

कारोबार उत्तरदायित्व रिपोर्ट Business Responsibility Report



pnb one
just one app

कारोबार उत्तरदायित्व रिपोर्ट

खंड ए: बैंक के विषय में सामान्य सूचना

1. बैंक की कॉर्पोरेट पहचान संख्या (सीआईएन) लागू नहीं
2. बैंक का नाम पंजाब नैशनल बैंक
3. कॉर्पोरेट कार्यालय का पता पंजाब नैशनल 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 वित्त वर्ष 2021-22

7. बैंक जिन क्षेत्र (त्रों) में शामिल 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 निम्नलिखित सेवाएँ प्रदान करता है:

- I. जमाराशियों में चालू जमाराशियां, बचत जमाराशियां, सावधि जमाराशियां, पूंजी लाभ खाता योजना, स्वर्ण मुद्रीकरण योजना इत्यादि शामिल हैं।**
- II. ऋणों एवं अग्रिमों में शामिल हैं:**
 - ए) खुदरा ऋण:** आवास ऋण, वाहन ऋण, शिक्षा ऋण, व्यक्तिगत ऋण, सम्पत्ति पर ऋण, राष्ट्रिक स्वर्ण बांड पर ऋण आदि।
 - बी) कृषि ऋण:** पीएनबी किसान तत्काल ऋण योजना, पीएनबी कृषक साथी योजना (केएसएस), पीएनबी कृषि कार्ड, पीएनबी सोना कृषि ऋण योजना, पीएनबी ग्राम उदय योजना, कृषि मशीनीकरण योजना, प्रधानमंत्री सूक्ष्म खाद्य उद्योग उन्नयन योजना (पीएम-एफएमई) योजना।
 - सी) एमएसएमई ऋण:** मुद्रा ऋण, पीएम स्वनिधि, पीएनबी गारंटीकृत आपातकालीन ऋण व्यवस्था, पीएनबी आपाती ऋण व्यवस्था, पीएनबी ई-गोदाम, पीएनबी ई-मुद्रा योजना,

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. Corporate Office 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 FY 2021-22

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)

Bank provides the following services:

- I. Deposits include** Current Deposits, Savings Deposits, Fixed 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, Loan against Sovereign Gold Bond.
 - b. Agriculture Loans:** PNB Kisan Tatkal Rin Yojana, PNB Krishak Sathi Scheme (KSS), PNB Krishi Card, PNB Sona Krishi Rin Yojana, PNB Gram Uday Scheme, Farm Mechanization Scheme, Pradhan Mantri Formalisation of Micro Food Processing Enterprise (PMFME) scheme.
 - c. MSME Loans:** MUDRA Loan, PM SVanidhi, PNB Guaranteed Emergency Credit Line, PNB Standby Line of Credit, PNB e-Godam, PNB e-Mudra Scheme, PNB

पीएनबी जीएसटी एक्सप्रेस, एमएसएमई प्राइम प्लस, पीएनबी शिखर योजना, पीएनबी लघु उद्यमी क्रेडिट कार्ड, स्टैंड अप इण्डिया इत्यादि।

डी) कॉर्पोरेट ऋण: रूफटॉप पीवी सौर उर्जा परियोजनाएँ, फ्यूचर लीज रेंटल पर ऋण, कार्यशील पूंजी वित्तपोषण, परियोजना वित्तपोषण, बुनियादी ढांचा वित्तपोषण, मियादी ऋण, निर्यात वित्तपोषण, बिल वित्तपोषण, भविष्य प्राप्ति पर वित्तपोषण, अल्पकालीन ऋण।

III. अन्य उत्पाद/सेवाएं

- ए. नकदी प्रबन्धन सेवाएं
- बी. निर्यात/आयात वित्तपोषण
- सी. निर्यातकों के लिए स्वर्ण कार्ड योजना
- डी. डोरस्टेप बैंकिंग सेवाएं
- ई. म्यूचुअल फण्ड
- एफ. डिपॉजिटरी सेवाएं
- जी. मर्चेन्ट बैंकिंग
- एच. विश्व यात्रा कार्ड
- आई. एनआरआई सेवाएं
- जे. क्रेडिट/डेबिट कार्ड कारोबार
- के. बीमा सेवाएं
- एल. ऑनलाइन ट्रेडिंग
- एम. डिजिटल बैंकिंग सेवाएं
- एन. लॉकर्स
- ओ. अवरुद्ध राशि द्वारा समर्थित आवेदन

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

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

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

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

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

GST Express, MSME Prime plus, PNB Shikhar Scheme, PNB Laghu Udyami Credit Card, Standup India etc.,

d. Corporate Loans: Rooftop PV Solar Power Projects, Loans against Future Lease Rentals, Working Capital financing, Project Finance & Infrastructure Finance, Term loans, Export Finance, Bill Financing, Financing Against Future Receivables, Short Term Loan.

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
- o. Application Supported by Blocked Amount.

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 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 Limited	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.

बी. राष्ट्रीय स्थानों की संख्या

31 मार्च 2022 को पीएनबी के 24 अंचल कार्यालय (जेडओ), 162 मंडल कार्यालय, 10,098 सामान्य बैंकिंग शाखाएं (सीबीबी, एलसीबी आदि) हैं। बैंक की 4 घरेलू अनुषंगी और 13 घरेलू सहयोगी हैं।

10. बैंक द्वारा सेवित बाज़ार – स्थानीय/राज्य/राष्ट्रीय/अंतर्राष्ट्रीय

बैंक दोनों राष्ट्रीय एवं अंतर्राष्ट्रीय स्तर पर सेवाएँ प्रदान करता है।

खंड बी : बैंक के वित्तीय विवरण

I. चुकता पूंजी (रुपये)	रु. 2,202 करोड़
II. कुल कारोबार (रुपये)	रु. 19,31,322 करोड़
III. कर पश्चात् कुल लाभ (रुपये)	रु. 3,457 करोड़

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

01 अप्रैल 2021 से 31 मार्च, 2022 तक की अवधि के दौरान, कॉर्पोरेट सामाजिक दायित्व (सीएसआर) पर किया गया कुल व्यय रु. 5019.57 लाख है जिसका विवरण निम्नानुसार है:

क्र. सं.	नाम	व्यय की गई राशि (रु. लाख में) (01 अप्रैल 2021 से 31 मार्च 2022 तक)
1	कृषक प्रशिक्षण केंद्र (एफटीसी)	475.72
2	ग्रामीण स्वरोजगार प्रशिक्षण संस्थान (आरएसईटीआई)	2753.97
3	पीएनबी लाडली	8.47
4	पीएनबी किसान बालक शिक्षा प्रोत्साहन योजना	47.98
5	प्रधान कार्यालय में सीएसआर	538.69
6	अंचल कार्यालय में सीएसआर	275.14
7	सीएसआर – रोगी कल्याण समिति	919.60
	कुल	5019.57

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

बैंक सीएसआर गतिविधियों में प्रधान कार्यालय अंचल कार्यालय के माध्यम से योगदान देता है और अपने सामाजिक आर्थिक विकास की पहल पीएनबी किसान प्रशिक्षण केंद्रों (एफटीसी) ग्रामीण स्वरोजगार प्रशिक्षण केन्द्रों (आरएसईटीआई), पीएनबी लाडली योजना आदि के माध्यम से करता है।

ए. मुख्य सीएसआर गतिविधियों की सूची जिसमें किए गए व्यय निम्नानुसार है:

- वर्ष 2021-22 के दौरान, बैंक द्वारा सीएसआर के तहत निम्नलिखित सामाजिक कल्याण गतिविधियों की गई:
 - दिव्यांग छात्रों के लिए पुराने वाहन की मांग हेतु एनजीओ-फिक्स माई लाइफ, वाराणसी के साथ सीएसआर गतिविधि।

b. Number of National Locations:

PNB has 24 Zonal Offices (ZOs), 162 Circle Offices, 10,098 General Banking Branches (including CBB, LCBs etc.) as on 31st March, 2022. Bank has 4 Domestic Subsidiaries and 13 Domestic Associates.

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

Bank provides services at both National and International level.

Section B: Financial Details of the Bank

I. Paid up Capital (INR)	Rs. 2,202 Crore
II. Total Business (INR)	Rs. 19,31,322 Crore
III. Total Profit after Tax (INR)	Rs. 3,457 Crore

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

During the period from 1st April 2021 to 31st March, 2022, a sum of Rs. 5019.57 Lakh has been incurred on CSR initiatives with details as under:

S. No.	Name	Amount incurred (Rs. Lakh) (1 st April 2021 to 31 st March 2022)
1	Farmers Training Centres (FTCs)	475.72
2	Rural Self Employment Training Institutes (RSETIs)	2753.97
3	PNB LADLI	8.47
4	PNB Kisan Balak Shiksha Protsahan Yojana	47.98
5	CSR at Head Office	538.69
6	CSR at Zonal Office	275.14
7	CSR-Rogi Kalyan Samitis	919.60
	Total	5019.57

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

Bank contributes to CSR activities through Head Office, Zonal Offices and its socio-economic development initiatives via PNB Farmers' Training Centres (FTCs), Rural Self Employment Training Institutes (RSETIs), PNB Ladli schemes etc.

a. List of Core CSR activities in which expenditure has been incurred is as below:

- During the year FY 2021-22, following social welfare activities under CSR were taken up by Bank:
 - CSR activity with NGO-Fix my life, Varanasi for requisition of Old vehicle for *divyang* students.

