बैंक ऑफ बड़ौदा / BANK OF BARODA
व्यवसायिक दायित्व रिपोर्ट 2016-17 / BUSINESS RESPONSIBILITY REPORT 2016-17
(सेबी (एलओडीआर) विनियम 2015 के विनियम 34 (2) (एफ) के अंतर्गत) / (Under Regulation 34 (2) (f) of SEBI (LODR) Regulations, 2015)

खंड ए: बैंक के बारे में सामान्य जानकारी Section A: General Information about the Bank

1	कम्पनी की कॉर्पोरेट पहचान संख्या (सीआईएन) Corporate Identity Number (CIN) of the Company	लागू नहीं Not Applicable	
2	कम्पनी का नाम Name of the Company	बैंक ऑफ बड़ौदा Bank of Baroda	
3	पंजीकृत पता Registered address	''बड़ौदा हाऊस'' , पी.बी. नं. - 506, मांडवी, बड़ौदा - 390 006 "Baroda House", P.B.No. 506,Mandvi, Baroda – 390006	
4	वेबसाइट Website	www.bankofbaroda.co.in	
5	ई - मेल आईडी E-mail id	ed.psg@bankofbaroda.com	
6	प्रतिवेदित वित्तीय वर्ष Financial Year reported	2016-17	
7	क्षेत्र जिनमें कम्पनी कार्य करती है (कूट अनुसार औद्योगिक गतिविधियॉं) Sector(s) that the Company is engaged in (industrialactivity code-wise)	''बैंकिंग एवं वित्त'' "Banking & Finance"	
8	तीन मुख्य उत्पादों / सेवाओं की सूची जो कम्पनी निर्मित करती है / उपलब्ध कराती है (तुलन पत्र के अनुसार) List three key products/services that the Company manufactures/provides (as inbalance sheet)	1. होलसेल बैंकिंग 2. रिटेल बैंकिंग 3. अंतर्राष्ट्रीय बैंकिंग	Wholesale Banking Retail Banking International Banking
9	कुल स्थानों की संख्या जहां व्यावसायिक गतिविधियों का उत्तरदायित्व कम्पनी के द्वारा लिया जाता है. Total number of locations where business activity is undertaken by the Company		
	i) अंतर्राष्ट्रीय स्थानों की संख्या@ (5 बड़े स्थानों का विवरण उपलब्ध कराएं) Number of International Locations@ (Provide details of major 5)	107 (यूएसए, यूके, यूएई , सिंगापुर, हांगकांग) [USA, UK ,UAE, Singapore, Hongkong]	
	ii) राष्ट्रीय स्थानों की संख्या Number of National Locations	5,422	
10	बाजार, जहां कम्पनी सेवाएं प्रदान करती है स्थानीय / राज्य / राष्ट्रीय / अंतर्राष्ट्रीय Markets served by the Company-Local/State/National/ International	राष्ट्रीय तथा अंतर्राष्ट्रीय National & International	

@ 31 मार्च 2017 को बैंक ऑफ बड़ौदा 24 देशों में 59 शाखाओं, अनुषंगियों की 47 शाखाओं तथा एक प्रतिनिधि कार्यालय सहित कुल 107 स्थानों पर परिचालन कर रहा है -

@As on 31st March 2017, Bank of Baroda has operations in 24 countries with the number of branches at 59, the number of branches of its subsidiaries at 47 and one representative office, taking the total tally to 107.

खंड बी : बैंक का वित्तीय विवरण Section B: Financial Details of the Bank

1.	प्रदत्त पूंजी (₹) Paid up Capital (₹)	₹ 462.09 करोड़ ₹ 462.09 crore
2.	कुल टर्न ओवर (₹) Total Turnover (₹)	₹ 9,84,934 करोड ₹ 9,84,934 crore
3.	कर के पश्चात कुल लाभ (₹) Total profit after taxes (₹)	₹ 1,383.14 करोड ₹ 1,383.14 crore
4.	कर के पश्चात लाभ के प्रतिशत के रूप में कार्पोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व (सीएसआर) पर कुल व्यय (%) Total Spending on Corporate Social Responsibility (CSR) as percentage of profit after tax (%)	शून्य NIL

5. गतिविधियों की सूची जिनमें उपरोक्त 4 में व्यय किया गया है
List of activities in which expenditure in 4 above has been incurred:-

क्र. सं. Sr. No	कार्यकलाप Segment	अनुदत्त दान की संख्या No. of Donations	राशि (लाख में) Amount (in Lakh)
1	शिक्षा एवं कौशल विकास Education & Skill Development	-	-
2	स्वास्थ्य Healthcare	2	140.04
3	सामाजिक आर्थिक विकास Socio- Economic Development	-	-
	सकल योग Grand Total	2	140.04

खंड सी: अन्य विवरण Section C: Other Details

1	क्या कम्पनी की कोई अनुषंगी कम्पनी / कम्पनियाँ हैं ? Does the Company have any Subsidiary Company/ Companies?	हाँ Yes बैंक की 4 भारतीय तथा 9 विदेशी अनुषंगियाँ हैं. (The Bank has four Domestic and nine Foreign Subsidiaries)
2	क्या अनुषंगी कम्पनी / कम्पनियाँ मूल कम्पनी के व्यावसायिक दायित्व पहल में सहभागिता करती हैं ? यदि हाँ, तो ऐसी अनुषंगी कम्पनियों की संख्या बताएं. 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).	नहीं, उपरोक्त में से कोई भी अनुषंगी मूल कम्पनी अर्थात हमारे बैंक के व्यवसायिक दायित्व पहलों में सहभागिता नहीं करती. No, None of the above mentioned subsidiaries participate in the BR initiatives of the parent company i.e. Bank.
3	क्या अन्य कोई संस्था / संस्थाएं (जैसे-आपूर्तिकर्ता, वितरक आदि) जो कम्पनी के व्यावसायिक दायित्व पहलों में सहभागिता करके व्यवसाय करती है ? यदि हाँ, तो इस प्रकार की संस्था / संस्थाओं का प्रतिशत दर्शाएं ? (30% से कम, 30-60%, 60% से अधिक) 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%].	शून्य Nil

खण्ड - डी : व्यावसायिक दायित्वों सम्बन्धी सूचना Section D: BR Information

1. व्यावसायिक दायित्वों के लिए उत्तरदायी निदेशक / निदेशकों का विवरण

1. Details of Director/Directors responsible for BR

ए) व्यावसायिक दायित्व नीति / नीतियों के कार्यान्वयन के लिए उत्तरदायी निदेशक / निदेशकों का ब्यौरा:

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

क्र. सं. Sr. No	विवरण Particulars	ब्यौरा Details
1.	डीआईएन नं. DIN Number	07701564
2.	नाम Name	श्रीमती पापिया सेनगुप्ता Smt. Papia Sengupta
3.	पदनाम Designation	कार्यपालक निदेशक Executive Director

बी) व्यावसायिक दायित्व प्रमुख का विवरण : b) Details of the BR head

क्र. सं. Sr. No	विवरण Particulars	ब्यौरा Details
1.	डीआईएन नं. DIN Number (if Applicable)	----
2.	नाम Name	सदानंद आर सामंत Sadanand R Samant
3.	पदनाम Designation	महाप्रबंधक General Manager
4.	टेलीफोन नं. Telephone number	+91-22-66985705
5.	ई-मेल आईडी e-mail id	gm.compliance.bcc@bankofbaroda.com

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

2. Principle-wise (as per NVGs) BR Policy/policies (Reply in Y/N)

क्र. सं. Sr. No	प्रश्न Questions	पी1 P1	पी2 P2	पी3 P3	पी4 P4	पी5 P5	पी6 P6	पी7 P7	पी8 P8	पी9 P9
1.$$	क्या आपके पास इसके लिए नीति / नीतियाँ हैं... Do you have a policy/policies for....	हाँ* Y*	हां^ Y^	हां Y	हां Y	हां Y	हां Y	नहीं N	हां Y	हां Y
2.	क्या नीति का प्रतिपादन सम्बन्धित हितधारकों से परामर्श कर किया जाता है ? Has the policy being formulated in consultation with the relevant stakeholders?	हां Y	हां Y	हां Y	हां Y	हां Y	हां Y	नहीं N	हां Y	हां Y
3.**	क्या नीति किसी राष्ट्रीय / अंतर्राष्ट्रीय मानकों के अनुरू प है ? यदि हां, तो स्पष्ट करें (50 शब्दों में) (कृपया पृष्ठ के नीचे की टिप्पणी देखें) Does the policy conform to any national/international standards? If yes, specify? (50 words) (Pl. see the footnote)	हां Y	हां Y	हां Y	हां Y	हां Y	हां Y	नहीं N	हां Y	हां Y
4.	क्या नीति बोर्ड द्वारा अनुमोदित की जाती है ? यदि हां, तो क्या उस पर प्रबन्ध निदेशक / मालिक / सीईओ / उपयुक्त बोर्ड निदेशक द्वारा हस्ताक्षर किए जाते हैं ? Has the policy being approved by the Board? If yes, has it been signed by MD/owner/CEO/appropriate Board Director?	नहीं N	हां Y	हां Y	हां Y	हां Y	हां Y	नहीं N	हां Y	हां Y
5.	क्या कम्पनी में नीति के कार्यान्वयन पर नजर रखने के लिए बोर्ड / निदेशक / अधिकारियों की विशिष्ट समिति है ? Does the company have a specified committee of the Board/ Director/Official to oversee the implementation of the policy?	हां Y	हां Y	हां Y	हां Y	हां Y	हां Y	नहीं N	हां Y	हां Y

क्र. सं. Sr. No	प्रश्न Questions	पी1 P1	पी2 P2	पी3 P3	पी4 P4	पी5 P5	पी6 P6	पी7 P7	पी8 P8	पी9 P9
6.	ऑनलाईन देखने के लिए नीति का लिंक दर्शाएं. Indicate the link for the policy to be viewed online?	हां Y	नहीं N	नहीं N	नहीं N	नहीं N	नहीं N	नहीं N	नहीं N	हां# Y#
7.	क्या नीति के बारे में संबंधित समस्त आंतरिक व बाह्य हितधारकों को सूचित किया जाता है ? Has the policy been formally communicated to all relevant internal and external stakeholders?	हां Y	हां Y	हां Y	हां Y	हां Y	हां Y	नहीं N	हां Y	हां Y
8.	क्या कम्पनी की नीति / नीतियों के कार्यान्वयन के लिए कोई आंतरिक संरचना है ? Does the company have in-house structure to implement the policy/policies.	हां Y	हां Y	हां Y	हां Y	हां Y	हां Y	नहीं N	हां Y	हां Y
9.	क्या कम्पनी की हितधारकों की नीति /नीतियों से सम्बन्धित शिकायतों के समाधान के लिए नीति / नीतियों सम्बन्धी शिकायत निवारण मशीनरी / व्यवस्था है ? Does the Company have a grievance redressal mechanism related to the policy/policies to address stakeholders' grievances related to the policy/policies?	हां Y	हां Y	हां Y	हां Y	हां Y	हां Y	नहीं N	हां Y	हां Y
10.	क्या कम्पनी द्वारा किसी आंतरिक या बाह्य एजेंसी से नीति की कार्यप्रणाली का स्वतंत्र मूल्यांकन / लेखा परीक्षण करवाया गया है ? Has the company carried out independent audit/ evaluation of the working of this policy by an internal or external agency?	हां Y	हां Y	हां Y	हां Y	हां Y	हां Y	नहीं N	हां Y	नहीं N

$$ बैंक द्वारा बहुत सी नीतियां औपचारिक रूप से तैयार की गई हैं जो बैंक में विभिन्न कार्यों कों प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रू प से नियंत्रित करती हैं. तथापि इसके अलावा, बैंक द्वारा समय-समय पर विभिन्न दिशानिर्देश जारी किए जाते हैं जिनमें विद्यमान औपचारिक नीतियों का परिचालन इकाइयाँ अनुसरण करती हैं. इसी प्रकार बैंक, बैंकिंग कार्यों को सम्पन्न करते समय विनियामकों, सम्बद्ध संस्थाओं द्वारा तैयार नीतियों और अन्य कानूनों / सांविधिक अपेक्षाओं को कार्यान्वित करता है.

* सिद्धांत 1 के तहत, बैंक प्राथमिक रू प से केन्द्रीय सतर्कता आयोग द्वारा जारी सतर्कता नियम पुस्तक में दिए गए सीवीसी दिशानिर्देशों का अनुसरण करता है. (लिंक: http://cvc.nic.in/man04.pdf)

^ सिद्धांत 2 के तहत की विभिन्न गतिविधियां बैंक की घरेलू ऋण नीति द्वारा शासित होती हैं और चूंकि वे केवल आंतरित प्रयोग के लिए होती हैं, इसलिए इन्हें ऑनलाइन नहीं देखा जा सकता.

** क्र.सं. - 3: बैंक द्वारा सभी नीतियों का अनुपालन विभिन्न नियामकों, सांविधिक निकायों जैसे भारतीय रिज़र्व बैंक, वित्त मंत्रालय, सेबी, भारत का संविधान, कानूनी अधिनियमों आदि के द्वारा जारी दिशानिर्देशों के अनुरू प किया जाता है. अतः ये राष्ट्रीय मानकों के अनुरू प हैं.

लिंक : www.bankofbaroda.com

$$ There are several policies formally put in place by the Bank that govern various functions in the Bank directly or indirectly. However, at the same time, there are various guidelines, issued by the Bank from time to time, that are followed by the operating units as well as the policies formally put in place. Similarly, the Bank also implements the policies framed by regulators, affiliated associations and other statutes while carrying out the banking functions.

*Under Principle 1, the Bank follows primarily the CVC guidelines as contained in the Vigilance Manual issued by the Central Vigilance Commission. (Link: http://cvc.nic.in/man04.pdf)

^ Various activities under Principle 2 are governed by the Bank's Domestic Loan Policy which is meant for internal use only and, therefore, cannot be viewed online.

** S. No. 3: All the policies being followed by the Bank are in conformity with the guidelines issued by various regulators and statutory bodies such as Reserve Bank of India, Ministry of Finance, SEBI, Constitution of India, legal Acts etc. Hence, they confirm to national standards.

