

कारोबारी उत्तरदायित्व और स्थिरता रिपोर्ट 2024-25

Business Responsibility and Sustainability Report 2024-25

खंड क : सामान्य प्रकटन / Section A - General Disclosures

I. बैंक का विवरण / Details of the Bank

| | | |
|-----|--|---|
| 1. | कॉरपोरेट पहचान संख्या (सीआईएन) Corporate Identity Number (CIN) | लागू नहीं Not Applicable |
| 2. | बैंक का नाम / Name of the Bank | यूको बैंक / UCO Bank |
| 3. | निगमन का वर्ष / Year of Incorporation | 1943 |
| 4. | पंजीकृत कार्यालय का पता / Registered office address | 10, बी टी एम सरणी, कोलकाता -700001 10 , B T M Sarani, Kolkata-700001 |
| 5. | कॉरपोरेट कार्यालय का पता / Corporate office address | नं.2 इंडिया एक्सचेंज प्लेस, 3सरा तल, कोलकाता-700001 No.2 India Exchange Place, 3rd Floor, Kolkata - 700001 |
| 6. | ई-मेल / Email | hosgr.calcutta@ucobank.co.in |
| 7. | टेलीफोन / Telephone | +91 33 4455 7227 |
| 8. | वेबसाइट / Website | www.ucobank.com |
| 9. | वित्तीय वर्ष जिसके लिए रिपोर्टिंग की जा रही है Financial year for which reporting is being done | 2024-25 |
| 10. | स्टॉक एक्सचेंज का नाम जहां शेयर सूचीबद्ध हैं Name of the Stock Exchange(s) where shares are listed | बीएसई लिमिटेड एवं नेशनल स्टॉक एक्सचेंज ऑफ इंडिया लिमिटेड BSE Ltd. and National Stock Exchange of India Ltd. |
| 11. | प्रदत्त पूंजी Paid-up Capital | Rs. 12539.56 crore |
| 12. | उस व्यक्ति का नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन, ईमेल पता) जिससे बीआरएसआर रिपोर्ट पर किसी भी प्रश्न के मामले में संपर्क किया जा सकता है Name and contact details (telephone, email address) of the person who may be contacted in case of any queries on the BRSR report | श्री विकास गुप्ता कंपनी सचिव Mr Vikash Gupta Company Secretary फोन : Ph : +91 33 4455 7227 hosgr.calcutta@ucobank.co.in |
| 13. | रिपोर्टिंग सीमा Reporting boundary | इस रिपोर्ट में किए गए खुलासे एकल आधार पर हैं, जिनमें भारत भर में यूको बैंक के सभी कार्यालय और शाखाएं शामिल हैं। Disclosures made in this report are on a standalone basis including all offices and branches of UCO Bank across India. |
| 14. | आश्वासन मूल्यांकन या आश्वासन प्रदाता का नाम Name of assessment or assurance Provider | मेसर्स के घोष एंड एसोसिएट्स, सनदी लेखाकार M/s K Ghosh & Associates, Chartered Accountants |
| 15. | प्राप्त मूल्यांकन या आश्वासन का प्रकार Type of assessment or assurance obtained | उचित आश्वासन Reasonable Assurance |

II. उत्पाद/सेवाएँ / Product / Services

16. व्यावसायिक गतिविधियों का विवरण :

Details of Business Activities :

| क्र.सं. Sl. | मुख्य गतिविधि का विवरण Description of Main activity | व्यावसायिक गतिविधि का विवरण Description of Business Activity | टर्नओवर का प्रतिशत % of turnover |
|----------------|---|--|-------------------------------------|
| 1 | बैंकिंग और वित्तीय सेवाएँ Banking and Financial Services | बैंक के व्यावसायिक परिचालन को मोटे तौर पर चार खंडों में वर्गीकृत किया गया है: The business operations of the Bank are broadly classified into four segments: (ए) कॉर्पोरेट/थोक बैंकिंग,/(a) corporate /wholesale banking, (बी) खुदरा बैंकिंग,/(b) retail banking, (सी) ट्रेजरी, और/(c) treasury, and (डी) अन्य बैंकिंग सेवाएँ/(d) other banking services. | 100 |

17. बैंक द्वारा बेचे गए उत्पाद/सेवाएं / Products/ Services Sold By the Bank

| क्र.सं. Sl. | उत्पाद/सेवा Product/Service | एनआईसी कोड NIC Code | कुल टर्नओवर का प्रतिशत अंशदान % of total turnover contributed |
|----------------|---|------------------------|--|
| 1. | बैंकिंग सेवाएँ और उत्पाद Banking Services and Products | 64191 | 100 |

III. परिचालन / Operations

18. उन स्थानों की संख्या जहाँ इकाई के संयंत्र और/या परिचालन/कार्यालय स्थित हैं:

Number of locations where plants and/or operations offices of the entity are situated:

| स्थान Location | संयंत्रों की संख्या No. of Plants | कार्यालयों की संख्या No. of Offices | कुल Total |
|--------------------------------|--------------------------------------|--|--------------|
| राष्ट्रीय / National | लागू नहीं / Not Applicable | 16521 # | 16521 |
| अंतर्राष्ट्रीय / International | | 3* | 3 |

* इसमें तेहरान, ईरान स्थित यूको बैंक का प्रतिनिधि कार्यालय शामिल है।

It includes representative office of UCO Bank at Tehran, Iran

इसमें देश में स्थित बैंक की शाखाएँ(3302), एटीएम केंद्र (2522), कारोबार सहायक इकाइयाँ (10653) एवं प्रशासनिक कार्यालय (44) शामिल हैं।
It includes domestic branches(3302), ATM centres(2522), Business Correspondent units(10653) and Administrative offices of the Bank(44)

19. बैंक द्वारा सेवित बाजार / Markets served by the Bank :

ए/अ.स्थानों की संख्या / Number of locations :

| स्थान / Locations | संख्या / Number |
|--|---|
| राष्ट्रीय (राज्यों की संख्या) National (No. of states) | भारत के 28 राज्य और 8 केंद्र शासित प्रदेश 28 states and 8 Union Territories of India |
| अंतर्राष्ट्रीय (राष्ट्रों की संख्या) International (No. of Countries) | 3 |

बी/b. इकाई के कुल पण्यवर्त(टर्नओवर) के प्रतिशत के रूप में निर्यात का योगदान क्या है?

What is the contribution of exports as a percentage of the total turnover of the entity?

- लागू नहीं / Not applicable

सी/c. ग्राहक के प्रकारों की संक्षिप्त सूचना / A brief on types of customers

- बैंक अपने विविध स्वरूपी ग्राहक आधार को उत्पादों और सेवाओं की एक व्यापक शृंखला की पेशकश करता है जिसमें व्यक्ति, कृषक, एमएसएमई, कॉरपोरेट संस्थाएँ, सरकारी निकाय, स्वयं सहायता समूह, न्यास, क्लब आदि शामिल हैं।
Bank provides wide array of product and services and caters to the diverse customer base including individuals, farmers, MSME's, Corporates, Government entities, Self Help Groups, Trusts, Clubs etc.

IV. कर्मचारी /Employees

20. 31.03.2025 तक की स्थिति का विवरण / Details as on 31.03.2025 :

क/अ. कर्मचारी एवं श्रमिक (दिव्यांग सहित) / Employees and workers (including differently abled) :

| क्र.सं. S.No. | विवरण Particulars | कुल /Total | पुरुष / Male | | महिला / Female | |
|----------------------|---|----------------------------|--------------|----------------|----------------|----------------|
| | | (ए)/(A) | (बी)/(B) | % (ए/बी)/(A/B) | | % (सी/ए)/(C/A) |
| कर्मचारी / Employees | | | | | | |
| 1. | स्थायी (डी) Permanent (D) | 21049 | 14913 | 70.85 | 6136 | 29.15 |
| 2. | स्थायी के अलावा अन्य (ई) Other than Permanent (E) | 09 | 08 | 88.88 | 01 | 11.12 |
| 3. | कुल कर्मचारी (डी + ई) Total Employees (D + E) | 21058 | 14921 | 70.86 | 6137 | 29.14 |
| श्रमिक / Workers | | | | | | |
| 4. | स्थायी (एफ़) Permanent (F) | लागू नहीं / Not Applicable | | | | |
| 5. | स्थायी के अलावा अन्य (जी) Other than Permanent (G) | | | | | |
| 6. | कुल श्रमिक (एफ़ + जी) Total Workers (F + G) | | | | | |

बी/b. दिव्यांग कर्मचारी और श्रमिक / Differently abled Employees and workers :

| क्र.सं. S.no | विवरण Particulars | कुल (ए)/ Total (A) | पुरुष / Male | | महिला / Female | |
|--|---|----------------------------|--------------|----------------|----------------|----------------|
| | | | (बी)/(B) | % (बी/ए)/(B/A) | (सी)/(C) | % (सी/ए)/(C/A) |
| भिन्न प्रकार से सक्षम कर्मचारी/Differently Abled Employees | | | | | | |
| 1. | स्थायी (डी) Permanent (D) | 514 | 409 | 79.57 | 105 | 20.43 |
| 2. | स्थायी के अलावा अन्य (ई) Other than Permanent (E) | लागू नहीं / Not Applicable | | | | |
| 3. | कुल दिव्यांग कर्मचारी (डी + ई) Total differently abled employees (D + E) | 514 | 409 | 79.57 | 105 | 20.43 |
| दिव्यांग श्रमिक / DIFFERENTLY ABLED WORKERS | | | | | | |
| 4. | स्थायी (एफ़) Permanent (F) | लागू नहीं / Not Applicable | | | | |
| 5. | स्थायी के अलावा अन्य (जी) Other than Permanent (G) | | | | | |
| 6. | कुल दिव्यांग श्रमिक (डी + ई) Total differently abled workers (D + E) | | | | | |

21. महिलाओं की भागीदारी/समावेशन/प्रतिनिधित्व / Participation/inclusion/representation of women :

| | कुल Total (ए)/(A) | महिलाओं की संख्या और प्रतिशत No. and percentage of Females | |
|---|-------------------------|---|----------------|
| | | (बी)/(B) | % (बी/ए)/(B/A) |
| निदेशक मंडल / Board of Directors | 8 | 1 | 12.5 |
| मुख्य प्रबंधकीय कार्मिक / Key Managerial Personnel | 5* | 0 | - |

* इसमें तीन पूर्णकालिक निदेशक, मुख्य वित्तीय अधिकारी और कंपनी सचिव शामिल हैं
/ It includes 3 Whole time Directors, Chief Financial Officer and Company Secretary

22. स्थायी कर्मचारियों एवं श्रमिकों के लिए आवर्त दर / Turnover rate for permanent employees

| | वित्तीय वर्ष/FY 2024-25 | | | वित्तीय वर्ष/FY 2023-24 | | | वित्तीय वर्ष/FY 2022-23 | | |
|-------------------------------------|----------------------------|------|------|-------------------------|------|------|-------------------------|------|------|
| | एम/M | एफ/F | टी/T | एम/M | एफ/F | टी/T | एम/M | एफ/F | टी/T |
| स्थायी कर्मचारी/Permanent Employees | 3.79 | 2.67 | 3.46 | 4.59 | 3.23 | 4.20 | 4.93 | 3.34 | 4.49 |
| स्थायी श्रमिक/Permanent workers | लागू नहीं / Not Applicable | | | | | | | | |

*एम का अर्थ है पुरुष, एफ का अर्थ है महिला, टी का अर्थ है कुल
M implies Male, F implies Female, T implies Total

V. होल्डिंग, अनुषंगी और सहयोगी कंपनियां (संयुक्त उद्यमों समेत)/

Holding, Subsidiary and Associate Companies (Including Joint Ventures)

23. होल्डिंग, अनुषंगी, सहयोगी कंपनियों/संयुक्त उद्यमों का नाम

Name of holding, Subsidiary, Associate Companies / Joint Ventures

| क्र.सं. S. No | होल्डिंग/अनुषंगी/सहयोगी कंपनियों/संयुक्त उद्यमों का नाम Name of the holding / Subsidiary / Associate Companies / Joint Ventures | होल्डिंग/अनुषंगी/सहयोगी/संयुक्त उद्यम Holding/ Subsidiary/ Associate/ Joint Venture | यूको बैंक के धारित शेयरों का प्रतिशत % of shares held by UCO Bank | क्या कॉलम क में दर्शाई गई इकाई सूचीबद्ध इकाई की व्यावसायिक उत्तरदायित्व पहलों में भाग लेती है? Does the entity indicated at column A, participate in the Business Responsibility Initiatives of the listed entity? |
|------------------|--|--|--|---|
| 1 | पश्चिम बंग ग्रामीण बैंक (पीबीजीबी) Paschim Banga Gramin Bank (PBGB) | सहयोगी Associate | 35% | नहीं No |

VI. सीएसआर विवरण / CSR Details

24. (i) क्या सीएसआर कंपनी अधिनियम, 2013 की धारा 135 के अनुसार लागू है: कंपनी अधिनियम 2013 की धारा 135 यूको बैंक सहित सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों पर लागू नहीं है। हालाँकि, कॉर्पोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व (सीएसआर) बैंक के परिचालन का एक अभिन्न अंग है, जो स्थायी पद्धतियों एवं सामाजिक जवाबदेही के प्रति अपनी प्रतिबद्धता को प्रदर्शित करता है। एक वित्तीय संस्थान के रूप में, यह पर्यावरण, समाज और अर्थव्यवस्था पर इसके प्रभाव को स्वीकार करता है, और अपनी सीएसआर पहल के माध्यम से सकारात्मक बदलाव को बढ़ावा देने का प्रयास करता है।

Whether CSR is applicable as per section 135 of Companies Act, 2013 : Section 135 of Companies Act 2013 is not applicable to Public Sector Banks including UCO Bank. However, Corporate Social Responsibility (CSR) is an integral to the Bank's operations, showcasing its commitment to sustainable practices and social accountability. As a financial institution, it acknowledges its impact on the environment, society, and economy, striving to foster a positive change through its CSR initiatives.

(ii) टर्नओवर (परिचालन से राजस्व) रुपए 29,433 करोड़ / Turnover (Revenue from Operations) : Rs. 29,433 crore

(iii) निवल मालियत रुपए 21,107 करोड़ / Net Worth : Rs. 21,107 crore

VII. पारदर्शिता और प्रकटन अनुपालन / Transparency and Disclosure Compliances

25. उत्तरदायी व्यावसायिक आचरण पर राष्ट्रीय दिशानिर्देशों के तहत किसी भी सिद्धांत (सिद्धांत 1 से 9) को लेकर शिकायतें / परिवाद:

Complaints/Grievances on any of the principles (Principles 1 to 9) under the National Guidelines on Responsible Business Conduct:

| हितधारकों का समूह जिससे शिकायत प्राप्त हुई है Stakeholder group from whom complaint is received | विद्यमान शिकायत निवारण तंत्र Grievance Redressal Mechanism in Place (यदि हाँ, तो शिकायत निवारण नीति के लिए वेब-लिंक प्रदान करें) (If Yes, then provide web-link for grievance redress policy) | वित्तीय वर्ष/FY 2024-25 | | | वित्तीय वर्ष/FY 2023-24 | | |
|--|--|---|---|-----------------------|---|---|-----------------------|
| | | वर्ष के दौरान दर्ज शिकायतों की संख्या Number of complaints filed during the year | वर्ष की समाप्ति पर लंबित शिकायतों की संख्या Number of complaints pending resolution at close of the year | टिप्पणियाँ Remarks | वर्ष के दौरान दर्ज शिकायतों की संख्या Number of complaints filed during the year | वर्ष की समाप्ति पर लंबित शिकायतों की संख्या Number of complaints pending resolution at close of the year | टिप्पणियाँ Remarks |
| समुदाय Communities | - | - | - | - | - | - | - |
| निवेशक (शेयरधारकों के अलावा) Investors (other than shareholders) | जी हाँ। प्रधान कार्यालय में बैंक का अलग निवेशक संबंध प्रकोष्ठ है। Yes. Bank has separate Investor Relation cell at Head Office. | - | - | - | - | - | - |

| हितधारकों का समूह जिससे शिकायत प्राप्त हुई है Stakeholder group from whom complaint is received | विद्यमान शिकायत निवारण तंत्र Grievance Redressal Mechanism in Place (यदि हां, तो शिकायत निवारण नीति के लिए वेब-लिंक प्रदान करें) (If Yes, then provide web-link for grievance redress policy) | वित्तीय वर्ष/FY 2024-25 | | वित्तीय वर्ष/FY 2023-24 | | | |
|---|---|---|--|---------------------------|--|--|---------------------------|
| | | वर्ष के दौरान दर्ज शिकायतों की संख्या Number of complaints filed during the year | वर्ष की समाप्ति पर लंबित शिकायतों की संख्या Number of complaints pending resolution at close of the year | टिप्पणियां Remarks | वर्ष के दौरान दर्ज शिकायतों की संख्या Number of complaints filed during the year | वर्ष की समाप्ति पर लंबित शिकायतों की संख्या Number of complaints p e n d i n g resolution at close of the year | टिप्पणियां Remarks |
| शेयरधारक Shareholders | जी हाँ। प्रधान कार्यालय में बैंक का अलग निवेशक संबंध प्रकोष्ठ है। Yes. Bank has separate investor relation cell at Head Office. | 860 | 14 | - | 292 | 1 | - |
| कर्मचारी Employees | Through Bank 's internal HRMS Portal | 331 | 14 | - | 286 | 20 | - |
| ग्राहक Customer | जी हाँ/ Yes https:// spgrs.ucoonline.in) | 85474 | 2128* | - | 103636 | 1985# | - |
| वैल्यू चेन पार्टनर्स Value Chain Partners | - | - | - | - | - | - | - |

* 2128 लंबित शिकायतों में से 1094 सामान्य शिकायतें हैं, 990 विफल/विवादित लेनदेन से संबंधित शिकायतें हैं और 44 शिकायतें बैंकिंग लोकपाल से संबंधित हैं
1985 लंबित शिकायतों में से 83 सामान्य शिकायतें हैं और 1902 विफल/विवादित लेनदेन से संबंधित शिकायतें हैं।

* Out of 2128 pending complaints, 1094 are General Grievances, 990 are failed/ disputed transaction related grievance and 44 complaints related to Banking Ombudsman

Out of 1985 pending complaints, 83 are General Grievance and 1902 are failed/ disputed transaction related grievance.

26. इकाई के महत्वपूर्ण जिम्मेदार व्यावसायिक आचरण मुद्दों का अवलोकन :

Overview of the entity's material responsible business conduct issues :

इस अनुभाग के तहत, बैंक ने महत्वपूर्ण मुद्दों का खुलासा किया है। फिनटेक कंपनियों को शामिल करना, किफायती आवास, स्वच्छ/नवीकरणीय ऊर्जा को बढ़ावा देना, सीएसआर, पर्यावरण और सामाजिक मामलों से संबंधित दस्तावेज़ प्रबंधन प्रणाली जो निम्नलिखित प्रारूप में इसके व्यवसाय के लिए जोखिम या अवसर प्रस्तुत करती है:

Under this section, Bank has disclosed material issues viz. onboarding of Fintech companies, affordable housing, promoting clean/renewable energy, CSR, Document Management System pertaining to environmental and social matters that present a risk or an opportunity to its business in the following format :

| क्र.सं. S. no. | महत्वपूर्ण मुद्दा जिसकी पहचान की गई Material Issue identified | निर्दिष्ट करें कि जोखिम है या अवसर (जो/अव) Indicate whether risk or opportunity (R/O) | जोखिम/अवसर की पहचान करने का औचित्य Rationale for identifying the risk / opportunity | जोखिम के मामले में, अनुकूलन या कम करने का तरीका In case of risk, approach to adapt or mitigate | जोखिम या अवसर के वित्तीय प्रभाव (सकारात्मक या नकारात्मक प्रभाव निर्दिष्ट करें) Financial implications of the risk or opportunity (Indicate positive or negative implications) |
|-------------------|--|--|---|--|--|
| 1. | नैतिक शासन और भ्रष्टाचार विरोधी Ethical Governance and Anti-Corruption | जोखिम Risk | हितधारकों का विश्वास बनाए रखने, घोखाधड़ी को रोकने और नियामक अपेक्षाओं के अनुपालन को सुनिश्चित करने के लिए मजबूत प्रशासन आवश्यक है। Strong governance is essential to maintain stakeholder trust, prevent fraud, and ensure compliance with regulatory expectations. | बोर्ड द्वारा अनुमोदित आचार संहिता को अपनाना, नियमित नैतिकता प्रशिक्षण, गुमनाम मुखबिर चैनल, आंतरिक सतर्कता तंत्र। Adoption of Board-approved Code of Conduct, regular ethics training, anonymous whistleblower channels, internal vigilance mechanisms. | सकारात्मक - हितधारकों का विश्वास बढ़ता है, दंड और नियामक कार्रवाई के जोखिम को कम करता है, और जिम्मेदार निवेशकों को आकर्षित करता है। Positive - Enhances stakeholder confidence, reduces risk of penalties and regulatory action, and attracts responsible investors. |
| 2. | ग्राहक केन्द्रितता और वित्तीय समावेशन Customer Centricity and Financial Inclusion | अवसर Opportunity | वित्तीय समावेशन ग्राहक आधार का विस्तार करने, नियामक आदेशों को पूरा करने और बैंक के सामाजिक प्रभाव को मजबूत करने के लिए महत्वपूर्ण है। Financial inclusion is key to expanding the customer base, fulfilling regulatory mandates, and strengthening the bank's social impact. This will impair the value of assets held by the banks' customers and bearing on recovery and results in delinquencies. | ग्रामीण/अर्ध-शहरी क्षेत्रों में लक्षित पहुंच, बीसी (बिजनेस कॉर्रेस्पोंडेंट) मॉडल, वित्तीय साक्षरता कार्यक्रम और डिजिटल बैंकिंग पहल। Targeted outreach in rural/semi-urban areas, BC (Business Correspondent) model, financial literacy programs, and digital banking initiatives. | सकारात्मक - ग्राहक आधार में वृद्धि, CASA वृद्धि, तथा प्राथमिकता क्षेत्र ऋण (PSL) मानदंडों को पूरा करना, विनियामकों से प्रोत्साहन आकर्षित करना। Positive - Increases customer base, CASA growth, and meets Priority Sector Lending (PSL) norms, attracting incentives from regulators. |
| 3. | डेटा गोपनीयता और साइबर सुरक्षा Data Privacy and Cybersecurity | जोखिम Risk | बढ़ते डिजिटलीकरण से साइबर हमलों और डेटा उल्लंघन का खतरा बढ़ जाता है, जिससे प्रतिष्ठा को नुकसान पहुंच सकता है और कानूनी दायित्व भी उत्पन्न हो सकता है। Increasing digitization brings risk of cyberattacks and data breaches, which can harm reputation and invite legal liabilities. | मजबूत आईटी सुरक्षा प्रणालियों (फ़ायरवॉल, डीएलपी उपकरण), आवधिक साइबर ऑडिट, सीईआरटी-इन अनुपालन, स्टाफ संवेदीकरण कार्यक्रमों का कार्यान्वयन। Implementation of robust IT security systems (firewalls, DLP tools), periodic cyber audits, CERT-In compliance, staff sensitization programs. | मिश्रित - बुनियादी ढांचे के लिए उच्च प्रारंभिक लागत, लेकिन डेटा उल्लंघन, प्रतिष्ठा की क्षति और नियामक जुर्माना से बड़े नुकसान को रोकता है। Mixed - High upfront cost for infrastructure, but prevents larger losses from data breaches, reputational damage, and regulatory fines. |

| क्र.सं. | महत्वपूर्ण मुद्दा जिसकी पहचान की गई | निर्दिष्ट करें कि जोखिम है या अवसर (जो/अव) | जोखिम/अवसर की पहचान करने का औचित्य | जोखिम के मामले में, अनुकूलन या कम करने का तरीका | जोखिम या अवसर के वित्तीय प्रभाव (सकारात्मक या नकारात्मक प्रभाव निर्दिष्ट करें) |
|---------|---|--|---|---|---|
| S. no. | Material Issue identified | Indicate whether risk or opportunity (R/O) | Rationale for identifying the risk / opportunity | In case of risk, approach to adapt or mitigate | Financial implications of the risk or opportunity (Indicate positive or negative implications) |
| 4. | जिम्मेदार उत्पाद प्रकटीकरण और शिकायत निवारण | जोखिम | भ्रामक उत्पाद जानकारी या अनसुलझे शिकायतों के कारण नियामक जांच, प्रतिष्ठा को नुकसान, तथा ग्राहक में कमी हो सकती है। | मानकीकृत उत्पाद प्रकटीकरण, बहु-चैनल शिकायत तंत्र (डिजिटल, शाखा, कॉल सेंटर), ग्राहक सेवा ऑडिट और शिकायत ट्रैकिंग प्रणाली। | सकारात्मक - ग्राहक निष्ठा को मजबूत करता है, प्रतिष्ठा संबंधी जोखिम को कम करता है, और आरबीआई/बीसीएसबीआई निष्पक्ष व्यवहार संहिताओं के अनुपालन को सुनिश्चित करता है। Positive - Strengthens customer loyalty, reduces reputational risk, and ensures compliance with RBI/BCSBI fair practice codes. |
| | Responsible Product Disclosures & Grievance Redressal | Risk | Misleading product information or unresolved complaints can lead to regulatory scrutiny, reputational damage, and customer attrition. | Standardized product disclosures, multi-channel grievance mechanisms (digital, branch, call center), customer service audits, and complaint tracking systems. | |
| 5. | उधारकर्ताओं और एमएसएमई के साथ लेन-देन में पारदर्शिता | जोखिम | एमएसएमई को अक्सर नियम व शर्तों को समझने में कठिनाई का सामना करना पड़ता है, जिसके परिणामस्वरूप विवाद, तनावग्रस्त खाते और ऋण अनुशासन संबंधी समस्याएं पैदा होती हैं। | सरलीकृत दस्तावेजीकरण, ब्याज/मूल्य निर्धारण में पारदर्शिता, आरबीआई ढांचे के अंतर्गत पुनर्गठन सहायता और उधारकर्ताओं के लिए शिकायत निवारण। | सकारात्मक - इससे उधारकर्ताओं का विश्वास बढ़ता है, एमएसएमई क्षेत्रों में एनपीए कम होता है, तथा दीर्घकालिक ऋण संबंध बढ़ते हैं। Positive - Improves borrower confidence, reduces NPAs in MSME segments, and enhances long-term credit relationships. |
| | Transparency in Dealings with Borrowers and MSMEs | Risk | MSMEs often face difficulty in understanding terms and conditions, leading to disputes, stress accounts, and credit discipline issues. | Simplified documentation, transparency in interest/pricing, restructuring support under RBI frameworks, and grievance redressal for borrowers. | |
| 6. | एएमएल और केवाईसी विनियमों का अनुपालन | जोखिम | एएमएल/केवाईसी मानदंडों का अनुपालन न करने पर गंभीर विनियामक दंड लग सकता है तथा वित्तीय अपराध की संभावना बढ़ सकती है। | केंद्रीकृत केवाईसी सत्यापन, जोखिम आधारित ग्राहक जांच, लेनदेन निगरानी उपकरण, तथा पीएमएलए दिशानिर्देशों के अनुरूप नियमित स्टाफ प्रशिक्षण। | यदि अनुपालन न हो तो नकारात्मक, यदि सुदृढ़ हो तो सकारात्मक - सुचारु विनियामक निरीक्षण सुनिश्चित करता है, प्रतिष्ठा और कानूनी जोखिमों को कम करता है। Negative if non-compliant, positive if robust - Ensures smooth regulatory inspections, reduces reputational and legal risks. |
| | Compliance with AML and KYC Regulations | Risk | Non-compliance with AML/KYC norms can lead to severe regulatory penalties and increased financial crime exposure. | Centralized KYC validation, risk-based customer due diligence, transaction monitoring tools, and regular staff training in line with PMLA guidelines. | |