- अंचल कार्यालय देहरादून द्वारा कुमाऊं रेजिमेंटल सेंटर की युद्ध में शहीदों की विधवाओं के लिए सीएसआर के तहत वाहन का योगदान।
 - साबरमती बालिका छात्रावास, अहमदाबाद के स्वच्छता ब्लॉक का नवीनीकरण।
 - एनजीओ की मदद से दूसरी कोरोना लहर के दौरान जरूरतमंदों को ऑक्सीजन सिलेंडर का वितरण।
 - महामारी के दौर में एम्स, दिल्ली को चिकित्सा उपकरण—बीआईपीएपी मशीन का वितरण।
 - असम सरकार को घातक कोविड रोग का मुकाबला करने के लिए राज्य में स्वास्थ्य के बुनियादी ढांचे में सुधार की दिशा में अंचल कार्यालय गुवाहाटी द्वारा 25.00 लाख का अंशदान।
 - कोविड-19 बीमारी के विरुद्ध लड़ाई में पश्चिम बंगाल राज्य आपदा प्रबंधन कोष के लिए कोलकाता को रु 30.00 लाख का योगदान।
 - खेल को बढ़ावा देने के उद्देश्य से बैंक की सीएसआर प्रतिबद्धता के रूप में 29.07.2021 को टोक्यो ओलंपिक में रजत पदक विजेता मीराबाई चानू को रु. 5.00 लाख सम्मान राशि के रूप में दी गई।
 - बैंक के 14 अंचलों में भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा ब्लॉक स्तर पर वित्तीय साक्षरता के 181 केंद्रों (सीएफएल) के प्रवर्धन हेतु 162.90 लाख का प्रावधान।
 - वित्तीय वर्ष 2021-22 के दौरान 295 अंगीकृत गांवों के लिए पीएनबी विकास योजना के तहत 2.95 करोड़ रुपये आबंटित किए गए जिसमें से 31 मार्च, 2022 तक रु. 95.92 लाख (लगभग) का उपयोग किया गया था।
 - एसआईएडी विलेज सोसाइटी, दिल्ली को इसे 150 पार्क में पौधों को पानी देने के लिए ट्रैक्टर ट्रॉली की खरीद हेतु सीएसआर के तहत रु. 9,48,800 की स्वीकृति।
 - बीएसएफ कैंपस पलौरा, जम्मू में खुले जिम की स्थापना पर रु 3.28 लाख का व्यय।
 - जीसीसी की 'नामकू नाम थिट्टम' योजना के माध्यम से तमिलनाडु राज्य में स्वास्थ्य बुनियादी ढांचे के विकास में योगदान।
- ii) पंजाब नेशनल बैंक भारत के 111 जिलों में अग्रणी बैंक है, जिसमें से 8 आकांक्षी जिले हैं। आकांक्षी जिले भारत के वे जिले हैं, जो खराब सामाजिक-आर्थिक सूचकों से प्रभावित हैं। सामाजिक रूप से एक उत्तरदायी संगठन होने के नाते, हमारे बैंक ने स्वास्थ्य सुविधाओं को बढ़ाने के लिए प्रत्येक जिले को 20.00 लाख (बीस लाख रुपये मात्र) और टैक्स का योगदान करने का निर्णय लिया। इस पहल का उद्देश्य लाभार्थी जिलों में मौजूदा स्वास्थ्य प्रणाली को सुविधा संपन्न बनाकर और उनके उन्नयन द्वारा रोगी कल्याण समितियों की सरकार की पहल को सशक्त बनाना है। इस पहल पर कुल 9.19 करोड़ रुपये खर्च किए गए। इस पहल में संबंधित जिलों में बैंक के अधिकारियों और स्थानीय प्रशासन/सीएमओ (ओं) की सक्रिय भागीदारी रही।
- Vehicle contributed under CSR for war widows of *Kumaon* Regimental centre by ZO Dehradun.
 - Renovation of sanitation block of Sabarmati Girls Hostel, Ahmedabad.
 - Distribution of oxygen cylinders to the needy during 2nd corona wave with the help of NGO.
 - Distribution of medical equipment-BIPAP machine to AIIMS, Delhi in pandemic phase.
 - Contribution of Rs. 25.00 Lakh to Assam Govt. by ZO Guwahati towards improving health infrastructure in the state to counter deadly COVID disease.
 - Contribution of Rs. 30.00 Lakh to Kolkata for West Bengal State Disaster Management Fund in fight against COVID-19 disease.
 - As part of Bank's CSR commitment towards Promotion of sports, Rs. 5.00 Lakh as felicitation amount to Mirabai Chanu, Silver medalist at Tokyo Olympics on 29.07.2021.
 - Provision of Rs. 162.90 Lakh for scaling up 181 centres of financial literacy (CFLs) at block level by RBI in 14 Zones of the Bank.
 - Rs. 2.95 Crore was allocated under PNB Vikas yojana for 295 adopted villages during FY 2021-22, out of which Rs. 95.92 Lakh (approx) were utilized till 31.03.2022.
 - Approval of Rs. 9,48,800 under CSR TO ASIAD VILLAGE Society, Delhi for purchase of tractor, trolley for watering of plants in its 150 parks.
 - Expenditure of Rs. 3.28 Lakh towards establishing open gymnasium in BSF Campus Paloura, Jammu.
 - Contribution towards development of health infrastructure in Tamil Nadu state through 'Namakku Namme Thittam' scheme of GCC.
- ii) Punjab National Bank is the lead Bank in 111 districts of India, out of which, 8 are aspirational districts. Aspirational Districts are those districts in India, that are affected by poor socio-economic indicators. Being a socially responsible organization, Bank decided to contribute Rs. 20.00 lakhs/- (Rupees Twenty lakhs only) plus taxes to each district to upscale the healthcare facilities. The initiative is aimed at strengthening the Government's initiative of Rogi Kalyan Samitis by upscaling and upgradation of existing health system in the beneficiary districts. A total of Rs. 9.19 crores was utilized on this initiative. The initiative saw an active participation of Bank's officials and local administration/CMO(s) in the concerned districts.

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 गिल्ट्स लिमिटेड	74.07%
3	पीएनबी इश्योरेंस ब्रोकिंग प्राइवेट लिमिटेड	-
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।

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 सहयोगी

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, मेरठ	35.00%
6	असम ग्रामीण विकास बैंक, असम	35.00%
7	बंगीय ग्रामीण विकास बैंक, पश्चिम बंगाल	35.00%
8	मणिपुर ग्रामीण बैंक, इंफाल	35.00%
9	त्रिपुरा ग्रामीण बैंक, अगरतला	35.00%
10	पीएनबी हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड	32.57%
11	पीएनबी मेटलाइफ इंडिया इश्योरेंस कंपनी लिमिटेड	30.00%
12	कैनरा एचएसबीसी ओबीसी लाइफ इश्योरेंस कं.लि.	23.00%
13	इंडिया एसएमई एसेट रिकंस्ट्रक्शन कंपनी लिमिटेड	20.90%

ii. अंतर्राष्ट्रीय सहयोगी

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

*वितीय बाजार के विनियमन और विकास हेतु कजाकिस्तान 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।

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.*	-
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.

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, Meerut	35.00%
6	Assam Gramin Vikas Bank, Assam	35.00%
7	Bangiya Gramin Vikas Bank, West Bengal	35.00%
8	Manipur Rural Bank, Imphal	35.00%
9	Tripura Gramin Bank, Agartala	35.00%
10	PNB Housing Finance Limited.	32.57%
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. 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. 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 के नाम	निगमन का देश	स्वामित्व का अनुपात (%)
1.	आरओ: ढाका	बांग्लादेश	100.00%
2.	आरओ: यंगून	म्यांमार	100.00%

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 (अर्थात 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 सूचना

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

ए) कारोबार उत्तरदायित्व नीति/नीतियों के कार्यान्वयन हेतु उत्तरदायी निदेशक/निदेशकों के विवरण

क्र. सं.	ब्यौरा	विवरण
1	डीआईएन सं.	लागू नहीं
2	नाम	श्री कल्याण कुमार
3	पदनाम	कार्यपालक निदेशक

बी) कारोबार उत्तरदायित्व प्रमुख का विवरण

क्र. सं.	ब्यौरा	विवरण
1	डीआईएन सं.	लागू नहीं
2	नाम	श्री राजेन्द्र कुमार साबू
3	पदनाम	मुख्य महाप्रबंधक, कार्यनीति प्रबंधन एवं आर्थिक परामर्श प्रभाग
4	दूरभाष सं.	01128044232
5	ई-मेल आईडी	rksaboo@pnb.co.in

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: Dhaka	Bangladesh	100.00%
2	RO: Yangon	Myanmar	100.00%

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.	Not Applicable
2	Name	Shri Kalyan Kumar
3	Designation	Executive Director

b) Details of the BR Head

S. No.	Particulars	Details
1	DIN Number	Not Applicable
2	Name	Shri Rajendra Kumar Saboo
3	Designation	Chief General Manager, Strategic Management and Economic Advisory Division
4	Telephone number	011-28044232
5	e-mail id	rksaboo@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	ग्राहकसंबंध
		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?	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां
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
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	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	हां

2ए. 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।	लागू नहीं								
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 है।									
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)									

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?	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
5	Does the company have a specified committee of the Board/ Director/Official to oversee the implementation of the policy?	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
6	Indicate the link for the policy to be viewed online?	www.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	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

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	NOT APPLICABLE								
2	The company is not at a stage where it finds itself in a position to formulate and implement the policies on specified principles									
3	The company does not have financial or manpower resources available for the task									
4	It is planned to be done within next 6 months									
5	It is planned to be done within the next 1 year									
6	Any other reason (please specify)									

3. कारोबार उत्तरदायित्व से संबंधित अभिशासन

- 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।

निदेशक मंडल द्वारा बैंक के कारोबार उत्तरदायित्व निष्पादन का वार्षिक मूल्यांकन किया जाता 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?

