बैंक ऑफ बड़ौदा

व्यवसायिक दायित्व रिपोर्ट 2019-20

(सूचीयन करार खंड 55 के तहत)

खंड ए : बैंक के बारे में सामान्य जानकारी

1.	कम्पनी की कॉर्पोरेट पहचान संख्या (सीआईएन)	लागू नहीं
2.	कम्पनी का नाम	बैंक ऑफ बड़ौदा
3.	पंजीकृत पता	बड़ौदा भवन, आर सी दत्त रोड, अलकापुरी, बड़ौदा – 390007
4.	वेबसाइट	www.bankofbaroda.com
5.	ई - मेल आई डी	ed.slj@bankofbaroda.com
6.	प्रतिवेदित वित्तीय वर्ष	2019-20
7.	क्षेत्र जिनमें कम्पनी शामिल हैं (कूट अनुसार औद्योगिक गतिविधियॉं)	"बैंकिंग एवं वित्त"
8.	तीन मुख्य उत्पादों / सेवाओं की सूची जिन्हें कम्पनी निर्मित करती है / उपलब्ध कराती है (तुलन पत्र के अनुसार)	1. होलसेल बैंकिंग 2. रिटेल बैंकिंग 3. अंतर्राष्ट्रीय बैंकिंग
9.	कुल स्थानों की संख्या जहॉं व्यावसायिक गतिविधियों का उत्तरदायित्व कम्पनी के द्वारा लिया जाता है.	
i.	अंतरराष्ट्रीय स्थानों की संख्या (5 बड़े स्थानों का विवरण उपलब्ध कराएं)	100 (यूएसए, यूके, यूएई , सिंगापुर, ब्रुसेल्स)
ii.	राष्ट्रीय स्थानों की संख्या	9,482
10.	बाजार, जहॉं कम्पनी सेवाएं प्रदान करती है स्थानीय / राज्य / राष्ट्रीय / अंतर्राष्ट्रीय	राष्ट्रीय तथा अंतर्राष्ट्रीय

खंड बी : बैंक के वित्तीय विवरण

1. प्रदत्त पूंजी (भारतीय रू. में)	रू. 925 करोड़
2. कुल टर्न ओवर (भारतीय रू. में)	रू.16,36,106 करोड़
3. कर के पश्चात कुल लाभ (भारतीय रू. में)	रू. 546 करोड़
4. कर के पश्चात प्रतिशत के रूप में कॉर्पोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व (सीएसआर) पर कुल व्यय (%) :-	बैंक ने पिछले वर्ष अपने सीएसआर के भाग के रूप में 31 मार्च, 2020 को समाप्त वर्ष के लिए रु. 433 लाख जोकि प्रकट किए गए लाभ का 1% है. इसके अलावा हमने पूर्ववर्ती विजया बैंक के 2 सीएसआर के स्वीकृत प्रस्तावों के लिए रू. 114.44 लाख जारी किया है जिसके लिए पूर्ववर्ती विजया बैंक ने पिछले वर्ष 2018-19 के लिए प्रावधान किया था.

5. गतिविधियों की सूची जिनमें उपरोक्त मद 4 में व्यय हेतु प्रयोग किया गया

क्र. सं.	खंड	दान की संख्या	राशि (लाख में)
1.	**शिक्षा एवं कौशल विकासव**	4	402.89
2.	**स्वास्थ्य सेवा**	2	79.57
3.	**सामाजिक आर्थिक विकास**	9	64.98
	कुल योग	**15**	547.44

खंड सी : अन्य विवरण

1.	क्या कम्पनी की कोई अनुषंगी कम्पनी / कम्पनियाँ हैं?	जी हाँ (बैंक की 7 भारतीय तथा 8 विदेशी अनुषंगियाँ हैं.)
2.	क्या अनुषंगी कम्पनी / कम्पनियाँ मूल कम्पनी के व्यावसायिक दायित्व पहलों में सहभागिता करती हैं? यदि हाँ, तो ऐसी अनुषंगी कम्पनियों की संख्या बताएं.	नहीं, उपरोक्त में से कोई भी अनुषंगी मूल कम्पनी अर्थात बैंक के व्यवसायिक दायित्व पहलों में सहभागिता नहीं करती हैं .
3.	क्या अन्य कोई संस्था / संस्थाएं (जैसे-आपूर्तिकर्ता, वितरक आदि) 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)	शून्य

खण्ड – डी: व्यावसायिक दायित्व सम्बन्धी सूचना

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

ए) . व्यावसायिक दायित्वों नीति / नीतियों के कार्यान्वयन के लिए उत्तरदायी निदेशक / निदेशकों के नाम:

क्र.सं.	विवरण	विवरण
1.	डीआईएन नं.	07692739
2.	नाम	श्री एस एल जैन
3.	पदनाम	कार्यपालक निदेशक

बी). व्यावसायिक दायित्व प्रमुख का विवरण :

क्र.सं.	विवरण	ब्यौरा
1.	डीआईएन नं. (यदि लागू है)	---
2.	नाम	श्री संजय कुमार
3.	पदनाम	महाप्रबंधक
4.	टेलीफोन नं.	+91-22-66985704
5.	ई-मेल आईडी	gm.compliance.bcc@bankofbaroda.com

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

क्र.सं.	प्रश्न	पी1	पी2	पी3	पी4	पी5	पी6	पी7	पी8	पी9
1$$	क्या आपके पास इसके लिए नीति / नीतियाँ हैं...	हाँ*	हां^	हां	हां	हां	हां	नहीं	हां	हां
2.	क्या नीति का प्रतिपादन सम्बन्धित हितधारकों से परामर्श कर किया जाता है?	हां	हां	हां	हां	हां	हां	नहीं	हां	हां
3.**	क्या नीति किसी राष्ट्रीय / अंतर्राष्ट्रीय मानकों के अनुरूप है? यदि हां, तो स्पष्ट करें (50 शब्दों में) (कृपया नीचे टिप्पणी देखें)	हां	हां	हां	हां	हां	हां	नहीं	हां	हां
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?	नहीं	हां	हां	हां	हां	हां	नहीं	हां	हां
5.	क्या कम्पनी में नीति के कार्यान्वयन पर नजर रखने के लिए बोर्ड / निदेशक / अधिकारियों की विशिष्ट समिति है?	हां	हां	हां	हां	हां	हां	नहीं	हां	हां
6.	ऑनलाईन देखने के लिए नीति का लिंक दर्शाएं?	हां	नहीं	नहीं	नहीं	नहीं	नहीं	नहीं	नहीं	हां#
7.	क्या नीति के बारे में समस्त संबंधित आंतरिक व बाह्य हितधारकों को सूचित किया जाता है?	हां	हां	हां	हां	हां	हां	नहीं	हां	हां
8.	क्या कम्पनी की नीति / नीतियों के कार्यान्वयन के लिए कोई आंतरिक संरचना है?	हां	हां	हां	हां	हां	हां	नहीं	हां	हां
9.	क्या कम्पनी की हितधारकों की नीति /नीतियों से संबंधित शिकायतों के निवारण के लिए नीति / नीतियों सम्बन्धी शिकायत निवारण प्रणाली है?	हां	हां	हां	हां	हां	हां	नहीं	हां	हां
10.	क्या कम्पनी द्वारा किसी आंतरिक या बाह्य एजेंसी से नीति की कार्यप्रणाली का स्वतंत्र मूल्यांकन / लेखा परीक्षण करवाया गया है?	हां	हां	हां	हां	हां	हां	नहीं	हां	नहीं

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

* सिद्धांत 1 के तहत, बैंक प्राथमिक रूप से केन्द्रीय सतर्कता आयोग द्वारा जारी सतर्कता मैनुअल में दिए गए सीवीसी दिशानिर्देशों का अनुसरण करता है. (https://cvc.gov.in/publications/vigilance-manual)

^ बैंक की घरेलू ऋण नीति द्वारा नियंत्रित सिद्धांत 2 के तहत विभिन्न कार्यकलाप जो केवल आंतरिक प्रयोग के लिए होते हैं, इसलिए इन्हें ऑनलाइन नहीं देखा जा सकता.

