

कारोबार उत्तरदायित्व रिपोर्ट

Business Responsibility Report



#JustOneApp

कारोबार उत्तरदायित्व रिपोर्ट

खंड ए : बैंक के विषय में सामान्य सूचना

1. बैंक की कॉर्पोरेट पहचान संख्या (सीआईएन) लागू नहीं
2. कंपनी का नाम पंजाब नेशनल बैंक
3. पंजीकृत पता पंजाब नेशनल बैंक, कॉर्पोरेट कार्यालय, प्लॉट सं. 4, सेक्टर-10, द्वारका, नई दिल्ली - 110075
4. वेबसाइट www.pnbindia.in
5. ई-मेल आईडी eicsmead@pnb.co.in, mdps@pnb.co.in
6. रिपोर्ट किया जाने वाला वित्तीय वर्ष 2020-21
7. बैंक जिन क्षेत्र (त्रों) में संलग्न है

क्र. सं.	क्षेत्र
i.	बैंकिंग सेवाएं
ii.	सरकारी कारोबार
iii.	कृषि बैंकिंग
iv.	खुदरा बैंकिंग
v.	ट्रेजरी ऑपरेशन
vi.	कॉर्पोरेट बैंकिंग
vii.	मर्चेंट बैंकिंग
viii.	अंतर्राष्ट्रीय बैंकिंग
ix.	एजेंसी कारोबार- बीमा, म्यूचुअल फंड, डिपॉजिटरी सेवाएं, आदि

8. तीन प्रमुख उत्पाद/सेवाएं बताएं जो बैंक निर्मित करता है/उपलब्ध कराता है (तुलन-पत्र के अनुसार)
बैंक के उत्पादों और सेवाओं को निम्नलिखित तीन शीर्षों के अंतर्गत वर्गीकृत किया जा सकता है:
- I. जमाराशियों में चालू जमाराशियां, बचत जमाराशियां, सावधि जमाराशियां, आवर्ती जमाराशियां, पूंजी लाभ खाता योजना तथा स्वर्ण मुद्राकरण योजना इत्यादि शामिल हैं।
- II. ऋणों एवं अग्रिमों में शामिल हैं:
 - क. खुदरा ऋण: आवास ऋण, वाहन ऋण, शिक्षा ऋण, व्यक्तिगत ऋण, सम्पत्ति के विरुद्ध ऋण आदि।
 - ख. कृषि ऋण: पीएनबी किसान तत्काल ऋण योजना, पीएनबी कृषक साथी योजना (केएसएस), एसएचजी कोविड तत्काल सहायता ऋण, पीएनबी कृषि कार्ड, पीएनबी किसान तत्काल कार्ड योजना, पीएनबी सोना कृषि ऋण योजना, पीएनबी ग्राम उदय योजना आदि।
 - ग. एमएसएमई ऋण: पीएनबी स्वनिधि, पीएनबी गारंटीकृत आपातकालीन ऋण व्यवस्था, पीएनबी आपाती ऋण व्यवस्था, पीएनबी ई-गोदाम, पीएनबी बुनकर मुद्रा कार्ड, पीएनबी महिला उद्यमी, पीएनबी सेवा, पीएनबी उद्योग, पीएनबी व्यापार, पीएनबी संजीवनी, पीएनबी जीएसटी एक्सप्रेस, पीएनबी लघु उद्यमी क्रेडिट कार्ड, पीएनबी सामान्य क्रेडिट कार्ड, पीएनबी सत्कार, पीएनबी गुरुकुल, पीएनबी आढ़तिया इत्यादि।
 - घ. कॉर्पोरेट ऋण : प्यूचर लीज रेंटल पर ऋण, कार्यशील पूंजी वित्तपोषण, मियादी ऋण, परियोजना वित्तपोषण और बुनियादी ढांचा वित्तपोषण, निर्यात वित्तपोषण, बिल वित्तपोषण आदि।

Business Responsibility Report

Section A: General Information about the Bank

1. Corporate Identity Number (CIN) of the Bank Not Applicable
2. Name of the Bank Punjab National Bank
3. Registered address Punjab National Bank, Corporate Office, Plot No 4, Sector-10, Dwarka, New Delhi -110075
4. Website www.pnbindia.in
5. E-mail id eicsmead@pnb.co.in, mdps@pnb.co.in
6. Financial Year reported 2020-21
7. Sector(s) that the Bank is engaged in

S.No.	Sectors
i.	Banking Services
ii.	Government Business
iii.	Agriculture Banking
iv.	Retail Banking
v.	Treasury Operations
vi.	Corporate Banking
vii.	Merchant Banking
viii.	International Banking
ix.	Agency Business- Insurance, Mutual Funds, Depository Services, etc.

8. List three key products/services that the Bank manufactures/provides (as in balance sheet)
The Bank's products & services can be broadly categorized under the following three heads:
 - I. Deposits include Current Deposits, Savings Deposits, Term Deposits, Recurring Deposits, Capital Gain Account Scheme, Gold Monetization Scheme etc.
 - II. Loans and Advances include:
 - a. Retail loans: Housing Loan, Vehicle Loan, Education Loan, Personal loan, Loan against property etc.
 - b. Agriculture Loans: PNB Kisan Tatkal Rin Yojana, PNB Krishak Sathi Scheme (KSS), SHG Covid Tatkal Sahayata Rin, PNB Krishi Card, PNB Kisan Tatkal Card Yojana, PNB Sona Krishi Rin Yojana, PNB Gram Uday Scheme etc.
 - c. MSME Loans: PM Svanidhi, PNB Guaranteed Emergency Credit Line, PNB Standby Line of Credit, PNB E-Godam, PNB Weaver Mudra Card, PNB Mahila Udyami, PNB Seva, PNB Udyog, PNB Vyapaar, PNB Sanjeevani, PNB GST Express, PNB Laghu Udyami Credit Card, PNB General Credit Card, PNB Satkaar, PNB Gurukul, PNB Arhatia, etc.
 - d. Corporate Loans: Loans against Future Lease Rentals, Working Capital financing, Term Loans, Project Finance & Infrastructure Finance, Export Finance, Bill Financing, etc.



III. अन्य उत्पाद/सेवाएं

- क. नकदी प्रबन्धन सेवाएं
- ख. निर्यात/आयात वित्तपोषण
- ग. निर्यातकों के लिए स्वर्ण कार्ड योजना
- घ. डोरस्टेप बैंकिंग सेवाएं
- ड. म्यूचुअल फण्ड
- च. डिपॉजिटरी सेवाएं
- छ. मर्चेन्ट बैंकिंग
- ज. विश्व यात्रा कार्ड
- झ. एनआरआई सेवाएं
- ञ. क्रेडिट/डेबिट कार्ड कारोबार
- ट. बीमा सेवाएं
- ठ. ऑनलाइन ट्रेडिंग
- ड. डिजिटल बैंकिंग सेवाएं
- ढ. लॉकर्स

9. स्थानों की कुल संख्या जहाँ बैंक द्वारा कारोबारी गतिविधियाँ संचालित की जा रही हैं

- क. अंतर्राष्ट्रीय स्थानों की संख्या (प्रमुख स्थानों के विवरण प्रदान करें)

बैंक की निम्नलिखित देशों में विदेशी शाखाओं/अनुषंगी/सहभागी/सयुक्त उद्यम के रूप में अंतर्राष्ट्रीय उपस्थिति है:-

क्र. सं.	संस्था का नाम	निगमन राष्ट्र	संस्था का स्वरूप	स्वामित्व का अनुपात %
1	पीएनबी इंटरनेशनल लिमिटेड	यूके	अनुषंगी	100.00%
2	ड्रक पीएनबी बैंक लिमिटेड	भूटान	अनुषंगी	51.00%
3	एवरेस्ट बैंक लिमिटेड	नेपाल	संयुक्त उद्यम	20.03%
4	जेएससी टेंगरी बैंक*	कजाकिस्तान	सहयोगी	41.64%
5	शाखा कार्यालय: हांगकांग	हांगकांग	शाखा	100.00%
6	शाखा कार्यालय: दुबई	दुबई	शाखा	100.00%

*वित्तीय बाजार के विनियमन और विकास के लिए कजाकिस्तान गणराज्य की एजेंसी (एफआर) ने बैंकिंग, अन्य परिचालन और प्रतिभूति बाजार में गतिविधियाँ करने हेतु 18 सितंबर, 2020 से जेएससी टेंगरी बैंक का लाइसेंस रद्द कर दिया तथा अस्थाई प्रशासक नियुक्त किया।

ख. राष्ट्रीय स्थानों की संख्या

31 मार्च 2021 को पीएनबी के 24 अंचल कार्यालय (जेडओ), 161 मंडल कार्यालय, 10769 सामान्य बैंकिंग शाखाएं और 1194 अन्य कार्यालय हैं। बैंक की 4 घरेलू अनुषंगी और 13 घरेलू सहयोगी हैं।

10. बैंक द्वारा सेवित बाजार - स्थानीय/राज्य/राष्ट्रीय/अंतर्राष्ट्रीय

वृहद शाखा नेटवर्क के साथ दोनों राष्ट्रीय एवं अंतर्राष्ट्रीय बाजार।

खंड बी : बैंक के वित्तीय विवरण

I. चुकता पूँजी (रूपये)	रु.2,096/- करोड़
II. कुल कारोबार (रूपये)	रु.18,45,739/- करोड़
III. कर पश्चात् कुल लाभ (रूपये)	रु.2022/- करोड़

III. Other Products/Services

- a. Cash Management Services
- b. Export/Import Finance
- c. Gold Card Scheme for exporters
- d. Doorstep Banking Services
- e. Mutual Funds
- f. Depository Services
- g. Merchant Banking
- h. World Travel Card
- i. NRI Services
- j. Credit/Debit Card Business
- k. Insurance Services
- l. Online Trading
- m. Digital Banking Services
- n. Lockers

9. Total number of locations where business activity is undertaken by the Bank

a. Number of International Locations (Provide details of major Locations)

Bank has overseas presence in the following Countries by way of overseas branches/Subsidiary/Associates/Joint Ventures:-

S. No.	Name of the Entity	Country of Incorporation	Nature of Entity	Proportion of Ownership %
1	PNB International Ltd.	UK	Subsidiary	100.00%
2	Druk PNB Bank Ltd.	Bhutan	Subsidiary	51.00%
3	Everest Bank Ltd	Nepal	Joint Venture	20.03%
4	JSC Tengri Bank*	Kazakhstan	Associate	41.64%
5	BO: Hong Kong	Hong Kong	Branch	100.00%
6	BO: Dubai	Dubai	Branch	100.00%

*Agency of Republic of Kazakhstan for Regulation and Development of Financial Market (AFR) revoked license of JSC Tengri Bank with effect from 18th September, 2020 to conduct Banking, other operations and activities in the securities market and appointed Temporary Administrator.

b. Number of National Locations

PNB has 24 Zonal Offices (ZOs), 161 Circle Offices, 10769 General Banking Branches and 1194 other offices as on 31st March 2021. The Bank has 4 Domestic Subsidiaries and 13 Domestic Associates.

10. Markets served by the Bank - Local/State/National/International

Both National and International markets with a large Branch network.