कारोबार उत्तरदायित्व रिपोर्ट वार्षिक रिपोर्ट का भाग है, और इसे वार्षिक आधार पर प्रकाशित किया जाता है। यह वार्षिक रिपोर्ट के साथ मौजूद है तथा इसे बैंक की वेबसाइट पर हाईपरलिंक <https://www.pnbindia.in> के तहत 'हमारे बारे में' खंड में अलग से भी उपलब्ध करवाया गया है।

खंड ई : सिद्धांतवार प्रदर्शन

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

- क्या नैतिकता, रिश्वत व भ्रष्टाचार से संबंधित नीति केवल बैंक 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। भ्रष्टाचार या जानबूझ कर अधिकार के दुरुपयोग के किसी भी आरोप से संबंधित संरक्षित प्रकटीकरण प्राप्त करने के लिए बैंक की एक व्हिसल ब्लोअर नीति है। बैंक में नैतिक आचार संहिता एवं संगठन में रिश्वत और भ्रष्टाचार से निपटने के उपायों के बारे में 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।

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 BR performance of the Bank is assessed Annually by the Board of Directors.

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

Business Responsibility Report is a part of Annual Report and is published Annually. It is present along with Annual Report and is also available separately in the "About us" section on the website of the Bank under the hyperlink <https://www.pnbindia.in>.

Section E: Principle-wise performance

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

- 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 cover only the Bank and does not extend to the Group/Joint Ventures/Others. Bank has a Whistle Blower policy to receive protected disclosure relating to any allegation of corruption or wilful misuse of power. Bank has also laid down 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. 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
	सीजीआरएमएस	सीआरएम	
1 अप्रैल 2021 तक वित्तीय वर्ष की शुरुआत में लंबित शिकायतों की संख्या	7175	81389	1
वर्ष के दौरान प्राप्त शिकायतों की संख्या	139584*	1598676*	19
वित्त वर्ष 2022 तक कुल शिकायतें	146759	1680065	20
वर्ष के दौरान निपटाई गई शिकायतों की संख्या	145852	1650370	20
निपटान का प्रतिशत(%)	99%	98%	100%
31 मार्च, 2022 तिमाही के अंत तक शेष अनसुलझी शिकायतों की संख्या	907	29695	0

*वित्त वर्ष 2021-22 के दौरान कुल 19,68,043 शिकायतें प्राप्त हुईं, जिनमें से 2,29,783 शिकायतों का समाधान शिकायत प्राप्त होने के टी+1 दिनों के भीतर किया गया। इस प्रकार, इन्हें शिकायतों के रूप में नहीं माना गया है। इसलिए, वित्त वर्ष 2021-22 के दौरान प्राप्त रिपोर्ट की गई शिकायतों की कुल संख्या 17, 38,260 है और 31-03-2022 तक ग्राहक की लंबित शिकायतें 30,602 हैं।

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।

- ए. 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 यह सुनिश्चित करता है कि वह पर्यावरण के अनुकूल परियोजनाओं का वित्तपोषण करे। निम्नलिखित कुछ उत्पाद हैं जिनके डिजाइन में सामाजिक या पर्यावरणीय चिंताओं, जोखिमों और/या अवसरों को शामिल किया गया है।

- पीएनबी ग्रीन कार ऋण:** इस उत्पाद का उद्देश्य व्यक्तिगत उपयोग के लिए नई इलेक्ट्रॉनिक कार की खरीद है।
- आवास ऋण योजना के तहत सौर ऊर्जा प्रणालियों का वित्तपोषण:** इस ऋण का उद्देश्य आवासीय घर में रूफटॉप सौर प्रणाली की स्थापना है।
- पीएनबी ग्रीन राइड:** इस ऋण का उद्देश्य ई-रिक्शा (नए प्रवेशकों) के परिवहन ऑपरेटरों की सहायता करना और सूक्ष्म उधारकर्ताओं के लिए रोजगार के अवसर पैदा करना है।

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
	CGRMS	CRM	
Number of complaints pending at the beginning of the financial year as on 1 st April 2021	7175	81389	1
Number of complaints received during the year	139584*	1598676*	19
Total complaints in FY22	146759	1680065	20
Number of complaints disposed off during the year	145852	1650370	20
Percentage (%) of resolution	99%	98%	100%
Number of complaints remaining unresolved at the end of the quarter as on 31 st March 2022	907	29695	0

*A total of 19, 68,043 complaints were received during the FY 2021-22, out of which 2, 29,783 complaints were resolved within T+1 days of its receipt. As such, these have not been treated as complaints. Therefore, the total number of reported complaints received during the FY 2021-22 is 17, 38,260 and the pendency of Customer complaints as on 31-03-2022 is 30,602.

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 ensures that its financing is towards environmental friendly projects. The following are some of the products whose design has incorporated social or environmental concerns, risks and/or opportunities.

- PNB Green Car Loan:** The purpose of the product is purchase of new electronic car for personal use.
- Financing of Solar Power systems under Housing Loan Scheme:** The purpose of the loan is the installation of rooftop solar system at residential house.
- PNB Green Ride:** The purpose of the loan is to assist transport operators of e-rickshaws (new entrants) and to create employment opportunities for the micro borrowers.

बी. 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।

सी. क्या बैंक में स्थायी स्रोतों (परिवहन सहित) के लिए कोई कार्यप्रणाली है? यदि हाँ तो आपके आदानों का कितना प्रतिशत स्थायी रूप से स्रोत किया गया?

बैंक समय-समय पर जारी विभिन्न दिशानिर्देशों के माध्यम से अपने निर्माण, नवीनीकरण और फर्निशिंग कार्यों में स्थायी उत्पादों के उपयोग को बढ़ावा देता है।

इसके अलावा, हाल ही में स्टाफ सदस्यों के बीच सतत और हरित ईंधन/ऊर्जा वाहनों के उपयोग को बढ़ावा देने के लिए, बैंक ने मासिक खर्चों की प्रतिपूर्ति के लिए दिशानिर्देश जारी किए हैं।

डी. 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 है और यह वस्तुओं की खरीद में प्रत्यक्ष रूप से शामिल नहीं है। भौतिक मदों को बैंक द्वारा संसाधित नहीं किया जाता है। हालाँकि, ग्राहकों को अपने कच्चे माल का इनपुट सूक्ष्म, लघु एवं मध्यम उद्यमों (एमएसएमई) से प्राप्त करने हेतु प्रोत्साहित किया जाता है।

बैंक ने भारतीय विनिर्माण को बढ़ावा देने के लिए भारत सरकार द्वारा जारी खरीद वरीयता नीति (पीपीपी)— मेक इन इंडिया को अपनाया है। इस नीति के माध्यम से “वर्ग-I के स्थानीय आपूर्तिकर्ता” को “वर्ग-II के स्थानीय आपूर्तिकर्ता” के साथ-साथ “गैर-स्थानीय आपूर्तिकर्ता” पर खरीद वरीयता मिलती है। बैंक ने एमएसएमई मंत्रालय, भारत सरकार द्वारा खरीद में सूक्ष्म और लघु उद्यमों (एमएसई) की भागीदारी को बढ़ावा देने के लिए जारी खरीद वरीयता नीति को भी अपनाया 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 पहलों की गई 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, और पीएनबी लेंस जैसे ऋण समाधान, जीईसीएल और पीएम स्वनिधि योजनाओं के माध्यम से सरकार द्वारा लागू ऋण, आदि शामिल है।

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?

Bank promotes usage of sustainable products in its Construction, Renovation and Furnishing works through various guidelines issued from time to time.

Further, recently to promote usage of sustainable and green fuel/ energy vehicles amongst staff members wherein, Bank has issued the guidelines for reimbursement of monthly expenses.

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?

Bank is a financial service provider and is not involved directly in the procurement of goods. Tangible items are not processed by the Bank. However the customers are encouraged to obtain their raw material inputs from Micro, Small & Medium Enterprises (MSMEs).

