



कारोबार दायित्व रिपोर्ट

खंड अ: कंपनी के बारे में सामान्य जानकारी

1.	कंपनी की कॉरपोरेट पहचान संख्या (सीआईएन)	L65190MH2004GOI148838
2.	कंपनी का नाम	आईडीबीआई बैंक लिमिटेड
3.	पंजीकृत पता	आईडीबीआई टॉवर, डब्ल्यूटीसी कॉम्प्लेक्स, कफ परेड, मुंबई - 400005
4.	वेबसाइट	www.idbibank.in
5.	ई-मेल आईडी	idbiequity@idbi.co.in
6.	रिपोर्ट किया गया वित्तीय वर्ष	2021-21
7.	क्षेत्र जिनमें कंपनी कार्यरत है (औद्योगिक कार्यकलाप कोड-वार)	(कोड: 64191) आईडीबीआई बैंक, बैंकारी विनियमन अधिनियम, 1949 द्वारा शासित एक बैंकिंग कंपनी है.
8.	तीन प्रमुख उत्पादों/ सेवाओं का उल्लेख करें जिनका कंपनी निर्माण करती है/ जिन्हें प्रदान करती है (तुलनपत्र के अनुसार)	1. खुदरा बैंकिंग 2. कॉरपोरेट/ थोक बैंकिंग 3. ट्रेजरी परिचालन
9.	लोकेशनों की कुल संख्या जहां कंपनी द्वारा कारोबार कार्यकलाप किए जाते हैं. क. अंतरराष्ट्रीय लोकेशनों की संख्या (प्रमुख 5 के ब्योरे दें) ख. राष्ट्रीय लोकेशनों की संख्या	यथा 31 मार्च 2021 को बैंक की 1,886 शाखाएं हैं. जिनमें से: क. बैंक की दुबई इंटरनेशनल फाइनेंशियल सेंटर (डीआईएफसी), दुबई में एक विदेशी शाखा और गुजरात अंतरराष्ट्रीय वित्त टेक-सिटी (जीआईएफटी) गुजरात, भारत में स्थित एक अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग इकाई हैं. ख. बैंक की पूरे भारत के 777 शहरों में 1,884 देशी शाखाएं परिचालन में हैं.
10.	बाजार जहां कंपनी अपनी सेवाएं देती है - स्थानीय/ राज्य स्तरीय/ राष्ट्रीय/ अंतरराष्ट्रीय	बैंक अपनी उपस्थिति वाली सभी लोकेशनों पर ग्राहकों को सेवाएं प्रदान करता है.

खंड ख: कंपनी के वित्तीय ब्योरे

1.	चुक्ता पूंजी (रुपये में)	₹ 10,752.40 करोड़
2.	कुल कारोबार (रुपये में)	₹ 24,556.93 करोड़
3.	कर पश्चात् लाभ (रुपये में)	₹ 1,359.46 करोड़
4.	कर पश्चात् लाभ के प्रतिशत (%) के रूप में कॉरपोरेट सामाजिक दायित्व (सीएसआर) पर कुल व्यय	शून्य
5.	उन कार्यकलापों की सूची जिनमें उपर्युक्त बिन्दु 4 के अंतर्गत व्यय किया गया है:-	शून्य

खंड ग: अन्य विवरण

1.	क्या कंपनी की कोई सहायक कंपनी/ कंपनियाँ हैं? हाँ. बैंक की पाँच देशी सहायक कंपनियाँ अर्थात् आईडीबीआई कैपिटल मार्केट्स एंड सिक्युरिटीज लि., आईडीबीआई एसेट मैनेजमेंट लि., आईडीबीआई एमएफ ट्रस्टी कंपनी लि., आईडीबीआई इंटेक लि. तथा आईडीबीआई ट्रस्टीशिप सर्विसेज लि. हैं.
2.	क्या सहायक कंपनी/ कंपनियाँ मूल कंपनी के कारोबारी दायित्व पहल-कार्यों में भागीदारी करती हैं? यदि हाँ, तो ऐसी सहायक कंपनी(यों) की संख्या सूचित करें. नहीं.
3.	क्या अन्य कोई संस्था/ संस्थाएं (अर्थात् आपूर्तिकर्ता, वितरक आदि) हैं जिनके साथ कंपनी अपने कारोबारी दायित्व पहल-कार्यों में भागीदारी करती है? यदि हाँ, तो उस संस्था/ उन संस्थाओं का प्रतिशत सूचित करें? [30% से कम, 30-60%, 60% से अधिक]. लागू नहीं

खंड घ. कारोबार दायित्व संबंधी जानकारी

1.	कारोबार दायित्व के लिए उत्तरदायी निदेशक/ निदेशकों के ब्योरे
क.	कारोबार दायित्व नीति/ नीतियों के कार्यान्वयन के लिए उत्तरदायी निदेशक/ निदेशकों के ब्योरे
	डीआईएन संख्या 03022106
	नाम श्री सुरेश खटनहार
	पदनाम उप प्रबंध निदेशक
ख.	कारोबार दायित्व प्रमुख के ब्योरे
	डीआईएन संख्या 0056167
	नाम डॉ. सौम्य शंकर बॅनर्जी
	पदनाम कार्यपालक निदेशक
	टेलिफोन नं. +91-22-22155748
	ई-मेल आईडी ss.banerjee@idbi.co.in

2. सिद्धांत-वार (एनबीजी के अनुसार) कारोबार दायित्व नीति/ नीतियां

क. अनुपालन ब्योरे (हाँ/ नहीं में उत्तर दें)

क्रम सं.	प्रश्न	पी1	पी2	पी3	पी4	पी5	पी6	पी7	पी8	पी9
i.*	क्या आपके पास के लिए नीति/ नीतियाँ हैं?	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	नहीं	हाँ	हाँ
ii.	क्या यह नीति संबंधित अंशधारकों के परामर्श से बनाई गई है?	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	नहीं	हाँ	हाँ
iii.**	क्या यह नीति राष्ट्रीय/ अंतरराष्ट्रीय मानकों के अनुरूप है? यदि हाँ, तो निर्दिष्ट करें? (50 शब्दों में)	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	नहीं	हाँ	हाँ
iv.	क्या नीति बोर्ड द्वारा अनुमोदित है? यदि हाँ, तो क्या इस पर एमडी/ स्वामी/ सीईओ/ उपयुक्त बोर्ड निदेशक द्वारा हस्ताक्षर किए गए हैं?	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	नहीं	हाँ	हाँ



v.	क्या कंपनी में नीति के कार्यान्वयन के निरीक्षण के लिए बोर्ड/ निदेशक/ अधिकारी की विनिर्दिष्ट समिति है?	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	नहीं	हाँ	हाँ
vi.	नीति को ऑनलाइन देखने के लिए लिंक का उल्लेख करें.	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	नहीं	हाँ [§]	हाँ [#]
vii.	क्या नीति के बारे में सभी संबंधित आंतरिक तथा बाह्य हितधारकों को औपचारिक रूप से सूचना दी गई है?	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	नहीं	हाँ	हाँ
viii.	क्या नीति/ नीतियों के कार्यान्वयन के लिए कंपनी के पास आंतरिक संरचना है?	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	नहीं	हाँ	हाँ
ix.	क्या कंपनी के पास नीति/ नीतियों के संबंध में अंशधारकों की शिकायतों को दूर करने के लिए शिकायत निवारण व्यवस्था है?	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	नहीं	हाँ	हाँ
x.	क्या कंपनी ने इस नीति के बारे में कार्यों का आंतरिक या बाह्य एजेंसी द्वारा स्वतंत्र लेखापरीक्षण/ मूल्यांकन कराया है?	नीतियों के प्रभावी कार्यान्वयन के लिए विभिन्न विभागों के प्रमुख उत्तरदायी हैं. अनुपालन विभाग रिजर्व बैंक द्वारा अधिदेशित नीतियों के कार्यान्वयन के अनुपालन की निगरानी करता है.									

नोट:

* बैंक की विभिन्न नीतियाँ, जिन्हें औपचारिक रूप से लागू किया जाता है, प्रत्यक्ष अथवा अप्रत्यक्ष रूप से बैंक के विभिन्न कार्य को अभिशासित करती हैं.

** बैंक की नीतियाँ विनियामक तथा सांविधिक निकायों द्वारा जारी दिशानिर्देशों के समान हैं और इसलिए राष्ट्रीय मानक के अनुरूप हैं.

§ सीएसआर नीति के लिए लिंक - <https://www.idbibank.in/pdf/CSR-Policy-2021.pdf>

बैंक की नीति/यां जैसे ग्राहक अधिकार नीति, शिकायत निवारण नीति, नागरिक चार्टर तथा बीसीएसबीआई कोड ग्राहक शिक्षा के अंतर्गत इस लिंक <http://www.idbibank.in/pdf/csr-Policy.pdf> के माध्यम से जनता के लिए उपलब्ध है.

ख. यदि किसी भी सिद्धांत के संबंध में क्रम संख्या 2 का उत्तर ' नहीं ' है तो कृपया कारण बताएं: (2 विकल्पों तक टिक करें)

संख्या	प्रश्न	पी7 के लिए नीति नहीं होने का कारण:
i.	कंपनी ने सिद्धांतों को नहीं समझा है	बैंक में पी7 के लिए कोई दस्तावेजीकृत नीति नहीं है. तथापि, यह हमेशा विनियामकों तथा नीति निर्माताओं के साथ जिम्मेदारीपूर्वक जुड़ा रहा है. बैंक विकास वित्तपोषण के क्षेत्र में अग्रणी रहा है तथा इसने भारत के वित्तीय ढांचे की स्थापना में मुख्य भूमिका निभाई है. इसके अलावा बैंक, बैंकिंग क्षेत्र के सुधारों, वित्तीय समावेशन आदि के क्षेत्रों में सुधार के लिए नीति निर्माताओं से जुड़ा रहा है.
ii.	कंपनी ऐसे चरण में नहीं है जिसमें वह स्वयं को विनिर्दिष्ट सिद्धांतों पर नीतियाँ बनाने तथा उन्हें कार्यान्वित करने की स्थिति में पाए	
iii.	कंपनी के पास कार्य को पूरा करने के लिए वित्तीय या श्रमशक्ति संसाधन उपलब्ध नहीं हैं	
iv.	यह कार्य अगले 6 माह के भीतर करने की योजना है	
v.	यह कार्य अगले 1 वर्ष के भीतर करने की योजना है	
vi.	अन्य कोई कारण (कृपया स्पष्ट करें)	

3. कारोबार दायित्व संबंधी अभिज्ञासन

<p>क. कंपनी के निदेशक मंडल, बोर्ड की समिति या सीईओ द्वारा कंपनी के कारोबार दायित्व कार्यनिष्पादन के मूल्यांकन की बारंबारता का उल्लेख करें. 3 माह के भीतर, 3-6 माह, वार्षिक रूप से, 1 वर्ष से अधिक.</p>	<p>बैंक का कारोबार दायित्व कार्यनिष्पादन बोर्ड के समक्ष वार्षिक आधार पर प्रस्तुत किया जाता है.</p>
<p>ख. क्या कंपनी कारोबार दायित्व या निरंतरता रिपोर्ट प्रकाशित करती है? इस रिपोर्ट को देखने के लिए हाइपरलिंक क्या है? इसे कितने अंतराल पर प्रकाशित किया गया है?</p>	<p>हाँ. बैंक कारोबार दायित्व रिपोर्ट प्रकाशित करता है. कारोबार दायित्व रिपोर्ट www.idbibank.in पर देखी जा सकती है. यह रिपोर्ट बैंक की वार्षिक रिपोर्ट के एक भाग के रूप में वार्षिक आधार पर प्रकाशित की जाती है.</p>

खंड ड: सिद्धांत-वार कार्यनिष्पादन

सिद्धांत 1 : कारोबार का संचालन और प्रबंधन अपने आप में आचार नीति, पारदर्शिता और जवाबदेही के साथ होना चाहिए

क. क्या आचार नीति, घूसखोरी और भ्रष्टाचार से संबंधित नीति केवल कंपनी को शामिल करती है? हाँ/नहीं. क्या यह समूह/ संयुक्त उद्यमों/ आपूर्तिकर्ताओं/ संविदाकारों/ एनजीओ/ अन्य पर लागू होती है?

