

प्रधान कार्यालय : चन्द्रमुखी, नरीमन प्वाइंट, मुंबई -400 021.

व्यवसाय उत्तरदायित्व रिपोर्ट 2017-18

खंड ए : बैंक के बारे में सामान्य जानकारी

1.	कंपनी की कॉर्पोरेट पहचान संख्या (सीआईएन)	लागू नहीं
2.	कंपनी का नाम	सेन्ट्रल बैंक ऑफ इंडिया
3.	पंजीकृत पता	चंद्रमुखी बिल्डिंग नरीमन पॉइन्ट, मुम्बई – 400021
4.	वेबसाइट	www.centralbankofindia.co.in
5.	ई-मेल आई डी	investors@centralbank.co.in
6.	रिपोर्ट किया गया वित्तीय वर्ष	2017-18
7.	कंपनी का कार्यक्षेत्र (औद्योगिक गतिविधि कोड – वार)	बैंकिंग एवं वित्त
8.	कंपनी द्वारा प्रमुखतया उत्पादित /प्रमुखतया सेवाएं कंपनी द्वारा उत्पादित/उपलब्ध कराए जाने वाले 3 प्रमुख उत्पाद/सेवाएँ सूची (तुलन पत्र के अनुसार)	ए) थोक बैंकिंग बी) रिटेल बैंकिंग सी) अंतर्राष्ट्रीय बैंकिंग
9.	उन स्थानों की संख्या जहां कंपनी द्वारा कार्य गतिविधियां चलाई जाती हैं i. अंतर्राष्ट्रीय स्थानों की संख्या (प्रमुख 5 के विवरण दें) ii. देश में स्थानों की संख्या	i. शून्य ii. 4685
10	कंपनी द्वारा सेवाएं देने वाले बाजार स्थानीय / राज्य / राष्ट्रीय / अंतर्राष्ट्रीय	राष्ट्रीय एवं अंतर्राष्ट्रीय

खंड बी : बैंक के वित्तीय विवरण

1.	चुकता पूंजी (आईएनआर)	रु. 2618.16 करोड़
2.	कुल कारोबार (आईएनआर)	रु 26,659 करोड़
3.	कर पश्चात कुल लाभ/हानि (आईएनआर)	रु.(5105) करोड़
4.	कर पश्चात कुल लाभ का कॉर्पोरेट सामाजिक दायित्व(सीएसआर) पर व्यय का प्रतिशत (%)	सीएसआर संस्था की सतत प्रतिबद्धता है कि अपने कार्यबल और उनके परिवारों का जीवन स्तर बेहतर बनाने के साथ-साथ समाज के समुदाय के आर्थिक विकास में सीएसआर के तहत योगदान किया जाए. यह हमारी निरंतर प्रतिबद्धता है कि निर्धनों को शिक्षा, स्वास्थ्य, प्राकृतिक आपदाओं में राहत और समाज के पिछड़े वर्ग की समाज कल्याण के उत्थान के लिए काम करने वाले संगठनों /ट्रस्टों के माध्यम से सीएसआर के तहत आर्थिक सहायता की जाए.

प्रधान कार्यालय : चन्द्रमुखी, नरीमन प्वाइंट, मुंबई -400 021.

		वित्तीय वर्ष 2016-17 के दौरान बैंक को हुई हानि के कारण, वित्तीय वर्ष 2017-18 के लिए सीएसआर बजट शून्य था.
5.	उन गतिविधियों की सूची जिसमें मद संख्या 4 के अंतर्गत व्यय किए गए.	लागू नहीं

खंड सी : अन्य विवरण

1.	क्या कंपनी की कोई सहायक कंपनी / कंपनियां हैं	जी हां (बैंक की दो सहायक संस्थाएं हैं)
2.	क्या सहायक कंपनी / कंपनियां मूल कंपनी की व्यावसायिक उत्तरदायित्व पहलों में सहभागी होती हैं ? यदि हां, उन सहायक कंपनी / कंपनियों की संख्या सूचित करें.	नहीं
3.	क्या ऐसी कोई अन्य संस्था / संस्थाएं जिनके साथ कंपनी व्यवसाय करती है, वो कंपनी की व्यावसायिक उत्तरदायित्व पहलों में सहभागिता करती हैं ? यदि हां, उन संस्था /संस्थाओं की प्रतिशत सूचित करें (30% से कम,30%-60%, 60% से अधिक)	नहीं

खंड डी : व्यावसायिक उत्तरदायित्व जानकारी

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

ए) व्यावसायिक उत्तरदायित्व नीति के कार्यान्वयन के लिए उत्तरदायी निदेशक / निदेशकों के विवरण

क्र.स.	मद	विवरण
1.	डीआईएन नंबर (यदि लागू है)	लागू नहीं
2.	नाम	श्री बी.के.दिवाकर
3.	पदनाम	कार्यपालक निदेशक

बी) व्यावसायिक उत्तरदायित्व प्रमुख का विवरण

क्र.स.	मद	विवरण
1.	डीआईएन नंबर (यदि लागू है)	लागू नहीं
2.	नाम	श्री सी.लक्ष्मी प्रसाद
3..	पदनाम	महाप्रबंधक
4.	टेलीफोन नंबर	022-66387866
5.	ई-मेल आई डी	gmgad@centralbank.co.in

2. सिद्धान्त-वार (एनवीजी के अनुसार) व्यावसायिक उत्तरदायित्व नीति / नीतियां (हां / नहीं में जवाब दें)

क्र.सं	प्रश्न	पी	पी	पी	पी	पी	पी	पी	पी	पी
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	क्या सिद्धान्त/सिद्धान्तों के लिए क्या कोई नीति / नीतियां है	जी हां								
2.	क्या यह नीति संबंधित स्टैक धारकों की सलाह से प्रतिपादित की जा रही हैं	जी हां								
3.	क्या यह नीति किन्हीं राष्ट्रीय / अंतर्राष्ट्रीय मानकों के अनुरूप है ? यदि हां, स्पष्ट करें (50 शब्द)	जी हां बैंक द्वारा अपनाई जा रही सभी नीतियां विभिन्न विनियामकों एवं सांविधिक निकायों जैसे भारतीय रिजर्व बैंक, वित्त मंत्रालय, सेबी एवं भारतीय संविधान, विभिन्न केन्द्रीय एवं राज्य अधिनियम द्वारा जारी दिशानिर्देशों के अनुरूप हैं.								
4.	क्या यह नीति बोर्ड द्वारा अनुमोदित की गयी है ? यदि हां, क्या यह एमडी/ स्वामी / सीईओ/ उपयुक्त बोर्ड निदेशक द्वारा हस्ताक्षरित है ?	जी हां								
5.	नीति के कार्यान्वयन को देखने के लिए क्या बैंक में बोर्ड / निदेशक /अधिकारियों की कोई विशेष समिति है ?	जी हां								
6.	नीति को ऑनलाइन देखने के लिए कृपया लिंक उपलब्ध कराएं	www.centralbankofindia.co.in								
7.	क्या नीति को औपचारिक तौर पर सभी आंतरिक एवं बाह्य स्टैकधारकों को संप्रेषित कर दिया गया है.	जी हां								
8.	क्या बैंक में नीति के कार्यान्वयन के लिए कोई इन-हाउस संरचना है ?	जी हां								
9.	नीति से संबंधित स्टैक धारकों की शिकायतों के निवारण के लिए क्या बैंक में नीति से संबंधित शिकायत निवारण प्रणाली है ?	जी हां								
10.	क्या बैंक ने आंतरिक अथवा बाह्य	जी हां								

प्रधान कार्यालय : चन्द्रमुखी, नरीमन प्वाइंट, मुंबई -400 021.

