परिशिष्ट - I

<u>सतत विकास एवं</u>
<u>कारोबार जिम्मेदारी पॉलिसी 2023-2</u>4

विषयसूची

क्र. सं.	विवरण	पृष्ठ सं.
1	प्रस्तावना	3-4
2	प्रासंगिकता	4
3	उद्देश्य एवं व्यापकता	5
4	शासकीय संरचना	5
5	कार्यान्वयन	6
6	कॉरपोरेट सामाजिक जिम्मेदारी	6
7	सिद्धांत-वार कार्यनिष्पादन	6-10
7.1	सिद्धांत 1 : कारोबार को ईमानदारी से एवं नैतिक, पारदर्शी और जवाबदेह तरीके से स्वयं संचालित और नियंत्रित करना चाहिए.	7
7.2	सिद्धांत 2 : कारोबार को सतत एवं सुरक्षित तरीके से माल और सेवाएं प्रदान करनी चाहिए.	7
7.3	सिद्धांत 3: कारोबार को उनकी मूल्य श्रृंखला में शामिल कर्मचारी सहित सभी कर्मचारियों की भलाई का ध्यान रखना चाहिए एवं उन्हें प्रोत्साहित करना चाहिए.	8
7.4	सिद्धांत 4: कारोबार को अपने सभी हितधारकों के हितों का सम्मान करना चाहिए और उनके प्रति उत्तरदायी होना चाहिए.	8-9
7.5	सिद्धांत 5: कारोबार को मानवाधिकारों का सम्मान करना चाहिए और उन्हें प्रोत्साहित करना चाहिए.	9
7.6	सिद्धांत 6: कारोबार को पर्यावरण की रक्षा एवं पुनर्स्थापना हेतु प्रयास करना चाहिए.	9
7.7	सिद्धांत 7: कारोबार, जब सार्वजनिक एवं विनियामक नीति को प्रभावित करते हैं, तो उन्हें जिम्मेदारीपूर्ण और पारदर्शी तरीके से करना चाहिए.	10
7.8	सिद्धांत 8: कारोबार को समावेशी वृद्धि और समान विकास को बढ़ावा देना चाहिए.	10
7.9	सिद्धांत 9: कारोबार को अपने उपभोक्ताओं के साथ जुड़ना चाहिए और जिम्मेदारपूर्ण तरीके से उन्हें महत्व प्रदान करना चाहिए.	10
8	प्रभाव के आकलन हेतु मेट्रिक्स	10-12
9	पॉलिसी की वैधता एवं समीक्षा	12
10	परिशिष्ट-I - कारोबार ज़िम्मेदारी और सतत रिपोर्टिंग प्रारूप	
11	परिशिष्ट-II - कारोबार ज़िम्मेदारी और सतत रिपोर्टिंग प्रारूप हेतु मार्गदर्शन नोट	

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया भारत सरकार का उपक्रम Union Bank of India A Government of India Undertaking

परिचालन विभाग, केंद्रीय कार्यालय

दि आर्केड, टॉवर 4, द्वितीय तल, वर्ल्ड ट्रेड सेंटर, कफ परेड, मुंबई-40005

सतत विकास एवं कारोबार जिम्मेदारी पॉलिसी 2023-24

1. प्रस्तावना:

बैंकों को हाल के दिनों में सामाजिक व्यवस्था के महत्वपूर्ण घटकों के रूप में देखा जाता है, वे न केवल अपने शेयरधारकों के लिए एक राजस्व और लाभप्रदता के दृष्टिकोण से, बल्कि उस बड़े समाज के प्रति भी जवाबदेह होते हैं जो इसके हितधारक भी है. इसलिए, सामाजिक व्यवस्था एवं पर्यावरण के हित में जिम्मेदारपूर्ण कारोबारी पद्धतियों को अपनाना उनके वित्तीय एवं परिचालन कार्य-निष्पादन के समान ही महत्वपूर्ण है. यह उन बैंकों के लिए अधिक प्रासंगिक है, जो इस तथ्य को ध्यान में रखते हैं कि उन्होंने जनता से धन प्राप्त किया है, जिसमें सार्वजनिक हित शामिल है, और नियमित आधार पर निरंतर पूर्ण प्रकटीकरण करने के लिए बाध्य हैं.

