

कारोबार दायित्व रिपोर्ट 2019-20

(सूचीबद्धता करार के अनुच्छेद 55 के अंतर्गत)

भाग ए : बैंक के बारे में सामान्य जानकारी

1. कंपनी की कॉर्पोरेट पहचान संख्या (सीआईएन) :
2. कंपनी का नाम: केनरा बैंक
3. पंजीकृत पता: केनरा बैंक, प्रधान कार्यालय, 112, जे सी रोड, बंगलूरु: 560 002
4. वेबसाइट: www.canarabank.com
5. ई मेल आईडी : edscrt2@canarabank.com
6. सूचित वित्तीय वर्ष: 2019-20
7. क्षेत्र (त्रों) जिसमें कंपनी (औद्योगिक गतिविधि कोड वार) लगी हुई है: वित्तीय सेवाएँ, मुख्य रूप से बैंकिंग
8. तीन प्रमुख उत्पादों / सेवाओं की सूची, जिसका कंपनी विनिर्माण करती है / प्रदान करती है (तुलन पत्र के अनुसार): 1. थोक बैंकिंग 2. खुदरा बैंकिंग 3. ग्रामीण और कृषि-बैंकिंग।
9. उन स्थानों की संख्या जहां कंपनी द्वारा व्यावसायिक गतिविधि की जाती है।

I. अंतरराष्ट्रीय स्थानों की संख्या (प्रमुख 5 का विवरण प्रदान करें)

लंदन (यूनाइटेड किंगडम)

हांग कांग (हांग कांग)

न्यूयॉर्क (यूएसए)

दुबई इंटरनेशनल फाइनेंशियल सेंटर (डीआईएफसी), दुबई।

जोहान्सबर्ग (दक्षिण अफ्रीका)।

II. राष्ट्रीय स्थानों की संख्या: 6329

10. कंपनी द्वारा सेवारत बाजार - अंतरराष्ट्रीय

उपरोक्त बिंदु संख्या 9 (i) के तहत उल्लिखित स्थानों के अलावा, बैंक का शारजाह, संयुक्त अरब अमीरात में एक प्रतिनिधि कार्यालय, मॉस्को, रूस में एसबीआई के साथ एक संयुक्त उद्यम बैंक, अर्थात्, वाणिज्यिक बैंक ऑफ इंडिया, एलएलसी और दार-एस-सलाम, तंजानिया में, पूर्ण स्वामित्व वाली एक सहायक कंपनी अर्थात् केनरा बैंक तंजानिया लिमिटेड (सीबीटीएल) है।

भाग बी : कंपनी का वित्तीय विवरण

1. प्रदत्त पूंजी (आईएनआर): ₹1030.23 करोड़
2. कुल व्यापार / कुल कारोबार (आईएनआर): ₹10,76,574 करोड़-कुल जमा: ₹6,25,351 करोड़ + निवल अप्रिम: ₹4,32,175 करोड़।

BUSINESS RESPONSIBILITY REPORT 2019-20

(Under Clause 55 of Listing Agreement)

Section A: General Information about the Bank

1. Corporate Identity Number (CIN) of the Company:
2. Name of the Company: Canara Bank
3. Registered Address: Canara Bank, Head Office, 112, J C Road, Bengaluru - 560 002
4. Website: www.canarabank.com
5. E-mail Id: edscrt2@canarabank.com
6. Financial Year Reported: 2019-20
7. Sector(s) that the Company is engaged in (industrial activity code-wise): Financial Services, mainly banking.
8. List three key products/services that the Company manufactures/provides (as in balance sheet): 1. Wholesale Banking 2. Retail Banking 3. Rural and Agri-Banking
9. Total number of locations where business activity is undertaken by the Company.

I. Number of international locations: (Provide details of major 5)

London (United Kingdom)

Hong Kong (Hong Kong)

New York (USA)

Dubai International Financial Centre (DIFC), Dubai.

Johannesburg (South Africa)

II. Number of national locations: 6329

10. Markets served by the Company - International

Besides locations mentioned under Point No.9(i) above, the Bank has a Representative Office at Sharjah, UAE, a Joint Venture Bank with SBI in Moscow, Russia, viz., Commercial Bank of India, LLC and a wholly owned subsidiary at Dar-es-salaam, Tanzania, viz. Canara Bank Tanzania Ltd (CBTL).

Section B: Financial details of the Company

1. Paid-up Capital (INR): ₹ 1030.23 Crores
2. Total Turnover/Total Business (INR): ₹10,76,574 Crores. Total Deposits: ₹6,25,351 Crores + Net Advances: ₹4,32,175 Crores

- कर अदायगी के बाद कुल लाभ: ₹2,236 करोड़ एकल (विवरण तैयार होने पर अद्यतन किया जाएगा)
- कॉर्पोरेट सामाजिक दायित्व (सीएसआर) पर व्यय : स्वीकृत परियोजनाएं: ₹26.82 करोड़, उपयोग: ₹20.49 करोड़।
- 2019-20 के दौरान सीएसआर के तहत स्वीकृत गतिविधियों की सूची : वर्ष 2019-20 के दौरान सीएसआर के तहत निधियों की क्षेत्रवार मंजूरी /उपयोग : समेकन (लाखों ₹ में)

| क्र. सं. | क्रियाकलाप | मंजूर राशि | प्रयुक्त राशि |
|----------|---|------------|---------------|
| क | शिक्षा | 909.78 | 374.60 |
| ख | स्वास्थ्य | 340.26 | 260.21 |
| ग | गरीबी व पोषण | 15.70 | 15.70 |
| घ | कौशल विकास | 921.7 | 921.7 |
| ङ | स्वच्छ भारत | 22.05 | 22.05 |
| च | ग्रामीण विकास | 85.34 | 67.34 |
| छ | महिला सशक्तिकरण | 46.49 | 46.49 |
| ज | वित्तीय साक्षरता | 292.41 | 292.41 |
| झ | खेल, दिव्यांग व्यक्ति (पीडब्ल्यूडी) एवं अन्य गतिविधियां | 49.13 | 49.13 |
| | कुल | 2682.86 | 2049.63 |

स्वीकृत सीएसआर परियोजनाओं का क्षेत्रवार वर्गीकरण :

(क) शिक्षा क्षेत्र

(₹ लाखों में)

| क्र. सं. | दानग्राही / आयोजक का नाम | उद्देश्य | मंजूर राशि | प्रयुक्त राशि |
|----------|--|--|------------|---------------|
| 1 | केनरा बैंक की ग्रामीण, अर्द्धशहरी, शहरी शाखाएं | सरकारी विद्यालयों की कक्षा 5 से 10वीं तक के मेधावी अ.जा. - अ.ज. जा छात्रों के लिए - केनरा विद्याज्योति छात्रवृत्ति | 400.00 | 334.32 |
| 2 | जामिया कस्मिया अरबी कॉलेज | गरीब बच्चों हेतु शिक्षा | 1.00 | 1.00 |
| 3 | मुगावरी फाउंडेशन | कॉलेज के छात्रों की शिक्षा | 1.00 | 1.00 |

- Total Profit after Taxes: ₹2,236 Crores (Loss) Stand-alone
- Spending on Corporate Social Responsibility (CSR): Sanctioned projects: ₹26.82 Crores, Utilized: ₹20.49 Crores.
- List of activities sanctioned under CSR during 2019-20: Sector-wise sanction / utilization of funds under CSR during the financial year 2019-20: Consolidation (₹ in lakhs)

| Sl. No. | Activity | Amount sanctioned | Amount utilized |
|---------|--|-------------------|-----------------|
| a | Education | 909.78 | 374.60 |
| b | Health | 340.26 | 260.21 |
| c | Poverty & Nutrition | 15.70 | 15.70 |
| d | Skill Development | 921.70 | 921.70 |
| e | Swachh Bharat | 22.05 | 22.05 |
| f | Rural Development | 85.34 | 67.34 |
| g | Women Empowerment | 46.49 | 46.49 |
| h | Financial Literacy | 292.41 | 292.41 |
| i | Sports, Persons with Disability (PWD) & other activities | 49.13 | 49.13 |
| | Total | 2682.86 | 2049.63 |

Sector-wise classification of CSR projects sanctioned:

(a) Education Sector

(₹ in lakhs)

| Sl. No. | Name of Donee/ Organised by | Purpose | Amount sanctioned | Amount utilized |
|---------|---|---|-------------------|-----------------|
| 1 | Rural, Semi Urban & Urban Branches of Canara Bank | Canara Vidya Jyothi Scholarship to meritorious SC-ST girl students V to X std. of Govt. schools | 400.00 | 334.32 |
| 2 | Jamaiah Qasmiyah Arabic College | Education for Poor Children | 1.00 | 1.00 |
| 3 | Mugavari Foundation | College Students Education | 1.00 | 1.00 |

| | | | | |
|----|---|--|--------|--------|
| 4 | उमलिंग उच्च प्राथमिक विद्यालय | मेघालय में शौचालय का निर्माण और 8 पंखों का दान | 1.09 | 1.09 |
| 5 | सरकारी उच्च विद्यालय पैलेस, गुट्टाहल्ली | 20 मेज | 1.46 | 1.46 |
| 6 | वरिष्ठ नागरिक सेवा समिति, गाजियाबाद | मेधावी छात्राओं को छात्रवृत्ति वितरण | 1.50 | 1.50 |
| 7 | श्री मुनेश्वर स्वामी चैरिटी एंड एजुकेशन ट्रस्ट | सामग्री के साथ स्मार्ट क्लास इंटरैक्टिव बोर्ड | 1.69 | 1.69 |
| 8 | विवेकानंद केंद्र विद्यालय, जिगानी | यूपीएस व बैटरी | 1.94 | 1.94 |
| 9 | बोधानंद मेमोरियल एलपीएस कूर्कन्चेरी | फर्श व ट्रस्ट कार्य हेतु | 2.00 | 2.00 |
| 10 | केनरा बैंक शिक्षा निधी | बुक बैंक | 5.00 | 5.00 |
| 11 | एक्सटेंशन मिडिल स्कूल, तुत्तुकुडी | विद्यालय भवन का नवीनीकरण | 15.00 | 6.50 |
| 12 | शिक्षा क्षेत्र के अंतर्गत केनरा बैंक के विभिन्न शाखाओं / क्षे. का. / अं. का. द्वारा सीएसआर गतिविधियाँ | किताबें / स्कूल बैग / स्कूल / फर्नीचर / वर्दी का निर्माण | 478.09 | 17.09 |
| | कुल | | 909.78 | 374.60 |

| | | | | |
|----|--|--|--------|--------|
| 4 | Umling Upper Primary School | Construction of toilets at Meghalaya & donation of 8 fans | 1.09 | 1.09 |
| 5 | Govt. High School, Palace Guttahalli | 20 desks | 1.46 | 1.46 |
| 6 | Varishta Nagari Seva Samiti, Ghaziabad | Distribution of scholarship to Meritorious Girl Students | 1.50 | 1.50 |
| 7 | Sri Muneshwara Swamy Charity and Education Trust | Smart Class Interactive Board with contents | 1.69 | 1.69 |
| 8 | Vivekananda Kendra Vidyalaya, Jigani | UPS and Batteries | 1.94 | 1.94 |
| 9 | Bodhananda Memorial LPS Koorkencherry | For Flooring & Trust Work | 2.00 | 2.00 |
| 10 | Canara Bank Jubilee Education Fund | Book Banks | 5.00 | 5.00 |
| 11 | Extension Middle School, Thoothukudi | Renovation of school building | 15.00 | 6.50 |
| 12 | CSR activities at various Branches/ ROs/ COs of Canara Bank under Education Sector | Books / School Bags/ Construction of School / Furniture / Uniforms | 478.09 | 17.09 |
| | Total | | 909.78 | 374.60 |

(ख) स्वास्थ्य क्षेत्र

(₹ लाखों में)

| क्र. सं. | दानग्राही / आयोजक का नाम | उद्देश्य | मंजूर राशि | प्रयुक्त राशि |
|----------|-------------------------------|---------------------------------------|------------|---------------|
| 1 | उपायुक्त पलामू | रक्तदान कुर्सी का दान | 1.03 | 1.03 |
| 2 | बीच हॉस्पिटल कालीकट | क्रैश कार्ट व मैकेनाइज्ड फ्लोर क्लीनर | 3.22 | 3.22 |
| 3 | बंटारगल्ली गाँव, ग्राम पंचायत | आरओ वाटर प्लांट की स्थापना | 3.56 | 3.56 |