Bank has adopted Purchase Preference Policy (PPP) - Make In India issued by Govt of India to promote Indian Manufacturing. Through this policy “Class-I local supplier” gets purchase preference over “Class-II local supplier” as well as “Non-local supplier”. Bank has also adopted Purchase Preference Policy issued by the Ministry of MSME, Govt. of India to promote participation of Micro and Small Enterprises (MSEs) in procurement.

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, and lending solutions such as PNB LenS, Government induced lending through GECL and PM SVANidhi schemes, etc.

ई. क्या बैंक में उत्पादों एवं अपशिष्ट के पुनरावर्तन की कोई व्यवस्था है? यदि हाँ, तो उत्पादों तथा अपशिष्ट के रीसाइक्लिंग का प्रतिशत (पृथक रूप से <5%, 5-10%, >10%) क्या है? लगभग 50 शब्दों में इसका विवरण भी दीजिए।

उत्पादों और अपशिष्टों के रीसाइक्लिंग के लिए बैंक निम्नलिखित कुछ पहलों का अनुसरण करता है:

1. बैंक रिकॉर्ड कीपिंग और रिकॉर्ड प्रबंधन नीति के हिस्से के रूप में, सभी पुराने डिस्पोजेबल रिकॉर्ड (कागजात) को रिकॉर्ड कीपिंग एजेंसी द्वारा नष्ट करना होता है, जिसका उपयोग एजेंसी द्वारा कागज को रीसाइक्लिंग करने के लिए किया जाता है।
2. अपशिष्ट जल को रीसाइकल करने के लिए बैंक व्यवहार्यता के अनुसार अपने प्रमुख प्रशासनिक भवनों में सीवरेज ट्रीटमेंट प्लांट का निर्माण और संचालन करता है।
3. जहां तक संभव हो, पुराने हार्डवेयर के बाय बैक को बैंक को नए आईटी हार्डवेयर की आपूर्ति करने वाले विक्रेताओं के कार्यक्षेत्र के तहत रखा जाता है जो पुराने आईटी हार्डवेयर से अपशिष्ट का रीसाइक्लिंग करते हैं।

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

1. कृपया कर्मचारियों की कुल संख्या बताएं।

31 मार्च, 2022 को कर्मचारियों की कुल संख्या (अनुपंगियों में प्रतिनियुक्ति सहित) 1,03,144 हैं।

2. कृपया अस्थायी/संविदात्मक/आकस्मिक आधार पर रखे गए कर्मचारियों की कुल संख्या बताएं?

शून्य

3. कृपया स्थायी महिला कर्मचारियों की संख्या बताएं?

31 मार्च, 2022 को स्थायी महिला कर्मचारियों की संख्या 24,287 है।

4. कृपया शारीरिक रूप से अक्षम स्थायी कर्मचारियों की संख्या बताएं?

31 मार्च, 2022 को शारीरिक रूप से अक्षम स्थायी कर्मचारियों की संख्या 2,830 है।

5. क्या आपका कोई कर्मचारी संघ है जिसे प्रबंधन द्वारा मान्यता प्राप्त है?

हमारे बैंक में यूनियन/एसोसिएशन को मान्यता देने का कोई प्रावधान नहीं है। हालांकि, आईआरएम मीटिंग और एमआरएम मीटिंग मेजॉरिटी वर्कमैन यूनियन यानि ऑल इंडिया पीएनबी एम्प्लाइज फेडरेशन और मेजॉरिटी ऑफिसर्स एसोसिएशन यानि ऑल इंडिया पीएनबी ऑफिसर्स एसोसिएशन के साथ हो रही है।

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.

For recycling products and waste Bank follows some of the initiatives as under:

1. As part of Bank's record keeping and record management policy, all the old disposable records (Papers) have to be destroyed by record keeping agency, which is then used by the agency to recycle the paper.
2. To recycle the waste water, Bank constructs and operates Sewerage Treatment Plants in its major Administrative Buildings as per the feasibility.
3. As far as possible, buy back of the old hardware is kept in the scope of vendors supplying new IT Hardware to the Bank who further recycle the e-waste from old IT Hardware at their end.

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

1. Please indicate the Total number of employees.

The total number of employees (including those on deputation in subsidiaries) as on 31st March, 2022 was 1,03,144.

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

NIL.

3. Please indicate the Number of permanent women employees.

The number of permanent women employees as on 31st March, 2022 was 24,287

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

The number of permanent employees with disabilities as on 31st March, 2022 was 2,830.

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

There is no provision for recognition of Union/Association in the Bank. However, Industrial Relations Machinery meeting and Managerial Relations Machinery meeting are being held with Majority Workmen Union i.e. All India PNB Employees Federation & Majority Officers' Association i.e. All India PNB Officers Association respectively.

6. इस मान्यता प्राप्त कर्मचारी संघ के सदस्यों में आपके स्थायी कर्मचारियों का प्रतिशत क्या है?

बहुसंख्यक संघ/संगठन के सदस्यों का प्रतिशत है:

अखिल भारतीय पीएनबी कर्मचारी संघ – 70.75 प्रतिशत (36178/51132)

अखिल भारतीय पीएनबी अधिकारी संघ – 81.25% (42096/51812)

दोनों संगठन का कुल प्रतिशत – 76.03 प्रतिशत (78274/102944)

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 22 के दौरान दायर की गई शिकायतों की संख्या	वित्तीय वर्ष 22 की समाप्ति पर लंबित शिकायतों की संख्या
1	बाल मजदूरी/ बंधुआ मजदूरी/ अनैच्छिक मजदूरी	0	0
2	यौन उत्पीड़न	13	3
3	भेदभावपूर्ण रोजगार	0	0

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

ए. स्थायी कर्मचारी : 55.87 प्रतिशत

बी. स्थायी महिला कर्मचारी: 47.52 प्रतिशत

सी. आकस्मिक/अस्थायी/संविदात्मक कर्मचारी : लागू नहीं

डी. अक्षम कर्मचारी : 61.42 प्रतिशत

सिद्धांत IV : कारोबार को सभी हितधारकों, विशेषकर जो वंचित, 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?

बैंक द्वारा आंतरिक और बाह्य हितधारकों की पहचान की गई है और उनमें इसके शेयरधारक, निवेशक, ग्राहक, कर्मचारी, सरकार और विनियामक एजेंसियां शामिल हैं।

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

सरकार और नियामक के दिशानिर्देशों के अनुसार वंचित, कमजोर और अधिकारहीन हितधारकों की पहचान की गई है। इन दिशानिर्देशों के अनुसार बैंक द्वारा वित्तीय समावेशन, प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र को ऋण और समाज के अधिकारहीन वर्गों को ऋण देने के लक्ष्य निर्धारित किए गए हैं। आईबीए के दिशा-निर्देशों के अनुसार दिव्यांग ग्राहकों और वरिष्ठ नागरिकों की जरूरतों को पूरा करने के लिए बैंक के पास उपयुक्त व्यवस्था/योजनाएं हैं।

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

The Percentage of members of majority Union/Association are

All India PNB Employees Federation – 70.75 Percent (36178/51132)

All India PNB officers Association – 81.25 Percent (42096/51812)

Total Percentage of both Associations – 76.03 Percent (78274/102944)

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'22	No of Complaints pending as at end of FY'22
1	Child labour/forced labour/involuntary labour	0	0
2	Sexual harassment	13	3
3	Discriminatory employment	0	0

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

A. Permanent Employees: 55.87 Percent

B. Permanent Women Employees: 47.52 Percent

C. Casual/Temporary/Contractual Employees: NA

D. Employees with Disabilities: 61.42 Percent

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?

The internal and external stakeholders have been identified by the Bank and they include its shareholders, investors, customers, employees, Government and Regulatory agencies.

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

The disadvantaged, vulnerable and marginalized stakeholders are identified as per the guidelines of the Government and the Regulator. The targets for Financial Inclusion, Priority Sector Lending and lending to the marginalized sections of the society are set by the Bank as per these guidelines. Bank has appropriate mechanism/schemes for meeting the needs of differently abled customers and Senior citizen as per IBA guidelines.