| क्र.सं. | महत्वपूर्ण मुद्दा जिसकी पहचान की गई | निर्दिष्ट करें कि जोखिम है या अवसर (जो/अव) | जोखिम/अवसर की पहचान करने का औचित्य | जोखिम के मामले में, अनुकूलन या कम करने का तरीका | जोखिम या अवसर के वित्तीय प्रभाव (सकारात्मक या नकारात्मक प्रभाव निर्दिष्ट करें) |
|---------|--|--|---|--|--|
| S. no. | Material Issue identified | Indicate whether risk or opportunity (R/O) | Rationale for identifying the risk / opportunity | In case of risk, approach to adapt or mitigate | Financial implications of the risk or opportunity (Indicate positive or negative implications) |
| 7. | बोर्ड की विविधता और क्षमता Board Diversity and Competence | अवसर Opportunity | एक विविध और कुशल बोर्ड रणनीतिक निगरानी, जोखिम प्रबंधन और दीर्घकालिक स्थिरता को बढ़ाता है। A diverse and skilled board enhances strategic oversight, risk management, and long-term sustainability. | बैंकिंग, कानून, प्रौद्योगिकी, लिंग समावेशन, नियमित बोर्ड मूल्यांकन और कौशल मैट्रिक्स आकलन में विशेषज्ञता वाले स्वतंत्र निदेशकों की नियुक्ति। Appointment of independent directors with expertise in banking, law, technology, gender inclusion, regular board evaluations and skill matrix assessments. | सकारात्मक - इससे मजबूत निर्णय लेने, बेहतर जोखिम निरीक्षण और आरबीआई, सेबी और हितधारकों से शासन संबंधी अपेक्षाओं के साथ संरेखण को बढ़ावा मिलता है। Positive - Leads to stronger decision-making, better risk oversight, and alignment with governance expectations from RBI, SEBI, and stakeholders. |
| 8. | कर्मचारी नैतिकता, आचरण और प्रशिक्षण Employee Ethics, Conduct & Training | जोखिम Risk | कर्मचारियों का आचरण सीधे तौर पर ग्राहक के विश्वास और परिचालन निष्ठा को प्रभावित करता है; प्रशिक्षण की कमी से विनियामक या परिचालन संबंधी त्रुटियां हो सकती हैं। Staff conduct directly impacts customer trust and operational integrity; lack of training may lead to regulatory or operational errors. | अनिवार्य वार्षिक नैतिकता और अनुपालन प्रशिक्षण, ग्राहक सेवा, डिजिटल साक्षरता, सतर्कता जागरूकता और मानव संसाधन अनुशासनात्मक प्रक्रियाओं पर पुनश्चर्चा कार्यक्रम। Mandatory annual ethics and compliance training, refresher courses on customer service, digital literacy, vigilance awareness, and HR disciplinary procedures. | सकारात्मक - परिचालन जोखिम को कम करता है, अनुपालन संस्कृति में सुधार करता है, और सेवा उत्कृष्टता और ग्राहक प्रतिधारण में योगदान देता है। Positive - Minimizes operational risk, improves compliance culture, and contributes to service excellence and customer retention. |
| 9. | जिम्मेदार आउटसोर्सिंग और विकेता प्रबंधन Responsible Outsourcing and Vendor Management | जोखिम Risk | आईटी, ग्राहक सेवा और परिचालन के लिए तीसरे पक्ष के विकेताओं पर बढ़ती निर्भरता बैंक को प्रतिष्ठा और परिचालन संबंधी जोखिमों के प्रति उजागर करती है। Increasing reliance on third-party vendors for IT, customer service, and operations exposes the Bank to reputational and operational risks. | विकेता की उचित तत्परता, निष्पादन और अनुपालन धाराओं के साथ एसएलए, नियमित लेखा परीक्षा और आउटसोर्सिंग सेवाओं के लिए व्यवसाय निरंतरता योजनाओं का कार्यान्वयन। Implementation of vendor due diligence, SLAs with performance and compliance clauses, regular audits, and business continuity plans for outsourced services. | सकारात्मक - परिचालन संबंधी व्यवधानों और प्रतिष्ठा संबंधी जोखिमों को कम करता है, अनुपालन सुनिश्चित करता है, और पेशेवर साझेदारी के माध्यम से सेवा वितरण में सुधार करता है। Positive - Reduces operational disruptions and reputational risk, ensures compliance, and improves service delivery via professional partnerships. |

| क्र.सं. | महत्वपूर्ण मुद्दा जिसकी पहचान की गई | निर्दिष्ट करें कि जोखिम है या अवसर (जो/अव) | जोखिम/अवसर की पहचान करने का औचित्य | जोखिम के मामले में, अनुकूलन या कम करने का तरीका | जोखिम या अवसर के वित्तीय प्रभाव (सकारात्मक या नकारात्मक प्रभाव निर्दिष्ट करें) |
|---------|---|--|---|---|---|
| S. no. | Material Issue identified | Indicate whether risk or opportunity (R/O) | Rationale for identifying the risk / opportunity | In case of risk, approach to adapt or mitigate | Financial implications of the risk or opportunity (Indicate positive or negative implications) |
| 10. | जलवायु जोखिम और परिचालन का पर्यावरणीय प्रभाव | अवसर | हितधारकों और नियामकों को उम्मीद है कि बैंक अपने पर्यावरणीय प्रभाव पर ध्यान देंगे और हरित वित्तपोषण का समर्थन करेंगे। | हरित प्रथाओं को अपनाना (ऊर्जा-कुशल शाखाएं, कागज रहित बैंकिंग), ईएसजी-लिंक्ड ऋणों को बढ़ावा देना, तथा कार्बन फुटप्रिंट प्रकटीकरण पहल। | सकारात्मक - ईएसजी-सचेत निवेशकों को आकर्षित करता है, भविष्य के जलवायु-संबंधी प्रकटीकरण मानदंडों के साथ संरेखित करता है, और दीर्घकालिक संसाधन लागत को कम करता है। |
| | Climate Risk and Environmental Impact of Operations | Opportunity | Stakeholders and regulators expect banks to address their environmental footprint and support green financing. | Adoption of green practices (energy-efficient branches, paperless banking), promotion of ESG-linked loans, and carbon footprint disclosure initiatives. | Positive - Attracts ESG-conscious investors, aligns with future climate-related disclosure norms, and reduces long-term resource costs. |
| 11. | बैंकिंग पुस्तक में ब्याज दर जोखिम | जोखिम | ब्याज दरों में संशोधन का नियामक का निर्णय बैंक के ब्याज मार्जिन को प्रभावित करता है, जिसका परिणाम बैंक की लाभप्रदता पर पड़ता है। | बैंक बैंकिंग बही में ब्याज जोखिम को संबोधित करने के लिए विभिन्न तकनीकों का उपयोग कर रहा है, जिसमें जमा उत्पादों की हेजिंग और तदनुसार मूल्य निर्धारण शामिल है। | मिश्रित - अनुकूल ब्याज दरों में परिवर्तन से लाभप्रदता बढ़ सकती है, जबकि प्रतिकूल परिवर्तन से मार्जिन और आर्थिक मूल्य में कमी आ सकती है, जिससे वित्तीय जोखिम बढ़ जाता है। |
| | Interest Rate Risk in Banking Book | Risk | Regulator's decision of modification in interest rates impacts Bank's interest margins which in turn effects the profitability of the Bank. | Bank is employing various techniques to address interest risk in Banking Book including hedging & pricing of its deposit products accordingly. | Mixed - Favorable interest rate movements can enhance profitability, while adverse changes may reduce margins and economic value, increasing financial risk. |
| 12. | तरलता जोखिम | जोखिम | बैंक को किसी भी अप्रत्याशित परिस्थिति से निपटने के लिए पर्याप्त तरलता रखने की आवश्यकता है, जिससे बैंक पर तरलता की कमी हो सकती है। | बैंक अपने स्ट्रोक/प्रवाह अनुपातों और अन्य विनियामक मुद्दों जैसे एलसीआर और एनएसएफआर की नियमित निगरानी करके अपनी तरलता समस्याओं का सक्रिय रूप से प्रबंधन कर रहा है। | नकारात्मक - परिपक्वता विसंगति को कम करने और स्थिर तरलता भाग सुनिश्चित करने के लिए तरलता जोखिम को सक्रिय रूप से प्रबंधित करने की आवश्यकता है। |
| | Liquidity Risk | Risk | Bank needs to carry enough liquidity to address any unforeseen circumstances leading to a liquidity run on the bank. | Bank is actively managing its liquidity issues by regularly monitoring its strk/flow ratios and other regulatory issues such as LCR & NSFR | Negative - Liquidity risk needs to be actively managed to reduce maturity mismatch & ensure stable liquidity portion |

खंड बी: प्रबंधन और प्रक्रिया प्रकटन

Section B: Management and Process Disclosures

कॉर्पोरेट मामलों के मंत्रालय द्वारा निर्धारित उत्तरदायित्वपूर्ण व्यावसायिक आचरण के लिए राष्ट्रीय दिशानिर्देश (एनजीआरबीसी) निम्नलिखित पी1पी9 के रूप में संदर्भित नौ सिद्धांतों की बात करता है:

The National Guidelines for Responsible Business Conduct (NGRBC) as prescribed by the Ministry of Corporate Affairs advocates nine principles referred as P1-P9 as given below:

| | |
|-------------------------|--|
| पी1 P1 | व्यवसायों को नैतिक, पारदर्शी और जवाबदेह तरीके से ईमानदारी के साथ आचरण और शासन करना चाहिए Businesses should conduct and govern themselves with integrity in a manner that is ethical, transparent and accountable |
| पी2 P2 | व्यवसायों को वस्तु एवं सेवाएँ इस प्रकार प्रदान करनी चाहिए जो टिकाऊ और सुरक्षित हो Businesses should provide goods and services in a manner that is sustainable and safe |
| पी3 P3 | व्यवसायों को अपनी मूल्य शृंखला के कर्मचारियों सहित सभी कर्मचारियों की भलाई का सम्मान करना चाहिए और उन्हें बढ़ावा देना चाहिए Businesses should respect and promote the well-being of all employees, including those in their value chains |
| पी4 P4 | व्यवसायों को अपने सभी हितधारकों के हितों का सम्मान करना चाहिए और उनके प्रति उत्तरदायी होना चाहिए Businesses should respect the interests of and be responsive towards all its stakeholders |
| पी5 P5 | व्यवसायों को मानव अधिकारों का सम्मान और प्रचार करना चाहिए Businesses should respect and promote human rights |
| पी6 P6 | व्यवसायों को पर्यावरण का सम्मान करना चाहिए, उसकी रक्षा करनी चाहिए और पर्यावरण को बहाल करने के प्रयास करने चाहिए Businesses should respect, protect and make efforts to restore the environment |
| पी7 P7 | व्यवसाय जब सार्वजनिक और विनियामक नीति को प्रभावित करने में संलग्न होते हैं, तो इसे ऐसे तरीके से करना चाहिए जो जिम्मेदार और पारदर्शी हो Businesses when engaging in influencing public and regulatory policy, should do so in a manner that is responsible and transparent |
| पी8 P8 | व्यवसायों को समावेशी विकास और न्यायसंगत विकास को बढ़ावा देना चाहिए Businesses should promote inclusive growth and equitable development |
| पी9 P9 | व्यवसायों को अपने उपभोक्ताओं के साथ जिम्मेदारीपूर्ण तरीके से जुड़ना चाहिए और उन्हें मूल्य प्रदान करना चाहिए Businesses should engage with and provide value to their consumers in a responsible manner |

| प्रकटीकरण प्रश्न/Disclosure Questions | पी/P1 पी/P2 पी/P3 पी/P4 पी/P5 पी/P6 पी/P7 पी/P8 पी/P9 |
|---|--|
| नीति एवं प्रबंधन प्रक्रिया/Policy and management processes | |
| <p>1. ए. क्या आपकी संस्था की नीति/ नीतियां एनजीआरबीसी के प्रत्येक सिद्धांत और उसके मूल तत्वों को कवर करती हैं।</p> <p>a. Whether your entity's policy/policies cover each principle and its core elements of the NGRBCs.</p> | <p>हाँ</p> <p>Yes.</p> |
| <p>बी. क्या नीति बोर्ड द्वारा अनुमोदित है?</p> <p>b. Has the policy been approved by the Board?</p> | <p>हाँ</p> <p>Yes.</p> |
| <p>सी. नीतियों का वेब लिंक, यदि उपलब्ध हो</p> <p>c. Web Link of the Policies, if available</p> | <p>नीतियां बैंक की वेबसाइट https://www.ucobank.com/english/policies.aspx पर उपलब्ध हैं।</p> <p>उपर्युक्त के अलावा अन्य नीतियां जो बैंक की वेबसाइट पर उपलब्ध नहीं हैं, आंतरिक दस्तावेज होने के कारण केवल कर्मचारियों के लिए बैंक के इंट्रानेट पर उपलब्ध हैं।</p> <p>The policies are available on Bank's website at https://www.ucobank.com/english/policies.aspx.</p> <p>The policies other than those which are not available in the Bank's website, being internal documents are available only to the employees on Bank's intranet.</p> |
| <p>2. क्या संस्था ने नीति को प्रक्रियाओं में रूपांतरित किया है। (हां/नहीं)</p> <p>Whether the entity has translated the policy into procedures. (Yes / No)</p> | <p>जी हाँ। बैंक ने बैंक द्वारा की जाने वाली गतिविधियों के सभी क्षेत्रों में प्रक्रियाओं और प्रथाओं में लागू होने वाली नीतियों का रूपांतरित किया है।</p> <p>Yes. The Bank has translated the policies as applicable into procedures and practices in all spheres of activities that the Bank undertakes.</p> |
| <p>3. क्या सूचीबद्ध नीतियां आपके मूल्य शृंखला भागीदारों तक विस्तारित हैं? (हां/ नहीं)</p> <p>Do the enlisted policies extend to your value chain partners? (Yes/No)</p> | <p>जी हाँ। बैंक अपेक्षा करता है कि उसके हितधारक अपने सभी लेन-देन में उपर्युक्त सिद्धांतों का पालन करेंगे।</p> <p>Yes. The Bank expects its stakeholders to adhere to the above mentioned principles in all their dealings.</p> |
| <p>4. राष्ट्रीय और अंतरराष्ट्रीय कोड/प्रमाणीकरण/लेबल/मानकों के नाम (उदाहरण के लिए फ़ॉरेस्ट स्टीवर्डशिप काउंसिल, फेयर ट्रेड, रेनफ़ॉरेस्ट एलायंस, ट्रस्टिया) मानकों (जैसे SA 8000, OHSAS, ISO, BIS) को आपकी इकाई द्वारा अपनाया गया है और प्रत्येक सिद्धांत के लिए मैप किया गया है।</p> <p>Name of the national and international codes /certifications/ labels/ standards (e.g. Forest Stewardship Council, Fair trade, Rainforest Alliance, Trustea) standards (e.g.SA 8000, OHSAS, ISO, BIS) adopted by your entity and mapped to each principle.</p> | <p>बैंक ने सूचना सुरक्षा प्रबंधन प्रणाली के लिए ISO 27001:2013 प्राप्त किया है। गतिविधियों के दायरे में सूचना सुरक्षा, साइबर सुरक्षा और गोपनीयता संरक्षण, डेटा सेंटर (DC) और आपदा रिकवरी साइट्स (DRS) का कार्यान्वयन शामिल है।</p> <p>Bank has obtained ISO 27001:2013 for Information Security Management System. The scope of activities includes implementation of information security, Cyber Security & Privacy Protection, Data Centres(DC) and Disaster Recovery Sites (DRS).</p> |

| | |
|---|---|
| <p>5. इकाई द्वारा निर्धारित विशिष्ट प्रतिबद्धताएं और लक्ष्य और यदि कोई समय सीमा निर्धारित हो तो वह भी।</p> <p>Specific commitments, goals and targets set by the entity with defined timelines, if any.</p> | <p>एक बैंकिंग इकाई के रूप में पूरी तरह से वित्तीय सेवाओं पर केंद्रित है और किसी भी निर्माण या कारखाने से संबंधित गतिविधियों में संलग्न नहीं है, बैंक पर्यावरण और समाज पर इसके प्रभाव को कम करते हुए अपने व्यवसाय और अन्य मुख्य कार्यों को बेहतर बनाने के लिए समर्पित है। बैंक मैन्युअल प्रक्रियाओं को डिजिटाइज़ करने पर जोर देता है, जो प्राकृतिक संसाधनों के उपयोग को कम करने और कार्बन फुटप्रिंट को कम करने में मदद करता है। हालाँकि, बैंक द्वारा कोई विशिष्ट प्रतिबद्धता निर्धारित नहीं की गई है।</p> <p>As a banking entity solely focused on financial services and not engaged in any manufacturing or factory-related activities, Bank is dedicated to improving its business and other core functions while minimizing its impact on the environment and society. The Bank places emphasis on digitizing manual processes, which helps reduce natural resource usage and minimize its carbon footprint. However, there is no specific commitment set by the Bank.</p> |
| <p>6. विशिष्ट प्रतिबद्धताओं और लक्ष्यों पर इकाई का कार्यनिष्पादन, साथ ही साथ यदि उन्हें पूरा नहीं किया जाता है तो कारण दें</p> <p>Performance of the entity against the specific commitments, goals and targets along-with reasons in case the same are not met</p> | <p>लागू नहीं</p> <p>Not Applicable</p> |

अभिशासन, नेतृत्व और निगरानी

7. निदेशक मंडल द्वारा वक्तव्य, जिसमें ईएसजी से संबंधित चुनौतियों, लक्ष्यों और उपलब्धियों पर प्रकाश डाला गया।

बैंक अपनी मुख्य नीतियों में पर्यावरण, सामाजिक और शासन (ईएसजी) सिद्धांतों को एकीकृत करने पर महत्वपूर्ण जोर देता है। पारदर्शिता, नैतिक प्रथाओं और नवाचार पर ध्यान केंद्रित करते हुए, बैंक ने ग्राहक-केंद्रित उत्पाद लॉन्च किए हैं, अत्याधुनिक डिजिटल समाधान अपनाए हैं और कर्मचारी कल्याण को प्राथमिकता दी है। बिजली, ईंधन और कागज की खपत को कम करने और साइबर और सूचना सुरक्षा को मजबूत करने जैसी संधारणीय प्रथाएँ ईएसजी के प्रति हमारी प्रतिबद्धता को दर्शाती हैं।

बैंक का कॉर्पोरेट प्रशासन व्यावसायिकता और पारदर्शिता के सिद्धांतों पर आधारित है, और यह वित्तीय समावेशन के प्रयासों का नेतृत्व करना जारी रखता है, जिससे हाशिए पर पड़े समुदायों को औपचारिक बैंकिंग प्रणाली में लाया जा सके। इससे उन लोगों के बीच बचत की संस्कृति को बढ़ावा देने में मदद मिली है जो पहले आर्थिक मुख्यधारा से बाहर थे।

जलवायु परिवर्तन को पर्यावरण और व्यवसाय दोनों के लिए जोखिम मानते हुए, बैंक संधारणीय प्रथाओं के माध्यम से अपने कार्बन पदचिह्न को कम करने में सक्रिय है। इनमें कागज रहित लेन-देन को प्रोत्साहित करना, पर्यावरण के अनुकूल रेफ्रिजरेंट्स, ग्रीन जनरेटर और शाखाओं में ऊर्जा-कुशल प्रकाश व्यवस्था का उपयोग करना शामिल है। ईएसजी प्रथाओं पर हितधारकों के साथ नियमित चर्चा उत्पादों और सेवाओं में निरंतर नवाचार सुनिश्चित करती है, जिससे हमारी दीर्घकालिक स्थिरता मजबूत होती है।

Governance, leadership and oversight

7. Statement by Board of Directors, highlighting ESG related challenges, targets and achievements.

The Bank places significant emphasis on integrating Environmental, Social, and Governance (ESG) principles into its core policies. With a focus on transparency, ethical practices, and innovation, the Bank has launched customer-centric products, adopted cutting-edge digital solutions, and prioritized employee welfare. Sustainable practices, such as reducing electricity, fuel, and paper consumption, and strengthening cyber and information security, reflect our commitment to ESG.

The Bank's corporate governance is grounded in the principles of professionalism and transparency, and it continues to lead efforts in financial inclusion, bringing marginalized communities into the formal banking system. This has helped foster a culture of savings among those previously excluded from the economic mainstream.

Recognizing climate change as both an environmental and business risk, the Bank is proactive in mitigating its carbon footprint through sustainable practices. These include encouraging paperless transactions, using eco-friendly refrigerants, green generators, and energy-efficient lighting across branches. Regular discussions with stakeholders on ESG practices ensure continuous innovation in products and services, reinforcing our long-term sustainability.

| | |
|--|---|
| <p>8. व्यवसाय उत्तरदायित्व नीति (यों) के कार्यान्वयन और निरीक्षण के लिए जिम्मेदार सर्वोच्च प्राधिकारी का विवरण।</p> <p>Details of the highest authority responsible for implementation and oversight of the Business Responsibility policy (ies).</p> | <p>बैंक का निदेशक मंडल</p> <p>Board of Directors of the Bank</p> |
| <p>9. क्या संस्था में धारणीयता संबंधी मुद्दों पर निर्णय लेने के लिए जिम्मेदार बोर्ड/निदेशक की एक विशिष्ट समिति है?</p> <p>Does the entity have a specified Committee of the Board/Director responsible for decision making on sustainability related issues?</p> | <p>जी हाँ। बोर्ड की सभी समितियाँ अपने एजेंडे की विशिष्ट आवश्यकता के अनुसार धारणीयता संबंधी मुद्दों को देखती हैं।</p> <p>Yes. All committees of the Board look after the sustainability related issues as per their agenda specific requirement.</p> |

10. कंपनी द्वारा एनजीआरबीसी की समीक्षा का विवरण: /
Details of Review of NGRBCs by the Company:

| समीक्षा का विषय Subject for Review | सिद्धांतों की समीक्षा और बारंबारता Review of Principles undertaken by and frequency | | | | | | | | | |
|---|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|--|
| | पी1 | पी2 | पी3 | पी4 | पी5 | पी6 | पी7 | पी8 | पी9 | |
| | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | |
| <p>उपर्युक्त नीतियों पर कार्यनिष्पादन और अनुवर्ती कार्रवाई</p> <p>Performance against above policies and follow up action</p> | <p>बैंक की बीआर रिपोर्ट की समीक्षा वार्षिक आधार पर निदेशक मंडल द्वारा की जाती है। इस मूल्यांकन के दौरान, नीतियों की प्रभावशीलता की समीक्षा की जाती है और नीतियों और प्रक्रियाओं में आवश्यक परिवर्तन कार्यान्वित किए जाते हैं।</p> <p>BR Report of the Bank is reviewed by the Board of Directors on an annual basis. During this assessment, the efficacies of the policies are reviewed and necessary changes, if any, to policies and procedures are implemented.</p> | | | | | | | | | |
| <p>सिद्धांतों की प्रासंगिकता की वैधानिक आवश्यकताओं का अनुपालन और किसी गैर-अनुपालन में सुधार</p> <p>Compliance with statutory requirements of relevance to the principles, and, rectification of any non-compliances</p> | <p>बैंक लागू मौजूदा विनियमों को अनुपालन करता है।</p> <p>The Bank is in compliance with the extant regulations as applicable.</p> | | | | | | | | | |

11. क्या संस्था ने किसी बाहरी एजेंसी द्वारा अपनी नीतियों के कामकाज का स्वतंत्र निर्धारण/मूल्यांकन किया है? (हां/नहीं)? यदि हां, तो एजेंसी का नाम बताएं।

Has the entity carried out independent assessment/ evaluation of the working of its policies by an external agency?(Yes/No). If yes, provide name of the agency.

- नहीं / No

12. यदि उपर्युक्त प्रश्न (1) का उत्तर 'नहीं' है, अर्थात् सभी सिद्धांत किसी नीति के अंतर्गत नहीं आते हैं, तो कारण बताएं:

If answer to question (1) above is "No" i.e. not all Principles are covered by a policy, reasons to be stated:

- लागू नहीं / Not Applicable

बैंक की नीतियों का प्रतिचित्रण /Mapping of Bank's Policies :

| | सिद्धांत Principles | निदर्शी बैंक नीति Illustrative Bank's Policy |
|---------------|--|--|
| पी1 P1 | व्यवसायों को नैतिक, पारदर्शी और जवाबदेह तरीके से ईमानदारी से आचरण और शासन करना चाहिए Businesses should conduct and govern themselves with integrity in a manner that is ethical, transparent and accountable | अनुपालन नीति, व्हिसिल ब्लोअर नीति, धोखाधड़ी जोखिम प्रबंधन नीति, लाभांश वितरण दिशानिर्देश, घटनाओं/सूचना के प्रकटीकरण के लिए महत्ता-निर्धारण नीति, सम्बद्ध पक्ष लेनदेन नीति, आंतरिक लोकपाल योजना, ग्राहक अधिकार नीति, केवाईसी एएमएल सीएफटी नीति आदि। Compliance Policy, Whistle Blower Policy, Fraud Risk Management Policy, Dividend Distribution Guidelines, Policy on Determination of Materiality for Disclosure of Events/ Information, Policy on Related Party Transactions, Internal Ombudsman Scheme, Customer Rights Policy, KYC AML CFT Policy, etc. |
| पी2 P2 | कारोबारों को वस्तु एवं सेवाएँ इस प्रकार प्रदान करनी चाहिए जो टिकाऊ और सुरक्षित हो। Businesses should provide goods and services in a manner that is sustainable and safe. | परिचालन जोखिम पर नीति, उद्यम व्यापी जोखिम प्रबंधन नीति, बाजार जोखिम प्रबंधन नीति, दबाव परीक्षण नीति, डेरिवेटिव नीति, ऋण नीति, आस्ति देयता प्रबंधन नीति, बीसीपी - नीति आदि। Policy on Operational Risk, Enterprise Wide Risk Management Policy, Market Risk Management Policy, Policy on Stress Test, Derivative Policy, Loan Policy, Asset Liability Management Policy, BCP - Policy etc. |
| पी3 P3 | व्यवसायों को अपनी मूल्य शृंखला के कर्मचारियों सहित सभी कर्मचारियों की भलाई का सम्मान करना चाहिए और उन्हें बढ़ावा देना चाहिए। Businesses should respect and promote the well-being of all employees, including those in their value chains | प्रशिक्षु अधिनियम 1961 के तहत प्रशिक्षुओं की भर्ती और नियुक्ति नीति, अधिकारियों एवं पंचाट कर्मचारियों के लिए पदोन्नति नीति, समान अवसर नीति, यौन उत्पीड़न नीति एवं महिला कर्मचारियों पर नीति, व्हिसिल ब्लोअर नीति आदि। Policy on Recruitment and engagement of Apprentice under Apprentice Act 1961, Promotion Policy for Officers and Award Staff, Equal Opportunity Policy, Sexual Harassment Policy & Policy on Women Employees, Whistle Blower Policy etc. |
| पी4 P4 | व्यवसायों को अपने सभी हितधारकों के हितों का सम्मान करना चाहिए और उनके प्रति उत्तरदायी होना चाहिए Businesses should respect the interests of and be responsive towards all its stakeholders | उद्यमव्यापी जोखिम प्रबंधन नीति, लाभांश वितरण दिशानिर्देश, आस्ति-देयता प्रबंधन नीति, शिकायत निवारण नीति, निष्क्रिय एवं अदावी जमा नीति, ज्ञानार्जन एवं विकास नीति, मृत खाताधारक एवं लापता व्यक्तियों के खातों के निपटान की नीति, आंतरिक लोकपाल योजना, कर्मचारी जवाबदेही नीति, ईएसजी नीति आदि। Enterprise Wide Risk Management Policy, Dividend Distribution Guidelines, Asset Liability Management Policy, Grievance Redressal Policy, Inoperative and Unclaimed Deposits Policy, Learning and Development Policy, Policy on Settlement of Deceased Account Holder & Missing Persons, Internal Ombudsman Scheme, Staff Accountability Policy, ESG Policy etc. |

| | सिद्धांत Principles | निदर्शी बैंक नीति Illustrative Bank's Policy |
|-----|--|---|
| पी5 | व्यवसायों को मानव अधिकारों का सम्मान और प्रचार करना चाहिए | बैंक की सभी मानव संसाधन संबंधी नीतियां, शिकायत निवारण नीति, यौन उत्पीड़न नीति और महिला कर्मचारियों पर नीति, व्हिसल ब्लोअर नीति, ज्ञानार्जन एवं विकास नीति आदि। |
| P5 | Businesses should respect and promote human rights | All HR Policies of the Bank, Grievance Redressal Policy, Sexual Harassment Policy & Policy on Women Employees, Whistle Blower Policy, Learning and Development Policy etc. |
| पी6 | व्यवसायों को पर्यावरण का सम्मान करना चाहिए, उसकी रक्षा करनी चाहिए और पर्यावरण को बहाल करने के प्रयास करने चाहिए | डिजिटल ऋण नीति, कॉर्पोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व नीति आदि। |
| P6 | Businesses should respect, protect and make efforts to restore the environment | Digital Lending Policy, Policy on Corporate Social Responsibility etc. |
| पी7 | व्यवसाय जब सार्वजनिक और विनियामक नीति को प्रभावित करने में संलग्न होते हैं, तो इसे ऐसे तरीके से करना चाहिए जो जिम्मेदार और पारदर्शी हो | सांविधिक केंद्रीय एवं शाखा लेखा परीक्षकों के चयन तथा नियुक्ति की नीति, लाभांश वितरण दिशानिर्देश, परिचालन जोखिम नीति, उद्यम व्यापी जोखिम प्रबंधन नीति, बाज़ार जोखिम प्रबंधन नीति, दबाव परीक्षण नीति, क्रय नीति आदि। |
| P7 | Businesses when engaging in influencing public and regulatory policy, should do so in a manner that is responsible and transparent | Policy on Selection & Appointment of Statutory Central & Branch Auditors, Dividend Distribution Guidelines, Policy on Operational Risk, Enterprise Wide Risk Management Policy, Market Risk Management Policy, Policy on Stress Test Purchase Policy, etc. |
| पी8 | व्यवसायों को समावेशी विकास और न्यायसंगत विकास को बढ़ावा देना चाहिए | वित्तीय समावेशन नीति, एमएसएमई नीति, शिकायत निवारण नीति, यौन उत्पीड़न नीति और महिला कर्मचारी नीति, अधिकारियों एवं पंचाट कर्मचारियों की पदोन्नति नीति, ज्ञानार्जन एवं विकास नीति आदि। |
| P8 | Businesses should promote inclusive growth and equitable development | Policy on Financial Inclusion, MSME Policy, Grievance Redressal Policy, Sexual Harassment Policy & Policy on Women Employees, Promotion policy for Officers and Award Staff, Learning and Development Policy etc. |
| पी9 | व्यवसायों को अपने उपभोक्ताओं के साथ जिम्मेदारीपूर्ण तरीके से जुड़ना चाहिए और उन्हें मूल्य प्रदान करना चाहिए | साइबर सुरक्षा नीति, साइबर संकट प्रबंधन योजना, सूचना सुरक्षा नीति, अनुपालन नीति, कॉर्पोरेट संसूचना नीति, कॉर्पोरेट सामाजिक दायित्व नीति, कॉर्पोरेट अभिशासन पर बैंक की आचार संहिता, बीसीपी - नीति, जमा नीति आदि। |
| P9 | Businesses should engage with and provide value to their consumers in a responsible manner | Cyber Security Policy, Cyber Crisis Management Plan, Information Security Policy, Compliance Policy, Corporate Communication Policy, Policy on Corporate Social Responsibility, Bank's Code of Conduct on Corporate Governance, BCP - Policy, Deposit Policy etc. |

खंड ग : सिद्धांतवार कार्यनिष्पादन प्रकटन

Section C : Principle wise Performance Disclosure

सिद्धांत 1: व्यवसाय को ईमानदारी अर्थात नीतिसम्मतता, पारदर्शिता और जवाबदेही के साथ अपना संचालन और नियंत्रण करना चाहिए।

Principle 1: Businesses Should Conduct and Govern Themselves with Integrity, and in a Manner that is Ethical, Transparent and Accountable.