(b) Health Sector

(₹ in lakhs)

| Sl. No. | Name of Donee/ Organised by | Purpose | Amount sanctioned | Amount utilized |
|---------|--------------------------------------|--|-------------------|-----------------|
| 1 | Deputy Commissioner, Palamu | Donation of Blood Donation Chair | 1.03 | 1.03 |
| 2 | Beach Hospital, Calicut | Crash Carts & Mechanised Floor Cleaner | 3.22 | 3.22 |
| 3 | Bantargalli Village Grama Panchayath | Installation of RO Water Plant | 3.56 | 3.56 |

| | | | | |
|---|--|--|--------|--------|
| 4 | न्यू आर्क मिशन-होम ऑफ डेस्टिट्यूट | सेमी फाउलर-हॉस्पिटल कोट | 4.50 | 3.55 |
| 5 | सिस्टर्स ऑफ चैरिटीज | मारुति ईको एम्बुलेंस | 6.92 | 6.92 |
| 6 | पैलियम इंडिया | मारुति एर्टिगा वाहन | 9.52 | 9.52 |
| 7 | रामकृष्ण मिशन आश्रम - विवेकानंद नेत्रालय | अल्ट्रावॉन लिजन फेकोइम लिस्फिकेशन मशीन - नेत्र जाँच माइक्रोस्कोप | 19.00 | 19.00 |
| 8 | श्री पेजावर अधोक्षज ट्रस्ट | अस्पताल का निर्माण | 211.00 | 211.00 |
| 9 | स्वास्थ्य क्षेत्र के तहत केनरा बैंक के विभिन्न शाखाओं / क्षे. का. / अं.का. में सीएसआर गतिविधियाँ | विभिन्न स्वास्थ्य परियोजनाओं को सहयोग | 81.51 | 2.41 |
| | कुल | | 340.26 | 260.21 |

(ग) गरीबी व पोषण

(₹ लाखों में)

| क्र. सं. | दानग्राही / आयोजक का नाम | उद्देश्य | मंजूर राशि | प्रयुक्त राशि |
|----------|---|---|------------|---------------|
| 1 | पुणे अंचल कार्यालय | सांगली नगर निगम को कपड़े, कंबल और कार्यालय मेज के आठ सेट | 1.16 | 1.16 |
| 2 | त्रिवेंद्रम अंचल कार्यालय | मलप्पुरम में बाढ़ राहत गतिविधियाँ | 1.67 | 1.67 |
| 3 | पुणे अंचल कार्यालय | खाद्य, बुनियादी फार्मास्यूटिकल्स और आवश्यक स्वच्छता सामग्री | 1.80 | 1.80 |
| 4 | राज्य परियोजना निर्देशक सर्व शिक्षा अभियान, मध्यान्न भोजन | 10000 खाने की प्लेट | 1.96 | 1.96 |

| | | | | |
|---|---|---|--------|--------|
| 4 | New Ark Mission- Home of Destitutes | Semi Fowler-Hospital Cots | 4.50 | 3.55 |
| 5 | Sisters of Charities | Maruti Echo Ambulance | 6.92 | 6.92 |
| 6 | Pallium India | Maruti Ertiga Vehicle | 9.52 | 9.52 |
| 7 | Ramakrishna Mission Ashram-Vivekananda Netralaya | Alcon legion Phacoemulsification Machine - Eye Testing Microscope | 19.00 | 19.00 |
| 8 | Sri Pejvara Adhokshaja Trust | Construction of Hospital | 211.00 | 211.00 |
| 9 | CSR activities at various branches/ ROs/ COs of Canara Bank under health sector | Support to various Health Projects | 81.51 | 2.41 |
| | Total | | 340.26 | 260.21 |

(c) Poverty & Nutrition

(₹ in lakhs)

| Sl. No. | Name of Donee/ Organised by | Purpose | Amount sanctioned | Amount utilised |
|---------|--|--|-------------------|-----------------|
| 1 | Pune CO | Clothes, blankets and eight sets office tables to Sangli Municipal Corporation | 1.16 | 1.16 |
| 2 | Trivandrum CO | Flood relief activities at Malappuram | 1.67 | 1.67 |
| 3 | Pune CO | Food, Basic Pharmaceuticals & Essential Sanitary items | 1.80 | 1.80 |
| 4 | Rajya Pariyojna Nirdeshak Sarwa Shiksha Abhiyan, Madhyaan Bhojan | 10000 Eating Plates | 1.96 | 1.96 |

| | | | | |
|-----|---|--|-------|-------|
| 5 | गरीबी और पोषण क्षेत्र के तहत केनरा बैंक के विभिन्न शाखाओं/क्षेत्रों का / अंका में सीएसआर गतिविधियाँ | असहायों को पानी फिल्टर, कपड़े, रेफ्रिजरेटर आदि | 9.11 | 9.11 |
| कुल | | | 15.70 | 15.70 |

| | | | | |
|-------|---|---|-------|-------|
| 5 | CSR activities at various branches/ ROs/ COs of Canara Bank under Poverty and Nutrition | Water filters, clothes, refrigerators etc. for under privileged | 9.11 | 9.11 |
| Total | | | 15.70 | 15.70 |

(घ) कौशल विकास

(₹ लाखों में)

| क्र. सं. | दानग्राही / आयोजक का नाम | उद्देश्य | मंजूर राशि | प्रयुक्त राशि |
|----------|--|--|------------|---------------|
| 1 | केनरा बैंक शताब्दी ग्रामीण विकास ट्रस्ट (सीबीसी आरडीटी) | पूरे भारत में 23 आरसेटी 3 कारीगर प्रशिक्षण संस्थान और 5 सीबीआईआईटी के माध्यम से कौशल विकास प्रशिक्षण, एटा, कासगंज और डिंडिगुल में आरसेटी भवनों का निर्माण व्यय | 762.81 | 762.81 |
| 2 | ग्रामीण विकास और स्वरोजगार प्रशिक्षण संस्थान (रूडसेटी) | पूरे भारत में 27 रूडसेटी के कौशल विकास प्रशिक्षण पर व्यय | 128.56 | 128.56 |
| 3 | देशपांडे ग्रामीण स्वरोजगार प्रशिक्षण संस्थान (डी - आरसेटी), हलियाल | कौशल विकास प्रशिक्षण व्यय | 15.33 | 15.33 |
| 4 | ग्रामीण व उद्यमिता विकास बैंकर्स संस्थान (बीआईआईआरडी) | कौशल विकास प्रशिक्षण व्यय | 15.00 | 15.00 |
| कुल | | | 921.70 | 921.70 |

(d) Skill Development

(₹ in lakhs)

| Sl. No. | Name of Donee/ Organised by | Purpose | Amount sanctioned | Amount utilised |
|---------|---|---|-------------------|-----------------|
| 1 | Canara Bank Centenary Rural Development Trust (CBCRDT) | Skill Development Training through 23 RSETIs, 3 Artisan Training Institutes and 5 CBITs all over India and construction expenses of RSETI buildings at Etah, Kasganj & Dindigul | 762.81 | 762.81 |
| 2 | Rural Development & Self Employment Training Institute (RUDSETI) | Skill Development Training expenditure of 27 RUDSETIs all over India | 128.56 | 128.56 |
| 3 | Deshpande Rural Self Employment Training Institute (D-RSETI), Haliyal | Skill Development Training expenditure | 15.33 | 15.33 |
| 4 | Bankers Institute of Rural and Entrepreneurship Development (BIRED) | Skill Development Training expenditure | 15.00 | 15.00 |
| Total | | | 921.70 | 921.70 |

(ड) स्वच्छ भारत (₹ लाखों में)

| क्र. सं. | दानग्राही / आयोजक का नाम | उद्देश्य | मंजूर राशि | प्रयुक्त राशि |
|----------|---|---|------------|---------------|
| 1 | डी आर डी ए तिरुपुर | शौचालय निर्माण | 1.00 | 1.00 |
| 2 | अक्षय पात्र फाउंडेशन | हाई प्रेशर क्लीनर | 1.05 | 1.05 |
| 3 | जिला न्यायालय, देवरिया | वाटर कूलर की स्थापना के लिए शेड निर्माण व सिविल कार्य के साथ जलशोधक वाटर प्योरिफायर सहित वाटर कूलर। | 1.39 | 1.39 |
| 4 | जीवीईजेडपीजीएच स्कूल धर्मावरम | जल शोधक संयंत्र और 30 पंखे का दान | 1.48 | 1.48 |
| 5 | इरोड नगर निगम | शौचालय निर्माण | 2.00 | 2.00 |
| 6 | स्वच्छ भारत के तहत केनरा बैंक के विभिन्न शाखाओं/क्षेत्रों का / अंका में सीएसआर गतिविधियाँ | विभिन्न स्वच्छ भारत परियोजनाएं | 15.13 | 15.13 |
| कुल | | | 22.05 | 22.05 |

(e) Swachh Bharat (₹ in lakhs)

| Sl. No. | Name of Donee/ Organised by | Purpose | Amount sanctioned | Amount utilised |
|---------|--|---|-------------------|-----------------|
| 1 | DRDA, Tiruppur | Construction of Toilets | 1.00 | 1.00 |
| 2 | Akshaya Patra Foundation | High Pressure Cleaners | 1.05 | 1.05 |
| 3 | District Court, Deoria | Water Cooler with Purifier & civil work construction of shed for installation of water cooler | 1.39 | 1.39 |
| 4 | GVEZPGH School, Dharmavaram | Donation of Water Purifier Plant and 30 Fans | 1.48 | 1.48 |
| 5 | Erode Municipal Corporation | Construction of Toilets | 2.00 | 2.00 |
| 6 | CSR activities at various Branches/ ROs/COs of Canara Bank under Swachh Bharat | Various Swachh Bharat Projects | 15.13 | 15.13 |
| Total | | | 22.05 | 22.05 |

(च) ग्रामीण विकास क्षेत्र (₹ लाखों में)

| क्र. सं. | दानग्राही / आयोजक का नाम | उद्देश्य | मंजूर राशि | प्रयुक्त राशि |
|----------|-----------------------------|--|------------|---------------|
| 1 | क्षेत्रीय कार्यालय एरणाकुलम | पिझला गाँव के ग्रामीणों को कपड़े के थैले | 1.10 | 1.10 |
| 2 | श्री कपिलेश्वर देव मंदिर | अतिथि गृह का निर्माण | 2.00 | 2.00 |
| 3 | जिला पंचायत, रायपुर | एनआरएलएम के तहत लाभार्थियों के लिए चप्पल बनाने वाली मशीन | 5.00 | 5.00 |

(f) Rural Development Sector (₹ in lakhs)

| Sl. No. | Name of Donee/ Organised by | Purpose | Amount sanctioned | Amount utilised |
|---------|-----------------------------|--|-------------------|-----------------|
| 1 | RO, Ernakulam | Cloth bags to villagers of Pizhala village | 1.10 | 1.10 |
| 2 | Sri Kapileswar Dev Temple | Construction of Guest House | 2.00 | 2.00 |
| 3 | Zilla Panchayat, Raipur | Slippers making machine for beneficiaries under NRLM | 5.00 | 5.00 |

| | | | | |
|---|---|---|-------|-------|
| 4 | तमिलनाडु निर्माण श्रमिक कल्याण बोर्ड | स्टॉर्म वाटर ड्रेन का निर्माण | 10.00 | 10.00 |
| 5 | आदिचुंचनगिरी शिक्षण ट्रस्ट | ट्रैवेलर्स स्कूल वैन | 16.00 | 16.00 |
| 6 | मेसर्स प्रत्यक्ष चैरिटेबल ट्रस्ट | अमर कंटक भोपाल में बहु सुविधा केंद्र का निर्माण | 18.00 | 0.00 |
| 7 | टी डब्ल्यू ए डी बोर्ड | वर्षा जल संचयन का निर्माण | 25.00 | 25.00 |
| 8 | ग्रामीण विकास क्षेत्र के तहत केनरा बैंक के विभिन्न शाखाओं/क्षे.का./अंका में सीएसआर गतिविधियाँ | विभिन्न ग्रामीण विकास कार्यक्रम | 8.24 | 8.24 |
| | कुल | | 85.34 | 67.34 |

| | | | | |
|---|--|---|-------|-------|
| 4 | Tamilnadu Construction Workers Welfare Board | Construction of Storm Water Drain | 10.00 | 10.00 |
| 5 | Adichunchana giri Shikshana Trust | Travellers School Van | 16.00 | 16.00 |
| 6 | M/s Pratyaksha Charitable Trust | Construction of Multi-facility centre, Amarkantak, Bhopal | 18.00 | 0.00 |
| 7 | TWAD Board | Construction of Rainwater Harvesting | 25.00 | 25.00 |
| 8 | CSR activities at various branches/ ROs/ COs of Canara Bank under rural development sector | Various Rural Development Programmes | 8.24 | 8.24 |
| | Total | | 85.34 | 67.34 |

