6	PNB Housing Finance Ltd.	32.65%
7	PNB MetLife India Insurance Co. Ltd.	30.00%

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%

- 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
- 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

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

S. No.	Particulars	Details
1	DIN No.	07206654
2	Name	Dr. R.K. Yaduvanshi
3	Designation	Executive Director

ख. कारोबार उत्तरदायित्व प्रमुख का विवरण

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

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

क्र. सं.	प्रश्न	कारोबार नैतिकता	उत्पाद उत्तरदायित्व	कर्मचारियों का हित	हितधारक नियुक्ति व सीएसआर	मानवाधिकार	पर्यावरण	सार्वजनिक नीति	सीएसआर	ग्राहक संबंध
		पी1	पी2	पी3	पी4	पी5	पी6	पी7	पी8	पी9
1	क्या आप के पास----- के लिए नीति/नीतियाँ है?	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां
2	क्या नीति का निर्धारण संबंधित हित धारकों 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 हाँ, 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 हाँ 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 देख रेख 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?	www.pnbindia.in								
7	क्या नीति के बारे में सभी प्रासंगिक आंतरिक व बाह्यहित धारकों को औपचारिक रूप से सूचित किया गया है ?	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां

b) Details of the BR Head

S. No.	Particulars	Details
1	DIN Number	Not Applicable
2	Name	Smt. Arti Mattoo
3	Designation	General Manager, Strategic Management and Economic Advisory Division
4	Telephone number	011-28044173
5	e-mail id	artimatoo@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	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? If 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	Has the policy been formally communicated to all relevant internal and external stakeholders?	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y

8	क्या नीति/नीतियों को लागू करने हेतु कंपनी में कोई आंतरिक संरचना उपलब्ध है?	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां
9	क्या नीति/नीतियों से संबंधित हित धारकों की समस्याओं के समाधान हेतु नीति/नीतियों के संबंध में कंपनी 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?	कारोबार उत्तरदायित्व नीतियों के अंतर्गत दिशा निर्देशों को जारी करने के लिए बैंक में अलग अलग प्रभाग हैं जिनका पालन परिचालित इकाईयों द्वारा किया जाता है। आंतरिक / बाहरी प्रगति के आधार पर कार्यनिष्पादन की आवधिक आधार पर समीक्षा की जाती है।								

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।									
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।						लागू नहीं			
4	अगले 6 माह के अंदर ऐसा करने की योजना है।									
5	अगले एकवर्ष 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 करने के लिए मिलते हैं। 3 माह के भीतर, 3 - 6 माह में, प्रतिवर्ष, एक वर्ष से अधिक अवधि पर।

कंपनी 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 हाइपरलिंक क्या है? इसे कितनी बार प्रकाशित किया जाता है?

8	Does the company have in-house structure to implement the policy/policies?	Y	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	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.								

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

S. No.	Questions	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9
1	The company has not understood the Principles									
2	The company is not at a stage where it finds itself in a position to formulate and implement the policies on specified principles									
3	The company does not have financial or manpower resources available for the task									NOT APPLICABLE
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 meet to assess the BR performance of the Bank. Within 3 months, 3-6 months, Annually, More than 1 year.

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

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

बीआर रिपोर्ट वार्षिक आधार पर प्रकाशित की जाती है और इसे बैंक की वेबसाइट पर हाई पर लिंक <https://www.pnbindia.in> के तहत उपलब्ध कराया जाता है।

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

खंड ई : सिद्धांतवार प्रदर्शन

सिद्धांत I: 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 बैंक को कवर करती है? हाँ/नहीं

क्या यह समूह/संयुक्त उद्यमों/आपूर्तिकर्ताओं/सविदाकारों/एनजीओ/अन्य को भी कवर करती है?

नैतिकता, रिश्वत और भ्रष्टाचार से संबंधित नीति केवल बैंक को कवर करती है और यह समूह / संयुक्त उद्यमों / अन्य को कवर नहीं करती है। बैंक में एक व्हिसलर 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 निर्धारित किया है। यह कोड उन सिद्धांतों को निर्धारित करता है जिन पर बैंक संचालन करेगा और अपने हित धारकों, सरकारी एजेंसियों, नियामकों, मीडिया व अन्य सम्बद्धपक्षों के साथ अपना कारोबार संचालित करेगा।

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 2019-20 में कुल 44,399 ग्राहक शिकायतें प्राप्त हुईं और 01.04.2019 तक 966 शिकायतें लंबित थी, जो कुल मिलाकर 45,365 थी। जिनमें से अवधि के दौरान 44,418 को हल किया गया। शिकायतें निपटाने का प्रतिशत 97.9% है।

वित्तीय वर्ष 2019-20 के दौरान प्राप्त शेयरधारक शिकायतें कुल 3 थी, जिनमें से सभी का समाधान किया गया।

सिद्धांत II: 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 चिंताएं, 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 निर्धारित किए हैं कि किसी भी मियादी ऋण के सवितरण से पहले, जहां भी आवश्यक हो, यह सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि उधारकर्ता द्वारा प्रदूषण नियंत्रण बोर्ड सहित सभी आवश्यक सांविधिक तथा अन्य अनुमोदन/अनुमतियां प्राप्त कर ली गई हैं।

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

- बालिका शिक्षा को प्रोत्साहित करने के लिए, बैंक के पास पीएनबी लाडली योजना: योजना ग्रामीण / अर्ध शहरी क्षेत्रों की लड़कियों के बीच शिक्षा को लोकप्रिय बनाने के लिए है। इस योजना के अंतर्गत, बैंक प्रत्येक चिन्हित गांव की 10 जरूरतमंद बालिका छात्राओं को शिक्षा निविष्टियों हेतु एकमुश्त

Section E: Principle-wise performance

Principle I: Businesses should conduct and govern themselves with Ethics, Transparency and Accountability

1. Does the policy relating to ethics, bribery and corruption cover only the Bank? 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 Bank 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.

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 2019-20 was 44,399 and 966 complaints were outstanding as on 01.04.2019 totaling 45,365. Out of which 44,418 have been resolved during the period, with percentage of resolution at 97.9%.

Total number of shareholder complaints received during FY 2019-20 was 3, all of which were resolved.