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। इन अधिकारहीन वर्गों को सशक्त बनाने तथा उनके सामाजिक और आर्थिक विकास में महत्वपूर्ण योगदान देने के लिये वित्तीय सेवाओं तक पहुंच अत्यंत महत्वपूर्ण है। बैंक विभिन्न सरकारी योजनाओं जैसे पीएमजेडीवाई, पीएमएमवाई, स्टैंड अप इंडिया, स्टार्ट अप इंडिया, डीआरआई, पीएमएवाई, पीएमजेजेबीवाई, पीएमएसबीवाई, एपीवाई, एसएसवाई आदि में एक सक्रिय भागीदार रहा है और वंचित एवं अधिकारहीन हितधारकों के लिए खासतौर पर तैयार, उत्पाद और सेवाएं लेकर आया है।

पीएनबी विकास योजना: पीएनबी विकास का उद्देश्य गोद लिए गए गांव को समग्र रूप से विकसित करना है, जिसमें उनका आर्थिक विकास, बुनियादी ढांचा विकास और मानव विकास के अन्य पहलू जैसे स्वच्छता, पेयजल आपूर्ति, शिक्षा, बिजली, स्वास्थ्य आदि के अलावा ऋण तक पहुंच, डिजिटलीकरण और वित्तीय साक्षरता शामिल हैं। वर्तमान में, बैंक ने इस योजना के तहत 295 गांवों को गोद लिया है।

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 55,017 प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित करके 16,44,102 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। वित्त वर्ष 2020-21 के दौरान बैंक ने इसके तहत 475.72 लाख रुपये खर्च किए।

ग्रामीण स्वरोजगार प्रशिक्षण संस्थान (आरएसईटीआई): भारत में 76 आरएसईटीआई (ग्रामीण विकास मंत्रालय के तत्वावधान में) और 2 ग्रामीण विकास केंद्र (पीएनबी पहल) चल रहे हैं जो ग्रामीण आबादी और उनके परिवारों को स्व-रोजगार उद्यम/नौकरी करने के लिए कौशल उन्नयन हेतु प्रशिक्षण प्रदान करने में लगे हुए हैं। वित्त वर्ष 2021-22 के दौरान, इन केंद्रों में 41,718 व्यक्तियों को प्रशिक्षित किया गया था, जिनमें से 27,380 बीपीएल परिवारों के हैं और 32,948 महिलाएं थीं। स्थापना के बाद से प्रशिक्षित उम्मीदवारों की कुल संख्या 4,92,418 है, जिनमें से 2,06,241 बीपीएल परिवारों से थे और 3,15,856 महिलाएं थीं। हमारे आरएसईटीआई, समावेशी विकास के लिए पर्याप्त ऋण सुनिश्चित करके प्रतिभागियों के निपटान पर ध्यान केंद्रित कर रहे हैं। स्थापना के बाद से कुल स्थायी उम्मीदवार 3,32,028 हैं। वित्त वर्ष 2021-22 के दौरान बैंक ने इसके तहत 2753.97 लाख रुपये खर्च किए।

प्रधान मंत्री जन धन योजना (पीएमजेडीवाई) : बैंक जीरो बैलेंस पर वंचित, कमजोर और अधिकारहीन हितधारकों के पीएमजेडीवाई खाते खोल रहा है और उन्हें भारत सरकार द्वारा शुरू की गई सामाजिक सुरक्षा योजनाओं के तहत शिक्षित और नामांकित कर रहा है। 31 मार्च, 2022 तक बैंक ने पीएमजेडीवाई योजनाओं के तहत 4.18 करोड़ से अधिक खाते खोले हैं।

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.

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. 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, SSSY, etc. and comes out with products and services specifically for disadvantaged and marginalized stakeholders.

PNB Vikas Scheme: The objective of PNB VIKAS is to develop the adopted village in a holistic manner, which includes their economic development, infrastructure development and other aspects of human development e.g. sanitation, drinking water supply, education, electricity, health, etc. besides access to credit, digitalization and Financial Literacy. Presently, Bank has adopted 295 villages under the scheme.

Farmer Training Centre (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 16,44,102 persons by conducting 55,017 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. Bank spent Rs. 475.72 Lakh under this, during FY 2021-22.

Rural Self Employment Training Institutes (RSETIs): There are 76 RSETIs (under aegis of MoRD) and 2 Rural Development Centres (PNB initiatives) 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 FY 2021-22, 41,718 persons were trained in these centers out of which 27,380 belong to BPL families and 32,948 were women. Total number of trained candidates since inception is 4,92,418 out of which 2,06,241 were from BPL families and 3,15,856 were women. RSETIs are focusing for settlement of participants by ensuring adequate credit for inclusive growth. Total settled candidates are 3,32,028 since inception. Bank spent Rs. 2753.97 Lakh under this during FY 2021-22.

Prime Minister Jan Dhan Yojana (PMJDY): Bank is opening PMJDY accounts of disadvantaged, vulnerable & marginalized stakeholders at Zero balance and educating & enrolling them under Social Security Schemes launched by GOI. As on 31st March, 2022. Bank has opened more than 4.18 Crore accounts under PMJDY scheme.

बैंक अधिकारहीन वर्गों को सशक्त बनाने के लिए पीएनबी किसान प्रशिक्षण केंद्र (एफटीसी), ग्रामीण स्वरोजगार प्रशिक्षण संस्थान (आरएसईटीआई), और वित्तीय साक्षरता केंद्र (एफएलसी) जैसे विभिन्न ट्रस्ट / केंद्र भी चलाता है। पीएनबी विकास ग्राम अंगीकरण योजना, पीएनबी लाडली, पीएनबी (किसान बाल शिक्षा प्रोत्साहन योजनाओं) जैसी कल्याणकारी योजनाएं शुरू की गई हैं ताकि वांछित लक्ष्य प्राप्त किए जा सकें।

बैंक के पास वंचित, कमजोर और अधिकारहीन हितधारकों की जरूरतों को पूरा करने के लिए उपयुक्त तंत्र है ताकि वे बिना किसी कठिनाई के बैंक की सेवाओं का लाभ उठा सकें। वरिष्ठ नागरिकों और दिव्यांग को बुनियादी बैंकिंग सुविधा प्रदान करने के लिए डोर स्टेप बैंकिंग सेवाएं प्रदान की जा रही हैं।

बैंक के विभिन्न फील्ड कार्यालयों और प्रधान कार्यालय द्वारा बैंक के कॉर्पोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व के तहत स्वतंत्र रूप से विभिन्न गतिविधियों की जाती हैं, साथ ही समाज के विभिन्न जरूरतमंद वर्गों के कल्याण के लिए काम करने वाले गैर सरकारी संगठनों के सहयोग से।

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/संविदाकारों/गैर सरकारी संगठनों/ अन्य को भी कवर करती है?

मानव अधिकारों से संबंधित नीति सहित एचआरएमडी द्वारा जारी सभी नीतियां केवल पीएनबी के कर्मचारियों पर लागू होती हैं और समूह/संयुक्त उद्यमों/आपूर्तिकर्ताओं/ठेकेदारों/गैर सरकारी संगठनों/अन्य पर लागू नहीं होती हैं।

2. गत वित्तीय वर्ष में हितधारकों की कितनी शिकायतें प्राप्त हुईं और प्रबंधन द्वारा कितने प्रतिशत का संतोषजनक समाधान किया गया ?

वित्तीय वर्ष 2021-22 के दौरान, कुल 1,46,759 शिकायतों में से (अर्थात 31 मार्च, 2021 को 7,175 शिकायतें लंबित थीं और वित्त वर्ष 2021-22 के दौरान 1,39,584 शिकायतें प्राप्त हुई थी), 31 मार्च, 2022 तक सीजीआरएमएस पोर्टल में शिकायतकर्ता की संतुष्टि पर 1,45,852 शिकायतों का समाधान किया गया।

इसके अलावा, वित्त वर्ष 2021-22 के दौरान, कुल 16,80,065 शिकायतों में से (अर्थात, 31 मार्च, 2021 को 81,389 शिकायतें लंबित थीं और वित्त वर्ष 2021-22 के दौरान 15,98,676 शिकायतें प्राप्त हुई थी), सीआरएम पोर्टल में 31 मार्च, 2022 तक शिकायतकर्ता की संतुष्टि पर 16,50,370 शिकायतों का समाधान किया गया।

वित्तीय वर्ष 2021-22 के दौरान शेयरधारकों से प्राप्त की गई शिकायतों की कुल संख्या 20 है, जिनमें से सभी शिकायतों का समाधान 31 मार्च, 2022 तक कर लिया गया था।

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 बैंक को कवर करती है अथवा यह समूह/संयुक्त उद्यमों/ आपूर्तिकर्ताओं/संविदाकारों/गैर सरकारी संगठनों/अन्य को भी कवर करती है?

दिशानिर्देश केवल पंजाब नेशनल बैंक को कवर करता है।

Bank also runs various Trusts/Centers such as PNB Farmers' Training Centers (FTCs), Rural Self Employment Training Institutes (RSETIs), and 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.

Bank has appropriate mechanism for meeting the needs of disadvantaged, vulnerable and marginalized stakeholders so that they are able to avail the Bank's services without difficulty. Door Step banking services are being provided for senior citizens and differently abled persons to deliver basic banking facility.

Various activities are carried out under Bank's Corporate Social Responsibility by Bank's various field offices and Head Office independently. Also, in collaboration with NGOs, organization is working for the welfare of the various needy sections of the society.

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?

All the policies issued by HRMD including policy related to Human rights are only applicable to employees of PNB and doesn't extend to Group/Joint Ventures/ Suppliers/ Contractors/NGOs/Others.

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

During FY 2021-22, out of a total number of 1,46,759 complaints (i.e.7,175 complaints outstanding as on 31st March, 2021, and 1,39,584 complaints received during FY 2021-22), 1,45,852 complaints were resolved up to the satisfaction of the complainant, till 31st March, 2022 in CGRMS Portal.

Further, during FY 2021-22, out of a total number of 16,80,065 complaints (i.e., 81,389 complaints outstanding as on 31st March, 2021, and 15,98,676 complaints received during FY 2021-22), 16,50,370 complaints were resolved up to the satisfaction of the complainant, till 31st March, 2022 in CRM Portal.