(छ) महिला सशक्तिकरण (₹ लाखों में)

| क्र. सं. | दानग्राही / आयोजक का नाम | उद्देश्य | मंजूर राशि | प्रयुक्त राशि |
|----------|--|--|------------|---------------|
| 1 | सीईडी कक्ष द्वारा अंचल कार्यालय व प्रधान कार्यालय में आयोजित कार्यक्रम | महिला उद्यमिता, कौशल प्रशिक्षण, विपणन सहायता - केन बाजार आदि हेतु कार्यक्रम। | 46.49 | 46.49 |
| | कुल | | 46.49 | 46.49 |

(g) Women Empowerment (₹ in lakhs)

| Sl. No. | Name of Donee/ Organised by | Purpose | Amount sanctioned | Amount utilized |
|---------|--|---|-------------------|-----------------|
| 1 | Programmes conducted by CED cells at CO & HO | Programmes towards Women Entrepreneurship, Skill Training, Marketing assistance - Can Bazaars, etc. | 46.49 | 46.49 |
| | Total | | 46.49 | 46.49 |

(ज) वित्तीय साक्षरता कार्यक्रम (₹ लाखों में)

| क्र. सं. | दानग्राही / आयोजक का नाम | उद्देश्य | मंजूर राशि | प्रयुक्त राशि |
|----------|--|---|------------|---------------|
| 1 | मेसर्स केनरा वित्तीय सलाहकार न्यास / साक्षरता केंद्र | केनरा बैंक के वित्तीय साक्षरता केंद्रों के माध्यम से विभिन्न वित्तीय साक्षरता कार्यक्रम | 292.41 | 292.41 |
| | कुल | | 292.41 | 292.41 |

(h) Financial Literacy Programmes (₹ in lakhs)

| Sl. No. | Name of Donee/ Organised by | Purpose | Amount sanctioned | Amount utilized |
|---------|--|---|-------------------|-----------------|
| 1 | M/s Canara Financial Advisory Trust/Literacy Centers | Various Financial Literacy Programmes through Financial Literacy Centres of Canara Bank | 292.41 | 292.41 |
| | Total | | 292.41 | 292.41 |

(झ) खेलकूद, दिव्यांग (पीडब्ल्यूडी) व अन्य क्षेत्र (₹ लाखों में)

| क्र. सं. | दानग्राही / आयोजक का नाम | उद्देश्य | मंजूर की गई राशि | प्रयुक्त राशि |
|----------|--------------------------------------|--|------------------|---------------|
| 1 | केनरा बैंक अ.जा./ अ ज जा. कल्याण संघ | खेलकूद | 1.00 | 1.00 |
| 2 | कलेक्ट्रेट, त्रिशूर | 2 मोटर चालित व्हील चेयर | 1.00 | 1.00 |
| 3 | स्वतंत्रता दिवस समारोह | प्रधान कार्यालय में गतिविधियाँ | 1.12 | 1.12 |
| 4 | जेड पी एच स्कूल, वेलातूर | बास्केटबॉल कोर्ट का निर्माण | 1.20 | 1.20 |
| 5 | तमिझागा पेंगल इयाक्कम | वृक्षारोपण | 1.25 | 1.25 |
| 6 | पुलिस अधीक्षक जगतियाल | चालक / यातायात प्रशिक्षण सिमुलेशन प्रणाली की खरीद | 2.00 | 2.00 |
| 7 | वेल्लोर जिला कलेक्ट्रेट | वनीकरण गतिविधियाँ | 2.00 | 2.00 |
| 8 | नेत्रहीन के लिए स्नेहदीप ट्रस्ट | नेत्रहीन के लिए अंतर्राष्ट्रीय फुटबॉल टूर्नामेंट का आयोजन | 2.43 | 2.43 |
| 9 | हेल्प द ब्लाइंड फाउंडेशन | नेत्रहीन छात्रों को कंप्यूटर प्रशिक्षण | 6.00 | 6.00 |
| 10 | केनरा बैंक राहत और कल्याण सोसाइटी | ब्रेल सेंटर गतिविधियाँ | 5.00 | 5.00 |
| 11 | ए ए डी आई | मानसिक और शारीरिक रूप से विकलांग छात्रों को कौशल विकास प्रशिक्षण | 5.13 | 5.13 |

(i) Sports, Divyang (PwD) & Other Sectors (₹ in lakhs)

| Sl. No. | Name of Donee/ Organised by | Purpose | Amount sanctioned | Amount utilized |
|---------|---|---|-------------------|-----------------|
| 1 | Canara Bank SC / ST Welfare Association | Sports | 1.00 | 1.00 |
| 2 | Collectorate, Thrissur | 2 Motorised Wheel Chairs | 1.00 | 1.00 |
| 3 | Independence Day Celebration | Activity at HO | 1.12 | 1.12 |
| 4 | ZPH School, Vellatur | Basketball Court construction | 1.20 | 1.20 |
| 5 | Thamizhaga Pengal Iyakkam | Planting Tree Saplings | 1.25 | 1.25 |
| 6 | Superintendent of Police, Jagtial | Purchase of Driver / Traffic Training Simulation System | 2.00 | 2.00 |
| 7 | Vellore Dist. Collectorate | Afforestation activities | 2.00 | 2.00 |
| 8 | Snehadeepa Trust for Disabled | For conducting International Football Tournament for the Blind | 2.43 | 2.43 |
| 9 | Help the Blind Foundation | Computer training to Blind Students | 6.00 | 6.00 |
| 10 | Canara Bank Relief & Welfare Society | Braille Centre activities | 5.00 | 5.00 |
| 11 | AADI | Skill Development Training to Mentally & Physically Challenged Students | 5.13 | 5.13 |

| | | | | |
|----|--|--|--------------|--------------|
| 12 | खेल और अन्य गतिविधियों के तहत केनरा बैंक के विभिन्न शाखाओं / क्षेत्रों का / अं. का. में पर सीएसआर गतिविधियां | खेलकूद, विकलांग व्यक्तियों और अन्य गतिविधियों को सहयोग | 21.00 | 21.00 |
| | कुल | | 49.13 | 49.13 |

भाग ग : अन्य विवरण

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

हां, कंपनी की सात घरेलू अनुषंगियां हैं। अंतर्राष्ट्रीय पहुँच के संबंध में, बैंक का एसबीआई के साथ मास्को में एक संयुक्त उद्यम अर्थात् कॉमर्शियल बैंक ऑफ इंडिया एलएलसी है और पूर्णतः स्वामित्व वाली अनुषंगी, केनरा बैंक तंजानिया लि. (सीबीटीएल) दार- एस - सलाम, तंजानिया में है।

क) केनबैंक वेंचर कैपिटल फंड लि.

ख) केनबैंक फैक्टर्स लि.

ग) केनरा बैंक सेक्यूरिटीज लि.

घ) केनबैंक कंप्यूटर सर्विसेस लि.

ड) केनबैंक फाइनेंसियल सर्विसेस लि.

च) केनरा रोबेको एसेट मैनेजमेंट कंपनी लि.

छ) केनरा एचएसबीसी ओबीसी लाइफ इन्शुरेंस कंपनी लि.

ज) केन फिन होम्स लि. (सहयोगी कंपनी)

झ) एसबीआई के साथ मास्को में कॉमर्शियल बैंक ऑफ इंडिया एलएलसी (संयुक्त उद्यम)

ञ) दार- एस - सलाम, तंजानिया में पूर्णतः स्वामित्व वाली अनुषंगी, केनरा बैंक तंजानिया लि. (सीबीटीएल)

2. क्या अनुषंगी कंपनी/कंपनियां बीआर पहल में मूल कंपनी के साथ भाग लेती हैं? यदि हाँ हो ऐसी अनुषंगी कंपनी (यों) की संख्या दें।

हाँ, एक अनुषंगी - केनरा एचएसबीसी ओबीसी लाइफ इन्शुरेंस कंपनी लि. बीआर पहल में भाग लेती है।

3. क्या अन्य संस्था/संस्थाएं (यानी आपूर्तिकर्ता, वितरक आदि) जिसके साथ कंपनी कारोबार करती हैं, कंपनी के बी आर पहल में भाग लेते हैं? यदि हाँ तो ऐसी संस्था/संस्थाओं का प्रतिशत दर्शाएं (30% से कम, 30-60%, 60% से ज्यादा)

नहीं

| | | | | |
|----|---|---|--------------|--------------|
| 12 | CSR activities at various Branches / ROs/COs of Canara Bank under sports and other activities | Support to Sports, Persons with Disability & other activities | 21.00 | 21.00 |
| | Total | | 49.13 | 49.13 |

Section C: Other Details

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

Yes. The Company has seven domestic subsidiaries. Regarding overseas presence, Bank has one Joint Venture with SBI viz: Commercial Bank of India LLC, in Moscow and a Wholly Owned Subsidiary, Canara Bank Tanzania Ltd.(CBTL) at Dar-es-Salaam, Tanzania.

a) Canbank Venture Capital Fund Ltd.

b) Canbank Factors Ltd.

c) Canara Bank Securities Ltd.

d) Canbank Computer Services Ltd.

e) Canbank Financial Services Ltd.

f) Canara Robeco Asset Management Company Ltd.

g) Canara HSBC OBC Life Insurance Company Ltd.

h) Canfin Homes Ltd. (Associate Company)

i) Commercial Bank of India LLC, in Moscow in association with SBI (Joint Venture)

j) Canara Bank Tanzania Ltd.(CBTL) at Dar-es-Salaam, Tanzania, a wholly owned subsidiary

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).

Yes. One Subsidiary, viz., Canara HSBC OBC Life Insurance Company Ltd. is involved in BR initiatives.

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

भाग घ : कारोबार उत्तरदायित्व सूचना

1. बीआर के लिए उत्तरदायी निदेशक / निदेशकों का विवरण
क) बीआर नीति / नीतियों को लागू करने के लिए उत्तरदायी निदेशक / निदेशकों का विवरण :

| क्र. सं. | ब्यौरा | विवरण |
|----------|--------------------------------|-------------------|
| 1 | डीआईएन संख्या (यदि लागू हो तो) | 06930826 |
| 2 | नाम | सुश्री ए मणिमेखलै |
| 3 | पदनाम | कार्यपालक निदेशक |

ख) बीआर प्रमुख का विवरण

| क्र. सं. | ब्यौरा | विवरण |
|----------|--------------------------------|----------------------|
| 1. | डीआईएन संख्या (यदि लागू हो तो) | लागू नहीं |
| 2. | नाम | पी पी तंगवेलु |
| 3. | पदनाम | महा प्रबंधक |
| 4. | दूरभाष संख्या | 080-22340236 |
| 5. | ई-मेल आई डी | hofid@canarabank.com |

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.

| Sl. No. | Particulars | Details |
|---------|----------------------------|--------------------|
| 1. | DIN Number (if applicable) | 06930826 |
| 2. | Name | A Manimekhalai |
| 3. | Designation | Executive Director |

b) Details of the BR Head

| Sl. No. | Particulars | Details |
|---------|----------------------------|----------------------|
| 1. | DIN Number (if applicable) | Not Applicable |
| 2. | Name | P P Thangavelu |
| 3. | Designation | General Manager |
| 4. | Telephone number | 080-22340236 |
| 5. | e-mail id | hofid@canarabank.com |