Principle II: 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, 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: Scheme is meant for popularization of education amongst girls of Rural / Semi Urban areas. Under the scheme, Bank is providing for education, inputs of Rs. 2,500/- in lump sum and Rs.100/- per month

रु. 2500 और रु.100/- प्रति माह की राशि जेब खर्च भत्ता के लिए प्रदान करता है। चयनित लड़कियों को 12 वीं कक्षा पूरी होने तक हर वर्ष सहायता प्राप्त होती रहेगी। वित्तीय वर्ष 2019-20 के दौरान, 700 छात्राओं के बीच 10.61 लाख रुपये वितरित किए गए। अब तक, हमने इस योजना के तहत 31.03.2020 तक 9,362 लड़कियों को 172.45 लाख रुपये वितरित किए हैं।

- **पीएनबी किसान बालक शिक्षा प्रोत्साहन योजना:** योजना गरीब कृषि उधारकर्ताओं (जिसमें छोटे किसान, सीमांत किसान, काश्तकार किसान, मौखिक पट्टेदार और कृषि श्रमिक शामिल हैं) के छात्रों को वित्तीय सहायता प्रदान करने के लिए शुरू की गई है, पात्र हैं बशर्ते उनका ऋण खाता नियमित चल रहा हो। स्थापना के बाद से, योजना के तहत मार्च 2020 तक 1,553 छात्रों को रुपये 47.98 लाख प्रोत्साहन के रूप में दिये गये हैं।
- **पीएनबी विकास - ग्राम अंगीकरण योजना:** योजना का उद्देश्य अंगीकृत गांवों को समग्र रूप से विकसित करना है, जिसमें मानव, आर्थिक और अन्य बुनियादी ढांचे का विकास हितधारकों ग्रामीणों, सरकारी अधिकारियों तथा स्थानीय निकायों आदि के समन्वय स्वच्छता, पेयजल आपूर्ति, शिक्षा, बिजली, स्वास्थ्य, आदि 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 केंद्रों (एफटीसी)** को आदर्श 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 सुविधाओं का निर्माण, स्कूलों के लिए कमरे, गाँव की लाइब्रेरी, औषधालय, खेल के मैदान जैसे विकास कार्य तथा, स्कूलों में पंखे, वाटर कूलर आदि उपलब्ध कराना 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 / बायोगैस 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।

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

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

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 F.Y. 2019-20, Rs. 10.61 lakh was distributed among 700 girls students. So far, we have distributed Rs.172.45 lacs to 9,362 girls under this scheme upto 31.03.2020.

- **PNB KISAN BALAK SHIKSHA PROTSAHAN YOJANA:** The Scheme has been launched to provide financial assistance to the students of poor agriculture borrowers (comprising of small farmers, marginal farmers, tenant farmers, oral lessees and agriculture labour) are eligible, provided their loan account is running regular. Since inception, Rs.47.98 lakh has been given as incentive to 1,553 students up to March 2020 under the scheme.
- **PNB VIKAS- Village Adoption Scheme:** The objective of the Scheme is to develop the 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 i.e. Villagers, 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 and 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.

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

लागू नहीं।

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

लागू नहीं।

घ. क्या बैंक 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 विक्रेताओं 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 को अपने कच्चे माल का इनपुट सूक्ष्म, लघु एवं मध्यम उद्यमों (एमएसएमई) से प्राप्त करने हेतु प्रोत्साहित करता है। बैंक स्वयं सहायता समूहों (एसएचजी) और महिला उद्यमियों को रियायती दर पर ऋण भी उपलब्ध कराता है।

एमएसएमई संवर्ग की आवश्यकताओं को विशेष रूप से पूरा करने के लिए बैंक कुछ उत्पाद और सेवाएँ प्रदान करता है:

1. **psbloansin59minutes.com पोर्टल पर मुद्रा उत्पाद का शुभारंभ:** बैंक ने कम ऋण आवश्यकता वाले ग्राहकों को डिजिटलाइजेशन का लाभ प्रदान करने के लिए **psbloansin59minutes.com** पोर्टल पर मुद्रा ऋण उत्पाद विकसित किया है।
2. **भारत सरकार की आंशिक ऋण गारंटी योजना के तहत सामूहिक खरीद:** इस योजना के तहत, बैंक ने एमएसएमई के तहत रु. 2350 करोड़ के 3 एनबीएफसी के पूल को मंजूरी दे दी है, जिसमें से रु.1,340 करोड़ का संवितरण कर दिया गया है। हम योजना के तहत और अधिक पोर्टफोलियो खरीद की संभावना भी तलाश रहे हैं।
3. **जेड रेटेड इकाइयों के लिए आरओआई और प्रसंस्करण शुल्क में छूट:** 'मेक इन इंडिया' अभियान के सतत प्रयास का समर्थन करने के लिए 'जीरो डिफेक्ट जीरो इफेक्ट' के लिए प्रधानमंत्री के आह्वान पर, बैंक एमएसएमई को वित्तीय सहायता प्रदान करके वैश्विक प्रतिस्पर्धा को बढ़ाने के लिए जेड रेटेड यूनिट को ब्याज दरों के साथ-साथ प्रोसेसिंग शुल्क में छूट प्रदान कर रहा है।
4. **अस्थायी तरलता असंतुलन को फंड करने के लिए आपाती ऋण व्यवस्था:** एमएसएमई को सुविधा प्रदान करने के लिए, बैंक अपनी अस्थायी तरलता समस्या को पूरा करने के लिए मौजूदा इकाइयों के मौजूदा कार्यशील पूंजी जोखिम के 25% तक मानक खातों के लिए अतिरिक्त कार्यशील पूंजी सीमाएँ प्रदान कर रहा है।
5. **बाहरी बेंचमार्क आधारित उधार दर से जुड़ी ब्याज दर:** बैंक ने ब्याज की वहन करने योग्य दर पर ऋण सहायता प्रदान करने के लिए नए फ्लोटिंग एमएसई ऋणों को रेपो दर से जोड़ा है। यह दर 01/04/2020 से मध्यम उद्यमों को भी दी गई है।

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

Not Applicable.

C. Does the Bank 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 Bank 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:

1. **Launch of Mudra Product on psbloansin59minutes.com portal:** Bank has developed Mudra Loan Product on psbloansin59minutes.com portal to provide benefit of digitalization to lower credit requirement customers.
2. **Pool Buyout under Partial Credit Guarantee Scheme of the GoI:** Under the scheme, Bank has sanctioned pool of 3 NBFCs amounting to Rs 2,350 crores under MSME out of which Rs 1,340 crores has been disbursed. We are also exploring possibility of more portfolio purchase under the scheme.
3. **Concession in RoI and processing Fees for ZED Rated units:** For supporting the ongoing effort of 'Make in India' campaign and pursuant to the Prime Minister's call for 'Zero Defect Zero Effect', Bank is providing concession in Rate of interest as well as Processing Fees to the ZED Rated unit to enhance global competitiveness of MSMEs by providing them financial support.
4. **Stand By Line Of Credit to Fund Temporary Liquidity Mismatch:** To provide ease to MSMEs, Bank is providing additional Working Capital Limits for Standard Accounts upto 25% of the existing working capital exposure to existing units to meet-out their temporary liquidity problem.
5. **Rate of Interest linked to External Benchmark based lending rate:** Bank has linked new floating MSE loans to Repo Rate to provide credit assistance at more affordable rate of interest. This rate has been extended to Medium Enterprises also w.e.f. 01.04.2020.

