

## 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 लि.
3.	पंजीकृत पता	आईडीबीआई टॉवर, डब्ल्यूटीसी कॉम्प्लेक्स, कफ परेड, मुंबई - 400005
4.	वेबसाइट	<a href="http://www.idbibank.in">www.idbibank.in</a>
5.	ई-मेल आईडी	<a href="mailto:idbiequity@idbi.co.in">idbiequity@idbi.co.in</a>
6.	रिपोर्ट किया गया वित्तीय वर्ष	2019-20
7.	क्षेत्र जिनमें कंपनी कार्यरत है (औद्योगिक कार्यकलाप कोड-वार)	कोड: 64191 आईडीबीआई बैंक, बैंककारी 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 2020 को बैंक की 1,892 शाखाएं हैं जिनमें से: क. बैंक की विदेश स्थित एक शाखा दुबई इंटरनेशनल फाइनेंशियल सेंटर (डीआईएफसी), दुबई में है तथा एक और अंतरराष्ट्रीय शाखा गुजरात अंतरराष्ट्रीय वित्त टेक-सिटी (जीआईएफटी) गुजरात, भारत में है. ख. बैंक की पूरे भारत में 1,890 देशी शाखाएं परिचालन में थीं.
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.	चुकता पूंजी (₹ करोड़ में)	₹ 10,380.59 करोड़
2.	कुल कारोबार (₹ करोड़ में)	₹ 25,295.47 करोड़ (कुल आय = ब्याज आय + अन्य आय)
3.	कर पश्चात् कुल लाभ (₹ करोड़ में)	₹ (12,887.33) 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. कारोबारी 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 (एनबीजे 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 हितधारकों 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	नहीं	हाँ	हाँ
vi.	नीति को ऑनलाइन देखने के लिए लिंक का उल्लेख करें.	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	नहीं	हाँ	हाँ
viii.	क्या नीति/ नीतियों के कार्यान्वयन के लिए कंपनी के पास आंतरिक संरचना है?	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	नहीं	हाँ	हाँ
ix.	क्या कंपनी के पास नीति/ नीतियों के संबंध में हितधारकों की शिकायतों को दूर करने के लिए शिकायत निवारण व्यवस्था है?	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.pdf>
- # बैंक की नीति/याँ जैसे ग्राहक अधिकार नीति, शिकायत निवारण नीति, नागरिक चार्टर तथा बीसीएसबीआई कोड ग्राहक शिक्षा के अंतर्गत इस लिंक: <https://www.idbibank.in/customer-care-centre.asp> 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	उत्तर
i.	कंपनी ने सिद्धांतों को नहीं समझा है.	पी7 के लिए नीति नहीं होने का कारण:
ii.	कंपनी ऐसे चरण में नहीं है जिसमें वह स्वयं को विनिर्दिष्ट सिद्धांतों पर नीतियाँ बनाने तथा उन्हें कार्यान्वित करने की स्थिति में पाए.	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.
iii.	कंपनी के पास कार्य को पूरा करने के लिए वित्तीय या श्रमशक्ति संसाधन उपलब्ध नहीं हैं.	इसके अलावा बैंक, बैंकिंग क्षेत्र के सुधारों, वित्तीय समावेशन आदि के क्षेत्रों में सुधार के लिए नीति निर्माताओं से जुड़ा रहा है.
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 अभिशासन**

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.	बैंक का कारोबार दायित्व कार्यनिष्पादन बोर्ड के समक्ष वार्षिक आधार पर प्रस्तुत किया जाता है.
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?	हाँ. बैंक कारोबार दायित्व रिपोर्ट प्रकाशित करता है. कारोबार दायित्व रिपोर्ट <a href="https://www.idbibank.in/business-responsibility-report.asp">https://www.idbibank.in/business-responsibility-report.asp</a> पर देखी जा सकती है.  यह रिपोर्ट बैंक की वार्षिक रिपोर्ट के एक भाग के रूप में वार्षिक आधार पर प्रकाशित की जा रही है.

**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/ सविदाकारों/ एनजीओ/ अन्य पर लागू होती है?

आईडीबीआई बैंक घूस, भ्रष्टाचार और अन्य सतर्कता मामलों के संबंध में केंद्रीय सतर्कता आयोग (सीवीसी) द्वारा जारी नीति/ दिशानिर्देशों द्वारा प्रशासित है. बैंक के पास भ्रष्टाचार, अनाचार और निधियों के गबन तथा दुर्विनियोजन की जांच के लिए प्रभावी व्यवस्था है. बैंक ने सतर्कता संबंधी मामलों के निपटान के लिए केंद्रीय सतर्कता आयोग के दिशानिर्देशों के अनुरूप आंतरिक दिशानिर्देश और प्रक्रियाएं तैयार की हैं. इसके सभी कर्मचारियों की सुविधा के लिए केंद्रीय सतर्कता आयोग द्वारा सामान्य रूप से सतर्कता मामले के लिए तथा विशिष्ट रूप से बैंकों के लिए जारी अद्यतन परिपत्र/ दिशानिर्देश बैंक के इंटरनेट पर रखे गए हैं. साथ ही, इन दिशानिर्देशों को बैंक के लिए सतर्कता मैनुअल के रूप में संकलित किया गया है जिसे नियमित आधार पर अद्यतन किया जाता है और बैंक के इंटरनेट पर रखा जाता है.

