व्यवसाय उत्तरदायित्व रिपोर्ट 2018-19

खंड क : कंपनी संबंधित सामान्य जानकारी

1	**कंपनी की कार्पोरेट पहचान संख्या (सीआईएन)**	लागू नहीं
2	**कंपनी का नाम**	बैंक ऑफ महाराष्ट्र
3	**पंजीकृत पता**	लोकमंगल, "1501", शिवाजीनगर, पुणे - 411005
4	**वेबसाइट**	www.bankofmaharashtra.in
5	**ई-मेल आईडी**	compsec@mahabank.co.in
6	**वित्तीय वर्ष**	2018-19
7	**जिस सेक्टर(रों) से कंपनी संबंधित है (औद्योगिक गतिविधि कोडवार)**	"बैंकिंग और वित्त"
8	**कंपनी द्वारा उत्पादित/ प्रदान किए गए तीन मुख्य उत्पादों/ सेवाओं की सूची (तुलनपत्र के अनुसार)**	जमाराशियाँ और ऋण उत्पाद तथा विप्रेषण इत्यादि
9	**कंपनी द्वारा व्यवसाय किए जाने वाले कुल स्थानों की संख्या**	1832
क	**विदेश में शाखाओं की संख्या**	शून्य
ख	**देश के अंदर शाखाओं की संख्या**	31.03.2019 को बैंक के 30 अंचल कार्यालय और 1858 एटीएम हैं।
10	**कंपनी द्वारा सेवा प्रदान किए जाने वाले बाजार - स्थानीय/ राज्य/ देश/ विदेश**	राष्ट्रीय

खंड ख : कंपनी की वित्तीय जानकारी

1	**प्रदत्त पूंजी (रुपये में)**	रु. 2753.17 करोड़
2	**कुल व्यवसाय (रुपये में)**	रु. 234116.79 करोड़
3	**निवल हानि (रुपये में)**	रु. 4783.88 करोड़
4	**कर (%) देने के बाद लाभ के प्रतिशत का कार्पोरेट सामाजिक दायित्व (सीएसआर) पर कुल व्यय**	शून्य (बैंक द्वारा 2018-19 में हानि उपस्थित की गई) हालांकि बैंक ने समुदाय विकास परियोजनाओं का प्रयोजन किया है।
5	**उपरोक्त चारों के लिए किए गए व्यय की गतिविधियों की सूची**	शून्य

खंड ग : अन्य विवरण

1	**क्या कंपनी की कोई अनुषंगी कंपनी/ कंपनियां हैं?**
क	**अनुषंगी**
	बैंक के पास 100% स्वामित्व वाली एक अनुषंगी है अर्थात दि महाराष्ट्र एक्जेक्युटर एंड ट्रस्टी कंपनी प्राइवेट लिमिटेड
ख	**सहयोगी :**
	महाराष्ट्र ग्रामीण बैंक में बैंक का 35% स्वामित्व है जिसका प्रधान कार्यालय औरंगाबाद, महाराष्ट्र में है।
2	क्या अनुषंगी कंपनी/ कंपनियां अपने मूल कंपनी के बीआर पहलों में सहभाग लेती हैं? यदि हां, तो ऐसी अनुषंगी कंपनी(यों) की संख्या इंगित करें।
	नहीं
3	क्या कंपनी के साथ व्यवसाय करने वाली कोई अन्य इकाई/ इकाईयां (उदाहरण आपूर्तिकर्ता, वितरक इत्यादि) कंपनी की बीआर पहल में सहभाग लेती है? यदि हां, तो ऐसी इकाई/ इकाईयों का प्रतिशत इंगित करें। (30% से कम, 30-60%, 60% से अधिक)
	नहीं

Business Responsibility Report 2018-19

SECTION A: GENERAL INFORMATION ABOUT THE COMPANY

1	**Corporate Identity Number (CIN) of the Company**	NOT APPLICABLE
2	**Name of the Company**	Bank of Maharashtra
3	**Registered address**	Lokmangal,"1501", Shivajinagar, Pune -411005
4	**Website**	www.bankofmaharashtra.in
5	**E-mail id**	compsec@mahabank.co.in
6	**Financial Year reported**	2018-19
7	**Sector(s) that the Company is engaged in (industrial activity code-wise)**	"Banking and Finance"
8	**List three key products/ services that the Company manufactures/provides (as in balance sheet)**	Deposits and Loan products and Remittances etc.
9	**Total number of locations where business activity is undertaken by the Company**	1832
a	**Number of International Locations**	NIL
b	**Number of National Locations**	Bank has 30 Zonal Offices and 1858 ATM's as on 31.03.2019
10	**Markets served by the Company – Local/State/ National/International**	National

SECTION B: FINANCIAL DETAILS OF THE COMPANY

1	**Paid up Capital**	Rs 2753.17 Crore
2	**Total Business**	Rs 234116.79 crore
3	**Net Loss**	Rs 4783.88 crore
4	**Total Spending on Corporate Social Responsibility (CSR) as percentage of profit after tax (%)**	NIL (As loss incurred by bank in 2018-19). However, bank has sponsored community development projects
5	**List of activities in which expenditure in 4 above has been incurred**	NIL

SECTION C: OTHER DETAILS

1	**Does the Company have any Subsidiary Company/ Companies**
A	**Subsidiaries**
	Bank has one subsidiary viz The Maharashtra Executor and Trustee Company Private Limited with 100% ownership
B	**Associates:**
	Bank has 35 % ownership in Maharashtra Gramin Bank with its Head Office at Aurangabad, Maharashtra.
2	Do the Subsidiary Company/Companies participate in the BR Initiatives of the parent company? If yes, then indicate the number of such subsidiary company(s)
	No
3	Do any other entity/entities (e.g. suppliers, distributors etc.) that the Company does business with, participate in the BR initiatives of the Company? If yes, then indicate the percentage of such entity/entities? [Less than 30%, 30-60%, More than 60%]
	No

खंड घ : बी आर विवरण

1. बीआर (बोर्ड सचिवालय) के लिए जिम्मेदार निदेशक/ निदेशकों का विवरण

क) बीआर नीति/ नीतियों के कार्यान्वयन के लिए जिम्मेदार निदेशक/ निदेशकों का विवरण

क्र. सं.	ब्यौरे		विवरण
1	डीआईएन संख्या	:	08359559
2	नाम	:	श्री हेमन्त टम्टा
3	पदनाम	:	कार्यपालक निदेशक

ख) बीआर प्रमुख का विवरण

क्र. सं.	ब्यौरे		विवरण
1	डीआईएन संख्या	:	8239833
2	नाम	:	श्री एम. जी. महाबळेश्वरकर
3	पदनाम	:	महाप्रबंधक
4	दूरभाष संख्या	:	020-25614216
5	ई-मेल आईडी	:	gmrespln@mahabank.co.in