Link : www.bankofbaroda.com

2ए. यदि किसी भी सिद्धांत के क्र.सं. 1 के प्रश्न का उत्तर 'नहीं' है तो , कृपया इसका कारण स्पष्ट करें: (2 विकल्पों तक टिक करें)

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

क्र. सं. Sr. No	प्रश्न Questions	पी1 P1	पी2 P2	पी3 P3	पी4 P4	पी5 P5	पी6 P6	पी7 P7	पी8 P8	पी9 P9
1.	कम्पनी सिद्धांतों को नहीं समझ पाई The company has not understood the Principles									
2.	कम्पनी इस स्थिति में नहीं है कि वह विनिर्दिष्ट सिद्धांतों पर नीतियों के प्रतिपादन तथा कार्यान्वयन कर सके. The company is not at a stage where it finds itself in a position to formulate and implement the policies on specified principles									
3.	कम्पनी के पास इस कार्य के लिए वित्तीय तथा श्रमशक्ति स्रोत उपलब्ध नहीं हैं. The company does not have financial or manpower resources available for the task									
4.	इसे अगले 6 महीने में सम्पन्न किए जाए की योजना है It is planned to be done within next 6 months									
5.	इसे अगले 1 वर्ष में सम्पन्न किए जाने की योजना है It is planned to be done within the next 1 year									
6.	अन्य कोई कारण (कृपया विवरण दें) Any other reason (please specify)									

सिद्धांत 7 के लिए नीति नहीं होने का कारण:

Reason for not having policy for P7

हालांकि सिद्धांत 7 के लिए कोई लिखित नीति नहीं है, बैंक देश के बड़े बैंकों में से एक होने के नाते के सार्वजनिक हित, विशेष रू प से संचालन एवं प्रशासन के क्षेत्र में आर्थिक सुधार, बैंकिंग क्षेत्र में सुधार, सम्मिलित विकास नीतियों इत्यादि की बेहतरी के लिए नीति निर्धारकों तथा विनियामकों का सहयोगी है.

While there is no written policy for Principle 7, the Bank being one of the largest banks in the country is associated with policymakers and regulators for the advancement of public good, especially in the areas of governance and administration, economic, especially banking sector reforms, inclusive development policies etc.

3. व्यावसायिक दायित्वों से सम्बन्धित संचालन 3. Governance related to BR

निदेशक मण्डल, बोर्ड समिति या सीईओ द्वारा कम्पनी के व्यावसायिक दायित्व कार्यनिष्पादन का आकलन करने के लिए सम्बन्धित आवधिकता का उल्लेख करें. 3 माह के भीतर, 3-6 माह, वार्षिक, 1 वर्ष से अधिक.

Indicate the frequency with which the Board of Directors, Committee of the Board or CEO to assess the BR performance of the Company. Within 3 months, 3-6 months, Annually, More than 1 year.

वार्षिक

Annually

क्या कम्पनी व्यावसायिक दायित्व या प्रतिधारण (सस्टेनेबिलिटी) रिपोर्ट प्रकाशित करती है ? इस रिपोर्ट को देखने के लिए हाइपरलिंक क्या है ? इसके प्रकाशन की अवधि क्या है ?

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

जी हां, बीआर रिपोर्ट को www.bankofbaroda.com/download/BRR_2016.pdf पर देखा जा सकता है.

Yes, BR Report can be viewed at www.bankofbaroda.com

यह वार्षिक रू प से प्रकाशित होती हैं.

It is published annually.

खंड (ई) सिद्धांतवार निष्पादन Section E: Principle-wise performance

सिद्धांत 1 Principle 1

''कारोबारी संव्यवहार नीतिपरक पारदर्शी तथा उत्तरदायी होने चाहिए''

"Businesses should conduct and govern themselves with Ethics, Transparency and Accountability"

1. क्या नैतिक मूल्य, रिश्वतखोरी तथा भ्रष्टाचार संबंधी नीति में केवल संस्था से जुड़े मामले ही शामिल हैं ?

जी हां, इसमें केवल बैंक से जुड़े मामले ही शामिल होते हैं.

बैंक की स्थापना 20 जुलाई, 1908 को कंपनी अधिनियम, 1897 के अधीन केवल ₹ 10 लाख मात्र की प्रदत्त पूंजी से की गई थी जो कि अब सुदृढ़ एवं विश्वसनीय वित्तीय संस्था के रू प में रु पांतरित हो चुका है. यह एक सुगठित एवं सुसंगत वृद्धि है जिसमें कार्पोरेट विवेक एवं विद्वता, सामाजिक गरिमा, परोपकारी दृष्टिकोण अर्थात दूसरों के विकास में ही अपना उत्थान जैसा दर्शन शामिल है.

बैंक की स्थापना सुदृढ़ नैतिक मूल्यों पर हुई तथा इन्हीं मूल्यों को ईमानदार एवं विवेकपूर्ण नेतृत्व ने आगे बढ़ाया है. सजगता एवं सावधानी तथा मेहनती लोगों द्वारा मेहनत से की गई कमाई के प्रति पूर्ण कर्तव्यपरायणता जैसे मूल्य बैंक के केन्द्रीय दर्शन में शामिल हैं और इन्ही बातों को ध्यान में रखते हुए बैंक द्वारा व्यवसायगत निर्णय लिए जाते हैं.

बैंक के पास नीति नहीं है किन्तु बैंक में भ्रष्टाचार, अनाचार, गबन की घटनाओं तथा निधियों के दुर्विनियोजन की रोकथाम के लिए सतर्कता सम्बन्धी निम्नलिखित व्यवस्था है:

1. अधिकारियों द्वारी भरी जा रही वार्षिक सम्पत्ति विवरणी (एपीआर) :
   - ए) एपीआर की ऑनलाईन प्रस्तुति को अनिवार्य कर दिया गया है.
   - बी) विवरणों की 100% जांच पड़ताल
   - सी) वेतनमान V एवं ऊपर के कार्यपालकों की अचल सम्पत्ति का विवरण वेबसाईट पर डाला जाता है.
2. सर्वसम्मति सूची :

   सीबीआई प्राधिकारियों से परामर्श कर ऐसे अधिकारियों जिनके विरु द्ध कोई शिकायत है, जिनकी ईमानदारी एवं निष्ठा संदिग्ध एवं संदेहास्पद है, की सर्वसम्मत सूची तैयार की जाती है.
3. संदेहास्पद निष्ठा वाले अधिकारियों की सूची :

   केंद्रीय सतर्कता आयोग के निर्देशानुसार, संदेहास्पद निष्ठा वाले अधिकारियों की सूची वार्षिक रू प से बनाई / समीक्षा की जाती है.
4. उपरोक्त सूचियों में शामिल अधिकारियों की पोस्टिंग :

   मानव संसाधन विभाग के द्वारा यह सुनिश्चित किया जाता है कि उपरोक्त सूचियों में शामिल अधिकारियों की पोस्टिंग संवेदनशील जगहों पर न हो. सतर्कता विभाग के द्वारा इसकी निगरानी की जाती है.
5. स्टाफ रोटेशन :

   बैंक में संवेदनशील पदों पर स्टाफ रोटेशन की निगरानी की जाती है और केन्द्रीय सतर्कता आयोग को मासिक रिपोर्ट के माध्यम से भेजी जाती है.

6. प्रौद्योगिकी का अधिकतम उपयोग :

सीवीसी दिशा-निर्देशों के अनुसार प्रौद्योगिकी का अधिकतम उपयोग करते हुए सतर्कता प्रशासन में सुधार लाने के प्रयोजन से सभी आवेदन फ़ार्म / प्रोफार्मा डाउनलोड करने योग्य रू प में वेबसाइट पर उपलब्ध कराए गए हैं. संलग्न करने योग्य सभी दस्तावेज और उपलब्ध कराई जाने वाली सूचना वेबसाइट पर स्पष्टता से दशाई गई है और यह भी आवेदन फ़ार्म का भाग है, वित्तीय मंत्रालय द्वारा जारी सभी सरकारी क्षेत्र के बैंकों में एक समान रू प से कार्यान्वयन हेतु सूचित मानकीकृत लोक - शिकायत निवारण प्रणाली (एसपीजीआरएस) को सुचारु बनाया गया है. विभिन्न बोलीदाताओं की स्थिति और उस एल - 1 एजेंसी का नाम, जिसे कार्य सौंपा गया है, को दर्शाते हुए संविदाओं का सारांश मासिक आधार पर कार्पोरेट वेबसाइट पर प्रदर्शित किया जाता है. सुरक्षा खामियों को दूर करने के लिए फिनेकल में निरंतर सुधार किया जाता है. धोखाधड़ी नियंत्रित करने / रोकने के लिए धोखाधड़ी प्रबंधन समाधान (एफएमएस) लागू किया गया है.

7. स्टाफ खातों की जांच :

विभिन्न अंचलों / क्षेत्रों के सतर्कता अधिकारियों द्वारा नियमित निरीक्षण के समय तथा निवारक सतर्कता लेखा परीक्षा के दौरान स्टाफ सदस्यों के खातों की यादृच्छिक (रेंडम) जांच पड़ताल की जा रही है. निवारक सतर्कता उपाय के रू प में सूचना प्रौद्योगिकी विभाग के माध्यम से एक प्रणाली शुरु की गयी है जिसके तहत् स्टाफ पर अपने स्वयं के खाते में नामे अथवा जमा करने पर प्रतिबंध लगाया गया है.

8. नियमित / आकस्मिक /संगामी लेखा परीक्षा / निरीक्षण :

बैंक में सभी शाखाओं का आवधिक आधार पर नियमित / आकस्मिक निरीक्षण / संगामी लेखा परीक्षा किए जाने की एक प्रणाली है.

9. निवारक सतर्कता संबंधी लेखा परीक्षा :

धोखाधड़ी / दुर्विनियोजन की रोकथाम के लिए प्रत्येक वर्ग के स्टाफ सदस्यों में जागरू कता लाने के उद्देश्य से अंचल / क्षेत्रीय कार्यालय / कार्पोरेट कार्यालय के सतर्कता अधिकारियों के द्वारा चयनित शाखाओं में निवारक सतर्कता संबंधी लेखा परीक्षा की जाती है.

10. अंचलों में सतर्कता समितियां :

प्रत्येक अंचल में अंचल सतर्कता समिति की बैठक मासिक आधार पर आयोजित की जाती है और विभिन्न मामलों को व्यापक रू प से देखा जाता है. सतर्कता समिति अनुशासनात्मक कार्रवाई की दृष्टि से स्पेशल ऑब्जर्वेशन लेटर (एसओएल), निरीक्षण रिपोर्ट में पाई गई अनियमितताओं, शिकायतों की प्रथम दृष्टया जांच करती है, अनुशासनात्मक कार्रवाहियों तथा सतर्कता विभाग से संबंधित सभी मामलों की मॉनिटरिंग करती है. केन्द्रीय सतर्कता विभाग को इनकी रिपोर्ट मिलती है.

11. तत्काल दंडात्मक कार्रवाई:

मुख्य सतर्कता अधिकारी द्वारा यह निगरानी की जाती है कि दोषी अधिकारी के विरु द्ध अनुशासनात्मक प्राधिकारी द्वारा तत्काल दण्डात्मक कार्यवाही की जाए.

12 सतर्कता जागरू कता सप्ताह का आयोजन :

केन्द्रीय सतर्कता आयोग (सीवीसी) के दिशानिर्देशों के अनुरू प सतर्कता जागरू कता सप्ताह का आयोजन किया जाता है. भ्रष्टाचार के विरु द्ध स्टाफ / जनसामान्य / ग्राहकों में जागरू कता लाने के उद्देश्य से सभी शाखाओं / कार्यालयों द्वारा सप्ताह के दौरान सेमिनार, बैठकों, प्रतियोगिताओं आदि का आयोजन किया जाता है.

13 सतर्कता संबंधी शिकायतें :

मुख्य सतर्कता अधिकारी, सतर्कता दृष्टिकोणवाली शिकायतों की जांच सुनिश्चित करते हैं और जहां कहीं भी आवश्यक हो समुचित कार्रवाई करते हैं.

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

Yes, it covers the Bank only.

The Bank was set up on 20th July 1908, under the Companies Act of 1897, with a small paid up capital of Rs 10 lakh that has now grown into a strong and trusted financial body. It has been a well orchestrated growth, involving corporate wisdom, social pride and the vision of helping others to grow.

The Bank has been founded on strong ethical values taken forward by its honest and prudent leadership. The financial integrity, business prudence, caution and an abiding care and concern for the hard earned savings of the people, have been the central philosophy around which business decisions are effected in the Bank.

Bank does not have policy but has arrangements regarding vigilance to check corruption, malpractices, embezzlements and misappropriation of funds as under :

1) Annual Property Returns (APR) filed by officers:
   a. Online submission of APR has been made mandatory.
   b. 100% scrutiny of the Returns.
   c. Immovable Property Returns (IPR) of the executives in Scale V and above has been put on Bank's website
2) Agreed List:

   Agreed List of officers against whose honesty or integrity there are complaints, doubts or suspicions is prepared annually in consultation with the CBI authorities.
3) List of Officers of Doubtful Integrity:

   As per CVC guidelines, list of Officers of doubtful integrity is prepared/ reviewed annually.
4) Posting of officers appearing in the above lists:

   It is ensured by the HRM Department that the officers appearing in any of the aforesaid lists are not posted in sensitive assignments. This is monitored by Vigilance Department.

5) Rotation of staff:

Rotation of staff in sensitive positions in the Bank is monitored and information is submitted to the Central Vigilance Commission in monthly reports.

6) Leveraging Technology:

As per CVC guidelines for improving Vigilance Administration by leveraging technology, all application forms / proforma are made available on the websites in downloadable forms. All documents needed to be enclosed and the information to be provided is clearly explained on the website and is also part of the application form. Standardized Public Grievance Redressal System (SPGRS) as advised by MOF for uniform implementation in PSBs made active. Display of summary of contracts awarded, showing position of various bidders and name of the L1 agency to whom the work is awarded, in corporate website on monthly basis. Improvement in FINACLE to plug security loopholes is continuously effected. Fraud management Solution (FMS) has been put in place as a tool to control/ prevent frauds.

7) Scrutiny of staff accounts:

Scrutiny of staff accounts at random is being undertaken at the time of regular inspection and during the Preventive Vigilance Audits conducted by the Vigilance Officers of various Zones/ Regions. As a preventive vigilance measure, a system has been introduced through IT dept, putting restriction on staff to put either debit or credit in his own account.

8) Regular/Surprise/Concurrent audit/inspections :

The Bank is having a system of conducting Regular/ Surprise inspections/ Concurrent audit of the branches periodically.

9) Preventive Vigilance Audit:

In order to bring awareness in the rank and file to curb occurrence of frauds/ misappropriation, Preventive Vigilance Audits of selected branches by the Vigilance Officers at Regional / Zonal / Corporate Offices are conducted.

