



इण्डियन ओवरसीज़ बैंक
व्यावसायिक उत्तरदायित्व रिपोर्ट - 2021-2022

सेक्शन ए : कंपनी के बारे में सामान्य जानकारी

1. कंपनी की कॉर्पोरेट पहचान संख्या (सीआईनहीं)	लागू नहीं
2. कंपनी का नाम	इण्डियन ओवरसीज़ बैंक
3. रजिस्टर्ड पता	763 अण्णा सालै, चेन्नै 600 002
4. वेबसाइट	www.ioib.in
5. ईमेल	investor@ioibnet.co.in
6. वित्तीय वर्ष रिपोर्ट	2021-22
7. कंपनी जिस क्षेत्र से संबन्धित है (औद्योगिक गतिविधि कोड वार के अनुसार)	बैंकिंग एवं वित्तीय सेवाएँ
8. तीन उत्पादों/ (तुलन पत्रमें) सेवाओं की सूची जो की उत्पादकों द्वारा प्रदान की गई हो	क) खुदरा बैंकिंग ख) कॉर्पोरेट बैंकिंग ग) अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग
9. कंपनी द्वारा व्यावसायिक कार्यकलाप करने के कुल स्थानों की संख्या I. राष्ट्रीय II. अंतरराष्ट्रीय	31.03.2022 तक बैंक की 3214 शाखाएँ हैं 4 (सिंगापुर, श्रीलंका, हांगकांग और बैंकॉक)
10. कंपनी द्वारा सर्विस दिए जाने वाले बाजार स्थानीय /राज्य /राष्ट्रीय / अंतरराष्ट्रीय	बैंक की 28 राज्यों और 6 केंद्र शासित प्रदेशों में शाखाएँ हैं, बैंक की सिंगापुर, हांगकांग, श्रीलंका, बैंकॉक में अंतरराष्ट्रीय शाखाएँ हैं और मलेशिया में एक संयुक्त उद्यम है - इंडिया इंटरनेशनल बैंक (मलेशिया) बरहाद (आईआईबीएमबी)।

सेक्शन बी : कंपनी के वित्तीय विवरण

1) प्रदत्त पूंजी (रु.)	रु. 18902.41 करोड़
2) कुल व्यवसाय (रुपये) / राजस्व	लागू नहीं
3) कर भुगतान के पश्चात कुल लाभ (रु.)	वित्त वर्ष 2021-22: रु. 1709.54 करोड़
4) कर (%) के बाद लाभ के प्रतिशत के रूप में कॉर्पोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व (सीएसआर)	सीएसआर पर खर्च करना बैंकों के लिए अनिवार्य नहीं है। संचित घाटे के कारण वित्त वर्ष 2021- 2022 के दौरान सीएसआर प्रतिबंधित रहा। वित्त वर्ष 2021-2022 के लिए सीएसआर के तहत खर्च की गई राशि 5.58 लाख रुपये है।
5) उन गतिविधियों की सूचना जिनमें उपर्युक्त 4 पर व्यय किया गया है।	वेलनेस किट, गरीब आहार, जनजातीय शिक्षा, सशस्त्र सेना इंडा दिवस के लिए दान आदि।

खंड आ: कंपनी के वित्तीय विवरण

1. क्या कंपनी की कोई सहायक कंपनी/कंपनियां हैं	नहीं
2. क्या सहायक कंपनियां कार्यान्वयन है: मूल कंपनी के बीआर पहलों को कार्यान्वित करती है यदि हां, तो ऐसी सहायक कंपनियों की संख्या इंगित करें।	लागू नहीं
3. कोई अन्य इकाई / संस्थाएं (उदा. आपूर्तिकर्ताओं, वितरकों आदि) की कंपनी के बीआर पहल में भाग लेने के साथ व्यापार करती है? यदि हां, तो ऐसी इकाई / संस्थाओं का प्रतिशत इंगित करें? (30% से कम, 30% -60%, 60% से अधिक)	नहीं

सेक्शन डी: बीआर सूचना

1. बीआर के लिए जिम्मेदार निदेशक / निदेशकों का विवरण

ए. बीआर नीति / नीतियों के कार्यान्वयन के लिए जिम्मेदार निदेशक / निदेशकों का विवरण



Indian Overseas Bank

Business Responsibility Report – 2021 - 2022

Section A: General Information about the Company

1. Corporate Identity Number: (CIN) of the Company	Not Applicable
2. Name of the Company	INDIAN OVERSEAS BANK
3. Registered Address	763 ANNA SALAI, CHENNAI 600 002
4. Website	www.iob.in
5. Email	investor@iobnet.co.in
6. Financial Year Reported	2021 - 2022
7. Sectors that the Company is engaged in (industrial activity code-wise)	Banking & Financial Services
8. List of 3 key products/services that the manufacturers provides (as in Balance Sheet)	a) Retail Banking b) Corporate Banking c) International Banking
9. Total number of locations where: business activity is undertaken by the Company No. of Locations I. National II. International	 3214 branches as on 31.03.2022 4 (Singapore, Sri Lanka, Hongkong & Bangkok)
10. Markets served by the Company-Local/State/National/ International	Bank has branches in 28 States and 6 Union Territories, Bank has International Branches in Singapore, Hong Kong, Sri Lanka, Bangkok and a joint venture in Malaysia - India International Bank (Malaysia) Berhad (IIBMB).

Section B: Financial Details of the Company

1) Paid up Capital (INR)	Rs. 18902.41 crore
2) Total Turn Over (INR) / Revenue	Not applicable
3) Total profit After Tax(INR)	FY 2021 -22: Rs.1709.54 crores
4) Total Spending on Corporate Social Responsibility (CSR) as percentage of Profit after Tax (%)	Spending towards CSR is not mandatory for Banks. CSR is restricted during FY 2021- 2022 due to accumulated losses. Amount spent under CSR for FY 2021-2022 is Rs.5.58 lakhs.
5) List of the activities in which expenditure on 4 above has been incurred	Wellness Kits, Poor Feeding, Tribal Education, Donation for Armed Force Flag Day etc.

Section C: Other Details

1. Does the Company have any Subsidiary Company/ Companies	No
2. Do the subsidiaries implement: BR initiatives of the parent company If YES, then indicate the number of such subsidiaries.	Not applicable
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/ Directors responsible for implementation of the BR policy/ policies**



डीआईएन संख्या	लागू नहीं
नाम	अजय कुमार श्रीवास्तव
पदनाम	कार्यपालक निदेशक

बीआर हेड का विवरण - नीचे दिया गया है :

क्रमांक	विवरण	विवरण
1	डीआईएनी संख्या (यदि लागू हो)	लागू नहीं
2	नाम	एस पी महेश कुमार
3	पदनाम	महाप्रबंधक एवं सीएफओ
4	टेलीफोन संख्या	044-2851 9487
5	ईमेल आई डी	investor@iobnet.co.in maheshkumarsp@iobnet.co.in

2. सिद्धांतवार (एनवीजी के अनुसार) बीआर नीति / नीतियां (हां / नहीं में जवाब) (जांचने के लिए)

क्रम सं.	प्रश्न	व्यावसायिक नैतिकता	उत्पाद जिम्मेदारी	कर्मचारियों का कल्याण	हितधारकों का अनुबंध	मानवाधिकार	पर्यावरण	सार्वजनिक नीति	समावेशी नीति	ग्राहक संबंध
1	क्या आपके पास सिद्धांतों के लिए नीति/ नीतियाँ हैं ?	हाँ	हाँ	नहीं	हाँ	नहीं	नहीं	नहीं	हाँ	हाँ
2	क्या संबन्धित हितधारकों से परामर्श नीतियाँ तैयार की जाती हैं ।	हाँ	हाँ	लागू नहीं	हाँ	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	हाँ	हाँ
3	क्या नीतियाँ किसी राष्ट्रीय/ अंतरराष्ट्रीय मानकों की पुष्टि करती हैं ? यदि हाँ तो निर्दिष्ट करें ? * (50 शब्द)	हाँ	हाँ	लागू नहीं	हाँ	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	हाँ	हाँ
4	क्या बोर्ड द्वारा नीति को मंजूरी दे दी गई है ? यदि हाँ, तो क्या इसे एमडी/ मालिक/ सीईओ/ उपर्युक्त बोर्ड/ निदेशक द्वारा हस्ताक्षरित किया गया है ?	हाँ	हाँ	लागू नहीं	हाँ	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	हाँ	हाँ
5	क्या कंपनी के पास नीति के कार्यान्वयन की निगरानी करने के लिए बोर्ड/ निदेशक/ अधिकारी की निर्दिष्ट समिति है ?	हाँ	हाँ	लागू नहीं	हाँ	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	हाँ	हाँ
6	नीति को ऑनलाइन देखने के लिए लिंक इंगित करें ? @	हाँ	नहीं	लागू नहीं	नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	नहीं	हाँ
7	क्या नीति को औपचारिक रूप से संबन्धित आंतरिक तथा बाह्य हितधारकों को सूचित किया गया है ?	हाँ	हाँ	लागू नहीं	हाँ	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	हाँ	हाँ
8	क्या कंपनी के पास नीति/ नीतियों को लागू करने के लिए आंतरिक संरचना है ?	हाँ	हाँ	लागू नहीं	हाँ	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	हाँ	हाँ
9	क्या कंपनी के पास हितधारकों की नीति/ नीतियों से संबन्धित शिकायतों के संबंध में शिकायत निवारण तंत्र है ।	हाँ	हाँ	लागू नहीं	हाँ	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	नहीं	हाँ
10	क्या कंपनी ने बाहरी तथा आंतरिक एजेंसियों द्वारा इस नीति के संचालन के लिए अलग से लेखापरीक्षा/ मूल्यांकन किए हैं ?	नहीं	नहीं	लागू नहीं	नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	नहीं	हाँ

*समाज के लिए लाभकारी सरकारी नियमों और दिशा-निर्देशों की नीति पर विचार करना।

@ www.iob.in



DIN Number	NA
Name	Ajay Kumar Srivastava
Designation	Executive Director

b. Details of the BR head – as below

S. No	Particulars	Details
1	DIN No (if applicable)	NA
2	Name	S P Mahesh Kumar
3	Designation	General Manager & CFO
4	Telephone no.	044-28519487
5	e-mail id	investor@iobnet.co.in maheshkumarsp@iobnet.co.in

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

Sl No	Questions	Business Ethics	Product Responsibility	Well being of Employees	Stakeholder Engagement	Human Rights	Environment	Public Policy	Inclusive growth	Customer relations
1	Do you have a policy/ policies for principles	Y	Y	N	Y	N	N	N	Y	Y
2	Has the policy being formulated in consultation with the relevant stakeholders?	Y	Y	NA	Y	NA	NA	NA	Y	Y
3	Does the policy confirm to any national/ international standards? If yes, specify? *(50 words)	Y	Y	NA	Y	NA	NA	NA	Y	Y
4	Has the policy been approved by the Board? If yes, has it been signed by MD/ Owner/ CEO/ appropriate Board Director	Y	Y	NA	Y	NA	NA	NA	Y	Y
5	Does the company have a specified committee of the Board/ Director/ Official to oversee the implementation of the policy?	Y	Y	NA	Y	NA	NA	NA	Y	Y
6	Indicate the link for the policy to be viewed online? @	Y	N	NA	N	NA	NA	NA	N	Y
7	Has the policy been formally communicated to all relevant internal and external stakeholders?	Y	Y	NA	Y	NA	NA	NA	Y	Y
8	Does the company have in-house structure to implement the policy/ policies?	Y	Y	NA	Y	NA	NA	NA	Y	Y
9	Does the company have grievance redressal mechanism related address stakeholders' grievances related to the policy/ policies?	Y	Y	NA	Y	NA	NA	NA	N	Y
10	Has the company carried out independent audit/ evaluation of the working of this policy by internal or external agencies?	N	N	NA	N	NA	NA	NA	N	Y

*Contemplating the Policy of Government rules and guidelines beneficial to the Society.