Total number of shareholder complaints during FY 2021-22 were 20 out of which, all complaints were resolved as on 31st March, 2022.

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 guidelines cover Punjab National Bank only.

2. क्या जलवायु परिवर्तन, ग्लोबल वार्मिंग आदि जैसे वैश्विक पर्यावरणीय मुद्दों पर ध्यान देने के लिए बैंक की कोई नीति/ पहल है? हाँ/नहीं। यदि हाँ, तो वेबपेज आदि का हाइपरलिंक उपलब्ध कराएं।

हां, जलवायु परिवर्तन, ग्लोबल वार्मिंग जैसे वैश्विक पर्यावरणीय मुद्दों से निपटने के लिए बैंक के पास रणनीतियां हैं। बैंक जिम्मेदार व्यवसायों के संचालन में विश्वास करता है। बैंक के पास एक ईएसजी रूपरेखा है। बोर्ड स्तर की उप-समिति ईएसजी पहलों का संचालन करती है। बैंक द्वारा भौतिक और संक्रमण जोखिम वाले संभावित क्षेत्रों की पहचान की गई है।

बैंकों की क्रेडिट रेटिंग और क्रेडिट मूल्यांकन प्रक्रिया में पर्यावरण संबंधी पहलुओं को ध्यान में रखा जाता है। ईएसजी विशेषताओं को विस्तार से शामिल करके बोर्डिंग और क्रेडिट रेटिंग प्रक्रिया पर क्रेडिट बढ़ाने के प्रयास जारी हैं। हरित ऊर्जा का समर्थन करने के लिए विविध योजनाएं जैसे कि ई-वाहन को वित्तपोषण, सौर पैनल, सौर पंप आदि की शुरुआत की गई हैं।

बैंक, उर्जा क्षमता और एयर कंडीशन के धारणीय उपयोग के तरीके, कंप्यूटर और डेस्कटॉप मॉनिटर, प्रकाश व्यवस्था, यात्रा एवं परिवहन, पर्याप्त बिजली की खपत आदि के स्थायी उपयोग के तरीकों पर भी ध्यान केन्द्रित करता है।

3. क्या बैंक संभावित पर्यावरणीय जोखिमों की पहचान व आंकलन करता है?

हाँ, बैंक संभावित पर्यावरणीय जोखिमों की पहचान व आंकलन करता है। बैंक ओजोन क्षयकारी पदार्थों (ओडीएस) का उपभोग/उत्पादन करने वाली नई इकाइयों की स्थापना के लिए वित्त प्रदान करने पर प्रतिबंध लगाता है। बैंक क्लोरोफ्लोरोकार्बन (सीएफसी) का उपयोग कर एयरोसोल इकाइयों के निर्माण में लगी लघु / मध्यम स्तर की इकाइयों को वित्तीय सहायता देने की भी वकालत नहीं करता है।

बैंक सावधि ऋण के संवितरण से पहले, जहां कहीं आवश्यक हो, प्रदूषण नियंत्रण बोर्ड सहित आवश्यक वैधानिक और अन्य अनुमोदन / अनुमतियों को देखता है।

जलवायु जोखिम का आंकलन करने के लिए, बैंक ने प्रत्यक्ष और परिवर्तन जोखिम वाले उद्योगों / क्षेत्रों और इन क्षेत्रों के लिए बैंकों का कुल ऋण जोखिम की पहचान की है। बैंक द्वारा कुछ उद्योगों की पहचान की गई है जो जलवायु परिवर्तन से प्रतिकूल रूप से प्रभावित हो सकते हैं और जो कि उभरते हुए उद्योग हैं।

4. क्या बैंक के पास स्वच्छ विकास तंत्र से संबंधित कोई परियोजना है? यदि हाँ, तो इसके बारे में लगभग 50 शब्दों में 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 / एनर्जी एफिशियेंसी सर्विसेज़ लिमिटेड (ईईएसएल), आदि द्वारा जारी विभिन्न ऊर्जा संरक्षण दिशानिर्देशों / नीतियों को लागू करते हैं।

5. क्या बैंक 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।

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, Bank has strategies to address global environmental issues such as climate change, global warming. Bank believes in conducting responsible businesses. Bank has an ESG Framework in place. Board Level sub-committee steers the ESG initiatives. Potential sectors exposed to physical and transition risk have been identified by the Bank.

Banks' credit rating and credit appraisal process takes into account environment related aspects. Efforts on enhancing credit on boarding and credit rating process are ongoing by incorporating ESG attributes in detail. Various schemes such as financing e-vehicle, solar panels, solar pumps etc. have been launched to support green energy.

Bank focuses on energy efficiency and ways to sustainable use of air conditioners, computer and desktop monitors, lighting, travel and transportation, efficient electricity consumption etc.

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

Yes, the Bank identify and assess potential environmental risks. Bank restricts extending finance for setting up of new units consuming / producing the Ozone Depleting Substances (ODS). Bank also does not advocate extension of financial assistance to small / medium scale units engaged in the manufacture of the aerosol units using Chloro Fluoro Carbons (CFC).

Bank looks into necessary statutory and other approvals / permissions including from Pollution Control Board, wherever required, from the borrower before disbursement of Term Loan.

To assess climate risk, Bank has identified industries/ sectors that are exposed to physical and transition risk and Banks total credit exposure towards these sectors. Certain industries have been identified that may be adversely impacted by climate change and those which are the sunrise industries.

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. Bank 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.

हाँ, स्वच्छ प्रौद्योगिकी, ऊर्जा दक्षता, अक्षय ऊर्जा पर निम्नलिखित पहलें की गई हैं:

- ए. **हरित उद्यम को अपनाना:** बैंक ने संसाधनों (बिजली, पानी, कागज, आदि) के संरक्षण के लिए कुछ हरित प्रथाओं जैसे डिजिटलीकरण, ई-कचरे का पुनः उपयोग आदि को लागू किया है।
- बी. **डिजिटल बैंकिंग:** बैंक ई-सेवाओं, जैसे यूपीआई भुगतान (भीम पीएनबी), नेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, ग्रीन पिन आदि के उपयोग के माध्यम से डिजिटल बैंकिंग को बढ़ावा देता है।
- सी. **हरित अर्थव्यवस्था को बढ़ावा देने के लिए अन्य वित्तीय योजनाएं:** हरित अर्थव्यवस्था को बढ़ावा देने के लिए, बैंक ने अनेक वित्तीय योजनाएं अर्थात् पीएनबी सौर ऊर्जा योजना (पीएनबी सोलर एनर्जी स्कीम), ई-रिक्शा के वित्तपोषण के लिए योजना – 'पीएनबी ग्रीन राइड', बायो-गैस इकाइयों की स्थापना के वित्तपोषण के लिए योजना, सौर ऊर्जा परियोजना, ग्रीन हाउसों के वित्तपोषण की योजना, मृदा संरक्षण, सौर जल पम्पिंग प्रणाली की स्थापना के लिए योजनाएं आदि प्रारंभ की हैं।

इसे देखने के लिए हाइपरलिंक 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? सेवा क्षेत्र का संगठन होने के कारण यह लागू नहीं होता है।

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

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

बैंक निम्नलिखित प्रमुख चैम्बर्स / संघों का सदस्य है:

- ए) एसोसिएटेड चैम्बर्स ऑफ कॉमर्स एंड इंडस्ट्री ऑफ इंडिया (एसोचैम)
- बी) भारतीय उद्योग परिसंघ (सीआईआई)
- सी) सार्वजनिक उपक्रमों की स्थायी समिति (एससीओपीई)
- डी) पीएचडी चैम्बर ऑफ कॉमर्स (पीएचडीसीसीआई)
- ई) एडमिनिस्ट्रेटिव स्टाफ कॉलेज ऑफ इंडिया, (एएससीआई)

Yes, the following initiatives have been undertaken on – clean technology, energy efficiency and renewable energy,

- a. **Adoption of Green Practices:** Bank has implemented certain Green practices such as digitization, re-use of e-waste etc. to conserve resources (electricity, water, paper, etc.).
- b. **Digital Banking:** Bank promotes digital banking by way of e-services, such as UPI payment (BHIM PNB), use of net banking, Mobile banking, Green Pin etc.
- c. **Other Financing Schemes to promote Green Economy:** To promote Green Economy, Bank has introduced various financing schemes viz., PNB Saur Urja Yojana (**PNB Solar Energy Scheme**), Scheme for Financing E-Rickshaws – 'PNB GREEN RIDE', Scheme for Financing Setting Up of Bio-Gas Units, Solar Power Project Financing, Scheme for Financing Green Houses, soil conservation, schemes for installation of solar water pumping system, etc.

The hyperlink for viewing the same is 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.

Being a service sector organization, it is not applicable.