2. सिद्धांत-वार (राष्ट्रीय स्वैच्छिक दिशानिर्देश के अनुसार) बीआर पॉलिसी / पॉलिसियां (हां / नहीं में उत्तर)

| क्र.सं. | प्रश्न | पी1 | पी2 | पी3 | पी4 | पी5 | पी6 | पी7 | पी8 | पी9 |
|---------|---|--------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1. | क्या आपके पास..... के लिए नीति / नीतियां हैं ? | हां | हां | हां | हां | हां | हां | हां | हां | हां |
| 2. | क्या नीति श्रेयधारकों के परामर्श के साथ बनायी गयी हैं? | हां | हां | हां | हां | हां | हां | हां | हां | हां |
| 3. | क्या नीति राष्ट्रीय / अंतर्राष्ट्रीय मानकों के अनुरूप है? यदि हां, बताएं (50 शब्दों बाद) | हां | हां | हां | हां | हां | हां | हां | हां | हां |
| 4. | क्या नीति बोर्ड द्वारा अनुमोदित है? यदि हां तो क्या यह एमडी / मालिक / सीईओ / उपयुक्त बोर्ड निदेशक द्वारा हस्ताक्षरित है? | हां | हां | हां | हां | हां | हां | हां | हां | हां |
| 5. | क्या कंपनी नीति के कार्यावयन का पर्यवेक्षण करने के लिए बोर्ड / निदेशक/ अधिकारी की कोई विशिष्ट समिति है? | हां | हां | हां | हां | हां | हां | हां | हां | हां |
| 6. | नीति को ऑनलाइन देखने के लिए लिंक दर्शाएं। | www.canarabank.com | | | | | | | | |
| 7. | क्या नीति को सभी आंतरिक तथा बाह्य श्रेयधारकों को सूचित किया गया है? | हां | हां | हां | हां | हां | हां | हां | हां | हां |
| 8. | क्या कंपनी में नीति / नीतियों को लागू करने के लिए आंतरिक व्यवस्था है? | हां | हां | हां | हां | हां | हां | हां | हां | हां |
| 9. | क्या कंपनी में नीति / नीतियों से संबंधित श्रेयधारकों की शिकायतों को दूर करने के लिए नीति / नीतियों से संबंधित शिकायत निवारण तंत्र है? | हां | हां | हां | हां | हां | हां | हां | हां | हां |
| 10. | क्या कंपनी ने आंतरिक या बाह्य एजेंसी द्वारा इस नीति के क्रियावयन के लिए ऑडिट/मूल्यांकन करवाया है? | हां | हां | हां | हां | हां | हां | हां | हां | हां |

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

| Sl. No. | Questions | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 |
|---------|--|--------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 1. | Do you have a policy/policies for.... | Y | Y | Y | Y | Y | Y | Y | Y | Y |
| 2. | Has the policy been 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.canarabank.com | | | | | | | | |
| 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 |

2क) यदि क्र. सं 1 के किसी सिद्धांत का उत्तर नहीं है तो कृपया कारण बताएं (विकल्प 2 तक चिह्न लगाएं) – लागू नहीं

| क्र.सं. | प्रश्न | पी1 | पी2 | पी3 | पी4 | पी5 | पी6 | पी7 | पी8 | पी9 |
|---------|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1 | कंपनी सिद्धांतों को नहीं समझ पाई | | | | | | | | | |
| 2 | कंपनी अभी उस स्थिति में नहीं है कि विशिष्ट सिद्धांतों के लिए नीति बनाए व उसे लागू कर पाए। | | | | | | | | | |
| 3 | कंपनी के पास इस कार्य के लिए वित्तीय या मानवीय संसाधन नहीं हैं | | | | | | | | | |
| 4 | अगले 6 महीने में इसे करने की योजना है | | | | | | | | | |
| 5 | अगले 1 साल में इसे करने की योजना है | | | | | | | | | |
| 6 | अन्य कोई कारण (कृपया बताएं) | | | | | | | | | |

2a. If answer to Sl. No.1 against any principle, is “No”, please explain why: (Tick up to 2 options) - NA

| Sl.No. | Questions | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 |
|--------|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 1 | The Company has not understood the principles | | | | | | | | | |
| 2 | The Company is not at a stage where it finds itself in a position to formulate and implement the policies on specified principles | | | | | | | | | |
| 3 | The Company does not have financial or manpower resources available for the task | | | | | | | | | |
| 4 | It is planned to be done within next 6 months | | | | | | | | | |
| 5 | It is planned to be done within the next 1 year | | | | | | | | | |
| 6 | Any other reason (please specify) | | | | | | | | | |

3. बीआर से संबंधित अभिशासन

- कंपनी के बीआर निष्पादन का निदेशक मंडल, बोर्ड समिति या सीईओ द्वारा कितने अंतराल पर मूल्यांकन किया जाता है। 3 महीने में, 3-6 महीने में, सालाना, एक साल से ज्यादा 3-6 महीने
- क्या कंपनी बीआर या धारणीयता रिपोर्ट प्रकाशित करती है? इस रिपोर्ट को देखने के लिए क्या हाईपरलिंक है? कितने अंतराल पर इसे प्रकाशित किया जाता है?

रिपोर्ट वार्षिक रूप से प्रकाशित की जाती है और www.canarabank.com/english/scripts/Annualreport.aspx हाइपर लिंक पर उपलब्ध कराया गया है।

भाग ड. : सिद्धांतवार निष्पादन

सिद्धांत 1 : कारोबार नैतिकता, पारदर्शिता और जवाबदेही के साथ किया जाए तथा स्वयं अभिशासित हो ।

- क्या नैतिकता, रिश्तखोरी और भ्रष्टाचार से संबंधित नीति केवल कंपनी को प्रावित करती है? नहीं

क्या यह समूह / संयुक्त उद्यम / आपूर्तिकर्ता / ठेकेदार / गैर सरकारी संगठन / अन्य पर भी लागू है?

हाँ। बैंक की बोर्ड द्वारा अनुमोदित कॉर्पोरेट अभिशासन नीति है जो कि सभी हितधारकों अर्थात् जमाकर्ताओं, श्रेयधारकों, ग्राहकों, उधारकर्ताओं, कर्मचारियों और समाज को कॉर्पोरेट मूल्यों, आचार संहिताओं तथा अन्य उचित व्यवहार के मानकों का अनुसरण करते हुए सतत मूल्य का अनुकूलन करने के समग्र उद्देश्य के साथ तैयार की गयी है। बैंक की कॉर्पोरेट अभिशासन नीति अनुषंगियों पर भी लागू है।

बोर्ड की अनुमति से बैंक ने समूह जोखिम प्रबंधन (जीआरएम) नीति बनाई है। इस नीति बैंक की समूह जोखिम प्रबंधन नीति

3. Governance related to BR

- Indicate the frequency with which the Board of Directors, Committee of the Board or CEO to assess the BR performance of the Company. Within 3 months, 3-6 months, Annually, More than 1 year 3-6 months
- Does the Company publish a BR or a Sustainability Report? What is the hyperlink for viewing this report? How frequently it is published?

The Report published annually and made available under the hyperlink “www.canarabank.com/english/scripts/Annualreport.aspx”

Section E: Principle-wise Performance

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

- Does the policy relating to ethics, bribery and corruption cover only the company? No.

Does it extend to the Group/Joint Ventures/Suppliers/Contractors/NGOs/Others?

Yes. The Bank is having a Board approved “Corporate Governance Policy”, which is drawn with an overall objective to optimize sustainable value to all stake holders viz., depositors, shareholders, customers, borrowers, employees and society through adherence to corporate values, Codes of Conduct and other standards of appropriate behavior. The Corporate Governance Policy of the Bank extends to its subsidiaries also.

The Bank has put in place a Group Risk Management (GRM) Policy with the permission of the Board

अनपंगियों/संयुक्त उद्यमों तथा बैंक द्वारा प्रयोजित क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों की प्रावरित करती हैं

शाखाओं के आरबीआईए (जोखिम आधारित आंतरिक लेखापरीक्षा) के समय यादृच्छिक रूप से कर्मचारियों के खातों की जांच की जाती है। ऑफ़लाइन लेनदेन निगरानी प्रणाली में कर्मचारियों के खातों में ₹50000 से अधिक के लेनदेन की निगरानी की जाती है।

बैंक में निर्दिष्ट आवधिक अंतराल पर शाखाओं / इकाइयों/ कार्यालयों की सूचना प्रणाली लेखा परीक्षा सहित नियमित निरीक्षण (आरबीआईए) की प्रणाली है। मासिक आधार पर चयनित शाखाओं/कार्यालयों की समवर्ती लेखापरीक्षा होती है।

2. विगत वित्तीय वर्ष में कितनी हितधारक शिकायतें प्राप्त हुई हैं और उन में से कितने प्रतिशत को प्रबंधन द्वारा संतोषजनक ढंग से सुलझाया गया है? यदि हां तो लगभग 50 शब्दों में विवरण दें।

शेयरधारक शिकायतें : वर्ष 2019-20 में बैंक ने शेयरधारकों से 1091 अभ्यावेदन / शिकायतें प्राप्त की तथा सभी शिकायतों का निवारण संतोषजनक ढंग से किया गया ।

अधिकांश शिकायतें लाभांश वारंट प्राप्त नहीं होने से संबंधित है। इसका कारण संबंधित शेयरधारक द्वारा अपने पते को अद्यतन नहीं करना है। शिकायतें दूर करते समय बैंक ने उनके पते अद्यतन करने, बैंक विवरण प्राप्त करने, ईसीएस अधिदेश (आवश्यक फार्म उपलब्ध कराकर) लेने जैसे कदम उठाए हैं ताकि दुबारा ऐसी घटनाओं से बचा जा सके।

ग्राहक शिकायतें : वर्ष 2019 -20 के दौरान बैंक ने 53110 शिकायतें प्राप्त की तथा 98.19% को संतोषजनक ढंग से निपटाया गया। बैंक अपनी ग्राहक सेवा को बेहतर बनाने के लिए विविध उत्पाद / सेवाएं, अद्यतन तकनीक, कर्मचारी प्रशिक्षण तथा ग्राहकों की पूछताछ का जवाब व ग्राहक शिकायतों को दूर करने जैसे अनेक उपाय कर रही हैं।

सिद्धांत 2 : कारोबार ऐसे उत्पाद व सेवाएं उपलब्ध कराए जो सुरक्षित हों तथा अपने जीवन चक्र में धारणीयता बनाए रखें ।

of the Bank. The GRM Policy of the Bank covers Subsidiaries/ Joint Ventures and the Regional Rural Banks sponsored by the Bank.

Scrutiny of staff accounts at random is undertaken at the time of RBIA (Risk Based Internal Audit) of the branches. The transactions above ₹50000 in staff accounts are monitored in Offline Transaction Monitoring system.

The Bank has a system of conducting regular inspection (RBIA) including Information System Audit at the branches / units / offices at specified periodical intervals. The Concurrent Audit of identified branches / offices is conducted on monthly basis.

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.

Shareholders Complaints: The Bank received 1091 representations/ grievances from Shareholders during 2019-20 and all the grievances have been resolved satisfactorily.

Majority of the representations is on account of non-receipt of Dividend Warrants. This is due to non-updation of the addresses by the concerned Shareholders. While resolving the grievances, the Bank has been taking steps to update their addresses, bank details, ECS mandate (by providing the necessary forms) so as to avoid recurrence of such instances.

Customer Complaints: During 2019-20 the Bank received 53110 complaints and 98.19% of the complaints were satisfactorily redressed. The Bank is taking several measures to improve customer service by bringing in diversified products/services, updated technology, staff training and responding to customers' queries and redressal of customer complaints.

Principle 2: Businesses should provide goods and services that are safe and contribute to sustainability throughout their life cycle.