@ www.iob.in



2 क. यदि किसी सिद्धान्त के विरुद्ध क्रमांक 1 का उत्तर 'नहीं' है, तो कृपया स्पष्ट करें कि क्यों: (2 विकल्पों तक टिक करें)

क्रम सं	प्रश्न	पी1	पी2	पी3	पी4	पी5	पी6	पी7	पी 8	पी9
1	कंपनी ने सिद्धान्त को नहीं समझा है।									
2	कंपनी उस चरण में नहीं है जहां वह खुद को निर्दिष्ट सिद्धान्तों पर नीतियां बनाने और लागू करने की स्थिति में पाती है									
3	कंपनी के पास कार्य के लिए वित्तीय या जनशक्ति संसाधन उपलब्ध नहीं हैं									
4	आगामी 6 माह की अवधि में इसके कार्यान्वयन की योजना है									
5	आगामी एक वर्ष की अवधि में इसके कार्यान्वयन की योजना है									
6	कोई अन्य कारण (कृपया निर्दिष्ट करें)			#		&	%	\$		

बैंक की अलग से कर्मचारी कल्याण नीति नहीं है। हालांकि बोर्ड की मंजूरी से कर्मचारियों के लिए कई कल्याणकारी उपाय किए गए हैं।

& बैंक की अलग से मानवाधिकार नीति नहीं है। हालांकि, इन्हें बैंक की मानव संसाधन नीतियों और व्यवहारों के तहत शामिल किया गया है।

% बैंक की कोई लिखित नीति नहीं है लेकिन भारत सरकार द्वारा हरित पहल पर जारी दिशा-निर्देशों का पालन किया जा रहा है।

\$ बैंक की कोई लिखित नीति नहीं है लेकिन बैंकिंग क्षेत्र से संबंधित सार्वजनिक नीति को आकार देने के लिए नियामकों और नीति निर्माताओं के साथ जुड़ा हुआ है।

3. बीआर से संबंधित अधिकार

1. उस अंतराल को इंगित करें जिसके पश्चात निदेशक मंडल, बोर्ड की समिति या सीईओ कंपनी के बीआर प्रदर्शन का आकलन करने के लिए मिलते हैं, 3 महीने, 3-6 महीने, सालाना, 1 वर्ष से अधिक	वार्षिक
2. क्या कंपनी बीआर या सस्टेनेबिलिटी रिपोर्ट प्रकाशित करती है? इस रिपोर्ट को देखने के लिए हाइपरलिंक क्या है? यह कितनी बार प्रकाशित होता है ?	हाँ, यह वार्षिक आधार पर प्रकाशित किया जाता। बीआरआर को हमारी वेबसाइट www.iob.in पर देखा जा सकता है।

खंड उ .सिद्धान्तवार निष्पादन

सिद्धान्त 1: व्यवसाय को नैतिकता, पारदर्शिता और जवाबदेही के साथ स्वयं का संचालन और संचालन करना चाहिए

1. क्या नैतिकता, रिश्तखोरी और भ्रष्टाचार से संबंधित नीति केवल कंपनी को कवर करती है? क्या इसका विस्तार समूह/ संयुक्त उद्यम/ आपूर्तिकर्ताओं/ ठेकेदारों/ गैर सरकारी संगठनों/ अन्य तक है?	<p>इसमें बैंक के साथ-साथ इसके विक्रेता/आपूर्तिकर्ता/ठेकेदार आदि भी शामिल हैं। बैंक ने एक नैतिकता नीति का संचालन किया है जो अच्छे आचरण और नैतिक प्रथाओं के उच्चतम मानकों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता का उदाहरण है। बैंक के मूल मूल्यों को ग्राहक केंद्रितता, नैतिकता, पारदर्शिता, टीम वर्क और स्वामित्व के रूप में व्यक्त किया गया है।</p> <p>बैंक के सभी कर्मचारियों को सत्यनिष्ठा प्रतिज्ञा लेना आवश्यक है</p> <ul style="list-style-type: none"> जीवन के सभी क्षेत्रों में सत्यनिष्ठा और कानून के श्रेष्ठता का पालन करना; घूस न लेना और न देना; सभी कार्यों को ईमानदार और पारदर्शी तरीके से करना; जनहित में कार्य करना; व्यक्तिगत व्यवहार में ईमानदारी का प्रदर्शन करते हुए उदाहरण पेश करना; भ्रष्टाचार की किसी भी घटना की सूचना उपयुक्त एजेंसी को देना। <p>सभी आपूर्तिकर्ताओं / ठेकेदारों / बोलीदाताओं को अपनी बोली के किसी भी चरण के दौरान या किसी भी पूर्व-अनुबंध या अनुबंध के बाद के चरण के दौरान अनुबंध को सुरक्षित करने के लिए या भविष्य में इसकी सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए भ्रष्ट प्रथाओं, अनुचित साधनों और अवैध गतिविधियों को रोकने के सभी उपाय अपनाने के लिए एक पूर्व अनुबंध सत्यनिष्ठा समझौते के निष्पादन की आवश्यकता है।</p>
---	--



2a. If the 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									
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 next 1 year									
6	Any other reason (Please specify)			#		&	%	\$		

Bank does not have a separate Employees Welfare Policy. However several welfare measures for employees have been taken with Board approval.

& Bank does not have a separate Human Rights Policy. However, these aspects are covered under Human Resources Policies and Practices of the Bank

%Bank does not have a written policy but the guidelines issued by Government of India on Green Initiatives are being followed.

\$ The Bank does not have a written policy but is associated with regulators and policy makers to shape public policy relating to banking sector

3. Governance related to BR

a. 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
b. Does the company publish a BR or a Sustainability Report? What is the hyperlink for viewing this report? How frequently it is published?	Yes, it is published on an annual basis. BRR could be viewed at website: www.iob.in

Section E: Principle-wise-performance

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

1) Does the policy relating to ethics, bribery and corruption cover only the company? Does it extend to the group/ Joint Venture/ Suppliers/ Contractors/ NGOs/ Others?	<p>It covers the Bank as well as its vendors / suppliers / contractors etc. The Bank has operationalized an Ethics Policy which is a statement of the Bank's commitment to good conduct and highest standards of ethical practices. The Bank's core values have been articulated as Customer Centricity, Ethics, Transparency, Teamwork and Ownership.</p> <p>All employees of the Bank are required to take the Integrity Pledge committing</p> <ul style="list-style-type: none"> • To follow probity and rule of law in all walks of life; • To neither take nor offer bribe; • To perform all tasks in an honest and transparent manner; • To act in public interest; • To lead by example exhibiting integrity in personal behaviour; • To report any incident of corruption to the appropriate agency. <p>All suppliers / contractors / bidders are required to execute a Pre Contract Integrity Pact to commit to take all measures necessary to prevent corrupt practices, unfair means and illegal activities during any stage of its bid or during any pre-contract or post-contract stage in order to secure the contract or in furtherance to secure it.</p>
---	--



“नागरिक चार्टर” बैंक की शाखाओं में ग्राहकों को प्रदान की जाने वाली विभिन्न सुविधाओं/सेवाओं संबंधी महत्वपूर्ण जानकारी प्रदान करता है। नागरिक चार्टर के साथ कोड ग्राहकों के साथ बैंक के व्यवहार में जवाबदेही, जिम्मेदारी और पारदर्शिता के उच्च मानकों को सुनिश्चित करेगा।

बैंक की अपनी विजिल ब्लोअर नीति है।

आइओबी विजिल: जून 2013 के दौरान सतर्कता जागरूकता फैलाने के लिए एक त्रैमासिक गृह समाचार-पत्र का दिनांक 26.10.2021 को वीडियो-2021 की संध्या पर प्रकाशन किया गया।

अन्य पक्ष इकाईयों के विरुद्ध: बैंक अपनी इंटरनेट वेबसाइट पर प्रतिबंधित तृतीय पक्ष संस्थाओं की सूची प्रकाशित करता है, जैसे चार्टर्ड एकाउंटेंट, मूल्यांकनकर्ता और वकील।

निवारक सतर्कता गतिविधियाँ - वर्ष 2021-22 के दौरान निम्नलिखित निवारक सतर्कता पहलें की गईं:

- ✓ सीवीसी ने अपने पत्र संदर्भ संख्या 021/ एमएससी/ 024/ 496468 दिनांक 26.10.2021 के माध्यम से वर्ष 2021-22 के लिए 2021 हेतु सर्वश्रेष्ठ निवारक सतर्कता गतिविधि के लिए आइओबी को चयनित किया। विभाग के अधिकारियों के साथ सीवीओ ने 01.11.2011 को केंद्रीय सतर्कता आयुक्त से नई दिल्ली में पुरस्कार प्राप्त किया।
- ✓ वर्ष के दौरान विभाग द्वारा आठ प्रणालीगत सुधार गतिविधियों का सुझाव दिया गया था। इसके अलावा एमएसएमई आभूषण ऋण में 2.59 करोड़ रुपये और जीएल हेड के खर्च के प्रावधान से 30.67 करोड़ रुपये के राजस्व रिसाव की वसूली की गई और उस सीमा तक बैंक की लाभप्रदता में वृद्धि हुई।
- ✓ वित्त वर्ष 2021-22 के दौरान, डीएफएस, सीवीसी, आरबीआइ, और सीबीआइ और अन्य सहित विभिन्न स्रोतों से कुल 253 शिकायतें प्राप्त हुईं। जहां कहीं भी सतर्कता संबंधी मामला देखा गया, ऐसी सभी शिकायतों का सीवीसी द्वारा निर्धारित समय सीमा के अंदर तार्किक रूप से निपटारा किया गया और कोई भी शिकायत 3 महीने से अधिक लंबित नहीं है।
- ✓ विभाग ने 22 सीटीई प्रकार के निरीक्षणों की जांच की है और सूचना प्रौद्योगिकी विभाग, सामान्य प्रशासन विभाग और सहायक आरआरबी-ओजीबी द्वारा दिए गए विभिन्न खरीद आदेशों / सेवा आदेशों की जांच की है।
- ✓ वर्ष के दौरान विभिन्न मामलों पर विषयगत निरीक्षण, अभियान अवधि के दौरान स्वीकृत आवास ऋणों का सत्यापन, उच्च अग्रिम विकास शाखाओं, अनुपालन स्तर की जांच के लिए सतर्कता विभाग द्वारा औचक दौरे आदि आयोजित किए गए।
- ✓ जमीनी स्तर पर सतर्कता तंत्र का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए सीवीओ ने वित्तीय वर्ष के दौरान बैंक के 05 क्षेत्रों का दौरा किया।
- ✓ आरवीओ ने वित्तीय वर्ष के दौरान निवारक सतर्कता गतिविधि के हिस्से के रूप में औचक निरीक्षण के माध्यम से 2320 शाखाओं का दौरा किया है।
- ✓ वित्तीय वर्ष 2021-22 के दौरान, प्रणाली/ प्रक्रियाओं और अनुशासनात्मक कार्यवाही को समय पर पूरा करने के महत्व को उजागर करने के लिए आरवीओ सहित विभिन्न श्रेणियों के कर्मचारियों के लिए छह आभासी संवेदीकरण कार्यक्रम आयोजित किए गए।



“Citizens’ Charter” provides key information of various facilities/ services provided to customers in the branches of the Bank. The Code together with the Citizens’ Charter will ensure high standards of accountability, responsibility and transparency in the Bank’s dealings with customers.

The Bank has a Whistle Blower Policy in place.

IOB Vigil: A quarterly in-house newsletter to spread vigilance awareness was launched during June 2013 and the special In-House Magazine was released on 26.10.2021 on the eve of VAW-2021.

Action against Third Party Entities: Bank publishes on its intranet website the list of banned third party entities viz., Chartered Accountants, Valuers and Lawyers.

Preventive Vigilance Activities - The following preventive vigilance initiatives were conducted during the year 2021-22:

- ✓ CVC vide their letter ref.No.021/MSC/024/496468 dated 26.10.2021 selected IOB for best preventive vigilance activity for the year 2021-22 and CVO along with department officer has received the award from Central Vigilance commissioner on 01.11.2021 at New Delhi.
- ✓ During the year eight systemic improvement activities were suggested by the department. Further revenue leakage of Rs.2.59 Crores was recovered in MSME Jewel Loans and Rs.30.67 crores from provision for expenses GL Head and to that extent bank’s profitability was increased.
- ✓ During the FY 2021-22, total 253 complaints were received from various sources including DFS, CVC, RBI, and CBI & Others. Wherever vigilance overtone observed such complaints were handled until the logical end as per the timeframe fixed by CVC and no complaint is pending more than 3 months.
- ✓ Department has scrutinized 22 CTE type inspections and examined various procurement orders / service orders placed by Information Technology Department, General Administration Department and Subsidiary RRB-OGB.
- ✓ A series of thematic inspections on various matters, verification of Housing loans sanctioned during the campaign period, high advance growth branches, surprise visits by vigilance department to check the compliance level etc., during year were conducted.
- ✓ CVO has visited 05 Regions of the Bank during the financial year to ensure compliance to vigilance mechanism at the ground level.
- ✓ RVOs has visited 2320 Branches during the financial year through Surprise Visits as part of preventive vigilance activity.
- ✓ During the Financial year 2021-22, SIX virtual sensitization programmes were conducted to different categories of staff including RVOs to highlight the systems/procedures and the importance of timely completion of disciplinary proceedings.



