

कारोबार उत्तरदायित्व रिपोर्ट

खंड ए : कंपनी के विषय में सामान्य सूचना

1. कंपनी की कॉर्पोरेट पहचान संख्या (सीआईएन) लागू नहीं
2. कंपनी का नाम पंजाब नेशनल बैंक
3. पंजीकृत पता पंजाब नेशनल बैंक, प्रधान कार्यालय, प्लाट सं.-4, सेक्टर-10, द्वारका, नई दिल्ली-110075
4. वेबसाइट www.pnbindia.in
5. ई-मेल आईडी eicsmead@pnb.co.in, md@pnb.co.in
6. वित्तीय वर्ष रिपोर्ट 2017-18
7. कंपनी जिन क्षेत्र (त्रों) से संबद्ध है (औद्योगिक गतिविधियाँ कोड के अनुसार)

क्रम सं.	कार्यक्षेत्र
1.	बैंकिंग सेवाएं
2.	सरकारी कारोबार
3.	मर्चेन्ट 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, शिक्षा ऋण, वैयक्तिक ऋण आदि।
 - ख. कृषि ऋण: किसान क्रेडिट कार्ड, पीएनबी ग्राम उदय योजना आदि।
 - ग. एमएसएमई ऋण: पीएनबी एमएसएमई सहायक, पीएनबी बुनकर मुद्रा योजना, पीएनबी वनिता, पीएनबी ग्रीन राइड, पीएनबी सेवा, पीएनबी निर्माता, पीएनबी कुशल व्यापारी, एमएसएमई सहयोग योजना, पीएनबी संजीवनी, पीएनबी लघु उद्यमी क्रेडिट कार्ड आदि।
 - घ. कॉर्पोरेट ऋण: रूफटॉप पीवी सोलर पॉवर परियोजना, कार्यशील पूंजी ऋण, परियोजना/सावधि ऋण, भविष्य पट्टा भाड़ा के विरुद्ध ऋण आदि।
3. अन्य उत्पाद
 - क. नकदी प्रबन्धन सेवाएं
 - ख. निर्यातकों के लिए स्वर्ण कार्ड योजना
 - ग. डोरस्टेप बैंकिंग सेवाएं
 - घ. म्यूचुअल फण्ड
 - ड. डिपॉजिटरी सेवाएं
 - च. मर्चेन्ट बैंकिंग

Business Responsibility Report

Section A: General Information about the Company

1. Corporate Identity Number (CIN) of the Company Not Applicable
2. Name of the Company Punjab National Bank
3. Registered address Punjab National Bank, Corporate Office, Plot No 4, Sector-10, Dwarka, New Delhi -110075
4. Website www.pnbindia.in
5. E-mail id eicsmead@pnb.co.in, md@pnb.co.in
6. Financial Year reported 2017-18
7. Sector(s) that the Company is engaged in (industrial activity code-wise)

S. 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, Recurring Deposits.
 2. Loans and Advances include:
 - a. Retail loans: Housing Loan, Vehicle Loan, Education Loan, Personal loan, etc.
 - b. Agriculture Loans: Kisan Credit card, PNB Gram Uday Scheme etc.
 - c. MSME Loans: PNB MSME SAHAYAK, PNB Weaver Mudra Scheme, PNB VANITA, PNB GREEN RIDE, PNB Seva, PNB Nirmata, PNB Kushal Vyapari, SME Sahayog Scheme, PNB Sanjeevani, PNB Laghu Udyami Credit Card, etc.
 - d. Corporate Loans: Rooftop PV Solar Power Projects, Working Capital loans, Project/Term loans, Loans against Future Lease Rentals, etc.
3. Other Products
 - a. Cash Management Services
 - b. Gold Card Scheme for exporters
 - c. Doorstep Banking Services
 - d. Mutual Funds
 - e. Depository Services
 - f. Merchant Banking

- छ. विश्व यात्रा कार्ड
- ज. धन प्रबंधन सेवाएं
- झ. ऑनलाइन ट्रेडिंग
- ट. क्रेडिट/डेबिट कार्ड कारोबार
- ठ. बीमा 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 3 प्रतिनिधि कार्यालयों (शंघाई-चीन, ढाका-बांग्लादेश और दुबई-यूएई) के माध्यम से बैंक की 8 देशों में वैश्विक उपस्थिति है।

ख. राष्ट्रीय स्थानों की संख्या

31 मार्च 2018 तक पीएनबी के पास 13 अंचल कार्यालय (जेडओ), 76 मंडल कार्यालय, 6983 शाखाएं तथा 9668 एटीएम हैं।

10. कंपनी द्वारा संचालित बाजार-स्थानीय/राज्य/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. 552.11 करोड़
- 2. कुल कारोबार (आईएनआर) रु. 10,75,961 करोड़
- 3. कर के पश्चात कुल लाभ (आईएनआर) रु. 12,283 करोड़ (हानि)
- 4. कर पश्चात लाभ के प्रतिशत के रूप में निगमित सामाजिक उत्तरदायित्व (सीएसआर) पर किया गया कुल व्यय (%)

01 अप्रैल 2017 से 31 मार्च 2018 की अवधि के दौरान, मुख्य सीएसआर गतिविधियों पर किया गया कुल व्यय रु. 2861.82 लाख है जिसका विवरण निम्नानुसार है:

नाम	किया गया व्यय (रु. लाख में) (01.04.2017 से 31.03.2018)
प्र.का./अं.का. में सीएसआर पर	161.82
हॉकी अकादमी	120.00
ग्रामीण स्व रोजगार प्रशिक्षण संस्थान (आरएसईटी)	1741.00
किसान प्रशिक्षण केंद्र (एफटीसी)/वित्तीय साक्षरता केंद्र (एफएलसी)	799.00
लाडली	40.00
कुल	2861.82