1. अपने 3 उत्पादों या सेवाओं की सूची दें जिनके डिजाइन में सामाजिक या पर्यावरण मामले, जोखिम और/या अवसरों को शामिल किया गया है।
 - i. **वित्तीय समावेशन अभियान:** शुरुआती शाखाओं के माध्यम से बैंकिंग सेवाओं की बढ़ती पहुंच, कियोस्क मॉडल बैंक बिजनेस आउटलेट / बैंकिंग टच प्वाइंट्स की स्थापना, पीएमजेडीवाई खातों को जुटाना, पीएमजेडीवाई ओडी के तहत सहयोग, केसीसी के तहत ऋण प्रदान करना, एसएचजी की क्रेडिट लिंकिंग, सूक्ष्म बीमा और सूक्ष्म पेंशन प्रदान करना जैसे विभिन्न ग्रामीण गतिविधियों को प्रावरीत करते हुए आधार नामांकन, वित्तीय साक्षरता केंद्रों और ग्रामीण शाखाओं के माध्यम से वित्तीय साक्षरता को बढ़ाना।
 - ii. **ग्रामीण विकास:** बैंक ने विभिन्न क्षेत्रों में कार्यरत 62 स्व रोजगार प्रशिक्षण संस्थानों को प्रायोजित/सह-प्रायोजित/सहायता प्रदान की है जो कि ग्रामीण युवकों में उद्यमिता विकास तथा उन्हें स्व-रोजगार क्रियाकलाप करने के लिए प्रोत्साहित करते हैं। इन संस्थानों अब तक 8.83 लाख बेरोजगार युवकों को प्रशिक्षण दिया है जिनकी व्यवसाय प्राप्ति दर 74 % है।
 - iii. **हरित बैंकिंग :** बैंक ने विभिन्न पर्यावरण अनुकूल कार्य किए हैं जैसे सीबीएस, कहीं भी बैंकिंग व माइक्रो एटीएम इंटरनेट बैंकिंग, टेलीबैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, एटीएम, ग्रामीण जनता के लिए बायो-मेट्रिक, माइक्रो एटीएम और कुछ आंतरिक कार्यकलाप। इसके अलावा, दो स्थानों पर एटीएम, नकद/ चेक स्वीकर्ता, पासबुक प्रिंटिंग कियोस्क, इंटरनेट बैंकिंग, ऑनलाइन ट्रेडिंग और 182 जगहों पर टेलिबैंकिंग जैसे उच्च तकनीक बैंकिंग सुविधाओं के साथ ई-लाउज बैंक स्थापित किए हैं तथा वर्ष के दौरान ऐसे ही ओर ई-लाउज स्थापना करने की योजना है। हमारे एटीएम में डेबिट और क्रेडिट कार्ड के लिए पेपरलेस ग्रीन पिन सुविधा, पंजीकृत मोबाइल नंबरों पर एसएमएस के माध्यम से नेटबैंकिंग पासवर्ड, सफल नकद निकासी और बैलेंस पूछताछ के लिए द्रस्सीदह की छपाई के साथ सक्षम किए गए हैं। पेपरलेस बैंकिंग के लिए अत्याधुनिक कैंडी शाखाएं खोली गई हैं। आंतरिक रूप से, बैंक ने मानव संसाधन प्रबंधन व अन्य प्रशासनिक क्षेत्रों के लिए ई-गवर्नेंस को कार्यान्वित किया है।
2. इस तरह के प्रत्येक उत्पाद के लिए, उत्पाद की प्रति यूनिट (वैकल्पिक) संसाधन उपयोग (ऊर्जा, पानी, कच्चा माल आदि) के संबंध में निम्नलिखित विवरण प्रदान करें:
 1. List up to 3 of your products or services whose design has incorporated social or environmental concerns, risks and/or opportunities.
 - i. **Financial Inclusion Programme** - Covering varied rural activities, such as increasing access to banking services through opening branches, establishment of kiosk model Bank Business Outlet / Banking Touch Points, mobilizing PMJDY accounts, support under PMJDY OD, providing credit under KCCs, credit linking of SHGs, providing micro-insurance & micro pension, Aadhaar enrollment, Enhancing financial literacy through Financial Literacy Centres and rural branches.
 - ii. **Rural Development:** The Bank has sponsored/ co-sponsored / supported 62 self employment training institutes in varied fields which promote entrepreneurship development among rural youth and encourage them to take up self-employment activities. These institutes have trained more than 8.83 lakh unemployed youth so far, with a settlement rate of 74 %.
 - iii. **Green Banking:** The Bank has introduced several environment-friendly measures, viz., Core Banking Solution, Anywhere Banking, Internet Banking, Tele Banking, Mobile Banking, ATMs, Biometric ATMs & Micro-ATMs for the use of rural folk and certain back office operations. Further, the Bank has set up E-lounges with Hi-tech banking facilities like ATM, cash / cheque acceptor, passbook printing kiosk, internet banking, online trading and telebanking at 182 select centres and more such e-lounges are planned during the year. Enabled Paperless Green PIN facility for Debit & Credit Cards, Net Banking passwords through SMS on registered mobile numbers, dispensed with printing of 'Receipt' for successful cash withdrawal & balance enquiry in our ATMs. Opened Hi-tech CANDI branches for paperless banking. Internally, the Bank has implemented e-governance for its human resources management and certain other administrative areas
 2. For each such product, provide the following details in respect of resource use (energy, water, raw material etc.) per unit of product (optional):

- i. मूल्य श्रृंखला के दौरान पिछले वर्ष से लेकर अबतक सोर्सिंग/ उत्पादन / वितरण के समय आई कमी?

लागू नहीं

- ii. पिछले वर्ष से अबतक उपभोक्ता द्वारा प्रयोग (ऊर्जा, पानी) में आई कमी?

बैंक उच्च ऊर्जा दक्षता सुनिश्चित करने वाले अपने सभी परिसरों में नई एलईडी जुड़नार के साथ सीएफएल / फ्लोरोसेंट प्रकाश जुड़नार की जगह ले रहा है।

सीएसआर कार्यक्रम के तहत जल शोधन प्लांट की स्थापना तथा हरित क्षेत्र में सुधार हेतु बागवानी के लिए अपशिष्ट जल का उपयोग, सार्वजनिक हितार्थ सौर लाइट प्रदान की गई है।

3. क्या कंपनी में वहनीय सोर्सिंग के लिए कोई पद्धति है (परिवहन सहित) यदि हां तो निवेशित का कितना प्रतिशत स्थायी रूप से सोर्स किया गया है? 50 शब्दों में विवरण दें।

आपूर्तिकर्ताओं को ऊर्जा उत्पादन मानकों, प्रदूषण मुक्त वातावरण, जलवायु अनुकूल प्रौद्योगिकियों की पूर्ति करने हेतु बैंक में निर्धारित नीति है।

4. क्या कंपनी स्थानीय व छोटे उत्पादकों जिसमें आसपास के क्षेत्रों में कार्यरत समुदाय शामिल हैं, से माल व सेवाएं खरीदने के कदम उठाए हैं? यदि हां तो स्थानीय व छोटे वेंडरों की क्षमता व योग्यता बढ़ाने के लिए क्या कदम उठाए हैं?

जहां भी छोटी खरीदारी की जाती है, स्थानीय और छोटे उत्पादन से वस्तुओं और सेवाओं की खरीद का प्रयास किया जा रहा है, जिससे स्थानीय और छोटे विक्रेताओं की क्षमता बढ़ जाती है।

5. क्या कंपनी के उत्पादों और अपशिष्ट को पुनर्नवीनीकृत करने का कोई तंत्र है? यदि हां तो उत्पादों तथा अपशिष्ट का कितना प्रतिशत पुनर्नवीनीकरण किया जा रहा है (5% से कम, 5-10%, >10% से अधिक, अलग - अलग बताएं)। 50 शब्दों में विवरण दें।

लागू नहीं

- i. Reduction during sourcing / production / distribution achieved since the previous year throughout the value chain?

Not applicable.

- ii. Reduction during usage by consumers (energy, water) has been achieved since the previous year?

Bank is replacing CFL / Fluorescent lighting fixtures with new LED fixtures in all its premises ensuring higher energy efficiency.

Setting up of water purification plants and using the waste water for gardening for improving the green cover, providing solar lights for the benefit of public under CSR programme.

3. Does the Company 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.

For sourcing, Bank has a set policy as per which the suppliers should meet the standards of energy generation, eco-friendly, pollution-free climate friendly technologies.

4. Has the Company taken any steps to procure goods and services from local & small producers, including communities surrounding their place of work? If yes, what steps have been taken to improve their capacity and capability of local and small vendors?

Procurement of goods and services from the local & small producers are being practiced wherever small purchases are done, facilitating the capability of local and small vendors.

5. Does the Company have a mechanism to recycle products and waste? If yes, what is the percentage of recycling of products and waste (separately as <5%, 5-10%, >10%). Also, provide details thereof, in about 50 words or so.

Not applicable.

सिद्धांत 3 : कारोबार सभी कर्मचारियों की भलाई को बढ़ावा दे।

1. कृपया कर्मचारियों की कुल संख्या बताएं।

यथा 31.03.2020 को कर्मचारियों की कुल संख्या 58632 है।

2. कृपया अस्थाई / संविदा / अनौपचारिक आधार पर लिए गए कर्मचारियों की संख्या इंगित करें।

| | |
|--------------------|-------|
| एफओसी-प्रशिक्षण | शून्य |
| लोकपाल | 1 |
| सलाहकार | 2 |
| ईआरओ-ऑडिट उद्देश्य | 328 |
| कुल | 331 |

3. कृपया स्थायी महिला कर्मचारियों की संख्या इंगित करें।

यथा 31.03.2020 को स्थायी महिला कर्मचारियों की संख्या 18167 है।

4. कृपया स्थायी विकलांग कर्मचारियों की संख्या इंगित करें।

यथा 31.03.2020 को स्थायी विकलांग कर्मचारियों की कुल संख्या 1538 है।

5. क्या आपके यहां कर्मचारी संगठन है जिसको प्रबंधन द्वारा मान्यता प्राप्त है।

हमारे बैंक में प्रबंधन द्वारा मान्यता-प्राप्त केनरा बैंक कर्मचारी संघ (पंजीकृत) व केनरा बैंक अधिकारी संघ (पंजीकृत) क्रमशः कामगारों व अधिकारियों हेतु दो प्रमुख संघ हैं।

6. आपके कितने प्रतिशत स्थायी कर्मचारी इस मान्यता प्राप्त कर्मचारी संगठन के सदस्य हैं ?

| | |
|-----------------|-------|
| अधिकारी संघ | 85.36 |
| कर्मचारी यूनियन | 76.93 |

7. कृपया पिछले वित्तीय वर्ष तथा वित्तीय वर्ष की समाप्ति पर लंबित बाल श्रम, बेगार, अस्वच्छिक श्रम, यौन उत्पीड़न से संबंधित शिकायतों की संख्या इंगित करें।

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

1. Please indicate the total number of employees.

Total number of employees as at 31.03.2020 is 58632.

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

| | |
|---------------------|-----|
| FOC- training | Nil |
| Ombudsman | 1 |
| Advisors | 2 |
| ERO - audit purpose | 328 |
| Total | 331 |

3. Please indicate the number of permanent women employees.

The number of permanent women employees as at 31.03.2020 is 18167.

4. Please indicate the number of permanent employees with disabilities.

The number of permanent employees with disabilities as at 31.03.2020 is 1538.

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

In our Bank, Canara Bank Employees Union (Regd.) and Canara Bank Officers' Association (Regd.) are two major Union/Association of workmen and officer employees respectively, which are recognized by the Management.

6. What percentage of your permanent employees is members of this recognized employee association?

| | |
|-----------------------|-------|
| Officers' Association | 85.36 |
| Workmen Union | 76.93 |

7. Please indicate the number of complaints relating to child labour, forced labour, involuntary labour, sexual harassment in the last financial year and pending, as at the end of the financial year.

| क्र. सं. | श्रेणी | वित्तीय वर्ष के दौरान शिकायतों की संख्या | वित्तीय वर्ष की समाप्ति पर लंबित शिकायतों की संख्या |
|----------|----------------------------------|--|---|
| 1 | बाल श्रम, बेगार, अस्वैच्छिक श्रम | शून्य | शून्य |
| 2 | यौन उत्पीड़न | 3 | शून्य |
| 3 | भेदभावपूर्ण रोजगार | शून्य | शून्य |

8. पिछले वित्तीय वर्ष के दौरान निम्नांकित कर्मचारियों में से कितने प्रतिशत को सुरक्षा व कौशल उन्नयन प्रशिक्षण दिया गया?

| | |
|-------------------------------------|--------|
| स्थायी कर्मचारी | 62.5% |
| नियमित महिला कर्मचारी | 55.14% |
| आकस्मिक / अस्थायी / संविदा कर्मचारी | शून्य |
| विकलांग कर्मचारी | 45.12% |

सिद्धांत 4: कारोबार सभी हितधारकों के हितों का सम्मान करे तथा विशेषरूप से वंचित, कमजोर और उपेक्षित के प्रति संवेदनशील हो।

1. क्या कंपनी ने अपने आंतरिक और बाहरी हितधारकों को प्रतिचित्रित किया है?

हाँ, बैंक के हितधारकों में सरकार, निवेशक, कर्मचारी तथा बैंक के ग्राहक शामिल हैं।

2. उपर्युक्त में से, क्या कंपनी ने कमजोर, वंचित व उपेक्षित हितधारकों की पहचान की है?

हां.