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

लिंक : http://www.bankofbaroda.co.in

2 ए. 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)

<table>
<tr><th>क्र.सं.</th><th>प्रश्न</th><th>पी1</th><th>पी2</th><th>पी3</th><th>पी4</th><th>पी5</th><th>पी6</th><th>पी7</th><th>पी8</th><th>पी9</th></tr>
<tr><td>1.</td><td>कम्पनी सिद्दांतों को नहीं समझ पाई</td><td colspan="9" rowspan="6"><u>सिद्धांत 7 के लिए नीति नहीं होने का कारण:</u>

हालांकि सिद्धांत 7 के लिए कोई लिखित नीति नहीं है, बैंक देश के बड़े बैंकों में से एक होने के नाते नीति निर्धारकों तथा विनियामकों के सार्वजनिक हित, विशेष रूप से संचालन एवं प्रशासन के क्षेत्र में आर्थिक सुधार, बैंकिंग क्षेत्र में सुधार, सम्मिलित विकास नीतियों इत्यादि की प्रगति के लिए सहयोगी है.</td></tr>
<tr><td>2.</td><td>कम्पनी इस स्थिति में नहीं है कि वह अपने आप को विनिर्दिष्ट सिद्धांतों पर नीतियों के प्रतिपादन तथा कार्यान्वयन की स्थिति में पा सके.</td></tr>
<tr><td>3.</td><td>कम्पनी के पास इस कार्य के लिए वित्तीय तथा श्रमशक्ति संसाधन उपलब्ध नहीं हैं.</td></tr>
<tr><td>4.</td><td>इसे अगले 6 महीने में सम्पन्न किए जाने की योजना है</td></tr>
<tr><td>5.</td><td>इसे अगले 1 वर्ष में सम्पन्न किए जाने की योजना है</td></tr>
<tr><td>6.</td><td>अन्य कोई कारण (कृपया विवरण दें)</td></tr>
</table>

3. व्यावसायिक दायित्वों से सम्बन्धित संचालन

निदेशक मण्डल, बोर्ड समिति या सीईओ द्वारा कम्पनी के व्यावसायिक दायित्व कार्यनिष्पादन का आकलन करने की आवधिकता का उल्लेख करें. 3 माह के भीतर, 3-6 माह, वार्षिक, 1 वर्ष से अधिक.	वार्षिक
क्या कम्पनी व्यावसायिक दायित्व या संवहनीयता (सस्टेनेबिलिटी) रिपोर्ट प्रकाशित करती है? इस रिपोर्ट को देखने के लिए हाइपरलिंक क्या है? इसके प्रकाशन की अवधि क्या है?	जी हां, बीआर रिपोर्ट को www.bankofbaroda.co.in पर देखा जा सकता है. यह रिपोर्ट वार्षिक आधार पर प्रकाशित होती है .

खंड (ई) सिद्धांतवार निष्पादन

सिद्धांत 1	**"कारोबारी संव्यवहार नीतिपरक पारदर्शी तथा जवाबदेही के साथ संचालित तथा शासित होने चाहिए "**
1. क्या नैतिक मूल्य, रिश्वतखोरी तथा भ्रष्टाचार संबंधी नीति में केवल संस्था से जुड़े मामले ही शामिल हैं ?	बैंक के पास सीवीसी दिशानिर्देशों के अनुरूप सतर्कता व्यवस्था है जो भ्रष्टाचार, अनाचार, गबन की घटनाओं तथा निधियों के दुर्विनियोजन की रोकथाम के लिए सतर्कता सम्बन्धी निम्नलिखित उपायों के माध्यम से निरंतर जांच करता है:
	1 अधिकारियों द्वारा भरी जा रही वार्षिक सम्पत्ति विवरणी (एपीआर) की ऑनलाईन प्रस्तुति तथा विवरिणों की 100% जांच पड़ताल. 2. सीबीआई प्राधिकारियों से परामर्श कर ऐसे अधिकारियों जिनके विरुद्ध कोई शिकायत है, जिनकी ईमानदारी एवं निष्ठा संदिग्ध एवं संदेहास्पद है, उनकी सर्वसम्मत सूची वार्षिक रूप से तैयार की जाती है. 3. केंद्रीय सतर्कता आयोग के निर्देशानुसार, संदेहास्पद निष्ठा वाले अधिकारियों की सूची वार्षिक रूप से बनाई / एवं समीक्षा की जाती है. 4. मानव संसाधन विभाग द्वारा यह सुनिश्चित किया जाता है कि उपरोक्त सूचियों में शामिल अधिकारियों की तैनाती संवेदनशील जगहों पर न हो. सतर्कता विभाग द्वारा इसकी निगरानी की जाती है. 5. बैंक में संवेदनशील पदों पर स्टाफ रोटेशन की निगरानी की जाती है और सूचना केन्द्रीय सतर्कता आयोग को मासिक रिपोर्ट के माध्यम से भेजी जाती है. 6. ऑनलाइन आंतरिक व्हिसल ब्लोअर नीति को क्रियान्वित कर दिया गया है. 7. सतर्कता हेतु समर्थित पोर्टल बॉब-ई-विज़िल को 01.04.2018 से आरंभ किया गया है. 8. कार्पोरेट वेबसाइट में मासिक आधार पर दिये गये ठेके, विभिन्न बोलीकर्ताओं की स्थिति एवं उस एल1 एजेंसी जिसको कार्य दिया गया है, का नाम कॉर्पोरेट वेबसाइट पर मासिक आधार पर दर्शाया जाता है. धोखाधड़ी से बचने/ नियंत्रित करने हेतु टूल के रूप में धोखाधड़ी प्रबंधन सॉल्यूशन (एफएमएस) को लागू किया गया है. 9. विभिन्न अंचलों/ क्षेत्रों के सतर्कता अधिकारियों द्वारा नियमित निरीक्षण के समय तथा निवारक सतर्कता लेखा परीक्षा के दौरान

	स्टाफ सदस्यों के खातों की यदा-कदा (रैंडम) जांच पड़ताल की जाती है. निवारक सतर्कता उपाय के रूप में सूचना प्रौद्योगिकी विभाग के माध्यम से एक प्रणाली शुरू की गयी है जिसके तहत स्टाफ पर अपने स्वयं के खाते में नामे अथवा जमा करने पर प्रतिबंध लगाया गया है. 10. मुख्य सतर्कता अधिकारी, सतर्कता दृष्टिकोणवाली शिकायतों की जांच सुनिश्चित करते हैं और जहां कहीं भी जरूरत होती है, समुचित कार्रवाई की जाती है.
2. क्या इसे समूह / संयुक्त उपक्रमों / आपूर्तिकर्ताओं / संविदाकारों / एनजीओ/ अन्यों पर लागू किया जाता है?	नहीं
3. पिछले वित्त वर्ष में हितधारकों की कितनी शिकायतें प्राप्त हुईं तथा प्रबंधन द्वारा कितने प्रतिशत शिकायतों का संतोषजनक ढ़ंग से समाधान किया गया? यदि <u>ऐसा है तो 50 शब्दों में इसका विवरण दें.</u>	बैंक के पास समर्पित वर्टिकल है अर्थात शिकायतों की निगरानी तथा इसकी गुणात्मक निवारण हेतु ग्राहक सेवा. वित्तीय वर्ष 2019 –20, के दौरान कुल 17,71,923 ग्राहक शिकायतें प्राप्त हुई थीं तथा इनमें से 17,68,976 (99.83%) का संतोषजनक ढ़ंग से समाधान कर दिया गया. कुल प्राप्त (17,71,923) शिकायतों में से, भारतीय रिज़र्व बैंक के दिशा-निर्देशों के अनुसार, ऐसी शिकायतें जिनका निवारण प्राप्ति की तिथि (डी) तथा अगले दिवस (डी + 1) को हो जाए (4,94,966) उसकी रिपोर्टिंग करने की आवश्यकता नहीं है. इस तरह अप्रैल 2018 से मार्च 2019 की अवधि के दौरान प्राप्त कुल शिकायतें 17,71,923-4,94,966 =12,76,957 हैं. 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.
सिद्धान्त 2	**"व्यवसाय के माध्यम से इस प्रकार के उत्पाद एवं सेवाएं प्रदान की जाएं जो उनके समग्र जीवनकाल में सुरक्षित तथा मददगार हों."**
1. अपने -3- ऐसे उत्पादों अथवा सेवाओं का उल्लेख करें जिन्हें सामाजिक अथवा पर्यावरण के उद्देश्यों, जोखिम तथा/ अथवा अवसरों की दृष्टि से निरुपित किया गया है.	**ए. <u>नवीकरणीय ऊर्जा स्रोतों के लिए वित्तपोषण:</u>** ग्रामीण क्षेत्रों में विशेष रूप से घरों को बिजली प्रदान करने तथा पानी गरम करने, दोनों के लिए सौर ऊर्जा के बढ़ते उपयोग की