Section B: Financial Details of the Bank

I. Paid up Capital (INR)	Rs 2,096 Crore
II. Total Business (INR)	Rs 18,45,739 Crore
III. Total Profit after Tax (INR)	Rs 2,022 Crore

IV. कर पश्चात लाभ के प्रतिशत (%) के रूप में निगमित सामाजिक उत्तरदायित्व (सीएसआर) पर किया गया कुल व्यय

01 अप्रैल 2020 से 31 मार्च 2021 की अवधि के दौरान, सीएसआर पहलों पर किया गया कुल व्यय रु.4038.35 लाख है जिसका विवरण निम्नानुसार है:

क्र. सं.	नाम	किया गया व्यय (रु. लाख में) (01.04.2020 से 31.03.2021 तक)
1	कृषक प्रशिक्षण केंद्र (एफटीसी)	385.18
2	ग्रामीण स्व-रोजगार प्रशिक्षण संस्थान (आरसेटी)	2400.56
3	पीएनबी लाडली	3.42
4	प्रधान कार्यालय में सीएसआर	940.19
5	अंचल कार्यालय में सीएसआर	265.00
6	पीएनबी हॉकी अकादमी	44.00
	कुल	4038.35

5. उन गतिविधियों की सूची जिनमें उपरोक्त व्यय किया गया है:-

बैंक विभिन्न ट्रस्टों और संस्थानों जैसे पीएनबी कृषक प्रशिक्षण केंद्र (एफटीसी), ग्रामीण स्वरोजगार प्रशिक्षण संस्थान (आरएसईटीआई) आदि के माध्यम से सामाजिक विकास में योगदान देता है।

क. कृषक प्रशिक्षण केंद्र (एफटीसी): बैंक ने 12 कृषक प्रशिक्षण केंद्र स्थापित किये हैं। एफटीसी कृषि और संबद्ध गतिविधियों तथा कम्प्यूटर, कटिंग और सिलाई/कढ़ाई और उद्यमिता विकास कार्यक्रमों पर भी नि:शुल्क प्रशिक्षण प्रदान कर रहे हैं। स्थापना के बाद से, एफटीसी ने 52,254 प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित करके 16,24,718 व्यक्तियों को प्रशिक्षण प्रदान किया है। ये प्रशिक्षण केंद्र किसानों के खेतों में मृदा परीक्षण सुविधाओं वाली मोबाइल वैन और किसानों को सूचनात्मक वीडियो क्लिप के ऑडियो विजुअल प्रदर्शन के लिये एलईडी से लैस हैं। वित्त वर्ष 2020-21 के दौरान बैंक ने इसके तहत रु.385.18 लाख खर्च किए।

ख. ग्रामीण स्वरोजगार प्रशिक्षण संस्थान (आरएसईटीआई): भारत में 75 ग्रामीण स्वरोजगार प्रशिक्षण संस्थान (आरएसईटीआई) (ग्रामीण विकास मंत्रालय के तत्वावधान में) तथा 2 ग्रामीण विकास केंद्र (पीएनबी उपक्रम) चल रहे हैं, जो कि ग्रामीण आबादी और उनके परिवारों को स्व रोजगार उपक्रम/रोजगार प्राप्त करने हेतु कौशल विकास के लिए प्रशिक्षण प्रदान करने में लगे हुए हैं। वित्तीय वर्ष 2020-21 के दौरान, इन केंद्रों में 32,567 व्यक्तियों को प्रशिक्षित किया गया, जिनमें से 17,975 बीपीएल परिवारों से सम्बद्ध हैं और 25,148 महिलाएं हैं। स्थापना के बाद से प्रशिक्षित उम्मीदवारों की कुल संख्या 4,50,707 है, जिनमें से 1,78,861 बीपीएल परिवारों से और 2,82,908 महिलाएं हैं। हमारे आरएसईटीआई समावेशी विकास के लिए पर्याप्त ऋण सुनिश्चित करके प्रतिभागियों को बसाने के लिए ध्यान केंद्रित कर रहे हैं। स्थापना के बाद से कुल 2,99,586 उम्मीदवार बसाए गए। वित्त वर्ष 2020-21 के दौरान बैंक ने इसके तहत रु.2400.56 लाख खर्च किए।

IV. Total Spending on Corporate Social Responsibility (CSR) as percentage of profit after tax (%)

During the period from 1st April 2020 to 31st March 2021, a sum of Rs 4038.35 Lakh has been incurred on CSR initiatives with details as under:

S. No.	Name	Amount incurred (Rs. lakh) (01.04.2020 to 31.03.2021)
1	Farmers Training Centres (FTCs)	385.18
2	Rural Self Employment Training Institutes (RSETIs)	2400.56
3	PNB LADLI	3.42
4	CSR at Head Office	940.19
5	CSR at Zonal Office	265.00
6	PNB Hockey Academy	44.00
	Total	4038.35

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

The Bank contributes to social development by way of various Trusts and Institutes such as PNB Farmers' Training Centres (FTCs), Rural Self Employment Training Institutes (RSETIs) etc.

a. Farmers Training Centres (FTCs): Bank has established 12 Farmers Training Centres. The FTCs are providing free of cost training on agriculture & allied activities and also for Computers, cutting & tailoring/ embroidery and entrepreneurship development programs. Since inception, FTCs have imparted training to 16,24,718 persons by conducting 52,254 training programs. These Training Centres have been equipped with the Mobile Van having Soil testing facilities at the farmers' fields and LED for audio visual display of informative video clips to the farmers. The Bank spent Rs 385.18 Lakh under this during FY 2020-21.

b. Rural Self Employment Training Institutes (RSETIs): There are 75 RSETIs (under aegis of MoRD) and 2 Rural Development Centres (PNB initiatives) are operating in India which are engaged in providing training to rural population and their families for skill up gradation to undertake self-employment ventures/Jobs. During the FY2020-21, 32,567 persons were trained in these centers out of which 17,975 belong to BPL families and 25,148 were women. Total number of trained candidates since inception is 4,50,707, out of which 1,78,861 were from BPL families and 2,82,908 were women. Our RSETIs are focusing for settlement of participants by ensuring adequate credit for inclusive growth. Total settled candidates are 2,99,586 since inception. The Bank spent Rs 2400.56 Lakh under this during FY 2020-21.

- ग. **पीएनबी लाडली:** यह योजना ग्रामीण/अर्ध शहरी क्षेत्रों की बालिकाओं के बीच शिक्षा को लोकप्रिय बनाने के लिये है। इस योजना के तहत, बैंक प्रत्येक पहचाने गए गांव की 10 जरूरतमंद छात्राओं को शिक्षा सामग्री हेतु रु.2500/- एकमुश्त और रु.100/- प्रतिमाह पॉकेट भत्ते के रूप में प्रदान कर रहा है। चयनित बालिकाओं को 12वीं कक्षा पूरी होने तक हर साल यह सहायता मिलती रहेगी। वित्तीय वर्ष 2020-21 के दौरान 329 छात्राओं के बीच रु. 3.42 लाख वितरित किए गए। अब तक, हमने इस योजना के तहत 31.03.2021 तक 9691 बालिकाओं को रु. 175.87 लाख वितरित किए हैं।
- घ. **पीएनबी किसान बालक शिक्षा प्रोत्साहन योजना:** गरीब कृषि उधारकर्ताओं (छोटे किसानों, सीमांत किसानों, काश्तकारों किसानों, मौखिक पट्टेदारों और कृषि श्रमिकों सहित) के छात्रों को वित्तीय सहायता प्रदान करने के लिए यह योजना शुरू की गई है, बशर्ते उनका ऋण खाता नियमित चल रहा हो। स्थापना के बाद से, योजनान्तर्गत मार्च 2021 तक 1553 विद्यार्थियों को रु.47.98 लाख की प्रोत्साहन राशि दी गई है।
- ङ. **पीएनबी हॉकी अकादमी:** राष्ट्रीय खेल को प्रोत्साहित करने की दिशा में यह एक प्रमुख पहल है। इस अकादमी के माध्यम से, बैंक सभी लॉजिस्टिक सहायता प्रदान करके युवा और प्रतिभाशाली खिलाड़ियों को शिक्षित करता है और उन्हें राष्ट्रीय टीम के लिए तैयार करता है।
- च. **मूल सीएसआर गतिविधियों की सूची जिसमें व्यय किया गया है, वह निम्नानुसार है:**
- क. आंध्र प्रदेश सरकार की आंध्र-पहल से जुड़ने में अंशदान।
- ख. बिहार के मुख्यमंत्री राहत कोष में अंशदान।
- ग. उत्तर प्रदेश के मुख्यमंत्री राहत कोष में अंशदान।
- घ. कोविड-19 महामारी में जरूरतमंदों को भोजन राशन किट के वितरण के लिए एनजीओ-अर्थ सेवियर फाउंडेशन को अंशदान।
- ङ. दूरदराज के दिल्ली क्षेत्रों में या रेलवे स्टेशनों/सड़क के किनारे दिहाड़ी मजदूरों/जरूरतमंदों को हैंडबैग/किट, मास्क, पानी की बोतल आदि के लिए अंशदान।
- च. माननीय केंद्रीय स्वास्थ्य मंत्री डॉ हर्षवर्धन द्वारा शुरू किए गए अखिल भारतीय सीएसआर अभियान में मास्क और सैनिटाइज़र का वितरण और हमारे फील्ड कार्यालयों की मदद से इसे अखिल भारतीय आधार पर आयोजित किया गया था।
- छ. पीएनबी के प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी द्वारा तमिलनाडु के माननीय मुख्यमंत्री की गरिमामयी उपस्थिति में तमिलनाडु सरकार के तमिलनाडु आपातकालीन चिकित्सा सेवा (टीएनईएमएस) के लिए एक एम्बुलेंस दान की गई।
- ज. डिजिटल अपनाएं अभियान से जुड़कर पीएम-केयर्स फंड में अंशदान किया।
- झ. अंतर्राष्ट्रीय महिला दिवस 2021 पर एनजीओ-थाइ किंगडम कम फाउंडेशन को सिलाई मशीन, सेनेटरी पैड वेंडिंग मशीन और इंसीनरेटर का वितरण।
- c. **PNB LADLI:** The Scheme is meant for popularization of education among girls of Rural/ Semi Urban areas. Under the scheme, Bank is providing for education inputs of Rs. 2,500/- in lump sum and Rs.100/- per month as pocket allowance to 10 needy girl students of each identified village. Selected girls will continue to get support every year till they complete 12th class. During FY 2020-21, Rs. 3.42 Lakh was distributed amongst 329 girls students. So far, we have distributed Rs.175.87 Lakh to 9,691 girls under this scheme upto 31st March 2021.
- d. **PNB KISAN BALAK SHIKSHA PROTSAHAN YOJANA:** The Scheme has been launched to provide financial assistance to the students of poor agriculture borrowers (comprising of small farmers, marginal farmers, tenant farmers, oral lessees and agriculture labour) are eligible provided their loan account is running regular. Since inception, Rs. 47.98 Lakh has been given as incentive to 1553 students up to March 2021 under the scheme.
- e. **PNB Hockey Academy:** It is one of the major Initiatives towards supporting National Game. Through This Academy, the Bank nurtures young and talented players by providing all logistic support and prepares them for the National Team.
- f. **List of Core CSR activities in which expenditure has been incurred is as below:**
- a. Contribution to Connect to Andhra-Initiative of Govt. of Andhra Pradesh.
- b. Contribution to Chief Minister Relief fund-Bihar.
- c. Contribution to Chief Minister Relief fund-Uttar Pradesh.
- d. Contribution to NGO-Earth Saviour Foundation towards Distribution of food ration kits to Needy in COVID-19 Pandemic.
- e. Contribution towards Handbag/kits, masks, water bottles etc. to daily wage workers/needy ones at remote Delhi areas or at railway stations/roadside.
- f. Distribution of masks & sanitizers in All India CSR campaign inaugurated by Hon'ble Union Health Minister Dr. Harsh Vardhan and was organised on PAN India Basis with the help of our Field offices.
- g. An Ambulance was donated to Tamil Nadu emergency Medical Services (TN EMS), Govt. Of Tamil Nadu by MD & CEO, PNB in august presence of Hon'ble Chief Minister, Tamil Nadu.
- h. Contribution made to PM-Cares Fund in linkage with Digital Apnayein Campaign.
- i. Distribution of Sewing Machines, Sanitary Pad Vending machines and Incinerators to NGO-Thy Kingdom Come Foundation on International Women's day 2021.

खंड सी : अन्य विवरण

1. क्या बैंक की कोई अनुषंगी कंपनी/कंपनियां हैं?