जहां तक ? रिश्ततखोरी, भ्रष्टाचार और अन्य सतर्कता मामलों का संबंध है, आपका बैंक केंद्रीय सतर्कता आयोग (सीवीसी) द्वारा जारी नीति/दिशानिर्देशों द्वारा शासित होता है. मौजूदा सीवीसी दिशानिर्देशों के अनुसार, बैंक की पांच (05) सहायक कंपनियों में भी सतर्कता सेटअप स्थापित किया गया है. इस तरह के सेटअप में बैंक के मुख्य सतर्कता अधिकारी (सीवीओ) को डॉटेड लाइन रिपोर्टिंग के साथ संबंधित सहायक कंपनी के प्रमुख को सीधे रिपोर्टिंग होती है.

ख. पिछले वित्तीय वर्ष में हितधारकों से कितनी शिकायतें प्राप्त हुई हैं और उनमें से प्रबंधन द्वारा कितने प्रतिशत का संतोषजनक रूप से समाधान किया गया है? यदि ऐसा है तो करीब 50 शब्दों में उनके ब्योरे दें.

वर्ष 2020-21 के दौरान, सतर्कता विभाग को 100 शिकायतें प्राप्त हुईं. इन सभी शिकायतों की जांच/छानबीन विभिन्न प्राधिकारियों द्वारा सतर्कता की दृष्टि से की गई और सीवीओ की सहमति से 75 शिकायतों का संतोषजनक समाधान किया गया. इसलिए वर्ष 2020-21 के दौरान 75% प्राप्त शिकायतों का संतोषजनक समाधान किया गया.

वर्ष 2020-21 के दौरान बैंक ने कुल 74,348 ग्राहक शिकायतों पर कार्रवाई की. इनमें से 74,036 ग्राहक शिकायतें वर्ष 2020-21 के दौरान प्राप्त हुई थीं और 285 शिकायतें वर्ष 2019-20 की थीं. यथा दिनांक 31 मार्च 2021 तक सभी शिकायतों में से 73,458 अर्थात् लगभग 99% शिकायतों का निवारण किया जा चुका था तथा 890 शिकायतें निपटान के लिए लंबित थीं. बैंक ने बोर्ड द्वारा अनुमोदित 'शिकायत निवारण नीति' लागू की है जो निर्धारित समय-सीमा के भीतर शिकायतों के निवारण के प्रति बैंक के दृष्टिकोण और प्रतिबद्धता को दर्शाती है.

वर्ष के दौरान बैंक को कार्यस्थल पर यौन उत्पीड़न के संबंध में 7 (सात) शिकायतें प्राप्त हुईं जबकि 4 (चार) पूर्व अवधि की शिकायतों का निस्तारण लंबित था. इन शिकायतों में संबंधित आंतरिक शिकायत समिति ने भाग लिया और 31 मार्च 2021 तक 4 (चार) शिकायतें निष्कर्ष के लिए लंबित थीं.

वर्ष अप्रैल 2020 से मार्च 2021 के दौरान बैंक को प्राप्त निवेशकों की शिकायतों का विवरण इस प्रकार है:

क्रम संख्या	विवरण	इक्विटी शेयर	फ्लेक्सि बॉण्ड	कुल
1.	वर्ष के आरंभ में निवेशकों की लंबित शिकायतें	1	1	2
2.	वर्ष के दौरान निवेशकों से प्राप्त शिकायतें	943	4,876	5,819
3.	वर्ष के दौरान निपटाई गई निवेशक शिकायतें	944	4,597	5,541
4.	निवेशकों की शिकायतें जिनका वर्ष की समाप्ति तक समाधान नहीं हो पाया	0	280	280



सिद्धांत 2 : कारोबार द्वारा ऐसे उत्पाद और सेवाएँ प्रदान की जानी चाहिए जो सुरक्षित हों और अपने संपूर्ण जीवन चक्र के दौरान दीर्घकालिक रूप से फायदेमंद हों

क. आपके 3 उत्पादों या सेवाओं की सूची दें जिनको तैयार करने में सामाजिक या पर्यावरण सरोकार, जोखिम और/या अवसरों का ध्यान रखा गया है.

एक कर्तव्यनिष्ठ कॉरपोरेट इकाई के रूप में आईडीबीआई बैंक अपने प्रस्तावों के जरिये विभिन्न अंशधारकों के कल्याण के लिए प्रयास करता है. बैंक द्वारा प्रस्तावित कुछ ऐसी पेशकश निम्न प्रकार हैं:

- बैंक ने कोविड-19 महामारी के प्रकोप के बाद लॉकडाउन चरण के दौरान अपने सभी ग्राहकों के हितों की रक्षा करने का प्रयास किया। इसके लिए इसने निम्नलिखित उपाय किए:
 - बैंक की अधिकांश शाखाएं देशव्यापी तालाबंदी के दौरान निर्बाध सेवा प्रदान करने के लिए समावेशन क्षेत्रों को छोड़कर या जहां स्थानीय अधिकारियों द्वारा प्रतिबंध लगाए गए थे, सामान्य रूप से (सामाजिक दूरी और स्वच्छता मानदंडों का पालन करते हुए) काम कर रही थीं,
 - इस अवधि में वित्तीय बोझ को कम करने और जमाकर्ताओं को नकदी निकालने के लिए यात्रा की गई लागत और दूरी के संदर्भ में राहत प्रदान करने के लिए, बैंक ने न्यूनतम शेष शुल्क माफ कर दिया और अपने और अन्य बैंक एटीएम से निर्दिष्ट संख्या में मुफ्त नकद निकासी की पेशकश की.
 - इसके अलावा, वरिष्ठ नागरिकों (70 वर्ष से अधिक आयु) और अलग रूप से सक्षम व्यक्तियों की सुविधा के लिए, बैंक ने इस अवधि के दौरान निःशुल्क डोरस्टेप बैंकिंग सुविधा प्रदान की.
 - बैंक ने आरबीआई द्वारा कोविड-19 राहत उपायों के जवाब में उन ग्राहकों को छोड़कर, जिन्होंने विशेष रूप से अधिस्थगन राहत का विकल्प चुना था. सभी पात्र खुदरा संपत्ति ग्राहकों के लिए ईएमआई अधिस्थगन राहत प्रदान की थी.
 - बैंक ने उन सभी पात्र खुदरा परिसंपत्ति ग्राहकों के लिए आरबीआई समाधान फ्रेमवर्क / एकबारगी पुनर्चना योजना के तहत अपने ईएमआई भुगतानों को पुनर्निर्धारित / पुनर्निर्धारित करने की सुविधा प्रदान की, जिनके नकदी प्रवाह कोविड-19 आर्थिक गिरावट के कारण प्रभावित हुए थे.
 - इन उत्पादों/योजनाओं के लिए बैंक ने 1 मार्च 2020 से 31 अगस्त 2020 तक देय ब्याज को उन उधारकर्ताओं के लिए वित्त पोषित ब्याज सावधि ऋण में परिवर्तित कर दिया है, जिन्होंने उधारकर्ताओं पर दबाव को कम करने के लिए आरबीआई के दिशानिर्देशों के अनुसार अधिस्थगन का विकल्प चुना था.
 - कोविड-19 महामारी के कारण गंभीर रूप से प्रभावित व्यावसायिक इकाइयों को सहायता प्रदान करने के लिए, बैंक ने एमएसएमई/मुद्रा उधारकर्ताओं के लिए सरकार की गारंटीड इमरजेंसी क्रेडिट लाइन (जीईसीएल) योजना लागू की, जो कि 29 फरवरी 2020 तक संयुक्त बकाया के 20% अतिरिक्त सुविधा के लिए 100% गारंटी कवरेज प्रदान करती है. यह योजना 'जीईसीएल' योजना के तहत स्वीकृत सभी ऋणों के लिए ₹ 3 लाख करोड़ राशि की जारी की गई गारंटी तक लागू है और 30 सितंबर 2021 तक ऋण राशि का वितरण किया जाता है.
 - स्ट्रीट वेंडर को कोविड-19 के प्रकोप के कारण लॉकडाउन के कारण उत्पन्न वित्तीय कठिनाइयों को दूर करने में मदद करने के लिए और उनके व्यवसाय की निरंतरता सुनिश्चित करने के लिए, बैंक ने सरकारी योजना के अनुरूप, स्ट्रीट वेंडर्स को ₹ 10,000 तक का कफायती ऋण प्रदान करने के लिए एक नया उत्पाद अर्थात् पीएम स्ट्रीट वेंडर आत्मनिर्भर निधि (पीएम स्वानिधि) लॉन्च किया.
 - बैंक ने एमएसएमई मंत्रालय के दबावग्रस्त एमएसएमई (सीजीएसएसडी) के लिए अधीनस्थ ऋण के लिए क्रेडिट गारंटी योजना लागू की, जिसका उद्देश्य पात्र दबावग्रस्त एमएसएमई उधारकर्ताओं को बैंकों द्वारा दी गई ऋण सुविधाओं के संबंध में गारंटी प्रदान करना है. इस योजना का उद्देश्य बैंकों के माध्यम से दबावग्रस्त एमएसएमई के प्रमोटरों को दबावग्रस्त एमएसएमई अग्रिमों के पुनर्गठन के लिए आरबीआई के दिशानिर्देशों के अनुसार पुनर्गठन के लिए पात्र व्यवसायों में इक्विटी/अर्ध-इक्विटी के रूप में निवेश के लिए व्यक्तिगत ऋण प्रदान करना है. योजना के दिशानिर्देशों के अनुसार, गारंटी कवरेज का 90% योजना/ट्रस्ट से और शेष 10% संबंधित प्रमोटर से आएगा.