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:

Bank is a member of following major Chambers/ Associations:

- a) Associated Chambers of Commerce and Industry of India (ASSOCHAM)
- b) Confederation of Indian Industry (CII)
- c) Standing Committee of Public Enterprises (SCOPE)
- d) PHD Chamber of Commerce. (PHDCCI)
- e) Administrative Staff College of India (ASCI)

2. क्या आपने कभी उपरोक्त एसोसिएशनों के माध्यम से जनहित के विकास अथवा सुधार के लिए पैरवी/लॉबिंग 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।

हाँ, बैंकिंग और वित्त के व्यापक क्षेत्रों पर सरकार और नियामक के विभिन्न मंचों पर चर्चा की जाती है। बैंक और उसके शीर्ष प्रबंधन नियामक और नीति निर्माताओं द्वारा बनाए गए विभिन्न कार्य दलों का हिस्सा हैं। इस प्रकार, नीतियां बनाते 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 बैंक में सिद्धांत VIII 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 माध्यम से समावेशी विकास और न्यायसंगत विकास का समर्थन करता है। समय-समय पर विभिन्न सरकारी योजनाओं नामतः प्रधानमंत्री जन धन योजना (पीएमजेडीवाई), प्रधानमंत्री मुद्रा योजना (पीएमएमवाई), दीनदयाल अंत्योदय योजना-राष्ट्रीय ग्रामीण आजीविका मिशन (डीएवाई-एनआरएलएम), विभेदक ब्याज दर (डीआरआई), दीनदयाल अंत्योदय 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 के माध्यम से ऋण वितरित किए जाते हैं।

बैंक वंचित वर्गों को बचत, क्रेडिट, कैश इन और कैश आउट सेवाओं, प्रेषण, बीमा, पेंशन, म्यूचुअल फंड सहित व्यापक वित्तीय सेवाएं प्रदान करने के लिए कारोबार प्रतिनिधि (बीसी) मॉडल का उपयोग करता है।

बैंक द्वारा प्राथमिकता क्षेत्र के तहत ऋण: प्राथमिकता क्षेत्र को ऋण रु. मार्च 2022 तक रु. 283712 करोड़ रहा। त्रैमासिक वार्षिक औसत समायोजित निवल बैंक ऋण (एएनबीसी) के लिए प्राथमिकता क्षेत्र के अग्रिमों का प्रतिशत निर्धारित राष्ट्रीय लक्ष्य 40 प्रतिशत के मुकाबले 42.42 प्रतिशत है।

- ए) कृषि क्षेत्र के लिए ऋण, 31 मार्च, 2022 को रु.122708 करोड़ रहा। त्रैमासिक वार्षिक औसत एएनबीसी में कृषि अग्रिमों का प्रतिशत 18 प्रतिशत के निर्धारित राष्ट्रीय लक्ष्य के मुकाबले 18.35 प्रतिशत है।

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).

Yes, the broad areas of banking and finance are discussed in various forums of the Government and the Regulator. Bank and its Top Management are a part of the various working groups set up by the Regulator and Policymakers. Thus, 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 VIII? If yes details thereof.

The Bank supports inclusive growth and equitable development through Government agenda of financial inclusion by offering various products and services to the unbanked and marginalized sections of the society. Loans are distributed through various Government's schemes from time to time namely from Pradhan Mantri Jan Dhan Yojana (PMJDY), Pradhan Mantri Mudra Yojana (PMMY), 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.

Bank uses Business Correspondent (BC) model to provide comprehensive financial services to the underprivileged sections encompassing Savings, Credit, Cash in & Cash out services, Remittance, Insurance, Pension, Mutual Fund.

Lending Under Priority Sector by the Bank: Credit to Priority Sector stood at Rs. 2,83,712 Crore as on 31st March, 2022. The percent of Priority Sector Advances to Quarterly annual average Adjusted Net Bank Credit (ANBC) is 42.42 percent as against the prescribed National Goal of 40 percent.

- a) Credit to Agriculture sector stood at Rs. 1,22,708 Crore as on 31st March, 2022. The percentage of Agriculture Advances to Quarterly annual average ANBC is 18.35 percent against the prescribed National Goal of 18 percent.

- बी) छोटे/सीमांत किसानों के लिए ऋण, 31 मार्च, 2022 को रु 65,979 करोड़ रहा। छोटे/सीमांत किसानों को त्रैमासिक वार्षिक औसत एएनबीसी को अग्रिमों का प्रतिशत 9 प्रतिशत के निर्धारित राष्ट्रीय लक्ष्य के मुकाबले 9.87 प्रतिशत है।
- सी) सूक्ष्म उद्यमों के लिए ऋण, 31 मार्च, 2022 को रु. 53963 करोड़ रहा। सूक्ष्म उद्यमों को त्रैमासिक वार्षिक औसत एएनबीसी के लिए अग्रिम का प्रतिशत 7.50 प्रतिशत के निर्धारित राष्ट्रीय लक्ष्य के मुकाबले 8.07 प्रतिशत है।
- डी) कमजोर वर्गों के लिए अग्रिम, 31 मार्च, 2022 को रु. 90,002 करोड़ रहा। तिमाही वार्षिक औसत एएनबीसी के 11 प्रतिशत के राष्ट्रीय लक्ष्य के मुकाबले उपलब्धि 13.46 प्रतिशत है।
- ई) 31 मार्च, 2022 के अंत तक महिला लाभार्थियों के लिए ऋण, 77,932.54 करोड़ रुपये था।
- एफ) 31 मार्च, 2022 के अंत तक अल्पसंख्यक समुदायों के लिए ऋण, 27,071.50 करोड़ रुपये था।
- जी) अनुसूचित जाति/अनुसूचित जनजाति समुदायों के लिए ऋण 31 मार्च, 2022 के अंत तक रु. 6,664.14 करोड़ रहा।
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?

बैंक में समर्पित प्रभाग हैं, अर्थात् प्राथमिकता क्षेत्र प्रभाग और वित्तीय समावेशन प्रभाग, एमएसएमई प्रभाग, कॉर्पोरेट सामाजिक दायित्व कक्षा 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 प्रगति की निगरानी की जाती है।

बड़े पैमाने पर समाज के कल्याण की दिशा में काम करने वाले विभिन्न गैर सरकारी संगठनों, ट्रस्टों और संगठनों के सहयोग से प्रधान कार्यालय/अंचल कार्यालयों में सीएसआर टीम की सक्रिय भागीदारी से विभिन्न सीएसआर गतिविधियां/कार्यक्रम चलाए जाते हैं। पीएनबी प्रेरणा, बैंक के वरिष्ठ अधिकारियों की जीवन साथी 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?

प्रस्तावों का मूल्यांकन किया जाता है और संबंधित फील्ड कार्यालयों की मदद से अपेक्षाओं के लिए पूर्व समुचित सावधानी का पालन किया जाता 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।

- b) Credit to Small/ Marginal Farmers stood at Rs. 65,979 Crore as on 31st March, 2022. The percentage of advances to Small/ Marginal farmers to Quarterly annual average ANBC is 9.87 percent as against the prescribed National Goal of 9 percent.
- c) Credit to Micro Enterprises stood at Rs. 53,963 Crore as on 31st March 2022. The percentage of advance to Micro Enterprises to Quarterly annual average ANBC is 8.07 percent as against the prescribed National Goal of 7.50 percent.
- d) Advances to Weaker Sections stood at Rs. 90,002 Crore as on 31st March, 2022. The achievement is 13.46 percent as against National goal of 11 percent of Quarterly annual average ANBC.
- e) Credit to women beneficiaries stood at Rs. 77,932.54 Crore as at the end of 31st March, 2022.
- f) Credit to Minority Communities stood at Rs. 27,071.50 Crore as at the end of 31st March, 2022.
- g) Credit to SC/ST Communities stood at Rs. 6,664.14 Crore as at the end of 31st March, 2022.

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

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

Various CSR activities/programmes are undertaken by active participation of CSR team at HO/Zonal Offices in collaboration with different NGOs, trusts and organization working towards the welfare of the society at large. PNB PRERNA, an association of the wives of the senior officials of the Bank along with 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?