सतर्कता जागरूकता सप्ताह (वीएडब्ल्यू)

सीवीसी दिशानिर्देशों के अनुसार "स्वतंत्र भारत @ 75: ईमानदारी के साथ आत्मनिर्भरता; भारत @ 75: सत्यनिष्ठा से आत्मनिर्भर" थीम के साथ सतर्कता जागरूकता सप्ताह 2021 का आयोजन 26 अक्टूबर से 1 नवंबर 2021 तक की अभियान अवधि के दौरान पीआइडीपीआइ (जनहित प्रकटीकरण और मुखबिरो की सुरक्षा) पर दिया गया एक विशेष ध्यान और व्यापक प्रचार के साथ किया गया। हमने निम्नलिखित गतिविधियां संचालित की हैं:

- क. **सामूहिक शपथ:** 26 अक्टूबर 2021 को सुबह 11:00 बजे केंद्रीय कार्यालय, चेन्नै में सामूहिक शपथ ली गई, जिसमें कार्यकारी निदेशक सुश्री एस. श्रीमती ने महा प्रबंधकों और अन्य अधिकारियों की उपस्थिति में शपथ दिलाई। इसी तरह, पूरे भारत में शाखाओं और प्रशासनिक कार्यालयों के सभी कर्मचारियों ने एक ही समय में शपथ ली।
- ख. **ई सत्यनिष्ठा प्रतिज्ञा:** भारत भर में हमारी शाखाओं के माध्यम से 06 मार्च 2019 से 14 नवंबर 2021 तक हमारी बैंक में खाता खोलने के साथ ही तीन मिलियन से अधिक ग्राहकों (3,289,269) ने सत्यनिष्ठा प्रतिज्ञा ली है, जो सम्पूर्ण ग्राहकों का 82.65 प्रतिशत है। वीएडब्ल्यू-2021 अवधि के दौरान सीवीसी पोर्टल में कुल 77,734 सत्यनिष्ठा प्रतिज्ञाएं अपलोड की गईं।
- ग. **कर्मचारियों के लिए ऑनलाइन प्रश्नोत्तरी प्रतियोगिता:** 05 अक्टूबर 2021 और 21 अक्टूबर 2021- हमारे बैंक के 3684 कर्मचारियों ने ऑनलाइन प्रश्नोत्तरी प्रतियोगिता में भाग लिया और प्राप्त अंकों के प्रदर्शन के साथ भागीदारी करने वाले सटाफ सदस्यों को प्रमाण पत्र प्रदान किए गए और ऑनलाइन माध्यम से मूल्यांकन भी पारदर्शी तरीके से किया गया।
- घ. **कर्मचारियों के लिए ऑनलाइन निबंध प्रतियोगिता:** 01 अक्टूबर 2021 से 20 अक्टूबर 2021 तक, हमारे बैंक के 836 कर्मचारियों ने "स्वतंत्र भारत @ 75: अखंडता के साथ आत्मनिर्भरता स्वतंत्र भारत @ 75: सत्यनिष्ठा से आत्मनिर्भरता" विषय पर ऑनलाइन निबंध प्रतियोगिता में भाग लिया। निबंध प्रतियोगिता निबंध जमा करने से लेकर मूल्यांकन तक ऑनलाइन मोड के माध्यम से आयोजित की गई थी और स्टाफ कॉलेज टीम की समिति ने ऑनलाइन पारदर्शी मोड में निबंधों और अंकों का मूल्यांकन किया है। साथी ही भागीदारी प्रमाण पत्र भी प्रदान किए गए थे।
- ङ. **बैनर और पोस्टर प्रदर्शित करना:** 18 अक्टूबर 2021 से, 3216 शाखाओं और 48 क्षेत्रीय कार्यालयों और केंद्रीय कार्यालय ने पूरे भारत में प्रमुख स्थानों पर वीएडब्ल्यू बैनर और पीआइडीपीआइ पोस्टर प्रदर्शित किए। केंद्रीय कार्यालय में, वीएडब्ल्यू के दौरान केंद्रीय कार्यालय में एक मेगा बैनर और चार स्टैडी प्रदर्शित किए गए थे।
- च. **सतर्कता जागरूकता गतिविधियों पर रंगोली प्रतियोगिता:** 25 अक्टूबर 2021 को, हमारे बैंक के 60 कर्मचारियों ने केंद्रीय कार्यालय, चेन्नै में आयोजित "भ्रष्टाचार रोके" विषय पर रंगोली प्रतियोगिता में भाग लिया।
- छ. **स्पेशल विजिल मैगजीन:** 26.10.2021 को स्पेशल इन हाउस मैगजीन आइओबी-विजिल का विमोचन केंद्रीय कार्यालय, चेन्नै में किया गया।
- ज. **धोखाधड़ी की रोकथाम पर आयोजित संगोष्ठी:** 28 अक्टूबर 2021 को सम्पूर्ण भारत में बी एस विजयकुमार, बीई (सिविल), एमई (स्ट्रक्चर), एमएससी (आरईवी), एफआइवी, एमआइई, सी. इंजी को मुख्य अतिथि के रूप में आमंत्रित करते हुए एक वेबिनार का आयोजन किया गया। 250 से अधिक प्रतिभागियों ने पूरे भारत में धोखाधड़ी के मूल्यांकन के तरीके, प्रक्रिया और रोकथाम विषय पर वीडियो कॉन्फ्रेंस के माध्यम से भाग लिया।
- झ. **स्काई विज्ञापन:** सतर्कता जागरूकता सप्ताह 2021 को स्काई एडवरटाइजिंग बैलून के माध्यम से लोकप्रिय बनाया गया। सीवीओ और ईडी ने वीएडब्ल्यू थीम और आइओबी के लोगो के साथ केंद्रीय कार्यालय भवन के शीर्ष पर 40 फीट ऊंचाई @ स्काई एडवरटाइजिंग गुब्बारे का लोकार्पण किया।



Vigilance Awareness Week (VAW)

Vigilance Awareness Week 2021 was observed from 26th October to 1st November 2021 as per CVC guidelines with theme “**Independent India @75: Self Reliance with Integrity**; स्वतंत्र भारत @ 75: सत्यनिष्ठा से आत्मनिर्भरता”, a special focus and wide publicity given on PIDPI (Public Interest Disclosure and Protection of Informers) during Campaign period.

We have conducted following activities:

- a) **Mass Pledge:** On 26th October 2021, Mass Pledge was taken at 11:00 AM in Central Office, Chennai, wherein Executive Director Smt. S. Srimathy administered the pledge in presence of GMs and other executives. Similarly, all the employees of branches and administrative offices took pledge at the same time across India.
- b) **E Integrity Pledge: More than THREE MILLION** customers (3,289,269) have **taken Integrity Pledge** at the time of opening Account with us from 6th March 2019 to 14th November 2021 through our Branches across India which come to 82.65% of Customers who have opened the accounts. During VAW-2021 period a total of 77,734 Integrity Pledges were uploaded in CVC portal.
- c) **Online Quiz Contest to Employees:** On 05th October 2021 and 21st October 2021- 3684 employees of our Bank participated in the Online Quiz Contest and participation certificates with display of marks scored were generated instantly and evaluation was also done online in a transparent manner.
- d) **Online Essay Contest to Employees:** From 01st October 2021 to 20th October 2021, 836 employees of our Bank participated in the Online Essay Contest on the theme “Independent India @75: Self Reliance with Integrity स्वतंत्र भारत @ 75: सत्यनिष्ठा से आत्मनिर्भरता”. Essay Contest was held through online mode from submission of essay to evaluation and committee of Staff College Team has evaluated the essays and marks assess in online transparent mode. Further participation certificates were generated instantly.
- e) **Displaying Banners & Posters:** From 18th October 2021, 3216 Branches and 48 Regional Offices and Central office displayed VAW Banners and PIDPI Poster in the prominent places across India. In central Office, a Mega Banner and four standees were displayed in Central Office during VAW.
- f) **Rangoli Contest on Vigilance Awareness Activities:** On 25th October 2021, 60 employees of our Bank participated in Rangoli competition on the theme “STOP CORRUPTION” held at Central Office, Chennai.
- g) **Special Vigil Magazine:** Special in House Magazine **IOB-VIGIL** was released on 26.10.2021 at Central office, Chennai.
- h) **Seminar conducted on prevention of frauds: On 28th October 2021**, PAN India a webinar was organized inviting Er. B S Vijayakumar, B.E (Civil), M.E (Struct.), M.Sc.(REV).F.I.V., M.I.E.,C.Eng., as chief guest. More than 250 Participants PAN India Participated through Video Conference on the topic on Valuation Methods, procedure and prevention of frauds
- i) **SKY Advertisement:** Vigilance Awareness week 2021 was popularized by way of SKY Advertisement balloon. CVO and ED released Sky Advertising Balloons @ 40 Feet Height on the top of Central office building carrying VAW theme and logo of IOB.



ज.	एयर विज्ञापन: 26 अक्टूबर 2021 से 01 नवंबर 2021 तक जनता के बीच जागरूकता पैदा करने के उद्देश्य से चैनल में अग्रणी एफएम एफएम रेडियो 93.5 (सूर्या एफएम), और अंग्रेजी और तमिल में 98.3 एफएम (मिर्ची) पर वीडियो 2021 थीम और जिगल्स को प्रसारित किया गया।
ट.	स्कूलों और कॉलेजों में कार्यक्रम: उचित कोविड प्रोटोकॉल का पालन करते हुए देश भर में 540 स्कूलों में विभिन्न वीडियो गतिविधियों का आयोजन किया, जिसमें 26523 छात्र शामिल हुए और 121 कॉलेजों में 6889 छात्रों ने सतर्कता जागरूकता सप्ताह में भाग लिया और साथ मिल कर सामूहिक शपथ ली। इन स्कूलों में भाषण, वाद-विवाद, चित्रांकन आदि प्रतियोगिताएं और कार्यशालाएं आयोजित की गईं। विजेताओं को पुरस्कार वितरण किया गया।
ठ.	जागरूकता ग्रामसभा: देश भर में उचित कोविड प्रोटोकॉल का पालन करते हुए, 1 लाख से अधिक जनता द्वारा भागीदारी और सामूहिक प्रतिज्ञा के साथ 2435 जागरूकता ग्राम सभाओं का आयोजन किया गया।
ड.	सेमिनार/कार्यशालाएं: देश भर में वीडियो गतिविधियों पर कुल 49 सेमिनार/कार्यशालाएं आयोजित की गईं और जिनमें लगभग 2600 लोगों ने भाग लिया और सामूहिक शपथ ली।
ढ.	धोखाधड़ी की रोकथाम पर आयोजित वेबिनार: 28 अक्टूबर 2021 को बी एस विजयकुमार, बीई (सिविल), एमई (स्ट्रक्चर), एमएससी (आरईवी), एफआइवी, एमआई, सी. इंजी को मुख्य अतिथि के रूप में आमंत्रित करते हुए एक वेबिनार का आयोजन किया गया। पूरे भारत में 250 से अधिक प्रतिभागियों ने मूल्यांकन विधियों, प्रक्रिया और धोखाधड़ी की रोकथाम के विषय पर वीडियो

2) पिछले वित्तीय वर्ष में कितने हितधारकों से कितनी शिकायतें प्राप्त हुई हैं और प्रबंधन द्वारा कितनी प्रतिशत शिकायतों को संतोषजनक ढंग से हल किया गया है? यदि हां, तो उसका विवरण लगभग 50 शब्दों में उपलब्ध कराएं।	हमें डिजिटल सेवाओं (एटीएम से संबंधित के अलावा) और गैर-डिजिटल लेनदेन में 89606 ग्राहक शिकायतें प्राप्त हुई हैं, जिनमें से 99% शिकायतों का समाधान ग्राहकों की संतुष्टि के साथ किया गया था।	हितधारकों की शिकायतें
वर्ष की शुरुआत में लंबित शिकायतों की संख्या	1366	0
वर्ष के दौरान प्राप्त शिकायतों की संख्या	96229	13
वर्ष के दौरान समाधान की गई शिकायतों की संख्या	95993	13
वर्ष के दौरान लंबित शिकायतों की संख्या	1143	0
% शिकायतों का समाधान किया गया	99%	100%

सिद्धान्त :2

व्यवसाय को ऐसी वस्तुएं और सेवाएं प्रदान करनी चाहिए जो सुरक्षित हों और उनके पूरे जीवन चक्र में स्थिरता में योगदान दें।

1. अपने अधिकतम 3 उत्पादों या सेवाओं की सूची बनाएं जिनके डिजाइन में सामाजिक या पर्यावरणीय सरोकार, जोखिम और/या अवसर शामिल हैं।	बैंक निम्नलिखित वित्तीय सेवाएं प्रदान करता है जिनमें सामाजिक सरोकार और अवसर शामिल हैं: वित्तीय साक्षरता कॉर्पोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व के तहत 24 स्थानों पर स्थापित वित्तीय साक्षरता केंद्रों (स्नेहा) के माध्यम से वित्तीय साक्षरता प्रदान की जाती है। इन केंद्रों के सलाहकार ग्रामीण और शहरी क्षेत्रों के लोगों को औपचारिक वित्तीय संस्थानों से उपलब्ध विभिन्न वित्तीय उत्पादों और सेवाओं के संबंध में शिक्षित कर रहे हैं, आमने-सामने वित्तीय परामर्श सेवाएं प्रदान करते हैं और ऋणी व्यक्तियों को ऋण परामर्श प्रदान करते हैं। वे विभिन्न स्थानों पर समय-समय पर शिविर भी लगा रहे हैं।
--	---



	<p>j) Air Advertisement: Created awareness amongst public on VAW 2021 Theme and Jingles aired from 26th October 2021 to 01st November 2021- in FM Radio 93.5 (Suriyan FM), Leading FM in Chennai and 98.3 FM (Mirchi) in English and Tamil.</p> <p>k) Events in Schools and Colleges: By following proper COVID Protocols, conducted various VAW activities across the country in 540 Schools involving 26523 Students and 121 colleges involving 6889 students participated in the Vigilance Awareness Week and took mass pledge in total. Elocution, Debate, Drawing, etc. competitions and workshops were held in these schools. Prizes were distributed for the winners.</p> <p>l) Awareness Gramsabhas: By following proper COVID Protocols, across the country conducted 2435 Awareness GramSabhas' with participation and mass pledge by more than 1 lakh Public.</p> <p>m) Seminars/workshops: Across the country total 49 Seminars/ workshops were conducted on VAW activities and wherein around 2600 Public participated and took mass pledge.</p> <p>n) Webinar conducted on prevention of frauds: On 28th October 2021, a webinar was organized inviting Er. B S Vijayakumar, B.E (Civil), M.E (Struct.), M.Sc.(REV).F.I.V.,M.I.E.,C. Eng., as chief guest. More than 250 Participants PAN India Participated through Video Conference on the topic on Valuation Methods, procedure and prevention of frauds.</p>
--	---