6. **एमएसई के लिए वर्धित कार्यशील पूंजी:** ऐसे एमएसई को लाभ प्रदान करने के लिए, जिन्हें जीएसटी पंजीकरण अधिनियम के तहत जीएसटी पंजीकरण के लिए छूट दी गई है, बैंक एमएसई को वर्धित कार्यशील पूंजी सीमा प्रदान करता है अर्थात् कार्यशील पूंजी (5 करोड़ रुपये तक की निधि आधारित कार्यशील पूंजी की आवश्यकता वाले) निर्धारित मार्जिन (वार्षिक कारोबार का 37.5%, कार्यशील पूंजी की आवश्यकता होगी और 7.5% एमएसई द्वारा लाया जाने वाला मार्जिन होगा) रखते हुए मौजूदा 25% के मुकाबले सालाना कारोबार/ बिक्री का 30% तक तय किया जाए।

7. **एनबीएफसी के साथ ऋण की सह-उत्पत्ति:** आरबीआई ने एनबीएफसी (गैर-जमा प्राप्तकर्ता प्रणालीबद्ध रूप महत्वपूर्ण) के साथ मिलकर प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र को अति आवश्यक प्रतिस्पर्धात्मक ऋण प्रदान करने के लिए सह-उत्पत्ति मॉडल की अवधारणा पेश की है। हमारे बैंक ने नए व्यापार मार्ग तलाशने के लिए इस व्यवस्था के तहत सह-ऋण के लिए एनएफबीसी के साथ समझौता ज्ञापन पर हस्ताक्षर किए हैं और इस व्यवस्था के तहत ऋणों की मंजूरी शुरू की है।

8. **संपाश्र्विक-मुक्त ऋण:** एमएसई को ऋण सहायता सुलभ करने के लिए, बैंक रु.10 लाख तक का संपाश्र्विक मुक्त ऋण प्रणाली बद्धरूप प्रदान कर रहा है। इसके अलावा, बैंक गुणवत्ता के आधार पर एमएसई को रु. 200 लाख तक के संपाश्र्विक मुक्त ऋण भी दे रहा है। संपाश्र्विक के बोझ को कम करने के लिए, सीजीटीएमएसई ने हाइब्रिड उत्पाद की अवधारणा भी पेश की है जिसमें ऋण की कुछ राशि गारंटी योजना के तहत कवर की जाएगी और शेष भाग को संपाश्र्विक जमानत सुरक्षा द्वारा सुरक्षित किया जाएगा।

च. **क्या बैंक में उत्पादों एवं अपशिष्ट के पुनरावर्तन की कोई व्यवस्था है? यदि हाँ, तो उत्पादों तथा अपशिष्ट के पुनरावर्तन का प्रतिशत (पृथक रूप से <5%, 5-10%, >10%) क्या है? लगभग 50 शब्दों में इसका विवरण भी दीजिए।**

बैंक एक वित्तीय सेवा प्रदाता संगठन है। अतः उत्पादों का पुनरावर्तन बैंक के लिए लागू नहीं है। फिर भी बैंक की एक ई-वेस्ट नीति है और बैंक यथासंभव अधिकतम पुनरावर्तन की गई वस्तुओं से बनी कागज, स्टेशनरी उत्पाद, टॉयलेट पेपर, बोरी, कांच, डिब्बे और प्लास्टिक जैसी कार्यालय सामग्री ही खरीदता है। अपशिष्ट का भी विधिवत 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 2020 को कर्मचारियों की कुल संख्या (अनुषंगियों में प्रतिनियुक्ति पर सहित) 68,781 थी।
- कृपया अस्थायी/संविदात्मक/आकस्मिक आधार पर रखे गए कर्मचारियों की कुल संख्या बताएं?**
01 (संविदात्मक आधार)
- कृपया स्थायी महिला कर्मचारियों की संख्या बताएं?**
31 मार्च 2020 को स्थायी महिला कर्मचारियों की संख्या 15,179 थी।
- कृपया शारीरिक रूप से दिव्यांग स्थायी कर्मचारियों की संख्या बताएं?**
31 मार्च 2020 को शारीरिक रूप से दिव्यांग स्थायी कर्मचारियों की संख्या 1,744 थी।

6. Enhanced working Capital for MSEs: In order to provide benefit to the MSEs, who are exempted for GST registration under GST Registration Act, Bank provides enhanced working capital to MSEs i.e. the working capital limit (availing Fund based Working capital requirement upto Rs. 5 crore) fixed to the extent of 30% of Annual turnover / Sales against existing 25%, keeping the prescribed margin (37.5% of annual turnover, shall be working capital requirement and 7.5% shall be the margin to be brought in by MSEs).

7. Co-origination of Loan with NBFCs: RBI has introduced the concept of Co-origination Model for providing much needed competitive credit to priority sector in collaboration with NBFCs (Non-deposit taking –systemically important). Our Bank has signed MoU with NFBC for co-lending under this arrangement for exploring new business avenues and started sanction of loans under this arrangement.

8. Collateral-free loans: To ease the credit assistance to MSE, Bank is providing collateral free loan upto Rs. 10 lacs. Further, Bank is also extending collateral free loans upto Rs. 200 lacs to MSEs on merit of the cases. To reduce the burden of collateral, CGTMSE has also introduced concept of hybrid product wherein certain amount of loan shall be covered under guarantee scheme and rest of the portion shall be secured by Collateral security.

E. Does the Bank 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 financial service provider organization. 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, discarded 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 III: Businesses should promote the well being of all employees.

- Please indicate the Total number of employees.**
The total number of employees (including those on deputation in subsidiaries) as on 31st March 2020 was 68,781.
- Please indicate the Total number of employees hired on temporary/contractual/casual basis.**
01 (Contractual basis).
- Please indicate the Number of permanent women employees.**
The number of permanent women employees as on 31st March 2020 was 15,179.
- Please indicate the Number of permanent employees with disabilities?**
The number of permanent employees with disabilities as on 31st March 2020 was 1,744.

5. क्या आपका कोई कर्मचारी संघ है जिसे प्रबंधन द्वारा मान्यता प्राप्त है? हाँ।
6. इस मान्यता प्राप्त कर्मचारी संघ के सदस्यों में आपके स्थायी कर्मचारियों का प्रतिशत क्या है?