Proposals are assessed and prior due diligence is done for requirements with the help of concerned field offices. Bank undertakes periodic reviews of various projects and regularly assesses their outcomes and performance. As a result of continuous monitoring and evaluation, 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. सामुदायिक विकास परियोजनाओं में आपके बैंक का प्रत्यक्ष योगदान क्या है— राशि रु. 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 :-

ए. किसान प्रशिक्षण केंद्र (एफटीसी): बैंक ने 12 किसान प्रशिक्षण केंद्र स्थापित किए हैं। एफटीसी कृषि और संबद्ध गतिविधियों तथा कम्प्यूटर, कटिंग और सिलाई/कढ़ाई और उद्यमिता विकास कार्यक्रमों पर भी निःशुल्क प्रशिक्षण प्रदान कर रहे हैं। स्थापना के बाद से, एफटीसी ने 55,017 प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित करके 16,44,102 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 2021-22 के दौरान बैंक ने इसके तहत 475.72 लाख रुपये खर्च किए।

बी. ग्रामीण स्वरोजगार प्रशिक्षण संस्थान (आरएसईटीआई): भारत में 76 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 स्वरोजगार उपक्रम/रोजगार प्राप्त करने हेतु कौशल विकास के लिए प्रशिक्षण प्रदान करने में लगे हुए हैं। वित्तीय वर्ष 2021-22 के दौरान, इन केंद्रों में 41,718 व्यक्तियों को प्रशिक्षित किया गया, जिनमें से 27,380 बीपीएल परिवारों से सम्बद्ध हैं और 32,948 महिलाएं हैं। स्थापना के बाद से प्रशिक्षित उम्मीदवारों की कुल संख्या 4,92,418 है, जिनमें से 2,06,241 बीपीएल परिवारों से और 3,15,856 महिलाएं हैं। हमारे आरएसईटीआई समावेशी विकास के लिए पर्याप्त ऋण सुनिश्चित करके तिभागियों को बसाने के लिए ध्यान केंद्रित कर रहे हैं। स्थापना के बाद से कुल 3,32,028 उम्मीदवार बसाए गए। वित्त वर्ष 2021-22 के दौरान बैंक ने इसके तहत रु. 2753.97 लाख खर्च किए।

सी. पीएनबी लाडली: यह योजना ग्रामीण/अर्ध शहरी क्षेत्रों की लड़कियों के बीच शिक्षा को लोकप्रिय बनाने के लिए है। इस योजना के तहत, बैंक प्रत्येक पहचाने गए गांव की 10 जरूरतमंद छात्राओं को शिक्षा सामग्री हेतु एकमुश्त 2,500/- रुपये और 100/- रुपये प्रति माह पॉकेट भत्ता के रूप में प्रदान कर रहा है। चयनित बालिकाओं को 12वीं कक्षा पूरी करने तक हर साल सहायता मिलती रहेगी। वित्तीय वर्ष 2021-22 के दौरान 435 छात्राओं के बीच रु. 8.47 लाख वितरित किए गए। अब तक, हमने इस योजना के तहत 31 मार्च, 2022 तक 10,126 बालिकाओं को रु. 184.34 लाख वितरित किए हैं।

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. Farmers Training Centers (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 16,44,102 persons by conducting 55,017 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. Bank spent Rs. 475.72 Lakh under this during FY 2021-22.

b. Rural Self Employment Training Institutes (RSETIs): There are 76 RSETIs (under aegis of MoRD) and 2 Rural Development Centres (PNB initiatives) 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 FY 2021-22, 41,718 persons were trained in these centers out of which 27,380 belong to BPL families and 32,948 were women. Total number of trained candidates since inception is 4,92,418 out of which 2,06,241 were from BPL families and 3,15,856 were women. RSETIs are focusing for settlement of participants by ensuring adequate credit for inclusive growth. Total settled candidates are 3,32,028 since inception. Bank spent Rs. 2753.97 Lakh under this during FY 2021-22.

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 2021-22, Rs. 8.47 Lakh was distributed amongst 435 girls students. So far, we have distributed Rs. 184.34 Lakh to 10,126 girls under this scheme upto 31st March, 2022.

डी. 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 31 मार्च, 2022 तक 1553 विद्यार्थियों को रु. 47.98 लाख की प्रोत्साहन राशि दी गई है।

5. क्या आपने यह सुनिश्चित करने के लिए कदम उठाए हैं कि इस सामुदायिक विकास पहल को समुदाय द्वारा सफलतापूर्वक अपनाया जाए?

यह सुनिश्चित करने के लिए कि समुदाय द्वारा इस सामुदायिक विकास पहल को सफलतापूर्वक अपनाया गया है, पीएनबी विकास-ग्राम अंगीकरण योजना, किसान क्लब, किसान गोष्ठी आदि जैसी सामुदायिक विकास पहल/योजनाओं को लागू करते समय सभी हितधारकों जैसे स्थानीय सरकार, गैर सरकारी संगठनों, पंचायती राज संस्थानों, स्थानीय निवासियों आदि को सम्मिलित किया जाता 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 2021-22 के अंत तक लगभग 1.76% ग्राहक शिकायतें लंबित हैं।

2. क्या बैंक 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)

हाँ, बैंक द्वारा पेश किए जाने वाले विभिन्न 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 प्रिंट, इलेक्ट्रॉनिक तथा सोशल मीडिया द्वारा भी उत्पादों के विज्ञापन दिए जाते हैं। फेसबुक, ट्विटर और लिंक्डइन, यूट्यूब जैसे विभिन्न सोशल मीडिया मंचों पर भी बैंक ने अपनी सक्रिय उपस्थिति दर्ज की है, जहाँ बैंक द्वारा उपलब्ध कराए जा रहे उत्पादों व सेवाओं की विशेषताओं को प्रभावी ढंग से प्रदर्शित किया जाता है।

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. They 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 31st March, 2022 under the scheme.

5. Have you taken steps to ensure that this community development initiative is successfully adopted by the community?

To ensure that this community development initiative is successfully adopted by the community all the stakeholders such as local Government, NGOs, Panchayati Raj Institutions, local residents etc are involved 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 facilitate 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?

Nearly 1.76 percent of customer complaints are pending as at the end of FY 2021-22.

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)

Yes, 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, अनुचित व्यापार व्यवहार श्रेणी के अंतर्गत पी. रामादेवी के नाम से एक मामला राज्य आयोग मदुरै (चेन्नई मंडल) के समक्ष लंबित है।

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

बैंक ग्राहक सेवा के महत्व को पूर्ण रूप से समझता है और ग्राहकों को त्वरित और कुशल सेवा प्रदान करने के लिए सर्वोच्च प्राथमिकता देता है। वांछित उद्देश्य को प्राप्त करने के लिए, बैंक ने ग्राहक सेवा पर भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा जारी दिशानिर्देशों को ध्यान में रखते हुए एक मजबूत शिकायत निवारण नीति तैयार की है। शिकायत निवारण नीति में निर्धारित ढांचे के भीतर ग्राहकों की शिकायतों का निवारण करने के लिए हर संभव प्रयास किया जाता है।

बैंक के पास एक ऑनलाइन शिकायत निवारण प्रबंधन पोर्टल है जिसे केंद्रीकृत शिकायत निवारण प्रबंधन प्रणाली (सीजीआरएमएस) कहा जाता है, जो इन-हाउस पोर्टल है। इस प्रणाली के माध्यम से, ग्राहक को तत्काल पावती मिलती है और वह शिकायत का ट्रैक भी रख सकता है। ग्राहक बैंक की वेबसाइट, इंटरनेट बैंकिंग सेवा, मोबाइल बैंकिंग सेवा और मोबाइल ऐप के माध्यम से सीजीआरएमएस में अपने अनुरोध/शिकायत दर्ज करा सकते हैं।

दो प्रमुख सेवा प्रदाताओं के माध्यम से अपने ग्राहकों को 24 x 7 x 365 आधार पर टेली-बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने के लिए बैंक के गुरुग्राम और नोएडा में अत्याधुनिक प्राथमिक संपर्क केंद्र हैं।

बैंक/शाखाओं द्वारा प्रदान की जा रही सेवा की गुणवत्ता पर ग्राहक की प्रतिक्रिया प्राप्त करने के लिए बैंक प्रधान कार्यालय में एक 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 आमंत्रित करता है। ग्राहक सेवा की गुणवत्ता में सुधार करने के लिए प्रतिक्रिया/सुझाव प्राप्त करने के लिए प्रत्येक माह में 10वें दिन (यदि अवकाश हो तो अगले दिन) सभी शाखाओं में ग्राहकों के साथ मासिक बैठकें भी की जा रही हैं।

बैंक ने सेवा के स्तर का आकलन करने के लिए शाखाओं का गुप्त दौरा करने के लिए प्रधान कार्यालय, अंचल कार्यालयों और मंडल कार्यालयों में ग्राहक सेवा केंद्र में अधिकारियों की टीमों का गठन किया है।

बैंक संपर्क केंद्रों के माध्यम से सर्वेक्षण करके और आउटबाउंड कॉल करके सेवा की गुणवत्ता, शाखाओं के परिसर आदि के बारे में ग्राहकों से प्रतिक्रिया भी प्राप्त कर रहा 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, one matter namely P. Ramadevi is pending before State Commission Madurai (Chennai Circle) under the unfair trade practices category.

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

Bank fully realizes the importance of customer service and continues to lay utmost priority to render prompt and efficient services to customers. In order to achieve the desired objective, Bank has formulated a robust Grievance Redressal Policy keeping in view the guidelines issued by Reserve Bank of India on Customer Service. Every possible effort is made to redress the grievances of customers within the framework laid down in the Grievance Redressal Policy.

Bank has an On-line Grievance Redressal Management Portal called Centralized Grievance Redressal Management System (CGRMS), which is in-house Portal. Through this system, the customer gets an immediate acknowledgement and can keep a track of the complaint also. Customers can lodge their requests/complaints in the CGRMS through Bank's website, Internet Banking Service, Mobile Banking Service and Mobile App.

Bank has state-of-the-art Primary Contact Centers at Gurugram and Noida to provide tele-banking services to its customers on 24 x 7 x 365 basis through two leading service providers.

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.

Bank has constituted teams of officials at Customer Care Centre at Head Office, Zonal Offices and Circle Offices to pay incognito visit to branches to assess standard of service

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.