1.1 कॉरपोरेट मामलों का मंत्रालय, भारत सरकार, जुलाई 2011 में, 'कारोबार की सामाजिक, पर्यावरण और आर्थिक जिम्मेदारियों पर राष्ट्रीय स्वैच्छिक दिशानिर्देश' (एनवीजी) के साथ सामने आया. मार्च 2019 में, उभरती वैश्विक चिंताओं के साथ एनवीजी को श्रेणीबद्ध करने के लिए, सतत विकास लक्ष्य (एसडीजी), और कारोबार एवं मानव अधिकारों पर संयुक्त राष्ट्र के मार्गदर्शक सिद्धांत (यूएनजीपी), एनवीजी को संशोधित किया गया तथा जिम्मेदार कारोबार प्रणाली पर राष्ट्रीय दिशानिर्देशों (एनजीआरबीसी) के रूप में जारी किया गया.

1.2 नवंबर 2018 में, कॉरपोरेट मामलों के मंत्रालय (एमसीए) ने एनजीआरबीसी के ढांचे के आधार पर सूचीबद्ध और गैर-सूचीबद्ध कंपनियों के लिए कारोबारी ज़िम्मेदारी रिपोर्टिंग प्रारूप को अंतिम रूप देने के लिए कारोबारी ज़िम्मेदारी रिपोर्टिंग ('समिति') पर एक समिति का गठन किया. सेबी भी समिति का हिस्सा है एवं रिपोर्ट पर कार्य किया. समिति की रिपोर्ट 11 अगस्त, 2020 को जारी की गई.

1.3 समिति यह संस्तुति करती है कि कारोबार ज़िम्मेदारी रिपोर्ट को कारोबार ज़िम्मेदारी और सतत रिपोर्ट (बीआरएसआर) कहा जाए. ये प्रकटन, जो एक पर्यावरणीय, सामाजिक और शासकीय ("ईएसजी") परिप्रेक्ष्य से हैं, जिन्हें बीआरएसआर में अनुशंसित किया गया है, का उद्देश्य कारोबार को अपने हितधारकों के साथ अधिक सार्थक रूप से संलग्न करने में सक्षम बनाने, उन्हें विनियामक वित्तीय अनुपालन करने के लिए और उनके सामाजिक और पर्यावरणीय प्रभावों पर रिपोर्ट के लिए प्रोत्साहित करना है.

1.4 इसके अलावा, विनियामक सेबी (भारतीय प्रतिभूति एवं विनिमय बोर्ड) द्वारा पॉलिसी को सेबी द्वारा जारी नवीनतम दिशानिर्देशों के आधार पर राजपत्र अधिसूचना सं. सेबी/एलएडी-एनआरओ/जीएन/2021/22 दिनांक 05 मई, 2021 के जरिए एलओडीआर(Listing Obligations & Disclosure Requirements) विनियमन की विनियमावली 34(2) (f) के संशोधन के जरिए अशोधित किया गया है, अब यह निर्णय लिया गया है कि ईएसजी (पर्यावरण, सामाजिक और शासन) मापदंडों पर रिपोर्टिंग की आवश्यकता को आरंभ किया जाए जिसे कारोबार जिम्मेदारी एवं सतत रिपोर्ट (बीआरएसआर) कहा जाता है. जो वार्षिक रिपोर्ट का एक भाग है. यह मौजूदा कारोबार जिम्मेदारी रिपोर्ट (बीआरआर) की जगह लेगी. कंपनियों को प्रकटीकरण के दायरे की व्याख्या करने में सक्षम बनाने हेतु बीआरएसआर एक मार्गदर्शन नोट के साथ प्रस्तुत है.