क्र. सं.	मान्यता प्राप्त अधिकारी संघ का नाम	मान्यता प्राप्त संघ में सदस्यता का प्रतिशत
1	एआईपीएनबीओए	85.70
2	एआईपीएनबीओएफ	11.15
3	एआईपीएनबीडब्ल्यूएफ	0.04
4	एआईपीएनबीडब्ल्यूओ	0.09
	कुल	96.98

क्र. सं.	मान्यता प्राप्त कामगार यूनियन का नाम	मान्यता प्राप्त यूनियन में सदस्यता का प्रतिशत
1	एआईपीएनबीईएफ	68.77
2	पीएनबीएसए (यूपी)	11.69
3	एआईपीएनबीडब्ल्यूओ	0.00
4	पीएनबीईएफआई	4.95
5	पीएनबीकेएस	1.44
6	एआईपीएनबीडब्ल्यूएफ	1.44
7	एआईपीएनबीएसएफ	4.09
8	एआईपीएनबीडब्ल्यूओ	4.19
9	पीएनबीपीईयू (डबल्यूबी)	0.03
	कुल	96.60

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

क्र. सं.	श्रेणी	वित्तीय वर्ष 2020के दौरान दायर की गई शिकायतों की संख्या	वित्तीय वर्ष 2020समाप्ति पर लंबित शिकायतों की संख्या
1	बाल मजदूरी/बेगार / अनैच्छिक मजदूरी	शून्य	शून्य
2	यौन उत्पीड़न	15	6
3	भेदभावपूर्ण नियोजन	शून्य	शून्य

8. आपके निम्नलिखित कर्मचारियों के कितने प्रतिशत को गत वर्ष सुरक्षा एवं कौशल उन्नयन प्रशिक्षण प्रदान किया गया। संपर्क कक्षाओं (कक्षा प्रशिक्षण) के माध्यम से:
- क. स्थायी कर्मचारी:..... 44.58%
- ख. स्थायी महिला कर्मचारी:..... 36.12%
- ग. आकस्मिक/अस्थायी/संविदात्मक कर्मचारी:..... शून्य
- घ. दिव्यांग कर्मचारी :..... 46.96%

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

Yes.

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

S. No.	Name of the Recognized Officers' Association	%age of membership in recognized Association
1	AIPNBOA	85.70
2	AIPNBOF	11.15
3	AIPNBWF	0.04
4	AIPNBWO	0.09
	Total	96.98

S. No.	Name of recognized Workmen Union	%age of membership in recognized union
1	AIPNBEF	68.77
2	PNBSA (UP)	11.69
3	AIPNBWO	0.00
4	PNBEFI	4.95
5	PNBKS	1.44
6	AIPNBWF	1.44
7	AIPNBSF	4.09
8	AIPNBWO	4.19
9	PNBPEU (WB)	0.03
	Total	96.60

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.

S. No.	Category	No of Complaints filed during FY'20	No of Complaints pending as at end of FY'20
1	Child labour/forced labour / involuntary labour	NIL	NIL
2	Sexual harassment	15	6
3	Discriminatory employment	NIL	NIL

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

Through Contact Classes (Classroom training):

A. Permanent Employees: 44.58%

B. Permanent Women Employees: 36.12%

C. Casual/Temporary/Contractual Employees: NIL

D. Employees with Disabilities: 46.96%

ई-लर्निंग के माध्यम से:

क. स्थायी कर्मचारी :.....	64.77%
ख. स्थायी महिला कर्मचारी:.....	74.12%
ग. आकस्मिक/अस्थायी/संविदात्मक कर्मचारी:.....	शून्य
घ. अक्षम कर्मचारी:.....	78.87%

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

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

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

2. उपरोक्त में से क्या बैंक ने सुविधाहीन, कमजोर एवं अधिकारहीन हितधारकों की पहचान की है?

सरकार और आरबीआई ने वित्तीय समावेशन, प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र और समाज के अधिकारहीन वर्गों को ऋण देने हेतु कुछ दिशा-निर्देश और लक्ष्य निर्धारित किए हैं। तदनुसार, बैंक ने वंचित, कमजोर और अधिकारहीन हितधारकों की पहचान की है। बैंक उनकी विशिष्ट आवश्यकताओं को पूरा करने के लिये विविध उत्पाद और सेवाएं प्रदान करता है।

3. क्या वंचित कमजोर एवं अधिकारहीन हितधारकों के साथ जुड़ने हेतु बैंक द्वारा कोई विशेष कदम उठाये गए हैं? यदि हां, तो लगभग 50 शब्दों में इसका विस्तृत विवरण दें।

बैंक समाज के अधिकारहीन, बैंक रहित और आर्थिक रूप से बहिष्कृत वर्गों को मदद करके उन्हें अर्थव्यवस्था में उत्पादक योगदान करने में विश्वास करता है। वित्तीय सेवाओं तक पहुंच क्षेत्रों को मजबूत करने और उनको सामाजिक और आर्थिक विकास में महत्वपूर्ण योगदान देने के लिये अत्यंत महत्वपूर्ण हैं। बैंक विभिन्न सरकारी योजनाओं में एक सक्रिय भागीदार रहा है और वंचित और अधिकारहीन हितधारकों के लिए खासतौर पर तैयार उत्पाद और सेवाएं लेकर आया है। लघु सीमांत किसानों, सूक्ष्म ध लघु उद्यमों, स्वयं सहायता समूहों, कमजोर वर्गों, अल्पसंख्यक समुदायों और महिला लाभार्थियों को रियायती दरों पर ऋण दिये जाते हैं। बैंक अधिकारहीन वर्गों को सबल बनाने के लिए पीएनबी किसान प्रशिक्षण केंद्र एटीसी ग्रामीण स्वरोजगार प्रशिक्षण संस्थान आरएसईटीआई वित्तीय साक्षरता केंद्र एफएलसी जैसे विभिन्न ट्रस्ट केंद्र भी चला रहा है। पीएनबी विकास ग्राम अंगीकरण योजना, पीएनबी लाडली, पीएनबी किसानबालक शिक्षा प्रोत्साहन योजनाओं जैसी कल्याणकारी योजनाएं शुरू की गई है जिससे वांछित लक्ष्य प्राप्त किये जा सकें।

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

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

Through e-Learning:

A. Permanent Employees:	64.77%
B. Permanent Women Employees:.....	74.12%
C. Casual/Temporary/Contractual Employees: NIL	
D. Employees with Disabilities:.....	78.87%

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

1. Has the Bank 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 and regulatory agencies. They are further segregated into various subsets for an enhanced focus.

2. Out of the above, has the Bank 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. It also offers various products and services to cater to their specific needs.

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

The Bank believes in helping the marginalized, unbanked and financially excluded sections of the society to enable them to contribute productively to the economy. Access to financial services is of utmost importance to strengthen marginalized sections and make a significant contribution to their social and economic development. The Bank has been an active participant in various Government schemes and has come out with products and services specifically 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, PNB Ladli, PNB KISAN BALAK SHIKSHA PROTSAHAN YOJANA have been undertaken to achieve the desired outcomes.

Principle V: Businesses should respect and promote human rights

1. Does the policy of the Bank on human rights cover only the company or extend to the Group/Joint Ventures/Suppliers/Contractors/NGOs/Others?