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

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

- क. अध्ययन किट के वितरण के माध्यम से साक्षरता का प्रसार।
- ख. धर्मार्थ ट्रस्ट के लिए दान।
- ग. सामाजिक सेवा जैसे वृक्षारोपण का आयोजन, ऊर्जा के नवीकरणीय स्रोत के उपयोग जैसे सौर ऊर्जा, लकड़ी ऊर्जा, ज्वरीय ऊर्जा को बढ़ावा देना।

- g. World Travel Card
- h. Wealth Management Services
- i. Online Trading
- j. Credit/Debit Card Business
- k. Insurance Services

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

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

The Bank has its overseas presence in 8 countries by way of 4 branches (2 at Hong Kong, 1 at Dubai, & 1 at OBU-Mumbai), 2 Subsidiaries (London & Bhutan), 1 Associate (at Kazakhstan), 1 Joint Venture (at Nepal) and 3 Representative Offices (Shanghai-China, Dhaka-Bangladesh & Dubai-UAE).

b. Number of National Locations

PNB has 13 Zonal Offices (ZOs), 76 Circle Offices, 6983 Branches, and 9668 ATMs as on March 31st 2018

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

Both National and International markets with a large branch network.

Section B: Financial Details of the Company

- 1. Paid up Capital (INR) ₹ 552.11 crore
- 2. Total Business (INR) ₹ 10,75,961 crore
- 3. Total Profit after Taxes (INR) ₹ 12283 crore (loss)
- 4. Total Spending on Corporate Social Responsibility (CSR) as percentage of profit after tax (%)

During the period from 1st April 2017 to 31st March 2018, a sum of ₹ 2861.82 lakh has been incurred on CSR initiatives with details as under:

Name	Amount incurred (Rs.lakh) (01.04.17 to 31.03.2018)
CSR at HO & ZOs	161.82
Hockey Academy	120.00
Rural Self Employment Training Institutes (RSETIs)	1741.00
Farmers' Training Centers (FTCs)/ Financial Literacy Centers (FLCs)	799.00
Ladli	40.00
Total	2861.82

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

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

- a. Spreading literacy through distribution of learning kits
- b. Donation to charitable trusts.
- c. Social service like organizing tree plantation, promoting use of renewal source of energy like solar power, wood power, tidal power.

- घ. निःशुल्क स्वास्थ्य जाँच शिविर।
ङ. रक्तदान शिविर।
च. कृत्रिम अंगों का मुफ्त वितरण।
छ. समाज, अनाथालय आदि के विशेषाधिकृत और कमजोर वर्ग के तहत सहयोग।
ज. वाटर कूलर, स्वास्थ्य और स्वच्छता प्रदान करके सामुदायिक सेवा।
झ. पुस्तकालय और वाचनालय खोलना और उसका रखरखाव करना।

अन्य सीएसआर गतिविधियाँ इस प्रकार हैं:

क. बैंक के वरिष्ठ अधिकारियों की पत्नियों की एक अग्रणी संस्था पीएनबी प्रेरणा के तत्वावधान में कार्य कर रही है और इसकी स्थापना के बाद से कई सीएसआर गतिविधियाँ शुरू की गई हैं। इसके अलावा, बैंक विभिन्न ट्रस्ट (पीएनबीसीआरडीटी), किसान प्रशिक्षण केंद्र (एफटीसी), ग्रामीण स्व रोजगार प्रशिक्षण संस्थान (आरएसईटीआई) आदि के माध्यम से सामाजिक विकास में योगदान देता है।

ख. पीएनबी हॉकी अकादमी राष्ट्रीय खेलों का समर्थन करने की दिशा में प्रमुख पहलों में से एक है। इस अकादमी के माध्यम से बैंक युवा और प्रतिभाशाली खिलाड़ियों को सभी तार्किक समर्थन प्रदान करने और उन्हें राष्ट्रीय टीम के लिए तैयार करके शिक्षण देते हैं।

खंड सी : अन्य विवरण

1. क्या कंपनी की कोई अनुषंगी कंपनी/कंपनियाँ 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 इश्योरेंस ब्रोकिंग प्राइवेट लिमिटेड#	81

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

ख. अंतर्राष्ट्रीय अनुषंगियाँ

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

आ) एसोसिएट्स (बैंक जिनकी 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

- d. Free Health Check up camps.
e. Blood donation camps.
f. Free distribution of artificial limbs.
g. Supporting under privileged and downtrodden sections of society, orphanages etc.
h. Community service by providing water cooler, health & sanitation.
i. Opening & Maintaining Library & Reading Rooms.

Other CSR activities are as under:

- a. A pioneer association of wives of senior Executives of the Bank under the aegis of PNB Prerna supports CSR initiatives of the Bank and a number of CSR activities have been undertaken since its inception. Besides, the Bank contributes to social development by way of various trusts and institutes such as PNB Farmers Welfare Trust, PNB Centenary Rural Development Trust (PNBCRDT), Farmers' Training Centres (FTCs), Rural Self Employment Training Institutes (RSETIs) etc.
- b. PNB Hockey Academy is one of the major initiatives towards supporting national game. Through this academy, the Bank nurtures young and talented players by providing all logistic support and prepares them for the national team.