3. क्या कंपनी वंचित, कमजोर व उपेक्षित हितधारकों से जुड़ने के लिए कोई विशेष पहल की है? यदि हां तो 50 शब्दों में उसका विवरण दें।

कर्मचारी: बैंक जाति, नस्ल और धर्म के आधार पर कोई भेदभाव और पूर्वाग्रह के बिना सभी कर्मचारियों के साथ

| Sl. No. | Category | No. of complaints filed during the financial year | No. of complaints pending as at end of financial year |
|---------|---|---|---|
| 1 | Child labour/ forced labour/ involuntary labour | NIL | NIL |
| 2 | Sexual harassment | 3 | NIL |
| 3 | Discriminatory employment | NIL | NIL |

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

| | |
|--|--------|
| Permanent Employees | 62.5% |
| Permanent Women Employees | 55.14% |
| Casual / Temporary / Contractual Employees | NIL |
| Employees with Disabilities | 45.12% |

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

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

Yes. The stakeholders of the Bank include Government, Investors, Employees and the Customers of the Bank.

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

Yes.

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

Employees: The Bank practices the policy of equal treatment of all employees without

समान व्यवहार की नीति अपनाता है। बैंक सरकार के दिशानिर्देशानुसार अनुसूचित जाति / अनुसूचित जनजाति वर्ग से संबंधित कर्मचारियों के लिए कुछ विशेष लाभ/ सुविधाएँ / सहायता प्रदान करता है। इसके अलावा, विकलांग कर्मचारियों को अन्य कर्मचारियों के समतुल्य पारिश्रमिक/ वेतन, पदोन्नति दी जाती है।

ग्राहक : समाज के उपेक्षित वर्गों की जरूरतों को पूरा करने के लिए बैंक ने अन्य योजनाओं के साथ, सीमित सुविधा बचत खाता योजना, केनरा नयी दिशा योजना के अंतर्गत सूक्ष्म बीमा और सूक्ष्म पेंशन योजना, शहरी गरीब के लिए सूक्ष्म वित्त शाखाएं, किसानों के लिए किसान क्रेडिट, स्वयं सहायता समूहों को ऋण, मनरेगा मजदूरी और सामाजिक सुरक्षा पेंशन के भुगतान के लिए इलेक्ट्रॉनिक लाभ अंतरण, बायोमेट्रिक एटीएम, विभेदक ब्याज दर योजना के तहत ऋण, महिला उद्यमियों और सूक्ष्म एवं लघु उद्यमों की सहायता के लिए ऋण योजनाएं शुरू की हैं।

सिद्धांत 5: कारोबार मानवाधिकार का सम्मान व प्रोत्साहन करे।

1. मानवाधिकारों पर कंपनी की नीति क्या कंपनी पर ही लागू होती है या समूह / संयुक्त उद्यम / आपूर्तिकर्ता / ठेकेदार / गैर सरकारी संगठन / अन्य पर भी लागू है ?

बैंक भारत के संविधान में निहित मानवाधिकारों की विषयवस्तु से परिचित है तथा संघों की स्वतंत्रता और सामूहिक सौदेबाजी करने के अधिकार का आदर करता है।

मानव संसाधन से संबंधित नीतियां केवल बैंक के परिचालन पर लागू है। इसके अलावा, बैंक की मानव संसाधन नीतियां सभी कर्मचारियों को समान और निष्पक्ष व्यवहार प्रदान करती हैं तथा विशेष-राष्ट्रीयता, धर्म, लिंग, उम्र, विकलांगता, कर्मचारियों की सामाजिक और आर्थिक स्थिति या कानून द्वारा निषिद्ध किसी अन्य आधार पर कोई भेदभाव नहीं किया जाता है।

यौन उत्पीड़न की रोकथाम

बैंक कार्यस्थल पर यौन उत्पीड़न का निषेध करता है। सेवा शर्तों में, यौन उत्पीड़न की रोकथाम के लिए विशेष प्रावधान हैं। यौन उत्पीड़न पर नीति अधिनियम "कार्यस्थल पर महिलाओं का यौन उत्पीड़न (रोकथाम, निषेध और निवारण) अधिनियम, 2013" के संदर्भ में लागू की गई है। अधिनियम में नीति के अनुसार बैंक ने समिति के पीठासीन अधिकारी निर्धारित व अन्य सदस्यों को नामित करते हुए सभी प्रभासनिक इकाइयों में अंतरिक समिति गठित किया है।

any discrimination and bias on the basis of caste, creed and religion. The Bank extends certain special benefits/ facilities/ assistance to employees belonging to SC/ST category as per Government guidelines. Further, the wages/salaries, promotions and other benefits extended to employees with disabilities are at par with other employees.

Customers: In order to cater to, No-frill Savings Accounts Scheme, Micro-insurance and Micro-pension under Canara Nayee Disha Scheme, Micro-finance Branches for urban poor, Kisan Credit Cards for farmers, loans to Self-help Groups, electronic benefit transfer for payment of MGNREGA wages and social security pension, biometric ATMs, loans under Differential Rate of Interest scheme, loans to women entrepreneurs and support to the needs of marginalized segments of the society, the Bank has introduced, among other micro & small enterprises.

Principle 5: Businesses should respect and promote human rights.

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

The Bank is aware of the human rights content of the Constitution of India and respects the freedom of associations and the right to collective bargaining.

The HR related policies cover the operations of the Bank only. Further, the HR policies of the Bank are well laid out with equal and fair treatment of all the employees and no discrimination is made based on nationality, religion, gender, age, disabilities, social and economic status of the employees or any other basis prohibited by the law.

Prevention of Sexual Harassment

The Bank prohibits sexual harassment at work places. In the Service Conditions, there are clauses exclusively for prevention of sexual harassment at work places. The policy on sexual harassment has been implemented in terms of Act. "The Sexual Harassment of Women at Workplace (Prevention, Prohibition and Redressal) Act, 2013". As per the policy, Bank has constituted Internal Committees at all administrative units by nominating Presiding Officer and other members to the Committee as stipulated in the Act.

आंतरिक शिकायत समिति में पीठासीन अधिकारी होंगे जो वरिष्ठ स्तर की एक महिला कर्मचारी होंगी और कर्मचारियों में से 2 सदस्य होंगे जो महिलाओं की भलाई के लिए प्रतिबद्ध हैं या सामाजिक कार्य / कानूनी ज्ञान में अनुभव रखते हैं और एक तृतीय पक्ष सदस्य (एनजीओ आदि) इसके सदस्य के रूप में होंगे।

समिति की रिपोर्टों के आधार पर कार्रवाई की जाती है। बैंक सेवा शर्तों, नियमों, महिला कर्मचारियों को लाभ, महिला कर्मचारियों के अधिकार, यौन उत्पीड़न की रोकथाम के लिए समय-समय पर परिपत्र जारी करता है।

कर्मचारी शिकायत निवारण नीति

बैंक ने सेवा शर्त से संबंधित वास्तविक व्यक्तिगत शिकायतों को दूर करने के उद्देश्य और उसके त्वरित समाधान के लिए कर्मचारी शिकायत निवारण नीति बनाई है। इस नीति के तहत निर्धारित समय के भीतर शिकायतों का निवारण कर रहे हैं। अंचल स्तरीय निवारण समिति के निर्णय के खिलाफ अपील का भी प्रावधान है।

केनराइट शिकायत निवारण प्रणाली के तहत कर्मचारी शिकायत निवारण तंत्र की त्वरित निवारण के उद्देश्य से अधिक कर्मचारी अनुकूल कागज रहित Quick Links > SAS Biometric Login > General > Canarite Grievance Redressal System (CGRS). में शुरू किया गया है।

सूचना का अधिकार अधिनियम

सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005, की परिभाषा के अनुसार केनरा बैंक एक लोक प्राधिकरण है, इसलिए जनता को सूचना प्रदान करने के दायित्व के अधीन है।

विभिन्न कार्यों के लिए ठेकेदारों की सेवा लेना:

बैंक अपने परिसर में सिविल निर्माण/विद्युत / रख-रखाव कार्यों के लिए ठेकेदारों की सेवा लेते समय श्रम कानून विशेष तौर पर न्यूनतम मजदूरी भुगतान तथा अन्य संबंधित मानवाधिकारों का पालन करता है।

2. पिछले वित्तीय वर्ष में कितने हितधारकों से शिकायतें प्राप्त हुई हैं और प्रबंधन द्वारा कितने प्रतिशत शिकायतों का निपटान संतोषजनक रूप से किया गया?

1091 व 100%

सिद्धांत 6: कारोबार पर्यावरण को सम्मान, सुरक्षा और उसे पुनर्स्थापित करने का प्रयास करो

1. क्या सिद्धांत 6 से संबंधित नीति केवल कंपनी तक सीमित है या समूह / संयुक्त उद्यम / आपूर्तिकर्ता / ठेकेदार / गैर-सरकारी

The Internal Complaints Committee will have Presiding Officer who shall be a senior level woman employee and will have 2 members from amongst the employees preferably committed to the cause of women or has experience in social work/legal knowledge and shall also have a third party member (NGO etc.) as its member.

The action is taken based on the reports of the Committee. The Bank issues Circulars from time to time reinforcing service conditions, rules, benefits to women employees, right of women employees, prevention of sexual harassment.

Employees' Grievances Redressal Policy

The Bank has framed Employees' Grievance (s) Redressal Policy with a view to lend to the genuine individual grievances relating to service condition of the employees and for speedy resolution of the same. The complaints under this policy are redressed within the stipulated time. There is also an appeal provision against the decision of the Circle Level Redressal Committee.

With a view to make Employees' Grievance(s) Redressal mechanism more employee friendly, paperless and quick disposal of grievances of the employees, 'Canarite Grievance Redressal System' is introduced in Cannaet under the path Quick Links > SAS Biometric Login > General > Canarite Grievance Redressal System (CGRS).

Right to Information Act

Canara Bank is a Public Authority, as per definition of Public Authority in the Right to Information Act, 2005, and thus, is under obligation to provide the information to members of public.

Engaging Contractors for various works

While engaging the services of Contractors for the civil construction/electrical/maintenance works at its premises, the Bank follows the labour laws especially payment of minimum wages and other related human rights.

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

1091 & 100.00%

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

1. Does the policy related to Principle 6 cover only the Company or extends to the Group/Joint Ventures/

संगठन / अन्य पर भी लागू है?

नीति केवल बैंक को प्रावित करती है।

2. क्या कंपनी के पास वैश्विक पर्यावरण के मुद्दों जैसे पर्यावरण में बदलाव, ग्लोबल वार्मिंग आदि के लिए कोई योजना/पहल है ? हाँ / नहीं , यदि हाँ तो, कृपया वेबपेज इत्यादि का हाइपरलिंक दें।

ऋण जोखिम प्रबंधन नीति के संदर्भ में, बैंक ओजोन डिप्लीटिंग सब्सटेंसेस (ओडीएस) का उपभोग / उत्पादन करने वाली नई इकाइयों की स्थापना के वित्त पोषण नहीं कर रहा है।

बैंक द्वारा उन लघु / मध्यम स्तर की इकाइयों को वित्तीय सहायता नहीं दी जाती है जो सी.एफ.सी. का प्रयोग कर एरोसॉल इकाई के उत्पादन में लगे हुए हैं।

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

हाँ

4. क्या कंपनी के पास स्वच्छ विकास तंत्र से संबंधित कोई परियोजना है? यदि ऐसा है तो 50 शब्दों में उसका विवरण दें और, यदि हाँ तो क्या कोई पर्यावरण अनुपालन रिपोर्ट दर्ज की गयी है?

हाँ

बैंक द्वारा किए गए विभिन्न हरित बैंकिंग पहलों में कोर बैंकिंग समाधान, ग्रामीण जनता के लिए कहीं भी बैंकिंग, इंटरनेट बैंकिंग, टेलीबैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, एटीएम, बायोमेट्रिक एटीएम और माइक्रो-एटीएम, डेबिट और क्रेडिट कार्ड के उपयोग के लिए कागज रहित ग्रीन पिन सुविधा, पंजीकृत मोबाइल नंबर द्वारा एसएमएस के माध्यम से नेटबैंकिंग पासवर्ड, हमारे एटीएम में सफल नकद निकासी और बैलेंस जांच के लिए रसीद मुद्रण की समाप्ति कागज रहित बैंकिंग के लिए उच्च तकनीक कैंडी शाखाएं, इसके कर्मचारियों और प्रशासनिक क्षेत्रों में कागज रहित बैंकिंग को बढ़ावा देने के लिए शाखाओं में ई-लाउंज और ई-गवर्नेंस आदि।

5. क्या कंपनी ने स्वच्छ प्रौद्योगिकी, ऊर्जा दक्षता, नवीकरणीय ऊर्जा आदि पर कोई अन्य पहल शुरू की है? हाँ / नहीं, यदि हाँ तो वेबपेज इत्यादि का हाइपरलिंक दें।

बैंक ने स्वच्छ प्रौद्योगिकी तथा ऊर्जा दक्षता के कई पहल शुरू किए हैं। बैंक पर्यावरण के अनुकूल ऐसी हरित परियोजनाओं को प्राथमिकता व महत्व देता है जो कार्बन कम करते हैं जैसे पवन चक्की / सौर ऊर्जा परियोजनाएं आदि। बैंक के पास हरित व स्वच्छ तकनीकी परियोजनाओं को अधिमानी ऋण देने की योजनाएं हैं।

Suppliers/Contractors/NGOs/others.