1.5 बीआरएसआर सूचीबद्ध संस्थाओं से 'जिम्मेदार कारोबार प्रणाली पर राष्ट्रीय दिशानिर्देश (NGBRCs) के नौ सिद्धांतों के तहत उनके कार्यनिष्पादन पर प्रकटीकरण चाहता है एवं प्रत्येक सिद्धांत के तहत रिपोर्टिंग को आवश्यक और संचालन संकेतकों में विभाजित किया गया है. आवश्यक संकेतकों को अनिवार्य आधार पर

रिपोर्ट करना आवश्यक है जबकि संचालन संकेतकों की रिपोर्टिंग स्वैच्छिक आधार पर है. सूचीबद्ध संस्थाओं को संचालन के संकेतकों को भी रिपोर्ट करने का प्रयास करना चाहिए.

1.6 बीआरएसआर का उद्देश्य कंपनियों, क्षेत्रों और समय में तुलनीयता को सक्षम करने हेतु ईएसजी मापदंडों पर मात्रात्मक और मानकीकृत प्रकटीकरण करना. इस तरह के प्रकटीकरण निवेशकों के लिए बेहतर निवेश निर्णय लेने में मददगार होंगे. बीआरएसआर कंपनियों को वित्तीय के साथ साथ सामाजिक एवं पर्यावरणीय प्रभावों की ओर देखने के लिए प्रोत्साहित करके, अपने हितधारकों के साथ अधिक सार्थक रूप से जुड़ने में सक्षम करेगा.

1.7 बीआरएसआर मौजूदा कारोबार ज़िम्मेदारी रिपोर्ट (BRR) की जगह लेगा और सूचीबद्ध संस्थाओं से 'जिम्मेदार कारोबार प्रणाली पर राष्ट्रीय दिशानिर्देश (NGBRCs) के नौ सिद्धांतों के तहत उनके कार्यनिष्पादन पर प्रकटीकरण चाहता है एवं प्रत्येक सिद्धांत के तहत रिपोर्टिंग को आवश्यक और संचालन संकेतकों में विभाजित किया गया है. इस तरह के प्रकटीकरण निवेशकों के लिए बेहतर निवेश निर्णय लेने में मददगार होंगे.

1.8 उपर्युक्त दिशानिर्देशों के अनुरूप और पर्यावरणीय, सामाजिक और शासकीय ("ईएसजी") परिप्रेक्ष्य से सूचीबद्ध संस्थाओं द्वारा उठाए गए कदमों के संबंध में सार्वजनिक प्रकटीकरण के व्यापक हित पर विचार करते हुए, सेबी द्वारा कारोबार ज़िम्मेदारी और सतत रिपोर्ट (" BRS रिपोर्ट") को सूचीबद्ध संस्थाओं के वार्षिक रिपोर्ट के हिस्से के रूप में समावेश करने का आदेश दिया गया है.

1.9 भारतीय प्रतिभूति और विनिमय बोर्ड (सूचीकरण दायित्व और प्रकटीकरण आवश्यकताएं) विनियम, 2015 ("सूचीकरण विनियम") की अधिसूचना के अनुसार, सूचीकरण विनियमों के विनियम 34 के उप विनियम (2) के खंड (एफ), के अनुसार बैंक की वार्षिक रिपोर्ट में बोर्ड द्वारा निर्दिष्ट प्रारूप में पर्यावरणीय, सामाजिक और शासकीय दृष्टिकोण से बैंक द्वारा की गई पहलों का वर्णन करने वाली एक कारोबार जिम्मेदारी रिपोर्ट शामिल होगी.