2) How many stakeholder complaints have been received in the past financial year and what percentage was satisfactorily resolved by the management? If so, provide details thereof, in about 50 words or so.	We have received 89606 Customer Complaints in Digital services (other than ATM related) and Non-digital transactions out of which 99% of the complaints were resolved to the satisfaction of the customers.	Shareholder Complaints
No. of complaints pending at the beginning of the year	907	0
No. of complaints received during the year	96229	13
No. of complaints redressed during the year	95993	13
No. of complaints pending during the year	1143	0
% age of complaints resolved	99%	100%

Principle 2:

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

<p>1. List up to 3 of your products or services whose design has incorporated social or environmental concerns, risks and/ or opportunities.</p>	<p>Bank offers the following financial services which have incorporated social concerns and opportunities:</p> <p>Financial Literacy</p> <p>Financial Literacy is imparted through Financial Literacy Centers (SNEHA) established at 24 locations under Corporate Social Responsibility. The counsellors of these centers are educating the people in rural and urban areas with regard to various financial products and services available from formal financial institutions, provide face-to-face financial counseling services and offer debt counseling to indebted individuals. They are also conducting periodical camps at various places.</p>
--	--



	<p>31 मार्च 2022 तक, एफएलसी द्वारा स्थापना के बाद से 75,312 क्रेडिट परामर्श प्रदान किए गए हैं। स्थापना के बाद से बैंकिंग के विभिन्न पहलुओं पर 11,755 वित्तीय साक्षरता शिविर आयोजित किए गए। स्थापना के बाद से 99,377 एसबी खाते खोले गए हैं। 2,46,133 लाभार्थियों को कवर करके वित्तीय प्रणाली में शामिल नए लोगों के लिए 2,186 विशेष शिविर आयोजित किए गए। लक्षित समूह यथा एसएचजी, छात्र, वरिष्ठ नागरिक, किसान और सूक्ष्म और लघु उद्यमियों के लिए 1,834 शिविर आयोजित किए गए जिनके तहत 2,28,307 लाभार्थियों को कवर किया गया।</p> <p>ग्रामीण स्वरोजगार प्रशिक्षण संस्थान (आरएसईटीआइ'यों)</p> <p>ग्रामीण विकास मंत्रालय, भारत सरकार द्वारा जारी दिशा-निर्देशों के अनुरूप, बैंक ने किसानों, एसएचजी के सदस्यों, एसजीएसवाई के तहत कमजोर वर्गों से संबंधित लाभार्थियों, शिक्षित बेरोजगार युवाओं, कारीगरों और लाभार्थियों को प्रशिक्षण प्रदान करने के लिए सभी प्रमुख जिलों में कुल 12 आरएसईटीआइ की स्थापना की थी। आरसेटी का प्रबंधन बैंक द्वारा स्थापित स्नेहा ट्रस्ट द्वारा किया जाता है। समीक्षाधीन वर्ष के दौरान, आरएसईटीआइ ने 6510 प्रशिक्षुओं के लक्ष्य के मुकाबले 6871 उम्मीदवारों को प्रशिक्षित किया है। बैंक ने 73% का संचयी निपटान और 53% का संचयी ऋण निपटान हासिल किया है जो क्रमशः 70% और 43% के राष्ट्रीय औसत से काफी ऊपर है।</p>
<p>2. प्रत्येक उत्पाद के लिए संसाधन प्रयोग (ऊर्जा, पानी, कच्चा माल आदि) के संबंध में उत्पाद का प्रति इकाई (ऐच्छिक) प्रदान किया जाता है:</p> <p>i) सोर्सिंग/ उत्पादन/ वितरण पिछले वर्ष के दौरान मूल्य श्रृंखला से कटौती की गई?</p> <p>ii) उपभोक्ताओं (ऊर्जा पानी) द्वारा उपयोग के दौरान कटौती पिछले वर्ष से हासिल की गई है?</p>	<p>लागू नहीं</p> <p>लागू नहीं</p>
<p>3. क्या टिकाऊ सोर्सिंग (परिवहन सहित) के लिए कंपनी की कार्यवाही हो रही है।</p> <p>i) यदि हां, तो आपके इनपुट का कितना प्रतिशत किसने स्थिरता को सोर्स किया था ?</p> <p>इसके बारे में 50 शब्दों में भी विवरण प्रदान करें।</p>	<p>लागू नहीं</p> <p>लागू नहीं</p> <p>सभी वित्तीय उत्पाद है जिनका उद्देश्य संपूर्ण परिचालनात्मक क्षेत्र तक पहुंचना है।</p>
<p>4. क्या कंपनी ने स्थानीय और छोटे उत्पादकों से वस्तुओं और सेवाओं को खरीदने के लिए कोई कदम उठाए हैं, जिनमें उनके कार्यस्थल के आसपास के समुदाय शामिल हैं ?</p> <p>यदि हां, तो स्थानीय और छोटे विक्रेताओं की क्षमता और सामर्थ्य में सुधार के लिए क्या कदम उठाए गए हैं?</p>	<p>नहीं</p> <p>लागू नहीं</p>
<p>5. क्या कंपनी के उत्पादों और अपशिष्ट रीसायकल करने के लिए एक तंत्र है? यदि हां तो उत्पादों और अपशिष्ट के रीसाइक्लिंग का प्रतिशत क्या है ? (अलग से <5%, 5% -10%)। इसके अलावा, इसके बारे में 50 शब्द या उससे भी अधिक विवरण प्रदान करें।</p>	<p>लागू नहीं</p>



	<p>As on 31st March 2022, 75,312 credit counselling have been conducted by the FLCs since inception. 11,755 Financial Literacy camps were conducted on various aspects of Banking since inception. 99,377 SB accounts have been sourced and opened since inception. 2,186 Special camps for newly included people in the financial system were conducted by covering 2,46,133 beneficiaries. 1,834 camps were conducted for the target group viz. SHGs, Students, Senior Citizens, Farmers and Micro & small entrepreneurs by covering 2,28,307 beneficiaries.</p> <p>Rural Self Employment Training Institutes (RSETIs)</p> <p>In line with the guidelines issued by Ministry of Rural Development, Govt of India, the Bank had set up total 12 RSETIs in all Lead Districts, to provide training to farmers, members of SHGs, beneficiaries under SGSY, educated unemployed youths, artisans and beneficiaries belonging to weaker sections. The RSETIs are managed by SNEHA Trust established by the Bank. During the year under review, the RSETIs have trained 6871 candidates as against the target of 6510 trainees. Bank has achieved cumulative settlement of 73% and cumulative credit settlement of 53% which are well above the national average of 70% and 43% respectively.</p>
<p>2. For each such product, provide in respect of resource use (energy, water, raw material etc.) per unit of product (optional):</p> <p>i) Reduction during sourcing/ production/ distribution achieved since the previous year throughout the value chain?</p> <p>ii) Reduction during usage by consumers (energy, water) has been achieved since previous year?</p>	<p>NA</p> <p>NA</p>
<p>3. Does the company have proceedings in place for sustainable sourcing (including transportation)</p> <p>i) If yes, What percentage of your inputs was sourced sustainably?</p> <p>Also provide details thereof in about 50 words or so</p>	<p>NA</p> <p>NA</p> <p>All are financial products aiming to reach the entire operational area.</p>
<p>4. Has the company taken any steps to procure goods and services from local & small producers, including communities surrounding their place of work?</p>	<p>No</p>
<p>If yes, what steps have been taken to improve their capacity and capability of local and small vendors?</p>	<p>Not applicable.</p>
<p>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%). Also, provide details thereof, in about 50 words or so.</p>	<p>Not applicable.</p>



सिद्धांत 3: व्यापार को सभी कर्मचारियों के कल्याण को बढ़ावा देना चाहिए।

1. कृपया कर्मचारियों की कुल संख्या इंगित करें	निदेशक रिपोर्ट के अनुसार, दिनांक 31.03.2022 तक -22,369				
2. कृपया अस्थायी/ संविदात्मक/आकस्मिक आधार पर कर्मचारियों की पूर्ण संख्या इंगित करें	शून्य				
3. कृपया स्थायी महिला कर्मचारियों की कुल संख्या इंगित करें	निदेशक रिपोर्ट के अनुसार, दिनांक 31.03.2022 तक - 8031				
4. स्थायी विकलांगता वाले स्थायी कर्मचारियों की संख्या इंगित करें	निदेशक रिपोर्ट के अनुसार, दिनांक 31.03.2022 तक - 496				
5. क्या आपके पास एक कर्मचारी संघ है जो प्रबंधन द्वारा मान्यता प्राप्त है?	हाँ कर्मचारियों के लिए - ऑल इण्डिया ओवरसीज़ बैंक एम्प्लॉयी यूनियन अधिकारियों के लिए - इण्डियन ओवरसीज़ बैंक अधिकारी संघ				
6. आपके कितने प्रतिशत कर्मचारी इस मान्यता प्राप्त कर्मचारी संघ के सदस्य हैं?	कर्मचारी - ऑल इण्डिया ओवरसीज़ बैंक एम्प्लॉयी यूनियन - 93.20% अधिकारी - इण्डियन ओवरसीज़ बैंक अधिकारी संघ - 99.25%				
7. कृपया वित्तीय वर्ष के अंत में बाल मज़दूरी, जबरन मज़दूरी, अनैच्छिक मज़दूरी, पिछले वित्तीय वर्ष में यौन उत्पीड़न और लंबित शिकायतों की संख्या इंगित करें।	क्र. सं.	प्रवर्ग	वित्तीय वर्ष के आरंभ में लंबित शिकायतों की संख्या	वित्तीय वर्ष के दौरान दर्ज़ शिकायतों की संख्या	वित्तीय वर्ष के अंत में लंबित शिकायतों की संख्या
	1	बाल मज़दूरी/जबरन श्रम/ अनैच्छिक मज़दूरी	शून्य	शून्य	शून्य
	2	यौन उत्पीड़न	शून्य	3	1
	3	भेदभावपूर्ण रोजगार	शून्य	शून्य	शून्य
8. उल्लिखित कर्मचारियों का कितने प्रतिशत सदस्यों को पिछले वर्ष में सुरक्षा और कौशल उन्नयन प्रशिक्षण दिया गया था?	स्थायी कर्मचारी		56.84% - (12715/22369 - बिना दोहराए आंतरिक एवं बाहरी दोनों सहित कुल 12715 को प्रशिक्षित किया गया) (कोविड महामारी के मद्देनजर, बैंक कोई प्रशिक्षण का आयोजन नहीं कर सका। अपने कर्मचारियों के स्वास्थ्य को ध्यान में रखते हुए, सभी प्रशिक्षण ऑनलाइन / वर्चुअल माध्यम से आयोजित किया गया था।)		
	स्थायी महिला कर्मचारी		55.66% - (4470/8031 - 4470 प्रशिक्षित महिला कर्मचारियों की संख्या में बिना डुप्लीकेट के आंतरिक और बाहरी दोनों शामिल हैं; 8031 - कुल महिला कर्मचारी)		
	आकस्मिक/अस्थायी/संविदात्मक कर्मचारी		1 (संविदा संकाय)		
	विकलांग कर्मचारी		84.5% - (419/496 - विकलांग 419 प्रशिक्षित कर्मचारियों की संख्या में बिना डुप्लीकेट के आंतरिक और बाहरी दोनों शामिल हैं; 496 - कुल विकलांग कर्मचारी)		



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

1. Please indicate the total number of employees	22,369 – as on 31.03.2022 as per Director’s Report				
2. Please indicate the Total number of employees hired on temporary/ contractual/ casual basis	Nil				
3. Please indicate the number of permanent women employees	8031 - as on 31.03.2022 as per Director’s Report				
4. Please indicate the permanent number of employees with permanent disabilities	496 - as on 31.03.2022 as per Director’s Report				
5. Do you have an employee association that is recognized by the management	Yes Workmen – All India Overseas Bank Employees Union Officers – Indian Overseas Bank Officers Association				
6. What percentage of your employees are members of this recognized employees association	Workmen – All India Overseas Bank Employees Union – 93.20% Officers – Indian Overseas Bank Officers Association – 99.25%				
7. Please indicate the Number of complaints relating to child labor, forced labor, involuntary labor, sexual harassment in the last financial year and pending, as on the end of the financial year	Sr. No.	Category	No. of complaints pending as on the start of the financial year	No. of complaints filed during the financial year	No. of complaints pending as on end of the financial year
	1	Child Labour/ forced labour/ involuntary labour	Nil	Nil	Nil
	2	Sexual Harassment	Nil	3	1
	3	Discriminatory Employment	Nil	Nil	Nil
8. What percentage of your under mentioned employees were given safety & skill up-gradation training in the last year?	Permanent employees		56.84% - (12715/22369 – count of 12715 trained includes both Internal & External without duplicates) (In view of Covid pandemic, Bank could not conduct physical trainings, all trainings are conducted in online / virtual mode only, considering safety of our employees).		
	Permanent women employees		55.66% - (4470/8031 – count of 4470 trained women employees includes both Internal & External without duplicates; 8031 – total women employees)		
	Casual/ Temporary/ Contractual employees		1 (Contract Faculty)		
	Employees with disabilities		84.5% - (419/496 – count of 419 trained employees with disabilities includes both Internal & External without duplicates; 496 – total employees with disabilities)		