बैंक द्वारा अपने स्वयं के कर्मचारियों के लिए लागू द्विपक्षीय समझौता विनियमों के प्रावधानों के अनुसार कर्मचारियों के हितों का ध्यान रखा जाता है।

बैंक सभी को मौलिक मानवाधिकार देता है और मानता है कि सभी मानव समान हैं। यह सुनिश्चित करता है कि रंग, जाति, वर्ग, धर्म, निशान्द्रता, लिंग, सामाजिक स्थिति इत्यादि के आधार पर संगठन में 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 2019-20 में प्राप्त ग्राहक शिकायतों की कुल संख्या 44,399 है और 01.04.2019 को 966 शिकायतें लंबित थीं, जिनकी कुल मिलाकर संख्या 45,365 है। इनमें से, 97.9% के समाधान प्रतिशत के साथ इनमें से, 44,418 शिकायतों का इस अवधि के दौरान समाधान किया गया है।

वित्तीय वर्ष 2019-20 के दौरान शेयरधारकों से प्राप्त की गई शिकायतों की कुल संख्या 3 थी, जिनमें से सभी का समाधान कर दिया गया।

सिद्धांत VI: कारोबार को पर्यावरण को सम्मान करने, संरक्षण करने एवं इसे बहाल करने के प्रयास करने चाहिए

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

बैंक भारत सरकार द्वारा जारी विभिन्न ऊर्जा संरक्षण दिशानिर्देशों / नीतियों को लागू करता है।

2. क्या जलवायु परिवर्तन, ग्लोबल वार्मिंग आदि जैसे वैश्विक पर्यावरणीय मुद्दों पर ध्यान देने के लिए बैंक की कोई रणनीति/प्रस्ताव है? हाँ/नहीं। यदि हाँ कृपया वेब पेज आदि के लिए हाइपरलिंक दें।

बैंक का मानना है कि एक स्थायी विकास पर्यावरण संरक्षण को शामिल करता है। इस दिशा में, बैंक ने हमेशा उन पहलों पर जोर दिया है जो पर्यावरण की बेहतरी में योगदान करते हैं, जैसे :-

- क) कार्यालयों और आवासीय परिसरों में ऊर्जा कुशल विद्युत जुड़नार, एलईडी लाइट्स आदि का उपयोग करने पर जोर।
- ख) बैंक ने अपनी नई इमारतों में सौर पीवी सेल आधारित बिजली स्रोतों और सौर जल तापन प्रणाली को अपनाने और, जहां भी संभव हो, वहां अपनी मौजूदा इमारतों में सौर पीवी आधारित रूफटॉप सौर ऊर्जा परियोजना और सोलर जल तापन प्रणाली को स्थापित करने की दिशा में कदम बढ़ाया है, जो हमें ऊर्जा बचाने में मदद करता है।
- ग) बैंक ने जलवायु परिवर्तन के लिए बढ़ती चिंता को देखते हुए कार्बन उत्सर्जन और ऊर्जा की खपत को कम करने के लिए कई पहलों की हैं। बैंक ने ऊर्जा कुशल उपकरणों को अपने कार्यालय भवनों और आवासीय परिसरों हेतु अपनाया है। सभी कार्यालयों और एटीएम के आवधिक विद्युत / ऊर्जा लेखा परीक्षा के परिणामस्वरूप उनके कार्य में दक्षता आई है।
- घ) बैंक का द्वारका में अत्याधुनिक प्रधान कार्यालय भवन है। भवन में विभिन्न सेंसर लगे हुए हैं और जो वर्षा जल संचयन, संवर्गीकरण, लक्ष्यीकरण और स्थिति निर्धारण (एसटीपी)

Interest of employees is taken care of by Bank in terms of provisions of Bipartite Settlement/regulations applicable for its own employees.

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 2019-20 was 44,399 and 966 complaints were outstanding as on 01.04.2019 totaling 45,365. Out of which 44,418 have been resolved during the period, with percentage of resolution at 97.9%.

Total number of shareholder complaints received during FY 2019-20 was 3, all of which were resolved.

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

1. Does the policy related to Principle 6 cover only the Bank or extends to the Group/Joint Ventures/Suppliers/Contractors/NGOs/others.

The Bank implements various Energy conservation guidelines/ policies issues by Govt.

2. Does the Bank 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 always laid emphasis on initiatives that contribute to betterment of environment such as:

- (a) Emphasis on utilizing energy efficient electrical fixtures, LED Lights, etc. in offices & residential premises.
- (b) The Bank has moved towards adoption of Solar PV cell based sources of power and Solar Water Heating System in its new buildings and installing Solar PV based Rooftop Solar Power Projects and Solar Water Heating System in its existing buildings, wherever feasible, which helps us to save energy.
- (c) The Bank has taken up various initiatives for reducing carbon emissions and energy consumption in view of the growing concern for climate change. It has adopted energy efficient equipments for office buildings and residential premises. Periodic electrical/ energy audit of all the offices & ATMs have resulted in their efficient functioning.
- (d) The Bank has State of the Art Head Office Building at Dwarka. The building is equipped with various sensors and is a certified Green Building having 5 Star Green Rating for Integrated Habitat Assessment

मॉडल, ऊर्जा दक्ष विद्युत उपकरण और आधुनिक सुविधाएं जैसे संसाधनों की सर्वोत्तम क्षमता के लिए एकीकृत आवास मूल्यांकन (जीआरआईएचए) रेटिंग हेतु 5 स्टार ग्रीन रेटिंग वाला एक प्रमाणित हरित भवन है। इसने अपने कार्बन फुटप्रिंट को कम करने के लिए गैस आधारित जेन-सेट्स और 200 किलो वाट पॉवर का सोलर पीवी रूफ टॉप पावर प्लांट स्थापित किया है।

ड) संसाधनों और ऊर्जा के अपव्यय को कम करने में मदद करने के लिए बैंक "ग्रीन भवन" पहल को अपना रहा है, जैसे कि इमारत के अंदर अवरक्त और यूवी प्रकाश को कम करने के लिए परतदार कांच का उपयोग करना, ऊर्जा कुशल बिजली के उपकरणों, एलईडी रोशनी, सेंसर, आदि के उपयोग से बिजली का संरक्षण करना।

3. क्या बैंक संभावित पर्यावरणीय जोखिमों की पहचान व आकलन करता है? हाँ/नहीं

बैंक परियोजनाओं के नियोजन और निष्पादन के दौरान, पर्यावरण संरक्षण और सतत विकास के लिए भारत सरकार की विभिन्न एजेंसियों द्वारा जारी किए गए विभिन्न दिशानिर्देशों / नीतियों को लागू करता है।

4. क्या बैंक के पास स्वच्छ विकास तंत्र से संबंधित कोई परियोजना है? यदि हां, तो इसके बारे में 50 शब्दों में या इसके बाद का विवरण दें। इसके अलावा, यदि हाँ, तो क्या कोई पर्यावरणीय अनुपालना रिपोर्ट दर्ज की गई है?