क. अनुषंगियाँ

i. घरेलू अनुषंगियाँ

क्र. सं.	संस्था का नाम	स्वामित्व का अनुपात (%)
1	पीएनबी इन्वेस्टमेंट सर्विसेज लिमिटेड	100.00%
2	पीएनबी गिल्डट्स लिमिटेड	74.07%
3	पीएनबी इश्योरेंस ब्रोकिंग प्राइवेट लिमिटेड*	81.00%
4	पीएनबी कार्ड्स एंड सर्विसेज लिमिटेड**	100.00%

*कंपनी स्वैच्छिक परिसमापन में थी और पूंजी समाप्त हो गई है और परिसमापक समापन प्रक्रिया को पूरा करने के लिए आवश्यक औपचारिकताएं पूरी करेगा।

**कंपनी 16 मार्च 2021 को पंजाब नेशनल बैंक की पूर्ण स्वामित्व वाली क्रेडिट कार्ड सहायक कंपनी के रूप में निगमित हुई है।

ii. अंतर्राष्ट्रीय अनुषंगियाँ

क्र. सं.	संस्था का नाम	निगमन का देश	स्वामित्व का अनुपात (%)
1	पीएनबी इंटरनेशनल लिमिटेड	यूनाइटेड किंगडम	100.00%
2	ड्रुक पीएनबी बैंक लिमिटेड	भूटान	51.00%

ख. एसोसिएट्स (बैंक की हिस्सेदारी 20% या उससे अधिक)

i. घरेलू सहभागी

क्र. सं.	क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों/अन्य सहभागियों के नाम	स्वामित्व का अनुपात (%)
1	दक्षिण बिहार ग्रामीण बैंक, पटना	35.00%
2	सर्व हरियाणा ग्रामीण बैंक, रोहतक	35.00%
3	हिमाचल प्रदेश ग्रामीण बैंक, मंडी	35.00%
4	पंजाब ग्रामीण बैंक, कपूरथला	35.00%
5	प्रथमा यूपी ग्रामीण बैंक, मुरादाबाद	35.00%
6	असम ग्रामीण विकास बैंक, गुवाहाटी	35.00%
7	बंगीय ग्रामीण विकास बैंक, मुर्शिदाबाद	35.00%
8	मणिपुर ग्रामीण बैंक, इंफाल	35.00%
9	त्रिपुरा ग्रामीण बैंक, अगरतला	35.00%
10	पीएनबी हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड	32.64%
11	पीएनबी मेटलाइफ इंडिया इश्योरेंस कंपनी लिमिटेड	30.00%
12	केनरा एचएसबीसी ओबीसी लाइफ इश्योरेंस कंपनी लिमिटेड	23.00%
13	इंडिया एसएमई एसेट रिकंस्ट्रक्शन कंपनी लिमिटेड	20.90%

Section C: Other Details

1. Does the Bank have any Subsidiary Company/ Companies?

A. Subsidiaries

i. Domestic Subsidiaries

S. No.	Name of the Entity	Proportion of ownership %
1	PNB Investment Services Limited	100.00%
2	PNB Gilts Limited	74.07%
3	PNB Insurance Broking Pvt. Ltd.*	81.00%
4	PNB Cards and Services Limited**	100.00%

*The Company was in voluntary liquidation and capital stands extinguished and liquidator shall be completing the necessary formalities to conclude the winding up procedure.

**The Company has been newly incorporated on 16th March 2021 as wholly owned credit card subsidiary of Punjab National Bank.

ii. International Subsidiaries

S. No.	Name of the Entity	Country of Incorporation	Proportion of Ownership %
1	PNB International Ltd.	UK	100.00%
2	Druk PNB Bank Ltd.	Bhutan	51.00%

B. Associates: (Bank having 20% or more stake)

i. Domestic Associates

S. No.	Name of Regional Rural Banks / Other Associates	Proportion of Ownership (%)
1	Dakshin Bihar Gramin Bank, Patna	35.00%
2	Sarva Haryana Gramin Bank, Rohtak	35.00%
3	Himachal Pradesh Gramin Bank, Mandi	35.00%
4	Punjab Gramin Bank, Kapurthala	35.00%
5	Prathama UP Gramin Bank, Moradabad	35.00%
6	Assam Gramin Vikas Bank, Guwahati	35.00%
7	Bangia Gramin Vikas Bank, Murshidabad	35.00%
8	Manipur Rural Bank, Imphal	35.00%
9	Tripura Gramin Bank, Agartala	35.00%
10	PNB Housing Finance Limited	32.64%
11	PNB Metlife India Insurance Co. Limited	30.00%
12	Canara HSBC OBC Life Insurance Co. Ltd.	23.00%
13	India SME Asset Reconstruction Co. Ltd	20.90%



ii. अंतर्राष्ट्रीय सहभागी

क्र. सं.	संस्था/सहभागियों का नाम	निगमन का देश	स्वामित्व का अनुपात (%)
1	जेएससी टेंगरी बैंक*	कज़ाकिस्तान	41.64%

*वित्तीय बाजार के विनियमन और विकास हेतु कज़ाकिस्तान गणराज्य की एजेंसी (एएफआर) ने 18 सितंबर 2020 से प्रतिभूति बाजार में बैंकिंग, अन्य संचालन और गतिविधियों का परिचालन करने के लिए जेएससी टेंगरी बैंक का लाइसेंस रद्द कर दिया और अस्थायी प्रशासक नियुक्त किया।

iii. संयुक्त उद्यम: अंतर्राष्ट्रीय

क्र. सं.	संस्था/ सहभागियों का नाम	निगमन का देश	स्वामित्व का अनुपात (%)
1	एवरेस्ट बैंक लिमिटेड	नेपाल	20.03%

iv. प्रतिनिधि कार्यालय

क्र. सं.	प्रतिनिधि कार्यालयों का नाम	निगमन का देश	स्वामित्व का अनुपात (%)
1	आरओ: बांग्लादेश#	बांग्लादेश	100.00%
2	आरओ: म्यांमार#	म्यांमार	100.00%

#बांग्लादेश और म्यांमार में प्रतिनिधि कार्यालय (आरओ) ई-यूनाइटेड बैंक ऑफ इंडिया के आर.ओ. थे। 1 अप्रैल 2020 से समामेलन के बाद, दोनों आर.ओ. पंजाब नेशनल बैंक के आर.ओ. बन गए।

2. क्या अनुषंगी कंपनी/कंपनियां मूल कंपनी की कारोबार उत्तरदायित्व पहलों में सहभागिता करती हैं? यदि हाँ, तो ऐसी अनुषंगी कंपनी (यों) की संख्या दें।

नहीं

3. क्या कोई अन्य संस्था/संस्थाएं (अर्थात् आपूर्तिकर्ता, वितरक इत्यादि) जिसके/जिनके साथ कंपनी कारोबार करती हो, कंपनी की कारोबार उत्तरदायित्व पहलों में सहभागिता करती हैं? यदि हाँ, तो ऐसी संस्था/संस्थाओं का प्रतिशत बताएं? [30% से कम, 30%-60%, 60% से अधिक]

नहीं

खंड डी : कारोबार उत्तरदायित्व सूचन

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

क. कारोबार उत्तरदायित्व नीति/नीतियों के कार्यान्वयन हेतु उत्तरदायी निदेशक/निदेशकों के विवरण

क्र. सं.	ब्यौरा	विवरण
1	डीआईएन सं.	09107884
2	नाम	श्री विजय दुबे
3	पदनाम	कार्यपालक निदेशक

ii. International Associates

S. No.	Name of Entity/ Associates	Country of incorporation	Proportion of Ownership (%)
1	JSC Tengri Bank*	Kazakhstan	41.64%

*Agency of Republic of Kazakhstan for Regulation and Development of Financial Market (AFR) revoked license of JSC Tengri Bank with effect from 18th September 2020 to conduct Banking, other operations and activities in the securities market and appointed Temporary Administrator.

iii. Joint Venture: International

S. No.	Name of Entity/ Associates	Country of incorporation	Proportion of Ownership (%)
1	Everest Bank Ltd.	Nepal	20.03%

iv. Representative Offices

S. No.	Name of Representative Office	Country of incorporation	Proportion of Ownership (%)
1	RO: Bangladesh#	Bangladesh	100.00%
2	RO: Myanmar#	Myanmar	100.00%

Representative Offices (RO) at Bangladesh and Myanmar were RO's of e-United Bank of India. Post amalgamation with effect from 1st April 2020, both the ROs became ROs of Punjab National Bank.

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/Directors responsible for implementation of the BR policy/policies

S. No.	Particulars	Details
1	DIN No.	09107884
2	Name	Shri Vijay Dube
3	Designation	Executive Director

ख. कारोबार उत्तरदायित्व प्रमुख का विवरण

क्र. सं.	व्यौरा	विवरण
1	डीआईएन सं.	लागू नहीं
2	नाम	श्रीमती आरती मट्टू
3	पदनाम	मुख्य महाप्रबंधक, कार्यनीति प्रबंधन एवं आर्थिक परामर्श प्रभाग
4	दूरभाष सं.	011-28044173
5	ई-मेल आईडी	artimatoo@pnb.co.in

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

क्र. सं.	प्रश्न	कारोबार नैतिकता	उत्पाद उत्तरदायित्व	कर्मचारियों का हित	हितधारक नियुक्ति व सीएसआर	मानवाधिकार	पर्यावरण	सार्वजनिक नीति	सीएसआर	ग्राहक संबंध
		पी1	पी2	पी3	पी4	पी5	पी6 #	पी7	पी8	पी9
1	क्या आपके पास----- के लिए नीति/नीतियाँ हैं?	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां
2	क्या नीति का निर्धारण संबंधित हितधारकों के परामर्श से किया गया है?	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां
3	क्या नीति किसी राष्ट्रीय/अंतर्राष्ट्रीय मानक के अनुरूप है? यदि हां, तो वर्णन करें? (50 शब्दों में)*	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां
4	क्या नीति बोर्ड द्वारा अनुमोदित की गई है? यदि हां तो क्या यह एमडी/स्वामी/सीईओ/संगत बोर्ड निदेशक द्वारा हस्ताक्षरित है?	बैंक कारोबार उत्तरदायित्व नीतियों के तहत दिशानिर्देश जारी कर रहा है। विभिन्न समितियों/उप-समितियों/बोर्ड/शीर्ष प्रबंधन द्वारा समय-समय पर नीतियों की समीक्षा/मूल्यांकन किया जाता है।								
5	क्या कंपनी में नीति के कार्यान्वयन की देखरेख हेतु बोर्ड की विशेष समिति/ निदेशक/अधिकारी हैं?	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां
6	नीति को ऑन-लाइन देखने के लिए लिंक बताएं?	www.pnbindia.in								
7	क्या नीति के बारे में सभी प्रासंगिक आंतरिक व बाह्य हितधारकों को औपचारिक रूप से सूचित किया गया है ?	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां
8	क्या नीति/नीतियों को लागू करने हेतु कंपनी में कोई आंतरिक संरचना उपलब्ध है?	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां

b) Details of the BR Head

S. No.	Particulars	Details
1	DIN Number	Not Applicable
2	Name	Smt. Arti Mattoo
3	Designation	Chief General Manager, Strategic Management and Economic Advisory Division
4	Telephone number	011-28044173
5	e-mail id	artimatoo@pnb.co.in

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

S. No.	Questions	Business Ethics	Product Responsibility	Wellbeing of Employees	Stakeholder Engagement & CSR	Human Rights	Environment	Public Policy	CSR	Customer Relations
		P1	P2	P3	P4	P5	P6#	P7	P8	P9
1	Do you have policy/policies for....?	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
2	Has the policy being formulated in consultation with the relevant stakeholders?	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
3	Does the policy conform to any national /international standards? If yes, specify?(50 words)*	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
4	Has the policy been approved by the Board? If yes, has it been signed by MD/owner/CEO/appropriate Board Director?	The Bank is issuing guidelines under the Business Responsibility Policies. The Policies are reviewed/ evaluated periodically by various Committees/Sub-Committees/ Board/ Top Management.								
5	Does the company have a specified committee of the Board/ Director/Official to oversee the implementation of the policy?	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
6	Indicate the link for the policy to be viewed online?	www.pnbindia.in								
7	Has the policy been formally communicated to all relevant internal and external stakeholders?	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
8	Does the company have in-house structure to implement the policy/ policies?	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y

9	क्या नीति/नीतियों से संबंधित हितधारकों की समस्याओं के समाधान हेतु नीति/नीतियों के संबंध में कंपनी में कोई शिकायत निवारण तंत्र है?	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां
10	क्या कंपनी ने किसी आंतरिक अथवा बाह्य एजेंसी द्वारा इस नीति के कार्यचालन की स्वतंत्र लेखापरीक्षा/मूल्यांकन कराया जाता है?	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां

*नीतियां सांविधिक/विनियामक दिशानिर्देशों को ध्यान में रखते हुए तैयार की जाती हैं।

#पी6 हेतु नीति <https://pnbnet.in> पर उपलब्ध है

2क. यदि क्रम सं. 01 के किसी सिद्धांत का उत्तर 'नहीं' है, तो कृपया व्याख्या करें कि ऐसा क्यों है? (2 विकल्प तक अंकित करें)

क्र. सं.	प्रश्न	पी1	पी2	पी3	पी4	पी5	पी6	पी7	पी8	पी9
1	कंपनी सिद्धांतों को समझ नहीं पाई है।									
2	कंपनी ऐसी अवस्था में नहीं है जहां निर्धारित सिद्धांतों पर नीतियों को निरूपित तथा लागू कर सके।									
3	कंपनी के पास इस कार्य के लिए वित्तीय अथवा जनशक्ति संसाधन उपलब्ध नहीं हैं।						लागू नहीं			
4	अगले 6 माह के अंदर ऐसा करने की योजना है।									
5	अगले एक वर्ष के अंदर ऐसा करने की योजना है।									
6	कोई अन्य कारण (कृपया स्पष्ट करें)									

3. कारोबार उत्तरदायित्व से संबंधित अभिज्ञासन

- वह आवृत्ति बताएं जिसमें निदेशक मंडल, बोर्ड की समिति अथवा सीईओ बैंक के कारोबार उत्तरदायित्व के निष्पादन का मूल्यांकन करने के लिए मिलते हैं। 3 माह के भीतर, 3 - 6 माह में, प्रतिवर्ष, एक वर्ष से अधिक अवधि पर।

बैंक के कारोबार उत्तरदायित्व निष्पादन के मूल्यांकन हेतु निदेशक मंडल की वार्षिक बैठक होती है।

- क्या बैंक बीआर अथवा स्थिरता (सस्टेनेबिलिटी) रिपोर्ट का प्रकाशन करता है? इसे देखने के लिए हाईपरलिंक क्या है? इसे कितनी बार प्रकाशित किया जाता है?