10) Vigilance Committees at Zones:

Zonal Vigilance Committees at each Zone meet every month and take a comprehensive stock of various issues. The Vigilance Committees examine all Special Observation Letters (SOL), irregularities pointed out in Inspection reports, complaints etc warranting disciplinary action prima facie, monitoring of disciplinary actions and all issues regarding vigilance administration. Central Vigilance Department gets a report thereof.

11) Prompt punitive action:

The Chief Vigilance Officer monitors prompt punitive action by the Disciplinary Authorities against the delinquent officials.

12) Observance of Vigilance Awareness Week:

Vigilance Awareness Week is observed annually as per CVC guidelines. Seminars, meetings, competitions etc. are being organized at the branches/ offices during week to disseminate awareness against corruption amongst staff/ public/ customers.

13) Vigilance complaints:

The Chief Vigilance Officer ensures investigation of complaints having vigilance overtones and takes appropriate action wherever required.

क्या इसे समूह / संयुक्त उपक्रमों / आपूर्तिकर्ताओं / संविदाकारों / एनजीओ/ अन्यों पर लागू किया जाता है ?	नहीं
Does it extend to the Group/Joint Ventures / Suppliers /Contractors/NGOs/Others?	No

2. पिछले वित्त वर्ष में हितधारकों की कितनी शिकायतें प्राप्त हुईं तथा प्रबंधन द्वारा कितने प्रतिशत शिकायतों का संतोषजनक ढ़ंग से समाधान किया गया ? यदि ऐसा है तो 50 शब्दों में इसका विवरण दें.

बैंक के पास समर्पित वर्टिकल है अर्थात शिकायतों की निगरानी तथा इसकी गुणात्मक निवारण हेतु ग्राहक सेवा.

वित्तीय वर्ष 2016 - 17, के दौरान 48504 ग्राहक शिकायतें प्राप्त हुई थीं तथा इनमें से 48334 (गत वर्ष की 132 सहित) का संतोषजनक ढ़ंग से समाधान कर दिया गया.

कुल प्राप्त (48504) शिकायतों में से, आरबीआई के दिशा-निर्देशों के अनुसार, ऐसी शिकायतें जिनका निवारण प्राप्ति की तिथि (डी) तथा अगले दिवस (डी + 1) को हो जाए (9028+13194 = 22222) उसकी रिपोर्टिंग करने की आवश्यकता नहीं है. अत: वित्तीय वर्ष 2016-17 के दौरान प्राप्तकुल शिकायतों की संख्या 26282 होती है.

आपके बैंक में बोर्ड द्वारा अनुमोदित ग्राहक शिकायत निवारण नीति तथा एक सुगठित ग्राहक शिकायत निवारण प्रणाली कार्यरत है. बैंक ग्राहक की संतुष्टि तथा उनकी आवश्यकताओं/अपेक्षाओं को पूरा करने के प्रति सजग एवं जागरुक है तथा बैंक इस धारणा के प्रति प्रतिबद्ध है कि सभी तकनीक, प्रक्रिया, उत्पाद और स्टाफ कौशल का उपयोग अनिवार्य रूप से ग्राहकों को अनवरत उत्कृष्ट बैंकिंग अनुभव प्रदान करने के लिए किया जाए.

वर्ष 2016-17 के दौरान -12- सतर्कता संबंधी शिकायतें प्राप्त हुई. जहां आवश्यक हुआ इन शिकायतों की विभिन्न अधिकारियों द्वारा जांच पड़ताल/ छानबीन की गई.

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

During the financial year 2016-17, 48504 customer complaints were received and 48334 customer complaints (Including 132 of previous year) were satisfactorily resolved.

Out of the total complaints received (48504), as per RBI guidelines, complaints resolved on the date of the receipt (D) and on the next day (D+1) i.e. (9028+13194 = 22222) need not be included for reporting purpose. Therefore, total complaints received during FY 2016-17 comes to 26282.

Bank has put in place a Customer Grievance Redressal Policy, approved by the Board, and a well structured Customer Grievance Redressal Mechanism. The Bank is highly responsive to the needs and satisfaction of its customers, and is committed to the belief that all technology, processes, products and skills of its people must be leveraged for delivering superior banking experience to its customers.

Also during the year 2016-2017,-12- vigilance complaints were received. All these complaints were examined/ investigated, wherever warranted, through various authorities.

''व्यवसाय के माध्यम से इस प्रकार के उत्पाद एवं सेवाएं प्रदान की जाएं जो उनके समग्र जीवनकाल में सुरक्षित तथा मददगार हों.''

सिद्धान्त 2 Principle 2

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

1. अपने -3- ऐसे उत्पादों अथवा सेवाओं का उल्लेख करें जिन्हें सामाजिक अथवा पर्यावरण के उद्देश्यों, जोखिम तथा/ अथवा अवसरों की दृष्टि से निरु पित किया गया है.

i. **स्वयं सहायता समूह (एसएचजी)**

स्वयं सहायता समूह गरीब लोगों तक पहुंच बनाने, उनमें बचत की आदत डालने और बैंक ऋण के माध्यम से उनके लिए आय के साधन जुटाने का एक किफायती माध्यम है. बैंक ने इस संबंध में बहुत से कदम उठाएं हैं. बैंक ने स्वयं सहायता समूहों के वित्तपोषण के लिए मानदण्डों को सरल बनाया है. महिला सशक्तिकरण में स्वयं सहायता समूहों की भूमिका को ध्यान मे रखते हुए बैंक महिला स्वयं सहायता समूहों के गठन एवं उनके वित्त पोषण पर ध्यान केन्द्रित कर रहा है. बैंक वित्त मंत्रालय के दिशा-निर्देशों के अनुसार देश के चुनिंदा पिछड़े जिलों में महिला लाभार्थियों के वित्तपोषण संबंधी योजना को क्रियान्वित कर रहा है, जिसके तहत न्यूनतम रु.50,000/- के ऋण स्वीकृत किए जाते हैं. इस योजना को लागू करने के लिए 250 जिलों को चुना गया है जहां गैर सरकारी संगठनों के साथ तालमेल के जरिए केवल महिला स्वयं सहायता समूहों का गठन किया जाता है. बैंक महिला स्वयं सहायता समूहों को रियायती ब्याज दरों पर बेजमानती ऋण देने के उद्देश्य से एनआरएलएम योजना के क्रियान्वयन में सक्रियता से शामिल है. मार्च 2017 तक, बैंक ने 44474 महिला स्वयं सहायता समूहों को रु 468.25 करोड़ का ऋण दिया है.

ii. **बड़ौदा स्वरोजगार विकास संस्थान (बड़ौदा आरसेटी)**

ग्रामीण युवाओं को कार्यकुशल बनाने की आवश्यकता तथा उन्हें स्वरोजगार उद्यमों में लगाने की जरुरत को ध्यान में रखते हुए बैंक ने एक न्यास का गठन किया है, जिसके अंतर्गत बेरोजगार ग्रामीण युवाओं को नि:शुल्क व्यावसायिक प्रशिक्षण प्रदान करने के लिए देशभर में 49 केन्द्र स्थापित किए गए हैं.

ये केन्द्र प्रशिक्षित युवाओं को बैंक ऋण प्राप्त करने तथा स्वयं के उद्यम स्थापित करने के लिए हरसंभव सहयोग प्रदान कर रहे हैं.

मार्च, 2017 तक बैंक ने **292939** अभ्यर्थियों को इसके तहत प्रशिक्षित किया है तथा इनमें से **197826** ने सफलतापूर्वक अपने उद्यम स्थापित कर लिए हैं.

iii. वित्तीय साक्षरता और ऋण परामर्श केन्द्र (सारथी)

समाज के वंचित वर्ग को वित्तीय सेवाओं के दायरे में लाने के लिए वित्तीय साक्षरता प्राथमिक आवश्यकता है, इसी बात को ध्यान में रखते हुए बैंक ने देशभर में 51 वित्तीय साक्षरता और ऋण परामर्श केन्द्र स्थापित किए हैं, जो उत्तरदायित्वपूर्ण वित्तपोषण करने हेतु वित्तीय साक्षरता प्रदान करते हैं तथा जो वित्तीय कठिनाइयों में हैं, उन्हें परामर्श भी प्रदान करते हैं. मार्च 2017 तक कुल **9,28,215** व्यक्तियों ने इन केन्द्रों के माध्यम से सेवाएं प्राप्त की तथा इन केन्द्रों से संपर्क किया.

इन केन्द्रों पर संपर्क करने वालों को केन्द्रों पर कार्यरत सभी परामर्शदाता प्रत्यक्ष सेवाएं प्रदान कर रहे हैं साथ ही अपनी दूरस्थ केन्द्रों पर शिविर लगाकर भी सेवाएं दे रहे हैं.

iv अक्षय ऊर्जा स्त्रोंतों के लिए वित्त पोषण :-

विशेष रूप से ग्रामीण क्षेत्रों में घरों को बिजली प्रदान करने तथा पानी गरम करने, दोनों के लिए सौर ऊर्जा के उपयोग में वृद्धि की आवश्यकता को मद्देनजर रखते हुए बैंक ने निम्नलिखित योजनाएं बनाई हैं :-

1. सोलर लाईटिंग तथा कम क्षमता वाले पी वी सिस्टम स्थापित करने के लिए वित्त पोषण हेतु योजना.
2. सोलर वाटर हीटिंग सिस्टम स्थापित करने के लिए वित्त पोषण हेतु योजना
3. लघु सिंचाई परियोजनाओं हेतु फोटो - वॉल्टेक पंपिंग सिस्टम की स्थापना के लिए वित्त पोषण की योजना.

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

i. Self Help Groups (SHGs)

SHG is a cost effective way to reach out to the poor and empower them by inculcating saving habit amongst them as well as enable them to undertake income generating activities through bank credit.

Bank has taken several steps in this regard. Bank has adopted more liberal norms of financing to SHGs. Considering the role played by SHGs in empowerment of women, Bank is focusing on financing of women SHGs. Bank is implementing the scheme of financing to women beneficiaries in identified backward districts of the country, as per the guidelines of the Ministry of Finance, wherein the minimum loan amount of Rs. 50,000 is being sanctioned. 250 districts are identified for implementation of this scheme under which exclusive women SHGs are formed under tie up with NGOs. Bank is actively involved in implementation of NRLM Scheme aimed at providing hassle free Credit to Women SHGs at a concessional rate of interest. Till March 2017, Bank has financed to 44474 women SHGs with outstanding balance of Rs.468.25 crores.

ii. **Baroda Swarojgar Vikas Sansthan (Baroda RSETI)**

In order to identify the need for imparting skill to rural youth and engage them in self employment ventures, Bank has formed a trust under which **49** centers are established all over the country to provide free of cost vocational training to unemployed youth.

These centers are also providing handholding support to the trained youth in availing bank credit and in establishment of their ventures.

Bank has trained **292939** candidates under this activity out of which **197826** have established their ventures successfully up to March, 2017.

iii. **Financial Literacy & Credit Counseling centers (SAARTHEE)**

Financial literacy being a prerequisite for bringing the excluded sections of the society under the financial services, Bank has established 51 Financial Literacy and Credit Counseling centers all over the country which are providing financial literacy for responsible borrowing and also counseling to those who are under financial distress. Till March 2017, cumulatively **928215** persons availed the services through camps and visits at centres.

All the counselors at these centers are providing face to face services to the visitors at the centers as also conducting camps in the remote areas for providing their services.

iv. **Financing for Renewable Energy Sources:**

In view of the need to increase the use of solar energy both for home lighting and water heating particularly in rural areas, Bank has the following schemes:

1. Scheme for financing for installation of Solar Lighting and Small Capacity PV Systems.
2. Scheme for financing for Installation of Solar Water Heating Systems.
3. Scheme for financing Installation of Photo-voltaic Pumping System for Small Irrigation Projects.

2.	ऐसे प्रत्येक उत्पाद के लिए संसाधनों के उपयोग (ऊर्जा, जल, कच्चा माल आदि) के संबंध में प्रति यूनिट उत्पाद का निम्नलिखित विवरण दें (वैकल्पिक)	लागू नहीं
	ii. इस संदर्भ में पिछले वर्ष से साधनों/ उत्पादन/ वितरण के दौरान उपयोगिता में लाई गई कमी	
	iii. पिछले वर्ष की तुलना में उपभोक्ताओं द्वारा उपयोग के दौरान (ऊर्जा, जल) लाई गई कमी.	
2.	For each such product, provide the following details in respect of resource use (energy, water, raw material etc.) per unit of product(optional)	Not Applicable
	i. Reduction during sourcing / production / distribution achieved since the previous year throughout the value chain?	
	ii. Reduction during usage by consumers (energy, water) hasbeen achieved since the previous year?	

3.	क्या कंपनी की धारणीय संसाधन प्राप्ति के लिए व्यवस्था उपलब्ध है (परिवहन व्यवस्था सहित) i. यदि हां तो आपके इनपुट्स का कितना प्रतिशत धारणीय प्राप्त किया है ? **50 शब्दों में इसका विवरण भी दें.**	लागू नहीं
3.	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
4.	क्या कंपनी ने स्थानीय तथा लघु उत्पादकों, जिसमें उनके कार्यस्थल के आसपास का समुदाय भी शामिल है, से उत्पाद एवं सेवाएं प्राप्त करने हेतु कोई कदम उठाए हैं ? यदि हां तो उनकी क्षमता तथा स्थानीय तथा छोटे वेन्डर्स की क्षमताओं में सुधार लाने हेतु क्या कदम उठाए गए हैं ?	लागू नहीं
4.	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
5.	क्या कंपनी के पास उत्पादों तथा बेकार वस्तुओं की रिसाइकिलिंग के लिए कोई व्यवस्था है ? यदि हां तो उत्पादों तथा बेकार वस्तुओं की रिसाइकिलिंग का प्रतिशत कितना है ? (अलग-अलग जैसे <5%, 5-10%, >10%) साथ ही 50 शब्दों में इसका विवरण उपलब्ध कराएं.	लागू नहीं
5.	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

सिद्धांत 3 Principle 3		**"व्यवसाय से सभी कर्मचारियों का हित संवर्धन होना चाहिए." "Businesses should promote the wellbeing of all employees"**
1.	कृपया कर्मचारियों की कुल संख्या को दर्शाएं 1. Please indicate the Total number of employees.	**51657** (31 मार्च, 2017 तक) (as on 31st March 2017)
2.	कृपया अस्थायी / संविदा / आकस्मिक आधार पर लिए गए कर्मचारियों की संख्या को दर्शाएं Please indicate the Total number of employees hired on temporary/contractual/casual basis.	**21**
3.	कृपया स्थायी महिला कर्मचारियों की संख्या दर्शाएं. Please indicate the Number of permanent women employees.	**11826**
4.	कृपया दिव्यांग स्थायी कर्मचारियों की संख्या दर्शाएं Please indicate the Number of permanent employees with disabilities	**1227**

5. क्या आपके पास कोई कर्मचारी संगठन है जो प्रबन्धन के द्वारा मान्य है ?