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

क्र.सं.	प्रश्न	पी1	पी 2	पी 3	पी 4	पी 5	पी 6	पी 7	पी 8	पी 9
		नैतिक व्यवसाय	उत्पाद	कर्मचारी	हितधारक	मानवाधिकार	पर्यावरण	लोक नीति	सीएसआर	ग्राहक सेवाएं
1	क्या आपके पास ---- के लिए नीति/ नीतियां है?	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां
2	क्या संबंधित हितधारकों के साथ परामर्श कर नीति तैयार की गई है?	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां
3	क्या नीति को किसी राष्ट्रीय/ अंतर्राष्ट्रीय मानकों से मान्यता प्राप्त है? यदि हां, तो स्पष्ट करें? (50 शब्दों में)*	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां
4	क्या नीति को निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित किया गया है? यदि हां, तो क्या इस पर एमडी/ मालिक/ सीईओ/ समुचित बोर्ड निदेशक द्वारा हस्ताक्षर किए गए हैं?	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां
5	क्या नीति के कार्यान्वयन की निगरानी के लिए कंपनी के पास बोर्ड/ निदेशक/ अधिकारियों की निर्दिष्ट समिति है?	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां
6	नीति को ऑनलाइन देखने के लिए लिंक इंगित करें।	www.bankofmaharashtra.in								
7	क्या नीति की औपचारिक जानकारी सभी संबंधित आंतरिक और बाह्य हितधारकों को दी गई है?	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां
8	क्या कार्यान्वयन हेतु कंपनी के पास आंतरिक सख्त कानून है?	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां
9	क्या नीति/ नीतियों से संबंधित हितधारकों की शिकायतों के निवारण के लिए कंपनी के पास शिकायत निवारण तंत्र है?	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां
10	क्या कंपनी अपनी नीति के कार्यान्वयन का आंतरिक या बाह्य एजेंसी द्वारा स्वतंत्र लेखा परीक्षा/ मूल्यांकन करवाती है?	नहीं	नहीं	नहीं	नहीं	नहीं	नहीं	नहीं	नहीं	नहीं

SECTION D: BR INFORMATION

1. Details of Director/Directors responsible for BR (Board Secretariat)

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

S. No.	Particulars		Details
1	DIN No.	:	08359559
2	Name	:	Shri Hemant Tamta
3	Designation	:	Executive Director

b) Details of the BR Head

S. No.	Particulars		Details
1	DIN No.	:	8239833
2	Name	:	Shri M.G.Mahabaleshwarkar
3	Designation	:	General Manager
4	Telephone number	:	020-25614216
5	E-mail id	:	gmrespln@mahabank.co.in

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

S. No.	Questions	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9
		Ethical Bus.	Prod-ucts	Em-ploy-ees	Stake-hold-ers	Hu-man Rights	Envi-ron-ment	Public Policy	CSR	Cust-omer Svs
1	Do you have policy/ policies for....?	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
2	Has the policy being formulated in consultation with the relevant stakeholders	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
3	Does the policy confirm to any national/ international standards? If yes, specify? (50 words)*	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
4	Has the policy been approved by the Board? If yes, has it been signed by MD/owner/ CEO/ appropriate Board Director?	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
5	Does the company have a specified committee of the Board/ Director/ Official to oversee the implementation of the policy	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
6	Indicate the link for the policy to be viewed online?	www.bankofmaharashtra.in								
7	Has the policy been formally communicate to all relevant internal and external stakeholders?	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
8	Does the company have in-house stricter to implement	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
9	Does the company have a grievances redressal mechanism related to the policy/policies to address stakeholders grievances related to the policy/policies?	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
10	Has the company carried out independent audit/evaluative of the working of this policy by an internal or external agency?	N	N	N	N	N	N	N	N	N

2क. यदि क्रम संख्या 1 के किसी सिद्धांत का उत्तर 'नहीं' है तो कृपया उसका कारण बताएं: (2 विकल्पों तक टिक करें)

क्र. सं.	प्रश्न	पी 1	पी 2	पी 3	पी 4	पी 5	पी 6	पी 7	पी 8	पी 9
1	कंपनी ने सिद्धांतों को नहीं समझा है।	लागू नहीं								
2	कंपनी निर्दिष्ट सिद्धांतों पर नीति निर्माण और कार्यान्वयन की स्थिति में नहीं है									
3	कार्य के लिए कंपनी के पास वित्तीय या मानव बल संसाधन नहीं है									
4	अगले 6 महीनों के भीतर इसे संपन्न करने की योजना है									
5	अगले 1 वर्ष के भीतर इसे संपन्न करने की योजना है									
6	कोई अन्य कारण (कृपया स्पष्ट करें)									

3. बीआर से संबंधित प्रशासन

- **कंपनी के बीआर प्रदर्शन के आंकलन के लिए निदेशक मंडल, बोर्ड की समिति या सीईओ की बारंबारता इंगित करें। 3 महीने के भीतर, 3-6 महीने, वार्षिक, 1 वर्ष से अधिक।**

  वार्षिक

- **क्या कंपनी बीआर या स्थिरता रिपोर्ट का प्रकाशन करती है? इसे देखने के लिए हाइपरलिंक की जानकारी दें?**

  बैंक ने तीसरी बार अपने बीआर रिपोर्ट का प्रकाशन किया है। यह http://www.bankofmahrashtra.in वेबसाइट पर उपलब्ध है।

खंड च: सिद्धांत-वार प्रदर्शन

सिद्धांत 1: व्यवसायों द्वारा स्वयं को नैतिक सिद्धांतों, पारदर्शिता और जवाबदेही के साथ संचालित और नियंत्रित करना चाहिए।

1. क्या नैतिक सिद्धांतों, रिश्वतखोरी और भ्रष्टाचार से संबंधित नीति सिर्फ कंपनी को कवर करती है? हां/ नहीं। क्या वे समूह/ संयुक्त उद्यम/ आपूर्तिकर्ता/ ठेकेदार/ एनजीओ/ अन्य को भी कवर करते हैं?