कारोबार दायित्व रिपोर्ट

- बैंक नेशनल हैंडिकैप्ड फाइनेंस एंड डेवलपमेंट कॉर्पोरेशन (एनएचएफडीसी) के तहत विशेष रूप से सक्षम व्यक्तियों को स्वरोजगार के लिए विशेष ब्याज दर पर शिक्षा ऋण प्रदान करता है. बैंक अधिकतम पांच साल के लिए ₹ 25 लाख प्रति उधारकर्ता ब्याज की रियायती दर पर प्रदान करता है.
- बैंक आर्थिक रूप से कमजोर और अभावग्रस्त वर्गों की महिला उद्यमियों के उत्थान के लिए महिला स्व-सहायता समूहों (एसएचजी) / संयुक्त देयता समूहों (जेएलजी) को छोटे और सीमांत किसानों, भूमिहीन मजदूरों, कारीगरों, आदि को उनकी वित्तीय जरूरतों को पूरा करने के लिए सूक्ष्म ऋण प्रदान करता है.
- घरेलू और कृषि बिजली आवश्यकता में नवीकरणीय ऊर्जा के उपयोग को प्रोत्साहन प्रदान करने के लिए बैंक ने 'आईडीबीआई सूर्य शक्ति' नामक एक उत्पाद प्रस्तुत किया है जिसके तहत ग्रामीण, अर्ध शहरी और शहरी क्षेत्रों में व्यक्तियों, किसानों, एसएचजी, आदि को सौर जल हीटर, सौर प्रकाश प्रणाली और सौर जल पंपों की खरीद के लिए वित्तीय सहायता प्रदान की जाएगी. बैंक छतों पर सौर पीवी स्थापित करने के लिए आवश्यक उपकरणों के अधिग्रहण की लागत को गृह ऋण के तहत वित्तपोषण के उद्देश्य से घर/आवास इकाई की कुल लागत में शामिल करने की अनुमति देता है.
- स्वच्छ ऊर्जा के उपयोग को प्रोत्साहित करने की दृष्टि से, आपका बैंक इलेक्ट्रिक कारों की खरीद के लिए रियायती मूल्य प्रदान करता है.
- सरकार द्वारा घोषित राष्ट्रीय कृषि इन्फ्रा फाइनेंसिंग सुविधा के अनुरूप, आपके बैंक ने फसल कटाई के बाद प्रबंधन बुनियादी ढांचे और सामुदायिक कृषि परिसंपत्तियों से संबंधित व्यवहार्य परियोजनाओं में दीर्घकालिक ऋण वित्तपोषण के लिए एक नया उत्पाद अर्थात्, कृषि अवसंरचना कोष (एआईएफ) लॉन्च किया है.
- आत्मनिर्भर भारत अभियान पैकेज के अनुरूप, बैंक ने कृषि में दीर्घकालिक संपत्ति के वित्त पोषण निर्माण के लिए डेयरी प्रसंस्करण और मूल्य संवर्धन बुनियादी ढांचे, मांस प्रसंस्करण और पशु चारा संयंत्र में निवेश को प्रोत्साहित करने के लिए एक विशेष उत्पाद पशुपालन अवसंरचना विकास कोष (एएचआईडीएफ) लॉन्च किया है.
- बैंक दिव्यांग आवेदकों, महिलाओं (विधवाओं, सिंगल कामकाजी महिलाओं को वरीयता देते हुए), आर्थिक रूप से कमजोर वर्ग (ईडब्ल्यूएस / निम्न आय वर्ग), अनुसूचित जाति (अजा) / अनुसूचित जनजाति (अजजा) / अन्य पिछड़े वर्ग (अपिव) और ट्रांसजेंडर समुदाय के आवेदकों के लिए आवास ऋण आवेदनों की कार्रवाई में प्राथमिकता प्रदान करता है.
- महिला ग्राहकों को आवास इकाई खरीदने/निर्माण करने के लिए प्रोत्साहित करने की दृष्टि से, बैंक महिला गृह ऋण आवेदकों को ब्याज की रियायती दर पर ऋण प्रदान करता है.

ख. प्रत्येक ऐसे उत्पाद के लिए, उत्पादों की इकाई के अनुसार संसाधन (ऊर्जा, जल, कच्चा माल आदि) उपयोग के संबंध में निम्नलिखित ब्योरे प्रदान करें (वैकल्पिक) :

- मूल्य श्रृंखला तक पिछले वर्ष से प्राप्त किए गए सोर्सिंग/उत्पादन/ वितरण के दौरान प्राप्त गिरावट ?
- पिछले वर्ष से प्राप्त किए गए ग्राहकों (ऊर्जा, जल) द्वारा उपयोग के दौरान गिरावट ?

लागू नहीं

ग. क्या कंपनी के पास धारणीय स्रोत (परिवहन सहित) हेतु प्रक्रियाएँ हैं ?

- यदि हाँ तो स्रोतों में आपका कितना प्रतिशत धारणीय था? साथ ही, इस संबंध में 50 शब्दों या अधिक में ब्योरे प्रदान करें.

लागू नहीं.

घ. क्या कंपनी ने स्थानीय और छोटे उत्पादकों, कार्यस्थल के आस-पास रहने वाले समुदायों को शामिल करते हुए सेवस्तु तथा सेवाएँ खरीदने हेतु कोई कदम उठाए हैं?

- यदि हाँ, तो स्थानीय तथा छोटे वेंडरों की क्षमता तथा योग्यता को बढ़ाने के लिए क्या कदम उठाए गए?

लागू नहीं.

ङ. क्या कंपनी के पास उत्पादों तथा रद्दी को पुनः प्रयोग करने हेतु प्रणाली है? यदि हाँ तो उत्पादों तथा रद्दी के पुनः प्रयोग का क्या प्रतिशत है (अलग से <5%, 5-10%, >10%). साथ ही, इस संबंध में 50 शब्दों या अधिक में ब्योरे प्रदान करें.

लागू नहीं.



सिद्धांत 3 : कारोबार सभी कर्मचारियों के लिए हितकारी होना चाहिए

क. कृपया कुल कर्मचारियों की संख्या दर्शाएँ (31 मार्च 2021 के अनुसार)

31 मार्च 2021 तक बैंक के कुल कर्मचारी की संख्या 17,319 थी. इनमें अधिकारी संवर्ग में बैंक में संविदा रोजगार पर 8 कर्मचारी तथा संविदा पर 942 एग्जीक्यूटिव शामिल हैं.

ख. कृपया अस्थाई/ संविदा / अनियत आधार पर काम पर लिए गए कर्मचारियों की कुल संख्या दर्शाएँ (31 मार्च 2021 के अनुसार)

संविदा आधार पर 8 अधिकारियों तथा 942 एग्जीक्यूटिव सहित कुल 950 कर्मचारियों को काम पर रखा गया था.

ग. कृपया स्थायी महिला कर्मचारियों की संख्या दर्शाएँ (31 मार्च 2021 के अनुसार)

बैंक में कुल 5,050 स्थायी महिला कर्मचारी कार्यरत थीं.

घ. कृपया दिव्यांग स्थायी कर्मचारियों की संख्या दर्शाएँ (31 मार्च 2021 के अनुसार)

बैंक में कुल 390 दिव्यांग स्थायी कर्मचारी थे.

ङ. क्या आपके पास कर्मचारी संघ है जो प्रबंधन द्वारा मान्यता प्राप्त है?

प्रथा के अनुसार बैंक ने किसी भी कर्मचारी सगठन/ संघ को मान्यता प्राप्त संघ का दर्जा नहीं दिया है.

च. इस मान्यता प्राप्त कर्मचारी संघ के सदस्यों में आपके स्थायी कर्मचारियों का कितना प्रतिशत है?

उपरोक्त 3 (ङ) के अनुसार लागू नहीं.

छ. कृपया पिछले वित्तीय वर्ष में तथा पिछले वित्तीय वर्ष के अंत में लंबित बाल मजदूरी, जबरन मजदूरी, अनैच्छिक मजदूरी, यौन उत्पीड़न से संबंधित शिकायतों की संख्या दर्शाएँ.

क्रम संख्या	श्रेणी	2021-21 के दौरान दर्ज की गई शिकायतों की संख्या	2021-21 के अंत तक लंबित पड़ी शिकायतों की संख्या
i.	बाल मजदूरी, जबरन मजदूरी, अनैच्छिक मजदूरी	शून्य	शून्य
ii.	यौन उत्पीड़न	7	4
iii.	भेद-भावपूर्ण रोजगार	शून्य	शून्य

ज. आपके द्वारा नीचे दिये गए कर्मचारियों में से कितने प्रतिशत को पिछले वर्ष में सुरक्षा तथा कौशल विकास प्रशिक्षण दिया गया?

क्रम सं.	श्रेणी	कर्मचारियों का प्रतिशत
i.	स्थायी कर्मचारी	88.10%
ii.	स्थायी महिला कर्मचारी	88.83%
iii.	अनियमित/अस्थायी/संविदागत कर्मचारी	97.39%
iv.	शारीरिक रूप से दिव्यांग कर्मचारी	79.67%

सिद्धांत 4: कारोबार को सभी अंशधारकों के हितों का ध्यान रखना चाहिए और विशेष रूप से उनके प्रति जवाबदेह होना चाहिए, जो सुविधाहीन, कमजोर तथा हाशिए पर हैं।

क. क्या कंपनी ने अपने आंतरिक और बाह्य हितधारकों को मैप किया है? हाँ/ नहीं

हाँ.

ख. उपर्युक्त में से कंपनी ने सुविधाहीन, कमजोर और हाशिए पर हितधारकों की पहचान की है?

हाँ.

ग. क्या कंपनी ने सुविधाहीन, कमजोर और हाशिए के हितधारकों से संबद्ध कोई विशेष पहल की है यदि हाँ, तो उनके बारे में करीब 50 शब्दों में ब्योरा दें.