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

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	35.00
2	Sarva Haryana Gramin Bank, Rohtak	35.00
3	Himachal Gramin Bank, Mandi	35.00

क्र. सं.	क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों/अन्य एसोसिएट्स का नाम	स्वामित्व का अनुपात (%)
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	32.96
9.	पीएनबी मेटलाइफ	30

ख. अंतर्राष्ट्रीय एसोसिएट्स

क्र. सं.	संस्था/एसोसिएट्स का नाम	निगमन का राष्ट्र	स्वामित्व का अनुपात (%)
1	जेएससी टेंगरी बैंक, कजाकिस्तान	कजाकिस्तान	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.	विवरण	ब्यौरा
1.	डीआईएन सं.	07340257
2.	नाम	श्री संजीव शरण
3.	पदनाम	कार्यपालक निदेशक

ख. कारोबार उत्तरदायित्व प्रमुख का विवरण

क्र.सं.	ब्यौरा	विवरण
1.	डीआईएन सं.	लागू नहीं
2.	नाम	आरती मट्टू
3.	पदनाम	महाप्रबंधक, कार्यनीति प्रबंधन एवं आर्थिक परामर्श प्रभाग
4.	टेलिफोन नं.	011-280044173
5.	ई-मेल आईडी	artimatoo@pnb.co.in

Sr. No	Name of Regional Rural Banks/ Other Associates	Proportion of Ownership (%)
4	Punjab Gramin Bank, Kapurthala	35.00
5	Sarva UP Gramin Bank, Meerut	35.00
6	Principal PNB Asset Management Co. Pvt. Ltd.	21.38
7	Principal Trustee Co. Pvt. Ltd.	30.00
8	PNB Housing Finance Ltd.	32.96
9	PNB MetLife	30.00

b. International Associates

Sr. No.	Name of Entity/ Associates	Country of incorporation	Proportion of Ownership (%)
1	JSC Tengri Bank, Kazakhstan	Kazakhstan	49.00

c. Joint Venture: International

Sr. No.	Name of Entity/ Associates	Country of incorporation	Proportion of Ownership (%)
1	Everest Bank Ltd.	Nepal	20.00

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.	07340257
2	Name	Shri Sanjiv Sharan
3	Designation	Executive Director

b) Details of the BR Head

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

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

क्र. सं.	प्रश्न	कारोबार नैतिकता	उत्पाद उत्तरदायित्व	कर्मचारी कल्याण	शेयरधारक से संबंधिता	मानवाधिकार	पर्यावरण	सार्वजनिक नीति	सीएसआर	ग्राहक संबंध
		पी1	पी2	पी3	पी4	पी5	पी6	पी7	पी8	पी9
1	क्या आपके पास --- के लिए नीति/नीतियाँ हैं?	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	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?	www.pnbindia.in								
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
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?	कारोबार उत्तरदायित्व रिपोर्ट के अंतर्गत दिशानिर्देश को जारी करने के लिए बैंक में अलग-अलग डिविजन है जिसकी देख रेख परिचालित इकाईयों द्वारा की जाती है। जिसके अंतर्गत/बाहरी विकास के कार्यनिष्पादन की आवधिक आधार पर समीक्षा की जाती है।								

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?	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	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.								

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

खंड ई : सिद्धांतवार प्रदर्शन

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

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

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 करेगा 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।

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									
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 meet 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 made available on the website of the Bank under the hyperlink <https://www.pnbindia.in>.

Section E: Principle-wise performance

Principle 1: Businesses should conduct and govern themselves with Ethics, Transparency and Accountability

1. Does the policy relating to ethics, bribery and corruption cover only the company? Yes/ No. Does it extend to the Group/Joint Ventures/ Suppliers/ Contractors/NGOs /Others?

The Bank has a whistle blower policy in place and has also listed certain guiding principles regarding ethical code of conduct to prevent bribery and corruption in the organization. This code sets forth the principles on which the Bank shall operate and conduct its business with its stakeholders, government agencies, the regulators, media and other concerned parties.

The Bank expects all its Directors and employees to exercise sound and fair judgment in order to safeguard the interests and welfare of its customers, employees and other stakeholders by maintaining a cooperative, efficient, harmonious, motivated and productive work environment in the organization.

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 18 के दौरान ग्राहकों से 53016 शिकायतें प्राप्त हुईं तथा सभी प्राथमिकता के आधार पर संतोषजनक रूप से समाधान किया गया। 31.03.18 तक कुल लम्बित शिकायतों की सं. 1862 थी जिन्हें निपटाया जा चुका है। वित्तीय वर्ष 2017-18 के दौरान शेरधारकों से प्राप्त शिकायतों की संख्या 8 थी और उन्हें प्राथमिकता के आधार पर निपटान कर लिया गया है।

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

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

बैंक अपनी शाखाओं, एटीएम, इंटरनेट एवं डोरस्टेप बैंकिंग के विस्तृत नेटवर्क के माध्यम से स्थायी बैंकिंग उत्पाद व सेवाएं प्रदान करता है। ग्राहक की अपेक्षाओं को पूरा करने के लिए बैंक के उत्पादों और सेवाओं को इस तरह से डिजाइन किया गया है। टियर II से टियर VI केंद्रों में विद्यालयों, स्वास्थ्य केंद्र सुविधाओं पेयजल की सुविधाएँ और स्वच्छता सुविधाओं जैसे सामाजिक बुनियादी ढांचे के विकास के लिए ऋण को प्रोत्साहन दिया जाता है।

बैंक पर्यावरण संबंधी मुद्दों के बारे में भी चिंतित है। बैंक का मानना है कि वैश्विक ताप के लिए उत्तरदायी प्रदूषण के बारे में जागरूकता उत्पन्न करने के अलावा, प्रदूषण को कम करने के लिए कदम उठाने की आवश्यकता है। पर्यावरणीय मुद्दों के बारे में अपनी चिंता की दिशा में एक कदम के रूप में, बैंक ने दिशानिर्देश जारी किए हैं कि सावधि ऋण के वितरण से पहले, यह सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि, जहां भी आवश्यक हो, कंपनी द्वारा प्रदूषण नियंत्रण बोर्ड से सभी आवश्यक सांविधिक और अन्य अनुमोदन/अनुमति प्राप्त की जाएं।