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

जी हां,

- ऑल इंडिया बैंक ऑफ़ बड़ौदा ऑफिसर्स एसोसिएशन
- ऑल इंडिया बैंक ऑफ़ बड़ौदा एम्पलॉई फेडरेशन (वर्क मैन के लिए)

Yes

- All India Bank of Baroda Officers' Association
- All India Bank of Baroda Employees' Federation (for workmen)

6. आपके स्थायी कर्मचारियों का कितना प्रतिशत इस मान्य कर्मचारी संगठन के सदस्य हैं ?

What percentage of your permanent employees is members of this recognized employee association?

- ऑल इंडिया बैंक ऑफ़ बड़ौदा ऑफिसर्स एसोसिएशन (60.50%)
- ऑल इंडिया बैंक ऑफ़ बड़ौदा एम्पलॉई फेडरेशन (वर्कमैन के लिए) (43.62%)
- All India Bank of Baroda Officers' Association (60.50%)
- All India Bank of Baroda Employees' Federation (for workmen) (43.62%)

7. कृपया पिछले वित्तीय वर्ष में बाल मजदूरी, जबरन मजदूरी, अनैच्छिक मजदूरी, यौन उत्पीड़न से सम्बन्धित शिकायतों की संख्या दर्शाएं तथा इस वित्तीय वर्ष के अंत तक बकाया शिकायतों की स्थिति दर्शाएं.

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.

क्र. सं. Sr. No	श्रेणी Category	वित्तीय वर्ष के दौरान दर्ज की गई शिकायतों की संख्या No of complaints filed during the financial year	वित्तीय वर्ष के अंत में बकाया शिकायतों की संख्या No of complaints pending as on end of the financial year
1.	बाल मजदूरी, जबरन मजदूरी, अनैच्छिक मजदूरी Child labour/forced labour/involuntary labour	शून्य Nil	शून्य Nil
2.	यौन उत्पीड़न Sexual harassment	5	शून्य Nil
3.	पक्षपाती नियोजन Discriminatory employment	शून्य Nil	शून्य Nil

8. नीचे दर्शाए गए कर्मचारियों में से कितने प्रतिशत कर्मचारियों को पिछले वर्ष सुरक्षा तथा कौशल विकास अपग्रेडेशन का प्रशिक्षण दिया गया ?

- स्थायी कर्मचारी 48.55%
- स्थायी महिला कर्मचारी 46.64%
- आकस्मिक आधार पर लिए गए / अस्थायी / संविदा कर्मचारी 49.54%
- दिव्यांग कर्मचारी 37.41%

बैंक ने कर्मचारियों के सुख - समृद्धि को बढ़ावा देने हेतु विभिन्न विशेष पहलें की है. उनमें से कुछ निम्नानुसार हैं :-

- **स्वस्थता अभियान :** बैंक ने मेराथन क्लब एवं योग कक्षाओं के आयोजन के माध्यम से कर्मचारियों के बीच स्वास्थ्य जागरुकता पैदा करने हेतु अनेकों पहलें की है. बैंक महिला स्टाफ सदस्यों के योगदान को प्रोत्साहित करने तथा पहचान देने के लिए महिला दिवस का आयोजन करता है. बैंक ने विशेष रुप से सेवारत कर्मचारियों के लिए, फेसबुक पर, एक समूह "श्रद्ध त्त्यह्रश्ट्टह्ल की शुरुआत की है. इसके अतिरिक्त, प्रबन्धन एवं कर्मचारियों के बीच के सम्बंधों को बढाने हेतु, आंतरिक आयोजनों का दो तरफा वेबकास्ट शुरु किया गया है.

- **कर्मचारियों हेतु स्वास्थ्य जांच योजना:**

  बैंक ने कर्मचारियों के स्वास्थ्य प्रबंधन की दिशा में एक सक्रिय कदम के रुप में, कर्मचारियों के लिए हेल्थ चेक अप योजना की शुरुआत की है, जिसके अंतर्गत कर्मचारी सूचीबद्ध अस्पतालों/ विभिन्न केन्द्रों के डाएगनोस्टिक केन्द्रों/ पूरे देश भर में स्थित केन्द्रों पर दो वर्षों में एक बार पूरी स्वास्थ्य जांच करा सकते हैं. बैंक ने हाल ही में इस योजना में सुधार किया है तथा प्रत्येक कर्मचारी एवं उसकी/उसके पति / पत्नी के लिए राशि में वृद्धि के साथ ही सभी कर्मचारियों के लिए स्वास्थ्य जांच योजना अनिवार्य कर दी है.

- **बैंक की महिला कर्मचारियों हेतु स्तन कैंसर जांच कार्यक्रम :** भारत में स्तन कैंसर की घटना में आकस्मिक वृद्धि हुई है तथा सभी पंजीकृत रिपोर्टों में इसमें लगातार बढ़ोत्तरी है . यद्यपि शिक्षा एवं इस रोग के विषय में जागरुकता के अभाव तथा स्तन कैंसर जांच कार्यक्रम की अनुपलब्धता की स्थिति में अधिकांश स्तन कैंसर का पता काफी आगे के चरण में लग पाता है. इस सन्दर्भ में, बैंक ने अपनी महिला कर्मचारियों की 30 एवं अधिक की उम्र समूह में इसका पहले ही पता लगाने तथा उसके निवारण के लिए अपने सभी महिला कर्मचारियों हेतु राष्ट्रीय स्तर पर स्तन कैंसर स्वास्थ्य जांच का आयोजन किया. बैंक ने इस वित्तीय वर्ष में चरणबद्ध रुप से 30 एवं उससे अधिक की उम्र समूह के लगभग 5000 महिला कर्मचारियों को कवर करने की योजना बनायी है. इसमें से पूरे भारत में 1600 महिला कर्मचारियों ने यह कैंसर जांच करा ली है. शेष महिला कर्मचारियों को अगले चरण में कवर कर लिया जाएगा.

- **नैतिकता का पोषण :** बैंक ने ई लर्निंग प्लेटफार्म पर टेस्ट के साथ कोड ऑफ़ कंडक्ट मोड्यूल की शुरूआत की है , जिसमें सभी अधिकारियों को परीक्षा देना आवश्यक था. बैंक ने सोशल मीडिया पर नैतिक नियमों के पालन पर बल देते हुए अपनी सोशल मीडिया पॉलिसी को भी जारी किया है. (कर्मचारी तथा जनसामान्य)
- **माइंडजिम सीरिज :-** शिक्षण को और व्यापक बनाने के लिए आपके बैंक ने सामान्य प्रशिक्षण कार्यक्रमों से परे जाकर माइंडजिम सीरिज अंतर्गत प्रेरणादायक वक्तव्य, वीडियो का प्रसारण और समूहगत क्रियाकलाप आदि प्रशिक्षण कार्यक्रम का आरंभ किया है. उक्त श्रृंखला के अंतर्गत व्याख्यान का आयोजन बड़ौदा कार्पोरेट सेंटर में किया जाता है. (कर्मचारी)
- **दिव्यांग कर्मचारी :-** दिव्यांग कर्मचारियों के मनोबल को बढ़ाने तथा मुख्यधारा के अनुकूल उन्हें ढालने हेतु बड़ौदा अकादमी में विभिन्न टूल्स से युक्त समर्पित कार्यक्रम चलाए गए. (कर्मचारी)

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

- Permanent Employees — 48.55%
- Permanent Women Employees — 46.64%
- Casual/Temporary/Contractual Employees — 49.54%
- Employees with Disabilities — 37.41%

The Bank has taken various initiatives to promote the wellbeing of employees.

Few of them are as under:

- **Wellness drive:** Bank has undertaken number of initiatives to inculcate health awareness among employees by forming Marathon Club and conducting Yoga classes. Bank celebrates Women's Day to recognize and appreciate the contribution of women staff members. On Facebook, Bank has launched a group "Team Barodians", exclusively for serving employees. Further, to increase the interaction between management and employees, two way webcast of internal events has been started.
- **Health Check-up Scheme for employees**
  As a pro-active step for managing employee health, the Bank introduced this health check-up scheme for employees where once in two years, employees can undergo a complete health check-up at empanelled hospitals / diagnostic centres across various locations / centres spread all over the country. The Bank has recently revised the scheme and has made the health check-up scheme mandatory for all employees with enhanced amount for each employee and his/her spouse.

- **Breast Cancer Screening programme for women employees of the Bank**

  The incidence of breast cancer has dramatically risen in India and continues to rise in all reporting registries. However, owing to the lack of education and awareness of this disease and in the absence of breast cancer screening program, majority of breast cancers are diagnosed at a relatively advanced stage.In this connection, Bank organized Breast Health Check for all its women employees nationwide aimed at facilitating our women employees in the age group of 30 and above in early detection and prevention. Bank has planned to cover around 5000 female employees in this financial year in the age group 30 & above in a phased manner. Out of which, 1600 women employees have already undergone this breast screening program across India. The remaining women shall be covered in subsequent phases.

- **Nurturing Ethics:**

  Bank launched Code of Conduct Module on E-Learning platform with Tests that required to be taken by all officers. Bank also launched Social Media Policy with emphasis on ethical conduct on Social Media. (Employee and Public at large)

- **MindGym Series:**

  To broad base learning, your Bank has reached beyond the usual formal training programmes by way of organizing events such as motivational speeches, video shows and group activities etc under the name MindGym Series. Lectures under this series are held at Baroda Corporate Centre. (Employee)

- **Physically Challenged employees:**

  Dedicated programmes for physically challenged employees were conducted at Baroda Academy to equip with various tools to uplift their morale and to integrate them with the mainstream. (Employee)

सिद्धान्त 4
Principle 4

''व्यवसाय में सभी हितधारकों, विशेषकर जो वंचित, कमजोर और हाशिए पर हैं, उनके हितों का सम्मान होना चाहिए एवं यह उनके प्रति अधिक उत्तरदायी होना चाहिए''.

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

1.	क्या कंपनी ने अपने आंतरिक एवं बाह्य हितधारक सुनिश्चित कर लिए हैं ?	जी हां
	Has the company mapped its internal and external stakeholders?	Yes
2.	उपरोक्त में से क्या कम्पनी ने वंचित, कमजोर और हाशिए पर पड़े हितधारकों को चिह्नित कर लिया है ?	जी हां
	Out of the above, has the company identified the disadvantaged, vulnerable & marginalized stakeholders?	Yes

3. क्या कम्पनी ने वंचित, कमजोर और हाशिए पर पड़े हितधारकों को आकर्षित करने के लिये कोई विशेष पहल की है ? यदि हां, तो लगभग 50 शब्दों में इसका विवरण दें.

बैंक ने आंतरिक वंचित, कमजोर और हाशिए पर पड़े हितधारकों को आकर्षित करने तथा उनको लाभ पहुँचाने के लिए विभिन्न पहलें की हैं. इनमे से कुछ इस प्रकार हैं:

अ.जा./अ.ज.जा. कर्मचारी

जाति, संप्रदाय और धर्म के आधार पर भेदभाव न कर, बैंक अपने सभी कर्मचारियों के साथ एक समान व्यवहार की भावना की नीति का आचरण करता है। अ.जा./ अ.ज.जा. वर्ग के कर्मचारियों के लिए बैंक कुछ विशिष्ट लाभ/सुविधाएं/सहायता मुहैया करवाता है जैसे भर्ती पूर्व प्रशिक्षण, पदोन्नति पूर्व प्रशिक्षण तथा अ.जा./अ.ज.जा. वर्ग के कर्मचारियों के बच्चों के लिए भारत रत्न डॉ बाबासाहेब अंबेडकर मेमोरियल ट्रस्ट से छात्रवृत्ति.

अ.जा./अ.ज.जा. वर्ग के कर्मचारियों से संबन्धित मुद्दों/ शिकायतों पर विचार करने के लिए बैंक ने प्रधान कार्यालय में महाप्रबंधक स्तर के मुख्य संपर्क अधिकारी तथा प्रत्येक अंचल (कुल 13) में संपर्क अधिकारी की व्यवस्था की है. साथ ही, बैंक ने प्रधान कार्यालय, बड़ौदा में एक समर्पित अनुभाग की स्थापना भी की है जिसके अनुभवी एवं पेशेवर कर्मी अ.जा./अ.ज.जा. आरक्षण से संबन्धित मुद्दों को देखते हैं तथा अ.जा./अ.ज.जा. आयोग, सरकारी पदधिकारियों एवं अन्य बाहरी एजेंसियों के साथ संपर्क में रहते हैं ताकि अ.जा./अ.ज.जा. आरक्षण संबंधी दिशा निर्देशों का समुचित अनुपालन सुनिश्चित हो सकें.

बैंक कार्पोरेट स्तर पर एवं अंचल स्तर पर अखिल भारतीय बैंक ऑफ़ बड़ौदा अ.जा., अ.ज.जा. कल्याणकारी संगठन के साथ तिमाही बैठकें आयोजित करता है जिसमें अ.जा./अ.ज.जा. से संबंधित विभिन्न नीतियों के समुचित कार्यान्वयन तथा कर्मचारियों को दिए गए आरक्षण एवं लाभ पर नियमित रूप से विचार किए जाते हैं.

दिव्यांग व्यक्ति

एक नियोक्ता के तौर पर बैंक अपने सभी कर्मचारियों को एक समान अवसर प्रदान करता है. दिव्यांग कर्मचारियों को अन्य कर्मचारियों के समान ही पारिश्रमिक/वेतन, पदोन्नति तथा अन्य लाभ प्रदान किए जाते हैं. दिव्यांग व्यक्तियों को काम सौपतें हुए इसका उचित ध्यान रखा जाता है कि अपनी अशक्तता के बावजूद भी वे सौंपा गया कार्य आसानी से कर सकें.