बीआर रिपोर्ट जो कि वार्षिक रिपोर्ट का भी भाग है, को वार्षिक आधार पर प्रकाशित किया जाता है और इसे बैंक की वेबसाइट पर हाईपरलिंक <https://www.pnbindia.in> के तहत 'हमारे बारे में' खंड में भी उपलब्ध करवाया गया है।

9	Does the Company have a grievance redressal mechanism related to the policy/policies to address stakeholders' grievances related to the policy/policies?	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
10	Has the company carried out independent audit/evaluation of the working of this policy by an internal or external agency?	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y

*The policies are formulated considering the statutory/regulatory guidelines.

#The Policy for P6 is available at <https://pnbnet.in>

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

S. No.	Questions	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9
1	The company has not understood the Principles									
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									NOT APPLICABLE
4	It is planned to be done within next 6 months									
5	It is planned to be done within the next 1 year									
6	Any other reason (please specify)									

3. Governance related to BR

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

The Board of Directors meets annually to assess the BR performance of the Bank.

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

The BR report which is also a part of the Annual Report is published annually and also made available in the 'About Us' section on the website of the Bank under the hyperlink <https://www.pnbindia.in>.

खंड ई : सिद्धांतवार प्रदर्शन

सिद्धांत 1: कारोबारों को नैतिकता, पारदर्शिता एवं जवाबदेही के साथ स्वयं को संचालित एवं अभिशासित करना चाहिए।

1. क्या नैतिकता, रिश्वत व भ्रष्टाचार से संबंधित नीति केवल बैंक कंपनी को कवर करती है? हाँ/नहीं क्या यह समूह/संयुक्त उद्यमों/आपूर्तिकर्ताओं/संविदाकारों/एनजीओ/अन्य को भी कवर करती है?

नैतिकता, रिश्वत और भ्रष्टाचार से संबंधित नीति केवल बैंक को कवर करती है और यह समूह/संयुक्त उद्यमों/अन्य को कवर नहीं करती है। बैंक में एक व्हिसल ब्लोअर नीति है और इसमें नैतिक आचार सहिता एवं संगठन में रिश्वत और भ्रष्टाचार से निपटने के उपायों के बारे में कुछ मार्गदर्शक सिद्धांतों को भी निर्धारित किया है। यह कोड उन सिद्धांतों को निर्धारित करता है जिन पर बैंक संचालन करेगा और अपने हितधारकों, सरकारी एजेंसियों, नियामकों, मीडिया व अन्य सम्बद्धपक्षों के साथ अपना कारोबार संचालित करेगा।

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

	ग्राहक	शेयरधारक
1 अप्रैल 2020 तक वित्तीय वर्ष की शुरुआत में लंबित शिकायतों की संख्या	1,876	0
वर्ष के दौरान प्राप्त शिकायतों की संख्या	1,35,386	20
31 मार्च 2021 तक कुल शिकायतें	1,37,262	20
वर्ष के दौरान निपटाई गई शिकायतों की संख्या	1,30,087	19
निपटान का प्रतिशत (%)	94.77%	95%
31 मार्च 2021 तिमाही के अंत तक शेष अनसुलझी शिकायतों की संख्या	7,175	1

सिद्धांत: II. कारोबार को ऐसे उत्पाद और सेवाएं प्रदान करनी चाहिए जो सुरक्षित हों तथा अपने सम्पूर्ण जीवन चक्र के दौरान स्थिरता में सहायक हों।

- क. अपने ऐसे 3 उत्पादों व सेवाओं की सूची बनाएं जिनकी रूपरेखा में समाज या पर्यावरण से संबंधित चिंताएं, जोखिम तथा/अथवा अवसर शामिल हों।

बैंक सतत विकास में विश्वास रखता है और यह सुनिश्चित करता है कि उसके कारोबार मॉडल में पर्यावरण संरक्षण शामिल हो। सामाजिक और पर्यावरण संबंधी विषयों को शामिल करते हुए हमारे कुछ उत्पाद और सेवाएँ नीचे दिए गए हैं:

Section E: Principle-wise performance

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

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

The policy related to ethics, bribery and corruption covers only the Bank and does not extend to the Group/Joint Ventures/Others. The Bank has a whistle blower policy in place and has also laid down certain guiding principles regarding ethical code of conduct and measures to tackle bribery and corruption in the organization. This code sets forth the principles on which the Bank shall operate and conduct its business with its stakeholders, Government agencies, the regulators, media and other concerned parties.

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.

	Customer	Shareholder
No. of complaints pending at the beginning of the financial year as on 1 st April 2020	1,876	0
No of complaints received during the year	1,35,386	20
Total complaints as on 31st March 2021	1,37,262	20
No. of complaints disposed off during the year	1,30,087	19
Percentage (%) of resolution	94.77%	95%
No. of complaints remaining unresolved at the end of the quarter as on 31 st March 2021	7,175	1

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

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

The Bank believes in sustainable development and ensures that its business model incorporates environment protection. Some of our products and services incorporating social and environmental concerns are given below:

- **पीएनबी लाडली योजना:** योजना ग्रामीण / अर्ध शहरी क्षेत्रों की लड़कियों के बीच शिक्षा को लोकप्रिय बनाने के लिए है। इस योजना के अंतर्गत, बैंक प्रत्येक चिन्हित गांव की 10 जरूरतमंद बालिका छात्राओं को शिक्षा निविष्टियों हेतु एकमुश्त रु. 2500 और रु.100/- प्रति माह की राशि जब खर्च भत्ता के लिए प्रदान करता है। चयनित लड़कियों को 12 वीं कक्षा पूरी होने तक हर वर्ष सहायता प्राप्त होती रहेगी। वित्तीय वर्ष 2020-21 के दौरान, 329 छात्राओं के बीच रु. 3.42 लाख वितरित किए गए। अब तक, हमने इस योजना के तहत 31.03.2021 तक 9,691 लड़कियों को रु.175.87 लाख वितरित किए हैं।
- **पीएनबी किसान बालक शिक्षा प्रोत्साहन योजना:** योजना गरीब कृषि उधारकर्ताओं (जिसमें छोटे किसान, सीमांत किसान, काश्तकार, मौखिक पट्टेदार और कृषि श्रमिक शामिल हैं) के छात्रों को वित्तीय सहायता प्रदान करने के लिए शुरू की गई है, वे पात्र हैं बशर्ते उनका ऋण खाता नियमित चल रहा हो। स्थापना के बाद से, योजना के तहत मार्च 2021 तक 1,553 छात्रों को रूपये 47.98 लाख प्रोत्साहन के रूप में दिये गये हैं।
- **पीएनबी विकास - ग्राम अंगीकरण योजना:** योजना का उद्देश्य अन्य हितधारकों (ग्रामीणों, सरकारी अधिकारियों तथा स्थानीय निकायों आदि) के समन्वय से अंगीकृत गांवों को समग्र रूप से विकसित करना है, जिसमें मानव, आर्थिक और अन्य बुनियादी ढांचे का विकास जैसे:- स्वच्छता, पेयजल आपूर्ति, शिक्षा, बिजली, स्वास्थ्य, आदि शामिल हैं। इस योजना के तहत, बैंक ने विभिन्न मंडलों में 295 गांवों को अंगीकृत किया है।
- **बैंक के कृषक प्रशिक्षण केंद्रों (एफटीसी) को आदर्श कृषि और ग्रामीण विकास की धुरी के रूप में "उत्कृष्टता केंद्र" में परिवर्तित किया गया है।** ये (i) फसल विविधीकरण; (ii) औषधीय और सुगंधित फसलों की खेती; (iii) जैविक खाद का उपयोग; (iv) फसल कटाई के बाद की प्रौद्योगिकी; (v) ट्रैक्टरों की मरम्मत और रखरखाव; (vi) सिंचाई जल का विवेकपूर्ण उपयोग; (vii) सौर ऊर्जा और वर्षा जल का संरक्षण; (viii) पशु स्वास्थ्य आदि के संबंध में प्रशिक्षण प्रदान कर रहे हैं। स्थापना के बाद से, एफटीसी ने 52,254 प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित कर 16,24,718 व्यक्तियों को प्रशिक्षण दिया है। इन प्रशिक्षण केंद्रों को किसानों के खेतों में मृदा परीक्षण की सुविधा वाले मोबाइल वैन और किसानों को सूचनात्मक वीडियो क्लिप के दृश्य-श्रव्य प्रदर्शन के लिए एलईडी से लैस किया गया है।
- **आधारभूत संरचना का निर्माण:** प्रत्येक एफटीसी द्वारा विकासात्मक गतिविधियों हेतु एक-एक गाँव को गोद लिया गया है, जिसमें सार्वजनिक सुविधाओं का निर्माण, स्कूलों के लिए कमरे, गाँव की लाइब्रेरी, औषधालय, खेल के मैदान जैसे विकास कार्य तथा, स्कूलों में पंखे, वाटर कूलर आदि उपलब्ध कराना शामिल हैं। ये सभी एफटीसी ग्रामीण महिलाओं और युवाओं को व्यावसायिक प्रशिक्षण प्रदान कर रहे हैं और जनसामान्य के लिए स्वास्थ्य जांच शिविर आयोजित कर रहे हैं।
- **PNB LADLI YOJANA,** for promoting girl education: The Scheme is meant for popularization of education among girls of Rural / Semi Urban areas. Under the scheme, Bank is providing for education inputs of Rs. 2,500/- in lump sum and Rs.100/- per month as pocket allowance to 10 needy girl students of each identified village. Selected girls will continue to get support every year till they complete 12th class. During FY 2020-21, Rs. 3.42 Lakh was distributed amongst 329 girls students. So far, we have distributed Rs. 175.87 Lakh to 9,691 girls under this scheme upto 31st March 2021.
- **PNB KISAN BALAK SHIKSHA PROTSAHAN YOJANA:** The Scheme has been launched to provide financial assistance to the students of poor agriculture borrowers (comprising of small farmers, marginal farmers, tenant farmers, oral lessees and agriculture labour) are eligible, provided their loan account is running regular. Since inception, Rs. 47.98 Lakh has been given as incentive to 1,553 students up to March 2021 under the scheme.
- **PNB VIKAS- Village Adoption Scheme:** The objective of the Scheme is to develop the adopted villages in a holistic manner, which includes Human, Economic & other Infrastructure Development like sanitation, drinking water supply, education, electricity, health, etc. in co-ordination with the other stake holders (villagers, the Govt. authorities, local bodies etc). Under this Scheme, bank has adopted 295 villages in different Circles.
- Bank's **Farmers' Training Centres (FTCs)** have been converted into "**Centres of Excellence**" as pivots of exemplary agriculture and rural development. These are providing training regarding (i) crop diversification; (ii) cultivation of medicinal & aromatic crops; (iii) use of organic manure; (iv) post - harvest technologies; (v) repair & maintenance of tractors; (vi) judicious use of irrigation water; (vii) conservation of solar energy & rain water; (viii) animal health etc. Since inception, FTCs have imparted training to 16,24,718 persons by conducting 52,254 training programs. These Training Centres have been equipped with Mobile Vans having Soil testing facilities at the farmers' fields and LED for audio visual display of informative video clips to the farmers.
- **Infrastructure creation:** FTCs have adopted one village each for undertaking developmental activities, wherein developmental works like construction of public conveniences, class-rooms for schools, village library, dispensary, playgrounds and providing fans, water coolers etc. to schools are being undertaken. These FTCs are also providing vocational training to rural women & youth and organizing health check-up camps for the people.