बैंक में निवारक सतर्कता को मजबूत बनाने के उद्देश्य से सतर्कता विभाग की वार्षिक कार्य योजना (एएपी) प्रत्येक वित्तीय वर्ष में तैयार की जाती है जिसमें मुख्यतः निवारक सतर्कता पर ध्यान केंद्रित करते हुए अपनाई जानेवाली गतिविधियों का विस्तार से वर्णन रहता है.

सीवीसी दिशानिर्देशों के अनुसार बैंक की पाँच सहायक संस्थाओं में भी सतर्कता व्यवस्था स्थापित की गई है. यह सतर्कता व्यवस्था आईडीबीआई बैंक के मुख्य सतर्कता अधिकारी (सीवीओ) को जवाबदेही रिपोर्टिंग सहित संबंधित सहायक संस्था के प्रमुख को सीधे रिपोर्ट करती 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 2019-20 के दौरान, सतर्कता विभाग को 96 शिकायतें प्राप्त हुईं. इन सभी शिकायतों की जांच/छानबीन विभिन्न प्राधिकारियों द्वारा सतर्कता की दृष्टि से की गई और सीवीओ की सहमति से 61 शिकायतों का संतोषजनक समाधान किया गया. इस प्रकार वर्ष 2019-20 के दौरान 63.5% प्राप्त शिकायतों का संतोषजनक समाधान किया गया.

वर्ष 2019-20 के दौरान बैंक ने कुल 20,336 ग्राहक शिकायतों पर कार्रवाई की. इनमें से 20,145 ग्राहक शिकायतें वर्ष 2019-20 के दौरान प्राप्त हुई थीं और 191 शिकायतें वर्ष 2018-19 की थीं. यथा दिनांक 31 मार्च 2020 तक सभी शिकायतों में से 20,134 अर्थात् लगभग 99% शिकायतों का निवारण किया जा चुका था तथा 202 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 2019-20 के दौरान बैंक को कार्यस्थल पर यौन उत्पीड़न के संबंध में 12 (बारह) शिकायतें प्राप्त हुईं जिनका आवश्यक जांच के बाद समाधान कर दिया गया. यथा 31 मार्च 2020 को 5 (पाँच) शिकायतें समाधान के लिए लंबित थीं जिनमें से एक 2020 के पहले की थी.

अप्रैल 2019 से मार्च 2020 वर्ष के लिए निवेशक शिकायतों के ब्योरे निम्नानुसार हैं:

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	1,699	3,369	5,068
3.	वर्ष के दौरान निपटाई गई निवेशक शिकायतें	1,699	3,369	5,068
4.	निवेशकों की शिकायतें जिनका वर्ष की समाप्ति तक समाधान नहीं हो पाया	1	1	2

**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 हितधारकों के कल्याण के लिए प्रयास करता है. बैंक द्वारा प्रस्तावित कुछ ऐसी पेशकश निम्न प्रकार हैं:

- 2019-20 में, बैंक ने चक्रवात प्रभावित ओडिशा तथा केरल और कर्नाटक में बाढ़ प्रभावित क्षेत्रों में खुदरा ग्राहकों के लिए सद्भावना के रूप में तथा संबंधित राज्य स्तरीय बैंकर्स समिति (एसएलबीसी) के दिशा-निर्देशों के अनुसार विभिन्न उपाय किए. कुछ उपाय इस प्रकार हैं:
  - बैंक ने 1 वर्ष की आवश्यकता-आधारित अधिस्थगन अवधि को बढ़ा दिया और तदनुसार किश्तों का पुनर्निर्धारण किया. बैंक ने प्राथमिक आवास ऋण के मौजूदा ग्राहकों को अपने मकान की मरम्मत व नवीकरण के लिए लोन टू वैल्यु (एलटीवी) मानदंडों के अधीन 25% तक की मार्जिन राशि माफ कर दी.
  - शिक्षा ऋण के लिए, बैंक ने ऐसी मानक संपत्तियों के मामले में 6 महीने के लिए ऋण स्थगन बढ़ा दिया था, जिनका पुनर्भुगतान शुरू हो गया है और तदनुसार किश्तों को पुनर्निर्धारित किया.
  - बैंक ने ओडिशा में फानी चक्रवात द्वारा तबाह हुए इलाकों में स्थित अपनी 51 शाखाओं के खाताधारकों के लिए अप्रैल-जून 2019 की अवधि में सावधि जमाओं को अवधि समाप्ति से पहले बंद करने संबंधी प्री-मैच्योर क्लोजर पर न्यूनतम बैलेंस चार्ज और पेनल्टी भी माफ कर दी.
- बैंक नेशनल हैंडिकैप्ड फाइनेंस एंड डेवलपमेंट कॉर्पोरेशन (एनएचएफडीसी) के तहत निःशक्त छात्रों को विशेष ब्याज दर पर शिक्षा ऋण प्रदान करता है.
- बैंक अक्षय ऊर्जा के वैकल्पिक स्रोत के रूप में सौर ऊर्जा के उपयोग को प्रोत्साहन प्रदान करने के लिए, आवास ऋणों के अंतर्गत छूट पर सौर पीवी लगाने के लिए उपकरण खरीदने की लागत का वित्तपोषण करने के लिए अनुमति देता है.
- बैंक ने अपने ऋण केंद्रों को दिव्यांग आवेदकों, महिलाओं (विधवाओं, सिंगल कामकाजी महिलाओं को वरीयता देते हुए), आर्थिक रूप से कमजोर वर्ग (ईडब्ल्यूएस) / निम्न आय वर्ग (एलआईजी), अनुसूचित जाति (अजा) / अनुसूचित जनजाति (अजजा) / अन्य पिछड़े वर्ग (अपिव) और ट्रांसजेंडर समुदाय के आवेदकों के लिए आवास ऋण आवेदनों की कार्रवाई में प्राथमिकता देने के लिए आदेश जारी किए.