एजेन्सी से इस नीति के कार्य की पृथक तौर पर लेखा परीक्षा / मूल्यांकन कराया है.	
---	--

नोट : बैंक में औपचारिक तौर पर कई नीतियां हैं जो प्रत्यक्ष अथवा अप्रत्यक्ष रूप से बैंक के विभिन्न कार्यों को शासित करती हैं. तदपि, बैंक द्वारा समय समय पर विभिन्न दिशानिर्देश जारी किए जाते हैं जिनका शाखाओं द्वारा अनुपालन किया जाता है और औपचारिक रूप से नीति तैयार की जाती है. इसी प्रकार बैंकिंग कार्य करते समय विनियामकों, संबद्धों सहयोगियों एवं अन्य संविधि द्वारा बनाई गयी नीतियों का कार्यान्वयन भी बैंक द्वारा किया जाता है.

सिद्धान्त 1, के अंतर्गत, बैंक केन्द्रीय सतर्कता आयोग द्वारा जारी सतर्कता मैनुअल में दिए गए प्राथमिक सीवीसी दिशानिर्देशों का अनुपालन करता है. (लिंक <http://cvc.nic.in>).

सिद्धान्त 2 की विभिन्न गतिविधियां बैंक की ऋण नीति से संचालित हैं जो केवल आंतरिक प्रयोग के लिए हैं एवं इसीलिए उन्हें ऑनलाइन नहीं देखा जा सकता.

2 ए. यदि क्र.सं. 1 के किसी भी सिद्धान्त का जवाब "नहीं" है, तो कृपया स्पष्ट करें, क्यों :

(2 विकल्पों तक टिक करें)

क्र.सं	प्रश्न	पी	पी	पी	पी	पी	पी	पी	पी	पी
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	कंपनी ने सिद्धान्तों को नहीं समझा है	लागू नहीं								
2.	कंपनी ऐसी स्थिति में नहीं है कि वह किसी विनिर्दिष्ट सिद्धान्तों पर स्वयं नीति तैयार एवं कार्यान्वित कर सके									
3.	कंपनी के पास इस कार्य के लिए वित्तीय एवं मानव शक्ति उपलब्ध नहीं है									
4.	यह अगले 6 माह में करने की योजना है									
5.	यह अगले 1 वर्ष में करने की योजना है									
6.	अन्य और कोई कारण (कपया स्पष्ट करें)									

3. व्यावसायिक उत्तरदायित्व से संबंधित शासन

1	निदेशक मंडल, बोर्ड की समिति	वार्षिक
---	-----------------------------	---------

	अथवा सीईओ कंपनी की व्यावसायिक उत्तरदायित्व नीति की समीक्षा की बारंबारता का विवरण दें. 3 महीने के अंदर, 3-6 महीने, वार्षिक, 1 वर्ष से अधिक	
2	क्या कंपनी व्यावसायिक उत्तरदायित्व रिपोर्ट अथवा एक धारणीय रिपोर्ट का प्रकाशन करती है ? इस रिपोर्ट को देखने के लिए हाइपरलिंक क्या है ?	यह वार्षिक प्रकाशित होती है रिपोर्ट देखने के लिए हाइपरलिंक : https://www.centralbankofindia.co.in/English/investorrelation.aspx

खंड ई : नियमवार कार्य निष्पादन

नियम 1

1	क्या सदाचार, रिश्वत एवं भ्रष्टाचार से संबंधित नीति केवल कंपनी को कवर करती है ? हां / नहीं	<p>जी हां यह केवल बैंक को कवर करती है बैंक कॉर्पोरेट गवर्नेंस के क्षेत्र में सर्वोत्तम प्रथा के लिए अपनी पूर्ण निष्ठा के साथ प्रतिबद्ध है एवं बैंक को यह विश्वास है कि कानूनी एवं विनियामक अपेक्षाओं के अनुपालन की अपेक्षा उत्तम कॉर्पोरेट गवर्नेंस अधिक महत्वपूर्ण है सुशासन, प्रभावी प्रबंधन के आसान बनाता है एवं बैंक को उच्च स्तरीय व्यावसायिक नीतिपरक को बनाए रखने एवं अपने सभी स्टैक धारकों के इष्टतम हितों के लिए सक्षम बनाता है</p> <p>उद्देश्यों को निम्न प्रकार संक्षिप्त किया जा सकता है</p> <p>ए) शेयरधारकों के हितों को बचाना एवं उसमें वृद्धि करना है</p> <p>बी) अन्य सभी शेयरधारकों जैसे ग्राहक, कर्मचारी, सरकार एवं समाज के हितों की पूरी तरह से रक्षा करना है</p> <p>सी) संप्रेषण में पारदर्शिता एवं सत्यनिष्ठा सुनिश्चित करना है एवं सभी संबंधितों को पूर्ण सही एवं स्पष्ट जानकारी उपलब्ध कराना है.</p> <p>डी) ग्राहक सेवा के लिए जवाबदेही एवं</p>
---	---	--

प्रधान कार्यालय : चन्द्रमुखी, नरीमन प्वाइंट, मुंबई -400 021.

	<p>क्या यह समूह / संयुक्त उद्यम / आपूर्तिकर्ताओं / ठेकेदारों / एनजीओ / अन्य पर भी विस्तारित है.</p>	<p>कार्यनिष्पादन सुनिश्चित करना है एवं सभी स्तरों पर श्रेष्ठता प्राप्त करना है. ई) अन्यो के अनुसरण के लिए उच्च स्तरीय कॉर्पोरेट नेतृत्व उपलब्ध कराना है. बैंक ने अपने निदेशको एवं वरिष्ठ प्रबंधन के लिए एक सुपरिभाषित आचार संहिता बनाई है. जी हां निर्धारित पैरामीटरों के अनुसार</p>
2	<p>पिछले वित्तीय वर्ष में शेयरधारको की कितनी शिकायते प्राप्त हुई हैं एवं प्रबंधन द्वारा कितने प्रतिशत का निराकरण संतोषजनक रूप से किया गया ? <u>यदि हां तो लगभग 50 शब्दों में उसका विवरण दें</u></p>	<p>वित्तीय वर्ष 2017-18 में शेयरधारको से 127 शिकायते प्राप्त हुई है एवं सभी शिकायतों का निराकरण किया जा चुका है.</p>

नियम 2

1	<p>अपने 3 उत्पादों अथवा सेवाओं की सूची प्रस्तुत करें जिसकी रुपरेखा से सामाजिक अथवा परिवेश के सरोकारों, जोखिम एवं / अथवा अवसरों को संस्थापित किया है.</p>	<p>बैंक अपनी शाखाओं के विस्तारित नेटवर्क, एटीएम, मोबाइल फोन एवं इंटरनेट के माध्यम से विभिन्न वर्गों के ग्राहको की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए सतत बैंकिंग उत्पाद उपलब्ध कराता है अनुकूलित उत्पादों में वैयक्तिक ऋण, आवास ऋण, आस्ति खरीद हेतु ऋण एवं बचत की एक विस्तृत श्रृंखला सम्मिलित है. ग्राहक की विभिन्न जीवन शैली और अधिक सुविधाओं के लिए बैंक कई कार्डों के विकल्प भी उपलब्ध कराता है. इसके अतिरिक्त, बैंक की ग्रामीण एवं समावेशी बैंकिंग समूह, ग्रामीण एवं गरीबी रेखा के नीचे के ग्राहको पर अपना ध्यान केन्द्रित करता है. वित्तीय साक्षरता एवं ऋण परामर्श केन्द्र (एफएलसीसी)</p>
---	--	--