सामाजिक और पर्यावरणीय मुद्दों को समाहित करने वाले हमारे कुछ उत्पाद और सेवाएं निम्नानुसार हैं।

- **कृषक प्रशिक्षण केंद्र (एफटीसी):** बैंक ने 12 किसान प्रशिक्षण केंद्र स्थापित किए हैं। एफटीसी कृषि और संबद्ध गतिविधियों पर तथा कंप्यूटर, काटने और सिलाई / कढ़ाई और उद्यमशीलता विकास कार्यक्रमों के लिए भी मुफ्त प्रशिक्षण प्रदान कर रहे हैं। अब तक, एफटीसी ने 42,206 प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित करके 12,78,403 लोगों को प्रशिक्षण दिया है। **कृषक प्रशिक्षण केंद्रों को 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।
- **ग्रामीण स्व रोजगार प्रशिक्षण संस्थान (आरएसटीआई):** 55 आरएसटीआई और 2 ग्रामीण विकास केंद्र प्रचालन में हैं, जो समावेशी विकास के लिए प्रयाप्त क्रेडिट सुनिश्चित करके प्रतिभागियों के प्रशिक्षण पर ध्यान केंद्रित कर रहे हैं। स्थापना के बाद से अब तक प्रशिक्षित उम्मीदवारों की कुल संख्या 231177 है।
- **पीएनबी विकास:** इस गांव की योजना लेने के तहत, बैंक के विभिन्न मण्डलों में 169 गांवों (लीड जिलों में 78 और गैर-लीड जिलों में 91) को गोद लिया है।

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 FY'18, the Bank received 53016 customer complaints. All the complaints were resolved satisfactorily on a priority basis. The number of complaints pending as on 31.03.2018 were 1862, which have since been resolved. Total Complaints received from shareholders during the financial year 2017-18 were 8 and they were resolved on a priority basis.

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. Bank's products and services are designed in a manner so as to fulfill customer expectations. Loans for social infrastructure development like schools, health care facilities, drinking water facilities and sanitation facilities in Tier II to Tier VI centres are encouraged.

The Bank shares concerns about environmental issues. Bank feels that besides creating awareness about pollution which is responsible for global warming, there is a need for taking steps for reducing pollution. As a step towards its concern about environmental issues, Bank has in place guidelines that before disbursement of Term Loan, it should be ensured that, wherever required, all necessary statutory and other approvals/permissions including those from Pollution Control Board have been obtained by the company.

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

- **Farmers Training centers (FTCs):** The 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 12,78,403 people by conducting 42,206 training programs. The Farmers' Training Centres have been equipped with a Mobile Van having Soil testing facilities at the farmers' fields and LED for audio-visual display of informative video clips to the farmers.
- **Rural Self Employment Training Institutes (RSETIs):** 55 RSETIs and 2 Rural Development Centers are operational, focusing on training of participants by ensuring adequate credit for inclusive growth. Total number of trained candidates since inception is 231177.
- **PNB VIKAS:** Under this village adoption scheme, the Bank has adopted 169 villages (78 in lead districts and 91 in non-lead districts) in different Circles.

- **पीएनबी लाडली:** यह ग्रामीण/अर्ध शहरी क्षेत्रों में लड़कियों के बीच शिक्षा की लोकप्रियता हेतु एक योजना है। बैंक ने 31.03.2018 तक इस योजना के तहत 6557 लड़कियों को 123.83 लाख रु. वितरित किए हैं।
- **नवीकरणीय योजना स्रोतों के लिए वित्त पोषण:** बैंक सौर ऊर्जा/पवन/बायोमास आधारित बिजली उत्पादन आदि जैसे 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 चैन में सोर्सिंग/उत्पादन/वितरण के दौरान गत वर्ष से आई कमी?
- ii. उपभोक्ताओं द्वारा संसाधन (ऊर्जा, जल) उपयोग के दौरान गत वर्ष से आई कमी?

लागू नहीं।

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

लागू नहीं।

घ. क्या कंपनी ने अपने कार्य स्थल के आसपास के स्थानीय एवं छोटे उत्पादकों व समुदायों से वस्तुओं एवं सेवाओं की खरीद हेतु कदम उठाए हैं? यदि हाँ तो स्थानीय एवं छोटे वेंडरों की क्षमता और योग्यता को बढ़ाने हेतु क्या कदम उठाए गए हैं?

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 करने हेतु प्रोत्साहित करता है। बैंक स्वयं सहायता समूहों (एसएचजी) 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 उत्पादों की रीसाइक्लिंग लागू नहीं है। बैंक की एक ई-वेस्ट नीति है और बैंक यथासंभव अधिकतम रीसाइकल 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।

1. कृपया कर्मचारियों की कुल संख्या बताएं।

31 मार्च, 2018 तक कर्मचारियों की कुल संख्या (जो अनुषंगियों में प्रतिनियुक्ति पर है उनके सहित) 74,897 हैं।

➤ **PNB LADLI:** It's a scheme for popularization of education among girls in Rural / Semi urban areas. So far the Bank has distributed Rs 123.83 lakh to 6557 girls under this scheme upto 31.03.2018.

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

Not Applicable.

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

Not Applicable.

D. Has the company taken any steps to procure goods and services from local & small producers, including communities surrounding their place of work? If yes, what steps have been taken to improve the capacity and capability of local and small vendors?

Banking industry is service oriented and does not deal with tangible goods. The Bank is not engaged in procuring intermediate goods for further processing. However, the Bank encourages MSME borrowers to obtain their raw material inputs from micro enterprises. It also provides loans at subsidized rates to Self Help Groups (SHGs) and women entrepreneurs.