आवश्यक संकेतक

Essential Indicators

1. वित्तीय वर्ष के दौरान किसी भी सिद्धांत पर प्रशिक्षण और जागरूकता कार्यक्रमों द्वारा कवरेज प्रतिशत:

Percentage coverage by training and awareness programmes on any of the Principles during the financial year:

| खंड Segment | आयोजित प्रशिक्षण और जागरूकता कार्यक्रमों की कुल संख्या Total number of training and awareness programmes held | प्रशिक्षण के अंतर्गत शामिल विषय/ सिद्धांत और उसका प्रभाव Topics / principles covered under the training and its impact | जागरूकता कार्यक्रमों द्वारा कवर किए गए संबंधित श्रेणी में व्यक्तियों का प्रतिशत %age of persons in respective category covered by the awareness programmes |
|--|--|---|---|
| निदेशक मंडल (बीओडी) Board of Directors (BOD) | 3 | निदेशक विकास कार्यक्रम, आईटी और साइबर सुरक्षा में प्रमाणन पाठ्यक्रम Director's Development Programme, Certification course in IT & Cyber Security | 37.50 |
| प्रमुख प्रबंधकीय कार्मिक (केएमपी) Key Managerial Personnel (KMP) | 6 | साइबर जागरूकता, योजना और विश्लेषण, नेतृत्व के लिए लोगों की उत्कृष्टता, सीएफओ के लिए विशेष प्रशिक्षण, साइबर सुरक्षा और फ़िशिंग जागरूकता Cyber Jagrookta, Planning & Analytics, People excellence for leadership, Special training for CFOs, Cyber Security & Phishing Awareness | 100 |
| बीओडी/केएमपी को छोड़कर अन्य कर्मचारी Employees other than BOD/KMP | 619 | प्रेरण कार्यक्रम, अभिविन्यास कार्यक्रम, पुनश्चर्या कार्यक्रम, कौशल विकास कार्यक्रम Induction Programme, Orientation Programme, Refresher's Programme, Skill Development Programme | 72.80 |
| श्रमिक / Workers | | लागू नहीं / Not Applicable | |

2. वित्तीय वर्ष 2024-25 में नियामकों/कानून प्रवर्तन एजेंसियों/न्यायिक संस्थानों के साथ कार्यवाहियों (इकाई द्वारा या निदेशकों/केएमपी द्वारा) में भुगतान किए गए जुर्माने/दंड/सजा/पंचाट/ योग किया गया शुल्क/ निपटान राशि का विवरण:
(नोट: संस्था सेबी(सूचीकरण दायित्व एवं प्रकटीकरण दायित्व) विनियमन, 2015 के विनियम 30 में विनिर्दिष्ट और संस्था की वेबसाइट में प्रकट की गई तथ्यपरकता के आधार पर प्रकटीकरण करेगी।):

2. Details of fines / penalties /punishment/ award/ compounding fees/ settlement amount paid in proceedings (by the entity or by directors / KMPs) with regulators/ law enforcement agencies/ judicial institutions in FY 2024-25 :
(Note: the entity shall make disclosures on the basis of materiality as specified in Regulation 30 of SEBI (Listing Obligations and Disclosure Obligations) Regulations, 2015 and as disclosed on the entity's website):

| मौद्रिक / Monetary | | | | | |
|---------------------------------|---|--|------------------------------------|--|--|
| | एनजीआरबीसी सिद्धांत NGRBC Principle | नियामक/प्रवर्तन एजेंसियों/ न्यायिक संस्थानों का नाम Name of the regulatory/ enforcement agencies/ judicial institutions | राशि (रुपए में) Amount (In Rs.) | प्रकरण की संक्षिप्त विवरण Brief of the Case | क्या अपील दायर की गई है?(हां/नहीं) Has an appeal been preferred? (Yes/No) |
| शास्ति/जुर्माना Penalty/Fine | बैंक द्वारा भुगतान किया गया शास्ति/जुर्माना/समझौता/ संयोजन शुल्क, यदि कोई हो, बैंक की गुरुता नीति के अनुसार महत्वपूर्ण नहीं है और वित्तीय परिणामों के हिस्से के रूप में खातों के नोट में तिमाही आधार पर प्रकट किया जाता है। Penalty/Fine/Settlement/Compounding fee, if any, paid by the Bank is not material as per the Materiality policy of the Bank and are being disclosed on a quarterly basis in the notes to accounts forming part of financial results. | | | | |
| समझौता Settlement | | | | | |
| संयोजन शुल्क Compounding fee | | | | | |
| गैर-मौद्रिक / Non-Monetary | | | | | |
| | एनजीआरबीसी सिद्धांत NGRBC Principle | नियामक/प्रवर्तन एजेंसियों/ न्यायिक संस्थानों का नाम Name of the regulatory/ enforcement agencies/ judicial institutions | राशि (रुपए में) Amount (In Rs.) | प्रकरण की संक्षिप्त विवरण Brief of the Case | क्या अपील दायर की गई है?(हां/नहीं) Has an appeal been preferred? (Yes/No) |
| कारावास Imprisonment | शून्य / Nil | शून्य / Nil | शून्य / Nil | शून्य / Nil | शून्य / Nil |
| दंड Punishment | शून्य / Nil | शून्य / Nil | शून्य / Nil | शून्य / Nil | शून्य / Nil |

3. उपर्युक्त प्रश्न 2 में बताए गए उदाहरणों में से, अपील/संशोधन का विवरण उन मामलों में पसंद किया जाता है जहां मौद्रिक या गैर-मौद्रिक कार्रवाई की अपील की गई हो।

- लागू नहीं

4. क्या संस्था के पास भ्रष्टाचार विरोधी या रिश्वतखोरी विरोधी नीति है? यदि हाँ, तो संक्षेप में विवरण दें और यदि उपलब्ध हो, तो नीति का वेब-लिंक प्रदान करें।

जी हाँ। बैंक ने हिस्सल ब्लोअर नीति बनाई है और यह बैंक की वेबसाइट पर उपलब्ध है। (वेबलिंक [Webblink https://ucobank.com/documents/d/guest/whistle-blower-policy-for-fy-2024-26-1](https://ucobank.com/documents/d/guest/whistle-blower-policy-for-fy-2024-26-1))

नीति का उद्देश्य बैंक में कार्यपालकों/अधिकारियों द्वारा शक्ति के दुरुपयोग को उजागर करके भ्रष्टाचार को कम करना और हिस्सल ब्लोअर की सुरक्षा करना है। बैंक उच्चतम नैतिक मानकों के साथ और सभी लागू कानूनों और विनियमों का अनुपालन करते हुए कारोबार करने और अपने सभी हितधारकों के साथ व्यवहार करने के लिए प्रतिबद्ध है।

3. Of the instances disclosed in Question 2 above, details of the appeal/revision preferred in cases where monetary or non-monetary action has been appealed.

- Not Applicable

4. Does the entity have an anti-corruption or anti-bribery policy? If yes, provide details in brief and if available, provide a web-link to the policy.

Yes. The Bank has framed Whistle Blower Policy and the same is available on Bank's Website.(Weblink <https://ucobank.com/documents/d/guest/whistle-blower-policy-for-fy-2024-26-1>)

The objective of the policy is to reduce corruption and safeguarding whistle blower who sounded the misuse of power by Executives/Officers in the bank from victimization. The Bank is committed towards conducting the business and dealing with all its stakeholders, with highest ethical standards and in compliance with all the applicable laws and regulations.

बैंक के आंतरिक पोर्टल पर व्हिसलर ब्लोअर के लिए एक अलग लिंक बनाया गया है। संस्था के भीतर चल रही किसी भी गैरकानूनी गतिविधियों / धोखाधड़ी / निवारक सतर्कता को लागू करने के लिए आवश्यक कदमों के बारे में जानकारी साझा करने के लिए बैंक के सभी कर्मचारियों के लिए यह लिंक उपलब्ध है। पोर्टल व्हिसलर ब्लोअर के बारे में सभी जानकारी और घटना/सूचना का पूरा विवरण दर्ज करेगा। इस लिंक पोर्टल का उपयोग करके दर्ज किए गए विवरण को विशेष रूप से बोर्ड की लेखापरीक्षा समिति के अध्यक्ष द्वारा एक्सेस किया जाएगा।

A separate link for the Whistle Blower has been created inside Bank's Internal portal. The link is accessible to all employees of the Bank to share information about any unlawful activities going on within organization / frauds / steps required to implement preventive vigilance. The portal will capture all information about the Whistle Blower and complete details of incident/information. The details entered using this link portal will be accessed exclusively by Chairman of the Audit Committee of Board.

5. निदेशकों/केएमपी/कर्मचारियों/श्रमिकों की संख्या जिनके विरुद्ध रिश्वतखोरी/भ्रष्टाचार के आरोपों के लिए किसी कानून प्रवर्तन एजेंसी द्वारा अनुशासनात्मक कार्रवाई की गई:

5. Number of Directors/KMPs/employees/workers against whom disciplinary action was taken by any law enforcement agency for the charges of bribery/ corruption:

| | वित्तीय वर्ष / FY 2024-25 | वित्तीय वर्ष / FY 2023-24 |
|----------------------|---------------------------|---------------------------|
| निदेशक / Directors | शून्य / Nil | शून्य / Nil |
| केएमपी / KMP's | शून्य / Nil | शून्य / Nil |
| कर्मचारी / Employees | शून्य / Nil | शून्य / Nil |
| श्रमिक / Workers | लागू नहीं / NA | लागू नहीं / NA |

6. हितों के टकराव के संबंध में शिकायतों का विवरण:

6. Details of complaints with regard to conflict of interest:

| | वित्तीय वर्ष / FY 2024-25 | | वित्तीय वर्ष / FY 2023-24 | |
|---|---------------------------|-----------------------|---------------------------|-----------------------|
| | संख्या Number | टिप्पणियाँ Remarks | संख्या Number | टिप्पणियाँ Remarks |
| निदेशकों के हितों के टकराव के मामलों के संबंध में प्राप्त शिकायतों की संख्या। Number of complaints received in relation to issues of Conflict of Interest of the Directors | शून्य Nil | - | शून्य Nil | - |
| केएमपी के हितों के टकराव के मुद्दों के संबंध में प्राप्त शिकायतों की संख्या Number of complaints received in relation to issues of Conflict of Interest of the KMPs | शून्य Nil | - | शून्य Nil | - |

7. भ्रष्टाचार और हितों के टकराव के मामलों में जुर्माने/दंड/नियामकों/कानून प्रवर्तन एजेंसियों/न्यायिक संस्थानों द्वारा की गई कार्रवाई से संबंधित मुद्दों पर की गई या चल रही किसी भी सुधारात्मक कार्रवाई का विवरण प्रदान करें।

7. Provide details of any corrective action taken or underway on issues related to fines / penalties / action taken by regulators/ law enforcement agencies/ judicial institutions, on cases of corruption and conflicts of interest.

- शून्य

- Nil

8. निम्नलिखित प्रारूप में देय खातों (देय खाते *365) के दिनों की संख्या/ खरीदी गई वस्तुओं/सेवाओं की लागत):

8. Number of days of accounts payables (Accounts payable *365) / Cost of goods/services procured) in the following format:

| | वित्तीय वर्ष / FY 2024-25 | वित्तीय वर्ष / FY 2023-24 |
|--|---------------------------|---------------------------|
| देय खातों के दिनों की संख्या Number of days of account payables | 15.34 | 25.65 |

नोट: इस बिंदु के लिए उचित आश्वासन प्राप्त किया गया है /Note: Reasonable Assurance obtained for this Point

9. कारोबार का खुलापन

निम्नलिखित प्रारूप में व्यापारिक घरानों, डीलरों और संबंधित पक्षों के साथ खरीद एवं बिक्री के साथ-साथ ऋण, अग्रिम और निवेश की जानकारी प्रदान करें:

9. Open-ness of business

Provide details of concentration of purchases and sales with trading houses, dealers and related parties along-with loans and advances & investments, with related parties, in the following format:

| मापदंड/ Parameter | मैट्रिक्स/ Metrics | वित्तीय वर्ष / FY 2024-25 | वित्तीय वर्ष / FY 2023-24 |
|--|--|-------------------------------|-------------------------------|
| खरीद का संकेन्द्रण Concentration of Purchases | क) कुल खरीद के प्रतिशत के रूप में व्यापारिक घरानों से खरीद a. Purchases from trading houses as % of total purchases. | लागू नहीं / Not Applicable | लागू नहीं / Not Applicable |
| | ख) व्यापारिक घरानों की संख्या जहां से खरीदारी की जाती है b. Number of trading houses where purchases are made from | लागू नहीं / Not Applicable | लागू नहीं / Not Applicable |
| | ग) व्यापारिक घरानों से कुल खरीद के प्रतिशत के रूप में शीर्ष 10 व्यापारिक घरानों से खरीदारी c. Purchases from top 10 trading houses as% of total purchases from trading houses | लागू नहीं / Not Applicable | लागू नहीं / Not Applicable |
| बिक्री का संकेन्द्रण Concentration of Sales | क) कुल बिक्री के % के रूप में डीलरों/वितरकों को बिक्री a. Sales to dealers/distributors as % of total sales | लागू नहीं / Not Applicable | लागू नहीं / Not Applicable |
| | ख) डीलरों/वितरकों की संख्या जिन्हें बिक्री की जाती है b. Number of dealers/distributors to whom sales are made | लागू नहीं / Not Applicable | लागू नहीं / Not Applicable |
| | ग) डीलरों/वितरकों को कुल बिक्री के प्रतिशत के रूप में शीर्ष 10 डीलरों/वितरकों को बिक्री c. Sales to Top 10 dealers/distributors as % of total sales to dealers/distributors | लागू नहीं / Not Applicable | लागू नहीं / Not Applicable |
| इसमें आरपीटी का भाग Share of RPTs in | क) खरीद (संबंधित पक्षों के साथ खरीद/कुल खरीद) a. Purchases (Purchases with related parties/Total purchases) | शून्य / Nil | शून्य / Nil |
| | ख) बिक्री (संबंधित पक्षों को बिक्री/कुल बिक्री) b. Sales (Sales to related parties/Total Sales) | शून्य / Nil | शून्य / Nil |
| | ग) ऋण एवं अग्रिम (संबंधित पक्षों को दिये गये ऋण एवं अग्रिम/कुल ऋण एवं अग्रिम) c. Loans & Advances (Loans & Advances given to related parties/Total loans & advances) | शून्य / Nil | शून्य / Nil |
| | घ) संबंधित पक्षों में निवेश/किया गया कुल निवेश d. Investments in related parties/Total investment made | 0.28% | 0.26% |

नेतृत्व संकेतक

1. वित्तीय वर्ष के दौरान किसी भी सिद्धांत पर मूल्य शृंखला भागीदारों के लिए जागरूकता कार्यक्रम आयोजित किए गए।

- शून्य

2. क्या संस्था के पास बोर्ड के सदस्यों से जुड़े हितों के टकराव से बचने/प्रबंधित करने के लिए प्रक्रियाएँ हैं? (हां/नहीं) यदि हां, तो उसका विवरण दें।

हाँ। बैंक ने अपने बोर्ड के सदस्यों से जुड़े हितों के टकराव से बचने और उन्हें प्रबंधित करने के लिए प्रक्रियाएँ स्थापित की हैं। इस प्रक्रिया के हिस्से के रूप में, बैंक प्रत्येक निदेशक से वार्षिक आधार पर एक घोषणा प्राप्त करता है जिसमें अन्य संस्थाओं के साथ उनके हितों/संबंधों का खुलासा किया जाता है। अपने कॉर्पोरेट गवर्नेंस ढांचे के तहत, बैंक ने सभी निदेशकों और कोर प्रबंधन कर्मियों पर लागू एक आचार संहिता लागू की है। यह आचार संहिता हितों के टकराव को रोकने के लिए क्या करें और क्या न करें की रूपरेखा तैयार करती है और निदेशकों को ऐसी किसी भी गतिविधि में शामिल होने से रोकती है जो ऐसे टकरावों को जन्म दे सकती है। प्रत्येक निदेशक वार्षिक आधार पर हस्ताक्षरित घोषणा के माध्यम से आचार संहिता के अनुपालन की पुष्टि करता है।

सिद्धांत- 2 : व्यवसाय को ऐसी वस्तुएँ और सेवाएँ प्रदान करनी चाहिए जो टिकाऊ और सुरक्षित हों

आवश्यक संकेतक

1. उत्पाद के पर्यावरण और सामाजिक प्रभावों में सुधार के लिए विशिष्ट तकनीकों में अनुसंधान एवं विकास और पूंजीगत व्यय (कैपेक्स) निवेश का प्रतिशत और क्रमशः संस्थान द्वारा किए गए कुल अनुसंधान एवं विकास और पूंजीगत व्यय निवेश की प्रक्रियाएँ।

| | वित्तीय वर्ष / FY 2024-25 | वित्तीय वर्ष / FY 2023-24 | पर्यावरण और सामाजिक प्रभावों में सुधार का विवरण Details of improvements in environmental and social impacts |
|--------------------|------------------------------|------------------------------|--|
| आर एंड डी R & D | लागू नहीं / Not Applicable | | |
| कैपेक्स CAPEX | | | |

बैंक के व्यवसाय की प्रकृति को देखते हुए, विशिष्ट तकनीकों में अनुसंधान एवं विकास निवेश के लिए सीमित अवसर और गुंजाइश थी जो बैंकिंग उत्पादों और प्रक्रियाओं के पर्यावरणीय और सामाजिक प्रभावों को बढ़ा सके।

बैंक का पूँजी निवेश प्रमुखतः सूचना प्रौद्योगिकी (आईटी) कैपेक्स तक सीमित है। डिजिटल प्लेटफार्मों को अधिकता से अपनाने से न केवल प्रचालनों की कार्यक्षमता बढ़ती है बल्कि कागज की खपत में भी बहुत हद तक कमी आना सुनिश्चित होता है जिससे कार्बन फुटप्रिंट परोक्ष रूप से घटता है।

2. ए. क्या संस्था के पास टिकाऊ सोर्सिंग के लिए प्रक्रियाएँ हैं?

नहीं। वित्तीय सेवा प्रदाता होने के नाते, संसाधनों की खपत इसकी सेवा-संबंधित परिचालनों तक ही सीमित है। उपकरणों की खरीद के लिए, बैंक यह सुनिश्चित करता है कि कंप्यूटर, लैपटॉप, लाइटिंग डिवाइस, एसी आदि जैसे इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों की खरीद के दौरान ऊर्जा दक्षता मानकों पर विचार किया जाए। इसके अलावा, बैंक सरकारी ई-मार्केटप्लेस (जीईएम) प्लेटफॉर्म के माध्यम से वस्तुओं और सेवाओं

Leadership Indicators

1. Awareness programmes conducted for value chain partners on any of the principles during the financial year.

- Nil

2. Does the entity have processes in place to avoid/ manage conflict of interests involving members of the board? (Yes/ No) If yes, provide details of the same.

Yes. The Bank has established processes to avoid and manage conflicts of interest involving its Board members. As part of this process, Bank obtains declaration on an annual basis from each Director disclosing their interests/ associations with other entities. Under its Corporate Governance framework, the Bank has implemented a Code of Conduct applicable to all Directors and Core Management personnel. This Code of Conduct outlines the dos and don'ts to prevent conflicts of interest and restrains Directors from engaging in any activities that may give rise to such conflicts. Each Director affirms compliance with the Code of Conduct through a signed declaration on an annual basis.

Principle 2 : Businesses Should Provide Goods and Services in a Manner that is Sustainable and Safe

Essential Indicators

1. Percentage of R&D and capital expenditure (capex) investments in specific technologies to improve the environmental and social impacts of product and processes to total R&D and capex investments made by the entity, respectively

Given the nature of business of the Bank, there were limited opportunities and scope for R&D investments in specific technologies that could enhance the environmental and social impacts of banking products and processes.

Bank capital investment is largely restricted to Information Technology (IT) capex. Greater adoption of digital platforms not only brings in increased efficiencies of operations but also ensures substantially reduced consumption of paper, thereby indirectly reducing the carbon footprints.

2. a. Does the entity have procedures in place for sustainable sourcing?

No. Being a financial service provider, consumption of resources is limited to its service-related operations. For procurement of equipment, the Bank ensures that energy efficiency standards are considered during the purchase of electronic equipment such as computers, laptops, lighting devices, AC's etc. Further, Bank is complying with Department

की खरीद के लिए वित्तीय सेवा विभाग (डीएफएस) के आदेश का अनुपालन कर रहा है।

बी. यदि हां, तो कितने प्रतिशत निविष्टियों को टिकाऊ रूप से प्राप्त किया गया?

लागू नहीं

3. (ए) प्लास्टिक (पैकेजिंग सहित) (बी) ई-अपशिष्ट (सी) हानिकारक अपशिष्ट और (डी) अन्य अपशिष्ट के लिए उनके जीवन के अंत में पुनः उपयोग, पुनर्चक्रण और निपटान के लिए अपने उत्पादों को सुरक्षित रूप से पुनः प्राप्त करने के लिए प्रक्रियाओं का वर्णन करें।

ए) प्लास्टिक (पैकेजिंग सहित) - लागू नहीं

बी) ई-अपशिष्ट - व्यवसाय की प्रकृति को देखते हुए, पुनर्नवीनीकरण किए गए माल को प्रोसेस किए हुए साधनों के रूप में उपयोग में लाने की गुंजाइश बैंक में कम ही है। तथापि, बैंक की अपनी आईटी निपटान नीति है जिसके अंतर्गत बैंक की आईटी परिसंपत्तियाँ एक दफा सपोर्ट समाप्त होने या चलन से बाहर होने के पश्चात दोबारा उपयोग नहीं की जा सकती, और एक बार दुरुस्त करने या उपयोग करने के अयोग्य हो जाने पर अनुमोदित ई-अपशिष्ट डीलरों/रीसाइक्लरों के जरिए कबाड़ के रूप में उनका निपटान कर दिया जाता है।

सी) हानिकारक अपशिष्ट - व्यवसाय की प्रकृति ही ऐसी है कि हानिकारक अपशिष्ट का उत्पादन नहीं होता है।

डी) अन्य अपशिष्ट - व्यवसाय की प्रकृति की वजह से प्रासंगिक नहीं है। हालांकि बैंक ने डिजिटल अपनाकर कागज का उपयोग कम किया है।

4. क्या विस्तारित उत्पादक उत्तरदायित्व (ईपीआर) इकाई की गतिविधियों पर लागू होता है (हां/नहीं)? यदि हां, तो क्या अपशिष्ट संग्रह योजना प्रदूषण नियंत्रण बोर्डों को प्रस्तुत विस्तारित उत्पादक उत्तरदायित्व (ईपीआर) योजना के अनुरूप है? यदि नहीं, तो इससे निपटने के लिए उठाए गए कदमों की जानकारी दें।

बैंक के लिए लागू नहीं है।

नेतृत्व संकेतक

1. क्या इकाई ने अपने किसी उत्पाद (निर्माण उद्योग के लिए) या अपनी सेवाओं (सेवा उद्योग के लिए) के लिए जीवन चक्र परिप्रेक्ष्य/मूल्यांकन (एलसीए) आयोजित किया है? यदि हाँ, तो निम्नलिखित प्रारूप में विवरण दें?

of Financial Services (DFS) mandate of procurement of goods and services through Government e-Marketplace (GeM) platform.

b. If yes, what percentage of inputs were sourced sustainably?

Not Applicable

3. Describe the processes in place to safely reclaim your products for reusing, recycling and disposing at the end of life, for (a) Plastics (including packaging) (b) E-waste (c) Hazardous waste and (d) other waste

a) Plastics (including packaging) - Not Applicable

b) E-waste - Given the nature of business, Bank has limited scope to use recycled material as processed inputs. However, Bank has IT Asset Disposal policy in terms of which IT assets of the Bank cannot be reused once it reaches end of support or becomes obsolete and are disposed off as scrap to approved e-waste dealers / recyclers once they becomes irreparable or non-reusable.