		<ul style="list-style-type: none">❖ हमने 7 राज्यों, मध्य प्रदेश(18), बिहार (10), महाराष्ट्र (6), उत्तर प्रदेश (5), पश्चिम बंगाल (3), राजस्थान (3) एवं छत्तीसगढ़(2) में कुल 48 एफएलसीसी केन्द्र खोले हैं❖ इन सभी केन्द्रों ने गांवों के 6048 आउटडोर दौरे किए एवं 554250 लोगों को साक्षरता / परामर्श प्रदान किया.जन अभियान एवं व्यक्ति परामर्श दोनों ही किए जा रहे हैं.❖ बैंक ने उन्हें जनउदघोषणा उपकरण एलसीडी युक्त वाहन उपलब्ध कराए है ताकि वे बैंक द्वारा प्रारंभ किए जा रहे विभिन्न उत्पादों/योजनाओं का प्रचार प्रसार आम लोगों के बीच कर सकें एवं अपनी आर्थिक स्थिति तथा जीवन स्तर बेहतर बनाने में ऐसे अवसरों का उपयोग करनेहेतु उनमें जागरूकता उत्पन्न कर सके. इसके अलावा हम परामर्श एवं ग्रामीण क्षेत्रों में दौरों के दौरान उन्हें साक्षरता सामग्री, किट्स , किताबें इत्यादि भी उपलब्ध करातेहैं. <p>ग्रामीण स्वं रोजगार प्रशिक्षण केन्द्र (आरसेटी)</p> <ul style="list-style-type: none">❖ बैंक ने देश के 9 राज्यों, मध्यप्रदेश (18), बिहार (9), महाराष्ट्र (6), उत्तरप्रदेश (5), पश्चिम बंगाल (3), छत्तीसगढ़ (2), राजस्थान (1), उड़ीसा (1) एवं आसाम (1) में कुल 46 आरसेटी स्थापित किए हैं.❖ वर्ष 2017-18 के दौरान आरसेटी ने 1280 प्रशिक्षण कार्यक्रम में 33428 उम्मीदवारों को प्रशिक्षण दिया. बैंक के ऋण, पारिश्रमिक निर्धारण एवं स्वं वित्त के माध्यम से जिसमें से 23403 (अर्थात
--	--	--

प्रधान कार्यालय : चन्दरमुखी, नरीमन प्वाइंट, मुंबई -400 021.

		<p>70%) प्रशिक्षार्थी हुए हैं.</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ 46 आरसेटी में से 45 आरसेटी केन्द्रों को एए, ग्रेड, 01 केन्द्रों को एबी ग्रेड प्राप्त हुआ है. किसी भी केन्द्र को सी एवं डी ग्रेड नहीं दिया गया. ❖ ग्रामीण विकास मंत्रालय, भारत सरकार ने हमारे आरसेटी को श्रेष्ठता प्रमाणपत्र से पुरस्कृत किया है. ❖ महाराष्ट्र सरकार ने हमारे आरसेटी को महाराष्ट्र राज्य में श्रेष्ठ कार्य करने हेतु पुरस्कृत किया.
2.	<p>इस प्रकार के प्रत्येक उत्पाद के लिए उत्पाद के प्रति यूनिट के लिए संसाधन के उपयोग संबंधमें (ऊर्जा, पानी, राँ मटेरियल आदि) निम्नलिखित विवरण प्रस्तुत करें.</p> <p>i. उत्पादन/संसाधन संग्रहण/संवितरण की संपूर्ण श्रृंखला में पिछले वर्ष से आई कमी.</p>	लागू नहीं

	<p>ii. पिछले वर्ष से उपभोक्ताओं द्वारा (ऊर्जा, पानी) के उपयोग में कमी हुई है?</p>	लागू नहीं
3.	<p>क्या कंपनी को धारणीय सोर्सिंग (परिवहन सहित) के लिए प्रक्रियाएँ हैं?</p> <p>यदि हाँ, तो आपकी निविष्टियाँ का कितना प्रतिशत निरंतर प्राप्त किया गया था? इसका विवरण भी लगभग 50 शब्दों में प्रस्तुत करें.</p>	लागू नहीं
4.	<p>क्या कंपनी ने वस्तुओं तथा सेवाओं की खरीद स्थानीय और लघु उत्पादकों से करने</p>	लागू नहीं

प्रधान कार्यालय : चन्द्रमुखी, नरीमन प्वाइंट, मुंबई -400 021.

	के संबंध में कोई कदम उठाये हैं? यदि हाँ, तो स्थानीय तथा छोटे वेंडरों के योग्यता एवं क्षमता में सुधार लाने के लिए क्या कदम उठाए हैं?	
5.	क्या उत्पादों एवं अवशेष को रिसाइक्लिंग करने हेतु कंपनी में कोई व्यवस्था है? यदि हाँ, तो उत्पादों तथा अवशेष के पुनर्निवेश (रिसाइक्लिंग) का प्रतिशत क्या है? (<5%, 5-10% > 10% पृथक दर्शाएँ) साथ ही, लगभग 50 शब्दों में उसका विवरण प्रदान करें.	लागू नहीं

सिद्धांत 3

1.	कृपया कर्मचारियों की कुल संख्या सूचित करें.	36843
2.	अस्थायी/संविदात्मक/अनियत आधार पर काम पर रखे कर्मचारियों की संख्या सूचित करें.	निरंक
3.	कृपया स्थायी महिला कर्मचारियों की संख्या सूचित करें.	8352
4.	कृपया दिव्यांग स्थायी कर्मचारियों की संख्या सूचित करें	775
5.	क्या आपके यहाँ है प्रबंधन द्वारा मान्यता प्राप्त कर्मचारी संघ है?	जी हाँ
6.	आपके स्थायी कर्मचारियों का कितना प्रतिशत इस मान्यता प्राप्त संस्था के सदस्य हैं?	90.93%

7. बाल मजदूरी / जबरन मजदूरी/ बंधुआ मजदूरी /यौन उत्पीड़न संबंधी पिछले वित्तीय वर्ष में प्राप्त शिकायतों एवं वित्तवर्ष की समाप्ति पर लंबित शिकायतों की संख्या का विवरण दें.

प्रधान कार्यालय : चन्द्रमुखी, नरीमन प्वाइंट, मुंबई -400 021.