बैंक के पास स्वच्छ विकास तंत्र से संबंधित कोई परियोजना नहीं है। हम भारत सरकार / आईबीए / ईईएसएल, आदि द्वारा जारी विभिन्न ऊर्जा संरक्षण दिशानिर्देशों / नीतियों को लागू करते हैं।

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

हां, बैंक अपने कार्यालय भवनों और आवासीय परिसरों में रूफटॉप फोटोवोल्टिक सौर ऊर्जा इकाइयों के उपयोग और प्रोत्साहन में सक्रिय रूप से शामिल है। इसके अलावा, इसने हरित भवन पहल और सतत पर्यावरण पहल के संदर्भ में नवीनतम तकनीकी प्रगति का उपयोग करने पर जोर दिया है।

उक्त के लिए लिंक <https://www.pnbindia.in> है

6. क्या रिपोर्ट किए जा रहे वित्तीय वर्ष हेतु बैंक 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 समाधान नहीं किया जा सका) रहे?

शून्य

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

1. क्या आपका बैंक किसी ट्रेड व चैम्बर या संघ का सदस्य है?

(GRIHA) Rating for best efficiency of resources such as Rain Water Harvesting, Segmentation, Targeting and Positioning (STP) model, Energy efficient electrical equipments and Modern amenities. It has installed Gas based Gen-sets and 200KWp Solar PV Roof Top Power Plant to reduce its carbon footprint.

(e) The Bank is adopting "Green Building" initiatives, to help reduce wastage of resources and energy, such as utilizing laminated glass to reduce the infrared & UV light inside building, conserving electricity by usage of energy efficient electrical equipments, LED lights, sensors, etc.

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

The Bank implements various guidelines/ policies issued by different agencies of Government of India, during planning and execution of projects, for conservation of environment and sustainable development.

4. Does the Bank 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 does not have any project related to Clean Development Mechanism. We implement various Energy conservation guidelines/ policies issued by Gov/ IBA/ EESL, etc.

5. Has the Bank 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 utilizing and promoting Rooftop Photovoltaic Solar Power Units at its Office buildings & residential premises. Further, it has laid emphasis on utilizing latest technical advances in terms of Green Building initiative & Sustainable Environment initiatives.

Link for the same is <https://www.pnbindia.in>.

6. Are the Emissions/Waste generated by the Bank 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 VII: Businesses, when engaged in influencing public and regulatory policy, should do so in a responsible manner

1. Is your Bank a member of any trade and chamber or association? If Yes, name only those major ones that your business deals with:

यदि हाँ तो केवल उन मुख्य संस्थाओं के नाम बताएं जिनके साथ आपका कारोबार संबंध है।

बैंक निम्नलिखित प्रमुख चैम्बर / संघों का सदस्य है:

- क) भारतीय बैंक संघ (आईबीए)
- ख) भारतीय बैंकिंग एवं वित्त संस्थान (आईआईबीएफ)
- ग) राष्ट्रीय बैंक प्रबंधन संस्थान (एनआईबीएम) पुणे
- घ) एसोसिएटेड चैम्बर्स ऑफ कॉमर्स एंड इंडस्ट्री ऑफ इंडिया (एसोचैम)
- ङ) भारतीय वाणिज्य एवं उद्योग महासंघ (फिक्की)
- च) एडमिनिस्ट्रेटिव स्टाफ कॉलेज ऑफ इंडिया, हैदराबाद (एससीआई)
- छ) भारतीय उद्योग परिसंघ (सीआईआई)
- ज) इंस्टीट्यूट ऑफ कंपनी सेक्रेटरीज ऑफ इंडिया (आईसीएसआई)
- झ) सार्वजनिक उपक्रमों की स्थायी समिति (एससीओपीई)

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

बैंक विभिन्न संघों के माध्यम से बैंकिंग तथा अर्थव्यवस्था से संबंधित सुझाव देता है। बैंक और इसके शीर्ष प्रबंधन नियामक और नीति निर्माताओं द्वारा बनाए गए विभिन्न कार्य दलों का भी हिस्सा है। इस प्रकार, नीतियां बनाने समय विभिन्न आर्थिक एवं वित्तीय मुद्दों के संबंध में बैंक द्वारा दिए इनपुट तथा सुझावों पर भी विचार किया जाता है।

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

1. क्या बैंक में सिद्धांत 8 से संबंधित नीति के अनुसरण में विशिष्ट कार्यक्रम/पहल/परियोजनाएं हैं? यदि हां तो इनके विवरण दें।

बैंक से समाज के बैंक रहित और हाशिए पर रखे गए वर्गों को विभिन्न उत्पादों और सेवाओं के प्रस्ताव द्वारा सरकार के वित्तीय समावेशन के एजेंडा का समर्थन करता है। बैंक समय-समय पर प्रधानमंत्री जन धन योजना सक्रिय रूप (पीएमजेडीवाई), प्रधानमंत्री मुद्रा योजना (पीएमएमवाई), स्टैंड अप इंडिया, स्टार्ट अप इंडिया, दीनदयाल अंत्योदय योजना-राष्ट्रीय ग्रामीण आजीविका मिशन (डीएवाई-एनआरएलएम), विभेदक ब्याज दर (डीआरआई), दीनदयाल अंत्योदय योजना-राष्ट्रीय शहरी आजीविका मिशन (डीएवाई-एनयूएलएम) प्रधानमंत्री आवास योजना (पीएमएवाई), प्रधानमंत्री जीवन ज्योति बीमा योजना (पीएमजेजेबीवाई), प्रधानमंत्री सुरक्षा बीमा योजना (पीएमएसबीवाई), प्रधानमंत्री फसल बीमा योजना (पीएमएफबीवाई), अटल पेंशन योजना (एपीवाई), सुकन्या समृद्धि योजना (एसएसवाई) मूल बचत बैंक जमा खाता (बीएसबीडीए) आदि सभी सरकारी योजनाओं में एक सक्रिय भागीदार रहा है।

psbloansin59minutes.com प्लेटफॉर्म पर, वित्तीय वर्ष 2019-20 के दौरान प्राप्त आवेदनों की संख्या 14,040 थी, जो पिछले वित्तीय वर्ष में प्राप्त आवेदनों के लगभग तीन गुना है। जिसमें से 63% के बराबर

The Bank is member of following major chambers/associations:

- (a) Indian Banks Association (IBA)
- (b) Indian Institute of Banking and Finance (IIBF)
- (c) National Institute of Bank Management (NIBM) Pune
- (d) Associated Chambers of Commerce and Industry of India (ASSOCHAM)
- (e) Federation of Indian Chambers of Commerce and Industry (FICCI)
- (f) Administrative Staff College of India, Hyderabad (ASCI)
- (g) Confederation of Indian Industry (CII)
- (h) Institute of Company Secretaries of India (ICSI)
- (i) 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. 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.

Principle VIII: Businesses should support inclusive growth and equitable development

1. **Does the Bank 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), 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 Samridhi Yojana (SSY), Basic Saving Bank Deposit Account (BSBDA) etc.