- बैंक ने आरबीआई कोविड-19 राहत उपायों के मद्देनजर सभी पात्र एसआरए ग्राहकों के लिए समान मासिक किस्त (ईएमआई) ऋण स्थगन राहत प्रदान करने का निर्णय लिया है, सिवाय उन ग्राहकों को छोड़कर जो विशेष रूप से ऋण स्थगन राहत से बाहर निकलने का अनुरोध करते हैं। यह छूट 1 मार्च 2020 से 31 अगस्त 2020 के दौरान ईएमआई के लिए लागू है।
- डिजिटल फंड अभियान को बढ़ावा देने के बैंक के प्रयास के तहत, बैंक ने शाखा चैनल के माध्यम से आरटीजीएस / एनईएफटी लेनदेन के लिए शुल्क को कम कर दिया है और बचत बैंक खाते द्वारा एनईएफटी के माध्यम से ऑनलाइन धन अंतरण के लिए शुल्क से पूरी तरह से छूट दे दी है।
- बैंक ने 'आईडीबीआई कुटुम्ब - परिवार बैंकिंग' की एक अनूठी अवधारणा पेश की है जिसके तहत परिवार का प्रमुख सदस्य पूरे परिवार के खातों की ओर से शेष राशि बनाए रख सकता है, जिससे परिवार के बाकी सदस्यों को अपने-अपने स्तर पर न्यूनतम शेष राशि बनाए रखने की अनिवार्यता से छूट मिल सके।
- बैंक ने 'आईडीबीआई सूर्य शक्ति' नामक एक उत्पाद प्रस्तुत किया है, जिसका उद्देश्य 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 करके घरेलू और कृषि बिजली आवश्यकता में नवीकरणीय ऊर्जा के उपयोग को प्रोत्साहित करना है।
- बैंक आर्थिक रूप से कमजोर और अभावग्रस्त पृष्ठभूमि की महिला उद्यमियों के उत्थान के लिए महिला स्व-सहायता समूहों (एसएचजी) / संयुक्त देयता समूहों (जेएलजी) के लिए सूक्ष्म ऋण प्रदान करता है। यह ऋण छोटे और सीमांत किसानों, भूमिहीन मजदूरों, कारीगरों, आदि को भी उनकी वित्तीय जरूरतों को पूरा करने के लिए दिया जाता है।
- बैंक निर्माण, गहरी खुदाई, बोरवेलों के नवीनीकरण, तेल इंजन की खरीद, इलेक्ट्रिक मोटर्स / पंप लगाने, स्प्रींकलर और ड्रिप इरिगेशन सिस्टम लगाने आदि विभिन्न सिंचाई सुविधाओं के लिए वित्तीय सहायता भी प्रदान करता है। यह उत्पाद निर्धन एवं वंचित किसानों को कम पानी की उपलब्धता वाले क्षेत्रों में फसलों की खेती करने में मदद करता है ताकि उन्हें कुछ आय हो सके।

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

- 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 प्रक्रिया है?**

- यदि है तो धारणीय स्रोतों में आपका कितना प्रतिशत 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, से वस्तु तथा सेवाएं खरीदने हेतु कोई कदम उठाए हैं?**

- यदि हां, 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 2020 के अनुसार)**

17,723 (इनमें अधिकारी संवर्ग में बैंक में संविदा रोजगार पर 14 कर्मचारी तथा संविदा पर 1,041 एजीक्यूटिव शामिल)

**ख. कृपया अस्थाई/ संविदा / अनियत आधार पर काम पर लिए गए कर्मचारियों की कुल संख्या दर्शाएँ (31 मार्च 2020 के अनुसार)**

1,055 (इनमें संविदा आधार पर 14 अधिकारी तथा 1,041 एजीक्यूटिव शामिल)

**ग. कृपया स्थायी महिला कर्मचारियों की संख्या दर्शाएँ. (31 मार्च 2020 के अनुसार)**

4,658

घ. कृपया दिव्यांग स्थायी कर्मचारियों की संख्या दर्शाएँ (31 मार्च 2020 के अनुसार)

335

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

आपके बैंक ने तीन कामगार यूनियन को मान्यता दी है, जिनका विवरण नीचे दिया गया है:

- ऑल इंडिया इंडस्ट्रियल डेवलपमेंट बैंक्स एम्प्लॉइज एसोसिएशन - 464
- इंडस्ट्रियल डेवलपमेंट बैंक वर्कर्स यूनियन - 186
- आईडीबीआई कर्मचारी संघ - 419

च. इन मान्यताप्राप्त कर्मचारी संघ के सदस्यों में आपके स्थायी कर्मचारियों का कितना प्रतिशत है?