क्र. सं.	श्रेणी	वित्तीय वर्ष के दौरान दर्ज की गई शिकायतों की संख्या	वित्तीय वर्ष के अंत में लंबित शिकायतों की संख्या
1.	बाल मजदूरी /जबरन मजदूरी /बंधुआ मजदूरी	कुछ नहीं	कुछ नहीं
2.	यौन उत्पीड़न	04	02
3.	भेदभावपूर्ण रोजगार	कुछ नहीं	कुछ नहीं

8.	<p>पिछले वर्षों में आपके निम्नलिखित श्रेणी स्के कर्मचारियों को कितने प्रतिशत सुरक्षा और कौशल प्रशिक्षण दिए गए थे?</p> <ul style="list-style-type: none"> स्थायी कर्मचारी स्थायी महिला कर्मचारी अनियत/अल्पकालिक/संविदात्मक कर्मचारी विकलांग कर्मचारी 	<p>वित्तीय वर्ष 2017-18 में हमारे प्रशिक्षण महाविद्यालय/प्रशिक्षण केन्द्रों तथा बाहरी प्रशिक्षण संस्थानों में हमारे कुल कर्मचारियों में से 83.53% को प्रशिक्षित किया गया.</p>
----	---	---

सिद्धांत 4

1.	क्या बैंक ने अपने आंतरिक और बाह्य स्टेकधारकों के लिए योजना बनाई है? हाँ / नहीं	जी हाँ
2.	उपरोक्त में, से क्या बैंक ने वंचित, कमजोर और हाशिए पर स्थित स्टेकधारकों की पहचान की है .	<p>जी हाँ</p> <p>बैंक, भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) द्वारा प्राथमिकता क्षेत्र, लघु और सीमांत किसानों, कमजोर वर्ग को ऋण देने, और वंचित, कमजोर और हाशिए पर स्थित स्टेकधारकों की पहुँच वित्तीय सेवाओं तक करने में सरकार द्वारा की गई पहलों, एवं उनको बीमा और पेंशन कवर देने के लिये भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा निर्धारित दिशानिर्देशों से मार्गदर्शित है.</p>
3.	क्या बैंक ने वंचित, कमजोर और हाशिए	बैंक ई-मेल, वेबसाइट, प्रेस विज्ञप्ति, विज्ञापन, बैठकों इत्यादि

प्रधान कार्यालय : चन्द्रमुखी, नरीमन प्वाइंट, मुंबई -400 021.

<p>पर स्थित स्टेकधारकों को जोड़ने के लिए कंपनी द्वारा कोई विशेष प्रयास किए गए हैं? यदि हाँ, तो लगभग 50 शब्दों में उसका विवरण दें.</p>	<p>विभिन्न प्रकार के माध्यमों से स्टेक धारकों के साथ संवाद करता है. बैंक के विभिन्न विभागों में स्टेकधारकों से जुड़ाव अंतर्निहित है. बैंक अपने ग्राहकोन्मुखी चैनलों के माध्यम से स्टेकधारकों से फीडबैक लेता है और विशेष रूप से उपलब्ध चैनलों एवं अपने स्टाफ द्वारा सभी स्टेकधारकों की समस्याएँ सुनता है.</p>
---	--

सिद्धांत 5

<p>1.</p>	<p>मानवाधिकार पर कंपनी की नीति क्या सिर्फ कंपनी को कवर करती है या समूह/संयुक्त उपक्रमों/सप्लायर्स /ठेकेदारों/एनजीओ/ अन्य लोगों को भी आवृत्त करती है?</p>	<p>यह नीति सिर्फ बैंक को कवर करती है.</p>
<p>2.</p>	<p>पिछले वित्तीय वर्ष में कितने स्टेकधारकों की शिकायतें प्राप्त हुई हैं और प्रबंधन द्वारा कितने प्रतिशत तक उनका संतोषप्रद हल किया गया ?</p>	<p>वित्तीय वर्ष 2017-18 में स्टेकधारकों से 127 शिकायतें प्राप्त हुई और सभी शिकायतों का समाधान किया गया है.</p>

सिद्धांत 6

<p>1.</p>	<p>क्या सिद्धांत 6 से संबंधित मानवाधिकार पर कंपनी की नीति क्या सिर्फ कंपनी को कवर करती है या समूह/संयुक्त उपक्रमों/सप्लायर्स /ठेकेदारों/एनजीओ/ अन्य लोगों को भी आवृत्त करती है?</p>	<p>यह नीति सिर्फ सेन्ट्रल बैंक ऑफ इंडिया को कवर करती है.</p>
<p>2.</p>	<p>वैश्विक पर्यावरण संबंधी मुद्दों जैसे जलवायु परिवर्तन को हल करने के संबंध में क्या कंपनी की कोई कार्यनीति/पहल है? यदि हाँ, तो वेबपेज के लिए हाइपर लिंक दीजिए.</p>	<p>बैंक स्वच्छ तकनीक अपना कर पर्यावरण पर अपने परिचालन के पदचिन्हों को यथासंभव कम करने के सघन प्रयास कर रहा है,</p> <p>कागज की खपत को कम करने के लिए निम्नलिखित उपायों को अपनाया गया .</p> <ul style="list-style-type: none"> आईपैड के माध्यम से बोर्ड के निदेशकों तथा समितियों की बैठकों का आयोजन करना. निदेशकों को कार्यसूची की हार्ड प्रतियाँ परिचालित नहीं की जाती है,

		<ul style="list-style-type: none"> अंचलों/क्षेत्रों को ई-मेल द्वारा संदेश भेजना बचत खातों में डेबिट कार्ड के इस्तेमाल को बढ़ावा देना . पीओएस मशीनों के उपयोग को बढ़ावा देना एम-पास बुक के उपयोग को बढ़ावा देना ई-लेनदेनों की बढ़ती हिस्सेदारी
3.	क्या कंपनी संभाव्य पर्यावरणीय जोखिमों की पहचान एवं निर्धारण करती हैं? हाँ/नहीं	<p>जी हाँ</p> <p>क्या बैंक अपने परिसरों तथा परिचालनों के संबंध में लागू पर्यावरणीय विनियमों का अनुपालन करता है. बैंक परियोजना/बुनियादी संरचना के ऋणियों पर भी पर्यावरण संरक्षण शित अन्य वैधानिक मानदंडों का लागू करना आवश्यक बनाता है.</p>
4.	क्या कंपनी के पास स्वच्छ विकास प्रणाली की कोई परियोजना है? यदि हाँ, तो लगभग 50 शब्दों में इसका विवरण दें. यदि हाँ, तो क्या पर्यावरण अनुपालन रिपोर्ट दर्ज की गई है?	<p>बैंक ने स्वच्छ विकास व्यवस्था के लिए विभिन्न पहलें की है – कागज की खपत कम करने के लिए ई-भुगतान विधि (आईटीजीएस/एनईएफटी/एनईसीएस या लाभार्थी खाते में जमा) के माध्यम से विभिन्न विक्रेताओं को भुगतान.</p>
5.	क्या कंपनी ने स्वच्छ तकनीक, उर्जा, दक्षता, नवीकरणीय उर्जा जैसी अन्य की पहलें भी की हैं? यदि हाँ, तो कृपया वेबपेज इत्यादि के लिए हाइपरलिंक दें.	<p>बैंक ने स्वच्छ प्रौद्योगिकी, उर्जा दक्षता, नवीकरणीय उर्जा के लिए कई पहलें की हैं. उनमें से कुछ निम्नानुसार है :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ संपूर्ण बैंकिंग परिचालन आधुनिक संरचनाओं से सज्ज सीबीएस के जरिए किया जा रहा है. ➤ इंटरनेट बैंकिंग (आईएनबी) की सुविधा 10000 उपयोगकर्ताओं को एक साथ सेवायें उपलब्ध कराने में सक्षम है. इस वर्ष में कुछ तकनीकी अद्यतन किया गया है जिसमें लेनदेन डाटा की बेहतर सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए एसएसएल 3.0 के स्थान पर टीएलएस 1.2 की शुरुआत की गई है. इंटरनेट बैंकिंग डाटा बेस को ऑरकल 11जी से 12सी में अद्यतन किया गया है. ➤ आईआरसीटीसी टिकट बुकिंग, कॉर्पोरेट ग्राहकों के लिए ऑनलाइन रेलवे, माल वहन बुकिंग ई-वहन शुल्क आदि. इंटरनेट बैंकिंग के जरिए आरटीजीएस/एनईएफटी सुविधा भी उपलब्ध है तथा इंटरनेट बैंकिंग के माध्यम से कॉर्पोरेट इंटरनेट ग्राहकों (गैर वैयक्तिक) को बल्क अपलोड सहित