हां, यह बैंक को कवर करती है और अखंडता संधि को अपनाकर समूह/ आपूर्तिकर्ता/ ठेकेदार (सीमा-रेखा से अधिक) को भी कवर करती है।

बैंक के पास स्टाफ उत्तरदायित्व और धोखाधड़ी जोखिम प्रबंधन नीति पर नीतियां हैं।

यद्यपि प्रचलन में कोई स्पष्ट नीति नहीं है, पारदर्शिता और नैतिकता को बैंक ऑफ महाराष्ट्र अधिकारी सेवा विनियमावली और द्विपक्षीय समझौता के अंतर्गत कवर किया जाता है।

भ्रष्टाचार, कदाचार, गबन और निधियों के दुरुपयोग की जांच करने के लिए बैंक के पास सतर्कता संबंधी प्रणाली है -

1. अधिकारियों द्वारा एपीआर का ऑनलाइन प्रस्तुतिकरण
2. संदिग्ध निष्ठा के अधिकारियों की सहमत सूची तैयार करना
3. कार्मिकों का रोटेशन
4. तकनीक का लाभ
5. कार्मिक खातों की जांच
6. नियमित/ आकस्मिक/ संगामी लेखा परीक्षा/ निरीक्षण
7. शीघ्र दंडात्मक कार्रवाई
8. अखंडता संधि
9. विसिल ब्लोअर पोर्टल

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

S. No.	Questions	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9
1	The company has not understood the Principles	NA								
2	The company is not at a stage where it finds itself in a position to formulate and implement the policies on specified principles									
3	The company does not have financial or manpower resources available for the task									
4	It is planned to be done within next 6 months									
5	It is planned to be done within the next 1 year									
6	Any other reason (please specify)									

3. Governance related to BR

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

  Annually

- **Does the Company publish a BR or a Sustainability Report? What is the hyperlink for viewing this?**

  The Bank has published its BR Report for the third time. It is available on the website http://www.bankofmaharashtra.in.

SECTION E: PRINCIPLE-WISE PERFORMANCE

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

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

Yes, it covers the Bank and is extended to the group/suppliers/ contractors (above threshold limit) by adoption of the Integrity Pact.

Bank is having policy on Staff accountability & Fraud Risk Management Policy

Though there is no specific policy in vogue, the transparency and ethics are covered under Bank of Maharashtra Officers Service Regulations & Bi-Partite Settlement.

Bank has system in place regarding vigilance to check corruption, malpractices, embezzlements and misappropriation of funds through-

1. Online submission of APR by officers
2. Preparation of Agreed List of Officers of Doubtful Integrity
3. Rotation of Staff
4. Leveraging of Technology
5. Scrutiny of Staff Accounts
6. Regular/Surprise/Concurrent Audit/Inspections
7. Prompt punitive action
8. Integrity Pact
9. Whistle Blower portal

2. **पिछले वित्तीय वर्ष में हितधारकों की कितनी शिकायतें प्राप्त हुईं और प्रबंधन द्वारा कितने प्रतिशत का संतोष नक रूप से निवारण किया गया? यदि ऐसा है तो लगभग 50 शब्दों में उसका विवरण दें।**

बैंक को अपने शेयरधारकों से 146 शिकायतें प्राप्त हुईं जिसमें से सभी शिकायतों का संतोषजनक रूप से निवारण किया गया।

सिद्धांत 2: व्यवसायों द्वारा उत्पादों और सेवाओं को प्रस्तुत किया जाना चाहिए जो सुरक्षित हो और अपने जीवनचक्र में सतत अच्छी सेवाएं प्रदान करे।

1. **अपने 3 उत्पादों या सेवाओं की सूची प्रदान करें जिनमें सामाजिक या पर्यावरण संबंधी चिंताओं, जोखिमों और/ या अवसरों को शामिल किया गया हो।**

मुद्रा ऋण : प्रधान मंत्री मुद्रा योजना (पीएमएमवाई) के अंतर्गत बैंक उत्पादन, व्यवसाय और सेवा में संलग्न गैर-कृषि उद्यमों जिनकी ऋण आवश्यकता रु10.00 लाख से कम हो पर विशेष ध्यान दे रहा है।

स्व सहायता समूह को लघु वित्त : बैंक ने हमेशा से ही ग्रामीण और शहरी गरीबों के आर्थिक विकास के लिए ऋण के महत्व को समझा है। वह स्व सहायता समूहों, महिला स्व सहायता समूह और विशेष तौर पर उनकी वित्तीय सुरक्षा, जागरूकता बढ़ाने और समुदाय के संपूर्ण विकास के लिए वित्त प्रदान कर रहा है। बैंक ऑफ महाराष्ट्र और नैशनल इन्स्टीट्यूट ऑफ बैंक मैनेजमेंट द्वारा गठित एनजीओ ग्रामीण महिला व बालक विकास मंडल (जीएमवीबीवीएम) इनका गठन करने, पोषण, प्रशिक्षण और स्व सहायता समूह के साथ बैंक ऋण लिंक सुनिश्चित करने में सक्रिय रूप से कार्य कर रहा है।

कृषक साथी योजना : साहूकारों से राहत के लिए योजना। यह योजना गैर-संस्थागत उधारदाताओं के पास कर्जदार किसानों पर लागू है। कुल ऋण राशि ₹ 50000/- से अधिक नहीं होनी चाहिए।

महाबैंक किसान तत्काल योजना : कृषक समुदाय के लिए तत्काल ऋण ताकि वे अस्थायी कठिनाईयों पर काबू पाने के लिए कृषि और घरेलू उद्देश्य की आपातकालीन आवश्यकताओं की पूर्ति कर सके। न्यूनतम सीमा ₹ 5000/- अधिकतम सीमा ₹ 50000/-

एमसेटी : बैंक ने ग्रामीण युवाओं और महिलाओं को लघु व्यवसाय उद्यमों द्वारा स्व रोजगार के लिए कौशल प्राप्त करने में समर्थ बनाने के लिए प्रशिक्षण देने हेतु सात महाबैंक स्व रोजगार प्रशिक्षण संस्थान (एमसेटी) स्थापित किए हैं। संस्थान के केन्द्र पुणे, नागपुर, औरंगाबाद, अमरावती, जालना, ठाणे और नाशिक में स्थित हैं।

2. **ऐसे प्रत्येक उत्पादों के उत्पाद की प्रत्येक इकाई (वैकल्पिक) के लिए प्रयुक्त संसाधनों (ऊर्जा, जल, कच्चा माल आदि) से संबंधित निम्नलिखित जानकारी प्रदान करें :**

क) पिछले वर्ष की तुलना में संपूर्ण मूल्य श्रृंखला के स्रोत/ उत्पादन/ वितरण के दौरान हुई कमी?

ख) पिछले वर्ष की तुलना में उपभोक्ताओं (ऊर्जा, जल) के प्रयोग के दौरान हुई कमी?