	आवश्यकता के आलोक में बैंक ने निम्नलिखित योजनाएं बनाई हैं :- 1. सोलर लाईटिंग तथा कम क्षमतावाले पी वी सिस्टम स्थापित करने के लिए वित्त पोषण की योजना. 2.सोलर वाटर हीटिंग सिस्टम स्थापित करने के लिए वित्त पोषण की योजना. 3.लघु सिंचाई परियोजनाओं हेतु फोटो - वॉल्टेक पंपिंग सिस्टम की स्थापना के लिए वित्त पोषण की योजना, 4. सौर इकाइयों की खरीद हेतु लिटिल रण आफ कच्छ, जिला सुरेंद्रगगर, गुजरात में नमक किसानों को वित्तीय सहायता उपलब्ध कराने के लिए ग्रासरट ट्रेडिंग नेटवर्क फॉर विमेन (जीटीएनएफडब्ल्यू) एनजीओ, के साथ हमने टाई-अप किया है. **<u>बी. किसानों को स्मार्टफोन</u>** आमजन को नकदी रहित समाज में बदलने में वैकल्पिक डिलीवरी चैनल की प्रमुख भुमिका होती है. भारत में मोबाइल फोन उपभोक्ताओं में हो रही वृद्धि को देखते हुए मोबाइल बैंकिंग को एक प्रभावी वैकल्पिक डिलीवरी चैनल माना जा रहा है. अत: इंटरनेट कनेक्टिविटी के साथ स्मार्टफोन के माध्यम से मोबाइल बैंकिंग, बैंकिंग का भविष्य है. हमने किसानों की सहायता के लिए बड़ौदा किसान प्लेटफॉर्म तैयार किया है. जो कृषि की सभी आवश्यकताओंको पूरा करता है. किसान कीट नाशक, मौसम की भविष्यवाणी, उत्पाद कीमतों की वास्तविक समय में जानकारी प्राप्त कर प्रौद्योगिकी का लाभ ले सकते हैं. अत: हमने किसानों के लाभार्थ किसानों को स्मार्टफोन वित्तपोषण की एक योजना बनायी है. **<u>सी. किसानों को शौचालयों के लिए वित्तपोषण:</u>** हमने किसानों के लिए ग्रामीण क्षेत्रों में शौचालयों के निर्माण हेतु वित्तपोषण प्रदान करने की योजना बनाई है. हमने शौचालयों के निर्माण के लिए 161 किसानों को ऋण दिया है.

2. ऐसे प्रत्येक उत्पाद के लिए संसाधनों के उपयोग (ऊर्जा, जल, कच्चा माल आदि) के संबंध में प्रति युनिट उत्पाद का निम्नलिखित विवरण दें (वैकल्पिक) i. इस संदर्भ में पिछले वर्ष से साधनों/ उत्पादन/वितरण के दौरान पूरी मूल्य क्षृंखला उपयोगिता में लाई गई कमी. ii. पिछले वर्ष की तुलना में उपभोक्ताओं द्वारा उपयोग के दौरान (ऊर्जा, जल) लाई गई कमी.	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. ग्रामीण और अर्ध शहरी क्षेत्रों में बेहतर पेयजल (पीने का पानी) के लिए वित्तपोषण हेतु योजना. 2. सोलर लाईटिंग तथा कम क्षमता वाले पी वी सिस्टम स्थापित करने के लिए वित्त पोषण हेतु योजना. 3. सोलर वाटर हीटिंग सिस्टम स्थापित करने के लिए वित्त पोषण हेतु योजना 4. लघु सिंचाई परियोजनाओं हेतु फोटो – वॉल्टेक पंपिंग सिस्टम की स्थापना के लिए वित्त पोषण की योजना. सौर इकाइयों की खरीद हेतु लिटिल रण आफ कच्छ, जिला सुरेंद्रगगर, गुजरात में नमक किसानों को वित्तीय सहायता उपलब्ध कराने के लिए ग्रासरट ट्रेडिंग नेटवर्क फॉर विमेन (जीटीएनएफडब्ल्यू) एनजीओ, के साथ हमने टाई-अप किया है.
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 ? <u>50 शब्दों में इसका विवरण भी दें.</u>	हमारे अपने परिसरों में अक्षय ऊर्जा, बिजली की बचत वाली उच्च रेटेड उपकरण, एलईडी लाइट फिक्सचर, मोशन सेंशर्स, ओपन एक्सेस के प्रयोग पर बल दिया जाता है.
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 एवं स्थानीय तथा छोटे वेन्डर्स की क्षमताओं में सुधार लाने हेतु क्या कदम उठाए गए हैं ?	हाँ , भारत सरकार के दिशानिर्देशों के अनुसार खरीद एवं पात्रता मानदंडों में स्थानीय एवं एमएसएमई सहित छोटे वेंडरों को प्राथमिकता दी जाती है.
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 भी उपलब्ध कराएं.	बैंक के स्वामित्व वाले बहुमंजिले भवनों में एसटीपी, अपशिष्ट उपचार प्लांट स्थापित किए गए हैं तथा परिचालित किए जाते हैं. कॉर्पोरेट कार्यालय, मुंबई में 10% अधिक अपशिष्टों को परिसर में स्थापित बायो गैस प्लांट के माध्यम से रिसाइकल किया जाता है. पुराने अभिलेखों को नष्ट किया जा रहा है एवं नियमित अंतराल पर रिसाइकिलिंग किया जा रहा है.

सिद्धांत 3	
1. कृपया कर्मचारियों की कुल संख्या को दर्शाएं	84283
2. कृपया अस्थायी / संविदा / आकस्मिक आधार पर लिए गए कर्मचारियों की संख्या को दर्शाएं	165
3. कृपया स्थायी महिला कर्मचारियों की संख्या दर्शाएं.	21540
4. कृपया स्थायी रूप से दिव्यांग कर्मचारियों की संख्या दर्शाएं	296
5. क्या आपके यहाँ कोई कर्मचारी संगठन है जो प्रबंधन द्वारा मान्यता प्राप्त है?	हमारे बैंक में निम्नलिखित संगठन कार्यरत हैं: • ऑल इंडिया बैंक ऑफ़ बड़ौदा ऑफिसर्स एसोसिएशन (एआईबीओबीओए) • ऑल इंडिया बैंक ऑफ़ बड़ौदा ऑफिसर्स फेडरेशन (एआईबीओबीओएफ) • ऑल इंडिया बैंक ऑफ़ बड़ौदा कर्मचारी सेना (एआईबीओबीकेएस) • बैंक ऑफ़ बड़ौदा ऑफिसर्स यूनियन (रजि.). (बीओबीओयूआर) • फेरडेरशन ऑफ़ बैंक ऑफ़ बड़ौदा ऑफिसर्स एसोसिएशन (एफओबीओबीओए) • ऑल इंडिया बैंक ऑफ़ बड़ौदा एम्पलॉई कॉर्डिनेशन कमिटी (एआईबीओबीईसीसी) • ऑल इंडिया बैंक ऑफ़ बड़ौदा एम्पलॉई फेडरेशन (एआईबीओबीईएफ) • ऑल इंडिया बैंक ऑफ़ बड़ौदा एम्पलॉई एसोसिएशन • ऑल इंडिया काउंसिल ऑफ़ बैंक ऑफ़ बड़ौदा एम्पलॉई एसोसिएशन (एआईसीबीबीईए) • ऑल इंडिया बैंक ऑफ़ बड़ौदा कर्मचारी सेना (एआईबीआीबीके एस) • ऑल इंडिया बैंक ऑफ़ बड़ौदा एम्पलॉई यूनियन (एआईबीओबीईयू) • विजया बैंक एम्पलॉई एसोसिएशन (वीबीईए)
6. आपके स्थायी कर्मचारियों का कितना प्रतिशत इस मान्यता प्राप्त कर्मचारी संगठन के सदस्य हैं?	77.56% अधिकारी अभिलेखों के अनुसार कर्मचारी संघ के सदस्य हैं. 94.51% बिजनेस एसोसियेट्स एवं सहायक पंजीकृत ट्रेड यूनियन के सदस्य हैं.