1.10 इसलिए, सूचीबद्ध संस्थाओं द्वारा किए गए प्रकटीकरण की गुणवत्ता को बढ़ाने के उद्देश्य से, सेबी द्वारा इक्विटी लिस्टिंग समझौते में उपबंध 55 को सम्मिलित करके कुछ लिस्टिंग शर्तों को निर्दिष्ट किया गया है.

1.11 सूचीबद्ध संस्थाओं की पूर्ति का आकलन करने के लिए कुछ प्रमुख सिद्धांत और इन सिद्धांतों के तहत मुख्य तत्वों का विवरण इस पॉलिसी में विस्तृत रूप में दिया गया है.

2. प्रयोज्यता

2.1 पूर्वोक्त संशोधन के संबंध में, वित्त वर्ष 2022-2023 से प्रभावी, शीर्षस्थ 1000 सूचीबद्ध कंपनियों के लिए बीआरएसआर फाइल करना अनिवार्य होगा (बाजार पूंजीकरण के अनुसार) एवं यह मौजूदा बीआरएस का स्थान लेगा. वित्तीय वर्ष 2021-22 के लिए बीआरएस का फाइल करना स्वैच्छिक है.

2.2 बीएसई और एनएसई स्वतंत्र रूप से सूचीबद्ध संस्थाओं की एक सूची तैयार करेंगे, जिन पर यह उक्त मानदंडों के आधार पर लागू होगा और इसे क्रमशः अपनी वेबसाइटों में प्रसारित करेगा. अन्य सूचीबद्ध संस्थाएं अपनी वार्षिक रिपोर्ट के हिस्से के रूप में स्वेच्छा से बीआर रिपोर्ट का प्रकटीकरण कर सकती हैं.

2.3 उपर्युक्त सूचीबद्ध शर्तों को भारतीय प्रतिभूति और विनिमय बोर्ड अधिनियम, 1992 की धारा 11 ए के साथ पठित धारा 11 और एलओडीआर (सूचीबद्धता दायित्व और प्रकटीकरण आवश्यकताएं) के विनियमन 101 के तहत प्रदत्त शक्तियों के प्रयोग में निर्दिष्ट किया गया है. उक्त सूचीबद्ध शर्तें प्रतिभूति विनिमय के मौजूदा सूचीबद्ध समझौते का हिस्सा होनी चाहिए.

3. सतत एवं कारोबार ज़िम्मेदारी पॉलिसी वक्तव्य का उद्देश्य एवं व्यापकता

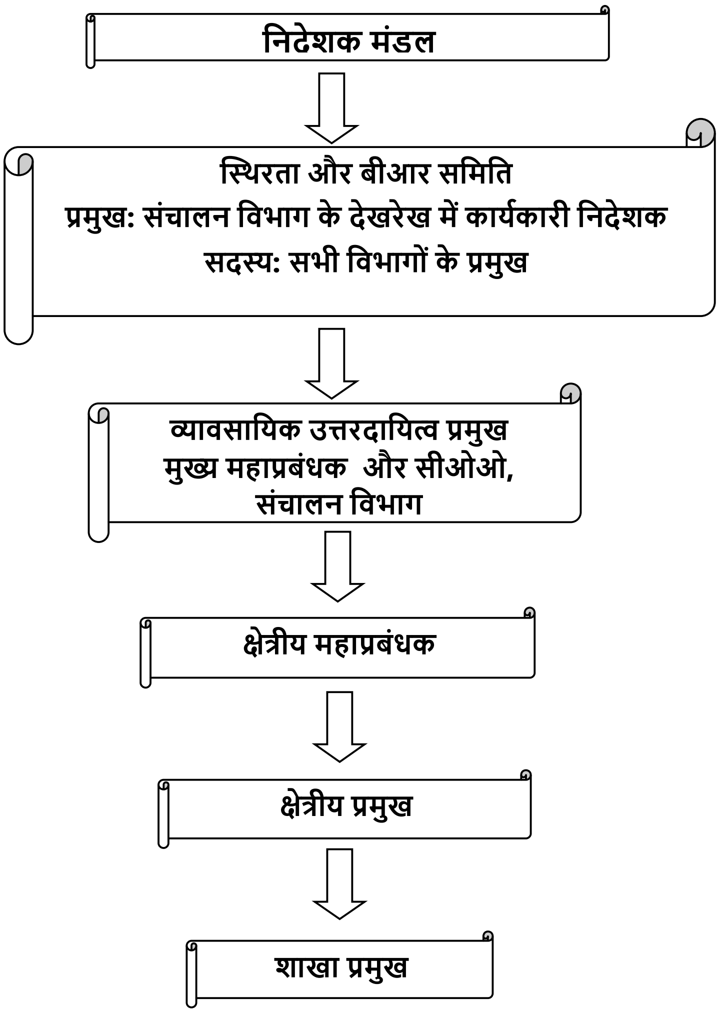
3.1 पॉलिसी वक्तव्य का प्राथमिक उद्देश्य सीधे बैंक की सतत रणनीति में सहायता करना और इसे अपनी कारोबार रणनीति के साथ एकीकृत करना है. यह पॉलिसी बैंक के पर्यावरणीय और सामाजिक केन्द्रित क्षेत्रों की भी पहचान करती है और उन सामान्य सिद्धांतों की रूपरेखा तैयार करती है जिन पर इसकी सतत पहलों को डिजाइन एवं कार्यान्वित किया जाएगा.