- नवीकरणीय ऊर्जा स्रोतों के लिए वित्तपोषण: बैंक सौर/ ऊर्जा पवन/बायोमास आधारित बिजली उत्पादन आदि जैसी संभावित व्यवहार्य नवीकरणीय ऊर्जा परियोजनाओं को वित्त पोषित करके नवीकरणीय ऊर्जा के उपयोग को प्रोत्साहित करता है, और कृषि उद्देश्यों के लिए सौर वाटर पंपों के उपयोग को प्रोत्साहित करता है तथा सौर वाटर हीटर और सौर इनवर्टर के उपयोग को बढ़ावा देता है।
- ख. ऐसे प्रत्येक उत्पाद के लिए उत्पाद की प्रति इकाई (वैकल्पिक) पर संसाधन (ऊर्जा, जल, कच्चा माल इत्यादि) उपयोग के संबंध में निम्नलिखित विवरण प्रदान करें:
- सम्पूर्ण वैल्यू श्रृंखला में सोर्सिंग/उत्पादन/वितरण के दौरान गत वर्ष से आई कमी?
 - उपभोक्ताओं द्वारा संसाधन (ऊर्जा, जल) उपयोग के दौरान गत वर्ष से आई कमी?
- लागू नहीं।
- ग. क्या बैंक में स्थायी स्रोतों (परिवहन सहित) के लिए कोई कार्यप्रणाली है? यदि हाँ तो आपके आदानों का कितना प्रतिशत स्थाई रूप से स्रोत किया गया? लगभग 50 शब्दों में इसका विवरण भी दीजिए।
- लागू नहीं।
- घ. क्या बैंक ने अपने कार्य स्थल के आसपास के स्थानीय एवं छोटे उत्पादकों व समुदायों से वस्तुओं एवं सेवाओं की खरीद हेतु कदम उठाए हैं? यदि हाँ तो स्थानीय एवं छोटे विक्रेताओं की क्षमता और योग्यता को बढ़ाने हेतु क्या कदम उठाए गए हैं?
- बैंक एक वित्तीय सेवा प्रदाता संगठन है और यह वस्तुओं की खरीद नहीं करता है। भौतिक मर्दों को बैंक द्वारा संसाधित नहीं किया जाता है। हालाँकि, बैंक अपने उधारकर्ताओं को अपने कच्चे माल का इनपुट सूक्ष्म, लघु एवं मध्यम उद्यमों (एमएसएमई) से प्राप्त करने हेतु प्रोत्साहित करता है।
- बैंक नई इकाइयों की स्थापना और मौजूदा व्यावसायिक इकाइयों के विस्तार के लिए उधारकर्ताओं को सभी प्रकार की निधि आधारित और गैर-निधि आधारित सुविधाएं प्रदान करता है। एमएसएमई को समय पर वित्तीय सहायता प्रदान करने के लिए, बैंक द्वारा विभिन्न पहल की जाती हैं जिसमें श्रृंखलाबद्ध वित्तपोषण के लिए टाई-अप, ऋणों का सह-उधार, नकदी प्रवाह आधारित योजनाओं जैसी नवीन योजनाओं का शुभारंभ - पीएनबी जीएसटी एक्सप्रेस ऋण और पीएनबी तत्काल योजना, जम्मू और कश्मीर तथा लद्दाख के लिए पीएनबी शिखर योजना, पीएनबी लेंस जैसे ऋण समाधान, जीईसीएल और पीएम स्वनिधि योजनाओं के माध्यम से सरकार द्वारा लागू ऋण, आदि शामिल है।
- ङ. क्या बैंक में उत्पादों एवं अपशिष्ट के पुनरावर्तन की कोई व्यवस्था है? यदि हाँ, तो उत्पादों तथा अपशिष्ट के पुनरावर्तन का प्रतिशत (पृथक रूप से <5%, 5-10%, >10%) क्या है? लगभग 50 शब्दों में इसका विवरण भी दीजिए।
- बैंक एक सेवा उन्मुखी संगठन होने के नाते उत्पादों की रीसाइक्लिंग बैंक के लिए लागू नहीं है।
- **Financing for renewable energy sources:** Bank encourages the use of renewable energy by financing potentially viable renewable energy projects like solar/ wind/ biomass based power generation etc., and promoting use of solar water pumps for irrigation purposes as well as encouraging use of solar water heaters and solar inverters at household levels.
- B. **For each such product, provide the following details in respect of resource use (energy, water, raw material etc.) per unit of product (optional):**
- Reduction during sourcing/production/distribution achieved since the previous year throughout the value chain?**
 - Reduction during usage by consumers (energy, water) has been achieved since the previous year?**
- Not Applicable.
- C. **Does the Bank have procedures in place for sustainable sourcing (including transportation)? If yes, what percentage of your inputs was sourced sustainably? Also, provide details thereof, in about 50 words or so.**
- Not Applicable.
- D. **Has the Bank taken any steps to procure goods and services from local & small producers, including communities surrounding their place of work? If yes, what steps have been taken to improve the capacity and capability of local and small vendors?**
- The Bank is a financial service provider organization and is not involved in procurement of goods. Tangible items are not processed by the Bank. However, the Bank encourages its borrowers to obtain their raw material inputs from Micro, Small & Medium Enterprises (MSMEs).
- The Bank provides all types of fund based and non-fund based facilities to the borrowers for setting up new units and expansion of existing business units. In order to provide timely financial support to MSME, various initiatives are taken by bank such as Tie-Ups for channel financing, co-lending of loans, launch of innovative schemes like cash flow based schemes - PNB GST Express Loan and PNB Tatkal Scheme, PNB Shikhar Scheme for Jammu & Kashmir and Ladakh, lending solutions such as PNB LenS, Government induced lending through GECL and PM SVANidhi schemes, etc.
- E. **Does the Bank have a mechanism to recycle products and waste? If yes what is the percentage of recycling of products and waste (separately as <5%, 5-10%, >10%). Also, provide details thereof, in about 50 words or so.**
- The Bank is a financial service provider organization. Hence, recycling of waste products doesn't apply to the Bank.



सिद्धांत 3: कारोबार को समस्त कर्मचारियों के कल्याण को प्रोत्साहित करना चाहिए।

- कृपया कर्मचारियों की कुल संख्या बताएं।
31 मार्च 2021 को कर्मचारियों की कुल संख्या (अनुषंगियों में प्रतिनियुक्ति सहित) 1,01,802 हैं।
- कृपया अस्थायी/संविदात्मक/आकस्मिक आधार पर रखे गए कर्मचारियों की कुल संख्या बताएं?
शून्य
- कृपया स्थायी महिला कर्मचारियों की संख्या बताएं?
31 मार्च 2021 को स्थायी महिला कर्मचारियों की संख्या 23,314 है।
- कृपया शारीरिक रूप से अक्षम स्थायी कर्मचारियों की संख्या बताएं?
31 मार्च 2021 को शारीरिक रूप से अक्षम स्थायी कर्मचारियों की संख्या 2,591 है।
- क्या आपका कोई कर्मचारी संघ है जिसे प्रबंधन द्वारा मान्यता प्राप्त है?
हाँ।
- इस मान्यता प्राप्त कर्मचारी संघ के सदस्यों में आपके स्थायी कर्मचारियों का प्रतिशत क्या है?

क्र. सं.	मान्यता प्राप्त अधिकारी संघ का नाम	मान्यता प्राप्त संघ में सदस्यता का प्रतिशत
1	एआईबीओसी	63.60
2	एआईबीओए	15.41
3	आईएनबीओसी	0.00
4	एनओबीओ	0.12
5	बीकेएसएम	0.12
6	अन्य यूनियन	1.50
	कुल	80.75

क्र. सं.	मान्यता प्राप्त अधिकारी संघ का नाम	मान्यता प्राप्त संघ में सदस्यता का प्रतिशत
1	एआईबीईए	68.00
2	एनसीबीई	2.91
3	बीईएफआई	3.50
4	एनओबीडब्ल्यू	2.83
5	आईएनबीईएफ	0.91
6	बीकेएसएम	1.26
7	एनयूबीई	0.02
8	अन्य यूनियन	3.47
	कुल	82.90

Principle III: Businesses should promote the well being of all employees.

- Please indicate the Total number of employees.
The total number of employees (including those on deputation in subsidiaries) as on 31st March 2021 was 1,01,802.
- Please indicate the Total number of employees hired on temporary/contractual/casual basis.
NIL.
- Please indicate the Number of permanent women employees.
The number of permanent women employees as on 31st March 2021 was 23,314.
- Please indicate the Number of permanent employees with disabilities?
The number of permanent employees with disabilities as on 31st March 2021 was 2,591.
- Do you have an employee association that is recognized by management?
Yes.
- What percentages of your permanent employees are members of this recognized employee association?

S. No.	Name of the Recognized Officers' Association	%age of membership in recognized Association
1	AIBOC	63.60
2	AIBOA	15.41
3	INBOC	0.00
4	NOBO	0.12
5	BKSM	0.12
6	Other Unions	1.50
	Total	80.75

S. No.	Name of recognized Workmen Union	%age of membership in recognized union
1	AIBEA	68.00
2	NCBE	2.91
3	BEFI	3.50
4	NOBW	2.83
5	INBEF	0.91
6	BKSM	1.26
7	NUBE	0.02
8	Other unions	3.47
	Total	82.90

7. कृपया गत वित्तीय वर्ष के अंत तक प्राप्त हुई एवं लंबित रही बाल मजदूरी, बंधुआ मजदूरी, अनैच्छिक मजदूरी, यौन उत्पीड़न से संबंधित शिकायतों की संख्या बताएं?

क्र. सं.	श्रेणी	वित्तीय वर्ष 21 के दौरान दायर की गई शिकायतों की संख्या	वित्तीय वर्ष 21 की समाप्ति पर लंबित शिकायतों की संख्या
1	बाल मजदूरी/ बंधुआ मजदूरी /अनैच्छिक मजदूरी	शून्य	शून्य
2	यौन उत्पीड़न	11	05
3	भेदभावपूर्ण रोजगार	शून्य	शून्य

8. आपके निम्नलिखित कर्मचारियों के कितने प्रतिशत को गत वर्ष सुरक्षा एवं कौशल उन्नयन प्रशिक्षण प्रदान किया गया ?

- क. स्थायी कर्मचारी : 47.59%
 ख. स्थायी महिला कर्मचारी: 26.98%
 ग. आकस्मिक/अस्थायी/संविदात्मक कर्मचारी : लागू नहीं
 घ. अक्षम कर्मचारी : 48.01%

सिद्धांत IV : कारोबार को सभी हितधारकों, विशेषकर जो सुविधाहीन, कमजोर एवं अधिकारहीन हैं, उनके हितों का ध्यान रखना चाहिए और उनके प्रति उत्तरदायी होना चाहिए।

1. क्या बैंक ने अपने आंतरिक और बाह्य हितधारकों की मैपिंग की है?

जी हाँ, बैंक ने अपने प्रमुख हितधारकों आंतरिक एवं बाह्य दोनों की पहचान की है। बैंक के हितधारक, इसके शेयरधारक, निवेशक, ग्राहक, कर्मचारी, सरकारी और नियामक एजेंसियां हैं। इन पर अधिक ध्यान देने के लिए उन्हें आगे विभिन्न उपवर्गों में बांटा गया है।

2. उपरोक्त में से क्या बैंक ने सुविधाहीन, कमजोर एवं अधिकारहीन हितधारकों की पहचान की है?

सरकार और आरबीआई ने वित्तीय समावेशन, प्राथमिकता क्षेत्र ऋण और समाज के अधिकारहीन वर्गों को ऋण देने हेतु कुछ दिशानिर्देश और लक्ष्य निर्धारित किए हैं। तदनुसार, बैंक ने वंचित, कमजोर और अधिकारहीन हितधारकों की पहचान की है। बैंक उनकी विशिष्ट आवश्यकताओं को पूरा करने के लिये विविध उत्पाद और सेवाएं प्रदान करता है।

3. क्या वंचित कमजोर एवं अधिकारहीन हितधारकों के साथ जुड़ने हेतु बैंक द्वारा कोई विशेष कदम उठाये गए हैं? यदि हां, तो लगभग 50 शब्दों में इसका विस्तृत विवरण दें।

बैंक समाज के अधिकारहीन, बैंक रहित और आर्थिक रूप से बहिष्कृत वर्गों को उन्हें अर्थव्यवस्था में उत्पादक योगदान करने में सक्षम बनाने में सहायता करता है। वित्तीय सेवाओं तक पहुंच इन क्षेत्रों को मजबूत करने तथा उनको सामाजिक और आर्थिक विकास में महत्वपूर्ण योगदान देने के लिये अत्यंत महत्वपूर्ण हैं। बैंक विभिन्न सरकारी योजनाओं जैसे पीएमजेडीवाई, पीएमएम्वाई, स्टैंड अप इंडिया, स्टार्ट अप इंडिया, डीआरआई, पीएमएवाई, पीएमजेजेबीवाई, पीएमएसबीवाई, एपीवाई, एसएसवाई आदि में एक सक्रिय भागीदार रहा है और वंचित और अधिकारहीन हितधारकों के लिए खासतौर पर तैयार उत्पाद और सेवाएं लेकर आया है। बैंक एमएसएमई उधारकर्ताओं को नई इकाइयों की

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 FY'21	No of Complaints pending as at end of FY'21
1	Child labour/forced labour / involuntary labour	NIL	NIL
2	Sexual harassment	11	05
3	Discriminatory employment	NIL	NIL

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

- A. Permanent Employees: 47.59%
 B. Permanent Women Employees: 26.98%
 C. Casual/Temporary/Contractual Employees: NA
 D. Employees with Disabilities: 48.01%

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

1. Has the Bank mapped its internal and external stakeholders?

Yes, the Bank has identified its key stakeholders, both internal and external. The stakeholders of the Bank are its shareholders, investors, customers, employees, Government and regulatory agencies. They are further segregated into various subsets for an enhanced focus.