वित्तीय सेवा संस्था होने के कारण यह अनुभाग लागू नहीं है।

3. **क्या कंपनी के पास सतत सोर्सिंग (परिवहन सहित) की प्रक्रियाएं हैं? अगर हां, तो आपके निवेश का कितना प्रतिशत सतत सोर्सिंग था? उसका विवरण लगभग 50 शब्दों में दें।**

वित्तीय सेवा संस्था होने के कारण यह अनुभाग लागू नहीं है।

4. **क्या कंपनी ने स्थानीय और अपने कार्य क्षेत्र के आसपास के समुदायों सहित छोटे उत्पादकों से माल और सेवाएं प्राप्त करने हेतु कोई कदम उठाया है? अगर हां, तो स्थानीय और छोटे विक्रेताओं की क्षमता और योग्यता में सुधार के लिए क्या कदम उठाए गए हैं?**

वित्तीय सेवा संस्था होने के कारण माल और सेवाओं की खरीदी के सीमित अवसर हैं।

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.**

The bank received 146 complaints from its shareholders of which all the complaints have been resolved satisfactorily.

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

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

Mudra Loans: Under the Pradhan Mantri MUDRA Yojana (PMMY), Bank is giving special attention to financing non-farm enterprises engaged in manufacturing, trading and services whose credit needs are below Rs. 10.00 lakh.

Microfinance to SHGs: The Bank has always recognized the importance of credit to rural and urban poor for taking upon economic activity. It is financing SHGs, women SHGs more specifically for their financial security, creating awareness and overall development of the entire community. Gramin Mahila Va Balak Vikas Mandal (GMVBVM), an NGO formed by Bank of Maharashtra and National Institute of Bank Management is actively involved in formation, nurturing, training and ensuring linkage of SHGs to Bank Credit.

KRISHAK SATHI SCHEME: Scheme for Relief from private Money lender. The scheme is applicable to the farmers indebted to non-institutional lenders. Total loan amount should not exceed Rs. 50,000/-

Mahabank Kisan Tatkal Scheme: An instant credit for farming community to meet the emergency requirements for Agriculture and Domestic purposes for tiding over temporary difficulties. Minimum limit: Rs. 5000 /- Maximum limit: Rs. 50000 /-

MSETI: The Bank has established Seven Mahabank Self Employment Training Institutes (MSETI) for providing training to rural youth and women to enable them to acquire skills for self-employment through small business enterprises. The Institute has centers located at Pune, Nagpur, Aurangabad, Amravati Jalna, Thane and Nasik.

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

a) **Reduction during sourcing/production/ distribution achieved since the previous year throughout the value chain?**

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

Being a financial service organization this section is not applicable.

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

Being a financial service organization this section is not applicable.

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 the capacity and capability of local and small vendors?

Being a financial service organization, there is limited scope to procure goods and services.

5. क्या कंपनी के पास उत्पादों और अपशिष्ट (waste) को पुन: चक्रित (रिसाइकिल) करने का कोई तंत्र है? अगर हां तो उत्पादों और अपशिष्ट को पुन: चक्रित (अलग से यथा <5%, 5-10%, >10%) करने का प्रतिशत क्या है? उसका विवरण भी लगभग 50 शब्दों में दें।

बैंक पर्यावरण को संरक्षित रखने हेतु प्रतिबद्ध है। इलेक्ट्रिकल और इलेक्ट्रॉनिक उपकरण (ईईई) जिसमें सीसा, कैडमियम, पारा, पॉलिविनाइल क्लोराइड (पीवीसी) जैसे घटक मिले हों, मानव स्वास्थ्य और पर्यावरण के लिए खतरनाक हैं। अगर ऐसे ई-कचरे का निपटान उचित तरीके से नहीं किया गया तो इससे पर्यावरण को हानि पहुंचती है। अत: पर्यावरण को बचाने के लिए ई-कचरा नीति का कार्यान्वयन अत्यंत आवश्यक है, जिसेका अनुसरण बैंक कड़ाईपूर्वक कर रहा है।

सिद्धांत 3: व्यवसायों को सभी कर्मचारियों के कल्याण का समर्थन करना चाहिए

1. कृपया कर्मचारियों की कुल संख्या इंगित करें।

12913

2. कृपया अस्थायी/संविदा/ आकस्मिक आधार पर बहाल किए गए कुल कर्मचारियों की संख्या इंगित करें।

5

3. कृपया स्थायी महिला कर्मचारियों की संख्या सूचित करें।

3593

4. कृपया स्थायी विकलांग कर्मचारियों की संख्या इंगित करें?

246

5. क्या आपके पास प्रबंधन द्वारा मान्यताप्राप्त कर्मचारी संस्था है?

हां

6. आपके कितने प्रतिशत स्थायी कर्मचारी इस मान्यताप्राप्त कर्मचारी संस्था के सदस्य हैं?

अधिनिर्णयाधीन कर्मचारी यूनियन :

1. ऑल इंडिया बैंक ऑफ महाराष्ट्र इम्पलॉइज फेडरेशन (एआईबी) : 74.00%
2. बैंक ऑफ महाराष्ट्र कर्मचारी महासंघ : 14.68%
3. बैंक ऑफ महाराष्ट्र कर्मचारी सेना : 3.66%
4. महाबैंक नवनिर्माण सेना (एमएनएस) : 1.95%

अधिकारी यूनियन :

1. बैंक ऑफ महाराष्ट्र ऑफिसर्स ऑर्गनायझेशन : 52.53%
2. बैंक ऑफ महाराष्ट्र ऑफिसर्स असोसिएशन : 39.75%
3. बैंक ऑफ महाराष्ट्र कर्मचारी सेना : 0.58%
4. महाबैंक नवनिर्माण अधिकारी सेना (एमएनएस) : 0.18%

कृपया पिछले वर्ष के दौरान बाल मजदूर, बंधुआ मजदूर, अनैच्छिक मजदूर, यौन उत्पीड़न से संबंधित शिकायतों की संख्या इंगित करें जो कि वित्तीय वर्ष के अंत में लंबित थीं।

शून्य

7. आपके द्वारा उल्लिखित कर्मचारियों में से कितने प्रतिशत को पिछले वर्ष सुरक्षा और कौशल उन्नयन का प्रशिक्षण दिया गया?

स्थायी कर्मचारी 56.14% और विकलांग कर्मचारी 7.62%

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.

The Bank is committed towards environment protection. The Electrical and Electronic Equipment's (EEE) containing substances like lead, cadmium, mercury, polyvinyl chloride (PVC) are hazardous to human health and environment. If such e-waste is not disposed of properly, it causes harm to the environment. Thus it is very essential to implement e–waste policy for protection of environment; which Bank is following scrupulously

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

1. Please indicate the Total number of employees

12913

2. Please indicate the Total number of employees hired on temporary/contractual/casual basis.

5

3. Please indicate the Number of permanent women employees.

3593

4. Please indicate the Number of permanent employees with disabilities?

246

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

Yes

6. What percentages of your permanent employees are members of this recognized employee association?

Award Staff Unions:

1) All India Bank of Maharashtra Employees Federation (AIBOA) : 74.00 %
2) Bank of Maharashtra Karmachari Maha Sangh (NOBW) : 14.68 %
3) Bank of Maharashtra Karmachari Sena : 3.66 %
4) Mahabank Navnirman Sena (MNS) : 1.95 %

Officers Unions:

1) Bank of Maharashtra Officers Organization : 52.53 %
2) Bank of Maharashtra Officers Association : 39.75 %
3) Bank of Maharashtra Karmachari Sena : 0.58 %
4) Mahabank Navnirman Adhikari Sena : 0.18 %

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.