- ऑल इंडिया इंडस्ट्रियल डेवलपमेंट बैंक्स एम्प्लोयीज एसोसिएशन - 38.38%
- इंडस्ट्रियल डेवलपमेंट बैंक वर्कर्स यूनियन - 15.38%
- आईडीबीआई कर्मचारी संघ - 34.66%

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	2019-20 के दौरान दर्ज की गई शिकायतों की संख्या	2019-20 के अंत तक लंबित पड़ी शिकायतों की संख्या
i.	बाल मजदूरी, जबरन मजदूरी, अनैच्छिक मजदूरी	शून्य	शून्य
ii.	यौन उत्पीड़न	12	5
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 संख्या	श्रेणी	कर्मचारियों की संख्या
i.	स्थायी कर्मचारी	67.62%
ii.	स्थायी महिला कर्मचारी	68.93%
iii.	अनियमित/अस्थायी/संविदागत कर्मचारी	79.58%
iv.	शारीरिक रूप से दिव्यांग कर्मचारी	79.68%

**सिद्धांत 4: कारोबार को सभी हितधारकों 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, वहीं, बैंक यह भी सुनिश्चित करता है कि निःशक्त ग्राहकों, वरिष्ठ नागरिकों, निरक्षर व्यक्तियों और पेंशनभोगियों जैसे विशेष ग्राहकों की शिकायतों पर प्राथमिकता आधार पर कार्रवाई की जाए. इस पहलू को बैंक की शिकायत निवारण नीति में भी शामिल किया गया है.

भारत सरकार की मौजूदा आरक्षण नीति का बैंक पूरी तरह अनुपालन करता है. बैंक ने अनुसूचित जाति (अजा)/ अनुसूचित जनजाति (अजजा)/ 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. भारत सरकार के दिशानिर्देशों के अनुसार बैंक पीडब्ल्यूडी के लिए अलग रोस्टर रखता 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 के पास 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।

**ख. पिछले वित्तीय वर्ष में कितनी हितधारक शिकायतें प्राप्त हुईं तथा प्रबंधन द्वारा संतोषजनक रूप से निपटाई गई शिकायतों का प्रतिशत कितना रहा?**

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 का 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 वेडर 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:** बैंक के मुंबई स्थित प्रधान कार्यालय और सीबीडी-बेलापुर, नवी मुंबई में पारंपरिक बिजली उपकरणों को हटाकर उनकी जगह ऊर्जा कुशल एलईडी लाइट फिक्स्चर / लैंप / ट्यूब लगा दिए गए हैं ताकि बिजली की खपत को कम किया जा सके। बिजली की खपत को युक्तिसंगत बनाने और केबिन लाइटिंग को नियंत्रित करने के लिए ऑक्यूपेंट सेंसर का उपयोग किया गया है। बैंक की शाखाओं में नए साइनेज एलईडी लाइटों से सुसज्जित किए जा रहे हैं। इसके अलावा, सभी नई या पुनर्निर्मित शाखाओं के लिए, पारंपरिक फ्लोरोसेंट / पीएल लैंप के स्थान पर एलईडी रोशनी का उपयोग किया जा रहा है। जवाहरलाल नेहरू इंस्टीट्यूट ऑफ बैंकिंग एंड फाइनेंस (जेएनआईबीएफ), हैदराबाद में बैंक की नई आवासीय इमारतों में तथा नई दिल्ली में एनबीसीसी (इंडिया) लिमिटेड द्वारा विकसित अपने नए कार्यालय भवन और आवासीय फ्लैटों में कॉमन प्रकाश व्यवस्था के लिए सोलर पैनल लगाए गए हैं। इसके अलावा, जेएनआईबीएफ एनेक्सी, हैदराबाद में नए फ्लैटों में एलईडी लाइटों प्रदान की गई हैं।
- **जल संरक्षण के उपाय:** जेएनआईबीएफ एनेक्सी, हैदराबाद में 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।
- **अपशिष्ट उपचार:** बैंक ने स्वच्छ भारत पहल के रूप में मेकर कुंदन गार्डन, जुहू स्थित अपने स्टाफ क्वार्टर में नॉन-हैजर्डस गीला अपशिष्ट के उपचार और निपटान की प्रणाली स्थापित की है। स्थापित नई प्रणाली पर्यावरण के अनुकूल है, जो एक 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 एक्वाम्यूलेटर्स 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। बृहन्मुंबई महानगर पालिका (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।
- **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, कार्यानिष्पादन मूल्यांकन और कई अन्य प्रशिक्षण सामग्री आदि शामिल हैं। इसके अलावा बैंक कागज की खपत को हर संभव कम करने के लिए कागज रहित बैठकें 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), शेरधारक (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 रिस्पॉन्स (आईवीआर), ऑटोमेटेड टेलर मशीन (एटीएम), मोबाइल बैंकिंग एप्लिकेशन या इंटरनेट बैंकिंग सुविधा, एसएमएस और मिस्ट कॉल 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। इसके अलावा, बैंक डिजिटल प्वाइंट ऑफ सेल (पीओएस) को भी बढ़ावा दे रहा है, जहां लेनदेन का प्रमाण डिजिटल रूप से प्रेषित किया 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:** डेटा 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। इसके परिणाम स्वरूप ऊर्जा की खपत और ऊष्मा के उत्सर्जन में कमी हुई है।
- **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 छूटों पर सौर पीवी स्थापित करने के लिए उपकरण खरीदने की लागत को शामिल करने की अनुमति देता है।