खुदरा और एसएमई क्षेत्र के अग्रिमों में अनुवर्ती कार्रवाई और वसूली के लिए बैंक ने दृष्टिबाधित कर्मचारियों की सेवाओं का उपयोग करना जारी रखा है। एसएमए-1 और 2 खातों की पूरी सूची इन सदस्यों को प्रदान की जाती है जो संपर्क करने और पुनर्प्राप्ति के लिए सॉफ्टवेयर (जेएडब्ल्यूएस) का उपयोग करते हैं। यह पहल सुनिश्चित करती है कि दृष्टिबाधित कर्मचारियों का संगठन द्वारा प्रभावी ढंग से उपयोग किया जाता है और मनोबल बढ़ाने में भी मदद किया जाता है।

सिद्धान्त 4: व्यापार हितकरों और सभी हितधारकों के प्रति उत्तरदायी होना चाहिए, खासतौर पर वे जो वंचित, कमजोर और हाशिए पर हैं।

<p>1. क्या कंपनी ने अपने आंतरिक और बाहरी हितधारकों को मैप किया है? हाँ / नहीं</p>	<p>शेयरधारकों को विभिन्न श्रेणियों जैसे सरकारी, विदेशी संस्थागत निवेशक, वित्तीय संस्थान, बीमा कंपनियों, म्यूचुअल फंड, बैंक, व्यक्तियों आदि में वर्गीकृत किया जाता है।</p> <p>ग्राहकों को बड़े कापोरिट, मध्य कापोरिट, छोटे और मध्यम उद्यमों और खुदरा ग्राहकों में विभाजित किया जाता है।</p> <p>मानव संसाधन विभाग बैंक के कर्मचारियों के हितों की देखभाल करता है।</p>
<p>2. उपर्युक्त उपभोक्ता में से, कमजोर और हाशिये वाले हितधारकों से जुड़ने के लिए कोई विशेष पहल की गई है?</p>	<p>हाँ</p> <p>बैंक ने वंचित, कमजोर और हाशिये वाले हितधारकों की पहचान की है जिनमें छोटे और सीमांत किसान, किरायेदार और पट्टे पर लिए गए किसान, भूमिहीन मजदूर और ग्रामीण महिला शामिल है। उन्हें क्रेडिट कार्ड, कृषि आभूषण ऋण, स्वयं सहायता समूह, पीएमजेडीवाइ आदि जैसी विशेष क्रेडिट सुविधाएं प्रदान की जाती है।</p> <p>पदोन्नति हेतु पात्र अनुसूचित जाति / अनुसूचित जनजाति और दिव्यांगजन स्टाफ सदस्यों के लिए प्री प्रमोशन ट्रेनिंग बैंक के विभिन्न स्टाफ प्रशिक्षण केन्द्रों में आयोजित की गई थी।</p> <p>11,933 कर्मचारियों को आंतरिक प्रशिक्षण दिया गया था। प्रशिक्षित कुल कर्मचारियों में से 2,535 अनुसूचित जाति (अ.जा.) और 1,122 अनुसूचित जनजाति (अ.ज.जा.) से संबन्धित थे।</p>
<p>3. क्या कंपनी द्वारा वंचित, कमजोर और हाशिये वाले हितधारकों से जुड़ने के लिए कोई विशेष पहल की गई है?</p> <p>यदि हाँ, तो विवरण प्रदान करें।</p>	<p>प्रधान मंत्री जन-धन योजना (पीएमजेडीवाइ)</p> <p>बैंक ने वित्त मंत्रालय, भारत सरकार के निदेशानुसार पीएमजेडीवाइ का कार्यान्वयन किया। यह योजना भारत के प्रधान मंत्री द्वारा 15 अगस्त 2014 को शुरू किया गया था। बैंक द्वारा कुल 53,14,671 बीएसबीडी खाते खोले गए हैं, जिसमें से 39,96,632 खाते सक्रिय हैं। हमने 31 मार्च 2022 तक सक्रिय खातों में 37,25,796 रूपे डेबिट कार्ड जारी किया है और इस योजना के तहत सक्रिय पीएमजेडीवाइ सक्रिय खातों के 30,74,884 कार्ड (83%) सक्रिय हैं।</p> <p>वित्तीय समावेशन</p> <p>हमारे बैंक ने वैयक्तिक बीसी मॉडल के तहत 2,659 कारोबार संवादी को नियुक्त किया है। आबंटित एसएसए में 2,572 बीसी और गैर-आबंटित एसएसए में 46 बीसी और शहरी क्षेत्रों में 41 बीसी तैनात हैं। बीसी छोटे मूल्य की जमा राशियों के संग्रह, पीएमजेडीबीवाइ और पीएमएसबीवाइ जैसी जन सुरक्षा योजनाओं के तहत ग्राहकों का नामांकन, माइक्रो पेंशन योजना (एपीवाइ) के तहत नामांकन, ऋण खातों में वसूली सहित एनपीए/एसएमए खातों में असाइनमेंट पर वसूली, आधार सीडिंग, तीसरे पक्ष की जमा राशि और आरडी किस्त, नकद भुगतान और रसीदें, फंड ट्रांसफर आदि संबंधी कार्यों में लगे हुए हैं।</p> <p>उल्लेखनीय है कि तमिलनाडु सरकार के समन्वय से, आइओबी स्मार्ट कार्ड बैंकिंग लगभग 3.30 लाख वृद्धावस्था पेंशनभोगियों को उनकी मासिक पेंशन और लगभग 0.25 लाख श्रीलंकाई तमिल शरणार्थियों को 61 शिविरों में उनके द्वार पर उनकी मासिक पेंशन प्राप्त करने में सक्षम बना रहा है।</p> <p>1 अक्टूबर 2018 को, हमारे बैंक ने चयनित शाखाओं में वरिष्ठ नागरिकों के लिए डोरस्टेप बैंकिंग शुरू की है।</p>



Bank is continuing to utilize the services of visually impaired staff for follow up and recovery in Retail and SME sector advances. The entire list of SMA-1 & 2 accounts is provided to these members who use the software (JAWS) to contact and follow up for recovery. This initiative ensures that visually impaired staff are utilized effectively by the organization and also helps to build up morale.

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

<p>1. Has the company mapped its internal and external stakeholders? Yes/ no</p>	<p>Shareholders are classified into different categories viz., Government, Foreign Institutional Investors, Financial Institutions, Insurance Companies, Mutual Funds, Banks, individuals, etc.</p> <p>Customers are segmented into large corporate, mid-corporate, Small and Medium Enterprises and Retail customers.</p> <p>Human Resource Department looks after the interest of the Bank's employees.</p>
<p>2. Out of the above, has the company identified the disadvantaged, vulnerable & marginalized stakeholders</p>	<p>Yes</p> <p>Bank has identified the disadvantaged, vulnerable and marginalized stake holders which include Small and Marginal Farmers, Tenant and Leased Farmers, Landless Labourers and Rural Women. They are provided with special credit facilities like Kissan Credit Card, Agri Jewel Loan, Self Help Groups, Prime Ministers Jan Dhan Yojana (PMJDY), etc.</p> <p>Pre Promotion Training for SC/ST/OBC and Persons with Permanent Disability (PWD) staff members who are eligible for promotion was conducted at various Staff Training Centres of the Bank.</p> <p>Internal training was imparted to 11933 Staff. Of the total staff trained 2535 belonged to Scheduled Caste (SC) and 1122 belonged to Scheduled Tribe (ST).</p>
<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.</p>	<p>Pradhan Mantri Jan Dhan Yojana (PMJDY):</p> <p>The Bank has implemented PMJDY as per the directives of Ministry of Finance, Govt. of India. The Scheme was launched by the Prime Minister of India on 15th August 2014. The Bank has opened 53,14,671 BSBD Accounts out of which 39,96,632 are operative accounts. We have issued 37,25,769 RuPay Debit Cards in operative accounts till 31st March 2022 and activated 30,74,884 cards (83%) in the operative PMJDY accounts under this scheme.</p> <p>Financial Inclusion</p> <p>Our Bank has engaged 2,659 Business Correspondents under Individual BC model. 2,572 BCs are deployed in allotted SSAs & 46 BCs in un-allotted SSA and 41 BCs in Urban areas. BCs are engaged in collection of small value deposits, enrolment of customers under JanSuraksha Schemes like PMJJBY and PMSBY, enrolment under Micro Pension Scheme (APY), recovery in loan accounts including recovery in NPA/SMA accounts on assignment, Aadhaar seeding, third party deposits and RD instalment, Cash Payment and Receipts, Funds transfer etc.,</p> <p>It is noteworthy to state that in coordination with Government of Tamil Nadu, IOB Smart Card Banking has been enabling about 3.30 lakh old age pensioners to get their monthly pension and about 0.25 lakh Sri Lankan Tamil Refugees in 61 camps to obtain their monthly dole at their doorstep.</p> <p>On 1st October'2018, our Bank has launched Doorstep Banking for the Senior Citizens in the selected Branches.</p>



सिद्धान्त 5: व्यवसायों में मानव अधिकारों का सम्मान तथा प्रचार होना चाहिए

<p>1. क्या मानव अधिकारों पर कफ़नी की नीति केवल कंपनी को कवर करती है या समूह / संयुक्त उद्यम / आपूर्ति कर्ताओं / ठेकेदारों / गैर सरकारी संगठनों / अन्य लोगों तक पहुँचती है?</p>	<p>बैंक की नीतियाँ और प्रथाएँ किसी भी नस्ल, धर्म, वैवाहिक स्थिति लिंग, सामाजिक स्थितियाँ, किसी भी अन्य आधार पर कानून के निषिद्ध आधार पर भेदभाव नहीं करती हैं।</p> <p>बैंक के सभी कार्यालयों / शाखाओं में अच्छे औद्योगिक सम्बन्धों की निगरानी और संबंध बनाए रखा जा सके तथा समय-समय पर अनुशासन को लागू करने, नीतियों का पालन आदि करने के संबंध में परिपत्र / विवाद भी उत्पन्न होता है, विभाग उचित रूप से सदस्यों के बीच समझौता / परामर्श द्वारा सुलझाता है या निपटारे की शर्तों के अनुसार अनुशासनात्मक कार्यवाही तथा नियम प्रभावित करता है जो औद्योगिक सद्भाव को बनाए रखने के लिए है।</p> <p>कर्मचारी सदस्यों के आइआर मामलों से संबन्धित शिकायतों / मामलों के संबंध में जहाँ भी आवश्यक हो, अनुशासनात्मक कार्रवाई की जाने हेतु बैंक के अनुशासन और सामंजस्यपूर्ण औद्योगिक सम्बन्धों को बनाए रखने के लिए गड़बड़ करने वाले सदस्यों के खिलाफ शुरू की गई थी।</p> <p>एचआरएमडी - आइआर अनुभाग, केंद्रीय कार्यालय ने यूनियनों / एशोसिएशनों के साथ द्विपक्षीय समझौते के साथ कर्मचारियों / अधिकारियों के शिकायतों का निवारण करने के लिए और पंचाट स्टाफ के लिए पदोन्नति, स्थानान्तरण, लाभ इत्यादि के संबंध में मान्यता प्राप्त यूनियन के साथ समझौता किए थे।</p> <p>औद्योगिक संबंध वाले वातावरण संगठन के उद्देश्यों को प्राप्त करने के लिए बैंक को सौहार्दपूर्ण और अनुकूल बनाए रखना है।</p> <p>कर्मचारी मामलों के संबंध में वित्त मंत्रालय और भारतीय बैंक संघ द्वारा जारी दिशानिर्देश हमारे कर्मचारियों के लिए परिपत्र जारी करके त्वरित रूप में लागू किए जाते हैं।</p> <p>कार्यस्थल पर महिलाओं के यौन उत्पीड़न (रोकथाम, निषेध और निवारण) अधिनियम, 2013 के अनुसार तथा एचआरएमडी - आइआर अनुभाग के तहत सभी प्रशासनिक कार्यालयों (केंद्रीय, अंचल व क्षेत्रीय कार्यालय) में आंतरिक शिकायत समिति गठित की गई है। समिति की संस्तुति के अनुसार, शिकायत के निवारण हेतु उचित कार्रवाई की जाती है।</p>								
<p>2. पिछले वित्तीय वर्ष में कितने हितधारकों की शिकायतें मिली हैं और प्रबंधन द्वारा कितने प्रतिशत को संतोषजनक ढंग से हल किया गया था ?</p>	<p>वर्ष 2021-2022 के दौरान कर्मचारियों के शिकायतों का विवरण निम्नलिखित है:</p> <table border="1"><tr><td>31.03.2021 तक लंबित शिकायत</td><td>- शून्य</td></tr><tr><td>2021-22 के दौरान प्राप्त शिकायत</td><td>- 13</td></tr><tr><td>2021-22 के दौरान निपटाए गए शिकायत</td><td>- 13</td></tr><tr><td>31.03.2022 तक लंबित शिकायत</td><td>- शून्य</td></tr></table>	31.03.2021 तक लंबित शिकायत	- शून्य	2021-22 के दौरान प्राप्त शिकायत	- 13	2021-22 के दौरान निपटाए गए शिकायत	- 13	31.03.2022 तक लंबित शिकायत	- शून्य
31.03.2021 तक लंबित शिकायत	- शून्य								
2021-22 के दौरान प्राप्त शिकायत	- 13								
2021-22 के दौरान निपटाए गए शिकायत	- 13								
31.03.2022 तक लंबित शिकायत	- शून्य								