The Policy covers only the Bank.

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

Yes.

In terms of Credit Risk Management Policy, the Bank is not extending finance for setting up of new units consuming/ producing Ozone Depleting Substances (ODS).

No financial assistance is extended by Bank to small/ medium scale units engaged in the manufacture of the aerosol units using CFC.

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

Yes.

4. Does the Company have any project related to Clean Development Mechanism? If so, provide details thereof, in about 50 words or so. Also, if Yes, whether any environmental compliance report is filed?

Yes.

Various green banking initiatives undertaken by the Bank include Core Banking Solution, Anywhere Banking, Internet Banking, Tele Banking, Mobile Banking, ATMs, Biometric ATMs & Micro-ATMs for the use of rural folk, paperless Green PIN facility, for debit & credit cards, Net banking password through SMS on registered mobile numbers, dispensed with printing of 'Receipt' for successful cash withdrawal & balance enquiry in our ATMs, opened Hi-tech CANDI branches for paperless banking, E-lounges in branches and e-governance for its staff and administrative areas to promote paperless banking.

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

Bank has undertaken a number of initiatives to promote clean technology and energy efficiency. Bank gives due weightage and preference to environment-friendly green projects which earn the carbon credits, such as, Wind Mills / Solar Power projects. Bank has schemes of extending preferential credits to the Green and clean technology projects.

बैंक उच्च ऊर्जा दक्षता सुनिश्चित करने वाले अपने सभी परिसरों में सीएफएल / फ्लोरोसेंट लाइट्स की जगह नई एलईडी लगा रहा है। इसके अलावा, निदेशक मंडल ने दिनांक 18.09.2017 को बैंक को गैर-पारंपरिक ऊर्जा स्रोतों का उपयोग नियंत्रण करने के उपायों के अभिनव तरीके को अपनाने की अनुमति दी है। उसके आधार पर, बैंक ने पहले चरण में पांच क्षेत्रों (संपूर्ण भारत, दक्षिण भारत, उत्तर भारत, मध्य भारत, पश्चिम भारत, उत्तरी पूर्वी भारत) के लिए विक्रेताओं को पैनाल बद्ध किया है। दूसरे चरण में, बैंक के सौर संयंत्रों को स्थापित करने के लिए अपने कुछ इमारतों की पहचान की है। प्रधान कार्यालय, अंचल कार्यालय चेन्नई, त्रिवेन्द्रम, हैदराबाद तथा चंडीगढ़) तदनुसार अपने प्रधान कार्यालय 112 जे सी रोड भवन में हमने 52 केवीपी सौर उर्जा संयंत्र स्थापित किया है। अन्य स्थल / स्थान पर कार्य करने हेतु ठेकेदार की पहचान को गई है और कार्य प्रगति पर है

बैंक भी उच्च ऊर्जा दक्षता सुनिश्चित करने की दिशा में स्तरीय ऊर्जा दक्ष उपकरणों अर्थात् एयर कंडीशनर का उपयोग करने की नीति का अनुसरण कर रहा है

बैंक स्वच्छ प्रौद्योगिकी अपनाते हुए जनरेटर के उपयोग में सीपीसीबी (केंद्रीय प्रदूषण नियंत्रण बोर्ड) नियम का पालन कर रहा है। बैंक अपने विभिन्न स्थानों पर सौर ऊर्जा संचालित यूपीएस लगाने और अक्षय ऊर्जा के उपयोग को भी अपनाने की प्रक्रिया में है।

6. क्या कंपनी द्वारा उत्सर्जन / उत्पन्न अपशिष्ट सूचित वित्तीय वर्ष के लिए सीपीसीबी / एसपीसीबी द्वारा निर्धारित सीमा के भीतर हैं?

बैंक वित्तीय सेवाएं उपलब्ध कराता है अतः यह लागू नहीं है।

7. वित्तीय वर्ष की समाप्ति तक सीपीसीबी / एसपीसीबी से प्राप्त कानूनी नोटिस/ कारण बताओ नोटिसों की संख्या जो कि लंबित हैं? (यानी संतोषजनक के स्तर तक नहीं निपटाया गया है)

शून्य

सिद्धांत 7: कारोबार, जब आम जनता और विनियामक नीतियों को प्रभावित करता है तो ऐसा जिम्मेदारीपूर्वक किया जाए।

1. क्या आपकी कंपनी किसी व्यापार और चेंबर या संघ का सदस्य है? यदि हां तो केवल उन बड़ी संस्थाओं के नाम बताएं जिनके साथ आपका कारोबार होता है?

हाँ।

क) भारतीय बैंक संघ (आईबीए)

ख) भारतीय बैंकिंग व वित्त संस्थान (आईआईबीएफ)

ग) बैंकिंग कार्मिक चयन संस्थान (आईबीपीएस)

घ) राष्ट्रीय बैंक प्रबंधन संस्थान (एनआईबीएम)

Bank is replacing CFL/ Fluorescent lighting fixtures with new LED fixtures in all its premises ensuring higher energy efficiency. Further, vide Board of Directors dated: 18.09.2017, Bank has permitted to adopt innovative way of control measures by using non-conventional energy sources. Based on that, Bank has done empanelment of vendors for five regions (Pan-India, South India, North India, Central India, West India, Northern East India) in first stage. In second stage Bank has identified few own buildings (Head Office, Chennai CO, Trivandrum CO, Hyderabad CO & Chandigarh CO to install solar plants. Accordingly, we have installed 52kWp solar power plants in our Head Office, J C Road building. Another sites / locations contractor identified to carry out the work and the work is under progress.

The Bank is also following a policy of using rated Energy Efficient Appliances, viz., air-conditioners towards ensuring higher energy efficiency.

The Bank is complying with the CPCB rules (Central Pollution Control Board) in usage of generators adopting clean technology. The Bank is also in the process of deploying solar powered UPS for its various locations and adopting renewable energy usage.

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

The Bank is engaged in providing financial services and hence not applicable.

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

Nil

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

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

Yes.

a) Indian Banks' Association (IBA)

b) Indian Institute of Banking and Finance (IIBF)

c) Institute of Banking Personnel Selection (IBPS)

d) National Institute of Bank Management (NIBM)

ड.) भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम (एनपीसीआई)
च) भारतीय समाशोधन निगम (सीसीआई)

2. क्या आपने जनहित की उन्नति या सुधार के लिए ऊपर संघों के माध्यम से वकालत / पैरवी की है? हाँ/नहीं, यदि हाँ तो मोटे तौर पर उन क्षेत्रों के बारे में बताएं (अभिशासन और प्रशासन, आर्थिक सुधार, समावेशी विकास नीतियाँ, ऊर्जा, सुरक्षा, जल, खाद्य सुरक्षा, धारणीय हाँ, व्यावसायिक सिद्धांत, अन्य)

सार्वजनिक क्षेत्र का बैंक होने के कारण बैंक पर देश के सभी क्षेत्रों व सभी वर्गों को बैंकिंग सेवाओं को प्रदान करने का सामाजिक उत्तरदायित्व है। इसके अलावा, बैंक मोटे तौर पर देश के स्थायी विकास में योगदान के लिए आर्थिक और वित्तीय क्षेत्र में सुधार, समावेशी विकास और समान विकास, राष्ट्रीय प्राथमिकताओं और खाद्य सुरक्षा के क्षेत्रों को शामिल करते हुए समय - समय पर भारत सरकार और भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा जारी सभी नीतिगत निर्देशों / विनियमक दिशा निर्देशों का पालन कर रहा है।

सिद्धांत 8: कारोबार समावेशी वृद्धि और समान विकास को संबल दे।

1. क्या कंपनी में सिद्धांत 8 से संबंधित नीति के अनुसरण के लिए विशिष्ट कार्यक्रम / पहल / परियोजनाएं हैं? यदि हाँ तो तत्संबंधी विवरण

बैंक ने समावेशी वृद्धि व समान विकास के लिए अनेक कार्यक्रमों/ पहलों / परियोजनाओं को चलाया है।

विवरण निम्नवत है:

बैंक ने सभी आबंटित 10049 गाँवों में 903 ब्रिक व मोर्टार शाखाएं खोलने और 2652 बीसी एजेंटों की सेवाएं लेते हुए बैंकिंग सेवाएं उपलब्ध कराई हैं। उनके जीवन स्तर को उन्नत करने के लिए वहनीय खर्च पर बैंकिंग सेवा उपलब्ध कराना ही इसका उद्देश्य है। इसका कार्यावयन दो मॉडल यानी ब्रिक व मोर्टार मॉडल और कारोबार संपर्की मॉडल के तहत किया गया।

बैंक ने मौजूदा मोबाइल बीसी मॉडल के बदले दिसंबर 2018 के दौरान नई हाइब्रिड कियोस्क मॉडल बीसी सेवाएं शुरू की हैं। नए हाइब्रिड मॉडल के तहत, बीसी एजेंट 4 घंटे के लिए निर्धारित स्थानों (बैंक बिजनेस आउटलेट्स) में काम करेंगे और उसके बाद वे अपने दरवाजे पर ग्रामीण लोग विशेष रूप से वृद्ध लोगों और वरिष्ठ नागरिकों की सेवा के लिए उन्हें आवंटित गाँवों / क्षेत्रों को प्रावित करेंगे।

e) National Payments Corporation of India (NPCI)
f) The Clearing Corporation of India (CCI)

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 Bank, being one of the public sector banks of India, is driven by the social objective of extending the benefits of the banking services to all regions of the country and to all classes of people. Further, the Bank is adhering to all the policy directions/regulatory guidelines issued by Government of India and the Reserve Bank of India from time to time broadly covering the areas of economic and financial sector reforms, inclusive growth and equitable development, national priorities and food security contributing to sustainable development of the country.

Principle 8: Businesses should support inclusive growth and equitable development.

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

The Bank has undertaken various initiatives/ programmes / projects in pursuit of inclusive growth and equitable development of the society.

The details are as under:

Bank has provided Banking facilities in all the allotted 10049 villages by opening 903 brick & mortar branches and engaging 2652 BC agents. The objectives are to provide the banking services at affordable cost in order to improve their standard of living. The implementation was done under two models, viz., Brick and Mortar model and Business Correspondent model.

Bank has introduced new Hybrid Kiosk Model BC services during December 2018 in lieu of the existing Mobile BC model. Under the new Hybrid model, the BC Agents will work for 4 hours in fixed locations (Bank Business Outlets) and thereafter they will be covering villages/ areas allotted to them for servicing the rural folk, especially old aged people and senior citizens, at their doorsteps.

नया हाइब्रिड मॉडल बैंकिंग उद्योग में अद्वितीय और अपनी तरह का पहला है। नए मॉडल के तहत, सामान्य हैंड हेल्ड मशीन (एचएचएम) के बदले टैब का उपयोग किया जा रहा है।

बीसी सभी वित्तीय और गैर-वित्तीय सेवाएं प्रदान करेंगे जैसे खाता खोलना, ईपीएस लेनदेन, नकद रसीदें, नकद भुगतान, और रूपे कार्ड, के माध्यम से लेनदेन निधि अंतरण आदि। ईपीएस और रूपे कार्ड सेवाएं न केवल बैंक के अपने ग्राहकों के लिए, बल्कि अन्य बैंक ग्राहकों के लिए भी विस्तारित हैं।

बीसी एजेंट ऋण आवेदन, लघु मूल्य वर्ग के जमा लाएंगे सामाजिक सुरक्षा योजना तथा छोटे मूल्य वाले ऋण इत्यादि की वसूली भी करेंगे बैंक ने 31.03.2020 या उससे पहले मौजूदा 2549 से बीसीए संख्या को 5000 तक बढ़ाने के लिए और 31.03.2021 तक या उससे पहले 10000 के स्तर तक पहुंचने का लक्ष्य रखते हुए बैंकिंग आउटलेट्स की परिकल्पना की है। इस प्रक्रिया में, अब तक 8770 स्थानों को कॉर्पोरेट बीसी को आवंटित किया गया है, जिनमें से 6441 स्थान बीसीए के साथ ऑन-बोर्ड किए गए हैं। उपरोक्त विस्तार को शाखा और शाखा रहित बैंकिंग के लिए एक समग्र दृष्टिकोण के साथ बैंकिंग आउटलेट्स के साथ प्रमुख क्षेत्रों को कवर करने के लिए परिकल्पित किया गया है।

72 एफएलसी जिला / ब्लॉक स्तर पर काम कर रहे हैं। 13,970 शिविरों का आयोजन किया गया जिसके माध्यम से 25.56 लाख लोगों को शिक्षित किया गया और 88,612 लोगों को वित्तीय वर्ष 2019-20 के दौरान परामर्श दिया गया। बैंक ने एफएलसी के माध्यम से 5,14,174 छात्रों को वित्तीय साक्षरता प्रदान की है।

2 क्या कार्यक्रम / परियोजना आंतरिक टीम / स्व संस्थान / बाह्य गैर सरकारी संगठन / सरकारी संस्था / या कोई अन्य संगठन के माध्यम से किए जाते हैं?