		<p>एनईएफटी कार्यमूलकता उपलब्ध है. तेजी से ऑनलाइन लेनदेन प्रसंस्करण की गति तीव्र करने के लिए हलके भुगतान पेज की सुविधा भी प्रारंभ की गई है.</p> <p>➤ ओडिसा, बिहार सरकार के लिए कर संग्रह तथा प्रधान मंत्री राष्ट्रीय राहत कोष जिसमें 40 से अधिक बैंकों के ग्राहक के भुगतान/करों का भुगतान कर सकते हैं. ऐसे पेमेंट एग्रीगेटर के माध्यम पूर्णतः आधुनिक मॉड्यूल प्रारंभ किया है. बैंक ने नागरिक मंत्रालय, खाद्य और अन्य ई-पीएओ के लिए भी भुगतान प्रणाली लागू की है.</p> <p>➤ ई-बीज को एकीकृत करने वाले बैंकों में हमारा बैंक भी एक है, जो ऑन लाइन भुगतान सुविधा के लिए डीआईपीपी द्वारा एक मिशन परियोजना के रूप में शुरू किया गया है. हमारे बैंक द्वारा विभिन्न राज्य के करों/ शुल्क संग्रहण लिया जाता है.</p>
6.	वित्तीय वर्ष के लिए सीपीसीबीएसपीसीबी द्वारा अनुमत सीमा के भीतर कंपनी द्वारा उत्पन्न निस्सरण/कचरे की रिपोर्ट की जा रही है?	लागू नहीं
7.	वित्तीय वर्ष के अंत में सीपीसीबी/एसपीसीबी से प्राप्त कारण बताओकानूनी नोटिसों की संख्या जो लंबित हैं.)अर्थात जिनका संतोषप्रद समाधान नहीं किया गया है)	लागू नहीं

सिद्धांत 7

1.	क्या आपकी कंपनी किसी व्यापार तथा चेम्बर अथवा एसोशिएशन की सदस्य है? यदि हाँ, तो अपने कारोबार संबंधी कुछ प्रमुख संगठनों के नाम दीजिए.	<p>जी हाँ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) भारतीय बैंक संघ (आईबीए) 2) भारतीय बैंकिंग और वित्त संस्थान (आईआईबीएफ) 3) इस्टीट्यूट ऑफ बैंकिंग पर्सनल सिलेक्शन (आईबीपीएस)
----	---	--

		<p>4) नेशनल इस्टीमेट ऑफ बैंक मैनेजमेंट (एनआईबीएम)</p> <p>5) नेशनल पेमेंट कॉर्पोरेशन ऑफ इंडिया (एनपीसीआई)</p> <p>6) एसोशिएशन ऑफ इन्वेस्टमेंट बैंकर्स ऑफ इंडिया (एआईबीआई)</p>
2.	क्या आपने जनता के हितों में सुधार अथवा उन्हें और बढ़ाने के लिए उपरोक्त एसोशिएशनों के माध्यम से समर्थन /पैरवी की है? यदि हां, तो प्रमुख मुद्दों का उल्लेख करें (ड्राप बॉक्स : गवर्नेंस और प्रशासन, आर्थिक सुधार, समावेशी विकास परक नीतियाँ, उर्जा संरक्षण , जल , खाद्य संरक्षण, टिकाऊ व्यवसाय सिद्धांत, अन्य)	जी हाँ. बैंक ने जनहित में सक्रिय रूप से सहभागिता की है. .

सिद्धांत 8

1.	क्या कंपनी ने सिद्धांत 8 की नीति के संबंध में आपकी कंपनी ने क्या कोई निर्दिष्ट कार्यक्रम /पहलें/परियोजनाएं है यदि हाँ, तो विवरण दे.	<p>बैंक ने सिद्धांत 8 की नीति के संबंध में कई पहलुओं/कार्यक्रम/परियोजनाएं निर्दिष्ट की हैं जैसे कि वित्तीय समावेशन.</p> <p>वित्तीय समावेशन</p> <p>बैंक ने बैंक रहित वाले ग्रामीण इलाकों में ग्रामीणों को सस्ती कीमत पर बैंकिंग सेवाएं उपलब्ध कराने के लिए वित्तीय समावेशन परियोजना लागू की है और उन्हें समावेशी विकास के लिए मुख्य आर्थिक धारा में समाहित किया है. बैंक ने 2000 से अधिक जनसंख्या वाले 4, 330 गाँवों तथा 2000 से कम जनसंख्या वाले 18, 376गाँवों को कवर किया है. बैंक ने इन सभी गाँवों को 6, 387बीसी एजेंटों के माध्यम से कवर किया है.</p> <p>इस वर्ग की जरूरतों पर विचार करते हुए, बैंक ने ग्रामीण जनता की जरूरतों को पूरा करने के लिए कम लागत के प्रीमियम पर विशेष उत्पादों का निर्माण किया है. ग्रामीण</p>
----	---	--

प्रधान कार्यालय : चन्द्रमुखी, नरीमन प्वाइंट, मुंबई -400 021.

		<p>तथा शहरी क्षेत्रों में बैंकिंग सेवायें प्रदान करने के लिए विभिन्न मॉडल लगाये गये हैं जैसे पीओएस आधारित बीसी मॉडल, कियोस्क बैंकिंग मॉडल इत्यादि .</p> <p>अब तक हुई प्रगति :</p> <ul style="list-style-type: none"> • बीसी आउटलेट्स के माध्यम से व्यापार 73.13% की वृद्धि के साथ रु. 579.86 से बढ़कर 1003.94 करोड़ हो गया है. • वित्तीय समावेशन व्यवसाय 24.00% की वृद्धि के साथ रु. 2070.14 करोड़ से बढ़कर 2566.90 करोड़ हो गया है. • पीएमजेडीवाय के सक्रिय खातों में आधार सीडिंग का प्रतिशत 81.46% से बढ़कर 87.35% हो गया है तथा सभी ऑपरेटिव बचत खातों में 74.99% से बढ़कर 88.05% हो गया. • बीसी आउटलेट के माध्यम से लेनदेनों की संख्या में 56.81% की वृद्धि हुई है अर्थात वे 194.94 लाख से बढ़कर 305.68 लाख हो गए. • बीएसबीडी खातों की संख्या में 7.78% की वृद्धि हुई और वे 170.89 लाख से बढ़कर 184.19 लाख हो गए. • रु. 10 लाख से अधिक व्यवसाय वाले बीसी की संख्या में 60.3% की वृद्धि हुई और वे 1549 से बढ़कर 2483 हो गए. इसी प्रकार रु. 1.00 करोड़ से अधिका व्यवसाय वाले बीसी की संख्या में 138.1% की वृद्धि हुई है और वे 42 से बढ़कर 100 हो गए है. • वर्ष 2017-18 के दौरान सामाजिक सुरक्षा योजना के तहत कुल नामांकन पीएमजेजेबीवाय -10,50,200 , पीएमएसबीवाय-28,64,191 तथा एपीवाय- 3,07,513 रहा है. • पीएमजेजेबीवाय के अंतर्गत 4250 मृत्यु दावों में से, 4106 दावों का निपटान किया है तथा पीएमएसबीवाय के अंतर्गत 1203 मृत्यु दावों में से 1125 का निपटान किया है.
2.	क्या इन-हाउस टीम/स्वयं आधार/बाहरी एनजीओ/ सरकारी संरचनाओं/ किसी अन्य संगठन के माध्यम से कार्यक्रम/ परियोजनाएँ	<p>वित्तीय समावेशन परियोजना इन-हाउस टीम के माध्यम से की गई है.</p>