(c) Hazardous waste - Owing to the nature of business, there is no generation of hazardous waste.

(d) Other waste - Not relevant owing to the nature of business. However, Bank reduced the use of paper in its operations by going digital.

4. Whether Extended Producer Responsibility (EPR) is applicable to the entity's activities (Yes / No). If yes, whether the waste collection plan is in line with the Extended Producer Responsibility (EPR) plan submitted to Pollution Control Boards? If not, provide steps taken to address the same.

Not Applicable for Banks.

Leadership Indicators

1. Has the entity conducted Life Cycle Perspective / Assessments (LCA) for any of its products (for manufacturing industry) or for its services (for service industry)? If yes, provide details in the following format?

| एनआईसी कोड | सेवा का नाम | टर्नओवर का प्रतिशत योगदान | सीमा जिसके लिए जीवन चक्र परिप्रेक्ष्य/मूल्यांकन किया गया था | क्या स्वतंत्र बाहरी एजेंसी द्वारा संचालित किया गया है (हां/नहीं) | परिणाम सार्वजनिक डोमेन में उपलब्ध है (हां/नहीं) यदि हां, तो वेब-लिंक प्रदान करें। |
|---|-----------------|---------------------------|--|--|---|
| NIC Code | Name of Service | % of Turnover contributed | Boundary for which the Life Cycle Perspective / Assessment was conducted | Whether conducted by independent external agency (Yes/ No) | Results communicated in public domain (Yes/No) If yes, provide the web-link. |
| बैंक के लिए लागू नहीं / Not Applicable for Bank | | | | | |

2. यदि आपके उत्पादों/सेवाओं के उत्पादन या निपटान से उत्पन्न कोई महत्वपूर्ण सामाजिक या पर्यावरणीय चिंताएं और/या जोखिम हैं, जैसा कि जीवन चक्र परिप्रेक्ष्य/मूल्यांकन (एलसीए) में या किसी अन्य माध्यम से पहचाना गया है, तो उसको कम करने के लिए कार्रवाई के साथ-साथ उसका संक्षेप में वर्णन करें।

2. If there are any significant social or environmental concerns and/or risks arising from production or disposal of your products / services, as identified in the Life Cycle Perspective / Assessments (LCA) or through any other means, briefly describe the same along-with action taken to mitigate the same.

| उत्पाद/सेवा का नाम Name of Product / Service | जोखिम/संस्था का विवरण Description of the risk / concern | की गई कार्रवाई Action Taken |
|---|--|--------------------------------|
| बैंक के लिए लागू नहीं / Not Applicable for Bank | | |

3. उत्पादन (निर्माण उद्योग के लिए) या सेवा प्रदान करने (सेवा उद्योग के लिए) में उपयोग की जाने वाली कुल सामग्री (मूल्याधारित) में पुनर्नवीनीकरण या पुनः उपयोग की गई इनपुट सामग्री का प्रतिशत।

3. Percentage of recycled or reused input material to total material (by value) used in production (for manufacturing industry) or providing services (for service industry).

| इनपुट सामग्री इंगित करें Indicate input material | कुल सामग्री के लिए पुनर्नवीनीकरण या पुनः उपयोग की जाने वाली इनपुट सामग्री Recycled or re-used input material to total material | |
|--|---|---------------------------|
| | वित्तीय वर्ष / FY 2024-25 | वित्तीय वर्ष / FY 2023-24 |
| व्यवसाय की प्रकृति की वजह से प्रयोज्य नहीं है / Not applicable owing to the nature of business | | |

4. उत्पादों के जीवन के अंत में पुनः प्राप्त किए गए उत्पादों और पैकेजिंग में से, राशि (मीट्रिक टन में) का पुनः उपयोग, पुनर्नवीनीकरण और सुरक्षित रूप से निपटान।

4. Of the products and packaging reclaimed at end of life of products, amount (in metric tonnes) reused, recycled, and safely disposed.

| | वित्तीय वर्ष / FY 2024-25 | | | वित्तीय वर्ष / FY 2023-24 | | |
|--|---------------------------|---------------------------|--|---------------------------|---------------------------|--|
| | पुनः उपयोग Re-Used | पुनर्नवीनीकरण Recycled | सुरक्षित रूप से निपटारा Safely Disposed | पुनः उपयोग Re-Used | पुनर्नवीनीकरण Recycled | सुरक्षित रूप से निपटारा Safely Disposed |
| प्लास्टिक (पैकेजिंग सहित)/ Plastics (including packaging) | लागू नहीं/NA | लागू नहीं/NA | लागू नहीं/NA | लागू नहीं/NA | लागू नहीं/NA | लागू नहीं/NA |
| ई-अपशिष्ट/E-waste | शून्य/Nil | शून्य/Nil | 22 टन/tonnes | शून्य/Nil | शून्य/Nil | 9 टन/tonnes |
| हानिकारक अपशिष्ट Hazardous waste | लागू नहीं/NA | लागू नहीं/NA | लागू नहीं/NA | लागू नहीं/NA | लागू नहीं/NA | लागू नहीं/NA |
| अन्य अपशिष्ट Other Waste | लागू नहीं/NA | लागू नहीं/NA | लागू नहीं/NA | लागू नहीं/NA | लागू नहीं/NA | लागू नहीं/NA |

5. प्रत्येक उत्पाद श्रेणी के लिए पुनः प्राप्त किए गए उत्पाद और उनकी पैकेजिंग सामग्री (बेचे गए उत्पादों के प्रतिशत के रूप में)।

5. Reclaimed products and their packaging materials (as percentage of products sold) for each product category.

| उत्पाद श्रेणी इंगित करें Indicate Product category | पुनः प्राप्त उत्पाद और उनकी पैकेजिंग सामग्री संबंधित श्रेणी में बेचे गए कुल उत्पादों के प्रतिशत Reclaimed products and their packaging materials as % of total products sold in respective category |
|--|--|
| व्यवसाय की प्रकृति की वजह से प्रयोज्य नहीं है / Not applicable owing to the nature of business | |

सिद्धांत-3 : व्यवसायों को सभी कर्मचारियों तथा मूल्य शृंखला में शामिल लोगों का सम्मान करना चाहिए तथा उनके कल्याण को बढ़ावा देना चाहिए।

Principle 3 : Businesses Should Respect and Promote The Well-being of all Employees, including those in their Value Chains

आवश्यक संकेतक

Essential Indicators

1. ए. कर्मचारियों की भलाई के लिए उपायों का विवरण:

1. a. Details of measures for the well-being of employees:

| श्रेणी Category | कवर किए गए कर्मचारियों का प्रतिशत / % of employees covered by | | | | | | | | | | |
|---|---|------------------------------------|-----------------------|-------------------------------------|-----------------------|-----------------------------------|-----------------------|-----------------------------------|----------------------|---|-----------------------|
| | कुल (ए) Total (A) | स्वास्थ्य बीमा Health Insurance | | दुर्घटना बीमा Accident Insurance | | मातृत्व लाभ Maternity benefits | | पितृत्व लाभ Paternity benefits | | डे केयर सुविधाएं Day Care facilities | |
| | | संख्या (बी) No. (B) | % (बी/ए)/ (B/A) | संख्या (सी) No. (C) | % (सी/ए)/ (C/A) | संख्या (डी) No. (D) | % (डी/ए)/ (D/A) | संख्या (ई) No. (E) | % (ई/ए)/ (E/A) | संख्या (एफ) No. (F) | % (एफ/ए)/ (F/A) |
| स्थायी कर्मचारी / Permanent Employees | | | | | | | | | | | |
| पुरुष MALE | 14913 | 14913 | 100 | - | - | - | - | 14913 | 100 | - | - |
| महिला FEMALE | 6136 | 6136 | 100 | - | - | 6136 | 100 | - | - | - | - |
| कुल TOTAL | 21049 | 21049 | 100 | - | - | 6136 | 29.15 | 14913 | 70.85 | - | - |
| स्थायी कर्मचारी के अलावे / Other than Permanent Employees | | | | | | | | | | | |
| पुरुष MALE | लागू नहीं / Not Applicable | | | | | | | | | | |
| महिला FEMALE | | | | | | | | | | | |
| कुल TOTAL | | | | | | | | | | | |

बी. श्रमिकों की भलाई के लिए उपायों का विवरण:
लागू नहीं

b. Details of measures for the well-being of workers :
Not applicable

सी. निम्नलिखित प्रारूप में कर्मचारियों एवं श्रमिकों (स्थायी और स्थायी के अलावा अन्य सहित) के कल्याण के उपायों पर खर्च करना -

c. Spending on measures towards well-being of employees and workers (including permanent and other than permanent) in the following format -

| | वित्तीय वर्ष / FY 2024-25 | वित्तीय वर्ष / FY 2024-25 |
|--|---------------------------|---------------------------|
| बैंक के कुल राजस्व के % के रूप में कल्याण के उपायों व्ययगत लागत Cost incurred on well-being measure as a % of total revenue of the bank | 0.39 | 0.42 |

नोट: इस बिंदु के लिए उचित आश्वासन प्राप्त किया गया है।

Note : Reasonable Assurance obtained for this point.

2. वर्तमान और पिछले वित्तीय वर्ष के लिए सेवानिवृत्ति लाभों का विवरण

2. Details of retirement benefits for the Current and Previous Financial Year

| लाभ Benefits | वित्तीय वर्ष / FY 2024-25 | | वित्तीय वर्ष / FY 2023-24 | |
|-------------------------------|---|---|---|---|
| | कुल कर्मचारियों के प्रतिशत के रूप में शामिल कर्मचारियों की संख्या No. of employees covered as a % of total employees | कटौती की गई और प्राधिकरण के पास जमा की गई (हां/नहीं/लागू नहीं)। Deducted and deposited with the authority (Y/N/N.A.) | कुल कर्मचारियों के प्रतिशत के रूप में शामिल कर्मचारियों की संख्या No. of employees covered as a % of total employees | कटौती की गई और प्राधिकरण के पास जमा की गई (हां/नहीं/लागू नहीं)। Deducted and deposited with the authority (Y/N/N.A.) |
| पीएफ़ PF | 15.42 | हाँ / Y | 17.35 | हाँ / Y |
| ग्रेच्युटी Gratuity | 100 | हाँ / Y | 100 | हाँ / Y |
| ईएसआई ESI | लागू नहीं / NA | हाँ / Y | लागू नहीं / NA | हाँ / Y |
| अन्य - एनपीएस Others - NPS | 84.58 | हाँ / Y | 82.65 | हाँ / Y |

3. कार्यस्थलों तक पहुँच

क्या दिव्यांग व्यक्तियों के अधिकार अधिनियम, 2016 की आवश्यकताओं के अनुसार, संस्था के परिसर/कार्यालय अलग-अलग विकलांग कर्मचारियों और श्रमिकों के लिए सुलभ हैं? यदि नहीं, तो क्या संस्था द्वारा इस संबंध में कोई कदम उठाए जा रहे हैं।

हां, दिव्यांगजन अधिकार अधिनियम, 2016 की आवश्यकताओं के अनुसार परिसर/कार्यालय दिव्यांग कर्मचारियों के लिए सुलभ हैं।

3. Accessibility of workplaces

Are the premises / offices of the entity accessible to differently abled employees and workers, as per the requirements of the Rights of Persons with Disabilities Act, 2016? If not, whether any steps are being taken by the entity in this regard.

Yes, the premises/offices are accessible to differently abled employees as per the requirements of the Rights of Persons with Disabilities Act, 2016.

4. क्या संस्था के पास विकलांग व्यक्तियों के अधिकार अधिनियम, 2016 के अनुसार समान अवसर नीति है? यदि ऐसा है, तो नीति के लिए एक वेब-लिंक प्रदान करें।

बैंक की समान अवसर नीति है जो निम्नलिखित वेब लिंक पर उपलब्ध है : <https://www.ucobank.com/documents/d/guest/equal-opportunity-policy-2022-23>

4. Does the entity have an equal opportunity policy as per the Rights of Persons with Disabilities Act, 2016? If so, provide a web-link to the policy.

Bank has Equal Opportunity Policy which is available on the following web link : <https://www.ucobank.com/documents/d/guest/equal-opportunity-policy-2022-23>

5. स्थायी कर्मचारियों और श्रमिकों की काम पर वापसी और प्रतिधारण दर -

5. Return to work and Retention rates of permanent employees and workers that took parental leave.-

| स्थायी कर्मचारी / Permanent employees | | |
|---------------------------------------|---|--------------------------------|
| लिंग Gender | काम पर वापसी का दर Return to work rate | प्रतिधारण दर Retention rate |
| पुरुष / Male | 100% | 100% |
| महिला / Female | 100% | 100% |
| कुल / Total | 100% | 100% |

6. क्या कर्मचारियों और श्रमिकों की निम्नलिखित श्रेणियों के लिए शिकायतें प्राप्त करने और उनका निवारण करने के लिए कोई तंत्र उपलब्ध है? यदि हाँ, तो तंत्र का संक्षेप में विवरण दें।

6. Is there a mechanism available to receive and redress grievances for the following categories of employees and workers? If yes, give details of the mechanism in brief.

| | |
|---|---|
| | हाँ / नहीं (यदि हाँ, तो तंत्र का संक्षेप में विवरण दें) Yes/No (if yes, give details of the mechanism in brief) |
| स्थायी कर्मचारी Permanent Employees | जी हाँ। बैंक के पास अपने कर्मचारियों के लिए एक शिकायत निवारण तंत्र है। कर्मचारी बैंक आंतरिक एचआरएमएस पोर्टल के माध्यम से अपनी शिकायतें दर्ज करा सकते हैं Yes. Bank has a Grievance Redressal Mechanism for its employees. Employees can raise their grievances through Bank Internal HRMS Portal |
| स्थायी कर्मचारियों के अलावा Other than Permanent Employees | लागू नहीं / Not Applicable |
| स्थायी श्रमिक Permanent Workers | लागू नहीं / Not Applicable |
| स्थायी श्रमिकों के अलावा Other than Permanent workers | लागू नहीं / Not Applicable |

7. बैंक द्वारा मान्यता प्राप्त संघों या यूनियनों में कर्मचारियों और कामगारों की सदस्यता :

7. Membership of employees and worker in association(s) or Unions recognised by the Bank:

| श्रेणी Category | वित्तीय वर्ष / FY 2024-25 | | | वित्तीय वर्ष / FY 2023-24 | | |
|--|---|--|-------------------------|--|--|--------------------------|
| | संबंधित श्रेणी में कुल कर्मचारी (ए) Total employees in respective category (A) | संबंधित श्रेणी में एसोसिएशन या यूनियन में शामिल कर्मचारियों की संख्या (बी) No. of employees in respective category, who are part of association(s) or Union (B) | % (बी/ए) % (B/A) | संबंधित श्रेणी में कुल कर्मचारी (सी) Total employees in respective category (C) | संबंधित श्रेणी में एसोसिएशन या यूनियन में शामिल कर्मचारियों की संख्या (डी) No. of employees in respective category, who are part of association(s) or Union (D) | % (डी/सी) % (D/C) |
| कुल स्थायी कर्मचारी Total Permanent Employees | 21049 | 19047 | 90.48 | 21456 | 19333 | 90.11 |
| - पुरुष/Male | 14913 | 13346 | 89.49 | 15266 | 13620 | 89.22 |
| - महिला/Female | 6136 | 5701 | 92.91 | 6190 | 5713 | 92.29 |
| कुल स्थायी श्रमिक Total Permanent workers | लागू नहीं / Not Applicable # | | | | | |
| - पुरुष /Male | | | | | | |
| - महिला/Female | | | | | | |

8. कर्मचारियों एवं श्रमिकों को दिये गये प्रशिक्षण का विवरण:

8. Details of training given to employees and workers :

| श्रेणी Category | वित्तीय वर्ष / FY 2024-25 | | | | | वित्तीय वर्ष / FY 2023-24 | | | | |
|------------------------|--------------------------------|--|-----------------------|---|-----------------------|---------------------------------|--|-----------------------|---|----------------------|
| | कुल (ए) Total (A) | स्वास्थ्य और सुरक्षा/ कल्याण पर On health and safety/wellness measures | | कौशल उन्नयन पर On skill upgradation | | कुल (डी) Total (D) | स्वास्थ्य और सुरक्षा/ कल्याण पर On health and safety/wellness measures | | कौशल उन्नयन पर On skill upgradation | |
| | | (बी) (B) | % (बी/ए)/ (B/A) | (सी) (C) | % (सी/ए)/ (C/A) | | (ई) (E) | % (ई/डी)/ (E/D) | (एफ) (F) | % (एफडी) (F/D) |
| कर्मचारी / Employees | | | | | | | | | | |
| पुरुष MALE | 14921 | 3535 | 23.69 | 10781 | 72.25 | 15266 | 2759 | 18.07 | 11459 | 75.06 |
| महिला FEMALE | 6137 | 1222 | 19.91 | 4547 | 74.09 | 6190 | 968 | 15.64 | 4740 | 76.58 |
| कुल TOTAL | 21058 | 4757 | 22.59 | 15328 | 72.79 | 21456 | 3727 | 17.37 | 16199 | 75.50 |
| श्रमिक / Workers | | | | | | | | | | |
| पुरुष MALE | लागू नहीं / Not Applicable | | | | | | | | | |
| महिला FEMALE | | | | | | | | | | |
| कुल TOTAL | | | | | | | | | | |

9. कर्मचारियों और श्रमिकों के कार्यनिष्पादन और करियर विकास समीक्षा का विवरण:

9. Details of performance and career development reviews of employees and workers:

| श्रेणी/ Category | वित्तीय वर्ष / FY 2024-25 | | | वित्तीय वर्ष / FY 2023-24 | | |
|----------------------|------------------------------|-------------------------|----------------------|---------------------------|-------------------------|-----------------------|
| | कुल (ए)/ Total (A) | संख्या (बी)/ No. (B) | % (बी/ए)/ % (B/A) | कुल (सी)/ Total (C) | संख्या (डी)/ No. (D) | % (डी/सी)/ % (D/C) |
| कर्मचारी / Employees | | | | | | |
| पुरुष/Male | 14913 | 9260 | 62.09 | 15266 | 9256 | 60.63 |
| महिला/Female | 6136 | 3930 | 64.05 | 6190 | 3876 | 62.62 |
| कुल/Total | 21049 | 13190 | 62.66 | 21456 | 13132 | 61.20 |
| श्रमिक / Workers | | | | | | |
| पुरुष/Male | लागू नहीं / Not Applicable # | | | | | |
| महिला/Female | | | | | | |
| कुल/Total | | | | | | |

10. स्वास्थ्य और सुरक्षा प्रबंधन प्रणाली :

ए) क्या संस्थान द्वारा व्यावसायिक स्वास्थ्य और सुरक्षा प्रबंधन प्रणाली लागू की गई है? (हां/नहीं)? यदि हां, तो ऐसी व्यवस्था के बारे में बताएं।

हमारे पास पूरे भारत में फैली सभी शाखाओं और प्रशासनिक कार्यालयों में एक सक्रिय जीविका स्वास्थ्य और सुरक्षा प्रबंधन प्रणाली है।

बी) कार्य से संबंधित खतरों की पहचान करने और संस्थान द्वारा नियमित और गैर-नियमित आधार पर जोखिमों का आकलन करने के लिए उपयोग की जाने वाली प्रक्रियाएं क्या हैं?

कारोबार के प्रकार को देखते हुए यह प्रत्यक्ष रूप से लागू नहीं है। तथापि नियत अवधि पर फायर मॉक ड्रिल आयोजित की जाती है, जिससे कि जोखिमों का आकलन किया जा सके तथा संबंधित कर्मचारियों में जागरूकता पैदा की जा सके।

सी) क्या आपके पास काम से संबंधित खतरों की रिपोर्ट करने और कर्मचारियों को ऐसे जोखिमों से दूर रखने के लिए के लिए प्रक्रियाएं हैं? (हां/नहीं) -

लागू नहीं

डी) क्या कर्मचारियों की गैर-व्यावसायिक चिकित्सा और स्वास्थ्य सेवाओं तक पहुंच है? (हां/नहीं)

जी हाँ, सभी बैंक कर्मचारियों को आईबीए के द्वारा यथानिर्धारित समूह स्वास्थ्य चिकित्सा बीमा पॉलिसी के अंतर्गत बीमारक्षित किया गया है। बीमित राशि से अधिक के खर्च को भी नियमों और शर्तों के अधीन कारपोरेट अधिशेष के अंतर्गत शामिल कर लिया जाता है। बैंक स्वास्थ्य संबंधी सुविधाएं भी प्रदान करता है, जैसे वार्षिक स्वास्थ्य जांच सुविधा, वार्षिक चिकित्सा भत्ता, चश्मे की लागत की प्रतिपूर्ति, नियत अवधि पर निःशुल्क स्वास्थ्य जांच आदि।

11. सुरक्षा संबंधी घटनाओं का विवरण :

| सुरक्षा घटना/संख्या Safety incident/number | श्रेणी Category | वित्तीय वर्ष / FY 2023-24 | वित्तीय वर्ष / FY 2022-23 |
|---|---|------------------------------|------------------------------|
| काम के समय चोट/घटना बारंबारता दर (एलटीआईएफआर) (प्रति दस लाख व्यक्ति के कार्य घंटे में) Lost Time Injury Frequency Rate (LTIFR) (per one million-person hours worked) कुल रिकॉर्ड करने योग्य काम से संबंधित चोटें Total recordable work-related injuries सुविधाओं की संख्या No. of fatalities उच्च परिणाम कार्य-संबंधी चोट या अस्वस्थता (मृत्यु को छोड़कर) High consequence work-related injury or ill-health (excluding fatalities) | कर्मचारी और श्रमिक Employees & Workers | लागू नहीं / Not Applicable | |

12. सुरक्षित और स्वस्थ कार्यस्थल सुनिश्चित करने के लिए संस्थान द्वारा किए गए उपायों का वर्णन करें।

सुरक्षा और संरक्षा के प्रति अपनी प्रतिबद्धता के अनुपालन में, हमने सभी शाखाओं और प्रशासनिक कार्यालयों में व्यापक उपाय किए हैं। इसमें आग के खतरों को कम करने के लिए अग्निशामक यंत्रों और

10. Health and Safety management system :

a) Whether an occupational health and safety management system has been implemented by the entity? (Yes/ No). If yes, the coverage such system?

We have an active occupational health and safety management system at all the branches & administrative offices spreading across Pan India.

b) What are the processes used to identify work-related hazards and assess risks on a routine and non-routine basis by the entity? -

Given the nature of business, this is not directly applicable. However, fire mock drills are conducted on a periodical basis for assessing the risks and creating awareness among the employees concerned.

c) Whether you have processes for workers to report the work related hazards and to remove themselves from such risks. (Y/N) -

Not Applicable

d) Do the employees have access to non-occupational medical and healthcare services? (Yes/ No)

Yes. All employees of Bank are covered under Group Health Medical Insurance policy as envisaged by IBA. Expenses incurred over and above the sum insured are also covered under Corporate Buffer subject to terms & conditions. Bank also provides health related facilities viz. Yearly Health Checkup facility, Annual Medical Allowance, reimbursement of cost of spectacles, periodic free health checkup camp etc.

11. Details of safety related incidents :

12. Describe the measures taken by the entity to ensure a safe and healthy work place.

In adherence to our commitment to safety and security, we have implemented comprehensive measures across all branches and administrative offices. This includes the

हमारी ऊंची इमारतों में अग्नि हाइड्रेंट तथा अलार्म प्रणाली का संस्थापन शामिल है। इसके अलावा, अपनी परिसंपत्ति और अपने कर्मियों दोनों की सुरक्षा के लिए देश भर में हमने अपनी सभी शाखाओं में सीसीटीवी निगरानी प्रणाली और डिजिटल फायर सह बर्गलर अलार्म प्रणाली स्थापित किए हैं।

अपने प्रधान कार्यालयों में, हमने आगंतुकों की पहुंच को प्रभावी ढंग से विनियमित करने के लिए सक्रिय आगंतुक प्रबंधन प्रणाली और फ्लैप बाधाओं का एकीकरण किया है। इसके अतिरिक्त, संभावित खतरों या निषिद्ध वस्तुओं की पहचान और रोकथाम सुनिश्चित करने के लिए, कर्मचारियों और आगंतुकों दोनों के सामानों की पूरी तरह से जांच करने के लिए एक्स-रे बैगेज स्कैनर मशीनें लगाई गई हैं।

13. कर्मचारियों द्वारा निम्नलिखित पर की गई शिकायतों की संख्या :

| श्रेणी Category | वित्तीय वर्ष / FY 2024-25 | | | वित्तीय वर्ष / FY 2023-24 | | |
|--|---|--|-----------------------|---|--|-----------------------|
| | वर्ष भर में दर्ज Filed during the year | वर्ष के अंत में निपटान के लिए लंबित Pending resolution at the end of the year | टिप्पणियाँ Remarks | वर्ष भर में दर्ज Filed during the year | वर्ष के अंत में निपटान के लिए लंबित Pending resolution at the end of the year | टिप्पणियाँ Remarks |
| कार्य की स्थिति Working conditions | - | - | - | - | - | - |
| स्वास्थ्य व सुरक्षा Health & Safety | - | - | - | - | - | - |

14. वर्षभर के लिए आकलन / Assessments for the year :

| | |
|---|--|
| | आपके संयंत्रों और कार्यालयों का प्रतिशत जिनका मूल्यांकन किया गया था (किसी संस्था या वैधानिक प्राधिकरणों या तीसरे पक्ष द्वारा) % of your plants and offices that were assessed (by entity or statutory authorities or third parties) |
| स्वास्थ्य और सुरक्षा आचरण / Health and Safety practices | 100%* |
| कार्य की स्थिति / Working Conditions | लागू नहीं / Not Applicable |

* बैंक के पास विभिन्न वार्षिक रखरखाव अनुबंध हैं जो इसके कार्यालयों/शाखाओं के लिए विभिन्न सुरक्षा प्रथाओं से संबंधित हैं /
Bank has various annual maintenance contracts which deals with various safety practices for its offices/branches

15. सुरक्षा से संबंधित घटनाओं (यदि कोई हो) से निपटने के लिए और स्वास्थ्य और सुरक्षा प्रथाओं और कार्य स्थितियों के आकलन से उत्पन्न होने वाले महत्वपूर्ण जोखिमों / चिंताओं पर की गई या चल रही किसी भी सुधारात्मक कार्रवाई का विवरण प्रदान करें।

बैंक ने समय-समय पर अपने मुख्यालय में पुलिस विभाग और पश्चिम बंगाल के अग्निशमन एवं आपातकालीन सेवा विभाग के सहयोग से मॉक फायर ड्रिल का आयोजन किया, ताकि जागरूकता बढ़ाई जा सके और हमारे कर्मियों को अप्रत्याशित आग की घटनाओं से प्रभावी ढंग से निपटने के लिए आवश्यक कौशल से लैस किया जा सके। इसके अलावा, अग्नि सुरक्षा के लिए आवश्यक निर्देश और व्यापक दिशा-निर्देश हमारी सभी शाखाओं और प्रशासनिक कार्यालयों में अग्निशामक यंत्रों के उचित उपयोग के लिए प्रमुखता से प्रदर्शित किए गए हैं। स्टाफ सदस्यों को पोर्टेबल अग्निशामक यंत्रों के सही संचालन और प्रभावी उपयोग पर जागरूकता सत्र भी प्रदान किया गया।

installation of fire extinguishers to mitigate fire risks and the deployment of fire hydrants and alarm systems in our high-rise buildings. Furthermore, to safeguard both our assets and the well-being of our personnel, we have deployed CCTV surveillance systems and Digital Fire cum Burglar alarm systems throughout our branches nationwide.

At our Head Offices, we have integrated Active Visitor Management system and Flap barriers to regulate visitor access effectively. Additionally, X-ray baggage scanner machines have been installed to thoroughly screen the belongings of both staff and visitors, ensuring the identification and prevention of potential threats or prohibited items.