बैंक जहां सभी ग्राहकों को उत्कृष्ट सेवा प्रदान करने के लिए प्रतिबद्ध है, वही, बैंक यह भी सुनिश्चित करता है कि विशेष रूप से सक्षम ग्राहकों, वरिष्ठ नागरिकों, निरक्षर व्यक्तियों और पेंशनभोगियों जैसे विशेष ग्राहकों की शिकायतों पर प्राथमिकता आधार पर कार्रवाई की जाती है। इस पहलू को बैंक की शिकायत निवारण नीति में भी शामिल किया गया है। बैंक ने वरिष्ठ नागरिकों और निःशक्त ग्राहकों के लिए घर-घर बैंकिंग के संबंध में एक नीति भी बनाई है।

भारत सरकार की मौजूदा आरक्षण नीति का बैंक पूरी तरह अनुपालन करता है। बैंक ने अनुसूचित जाति (एससी)/ अनुसूचित जनजाति (एसटी)/ शारीरिक रूप से दिव्यांग (पीडब्ल्यूडी) और अन्य पिछड़े वर्ग (ओबीसी) कर्मचारियों के लिए महा प्रबंधक और उप महा प्रबंधक बैंक के मुख्य संपर्क अधिकारियों (सीएलओ) और अंचल संपर्क अधिकारियों (जेडएलओ) को नियुक्त किया है, जो आरक्षित श्रेणी के कर्मचारियों से संबंधित विभिन्न दिशानिर्देशों का अनुपालन और उनकी शिकायतों के प्रभावी निवारण को सुनिश्चित करते हैं। सरकार के दिशानिर्देशों के अनुसार बैंक अनुसूचित जाति (अजा)/ अनुसूचित जनजाति (अजजा) और अन्य पिछड़े वर्ग (अपिव) के लिए आरक्षण पंजिका और पीडब्ल्यूडी के लिए अलग रोस्टर रखता है। बैंक ने दृष्टिबाधितों के लिए कंप्यूटर में 'जेएडब्ल्यूएस' सॉफ्टवेयर स्थापित किया है ताकि वे अपने कर्तव्यों का कुशलतापूर्वक निर्वहन कर सकें। बैंक जहां भी संभव हो, पीडब्ल्यूडी के कर्मचारियों के लिए आसान पहुँच और बाधा मुक्त वातावरण प्रदान कर रहा है।

सिद्धांत 5: कारोबार को मानवाधिकारों का सम्मान करना चाहिए तथा उन्हें बढ़ावा देना चाहिए

क. क्या मानवाधिकारों पर कंपनी की नीति केवल कंपनी पर लागू होती है या यह समूह/ संयुक्त उद्यमों/ आपूर्तिकर्ताओं/ संविदाकारों/ एनजीओ/ अन्य पर भी लागू होती है?

बैंक की मानवाधिकारों को प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से संरक्षित करने वाली विभिन्न नीतियाँ हैं। यह नीतियाँ केवल बैंक के परिचालन पर लागू होती हैं तथा सहायक संस्थाओं, आपूर्तिकर्ताओं, संविदाकारों, एनजीओ आदि पर लागू नहीं होती हैं।

बैंक मानवाधिकारों पर लागू सभी दिशानिर्देशों का पालन करता है।

ख. पिछले वित्तीय वर्ष में कितनी हितधारक शिकायतें प्राप्त हुई हैं और प्रबंधन द्वारा कितने प्रतिशत का संतोषजनक समाधान किया गया?

हितधारकों की शिकायतों के लिए कृपया सिद्धांत 1 के अंतर्गत बिंदु ख का जवाब देखें।

सिद्धांत 6: कारोबार को पर्यावरण का ध्यान रखना चाहिए, इसकी रक्षा करनी चाहिए तथा इसमें सुधार का प्रयास करना चाहिए

क. क्या सिद्धांत 6 से संबंधित नीति केवल कंपनी पर लागू होती है या यह समूह/ संयुक्त उद्यमों/ आपूर्तिकर्ताओं/ संविदाकारों/ एनजीओ/ अन्य पर भी लागू होती है?

बैंक ई-अपशिष्ट प्रबंधन, कागजरहित इको-फ्रेंडली तकनीक के प्रयोग, ऊर्जा संरक्षण आदि जैसे उपायों को लागू कर पर्यावरण का ध्यान रखता है, इसकी रक्षा करता है और इसमें सुधार के प्रयास करता है। साथ ही, बैंक पर्यावरण एवं वन मंत्रालय, भारत सरकार द्वारा जारी और 1 मई 2012 से प्रभावी ई-अपशिष्ट (प्रबंधन तथा निपटान) नियमावली, 2011 का भी पालन कर रहा है। बैंक की ई-वेस्ट प्रबंधन नीति उपर्युक्त सिद्धांत 6 के संबंध में बैंकों पर भी लागू होती है।



ख. क्या कंपनी के पास जलवायु परिवर्तन, ग्लोबल वार्मिंग आदि जैसे वैश्विक पर्यावरण संबंधी मुद्दों के निपटान के लिए रणनीतियाँ/ पहल कार्य हैं? हाँ/ नहीं. यदि हाँ तो कृपया वेबपेज आदि का हाइपर लिंक बताएं.

बैंक ने पर्यावरण को ध्यान में रखते हुए कई पहल की हैं. इस संबंध में बैंक द्वारा की गयी कुछ पहल निम्नलिखित हैं:

- **बिजली संरक्षण:** मुंबई में बैंक के प्रधान कार्यालय में और साथ ही साथ बैंक के अन्य सभी कार्यालय और आवासीय भवनों में बिजली की खपत को बचाने के लिए पारंपरिक बिजली उपकरणों को ऊर्जा कुशल एलईडी लाइट फिक्स्चर / लैंप / ट्यूब से बदल दिया गया है. बैंक की शाखाओं में नए साइनेज पारंपरिक बिजली की खपत करने वाले पारंपरिक बिजली उपकरणों के स्थान पर एलईडी रोशनी से सुसज्जित किए जा रहे हैं. इसके अलावा, सभी नई या नवीनीकृत शाखाओं के लिए पारंपरिक फ्लोरोसेंट/पीएल लैंप के स्थान पर एलईडी लाइटों का उपयोग किया जा रहा है. बैंक के नए कार्यालय भवन के साथ-साथ नई दिल्ली में एनबीसीसी (इंडिया) लिमिटेड द्वारा विकसित आवासीय भवनों और जवाहरलाल नेहरू बैंकिंग और वित्त संस्थान (जेएनआईबीएफ), हैदराबाद में केंद्रीय लोक निर्माण विभाग (सीपीडब्ल्यूडी) द्वारा विकसित नए आवासीय भवनों में सामान्य प्रकाश व्यवस्था, पंप आदि के लिए सौर पैनल स्थापित किए गए हैं. इसके अलावा, नए कार्यालय परिसर की साज-सज्जा के लिए एलईडी लाइट फिक्स्चर पर विचार किया गया है.
- **अपशिष्ट उपचार:** आपके बैंक ने स्वच्छ भारत पहल के रूप में मेकर कुंदन गार्डन, जुहू स्थित अपने स्टाफ क्वार्टर में गैर-खतरनाक गीला अपशिष्ट उपचार और निपटान प्रणाली स्थापित की है. आवासीय क्वार्टर प्रति माह 7.5 टन गीला कचरा उत्पन्न करता है, जिसे पहले बृहन्मुंबई नगर निगम (बीएमसी) की कचरा संग्रहण एजेंसी के माध्यम से निपटाया जाता था. स्थापित नई प्रणाली पर्यावरण के अनुकूल है, जो एरोबिक प्रक्रिया के माध्यम से 45 दिनों में प्राकृतिक रूप से गीले कचरे को खाद बनाती है. उपकरण में संग्रह और डिवाटिंग डिब्बे, अपशिष्ट टम्बलर और गार्डन एक्ज्यूम्युलेटर्स होते हैं. बिजली की खपत प्रति माह 1 केडबल्यूएच से कम है और इसमें 300 वर्ग फुट की जगह लगती है. इससे उत्पन्न खाद का उपयोग परिसर में बगीचे में खाद के रूप में किया जाता है. बॉम्बे म्यूनिसिपल कॉर्पोरेशन (बीएमसी) के अधिकारियों ने इस सुविधा का निरीक्षण करते हुए बैंक के प्रयासों की सराहना की. इस प्रणाली को विभिन्न विश्वविद्यालयों के इंजीनियरिंग छात्रों द्वारा उनकी शैक्षिक परियोजना के रूप में एक केस स्टडी के रूप में भी लिया गया है.
- **जल संरक्षण के उपाय:** जेएनआईबीएफ, हैदराबाद में बैंक के आवासीय परिसर में जल संचयन की सुविधा प्रदान की गई है. मुंबई में बैंक के प्रधान कार्यालय में सभी वाशरूम को जल संरक्षण के लिए सेंसर-आधारित नल और मूत्रालय फ्लश वाल्व लगाने के लिए पुनर्निर्मित किया गया है.
- **कागज के प्रयोग में कमी:** बैंक ने अपनी कई कारोबारी प्रक्रियाओं को स्वचालित कर दिया है. बैंक ने अपने अधिकांश स्टाफ संबंधित कार्यों को स्वचालित कर दिया है जिनमें वेतन, लाभ, दावों का भुगतान, उपस्थिति दर्ज करना, कार्यनिष्पादन मूल्यांकन और कई अन्य प्रशिक्षण सामग्री आदि शामिल हैं. बैंक ने अपनी सभी शाखाओं / कार्यालयों को उधारकर्ताओं, विक्रेताओं आदि को केवल खाते/आरटीजीएस/एनईएफटी में क्रेडिट के माध्यम से ऋण का वितरण भुगतान करने का भी निर्देश दिया है. इसके अलावा बैंक कागज की खपत को हर संभव कम करने के लिए कागज रहित बैटोंके आयोजित करता है. जहां भी संभव है बैंक आंतरिक संप्रेषण (अनुमोदन, परिपत्र आदि), ग्राहक के साथ बाह्य संप्रेषण (खाते की मासिक विवरणी, ई-मेलर आदि), शेयरधारक (वार्षिक रिपोर्ट), विनियामकों, सरकारों आदि के लिए कागज आधारित मीडिया के स्थान पर इलेक्ट्रॉनिक मीडिया का प्रयोग कर रहा है. बैंक ने 'ग्रीन पिन' सुविधा के माध्यम से डेबिट कार्ड पिन जनरेशन की प्रक्रिया को डिजिटल कर दिया है, जिसमें ग्राहक इंटरएक्टिव वॉयस रिस्पॉस (आईवीआर), ऑटोमेटेड टेलर मशीन (एटीएम), मोबाइल बैंकिंग एप्लिकेशन या इंटरनेट बैंकिंग सुविधा का उपयोग करके अपना पिन जनरेट कर सकते हैं. इसी तरह, बैंक ने खुदरा ग्राहकों के लिए इंटरनेट बैंकिंग के लिए पासवर्ड की छपाई भी बंद कर दी है और अब ग्राहक को पासवर्ड ऑनलाइन जनरेट करने की अनुमति दी जाती है. बैंक ने मोबाइल और इंटरनेट बैंकिंग के लिए एसएमएस आधारित तत्काल पंजीकरण सुविधा को सक्षम किया है. भौतिक पासबुक की आवश्यकता को समाप्त करते हुए, बैंक के पास एक मोबाइल एप्लिकेशन अर्थात् एमपासबुक है, जो ग्राहकों को अपने खाते के विवरण को डिजिटल रूप से जांचने की अनुमति देता है. बैंक ने ऑनलाइन लेनदेन के लिए तीनों कार्ड वीजा, मास्टरकार्ड और रुपे जारी करने वाले नेटवर्कों पर वर्चुअल डेबिट कार्ड भी लॉन्च किया है. बैंक सावधि/आवृत्त जमाओं की ऑनलाइन बुकिंग की सुविधा प्रदान करता है और साथ ही मोबाइल/इंटरनेट बैंकिंग के माध्यम से ओवरड्राफ्ट सुविधा प्राप्त करने की सुविधा भी प्रदान करता है. इसके अलावा, बैंक व्यापारिक प्रतिष्ठान में डिजिटल पॉइंट-ऑफ-सेल (पीओएस) को भी बढ़ावा दे रहा है, जो पूरी तरह से डिजिटल लेनदेन है. बैंक एक स्वचालित ऋण प्रसंस्करण प्रणाली के तहत खुदरा ऋण आवेदनों को संसाधित करता है, जिससे कागज का उपयोग काफी हद तक कम हो जाता है.
- **ई-वेस्ट प्रबंधन:** पुराने आईटी उपकरणों के निपटान से संभावित पर्यावरणीय जोखिम को ध्यान में रखते हुए, बैंक ने बोर्ड-अनुमोदित ई-वेस्ट प्रबंधन नीति का दस्तावेजीकरण किया और उसे लागू किया है और पुराने आईटी उपकरणों के सुरक्षित निपटान हेतु वेंडरों को नियुक्त किया है.
- **सर्वर का आभासीकरण:** डाटा केंद्र में सर्वर के फुटप्रिंट कम करने के लिए बैंक ने सर्वर वर्चुलाइजेशन मैकेनिज्म लागू किया है जिसके माध्यम से वर्चुलाइज्ड पर्यावरण में एप्लिकेशन को रख कर कई भौतिक सर्वरों में काफी कमी की गई है. जिसके परिणाम स्वरूप ऊर्जा की खपत और ऊष्मा के उत्सर्जन में कमी हुई है.