	किए गए हैं ?	
3.	क्या आपने अपनी पहल का कोई प्रभाव आकलन किया है?	विभिन्न परियोजनाओं पर आवधिक समीक्षा की जाती है. ग्रामीण विकास क्षेत्र में बैंक की पहल, विशेष रूप से वंचित ग्राहकों को बैंकिंग तथा वित्तीय सेवायें प्रदान करने की प्रगति के संबंध में नियमित रूप से समीक्षा की जाती है.
4.	सामुदायिक विकास परियोजनाओं में आपकी कंपनी का प्रत्यक्ष योगदान कितना है? भारतीय रुपये में राशि तथा परियोजनाओं का विवरण दे.	सीएसआर संस्थाकी सतत प्रतिबद्धता है कि अपने कार्यबल और उनके परिवारों का जीवन स्तर बेहतर बनाने के साथ-साथ समाज के समुदाय के आर्थिक विकास में सीएसआर के तहत योगदान किया जाए. यह हमारी निरंतर प्रतिबद्धता है कि निर्धनों को शिक्षा, स्वास्थ्य, प्राकृतिक आपदाओं में राहत और समाज के पिछड़े वर्ग की समाज कल्याण के उत्थान के लिए काम करने वाले संगठनों /ट्रस्टों के माध्यम से सीएसआर के तहत आर्थिक सहायता की जाए. वित्तीय वर्ष 2016-17 के दौरान बैंक को हुई हानि के कारण, वित्तीय वर्ष 2017-18 के लिए सीएसआर बजट शून्य था.
6.	क्या आपने यह सुनिश्चित करने के लिए कदम उठाये हैं कि यह समुदाय विकास पहल को समुदाय द्वारा सफलतापूर्वक अपनाया गया है? कृपया लगभग 50 शब्दों में समझाएँ.	बैंक द्वारा की गई सभी पहलों में सामुदायिक विकास प्रमुख है. ग्रामीण विकास के क्षेत्र में बैंक की पहल ग्राहकों को अपना जीवन-स्तर में सुधार लाने के लिए अवसर प्रदान करने पर केन्द्रीत है.

सिद्धांत 9

1.	वित्तीय वर्ष के अंत में लंबित ग्राहक शिकायतों//उपभोक्ता मामलों का क्या प्रतिशत है?	2.28 %
2.	क्या कंपनी स्थानीय कानून की अनिवार्यता से बढकर उत्पाद लेबल पर उत्पाद के बारे में जानकारी प्रदर्शित करती है? हाँ/नहीं/ लागू नहीं	लागू नहीं

प्रधान कार्यालय : चन्दरमुखी, नरीमन प्वाइंट, मुंबई -400 021.

	/टिप्पणी (अतिरिक्त जानकारी)	
3.	क्या पिछले 5 वर्षों में किसी भी स्टैकधारक द्वारा कंपनी के खिलाफ गलत व्यापार प्रथाओं, गैर जिम्मेदार विज्ञापन या/अथवा प्रतिस्पर्धी विरुद्ध व्यवहार के संबंधी वाद दर्ज किए हैं, जो वित्तीय वर्ष के अंत में लंबित हैं? यदि हाँ, तो लगभग 50 शब्दों में उसकी जानकारी दें.	शून्य
4.	क्या आपकी कंपनी उपभोक्ता सर्वे/उपभोक्ता संतुष्टि प्रवाह को पूरा किया है?	जी हाँ, हम स्वतंत्र एजेंसी द्वारा चयनित शाखाओं में मिस्ट्री शॉपिंग के माध्यम से उपभोक्ता सर्वे/उपभोक्ता संतुष्टि प्रवाह को पूरा करते हैं.

BUSINESS RESPONSIBILITY REPORT 2017-18

Section A: General Information about the Bank

1.	Corporate Identity Number (CIN) of the Company	Not Applicable
2.	Name of the Company	Central Bank of India
3.	Registered address	Chandermukhi Bldg., Nariman Point, Mumbai – 400 021
4.	Website	www.centralbankofindia.co.in
5.	E-mail id	investors@centralbank.co.in
6.	Financial Year reported	2017-18
7.	Sector(s) that the Company is engaged in (industrial activity code-wise)	Banking & Finance
8.	List three key products/services that the Company manufactures/provides (as in balance sheet)	a) Wholesale Banking b) Retail Banking c) 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) ii. Number of National Locations	NIL 4685
10.	Markets served by the Company – Local/State/National/International/	National and International

Section B: Financial Details of the Bank

1.	Paid up Capital (INR)	₹ 2618.16 crore
2.	Total Turnover (INR)	₹ 26,659 crore
3.	Total profit/loss after taxes (INR)	₹ (5105) crore
4.	Total Spending on Corporate Social Responsibility (CSR) as percentage of profit after tax (%)	CSR is the continuing commitment by business to contribute to economic development while improving the quality of life of the workforce and their families as well as of the community and society at large. It is our continuing commitment to donate under CSR through the organization/Trust working for poor, downtrodden people of society for their upliftment for education, health, natural calamities and overall social welfare of the society. CSR Budget for the financial year 2017-18 was NIL as Bank had incurred loss during the financial year 2016-17.
5.	List of activities in which expenditure in 4 above has been incurred:-	NOT APPLICABLE

Section C: Other Details

1.	Does the Company have any Subsidiary Company/ Companies?	YES (The Bank has two subsidiaries)
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

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 (if applicable)	Not Applicable
2.	Name	Shri B K Divakara
3.	Designation	Executive Director

- a) Details of the BR head

S. No.	Particulars	Details
1.	DIN Number (if applicable)	Not Applicable
2.	Name	Shri C. Lakshmi Prasad
3.	Designation	General Manager
4.	Telephone number	022-66387866
5.	e-mail id	gmgad@centralbank.co.in

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

S.No.	Questions	P	P	P	P	P	P	P	P	P
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Do you have a policy/policies for principles/s	Yes								

प्रधान कार्यालय : चन्द्रमुखी, नरीमन प्वाइंट, मुंबई -400 021.

2.	Has the policy being formulated in consultation with the relevant stakeholders?	Yes
3.	Does the policy conform to any national /international standards? If yes, specify? (50 words)	Yes 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, Securities & Exchange Board of India, and Constitution of India, various Central and State Acts etc.
4.	Has the policy being approved by the Board? If yes, has it been signed by MD/owner/CEO/appropriate Board Director?	Yes
5.	Does the Bank have a specified committee of the Board/ Director/Official to oversee the implementation of the policy?	Yes
6.	Indicate the link for the policy to be viewed online?	www.centralbankofindia.co.in
7.	Has the policy been formally communicated to all relevant internal and external stakeholders?	Yes
8.	Does the Bank have in-house structure to implement the policy/policies.	Yes
9.	Does the Bank have a grievance redressal mechanism related to the policy/policies to address stakeholders' grievances related to the policy/policies?	Yes
10.	Has the Bank carried out independent audit/evaluation of the working of this policy by an internal or external agency?	Yes

NOTE : 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 branches as well as the policies formally put in place. Similarly Bank also implements the policies framed by regulators, affiliates, associates and other statutes while carrying out banking function.