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 लम्बित शिकायतों की स्थिति दर्शाएं,	बाल मजदूरी,/ जबरन मजदूरी,/ अनैच्छिक मजदूरी – शून्य यौन उत्पीड़न: शिकायतों की संख्या – 14 लंबित शिकायतें - 03
8. नीचे दर्शाए गए कर्मचारियों में से कितने प्रतिशत कर्मचारियों को पिछले वर्ष सुरक्षा तथा कौशल विकास उन्नयन प्रशिक्षण दिया गया? • स्थायी कर्मचारी • स्थायी महिला कर्मचारी • आकस्मिक / अस्थायी / संविदागत कर्मचारी • दिव्यांग कर्मचारी:	• स्थायी कर्मचारी: 53% • स्थायी महिला कर्मचारी: 51% • आकस्मिक / अस्थायी / संविदागत कर्मचारी: ---- • दिव्यांग कर्मचारी: 45%
सिद्धांत 4	**"उद्यम को सभी हितधारकों, विशेष कर उनका जो सुविधाहीन, अतिसंवेदनशील और वंचित हैं, उनके हितों का ध्यान रखना चाहिए और उनके प्रति जवाबदेह होना चाहिए."**
1. क्या कंपनी ने अपने आंतरिक एवं बाहा हितधारक सुनिश्चित कर लिए हैं?	हां
2. उपगोक्त में से क्या कम्पनी ने वंचित, कमजोर और हाशिए पर पड़े हितधारकों को पहचाना है?	हां
3. कया कम्पनी ने बंचित, 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 बंचित, कमजोर और हाशिए पर पड़े हितधारकों से जुड़ने तथा उनतक लाभ पहुँचाने के लिए पहलकदमी कीह ैं. इनमें से कुछ इस प्रकार हैं: **अ.जा./अ.ज.जा. कर्मचारी:** जाति, संप्रदाय और धर्म के आधार पर भेदभाव न करते हुए, 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.] 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 3) में संपर्क अधिकारी की व्यवस्था की है. प्रधान कार्यालय, बड़ौदा में एक समर्पित आरक्षण (अ.जा./अ.ज.जा.) अनुभाग स्थापित है जो अ.जा./अ.ज.जा. आरक्षण से संबन्धित मुद्दों को देखता है 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 सके.

कार्पोरेट कार्यालय स्तर एवं अंचल स्तर पर बैंक 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 मजदूरी / 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 विभिन् न लाभ/आवश्यक सुविधाएं देता है जैसे दृष्टिबाधित कर्मचारियों को उनके विशिष्ट कार्यभूमिका हेतु विशेष सॉफ्टवेअर के साथ कम्प्यूटर का प्रावधान, श्रवण यंत्र खरीदने के लिए वित्तीय सहायता (बधिर व्यक्तियों के लिए), कृत्रिम अंग (अस्थि विकलांगता के लिए) निश्चित सीमा के भीतर, नेत्रहीन एवं अस्थि विकलांग कर्मचारियों के लिए बाहन भत्ते का भुगतान, ग्रामीण/अर्ध शहरी स्थानों में नियुक्ति से छूट. उन दिव्यांग लोगों को, जिन्हें चलने, फिले में परेशानी है, बैंक यात्रा प्रतिपूर्ति उपलब्ध कराता है एवं नेत्रहीन व्यक्ति को आधिकारिक ड्यूटी/प्रशिक्षण पर सहयोग हेतु साथी सहित निःशुल्क यात्रा करने के लिए भी यात्रा प्रतिपूर्ति सुविधा देता है.

सरकारी दिशा-निर्देशों के अनुसार, दिव्यांग कर्मचारी, कर्मचारी की अशक्तता संबंधी विशिष्ट आवश्यकताओं अर्थात अशक्तता प्रमाणपत्र का नवीनीकरण, मेडिकल जांच आदि और सामाजिक न्याय एवं अधिकारिता मंत्रालय द्वाण विनिर्दिष्ट की जाने वाली अशक्तता एवं विकास संबंधी सभाओं / सेमिनायें/ कार्यशालाओं में भाग लेने के लिए क्रमश: 4 दिनों तथा 0 दिनों की विशेष आकस्मिक छुट्टी लेने के लिए भी पात्र हैं.

सामुदायिक सेवा गतिविधियां:

वर्ष के दौरान बैंक के स्थापना दिवस एवं गणतंत्र दिवस के अवसर पर बैंक ने निम्न सामुदायिक सेवा गतिविधियां आयोजित कीं:

- रक्तदान

	• पौधरोपण अभियान • स्वच्छता अभियान- • गरीबों और जरूरतमंदों को सामग्री, विविध वस्तुओं का वितरण • अनाथालयों/वृद्धाश्रमों में सामग्रियों, विविध वस्तुओं का वितरण • स्वास्थ्य जांच शिविर का आयोजन
सिद्धांत 5	**"व्यवसाय को मानवाधिकारों का सम्मान एवं संबर्द्धन करना चाहिए"**
1. क्या कंपनी की मानवाधिकार नीति केवल कंपनी से सम्बद्ध है या इसमें समूह/संयुक्त उद्यम/ आपूर्तिकर्ता/संविदाकार/एनजीओ/ अन्य शामिल हैं?	यह नीति केवल बैंक ऑफ़ बड़ौदा में व्याप्त है.
2. विगत वित्तीय वर्ष के दौरान कितने हितधारकों से शिकायतें प्राप्त हुई हैं और कितने प्रतिशत को प्रबंधन द्वारा संतोषपूर्ण ढंग से निपटाया गया?	वित्तीय वर्ष के दौरान यौन उत्पीड़न से संबंधित 14 शिकायतें प्राप्त हुई, जिसमें से 11 शिकायतें अर्थात् (78.57%) संतोषपूर्ण ढंग से निपटाई गई. वित्तीय वर्ष में "बड़ौदा समाधान – ऑनलाइन शिकायत निवारण प्रणाली" में कुल 285 ग्राहक शिकायतें प्राप्त हुईं और -245- शिकायतों अर्थात (86%) का संतोषजनक समाधान किया गया.
सिद्धांत 6	**"व्यवसाय में पर्यावरण सुरक्षा का ध्यान रखना चाहिए और इसे बेहतर बनाने का प्रयास करान चाहिए."**
1. क्या कंपनी के सिद्धांत 6 से संबंधित नीति केवल कंपनी में ही व्याप्त है या इसमें समूह/संयुक्त उद्यम/ आपूर्तिकर्ता/संविदाकार/एनजीओ/अन्य भी शामिल हैं?	यह नीति केवल बैंक ऑफ़ बड़ौदा में व्याप्त है.

2. क्या कंपनी के पास वैश्विक पर्यावरणीय मुद्दों जैसे जलवायु परिवर्तन, ग्लोबल वार्मिंग, आदि से निपटने के लिए रणनीति/ पहल है? यदि हाँ, तो कृपया वेबपेज आदि के लिए हाइपरलिंक उपलब्ध काराएं.	हां क्रेडिट मूल्यांकन की समग्र श्रेणियों को 7 वर्गों में विभाजित किया जा सकता है: ए) ऋणी का मूल्यांकन बी) तकनीकी मूल्यांकन सी) प्रबंधन मूल्यांकन डी) वित्तीय मूल्यांकन ई) आर्थिक मूल्यांकन एफ) बाजार मूल्यांकन