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 financial service provider, recycling of products doesn't apply to the Bank. However, the Bank has a e-waste policy which includes purchase of various items such as Paper, stationery products, toilet paper, refuse sacks, glass, cans and plastics made from recycled material to the maximum possible extent. Disposal of the waste is also being done methodically.

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

1. Please indicate the Total number of employees.

The total number of employees (including those who are on deputation in the subsidiaries) as on 31st March 2018 is 74,897.

2. कृपया अस्थायी/संविदा/आकस्मिक आधार पर रखे गए कर्मचारियों की कुल संख्या बताएं?
एक।
3. कृपया स्थायी महिला कर्मचारियों की संख्या बताएं?
31 मार्च 2018 तक पूर्णकालिक महिला कर्मचारियों की संख्या 16088 है।
4. कृपया शारीरिक रूप से अक्षम कर्मचारियों की संख्या बताएं?
31 मार्च 2018 तक शारीरिक रूप से अक्षम स्थायी कर्मचारियों की संख्या 1775 है।
5. क्या आपका कोई कर्मचारी संघ है जिसे प्रबंधन द्वारा मान्यता प्राप्त है?
ऑल इंडिया पीएनबी एम्प्लोईज फ़ेडरेशन और ऑल इंडिया पीएनबी ऑफिसर्स एसोसिएशन।
6. मान्यता प्राप्त कर्मचारी संघ के सदस्यों में आपके स्थायी कर्मचारियों का प्रतिशत क्या है?
83.34% स्थायी कर्मचारी ऊपरलिखित संघों के सदस्य हैं।
7. कृपया गत वित्तीय वर्ष के अंत तक प्राप्त हुई एवं लंबित रही बाल मजदूरी, बंधुआ मजदूरी, यौन उत्पीड़न से संबंधित शिकायतों की संख्या बताएं?

क्र. सं.	श्रेणी	वित्तीय वर्ष 2018 के दौरान दायर की गई शिकायतों की संख्या	वित्तीय वर्ष 2018 की समाप्ति पर लंबित शिकायतों की संख्या
1.	बाल मजदूरी/बंधुआ मजदूरी / अनैच्छिक श्रम	शून्य	शून्य
2.	यौन उत्पीड़न	5	0
3.	भेदभावपूर्ण नियोजन	शून्य	शून्य

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

क.	स्थायी कर्मचारी	:	79.1%
ख.	स्थायी महिला कर्मचारी	:	79.9%
ग.	आकस्मिक/अस्थायी/संविदा कर्मचारी	:	शून्य
घ.	अक्षम कर्मचारी	:	81.1%

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

1. क्या कंपनी ने अपने आंतरिक और बाह्य हितधारकों की मैपिंग की है?
जी हाँ, बैंक ने अपने प्रमुख आंतरिक एवं बाह्य हितधारकों की पहचान की है और इनमें शेयरधारक और निवेशक, ग्राहक, बैंक कर्मचारी, सरकारी, नियामक एजेंसियां तथा समाज शामिल हैं। इन पर अधिक ध्यान देने के लिए उन्हें आगे विभिन्न उपवर्गों में बांटा गया है।

2. Please indicate the Total number of employees hired on temporary/contractual/casual basis.
One.
3. Please indicate the Number of permanent women employees.
The number of full time women employees as on 31st March 2018 is 16088.
4. Please indicate the Number of permanent employees with disabilities?
The number of permanent employees with disabilities as on 31st March 2018 is 1775.
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?
83.34% of permanent employees are members of the above 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.

S. No.	Category	No of Complaints filed during FY'18	No of Complaints pending as at end of FY'18
1	Child labour/forced labour /involuntary labour	NIL	NIL
2	Sexual harassment	5	0
3	Discriminatory employment	NIL	NIL

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

A.	Permanent Employees	:	79.1%
B.	Permanent Women Employees	:	79.9%
C.	Casual/Temporary/Contractual Employees	:	NIL
D.	Employees with Disabilities	:	81.1%

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

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

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

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

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

बैंक 'कार्यस्थल पर विविधता' का सम्मान करता 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 पीएनबी किसान प्रशिक्षण केंद्र (एफटीसी), ग्रामीण स्व रोजगार प्रशिक्षण संस्थान (आरएसटीआई), किसान साक्षरता केंद्र। बैंक, पीएनबी विकास - गांव गोद लेने की योजना, स्वच्छ विद्यालय अभियान आदि के तहत गरीबी से उबरने और उनके भविष्य को आकार देने में सहायता करने के लिए वंचित समुदायों तक पहुंच रहा है।

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

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

बैंक श्रम कानूनों और कर्मचारी के अधिकारों के अनुपालन सहित विक्रेताओं के साथ अपने अनुबंधों में मानवाधिकार से संबंधित उचित धाराएं शामिल करता है। बैंक का मानना है कि सभी मनुष्य समान हैं तथा बैंक सभी के मूल मानवाधिकारों का सम्मान करता है। यह सुनिश्चित करता है कि रंग, जाति, धर्म, अक्षमता, लिंग, सामाजिक स्थिति इत्यादि के आधार पर कोई भेदभाव नहीं होता है।

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

वित्तीय वर्ष 18 के दौरान बैंक को शेयरधारकों से 8 और ग्राहकों से 53016 शिकायतें प्राप्त हुईं। हितधारकों की सभी शिकायतों का प्राथमिकता के आधार पर संतोषजनक ढंग से निपटारा किया गया। 31.03.2018 को लंबित शिकायतों की संख्या 1862 थी, जिनका बाद में निपटारा 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?