NIL

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

Permanent Employees: 56.14 % and Employees with disability: 7.62%

सिद्धांत 4: व्यवसायों को समस्त हितधारकों, विशेष तौर पर वंचित, कमजोर और हाशिये पर के हितधारकों के हितों का सम्मान करना चाहिए और उनके प्रति उत्तरदायी होना चाहिए।

1. क्या कंपनी ने अपने आंतरिक और बाह्य हितधारकों की पहचान की है?

बैंक ने अपने प्रमुख हितधारकों की पहचान की है यथा, सरकार, बैंक/ वित्तीय संस्थान, बीमा कंपनियां, विदेशी संस्थागत निवेशक, घरेलू कंपनियां, ट्रस्ट, वैयक्तिक और ओवरसीज कार्पोरेट निकाय।

आंतरिक ग्राहकों को आगे बड़े कार्पोरेट, लघु और मध्यम उद्यमों और रिटेल ग्राहकों में विभाजित किया गया है।

2. क्या कंपनी ने उपरोक्त में से वंचित, कमजोर और हाशिये पर के हितधारकों की पहचान की है?

हां

3. क्या कंपनी ने वंचित, कमजोर और हाशिये पर के हितधारकों के साथ जुड़ने के लिए कोई विशेष पहल की है? अगर हां, तो लगभग 50 शब्दों में उसका विवरण दें।

- बैंक ने वंचित, कमजोर और हाशिये पर के हितधारकों के साथ जुड़ने के लिए कई पहलें की हैं।
- बैंक हमेशा से ही कमजोर वर्ग को ऋण देने के लिए अग्रणी रहा है। कमजोर वर्ग के लिए बैंक के अग्रिम भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा निर्धारित एएनबीसी के अनिवार्य 10% से अधिक है। भारत सरकार और विभिन्न राज्य सरकारों द्वारा प्रायोजित विभिन्न योजनाओं में बैंक सक्रिय रूप से भाग ले रहा है। बैंक ने इन योजनाओं के लिए प्रसंस्करण शुल्क और अन्य प्रभारों से पूर्णतः छूट दी है। बैंक एमएसएमई उद्यमियों को ₹ 10.00 लाख तक के लिए संपार्श्विक मुक्त ऋण प्रदान कर रहा है।
- बैंक ने अनुसूचित जाति/ अनुसूचित जनजाति के लाभार्थियों को वित्त प्रदान करने और अग्रिमों की वसूली में सर्वश्रेष्ठ प्रदर्शन करने वाली शाखा के लिए भारतरत्न डॉ. बी. आर. आंबेडकर के नाम से एक रोलिंग ट्रॉफी देने और श्रेष्ठ तीन शाखाओं को नकदी पुरस्कार देने की शुरूवात की है। डॉ. बी. आर. आंबेडकर की जयंती के दिन पुरस्कार वितरण समारोह का आयोजन किया जाता है।

सिद्धांत 5: व्यवसायों द्वारा मानवाधिकारों को सम्मान और बढ़ावा दिया जाना चाहिए

1. क्या मानवाधिकार पर कंपनी की नीति सिर्फ कंपनी को कवर करती है या समूह/ संयुक्त उद्यमों/ आपूर्तिकर्ताओं/ ठेकेदारों/ एनजीओ/ अन्यों को भी कवर करती है?

बैंक सभी मनुष्यों को स्वतंत्र और व्यक्ति मानता है और उनके अधिकारों का सम्मान करता है। बैंक ने सुनिश्चित किया है कि कार्य स्थल पर कोई यौन उत्पीड़न न हो। बैंक ने ग्राहक शिकायत निपटान तंत्र का श्रेष्ठ कार्यान्वयन किया है जो शिकायतों का शीघ्र निपटान सुनिश्चित करता है। बैंक ने ग्राहक सेवा में और तेजी लाने के लिए सीसीएसओ (प्रधान कार्यालय में आंतरिक लोकपाल) नियुक्त किया है।

2. विगत वित्तीय वर्ष में हितधारकों की कितनी शिकायतें प्राप्त हुईं और प्रबंधन द्वारा कितने प्रतिशत का संतोषजनक रूप से निवारण किया गया?

बैंक को अपने शेयरधारकों से 146 शिकायतें प्राप्त हुईं जिसमें से सभी शिकायतों का संतोषजनक रूप से निवारण किया गया।

सिद्धांत 6: व्यवसायों द्वारा सम्मान, संरक्षण और पर्यावरण बहाल करने का प्रयत्न करना चाहिए।

1. क्या सिद्धांत 6 से संबंधित नीति सिर्फ कंपनी को कवर करती है या समूह/ संयुक्त उद्यमों/ आपूर्तिकर्ताओं/ ठेकेदारों/ एनजीओ/ अन्यों को भी कवर करती है?

यह नीति केवल बैंक ऑफ महाराष्ट्र को कवर करती है।

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

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

Bank has identified its major stakeholders as Government, Banks/Financial Institutions, Insurance Companies, Foreign Institutional Investors, Domestic Companies, Trusts, Individuals and Overseas Corporate Bodies.

The internal customers are further segregated into the large corporates, small and medium enterprises and retail customers.

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

Yes

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.**

- Bank has taken various initiatives to engage with the disadvantaged, vulnerable and marginalized stakeholders.
- Bank is always in the forefront for lending to weaker sections. Bank's advances to weaker section is above mandated 10% of ANBC set by RBI. Bank is actively participating in various schemes sponsored by Government of India and various state governments. Bank has totally exempted these schemes from processing fee and other charges. Bank is extending collateral free loans to MSME entrepreneurs up to Rs. 10.00 lakh.
- Bank has started giving one Rolling Trophy in the name of Bharat Ratna Dr. B. R. Ambedkar to the best performing branch in extending finance and recovering advances to SC/STs beneficiaries and giving cash reward to top three performing branches. Award giving ceremony is held on the eve of birthday celebrations of Dr. B. R. Ambedkar.

Principle 5: Businesses should respect and promote human rights

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

Bank recognizes all human beings as free and individual and respect their rights. Bank has ensured that there is no sexual harassment at workplace. The bank has well placed customer complaint redressal mechanism which ensures fast redressal of complaints. The bank has appointed CCSO (internal ombudsman at HO) to further boost the customer service.