Under Principle 1, Bank follows primarily CVC guidelines as contained in the Vigilance manual issued by the Central Vigilance Commission (Link: <http://cvc.nic.in>)

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

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

S.No.	Questions	P	P	P	P	P	P	P	P	P
		1	2	3	4	5	6	7	8	9

प्रधान कार्यालय : चन्द्रमुखी, नरीमन प्वाइंट, मुंबई -400 021.

1.	The company has not understood the Principles	NOT APPLICABLE
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

1.	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
2.	Does the Company publish a BR or a Sustainability Report? What is the hyperlink for viewing this report? How frequently it is published?	It is published annually. The hyperlink for viewing the report is https://www.centralbankofindia.co.in/English/investor_relation.aspx

Section E: Principle-wise performance

Principle 1

1.	Does the policy relating to ethics, bribery and corruption cover only the company? Yes/ No.	<p>Yes, it covers the Bank only.</p> <p>The Bank is committed to the best practices in the area of Corporate Governance in letter and in spirit and believes that good corporate governance is much more than complying with legal and regulatory requirements. Good governance facilitates effective management and enables the Bank to maintain a high level of business ethics and to optimize the value for all its stakeholders.</p> <p>The objectives can be summarized as:</p> <ol style="list-style-type: none"> To protect and enhance shareholder's value. To protect the interest of all other stakeholders such as customers, employees, Government and society at large. To ensure transparency and integrity in communication and to make available full,
----	---	---

प्रधान कार्यालय : चन्द्रमुखी, नरीमन प्वाइंट, मुंबई -400 021.

	Does it extend to the Group/Joint Ventures/Suppliers/Contractors/NGOs/Others?	<p>accurate and clear information to all concerned.</p> <p>d) To ensure accountability for performance and customer service and to achieve excellence at all levels.</p> <p>e) To provide corporate leadership of highest standard for others to emulate.</p> <p>The Bank has laid down a well-defined Code of Conduct for its Directors and Senior Management.</p> <p>Yes, as per prescribed parameters.</p>
2.	How many stakeholder complaints have been received in the past financial year and what percentage was satisfactorily resolved by the management? <u>If so, provide details thereof, in about 50 words or so.</u>	The number of complaints received from shareholders in the financial year 2017-18 was 127 and all the complaints have been resolved.

Principle 2

1.	List up to 3 of your products or services whose design has incorporated social or environmental concerns, risks and/or opportunities.	<p>The Bank provides sustainable banking products to cater to different classes of customers through an expansive network of branches, ATMs, mobile, phone and internet. Customized products include personal loans, home loans, loans for asset purchases and a wide range of savings products. The Bank also offers a selection of cards for convenience to complement the distinct lifestyle needs of customers. In addition, the Bank's Rural & Inclusive Banking Group focuses on rural and below poverty line customers.</p> <p>Financial Literacy and Credit Counseling Centre (FLCC)</p> <ul style="list-style-type: none"> 💰 We have opened 48 FLCCs in 7 States viz. Madhya Pradesh(18), Bihar(10), Maharashtra(7), Uttar Pradesh(5), West Bengal(3), Rajasthan(3) and Chhattisgarh (2). 💰 All these centres have conducted 6048 outdoor visits to the villages extending literacy/counselling to 554250 persons. Both mass campaigning and individual counselling are being done. 💰 Bank has provided them vehicle fitted with Public Address System and LCD for displaying various products/schemes being launched by banks for bringing awareness
----	---	--

		<p>among the masses and opportunities to them for availing benefits to uplift their economic status and standard of living. Besides, we provide literacy material, kits, books etc while extending counselling as also visiting villages.</p> <p>Rural Self Employment Training Institutes (RSETIs)</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Bank has established 46 RSETIs in 9 States of the country viz. Madhya Pradesh(18), Bihar(9), Maharashtra(6), Uttar Pradesh(5), West Bengal(3), Chhattisgarh(2), Rajasthan(1), Orissa(1) and Assam(1). ❖ During the year 2017-18, the RSETIs conducted 1280 training programmes and imparted training to 33428 candidates. Out of this, 23403 (i.e.70%) trainees were settled through bank credit, wage settlement and self-finance. ❖ 45 RSETI centres are graded AA, out of 46, RSETI, 01 centres graded AB. There is no RSETI Centre graded C & D. ❖ Government of India, Ministry of Rural Development has awarded our RSETI Certificate of Merit. ❖ Govt. of Maharashtra Awarded our RSETI Award of Merit WORKING IN Maharashtra State.
<p>2.</p>	<p>For each such product, provide the following details in respect of resource use (energy, water, raw material etc.) per unit of product(optional):</p> <ol style="list-style-type: none"> i. Reduction during sourcing/production/ distribution achieved since the previous year throughout the value chain? ii. Reduction during usage by consumers (energy, water) has been achieved since the previous year? 	<p>Not Applicable</p>
<p>3.</p>	<p>Does the company have procedures in place for sustainable sourcing (including transportation)?</p> <p>If yes, what percentage of your</p>	<p>Not Applicable</p>

प्रधान कार्यालय : चन्द्रमुखी, नरीमन प्वाइंट, मुंबई -400 021.

	inputs was sourced sustainably? <u>Also, provide details thereof, in about 50 words or so.</u>	
4.	Has the company taken any steps to procure goods and services from local & small producers, including communities surrounding their place of work? If yes, what steps have been taken to improve their capacity and capability of local and small vendors?	Not Applicable
5.	Does the company have a mechanism to recycle products and waste? If yes what is the percentage of recycling of products and waste (separately as <5%, 5-10%, >10%). Also, provide details thereof, in about 50 words or so.	Not Applicable

Principle 3

1.	Please indicate the Total number of employees.	36843
2.	Please indicate the Total number of employees hired on temporary/contractual/casual basis.	NIL
3.	Please indicate the Number of permanent women employees.	8352
4.	Please indicate the Number of permanent employees with disabilities	775
5.	Do you have an employee association that is recognized by management.	YES
6.	What percentage of your permanent employees is members of this recognized employee association?	90.93%

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.

S.No.	Category	No. of complaints filed during the financial year	No. of complaints pending as on end of the financial year
-------	----------	---	---

प्रधान कार्यालय : चन्द्रमुखी, नरीमन प्वाइंट, मुंबई -400 021.

1.	Child labour/forced labour/involuntary labour	None	None
2.	Sexual harassment	4	2
3.	Discriminatory employment	None	None
8.	<p>What percentage of your under mentioned employees were given safety & skill up-gradation training in the last year?</p> <ul style="list-style-type: none"> Permanent Employees Permanent Women Employees Casual/Temporary/Contractual Employees Employees with Disabilities 	<p>83.53 % of our total staff has been trained in FY 2017-18 at our training colleges/training centers and at External Training Institutes.</p>	

Principle 4

1.	Has the Bank mapped its internal and external stakeholders? Yes/No	YES
2.	Out of the above, has the Bank identified the disadvantaged, vulnerable & marginalized stakeholders.	<p>YES</p> <p>The Bank is guided by Reserve Bank of India (RBI) prescribed guidelines on priority sector lending, lending to small and marginal farmers, lending to weaker section etc., and government-led initiatives to improve access to financial services, and insurance and pension cover for reaching out to disadvantaged, vulnerable and marginalized stakeholders.</p>
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.	<p>The Bank communicates with the stakeholders through a variety of channels, such as e-mails, website, press release, advertising, meeting etc. Stakeholder engagement is embedded in all areas of the Bank. The Bank seeks feedback through its customer-facing channels, listens to all shareholders' concerns and from its employees through specifically provided channels.</p>

Principle 5

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?	It covers the Bank only.
2.	How many stakeholder complaints have been received in the past financial year and what percent was satisfactorily resolved by the management?	The number of complaints received from shareholders in the financial year 2017-18 was 127 and all the complaints have been resolved.