सिद्धान्त 6: कारोबार द्वारा पर्यावरण को सम्मान व सुरक्षा प्रदान करने के साथ-साथ उसे पुनर्जीवित करने के भी प्रयास करने चाहिए

<p>1. क्या सिद्धान्त 6 से संबंधित नीति केवल कंपनी को कवर करती है या समूह/संयुक्त उद्यमों/आपूर्तिकर्ताओं/ ठेकेदारों/गैर सरकारी संगठनों/अन्य तक विस्तारित है।</p>	<p>लागू नहीं</p>
<p>2. क्या कंपनी के पास जलवायु परिवर्तन, ग्लोबल वार्मिंग आदि जैसे वैश्विक पर्यावरणीय मुद्दों के समाधान के लिए रणनीति/पहल है? हाँ या नहीं। यदि हाँ, तो कृपया वेबपेज आदि का हाइपरलिंक दें</p>	<p>पर्यावरण की रक्षा और प्रदूषण को रोकने के लिए बैंक ने कुछ महत्वपूर्ण उपाय शुरू किए हैं:</p> <p>राष्ट्रीय लक्ष्यों और सामाजिक-आर्थिक उद्देश्यों के संदर्भ में, बैंक सामाजिक बुनियादी ढाँचे (स्कूलों, स्वास्थ्य देखभाल सुविधाओं, पेयजल सुविधाओं, घरेलू जल स्तर में सुधार सहित स्वच्छता सुविधाओं) और नवीकरणीय ऊर्जा अर्थात् सौर ऊर्जा आधारित बिजली जनरेटर, पवन चक्की, सूक्ष्म जल विद्युत संयंत्र और गैर पारंपरिक ऊर्जा आधारित सार्वजनिक उपयोगिताओं, स्ट्रीट लाइटिंग सिस्टम और दूरदराज के ग्रामीण विद्युतीकरण जैसे क्षेत्रों के लिए जोखिम बढ़ाने का प्रयास करता है।</p>



Principle 5 : Businesses should respect and promote human rights

<p>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?</p>	<p>The Bank’s policies and practices do not discriminate on the basis of race, religion, marital status, gender, social status or any other basis prohibited by law.</p> <p>In order to monitor and maintain good industrial relations climate in all offices/Branches of the Bank, circulars/ guidelines are issued from time to time regarding enforcement of discipline, policies to be followed, etc. Wherever dispute arises between the Employer & Employee and among Employees, the department amicably settles by conciliation/counselling members or initiates disciplinary proceedings, if required, according to the terms of the settlement and regulations in force to maintain industrial harmony.</p> <p>With regard to complaints/matters pertaining to IR matters committed by staff members, disciplinary action, wherever necessary, had been initiated against erring members to maintain discipline and harmonious industrial relations in the Bank.</p> <p>HRMD-IR Section, Central Office had entered into settlement with the recognized union for award staff / officers regarding promotion, benefits, etc. to redress the grievances of employees/Officers through collective bargaining with Unions/Associations.</p> <p>The industrial relations environment for the Bank remained cordial and conducive for achieving organization’s objectives.</p> <p>The guidelines issued by the Ministry of Finance and Indian Banks Association with regard to staff matters are implemented expeditiously by issuing circulars for the benefit of our employees.</p> <p>Internal complaints committees were constituted at all Administrative offices (Central & Regional Office) under the instruction of HRMD-IR Section, as per the Sexual Harassment of Women at Workplace (Prevention, Prohibition and Redressal) Act, 2013. As per the recommendation of the Committees, appropriate action has been taken to redress the grievances.</p>
<p>2. How many stakeholder complaints have been received in the past financial year and what percent was satisfactorily resolved by the management?</p>	<p>The following are the details of employee complaints during the year 2020 – 2021:</p> <p>Complaints pending as on 31.03.2021 - Nil</p> <p>Complaints received during 2021-22 - 13</p> <p>Complaints disposed during 2021-22 - 13</p> <p>Complaints pending as on 31.03.2022 - Nil</p>

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

<p>1. Does the policy related to Principle 6 cover only the company or extends to the Group/ Joint Ventures/ Suppliers/ Contractors/ NGOs/ others.</p>	<p>NA</p>
<p>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>	<p>Bank has initiated certain important measures to protect the environment and prevent pollution :</p> <p>In terms of national goals and socio-economic objectives, Bank endeavors to increase exposure to sectors such as social infrastructure (schools, health care facilities, drinking water facilities, sanitation facilities including house hold water level improvement) and renewable energy, ie., for purposes such as solar based power generators, wind mills, micro hydel plants and for non-conventional energy based public utilities, viz., street lighting systems and remote village electrification.</p>



बैंक अपने परिसर में भी हरियाली बढ़ाने हेतु सार्थक कदम उठा रहा है।

मोबाइल बैंकिंग

- वर्ष 2009 में शुरू किया गया
- ग्राहक हित सुरक्षा बढ़ाते हुए व उन्नत सुविधाओं के साथ इसका नया संस्करण वित्त वर्ष (2021-22) में जारी किया गया
- उत्पाद में सभी उन्नत सुविधाएं हैं जैसे कि
 1. शाखा में आए बिना स्व-पंजीकरण
 2. बढ़ी हुई सुरक्षा और पहुंच के लिए बायोमेट्रिक प्रमाणीकरण/चेहरा पहचान (आइओएस) का उपयोग करके लॉगिन करें
 3. नेट बैंकिंग और मोबाइल बैंकिंग के बीच पेयी सिंक
 4. डेबिट कार्ड अप्लाई, रिप्लेसमेंट और अपग्रेड
 5. डेबिट कार्ड का नया पिन सेट/पिन रीसेट करें और पुराना पिन बदलें
 6. एसबीए - आइपीओ आवेदन - लागू आइपीओ देखें और वापस लें
 7. कर्ज़ का भुगतान
 8. आदाता जोड़ने के लिए साम्य बाध्यता अवधि शुरू की गई
 9. फॉर्म 15जी/एच सबमिशन
 10. पीपीएफ और एसएसवाई आवेदन पीढ़ी और पीएमजेजेबीवाई/पीएमएसबीवाई बीमा नामांकन
 11. विवरण देखने और डाउनलोड करने के लिए एम पासबुक सुविधा उपलब्ध है
 12. आवाज सहायता सुविधा
 13. जमा खोलना, नवीनीकरण, पूर्व-बंद और बंद करना
 14. भारत बिल भुगतान प्रणाली (बीबीपीएस) एकीकरण।
 15. बाद में भुगतान/स्थायी निर्देश सुविधा
 16. 10 क्षेत्रीय भाषाओं में मोबाइल बैंकिंग एप्लिकेशन

31.03.2022 तक किए गए पंजीकरणों की संख्या 51.64 लाख है।

भीम आइओबी यूपीआइ

- वर्ष 2016 से शुरू किया गया
- बचत या चालू खाते को जोड़कर, ग्राहक कर सकता है
 - 1) वीपीए, खाता संख्या और आइएफएससी कोड, क्यूआर कोड का उपयोग करके पैसे भेजें
 - 2) प्रेषक VPA का उपयोग करके धन एकत्र करें
- बढ़ी हुई सुरक्षा के लिए प्रत्येक खाते के लिए अलग 6 अंकों का पिन पेश किया।
- इसमें वन टाइम मैडेट क्रिएशन और एसबीए की सुविधाएं हैं।
- 31.03.2022 तक किए गए पंजीकरणों की संख्या 54.46 लाख।



The Bank is also taking steps to increase green cover in Bank's premises

MOBILE BANKING

- Launched in the year 2009
- New version with customer friendly, security enhancement and advanced functionalities released in last financial year (2021-2022)
- Product has all the advanced features such as
 - a. Self-registration without visiting branch
 - b. Login using Biometric authentication/ Face recognition (IOS) for enhanced security and access
 - c. Payee sync between Net banking and Mobile banking
 - d. Debit card Apply, Replacement and Upgrade
 - e. Debit card New PIN Set/ Reset PIN and change Old PIN
 - f. ASBA – IPO application – View and withdraw applied IPO
 - g. Loan repayment
 - h. Cooling period for payee addition introduced
 - i. Form 15G/H submission
 - j. PPF and SSY application generation & PMJJBY/PMSBY insurance enrolment
 - k. mPassbook facility available to view and download statements
 - l. Voice assistance facility
 - m. Deposit opening, renewal, pre-closure and closure
 - n. Bharat Bill Payment System (BBPS) integration.
 - o. Pay Later/Standing Instructions facility
 - p. Mobile Banking application in 10 regional languages

Number of registrations made till 31.03.2022 are 51.64 lakhs

BHIM IOB UPI

- Introduced from the year 2016
- By Linking Savings or Current account, customer can
 - a. Send money using VPA, A/c No and IFSC Code, QR Code
 - b. Collect money using remitters VPA
- Introduced separate 6 digit PIN for each account for enhanced security.
- Has the facilities of One Time mandate creation and ASBA
- Number of registrations made till 31.03.2022 are 54.46 lakhs



इंटरनेट बैंकिंग

- आंतरिक रूप से विकसित सॉफ्टवेयर वर्ष 2003 में शुरू किया गया
- इंटरनेट बैंकिंग स्व-पंजीकरण शुरू किया गया।
- कुछ विशेषताएं बैलेंस पूछताछ, लेनदेन विवरण, एनईएफटी/आरटीजीएस/आइएमपीएस आदि का उपयोग करके फंड ट्रांसफर, ऑनलाइन कर और उपयोगिता भुगतान बिल भुगतान, आइपीओ, प्रीपेड कार्ड का टॉप अप और क्रेडिट कार्ड भुगतान हैं।
- इंटरनेट बैंकिंग एप्लीकेशन 10 क्षेत्रीय भाषाओं में उपलब्ध है।
- 31.03.2022 तक कुल पंजीकरण 22.28 लाख है।

डेबिट कार्ड

- वीसा और रुपे के तहत कार्ड विभिन्न वर्गों (गोल्ड, प्लेटिनम और सिंग्रेजर) में जारी किए जाते हैं।
- ग्राहकों को इंस्टा और पर्सनलाइज्ड दोनों कार्ड जारी किए जाते हैं।
- कार्ड धारकों को बैंक वेब साइट, इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग और आइवीआरएस के माध्यम से डेबिट कार्ड ब्लॉक करने की सुविधा प्रदान की गई है।
- कार्डधारकों को मोबाइल बैंकिंग और इंटरनेट बैंकिंग के माध्यम से भी नया डेबिट कार्ड लगाने, बदलने और अपग्रेड करने और पिन सेट/पिन बदलने की सुविधा प्रदान की गई है।
- इंटरनेट बैंकिंग और मोबाइल बैंकिंग और सीबीएस में शाखा के माध्यम से सभी प्रकार के लेन-देन - घरेलू और अंतरराष्ट्रीय, पीओएस/एटीएम/ईकॉम लेनदेन/संपर्क रहित लेनदेन के लिए कार्ड धारकों को चालू/बंद करने और लेनदेन सीमा, यदि कोई हो, सेट/संशोधित करने का विकल्प दिया गया है।
- खाता खोलने के समय कार्ड जारी करने का कार्यान्वयन किया जाता है।
- कार्ड ऑन फाइल (टोकनाइजेशन) सक्षम है।
- नेशनल कॉमन मोबिलिटी कार्ड (एनसीएमसी) को रुपे श्रेणी में पेश किया गया जिसका उपयोग संपर्क रहित लेनदेन के लिए भी किया जा सकता है।
- कार्ड धारकों को नेट बैंकिंग के माध्यम से कार्ड को सक्रिय करने की सुविधा प्रदान की गई है।

एटीएम/कैश रिसाइकलर्स/पासबुक कियोस्क का प्रबंधन

- आइओबी के पास 31.05.2022 तक 3369 मशीनें हैं, जिनमें से 1924 एटीएम हैं और 1445 कैश रिसाइकलर हैं।
- कुल 3369 मशीनों में से 2735 ऑनसाइट हैं और 634 ऑफसाइट हैं।
- कुल 3369 मशीनों में से, 2962 शाखा प्रबंधित (केपेक्स मॉडल) हैं और 407 विक्रेता प्रबंधित (ओपेक्स मॉडल) हैं।
- बैंक में 1707 पासबुक कियोस्क हैं जो मुख्य रूप से 2 विक्रेताओं और 3 प्रकार की मशीनों से जुड़े हुए हैं। 700 एलआइपीआई पासबुक कियोस्क, 300 सीबीएसएल पासबुक कियोस्क और 707 फोर्ब्स पासबुक कियोस्क (अब सीबीएसएल द्वारा अधिग्रहित कर लिया गया है और सॉफ्टवेयर इंस्टॉलेशन प्रगति पर है), पूरे भारत में कार्य कर रहा है।