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 2019-20 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 मंडल (ट्रेड 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)

**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

**क. 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 कई कदम उठाए हैं जिनमें से कुछ निम्नानुसार हैं:

- प्रधानमंत्री जनधन योजना (पीएमजेडीवाई) के अंतर्गत ₹ 282 करोड़ से भी अधिक के जमा आधार के साथ 8.40 लाख से अधिक बेसिक सेविंग्स बैंक जमा खाते (बीएसबीडीए) खोले गए.
- 13.60 लाख से अधिक बैंक खाताधारकों को प्रधान मंत्री सुरक्षा बीमा योजना (पीएमएसबीवाई) के अंतर्गत नामांकित किया गया.
- 6.55 लाख से अधिक बैंक खाताधारकों को प्रधान मंत्री जीवन ज्योति बीमा योजना (पीएमजेजेबीवाई) के अंतर्गत नामांकित किया गया.
- 2.50 लाख से अधिक बैंक खाताधारकों को अटल पेंशन योजना (एपीवाई) के अंतर्गत नामांकित किया गया.
- अपनी ग्रामीण पहुँच को बढ़ाने के उद्देश्य से 250 से अधिक ग्रामीण (वित्तीय समावेशन) शाखाओं को बैंक रहित ग्रामीण स्थानों में खोला 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.
- प्रधानमंत्री मुद्रा योजना (पीएमएमवाई) के तहत 78,000 से अधिक नए लाभार्थियों को ₹ 1,245 करोड़ के ऋण दिए गए.
- महाराष्ट्र के सातारा जिले में स्थित बैंक की ग्रामीण स्व-रोजगार प्रशिक्षण संस्था (आईडीबीआई-आरएसईटीआई) ग्रामीण बेरोजगार युवाओं को स्व-रोजगार में सशक्त बनाने के लिए रोजगार उन्मुख पाठ्यक्रमों के लिए निःशुल्क आवासीय प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित करती है.
- 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. 2019-20 के दौरान, 2,000 से अधिक शिविर आयोजित किए गए जिनमें लगभग 29,000 ग्रामीणों ने भाग लिया. बैंक ने अपनी स्थानीय बोलियों में पीएमजेडीवाई, पीएमएसबीवाई, पीएमजेजेबीवाई, एपीवाई आदि के तहत उपलब्ध लाभों के बारे में प्रतिभागियों में जानकारी प्रसारित करने के लिए फरवरी और मार्च 2020 महीने में महाराष्ट्र के लगभग 30 गांवों में उनकी स्थानीय बोलियों में नुक्कड़ नाटक भी किए. कार्यक्रमों में ओवरड्राफ्ट सुविधा के लिए ग्राहकों की पात्रता, पीएमएमवाई, रुपये कार्ड, डिजिटल बैंकिंग, आदि जैसे सामान्य रुचि के विषयों को भी शामिल किया गया.

**ख. क्या कार्यक्रम/ परियोजनाएं, आंतरिक टीम/ अपने फाउंडेशन/ बाहरी एनजीओ/ सरकारी संस्थाओं/ अन्य किसी संगठन के माध्यम से चलाये जाते 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 नुक्कड़ नाटक पेशेवर मंडली अर्थात् 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 सूक्ष्म बीमा और पेंशन योजनाएं प्रदान करने और पीएमएमवाई अंतर्गत 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 ग्रामीण स्व-रोजगार प्रशिक्षण संस्था (आईडीबीआई-आरएसईटीआई) ने अपनी शुरुआत से 5,893 अभ्यर्थियों को प्रशिक्षण दिया है जिनमें से 4,305 अभ्यर्थियों के सुस्थापित होने की रिपोर्ट है. जैसाकि पॉइंट 8(क) में कहा गया है इन पहल-कार्यों ने समावेशी प्रगति और साम्यिक विकास को बढ़ाया है.

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

बैंक द्वारा 30 नुक्कड़ नाटकों के आयोजन में ₹ 1.86 लाख खर्च किए गए.

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

बैंक ने स्थानीय बोलियों में सफलतापूर्वक कार्यक्रम आयोजित किए, जिन्हें ग्रामीणों ने उत्साह से देखा और इनका समर्थन किया. सभी कार्यक्रमों में ग्राम प्रधान, पंचायत अधिकारी, आईडीबीआई बैंक की निकटतम शाखाओं के कर्मचारी और एसएसए से जुड़े बीसी शामिल थे. इन कार्यक्रमों में लगभग 1900 ग्रामीणों ने भाग लिया.