बैंक के द्वारा दिव्यांग स्टाफ सदस्यों को विभिन्न लाभ/आवश्यक चीजें यथा दृष्टिबाधित कर्माचारियों को विशेष सॉफ्टवेअर के साथ कम्प्यूटर, श्रवण यंत्र खरीदने के लिए वित्तीय सहायता (बहरे लोगों के लिए), कृत्रिम अंग (अस्थि विकलांगता के लिए) निश्चित सीमा के भीतर, नेत्रहीन एवं अस्थि विकलांग कर्मचारियों के लिए वाहन भत्ते का भुगतान, ग्रामीण/अर्ध शहरी स्थानों में नियुक्ति से छूट प्राथमिकता के आधार पर बैंक के रिहायशी आवासों का आवंटन, सुविधाजनक स्थानों पर नियुक्ति, इत्यादि.

सरकारी दिशा-निर्देशों के अनुसार, दिव्यांग कर्मचारी, कर्मचारी की अशक्तता संबंधी विशिष्ट आवश्यकताओं अर्थात अशक्तता सर्टीफिकेट का नवीनीकरण, मेडिकल जांच आदि और सामाजिक न्याय एवं अधिकारिता मंत्रालय द्वारा विनिर्दिष्ट की जाने वाली अशक्तता एवं विकास संबंधी सभाओं / सेमिनारों/ कार्यशालाओं में भाग लेने के लिए क्रमश: 4 दिनों तथा 10 दिनों की विशेष आकस्मिक छुट्टी लेने के लिए भी पात्र हैं.

बैंक ने बाह्य वंचित, कमजोर और हाशिए पर पड़े हितधारकों को समाविष्ट करने तथा उनको लाभ पहुँचने के लिए विभिन्न पहलें की हैं.

बैंक समाज के सबसे निचले स्तर तक बैंकिंग सुविधाओं का लाभ पहुंचाने के लिए प्रतिबद्ध है. बैंक ने इस दिशा में संगठित प्रयास किए हैं. बैंक ने कमजोर वर्ग अर्थात छोटे किसानों , एससी, एसटी, ओबीसी, महिला लाभार्थियों के बीच अपने ऋणों में वृद्धि करने के लिए बहुत सी पहलें की हैं और उनके लिए ऋण लेने हेतु अपने उत्पादों को सरल बनाने के लिए उन्हें समय-समय पर संशोधित किए हैं.इनमें से कुछ इस प्रकार हैं:

- ग्रामीण तथा अर्ध शहरी क्षेत्रों में कृषि ऋणों के लिए "बेबाकी प्रमाण-पत्र" लेने संबंधी आवश्यकता में छूट.
- रु.1 लाख तक के कृषि ऋण में मार्जिन एवं संपार्श्विक प्रतिभूति संबंधी आवश्यकता में छूट.
- बड़ौदा किसान क्रेडिट कार्ड योजना (बीकेसीसी) के अंतर्गत बीकेसीसी धारक किसान वैयक्तिक ऋण सहित कृषि एवं परिवार के भरणपोषण, उपभोग की वस्तुओं एवं निवेश के लिए अग्रिम ले सकते हैं.
- किसानों की तात्कालिक ऋण आवश्यकताओं को पूरा करने हेतु किसान तत्काल ऋण की शुरूआत की गई.
- छोटे किसानों के हित को ध्यान में रखकर रियायत के साथ एक मिनी डेयरी योजना की शुरूआत की गई.
- बैंक छात्राओं को शैक्षणिक ऋण के ब्याज पर 0.50% की छूट देता है.
- बड़ौदा आरएसईटीआई ने अभी तक 292939 युवाओं प्रशिक्षित कर दिया है , जिनमें से 47883 एससी, 76512 एसटी , 31642 अल्पसंख्यक तथा 82679 अन्य पिछड़े वर्ग के हैं. उनमें से 197826 युवाओं ने या तो रोजगार प्राप्त कर लिया है अथवा स्वरोजगार शुरू कर दिया है.
- बैंक ने प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्रों के अंतर्गत चलाई जा रही विभिन्न ऋण योजनाओं के अंतर्गत 148736 एससी तथा 208226 एसटी लाभार्थियों को ऋण उपलब्ध कराया है.
- बैंक ने स्टेंड अप इंडिया योजना के अंतर्गत महिला , एससी, एसटी लाभार्थियों को ऋण सुविधा उपलब्ध करायी है.

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

The Bank has taken various special initiatives to engage and extend benefits to the internaldisadvantaged, vulnerable and marginalized stakeholders. Few of them are as under:

SC/ST Employees

The Bank practices policy of equal treatment of all employees without any discrimination and bias on the basis of caste, creed and religion. The Bank extends certain special benefits/facilities/assistance to employees belonging to SC/ST category such as pre-recruitment training, pre promotion training and scholarship for meritorious students among children of employees belonging to SC/ST category, from Bharat Ratna Dr. BabasahebAmbedkar Memorial Trust.

The Bank has a Chief Liaison Officer in the rank of General Manager at Head Office level and Liaison officer at each Zone (total 13) for effectively addressing issues/grievances of SC/ST employees. Also, there is a dedicated reservation (SC/ST) cell at the Bank's Head Office, Baroda, manned by experienced professionals, which deals with issues related to SC/ST reservation and liaison with SC/ST Commission, Government Officials and other external agencies for ensuring strict compliance of SC/ST reservation guidelines.

On quarterly basis, the Bank conducts meetings with All India Bank of Baroda SC/ST Employees Welfare Association at corporate level as well as Zonal Offices level wherein regular view is done about the proper implementation of the various policies pertaining to reservation and benefits extended to employees belonging to SC/ST.

Persons with Disabilities

The Bank, as an employer, provides equal opportunities to all its employees. The wages/salaries, promotions and other benefits extended to employees with disabilities are at par with other employees. At the time of assignment of duties to employees with disabilities, proper care is taken to ensure that they are able to discharge their duties comfortably, despite their disability.

Bank has extended various benefits/perquisites to staff members with disabilities such as provision of special computer software for visually impaired employees, financial assistance for purchasing hearing aid (for hearing impaired persons), artificial limbs (for orthopedically challenged persons) within certain limits, payment of conveyance allowance to blind and orthopedically challenged employees, exemption from rural/ semi-urban postings, preferential allotment of the Bank's residential accommodation, convenient place of posting etc.

In terms of Govt. directives, employees with disability are also eligible to avail special casual leave of -4- days and -10- days for specific requirements relating to disabilities of the employee viz. renewal of disability certificate, medical check-up etc and for participating in Conference/ Seminars/ Trainings/ Workshop related to disability and development, to be specified by the Ministry of Social Justice and Empowerment, respectively.

Initiatives to engage and extend benefits to the external disadvantaged, vulnerable and marginalized stakeholders:

Bank is committed to extend the benefits of banking facilities to the people in the bottom of the pyramid. Bank has been taking concerted efforts in this direction. Bank has taken various initiatives for increasing its lending to weaker sections i.e. small and marginal farmers, SCs, STs, OBCs, women beneficiaries, minorities etc and modified its products from time to time to make it easier for them to avail loans. Some of the steps taken in this direction are given below:

- Dispensed with obtaining "No Dues Certificate" for agriculture loans in Rural & Semi Urban branches.
- Margin and collateral security requirements are waived for agricultural loans up to Rs.1 lac.
- Under Baroda Kisan Credit Card (BKCC) Scheme, BKCC holder farmers can avail farm and family maintenance, consumption and investment credit requirements including personal loans.
- KisanTatkal loan, a loan for meeting the exigency needs of farmers was introduced.
- A mini dairy scheme, with concessions, was formulated to cater to the small farmers/ marginal farmers/ women beneficiaries.
- The Bank is giving 0.50% interest concession on education loan to girl students.
- Baroda RSETIs have so far trained 292939 youth, out of which 47883 are SC, 76512 ST, 31642 Minorities and 82679 other backward communities. Out of above 197826 youth have already secured either employment or set up their own venture.
- Bank has made credit available to 148736 SC and 208226 ST beneficiaries under various priority sectors lending scheme.
- Bank is also providing credit facilitates to the women, SC and ST beneficiaries under the Stand-up India scheme.

सिद्धान्त 5
Principle 5

''व्यवसाय को मानवाधिकारों का सम्मान एवं संवर्द्धन करना चाहिए''.
"Businesses should respect and promote human rights".

1. क्या कंपनी की मानवाधिकार नीति केवल कंपनी से सम्बद्ध है या इसमें समूह/संयुक्त उद्यम/ आपूर्तिकर्ता/संविदाकार/एनजीओ/ अन्य शामिल हैं ?

बैंक की मानवाधिकार नीतियाँ प्रत्यक्ष या परोक्ष रूप से केवल बैंक परिचालन से ही सम्बद्ध है और ये अनुषंगियों पर लागू नहीं होती.

बैंक इस तथ्य से अच्छी तरह से परिचित है कि सभी व्यक्ति स्वतंत्र एवं समान हैं और व्यक्तियों के मौलिक अधिकारों का सम्मान अवश्य होना चाहिए. बैंक ऐसी नीतियों का अनुसरण करता है जिससे राष्ट्रीय मूल, नागरिकता, रंग, जाति, विश्वास, धर्म, पूर्वजों, वैवाहिक स्थिति, लिंग, अपंगता, उम्र, यौन उन्मुखता, जन्म स्थान, सामाजिक स्थिति, या नियम विरुद्ध अन्य किसी आधार पर प्रत्यक्ष या परोक्ष रूप से पक्षपात न हो.

कार्यस्थल पर मानवाधिकार संबंधी भारतीय संविधान के तथ्यों एवं अंतर्राष्ट्रीय नियमों को बैंक अच्छी तरह समझता है बैंक सगठनों की आजादी एवं परस्पर सहमति का सम्मान करता है.

यौन उत्पीड़न की रोकथाम

कार्यस्थल पर यौन उत्पीड़न का बैंक निषेध करता है. कार्यस्थल पर यौन उत्पीड़न से रोकथाम के लिए सेवा शर्तों में समुचित प्रावधान है. तदनुसार, बैंक ने कार्यस्थल पर महिला कर्मचारियों से संबंधित मामलों को देखने के लिए कॉर्पोरेट स्तर पर उप महाप्रबंधक स्तर की मुख्य महिला संपर्क अधिकारी की नियुक्ति की है.

इसके अलावा, भारत सरकार से प्राप्त नए दिशानिर्देशों के अनुपालन में बैंक ने प्रत्येक अंचल में आंतरिक शिकायत समिति गठित की है जिसकी प्रमुख महिला संपर्क अधिकारी होती है और इसमें एक अधिकारी, एक लिपिक तथा एक बाहरी सदस्य जो महिलाओं के लिए समर्पित किसी एनजीओ से होती हैं.

बैंक ने प्रत्येक क्षेत्र में भी एक महिला संपर्क अधिकारी की नियुक्ति की है.

उपर्युक्त पहलें महिला कर्मचारियों से संबंधित शिकायतों पर त्वरित एवं तत्परता से कार्रवाई सुनिश्चित करने के लिए की गई हैं. इन महिला संपर्क अधिकारियों को आवधिक रूप से प्रशिक्षण दिये जा रहे हैं ताकि वे महिला कर्मचारियों से संबंधित शिकायतों का समाधान प्रभावी रूप से करने में सक्षम हो सकें. महिला कर्मचारियों से संबंधित मामलों, उनके अधिकारों एवं यौन उत्पीड़न की रोकथाम के महत्व एवं इसकी संवेदनशीलता पर लगातार बल दिया जा रहा है. महिला कर्मचारियों संबंधी सेवा- शर्तों व नियमों को लागू करने, महिला कर्मचारियों के लाभ,अधिकार,यौन उत्पीड़न की रोकथाम, सर्वोच्च न्यायालय के दिशा निर्देशों एवं उअंके अनुपालन के लिए बैंक समय समय पर परिपत्र जारी करता है.

सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005 की धारा 4 के तहत अन्य संबंधित विवरणों सहित कार्पोरेट स्तर की आंतरिक शिकायत समिति के सदस्यों के विवरण बैंक की वेबसाइट पर भी अपलोड किए गए हैं.

बैंक की वेबसाइट के माध्यम से सूचना को जनता तक पहुंचाना

बैंक अपने उत्पादों/सेवाओं/जनता के लिए उपलब्ध सुविधाओं की अद्यतन जानकारी/कोई अन्य सूचना जो सार्वजनिक की जा सकती है, पब्लिक डोमेन में रखता है. एक सूचीबद्ध कंपनी होने के नाते सार्वजनिक सूचना के लिए बैंक अपने वित्तीय परिणामों को पब्लिक डोमेन में प्रदर्शित करता है.

सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005 में दी गई सार्वजनिक प्राधिकरण की परिभाषा के अनुरूप बैंक एक सार्वजनिक प्राधिकरण है, अत: सर्वसाधारण को सूचना उपलब्ध कराने के लिए बाध्य है.

शिकायतों का निपटान

ग्राहक शिकायतों को शीघ्रता से निपटाने हेतु ग्राहक शिकायत निपटान प्रणाली को मजबूत करने के लिए बैंक ने कई कदम उठाये हैं. इनमें से एक है मानकीकृत लोक शिकायत निवारण प्रणाली (एसपीजीआरएस). ग्राहक शिकायत निपटान के लिए यह एक वेब आधारित मॉड्यूल है. इसके अलावा, बैंक ने ग्राहक सेवा की गुणवत्ता में और अधिक वृद्धि एवं यह सुनिश्चित करने के लिए कि ग्राहकों की शिकायतों के समाधान हेतु हमारा पूरा-पूरा ध्यान है, अपने प्रधान कार्यालय, बड़ौदा में मुख्य ग्राहक सेवा अधिकारी (आंतरिक लोकपाल) की भी नियुक्ति की है.

1.	Does the policy of the company on human rights cover only the company or extend to the Group / Joint Ventures / Suppliers / Contractors / NGOs / Others?	The Bank's various policies protecting the Human Rights, directly or indirectly, cover only the operations of the Bank and do not extend to its subsidiaries etc. The Bank is well conscious of the fact that all human beings are free and equal, and that the basic human rights of individuals must be respected. The Bank follows such policies/practices that, directly or indirectly, do not discriminate on the basis of national origin, citizenship, color, race, belief, religion, ancestry, marital status, gender, disabilities, age, sexual orientation, place of birth, social status, or any other basis prohibited by the law. The Bank understands well the Human Rights content of the Constitution of India and other international laws on Human Rights at the work place. The Bank respects the freedom of associations and the right to collective bargaining. **Prevention of Sexual Harassment** The Bank prohibits sexual harassment at the work place. In the Service conditions, there are clauses exclusively for prevention of sexual harassment at workplace. Accordingly, for addressing issues related specifically to women employees in work places, the Bank has appointed Chief Lady Liaison Officer in the rank of Deputy General Manager at the Corporate Office level. Further, in compliance of the recent guidelines received from the Govt. of India, Bank has constituted Internal Complaints Committee at every Zone headed by a Lady Liaison Officer and comprising of -1- Officer, -1- Clerk and -1- external member from an NGO committed to the cause of women. Bank has also appointed a Lady Liaison Officer at every Region.