कारोबार दायित्व रिपोर्ट

- सौर ऊर्जा के उपयोग को बढ़ावा देना: अक्षय ऊर्जा के वैकल्पिक स्रोत के रूप में सौर ऊर्जा के उपयोग को प्रोत्साहन प्रदान करने के लिए, बैंक आवास ऋणों के वित्तपोषण के लिए छतों पर सौर पीवी स्थापित करने के लिए उपकरण खरीदने की लागत को शामिल करने की अनुमति देता है.

इसके अलावा, वित्त वर्ष 2020-21 में, बैंक ने कोविड-19 महामारी के मद्देनजर सरकारी दिशानिर्देशों के अनुसार अपने कर्मचारियों के लिए रिमोट वर्किंग को प्रभावी बनाते हुए वर्क फ्रॉम होम के निर्देश जारी किए. यद्यपि इसका मुख्य उद्देश्य व्यवसाय की निरंतरता सुनिश्चित करना था, लेकिन बैंक द्वारा बिजली की खपत / ईंधन / कागज की खपत आदि जैसे किए गए उपायों का पर्यावरणीय बोझ को कम करने में अप्रत्यक्ष लेकिन पर्याप्त प्रभाव रहा.

बैंक द्वारा की गयी कई पहल बैंक द्वारा प्रकाशित कारोबार उत्तरदायित्व रिपोर्ट में दर्शाई गयी हैं. कारोबार उत्तरदायित्व रिपोर्ट को <https://www.idbibank.in/business-responsibility-report.asp> पर देखा जा सकता है.

ग. क्या कंपनी संभाव्य पर्यावरणीय जोखिम की पहचान तथा आकलन करती है? हाँ/ नहीं.

हाँ. पर्यावरणीय जोखिम आकलन बैंक की ऋण मूल्यांकन प्रणाली का एक अभिन्न हिस्सा है. मौजूदा ऋण जोखिम निगरानी नीति मंजूरी पत्र में उपयुक्त शर्तों का निर्धारण कर व्यापक रूप से यह सुनिश्चित करती है कि सभी सहायताप्राप्त ग्राहक स्थायी आधार पर पर्यावरण संबंधी सुरक्षा तथा प्रदूषण नियंत्रण से संबंधित विनियामकीय दिशानिर्देशों का अनुपालन करें.

हाँ, बैंक के पास सुव्यवस्थित ई-अपशिष्ट प्रबंधन नीति है जिसका कर्तव्यनिष्ठा के साथ पालन किया जाता है.

घ. क्या कंपनी के पास स्वच्छता विकास तंत्र से संबंधित कोई परियोजना है? यदि हाँ, तो लगभग 50 शब्दों में इसका विवरण दें. साथ ही, यदि हाँ, तो क्या कोई पर्यावरण अनुपालन रिपोर्ट प्रस्तुत की गई है?

बैंक द्वारा वर्ष 2020-21 के दौरान इस संबंध में कोई नई पहल नहीं की गई.

ङ. क्या कंपनी ने स्वच्छ प्रौद्योगिकी, ऊर्जा दक्षता, नवीकरणीय ऊर्जा आदि पर कोई अन्य पहल की है? हाँ/नहीं. यदि हाँ, कृपया वेबपेज आदि के लिए हाइपर लिंक प्रदान करें.

बैंक द्वारा की गई पहलों के लिए कृपया सिद्धांत 6 के अंतर्गत बिंदु ख का उत्तर देखें.

च. क्या रिपोर्ट किए जा रहे वित्तीय वर्ष में कंपनी द्वारा उत्पन्न उत्सर्जन/ अपशिष्ट केंद्रीय प्रदूषण नियंत्रण बोर्ड (सीपीसीबी) / राज्य प्रदूषण नियंत्रण बोर्ड (एसपीसीबी) द्वारा निर्धारित सीमा के भीतर हैं?

सेवा क्षेत्र में होने के कारण बैंक के परिचालनों से न्यूनतम उत्सर्जन/ अपशिष्ट उत्सर्जित होता है.

छ. सीपीसीबी/ एसपीसीबी से प्राप्त कारण बताओ/ कानूनी नोटिसों की संख्या जो वित्तीय वर्ष की समाप्ति पर लंबित (अर्थात् जिनका संतोषजनक समाधान नहीं हुआ है) हैं.

शून्य.

सिद्धांत 7: जब कारोबार जनता और विनियामक नीति को प्रभावित करने में लगे हों, तो उन्हें यह जिम्मेदारी पूर्वक करना चाहिए.

क. क्या आपकी कंपनी किसी व्यापार और मंडल (चैम्बर) अथवा संघ की सदस्य है? यदि हाँ, तो केवल वे मुख्य नाम बताएं जिनके साथ आपका कारोबार किया जाता है:

हाँ. कुछ संस्थाएं/ संघ जिनका आईडीबीआई बैंक सदस्य है, निम्नानुसार हैं:

- भारतीय बैंक संघ (आईबीए)
- भारतीय बैंकिंग और वित्त संस्थान (आईआईबीएफ)



- राष्ट्रीय बैंक प्रबंधन संस्थान (एनआईबीएम)
- एसोसिएशन ऑफ डेवेलपमेंट फाइनेंसिंग इन्स्टीट्यूशन्स इन एशिया एंड पेसेफिक (एडीएफआईएपी)
- एसोसिएट चेम्बर ऑफ कॉमर्स एंड इंडस्ट्री ऑफ इंडिया (एसोचेम)
- भारतीय उद्योग परिसंघ (सीआईआई)

ख. क्या आपने सार्वजनिक प्रगति के लिए अथवा सुधार के लिए उपरोक्त संघों के जरिये हिमायत/ लॉबी की है? हाँ/ नहीं; यदि हाँ तो प्रमुख क्षेत्रों का उल्लेख करें (ड्रॉप बॉक्स: अभिशासन तथा प्रशासन, आर्थिक सुधार, समावेशी विकास नीतियां, ऊर्जा सुरक्षा, जल, खाद्य सुरक्षा, धारणीय कारोबार सिद्धांत, आदि)

बैंक, बैंकिंग, वित्तीय समावेशन आदि के क्षेत्रों में सुधार हेतु हमेशा से विनियामकों तथा नीति निर्माताओं और उद्योग निकायों जैसे कि आईबीए के साथ जिम्मेदारीपूर्वक कार्यरत है।

सिद्धांत 8: कारोबार को समावेशी वृद्धि और साम्यिक विकास में सहयोगी होना चाहिए

ग. क्या सिद्धांत 8 के संबंध में नीति के अनुसार कंपनी के पास कोई निर्दिष्ट कार्यक्रम/ पहल-कार्य/ परियोजना है. यदि हाँ, तो उनके ब्योरे.

बैंक ने वित्तीय समावेशन के एजेंडा को बढ़ाने के लिए नीति निर्माताओं के साथ सक्रिय रूप से साझेदारी की है. इस लक्ष्य की प्राप्ति के लिए बैंक ने कुछ कदम उठाए हैं जिनमें से कुछ निम्नानुसार हैं:

- प्रधानमंत्री जनधन योजना (पीएमजेडीवाई) के अंतर्गत ₹ 327 करोड़ के जमा आधार के साथ 8.45 लाख से अधिक बेसिक सेविंग्स बैंक जमा खाते (बीएसबीडीए) खोले गए.
- 14.20 लाख से अधिक बैंक खाताधारकों को प्रधान मंत्री सुरक्षा बीमा योजना (पीएमएसबीवाई) के अंतर्गत नामांकित किया गया.
- 6.90 लाख से अधिक बैंक खाताधारकों को प्रधान मंत्री जीवन ज्योति बीमा योजना (पीएमजेजेबीवाई) के अंतर्गत नामांकित किया गया.
- 3.25 लाख से अधिक बैंक खाताधारकों को अटल पेंशन योजना (एपीवाई) के अंतर्गत नामांकित किया गया.
- 250 से अधिक बैंक रहित उप सेवा क्षेत्रों (एसएसए) को आईसीटी- समर्थित कारोबार प्रतिनिधि (बीसी) मॉडल के जरिये मूलभूत बैंकिंग सेवाएं प्रदान की गईं.
- बैंक ने संपूर्ण भारत में 192 आधार नामांकन केंद्र स्थापित किए.
- विभिन्न बैंकिंग उत्पादों और सामाजिक सुरक्षा योजनाओं के बारे में जागरूकता लाने और प्रसार करने के लिए, बैंक की ग्रामीण शाखाएँ अपने सेवा क्षेत्रों में महीने में कम से कम एक बार आउटडोर वित्तीय साक्षरता शिविर आयोजित करती हैं. वित्तीय वर्ष 2020-21 के दौरान 500 से अधिक शिविर आयोजित किए गए थे जिनमें लगभग 6,800 ग्रामीणों ने भाग लिया था. वित्तीय साक्षरता कार्यक्रमों में ओवरड्राफ्ट सुविधा के लिए ग्राहकों की पात्रता, प्रधान मंत्री मुद्रा योजना (पीएमएमवाई), कृषि ऋण, सरकार द्वारा प्रायोजित योजनाओं जैसे पीएमजेडीवाई, पीएमएसबीवाई, पीएमजेजेबीवाई, एपीवाई आदि के तहत उपलब्ध लाभ जैसे सामान्य हित के विषयों को शामिल किया गया.