3.2 अपने सतत कार्यनिष्पादन में निरंतर सुधार करने के प्रयास में, बैंक ने अपने कार्बन फुटप्रिंट को कम करने के लिए सभी परिचालनों में कई पहलों को लागू किया है और कई उत्पादों और सेवाओं को पर्यावरण और सामाजिक रूप से अनुकूल बनाने के लिए डिज़ाइन किया है. पूरे भारत में एक बड़े कर्मचारी आधार द्वारा समर्थित एक संगठन के रूप में, यूनियन बैंक ऑफ इंडिया समझता है कि इसकी सतत रणनीति तभी सफल होगी जब इसे सभी कर्मचारियों द्वारा सक्रिय रूप से अपनाया जाएगा. इसके संदर्भ में, वरिष्ठ प्रबंधन और बैंक के बोर्ड के सदस्य सहित कार्यबल के विभिन्न स्तरों के बीच निरंतरता के महत्व के बारे में जागरूकता पैदा करने के लिए कई कदम उठाए गए हैं. कर्मचारियों को भी बैंक की गतिविधियों में शामिल होने और सतत व्यवहार प्रदर्शित करने के लिए प्रोत्साहित किया गया है.

4. शासकीय संरचना

4.1 दिन-प्रतिदिन के कार्यों में निरंतरता को शामिल करने के लिए मजबूत शासकीय संरचना एवं प्रभावी जोखिम प्रबंधन की आवश्यकता होती है. इन प्रयासों का समन्वय सतत विकास और बीआर समिति द्वारा किया जाता है, जो सीधे बोर्ड को रिपोर्ट करती है. इस समिति में अनुपालन, मानव संसाधन और कारोबार सहित विभिन्न विभागों का प्रतिनिधित्व होगा.

4.2 सतत प्रबंधन के शासकीय प्रबंधन हेतु संगठनात्मक संरचना इस प्रकार होगी:



5. कार्यान्वयन

5.1. सतत विकास और कारोबार ज़िम्मेदारी पॉलिसी (एसडीबीआर) कर्मचारियों, विनियामक एजेंसियों और अन्य हितधारकों को बैंक की आधिकारिक वेबसाइट एवं अन्य तंत्र जैसे प्रशिक्षण, कार्यशाला, पोस्टर, आंतरिक वेब पोर्टल पर पोस्ट आदि के माध्यम से उपलब्ध कराई जाएगी. सभी कर्मचारियों से पॉलिसी और उसकी विषयवस्तु के अनुरूप चलने और पालन करने की आशा की जाती है. पॉलिसी सभी अधिकारियों के लिए प्रशिक्षण कार्यक्रम का हिस्सा होगी ताकि वे इसकी विषय-वस्तु से पूरी तरह अवगत हों और इसके कार्यान्वयन के लिए प्रतिबद्ध हों.