	जी) पर्यावरणीय मूल्यांकन कोई भी सुविधा प्रदान किए जाने से पूर्व आवश्यक प्रदूषण/पर्यावरणीय मंजूरी प्राप्त की जाती है. • पर्यावरण को प्रभावित करने वाले/ओजोन को क्षति पहुंचाने वाले पदार्थों का उत्पादन करने वाले उद्योगों को बैंक ऋण नहीं देता है. • वाणिज्यिक रियल एस्टेट परियोजनाओं के संबंध में बैंक अन्य बातों के साथ-साथ यह व्यवस्था करता है कि:- - फ़्लाई एश ईटों का प्रयोग. - निर्माणकार्य हेतु वर्षा के जल का संरक्षण. - ऊर्जा संबंधी आवश्यकताओं की पूर्ति के लिए सौर ऊर्जा का प्रयोग.
3. क्या कंपनी संभावित पर्यावरण जोखिम का संज्ञान / आकलन लेती है?	जी हाँ, मूल्यांकन करने से पहले संभावित पर्यावरणीय जोखिम एवं इसे कम करने के उपायों के आकलन हेतु विस्तृत तकनीकी आर्थिक व्यवहार्यता का अध्ययन एवं पुनरीक्षण किया जाता है.
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?	कम उत्सर्जन स्तर एवं पर्यावरण पर कम प्रभाव डालने वाले उत्पादों की खरीद तथा उसका प्रयोग किया जाता है.
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	कुछ ग्रामीण एवं अर्द्ध शहरी शाखाओं में विद्युत आपूर्ति हेतु नवीकरणीय ऊर्जा, बिजली की बचत वाले उच्च स्टार रेटेड उपकरण, एलईडी लाइट फिक्सचर, मोशन सेंसर्स, सोलार पेनल्स का प्रयोग किया जा रहा है.
6. क्या रिपोर्ट किए जा रहे वित्तीय वर्ष हेतु कंपनी का अवशिष्ट उत्पादन/उत्सर्जन सीपीसीबी/ एसपीसीबी द्वारा अनुमत सीमा के अंदर है?	उपयोग किए गए सभी उपकरणों का उत्सर्जन स्तर स्थानीय नियामक प्राधिकारियों द्वारा निर्धारित मानकों के अंदर है. बड़े भवनों में उत्पन्न ठोस अपशिष्टक उपचार हेतु उपचार प्लांट स्थापित किए गए हैं जहां बायो गैस उपोत्पाद के रूप में उत्पन्न होते हैं. एसटीपी में उपचारित अपशिष्ट जल का प्रयोग बागवानी, फ्लशिंग आदि के लिए किया जाता है.
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	शून्य

<table>
<tr><td>सिद्धान्त 7</td><td></td></tr>
<tr><td>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.</td><td>1. भारतीय बैंक संघ (आईबीए)
2. भारतीय बैंकिंग और वित्त संस्थान (आईआईबीएफ़)
3. बैंकिंग कार्मिक चयन संस्थान (आईबीपीएस)
4. राष्ट्रीय बैंक प्रबंधन संस्थान (एनआईबीएम)
5. बॉम्बे चेम्बर ऑफ कॉमर्स एंड इंडस्ट्री
6. उच्चस्तरीय वित्तीय अनुसंधान तथा अध्ययन केंद्र (सीएएफआरएएल)
7. भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम (एनपीसीआई)
8. भारतीय समाशोधन निगम लिमिटेड (सीसीआईएल)
9. भारतीय विदेशी मुद्रा व्यापारी संघ (एफईडीएआई)</td></tr>
<tr><td>10. 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 तंत्र और प्रशासन, आर्थिक सुधार, समग्र विकास नीतियाँ, ऊर्जा सुरक्षा, खाद्य सुरक्षा, दीर्घकालिक व्यवसाय सिद्धान्त, अन्य का उल्लेख करें.</td><td>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 रूप से कार्यरत है.</td></tr>
<tr><td>सिद्धान्त 8</td><td>“व्यवसाय से समग्र वृद्धि तथा समुचित विकास को बल मिलना चाहिए”</td></tr>
<tr><td>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.</td><td>“बड़ौदा किसान दिवस” के अवसर पर बैंक द्वारा 1 से 15 अक्टूबर 2019 तक देश भर में किसान आउटरिच कार्यक्रम पखवाड़े का आयोजन किया गया जिसका समापन 16 अक्टूबर, 2019 को बड़ौदा किसान दिवस समारोह के साथ हुआ.
<table>
<tr><th>विवरण</th><th>संख्या</th></tr>
<tr><td>आयोजित चौपालों की संख्या</td><td>13,385</td></tr>
<tr><td>चौपालों में प्रतिभागियों की संख्या</td><td>3,56,056</td></tr>
<tr><td>किसान मेला (ऋण शिविर) की संख्या</td><td>1,079</td></tr>
<tr><td>स्वस्थ्य शिविरों (मिट्टी, पशु, किसान) की संख्या</td><td>745</td></tr>
<tr><td>किसान बैठकें (चौपालों के अलावा)</td><td>6,135</td></tr>
<tr><td>सम्मानित किसानों की संख्या</td><td>28,311</td></tr>
<tr><td>शामिल किसानों की कुल संख्या</td><td>6,11,779</td></tr>
</table></td></tr>
</table>

2. क्या ये कार्यक्रम/ परियोजनाएं, आंतरिक टीम/ अपनी संस्था/ बाहरी एनजीओ/ सरकारी संरचनाओं/ अन्य किसी संगठन के माध्यम से चलाया जाता है?	• 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 के लिए विभिन्न प्रकार के वित्तीय साक्षरता कार्यक्रम, प्रशिक्षण एवं कौशल विकास कार्यक्रम आयोजित कर रहा है.
3. क्या आपने कभी अपने पहलों के प्रभावों का मूल्यांकन किया है?	कुल 6,11,779 किसान इन कार्यक्रमों से लाभांवित हुए हैं.
4. सामुदायिक विकास परियोजनाओं में आपकी कंपनी का प्रत्यक्ष योगदान क्या है? (राशि रु. में एवं प्रारंभ की गई योजनाओं का विवरण)	**<u>ए. स्वयं सहायता समूह (एसएचजी)</u>** स्वयं सहायता समूह गरीब लोगों तक पहुंचने, 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 वित्तपोषण पर ध्यान केन्द्रित कर रहा है. बैंक देश के चुनिंदा पिछड़े जिलों में महिला लाभार्थियों के वित्तपोषण संबंधी योजना को क्रियान्वित कर रहा है, जिसके तहत न्यूनतम ₹ 1,00,000/- के ऋण स्वीकृत किए जाते हैं. बैंक ने राज्यों में एसआरएलएम (राष्ट्रीय ग्रामीण आजीविका मिशन- एनआरएलएम का राज्य खंड) के साथ करार किया है तथा सभी एसआरएलएम के साथ समन्वय में कार्य कर रहा है. बैंक, वित्त मंत्रालय के दिशानिर्देशों के अनुसार 250 निर्धारित जिलों में महिला स्वयं सहायता समूहों को रियायती ब्याज दरों पर बेजमानती ऋण देने के उद्देश्य से डीएवाई-एनआरएलएम योजना के क्रियान्वयन में सक्रियता से शामिल है. मार्च 2020 तक, बैंक ने 1,60,125 महिला स्वयं सहायता समूहों को ₹ 2,527 करोड़ का ऋण दिया है. **<u>बी. बड़ौदा आरसेटी</u>** बैंक ने ग्रामीण गरीबों को कार्यकुशल बनाने की आवश्यकता तथा उन्हें स्वरोजगार उद्यमों में लगाने की जरुरत को ध्यान में रखते हुए बेरोजगार ग्रामीण युवाओं को निःशुल्क व्यावसायिक प्रशिक्षण प्रदान करने के लिए देशभर में 64 केन्द्र स्थापित किए हैं.