व्हील्स पर बैंक

- ईज़ (बढ़ी हुई पहुंच एवं सेवा उत्कृष्टता) के तहत बैंक की प्रतिबद्धता के हिस्से के रूप में, हमारे बैंक ने तमिलनाडु के 13 जिलों और केरल के एक जिले में "बैंक ऑन व्हील्स" (मोबाइल एटीएम) लॉन्च किया है, जहां आंध्र प्रदेश (विजयवाड़ा) एक जिले के अलावा आइओबी अग्रणी बैंक है।



INTERNET BANKING

- The software developed in house introduced in the year 2003
- Internet banking Self Registration introduced.
- Some of features are Balance Enquiry, Transaction details, Funds Transfer using NEFT/RTGS/IMPS etc, Online Tax and Utility Payments Bill Payments, IPOs, Top Up of Prepaid Cards and Credit Card Payments
- Internet Banking application in 10 regional languages
- Total registrations till 31.03.2022 are 22.28 lakhs

Debit Cards

- Cards are issued in different flavours (Gold, Platinum and Signature) under VISA and Rupay.
- Both Insta and Personalized cards are issued to customers.
- Facility has been provided to card holders for blocking Debit Cards through Bank Web Site, Internet Banking, Mobile Banking and IVRS.
- Facility has been provided to card holders for Applying New Debit Card, Replacement & Upgrade and Pin set/Change of pin, through mobile Banking and Internet banking also.
- Option given to card holders to switch ON/Off and set/modify transaction limit, if any, for all types of transactions - Domestic and International, at POS/ATMs/Ecom transactions/contactless transactions through Internet banking and Mobile banking and through Branch in CBS.
- Card issuance at the time of Account opening is implemented.
- Card on File (Tokenization) is enabled.
- National Common Mobility Card (NMC) introduced in RUPAY category which can also be used for contactless transactions.
- Facility has been provided to card holders to activate the Card through Net Banking.

Management of ATMs/Cash Recyclers/Passbook Kiosks

- IOB is having 3369 machines as on 31.05.2022 of which 1924 are ATMs and 1445 are Cash Recyclers.
- Of the total 3369 machines 2735 are Onsite and 634 are Offsite
- Out of total 3369 machines, 2962 are Branch Managed (CAPEX model) and 407 are vendor managed (OPEX model)
- Bank is having 1707 Passbook Kiosks belonging to 2 vendors majorly and 3 types of machines. 700 LIPI Passbook Kiosks, 300 CBSL Passbook Kiosks and 707 Forbes Passbook Kiosks (now taken over by CBSL and software installation is under progress), functioning PAN INDIA

Bank on Wheels

- As part of Bank's Commitment under EASE (Enhanced Access and Service Excellence), Our Bank has launched "Bank on Wheels" (Mobile ATMs) in 13 districts of Tamil Nadu and one district of Kerala where IOB is the Lead Bank besides one district in Andhra Pradesh (Vijayawada)



- प्रत्येक बैंक ऑन व्हील बैंक के विभिन्न उत्पादों के विपणन के लिए एक कैश डिस्पेंसर, एक पासबुक कियोस्क और 55 "एलईडी स्क्रीन से लैस है। इन स्क्रीन का उपयोग आम जनता को वित्तीय समावेशन संदेश या कोई शिक्षाप्रद श्रृंखला देने के लिए भी किया जाता है।
- बैंक योजनाओं को लोकप्रिय बनाने के लिए वाहन में एक व्यापार संवाददाता भी उपलब्ध होगा।

आरटीजीएस/ एनईएफटी

- ग्राहक और इंटर बैंक लेनदेन के लिए उपलब्ध
- ग्राहक मोबाइल बैंकिंग के माध्यम से एनईएफटी और इंटरनेट बैंकिंग के माध्यम से एनईएफटी और आरटीजीएस का लाभ उठा सकते हैं।
- एनईएफटी और आरटीजीएस चैनल 24 X 7 काम कर रहे हैं
- बचत खाता ग्राहक के लिए ऑनलाइन मोड (अर्थात इंटरनेट बैंकिंग और मोबाइल बैंकिंग) के माध्यम से शुरू किए गए एनईएफटी लेनदेन के लिए एनईएफटी शुल्क माफ कर दिए गए हैं।

आइओबी पे

- वर्ष 2017 में शुरू किया गया
- आंतरिक रूप से विकसित और एग्रीगेटर्स के साथ एकीकृत
- उत्पाद एक एकीकृत ऑन लाइन भुगतान है जो शुल्क भुगतान, व्यापारी भुगतान, दान प्रदान करता है। व्यापारियों द्वारा भुगतान एकत्र करने का एक आसान और प्रभावी तरीका।
- मर्चेन्ट वेब साइट के साथ या उसके बिना विभिन्न प्रकार के व्यापारियों के लिए ऑनलाइन भुगतान सक्षम करने का लक्ष्य।
- 650+ व्यापारियों को आइओबी पे में पंजीकृत किया गया है।

आइओबी फास्टैग

- हमारे बैंक ने हाल ही में हमारे ग्राहकों और गैर-ग्राहकों के लिए फास्टैग सेवा शुरू की है।
- फास्टैग एक आरएफआइडी (रेडियो फ्रीक्वेंसी आइडेंटिफिकेशन) निष्क्रिय टैग है जिसका उपयोग ग्राहकों से जुड़े प्रीपेड या बचत / चालू खाते से सीधे टोल भुगतान करने के लिए किया जाता है। यह वाहन की विंडस्क्रीन पर चिपका होता है और ग्राहक को टोल प्लाजा पर बिना किसी टोल भुगतान के रुकने में सक्षम बनाता है। टोल किराया सीधे ग्राहक के फास्टैग वॉलेट या लिंक किए गए खाते से काट लिया जाता है।
- ग्राहकों को पोर्टल के माध्यम से अपने घर से फास्टैग के लिए आवेदन करने की सुविधा मिल रही है। साथ ही वे घर के पते पर डिलीवरी या शाखा से एकत्र करने के लिए टैग चुन सकते हैं।
- बैंक आइओबी फास्टैग्स द्वारा किए गए सभी टोल लेनदेन पर कमीशन अर्जित करेगा, जिससे हमारे राजस्व में सुधार होगा।
- **बैंक को वॉलेट बैलेंस और सुरक्षा जमा के रूप में अच्छी कासा राशि भी मिलेगी।**

3. क्या कंपनी संभावित पर्यावरणीय जोखिमों की पहचान व मूल्यांकन करती है ? हाँ या नहीं

हाँ

4. क्या कंपनी के पास स्पष्ट विकास प्रणाली से संबंधित कोई परियोजना है ? यदि हाँ तो इसके बारे में 50 शब्द या उससे अधिक में विवरण प्रदान करें । साथ ही , यदि हाँ है तो क्या कोई पर्यावरणीय अनुपालन दायर किया गया है ?

लागू नहीं



	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Each Bank on Wheel is equipped with one Cash Dispenser, one Passbook Kiosk and 55" LED Screens for marketing of various products of the Bank. These Screens are also utilized for delivering Financial Inclusion messages or any educative series to the general public. ➤ A Business Correspondent will also available in the vehicle to popularise the bank schemes. <p>RTGS/NEFT</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Available for Customer and Inter Bank transactions ➤ Customers can avail NEFT channels through Mobile Banking and NEFT and RTGS through Internet Banking. ➤ NEFT & RTGS channels functioning 24 X 7 ➤ NEFT Charges are waived for NEFT transactions initiated through online mode (viz internet banking and mobile banking) for savings account customer. <p>IOB PAY</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Introduced in the year 2017 ➤ Developed in house and integrated with Aggregators ➤ The product is an integrated on line payment which offers fee payments, merchant payments, donations. An easy and effective way of collecting payments by the merchants. ➤ Targeted to enable Online Payments for different type of merchants with or without merchant web site. ➤ 650+ merchants have been registered in IOB Pay. <p>IOB FASTag</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Our Bank has recently rolled out the FASTag service for our Customers & Non-Customers. ➤ FASTag is a RFID (Radio frequency identification) passive tag used for making Toll payments directly from the customers linked prepaid or savings/ current account. It is affixed on the windscreen of the vehicle and enables customer to drive through toll plazas, without stopping for any toll payments. The toll fare is directly deducted from the FASTag wallet or linked account of the customer. ➤ Customers are having comfort of applying for FASTag from their home through Portal. Also they can choose the tag either delivery to home address or to collect from the branch. ➤ Bank will earn commission on all toll transactions done by IOB FASTags, which will improve our revenue. ➤ Bank will also get good CASA amount in the form of wallet balance & security deposits.
<p>3. Does the company identify and assess potential environmental risks? Y/N</p>	<p>Yes</p>
<p>4. Does the company have any project related to Clean Development Mechanism? If so, provide details thereof, in about 50words or so. Also, if Yes, whether any environmental compliance is filed?</p>	<p>Not applicable.</p>



<p>5. क्या कंपनी ने स्वच्छ प्रौद्योगिकी, ऊर्जा दक्षता, नवीकरणीय ऊर्जा आदि पर कोई अन्य पहल की है। हाँ या नहीं। यदि हाँ, तो कृपया वेब पेज आदि के लिए हाइपरलिंक दें</p>	<p>जी हाँ, कुछ पहल की गई हैं जो कि निम्नवत हैं :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. बैंक में ऊर्जा कुशल एलइडी लाइटों के इस्तेमाल की शुरुआत की गई। 2. हमारे सभी परिसरों में ऊर्जा बचाने के लिए 5 स्टार रेटेड विद्युत उपकरणों का उपयोग किया जाता है। 3. पतले मॉनिटर लगाए गए हैं। 4. कर्मचारियों को उपयोग में न होने पर बिजली के गैजेट/उपकरणों को बंद करने के लिए निर्देश दिया गया है। <p>जहां तक संभव हो, बैंक हाई-एंड इको-फ्रेंडली तकनीक का उपयोग कर रहा है।</p>
<p>6. क्या वित्तीय वर्ष के लिए सीपीसीबी/एसपीसीबी द्वारा दी गई अनुमत सीमा के भीतर कंपनी द्वारा उत्पन्न उत्सर्जन/अपशिष्ट के संबंध में रिपोर्ट किया जा रहा है?</p>	<p>लागू नहीं</p>
<p>7. वित्तीय वर्ष के अंत तक सीपीसीबी/एसपीसीबी से प्राप्त कारण बताओ/कानूनी नोटिसों की संख्या जो लंबित (अर्थात् जिनका संतोषजनक समाधान नहीं हुआ) है?</p>	<p>शून्य</p>
<p>सिद्धांत 7: जब कोई कारोबार आम जनता व विनियामक नीति को प्रभावित करता है तो उसे जिम्मेदार रूप में किया जाना है</p>	
<p>1. क्या आपकी कंपनी किसी व्यापार और बैंक या एसोसिएशन का सदस्य है? यदि हां, तो केवल उन्हीं प्रमुख कंपनियों के नाम बताएं जिनसे आपका कारोबार संबंधित है:</p>	<p>बैंक निम्नलिखित का सदस्य / से संबंधित है :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. भारतीय बैंक संघ (आइबीए) 2. भारतीय बैंकिंग व वित्त संस्थान (आइआइएफबी) 3. बैंकिंग कार्मिक चयन संस्थान (आइबीपीएस) 4. राष्ट्रीय बैंक प्रबंधन संस्थान (एनआइबीएम) 5. फेडरेशन ऑफ इंडियन बैंकर्स ऑफ कॉमर्स एंड इंडस्ट्री (फिक्की) 6. सेंटर फॉर एडवांस्ड फाइनेंशियल रिसर्च एंड लर्निंग (सीएएफआरएएल) 7. भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम (एनपीसीआइ) 8. भारतीय समाशोधन निगम लिमिटेड (सीसीआइ) 9. एसोसिएटेड बैंकर्स ऑफ कॉमर्स एंड इंडस्ट्री ऑफ इंडिया (एसोचैम) 10. स्विफ्ट इंटरनेशनल बैंकिंग ऑपरेशंस सेमिनार (एसआइबीओएस)
<p>2. क्या आपने सार्वजनिक भलाई की उन्नति या सुधार के लिए उपरोक्त संघों के माध्यम से वकालत /पेरवी की है? हाँ नहीं;</p> <p>यदि हां, तो क्षेत्र निर्दिष्ट करें (ड्रॉप बॉक्स: शासन और प्रशासन, आर्थिक सुधार, समावेशी विकास नीतियां, ऊर्जा सुरक्षा, जल, खाद्य सुरक्षा, सतत व्यापार सिद्धांत, अन्य)।</p>	<p>बैंक ने समय-समय पर बैंकिंग उद्योग से संबंधित मामलों पर नीति निर्माताओं और नीति-निर्माण संघों को अपना सुझाव/योगदान दिया है।</p>
<p>सिद्धांत 8: कारोबारों को समावेशी विकास और समान विकास का समर्थन करना चाहिए</p>	
<p>1. क्या कंपनी के पास सिद्धांत 8 से संबंधित नीति के अनुसरण में निर्दिष्ट कार्यक्रम/पहल/परियोजनाएं हैं? यदि हाँ तो उसका विवरण दें</p>	<p>वित्तीय समावेशन</p> <p>हमारे बैंक ने व्यक्तिगत बीसी मॉडल के तहत 2,659 कारोबार संवादियों को नियुक्त किया है। आर्बिटिट एसएसए में 2,572 बीसी और गैर-आर्बिटिट एसएसए में 46 बीसी और शहरी क्षेत्रों में 41 बीसी तैनात हैं। कारोबार संवादी छोटे मूल्य की जमाराशियों के संग्रह, पीएमजेजेबीवाइ और पीएमएसबीवाइ जैसी जन सुरक्षा योजनाओं के तहत ग्राहकों का पंजीकरण, माइक्रो पेंशन योजना (एपीवाइ) के तहत पंजीकरण, सौंपे जाने की स्थिति में ऋण खातों में वसूली सहित एनपीए/एसएमए खातों में वसूली, आधार सीडिंग, तीसरे पक्ष की जमा राशि और आरडी किस्त, नकद भुगतान और रसीदें, निधि अंतरण आदि कार्य कर रहे हैं।</p>