5.2. सतत विकास और बीआर समिति पूरे संगठन में सतत विकास और बीआर पॉलिसी के कार्यान्वयन की निगरानी करती है, और 6 महीने में एक बार सीधे बोर्ड को रिपोर्ट करती है.

5.3. समिति सतत विकास से संबंधित पहलों की पहचान करने और पूरे संगठन में उनके प्रभावी कार्यान्वयन की निगरानी के लिए भी जिम्मेदार है. विभिन्न हितधारकों के मामलों और चिंताओं को दूर करने के लिए बैंक ने पर्याप्त शिकायत-निपटान प्रक्रियाएं भी स्थापित की हैं. एसडीबीआर के इस पहलू पर विशिष्ट शिकायतों, यदि कोई हों, को सतत विकास और बीआर समिति के ध्यान में लाया जाएगा जिसका वे उचित रूप से समाधान करेंगें.

5.4. समिति के निर्देशों को सभी क्षेत्र-कर्मियों द्वारा क्रियान्वित किया जायेगा तथा कारोबार ज़िम्मेदारी प्रमुख द्वारा समन्वय किया जायेगा.

5.5. **सेबी के कारोबार ज़िम्मेदारी और सतत रिपोर्ट (बीआरएसआर) की अनिवार्य रिपोर्टिंग निर्देश के अनुसार वित्तीय वर्ष 2021-22 (स्वैच्छिक) से और वित्तीय वर्ष 2022-2023 के बाद (अनिवार्य), बैंक को समय पर बीआरएसआर प्रस्तुत करना होगा. बीआरएसआर निवेशकों के लिए बेहतर निवेश निर्णय लेने में मददगार है एवं बैंक कों वित्त के अलावा प्रोत्साहित करके अपने हित धारकों के साथ अधिक सार्थक रूप से जुडने में सक्षम बनाता है. चूंकि निवेशक सेवा प्रभाग, बोर्ड सचिवालय, केंद्रीय कार्यालय वार्षिक रिपोर्ट के समेकन कार्य देख रहा है एवं सेबी आवश्यकताओं और अन्य प्रकटीकरण के अनुपालन को सुनिश्चित कर रहा है, विभाग को बैंक की वार्षिक रिपोर्ट को अंतिम रूप देते समय बीआरएसआर प्रस्तुत करना होगा**.

6. कॉरपोरेट सामाजिक जिम्मेदारी

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया कॉरपोरेट सामाजिक जिम्मेदारी (सीएसआर) के उद्देश्य के लिए प्रतिबद्ध है और सामाजिक और सामुदायिक विकास के लिए इनेबलर्स बनाकर इसे अपने कारोबार मॉडल में एकीकृत करता है. यूनियन बैंक सोशल फाउंडेशन, बैंक द्वारा स्थापित एक ट्रस्ट, अपनी सीएसआर पहल का नेतृत्व कर रहा है. ट्रस्ट के माध्यम से, बैंक विभिन्न विकासात्मक पहलों के माध्यम से लोगों को सशक्त बनाने में लगा हुआ है.

7. सिद्धांत-वार कार्यनिष्पादन

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया सामाजिक रूप से जिम्मेदार तरीके से अपने कारोबार के परिचालन और विकास के लिए प्रतिबद्ध है. बैंक को विश्वास है कि ऐसे कारोबार जो नागरिकों की प्रत्यक्ष चिंताओं और पर्यावरण की जरूरतों दोनों को संदर्भित करते हैं, वे लंबी अवधि तक समृद्ध रहेंगे. बैंक विभिन्न सीएसआर कार्यक्रमों के माध्यम से इसके लिए प्रतिबद्ध है. बैंक का लक्ष्य लोगों को उनके स्वास्थ्य और भलाई में सुधार करने में सहायता करना और कारोबार बढ़ने पर लोगों की आजीविका को बढ़ाना है.