पॉलिसी केवल पीएनबी को कवर करती है।

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

The Government and RBI have prescribed guidelines and targets regarding Financial Inclusion, Priority Sector Lending and lending to marginalized sections. The Bank, accordingly, has identified the disadvantaged, vulnerable and marginalized stakeholders.

The Bank places a high value on "Diversity at Workplace". The Bank has created developmental cells for Women, Differently-abled and SC/ST employees in order to enable them to reach their full potential.

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 our prime motto behind the CSR activities. The Bank assumes a sense of responsibility towards all its stakeholders especially the disadvantaged, vulnerable and marginalized ones. Loans at subsidized rates are given 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 Farmer Training Centers (FTCs), Rural Self Employment Training Institutes (RSETIs), Farmer Literacy Centers. Under PNB VIKAS- Village Adoption Scheme, Swachhh Vidyalaya Campaign etc. the Bank is reaching out to underprivileged communities to help them overcome poverty and shape their future.

Principle 5: Businesses should respect and promote human rights

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

The Bank includes relevant clauses regarding human rights in its agreements with various vendors, which covers their adherence to labour laws and employee rights. The Bank believes that all humans are equal and respects basic human rights of all. It makes sure that no discrimination takes place on the basis of colour, 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?

During FY'18, the Bank received 8 complaints from shareholders and 53016 customer complaints. All the complaints from stakeholders were resolved satisfactorily on a priority basis. The number of complaints pending as on 31.03.2018 was 1862, which have since been resolved.

Principle 6: Business should respect, protect, and make efforts to restore the environment

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

Policy covers PNB only.

2. 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 हाइपरलिंक 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 तथा बैंक हरित परियोजनाओं को प्राथमिकता देता है जो पर्यावरण के अनुकूल हैं और स्वच्छ ऊर्जा के उपयोग को बढ़ावा देते हैं।
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. बैंक द्वारा सीएसआर पहलों के अंतर्गत, मौजूदा भवन के साथ-साथ नए भवन में भी वृक्षारोपण अभियान, वर्षा जल संचयन को बढ़ावा दिया जा रहा है। इसके अतिरिक्त, 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 डिजिटलीकरण की ओर बढ़ रहा है जो कागज-रहित बैंकिंग की ओर अग्रसर है।
5. द्वारका में बैंक की नई स्टेट ऑफ द आर्ट बिल्डिंग एक प्रमाण ग्रीन बिल्डिंग है जिसमें दिव्यांगों को सुविधाएं देने के अतिरिक्त डिजाइन दक्षता हेतु 5 स्टार 'जीआरआईएचए' रेटिंग प्राप्त है। बुनियादी ढांचे का उद्देश्य सामान्य दक्षता को जोड़ने के अलावा समय और ईंधन की बचत करना भी है।

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

जी हाँ, बैंक पर्यावरणीय चिंताओं को दूर करने से संबंधित विभिन्न पहलों में सहभागिता करता है। बैंक सतर्कतापूर्वक ऐसे कारोबारों से बचता है जिनका परिस्थिति की तंत्र एवं समाज पर नकारात्मक प्रभाव हो सकता है। बैंक पर्यावरणीय एवं सामाजिक नियमों का सख्ती से अनुपालन करते हुए पर्यावरणीय और सामाजिक जोखिम को कम करने का प्रयास करता है।

बैंक स्वच्छ ऊर्जा हेतु वित्त को बढ़ावा देता है और अपने परिचालन में पर्यावरण के अनुकूल पद्धतियों को भी बढ़ावा देता 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? हाँ/नहीं। यदि हाँ तो कृपया वेबपेज आदि का हाइपरलिंक उपलब्ध कराएं।

जी हाँ, बैंक सौर ऊर्जा परियोजनाओं, बायोमास तथा जल व पवन उर्जा लघु परियोजनाओं जैसी कई अक्षय ऊर्जा परियोजनाओं का वित्तपोषण

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 has policies to address global environmental issues such as climate change and global warming.

1. The Bank avoids financing to the industries which are causing harm to the environment and gives preference to the green projects which are environmental friendly and promote usage of clean energy.
2. For manufacturing units, the Bank insists on installation of effluent treatment plants for processing of such pollutants before their release into the environment and ensures that the borrower also obtains NOC from Central/State Pollution Control Board.
3. The Bank is also taking up CSR initiatives such as tree plantation drives, promoting rain water harvesting in all its new buildings including the existing ones. Further, the Bank is promoting wind energy and popularizing solar energy in rural areas.
4. The Bank is enhancing availability of Alternative Delivery Channels and moving towards digitalization leading to paperless banking.
5. The Bank's new State-of-the-Art building at Dwarka is a certified Green Building having 5 Star GRIHA Rating for design efficiency besides amenities for the disabled. The infrastructure is also aimed at saving time and fuel besides adding to the general efficiency.

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

Yes, the Bank participates in various initiatives to address environmental concerns. The Bank avoids business that can have negative impacts on the ecosystem and the society. The Bank attempts to mitigate environmental and social risks by strictly complying with various local laws and regulatory guidelines.

The Bank promotes financing of clean energy initiatives and using environment friendly operations.

4. Does the company have any project related to Clean Development Mechanism? If so, provide details thereof, in about 50 words or so. Also, if yes, whether any environmental compliance report is filed?

The Bank promotes paperless banking through various digital initiatives like Internet Banking, Mobile Banking, ATMs, UPI, etc. While lending, preference is given to green projects under renewable energy initiatives. Also within the organization, paperless documentation 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.