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

The Government and the RBI have prescribed certain guidelines and targets regarding Financial Inclusion, Priority Sector Lending and lending to the marginalized sections of the society. Accordingly, the Bank has identified the disadvantaged, vulnerable and marginalized stakeholders. It also offers various products and services to cater to their specific needs.

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

The Bank helps the marginalized, unbanked and financially excluded sections of the society to enable them to contribute their share to the economy. Access to financial services is of utmost importance to strengthen these marginalized sections and make a significant contribution to their social and economic development. The Bank has been an active participant in various Government schemes such as PMJDY, PMMY, Stand Up India, Start Up India, DRI, PMAY, PMJJBY, PMSBY, APY, SSY, etc. and comes out with products and services specifically for disadvantaged and marginalized stakeholders. Bank also provides fund



स्थापना और मौजूदा व्यावसायिक इकाइयों के विस्तार के लिए निधि और गैर-निधि आधारित सुविधाएं भी प्रदान करता है जैसे चैनल वित्तपोषण के लिए टाई-अप, ऋणों का सह-उधार, पीएनबी जीएसटी एक्सप्रेस ऋण और पीएनबी तत्काल योजना, पीएनबी लेंस जैसे ऋण समाधान, जीईसीएल और पीएम स्वनिधि योजनाओं के माध्यम से सरकार द्वारा प्रेरित ऋण जैसी नकदी प्रवाह आधारित योजनाएं। लघु/सीमांत किसानों, सूक्ष्म / लघु उद्यमों, स्वयं सहायता समूहों, कमजोर वर्गों, अल्पसंख्यक समुदायों और महिला लाभार्थियों को रियायती दरों पर ऋण दिये जाते हैं। बैंक अधिकारहीन वर्गों को सशक्त बनाने के लिए पीएनबी किसान प्रशिक्षण केंद्र (एफटीसी), ग्रामीण स्वरोजगार प्रशिक्षण संस्थान (आरएसईटीआई) वित्तीय साक्षरता केंद्र (एफएलसी) जैसे विभिन्न ट्रस्ट/केंद्र भी चला रहा है। पीएनबी विकास ग्राम अंगीकरण योजना, पीएनबी लाडली, पीएनबी किसान बालक शिक्षा प्रोत्साहन योजनाओं जैसी कल्याणकारी योजनाएं शुरू की गई हैं जिससे वांछित लक्ष्य प्राप्त किये जा सकें।

सिद्धांत V : कारोबार द्वारा मानवाधिकार को सम्मान एवं प्रोत्साहन दिया जाना चाहिए।

1. क्या मानवाधिकारों पर कम्पनी की नीति केवल कम्पनी को कवर करती है अथवा यह समूह/संयुक्त उद्यमों/आपूर्तिकर्ताओं/सविदाकारों/गैर सरकारी संगठनों/ अन्य को भी कवर करती है ?
बैंक द्वारा अपने स्वयं के कर्मचारियों क्रमशः सेवारत वर्कमैन और अधिकारियों के लिए लागू द्विपक्षीय समझौते और अधिकारी विनियमों के प्रावधानों के अनुसार कर्मचारियों के हितों का ध्यान रखा जाता है।
बैंक सभी को मौलिक मानवाधिकार देता है और मानता है कि सभी मानव समान हैं। यह सुनिश्चित करता है कि रंग, जाति, वर्ग, धर्म, निशक्तता, लिंग, सामाजिक स्थिति इत्यादि के आधार पर संगठन में कोई भेदभाव नहीं होता।
2. गत वित्तीय वर्ष में हितधारकों की कितनी शिकायतें प्राप्त हुईं और प्रबंधन द्वारा कितने प्रतिशत का संतोषजनक समाधान किया गया ?
वित्तीय वर्ष 2020-21 में केन्द्रीय शिकायत समाधान प्रबंधन प्रणाली (सीजीआरएमएस) में प्राप्त ग्राहक शिकायतों की कुल संख्या 1,35,386 है और 1 अप्रैल 2020 को 1876 शिकायतें लंबित थीं, जिनका कुल मिलाकर संख्या 1,37,262 है। इनमें से, 94.77% के समाधान प्रतिशत के साथ 1,30,087 शिकायतों का इस अवधि के दौरान समाधान किया गया है।
वित्तीय वर्ष 2020-21 के दौरान शेयरधारकों से प्राप्त की गई शिकायतों की कुल संख्या 20 थी, जिनमें से 31 मार्च, 2021 तक 1 शिकायत लंबित थी, जिसका आज की तिथि तक समाधान कर दिया गया है।

सिद्धांत VI: कारोबार को पर्यावरण का ध्यान रखने, संरक्षण करने एवं इसे बहाल करने के प्रयास करने चाहिए।

1. क्या सिद्धांत 6 से संबंधित नीति केवल कम्पनी को कवर करती है अथवा यह समूह/संयुक्त उद्यमों/ आपूर्तिकर्ताओं/सविदाकारों/गैर सरकारी संगठनों/अन्य को भी कवर करती है ?
बैंक भारत सरकार द्वारा जारी विभिन्न ऊर्जा संरक्षण दिशानिर्देशों / नीतियों के मुद्दों को लागू करता है।
2. क्या जलवायु परिवर्तन, ग्लोबल वार्मिंग आदि जैसे वैश्विक पर्यावरणीय मुद्दों पर ध्यान देने के लिए कम्पनी की कोई नीति/ पहल है? हाँ/नहीं। यदि हाँ, तो वेबपेज आदि का हाइपरलिंक उपलब्ध कराएं।
हाँ (हाइपरलिंक उपलब्ध नहीं है)

and non-fund based facilities to MSME borrowers for setting up new units and expansion of existing business units such as Tie-Ups for channel financing, co-lending of loans, cash flow based schemes like PNB GST Express Loan and PNB Tatkal Scheme, lending solutions such as PNB LenS, Government induced lending through GECL and PM SVANidhi schemes. Loans are given at subsidized rates to small/marginal farmers, micro/small enterprises, Self Help Groups, weaker sections, minority communities and women beneficiaries. The Bank also runs various Trusts/centers such as PNB Farmers' Training Centers (FTCs), Rural Self Employment Training Institutes (RSETIs), Financial Literacy Centres (FLCs) in order to empower the marginalized sections. Welfare schemes such as PNB VIKAS- Village Adoption Scheme, PNB Ladli, PNB KISAN BALAK SHIKSHA PROTSAHAN YOJANA are also undertaken to achieve the desired outcomes.

Principle V: Businesses should respect and promote human rights

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

Interest of employees is taken care of by the Bank in terms of provisions of Bipartite Settlement and officers regulations applicable for serving workmen and officers respectively.

The Bank gives basic human rights to all and believes that all humans are equal. It makes sure that no discrimination takes place in the organization on the basis of colour, caste, race, religion, disability, gender, social status etc.

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

Total number of customer complaints received in Central Grievance Redressal Management System (CGRMS) during FY 2020-21 was 1,35,386 whereas 1876 complaints were outstanding as on 1st April 2020 totalling 1,37,262. Out of which 1,30,087 have been resolved during the period, with percentage of resolution at 94.77%.

Total number of shareholder complaints received during FY 2020-21 is 20, out of which 01 complaint was pending as on 31st March 2021, which stands closed as on date.

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

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

The Bank implements various Energy conservation guidelines/ policies issued by Government of India.

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

Yes (hyperlink not available).

3. क्या कंपनी संभावित पर्यावरणीय जोखिमों की पहचान व आकलन करती है? हाँ/नहीं

हाँ (दिशानिर्देशों/भारत सरकार की नीति के अनुसार)

4. क्या कंपनी के पास स्वच्छ विकास तंत्र से संबंधित कोई परियोजना है? यदि हाँ, तो इसके बारे में 50 शब्दों में या इसके बाद का विवरण दें। इसके अलावा, यदि हाँ, तो क्या कोई पर्यावरण अनुपालन रिपोर्ट दर्ज की गई है?

बैंक के पास स्वच्छ विकास तंत्र से संबंधित कोई परियोजना नहीं है। हम भारत सरकार/इंडियन बैंक एसोसिएशन/एनजी एफोशियेंसी सर्विसेस लिमिटेड (ईईएसएल), आदि द्वारा जारी विभिन्न ऊर्जा संरक्षण दिशानिर्देश/नीतियों को लागू करते हैं।

5. क्या कंपनी ने स्वच्छ प्रौद्योगिकी, ऊर्जा दक्षता, अक्षय ऊर्जा आदि के संबंध में कोई अन्य पहल की है? हाँ/नहीं। यदि हाँ तो कृपया वेबपेज आदि का हाइपरलिंक उपलब्ध कराएं।

हाँ, बैंक अपने कार्यालय भवनों और आवासीय परिसर में रूफटॉप फोटोवोल्टिक सौर ऊर्जा इकाइयों के उपयोग और प्रचार में सक्रिय रूप से शामिल है। इसके अलावा, इसने हरित भवन पहल और सतत पर्यावरण पहल के संदर्भ में नवीनतम तकनीकी प्रगति का उपयोग करने पर जोर दिया है।

इसके लिए लिंक <https://www.pnbindia.in> है।

6. क्या रिपोर्ट किए जा रहे वित्तीय वर्ष हेतु कंपनी द्वारा उत्पन्न उत्सर्जन/अपशिष्ट सीपीसीबी/एसपीसीबी द्वारा अनुमत सीमाओं के भीतर हैं?

एक सेवा क्षेत्र संगठन होने के नाते - बैंक किसी भी विषाक्त/खतरनाक प्रदूषक का उत्सर्जन नहीं करता है।

7. सीपीसीबी/एसपीसीबी से प्राप्त ऐसे कारण बताओ/कानूनी नोटिसों की संख्या जो वित्तीय वर्ष की समाप्ति पर लंबित (अर्थात् जिनका संतोषजनक समाधान नहीं हो सका) रहे?

शून्य

सिद्धांत VIII: कारोबार जब लोक एवं विनियामक नीति को प्रभावित करने में संलग्न हों, तो ऐसा जिम्मेदारी पूर्वक किया जाना चाहिए।

1. क्या आपकी कंपनी किसी ट्रेड व चैम्बर या एसोसिएशन की सदस्य है? यदि हाँ तो केवल उन मुख्य संस्थाओं के नाम बताएं जिनके साथ आपका कारोबार संबंध है।

बैंक निम्नलिखित प्रमुख चैम्बर / संघों का सदस्य है:

- क) भारतीय बैंक संघ (आईबीए)
- ख) भारतीय बैंकिंग एवं वित्त संस्थान (आईआईबीएफ)
- ग) भारतीय बैंक प्रबंधन संस्थान (एनआईबीएम) पूणे
- घ) एसोसिएटेड चैंबर्स ऑफ कॉमर्स एंड इंडस्ट्री ऑफ इंडिया (एसोचैम)
- ङ) भारतीय वाणिज्य एवं उद्योग फेडरेशन (फिक्की)
- च) एडमिनिस्ट्रेटिव स्टाफ कॉलेज ऑफ इंडिया हैदराबाद (एएससीआई)
- छ) भारतीय उद्योग परिसंघ (सीआईआई)
- ज) इंस्टीट्यूट ऑफ कंपनी सेक्रेटरीज ऑफ इंडिया (आईसीएसआई)
- झ) सार्वजनिक उपक्रमों की स्थायी समिति (एससीओपीई)

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

Yes (As per guidelines / policies of Government of India).

4. Does the Bank 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?

The Bank does not have any project related to Clean Development Mechanism. We implement various Energy conservation guidelines/ policies issued by Government of India/ Indian Banks' Association/ Energy Efficiency Services Limited (EESL), etc.

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

Yes, the Bank is actively involved in utilizing and promoting Rooftop Photovoltaic Solar Power Units at its Office buildings & residential premises. Further, it has laid emphasis on utilizing latest technical advances in terms of Green Building initiative & Sustainable Environment initiatives.