The above initiatives have been taken to ensure prompt and expeditious redressal of the grievances of women employees. The Lady Liaison Officers are given periodical training to equip themselves to handle grievance of women employees effectively. There are regular reinforcements regarding sensitivity and importance of matters relating to women employees, their rights and prevention of Sexual Harassment. The Bank issues circulars from time to time reinforcing service condition rules, benefits to women employees, rights of women employees, prevention of Sexual Harassment, guidelines issued by Supreme court of India and their implementation.

The details of members of Internal Complaints Committee at Corporate level is also uploaded on the Bank's website under Section 4 of RTI Act, 2005 along with other relevant details.

Dissemination of Information to public through the Bank's web site

The Bank places up-to-date information about its Products/ Services/ Facilities available to public/any other information, which can be disclosed, in public domain. Being a listed company, the Bank displays its financial results in the public domain for information to the public.

Bank of Baroda is a Public Authority, as per definition of Public Authority in the Right to Information Act, 2005, and, thus, is under obligation to provide the information to members of public.

Redressal of Complaints

The Bank has taken several measures to strengthen the customer complaint redressal machinery for fast disposal of customer complaints. One of such measuresbeing Standardized Public Grievances Redressal System (SPGRS), a web based Online customer complaint redressal module. The Bank has appointed an Internal Ombudsman to further boost the quality of customer service and to ensure that there is undivided attention to resolution of customer complaints.

2. विगत वित्तीय वर्ष के दौरान कितने हितधारकों से शिकायतें प्राप्त हुई हैं और कितने प्रतिशत को प्रबंधन द्वारा संतोषपूर्ण ढंग से निपटाया गया ?

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

वित्तीय वर्ष के दौरान यौन उत्पीड़न से संबंधित **5** शिकायतें प्राप्त हुईं एवं सभी संतोषपूर्ण ढंग से निपटाई गई.

There were 5 complaints filed on Sexual Harassment during the financial year and all the complaints are satisfactorily resolved.

सिद्धांत 6

Principle 6

''व्यवसाय को पर्यावरण का सम्मान, संरक्षण एवं पुनरुद्धार करना चाहिए''

"Business should respect, protect, and make efforts to restore the environment"

1. क्या कंपनी के सिद्धांत 6 से संबंधित नीति केवल कंपनी को कवर करती है या इसमें समूह/संयुक्त उद्यम/आपूर्तिकर्ता/संविदाकार/एनजीओ/अन्य शामिल हैं ?

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

यह नीति केवल बैंक ऑफ़ बड़ौदा को कवर करती है.

The policy covers Bank of Baroda only.

2. क्या कंपनी के पास भूमंडलीय पर्यावरण संबंधी मामलों जैसे वातावरण में परिवर्तन, भूमंडलीय ताप वृद्धि इत्यादि के लिए रणनीति है/कंपनी ने कोई कदम उठाए हैं? अगर हाँ, तो वेब पेज इत्यादि के लिए हायपरलिंक दें.

जी हाँ

बैंक ने पर्यावरण की रक्षा एवं प्रदूषण की रोकथाम हेतु कुछ महत्वपूर्ण कदम उठाए हैं, जो निम्नानुसार हैं

- पर्यावरण को प्रभावित करने वाले/ओजोन को क्षति पहुंचाने वाले पदार्थों का उत्पादन करने वाले उद्योगों को बैंक ऋण नहीं देता है.
- बैंक ने 5 वर्षों की अवधि (2015-2019) के दौरान नवीकरणीय ऊर्जा सेक्टर जैसे सौर, पवन तथा अन्य नवींकरणीय ऊर्जा परियोजनाओं में कुल वित्त राशि रु 12,500 करोड़ प्रदान करने हेतु नवीन एवं नवीकरणीय ऊर्जा मंत्रालय (एमएनआरई) को अपनी प्रतिबद्धता व्यक्त की है.
- वाणिज्यिक रियल एस्टेट परियोजनाओं के संबंध में बैंक अन्य बातों के साथ-साथ यह निर्धारित करता है कि:-

- फ़्लाइ एश ईंटों का प्रयोग.
- निर्माण हेतु वर्षा के जल का संरक्षण.
- ऊर्जा संबंधी आवश्यकताओं की पूर्ति के लिए सौर ऊर्जा का प्रयोग.
- 5 स्टार रेटिंग वाले एसी, एलईडी, लाईट फिटिंग आदि का उपयोग.

कागज की खपत को कम करने हेतु निम्नलिखित उपाए किए गए हैं.

- टिप्पणियां/स्वीकृति आदि आईपी सिस्टम के माध्यम से आदान-प्रदान/प्रेषित करना.
- हार्ड प्रति भेजने के बजाए अंचल/क्षेत्रों आदि को ई-मेल भेजना.
- बचत खाते में डेबिट कार्ड के प्रयोग को प्रोत्साहन.
- पीओएस मशीन के प्रयोग को प्रोत्साहन
- एम-पासबुक के प्रयोग को प्रोत्साहन.
- ई-संव्यवहारों के प्रयोग में वृद्धि करना.
- डेबिट कार्ड के उपयोग के लिए ग्रीन पिन का आरंभ करना जिससे बड़े स्तर पर कागज बचाया जा सके.
- एक ही मशीन के माध्यम से नकदी जमा करने तथा आहरित करने हेतु कैश रिसाईकलर के प्रयोग को प्रोत्साहित करना.
- इंटरनेट बैंकिंग , मोबाईल बैंकिंग तथा अन्य ई चैनलों के प्रयोग को प्रोत्साहित करना.
- वैकल्पिक डिलिवरी चैनल के रूप में क्यूआर कोड, आधार पे, यूपीआई, बीएचआईएम की शुरूआत करना जिसका प्रमुख उद्देश्य शाखा में आए बिना ग्राहकों को अपनी सुविधानुसार संव्यवहार की सुविधा प्रदान की जा सके.
- यूटिलिटी बिल का भुगतान करने के लिए बीबीपीएस के अतिरिक्त प्लेटफार्म की शुरूआत की गई.
- ग्राहकों की सुविधा के लिए हमारे वेबसाइट में ई उत्पादों से संबंधित विवरणी तथा हाइपर लिंक उपलब्ध कराया गया है.

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

Yes

Bank has initiated certain important measures to protect environment and prevent pollution as under:

- Bank does not extend finance to industries which affects environments/ produce ozone depleting substances.
- Bank has committed to Ministry of New & Renewable Energy (MNRE) to extend finance aggregating amount of Rs. 12,500 crores during -5- years period spanning (2015-2019) in Renewable energy sector viz. solar, wind and other renewable energy projects.
- In commercial Real Estate projects, Bank, inter alia, stipulates to :-

- Use fly ash brick.
- Harvest rain water for construction.
- Harness solar energy to meet energy requirements..
- Using 5 star rated AC, LED Light fittings,etc

Following measures were adopted to reduce consumption of paper.

- Exchanging/sending notes/sanctions etc through IP system
- Sending emails to Zones/Regions etc instead of sending hard copies.
- Promoting use of Debit cards in SB accounts.
- Promoting use of POS machines
- Promoting use of M-Passbooks.
- Increasing share of e-transactions.
- Launched Green PIN for Debit card uses which has saved paper to a great extent.
- Promoting use of Cash Recycler for depositeand withdrawal of cash through single machine.
- Promoting use of Internet Banking, Mobile Banking and other e-channels.
- Introduction of QR Code, Aadhaar Pay, UPI, BHIM as alternate delivery channel with sole aim to help the customer to carry out transaction at his convenience without visiting branch.
- Additional platform of BBPS has been introduced to pay utility bills.
- For convenience of customers, details and hyper link related to e- products have been provided at our websites.

3. क्या कंपनी संभावित पर्यावरण जोखिम का निर्धारण/आकलन करती है ?

जी हाँ,

टीईवी अध्ययन/ परियोजना मूल्यांकन में, संभावित पर्यावरणीय जोखिम को कम करने पर विशेष बल दिया जाता है.

Does the company identify and assess potential environmental risks?

Yes

In TEV study/ project appraisal, due weightage is given to the mitigation of potential environmental risks.

4. क्या कंपनी के पास स्वच्छता विकास प्रणाली संबंधी कोई परियोजना है ? अगर है तो, लगभग 50 शब्दों में इसका विवरण दें. और, यदि हाँ तो, क्या पर्यावरण संबंधी अनुपालन रिपोर्ट प्रस्तुत की गई है ?

- कागज की खपत में बचत करने के लिए विक्रेताओं का भुगतान ई-भुगतान माध्यम (आरटीजीएस/एनईएफटी अथवा लाभार्थी के खाते में क्रेडिट) से किया जाता है.
- विभिन्न केंद्रों पर निर्माण किए जाने वाले बैंक के कार्यालयों/आवासीय भवनों की बनावट को हरित भवन परिकल्पना को ध्यान में रखते हुए तैयार किया गया है, जिसका अभिप्राय निर्माण के प्रत्येक चरण में पर्यावरण अनुकूलता एवं कुशल संसाधन प्रक्रिया का समावेश है तथा इसे स्थान चयन से लेकर, निर्माण की बनावट एवं ऑपरेशन तत्पश्चात रख-रखाव, नवीकरण अथवा उसे तोड़े जाने तक ध्यान रखा जाता है.

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?

- Payments to vendors are being made through e-payment mode (RTGS/NEFT or credit to beneficiary account) to save paper consumption.
- Bank's upcoming office /Residential building at different centers are designed by considering the Green Building Concept which means the incorporation of environment friendly and resource efficient processes at each stage of construction, right from site selection and designing to construction and operation followed by maintenance, renovation or even demolition..

5. क्या कंपनी ने प्रदूषण रहित तकनीक, ऊर्जा दक्षता, नवीकरण ऊर्जा इत्यादि के लिए कोई पहल की है. यदि हाँ, तो वेब पेज इत्यादि के लिए हायपरलिंक दें.

समीक्षाधीन अवधि के दौरान आपके बैंक ने कई पहल की हैं. उदाहरण स्वरूप कुछ निम्नानुसार हैं:-

- इंदौर (एम.पी.) में बैंक के क्षेत्रीय कार्यालय के बिल्डिंग को आईजीबीसी से आवासीय फ्लैट के लिए "ग्रीन होम्स तथा ऑफिस एरिया - ग्रीन इनटरियर" के रूप में प्रमाणित किया गया है.
- बैंक ने विद्युत ऊर्जा की बचत, रोशनी में बढ़ोतरी उज्ज्वलता में वृद्धि, जो कि हरित पहल का अंग है, के लिए बड़ौदा सन टावर भवन / अखिल भारतीय स्तर पर सभी शाखाओं की लाइट फिटिंग्स को एलईडी लाइट से प्रतिस्थापित कर दिया है.
- बैंक ने ऊर्जा बचाने के उद्धेशय से निम्न सितारे वाले/ पुराने एसी को 5 सितारों वाले ऊर्जा दक्ष एसी के साथ बदलने की प्रक्रिया आरंभ कर दी है.
- अत्यधिक विद्युत की खपत के कारणों का पता लगाकर विद्युत की खपत की बर्बादी को कम किया गया. इस उद्देश्य से बैंक ने विद्युत लेखापरीक्षा की है तथा विद्युत बचाने हेतु कार्रवाई की गई.
- बैंक भविष्य में नए एवं पुराने परिसरों की व्यवहार्यता को ध्यान में रखते हुए अखिल भारतीय स्तर पर अपने सभी कार्यालयों के छतों पर सोलर पैनल लगाकर सौर ऊर्जा को क्रियान्वित करने का कार्य आरंभ करेगा.
- बैंक के क्षेत्रीय कार्यालय फैजाबाद भवन का प्रांगण, गलियारा इत्यादि में सोलर लाईट लगी हुई है.
- बैंक अपनी शाखाओं / कार्यालयों में लगे डीजी सेट को बदलकर यूपीएस लगाने की प्रक्रिया में है.
- बैंक के द्वारा हरित पहल के रूप में दस्तावेज़ प्रबंधन प्रणाली जैसे कि कागजरहित / डिजिटल रखरखाव को क्रियान्वित किया गया है.

5.	Has the company undertaken any other initiatives on - clean technology, energy efficiency, renewable energy, etc. If yes, please give hyperlink for web page etc.	Our Bank has undertaken a number of Initiatives during the year under review. Some of examples are as follows:- • Banks Regional office building at Indore (M.P.) has been certified from IGBC for residential flats for "GREEN HOMES and Office area- Green Interiors" • Bank is replacing the light fittings of Baroda Sun Tower building and various branches/offices PAN India with LED lighting to save electrical energy, enhance brightness which is part of Green Initiatives. • Bank has initiated process to replace low star rated/Old ACs with energy efficient 5 star rated AC units to save energy • Minimizing electric wastages by identifying the problems which causes more electric consumption. For this Bank has carried out the Electric Audit and accordingly action is being taken energy saving. • In future Bank is going to implement solar power by installing solar panels on the rooftop of Bank's office building PAN India depending on feasibility for new and old premises. • Common light area viz Compound, passage etc, of Banks RO building Faizabad are on Solar Lights. • Bank is also initiating to change DG sets at branches/ offices with UPS • Document Management System is being implemented i.e. paperless/digital record as a green initiative by Bank.
6.	क्या रिपोर्ट किए जा रहे वित्तीय वर्ष हेतु कंपनी का अवशिष्ट उत्पादन/ उत्सर्जन सीपीसीबी/ एसपीसीबी द्वारा अनुमत सीमा के अंदर है ? Are the Emissions/Waste generated by the company within the permissible limits given by CPCB/SPCB for the financial year being reported?	लागू नहीं Not Applicable
7.	वित्तीय वर्ष के अंत में सीपीसीबी/एसपीसीबी से प्राप्त लंबित (अर्थात संतोषजनक रूप से नहीं निपटाए गए) कारण बताओ/विधिक नोटिस की कुल संख्या 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.	लागू नहीं Not Applicable

सिद्धांत 7

Principle 7

''व्यवसाय जब जनता एवं नियामक नीतियों को प्रभावित करता हो, तो उसे जिम्मेदारी पूर्वक सम्पन्न किया जाना चाहिए''.