On the *psbloansin59minutes.com* platform, during FY2019-20 the number of applications received were 14,040, which is almost thrice the applications received in the previous financial year. Out of which, 8,516 were sanctioned equivalent to 63%. Hence, business under *psbloansin59minutes.com* has shown substantial growth.

8,516 स्वीकृत किए गए हैं। इसलिए, psbloansin59minutes.com के तहत व्यापार में पर्याप्त वृद्धि हुई है। बैंक ने पोर्टल के तहत मुद्रा उधारकर्ताओं के लिए अनुकूलित उत्पाद तैयार किए हैं और योजना के तहत पर्याप्त वृद्धि की उम्मीद है।

बैंक ने महसूस किया है कि “समावेशी विकास” को बढ़ावा देने की दिशा में सबसे बड़ी चुनौती वित्तीय जागरूकता की कमी है। इसके समाधान हेतु, बैंक के पास देश के विभिन्न जिलों में 106 वित्तीय साक्षरता केंद्र (एफएलसी) हैं। ये केंद्र जमा, नो फ्रिल खाते, ऋण, ऋण पुनर्गठन, प्रौद्योगिकी, उद्योग, शिक्षा और सभी को आजीविका के लिए वित्त के संबंध में आमने-सामने परामर्श प्रदान करते हैं। मोबाइल बैंक के माध्यम से किसानों और ग्रामीण युवाओं को एफएलसीसी एवं ग्रामीण स्व रोजगार प्रशिक्षण संस्थान (आरसेटी) के सहयोग से ऑन लोकेशन विस्तार सेवाएँ प्रदान की जाती हैं।

बैंक द्वारा प्राथमिकता क्षेत्र के तहत ऋण देना:

ए) **सूक्ष्म ऋण:** एसएचजी ऋण सहबद्धता को वित्तीय समावेशन और महिला सशक्तिकरण के चालक के रूप में देखा गया है। ₹ 1315.20 करोड़ के बकाया के साथ ऋण सम्बद्ध एसएचजी 1,57,354 हैं, जिनमें से ₹ 728.19 करोड़ की बकाया राशि के साथ 63,727 एसएचजी महिलाओं के लिए हैं। पिछले सदृश वर्ष ऋण सम्बद्ध एसएचजी 27,572 के मुकाबले वित्त वर्ष 2019-20 के दौरान, ऋण सम्बद्ध एसएचजी 29,421 था।

बी) **कमजोर वर्ग और अनुसूचित जाति / अनुसूचित जनजाति को ऋण:** 31.03.2020 को, कमजोर वर्ग के लिए बैंक का योगदान ₹ 50,851 करोड़ रुपये है। राष्ट्रीय लक्ष्य उपलब्धि एएनबीसी का 11.34% है और इस प्रकार यह राष्ट्रीय लक्ष्य 10% से अधिक है। कुल कमजोर वर्ग अग्रिमों में से, अनुसूचित जाति / अनुसूचित जनजाति के लिए 31.03.2020 तक के 3,48,675 खातों में कुल बकाया अग्रिम ₹ 4,523.88 करोड़ हैं।

सी) **महिला लाभार्थियों को ऋण:** 31.03.2019 को ₹ 29,813 करोड़ के मुकाबले 31.03.2020 को महिला लाभार्थियों के लिए कुल ऋण ₹ 30,580 करोड़ है, जो वर्ष दर वर्ष 2.57% की वृद्धि दर्शाता है। 31.03.2020 को महिला लाभार्थियों के लिए ऋण 5% के राष्ट्रीय लक्ष्य के विरुद्ध एएनबीसी का 6.81% है। कॉर्पोरेट कार्यालय में, एक कमजोर वर्ग कक्ष है जो महिला लाभार्थियों के लिए विभिन्न ऋण योजनाओं के तहत प्रगति की निगरानी कर रहा है।

डी) **अल्पसंख्यक समुदाय के लिए ऋण:** 31.03.2020 को अल्पसंख्यक समुदायों के लिए बैंक का ऋण ₹ 24,747 करोड़ 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?

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 चलाते हैं। मूल स्तर पर प्रगति की निगरानी हमारे अंचल 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

The Bank has designed customized products for Mudra borrowers under the portal and expects substantial increase under the scheme.

The Bank felt that the biggest challenge to fostering “Inclusive growth” is the lack of financial awareness. To address this, the Bank has 106 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).

Lending Under Priority Sector by the Bank:

a) **Micro Credit:** SHGs credit linkage has been envisioned as driver of financial inclusion and women empowerment. Credit linked SHGs are 1,57,354 with an outstanding of Rs.1,315.20 Crore out of which 63,727 SHGs are of women with an outstanding of Rs. 728.19 Crore. During FY 2019-20, 29,421 SHGs were credit linked as against 27,572 SHGs credit linked in the last corresponding year.

b) **Credit to Weaker Section & SC/ST:** As on 31.03.2020, Bank's share to Weaker Section is Rs. 50,851 crore. National Goal achievement is 11.34 % of ANBC thus exceeding the National Goal of 10%. Out of Total weaker section advances, total outstanding advances to SC/STs are Rs. 4,523.88 Crore in 3,48,675 accounts as at 31.03.2020.

c) **Credit to Women beneficiaries:** Total Credit to women beneficiaries is Rs. 30,580 Crore as on 31.03.2020 as against Rs. 29,813 Crore as on 31.03.2019 showing a YOY growth of 2.57 %. Credit to women beneficiaries is 6.81% of ANBC as on 31.03.2020 against National Goal of 5%. At Head Office, a **weaker section cell** monitors the progress under various lending schemes for women beneficiaries.

d) **Credit to Minority Communities:** Bank's credit to minority communities stood at Rs. 24,747 Crore as on 31.03.2020.

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 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.

प्रेरणा, बैंक की वरिष्ठ महिला अधिकारियों के साथ-साथ बैंक के वरिष्ठ अधिकारियों की पत्नियों का एक संघ 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 विभिन्न परियोजनाओं की आवधिक समीक्षा करता है और इनकी 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 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 - रुपये में राशि तथा संचालित की जा रही परियोजनाओं का विवरण दें?