ख. क्या कार्यक्रम/ परियोजनाएं आंतरिक टीम/ अपने फाउंडेशन/ बाहरी एनजीओ/ सरकारी संस्थाओं/ अन्य किसी संगठन के माध्यम से चलाई जाती हैं?

आंतरिक टीम द्वारा वित्तीय समावेशन कार्यक्रम चलाये जाते हैं जिनके लिए बाहरी एजेंसियों का सहयोग विशेष रूप से प्रौद्योगिकी के प्रावधान और कारोबार प्रतिनिधि (बीसी) केंद्रों के कार्मिकों के लिए लिया जाता है. बैंक द्वारा आयोजित नुकड़ नाटक पेशेवर मंडली जैसे मेसर्स रंगधुन कलामंच (नागपुर) के माध्यम से आयोजित किए गए थे.

ग. क्या आपने अपने पहल-कार्यों के प्रभाव का कोई मूल्यांकन किया है?

पीएमजेडीवाई खाते खोलने, जन सुरक्षा योजना के अंतर्गत सामाजिक सुरक्षा योजना और मुद्रा के तहत ऋण प्रदान करने से बैंक और नीति निर्माताओं को वंचित लोगों को औपचारिक रूप से वित्तीय मुख्यधारा में शामिल करने में मदद मिली है। बैंक की सातारा जिले में स्थित ग्रामीण स्व: रोजगार प्रशिक्षण संस्था (आईडीबीआई-आरएसईटीआई) ने अपनी शुरुआत से 6,506 अभ्यर्थियों को प्रशिक्षण दिया है जिनमें से 4,744 अभ्यर्थियों के सुस्थापित होने की रिपोर्ट है। जैसाकि बिन्दु 8(क) में कहा गया है बैंक द्वारा उठाए गए इन पहल-कार्यों ने समावेशी प्रगति और साम्यिक विकास के उद्देश्य को आगे बढ़ाने में मदद की है।

घ. सामुदायिक विकास परियोजनाओं में आपकी कंपनी का प्रत्यक्ष योगदान क्या है - भारतीय रुपये में राशि तथा चालू परियोजनाओं का विवरण?

बर्ष के दौरान बाहरी गतिविधि पर कोई खर्च नहीं किया गया।

ङ. क्या आपने यह सुनिश्चित करने के लिए कदम उठाएँ हैं कि समुदाय द्वारा सामुदायिक विकास के इन पहल-कार्यों को सफलतापूर्वक अपना लिया गया है? कृपया लगभग 50 शब्दों में विवरण दें।

बैंक ने स्थानीय बोली में सफलतापूर्वक कार्यक्रम आयोजित किए, जिन्हें ग्रामीणों ने उत्साह से देखा और इनका समर्थन किया।

सिद्धांत 9: कारोबार को जिम्मेदारीपूर्वक अपने ग्राहकों और उपभोक्ताओं के साथ जुड़ना तथा उनका मूल्यवर्धन करने वाला होना चाहिए**क. वित्तीय वर्ष की समाप्ति पर कितने प्रतिशत ग्राहक शिकायतें/ उपभोक्ता मामले लंबित हैं?**

कुल जितनी शिकायतों पर कार्रवाई की गई उनमें से 31 मार्च 2021 तक लगभग 1% अर्थात् 890 शिकायतें लंबित थीं।

ख. क्या कंपनी स्थानीय कानून के अनुसार अनिवार्य जानकारी के अलावा, उत्पाद लेबल पर उत्पाद की जानकारी प्रदर्शित करती है. हाँ/ नहीं/ लागू नहीं/ टिप्पणियाँ (अतिरिक्त जानकारी)

लागू नहीं

ग. क्या पिछले पाँच वर्षों के दौरान अनुचित व्यापार परिपाटियों, गैर-जिम्मेदार विज्ञापन और/ या प्रतिस्पर्धा-रोधी व्यवहार के लिए हितधारकों द्वारा कंपनी के विरुद्ध कोई मामला दायर किया गया है तथा जो वित्तीय वर्ष की समाप्ति पर लंबित है. यदि ऐसा है, तो लगभग 50 शब्दों में उनके ब्योरे दें.

शून्य

घ. क्या आपकी कंपनी ने कोई उपभोक्ता सर्वेक्षण/ उपभोक्ता संतुष्टि रूझान सर्वेक्षण किया है?

बैंक वार्षिक आधार पर ग्राहक संतुष्टि सर्वेक्षण करता है। सर्वेक्षण के निष्कर्षों को बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति (सीएससीबी) के समक्ष रखा जाता है। इसके अलावा, बैंक शाखा स्तर ग्राहक सेवा समिति (बीएलसीएससी) की मासिक बैठकों के माध्यम से शाखाओं में सेवा की गुणवत्ता पर ग्राहकों से प्रतिक्रिया भी एकत्र करता है, जिसमें पर समाज के विभिन्न वर्गों के ग्राहकों को आमंत्रित किया जाता है। प्राप्त अंतर्दृष्टि / प्रतिक्रिया का उपयोग ग्राहकों की संतुष्टि को बढ़ाने के लिए प्रक्रियाओं में सुधार के लिए किया जाता है।



Business Responsibility Report

SECTION A: GENERAL INFORMATION ABOUT THE COMPANY

1.	Corporate Identity Number (CIN) of the Company	L65190MH2004GOI148838
2.	Name of the Company	IDBI Bank Ltd.
3.	Registered address	IDBI Tower, WTC Complex, Cuffe Parade - 400005
4.	Website	www.idbibank.in
5.	E-mail id	idbiequity@idbi.co.in
6.	Financial Year reported	2020-21
7.	Sector(s) that the Company is engaged in (industrial activity code-wise)	Code: 64191 IDBI Bank is a banking company governed by the Banking Regulation Act, 1949.
8.	List three key products/services that the Company manufactures/provides (as in balance sheet)	1. Retail Banking 2. Corporate/ Wholesale Banking 3. Treasury Operations
9.	Total number of locations where business activity is undertaken by the Company a. Number of International Locations (Provide details of major 5) b. Number of National Locations	As on March 31, 2021, the Bank had 1,886 branches, out of which: a. One was an overseas branch located at Dubai International Financial Centre (DIFC), Dubai and one was an International Banking Unit (IBU) located at Gujarat International Finance Tec-City (GIFT), Gujarat, India. b. Pan-India presence in 777 cities with 1,884 domestic branches.
10.	Markets served by the Company – Local/State/ National/International	The Bank serves customers in all locations where it has presence.

SECTION B: FINANCIAL DETAILS OF THE COMPANY

1.	Paid up Capital (INR)	₹ 10,752.40 crore
2.	Total Turnover (INR)	₹ 24,556.93 crore
3.	Total profit after taxes (INR)	₹ 1,359.46 crore
4.	Total Spending on Corporate Social Responsibility (CSR) as percentage of profit after tax (%)	NIL
5.	List of activities in which expenditure in 4 above has been incurred:-	NIL

SECTION C: OTHER DETAILS

1.	<p>Does the Company have any Subsidiary Company/ Companies?</p> <p>Yes. The Bank has five domestic subsidiaries, namely, IDBI Capital Markets & Securities Ltd., IDBI Asset Management Ltd., IDBI MF Trustee Co. Ltd., IDBI Intech Ltd. and IDBI Trusteeship Services Ltd.</p>
2.	<p>Do the Subsidiary Company/Companies participate in the BR Initiatives of the parent company? If yes, then indicate the number of such subsidiary company(s)</p> <p>No.</p>
3.	<p>Do any other entity/entities (e.g. suppliers, distributors etc.) that the Company does business with, participate in the BR initiatives of the Company? If yes, then indicate the percentage of such entity/entities? [Less than 30%, 30-60%, More than 60%]</p> <p>Not applicable.</p>

SECTION D: BR INFORMATION

1. Details of Director/Directors responsible for BR

a. Details of the Director/ Director responsible for implementation of the BR policy/ policies

DIN Number	03022106
Name	Shri Suresh Khatanhar
Designation	Deputy Managing Director

b. Details of the BR head

Name	Dr. Saumya Sankar Banerjee
Designation	Executive Director
Tel. No.	+91-22-22155748
Email ID	ss.banerjee@idbi.co.in

2. Principle-wise (as per NVGs) BR Policy/policies

a. Details of compliance (Reply in Y/N)

No.	Questions	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9
i.*	Do you have a policy/ policies for...	Y	Y	Y	Y	Y	Y	N	Y	Y
ii.	Has the policy being formulated in consultation with the relevant stakeholders?	Y	Y	Y	Y	Y	Y	N	Y	Y
iii.**	Does the policy conform to any national / international standards? If yes, specify? (50 words)	Y	Y	Y	Y	Y	Y	N	Y	Y
iv.	Has the policy being approved by the Board? Is yes, has it been signed by MD/ owner/ CEO/ appropriate Board Director?	Y	Y	Y	Y	Y	Y	N	Y	Y



Business Responsibility Report

v.	Does the company have a specified committee of the Board/ Director/ Official to oversee the implementation of the policy?	Y	Y	Y	Y	Y	Y	N	Y	Y
vi.	Indicate the link for the policy to be viewed online?	Y	Y	Y	Y	Y	Y	N	Y ^{\$}	Y [#]
vii.	Has the policy been formally communicated to all relevant internal and external stakeholders?	Y	Y	Y	Y	Y	Y	N	Y	Y
viii.	Does the company have in-house structure to implement the policy/ policies.	Y	Y	Y	Y	Y	Y	N	Y	Y
ix.	Does the Company have a grievance redressal mechanism related to the policy/ policies to address stakeholders' grievances related to the policy/ policies?	Y	Y	Y	Y	Y	Y	N	Y	Y
x.	Has the company carried out independent audit/ evaluation of the working of this policy by an internal or external agency?	The heads of various departments are responsible for effective implementation of the policies. The Compliance Department monitors the adherence to implementation of policies mandated by the RBI.								

Note:

* The various policies of the Bank, which are formally put in place, govern different functions of the Bank directly or indirectly.

** The policies of the Bank are in conformity with guidelines issued by regulatory and statutory bodies and therefore conform to national standards.