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

The bank received 146 complaints from its shareholders of which all the complaints have been resolved satisfactorily.

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

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

The Policy covers Bank of Maharashtra only.

2. क्या कंपनी के पास वैश्विक पर्यावरण मामलों जैसे जलवायु परिवर्तन, ग्लोबल वार्मिंग आदि का सामना करने के लिए रणनीतियां/ पहलें हैं? हां/ नहीं। यदि हां, तो कृपया वेबपेज आदि के लिए हाइपरलिंक प्रदान करें।

हां, बैंक ने पर्यावरण संबंधी चिंताओं के निवारण हेतु सूची में दिए अनुसार कुछ महत्वपूर्ण पहलें की हैं।

- बैंक द्वारा वास्तविक यात्रा/ हार्ड कॉपी प्रेषित करने के स्थान पर वीडियो/ टेली-कॉन्फरंसिंग, एसएमएस, ई-मेल तकनीक का अधिकतम इस्तेमाल करने का प्रयत्न किया जा रहा है।
- कागज के इस्तेमाल को कम करने के लिए बैंक द्वारा ई-संव्यवहार और ई-चैनलों जैसे पीओएस मशीन, डेबिट/ क्रेडिट कार्ड और इंटरनेट बैंकिंग को अधिकतम करने का प्रयास किया जा रहा है।

3. क्या कंपनी द्वारा संभावित पर्यावरण जोखिम की पहचान और मूल्यांकन किया गया है? हां/ नहीं

हां, बैंक द्वारा पर्यावरण के अनुकूल प्रस्तावों को उचित महत्व दिया जाता है और पर्यावरण के लिए संभावित रूप से खतरनाक हो सकने वाली परियोजनाओं से बचा जाता है।

4. क्या कंपनी के पास स्वच्छ विकास तंत्र से संबंधित कोई परियोजना है? अगर ऐसा है, तो लगभग 50 शब्दों में उसका विवरण दें। साथ ही, अगर हां, तो क्या कोई पर्यावरण अनुपालन रिपोर्ट दायर की गई है?

- कागजरहित बैंकिंग सुनिश्चित करने के लिए बैंक इंटरनेट/ एसएमएस/ मोबाइल बैंकिंग द्वारा ई-बैंकिंग को प्रोत्साहित कर रहा है।
- बैंक ने ई-लॉबी की स्थापना की है और अपने ग्राहकों को ई-एफडी की सुविधा प्रदान की है।
- विक्रेताओं को एनइएफटी/ आरटीजीएस द्वारा भुगतान किया जा रहा है।

5. क्या कंपनी ने स्वच्छ तकनीक, ऊर्जा दक्षता, नवीकरणीय ऊर्जा आदि पर कोई अन्य पहल की है? हां/ नहीं। अगर हां, तो वेब पेज आदि के लिए हाइपरलिंक प्रदान करें।

बैंक इलेक्ट्रिकल लेखापरीक्षा का आयोजन कर इलेक्ट्रिकल अपव्यय (वेस्टेज) को न्यूनतम करने के लिए प्रयासरत है।

6. क्या रिपोर्ट किए गए वित्तीय वर्ष के दौरान कंपनी द्वारा निर्मित उत्सर्जन/ अपव्यय, सीपीसीबी/ एसपीसीबी द्वारा स्वीकार्य सीमा के भीतर है?

लागू नहीं

7. वित्तीय वर्ष के अंत में सीपीसीबी/ एसपीसीबी से प्राप्त कारण बताओ/ विधिक नोटिस की लंबित संख्या (अर्थात जिनका संतोषजनक रूप से समाधान न हुआ हो)

शून्य

सिद्धांत 7: जनता को प्रभावित करने और नियामक नीति से जुड़ने पर व्यवसायों द्वारा उसे जिम्मेदारीपूर्वक निभाया जाना चाहिए

1. क्या आपकी कंपनी किसी व्यापार और चेंबर या संघ की सदस्य है? अगर हां, तो सिर्फ उन प्रमुख संस्थाओं का नाम बताएं जिनके साथ आप व्यापार कर रहे हैं :

हां। बैंक निम्नलिखित का सदस्य है-

1) भारतीय बैंक संघ (आईबीए)
2) इंडियन इन्स्टिट्यूट ऑफ बैंकिंग और फाइनान्स (आईआईबीएफ)
3) इन्स्टिट्यूट ऑफ बैंकिंग पर्सोनेल सिलेक्शन (आईबीपीएस)
4) नैशनल इन्स्टिट्यूट ऑफ बैंक मैनेजमेंट (एनआईबीएम)
5) नैशनल पेमेंट्स कार्पोरेशन ऑफ इंडिया (एनपीसीआई)
6) दि क्लियरिंग कार्पोरेशन ऑफ इंडिया लिमिटेड (सीसीआईएल)

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

Yes, Bank has taken certain important initiatives to address the environmental concerns as enlisted

- Bank tries to maximize the use of technology such as video/ tele-conferencing, sms, emails rather than physical travel / sending hard copies
- To reduce the paper consumption, Bank is trying to maximize the e-transactions and sage of e-channels such as POS machines, debit/ credit cards and internet banking.

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

Yes, Bank gives due weightage to the proposals which are environment friendly and consciously avoids the projects which could be potentially hazardous to the environment.

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

- To ensure paperless banking, Bank is promoting e-banking via internet/ sms/ mobile banking.
- Bank has established e-lobbies; has given facility of e-FD to its customers
- The payments to the vendors are being made through NEFT/ RTGS

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

The Bank strives for minimization of electrical wastage by conducting electrical audit

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

Not Applicable

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

NIL

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

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

Yes. The Bank is a member of

1) Indian Banks Association (IBA)
2) Indian Institute of Banking & Finance (IIBF)
3) Institute of Banking Personnel Selection (IBPS)
4) National Institute of Bank Management (NIBM)
5) National Payments Corporation of India (NPCI)
6) The Clearing Corporation of India Ltd (CCIL)

2. क्या आपने जनता की भलाई या उन्नति के लिए उपरोक्त संस्थाओं के माध्यम से वकालत/ पैरवी की है? हां/ नहीं, अगर हां तो व्यापक क्षेत्र (ड्रॉप बॉक्स: गवर्नेंस और प्रशासन, आर्थिक सुधार, समावेशी विकास नीतियाँ, ऊर्जा सुरक्षा, जल, खाद्य सुरक्षा, स्थायी व्यवसाय सिद्धांत, अन्य) का विवरण दें।

बैंक वित्तीय सेवाओं में सुधार के लिए नियामकों और नीति निर्माताओं के साथ निकट समन्वय हेतु तत्पर है।