**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 कितनी प्रतिशत ग्राहक शिकायतें/ उपभोक्ता मामले लंबित हैं.**

कुल जितनी शिकायतों पर कार्रवाई की गई उनमें से 31 मार्च 2020 तक लगभग 0.99% अर्थात् 202 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 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 गया 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, जिस पर समाज के क्रॉस सेक्शन 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.	<b>Corporate Identity Number (CIN) of the Company</b>	L65190MH2004GOI148838
2.	<b>Name of the Company</b>	IDBI Bank Ltd.
3.	<b>Registered address</b>	IDBI Tower, WTC Complex, Cuffe Parade, Mumbai - 400005
4.	<b>Website</b>	<a href="http://www.idbibank.in">www.idbibank.in</a>
5.	<b>E-mail id</b>	<a href="mailto:idbiequity@idbi.co.in">idbiequity@idbi.co.in</a>
6.	<b>Financial Year reported</b>	2019-20
7.	<b>Sector(s) that the Company is engaged in (industrial activity code-wise)</b>	Code: 64191 IDBI Bank is a banking company governed by the Banking Regulation Act, 1949.
8.	<b>List three key products/services that the Company manufactures/provides (as in balance sheet)</b>	1. Retail Banking; 2. Corporate/ Wholesale Banking; 3. Treasury Operations
9.	<b>Total number of locations where business activity is undertaken by the Company</b>	As on March 31, 2020, the Bank had 1,892 branches, out of which:
	<b>a. Number of International Locations (Provide details of major 5)</b>	a. One was an overseas branch located at Dubai International Financial Centre (DIFC), Dubai and one was an international branch located at Gujarat International Finance Tec-City (GIFT), Gujarat, India.
	<b>b. Number of National Locations</b>	b. 1,890 were domestic branches operational pan-India.
10.	<b>Markets served by the Company – Local/State/National/International</b>	The Bank serves customers in all locations where it has presence.

## SECTION B: FINANCIAL DETAILS OF THE COMPANY

1.	<b>Paid up Capital (INR)</b>	₹ 10,380.59 crore
2.	<b>Total Turnover (INR)</b>	₹ 25,295.47 crore (Total Income = Interest Income+ Other Income)
3.	<b>Total profit after taxes (INR)</b>	₹ (12,887.33) crore
4.	<b>Total Spending on Corporate Social Responsibility (CSR) as percentage of profit after tax (%)</b>	NIL
5.	<b>List of activities in which expenditure in 4 above has been incurred:-</b>	NIL

## SECTION C: OTHER DETAILS

1.	<b>Does the Company have any Subsidiary Company/ Companies?</b>	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.
2.	<b>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)</b>	No.

3.	Do any other entity/entities (e.g. suppliers, distributors etc.) that the Company does business with, participate in the BR initiatives of the Company? If yes, then indicate the percentage of such entity/entities? [Less than 30%, 30-60%, More than 60%] Not Applicable.
----	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**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**

<b>DIN Number</b>	03022106
<b>Name</b>	Shri Suresh Khatanhar
<b>Designation</b>	Deputy Managing Director

**b. Details of the BR head**

<b>DIN Number</b>	0056167
<b>Name</b>	Dr. Saumya Sankar Banerjee
<b>Designation</b>	Executive Director
<b>Tel. No.</b>	+91-22-22155748
<b>Email ID</b>	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 been 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 been 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
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 <sup>s</sup>	Y <sup>#</sup>
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 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.pdf>
- # The policies of the Bank viz. Customer Rights Policy, Grievance Redressal Policy, Citizens Charter and the 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	
i.	The company has not understood the Principles	Reason for not having a policy for P7:
ii.	The company is not at a stage where it finds itself in a position to formulate and implement the policies on specified 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.
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**

a.	<b>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</b>	The BR performance of the Bank is submitted on an annual basis to the Board.
b.	<b>Does the Company publish a BR or a Sustainability Report? What is the hyperlink for viewing this report? How frequently is it published?</b>	Yes, the Bank publishes a Business Responsibility Report. The BR Report can be viewed at <a href="https://www.idbibank.in/business-responsibility-report.asp">https://www.idbibank.in/business-responsibility-report.asp</a> .  This report is being published annually and is a part of the Bank's Annual Report.

**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?**

IDBI Bank is administered by the policy/ guidelines issued by Central Vigilance Commission (CVC) with respect to bribery, corruption and other vigilance matters. The Bank has an effective mechanism in place to check corruption, malpractices, embezzlement and misappropriation of funds. The Bank has framed the internal guidelines and procedures to deal with vigilance matters in conformity with the CVC guidelines. All the latest circulars/guidelines pertaining to vigilance matters in general or specific to banks issued by the CVC are hosted on the Bank's Intranet for the benefit of all its employees. Further, these guidelines have been compiled in the form of a Vigilance Manual for the Bank, which is updated regularly and is also hosted on the Bank's Intranet.

With a view to strengthening preventive vigilance in the Bank, the Annual Action Plan (AAP) for the Vigilance Department of the Bank is prepared every financial year elaborating the gamut of activities to be undertaken, with main focus on preventive vigilance.

In terms of the extant CVC guidelines, vigilance set-up has also been established in the Bank's five subsidiaries. Such set-up has direct reporting to the head of the concerned subsidiary, with dotted line reporting to the Chief Vigilance Officer (CVO) of IDBI 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 2019-20, 96 complaints were received by the Bank's Vigilance Department. All these complaints were examined/ investigated for vigilance overtones through various authorities and 61 complaints were resolved satisfactorily with the concurrence of the CVO. Hence, 63.5% of the complaints received during 2019-20 have been satisfactorily resolved.

The Bank handled a total of 20,336 customer complaints in 2019-20. Out of these, 20,145 customer complaints were received during 2019-20 and 191 complaints were brought forward from 2018-19. About 99% i.e. 20,134 complaints out of the total complaints handled were resolved and 202 complaints were pending as on March 31, 2020. The Bank has in place a Board-approved 'Grievance Redressal Policy' which outlines its approach and commitment to complaint resolution within specified timelines.