एमसीए द्वारा जारी जिम्मेदार कारोबार प्रणाली, 2018 पर राष्ट्रीय दिशानिर्देशों के संशोधित दिशानिर्देशों के अनुरूप, बैंक की सतत विकास और कारोबार जिम्मेदारी मुख्य रूप से उल्लिखित 9 सिद्धांतों पर आधारित है:

7.1 सिद्धांत 1: कारोबार को ईमानदारी से एवं नैतिक, पारदर्शी और जवाबदेह तरीके से स्वयं संचालित और नियंत्रित करना चाहिए.

i. बैंक सभी स्तरों पर नैतिक आचरण के इस सिद्धांत को बढ़ावा देने वाली पॉलिसियों और प्रक्रियाओं को विकसित और लागू करता है, इसके उल्लंघन को रोकता है और किसी भी उल्लंघन के विरुद्ध त्वरित और निष्पक्ष कार्रवाई करता है.

ii. अपने कारोबार की मूल्य श्रृंखला में इस सिद्धांत को अपनाने को बढ़ावा देना.

iii. पारदर्शी रूप से प्रकटन करना एवं संवाद करना और नीतियों, प्रक्रियाओं, कार्यनिष्पादन (वित्तीय और गैर-वित्तीय) और उनके उद्यम के निर्णयों के बारे में जानकारी तक पहुंच को सक्षम करना, जो उनके हितधारकों को प्रभावित करते हैं, विशेष रूप से वे जो कारोबारी प्रभावों के लिए सबसे अधिक जोखिम में हैं और ऐसे समुदाय जो कमजोर और उपेक्षित हैं.

iv. कानून की भावना के अनुरूप सभी वैधानिक दायित्वों को पूरा करना, निष्पक्ष प्रतिस्पर्धा को सक्षम बनाना और यह सुनिश्चित करना कि यह अपने सभी हितधारकों के साथ न्यायसंगत तरीके से व्यवहार करे.

v. यह सुनिश्चित करने के लिए कि कारोबार किसी तीसरे पक्ष के कार्यों में मिलीभगत से बचता है जो इन दिशानिर्देशों में निहित किसी भी सिद्धांत का उल्लंघन करता है.

vi. अपने सदस्यों, कर्मचारियों और कारोबारी भागीदारों से जुड़े हितों के टकराव को दूर करने के लिए उपयुक्त ढांचे, नीतियों और प्रक्रियाओं को स्थापित करना.

vii. यह सुनिश्चित करने के लिए कि कारोबार अवैध और अपमानजनक प्रथाओं, रिश्वतखोरी और भ्रष्टाचार में शामिल नहीं है, उचित संरचना, कोड, नीतियां और प्रक्रियाएं स्थापित करना और ऐसे उल्लंघनों का पता चलने पर समय पर और निष्पक्ष कार्रवाई सुनिश्चित करना.

viii. यह सुनिश्चित करने के लिए कि इस तरह के भुगतानों को नियंत्रित करने वाले कानूनों और विनियमों के अक्षरशः अनुपालन में सभी लागू करों के समय पर और पूर्ण भुगतान द्वारा कारोबार सार्वजनिक वित्त में योगदान देता है.