सिद्धांत 8: व्यवसायों द्वारा समावेशी विकास और न्यायसंगत विकास का समर्थन किया जाना चाहिए।

1. क्या बैंक के पास सिद्धांत 8 से संबंधित नीति के अनुशीलन हेतु निर्दिष्ट कार्यक्रम/ पहलें/ परियोजनाएं हैं? अगर हां तो उनका ब्यौरा दें।

कमजोर वर्गों को ऋण

बैंक द्वारा छोटे/ सीमान्त किसानों, बटाईदार, भूमिहीन मजदूर, अनुसूचित जाति/ अनुसूचित जनजाति लाभार्थियों, स्व सहायता समूहों/ संयुक्त दायित्व समूहों को ऋण सुविधा प्रदान की जा रही है।

अल्पसंख्यकों के लिए ऋण

क) अल्पसंख्यक समुदाय को निर्बाध रूप से ऋण उपलब्ध कराना सुनिश्चित करने और उसकी पुनरीक्षा करने के लिए प्रधान कार्यालय में एक विशेष कक्ष स्थापित किया गया है। अल्पसंख्यक केन्द्रित जिलों की शाखाओं की पहचान कर ली गई है और अल्पसंख्यक समुदाय को ऋण देने के लिए इन शाखाओं हेतु विशेष लक्ष्य निर्धारित किए गए हैं।

ख) बैंक द्वारा महाराष्ट्र में स्थित अपने 7 महाबैंक आरसेटी के माध्यम से बेरोजगार युवकों को स्व- रोजगार हेतु प्रशिक्षण दिया जा रहा है। इन आरसेटी के प्रभारियों को सलाह दी गई है कि वे इन संस्थाओं द्वारा पढ़ाए जा रहे पाठ्यक्रम को और अधिक प्रचारित करें और अल्पसंख्यक समुदायों के उम्मीदवारों की सहभागिता में वृद्धि करें।

ग) अल्पसंख्यक संकेन्द्रित जिलों और शहरों में स्थित शाखाओं का अभिनिर्धारण किया गया है और उन्हें अल्पसंख्यक समुदायों के अग्रिम को बढ़ाने हेतु प्रयत्न की सलाह दी गई है। इसका अनुवर्तन संबंधित अंचल कार्यालयों के माध्यम से प्रधान कार्यालय द्वारा किया जा रहा है।

घ) क्षेत्र स्थित पदाधिकारियों को जब कभी भी प्रधान कार्यालय में प्रशिक्षण के लिए बुलाया जाता है उन्हें अल्पसंख्यक समुदायों को ऋण देने हेतु सजग किया जाता है।

ङ) हमने क्षेत्र स्थित पदाधिकारियों को मेधावी छात्रों के लिए शिक्षा ऋण अभियान आयोजित करने और उसमें अल्पसंख्यक समुदायों और कमजोर वर्ग के विद्यार्थियों को प्रमुखता देने की सलाह दी है।

च) अल्पसंख्यक समुदाय को ऋण पर विशेष सत्र की व्यवस्था करने के लिए कर्मचारी महाविद्यालय को पत्र भेजा गया है।

एग्री क्लिनिक एग्री बिजनेस योजना - बेरोजगारी के मुद्दे से निपटने और कृषि क्षेत्र में नए उभरते हुए क्षेत्रों में कृषि स्नातकों को लाभप्रद रोजगार प्रदान करना।

2. यौन उत्पीड़न की रोकथाम:

बैंक यह सुनिश्चित करता है कि कार्यस्थल पर कोई यौन उत्पीड़न न हो। कार्यस्थल पर विशेष रूप से महिला कर्मचारियों से संबंधित मुद्दों के निपटान के लिए बैंक ने प्रधान कार्यालय स्तर पर सहायक महाप्रबंधक के पद की महिला अधिकारी की नियुक्ति की है।

3. क्या घरेलू टीम/ स्व संस्थान/ बाह्य एनजीओ/ सरकारी संरचना/ अन्य कोई संस्थान द्वारा कार्यक्रम/ परियोजनाओं का आरंभ किया गया है?

उप महाप्रबंधक की अध्यक्षता वाले विशेष कक्ष द्वारा वित्तीय समावेशन का आंतरिक कार्यान्वयन किया जा रहा है।

वित्तीय समावेशन कार्यक्रम को सुगम बनाने के लिए बैंक द्वारा सभी सात अग्रणी जिलों में **वित्तीय समावेशन केन्द्रों (एफएलसी)** की स्थापना की गई है ताकि बड़ी संख्या में सामान्य बैंकिंग ज्ञान और सुविधाओं से वंचित लाभार्थियों तक पहुंच

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

Bank works in close coordination with the regulators and policy makers for improvement of financial services

Principle 8: Businesses should support inclusive growth and equitable development

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

Credit to Weaker Sections

Bank is providing credit facilities to small / marginal farmers, share cropper, landless labor, SC /ST Beneficiaries, Self Help Groups/ Joint Liability Groups.

Credit to Minorities

a) A special cell has been set up at Head Office to review and ensure smooth flow of Credit to minority community. The branches were identified in minority concentrated districts and special targets were allotted to these branches for lending to minority communities.

b) Bank has been training unemployed youth for self-employment through its 7 Mahabank RSETIs located in Maharashtra. Officers- in-charge of these RSETIs have been advised to give more publicity for the courses conducted by these institutes and to increase the participation of candidates belonging to minority communities.

c) Branches in Minority Concentrated Districts and Towns are identified and have been advised to step up efforts for increasing advances to Minority Communities. This is being followed up by Head Office through respective Zonal Offices.

d) Field functionaries are sensitised for lending to Minority Communities whenever called for training at Head Office.

e) The field functionaries have been identified to arrange Education Loan Campaign for meritorious students where focus shall be given to students of minority communities and weaker section.

f) Communication sent to Staff College to arrange special session on Credit to Minority community.

Agri Clinic Agri Business Scheme: To provide gainful employment to agriculture graduates in new emerging areas in agricultural sector & to tackle the issue of unemployment.

2. **Prevention of Sexual Harassment:**

Bank has ensured that there is no sexual harassment at workplace. For addressing issues specifically related to women employees at workplace, the Bank has appointed Lady Officer of executive cadre in the rank of Assistant General Manager at the Head Office level.