<p>5. Has the company undertaken any other initiative on clean technology, energy efficiency, renewable energy, etc. Y/N. If yes, please give hyperlink for web page etc</p>	<p>Yes. Some of the initiatives taken are as follows:</p> <p>a. Energy efficient LED light fixtures have been introduced in the Bank</p> <p>b. 5 Star rated electrical equipment's are used to save energy at all our premises.</p> <p>a. c. Thin Monitors are introduced.</p> <p>b. d. Staff are sensitized to switch off electrical gadgets / appliances when not in use</p> <p>As far as possible, the bank is using high-end eco-friendly technology.</p>
<p>6. Are the Emissions/Waste generated by the company within the permissible limits given by CPCB/SPCB for the financial year being reported?</p>	<p>NA</p>
<p>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</p>	<p>NIL</p>

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

<p>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>	<p>Bank is a member/ associated with the following:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Indian Banks Association (IBA) 2. Indian Institute of Banking & Finance (IIBF) 3. Institute of Banking Personnel Selection (IBPS) 4. National Institute of Bank Management (NIBM) 5. Federation of Indian Chambers of Commerce and Industry (FICCI) 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. The Associated Chambers of Commerce and Industry of India (ASSO-CHAM) 10. Swift International Banking Operations Seminar (SIBOS)
<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 Business Principles, Others).</p>	<p>The Bank from time to time has given suggestions / contribution to policymakers and policy-making associations on matters relating to banking industry.</p>

Principle 8: Businesses should support inclusive growth and equitable development

<p>1. Does the company have specified programmes / initiatives / projects in pursuit of the policy related to Principle 8? If yes details thereof</p>	<p>Financial Inclusion</p> <p>Our Bank has engaged 2,659 Business Correspondents under Individual BC model. 2,572 BCs are deployed in allotted SSAs &46 BCs in un-allotted SSA and 41 BCs in Urban areas. BCs are engaged in collection of small value deposits, enrolment of customers under JanSuraksha Schemes like PMJJBY and PMSBY, enrolment under Micro Pension Scheme (APY), recovery in loan accounts including recovery in NPA/SMA accounts on assignment, Aadhaar seeding, third party deposits and RD instalment, Cash Payment and Receipts, Funds transfer etc.,</p>
---	--



	<p>यह उल्लेखनीय है कि तमिलनाडु सरकार के समंवय में आइओबी स्मार्ट कार्ड बैंकिंग द्वारा लगभग 3.30 लाख वृद्धावस्था पेंशनभोगियों को उनकी मासिक पेंशन प्रदान की जा रही है और 61 शिविरों में रह रहे लगभग 0.25 लाख श्रीलंकाई तमिल शरणार्थियों को उनके दरवाजे पर उनकी मासिक सहायता पहुँचाई जा रही है।</p> <p>1 अक्टूबर 2018 को, हमारे बैंक ने चयनित शाखाओं में वरिष्ठ नागरिकों के लिए डोरस्टेप बैंकिंग की शुरूआत की है।</p> <p>प्रधान मंत्री जन धन योजना (पीएमजेडीवाई): बैंक ने वित्त मंत्रालय, भारत सरकार के निर्देशों के अनुसार भारत की पीएमजेडीवाई योजना को लागू किया है। यह योजना भारत के प्रधान मंत्री द्वारा 15 अगस्त 2014 को शुरू की गई थी। बैंक ने 53,14,671 बीएसबीडी खाते खोले हैं, जिनमें से 39,96,632 खाते सक्रिय हैं। हमने 31 मार्च 2022 तक चालू खातों में 37,25,769 रुपये डेबिट कार्ड जारी किए हैं और इस योजना के तहत सक्रिय पीएमजेडीवाई खातों में 30,74,884 कार्ड (83%) सक्रिय किए हैं।</p>		
<p>2. क्या कार्यक्रम / परियोजनाएं इन –हॉउस टीम / स्वयं के फाउंडेशन / बाहरी एनजीओ / सरकारी संरचनाओं/ किसी अन्य संस्थान के माध्यम से की जाती है ?</p>	<p>वित्तीय समावेशन कार्यक्रम इन-हाउस टीम के साथ-साथ बैंक द्वारा नियुक्त किए गए कारोबार संवादियों के माध्यम से किया जा रहा है।</p>		
<p>3. क्या कंपनी द्वारा वंचित, कमजोर और हाशिए के हितधारकों के साथ जुड़ने के लिए कोई विशेष पहल की गई है। यदि हां, तो उसका विवरण दें।</p>	<p>प्रधानमंत्री जन-धन योजना (पीएमजेडीवाई)</p> <p>बैंक ने वित्त मंत्रालय, भारत सरकार के निर्देशों के अनुसार पीएमजेडीवाई लागू किया है। भारत की यह योजना भारत के प्रधान मंत्री द्वारा 15 अगस्त 2014 को शुरू की गई थी। बैंक ने 53,14,671 बीएसबीडी खाते खोले हैं, जिनमें से 39,96,632 सक्रिय खाते हैं। हमने 31 मार्च 2022 तक चालू खातों में 37,25,769 रुपये डेबिट कार्ड जारी किए हैं और इस योजना के तहत सक्रिय पीएमजेडीवाई खातों में 30,74,884 कार्ड (83%) सक्रिय किए हैं।</p> <p>वित्तीय समावेशन</p> <p>बैंक ने बिना बैंक वाले गांवों में बैंकिंग सुविधाएं प्रदान करने के लिए भारतीय रिजर्व बैंक के दिशा-निर्देशों के अनुसार 2659 व्यापार प्रतिनिधियों को नियुक्त किया है।</p> <p>बैंक जन सुरक्षा योजनाओं जैसे पीएमजेडीबीवाई, पीएमएसबीवाई और पेंशन योजनाओं जैसे अटल पेंशन योजना के तहत ग्राहकों का पंजीकरण कर रहा है।</p> <p>आधार नामांकन केंद्र यूआइडीएआइ दिशानिर्देशों के अधीन, बैंक ने शुरू में हमारे प्रशिक्षित और प्रमाणित स्टाफ सदस्यों को शामिल करके आधार पंजीकरण केंद्र स्थापित किए हैं, अब हमने खुली निविदा के माध्यम से अनुबंध के माध्यम से जनशक्ति (ऑपरेटर्स) को आउटसोर्स किया है।</p>		
<p>3. क्या आपने अपनी पहल का कोई प्रभावी मूल्यांकन किया है?</p>	<p>योजनाएँ</p>	<p>वर्ष 2021-2022 के दौरान पंजीकरण की स्थिति</p>	<p>31.03.2022 को पंजीकरण की स्थिति (संचयी)</p>
	<p>पीएमजेडीबीवाई</p>	<p>1,61,547</p>	<p>13,09,544</p>
	<p>पीएमएसबीवाई</p>	<p>2,55,451</p>	<p>34,70,474</p>
	<p>कुल</p>	<p>4,16,998</p>	<p>47,80,018</p>
<p>4. सामुदायिक विकास परियोजनाओं में आपकी कंपनी का प्रत्यक्ष योगदान, राशि आइएनआर में, क्या है? इस संबंध में आरंभ की गई परियोजनाओं का विवरण प्रदान करें।</p>	<p>शून्य</p>		
<p>5. क्या आपने यह सुनिश्चित करने के लिए कदम उठाए हैं कि समुदाय द्वारा इस सामुदायिक विकास पहल को सफलतापूर्वक अपनाया गया है या नहीं ? कृपया 50 शब्दों या उससे अधिक में बताएँ।</p>	<p>लागू नहीं</p>		



It is noteworthy to state that in coordination with Government of Tamil Nadu, IOB Smart Card Banking has been enabling about 3.30 lakh old age pensioners to get their monthly pension and about 0.25 lakh Sri Lankan Tamil Refugees in 61 camps to obtain their monthly dole at their doorstep.

On 1st October'2018, our Bank has launched Doorstep Banking for the Senior Citizens in the selected Branches.

Pradhan Mantri Jan Dhan Yojana (PMJDY):

The Bank has implemented PMJDY as per the directives of Ministry of Finance, Govt. of India. The Scheme was launched by the Prime Minister of India on 15th August 2014. The Bank has opened 53,14,671 BSBD Accounts out of which 39,96,632 are operative accounts. We have issued 37,25,769 RuPay Debit Cards in operative accounts till 31st March 2022 and activated 30,74,884 cards (83%) in the operative PMJDY accounts under this scheme.

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

The Financial Inclusion programme has been undertaken through in-house team as well as Business Correspondents engaged by the Bank.

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

Pradhan Mantri Jan-Dhan Yojana (PMJDY)

The Bank has implemented PMJDY as per the directives of Ministry of Finance, Govt. of India. The Scheme was launched by the Prime Minister of India on 15th August 2014. The Bank has opened 53,14,671 BSBD Accounts out of which 39,96,632 are operative accounts. We have issued 37,25,769 RuPay Debit Cards in operative accounts till 31st March 2022 and activated 30,74,884 cards (83%) in the operative PMJDY accounts under this scheme.

Financial Inclusion

Bank has engaged 2659 Business Correspondents as per the guidelines of Reserve Bank of India for providing banking facilities in un-banked villages.

The Bank is enrolling customers under Jansuraksha schemes like PMJJBY, PMSBY and Pension schemes like Atal Pension Yojana.

Aadhaar Enrollment Centres Subject to the UIDAI guidelines, the Bank has established Aadhaar Enrollment Centres by engaging our trained and certified staff members initially, now we have outsourced the manpower (operators) by way of contract through open tender.

3. Have you done any impact assessment of your initiative?	Schemes	Status of Enrolment during the year 2021-2022	Status of enrolment as on 31.03.2022 (Cumulative)
	PMJJBY	1,61,547	13,09,544
	PMSBY	2,55,451	34,70,474
	Total	4,16,998	47,80,018

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

Nil

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.

Not applicable



सिद्धांत 9: व्यवसायों को एक जिम्मेदार तरीके से अपने ग्राहकों और उपभोक्ताओं के साथ जुड़ना चाहिए और उन्हें महत्व प्रदान करना चाहिए

1. वित्तीय वर्ष के अंत तक कितने प्रतिशत ग्राहक शिकायतें लंबित हैं?	1.00%
2. क्या कंपनी स्थानीय कानूनों के अनुसार अनिवार्य रूप से उत्पाद की जानकारी को उत्पाद लेबल पर प्रदर्शित करती है? हां/नहीं/ लागू नहीं/टिप्पणी (अतिरिक्त जानकारी)	लागू नहीं
3. क्या पिछले पांच वर्षों के दौरान अनुचित व्यापार प्रथाओं, गैर-जिम्मेदार विज्ञापन और/या प्रतिस्पर्धा-विरोधी व्यवहार के संबंध में किसी भी हितधारक द्वारा कंपनी के खिलाफ कोई मामला दर्ज किया गया है जो कि वित्तीय वर्ष के अंत तक लंबित है? यदि हां, तो उसके ब्यौरे,शब्दों या उससे अधिक में उपलब्ध कराएं	शून्य
4. क्या आपकी कंपनी ने कोई उपभोक्ता सर्वेक्षण/ उपभोक्ता संतुष्टि प्रवृत्तियों को अंजाम दिया?	हाँ। बैंक द्वारा वर्ष 2020-21 के लिए ग्राहक संतुष्टि सर्वेक्षण किया गया था।



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

1. What percentage of customer complaints are pending as on the end of financial year	1.00%
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 behavior during the last five years and pending as on end of financial year. If so, provide details thereof, in about words or so	Nil
4. Did your company carry out any consumer survey/consumer satisfaction trends?	Yes. Customer satisfaction survey was conducted by the bank for the year 2021-22.