	ये केन्द्र प्रशिक्षित युवाओं को बैंक ऋण प्राप्त करने तथा स्वयं के उद्यम स्थापित करने के लिए हर संभव सहयोग प्रदान कर रहे हैं. बैंक ने मार्च, 2020 तक इसके तहत 5,03,145 अभ्यर्थियों को प्रशिक्षित किया है तथा इनमें से 3,30,213 ने सफलतापूर्वक अपने उद्यम स्थापित कर लिए हैं. **<u>सी. वित्तीय साक्षरता और ऋण परामर्श केन्द्र (सारथी)</u>** 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 -87- वित्तीय साक्षरता और ऋण परामर्श केन्द्र स्थापित किए हैं, जो उत्तरदायित्वपूर्ण वित्तपोषण करने हेतु वित्तीय साक्षरता प्रदान करते हैं तथा जो वित्तीय कठिनाइयों में है, उन्हें परामर्श भी प्रदान करते हैं. मार्च 2020 तक कुल 30.9 लाख 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.__
5. क्या आपने यह सुनिश्चित करने के लिए कोई कदम उठाया है कि इस समुदाय विकास पहल को लोगों ने सफलतापूर्वक अपनाया है. यदि हाँ तो, कृपया 50 शब्दों में विवरण दें.	**<u>स्वयं सहायता समूह (एसएचजी)</u>** बैंक ने 11 राज्यों में एसआरएलएम (राष्ट्रीय ग्रामीण आजीविका मिशन- एनआरएलएम का राज्य खंड) के साथ करार किया है तथा सभी एसआरएलएम के साथ समन्वय में कार्य कर रहे हैं. **<u>बड़ौदा आरसेटी</u>** बैंक ने इस योजना के अंतर्गत 5,03,145 अभ्यर्थियों को प्रशिक्षित किया है, जिसमें से मार्च 2020 तक 3,30,213 ने सफलतापूर्वक अपने उद्यम स्थापित कर लिए हैं. **<u>वित्तीय साक्षरता और ऋण परामर्श केन्द्र (सारथी)</u>** मार्च, 2020 तक कुल 30,94,565 व्यक्तियों ने शिविरों के माध्यम से तथा केन्द्र का दौरा कर सेवाओं का लाभ लिया है. **<u>नवीकरणीय स्रोतों हेतु वित्तपोषण:</u>** लिटिल रण ऑफ कच्छ, जिला सुर्रेंद्रगर, गुजरात के अधिकांश नमक किसान सौर इकाइयों को खरीद कर लाभान्वित हुए हैं.

	<u>किसानों को शौचालय हेतु वित्त प्रदान करना</u> पूरे देश के अधिकांश किसानों ने शौचालय निर्माण हेतु ऋण सुविधा प्राप्त की है. हमने 161 किसानों को शौचालय निर्माण हेतु ऋण दिया है. **<u>किसानों को स्मार्टफोन</u>** इस योजना के अंतर्गत 123 किसानों ने लाभ प्राप्त किया है.
सिद्धान्त 9	**"व्यवसाय को जिम्मेदारी के साथ अपने ग्राहकों तथा उपभोक्ताओं से जोड़ कर उनको महत्व दिया जाना चाहिए."**
1. इस वित्तीय वर्ष के अंत तक कितने प्रतिशत ग्राहक शिकायतें/उपभोक्ता मामले लंबित हैं?	31.03.2020 तक कुल प्राप्त शिकायतों (17,71,923) में से लगभग 1.84% (32,595) शिकायतें लंबित हैं.
2. क्या कंपनी ने उत्पाद लेबल पर स्थानीय कानून की अनिवार्यता के तहत उत्पाद संबंधी सूचनाएं प्रदर्शित की है?	लागू नहीं
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 क्या वह इस वित्तीय वर्ष के अंत तक लंबित है? यदि है तो, लगभग 50 शब्दों में इसका विवरण दें.	शून्य
4. क्या आपकी कंपनी ने कोई उपभोक्ता संतुष्टि प्रवृति/ उपभोक्ता सर्वेक्षण कराया है?	ग्राहकों की प्रतिक्रियाएं बैंक को ग्राहक की जरूरतों और अपेक्षाओं के बीच अंतर को समाप्त करने का अवसर देती हैं. बैंक ने शाखा संपर्क हेतु अपने संपर्क केंद्र के माध्यम से अक्टूबर 2019 से ग्राहक संतुष्टि सर्वेक्षण की शुरूआत की है. ग्राहक की प्रतिक्रियाओं को शाखा के साथ उनकी बातचीत के 72 घंटों के भीतर संरचित प्रश्नावली का उपयोग करते हुए टेलीफोनिक साक्षात्कारों के माध्यम से संग्रहित किया जाता है. इस प्रश्नावली में समग्र अनुभव, शाखा का परिवेश, प्रतीक्षा समय, कर्मचारियों के व्यवहार-विनम्रता एवं शिष्टाचार, ज्ञान के स्तर आदि से संबंधित प्रश्न शामिल हैं.

BANK OF BARODA
BUSINESS RESPONSIBILITY REPORT 2019-20
(Under Listing Agreement)
Section A: General Information about the Bank

1	Corporate Identity Number (CIN) of the Company	Not Applicable
2	Name of the Company	Bank of Baroda
3	Registered address	Baroda Bhavan, R C Dutt Road, Alkapuri, Baroda - 390007
4	Website	www.bankofbaroda.com
5	E-mail id	ed.slj@bankofbaroda.com
6	Financial Year reported	2019-20
7	Sector(s) that the Company is engaged in (industrialactivity code-wise)	"Banking & Finance"
8	List three key products/services that the Company manufactures/provides (as inbalance sheet)	1. Wholesale Banking 2. Retail Banking 3. International Banking
9	Total number of locations where business activity is undertaken by the Company	
i)	Number of International Locations (Provide details of major 5)	100 (Excluding IFSC, GIFT City) [USA, UK ,UAE, Singapore, Brussels]
ii)	Number of National Locations	9,482
10	Markets served by the Company- Local/State/National/International	National & International

Section B: Financial Details of the Bank

1. Paid up Capital (INR)	Rs. 925 crore
2. Total Turnover (INR)	Rs. 16,36,106 crore
3. Total profit after taxes (INR)	Rs. 546 crore
4. Total Spending on Corporate Social Responsibility (CSR) as percentage of profitafter tax (%)	The Bank has spent Rs.433 lakh being 1% of the published profit of the bank for the Previous Year as part of its CSR for the year ended March 31, 2020. Apart from these we have released Rs.114.44 lakh towards pre-sanctioned 2 CSR proposals of eVijaya Bank, for which provision was done in previous year 2018-19 by eVijaya Bank.

5. **List of activities in which expenditure in 4 above has been incurred:-**

Sr. No	Segments	No. of Donations	Amount (in lakh)
1	**Education & Skill Development**	4	402.89
2	**Healthcare**	2	79.57
3	**Socio-Economic Development**	9	64.98
	Grand Total	**15**	**547.44**

Section C: Other Details

1	Does the Company have any Subsidiary Company/ Companies?	Yes (The Bank has seven domestic and eight overseas subsidiaries)
2	Do the Subsidiary Company/Companies participate in the BR Initiatives of theparent company? If yes, then indicate the number of such subsidiary company(s).	No, None of the above mentioned subsidiaries participate in the BR initiatives of the parent company i.e. Bank.
3	Do any other entity/entities (e.g. suppliers, distributors etc.) that the Company doesbusiness withparticipate in the BR initiatives of the Company? If yes, thenindicate the percentage of such entity/entities? [Less than 30%, 30-60%, More than 60%].	Nil

Section D: BR Information

1. Details of Director/Directors responsible for BR

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

S. No.	Particulars	Details
1.	DIN Number	07692739
2.	Name	Shri S L Jain
3.	Designation	Executive Director

b) Details of the BR head

S. No.	Particulars	Details
1.	DIN Number (if applicable)	--------
2.	Name	Shri Sanjay Kumar
3.	Designation	General Manager
4.	Telephone number	+91-22-66985704
5.	E-mail id	gm.compliance.bcc@bankofbaroda.co

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

S. No.	Questions	P 1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9
1.$$	Do you have a policy/policies for....	Y*	Y^	Y	Y	Y	Y	N	Y	Y
2.	Has the policy being formulated in consultation with the relevant stakeholders?	Y	Y	Y	Y	Y	Y	N	Y	Y
3.**	Does the policy conform to any national/international standards? If yes, specify? (50 words) *(Pl. see the footnote)*	Y	Y	Y	Y	Y	Y	N	Y	Y
4.	Has the policy being approved by the Board? If yes, has it been signed by MD/owner/CEO/appropriate Board Director?	N	Y	Y	Y	Y	Y	N	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	N	Y	Y
6.	Indicate the link for the policy to be viewed online?	Y	N	N	N	N	N	N	N	Y#
7.	Has the policy been formally communicated to all relevant internal and external stakeholders?	Y	Y	Y	Y	Y	Y	N	Y	Y
8.	Does the company have in-house structure to implement the policy/policies?	Y	Y	Y	Y	Y	Y	N	Y	Y
9.	Does the Company have a grievance redressal mechanism related to the policy/policies to address stakeholders' grievances related to the policy/policies?	Y	Y	Y	Y	Y	Y	N	Y	Y
10.	Has the company carried out independent audit/evaluation of the working of this policy by an internal or external agency?	Y	Y	Y	Y	Y	Y	N	Y	N

$$ 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: https://cvc.gov.in/publications/vigilance-manual)

^ 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

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	Reason for not having policy for P7 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.								
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 report? How frequently it is published?	Yes, BR Report can be viewed at www.bankofbaroda.com It is published annually.