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

1. क्या आपकी कंपनी किसी ट्रेड और चेम्बर या संगठन की सदस्य है ? यदि हाँ, तो उनमें से सिर्फ प्रमुख का नाम जिनके साथ आपका व्यवसाय संबद्ध है.	जी हाँ 1. भारतीय बैंक संघ (आईबीए) 2. भारतीय बैंकिंग और वित्त संस्थान (आईआईबीएफ़) 3. बैंकिंग कार्मिक चयन संस्थान (आईबीपीएस) 4. राष्ट्रीय बैंक प्रबंध संस्थान (एनआईबीएम) 5. इंडियन मर्चेन्ट चैंबर (आईएमसी) 6. महाराष्ट्र आर्थिक विकास परिषद (एमईडीसी) 7. भारतीय वाणिज्य और उद्योग मण्डल परिसंघ (एफ़आईसीसीआई) 8. उच्च स्तरीय वित्तीय अनुसंधान तथा अध्ययन केंद्र (सीएएफ़आरएएल) 9. भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम (एनपीसीआई) 10. भारतीय समाशोधन निगम लिमिटेड (सीसीआईएल) 11. द असोसिएटेड चेंबर्स ऑफ कॉमर्स एंड इंडस्ट्री ऑफ इंडिया (एएसएसओसीएचएएम) 12. स्विफ्ट इंटरनेशनल बैंकिंग ऑपरेशन सेमिनार (एसआईबीओएस)
1. Is your company a member of any trade and chamber or association? If Yes, Name only those major ones that your business deals with.	YES. 1. Indian Banks Association (IBA) 2. Indian Institute of Banking & Finance (IIFB) 3. Institute of Banking Personnel Selection (IBPS) 4. National Institute of Bank Management (NIBM) 5. Indian Merchant Chamber (IMC) 6. Maharashtra Economic Development Council (MEDC) 7. Federation of Indian Chambers of Commerce and Industry (FICCI) 8. Centre for Advanced Financial Research and Learning (CAFRAL) 9. National Payments Corporation of India (NPCI) 10. The Clearing Corporation of India Ltd (CCI) 11. The Associated Chambers of Commerce and Industry of India (ASSOCHAM) 12. Swift International Banking Operations Seminar (SIBOS)
2. क्या आपने उपरोक्त संगठनों के माध्यम से सार्वजनिक हित की प्रगति/सुधार के लिए समर्थन/प्रचार किया है ? यदि हाँ, तो प्रमुख क्षेत्र जैसे शासन प्रणाली और प्रशासन, आर्थिक सुधार, समग्र विकास नीतियाँ, ऊर्जा सुरक्षा, खाद्य सुरक्षा, दीर्घकालिक व्यवसाय सिद्धान्त, अन्य विनिर्दिष्ट करें.	बैंक देश के बड़े वाणिज्यिक बैंकों में से एक होने के नाते नीति निर्धारकों एवं नीति निर्धारक संगठनों के साथ, जो बैंकिंग उद्योग की कार्यपद्धति और नियंत्रण संबंधी नीतियों, मौद्रिक नीति, वित्तीय समावेशन संबंधी नीतियों तथा बैंकिंग उद्योग के दीर्घकालिक विकास को शामिल करने वाली नीतियां तैयार करने हेतु, प्रभावी रू प से कार्यरत है.
Have you advocated/lobbied through above associations for the advancement or improvement of public good? If yes, specify the broad areas such as Governance and Administration, Economic Reforms, Inclusive Development Policies, Energy security, Water, Food Security, Sustainable Business Principles, Others)	Bank being one of the largest commercial banks in the country works closely with policymakers and policy-making associations, especially in evolving the policies that govern the functioning and regulation of banking industry, monetary policy, financial inclusion related policies and sustainable development of the banking industry.

सिद्धांत 8

Principle 8

1. क्या कंपनी के पास सिद्धान्त 8 से संबन्धित नीतियों का अनुसरण करने के लिए विनिर्दिष्ट कार्यक्रम/पहल/ परियोजना है ? यदि हाँ, तो उसका विवरण दें.

''व्यवसाय से समावेशी वृद्धि तथा साम्यिक विकास को बल मिलना चाहिए''

"Businesses should support inclusive growth and equitable development"

समाज की समग्र वृद्धि तथा समुचित विकास के लिए बैंक ने कई कार्यक्रमों/ परियोजनाओं/पहलों की शुरुआत की है, जिनका विवरण निम्नानुसार है:

वित्तीय समावेशन:

बैंक ने समग्र विकास के लिए बैंक रहित ग्रामीण क्षेत्र में वहन करने योग्य लागत पर बैंकिंग सेवा उपलब्ध कराने हेतु वित्तीय समावेशन परियोजना लागू की है और उन्हें मुख्य आर्थिक धारा से जोड़ा है. इस अनुभाग की आवश्यकता को देखते हुए बैंक ने विशेष उत्पाद तैयार किया है जैसे बचत सह अंतर्निहित ओवरड्राफ्ट सुविधा, आवर्ती जमा, बड़ौदा किसान क्रेडिट कार्ड, बड़ौदा सामान्य क्रेडिट कार्ड तथा ग्रामीण समुदाय की आवश्यकता को देखते हुए कम किस्त पर बीमा उत्पाद. गाँवों एवं शहरों में बैंकिंग सेवा उपलब्ध करवाने के लिए बैंक ने विभिन्न मॉडल जैसे पीओएस आधारित बीसी मॉडल, कियोस्क बैंकिंग मॉडल तथा ब्रिक एवं मोर्टर शाखा मॉडल लागू किए हैं.

अभी तक की प्रगति:

- कुल 15,609 व्यवसाय प्रतिनिधियों को नियुक्त किया गया जिनमें से 6432 व्यवसाय प्रतिनिधि ग्रामीण क्षेत्रों में कार्य कर रहे हैं तथा 9177 व्यवसाय प्रतिनिधियों में से 3973 व्यवसाय प्रतिनिधि शहरी क्षेत्रों में कार्य कर रहे हैं.
- बैंक को आवंटित 21,895 गांवों को विभिन्न मॉडलों के माध्यम से कवर किया गया है, जिनमें से 20,080 शाखाओं को बीसी मॉडल तथा 1815 गांवों को ब्रिक्स तथा मोर्टार शाखाओं के रूप में कवर किया गया है.
- बैंक ने कुल बीसी आउटलेट तथा व्यक्तिगत बीसी की नियुक्ति के वार्षिक लक्ष्य को क्रमश: 107.09% तथा 125.71% से पार कर लिया है.
- बैंक ने बैंक रहित गांवों में 564 शाखाएं खोली है तथा वित्तीय वर्ष 2016-17 में बैंक रहित गांवों में 570 शाखाएं खोलने के लक्ष्य के एवज में 98.95% की उपलब्धि दर्ज की है.

	खोले गए बीएसबीडी खाते (संख्या लाख में)	बीएसबीडी खाते में जमाराशियां (राशि करोड़ में)
शाखा		
लक्ष्य मार्च' 17	131.13	4331.7
उपलब्धि मार्च'17	120.89 (92.19%)	5488.36 (126.70%)
बीसी		
लक्ष्य मार्च' 17	90.61	1228.06
उपलब्धि मार्च'17	149.72 (165.24%)	2268.49 (184.72%)
कुल		
लक्ष्य मार्च' 17	221.74	5559.76
उपलब्धि मार्च'17	270.61 (122.04%)	7756.85 (139.51%)

	वित्तीय समावेशन के अंतर्गत खोले गए खातों में संव्यवहार की संख्या (संख्या लाख में)	वित्तीय समावेशन के अंतर्गत खोले गए खातों में संव्यवहार की राशि (राशि करोड़ में)
शाखाओं के माध्यम से		
लक्ष्य मार्च' 17	1547.34	46833.72
उपलब्धि मार्च'17	2277.17 (147.17%)	68016.24 (145.23%)
बीसी के माध्यम से		
लक्ष्य मार्च' 17	88.34	1925.42
उपलब्धि मार्च'17	325.62 (368.60%)	8111.95 (421.31%)

प्रधान मंत्री जन-धन योजना

पीएमजेडीवाई योजना के अन्तर्गत बैंक शून्य राशि के साथ बीएसबीडी बचत खाता खोलने की सुविधा उपलब्ध कराता है जो कि बिना किसी प्रभार के सामान्य बैंकिंग आवश्यकताओं जैसे कि नि:शुल्क एटीएम कार्ड, मासिक विवरणी / पासबुक एवं चेक बुक की पूर्ति करता है. पूरी तरह से केवाईसी अनुपालन खातों को जमा की गई राशि, आहरण, अंतरण तथा आहरण की संख्या में किसी भी बाधा के बिना शाखाओं, एटीएम, व्यवसाय प्रतिनिधि प्वाइंट पर खातों को एक्सेस किया जा सकता है. खाते में कुछ भी राशि जमा नहीं रखने तथा निष्क्रिय खातों को सक्रिय करने हेतु किसी भी प्रकार का प्रभार नही लगाया जाता है. बीएसबीडी पीएमजेडीवाई/ खाताधारक अन्य खाते जैसे कि आवर्ती जमा, सावधि जमा खोल सकते हैं.

बैंक सरलीकृत केवाईसी मानकों के साथ बीएसबीडीए खाता खोलने की अनुमति प्रदान करता है. यद्यपि बीएसबीडीए सरलीकृत केवाईसी मानकों के आधार पर खोला जाता है, तथापि इस खाते को " बीएसबीडीए-स्मॉल खाता" माना जाता है तथा भारतीय रिज़र्व बैंक के द्वारा निर्धारित शर्तों के अधीन होता है.

प्रधानमंत्री जन-धन योजना के तहत खाताधारक को नि:शुल्क रूपे कार्ड मिलेगा तथा वह 1,00,000/- तक के दुर्घटना बीमा कवर हेतु पात्र होगा. खाते 6 महीनों तक संतोषजनक संचालन के पश्चात उसे रु 5000/- के ओवरड्राफ्ट की सुविधा मिलेगी.

बैंक ने अपने सभी पात्र ग्राहकों के लिए कम किस्तों वाले बीमा उत्पाद जैसे प्रधानमंत्री जीवन ज्योति बीमा योजना, प्रधानमंत्री सुरक्षा बीमा योजना एवं पेंशन उत्पाद जैसे अटल पेंशन योजना आदि शुरू की है.

पीएमजेडीवाई के तहत पहलें:

- हमारे बैंक को राज्य स्तरीय बैंकर समितियों द्वारा पूरे देश में 6,829 एसएसए आवंटित किए गए थे जिसके अंतर्गत 21,895 गावों तथा 3,023 वार्डों का समावेश था. हमने सभी आवंटित एसएसए तथा वार्डों का सर्वे पूरा कर लिया है. तदनुसार हमारे सेवा क्षेत्र में कुल 88,91,696 घर हैं. हमारा यह प्रयास रहा है कि अपने सेवा क्षेत्र के अंतर्गत सभी घरों तक बैंकिंग सेवाएं पहुंचाएं. प्रति परिवार कम से कम एक खाता खोलते हुए बैंक ने सेवा क्षेत्र के सभी गावों को पूरी तरह कवर कर लिया है.
- बैंक ने 4747 करोड़ की जमाराशियों के साथ 1.96 करोड़ खाते खोले हैं तथा 1.85 करोड़ रूपे डेबिट कार्ड जारी किए हैं.
- हमारी शाखाएँ आधार नंबर दर्ज़ करने , मोबाईल नंबर अद्यतन करने , वित्तीय साक्षरता सत्र आयोजित करने, वित्तीय साक्षरता सामग्री वितरित करने एवं रूपे कार्डों के वितरण आदि के लिए समय-समय पर शिविरों का आयोजन कर रही हैं.
- सेवानिवृत्त बैंक अधिकारियों, आशा(एएसएचए) कार्यकर्ताओं, आंगनवाड़ी कार्यकर्ताओं, उचित मूल्य वाले दुकान के मालिकों को बीसी के रूप में नियुक्त करने हेतु एक योजना की शुरुआत की गई है. शाखाओं को सूचित किया गया है कि वे निष्पादन करने वाले स्वयं सहायता समूहों (एसएचजी) की पहचान एवं अनुशंसा करते हुए नियुक्ति हेतु कार्पोरेट बीसी से संपर्क करें.
- बीसी वाली जगहों पर नये उत्पाद जैसे तत्काल खाता खोलना, आधार सीडिंग, अंत: प्रचालनीय रूपे कार्ड आधारित संव्यवहार, आईएमपीएस (त्वरित भुगतान सेवाएँ) , आवर्ती जमा एवं सावधि जमा खाते खोलना , चालू खातों, सीसी खातों , ऋण खातों में जमा करना , पीएमजेजेबीवाई / पीएमएसबीवाई नामांकन करना , एपीवाई में नामांकन करना बीसी गतिविधियों की मॉनीटरिंग के लिए डैशबोर्ड आदि उत्पादों की शुरुआत की गई है.
- पीएमजेडीवाई के ग्राहकों को एटीएम एवं एसएमएस के माध्यम से स्वचालित ओवरड्राफ्ट सुविधा का क्रियान्वयन किया गया. पीएमजेडीवाई ग्राहक शाखा में जाए बिना ही ओवरड्राफ्ट की सुविधा प्राप्त कर सकते हैं.
- आधार सीडिंग हेतु वैकल्पिक वितरण प्रणाली जैसे एटीएम, इंटरनेट बैंकिंग, एसएमएस एवं बीसी स्थल को सक्षम कर दिया गया है. बैंक ने इंटरनेट बैंकिंग व एसएमएस द्वारा तथा बीसी स्थल पर सूक्ष्म बीमा योजना जैसे पीएमएसबीवाई एवं पीएमजेजेबीवाई अंतर्गत नामांकन चालू कर दिया गया है. बीसी स्थल पर एपीवाई नामांकन की सुविधा शुरू कर दी गई है.
- आधार कार्ड आधारित खाते खोलने के लिए सभी शाखाओं तथा बीसी केन्द्रों पर ई-केवाईसी की शुरुआत की गई है.
- बैंक ने बीसी स्थल पर आधार सक्षम भुगतान प्रणाली (एईपीएस) की सुविधा की शुरुआत की है.