13. Number of Complaints on the following made by employees :

| श्रेणी Category | वित्तीय वर्ष / FY 2024-25 | | | वित्तीय वर्ष / FY 2023-24 | | |
|--|---|--|-----------------------|---|--|-----------------------|
| | वर्ष भर में दर्ज Filed during the year | वर्ष के अंत में निपटान के लिए लंबित Pending resolution at the end of the year | टिप्पणियाँ Remarks | वर्ष भर में दर्ज Filed during the year | वर्ष के अंत में निपटान के लिए लंबित Pending resolution at the end of the year | टिप्पणियाँ Remarks |
| कार्य की स्थिति Working conditions | - | - | - | - | - | - |
| स्वास्थ्य व सुरक्षा Health & Safety | - | - | - | - | - | - |

14. वर्षभर के लिए आकलन / Assessments for the year :

| | |
|---|--|
| | आपके संयंत्रों और कार्यालयों का प्रतिशत जिनका मूल्यांकन किया गया था (किसी संस्था या वैधानिक प्राधिकरणों या तीसरे पक्ष द्वारा) % of your plants and offices that were assessed (by entity or statutory authorities or third parties) |
| स्वास्थ्य और सुरक्षा आचरण / Health and Safety practices | 100%* |
| कार्य की स्थिति / Working Conditions | लागू नहीं / Not Applicable |

* बैंक के पास विभिन्न वार्षिक रखरखाव अनुबंध हैं जो इसके कार्यालयों/शाखाओं के लिए विभिन्न सुरक्षा प्रथाओं से संबंधित हैं /
Bank has various annual maintenance contracts which deals with various safety practices for its offices/branches

15. Provide details of any corrective action taken or underway to address safety-related incidents (if any) and on significant risks / concerns arising from assessments of health & safety practices and working conditions.

Bank organized a mock fire drill in collaboration with the Police Department and Fire & Emergency Services Department of West Bengal at our Head Office from time to time to enhance awareness and equip our personnel with the necessary skills to respond effectively to unforeseen fire incidents. Furthermore, necessary instructions and comprehensive guidelines for fire safety are prominently displayed at all our branches and administrative offices for the appropriate usage of fire extinguishers. Staff members were also provided with an awareness session on the correct handling and effective use of portable fire extinguishers.

नेतृत्व संकेतक

1. क्या कर्मचारियों की मृत्यु की स्थिति में संस्था किसी जीवन बीमा या किसी क्षतिपूर्ति पैकेज लागू करती है कर्मचारी (हाँ/नहीं) - हाँ

बैंक अनुकंपा नियुक्ति नीति के अंतर्गत दिवंगत कर्मचारी के जीवन साथी / निर्भर परिजन को रोजगार की पेशकश करता है। भविष्य निधि, उपदान, अधिवर्षिता और कर्मचारी जमानिधि संबंधी बीमा जैसे लाभ यथाप्रयोज्य प्राथमिकता आधार पर निपटाए जाते हैं।

2. यह सुनिश्चित करने के लिए कि मूल्य शृंखला भागीदारों द्वारा वैधानिक रूप से देय राशि काट ली गई है और जमा कर दी गई है, बैंक द्वारा किए गए उपाय प्रदान करें।

बैंक सुनिश्चित करता है कि बैंक के दायरे में आनेवाले लेन-देन पर यथाप्रयोज्य सांविधिक शुल्क विद्यमान विनियमों के अनुसार काटकर जमा किए जा रहे हैं। इस गतिविधि की भी आंतरिक और सांविधिक लेखापरीक्षा के एक भाग के रूप में समीक्षा की जाती है। बैंक अपेक्षा करता है कि उसकी मूल्य शृंखला के भागीदार कारोबार उत्तरदायित्व सिद्धांतों तथा पारदर्शिता एवं जिम्मेदारी के मूल्यों का पालन करेंगे।

3. उन कर्मचारियों की संख्या दें, जिन्हें अत्यधिक परिणामी कार्य-संबंधित चोट/बीमारी/मृत्यु का सामना करना पड़ा है (जैसा कि ऊपर आवश्यक संकेतकों की Q11 में रिपोर्ट किया गया है), जिनका पुनर्वास किया गया है और उन्हें अनुपयुक्त रोजगार में रखा गया है या जिनके परिवार के सदस्यों को उपयुक्त रोजगार में रखा गया है:

| | प्रभावित कर्मचारियों/श्रमिकों की कुल संख्या Total no. of affected employees/workers | | उन कर्मचारियों/श्रमिकों की संख्या जिनका पुनर्वास किया गया है और उपयुक्त रोजगार में रखा गया है या जिनके परिवार के सदस्यों को उपयुक्त रोजगार में रखा गया है No. of employees/workers that are rehabilitated and placed in suitable employment or whose family members have been placed in suitable employment | |
|----------------------|--|-------------------------|--|-------------------------|
| | वित्तीय वर्ष/FY 2024-25 | वित्तीय वर्ष/FY 2023-24 | वित्तीय वर्ष/FY 2024-25 | वित्तीय वर्ष/FY 2023-24 |
| कर्मचारी / Employees | शून्य / NIL | शून्य / NIL | शून्य / NIL | शून्य / NIL |
| श्रमिक / Workers | शून्य / NIL | शून्य / NIL | शून्य / NIL | शून्य / NIL |

4. क्या संस्था सेवानिवृत्ति या रोजगार की समाप्ति के परिणामस्वरूप निरंतर रोजगार और कैरियर के अंत के प्रबंधन की सुविधा के लिए परिवर्तन-काल सहायता कार्यक्रम प्रदान करती है? (हाँ/नहीं)

जी हाँ, बैंक किसी कर्मचारी की सेवा अवधि के दौरान व्यापक अधिगम को प्राथमिकता देता है, जिसमें उनके प्रारंभिक प्रेरण, नौकरी पर चल रहे प्रशिक्षण, कौशल वृद्धि कार्यक्रम से लेकर नेतृत्व विकास, ज्ञान और पेशेवर विकास के निरंतर एकीकरण को बढ़ावा देना शामिल है।

Leadership Indicators

1. Does the entity extend any life insurance or any compensatory package in the event of death of Employees (Y/N) - Yes

Bank offers employment to spouse /dependent of deceased employee as per compassionate Appointment Policy of the Bank. Benefits like provident fund, gratuity, superannuation and employees' deposit linked insurance, as applicable, are settled on a priority basis.

2. Provide the measures undertaken by the Bank to ensure that statutory dues have been deducted and deposited by the value chain partners.

The Bank ensures that statutory dues as applicable to the transactions within the remit of the Bank are deducted and deposited in accordance with extant regulations. This activity is also reviewed as part of the internal and statutory audit. The Bank expects its value chain partners to uphold business responsibility principles and values of transparency and accountability.

3. Provide the number of employees having suffered high consequence work-related injury / ill-health / fatalities (as reported in Q11 of Essential Indicators above), who have been rehabilitated and placed in suitable employment or whose family members have been placed in suitable employment:

4. Does the entity provide transition assistance programmes to facilitate continued employability and the management of career endings resulting from retirement or termination of employment? (Yes/No) -

Yes. The Bank prioritizes comprehensive learning throughout an employee's journey, spanning from their initial induction, ongoing on-the-job training, skill enhancement programs, to leadership development, fostering a continuous integration of knowledge and professional growth.

5. मूल्य शृंखला भागीदारों के मूल्यांकन पर विवरण

5. Details on assessment of value chain partners

| | |
|--|--|
| | मूल्य शृंखला भागीदारों का प्रतिशत (ऐसे भागीदारों के साथ किए गए व्यवसाय के मूल्य से) जिनका मूल्यांकन किया गया था % of value chain partners (by value of business done with such partners) that were assessed |
| स्वास्थ्य और सुरक्षा प्रथाएं / Health and Safety practices | शून्य/Nil |
| कार्य दशा / Working Conditions | |

6. स्वास्थ्य और सुरक्षा प्रथाओं के आकलन और मूल्य शृंखला भागीदारों की कार्य दशाओं से उत्पन्न होने वाले महत्वपूर्ण जोखिमों / चिंताओं को दूर करने के लिए की गई या चल रही किसी भी सुधारात्मक कार्रवाई का विवरण प्रदान करें।

लागू नहीं

6. Provide details of any corrective actions taken or underway to address significant risks/concerns arising from assessments of health and safety practices and working conditions of value chain partners.

Not Applicable

सिद्धांत 4 : व्यवसायों को अपने सभी हितधारकों के हितों का सम्मान करना चाहिए और उनके प्रति उत्तरदायी होना चाहिए

Principle 4 : Businesses should respect the interests of and be responsive to all its stakeholders

आवश्यक संकेतक

Essential Indicators

1. संस्थान के प्रमुख हितधारक समूहों की पहचान करने की प्रक्रियाओं का वर्णन करें

बैंकिंग संस्था होने के नाते, निवेशक, विक्रेता, नियामक, कर्मचारी, ग्राहक, व्यापक रूप से समुदाय, आदि बैंक के हितधारक हैं। प्रमुख हितधारक समूह की पहचान करने के लिए बैंक के पास कोई विशिष्ट प्रक्रिया नहीं है।

2. अपनी संस्था के लिए मुख्य रूप में पहचान किए गए हितधारक समूहों की सूची बनाएँ तथा प्रत्येक के हितधारक समूह में उनके जुड़ाव की बारंबारता बनाएँ।

1. Describe the processes for identifying key stakeholder groups of the entity.

Being a banking entity, stakeholders of the bank are, investors, vendors, Government, Regulators, employees, customers, communities at large etc.

2. List stakeholder groups identified as key for your entity and the frequency of engagement with each stakeholder group.

| हितधारक समूह Stakeholder group | क्या असुरक्षित और सीमांत ग्रुप की तरह चिन्हित है (हाँ/नहीं) Whether identified as Vulnerable & Marginalized Group (Yes/No) | संचार के माध्यम (ईमेल, एसएमएस, अखबार, पत्र, विज्ञापन, समुदाय बैठकें, सूचना पट्ट, वेबसाइट), अन्य Channels of communication (Email, SMS, Newspaper, Pamphlets, Advertisement, Community Meetings, Notice Board, Website), Other | जुड़ाव की बारंबारता (वार्षिक / अर्ध-वार्षिक/ त्रैमासिक / अन्य - कृपया उल्लिखित करें) Frequency of engagement (Annually/ Half yearly/Quarterly / others - please specify) | जुड़ाव के उद्देश्य एवं गुंजाइश और ऐसे जुड़ाव के दौरान मुख्य मुद्दा और व्यक्त की गई चिंताएँ Purpose and scope of engagement including key topics and concerns raised during such engagement |
|---------------------------------------|---|--|---|---|
| कर्मचारी Employees | नहीं No | एसएमएस, ई-मेल और प्रत्यक्ष एवं अन्य संचार माध्यम SMS, E-mail and Direct and other modes of communication | बार-बार और आवश्यकता आधारित Frequent and need based | उन्हें बैंक के मिशन और नई नीतियों के बारे में अद्यतन रखने के लिए To Keep them updated about the mission and new policies of the Bank |

| | | | | |
|--|------------|--|-----------------------------------|---|
| शेयरधारक | नहीं | समाचार पत्र, बैंक और स्टॉक एक्सचेंज की वेबसाइट, शेयरधारकों की बैठक, ईमेल | बार-बार और आवश्यकता आधारित | उन्हें बैंक के नवीनतम घटनाक्रम के बारे में अद्यतन रखने के लिए |
| Shareholders | No | Newspaper, Website of Bank and stock Exchanges, Shareholder's Meeting | Frequent and event based | To Keep them updated about the latest development of the Bank |
| ग्राहक | नहीं | एसएमएस, ई-मेल, पत्र | बार-बार | उन्हें बैंक के नवीनतम घटनाक्रम के बारे में अद्यतन रखने के लिए |
| Customers | No | SMS, Email, Letter | Frequent | To Keep them updated about the latest development of the Bank |
| नियामक अर्थात् आरबीआई, सेबी आदि। Regulators viz. RBI, SEBI etc. | नहीं No | ई-मेल, पत्र, बैठकें Email, Letter, Meetings | निर्देशानुसार As per Direction | - |
| भारत सरकार Government of India | नहीं No | ई-मेल, पत्र, बैठकें Email, Letter, Meetings | निर्देशानुसार As per Direction | - |

नेतृत्व संकेतक

1. हितधारकों और बोर्ड के बीच आर्थिक, पर्यावरण और सामाजिक विषयों पर परामर्श के लिए प्रक्रियाओं की जानकारी दें या यदि परामर्श प्रत्यायोजित किया जाता है, तो ऐसे परामर्शों से प्रतिक्रिया कैसे बोर्ड को प्रदान की जाती है।

आर्थिक, पर्यावरणीय और सामाजिक क्षेत्रों के अंतर्गत बैंक द्वारा किए गए कई उपायों को वार्षिक रिपोर्ट के निदेशकों की रिपोर्ट और प्रबंधन चर्चा और विश्लेषण अनुभाग में प्रस्तुत किया जाता है, जिसे शेयरधारकों के साथ साझा किया जाता है और बैंक की वेबसाइट पर प्रकाशित किया जाता है। शेयरधारकों को शेयरधारक बैठकों के दौरान आर्थिक, पर्यावरणीय और सामाजिक पहलुओं सहित विभिन्न विषयों पर बोर्ड के सदस्यों के साथ विचार-विमर्श करने का अवसर प्रदान किया जाता है। बैंक नियमित अंतराल पर ग्राहक बैठकें और टाउन हॉल बैठकें भी आयोजित करता है, जहाँ इन क्षेत्रों से संबंधित मुद्दों पर चर्चा की जाती है और उनका समाधान किया जाता है।

2. क्या पर्यावरण, और सामाजिक विषयों की पहचान और प्रबंधन के अनुसमर्थन के लिए हितधारक परामर्श का उपयोग किया जाता है (हां / नहीं)? यदि ऐसा है, तो उदाहरणों का विवरण दें कि कैसे इन विषयों पर हितधारकों से प्राप्त इनपुट को संस्थान की नीतियों और गतिविधियों में शामिल किया गया।

हां। नीतियों को तैयार करने और उत्पादों को डिजाइन करते समय हितधारकों से प्राप्त इनपुट को ध्यान में रखा जाता है। ग्राहक बैठकों, टाउन हॉल सत्रों और शिकायत चैनलों से प्राप्त फीडबैक ने बैंक को सेवा वितरण को बढ़ाने, समावेशी बैंकिंग को बढ़ावा देने और अपने प्रस्तावों में पर्यावरण और सामाजिक रूप से जिम्मेदार प्रथाओं को शामिल करने में मदद की है।

Leadership Indicators

1. Provide the processes for consultation between stakeholders and the Board on economic, environmental, and social topics or if consultation is delegated, how is feedback from such consultations provided to the Board.

Several measures undertaken by the Bank under economic, environmental, and social segments are presented in the Directors Report and Management Discussion and Analysis Section of the Annual Report, which is shared with shareholders and published on the Bank's website. Shareholders are provided opportunities to deliberate with members of the Board on various topics, including economic, environmental, and social aspects, during shareholder meetings. The Bank also conducts customer meets and town hall meetings at regular intervals, where issues related to these segments are discussed and addressed.

2. Whether stakeholder consultation is used to support the identification and management of environmental, and social topics (Yes / No). If so, provide details of instances as to how the inputs received from stakeholders on these topics were incorporated into policies and activities of the entity.

Yes. Inputs received from stakeholders are taken into account while formulating policies and designing products. Feedback from customer meets, town hall sessions, and grievance channels has helped the Bank enhance service delivery, promote inclusive banking, and incorporate environmentally and socially responsible practices into its offerings.

3. कमजोर/सीमांत के हितधारक समूहों की चिंताओं को दूर करने के लिए किए गए कार्यों के साथ जुड़ाव के उदाहरणों का विवरण प्रदान करें।

बैंक वित्तीय समावेशन और सामाजिक उत्थान के उद्देश्य से विभिन्न सरकारी पहलों के साथ जुड़कर कमजोर और हाशिए पर पड़े हितधारक समूहों के साथ सक्रिय रूप से जुड़ता है और उनका समर्थन करता है। PMAY (होम लोन), मुद्रा लोन और PM स्वनिधि जैसी योजनाओं के माध्यम से, बैंक आर्थिक रूप से कमजोर वर्गों, कम आय वाले समूहों, छोटे और सीमांत किसानों, महिला लाभार्थियों और अन्य वंचित समुदायों को सुलभ ऋण प्रदान करता है। ये प्रयास कमजोर वर्गों को सशक्त बनाने और समावेशी विकास को बढ़ावा देने के लिए बैंक की निरंतर प्रतिबद्धता को दर्शाते हैं।

सिद्धांत 5 :व्यवसायों को मानव अधिकारों का सम्मान और प्रचार करना चाहिए

आवश्यक संकेतक

1. कर्मचारी और कामगारों जिन्हें मानवाधिकार मुद्दों और नीतियों पर प्रशिक्षण प्रदान किया गया है:

3. Provide details of instances of engagement with, and actions taken to, address the concerns of vulnerable/ marginalized stakeholder groups.

The Bank actively engages with and supports vulnerable and marginalized stakeholder groups by aligning with various Government initiatives aimed at financial inclusion and social upliftment. Through schemes such as PMAY (home loans), MUDRA loans, and PM SVANidhi, the Bank provides accessible credit to economically weaker sections, low-income groups, small and marginal farmers, women beneficiaries, and other underserved communities. These efforts reflect the Bank's continued commitment to empowering vulnerable segments and promoting inclusive growth.

Principle 5 : Businesses Should Respect and Promote Human Rights

Essential Indicators

1. Employees and workers who have been provided training on human rights issues and policy(ies) :

| श्रेणी Category | वित्तीय वर्ष / FY 2024-25 | | | वित्तीय वर्ष / FY 2023-24 | | |
|---|----------------------------|---|-----------------------|-----------------------------|---|------------------------|
| | कुल (ए) Total (A) | शामिल कर्मचारियों की संख्या (बी) No. of employees covered (B) | % (बी/ए)/ (B/A) | कुल (सी) Total (C) | शामिल कर्मचारियों की संख्या (डी) No. of employees covered (D) | % (डी/सी)/ (D/C) |
| कर्मचारी / Employees | | | | | | |
| स्थायी कर्मचारी Permanent employees | 21049 | 86 | 0.41 | 21456 | 29 | 0.13 |
| स्थायी के अलावा Other than permanent | 09 | - | - | - | - | - |
| कुल कर्मचारी Total Employees | 21058 | 86 | 0.41 | 21456 | 29 | 0.13 |
| श्रमिक / Workers # | | | | | | |
| स्थायी के अलावा Permanent Workers | लागू नहीं / Not Applicable | | | | | |
| स्थायी के अलावा Other than permanent | | | | | | |
| कुल श्रमिक Total Workers | | | | | | |

2. कर्मचारियों और श्रमिकों को भुगतान की जाने वाली न्यूनतम मजदूरी का विवरण :
Details of minimum wages paid to employees and workers :

| | वित्तीय वर्ष/FY 2023-24 | | | | | वित्तीय वर्ष/FY 2022-23 | | | | |
|--|----------------------------|--|---------------------|--|---------------------|-----------------------------|--|---------------------|--|----------------------|
| श्रेणी/ Category | कुल (ए) Total (A) | न्यूनतम मजदूरी के बराबर Equal to Minimum Wage | | न्यूनतम मजदूरी से ज्यादा More than Minimum Wage | | कुल (डी) Total (D) | न्यूनतम मजदूरी के बराबर Equal to Minimum Wage | | न्यूनतम मजदूरी से ज्यादा More than Minimum Wage | |
| | | संख्या (बी) No. (B) | % (बी/ए) % (B/A) | संख्या (सी) No. (C) | % (सी/ए) % (C/A) | | संख्या (ई) No. (E) | % (ई/डी) % (E/D) | संख्या (एफ) No. (F) | % (एफ/डी) % (F/D) |
| कर्मचारी / Employees | | | | | | | | | | |
| स्थायी Permanent | | | | | | | | | | |
| - पुरुष/Male | 14913 | - | - | 14913 | 100 | 15266 | - | - | 15266 | 100 |
| - महिला/Female | 6136 | - | - | 6136 | 100 | 6190 | - | - | 6190 | 100 |
| स्थायी के अलावा Other than permanent | शून्य / Nil | | | | | | | | | |
| - पुरुष/Male | 8 | - | - | 8 | 100 | - | - | - | - | - |
| - महिला/Female | 1 | - | - | 1 | 100 | - | - | - | - | - |
| श्रमिक/Workers | | | | | | | | | | |
| स्थायी Permanent | लागू नहीं / Not Applicable | | | | | | | | | |
| - पुरुष/Male | | | | | | | | | | |
| - महिला/Female | | | | | | | | | | |
| स्थायी के अलावा Other than permanent | | | | | | | | | | |
| - पुरुष/Male | | | | | | | | | | |
| - महिला/Female | | | | | | | | | | |

3. पारिश्रमिक/वेतन/मजदूरी का विवरण / Details of Remuneration/Salary/Wages

ए. औसत पारिश्रमिक/मजदूरी :/ a. Median Remuneration/Wages :

| | पुरुष/Male | | महिला/Female | |
|---|------------------|---|------------------|---|
| | संख्या Number | औसत पारिश्रमिक/वेतन संबंधित श्रेणी Median remuneration/salary respective category | संख्या Number | औसत पारिश्रमिक/वेतन संबंधित श्रेणी Median remuneration/ salary respective category |
| निदेशक मंडल (बीओडी) Board of Directors (Bod)) | 3 | 305189 | 0 | 0 |
| प्रमुख प्रबंधकीय कार्मिक (केएमपी) Key Managerial Personnel (KMP) | 2 | 218328 | 0 | 0 |
| बीओडी एवं केएमपी के अतिरिक्त कर्मचारी Employees other than BoD and KMP | 14908 | 111508 | 6136 | 99525 |
| श्रमिक/Workers | | लागू नहीं / Not Applicable | | |

ख) निम्नलिखित प्रारूप में बैंक द्वारा भुगतान की गई कुल मजदूरी के % के रूप में महिलाओं को भुगतान किया गया सकल मजदूरी:

b. Gross wages paid to females as % of total wages paid by the Bank, in the following format:

| | वित्तीय वर्ष/FY 2024-25 | वित्तीय वर्ष/FY 2023-24 |
|---|-------------------------|-------------------------|
| महिलाओं को कुल मजदूरी के % के रूप में भुगतान किया गया सकल मजदूरी Gross Wages paid to females as % of total wages | 26.85% | 27.18% |

नोट : इस बिंदु के लिए उचित आश्वासन प्राप्त किया गया है / Note : Reasonable Assurance obtained for this point

4. क्या व्यवसाय द्वारा मानवाधिकार को प्रभावित या उत्पन्न होने वाले मुद्दे या अभिदत्त मुद्दों को संबोधित करने हेतु आपका कोई फोकस बिन्दु (व्यक्ति/समिति) है? (हां/नहीं)

जी हाँ, बैंक में मानवाधिकार के मुद्दों से निपटने के लिए जिम्मेदार व्यक्ति/समितियाँ हैं। उदाहरण के लिए- यौन उत्पीड़न की शिकायतों के निराकरण के लिए आंतरिक शिकायत समिति, विशेष रूप से सक्षम कर्मचारियों की शिकायतों के समाधान के लिए अंचल कार्यालय और प्रधान कार्यालय दोनों स्तरों पर शिकायत निवारण अधिकारियों की नियुक्ति आदि।

5. मानवाधिकार के मुद्दों से संबंधित शिकायतों के निवारण हेतु आंतरिक तंत्र का वर्णन करें।

लिंग, जाति, नस्ल, पद, आदि से निरपेक्ष होकर बैंक अपने कर्मचारियों के लिए स्वास्थ्यप्रद और सुरक्षित कार्यपरक वातावरण बनाए रखना सुनिश्चित करता है। इसके साथ ही बैंक में महिला कर्मचारियों के यौन उत्पीड़न से बचाव की नीति, समान अवसर की नीति आदि मौजूद हैं। कर्मचारी अपनी शिकायतों के समाधान के लिए बैंक के इंटरनेट एचआरएमएस पोर्टल में प्रदत्त शिकायत निवारण प्रणाली के माध्यम से भी अपनी चिंता जाहिर कर सकते हैं।

4. Do you have a focal point (Individual/ Committee) responsible for addressing human rights impacts or issues caused or contributed to by the business? (Yes/No)

Yes. Bank has Individuals/Committees responsible for addressing human right issues. For instance - Internal Complaints Committee for redressal of complaints of Sexual Harassment, Grievance Redressal Officers appointed both at Zonal and Head Office levels for resolution of Grievances of Specially abled employees, etc.

5. Describe the internal mechanisms in place to redress grievances related to human rights issues

Bank ensure to maintain healthy and safe working environment for our employees irrespective of their Gender, Caste, Ethnicity, Designation, etc. Also Bank has Policy in place for Prevention of Sexual Harassment of Women Employees, Equal Opportunity Policy etc. Employees can also raise their issue through Grievance Redressal Mechanism provided in Bank's intranet HRMS portal for resolution of their Grievances.

6. कर्मचारियों और श्रमिकों द्वारा निम्नलिखित पर की गई शिकायतों की संख्या: /

Number of Complaints on the following made by employees and workers :

| | वित्तीय वर्ष/FY 2024-25 | | | वित्तीय वर्ष/FY 2023-24 | | |
|--|---|--|--|---|--|--|
| | वर्ष भर में दर्ज Filed during the year | वर्ष के अंत में निपटान के लिए लंबित Pending resolution at the end of the year | टिप्पणियाँ Remarks | वर्ष भर में दर्ज Filed during the year | वर्ष के अंत में निपटान के लिए लंबित Pending resolution at the end of the year | टिप्पणियाँ Remarks |
| यौन उत्पीड़न Sexual Harassment | शून्य/NIL | शून्य/NIL | | शून्य/NIL | शून्य/NIL | - |
| कार्यस्थल पर भेदभाव Discrimination at workplace | 4 | 0 | शिकायतों का सौहार्दपूर्ण ढंग से समाधान किया गया complaints were resolved amicably | 3 | 0 | शिकायतों का सौहार्दपूर्ण ढंग से समाधान किया गया complaints were resolved amicably |
| बालश्रम Child Labour | शून्य/NIL | शून्य/NIL | - | शून्य/NIL | शून्य/NIL | - |
| बाध्यश्रम/अनैच्छिक श्रम Forced Labour/ Involuntary Labour | शून्य/NIL | शून्य/NIL | - | शून्य/NIL | शून्य/NIL | - |
| पारिश्रमिक Wages | शून्य/NIL | शून्य/NIL | - | शून्य/NIL | शून्य/NIL | - |
| अन्य मानवाधिकार संबंधी मुद्दे Other human rights related issues | शून्य/NIL | शून्य/NIL | - | शून्य/NIL | शून्य/NIL | - |

7. कार्यस्थल पर महिलाओं का यौन उत्पीड़न (रोकथाम, निषेध और निवारण) अधिनियम, 2013 के तहत निम्नलिखित प्रारूप में दर्ज की गई शिकायतें:

| | वित्तीय वर्ष/FY 2024-25 | वित्तीय वर्ष/FY 2023-24 |
|---|----------------------------|----------------------------|
| कार्यस्थल पर महिलाओं के यौन उत्पीड़न (रोकथाम, निषेध और निवारण) अधिनियम 2013 (पीओएसएच) के तहत दर्ज की गई कुल शिकायतें Total Complaints reported under Sexual Harassment of women at Workplace(Prevention, Prohibition and Redressal) Act 2013 (POSH) | शून्य/Nil | शून्य/Nil |
| पीओएसएच पर महिला कर्मचारियों/श्रमिकों के % के रूप में शिकायतें Complaints on POSH as a % female employees | - | - |
| पीओएसएच पर बरकरार शिकायतें Complaints on POSH upheld | लागू नहीं / Not Applicable | लागू नहीं / Not Applicable |

मेसर्स के घोष एंड एसोसिएट्स, सनदी लेखाकार इस बिंदु के लिए उचित आश्वासन प्राप्त किया गया है।

Reasonable Assurance obtained from M/s K. Ghosh & Associates, Chartered Accountants.