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?	Bank has vigilance set up on the lines of CVC guidelines to check unethical practices, corruption, malpractices, embezzlements and misappropriation of funds by following the preventive vigilance steps on continuous basis as under: 1. Online submission and 100% scrutiny of Annual Property Returns (APR) filed by officers 2. 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. As per CVC guidelines, list of Officers of Doubtful integrity is prepared/ reviewed annually. 4. 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 in sensitive positions in the Bank is monitored and information is submitted to the Central Vigilance Commission in monthly reports. 6. Online internal Whistle Blower Policy has been made functional. 7. Dedicated portal for vigilance function Bob-e-vigil is functional since 01.04.2018. 8. Summary of contracts awarded, showing position of various bidders and name of the agency L1 to whom the work is awarded, is displayed in corporate website on monthly basis. Fraud management Solution (FMS) has been put in place as a tool to control/ prevent frauds. 9. 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. 10. The Chief Vigilance Officer ensures investigation of complaints having vigilance overtones and takes appropriate action wherever required.
2. Does it extend to the Group/Joint Ventures/Suppliers/Contractors/ NGOs/Others?	No
3. How many stakeholder complaints have been received in the past financialyear and what percentage was satisfactorily resolved by the management? *If so, provide details thereof, in about 50 words or so.*	The Bank has a dedicated vertical i.e. Customer Service for monitoring the grievances and its quality redressal. During the financial year 2019-20, total 17,71,923 customer complaints were received, and 17,68,976 customer complaints (99.83%) were satisfactorily resolved. Out of total complaints received (17,71,923), as per RBI guidelines, complaints resolved on the same day (D) and on the next day (D+1) (4,94,966) need not to be included for reporting purpose. Therefore total complaints received during the period April, 2018 to March 2019 comes to 17,71,923 - 4,94,966 = 12,76,957. 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 available technology, processes, products and skills of its people is being leveraged for delivering superior banking experience to its customers.
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.	**A. <u>Financing for Renewable Energy Sources:</u>** 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. 4. We have tied-up with Grassroot Trading Network for

	Women (GTNfW) an NGO for providing financial assistance to the salt farmers at Little Rann Of Kutch, District Surendranagar, Gujarat for purchase of solar units. **B. Smartphone to farmers:** In order to shift general public towards cashless society, alternate delivery channels plays vital role. Mobile Banking is considered to be one of the effective alternate delivery channel because of increased penetration of the mobile phones in India. Hence mobile banking through smart phones with internet connectivity is future of banking. We have also come up with the Baroda Kisan Platform which is developed for farmers which will cater all the farming requirement Farmers can reap the benefit of technology by getting information on Pest control, weather forecast, commodity prices on real time basis. Hence to benefit the farmers we have made a scheme for financing smart phones to farmers. **C. Financing Toilets to Farmers:** We have made a scheme for financing to Farmers for construction of toilets in Rural Areas. We have extended loan to 161 farmers for construction of toilet.
2. For each such product, provide the following details in respect of resource use (energy, water, raw material etc.) per unit of product(optional) i. Reduction during sourcing/production/ distribution achieved since theprevious year throughout the value chain? ii. Reduction during usage by consumers (energy, water) hasbeen achieved since the previous year?	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 improvement of water facilities (drinking water) for Rural And Semi urban areas 2. Scheme for financing for installation of Solar Lighting and Small Capacity PV Systems. 3. Scheme for financing for Installation of Solar Water Heating Systems. 4. Scheme for financing Installation of Photo-voltaic Pumping System for Small Irrigation Projects. We have entered into tie-up with Grassroot Trading Network for Women (GTNfW) an NGO for providing financial assistance to the salt farmers at Little Rann Of Kutch,District Surendranagar, Gujarat for purchase of solar units
3. Does the company have procedures in place for sustainable sourcing (including transportation)? i. If yes, what percentage of your inputs was sourced	Yes. Thrust is given on usage of renewable energy, power saving high starrated equipment, LED light fixtures, motion sensors, and open access in own premises.

sustainably?*Also,provide details thereof, in about 50 words or so.*	
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?	Yes. Local & Small vendors including MSME's are given preference in the procurement and the eligibility criteria as per Government of India guidelines. We prefer to make purchases from GeM Portal (Government e-Market Place)
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.	YES. Sewerage Treatment Plants, waste treatment plants are installed and operated in multi-storied buildings owned by Bank. More than 10% waste products are recycled through the Bio Gas Plant installed in the corporate office premises, Mumbai. Old records are being destructed and recycled as per regulatory norms at regular intervals.
Principle 3	
1. Please indicate the Total number of employees.	84,283
2. Please indicate the Total number of employees hired on temporary/contractual/casual basis.	165
3. Please indicate the Number of permanent women employees.	21,540
4. Please indicate the Number of SC/ST Employees with disabilities	296
5. Do you have an employee association that is recognised by management?	The following unions are operational in our Bank: • All India Bank of Baroda Officers' Association (AIBOBOA) • All India Bank of Baroda Officers' Federation (AIBOBOF) • All India Bank of Baroda Karmchari Sena (AIBOBKS) • Bank of Baroda Officers' Union (Regd.) (BOBOUR) • Federation of Bank of Baroda Officers' Association (FOBOBOA) • All India Bank of Baroda Employees' Coordination Committee (AIBOBECC) • All India Bank of Baroda Employees' Federation (AIBOBEF)

	• All India Council of Bank of Baroda Employees' Association (AICBBEA) • All India Bank of Baroda Karmchari Sena (AIBOBKS) • All India Bank of Baroda Employees Union (AIBOBEU) • Vijaya Bank Employees Association (VBEA)
6. What percentage of your permanent employees is members of this recognised employee association?	77.56 % of the officers are members of the employee associations as per records 94.51 % of the business associates and sahayaks are members of the registered trade unions.
7. 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.	Child Labour,/Forced Labour,/Involuntary Labour – Nil Sexual Harassment: Number of Complaints – 14 Pending Complaints - 03
8. What percentage of your under mentioned employees were given safety & skill up-gradation training in the last year? • Permanent Employees • Permanent Women Employees • Casual/Temporary/Contractual Employees • Employees with Disabilities	• Permanent Employees: 53% • Permanent Women Employees: 51% • Casual/Temporary/Contractual Employees: ---- • Employees with Disabilities: 45%
Principle 4	**"Businesses should respect the interests of, and be responsive towards all stakeholders, especially those who are disadvantaged, vulnerable and marginalised"**
1. Has the company mapped its internal and external stakeholders?	Yes
2. Out of the above, has the company identified the disadvantaged, vulnerable & marginalised stakeholders?	Yes
3. Are there any special initiatives taken by the company to engage with the disadvantaged, vulnerable and marginalised stakeholders. If so, provide details thereof, in about 50 words	The Bank has taken various special initiatives to engage and extend benefits to the disadvantaged, vulnerable and marginalised stakeholders Few of them are as under: **SC/ST Employees:** The Bank practices policy of equal treatment of all

or so.	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 and pre promotion training. The Bank has a chief liaison officer in the rank of general manager at head office level and a zonal liaison officer at each zone (total 18) for effectively addressing issues /grievances of SC/ST Employees. A dedicated Reservation (SC/ST) Cell is at Bank's head office which deals with 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 Employee Association at corporate office level as well as at the zonal office level wherein regular review 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 preparing specific job roles for them, financial assistance for purchasing hearing aid (for hearing impaired persons) artificial limbs, (for orthopedically challenged persons) payment of conveyance allowance within certain limits to blind and orthopedically challenged employees, exemption from rural/ semi urban posting. Bank also provides travel reimbursement for people with disabilities who have difficulties in moving independently and for visually impaired employees along with a companion to assist them to freely travel on official duty/ trainings. In terms of Government directives, employees with