Yes, the Bank finances various green projects such as Solar Power projects, Biomass and Small Hydro and Wind

करता है। यह ग्रीन हाउस के निर्माण का भी वित्तपोषण करता है। रूफ-टॉप सौर ऊर्जा परियोजनाओं के वित्त पोषण के लिए भी बैंक द्वारा एक योजना शुरू की गई है।

बैंक पर्यावरण पर किसी भी नकारात्मक प्रभाव को कम करने के कागजरहित बैंकिंग की ओर बढ़ रहा है। 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

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

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

बैंक निम्न का सदस्य है:

- क) भारतीय बैंक संघ (आईबीए)
- ख) भारतीय बैंकिंग एवं वित्त संस्थाजन (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 (फिक्कीर)
- छ) अंतर्राष्ट्रीय वाणिज्य चैंबर्स (आईसीसी)
- ज) भारतीय वाणिज्य एवं उद्योग एसोसिएटड चैंबर्स (एसोचेम)
- झ) भारतीय उद्योग परिसंघ (सीआईआई)
- ञ) भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम (एनपीसीआई)
- ट) दी क्लियरिंग कॉर्पोरेशन ऑफ इंडिया लिमिटेड (सीसीआईएल)

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

बैंक विभिन्न संगठनों के माध्यम से 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 सुझावों पर भी विचार किया जाता है।

Power projects. It also finances construction of Green Houses. A Scheme for financing of Roof-Top Solar Power Projects has also been launched by the Bank.

The Bank is moving towards paperless banking to minimize any negative impact on the environment. Customers are also encouraged to subscribe for e-statements, e-welcome kits and messaging alerts service, while using ATMs, 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

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

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

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

वित्तीय समावेशन बैंक के लिए एक प्राथमिक क्षेत्र रहा है जैसा कि इसके मिशन "बैंक रहित के लिए बैंकिंग" में दर्शाया गया है। प्रधानमंत्री जनधन योजना/वित्तीय समावेशन को मिशन मॉड में सफलतापूर्वक लागू किया गया है। पीएमजेडीवाई के अंतर्गत कुल 3528.24 करोड़ की राशि के कुल 1.83 करोड़ खाते खोले गए हैं। बैंक के पास कुल 8044 बीसी है। कुछ विशेष शाखाओं में आधार नामांकन केंद्र की स्थापना की गई है। समस्त आवंटित स्वयं सेवा क्षेत्र और वॉर्ड में बैंकिंग आउटलेट शामिल था। बैंक ई-केवाईसी के माध्यम से खाता खोलने और 100% बीसीए के सक्रियण पर ध्यान केंद्रित करने की योजना बना रहा है।

बैंक मुद्रा, स्टैंड अप इण्डिया, स्टार्ट 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 योजना में सक्रिय रूप से भागीदारी कर रहा है। इसके अलावा, बैंक ने समावेशी वृद्धि तथा साम्यिक विकास में सहायता करने के लिए विभिन्न पहल/परियोजनाएं आरम्भ 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) अपजंजीकृत पट्टा भूमि पर भूमिहीन कृषि मजदूरों के वित्तपोषण की योजना।
- ग) महिला जेएलजी को रु.10 लाख तक का संपार्श्विक मुक्त ऋण प्रदान करने की योजना।
- घ) बैंक भयंकर भूख तथा गरीबी को मिटाने, शिक्षा को बढ़ावा देने, लैंगिक समानता और महिला सशक्तिकरण, बाल मृत्युदर को कम करने तथा मातृ स्वास्थ्य को बेहतर बनाने, एचआईवी, मलेरिया आदि रोगों के लड़ने, पर्यावरणीय स्थिरता, रोजगार परक व्यावसायिक कौशल एवं सामाजिक व्यापार परियोजनाओं के लिए विभिन्न सीएसआर गतिविधियों का आयोजना करता 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 है।

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.

Financial inclusion has been a priority area for the Bank as reflected in its mission "Banking for the unbanked". Pradhan Mantri Jan-Dhan Yojana (PMJDY) - Financial Inclusion in mission mode was successfully implemented. A total of 1.83 crore accounts have been opened under PMJDY, mobilizing a total amount of Rs 3528.24 crores. The Bank has a total of 8044 BCs deployed. Aadhaar enrolment centres have been established in identified branches. All allocated Self Service Areas (SSAs) and wards were covered through banking outlets. The Bank is planning to focus on opening of accounts through e-KYC and activation of 100% BCAs.

The Bank is pro-actively participating in the various schemes launched by the Government of India like MUDRA, Stand Up India, Start Up India, Prime Minister Employment Generation Programme (PMEGP), Credit Link Capital Subsidy Scheme (CLCSS) for Micro & Small Enterprises, Khadi & Village Industry Commission (KVIC), Technology Upgradation Fund Scheme for Textile & Jute Sector (TUFS), Subsidy Scheme for Food Processing Industries etc. Besides, the Bank undertakes various initiatives/projects to promote inclusive growth and equitable development:

- A. **PNB Gram Uday Scheme:** Under the scheme, loan upto Rs.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.**
- C. **Scheme for providing collateral free loans to Women JLGs upto Rs. 10 lakh.**
- D. The Bank undertakes various CSR activities towards eradicating extreme hunger and poverty, promotion of education, gender equality & empowering women, reducing child mortality and improving maternal health, combating HIV, malaria and other diseases, ensuring environmental sustainability, employment enhancing vocational skills and social business projects.

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 drive and Corporate Social Responsibility are undertaken by separate Divisions. The Bank has an internal team dedicated for this purpose, in partnership/association with NGOs and Government institutes for making the programs a success.

PNB Prerna, an association of the wives of the senior executives of the Bank as well as senior lady officials of the Bank, is performing a vital role in undertaking and promoting the Bank's CSR activities.