8. भेदभाव और उत्पीड़न के मामलों में शिकायतकर्ता के प्रति प्रतिकूल परिणामों को रोकने हेतु व्यवस्था।

बैंक ने पीओएसएच अधिनियम, 2013 के प्रावधानों के अंतर्गत अंचल स्तर एवं प्रधान कार्यालय स्थित सर्वोच्च स्तर, दोनों ही स्तरों पर आंतरिक शिकायत समिति गठित की है।

बैंक में विशेष रूप से सक्षम कर्मचारियों की शिकायतों के समाधान के लिए अंचल एवं प्रधान कार्यालय दोनों ही स्तरों पर शिकायत निवारण अधिकारी नियुक्त किए गए हैं।

9. क्या मानवाधिकार आवश्यकताएं आपके व्यावसायिक समझौतों और अनुबंधों का हिस्सा हैं? (हाँ/नहीं)

जी हाँ, संबंधित विधि के अनुसार आवश्यक सीमा तक।

7. Complaints filed under the Sexual Harassment of Women at Workplace (Prevention, Prohibition and Redressal) Act, 2013, in the following format:

8. Mechanisms to prevent adverse consequences to the complainant in discrimination and harassment cases.

Bank has constituted Internal Complaints Committee at both Zonal Level and Apex Level at Head Office under the provisions of POSH Act, 2013.

Bank also has Grievance Redressal Officers appointed both at Zonal and Head Office levels for resolution of Grievances of Specially Abled employees.

9. Do human rights requirements form part of your business agreements and contracts? (Yes/No)

Yes, to the extent required as per relevant laws.

10. वर्ष हेतु आकलन: / Assessments for the year :

| | |
|--|--|
| | आपके संयंत्रों और कार्यालयों का प्रतिशत जिनका मूल्यांकन किया गया था (संस्था या वैधानिक अधिकारियों या तीसरे पक्ष द्वारा) % of your plants and offices that were assessed (by entity or statutory authorities or third parties) |
| बालश्रम / Child Labour | लागू नहीं/Not Applicable |
| बाध्य/ अनैच्छिक श्रम/ Forced/involuntary Labour | लागू नहीं/Not Applicable |
| यौन उत्पीड़न/ Sexual harassment | शून्य/Nil |
| कार्यस्थल पर भेदभाव/ Discrimination at workplace | शून्य/Nil |
| पारिश्रमिक/ Wages | लागू नहीं/Not Applicable |

11. उपर्युक्त प्रश्न 9 के अवलोकनोपरांत उत्पन्न होनेवाले महत्वपूर्ण जोखिमों/अंशों को दूर करने के लिए की गई या चल रही सुधारात्मक कार्रवाई का विवरण दें।

- लागू नहीं

11. Provide details of any corrective actions taken or underway to address significant risks / concerns arising from the assessments at Question 9 above.

- Not Applicable

नेतृत्व संकेतक

1. मानवाधिकार संबंधी शिकायतों/ परिवेदनों के समाधान के परिणामस्वरूप संशोधित/ शुरू की जा रही व्यावसायिक प्रक्रिया का विवरण।

बैंक ने कार्यस्थल पर यौन उत्पीड़न से बचाव की नीति और समान अवसर नीति गठित की है। बैंक ने सभी कर्मचारियों को उनके जीवन के सभी क्षेत्रों में मानवाधिकारों का पालन और संरक्षण करने के प्रति सुग्राही बनाया है।

2. यदि कोई मानवाधिकार ड्यू डेलीजेन्स किया गया हो तो उसकी व्याप्ति एवं उसके कार्य-क्षेत्र का विवरण।

बैंक अपने सभी कर्मचारियों के लिए समान अवसर देनेवाला सुरक्षित तथा कार्यानुकूल वातावरण बनाए रखने का प्रयास करता है। लिंग, राष्ट्रीयता, धर्म, जाति, विकलांगता, भाषा, आदि पर आधारित भेदभावपरक मुद्दों की छानबीन की जाती है, विद्यमान नीतियों, विधि और विनियमन के प्रावधानों के अंतर्गत समुचित जांच भी कराई जाती है।

3. क्या दिव्यांगजन अधिकार अधिनियम, 2016 की अपेक्षाओं के अनुरूप, संस्था का परिसर/कार्यालय दिव्यांग आगंतुकों के लिए सुलभ है?

हाँ, अन्य प्रकार से सक्षम कर्मचारियों के लिए परिसर/कार्यालय प्रवेश सुलभ हैं, जो कि दिव्यांगजन अधिकार अधिनियम 2016 की अपेक्षाओं के अनुरूप है।

Leadership Indicators

1. Details of a business process being modified / introduced as a result of addressing human rights grievances/ complaints.

Bank has formulated the Policy on Prevention of Sexual Harassment at Workplace and Equal Opportunity Policy. Bank has also sensitized all employees for observing and protection of Human Rights in all the walks of their life.

2. Details of the scope and coverage of any Human rights due-diligence conducted.

The Bank endeavors to maintain a safe and conducive working environment providing equal opportunities for all employee of the Bank. Issues related to discrimination based on gender, nationality, religion, caste, disability, language, etc. are investigated with proper scrutiny as per the provisions of the existing policies, laws and regulations

3. Is the premise/office of the entity accessible to differently abled visitors, as per the requirements of the Rights of Persons with Disabilities Act, 2016?

Yes, the premises/offices are accessible to differently abled employees as per the requirements of the Rights of Persons with Disabilities Act, 2016.

4. मूल्य शृंखला साझेदारों के मूल्यांकन पर विवरण / Details on assessment of value chain partners:

| | मूल्य शृंखला साझेदारों का प्रतिशत (ऐसे साझेदारों के साथ किए गए व्यवसाय के मूल्य से) जिनका मूल्यांकन किया गया था % of value chain partners (by value of business done with such partners) that were assessed |
|---|--|
| यौन उत्पीड़न/Sexual Harassment | लागू नहीं Not Applicable |
| कार्यस्थल पर भेदभाव/Discrimination at workplace | |
| बालश्रम/Child Labour | |
| बाध्य श्रम/अनैच्छिक श्रम/Forced Labour/Involuntary Labour | |
| पारिश्रमिक/Wages | |
| अन्य - कृपया निर्दिष्ट करें/Other -please specify | |

5. उपर्युक्त प्रश्न 4 के अवलोकनोपरांत उत्पन्न महत्वपूर्ण जोखिमों/ अंशों को दूर करने के लिए की गई या की जा रही सुधारात्मक कार्रवाई का विवरण दें।

लागू नहीं

5. Provide details of any corrective actions taken or underway to address significant risks /concerns arising from the assessments at Question 4 above.

Not Applicable

सिद्धांत 6 :व्यवसाय को पर्यावरण का सम्मान करते हुए इसकी रक्षा और पुनर्स्थापना हेतु प्रयास करना चाहिए।

Principle 6 :Businesses Should Respect and Make Efforts to Protect and Restore the Environment

आवश्यक संकेतक

Essential Indicators

1. कुल ऊर्जा खपत (जूल या गुणकों में) और ऊर्जा की तीव्रता का विवरणः/

Details of total energy consumption (in Giga Joules) and energy intensity :

| मानदंड / Parameter | वित्तीय वर्ष/FY 2024-25 | वित्तीय वर्ष/FY 2023-24 |
|--|-------------------------|-------------------------|
| नवीकरणीय स्रोतों से/From renewable sources | | |
| कुल बिजली खपत (ए)/Total electricity consumption (A) | 256.60 | - |
| कुल ईंधन खपत (बी)/Total fuel consumption (B) | - | - |
| अन्य स्रोतों के माध्यम से ऊर्जा की खपत (सी)/ Energy consumption through other sources (C) | - | - |
| नवीकरणीय स्रोतों से कुल ऊर्जा खपत (ए+बी+सी) Total energy consumption from renewable sources (A+B+C) | 256.60 | - |
| गैर-नवीकरणीय स्रोतों से /From non-renewable sources | | |
| कुल बिजली खपत (डी)/Total electricity consumption (D) | 339840 | 347176 |
| कुल ईंधन खपत (ई)/Total fuel consumption (E) | 12855 | 12732 |
| अन्य स्रोतों के माध्यम से ऊर्जा की खपत (एफ) Energy consumption through other sources (F) | - | - |
| गैर-नवीकरणीय स्रोतों से कुल ऊर्जा खपत (डी+ई+एफ) Total energy consumption from non-renewable sources (D+E+F) | 352695 | 359908 |
| कुल ऊर्जा खपत (ए+बी+सी+डी+ई+एफ) Total energy consumed (A+B+C+D+E+F) | 352951.60 | 359908 |
| प्रति करोड़ रुपये टर्नओवर में ऊर्जा तीव्रता (कुल ऊर्जा खपत/रुपये में पण्यावर्त टर्नओवर) Energy intensity per rupee of turnover (Total energy consumption/turnover in Rs. crore) | 11.99/Rs. Cr. | 14.36/Rs. Cr. |
| क्रय शक्ति क्षमता (पीपीपी) के लिए समायोजित टर्नओवर के प्रति रुपये की ऊर्जा तीव्रता (पीपीपी के लिए समायोजित परिचालन से कुल ऊर्जा खपत / राजस्व) (जीजे / यूएसडी) Energy intensity per rupee of turnover adjusted for Purchasing Power Parity (PPP) (Total energy consumed/Revenue from operations adjusted for PPP)(GJ/USD Cr.) | 247.75 GJ/USD Cr. | 296.69 GJ/USD Cr. |
| भौतिक उत्पादन के संदर्भ में ऊर्जा की तीव्रता Energy intensity in terms of physical output | - | - |
| ऊर्जा तीव्रता (वैकल्पिक)-प्रासंगिक मीट्रिक का चयन इकाई द्वारा किया जाए। Energy intensity (optional)-the relevant metric may be selected by the entity | - | - |

इंगित करें कि क्या किसी बाहरी एजेंसी द्वारा कोई स्वतंत्र आकलन/मूल्यांकन/आश्वासन किया गया है? - हां, के घोष एंड एसोसिएट्स, चार्टर्ड अकाउंटेंट्स द्वारा उचित आश्वासन दिया गया।

Indicate if any independent assessment/ evaluation/assurance has been carried out by an external agency? Yes, Reasonable Assurance carried out by K Ghosh & Associates, Chartered Accountants.

नोट: इस रिपोर्ट में जहां भी उपयोग किया गया है, वित्त वर्ष 2024-25 और 2023-24 के लिए पीपीपी रूपांतरण दर 20.66 रुपये प्रति अंतर्राष्ट्रीय अमेरिकी डॉलर है। स्रोत - अंतर्राष्ट्रीय मुद्रा कोष (IMF) - वर्ल्ड इकनोमिक आउटलुक (WEO) डेटाबेस।

Note : PPP conversion rate, wherever used in this report, for FY 2024-25 and 2023-24 is Rs.20.66 INR per international US dollar.(Source- International Monetary Fund (IMF) - World Economic Outlook (WEO) database)

2. क्या भारत सरकार की निष्पादन, उपलब्धि और व्यापार (पीएटी) योजना के अंतर्गत नामित उपभोक्ताओं (डीसी) के रूप में पहचानी गई कोई साइट/सुविधाएं हैं?

पीएटी योजना बैंक पर लागू नहीं है।

3. जल से संबंधित निम्नलिखित प्रकटन का विवरण दें:

बैंक में जल का उपयोग मानवीय खपत के प्रयोजन तक ही सीमित है। यह सुनिश्चित करने के प्रयास किए गए हैं कि कार्यालय परिसरों में पानी समुचित रूप से उपयोग किया जाए। बैंक सुनिश्चित करता है कि कार्यालय और शाखाओं का घरेलू कचरा(सीवेज) जलाशयों में न छोड़ दिया जाए।

2. Does the entity have any sites / facilities identified as designated consumers (DCs) under the Performance, Achieve and Trade (PAT) Scheme of the Government of India?

PAT Scheme is not applicable to the Bank.

3. Provide details of the following disclosures related to water:

Bank's usage of water is restricted to human consumption purposes only. Efforts have been made to ensure that water is consumed judiciously in the office premises. Bank ensures that the domestic waste (sewage) from office and branches are not let into water bodies.

| मानदंड / Parameter | वित्तीय वर्ष/FY 2024-25 | वित्तीय वर्ष/FY 2023-24 |
|--|-------------------------|-------------------------|
| स्रोत द्वारा जल निकासी (किलोलीटर में)/Water withdrawal by source (in kilolitres) | | |
| i) सतही जल/Surface water | शून्य/Nil | शून्य/Nil |
| ii) भूजल/Groundwater | 289424 | 295006 |
| iii) तृतीय पक्ष जल/Third Party Water | शून्य/Nil | शून्य/Nil |
| iv) समुद्री जल/अलवणीकृत जल/Sea water/Desalinated water | शून्य/Nil | शून्य/Nil |
| v) अन्य/Others | शून्य/Nil | शून्य/Nil |
| जल निकासी कुल मात्रा (किलोलीटर में) (i + ii + iii + iv + v)/ Total volume of water withdrawal (in kilolitres) (i + ii + iii + iv + v) | 289424 | 295006 |
| जल की खपत की कुल मात्रा (किलोलीटर में) Total volume of water consumption (in kilolitres) | 236801 | 241369 |
| प्रति रुपये टर्नओवर में ऊर्जा तीव्रता (कुल जल की खपत/परिचालन से राजस्व) Water intensity per rupee of turnover (Total water consumption/Revenue from operations) | 8.05 | 9.63 |
| क्रय शक्ति समता (पीपीपी) के लिए समायोजित टर्नओवर में प्रति रुपये पानी की मात्रा (कुल जल की खपत/पीपीपी के लिए समायोजित परिचालन से राजस्व) Water intensity per rupee of turnover adjusted for Purchasing Power Parity (PPP) (Total water consumption/Revenue from operations adjusted for PPP) (KI/USD Cr.) | 166.62 | 198.97 |
| भौतिक उत्पादन के संदर्भ में जल की मात्रा Water intensity in terms of physical output | - | - |
| जल की तीव्रता (वैकल्पिक)/Water intensity (optional) | - | - |

इंगित करें कि क्या किसी बाहरी एजेंसी द्वारा कोई स्वतंत्र आकलन/मूल्यांकन/आश्वासन किया गया है? - हां, के घोष एंड एसोसिएट्स, चार्टर्ड अकाउंटेंट्स द्वारा उचित आश्वासन दिया गया।

Indicate if any independent assessment/ evaluation/assurance has been carried out by an external agency? Yes, Reasonable Assurance carried out by K Ghosh & Associates, Chartered Accountants.

नोट: प्रति दिन जल की खपत निर्धारित करने के लिए, भारतीय मानक दस्तावेज़ - जल आपूर्ति, जल निकासी और स्वच्छता के लिए बुनियादी आवश्यकताओं की संहिता (चौथा संशोधन) का संदर्भ दिया गया था। दस्तावेज़ के अनुसार प्रति वर्ष 250 कार्य दिवसों के डेटा की गणना प्रति व्यक्ति (कार्यालयों) दैनिक जल आपूर्ति आवश्यकता के रूप में 45 लीटर प्रति दिन के अनुमान के साथ की गई थी।

Note : In order to determine water consumption per day, Indian Standard document - Code of basic requirements for water supply, drainage, and sanitation (Fourth Revision) was referred. Data for 250 working days per year was calculated with an estimate of 45 litres per day per head (offices) as daily water supply requirement as per the document.

4. स्त्रावित जल से संबंधित निम्नलिखित विवरण प्रदान करें:

4. Provide the following details related to water discharged:

| मानदंड / Parameter | वित्तीय वर्ष/FY 2024-25 | वित्तीय वर्ष/FY 2023-24 |
|--|---|-------------------------|
| निर्दिष्ट स्थान और निरूपण स्तर के अनुसार जल प्रवाह (किलोलीटर में) Water discharge by destination and level of treatment (in kilolitres) | | |
| i) सतही जल को / To Surface water - कोई उपचार नहीं / No treatment - प्रबंधन के साथ - कृपया उपचार का स्तर निर्दिष्ट करें - with treatment-please specify level of treatment | व्यवसाय की प्रकृति के कारण, यह प्रत्यक्ष रूप से लागू नहीं होता है। Owing to the nature of the business, this is not directly applicable. | |
| ii) भू जल को / To Groundwater - कोई उपचार नहीं / No treatment - प्रबंधन के साथ - कृपया उपचार का स्तर निर्दिष्ट करें - with treatment-please specify level of treatment | | |
| iii) समुद्री जल को / To Seawater - कोई उपचार नहीं / No treatment - प्रबंधन के साथ - कृपया उपचार का स्तर निर्दिष्ट करें - with treatment-please specify level of treatment | | |
| iv) तृतीय पक्ष को प्रेषित / Sent to third-parties - कोई उपचार नहीं / No treatment - प्रबंधन के साथ - कृपया उपचार का स्तर निर्दिष्ट करें - with treatment-please specify level of treatment | | |
| v) अन्य / Others - कोई उपचार नहीं / No treatment - प्रबंधन के साथ - कृपया उपचार का स्तर निर्दिष्ट करें - with treatment-please specify level of treatment | | |
| विसर्जित कुल जल (किलोलीटर में) Total water discharged (in kilolitres) | | |

इंगित करें कि क्या किसी बाहरी एजेंसी द्वारा कोई स्वतंत्र आकलन/मूल्यांकन/आश्वासन किया गया है?

Indicate if any independent assessment/ evaluation/assurance has been carried out by an external agency?

5. क्या इकाई ने शून्य तरल निर्वहन के लिए कोई तंत्र लागू किया है? यदि इसकी व्याप्ति और कार्यान्वयन का विवरण प्रदान करें।

Has the entity implemented a mechanism for Zero Liquid Discharge? If yes, provide details of its coverage and implementation.

नहीं / No.

6. कृपया बैंक द्वारा वायु उत्सर्जन (जीएचजी उत्सर्जन के अलावा) का विवरण दें :

6. Please provide details of air emissions (other than GHG emissions) by the Bank:

| मानदंड/Parameter | इकाई/Unit | 2024-25 | 2023-24 |
|--|---|---------|---------|
| एनओएक्स / NOx | <p>व्यवसाय की प्रकृति को देखते हुए, वायु उत्सर्जन (जीएचजी उत्सर्जन के अलावा) हमारे लिए महत्वपूर्ण नहीं है।</p> <p>Given the nature of business, the air emission (other than GHG emission) is not material to us.</p> | | |
| कणिकीय पदार्थ (पीएम) / Particulate matter (PM) | | | |
| स्थायी जैविक प्रदूषक (पीओपी) / Persistent organic pollutants (POP) | | | |
| वाष्पशील कार्बनिक यौगिक (वीओसी) / Volatile organic compounds (VOC) | | | |
| खतरनाक वायु प्रदूषक (एचएपी) / Hazardous air pollutants (HAP) | | | |
| अन्य- कृपया निर्दिष्ट करें / Others - please specify | | | |

7. ग्रीन हाउस गैस उत्सर्जन (स्कोप1 और स्कोप2 उत्सर्जन) और इसकी तीव्रता का विवरण दें। /

Provide details of greenhouse gas emissions (Scope 1 and Scope 2 emissions) & its intensity

| मानदंड / Parameter | इकाई / Unit | 2024-25 | 2023-24 |
|--|------------------------|----------|----------|
| कुल स्कोप 1 उत्सर्जन (GHG का CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O, HFCs, PFCs, SF ₆ , NF ₃ में विभाजन, यदि उपलब्ध हो) Total Scope 1 emissions (Break-up of the GHG into CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O, HFCs, PFCs, SF ₆ , NF ₃ , if available) | tCo2 | 890.46 | 839.77 |
| कुल स्कोप 2 उत्सर्जन (GHG का CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O, HFCs, PFCs, SF ₆ , NF ₃ में विभाजन, यदि उपलब्ध हो) Total Scope 2 emissions (Break-up of the GHG into CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O, HFCs, PFCs, SF ₆ , NF ₃ , if available) | tCo2 | 69537.52 | 70110.21 |
| टर्नओवर के प्रति रुपये पर कुल स्कोप 1 और स्कोप 2 उत्सर्जन (स्कोप 1 तथा स्कोप 2 का योग परिचालन से जीएचजी उत्सर्जन/ राजस्व) Total Scope 1 and Scope 2 emissions per rupee of turnover (Total Scope 1 and Scope 2 GHG emissions/Revenue from operations) | tCo2e/ Rs. in Crore | 2.39 | 2.83 |
| क्रय शक्ति समता (पीपीपी) के लिए समायोजित टर्नओवर के प्रति रुपये में कुल स्कोप 1 और स्कोप 2 उत्सर्जन (पीपीपी के लिए समायोजित परिचालन से कुल स्कोप 1 और स्कोप 2 जीएचजी उत्सर्जन/राजस्व) Total Scope 1 and Scope 2 emissions per rupee of turnover adjusted for Purchasing Power Parity (PPP) (Total Scope 1 and Scope 2 GHG emissions/Revenue from operations adjusted for PPP) | tCo2e/ USD Crore | 49.44 | 58.49 |
| भौतिक आउटपुट के संदर्भ में कुल स्कोप 1 और स्कोप 2 उत्सर्जन मात्रा Total Scope 1 and Scope 2 emission intensity in terms of physical output | - | - | - |
| कुल स्कोप 1 और स्कोप 2 उत्सर्जन मात्रा (वैकल्पिक) Total Scope 1 and Scope 2 emission intensity (optional) | - | - | - |

नोट: इंगित करें कि क्या किसी बाहरी एजेंसी द्वारा कोई स्वतंत्र आकलन/मूल्यांकन/आश्वासन किया गया है? हां, के घोष एंड एसोसिएट्स, चार्टर्ड अकाउंटेंट्स द्वारा उचित आश्वासन दिया गया।

Note: Indicate if any independent assessment/ evaluation/assurance has been carried out by an external agency? Yes, Reasonable Assurance carried out by K Ghosh & Associates, Chartered Accountants.

नोट: 1) वित्त वर्ष 2024-25 और 2023-24 के लिए उपयोग की जाने वाली बिजली के लिए उत्सर्जन कारक 0.727 है (भारतीय विद्युत क्षेत्र के लिए केंद्रीय विद्युत प्राधिकरण (सीईए) के CO₂ बेसलाइन डेटाबेस, संस्करण 20.0 से प्राप्त) 2) वित्त वर्ष 2024-25 और 2023-24 के लिए उपयोग किए जाने वाले पेट्रोल के लिए उत्सर्जन कारक 2.27 है (भारत जीएचजी कार्यक्रम के अनुसार)

Note : 1) Emission factor for electricity used for FY 2024-25 and 2023-24 is 0.727 (derived from the Central Electricity Authority (CEA)'s CO₂ Baseline Database for the Indian Power Sector, Version 20.0) 2) Emission Factor for Petrol used for FY 2024-25 and 2023-24 is 2.27 (As per India GHG Programme)

8. क्या संस्था के पास ग्रीन हाउस गैस उत्सर्जन को कम करने से संबंधित कोई परियोजना है?

- नहीं

8. Does the entity have any project related to reducing Green House Gas emission?

- No

9. इकाई द्वारा अपशिष्ट प्रबंधन से संबंधित विवरण दें:

9. Provide details related to waste management by the entity :

| मानदंड / Parameter | वित्तीय वर्ष /FY 2024-25 | वित्तीय वर्ष /FY 2023-24 |
|---|--------------------------|--------------------------|
| उत्पन्न अपशिष्ट/पुनर्चक्रण (मीट्रिक टन में) Waste generated/Recycled (in metric tonnes) | | |
| प्लास्टिक अपशिष्ट (ए) / Plastic waste (A) | - | - |
| ई-अपशिष्ट (बी)/E-waste (B) | 22 | 9 |
| जैव चिकित्सीय अपशिष्ट (सी)/Bio-medical waste (C) | - | - |
| निर्माण और विध्वंस अपशिष्ट (डी)/Construction and Demolition waste (D) | - | - |
| बैटरी अपशिष्ट (ई)/Battery waste (E) | - | - |
| रेडियोधर्मी अपशिष्ट (एफ)/Radioactive Waste (F) | - | - |
| अन्य खतरनाक अपशिष्ट, यदि कोई हो(जी)/Other Hazardous waste, if any (G) | - | - |
| अन्य गैर-खतरनाक अपशिष्ट, यदि कोई हो (एच)। कृपया निर्दिष्ट करें, यदि कोई हो (संरचना के आधार पर विभाजन अर्थात क्षेत्र से संबंधित सामग्री के आधार पर) Other non-Hazardous waste, if any (H).Please specify, if any (Break-up by composition i.e. by materials relevant to the sector) | - | - |
| कुल/Total (A+B+C+D+E+F+G+H) | 22 | 9 |
| प्रति रुपए टर्नओवर पर अपशिष्ट की मात्रा (कुल उत्पन्न अपशिष्ट/परिचालन से राजस्व) Waste intensity per rupee of turnover (Total waste generated/Revenue from operations) | 0.00075 | 0.00036 |
| क्रय शक्ति समता (पीपीपी) के लिए समायोजित टर्नओवर के प्रति रुपए में अपशिष्ट मात्रा (पीपीपी के लिए समायोजित परिचालन से उत्पन्न कुल अपशिष्ट / राजस्व) Waste intensity per rupee of turnover adjusted for Purchasing Power Parity (PPP) (Total waste generated /Revenue from operations adjusted for PPP) | 0.006 | 0.007 |
| भौतिक उत्पादन के संदर्भ में अपशिष्ट मात्रा Waste intensity in terms of physical output | - | - |
| अपशिष्ट मात्रा (वैकल्पिक)/Waste intensity (optional) | - | - |
| उत्पन्न अपशिष्ट की प्रत्येक श्रेणी के लिए, पुनर्चक्रण, पुनः उपयोग या अन्य पुनर्प्राप्ति कार्यों (मीट्रिक टन में) के माध्यम से प्राप्त कुल अपशिष्ट For each category of waste generated, total waste recovered through recycling, re-using or other recovery operations (in metric tonnes) | | |
| अपशिष्ट की श्रेणी/Category of Waste | | |
| (i) पुनर्चक्रण/Recycled | - | - |
| (ii) पुनः उपभुक्त/Re-Used | - | - |
| (iii) अन्य पुनर्प्राप्ति विकल्प/Other recovery options | - | - |
| कुल/Total | - | - |
| उत्पन्न अपशिष्ट की प्रत्येक श्रेणी के लिए, निपटान विधि की प्रकृति द्वारा निपटाया गया कुल अपशिष्ट (मीट्रिक टन में) For each category of waste generated, total waste disposed by nature of disposal method (in metric tonnes) | | |
| अपशिष्ट की श्रेणी/Category of Waste | | |
| (i) भस्मीकरण/Incineration | - | - |
| (ii) भूभराव/Landfilling | - | - |
| (iii) अन्य निपटान कार्रवाई/Other disposal operations | - | - |
| कुल/Total | - | - |

इंगित करें कि क्या किसी बाहरी एजेंसी द्वारा कोई स्वतंत्र आकलन/मूल्यांकन/आश्वासन किया गया है?

Indicate if any independent assessment/ evaluation/assurance has been carried out by an external agency?