वित्तीय समावेशन परियोजना आंतरिक टीम की सहायता से लागू की गयी है। बैंक में प्राथमिकता साख और वित्तीय समावेशन विभाग के अंतर्गत एक अलग वित्तीय समावेशन प्रभाग है जिसके प्रमुख एक महाप्रबंधक है। बैंक वित्तीय साक्षरता न्यास के माध्यम से वित्तीय साक्षरता का प्रचार कर रहा है।

न्यासों / सोसाइटियों का नाम निम्नत है जहाँ बैंक परियोजनाएं लागू करने के लिए शामिल हैं, जो जनता तथा समाज की सेवा में प्रभाव डाला शामिल है :-

1. केनरा बैंक शताब्दी ग्रामीण विकास न्यास
2. केनरा वित्तीय सलाहकारी न्यास

The new Hybrid model is unique and first-of-its-kind in Banking Industry. Under the new model, the TAB is being used instead of normal Hand Held Machines (HHMs).

The BCs will provide all financial and non-financial services such as opening of accounts, AEPS transactions, cash receipts, cash payments, and transactions through RuPay card, Funds Transfer etc. The AEPS and RuPay card services are extended not only to bank's own customers, but to other bank customers also.

BCAs will also source loan applications, canvass small value deposits, sourcing of social security schemes and recovery of small value loans etc.

Bank has envisaged provision of banking outlets in scaling up the BCA numbers to 5000 from the existing 2549 on or before 31.03.2020 and aiming to reach a level of 10000 on or before 31.03.2021. In the process, till date 8770 number of locations are allotted to Corporate BC, of which 6441 locations on-boarded with BCAs. The above expansion is envisaged to cover the major areas with the banking outlets, a composite approach towards branch and branchless banking.

72 FLCs are functioning at District/Block level. Conducted 13,970 camps through which 25.56 lakh people have been educated & 88,612 people were counselled during the financial year 2019-20. Bank has imparted financial literacy to 5,14,174 students through FLCs.

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

The financial inclusion projects have been undertaken with the help of an in-house team. The Bank has a separate Financial Inclusion Section under Financial Inclusion Wing, headed by a General Manager. Bank is propagating financial literacy through Canara Financial Advisory Trust.

Following are the Trusts / Societies wherein Bank is involved in taking up of the projects which have created an impact in serving the people and the society:-

1. Canara Bank Centenary Rural Development Trust
2. Canara Financial Advisory Trust

3. केनरा बैंक जुबिली शिक्षा निधि
4. केनरा राहत व कल्याण सोसाइटी

बैंक अपनी कॉर्पोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व पहल के तहत इन न्यासों के क्रियाकलापों में सक्रिय रूप से भाग लेती है तथा निधीयन भी करती है।

3. क्या अपने पहल का आपने प्रभाव मूल्यांकन किया है?

हाँ। बैंक के पहल का मुख्य प्रभाव अपने ग्राहकों को उत्पादों का वितरण करना है।

मुख्य वितरण उत्पाद हैं :-

बैंक ने वर्ष 2019-20 के दौरान 5.67 लाख बैंकिंग सेवा रहित लोगों को बुनियादी बचत जमा खाते प्रदान किए हैं, 178.51 लाख बीएसबीडी खाते ₹6119 करोड़ के कासा शेष के साथ

सभी 903 एफआई शाखाओं ने ₹24289 करोड़ का कारोबार किया है। वित्तीय समावेशन शाखाओं का कासा घटक 26.67% या ₹6479 करोड़ था। औसत कारोबार प्रति एफआई शाखा ₹26.89 करोड़ है।

बैंकिंग सेवा रहित ग्रामीणों को मूलभूत बचत जमा खाता, पीएमजेडीवाई ओवरड्राफ्ट सुविधाएं, ऋण सुविधा जैसे सामान्य क्रेडिट कार्ड योजना, विभेदक ब्याज दर योजना, किसान क्रेडिट कार्ड योजना, ऋण अदला-बदली (स्वैपिंग) योजना और कई ऋण उत्पाद उपलब्ध कराए गए।

बैंक ने वर्ष 2019-20 के दौरान सामाजिक सुरक्षा योजनाओं को सफलतापूर्वक लागू किया है। प्रधानमंत्री जीवन ज्योति बीमा योजना (पीएमजेजेवाई) और प्रधान मंत्री सुरक्षा बीमा योजना (पीएमएसबीवाई) दोनों के तहत 52,69,469 नामांकन किए गए हैं। अटल पेंशन योजना (एपीवाई) के तहत 386957 खाते जुटाए गए। सुकन्या समृद्धि योजना के तहत 15211 खाते खोले गए हैं।

4. सामुदायिक विकास परियोजनाओं में आपकी कंपनी का प्रत्यक्ष योगदान क्या है - राशि रूपयों में तथा परियोजनाओं का विवरण।

बैंक ने सी एस आर के तहत विभिन्न सामुदायिक विकास और सामाजिक - आर्थिक कल्याण गतिविधियों में लगे संगठनों को ₹26.82 करोड़ की राशि मंजूर की। (कृपया भाग ख बिंदु 5 का संदर्भ लें)

5. क्या इस सामुदायिक विकास की पहल को सफलतापूर्वक समुदाय द्वारा अपनाए जाने को सुनिश्चित करने के लिए आपने कदम उठाए हैं ? कृपया 50 शब्दों में बताएं।

3. Canara Bank Jubilee Education Fund
4. Canara Bank Relief & Welfare Society

Bank continues to actively fund and also involve in the activities of these Trusts under its CSR.

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

Yes. Major impact of the Bank initiatives is the delivery of the products to its customers.

The major deliverables are:

The Bank has provided Basic Savings Deposit accounts to 5.67 lakh unbanked people during the year 2019-20, 178.51 lakh BSBD accounts are outstanding with a CASA balance of ₹6119 Cr.

All the 903 FI branches have garnered business of ₹24289 Crores. The CASA component of Financial Inclusion branches stood at 26.67% or ₹6479 Crores. Average business per FI branch is ₹26.89 Crores.

The unbanked rural people are provided with basic Savings Deposit accounts, PMJDY overdraft facilities, and credit facilities under products like Differential Rate of Interest Scheme, Kisan Credit Card Scheme, Debt Swapping Scheme, SHG and various other credit products.

The Bank has implemented social security schemes successfully during the year 2019-20. 52,69,469 lakh enrolments have been done under both Pradhan Mantri Jeevan Jyoti Bima Yojana (PMJJBY) & Pradhan Mantri Suraksha Bima Yojana (PMSBY). Under Atal Pension Yojana (APY) 386957 accounts were mobilized. 15211 accounts have been opened under Sukanya Samriddhi Yojana.

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

The Bank has sanctioned a sum of ₹26.82 Crores under CSR for various community development and socio-economic welfare activities (Pl. refer Section B Point No.5).

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.

बैंक सीएसआर प्रस्तावों को मंजूरी देने से पहले संगठन के बारे में समुचित सावधानी प्राप्त करती है और बैंक द्वारा स्वीकृत सीएसआर निधियों के अंतिम उपयोग पर दान ग्राही संगठन/संस्थान से पुष्टि प्राप्त की जाती है।

परियोजनाओं के लिए सहायता विभिन्न चरणों में विकास कार्यों के प्रगति के आधार पर तथा साइट पर पूर्व-विकासात्मक व विकासोपरांत दौरा के पश्चात संवितरित किया जाता है। सार्वजनिक कार्यक्रम आयोजित करके समुदाय के लोगों को शामिल करते हुए परियोजनाओं में उनकी सहभागिता सुनिश्चित करके सहायता वितरित किया जाता है।

बैंक के पास यह सुनिश्चित करने हेतु तंत्र स्थापित है कि समुदाय विकास प्रक्रिया को अपना रहा है।

सिद्धांत 9: कारोबार जिम्मेदारी से अपने ग्राहकों और उपभोक्ताओं से जुड़े और उन्हें सम्मान प्रदान करो

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

वित्तीय वर्ष की समाप्ति पर 53100 ग्राहक शिकायतों में से 1725 (3.25%) लंबित थी।

2. क्या कंपनी, स्थानीय नियमों की अनिवार्यता के अलावा, उत्पाद लेबल पर उत्पाद की सूचना प्रदर्शित करती है? हाँ / नहीं / लागू नहीं / टिप्पणियाँ (अतिरिक्त सूचनाएं)

बैंक के उत्पादों और सेवाओं के बारे में जानकारी पैम्पलेट्स और ब्रोशर के माध्यम से शाखाओं में उपलब्ध करायी जाती है और इसे बैंक की वेबसाइट में भी उपलब्ध कराया गया है।

3. क्या पिछले पांच वर्षों के दौरान अनुचित कारोबार व्यवहार, गैर जिम्मेदारान विज्ञापन और / या प्रतिस्पर्धा विरोधी व्यवहार के किसी भी मामले के बारे में कंपनी के खिलाफ किसी भी हितधारक द्वारा मामला दायर किया गया है और जो वित्तीय वर्ष की समाप्ति तक लंबित है? यदि ऐसा है तो 50 शब्दों में विवरण दें

शून्य।

4. क्या आपकी कंपनी ने किसी भी उपभोक्ता सर्वेक्षण / उपभोक्ता संतुष्टि रुझान का पता लगाया है?

The Bank obtains due diligence report about the donee organization prior to sanctioning of CSR proposals and confirmation from the donee organization / institute on the end use of the CSR funds sanctioned by the Bank is obtained.

The assistance for the projects is disbursed in stages depending upon the progress of the developmental work and after conducting pre-developmental and post-developmental site visits. The assistance is handed over by organizing public function involving the community members ensuring their participation in the projects.

The Bank has a mechanism to ensure that the community adopts to the developmental process.

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

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

1725 (3.25%) of the 53110 customer complaints received were pending as at the end of the financial year.

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

The information about the products and services offered by the Bank are made available in the branches through pamphlets and brochures and is also made available in the Bank's website.

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

Nil.

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

बैंक शाखाओं द्वारा प्रदान की जाने वाली ग्राहक सेवा की गुणवत्ता का आकलन करने के लिए एक ऑनलाइन सर्वेक्षण किया गया और अपने ग्राहकों से सीधे प्रतिक्रिया प्राप्त करने के लिए, एक स्व-निहित, स्टांपयुक्त प्रश्नावली उनकी प्रतिक्रिया लेने के लिए ग्राहकों को वितरित करने लिए बैंक की शाखाओं को उपलब्ध कराया गया था। सर्वेक्षण के निष्कर्ष इस प्रकार हैं:

1. 53% ग्राहकों ने बैंक की सेवाओं को उत्कृष्ट माना है।
2. 20% ग्राहकों ने बैंकों की सेवाओं को औसत से अधिक के रूप में रेट किया है।
3. 87% ग्राहक बैंक शाखाओं की समग्र सेवाओं से संतुष्ट हैं।

To assess the quality of customer service rendered by the Bank's branches, an online survey was conducted and to get the feedback directly from the customers, a self contained, pre-stamped questionnaire was made available to all branches for distributing the same to customers for providing their feedback. The finding of the online satisfaction survey is as under:

1. 53% of the customers have rated the Bank's services as Excellent.
2. 20% of the customers have rated the Bank's services as Above Average.
3. 87% of the customers are satisfied with the overall services of the Bank Branches.