During 2019-20, your Bank received 12 (twelve) complaints with regard to sexual harassment of women at workplace, which have been resolved after due enquiry. As on March 31, 2020, 5 (five) complaints were pending for conclusion, out of which 1 (one) complaint was received prior to 2019-20.

Details of Investor Complaints for the year April 2019 to March 2020 are as follows:

S. N.	Particulars	Equity Shares	Flexibonds	Total
1.	No. of investor complaints pending at the beginning of the year	1	1	2
2.	No. of investor complaints received during the year	1,699	3,369	5,068
3.	No. of investor complaints disposed of during the year	1,699	3,369	5,068
4.	No. of investor complaints remaining unresolved at the end of the year	1	1	2

**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 such offerings, the Bank extended the following:

- In 2019-20, the Bank undertook various measures, as a gesture of goodwill and in line with respective State Level Bankers' Committee (SLBC) guidelines, for retail customers in cyclone-affected Odisha and flood-affected areas in Kerala & Karnataka. Some of the measures are as follows:
  - o The Bank extended a need-based moratorium of 1 year and rescheduled instalments accordingly. The Bank also waived off margin for fresh loan for repair, renovation for existing customers up to 25% of their primary home loan, subject to Loan to Value (LTV) norms.
  - o For education loan, the Bank extended moratorium for 6 months in case of standard assets whose repayment has commenced and rescheduled instalments accordingly.
  - o The Bank also waived off minimum balance charges and penalty on pre-mature closure of fixed deposits in the period April-June 2019 for account holders of its 51 branches located in areas ravaged by Cyclone Fani in Odisha.
- The Bank extends education loan under National Handicapped Finance & Development Corporation (NHFD) at a special rate of interest to the differently abled students.
- In order to provide impetus to the usage of solar energy as an alternative source of renewable energy, the Bank allows for financing the cost of acquisition of equipment intended to install solar PVs on the rooftops under home loans.
- The Bank issued advisory to its loan centres for giving preference in processing of home loan applications for applicants with disabilities, women (with overriding preference to widows, single working women), applicants belonging to Economically Weaker Section (EWS)/ Low Income Group (LIG), Scheduled Caste (SC)/ Scheduled Tribe (ST)/ Other Backward Classes (OBC) and transgender community.

- The Bank has decided to provide Equated Monthly Instalment (EMI) moratorium relief for all the eligible SRA customers in response to the RBI Covid-19 relief measures, except for the customers who specifically request for opting out of the moratorium relief. The same is applicable for EMIs due between March 1, 2020 to August 31, 2020.
- As part of the Bank's endeavour to promote digital funds movement, the Bank has suitably reduced the charges for RTGS/ NEFT transactions through branch channel and fully waived charges for online funds transfers through NEFT by savings bank account holders.
- The Bank has introduced a unique concept of 'IDBI Kutumb – Family Banking' under which the primary family member can maintain the balance on behalf of the entire family, thereby freeing the rest of the family members from maintaining individual minimum balance.
- The Bank offers a product, viz. IDBI Surya Shakti, which aims to encourage utilisation of renewable energy in household and farm electricity requirement by extending financial assistance 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 extends micro loans to Self-Help Groups (SHGs) / Joint Liability Groups (JLGs) to uplift women entrepreneurs from economically weaker and underprivileged backgrounds. The loans are also extended to small & marginal farmers, landless labourers, artisans, etc. to fulfil their funding needs.
- The Bank also provides financial assistance for creating various irrigation facilities, viz. construction, deepening, renovation of bore wells, purchase of oil engine, installation of electric motors/pumps, installation of sprinkler & drip irrigation systems etc. This product helps the down-trodden farmers to cultivate crops even in low water availability areas and thereby aids in income generation.

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

- i. Reduction during sourcing/production/ distribution achieved since the previous year throughout the value chain?**
- ii. Reduction during usage by consumers (energy, water) has been achieved since the previous year?**

Not Applicable.

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

- i. 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?**

- i. 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.

**Principle 3: Businesses should promote the wellbeing of all employees**

**a. Please indicate the Total number of employees (as on 31<sup>st</sup> March 2020)**

17,723 (including 14 number of employees on contractual employment with the Bank in Officer cadre and 1,041 Executives on contract basis).

**b. Please indicate the Total number of employees hired on temporary/contractual/casual basis (as on 31<sup>st</sup> March 2020)**

1,055 (includes 14 Officers and 1041 Executives on contract basis.)

**c. Please indicate the Number of permanent women employees (as on 31<sup>st</sup> March 2020)**

4,658

**d. Please indicate the Number of permanent employees with disabilities (as on 31<sup>st</sup> March 2020)**

335

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

Your Bank has recognized three workmen union, the details of which are given below:

- All India Industrial Development Bank's Employees Association – 464
- Industrial Development Bank Workers Union -186
- IDBI Karmachari Sangh - 419

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

- All India Industrial Development Bank's Employees Association - 38.38 %
- Industrial Development Bank Workers Union -15.38 %
- IDBI Karmachari Sangh - 34.66 %

**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 on the end of the financial year.**

Sr. No.	Category	No of complaints filed during 2019-20	No of complaints pending as at end of 2019-20
i.	Child labour/ forced labour/ involuntary labour	NIL	NIL
ii.	Sexual harassment	12	5
iii.	Discriminatory employment	NIL	NIL

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

Sr. No.	Category	No of Employees
i.	Permanent Employees	67.62%
ii.	Permanent Women Employees	68.93%
iii.	Casual/Temporary/Contractual Employees	79.58%
iv.	Employees with Disabilities	79.68%

**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 is fully compliant with the extant reservation policy of Government of India. The Bank has appointed Chief Liaison Officers (CLOs) and Zonal Liaison officers (ZLOs), in the rank of General Managers and Deputy General Managers, 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 separate rosters for PwDs, as per the Government of India guidelines.