\$ Link to CSR Policy - <https://www.idbibank.in/pdf/CSR-Policy-2021.pdf>

The policies of the Bank viz. Customer Rights Policy, Grievance Redressal Policy, Citizens Charter and the Banking Codes & Standards Board of India (BCSBI) codes are available for public viewing under Customer Education through this link: <https://www.idbibank.in/customer-care-centre.asp>

b. If answer to the question at serial number 1 against any principle, is 'No', please explain why: (Tick up to 2 options)

No.	Questions	Reason for not having a policy for P7:
i.	The company has not understood the Principles	The Bank does not have a documented policy for Principle 7. However, it has always been associated with the regulators and policymakers in a responsible manner. The Bank has been a pioneer in the area of development financing and has taken a lead role in setting up the financial architecture of India. Besides, the Bank has been associated with the policymakers for improvement in various areas of banking, financial inclusion etc.
ii.	The company is not at a stage where it finds itself in a position to formulate and implement the policies on specified principles	
iii.	The company does not have financial or manpower resources available for the task	
iv.	It is planned to be done within next 6 months	
v.	It is planned to be done within the next 1 year	
vi.	Any other reason (please specify)	

3. Governance related to BR

<p>a. Indicate the frequency with which the Board of Directors, Committee of the Board or CEO assess the BR performance of the Company. Within 3 months, 3-6 months, Annually, More than 1 year</p>	<p>The BR performance of the Bank is submitted on an annual basis to the Board.</p>
<p>b. Does the Company publish a BR or a Sustainability Report? What is the hyperlink for viewing this report? How frequently is it published?</p>	<p>Yes, the Bank publishes a Business Responsibility (BR) Report. The BR Report can be viewed at www.idbibank.in. This report is being published annually and is a part of the Bank's Annual Report.</p>

SECTION E: PRINCIPLE-WISE PERFORMANCE

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

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

As far as bribery, corruption and other vigilance matters are concerned, your Bank is governed by the policy/ guidelines issued by the Central Vigilance Commission (CVC). In terms of the extant CVC guidelines, vigilance setup has also been established in the Bank's five (05) subsidiaries. Such setup has direct reporting to the head of the concerned subsidiary, with dotted line reporting to the Chief Vigilance Officer (CVO) of the Bank.

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

During FY 2020-21, 100 complaints were received by the Bank's Vigilance Department. All these complaints were examined/ investigated for vigilance overtones through various authorities and 75 complaints were resolved satisfactorily. Hence, 75% of the complaints received during FY 2020-21 have been satisfactorily resolved.

The Bank handled a total of 74,348 customer complaints in FY 2020-21. Out of these, 74,063 customer complaints were received during FY 2020-21 and 285 complaints were brought forward from FY 2019-20. About 99% i.e. 73,458 complaints out of the total complaints handled were resolved and 890 complaints were pending as on March 31, 2021. The Bank has in place a Board-approved 'Grievance Redressal Policy' which outlines the Bank's approach and commitment to complaint resolution within specified timelines.

During the year, your Bank received 7 (seven) complaints regarding sexual harassment of women at workplace while 4 (four) complaints of prior period were pending for conclusion. These complaints were attended to by the respective Internal Complaints Committee and as on March 31, 2021, 4 (four) complaints were pending for conclusion.

The details of investor complaints received by the Bank during the year April 2020 to March 2021 are as follows:

Particulars	Equity	Flexibonds	Total
No. of investor complaints pending at the beginning of the year	1	1	2
No. of investor complaints received during the year	943	4,876	5,819
No. of investor complaints disposed off during the year	944	4,597	5,541
No. of investor complaints remaining unresolved at the end of the year	0	280	280



Business Responsibility Report

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

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

As a conscientious corporate entity, IDBI Bank strives to ensure welfare of various stakeholders through its offerings. To name a few of the offerings, the Bank extended the following:

- The Bank endeavoured to safeguard the interests of all its customers during the lockdown phase following the outbreak of the COVID-19 pandemic. Towards this end, it undertook the following measures:
 - Most branches of the Bank were functioning normally (with due adherence to social distancing and hygiene norms), other than those in Containment Areas or where restrictions were placed by Local Authorities, to provide uninterrupted service during the nation-wide lockdown.
 - With a view to reducing the financial burden in the period and providing relief to the depositors in terms of cost and distance travelled to withdraw cash, the Bank waived minimum balance charges and offered a stipulated number of free cash withdrawal from its own and other bank ATMs.
 - Further, for the convenience of senior citizens (above the age of 70) and differently-abled persons, the Bank offered Doorstep Banking facility free of charge during the period.
 - The Bank had provided EMI moratorium relief for all eligible retail asset customers in response to the COVID-19 relief measures by the RBI, except for those customers who specifically opted out of the moratorium relief.
 - The Bank provided facility to reschedule/ recast EMI payments under the RBI resolution framework/ One Time Restructuring scheme for all eligible retail asset customers, whose cash flows were affected due to the COVID-19 economic fallout.
 - The Bank also converted interest due from March 1, 2020 to August 31, 2020 to Funded Interest Term Loan for those borrowers who opted for moratorium as per the RBI guidelines to reduce stress on the borrowers.
 - To support business units severely impacted due to the COVID-19 pandemic, the Bank implemented the Government's Guaranteed Emergency Credit Line (GECL) scheme for MSME/ Mudra borrowers which provides 100% guarantee coverage for additional facility up to 20% of combined outstanding as on February 29, 2020. The Scheme is applicable for all loans sanctioned under the GECL till guarantee amount of ₹ 3 lakh crore is issued and loan amount is disbursed by September 30, 2021.
 - In order to help street vendors overcome financial difficulties brought about by the lockdown on account of the COVID-19 outbreak and to ensure their business continuity, the Bank launched a new product, viz. PM Street Vendor's AtmaNirbhar Nidhi (PM SVANidhi), in line with the Government scheme, for providing affordable loans of up to ₹ 10,000 to the street vendors.
 - The Bank implemented Credit Guarantee Scheme for Subordinate Debt for stressed MSMEs (CGSSD) of Ministry of MSME which is aimed at providing guarantee in respect of credit facilities extended by banks to eligible stressed MSME borrowers. The objective of this scheme is to provide personal loan through banks to the promoters of stressed MSMEs for infusion as equity/ quasi-equity in businesses eligible for restructuring as per the RBI guidelines for restructuring of stressed MSME advances. As per the scheme guidelines, 90% of the guarantee coverage would come from the Scheme/ Trust and the balance 10% from the concerned promoter.

- Under the schemes of National Handicapped Finance and Development Corporation (NHFDC), the Bank extends need-based term loan to differently-abled individuals for self-employment. The Bank provides maximum ₹ 25 lakh per borrower for five years at a concessional rate of interest.
- The Bank provides micro loans to Self-Help Groups (SHGs)/ Joint Liability Groups (JLGs) to uplift women entrepreneurs from the economically weaker and underprivileged sections and to meet the funding requirements of small & marginal farmers, landless labourers, artisans, etc.
- In order to encourage utilisation of renewable energy in household and farm electricity requirement, the Bank offers a product, viz. IDBI Surya Shakti, under which financial assistance is provided for purchase of solar water heater, solar lighting system & solar water pumps to individuals, farmers, SHGs, etc. in rural, semi-urban and urban areas. The Bank also permits inclusion of cost of acquisition of equipment required to install solar photovoltaics (PVs) on the rooftops to the total cost of house/ dwelling unit for financing purpose under home loan.
- With a view to encouraging use of clean energy, your Bank offers concessional pricing for purchase of electric cars.
- In line with the National Agriculture Infra Financing Facility announced by the Government, your Bank has launched a new product, viz. Agriculture Infrastructure Fund (AIF) for long-term debt financing in viable projects relating to post-harvest management infrastructure and community farming assets.
- In line with the AatmaNirbhar Bharat Abhiyaan package, the Bank launched a special product Animal Husbandry Infrastructure Development Fund (AHIDF) for incentivising investments in dairy processing and value addition infrastructure, meat processing and animal feed plant for building up of long-term assets in agriculture funding.
- The Bank gives preference to applicants such as Persons with Disabilities (PwDs), women (with overriding preference to widows, single working women), those belonging to Economically Weaker Section (EWS)/ Low Income Group (LIG), Scheduled Castes (SCs)/ Scheduled Tribes (STs)/ Other Backward Classes (OBCs), and transgenders in processing of home loan applications.
- With a view to encouraging women customers to purchase/ construct a dwelling unit, the Bank provides a concessional rate of interest to women home loan applicants.

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

- Reduction during sourcing/production/ distribution achieved since the previous year throughout the value chain?**
- Reduction during usage by consumers (energy, water) has been achieved since the previous year?**
Not Applicable.

c. Does the company have procedures in place for sustainable sourcing (including transportation)?

- If yes, what percentage of your inputs was sourced sustainably? Also, provide details thereof, in about 50 words or so.**
Not Applicable.

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

- If yes, what steps have been taken to improve their capacity and capability of local and small vendors?**
Not Applicable.

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

Not Applicable.



Business Responsibility Report

Principle 3: Businesses should promote the wellbeing of all employees

a. Please indicate the total number of employees (as on 31st March 2021).

The total employee strength of the Bank stood at 17,319, including eight contractual employees in the Officer cadre and 942 Executives on contract basis, as on March 31, 2021.

b. Please indicate the total number of employees hired on temporary/contractual/casual basis (as on 31st March 2021).

A total of 950 employees, including eight Officers and 942 Executives, were hired on contractual basis.

c. Please indicate the number of permanent women employees (as on 31st March 2021).

The Bank had 5,050 permanent women employees.

d. Please indicate the number of permanent employees with disabilities (as on 31st March 2021).

The Bank had 390 permanent employees with disabilities.

e. Do you have an employee association that is recognised by management?

As per practice, the Bank has not given recognised union status to any of the employees' unions/ associations.

f. What percentage of your permanent employees are members of this recognised employee association?

Not applicable in view of 3 (e) above.

g. Please indicate the Number of complaints relating to child labour, forced labour, involuntary labour, sexual harassment in the last financial year and pending, as at the end of the financial year.

Sr. No.	Category	No. of complaints filed during 2020-21	No. of complaints pending as at end of 2020-21
i.	Child labour/ forced labour/ involuntary labour	NIL	NIL
ii.	Sexual harassment	7	4
iii.	Discriminatory employment	NIL	NIL

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

Sr. No.	Category	Percentage of Employees
i.	Permanent Employees	88.10%
ii.	Permanent Women Employees	88.83%
iii.	Casual/ Temporary/ Contractual Employees	97.39%
iv.	Employees with Disabilities	79.67%

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

a. Has the company mapped its internal and external stakeholders? Yes/No

Yes.

b. Out of the above, has the company identified the disadvantaged, vulnerable & marginalised stakeholders?

Yes.

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

While the Bank is committed to providing excellent service to all customers, it also ensures that the grievances of special customers like differently-abled customers, senior citizens, persons who are not literate and pensioners are dealt with on priority. This aspect has also been incorporated in the Bank's Grievance Redressal Policy. The Bank also has in place a policy with regard to Doorstep Banking for senior citizens and differently-abled customers.