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

Financial Inclusion is being undertaken in-house through a special cell headed by the rank of Deputy General Manager

For facilitating financial inclusion programs **Financial Literacy Centres (FLCs)** are established by the Bank in all seven lead districts to access large number of beneficiaries deprived of

बनाई जा सके। प्रत्येक केन्द्र में आउटसोर्स एफएलसी प्रभारी हैं। एफएलसी प्रभारी जिले के एलडीएम के साथ समन्वय कर कार्य कर रहे हैं। एफएलसी प्रभारी ग्रामों को भेंट देते हैं, वित्तीय साक्षरता शिविर जैसे, विशेष शिविरों और लक्ष्य समूह के लिए शिविरों और जरूरतमंद किसानों को परामर्श प्रदान करना आदि का आयोजन करते हैं।

4. क्या आपने अपनी पहल के प्रभाव का कोई आंकलन किया है?

- 31.03.2019 को पीएमजेडीवाई खातों की शेष राशि ₹1466.43 रही।
- शून्य शेष खातों का प्रतिशत 31.03.2018 के 33.34% से घटकर 31.03.2019 को 27.26% हो गया है।
- व्यवसाय प्रतिनिधियों का संव्यवहार 110.74 लाख (₹5764.23 करोड़) से बढ़कर 133.17 लाख (₹7546.75 करोड़) हो गया है।
- वर्ष के दौरान आधार सीडिंग 82.55% से बढ़कर 88.87% हो गई है।
- बैंक ने अपने सामाजिक सुरक्षा कवरेज को बढ़ाकर 27.35 लाख ग्राहक किया है।
- बैंक ने वित्तीय वर्ष 2018-19 में पीएमजेडीवाई के तहत 5.94 लाख खाते खोले जबकि पीएमएसबीवाई के तहत 2.88 लाख, पीएम जेजेबीवाई के तहत 1.25 लाख और एपीवाई के तहत 0.41 लाख नामांकन किए।

5. समुदाय विकास परियो नाओं, राशि- आईएनआर में, हेतु आपकी कंपनी के प्रत्यक्ष योगदान और शुरूकी गई परियो नाओं का विवरण दें?

क्र.	विवरण	राशि (₹ लाख में)
1	जामखंडी कर्नाटक के सहायक आयुक्त कार्यालय को प्रायोजन	1.00
2	नागपुर में मेयर इनोवेश अवार्ड	3.00
3	खेलो इंडिया का प्रायोजन	12.50
4	शिरूर, पुणे पूर्व में कृषि एक्जीबिशन	1.00
5	एमएसआरएलएम ठाणे प्रायोजन	3.00
6	सरकार द्वारा नागपुर में आयोजित स्टार्ट अप फेस्ट का प्रयोजन, जिसमें बहुत सी स्टार्टअप कंपनियों ने सहभाग लिया।	3.00
7	स्वच्छता अभियान के दौरान रैलियों इत्यादि के लिए सक्रिय आयोजन व सहभाग	0.50

6. क्या आपने इस समुदाय विकास पहल को समुदाय द्वारा सफलतापूर्वक स्वीकार करना सुनिश्चित करने के लिए कोई कदम उठाए हैं? कृपया उसका विवरण लगभग 50 शब्दों में दें।

बैंक द्वारा दी गई राशि के इष्टतम उपयोग की जांच जमीनी स्तर पर भेंट देकर या कार्यक्रम के ऑनसाइट फोटो को देखकर की जाती है।

सिद्धांत 9: व्यवसायों को जिम्मेदारीपूर्वक अपने ग्राहकों और उपभोक्ताओं के साथ संलग्न होना चाहिए और उन्हें महत्व देना चाहिए।

1. वित्तीय वर्ष के अंत में ग्राहक शिकायतों/ उपभोक्ता मामलों का कितना प्रतिशत लंबित है?

31.03.2019 को 1.65%

2. क्या कंपनी द्वारा उत्पाद लेबल पर उत्पाद की जानकारी स्थानीय नियमों के अनुसार अनिवार्यताओं से अधिक प्रदर्शित की जाती है? हां/ नहीं/ लागू नहीं/ टिप्पणियां (अतिरिक्त जानकारी)

बैंक के सभी उत्पादों और प्रदत्त सेवाओं से संबंधित जानकारी ग्राहकों के लिए शाखाओं में उपलब्ध कराई गई है। यह बैंक की वेबसाइट पर भी उपलब्ध हैं।

formal Banking knowledge & facilities. Each centre is having outsourced In Charge FLC. In Charge FLCs are functioning in co- ordination with LDM of the district. FLC in charge undertakes visits to villages, conducts financial literacy camps viz. special camps & camps for target group and imparts individual counseling to needy farmers etc.

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

1. Balance in PMJDY Accounts was Rs.1466.43 Crore as on 31.03.2019
2. Percentage of Zero Balance accounts has been brought down from 33.34% as on 31.03.2018 to 27.26% as on 31.03.2019
3. Transaction by business correspondents have increased from 110.74 lakh (Rs.5764.23 Cr.) to 133.17 Lakhs (Rs. 7546.75 Cr.).
4. Aadhar seeding during the year improved from 82.55 % to 88.87%
5. Bank has increased its social security coverage to 27.35 lakh customers.
6. Bank has opened 5.94 lakh account under PMJDY in the FY 2018-19. Enrolment under PMJJBY stood at 1.25 lakh, PMSBY at 2.88 Lakhs and under APY at 0.41 lakh.

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

S. No.	Particulars	Amount (₹ In lakhs)
1	Sponsorship to Asst. Commissioner's office Jamkhandi, Karnataka	1.00
2	Mayor Innovation Award at Nagpur	3.00
3	Khelo India sponsorship	12.50
4	Agriculture exhibition at Shirur Pune East	1.00
5	MSRLM Thane sponsorship	3.00
6	Sponsorship in the Startup Fest in Nagpur organized by Govt. with the participation of lot of Startup companies	3.00
7	Organizing and active participation during Swatchtha Abhiyan for rallies etc	0.50

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

End use of the funds given by Bank is verified through ground level visits or on-site photographs of the events.

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

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

1.65 % as on 31.03.2019

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

Information pertaining to all the products and services offered by the Bank are made available to the branches for the customers. They are also available on Bank's website

3. क्या विगत पांच वर्षों में किसी हितधारक द्वारा कंपनी के विरुद्ध अनुचित व्यापार पद्धतियों, गैर जिम्मेदाराना विज्ञापन और/ या विरोधी-प्रतिस्पर्धी व्यवहार से संबंधित कोई मामला दायर किया गया है, जो वित्तीय वर्ष के अंत तक लंबित था। अगर हां तो लगभग 50 शब्दों में उसका विवरण दें।

शून्य

4. क्या आपकी कंपनी ने कोई उपभोक्ता संतुष्टि प्रवृत्तियों / ग्राहक सर्वेक्षण किया है?

बैंक अपने ग्राहकों को त्वरित और कार्यक्षम ग्राहक सेवा प्रदान करने को सर्वाधिक प्राथमिकता देता है।

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

NIL

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

Bank gives utmost priority to providing prompt and efficient customer service to its customers.