10. अपने संस्थान में अपनाई गई अपशिष्ट प्रबंधन कार्यप्रणाली का संक्षेप में वर्णन करें। आपके उत्पादों और प्रक्रियाओं में खतरनाक और जहरीले रसायनों के उपयोग को कम करने हेतु आपकी कंपनी द्वारा अपनाई गई रणनीति और ऐसे अपशिष्ट प्रबंधन हेतु अपनाई गई कार्यप्रणाली का वर्णन करें।

कारोबार की प्रकृति को देखते हुए, प्रचालनों में कोई भी हानिकारक और विषाक्त रसायन उपयोग नहीं किए जाते हैं। कचरा प्रबंधन रीतियों के लिए सिद्धांत 2 देखें (आवश्यक संकेतक-बिंदु 3)।

11. कृपया विनिर्दिष्ट करें, यदि इकाई के पास पारिस्थितिक रूप से संवेदनशील क्षेत्रों (जैसे राष्ट्रीय उद्यानों, वन्यजीव अभ्यारण्य, जैवमंडल निचय (हाट्सपॉट), आर्द्रभूमि, जैविक वैविध्य अतिक्षेत्र, वन, तटीय विनियमन क्षेत्र आदि) जहां पर्यावरणीय अनुमोदन/मंजूरी की आवश्यकता है, में / के आसपास संचालन/ कार्यालय हैं।

लागू नहीं। बैंक के पास पारिस्थितिकीय दृष्टि से संवेदनशील क्षेत्रों में/ के आसपास कोई सुविधाएँ नहीं हैं, लिहाज़ा किसी भी तरह के पर्यावरणीय अनुमोदन/अनुमतियों की जरूरत नहीं है।

12. चालू वित्तीय वर्ष में प्रयोज्य विधियों के आधार पर इकाई द्वारा शुरू की गई परियोजनाओं के पर्यावरणीय प्रभाव के आकलन का ब्योरा।

लागू नहीं

13. क्या संस्था भारत में लागू पर्यावरण कानून /नियमों /दिशानिर्देशों; जैसे जल (प्रदूषण निवारण और नियंत्रण) अधिनियम, वायु (प्रदूषण निवारण और नियंत्रण) अधिनियम, पर्यावरण संरक्षण अधिनियम और उसमें निहित नियमों का अनुपालन करती है; (हां/नहीं)। यदि नहीं, तो ऐसे सभी गैर-अनुपालन का विवरण दें।

कारोबार की प्रकृति को देखते हुए, नई शाखाओं की स्थापना के साथ-साथ अपने संचालन के दौरान भारत में प्रयोज्य पर्यावरणीय कानून/ विनियमन/दिशानिर्देशों का अनुपालन कर रहा है।

10. Briefly describe the waste management practices adopted in your establishments. Describe the strategy adopted by your company to reduce usage of hazardous and toxic chemicals in your products and processes and the practices adopted to manage such wastes.

Given the nature of the business, no hazardous and toxic chemicals used in operations. For waste management practices, refer Principle 2 (Essential Indicator-Point 3)

11. If the entity has operations/offices in/around ecologically sensitive areas (such as national parks, wildlife sanctuaries, biosphere reserves, wetlands, biodiversity hotspots, forests, coastal regulation zones etc.) where environmental approvals / clearances are required, please specify details.

Not Applicable. The Bank does not have any facilities in / around ecologically sensitive areas and as such no special environmental approvals / clearances are required

12. Details of environmental impact assessments of projects undertaken by the entity based on applicable laws, in the current financial year.

Not Applicable

13. Is the entity compliant with the applicable environmental law/ regulations/ guidelines in India; such as the Water (Prevention and Control of Pollution) Act, Air (Prevention and Control of Pollution) Act, Environment Protection Act and Rules thereunder (Y/N). If not, provide details of all such non-compliances.

Given the nature of business, Bank ensures compliance with applicable environmental law/ regulations/ guidelines in India during setting up of a new-branches as well as, during its operation.

नेतृत्व संकेतक

1. जल संकट वाले क्षेत्रों में जल निकासी, खपत और निर्वहन (किलोलीटर में):

लागू नहीं। एक बैंकिंग इकाई होने के नाते, पानी की खपत केवल कार्यालय और व्यक्तिगत उपयोग तक ही सीमित है।

Leadership Indicators

1. Water withdrawal, consumption and discharge in areas of water stress (in kilolitres):

Not applicable. Being a banking entity, water consumption is limited to office and personal usage only.

| मानदंड / Parameter | वित्तीय वर्ष /FY 2024-25 | वित्तीय वर्ष /FY 2023-24 |
|--|--------------------------|--------------------------|
| स्रोत द्वारा जल निकासी (किलोलीटर में)/Water withdrawal by source (in kilolitres) | | |
| i) सतही जल/Surface water | - | - |
| ii) भूजल/Groundwater | - | - |
| iii) तृतीय पक्ष जल/Third Party Water | - | - |
| iv) समुद्री जल/अलवणीकृत जल/Sea water/Desalinated water | - | - |
| v) अन्य/Others | - | - |
| जल निकासी की कुल मात्रा (किलोलीटर में)/ Total volume of water withdrawal (in kilolitres) | - | - |
| जल उपभोग की कुल मात्रा (किलोलीटर में)/ Total volume of water consumption (in kilolitres) | - | - |
| प्रति रुपए टर्नओवर में जल की तीव्रता/Water intensity per rupee of turnover | - | - |
| जल की तीव्रता (वैकल्पिक)/Water intensity (optional) | - | - |
| गंतव्य के अनुसार जल निर्वहन एवं व्यवहार का स्तर (किलोलीटर में)/ Water discharge by destination and level of treatment (in kilolitres) | | |
| i) सतही जल के लिए/To Surface water | | |
| - कोई व्यवहार नहीं / No treatment | | |
| - व्यवहार के साथ - कृपया व्यवहार का स्तर निर्दिष्ट करें/ - with treatment-please specify level of treatment | - | - |
| ii) भूजल के लिए / To Groundwater | | |
| - कोई व्यवहार नहीं / No treatment | | |
| - व्यवहार के साथ - कृपया व्यवहार का स्तर निर्दिष्ट करें/ - with treatment-please specify level of treatment | - | - |
| iii) समुद्री जल के लिए / To Seawater | | |
| - कोई व्यवहार नहीं / No treatment | | |
| - व्यवहार के साथ - कृपया व्यवहार का स्तर निर्दिष्ट करें/ - with treatment-please specify level of treatment | - | - |
| iv) तीसरे पक्ष को भेजा गया / Sent to third-parties | | |
| - कोई व्यवहार नहीं /No treatment | | |
| - व्यवहार के साथ - कृपया व्यवहार का स्तर निर्दिष्ट करें/ - with treatment-please specify level of treatment | - | - |
| v) अन्य/Others | | |
| - कोई व्यवहार नहीं / No treatment | | |
| - व्यवहार के साथ - कृपया व्यवहार का स्तर निर्दिष्ट करें/ - with treatment-please specify level of treatment | - | - |
| कुल निर्वहन जल (किलोलीटर में)/Total water discharged (in kilolitres) | - | - |

नोट: बताएं कि क्या किसी बाहरी एजेंसी द्वारा कोई स्वतंत्र आकलन/मूल्यांकन/आश्वासन दिया गया है?

Note: Indicate if any independent assessment/ evaluation/assurance has been carried out by an external agency?

2. कृपया कुल स्कोप 3 उत्सर्जन और उसकी तीव्रता का विवरण प्रदान करें -

Please provide details of total Scope 3 emissions & its intensity -

| मानदंड / Parameter | इकाई / Unit | 2024-25 | 2023-24 |
|--|---|--|---------|
| कुल स्कोप 3 उत्सर्जन (GHG का CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O, HFCs, PFCs, SF ₆ , NF ₃ में विभाजन, यदि उपलब्ध हो) Total Scope 3 emissions (Break-up of the GHG into CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O, HFCs, PFCs, SF ₆ , NF ₃ , if available) | मीट्रिक टन CO ₂ समतुल्य Metric tonnes of CO2 equivalent | कोई आकलन नहीं किया गया No assessment done | |
| कुल स्कोप 3 उत्सर्जन प्रति रुपया टर्नओवर Total Scope 3 emissions per rupee of turnover | | | |
| कुल स्कोप 3 उत्सर्जन तीव्रता (वैकल्पिक) Total Scope 3 emission intensity (optional) | | | |

नोट: इंगित करें कि क्या किसी बाहरी एजेंसी द्वारा कोई स्वतंत्र आकलन/मूल्यांकन/आश्वासन किया गया है?

Note: Indicate if any independent assessment/ evaluation/assurance has been carried out by an external agency?

- उक्त आवश्यक संकेतकों के प्रश्न 11 में बताए गए पारिस्थितिक रूप से संवेदनशील क्षेत्रों के संबंध में, ऐसे क्षेत्रों में रोकथाम और उपचार गतिविधियों के साथ-साथ जैव विविधता पर इकाई के महत्वपूर्ण प्रत्यक्ष और अप्रत्यक्ष प्रभाव का विवरण प्रदान करें। -
लागू नहीं
- यदि संस्था ने कोई विशिष्ट पहल की है या संसाधन दक्षता में सुधार हेतु नवीन प्रौद्योगिकी या समाधान का उपयोग किया है, या उत्सर्जन / बहिःस्राव निर्वहन / अपशिष्ट उत्पन्न होने के कारण प्रभाव को कम किया है तो कृपया इस तरह की पहल के परिणाम के साथ-साथ विवरण दें।
लागू नहीं
- क्या संस्था के पास व्यवसाय सातत्य और आपदा प्रबंधन योजना है? 100 शब्दों/वेबलिनक में विवरण दें।
बैंक में निदेशक मंडल के द्वारा अनुमोदित कारोबार निरंतरता नीति(बीसीपी) है जो प्रमुखतः आपदाओं के समय सहायक होती है। बीसीपी में एक स्वीकार्य स्तर पर ऐसे मानक और प्रक्रियाएँ शामिल हैं जिनसे निरंतरता, पुनः आरंभ और महत्वपूर्ण कारोबार प्रक्रियाओं की बहाली सुनिश्चित की जा सके और जनता, प्रक्रियाओं और आधार-संरचना पर आपदा के प्रभाव को सीमित किया जा सके अथवा इस प्रकार की आपदा से उभरनेवाली परिचालनगत, वित्तीय, विधिक, प्रतिष्ठाजन्य एवं अन्य तत्त्वगत परिस्थितियों को न्यूनतम पर लाया जा सके।
ऐसे अनेक खतरे और कमजोरियाँ हैं जिनका सामना बैंकिंग संस्थाओं को करना पड़ता है। प्राकृतिक आपदाएं, इरादतन आपदाएं, आईटी संबंधी आपदाएं, माननीय भूलों के कारण होनेवाली आपदाएं हो सकती हैं जिनकी वजह से कारोबार को नुकसान होता है।
आईटी प्रणालियों के लिए आपदा बचाव योजना(डीआरपी) बीसीपी का एक अविभाज्य हिस्सा होगी, जिसमें आईटी परिवेश में आपदा घटित होने की सूरत में जनता, प्रक्रियाओं और आधार-संरचना का कार्यनीतिगत एवं परिचालनगत ढांचा सम्मिलित किया जाएगा।
- संस्था की मूल्य शृंखला से जनित पर्यावरण पर पड़ने वाले किसी भी महत्वपूर्ण प्रतिकूल प्रभाव को स्पष्ट करें। इस संबंध में संस्था द्वारा क्या शमन या अनुकूलन उपाय किए गए हैं।
लागू नहीं
- मूल्य शृंखला साझीदारों का प्रतिशत (ऐसे साझीदारों के साथ किए गए व्यवसाय के मूल्य द्वारा) जिनका मूल्यांकन पर्यावरणीय प्रभावों के लिए किया गया था।
लागू नहीं
- कितने ग्रीन क्रेडिट सृजित या प्राप्त किये गये हैं?
ए. सूचीबद्ध इकाई द्वारा - शून्य
बी. शीर्ष दस (क्रमशः खरीद और बिक्री के मूल्य के संदर्भ में) मूल्य शृंखला भागीदारों द्वारा - शून्य
- With respect to the ecologically sensitive areas reported at Question 11 of Essential Indicators above, provide details of significant direct & indirect impact of the entity on biodiversity in such areas along-with prevention and remediation activities. -
Not Applicable
- If the entity has undertaken any specific initiatives or used innovative technology or solutions to improve resource efficiency, or reduce impact due to emissions / effluent discharge / waste generated, please provide details of the same as well as outcome of such initiatives
Not Applicable
- Does the entity have a business continuity and disaster management plan? Give details in 100 words/ web link.
Bank has a Board approved Business Continuity Policy (BCP) which primarily serves as insurance against disasters. BCP includes standards and procedures to ensure continuity, resumption and recovery of critical business processes, at an agreed level and limit the impact of the disaster on people, processes and infrastructure or to minimize the operational, financial, legal, reputational and other material consequences arising from such a disaster.
There are various threats and vulnerabilities to which banking entities are exposed. There could be natural disasters, intentional disasters, IT related disasters, disaster due to human errors resulting in disruption of business.
The Disaster Recovery Plan (DRP) for IT Systems shall be an integral part of the BCP, covering the strategic and operational framework of the people, processes and infrastructure in the event of disasters in IT environment
- Disclose any significant adverse impact to the environment, arising from the value chain of the entity. What mitigation or adaptation measures have been taken by the entity in this regard. -
Not applicable
- Percentage of value chain partners (by value of business done with such partners) that were assessed for environmental impacts.
Not applicable
- How many Green Credits have been generated or procured.
a. By the listed entity - Nil
b. By the top ten (in terms of value of purchases and sales, respectively) value chain partners - Nil

सिद्धांत 7 : सार्वजनिक और विनियामक नीति को प्रभावित करनेवाले व्यवसाय उत्तरदायित्वपूर्ण और पारदर्शी तरीके से किए जाने चाहिए।

Principle 7 : Businesses, When Engaging in Influencing Public and Regulatory Policy, Should do so in a Manner that is Responsible and Transparent

आवश्यक संकेतक

1. (ए) सम्बद्ध व्यापार और उद्योग मंडलों/संघों की संख्या - सात

(बी) 10 शीर्ष व्यापार और उद्योग मंडलों / संघों (ऐसे निकाय के कुल सदस्यों के आधार पर निर्धारित) की सूची बनाएं जो संस्था के सदस्य हैं / या संस्था से संबद्ध हैं।

Essential Indicators

1. a. Number of affiliations with trade and industry chambers/ associations - Seven

b. List the top 10 trade and industry chambers/ associations (determined based on the total members of such body) the entity is a member of/ affiliated to.

| क्र.सं. S.No. | व्यापार और उद्योग मंडलों / संघों के नाम Name of the trade and industry chambers/ associations | व्यापार और उद्योग कार्यालयों /संघों का फैलाव (राज्य/राष्ट्रीय) Reach of trade and industry chambers/ associations (State/National) |
|------------------|---|---|
| 1 | भारतीय बैंक संघ (आईबीए) Indian Banks Association (IBA) | राष्ट्रीय National |
| 2 | भारतीय विदेशी मुद्रा विनिमय व्यापारी संघ (एफ़ईडीएआई) Foreign Exchange Dealers Association of India (FEDAI) | राष्ट्रीय National |
| 3 | फिक्स्ड इनकम मनी मार्केट एंड डेरिवेटिव्स एसोसिएशन (एफआईएमएमडीए) Fixed Income Money Market and Derivatives Association (FIMMDA) | राष्ट्रीय National |
| 4 | भारतीय समाशोधन निगम लिमिटेड (सीसीआईएल) Clearing Corporation of India Ltd. (CCIL) | राष्ट्रीय National |
| 5 | भारतीय बैंकिंग और वित्त संस्थान (आईआईबीएफ) Indian Institute of Banking and Finance (IIBF) | राष्ट्रीय National |
| 6 | भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम (एनपीसीआई) National Payment Corporation of India (NPCI) | राष्ट्रीय National |
| 7 | वित्तीय बेंचमार्क इंडिया प्राइवेट लिमिटेड Financial Benchmarks India Pvt Ltd | राष्ट्रीय National |

2. नियामक प्राधिकरणों के प्रतिकूल आदेशों के आधार पर, संस्था द्वारा प्रतिस्पर्धा-विरोधी आचरण से संबंधित किसी भी मुद्दे पर की गई या की जा रही सुधारात्मक कार्यवाई का विवरण दें।

लागू नहीं

2. Provide details of corrective action taken or underway on any issues related to anticompetitive conduct by the entity, based on adverse orders from regulatory authorities.

Not Applicable

नेतृत्व संकेतक

1. संस्था द्वारा समर्थित सार्वजनिक नीति की स्थितियों का विवरण:

बैंक नीति की वकालत नहीं करता है, परंतु सरकार और बैंकिंग उद्योग के अन्य निकायों के साथ परामर्श/विचार-विमर्श में सक्रिय रूप से भाग लेता है।

Leadership Indicators

1. Details of public policy positions advocated by the entity:

The Bank does not engage in policy advocacy, but is actively involved in consultation/ discussion forums with the Government and other bodies in the banking industry.

सिद्धांत 8 : व्यवसायों को समावेशी विकास और निष्पक्ष उत्थान को बढ़ावा देना चाहिए

आवश्यक संकेतक

1. चालू वित्तीय वर्ष हेतु प्रयोज्य विधियों के आधार पर इकाई द्वारा शुरू की गई परियोजनाओं के सामाजिक प्रभाव के आकलन (एसआईए) का विवरण।

| परियोजना का नाम और संक्षिप्त विवरण | एसआईए अधिसूचना संख्या | अधिसूचना की तिथि | क्या स्वतंत्र बाहरी एजेंसी द्वारा संचालित किया जाता है (हां/ नहीं) | परिणाम सार्वजनिक डोमेन में उपलब्ध है (हां/नहीं) | संबंधित वेब लिंक |
|------------------------------------|-----------------------|----------------------|--|--|-------------------|
| Name and brief details of project | SIA Notification No. | Date of notification | Whether conducted by independent external agency (Yes / No) | Results communicated in public domain (Yes / No) | Relevant Web link |
| लागू नहीं / Not Applicable | | | | | |

2. उन परियोजनाओं के बारे में जानकारी दें जिनके लिए आपकी संस्था द्वारा पुनर्वास और पुनर्स्थापन (आर एंड आर) चलाये जा रहे हैं।

लागू नहीं

3. समुदाय से शिकायतें प्राप्त करने और उनका निवारण करने संबंधी प्रक्रियाओं का वर्णन करें।

बैंक के परिचालन से आस-पास के समुदायों पर कोई प्रतिकूल प्रभाव नहीं पड़ता है। हालाँकि, किसी भी शिकायत निवारण के लिए, ग्राहकों/ समुदायों को बैंक की सेवा, उत्पादों के खिलाफ मामला उठाने और अपनी प्रतिक्रिया/सुझाव देने के लिए कई विकल्प दिए जाते हैं।

4. आपूर्तिकर्ताओं से प्राप्त निवेशित सामग्री का प्रतिशत (मूल्य के आधार पर कुल इनपुट के लिए इनपुट)।

Principle 8 Businesses Should Promote Inclusive Growth and Equitable Development

Essential Indicators

1. Details of Social Impact Assessments (SIA) of projects undertaken by the entity based on applicable laws, in the current financial year.

2. Provide information on project(s) for which ongoing Rehabilitation and Resettlement (R&R) is being undertaken by your entity.

Not applicable

3. Describe the mechanisms to receive and redress grievances of the community.

Bank's operations do not adversely impact nearby communities. However, for any grievance redressal, customers/communities are given multiple options to raise the matter against the Bank's service, products and to provide their feedback / suggestions.

4. Percentage of input material (inputs to total inputs by value) sourced from suppliers

| मानदंड / Parameter | वित्तीय वर्ष /FY 2024-25 | वित्तीय वर्ष /FY 2023-24 |
|---|--|--------------------------|
| एमएसएमई/लघु उत्पादकों से सीधे प्राप्त Directly sourced from MSMEs/ small producers | एक वित्तीय संस्थान के रूप में, हमारी खरीद मुख्य रूप से तकनीकी अवसंरचना, प्लेटफॉर्म और डिजिटल सेवाओं के इर्द-गिर्द घूमती है। हालाँकि, देश भर में हमारी व्यापक शाखा नेटवर्क को देखते हुए, हम यह सुनिश्चित करते हैं कि स्टेशनरी आइटम जैसी उपभोग्य वस्तुएँ हमारी शाखाओं के आस-पास के विक्रेताओं से स्थानीय रूप से प्राप्त की जाएँ। | |
| भारत के भीतर सीधे स्रोत Directly sourced within India | As a financial institution, our procurement largely revolves around technological infrastructure, platforms, and digital services. However, given our wide branch network across the country, we ensure that consumables such as stationery items are sourced locally from vendors in the vicinity of our branches. | |

5. छोटे शहरों में रोजगार सृजन - निम्नलिखित स्थानों पर नियोजित व्यक्तियों (स्थायी या गैर-स्थायी / अनुबंध के आधार पर नियोजित कर्मचारियों या श्रमिकों सहित) को कुल वेतन लागत के % के रूप में भुगतान किए गए वेतन का खुलासा करें

5. Job creation in smaller towns - Disclose wages paid to persons employed (including employees or workers employed on a permanent or non-permanent / on contract basis) in the following locations, as % of total wage cost.

| स्थान/Location | वित्तीय वर्ष/FY 2024-25 | वित्तीय वर्ष/FY 2023-24 |
|-----------------------|-------------------------|-------------------------|
| ग्रामीण/Rural | 21.92% | 22.76 % |
| अर्ध शहरी/Semi-urban | 20.14% | 21.22 % |
| शहरी/Urban | 27.34% | 27.44% |
| महानगरीय/Metropolitan | 30.59% | 28.58 % |

(आरबीआई वर्गीकरण प्रणाली के अनुसार स्थान वर्गीकृत) /

(Place categorized as per RBI Classification system)

नेतृत्व संकेतक

- सामाजिक प्रभाव आकलन में चिन्हित किसी भी नकारात्मक सामाजिक प्रभावों को कम करने के लिए की गई कार्रवाइयों का विवरण दें। (संदर्भ: उपर्युक्त आवश्यक संकेतकों का प्रश्न1) - लागू नहीं
- सरकारी निकायों द्वारा चिन्हित नामित आकांक्षी जिलों में अपनी संस्था द्वारा शुरू की गई सीएसआर परियोजनाओं के बारे में निम्नलिखित जानकारी दें।

| क्र.सं. S. No. | राज्य State | आकांक्षी जिला Aspirational District | व्यय की गई राशि(रु.) Amount Spent (Rs.) |
|-------------------|------------------|--|--|
| 1 | बिहार/Bihar | जमुई/Jamui | 2,80,000.00 |
| 2 | बिहार/Bihar | बांका/Banka | 10,000.00 |
| 3 | बिहार/Bihar | बेगूसराय/Begusarai | 44,500.00 |
| 4 | झारखंड/Jharkhand | रामगढ़/Ramgarh | 36,000.00 |
| 5 | झारखंड/Jharkhand | रांची/Ranchi | 19,700.00 |
| 6 | ओडिशा/Odisha | निमापारा/Nimapara | 10,60,000.00 |
| 7 | त्रिपुरा/Tripura | धलाई/Dhalai | 5,00,000.00 |

- (ए) क्या आपके पास कोई अधिमान्य खरीद नीति है जहां आप सीमांत/सुभेद्य समूहों वाले आपूर्तिकर्ताओं से खरीद को प्राथमिकता देते हैं?
● नहीं।
(बी) आप किन सीमांत/ सुभेद्य समूहों से खरीदारी करते हैं?
● लागू नहीं
(सी) यह कुल खरीद (मूल्य से) का कितना प्रतिशत है?
● लागू नहीं
- पारंपरिक ज्ञान के आधार पर आपकी संस्था (चालू वित्तीय वर्ष में) के स्वामित्व या अधिग्रहित प्रज्ञात्मक सम्पत्तियों से प्राप्त और साझा किए गए लाभों का विवरण।
● लागू नहीं
- प्रज्ञात्मक सम्पत्तियों से संबंधित विवादों में किसी भी प्रतिकूल आदेश के आधार पर की गई या चल रही सुधारात्मक कार्रवाइयों का विवरण जिसमें पारंपरिक ज्ञान का उपयोग शामिल है।
● लागू नहीं
- सीएसआर परियोजनाओं के लाभार्थियों का विवरण:

एक जिम्मेदार और प्रतिबद्ध कॉर्पोरेट नागरिक के रूप में, बैंक ने वित्तीय वर्ष 2024-25 के दौरान सीएसआर पहलों की एक विस्तृत श्रृंखला को सक्रिय रूप से शुरू किया है। ये प्रयास शिक्षा, स्वास्थ्य सेवा, स्वच्छता, पर्यावरणीय स्थिरता, ग्रामीण विकास, आपदा राहत और सामुदायिक कल्याण सहित विभिन्न क्षेत्रों में फैले हुए हैं।

सरकारी निकायों, शैक्षणिक संस्थानों, स्वास्थ्य सेवा केंद्रों, गैर सरकारी संगठनों और स्थानीय समुदायों के साथ रणनीतिक सहयोग के माध्यम से, हमने देश भर के लोगों के जीवन में एक सार्थक और स्थायी प्रभाव पैदा करने का लक्ष्य रखा है। हालांकि लाभार्थियों की सही संख्या का पता नहीं लगाया जा सकता है, लेकिन यह स्पष्ट है कि इन सीएसआर गतिविधियों ने कई क्षेत्रों में अनगिनत लोगों के जीवन पर सकारात्मक प्रभाव डाला है।

वित्तीय वर्ष 2024-25 के दौरान किए गए प्रमुख सीएसआर योगदान और गतिविधियों का विस्तृत सारांश नीचे दिया गया है:

Leadership Indicators

- Provide details of actions taken to mitigate any negative social impacts identified in the Social Impact Assessments (Reference: Question 1 of Essential Indicators above)- Not applicable
- Provide the following information on CSR projects undertaken by your entity in designated aspirational districts as identified by government bodies

- (a) Do you have a preferential procurement policy where you give preference to purchase from suppliers comprising marginalized /vulnerable groups?
● No
(b) From which marginalized /vulnerable groups do you procure?
● Not applicable
(c) What percentage of total procurement (by value) does it constitute?
● Not Applicable
- Details of the benefits derived and shared from the intellectual properties owned or acquired by your entity (in the current financial year), based on traditional knowledge.
● Not applicable
- Details of corrective actions taken or underway, based on any adverse order in intellectual property related disputes wherein usage of traditional knowledge is involved.
● Not applicable
- Details of Beneficiaries of CSR Projects :

As a responsible and committed corporate citizen, Bank has actively undertaken a wide range of CSR initiatives during the Financial Year 2024-25. These efforts span across various sectors including education, healthcare, sanitation, environmental sustainability, rural development, disaster relief, and community welfare.

Through strategic collaborations with government bodies, educational institutions, healthcare centers, NGOs, and local communities, we have aimed to create a meaningful and lasting impact in the lives of people across the country. While the exact number of beneficiaries cannot be ascertained, it is evident that these CSR activities have positively impacted countless lives across multiple regions.