Link for the same is <https://www.pnbindia.in>.

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

Being a service sector organization, the Bank does not generate any toxic/hazardous pollutants.

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

Nil

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

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

The Bank is a member of following major chambers/ associations:

- a) Indian Banks Association (IBA)
- b) Indian Institute of Banking and Finance (IIBF)
- c) National Institute of Bank Management (NIBM), Pune
- d) Associated Chambers of Commerce and Industry of India (ASSOCHAM)
- e) Federation of Indian Chambers of Commerce and Industry (FICCI)
- f) Administrative Staff College of India, Hyderabad (ASCI)
- g) Confederation of Indian Industry (CII)
- h) Institute of Company Secretaries of India (ICSI)
- i) Standing Committee of Public Enterprises (SCOPE)



2. क्या आपने कभी उपरोक्त एसोसिएशनों के माध्यम से जनहित के विकास अथवा सुधार के लिए पैरवी/लॉबींग की है? हां/नहीं; यदि हां तो कृपया व्यापक क्षेत्रों (ड्रॉप बॉक्स: अभिशासन और प्रशासन, आर्थिक सुधार, समावेशी विकास नीतियां, ऊर्जा सुरक्षा, जल, खाद्य सुरक्षा, सतत कारोबार नीतियां, अन्य) का उल्लेख करें।

बैंक विभिन्न संगठनों के माध्यम से बैंकिंग तथा अर्थव्यवस्था से संबंधित सुझाव देता है। बैंक और उसके शीर्ष प्रबंधन नियामक और नीति निर्माताओं द्वारा बनाए गए विभिन्न कार्य दलों का भी हिस्सा है। इस प्रकार, नीतियां बनाने समय विभिन्न आर्थिक एवं वित्तीय मुद्दों के संबंध में बैंक द्वारा दिए इनपुट तथा सुझावों पर भी विचार किया जाता है।

सिद्धांत VIII: कारोबार को समावेशी वृद्धि तथा साम्यिक विकास में सहायता करनी चाहिए।

1. क्या कंपनी में सिद्धांत 8 से संबंधित नीति के अनुसरण में विशिष्ट कार्यक्रम/पहल/परियोजनाएं हैं? यदि हां तो इनके विवरण दें।

बैंक सक्रिय रूप से समाज के बैंक रहित और हाशिए पर रखे गए वर्गों को विभिन्न उत्पादों और सेवाओं के प्रस्ताव द्वारा सरकार के वित्तीय समावेशन की कार्यसूची का समर्थन करता है। बैंक समय-समय पर प्रधानमंत्री जन धन योजना (पीएमजेडीवाई), प्रधानमंत्री मुद्रा योजना (पीएमएमवाई), स्टैंड अप इंडिया, स्टार्ट अप इंडिया, दीनदयाल अंत्योदय योजना-राष्ट्रीय ग्रामीण आजीविका मिशन के लिए (डीएवाई-एनआरएलएम), विभेदक ब्याज दर (डीआरआई), दीनदयाल अन्त्योदय योजना-राष्ट्रीय शहरी आजीविका मिशन (डीएवाई-एनयूएलएम) प्रधानमंत्री आवास योजना (पीएमएवाई), प्रधानमंत्री जीवन ज्योति बीमा योजना (पीएमजेजेबीवाई), प्रधानमंत्री सुरक्षा बीमा योजना (पीएमएसबीवाई), प्रधानमंत्री फसल बीमा योजना (पीएमएफबीवाई), अटल पेंशन योजना (एपीवाई), सुकन्या समृद्धि योजना (एसएसवाई) मूल बचत बैंक जमा खाता (बीएसबीडीए) आदि सभी सरकारी योजनाओं में एक उत्सुक भागीदार रहा है।

“समावेशी विकास” को बढ़ावा देने की सबसे बड़ी चुनौती वित्तीय जागरूकता की कमी है। इसे दूर करने के लिए, बैंक के पास 94 कार्यात्मक वित्तीय साक्षरता केंद्र (एफएलसी) हैं। इसके अतिरिक्त, बैंक ने 12 किसान प्रशिक्षण केंद्र (एफटीसी) स्थापित किए हैं। एफटीसी कृषि और संबद्ध गतिविधियों पर और कंप्यूटर, कटिंग और सिलाई / कढ़ाई और उद्यमिता विकास कार्यक्रमों के लिए भी मुफ्त प्रशिक्षण प्रदान करते हैं।

बैंक द्वारा प्राथमिकता क्षेत्र के तहत ऋण देना: प्राथमिकता क्षेत्र को ऋण मार्च 2021 में रु. 2,98,140 करोड़ रहा। तिमाही वार्षिक औसत समायोजित सकल बैंक ऋण (एनबीसी) के लिए प्राथमिकता क्षेत्र के अग्रिमों का प्रतिशत निर्धारित 40% के राष्ट्रीय लक्ष्य के मुकाबले 41.34% है।

क) **कृषि क्षेत्र को ऋण** मार्च 2021 में रु. 1,32,185 करोड़ रहा। तिमाही वार्षिक औसत एनबीसी में कृषि अग्रिमों का प्रतिशत निर्धारित 18% के राष्ट्रीय लक्ष्य के मुकाबले 18.20% रहा।

ख) **छोटे/सीमांत किसानों को ऋण** मार्च 2021 में रु. 57,392 करोड़ रहा। छोटे/सीमांत किसानों को त्रैमासिक वार्षिक औसत एनबीसी के लिए अग्रिमों का प्रतिशत 8% के निर्धारित राष्ट्रीय लक्ष्य के मुकाबले 8.38% रहा।

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).

The Bank puts forth suggestions related to banking and economy through various Associations. Bank and its Top Management also form a part of various working groups set up by the regulator and policy makers. Thus, the Bank's inputs and suggestions regarding various economic and financial issues are considered while formulating the policies.

Principle VIII: Businesses should support inclusive growth and equitable development

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

The Bank actively supports the Government's agenda of financial inclusion by offering various products and services to the unbanked and marginalized sections of the society. The Bank is a keen participant in all Government schemes from time to time, namely Pradhan Mantri Jan Dhan Yojana (PMJDY), Pradhan Mantri Mudra Yojana (PMMY), Stand Up India, Start Up India, Deendayal Antyodaya Yojana-National Rural Livelihoods Mission (DAY-NRLM), Differential Rate Of Interest (DRI), Deendayal Antyodaya Yojana-National Urban Livelihoods Mission (DAY-NULM), Pradhan Mantri Awas Yojana (PMAY), Pradhan Mantri Jeevan Jyoti Bima Yojana (PMJJBY), Pradhan Mantri Suraksha Bima Yojana (PMSBY), Pradhan Mantri Fasal Bima Yojana (PMFBY), Atal Pension Yojana (APY), Sukanya Samridhi Yojana (SSY), Basic Saving Bank Deposit Account (BSBDA) etc.

The biggest challenge to fostering “Inclusive growth” is the lack of financial awareness. To address this, the Bank has 94 functional Financial Literacy Centres (FLCs) in place. Further, the Bank has established 12 Farmers Training Centres (FTCs). The FTCs provide free of cost training on agriculture & allied activities and also for computers, cutting & tailoring/embroidery and entrepreneurship development programs.

Lending Under Priority Sector by the Bank: Credit to Priority Sector stood at Rs. 2,98,140 Crore as on March 2021. The percentage of Priority Sector Advances to Quarterly annual average Adjusted Net Bank Credit (ANBC) is 41.34% as against the prescribed National Goal of 40%.

(a) **Credit to Agriculture sector** stood at Rs. 1,32,185 Crore as on March 2021. The percentage of Agriculture Advances to Quarterly annual average ANBC is 18.20% against the prescribed National Goal of 18%.

(b) **Credit to Small/ Marginal Farmers** stood at Rs. 57,392 Crore as on March 2021. The percentage of advances to Small/Marginal farmers to Quarterly annual average ANBC is 8.38% as against the prescribed National Goal of 8%.

- ग) सूक्ष्म उद्यमों को ऋण मार्च 2021 के अनुसार रु. 56,136 करोड़ रहा। त्रैमासिक वार्षिक औसत एएनबीसी के लिए सूक्ष्म उद्यमों को अग्रिम का प्रतिशत 7.50% के निर्धारित राष्ट्रीय लक्ष्य के मुकाबले 7.98% है।
- घ) कमजोर वर्गों को अग्रिम मार्च 2021 को रु. 82,086 करोड़ रहा। तिमाही वार्षिक औसत एएनबीसी के 10% के राष्ट्रीय लक्ष्य के मुकाबले उपलब्धि 11.36% है।
- ङ) महिला लाभार्थियों को ऋण मार्च 2021 की समाप्ति तक रु. 74,566 करोड़ है।
- च) अल्पसंख्यक समुदाय को ऋण मार्च 2021 की समाप्ति तक रु. 34,272 करोड़ है।
- छ) एससी/एसटी समुदाय को ऋण मार्च 2021 की समाप्ति तक रु.7000 करोड़ है।

2. क्या यह कार्यक्रम/परियोजनाएं इन-हाउस टीम/स्वयं संगठन/बाहरी गैर सरकारी संगठन/ सरकारी संरचनाओं/ किसी अन्य संगठन के माध्यम से शुरू की गई हैं?

हमारे बैंक में समर्पित प्रभाग हैं, अर्थात् प्राथमिकता क्षेत्र और वित्तीय समावेशन प्रभाग, एमएसएमई प्रभाग, कॉर्पोरेट सामाजिक दायित्व कक्ष जो वित्तीय समावेशन अभियान और कॉर्पोरेट सामाजिक दायित्व के तहत विभिन्न कार्यक्रमों/ परियोजनाओं का कार्य करते हैं। हमारे अंचल कार्यालयों और मण्डल कार्यालयों के माध्यम से भी जमीनी स्तर पर प्रगति की निगरानी की जाती है।

बैंक के प्रधान कार्यालय में एक समर्पित सीएसआर कार्यान्वयन का डेस्क है और अंचल कार्यालयों में नोडल अधिकारी हैं जो सीएसआर कार्यक्रमों को सफल बनाने के लिए गैरसरकारी संगठनों और सरकारी संस्थानों के साथ मिलकर काम करते हैं। पीएनबी प्रेरणा, बैंक के वरिष्ठ अधिकारियों की जीवनसाथी के साथ-साथ बैंक की वरिष्ठ महिला अधिकारियों का एक संगठन है, जो स्वेच्छा से बैंक के सीएसआर एजेंडे को आगे बढ़ाने में योगदान दे रहे हैं।

3. क्या आपने अपनी पहल के प्रभावों का कोई मूल्यांकन किया है?

बैंक विभिन्न परियोजनाओं की आवधिक समीक्षा करता है और इनकी स्थिति एवं प्रदर्शन का नियमित रूप से मूल्यांकन करता है। निरंतर निगरानी और मूल्यांकन के परिणामस्वरूप, बैंक सुधारात्मक कदम उठाने में सक्षम हो गया है और विभिन्न सरकारी प्रायोजित तथा सामाजिक सुरक्षा योजनाओं के अंतर्गत लक्ष्य स्तर को पार करते हुए अच्छी प्रगति दिखाई है।

4. सामुदायिक विकास परियोजनाओं में आपके बैंक का प्रत्यक्ष योगदान क्या है - राशि रु० में तथा संचालित की जा रही परियोजनाओं का विवरण दें?

सामुदायिक विकास कार्यक्रम में बैंक के योगदान को अपनी विभिन्न परियोजनाओं के माध्यम से देखा जा सकता है, यथा :-

क. पीएनबी विकास - ग्राम अंगीकरण योजना: योजना का उद्देश्य अन्य हितधारकों (ग्रामीणों, सरकारी अधिकारियों, स्थानीय निकायों आदि) के समन्वय से अंगीकृत गांवों को समग्र रूप से विकसित करना है, जिसमें मानव, आर्थिक और अन्य अवसंरचना विकास जैसे स्वच्छता, पेयजल आपूर्ति, शिक्षा, बिजली, स्वास्थ्य, आदि शामिल है। इस योजना के अंतर्गत, बैंक ने विभिन्न मंडलों में 295 गांवों को अंगीकृत किया है।

(c) **Credit to Micro Enterprises** stood at Rs. 56,136 Crore as on March 2021. The percentage of advance to Micro Enterprises to Quarterly annual average ANBC is 7.98% as against the prescribed National Goal of 7.50%.

(d) **Advances to Weaker Sections** stood at Rs. 82,086 Crore as on March 2021. The achievement is 11.36% as against National goal of 10% of Quarterly annual average ANBC.