The Bank is fully compliant with the extant reservation policy of the Government. The Bank has appointed Chief Liaison Officers (CLOs) and Zonal Liaison officers (ZLOs), in the rank of General Manager and Deputy General Manager for Scheduled Castes (SCs) / Scheduled Tribes (STs)/ Persons with Disabilities (PWDs) and Other Backward Classes (OBCs) employees, who ensure compliance of various guidelines pertaining to reserved category employees and for effective redressal of their grievances. The Bank maintains reservation register for SCs, STs OBCs and separate roster for PWDs, as per the Government guidelines. The Bank has installed Job Access With Speech (JAWS) software in the computer for visually handicapped employees to enable them to discharge their duties efficiently. The Bank has been providing easy accessibility and barrier-free environment for the PWD employees wherever it is feasible.

Principle 5: Businesses should respect and promote human rights

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

The Bank has various policies protecting human rights, directly or indirectly. These policies cover only the Bank's operations and do not extend to its subsidiaries, suppliers, contractors, NGOs etc.

The Bank follows all applicable guidelines on human rights.

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

For stakeholder complaints, please refer response to Point b. under Principle 1.

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

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

The Bank respects, protects and makes efforts to restore the environment by implementing measures like E-Waste Management, use of paperless eco-friendly technology, conservation of energy, etc. The Bank is also following the E-Waste (Management and Handling) Rules, 2011, effective from May 01, 2012, issued by Ministry of Environment and Forests, Government of India. The E-Waste Management Policy of the Bank also extends to the vendors with regard to Principle no. 6 referred above.



Business Responsibility Report

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

The Bank has undertaken several initiatives keeping in view the environmental concerns. Some of the initiatives taken by the Bank in this regard are as follows:

- **Electricity Conservation:** Conventional light fixtures have been replaced with energy efficient LED light fixtures/ lamps/ tubes to reduce power consumption at the Bank's Head Office in Mumbai as well as all other office and residential buildings of the Bank. The new signages at the Bank's branches are being fitted with LED lights in place of conventional power consuming light fixtures. Besides, for all new or refurbished branches, LED lights are being used in place of conventional fluorescent/ PL lamps. Solar panels have been installed for common lighting, pumps etc. in the Bank's new office building as well as residential buildings developed by NBCC (India) Ltd. at New Delhi and new residential buildings at Jawaharlal Nehru Institute of Banking and Finance (JNIBF), Hyderabad, developed by the Central Public Works Department (CPWD). Besides, LED light fixtures have been considered for furnishing of the new office premises.
- **Waste Treatment:** Your Bank has installed a non-hazardous wet waste treatment and disposal system at its staff quarters at Maker Kundan Gardens, Juhu as a Swachh Bharat initiative. The residential quarters generate wet waste of 7.5 tonnes per month, which used to be earlier disposed off through the Brihanmumbai Municipal Corporation's (BMC's) waste collecting agency. The new system installed is an environment-friendly one, which composts the wet waste naturally in 45 days through an aerobic process. The equipment consists of collection & dewatering bins, waste tumblers and garden accumulators. The power consumption is less than 1 kWh per month and area occupied is 300 sq. ft. of open area. The compost so generated is used in the garden within the premises as manure. BMC officials, on inspecting the facility, appreciated the Bank's effort and the system has been taken as a case study by many engineering students of different universities as their educational project.
- **Water Conservation Measures:** Water harvesting facility has been provided in the Bank's residential complex at JNIBF, Hyderabad. All the washrooms in the Bank's Head Office in Mumbai have been renovated to put in place sensor-based taps and urinal flush valves for water conservation.
- **Reduced Usage of Paper:** The Bank has automated many of its business processes. The Bank has automated most of its staff-related functions including payment of salary, benefits, claims, attendance marking, performance appraisal, and various types of training material, etc. The Bank has also directed all its branches/ offices to make payments to borrowers, vendors, etc. including disbursement of loans, through credit to the account/ RTGS/ NEFT only. Further, the Bank is conducting paperless meetings to the extent possible to reduce consumption of paper. A system-based approval system, viz. Approval and Control Report System (ACReS), has been introduced for select departments in the Bank. Wherever feasible, the Bank is using electronic media in place of paper-based media for internal communication (approvals, circulars, etc.), external communication with the customers (monthly statement of accounts, e-mailers, etc.), shareholders (Annual Reports), regulators, governments, etc. The Bank has digitalised the process of debit card PIN generation through the 'Green PIN' facility wherein customers can generate their PIN using Interactive Voice Response (IVR), Automated Teller Machines (ATMs), the Bank's mobile banking application or internet banking facility. Similarly, the Bank has also stopped printing of passwords for internet banking for retail customers and allows the customer to generate the password online. The Bank has enabled SMS-based instant registration facility for mobile and internet banking. Doing away with the requirement of a physical passbook, the Bank has a mobile application, viz. mPassbook, which allows customers to check their account statement digitally. The Bank has also launched virtual debit card on all three card issuance networks, viz. Visa, Mastercard and RuPay for online transactions. The Bank provides facility of online booking of fixed/ recurring deposits as also has enabled the facility of availing overdraft facility against the same through mobile/ internet banking. Further, the Bank is also promoting Digital Point-of-Sale (POS) at merchant establishments, which is completely digital form of transactions. The Bank processes retail loan applications under an automated loan processing system, which reduces usage of paper to a significant extent.
- **E-Waste Management:** In view of the potential environmental risks that may arise on disposal of obsolete IT equipment, the Bank has documented and implemented a Board-approved E-Waste Management Policy and has appointed vendors for safe disposal of obsolete IT equipment.

- Virtualisation of Servers: To reduce the server footprints in the data centres, the Bank has implemented a Server Virtualisation mechanism through which number of individual physical servers has been reduced considerably by moving the applications to virtualised environment. This has resulted in less consumption of power and reduced heat transmission.
- Promoting Usage of Solar Energy: In order to provide impetus to the usage of solar energy as an alternative source of renewable energy, the Bank allows inclusion of the cost of acquisition of equipment intended to install solar PVs on the rooftops for financing home loans.

Further, in FY 2020-21, the Bank effectively deployed remote working for its employees as per the Government advisory to permit Work from Home in the wake of the COVID-19 pandemic. While the main aim was to establish business continuity, the measures taken by the Bank also had an indirect but substantial effect of reducing the environmental burdens like electricity consumption/ fuel/ paper consumption etc.

Various initiatives taken by the Bank are outlined in Business Responsibility (BR) Report published by the Bank. The BR Report can be viewed at <https://www.idbibank.in/business-responsibility-report.asp>

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

Yes. The environmental risk assessment forms an integral part of the Bank's credit appraisal system. Existing credit risk monitoring policy broadly ensures that all assisted clients continue to comply with the regulatory guidelines relating to sustainable environmental protection and pollution control by stipulating suitable conditions in the sanction letter.

Yes, the Bank has an E-Waste Management Policy in place which is followed scrupulously.

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

No new initiatives in this regard were taken by the Bank during FY 2020-21.

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

For initiatives taken by the Bank, please refer response to Point b. under Principle 6.

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

Being in the services sector, the Bank's operations generate very minimal emissions/ waste.

g. Number of show cause/ legal notices received from CPCB/SPCB which are pending (i.e. not resolved to satisfaction) as at the end of Financial Year.

Nil.

Principle 7: Businesses, when engaged in influencing public and regulatory policy, should do so in a responsible manner

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

Yes. Some of the institutions/ associations where IDBI Bank is a member are as follows:

- Indian Banks' Association (IBA)
- Indian Institute of Banking & Finance (IIBF)



Business Responsibility Report

- National Institute of Bank Management (NIBM)
- Association of Development Financing Institutions in Asia & the Pacific (ADFIAP)
- Associated Chamber of Commerce & Industry of India (ASSOCHAM)
- Confederation of Indian Industry (CII)

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

The Bank, being one of the leading banks in the country, has always been engaging with the regulators and policymakers and industry bodies such as the IBA, in a responsible manner for improvement in the areas of banking, financial inclusion etc.

Principle 8: Businesses should support inclusive growth and equitable development

a. Does the company have specified programmes/ initiatives/ projects in pursuit of the policy related to Principle 8? If yes details thereof.

The Bank has been proactively partnering with the policymakers towards furthering the agenda of financial inclusion. Towards this objective, the Bank has taken several measures, some of which are as follows:

- More than 8.45 lakh Basic Savings Bank Deposit Accounts (BSBDAs) with a deposit base of more than ₹ 327 crore have been opened under the Pradhan Mantri Jan Dhan Yojana (PMJDY).
- More than 14.20 lakh bank account holders have been enrolled under Pradhan Mantri Suraksha Bima Yojana (PMSBY).
- More than 6.90 lakh bank account holders have been enrolled under Pradhan Mantri Jeevan Jyoti Bima Yojana (PMJJBY).
- More than 3.25 lakh bank account holders have been enrolled under Atal Pension Yojana (APY).
- More than 250 unbanked Sub Service Areas (SSAs) have been provided with basic banking services through the ICT-enabled Business Correspondent (BC) Model.
- The Bank has established 192 Aadhaar Enrolment Centres pan-India.
- The Bank's rural branches conduct outdoor financial literacy camps at least once a month in their service areas to bring awareness and spread knowledge about various banking products and social security schemes. During FY 2020-21, more than 500 camps were held which were attended by about 6,800 villagers. The financial literacy programmes covered the topics of common interest like eligibility of customers for overdraft facility, Pradhan Mantri Mudra Yojana (PMMY), agricultural loans, benefits available under government sponsored schemes viz. PMJDY, PMSBY, PMJJBY, APY etc.

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

The Bank's financial inclusion programmes are undertaken by its in-house team with help of an outsourced agency, particularly for provision of technology and personnel manning the Business Correspondent (BC) outlets.

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

Opening of PMJDY accounts, extending social security schemes and loans under Mudra have helped the Bank and the policymakers in formally inducting the financially excluded individuals into the financial mainstream. The Bank's Rural Self Employment Training Institute (IDBI-RSETI) at Satara district has trained 6,506 candidates since inception out of which 4,744 candidates have reported settled. The initiatives taken by the Bank, as stated in point 8 (a), have helped in furthering the objective of inclusive growth and equitable development.

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

No expenses towards outdoor activities were incurred during the year.

e. Have you taken steps to ensure that this community development initiative is successfully adopted by the community? Please explain in 50 words, or so.

Programmes were successfully conducted in local dialect and were enthusiastically viewed and supported by villagers.

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

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

Out of the total complaints handled, about 1% i.e. 890 complaints were pending as on March 31, 2021.

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

Not Applicable.

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

Nil.

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

The Bank conducts customer satisfaction survey on an annual basis. The findings of the survey are placed before the Customer Service Committee of the Board (CSCB). In addition to this, the Bank also collects feedback from customers on quality of service at branches, through monthly meetings of Branch Level Customer Service Committee (BLCS), at which customers from cross sections of the society are invited. The insights/ feedback are used towards improvement of processes to enhance customer satisfaction.