Below is a comprehensive summary of key CSR contributions and activities carried out during the financial year 2024-25 :

| सीएसआर परियोजना CSR Project | सीएसआर परियोजना से लाभान्वित व्यक्तियों की संख्या No. of persons benefitted from CSR Project | कमजोर और सीमांत लाभार्थियों का प्रतिशत % % of beneficiaries from vulnerable and marginalized groups |
|---|---|--|
| <p>1. एमएसएमई के लिए आजीविका संवर्धन और समर्थन Livelihood Enhancement & Support for MSMEs</p> <ul style="list-style-type: none"> पूर्णार्था एंड कंपनी के साथ साझेदारी में एमएसएमई ग्राहकों के लिए 16 समूह-आधारित प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित किए गए। Conducted 16 cohort-based training programs for MSME customers in partnership with Poornatha & Co. स्वरोजगार को बढ़ावा देने के लिए असम के सोनितपुर में एक दिव्यांग व्यक्ति को ई-रिक्शा प्रदान किया गया। Provided an E-rickshaw to a differently-abled individual in Sonitpur, Assam to promote self-employment. डिजिटल और स्मार्ट कक्षा बुनियादी ढांचे को बढ़ाने के लिए गुरुनानक देव विश्वविद्यालय (अमृतसर) और मुर्शिदाबाद विश्वविद्यालय (बरहामपुर) को कंप्यूटर दान किए। Donated computers to Guru Nanak Dev University (Amritsar) and Murshidabad University (Berhampore) for enhancing digital and smart classroom infrastructure. <p>2. स्वास्थ्य एवं स्वच्छता Health & Sanitation</p> <ul style="list-style-type: none"> सोलन (हिमाचल प्रदेश) के उपायुक्त कार्यालय को एक मोबाइल टीबी एक्स-रे मशीन उपलब्ध कराई गई। Supplied a mobile TB X-ray machine to the Deputy Commissioner's office, Solan (Himachal Pradesh). पहाड़ी क्षेत्रों में ग्रामीण स्वास्थ्य शिविरों के लिए जोरहाट (असम) क्षेत्र को चिकित्सा वाहन (बोलरो) दान किए। Donated medical vehicles (Boleros) to Jorhat (Assam) zone for rural health camps in hilly areas. निमापारा (ओडिशा) में सामुदायिक स्वास्थ्य केंद्र में एक्स-रे उपकरण स्थापित किया गया। Installed X-Ray equipment at a Community Health Centre in Nimapara (Odisha). जीबीपीयूएटी (देहरादून), सन वैली अस्पताल (गुवाहाटी) और सिटी अस्पताल (कटक) को एम्बुलेंस और आवश्यक चिकित्सा उपकरण दान किए। Donated ambulances and essential medical equipment to GBPUAT (Dehradun), Sun Valley Hospital (Guwahati), and City Hospital (Cuttack). रांची, हुगली, उत्तरपाड़ा और जयपुर में संस्थानों को व्हीलचेयर और ट्राइसाइकिल की आपूर्ति की गई। Supplied wheelchairs and tricycles to institutions in Ranchi, Hooghly, Uttarpara, and Jaipur. प्रायोजित रक्तदान शिविर (जैसे, तेरापंथ युवक परिषद द्वारा कोलकाता के लेक टाउन में 108 घंटे का शिविर)। Sponsored blood donation camps (e.g., 108-hour camp in Lake Town, Kolkata by Terapanth Yuvak Parishad). | <p>सटीक संख्या का पता नहीं चल पाया है Exact number not ascertained</p> | <p>50%</p> |

| सीएसआर परियोजना CSR Project | सीएसआर परियोजना से लाभान्वित व्यक्तियों की संख्या No. of persons benefitted from CSR Project | कमजोर और सीमांत लाभार्थियों का प्रतिशत % % of beneficiaries from vulnerable and marginalized groups |
|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> अंबाला, धर्मशाला, अगरतला और कोयंबटूर में स्वास्थ्य सेवा और शैक्षणिक संस्थानों को एयर कंडीशनर और व्हीलचेयर प्रदान किए गए Provided air conditioners and wheelchairs to healthcare and educational institutions in Ambala, Dharamshala, Agartala, and Coimbatore <p>3. शिक्षा और क्षमता निर्माण Education & Capacity Building</p> <ul style="list-style-type: none"> स्कूलों और कॉलेजों को आईटी उपकरण और प्रयोगशाला उपकरण उपलब्ध कराए गए, जिनमें शामिल हैं: Provided IT equipment and lab peripherals to schools and colleges including: <ul style="list-style-type: none"> राजस्थान मेडिकल काउंसिल (जयपुर) Rajasthan Medical Council (Jaipur) मुर्शिदाबाद विश्वविद्यालय (बेरहामपुर) Murshidabad University (Berhampore) डॉ. पडियार होम्योपैथिक कॉलेज (एर्नाकुलम) Dr. Padiyar Homeopathic College (Ernakulam) तिहू कॉलेज (गुवाहाटी) Tihu College (Guwahati) सिद्धार्थ कॉलेज (मुंबई) Siddhartha College (Mumbai) जमुई (बिहार), दुर्गापुर, साल्टलेक और पटना में 40 से अधिक सरकारी स्कूलों में वाटर प्यूरीफायर, कूलर और बुनियादी ढांचे की स्थापना की गई। Installed water purifiers, coolers, and basic infrastructure in over 40 government schools in Jamui (Bihar), Durgapur, Saltlake, and Patna. प्रायोजित कार्यक्रम और शैक्षिक पहल जिनमें निर्यात जागरूकता कार्यक्रम (जयपुर), अंतर्राष्ट्रीय योग दिवस (भागलपुर), बधिर जागरूकता कार्यक्रम (जयपुर), महिला सशक्तिकरण कार्यशाला (जयपुर), और 'अग्नेय 2025' (देंकनाल, ओडिशा) शामिल हैं। Sponsored events and educational initiatives including export awareness programs (Jaipur), International Yoga Day (Bhagalpur), Deaf Awareness Program (Jaipur), Women Empowerment Workshop (Jaipur), and "Agneya 2025" (Dhenkanal, Odisha). <p>4. पर्यावरणीय स्थिरता और स्वच्छता Environmental Sustainability & Sanitation</p> <ul style="list-style-type: none"> पंचायत कार्यालय और सीएसबी जिला स्कूल (संबलपुर) में वृक्षारोपण अभियान के लिए 500 धातु वृक्ष रक्षक दान किए। Donated 500 metal tree guards for plantation drives at Panchayat Office and CSB Zilla School (Sambalpur). ACTS को वृक्षों की देखभाल के लिए पानी की टंकी सहित टाटा ऐस वाहन की आपूर्ति की गई (स्थान निर्दिष्ट नहीं)। Supplied a Tata Ace vehicle with water tank for tree care to ACTS (location not specified). | | |

| सीएसआर परियोजना CSR Project | सीएसआर परियोजना से लाभान्वित व्यक्तियों की संख्या No. of persons benefitted from CSR Project | कमजोर और सीमांत लाभार्थियों का प्रतिशत % % of beneficiaries from vulnerable and marginalized groups |
|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> डॉ. वाई.एस. परमार विश्वविद्यालय (सोलन, हिमाचल प्रदेश) और बरहामपुर नगर पालिका (सिलीगुड़ी) में सार्वजनिक शौचालयों के निर्माण में सहयोग दिया। Supported construction of public toilets at Dr. Y.S. Parmar University (Solan, HP) and with Berhampur Municipality (Siliguri). कीझमाडू ग्राम पंचायत (एर्नाकुलम) को कूड़ेदान की आपूर्ति करके “अपशिष्ट मुक्त केरल” मिशन में योगदान दिया। Contributed to the “Waste-Free Kerala” mission by supplying bins to Keezhmadu Grama Panchayat (Ernakulam). <p>5. पेयजल एवं स्वच्छता Drinking Water & Sanitation</p> <ul style="list-style-type: none"> कई सार्वजनिक स्थानों पर वाटर कूलर, डिस्पेंसर और आरओ इकाइयाँ स्थापित की गईं, जिनमें शामिल हैं: Installed water coolers, dispensers, and RO units at numerous public places including: <ul style="list-style-type: none"> गुरुद्वारा पटना साहिब (पटना) Gurdwara Patna Sahib (Patna) एसीजेएम कोर्ट (जयपुर) ACJM Court (Jaipur) जिला सत्र न्यायालय (वानापथी) District Sessions Court (Wanaparthi) आईआईटी भागलपुर IIT Bhagalpur डीसी कार्यालय (रामगढ़, कामरूप) DC Offices (Ramgarh, Kamrup) माताबारी मंदिर (अगरतला) Matabari Temple (Agartala) विकास भवन (श्रावस्ती) Vikas Bhawan (Shrawasti) गोसाईगंज ब्लॉक कार्यालय (लखनऊ) Gosaiganj Block Office (Lucknow) छोटानिकारा ग्राम पंचायत (एर्नाकुलम) Chotanikkara Grama Panchayat (Ernakulam) नगर पंचायत कादीपुर (अयोध्या) Nagar Panchayat Kadipur (Ayodhya) जम्मू में अमरनाथ यात्रा तीर्थयात्रियों के लिए पेयजल आपूर्ति प्रायोजित की गई। Sponsored drinking water supply for Amarnath Yatra pilgrims at Jammu. | | |

| सीएसआर परियोजना CSR Project | सीएसआर परियोजना से लाभान्वित व्यक्तियों की संख्या No. of persons benefitted from CSR Project | कमजोर और सीमांत लाभार्थियों का प्रतिशत % % of beneficiaries from vulnerable and marginalized groups |
|--|---|--|
| <p>6. बुनियादी ढांचा विकास और लोक कल्याण</p> <p>Infrastructure Development & Public Welfare</p> <ul style="list-style-type: none"> बेलूर मठ (हावड़ा) में माँ सारदा भवन (यात्री निवास) का निर्माण। Constructed Maa Sarada Bhavan (Yatri Nivas) at Belur Math (Howrah). गुवाहाटी, लखनऊ और जोरहाट में वरिष्ठ नागरिक कोनों, सामुदायिक हॉल और मनोरंजन कक्षों को समर्थन दिया गया। Supported senior citizen corners, community halls, and recreation rooms in Guwahati, Lucknow, and Jorhat. स्कूलों में सीसीटीवी लगाने (मेरठ) और पार्कों के सौंदर्यीकरण (धनबाद) को प्रायोजित किया। Sponsored installation of CCTV at schools (Meerut) and beautification of parks (Dhanbad). ऊना (हिमाचल प्रदेश), भिवानी, रांची और अयोध्या सहित स्थानों पर डीसी कार्यालयों, पुलिस स्टेशनों, आंगनवाड़ी केंद्रों और मंदिरों को फर्नीचर और उपकरण दान किए। Donated furniture and equipment to DC offices, police stations, Anganwadi centers, and temples in locations including Una (HP), Bhiwani, Ranchi, and Ayodhya. <p>7. सामुदायिक कल्याण एवं राहत</p> <p>Community Welfare & Relief</p> <ul style="list-style-type: none"> बाढ़ राहत के लिए मुख्यमंत्री राहत कोष, त्रिपुरा में योगदान दिया। Contributed to CM Relief Fund, Tripura for flood relief. वाराणसी, महाराजगंज और मेरठ में आंगनवाड़ी किट उपलब्ध कराई गई। Provided Anganwadi kits in Varanasi, Maharajganj, and Meerut. पटना, विजयवाड़ा और इंदौर में वृद्धाश्रमों और अनाथालयों को राशन, सैनिटरी आइटम और बर्तन उपलब्ध कराए गए। Supplied ration, sanitary items, and utensils to old age homes and orphanages in Patna, Vijayawada, and Indore. लोक महोत्सव (संबलपुर) और नलवारी मेला (बिलासपुर) का समर्थन किया। Supported Lok Mahotsav (Sambalpur) and Nalwari Fair (Bilaspur). देव दिवाली (वाराणसी), पितृपक्ष मेला (गया), और जिला दिवस (जोरहाट) जैसे कार्यक्रमों का समर्थन किया। Supported events like Dev Diwali (Varanasi), Pitrapaksha Mela (Gaya), and District Day (Jorhat). | | |

सिद्धांत 9 : व्यवसाय को एक जिम्मेदार तरीके से अपने उपभोक्ताओं के साथ जुड़ना चाहिए और उन्हें अहमियत देनी चाहिए।

आवश्यक संकेतक

1. उपभोक्ता से शिकायतें और प्रतिक्रिया प्राप्त करने और प्रत्युत्तर देने हेतु स्थापित प्रक्रियाओं का वर्णन करें।

बैंक ने उपभोक्ता शिकायतों और फीडबैक को कुशलतापूर्वक निपटाने के लिए व्यापक तंत्र स्थापित किया है:

शिकायत चैनल:

व्यक्तिगत रूप से: ग्राहक सीधे शाखा, आंचलिक कार्यालय या मुख्य कार्यालय में शिकायत दर्ज करा सकते हैं और पावती प्राप्त कर सकते हैं। शिकायत को शिकायत बॉक्स में भी डाला जा सकता है।

फोन: बैंक की 24/7 उपलब्ध टोल-फ्री हेल्पलाइन (1800 103 0123) के माध्यम से शिकायतें दर्ज की जा सकती हैं।

ईमेल/वेबसाइट: शिकायतें hosp.cscell@ucobank.co.in पर या ऑनलाइन शिकायत प्रणाली <https://spgrs.ucoonline.in> के माध्यम से भेजी जा सकती हैं, जो 24/7 उपलब्ध है।

पावती: लिखित शिकायतों की पावती तीन दिनों के भीतर दी जाती है, जबकि फोन या ऑनलाइन प्रणाली के माध्यम से दर्ज की गई शिकायतों को संदर्भ या पावती संख्या प्रदान की जाती है।

ग्राहक प्रतिक्रिया तंत्र:

वेबसाइट लिंक: ग्राहक बैंक के होमपेज पर एक समर्पित लिंक के माध्यम से फीडबैक प्रस्तुत कर सकते हैं।

लेन-देन संबंधी फीडबैक: वित्तीय/गैर-वित्तीय लेनदेन और एटीएम उपयोग के बाद एसएमएस/ईमेल अनुरोध भेजे जाते हैं, जिनमें फीडबैक के लिए लिंक भी शामिल होते हैं।

सोशल मीडिया और क्यूआर कोड: फीडबैक शाखाओं और ग्राहक संपर्क बिंदुओं पर प्रदर्शित क्यूआर कोड या सोशल मीडिया अभियानों के माध्यम से प्रस्तुत किया जा सकता है।

ये तंत्र सुनिश्चित करते हैं कि ग्राहक शिकायतों और फीडबैक का कुशलतापूर्वक प्रबंधन किया जाए और उन पर कार्रवाई की जाए, जिससे निरंतर सेवा सुधार को समर्थन मिले। इसके अलावा, बैंक के पास हेड ऑफिस में शेयरधारकों के प्रश्नों/शिकायतों के निवारण के लिए अलग सेल है। शेयरधारकों के प्रश्नों/शिकायतों के लिए एक विशेष ईमेल आईडी hosgr.calcutta@ucobank.co.in है।

2. उन सभी उत्पादों/सेवाओं का पण्यवर्त जिनके बारे में जानकारी है, से उत्पादों/सेवाओं के पण्यवर्त का प्रतिशत :पुनर्चक्रण और/या सुरक्षित निपटान:

| | |
|---|--|
| | कुल टर्नओवर के प्रतिशत के रूप में As a percentage to total turnover |
| उत्पाद के लिए प्रासंगिक पर्यावरणीय और सामाजिक मानदंड Environmental and social parameters relevant to the product | लागू नहीं / Not Applicable |
| सुरक्षित और उत्तरदायी उपयोग Safe and responsible usage | |
| पुनर्चक्रण और/या सुरक्षित निपटान Recycling and/or safe disposal | |

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

Essential Indicators

1. Describe the mechanisms in place to receive and respond to consumer complaints and feedback.

The Bank has established comprehensive mechanisms to efficiently handle consumer complaints and feedback:

Complaint Channels:

In Person: Customers can submit complaints directly at the branch, zonal office, or head office, and receive an acknowledgment. Complaints can also be dropped in the complaint box.

Phone: Grievances can be lodged via the bank's toll-free helpline (1800 103 0123) available 24/7.

Email/Website: Complaints can be sent to hosp.cscell@ucobank.co.in or through the online grievance system at <https://spgrs.ucoonline.in>, accessible 24/7.

Acknowledgment: Written complaints are acknowledged within three days, while complaints lodged via phone or the online system are provided with a reference or acknowledgment number.

Customer Feedback Mechanism:

Website Link: Customers can submit feedback via a dedicated link on the bank's homepage.

Transaction Feedback: SMS/Email requests are sent post-financial/non-financial transactions and ATM usage, including links for feedback.

Social Media & QR Codes: Feedback can be submitted through QR codes displayed at branches and customer touchpoints or via social media campaigns.

These mechanisms ensure that customer complaints and feedback are efficiently managed and acted upon, supporting continuous service improvement. Further, Bank has separate cell for redressing the grievances of the shareholder queries/complaints at Head Office. An exclusive email id for shareholders queries/complaint is hosgr.calcutta@ucobank.co.in

2. Turnover of products and/ services as a percentage of turnover from all products/service that carry information about:

3. निम्नलिखित के संबंध में उपभोक्ता शिकायतों की संख्या: / Number of consumer complaints in respect of the following:

| | वित्तीय वर्ष/FY 2024-25 | | | वित्तीय वर्ष/FY 2023-24 | | |
|--|--|--|-----------------------|--|--|-----------------------|
| | वर्ष भर में दर्ज Filed during the year | वर्ष के अंत में निपटान के लिए लंबित Pending resolution at the end of the year | टिप्पणियाँ Remarks | वर्ष भर में दर्ज Filed during the year | वर्ष के अंत में निपटान के लिए लंबित Pending resolution at the end of the year | टिप्पणियाँ Remarks |
| डाटा गोपनीयता Data Privacy | - | - | - | - | - | - |
| विज्ञापन Advertising | - | - | - | - | - | - |
| साइबर सुरक्षा Cyber-Security | - | - | - | - | - | - |
| आवश्यक सेवाओं की आपूर्ति Delivery of essential services | - | - | - | - | - | - |
| प्रतिबंधात्मक व्यापार कार्यप्रणाली Restrictive trade practices | - | - | - | - | - | - |
| अनुचित व्यापार कार्यप्रणाली Unfair trade practices | - | - | - | - | - | - |
| अन्य Other (एटीएम/ई-बैंकिंग/अतिरिक्त प्रभार लगाना/खाता खोलने संबंधी आदि) (ATM/e-banking /levy of excess charges/Account opening related etc.) | 85474 | 2128 | - | 103636 | 1985 | - |

4. सुरक्षा मुद्दों के कारण उत्पाद प्रत्याहार के उदाहरणों का विवरण /
Details of instances of product recalls on account of safety issues:

| | संख्या/Number | प्रत्याहार के कारण/Reason for recall |
|--|--------------------------|--------------------------------------|
| स्वैच्छिक प्रत्याहार/Voluntary recalls | लागू नहीं/Not applicable | |
| बाध्य प्रत्याहार/Forced recalls | | |

5. क्या संस्था के पास साइबर सुरक्षा और डेटा गोपनीयता से संबंधित जोखिमों के संबंध में कोई रूपरेखा/नीति है? (हां/नहीं) यदि उपलब्ध हो, तो नीति का वेब-लिंक दें।

बैंक के बोर्ड ने साइबर सुरक्षा नीति और डेटा सुरक्षा एवं गोपनीयता नीति को मंजूरी दे दी है और उपरोक्त नीतियां बैंक के आंतरिक यूसीओ ऑनलाइन पोर्टल पर उपलब्ध हैं।

6. विज्ञापन और आवश्यक सेवाओं की सुपुर्दगी; साइबर सुरक्षा और ग्राहकों की डेटा गोपनीयता; उत्पाद प्रत्याहार के उदाहरणों की पुनरावृत्ति; उत्पादों/सेवाओं की सुरक्षा पर नियामक प्राधिकरणों द्वारा दंड/कार्रवाई संबंधी मुद्दों पर की गई या जारी किसी भी सुधारात्मक कार्रवाई का विवरण दें।

5. Does the entity have a framework/ policy on cyber security and risks related to data privacy? (Yes/No) If available, provide a web-link of the policy.

Bank has Board approved Cyber Security Policy and Data Security & Privacy Policy and the aforesaid policies are available at Bank's Internal UCO Online Portal.

6. Provide details of any corrective actions taken or underway on issues relating to advertising and delivery of essential services; cyber security and data privacy of customers; re-occurrence of instances of product recalls; penalty/action taken by regulatory authorities on safety of products/services.

मानवीय भेद्यता से उत्पन्न होने वाले साइबर जोखिमों को संबोधित करने के लिए, बैंक उभरते साइबर खतरों और संबंधित सुरक्षा प्रथाओं के बारे में ग्राहकों की जागरूकता बढ़ाने के लिए कई निवारक उपाय करता है।

- बैंक के आधिकारिक सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म के माध्यम से ग्राफिक और उदाहरणात्मक साइबर सुरक्षा सलाह प्रसारित की जाती है।
- सुरक्षा युक्तियों और अलर्ट के साथ ग्राहकों को समय-समय पर पुश नोटिफिकेशन और कस्टमाइज्ड ईमेल भेजे जाते हैं।
- कर्मचारियों की साइबर सुरक्षा जागरूकता को मजबूत करने के लिए नियमित रूप से जागरूकता सेमिनार, वेबिनार और आंतरिक प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित किए जाते हैं।
- शाखाओं और एटीएम परिसरों में साइबर सुरक्षा सलाह प्रमुखता से प्रदर्शित की जाती है।
- एटीएम स्क्रीन, इंटरनेट बैंकिंग और मोबाइल बैंकिंग प्लेटफॉर्म पर भी महत्वपूर्ण सुरक्षा संदेश अपलोड किए जाते हैं।
- आम जनता के बीच साइबर सुरक्षा को बढ़ावा देने के लिए बैंक की आधिकारिक वेबसाइट पर एक समर्पित 'साइबर सुरक्षा जागरूकता कॉर्नर' बनाए रखा गया है।

उपरोक्त पहलों के माध्यम से, बैंक ग्राहक सुरक्षा को बढ़ावा देता है और अपनी साइबर रक्षा क्षमताओं को मजबूत करता है।

7. डेटा उल्लंघनों से संबंधित निम्नलिखित जानकारी प्रदान करें:

- क) डेटा उल्लंघनों के मामलों की संख्या - शून्य
- ख) ग्राहकों की व्यक्तिगत पहचान योग्य जानकारी से संबंधित डेटा उल्लंघनों का प्रतिशत - लागू नहीं
- ग) डेटा उल्लंघनों का प्रभाव, यदि कोई हो - लागू नहीं

नेतृत्व संकेतक

1. चैनल/प्लेटफॉर्म जहां संस्था के उत्पादों और सेवाओं से संबंधित जानकारी प्राप्त की जा सकती है (यदि उपलब्ध हो तो वेब लिंक दें।)

उत्पादों/सेवाओं के बारे में जानकारी बैंक की वेबसाइट (www.ucobank.com) के माध्यम से प्राप्त की जा सकती है।

सोशल मीडिया चैनलों की सूची जहां बैंक अपने उत्पादों और सेवाओं के बारे में जानकारी प्रसारित करता है:

To address cyber risks arising out of human vulnerability, Bank undertakes multiple preventive measures to enhance customer awareness about emerging cyber threats and associated safety practices.

- Graphic and illustrative cyber security advisories are disseminated through the Bank's official social media platforms.
- Push notifications and customized emails are periodically sent to customers with security tips and alerts.
- Awareness seminars, webinars, and internal training programs are conducted regularly to strengthen employees' cyber security awareness.
- Cyber security advisories are displayed prominently at branches and ATM premises.
- Important security messages are also uploaded on ATM screens, Internet Banking, and Mobile Banking platforms.
- A dedicated 'Cyber Security Awareness Corner' is maintained on the Bank's official website to promote cyber safety among the general public.

Through above initiatives, the Bank promotes customer security and bolster its cyber defence capabilities.

7. Provide the following information relating to data breaches:

- a. Number of instances of data breaches - Nil
- b. Percentage of data breaches involving personally identifiable information of customers - Not Applicable
- c. Impact, if any, of the data breaches - Not Applicable

Leadership Indicators

1. Channels / platforms where information on products and services of the entity can be accessed (provide web link, if available).

Information about products/services offered can be accessed through Bank's Website (www.ucobank.com)

List of Social Media Channels where bank disseminates information on its products and services :

| | |
|--|--|
| फेसबुक/Facebook | www.facebook.com/official.ucobank/ |
| एक्स (पूर्व में ट्विटर)/X (Formerly Twitter) | www.twitter.com/UCOBANKOfficial/ |
| लिंकडइन/LinkedIn | www.linkedin.com/company/uco-bank |
| इंस्टाग्राम/Instagram | www.instagram.com/official.ucobank/ |
| यूट्यूब/YouTube | www.youtube.com/@ucobankofficial7390 |

2. उपभोक्ताओं को उत्पादों और/या सेवाओं के सुरक्षित और जिम्मेदार उपयोग के बारे में सूचित और शिक्षित करने के लिए उठाए गए कदम।

बैंक नियमित रूप से एसएमएस, ई-मेल, पुश नोटिफिकेशन के साथ-साथ बैंक के सोशल मीडिया हैंडल के माध्यम से ग्राहकों को डिजिटल उत्पादों और उनके सुरक्षित उपयोग पर साइबर शिक्षा/जागरूकता संदेश भेज रहा है।

3. उपभोक्ताओं को आवश्यक सेवाओं में व्यवधान/बंद होने के किसी भी जोखिम के बारे में सूचित करने के लिए तंत्र मौजूद हैं।

उपभोक्ताओं को आवश्यक सेवाओं में व्यवधान/बंद होने के किसी भी जोखिम के बारे में सूचित करने के लिए बैंक के पास निम्नलिखित तंत्र हैं:

क) एम-बैंकिंग, ई-बैंकिंग और एटीएम जैसी महत्वपूर्ण प्रणालियों को प्रभावित करने वाली किसी भी निर्धारित रखरखाव गतिविधियों से पहले, बैंक यह सुनिश्चित करता है कि ग्राहकों को एसएमएस और पुश नोटिफिकेशन जैसे प्रत्यक्ष सूचना चैनलों के माध्यम से पहले से सूचित किया जाए, जिससे ग्राहक तदनुसार योजना बना सकें और किसी भी असुविधा को कम कर सकें।

ख) बैंक अपनी वेबसाइट, ई-बैंकिंग पोर्टल और एटीएम स्क्रीन सहित कई प्लेटफार्मों पर सूचनात्मक संदेश प्रदर्शित करता है, जिससे यह सुनिश्चित होता है कि ग्राहकों को किसी भी आगामी सेवा व्यवधान के बारे में अच्छी तरह से सूचित किया जा सके।

4. क्या इकाई स्थानीय कानूनों के अनुसार अनिवार्य से अधिक उत्पाद पर उत्पाद जानकारी प्रदर्शित करती है? (हां/नहीं/लागू नहीं) यदि हाँ, तो संक्षेप में विवरण प्रदान करें। क्या आपकी इकाई ने इकाई के प्रमुख उत्पादों/सेवाओं, इकाई के संचालन के महत्वपूर्ण स्थानों या समग्र इकाई से संबंधित उपभोक्ता संतुष्टि के संबंध में कोई सर्वेक्षण किया है? (हां नहीं)

जी नहीं, बैंक स्थानीय कानूनों के अनुसार उत्पाद जानकारी प्रदर्शित करता है।

जी हाँ, बैंक ने एम-बैंकिंग, ई-बैंकिंग, कियोस्क आदि जैसे प्रमुख चैनलों पर उपलब्ध फीडबैक प्रणाली के माध्यम से प्रमुख उत्पादों/सेवाओं से संबंधित ग्राहकों की संतुष्टि पर विभिन्न सर्वेक्षण किए हैं।

इसके अलावा, बैंक किसी भी लेनदेन पर ग्राहकों को उनके बहुमूल्य फीडबैक/रेटिंग/सुझाव के लिए फीडबैक लिंक भी भेजता है।

2. Steps taken to inform and educate consumers about safe and responsible usage of products and/or services.

Bank is regularly sending cyber education/awareness messages to the customers on Digital Products and their safe usage through SMS, E-Mail, Push notifications as well as through Bank's Social Media handles.

3. Mechanisms in place to inform consumers of any risk of disruption/discontinuation of essential services.

Bank has following mechanism in place to inform consumers of any risk of disruption/discontinuation of essential services :

a) Prior to any scheduled maintenance activities affecting vital systems such as M-Banking, E-Banking, and ATMs, bank ensures customers are informed in advance through direct communication channels like SMS and push notifications, allowing customers to plan accordingly and mitigate any inconvenience.

b) Bank displays informative messages on multiple platforms including the bank's website, e-banking portal and ATM screens, ensuring customers are kept well-informed about any upcoming service interruptions.

4. Does the entity display product information on the product over and above what is mandated as per local laws? (Yes/No/Not Applicable) If yes, provide details in brief. Did your entity carry out any survey with regard to consumer satisfaction relating to the major products / services of the entity, significant locations of operation of the entity or the entity as a whole? (Yes/No)

No, Bank displays product information as per local laws.

Yes, Bank carried out various surveys among customers on their satisfaction relating to major products/services through feedback system, made available on major channels like M-Banking, E-Banking, Kiosk etc.

Further, Bank also sends feedback link to customers on any transaction for their valuable feedback/rating/suggestion.