- बैंक ने साधारण मोबाइलों पर मोबाइल बैंकिंग संव्यवहार करने हेतु अनस्ट्रक्चर्ड सप्लीमेंट्री सर्विस डेटा (यूएसएसडी) की शुरूआत की है. यूएसएसडी के अंतर्गत उपलब्ध सुविधाएँ बैलेंस पूछताछ, मनी ट्रांसफर, मिनी स्टेटमेंट, आधार लिंक बैंक खाते की जानकारी आदि हैं.
- सभी ग्रामीण एवं अर्ध शहरी शाखाओं द्वारा 100% आधार सीडिंग,100% मोबाइल सीडिंग, पीएमएसबीवाई, पीएमजेजेबीवाई एवं एपीवाई अंतर्गत 100% कवरेज, शून्य शेष खातों की फंडिंग, पात्र ग्राहकों को 100% ओवरड्राफ्ट, 100% क्रेडिट लिंकेज, 100% एनपीए मुक्त एवं ग्रामीणों को कौशल बनाने के उद्देश्य के साथ बैंक ने आदर्श ग्राम परिकल्पना का क्रियान्वयन किया है.
- जमा संग्रहण एवं छोटे ऋण खातों, जिनमें एनपीए तथा पीडब्लूओ खातों में वसूली लाने हेतु बीसी के लिए विशेष प्रोत्साहन योजना शुरू की गई ताकि बीसी अधिक सक्षम बन सकें.
- वित्तीय साक्षरता बढ़ाने हेतु मानकीकृत वित्तीय साक्षरता सामग्री जैसे कॉमिक पुस्तिका, स्थानीय भाषाओं में श्रव्य दृश्य सामग्री अंचलों , क्षेत्रों तथा शाखाओं को उपलब्ध कराई गई है.
- बीसी के लिए आंतरिक प्रशिक्षण एवं प्रमाणीकरण कार्यक्रम.
- समन्वय को सुदृढ़ बनाने एवं फील्ड स्तर के मामलों को निपटाने के लिए शाखा प्रमुखों एवं बीसी की संयुक्त कार्यशालाएं.

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

Bank has taken several initiatives /programmes/projects in pursuit of the Principle 8.Financial inclusion initiatives of the bank is also one of them. Details are as under:

Financial Inclusion:

Bank has implemented Financial Inclusion project to provide banking service in un-banked rural areas with affordable cost to the rural masses and covered them in main economical stream for inclusive growth. Considering the need of the segment, bank has devised special products such as Savings cum inbuilt Overdraft facility, Recurring Deposit, Baroda Kisan Credit Card, Baroda General Credit Card and Insurance product with low cost premium to cater the need of rural masses. Various models have been implemented for providing the banking services in rural and urban areas such as POS based BC model, Kiosk Banking model and Brick & Mortar branches models.

Progress so far:

- Total 15,609 BCs have been deployed out of which 6432 are working in rural area and out of remaining 9177 BCs, 3973 are working in urban areas.
- All 21,895 villages allocated to the Bank have been covered through various models out of which 20,080 are covered through BC model and 1815 through brick and mortar branches.
- Bank has surpassed annual target set for total BC Outlets and individual BC deployed, with achievement of 107.09% & 125.71% respectively.
- Bank has opened 564 branches in unbanked villages thereby achieving 98.95%of target of opening of 570 branches in unbanked villages for FY 2016-17.

	BSBD A/cs opened (No. in lacs)	Deposits in BSBD A/cs (Amt. in Crs)
Branch		
Target Mar'17	131.13	4331.7
Achieved Mar'17	120.89 (92.19%)	5488.36 (126.70%)
BC		
Target Mar'17	90.61	1228.06
Achieved Mar'17	149.72 (165.24%)	2268.49 (184.72%)
Total		
Target Mar'17	221.74	5559.76
Achieved Mar'17	270.61 (122.04%)	7756.85 (139.51%)

	No. of transactions in FI accounts opened (No. in lacs)	Amount of transactions in FI accounts opened (Amt. in Crs)
Through Branches		
Target Mar'17	1547.34	46833.72
Achieved Mar'17	2277.17 (147.17%)	68016.24 (145.23%)
Through BCs		
Target Mar'17	88.34	1925.42
Achieved Mar'17	325.62 (368.60%)	8111.95 (421.31%)

Pradhan Mantri Jan Dhan Yojana

Under PMJDY, Bank is providing facility of opening of BSBD savings account with zero balance that takes care of simple banking needs with Free ATM card, monthly statement / passbook, and cheque book without any charges. The account can be accessed through branches, ATMs, Business Correspondent points without any restriction on amounts deposited, withdrawn, transferred and number of withdrawals in case of KYC fully compliant accounts. No charges are levied for non-operation of the accounts, for not keeping any balance, and for activation of inactive accounts. BSBD / PMJDY account holders are allowed to open other accounts like Recurring Deposit, Fixed Deposit.

Bank allows BSBDA to be opened with simplified KYC norms. However, if BSBDA is opened on the basis of Simplified KYC, the accounts would additionally be treated as "BSBDA-SMALL account" and would be subject to conditions prescribed by RBI. ,

Under PMJDY, the account holder will get a RuPay debit card free and would be eligible for Rs.1,00,000/- accident insurance cover. After six months of satisfactory conduct of account, they would be able to get an overdraft facility up to Rs 5000/-.

Bank is also offering low premium insurance products like Pradhan Mantri Jeevan Jyoti Bima Yojana, Pradhan Mantri Suraksha Bima Yojana and pension product like Atal Pension Yojana to all eligible customers.

Initiatives under PMJDY:

- Our bank has been allotted 6829 SSAs by SLBCs covering 21,895 villages and 3023 wards across the country. We had completed survey in all allocated SSAs and wards. Accordingly there were total 88,91,696 households in our service area. It has been our endeavor to provide banking services to each and every household in our service area. Bank has since saturated all households in service area by opening atleast one account per household.
- Bank has opened 1.96 Crs accounts with a deposit of Rs 4747 Crs and issued 1.85 CrsRuPay debit cards.
- Our branches are organizing camps periodically for conducting Aadhaar seeding, mobile seeding, financial literacy sessions, distribution of financial literacy materials, distribution of RuPay Debit cards, etc.
- Launched a scheme for assigning Retired Bank Officers, ASHA workers, Anganwadi workers, fair price shop owners etc as our Direct BCs. Branches have been advised to identify and recommend performing SHGs and refer to Corporate BCs for appointment.

- Launched new products at our BC points like Instant and eKYC accounts opening, Aadhaar Seeding, RuPay Card Based transactions, IMPS (Immediate Payment Services), opening of R/D & Fixed deposit, mobile seeding, cash deposit in Current A/c, CC account, loan accounts, PMJJBY/PMSBY enrolment, APY enrolment, Dash Board for monitoring of BC activities, etc
- Implemented automation of Overdraft Facility through ATM and SMS to PMJDY customers. The PMJDY customers can avail overdraft without even visiting the branch.
- Enabled Alternate Delivery Channels like ATM, Internet Banking, SMS and BC points for Aadhaar Seeding. Bank has also enabled enrollment of Micro insurance schemes such as PMSBY & PMJJBY through internet banking, SMS and at BC points. Also enabled APY enrollments at BC points
- e-KYC has been implemented at the branches as well as BC points for opening of Aadhaar based accounts.
- Bank has rolled out Aadhaar Enabled Payment System (AEPS) facility at BC Points.
- Bank has implemented Unstructured Supplementary Service Data (USSD) for carrying out mobile banking transactions on ordinary mobiles. Facilities available under USSD are balance enquiry, money transfer, mini statement, knowing Aadhaar link bank a/c.
- Bank has implemented Model Village concept in Rural & Semi Urban branches with the sole objective of achieving 100% Aadhaar Seeding 100% mobile seeding, 100% coverage under PMSBY, PMJJBY & APY, 100% funding of zero balance accounts, 100% overdraft to eligible customers, 100% credit linkage, 100% NPA free and skilling of villagers.
- Introduced special incentive scheme for BCs for mobilizing deposits and follow up & recovery in small loan a/cs including NPA & PWO accounts. to make BCs viable
- Standardized Financial Literacy material such as comic booklet, audio visual has been supplied to all Zones, Regions and branches for spreading financial literacy.
- In-house training and certification program for BCs.
- Joint workshops of branch heads and BCs to increase coordination and resolve field level issues.

2. क्या इस कार्यक्रम/परियोजना को आंतरिक टीम/अपनी संस्था/बाहरी एनजीओ/सरकारी संरचनाओं/अन्य किसी संगठन के माध्यम से चलाया जाता है ?

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

- वित्तीय समावेशन योजना आंतरिक टीम के माध्यम से चलाई जाती है. बैंक ने इस उद्देश्य के लिए अलग विभाग की स्थापना की है जिसके प्रभारी महाप्रबंधक हैं.
- बैंक का आंतरिक ट्रस्ट, बड़ौदा स्वरोजगार विकास संस्थान (बीएसवीएस) द्वारा ग्रामीणों हेतु विभिन्न प्रकार के वित्तीय साक्षरता कार्यक्रम, प्रशिक्षण एवं कौशल विकास कार्यक्रम आयोजित किए जा रहे हैं.
- The financial inclusion programme has been undertaken through in-house team. Bank has set up separate department headed by General Manager for this purpose.
- Bank's in-house trust Baroda SwarojgarVikasSansthan (BSVS) is conducting various types of financial literacy programs, training and skilling programs for villagers.

3. क्या आपने कभी अपनी पहलों के प्रभावों का मूल्यांकन किया है ?

- पहल की शुरुआत में बीएसबीडी खातों में कुल निधि रु 4925 करोड़ थी, जबकि 31.03.2017 को बीएसबीडी खातों में कुल निधि बढ़कर रु 7757 करोड़ हो गई.
- व्यवसाय प्रतिनिधियों द्वारा वित्तीय वर्ष 2016-2017 के दौरान कुल रु 8112 करोड़ के 326 लाख संव्यवहार किए गए.
- मार्च 2017 तक बैंक द्वारा 15.57 लाख जीवन बीमा एवं 44.37 लाख दुर्घटना बीमा किए गए, और इस प्रकार 59.94 लाख ग्राहकों को सामाजिक सुरक्षा कवरेज प्रदान किया गया.
- विमुद्रीकरण के दौरान , शून्य शेष खातों का प्रतिशत 24% था जिसे घटाकर मार्च 2017 में 17% से भी कम के स्तर पर लाया गया.
- वित्तीय वर्ष के दौरान आधार सीडिंग की स्थिति में सुधार हुआ है, जो 32% के स्तर से बढ़कर 60% के स्तर पर है.
- मार्च 2017 तक मोबाईल सीडिंग 75.67% तक पहुँच गया.

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

- The total funds in BSBD accounts at the beginning of the initiative was Rs.4925 crore whereas total deposits in BSBD accounts stands at Rs.7757 crore as on 31.03.2017.
- Business Correspondents have processed 326 lac transactions amounting to Rs. 8112 crore during FY 2016-17.
- Upto March 2017, Bank has enrolled 15.57 lac life insurance and 44.37 lac accidental insurance thereby providing social security coverage to 59.94 lac customers.
- During Demonetization period, the percentage of zero balance accounts which went upto 24% has been brought down below 17% as of March 2017.
- The position of Aadhaar Seeding has improved from the level of 32% to 60% during the Financial Year.
- The position of mobile seeding has reached 75.67% as of March 2017.

4.	सामुदायिक विकास परियोजनाओं में आपकी कंपनी का प्रत्यक्ष योगदान क्या है ? (राशि रु. में एवं प्रारंभ की गई योजनाओं का विवरण) What is your company's direct contribution to community development projects (Amount in INR and the details of the projects undertaken).	शून्य. NIL
5.	क्या आपने यह सुनिश्चित करने के लिए कोई कदम उठाया है कि समुदाय विकास पहल को लोगों ने सफलतापूर्वक अपनाया है. यदि हाँ तो, कृपया 50 शब्दों में विवरण दें. Have you taken steps to ensure that this community development initiative is successfully adopted by the community? Please explain in 50 words, or so.	लागू नहीं NA

सिद्धांत 9
Principle 9

''व्यवसाय को अपने ग्राहकों तथा उपभोक्ताओं से जुड़े रह कर उनको जिम्मेदारीपूर्ण ढंग से महत्व देना चाहिए.''

"Businesses should engage with and provide value to their customers and consumers in a responsible manner"

1.	इस वित्तीय वर्ष के अंत तक कितने प्रतिशत ग्राहक शिकायतें/उपभोक्ता मामले लंबित हैं ? What percentage of customer complaints/consumer cases are pending as on the end of financial year?	• 31.03.2017 तक कुल प्राप्त शिकायतों (48504) में से लगभग 0.62 % (302) शिकायतें लंबित हैं. • Around 0.62% (302) of the total number of complaints received (48504) are pending as on 31.03.2017
2.	क्या कंपनी ने उत्पाद लेबल पर स्थानीय कानून की अनिवार्यता के तहत निर्धारित सूचनाओं के अतिरिक्त उत्पाद संबंधी सूचनाएं प्रदर्शित की है. Does the company display product information on the product label, over and above what is mandated as per local laws?	लागू नहीं. Not Applicable
3.	क्या पिछले पाँच वर्षों के दौरान किसी हितधारक ने कंपनी के विरुद्ध अवैध व्यापार, गैर-जिम्मेदाराना विज्ञापन और/या गैर प्रतिस्पर्धात्मक व्यवहार के संबंध में मामला दर्ज किया है और यह इस वित्तीय वर्ष के अंत तक लंबित है ? यदि है तो, लगभग 50 शब्दों में इसका विवरण दें. 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.	शून्य. Nil
4.	क्या आपकी कंपनी ने कोई उपभोक्ता संतुष्टि प्रवृति/उपभोक्ता सर्वेक्षण कराया है ?	हमारे बैंक में 22.07.2016 से 21.10.2016 के दौरान वेब आधारित ऑनलाइन ग्राहक संतुष्टि सर्वे किया गया. इस सर्वे में ग्राहक सेवा के विभिन्न पहलुओं पर 10 प्रश्नों की एक प्रश्नावली बैंक की वेबसाइट पर डाली गई तथा ग्राहकों के फीडबैक लिए गए. ग्राहक सेवा में सुधार हेतु कमी वाले क्षेत्रों में आवश्यक एवं समयबद्ध सुधारात्मक उपाए किए जा रहे हैं.
4.	Did your company carry out any consumer survey/ consumer satisfaction trends?	Online customer satisfaction survey was conducted in our Bank through web based mode during 22.07.2016 to 21.10.2016. The Survey consists of a questionnaire of 10 questions on various aspects of customer service and was placed on Bank's website to obtain feedback from customers. Necessary and time bound corrective actions are being taken to improve customer service in the deficient areas.