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. पीएनबी लाडली योजना का उद्देश्य सरकारी विद्यालय में 12वीं कक्षा तक अध्ययन करने वाली गरीब और जरूरतमंद लड़कियों के बीच शिक्षा को बढ़ावा देना एवं लोकप्रिय बनाना है। इस योजना के तहत 31.3.2018 तक 6557 लड़कियों को रु. 123.83 लाख का लाभ प्रदान किया जा चुका है।

2. पीएनबी किसान बालक शिक्षा प्रोत्साहन योजना छोटे किसानों, सीमांत किसानों, किरायेदार किसानों, भूमिहीन/कृषि श्रमिकों के गरीब कृषि उधारकर्ताओं के बच्चों को वित्तीय सहायता प्रदान करने के लिए है। मार्च 2018 तक 1458 छात्रों को रु. 44.99 लाख की राहत प्रदान की गई है।

3. स्वच्छ विद्यालय अभियान पीएनबी विकास के तहत गोद लिए गए गांवों के सरकारी विद्यालयों में शौचालयों के निर्माण के लिए वित्तीय सहायता प्रदान करने हेतु है। यह सह-शिक्षा और बालिका सरकारी विद्यालय पर केंद्रित है जिसमें बैंक ने 31.03.2018 तक 92.42 लाख रुपये प्रदान किए हैं।

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 53331 शिकायतों में से (अर्थात दिनांक 01.04.2017 पर लंबित रही 315 शिकायतों तथा वित्तीय वर्ष 2017-18 के दौरान प्राप्त हुई 53016 शिकायतों का योग) सभी शिकायतों का समाधान शिकायतकर्ता की संतुष्टि के अनुरूप कर दिया गया था। 31.03.2018 तक लंबित शिकायतों की संख्या 1862 थी जिनका भी समाधान कर दिया गया है।

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

The Bank undertakes periodic reviews of the various projects and regularly assesses their outcomes and performance.

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 schools upto 12th standard. The Bank has distributed ₹ 123.83 lakh to 6557 girls under this scheme upto 31.03.2018.

2. PNB Kisan Balak Shiksha Protsahan Yojana to provide financial assistance to the children of poor agriculture borrowers comprising of small farmers, marginal farmers, tenant farmers, oral lessees and agriculture labour. Since inception, ₹ 44.99 lakh has been given as incentive to 1458 students upto March 2018.

3. Swachchh Vidyalaya Campaign to provide financial assistance for construction of toilets in government schools of adopted villages of PNB VIKAS. The Bank has provided ₹ 92.42 lakh upto 31.03.2018.

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 together with all the stakeholders such as local Government, NGOs, Panchayati Raj Institutions, etc. The Bank engages with the local agencies to offer facilities as per their needs and requirements. The Bank also collaborates with local panchayats/ Self Help Groups for better acceptability and dovetailing products as per the requirements of local populace. The alliances with local organizations help in ensuring that such programs succeed and facilitate a long term positive change in the society.

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

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

Out of total number of 53331 complaints (i.e. 315 complaints outstanding as on 1.4.2017 and 53016 complaints received during the financial year 2017-18), all the complaints were redressed to the satisfaction of the complainants. The number of complaints pending as on 31.03.2018 was 1862 which have since been resolved.

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 प्रदर्शित किए जाते हैं और पैम्पलेटों एवं ब्रोशरों के माध्यम से इनके बारे में जागरूकता फैलाई जाती है। इलेक्ट्रॉनिक तथा प्रिंट मीडिया में भी उत्पादों के विज्ञापन दिए जाते हैं। फेसबुक और ट्विटर जैसे विभिन्न सोशल मीडिया मंचों पर भी बैंक ने अपनी उपस्थिति दर्ज की है, जहाँ बैंक द्वारा उपलब्ध कराए जा रहे उत्पादों व सेवाओं की विशेषताओं को प्रभावी रूप से प्रदर्शित किया जाता है।
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 Bank's website; awareness is also created through various pamphlets and brochures. The Bank's products are also advertised via electronic and print media. The Bank has also maintained its presence on various social media platforms such as Facebook, Twitter and LinkedIn which effectively display the features of the products and services offered by the Bank.
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।
3. Is there any case filed by any stakeholder against the company regarding unfair trade practices, irresponsible advertising and/or anti-competitive behaviour during the last five years and pending as at the end of financial year. If so, provide details thereof, in about 50 words or so
- Nil
4. क्या आपकी कंपनी ने कोई भी उपभोक्ता सर्वेक्षण/उपभोक्ता संतुष्टि प्रवृत्ति का विश्लेषण किया है?
- बैंक विभिन्न संपर्क बिंदुओं पर लेनदेन करने वाले ग्राहकों की संतुष्टि के स्तर का सतत आधार पर आकलन करता है। बैंक के पास ऑनलाइन शिकायत निवारण प्रबंधन कार्यक्रम, ग्राहक सेवा समिति, गुडगांव 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 समितियाँ स्थापित की गई हैं।
4. Did your company carry out any consumer survey/ consumer satisfaction trends?
- The Bank, as an ongoing process, measures the satisfaction levels of its customers transacting across various touch points. There is also an online Central Grievance Redressal Management System (CGRMS), Customer Service Committee, State of the Art Contact Centers in NOIDA and Gurgaon. Customer Service Committees have been set up in all the branches and Circle Offices to look into the quality of customer service rendered by the Bank and to critically examine the feedback/suggestions received for making improvements in the same.
- बैंक 'कस्टमर स्पीक' नामक मासिक पत्रिका प्रकाशित करता है जिसमें ग्राहकों द्वारा दाखिल की गई चुनिंदा शिकायतों के साथ-साथ इन पर की गई कार्रवाई और शिकायतकर्ताओं को उपलब्ध कराए गए समाधान दिए जाते हैं।
- The Bank publishes a monthly magazine titled "Customer Speak" in which a few selected complaints filed by the customers alongwith the action taken and resolution provided to the complainant are featured.