Principle 6

प्रधान कार्यालय : चन्द्रमुखी, नरीमन प्वाइंट, मुंबई -400 021.

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 Central Bank of India only.
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.	<p>The Bank is striving to reduce its operational footprints on the environment by adopting clean technology, wherever applicable. Following measures were adopted to reduce consumption of paper.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Holding meetings of Board of Directors and Committees thereof through I-Pad. No physical copies of agendas are circulated to Directors. • Sending communication by e-mail to Zones/Regions. • Promoting use of Debit cards in SB accounts • Promoting use of POS machines • Promoting use of M-Passbooks. • Increasing share of e-transactions.
3.	Does the company identify and assess potential environmental risks? Y/N	<p>YES</p> <p>The Bank complies with applicable environmental regulations in respect of its premises and operations. The Bank also requires the borrowers of project/infrastructure loans to adhere to all applicable statutory norms including norms relating to environment protection.</p>
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?	Bank has taken various initiatives for Clean Development Mechanism – Payment to various vendors through E-payment mode (RTGS/ NEFT/NECS or credit to beneficiary account) to save paper consumption.
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.	<p>Bank has taken number of initiatives for Clean Technology, Energy Efficiency, Renewable Energy etc. Some of them are as under:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Entire Banking operations are being undertaken through CBS having State of the Art Infrastructure. ➤ The Internet Banking (INB) facility is capable of catering to 10000 users concurrently. Some technical upgradations have been done in this year which include introduction of TLS 1.2 by replacing the SSL 3.0 to ensure better security of the transactional data. Internet Banking Database has been upgraded from Oracle 11g to 12c. ➤ IRCTC ticket booking, e-Freight for on-line Railway Freight booking by corporate customers etc. RTGS/ NEFT facility is also available through Internet Banking and

प्रधान कार्यालय : चन्द्रमुखी, नरीमन प्वाइंट, मुंबई -400 021.

		<p>NEFT functionality is currently available 24*7 through INB including Bulk upload for Corporate (Non personal) INB customers. The facility of a light weight payment page has been introduced to facilitate faster online transaction processing.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Bank has deployed entirely new module through Payment aggregator, for tax collection for Odisha, Bihar Govt. and Prime Minister National Relief Fund where customers of more than 40 banks can pay taxes. Bank has also implemented payment systems for Ministry of civil services, Food and other e-PAO's. ➤ Our Bank is one of the first banks to integrate with e-biz, mission project launched by DIPP for facilitating online payments. Various state Govt. taxes / fee collection has been enabled through our Bank.
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 on end of Financial Year.	Not Applicable

Principle 7

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:	<p>YES</p> <p>7) Indian Banks Association (IBA)</p> <p>8) Indian Institute of Banking and Finance (IIBF)</p> <p>9) Institute of Banking Personnel Selection (IBPS)</p> <p>10) National Institute of Bank Management (NIBM)</p> <p>11) National Payment Corporation of India (NPCI)</p> <p>12) Association of Investment Bankers of India (AIBI)</p>
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	Yes, The Bank has actively participated towards public and good.

Business Principles, Others)	
------------------------------	--

Principle 8

<p>1.</p>	<p>Does the company have specified programmes / initiatives / projects in pursuit of the policy related to Principle 8? If yes details thereof.</p>	<p>Bank has taken several initiatives /programmes/projects in pursuit of the Principle 8, such as Financial inclusion initiatives:</p> <p>Financial Inclusion:</p> <p>Bank has implemented Financial Inclusion project to provide banking service in un-banked rural areas with affordable cost to the rural masses and covered them in main economical stream for inclusive growth. Bank has covered 4,330 villages with population above 2000 and 18,376 villages with population below 2000. Bank has covered all these villages through 6,387 BC Agents.</p> <p>Considering the need of the segment, bank has devised special products with low cost premium to cater to the needs of rural masses. Various models have been implemented for providing the banking services in rural and urban areas such as POS based BC model, Kiosk Banking model etc.</p> <p>Progress so far:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Business through BC Outlets increased by 73.13%, from Rs. 579.86 Crores to Rs. 1003.94 Crores. ❖ FI Business increased by 24.00%, from Rs. 2070.14 Crores to Rs.2566.90 Crores. ❖ Percentage of Aadhaar seeding is increased to 87.35% from 81.46 % in PMJDY operative accounts and increased to 88.05% from 74.99% in all operative SB accounts. ❖ No. of Transactions through BC-Outlets increased by 56.81% i.e. from 194.94 lacs to 305.68 lacs. ❖ No. of BSBD Accounts increased by 7.78%; from 170.89 lacs to 184.19 lacs. ❖ No. of BC with business more than Rs. 10 lac is increased by 60.3 % i.e. from 1549 to 2483. Similarly No. of BC with business more than Rs. 1.00 Crore is increased by 138.1 % i.e. from 42 to 100. ❖ Total enrollment under Social Security Scheme during 2017-18 is PMJJBY-10,50,200, PMSBY—28,64,191 and APY—3,07,513. ❖ Out of 4250 death claims, 4106 claims are settled in PMJJBY and out of 1203 death
-----------	---	--

प्रधान कार्यालय : चन्द्रमुखी, नरीमन प्वाइंट, मुंबई -400 021.

		claims, 1125 claims are settled in PMSBY.
2.	Are the programmes/projects undertaken through in-house team/own foundation/external NGO/government structures/any other organization?	The financial inclusion project have been undertaken through in-house team.
3.	Have you done any impact assessment of your initiative?	Periodic reviews are undertaken on various projects. The Bank's initiatives in the area of rural development, particularly with regard to progress made in providing access to banking and financial services to underprivileged customers are reviewed regularly.
4.	What is your company's direct contribution to community development projects-Amount in INR and the details of the projects undertaken.	Corporate Social Responsibility (CSR) is the continuing commitment by business to contribute to economic development while improving the quality of life of the workforce and their families as well as of the community and society at large. It is our continuing commitment to donate under CSR through the organization/Trust working for poor, downtrodden people of society for their upliftment for education, health, natural calamities and overall social welfare of the society. CSR Budget for the financial year 2017-2018 was NIL as Bank had incurred loss during the financial year 2016-17.
6.	Have you taken steps to ensure that this community development initiative is successfully adopted by the community? Please explain in 50 words, or so.	Community development forms the core for all initiatives undertaken by the Bank. The Bank's initiatives in the area of rural development are focused on providing opportunities to target customers to improve their livelihood.

Principle 9

1.	What percentage of customer complaints/consumer cases are pending as on the end of financial year.	2.28 %
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)	Not Applicable
3.	Is there any case filed by any stakeholder against the company regarding unfair trade practices, irresponsible advertising and/or anti-competitive behaviour during the last five years and pending as on end of financial year. If so, provide details thereof, in about 50 words or so.	Nil
4.	Did your company carry out any consumer survey/ consumer satisfaction trends?	Yes , we carry out consumer survey/ consumer satisfaction trends through Mystery Shopping of select branches by independent agency.