सामुदायिक विकास कार्यक्रम में बैंक के योगदान को अपनी विभिन्न परियोजनाओं के माध्यम से देखा जा सकता है, यथा:-

- पीएनबी विकास ग्राम अंगीकरण योजना:** योजना का उद्देश्य अन्य हितधारकों (ग्रामीणों, सरकारी अधिकारियों, स्थानीय निकायों आदि) के समन्वय से अंगीकृत गांवों को समग्र रूप से विकसित करना है, जिसमें मानव, आर्थिक और अन्य अवसंरचना विकास जैसे स्वच्छता, पेयजल आपूर्ति, शिक्षा, बिजली, स्वास्थ्य, आदि शामिल है। इस योजना के अंतर्गत, बैंक ने 169 गांवों (अग्रणी जिलों में 78 और गैर-अग्रणी जिलों में 91) को अंगीकृत किया है।
- किसानों को प्रशिक्षण:** किसान प्रशिक्षण केंद्रों (एफटीसी) के अधिकारियों द्वारा नियमित रूप से ऑन-लोकेशन कार्यक्रम आयोजित किया जाता है।
- बुनियादी ढाँचे का निर्माण:** किसान प्रशिक्षण केंद्र (एफटीसी) ने विकासात्मक गतिविधियों के लिए प्रत्येक ने एक गाँव को अंगीकृत किया है, जिसमें विकासात्मक कार्य जैसे, सार्वजनिक सुविधाओं का निर्माण, स्कूलों के लिए कमरों का निर्माण, गाँवों में पुस्तकालय, औषधालय, खेल के मैदान, पंखे, वाटर कूलर आदि उपलब्ध करवाए जा रहे हैं।
- शौचालयों का निर्माण:** पीएनबी विकास के अंगीकृत गाँवों 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 पर केंद्रित है जहाँ बैंक छात्राओं के लिए अलग शौचालय की सुविधा तथा नियमित समाचार पत्र और शिक्षाप्रद पत्रिकाओं के साथ एक पुस्तकालय प्रदान करता है। आरंभ से दिनांक 31.03.2020 तक उक्त योजना/गतिविधियों के पर रु.92.42 लाख रुपये का भुगतान किया गया है।
- 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, आदि जैसे सभी हितधारकों के साथ मिलकर पीएनबी विकास ग्राम अंगीकरण योजना, किसान क्लब, किसान गोष्ठियाँ आदि 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 जनसंख्या की आवश्यकताओं के अनुसार अधिक स्वीकार्य तथा सामंजस्यपूर्ण उत्पाद तैयार करने के लिए

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 Bank'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:

- PNB VIKAS-Village Adoption Scheme:** The objective of the Scheme is to develop the 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).
- Training to Farmers:** 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.
- Infrastructure Creation:** Farmers' Training Centres (FTCs) have adopted one village each for undertaking developmental activities, wherein developmental works like construction of public conveniences, classrooms for schools, village library, dispensary, playgrounds, providing fans, water coolers etc., to schools are being undertaken.
- 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 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 31.03.2020.
- 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

बैंक स्थानीय पंचायतों/स्वयं-सहायता समूहों के साथ भी सहयोग करता है। स्थानीय संगठनों के साथ ये गठजोड़ यह सुनिश्चित करने में सहायता करते हैं कि ऐसे कार्यक्रम समाज में सफल तथा दीर्घकालिक सकारात्मक परिवर्तन में सहयोगी हैं।

सिद्धांत IX: कारोबार को अपने ग्राहकों व उपभोक्ताओं के साथ जिम्मेदार ढंग से जुड़ना चाहिए तथा उनको इसका महत्त्व देना चाहिए।

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

वित्तीय वर्ष 2019-20 की समाप्ति पर 2.09% 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/टिप्पणियाँ (अतिरिक्त सूचना)

वित्तीय उत्पादों के विवरण बैंक की वेबसाइट पर विज्ञापित किए जाते हैं; और पैम्फलेटों एवं ब्रोशरों के माध्यम से इनके बारे में जागरूकता फैलाई जाती है। बैंक द्वारा इलेक्ट्रॉनिक तथा प्रिंट मीडिया में भी उत्पादों के विज्ञापन दिए जाते हैं। फेसबुक, ट्विटर और लिंक्डइन, यूट्यूब 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 ढंग 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 तक लंबित रहा? यदि ऐसा है तो लगभग 50 शब्दों में इसका विवरण दें।

किसी भी हितधारक द्वारा कोई मामला दायर नहीं किया गया।

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

बैंक अपने ग्राहकों की संतुष्टि के लिए अत्यधिक प्राथमिकता देता है और एक सतत प्रक्रिया के रूप में, विभिन्न संपर्क बिंदुओं और विभिन्न तरीकों के माध्यम से बैंकिंग व्यवसाय में लेन-देन करने वाले अपने ग्राहकों की संतुष्टि के स्तर के आंकलन का प्रयास करता है। बैंक ने ग्राहकों को उनकी शिकायत दर्ज करने, यदि कोई हो, और ऑनलाइन अपनी शिकायतों की स्थिति पता करने के लिए एक ऑनलाइन केंद्रीकृत शिकायत निवारण प्रबंधन प्रणाली (सीजीआरएमएस) का अपनाया है। इसके अलावा, ग्राहक बैंक के संपर्क केंद्रों में टेली बैंकिंग सेवा के माध्यम से अपनी शिकायतें दर्ज कर सकते हैं, जो 24 x 7 आधार पर कार्य करते हैं।

बैंक ग्राहक सेवा पर स्थायी समिति, प्रधान कार्यालय में कार्यपालक निदेशक की अध्यक्षता में एक उच्च स्तरीय समिति में विभिन्न क्षेत्रों का प्रतिनिधित्व करने वाले नामांकित ग्राहकों को भी शाखाओं द्वारा प्रदान की जा रही सेवा की गुणवत्ता पर इन ग्राहकों से प्रतिक्रिया प्राप्त करने हेतु आमंत्रित करता है। प्रदान की जा रही सेवा की गुणवत्ता में सुधार के लिए प्राप्त फीडबैक / सुझावों की गंभीर रूप से जांच करने के लिए सभी शाखाओं एवं मंडल कार्यालयों में ग्राहक सेवा समिति पर ग्राहकों के साथ बैठकें आयोजित की जाती हैं।

बैंक अपने ग्राहकों से सेवा की गुणवत्ता, अपनी शाखाओं को परिवेश आदि के बारे में अपने संपर्क केंद्रों के माध्यम से आउटबाउंड कॉलिंग कर फीडबैक प्राप्त करता है।

populace. These alliances with local organizations help in ensuring that such programs succeed and facilitate a long term positive change in the society.

Principle IX: 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?**

2.09% of customer complaints are pending as at the end of financial year 2019-20.

2. **Does the Bank 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 advertised on the Bank's website; awareness is also spread via pamphlets and brochures. Bank also advertises its products via print and electronic media. It maintains an active presence on various social media platforms such as Facebook, Twitter and LinkedIn, Youtube which effectively advertise various features of the products and services offered by the Bank.

3. **Is there any case filed by any stakeholder against the Bank 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**

No case filed by any stakeholder.

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

The Bank gives utmost priority to the satisfaction of its customers and as an ongoing process, tries to measure the satisfaction level of its customers transacting banking business through various touch points and 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 track the status of their complaints 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 also invites 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. Meetings with customers on Customer Service Committee are being conducted 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 quality of service, ambience of its branches, etc. by conducting surveys and making outbound calls through our Contact Centers.