(e) **Credit to women beneficiaries** stood at Rs. 74,566 Crore as at the end of March 2021.

(f) **Credit to Minority Communities** stood at Rs. 34,272 Crore as at the end of March 2021.

(g) **Credit to SC/ST Communities** stood at Rs. 7,000 Crore as at the end of March 2021.

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

There are dedicated divisions, namely, Priority Sector and Financial Inclusion Division, MSME Division, Corporate Social Responsibility Cell that undertake various programs/projects under the financial inclusion drive and Corporate Social Responsibility. The progress at grass-root level is also monitored through our Zonal Offices and Circle Offices.

The Bank has a dedicated CSR Desk at HO and Nodal officers at Zonal Offices which in partnership/association with NGOs and Government institutes work together for making the CSR programs a success. PNB PRERNA, an association of the wives of the senior officials of the Bank alongwith senior lady officials of the Bank, is voluntarily involved in carrying forward the CSR agenda of the Bank.

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

The Bank undertakes periodic reviews of various projects and regularly assesses their outcomes and performance. As a result of continuous monitoring and evaluation, the Bank has been able to take corrective steps and has shown good progress under various Government sponsored and social security schemes surpassing the budgeted levels.

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

The Bank's contribution to community development program has been made through its various projects such as:

A. **PNB VIKAS-Village Adoption Scheme:** The objective of the Scheme is to develop the adopted villages in a holistic manner, which includes Human, Economic & other Infrastructure Development like sanitation, drinking water supply, education, electricity, health, etc. in co-ordination with the other stake holders (villagers, the Govt. authorities, local bodies etc.). Under this Scheme, bank has adopted 295 villages in different Circles.

ख. वित्तीय साक्षरता केंद्र: बैंक के पास 94 कार्यात्मक वित्तीय साक्षरता केंद्र हैं। 1 अप्रैल 2020 से 31 मार्च 2021 की अवधि के दौरान की गई कुल पूछताछ की संख्या 2,04,538 है। 1 अप्रैल 2020 से 31 मार्च 2021 तक वित्तीय शिक्षा, निवारक परामर्श और ग्राहक अधिकारों पर एफएलसी द्वारा आयोजित संगोष्ठियों/ कार्यक्रमों/शिविरों की कुल संख्या 6,218 है और इन कार्यक्रमों में भाग लेने वाले व्यक्तियों की संख्या 2,08,192 है।

ग. किसान प्रशिक्षण केंद्र (एफटीसी) : बैंक ने 12 किसान प्रशिक्षण केंद्र स्थापित किए हैं। एफटीसी कृषि और संबद्ध गतिविधियों पर और कंप्यूटर, कटिंग और टेलरिंग / कढ़ाई और उद्यमिता विकास कार्यक्रमों के लिए भी मुफ्त प्रशिक्षण प्रदान किया जा रहा है। स्थापना के बाद से, एफटीसी ने 52,254 प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित करके 16,24,718 व्यक्तियों को प्रशिक्षण दिया है। इन प्रशिक्षण केंद्रों को किसानों के खेतों में मृदा परीक्षण सुविधाओं वाली मोबाइल वैन और किसानों को सूचनात्मक वीडियो क्लिप के दृश्य-श्रव्य प्रदर्शन के लिए एलईडी से लैस किया गया है। वित्तीय वर्ष 2020-21 के दौरान बैंक ने इसके तहत 385.18 लाख रुपये खर्च किए।

5. क्या आपने यह सुनिश्चित करने के लिए कदम उठाए हैं कि इस सामुदायिक विकास पहल को समुदाय द्वारा सफलतापूर्वक अपनाया जाए? कृपया लगभग 50 शब्दों में इसे समझाएं।

पीएनबी विकास- ग्राम अंगीकरण योजना, किसान क्लब, किसान गोष्ठी, आदि जैसी सामुदायिक विकास पहल/ योजनाओं को लागू करते समय बैंक सभी हितधारकों जैसे स्थानीय सरकार, गैर सरकारी संगठनों, पंचायती राज संस्थानों, स्थानीय निवासियों आदि को सम्मिलित करता है। विकासात्मक गतिविधियों की पहचान स्थानीय एजेंसियों की प्रतिक्रिया और स्थानीय जनसंख्या की जरूरत के आधार पर की जाती है। इसके अलावा, पंचायतों /स्वयं सहायता समूहों और उनके सदस्यों को गतिविधियों के लाभ की संस्तुति करने हेतु सम्मिलित किया जाता है जिसके परिणामस्वरूप गतिविधियां/ उत्पादों की बेहतर स्वीकार्यता बन जाती है। स्थानीय संगठनों की भागीदारी ऐसे कार्यक्रमों की सफलता सुनिश्चित करने में मदद करती है और समाज में दीर्घकालिक सकारात्मक बदलाव लाने में मदद करती है।

सिद्धांत IX: कारोबार को अपने ग्राहकों व उपभोक्ताओं के साथ जिम्मेदार ढंग से जुड़ना चाहिए तथा उनको महत्त्व देना चाहिए।

1. वित्तीय वर्ष की समाप्ति पर कितने प्रतिशत ग्राहक शिकायतें/ उपभोक्ता मामले लंबित रहे?

वित्तीय वर्ष 2020-21 की समाप्ति पर 5.23% शिकायतें लंबित रहीं।

2. क्या कंपनी उत्पाद के लेबल पर स्थानीय कानूनों के अनुसार अनिवार्य सूचना के अतिरिक्त उत्पाद का अन्य विवरण भी प्रदर्शित करती है? हाँ/नहीं/लागू नहीं/टिप्पणियां (अतिरिक्त सूचना)

वित्तीय उत्पादों के विवरण बैंक की वेबसाइट पर विज्ञापित किए जाते हैं; और पैम्फलेटों एवं ब्रोशरों के माध्यम से इनके बारे में जागरूकता फैलाई जाती है। बैंक द्वारा इलैक्ट्रॉनिक तथा प्रिंट मीडिया में भी उत्पादों के विज्ञापन दिए जाते हैं। फेसबुक, ट्विटर और लिंक्डइन, यूट्यूब जैसे विभिन्न सोशल मीडिया मंचों पर भी बैंक ने अपनी उपस्थिति दर्ज की है, जहाँ बैंक द्वारा उपलब्ध कराए जा रहे उत्पादों व सेवाओं की विशेषताओं को प्रभावी ढंग से प्रदर्शित किया जाता है।

B. Financial Literacy Centres: Bank has 94 functional Financial Literacy Centers. Total number of enquiries made during the period from 1st April 2020 to 31st March 2021 is 2,04,538. Total number of seminars/ programmes/ Camps conducted by FLCs on Financial Education, Preventive Counseling and Customer Rights from 1st April 2020 to 31st March 2021 is 6,218 and number of persons attended these programs is 2,08,192.

C. Farmers Training Centres (FTCs): Bank has established 12 Farmers Training Centres. The FTCs are providing free of cost training on agriculture & allied activities and also for Computers, cutting & tailoring/ embroidery and entrepreneurship development programs. Since inception, FTCs have imparted training to 16,24,718 persons by conducting 52,254 training programs. These Training Centres have been equipped with the Mobile Van having Soil testing facilities at the farmers' fields and LED for audio visual display of informative video clips to the farmers. The Bank spent Rs 385.18 Lakh under this during FY 2020-21.

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.

The Bank involves all the stakeholders such as local Government, NGOs, Panchayati Raj Institutions, local residents etc. while implementing the community development initiatives/ schemes like PNB VIKAS-Village Adoption Scheme, Kisan Clubs, Kisan Goshthies, etc. The developmental activities are identified based on the feedback of the local agencies and requirement of the local populace. Further, panchayats/ Self Help Groups and their members are involved for advocating the benefits of the activities which results in better acceptability of the activities/ products. The involvement of the local organizations helps in ensuring the success of such programs and helps in facilitating long term positive changes in the society.

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

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

5.23% of customer complaints are pending as at the end of financial year 2020-21.

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

The details of various financial products offered by the Bank are advertised on the Bank's website; awareness is also spread via pamphlets and brochures. Bank also advertises its products via print, electronic and social media. It maintains an active presence on various social media platforms such as Facebook, Twitter, LinkedIn and Youtube which effectively advertise various features of the products and services offered by the Bank.

3. क्या गत 5 वर्षों के दौरान किसी भी हितधारक द्वारा बैंक के विरुद्ध अनुचित व्यापार पद्धतियों, गैर जिम्मेदाराना विज्ञापन तथा/अथवा प्रतिस्पर्धा-रोधी व्यवहार के संबंध में दायर किया गया कोई मामला वित्तीय वर्ष के अंत तक लंबित रहा? यदि ऐसा है तो लगभग 50 शब्दों में इसका विवरण दें।

इस श्रेणी के तहत तीन मामले लंबित हैं। एक मामला राज्य आयोग मदुरै, राष्ट्रीय उपभोक्ता फोरम (लुधियाना) और पंजाब राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग के समक्ष एक-एक मामला लंबित है। ये मामले आकस्मिक देयता के अंतर्गत आते हैं और बैंक इनकी तिमाही समीक्षा कर रहा है।

4. क्या आपकी कंपनी ने कोई उपभोक्ता सर्वेक्षण/उपभोक्ता संतुष्टि प्रवृत्ति का विश्लेषण किया है?

बैंक अपने ग्राहकों की संतुष्टि को अत्यधिक प्राथमिकता देता है और एक सतत प्रक्रिया के रूप में, विभिन्न संपर्क बिंदुओं और विभिन्न तरीकों के माध्यम से बैंकिंग लेन-देन करने वाले अपने ग्राहकों की संतुष्टि के स्तर के आंकलन का प्रयास करता है। बैंक ने ग्राहकों को उनकी शिकायत दर्ज करने, यदि कोई हो, और ऑनलाइन अपनी शिकायतों की स्थिति पता करने के लिए एक ऑनलाइन केंद्रीकृत शिकायत निवारण प्रबंधन प्रणाली (सीजीआरएमएस) को अपनाया है, शिकायतकर्ता अपनी शिकायत के समाधान पर अपनी प्रतिक्रिया भी दर्ज कर सकते हैं। इसके अलावा, ग्राहक बैंक के संपर्क केंद्रों में टेली बैंकिंग सेवा के माध्यम से अपनी शिकायतें दर्ज कर सकते हैं, जो 24x7 आधार पर कार्य करते हैं।

बैंक, प्रधान कार्यालय में उच्च स्तरीय समिति, बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति और ग्राहक सेवा पर स्थायी समिति की त्रैमासिक बैठकों में विभिन्न क्षेत्रों से नामित ग्राहक प्रतिनिधियों को बैंक/शाखाओं द्वारा प्रदान की जा रही सेवा की गुणवत्ता पर उनकी प्रतिक्रिया प्राप्त करने के लिए आमंत्रित करता है। ग्राहक सेवा की गुणवत्ता में सुधार करने के लिए प्रतिक्रिया/सुझाव प्राप्त करने के लिए प्रत्येक माह में 10 वें दिन (यदि अवकाश हो तो अगले दिन) सभी शाखाओं में ग्राहकों के साथ मासिक बैठकें भी की जा रही हैं।

बैंक अपने ग्राहकों से सेवा की गुणवत्ता, अपनी शाखाओं के परिवेश आदि के बारे में अपने संपर्क केंद्रों के माध्यम से आउटबाउंड कॉलिंग कर फीडबैक प्राप्त करता है।

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

Under this category, three cases are pending. One case each is pending before State Commission Madurai, National Consumer Forum (Ludhiana) and Punjab State Consumer Dispute Redressal Commission. These cases fall under contingent liability and Bank is reviewing them quarterly.

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

The Bank gives utmost priority to the satisfaction of its customers and as an ongoing process, tries to measure the satisfaction level of its customers transacting banking business through various touch points and various modes. The Bank has put in place an online Centralised Grievance Redressal Management System (CGRMS) to enable the customers to lodge their grievances, if any, and track the status of their complaints online, complainant can also submit their feedback on the resolution of his/her grievance. Besides, customers can also register their grievances through Tele Banking Service with the Contact Centers of the Bank, which are functioning on 24 x 7 basis.

The Bank also invites nominated customers representative from different segments in the quarterly meetings of Customer Service Committee of Board & Standing Committee on Customer Service, a high-level committees at Head Office, to have their feedback on the quality of service being rendered by the Bank/Branches. Monthly meetings with customers are also being conducted in all the Branches on 10th Day (if holiday then next day) in every month to obtain feedback/suggestions for making improvement in the quality of customer service.

The Bank is also obtaining feedback from customers about quality of service, ambience of branches, etc. by conducting surveys and making outbound calls through Contact Centers.