**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 the Bank's operations and do not extend to its subsidiaries, suppliers, contractors, NGOs etc.

**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.

**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 save power consumption at the Bank's Head Office in Mumbai and its office at CBD-Belapur, Navi Mumbai. Occupant sensors have been used to control cabin lighting in order to rationalise power consumption. The new signages at the Bank's branches are being fitted with LED lights. Besides, for all new or refurbished branches, LED lights are being used in place of conventional fluorescent/PL lamps. Solar panels have been installed in the Bank's new residential buildings at the Jawaharlal Nehru Institute of Banking and Finance (JNIBF) Annexe, Hyderabad as well as in its new office building & residential flats developed by NBCC (India) Ltd. at New Delhi for common lighting. Besides, LED lights have been provided in the new flats at the JNIBF Annexe, Hyderabad.
- **Water Conservation Measures:** Water harvesting facility has been provided in the residential complex at the JNIBF Annexe, 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.
- **Waste Treatment:** The 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 new system installed is an environment-friendly one, which composites 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. The compost so generated is used in the garden in the premises as manure. Brihanmumbai Municipal Corporation (BMC) officials, on inspection of the facility, appreciated the Bank's efforts. The system has also been taken up as a case study by many engineering students of different universities as their educational project.
- **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. Further, the Bank is conducting paperless meetings to the extent possible to reduce consumption of paper. 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 customer can generate their PIN using Interactive Voice Response (IVR), Automated Teller Machines (ATMs), the Bank's mobile banking application or internet banking facility, SMSes and Missed Call 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. Further, the Bank is also promoting Digital Point-of-Sale (POS) where proof of transaction is digitally transmitted.

- **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 have 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.

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 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 being 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 were taken by the Bank during 2019-20 in this regard.

**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 on 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 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)
- The Indian Institute of Banking and Finance (IIBF)
- National Institute of Bank Management (NIBM)

**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 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 8.40 lakh Basic Savings Bank Deposit Accounts (BSBDAs) with a deposit base of more than ₹ 282 crore have been opened under the Pradhan Mantri Jan Dhan Yojana (PMJDY).
- More than 13.60 lakh bank account holders have been enrolled under Pradhan Mantri Suraksha Bima Yojana (PMSBY).
- More than 6.55 lakh bank account holders have been enrolled under Pradhan Mantri Jeevan Jyoti Bima Yojana (PMJJBY).
- More than 2.50 lakh bank account holders have been enrolled under Atal Pension Yojana (APY).
- More than 250 Rural (Financial Inclusion) branches have been opened in unbanked rural locations with an aim to increase its rural outreach.
- More than 250 unbanked Sub Service Areas (SSAs) have been provided with basic banking services through the ICT-enabled Business Correspondent (BC) Model.
- Loans amounting to ₹ 1,245 crore have been extended to more than 78,000 new beneficiaries under Pradhan Mantri Mudra Yojana (PMMY).
- The Bank's Rural Self Employment Training Institute (IDBI-RSETI) located in Satara district in Maharashtra conducts free residential training programme in job-oriented courses for the rural unemployed youth to empower them to be self-employed.
- 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 2019-20, more than 2,000 camps were held which were attended by about 29,000 villagers. The Bank also conducted street plays in about 30 villages of Maharashtra in the months of February and March 2020 to disseminate information to participants about the benefits available under PMJDY, PMSBY, PMJJBY, APY, etc. in their local dialects. The programmes also covered topics of common interest like eligibility of customers for overdraft facility, PMMY, RuPay cards, digital banking, 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. The street plays organised by the Bank were conducted through professional troupe, viz. M/s. Rangdhun Kalamanch (Nagpur).

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

Opening of PMJDY accounts, extending micro insurance and pension schemes under Jan Suraksha Yojana and loans under PMMY have helped the Bank and policymakers in formally inducting the deprived people into the financial mainstream. The Bank's IDBI-RSETI has trained 5,893 candidates since inception out of which 4,305 candidates have reported settled. The initiatives, as stated in point 8 (a) above, have resulted in enhancing the 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?**

The Bank has incurred an expenditure of ₹ 1.86 lakh in organising 30 street plays.

**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.**

The Bank conducted programmes successfully in the local dialects which were enthusiastically viewed and supported by villagers. All the programmes were attended by the Gram Pradhans, Panchayat officials, staff of nearest IDBI Bank branches and BCs associated with SSA. About 1,900 villagers have participated in these programmes.

**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 on the end of financial year?**

Out of the total complaints handled, about 0.99% i.e. 202 complaints were pending as on March 31, 2020.

---

**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 on 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 received are used towards improvement of processes to enhance customer satisfaction.

---