	disability are also eligible to avail special casual leave of four days and ten days for specific requirements relating to disabilities of employee viz. renewal of disability certificate, medical check up etc. and for participating in conference/ seminars/trainings/workshops related to development of persons with disabilities to be specified by the Ministry of Social Justice and Empowerment. **Community Service Activities:** During the year, on the occasion of Bank's Foundation day and on Republic Day, Bank undertook the following community service activities: • Blood Donation • Tree Plantations drive • Cleanliness drive • Distribution of materials to the poor and needy • Distribution of materials to orphanages /old age homes • Conducting Health Check-up Camps
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?	The Policy covers Bank of Baroda only
2. How many stakeholder complaints have been received in the past financial year and what percent was satisfactorily resolved by the management?	There were 14 complaints filed on sexual harassment during the financial year and -11- complaints i.e. (78.57%) are Satisfactorily resolved. There were 285 employee grievances received on "Baroda Samadhan – Online Employee Grievance Redressal system" during the financial year and -245- grievances i.e. (86%) were satisfactorily resolved.
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 Baroda only
2. Does the company have strategies/initiatives to address global environmental issues such as climate change, global warming,	Yes The entire gamut of credit appraisal can be segregated into 7 sections as under: (a) Borrower Appraisal (b) Technical Appraisal (c) Management Appraisal

etc? If yes, please give hyperlink for webpage etc.	(d) Financial Appraisal (e) Economic Appraisal (f) Market Appraisal (g) Environmental Appraisal Necessary pollution / environmental clearances are obtained before disbursement of any facility. • Bank does not extend finance to industries which affects environments/ produce ozone depleting substances. • In commercial Real Estate projects, Bank, inter alia, stipulates to :- - Use fly ash brick. - Harvest rain water for construction. - Harness solar power to meet energy requirements.
3. Does the company identify and assess potential environmental risks?	Yes Before carrying out appraisal, detailed Techno Economic Viability study and vetting being is being done to assess potential environmental risk and ways for mitigation.
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?	Products having lesser emission level and lesser impact on environment are procured/used.
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.	Usage of renewable energy , power saving high star rated equipment ,LED light fixtures, motion sensors, solar panels are being used to power few rural and semi urban branches
6. Are the Emissions/Waste generated by the company within the permissible limits given by CPCB/SPCB for the financial year being reported?	Emissions levels of all equipment used are within the standards prescribed by the local regulatory authorities. Treatment plants are installed for treating solid waste generated in major buildings where bio gas and manure is generated as byproduct. Waste water treated in STPs is used for gardening, flushing, etc.
7. Number of show cause/ legal notices received from CPCB/SPCB which are pending (i.e. not resolved to satisfaction) as on end of Financial Year.	NIL
Principle 7	
1. Is your company a member of any trade and chamber or association? If Yes, Name only those major	1. Indian Banks Association (IBA) 2. Indian Institute of Banking & Finance (IIBF) 3. Institute of Banking Personnel Selection (IBPS)

<table>
<tr><td>ones that your business deals with.</td><td>4. National Institute of Bank Management (NIBM)
5. Bombay Chamber of Commerce and Industry
6. Centre for Advanced Financial Research and Learning (CAFRAL)
7. National Payments Corporation of India (NPCI)
8. The Clearing Corporation of India Ltd (CCI)
9. Foreign Exchange Dealers Association of India (FEDAI)</td></tr>
<tr><td>10. 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)</td><td>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.</td></tr>
<tr><td>Principle 8</td><td>“Businesses should support inclusive growth and equitable development”</td></tr>
<tr><td>1. Does the company have specified programmes/ initiatives/projects in pursuit of the policy related to Principle 8? If yes, details thereof.</td><td>Baroda Kisan Pakhwada”, a fortnight long farmer outreach programme was organised by the Bank across the country from October 1-15, 2019 and culminated with celebration of Baroda Kisan Divas on October 16, 2019.

<table><tr><th>Particulars</th><th>Count</th></tr><tr><td>No. of Choupals organised</td><td>13,385</td></tr><tr><td>No. of participants in Choupals</td><td>3,56,056</td></tr><tr><td>No. of Kisan Melas (Credit Camps)</td><td>1,079</td></tr><tr><td>No. of Health Camps (Soil / Animal / Farmer)</td><td>745</td></tr><tr><td>Farmer Meetings (Other than Choupals)</td><td>6,135</td></tr><tr><td>Farmers Appreciated</td><td>28,311</td></tr><tr><td>Total Farmers Connected</td><td>6,11,779</td></tr></table></td></tr>
<tr><td>2. Are the programmes/projects undertaken through in-house team/own foundation/external NGO/government structures/ any other organisation?</td><td>• The financial inclusion project have been undertaken through in-house team. Bank has set up separate department headed by General Manager for this purpose.
• Banks’ in-house trust Baroda Swarojgar Vikas Sansthan (BSVS) is conducting various types of financial literacy programs, training and skilling programs for villagers.</td></tr>
<tr><td>3. Have you done any impact</td><td>Total 6,11,779 farmers benefitted by these programmes.</td></tr>
</table>

assessment of your initiative?	
4. What is your company's direct contribution to community development projects (Amount in INR and the details of the projects undertaken).	**A. 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 throughout the nation with special focus on financing to women beneficiaries in identified backward districts of the country, wherein the minimum loan amount of Rs. 1,00,000 is being sanctioned. Bank has entered into tie up arrangement with SRLMs (State wing of National Rural Livelihood Mission -NRLM) in 11 states and is working in close coordination with all SRLMs. Bank is actively involved in implementation of DAY-NRLM Scheme aimed at providing hassle free credit to Women SHGs at a concessional rate of interest in 250 identified districts as per the guidelines of the Ministry of Finance. Till March 2020, Bank has financed 1,60,125 women SHGs with outstanding balance of Rs.2,527 crore. **B. (Baroda RSETI)** In order to identify the need for imparting skill to rural poor and engage them in self- employment ventures, Bank has set up -64- RSETIs all over the country to provide free of cost vocational training to unemployed youth. These centers also provide handholding support to the trained youth in availing bank credit and in establishment of their ventures. Bank has trained 5,03,145 candidates under this activity out of which 3,30,213 have established their ventures successfully up to March, 2020. **C. 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 -87- 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 2020, cumulatively 30.9 lakh people availed the services through camps and visits at centers. All the counselors at these centers provide face to face services to the visitors at the centers as well as conduct

	camps in the remote areas for providing their services.
5. Have you taken steps to ensure that this community development initiative is successfully adopted by the community? Please explain in 50 words, or so.	**Self Help Groups (SHGs)** Bank has entered into tie up arrangement with SRLMs (State wing of National Rural Livelihood Mission -NRLM) in 11 states and is working in close coordination with all SRLMs. **Baroda RSETI** Bank has trained 5,03,145 candidates under this activity out of which 3,30,213 have established their ventures successfully up to March, 2020. **Financial Literacy & Credit Counseling centers (SAARTHEE)** Till March 2020, cumulatively 30,94,565 persons availed the services through camps and visits at centers. **Financing for Renewable Energy Sources:** Many salt farmers at Little Rann Of Kutch, District Surendranagar, Gujarat are benefited by purchasing of solar units. **Financing Toilets to Farmers:** Many farmers from entire country have availed loan facility for construction of toilets. Bank has extended loan to 161 farmers for construction of toilet. **Smartphone to farmers:** Till now 123 farmers have taken benefits under this scheme.
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?	Around 1.84% (32,595) of the total number of complaints received (17,71,923) are pending as on 31.03.2020.
2. Does the company display product information on the product label, over and above what is mandated as per local laws?	Not applicable
3. Is there any case filed by any	Nil

stakeholder against the company regarding unfair trade practices, irresponsible advertising and/or anti-competitive behavior during the last five years and pending as on end of financial year. If so, provide details thereof, in about 50 words or so.	
4. Did your company carry out any consumer survey/ consumer satisfaction trends?	Customer feedback gives the Bank an opportunity to identify and bridge the gap between customer needs and expectations. The Bank has commissioned a Customer Satisfaction Survey from October 2019 through its contact centre for branch interaction. Customer feedback is captured through telephonic interviews using a structured questionnaire preferably within 72 hours of their interaction with the branch. The questionnaire comprises of questions pertaining to overall experience, branch ambience, wait time, staff behavior – politeness and courtesy, knowledge levels etc.