7.2 सिद्धांत 2: कारोबार को सतत एवं सुरक्षित तरीके से माल और सेवाएं प्रदान करनी चाहिए.

i. यह सुनिश्चित करना कि बैंक के उत्पाद और सेवाएं ग्राहक केंद्रित और सुलभ हों.

ii. यह सुनिश्चित करना कि विभिन्न चैनलों के माध्यम से सभी ग्राहकों के लिए उत्पाद और सेवाएं उपलब्ध हों ताकि वे अपनी सुविधानुसार लेनदेन कर सकें. यह वेबसाइटों, मोबाइल प्लेटफार्मों सहित संचार और प्रकटीकरण प्लेटफार्मों जैसे यूनिवर्सल टच पॉइंट के माध्यम से किया जा सकता है. एटीएम और अन्य वैकल्पिक चैनल आदि.

iii. समाज के सीमांत वर्गों, अल्पसंख्यकों, महिलाओं, एमएसएमई, एससी/एसटी, छोटे और सीमांत किसानों आदि के लिए उत्पादों और सेवाओं को शीर्ष अनुकूलित करें.

7.3 सिद्धांत 3: कारोबार को उनकी मूल्य श्रृंखला में शामिल कर्मचारी सहित सभी कर्मचारियों की भलाई का ध्यान रखना चाहिए एवं उन्हें प्रोत्साहित करना चाहिए.

i. बैंक यह सुनिश्चित करे कि उसके कर्मचारियों से संबंधित सभी विनियामक आवश्यकताओं का अनुपालन किया गया है.

ii. भर्ती प्रक्रिया के समय, रोजगार के दौरान और अलगाव के समय बिना किसी भेदभाव के समान अवसर सुनिश्चित करना.

iii. संघ की स्वतंत्रता का अधिकार, श्रमिकों की भागीदारी और अनुबंध और आकस्मिक श्रमिक सहित सभी कर्मचारियों की सामूहिक सौदाकारी, यदि कोई हो, को बढ़ावा देना और सम्मान करना.

iv. यह सुनिश्चित करना कि बाल श्रम, जबरन श्रम या किसी भी प्रकार के अनैच्छिक श्रम, वैतनिक या अवैतनिक का कोई उपयोग नहीं है, और उपयुक्त शिकायत निवारण तंत्र तक पहुंच प्रदान करता है.

v. सभी कर्मचारियों के कार्य-जीवन संतुलन का समर्थन करने हेतु प्रणालियों और प्रक्रियाओं को स्थापित करना.

vi. बिना किसी भेदभाव के संविदा और आकस्मिक श्रमिकों सहित सभी कर्मचारियों के वैधानिक वेतन का उचित, समय पर और पारदर्शी भुगतान सुनिश्चित करना.

vii. कार्यस्थल पर ऐसा वातावरण प्रदान करना जो सुरक्षित, स्वास्थ्यकर, विकलांगों के लिए सुलभ हो और जो कर्मचारियों की गरिमा को बनाए रखता हो.

viii. समान और गैर-भेदभावपूर्ण आधार पर आवश्यक सीखने के अवसरों तक पहुँच प्रदान करके सभी कर्मचारियों के कौशल और क्षमता का निरंतर उन्नयन सुनिश्चित करना. मानव संसाधन हस्तक्षेप के माध्यम से कैरियर के विकास को बढ़ावा देना.

ix. हिंसा और उत्पीड़न (यौन उत्पीड़न सहित) से मुक्त मानवीय कार्यस्थल सुनिश्चित करने के लिए प्रणाली और प्रथाओं का निर्माण करना; एक कार्यस्थल जहां कर्मचारी शिकायत निवारण के लिए पर्याप्त प्रावधानों के साथ सुरक्षित और संरक्षित महसूस करते हों.

7.4 सिद्धांत 4: अपने सभी हितधारकों के हितों का सम्मान करना चाहिए और उनके प्रति उत्तरदायी होना चाहिए.

<u>हितधारक</u>

ग्राहक	शेयर धारक	कर्मचारी
निवेशक	सरकार / विनियामक	साझेदार / वेंडर

i. बैंक को अपनी नीतियों, निर्णयों, उत्पादों एवं सभी हितधारकों और प्राकृतिक पर्यावरण पर संबंधित कार्यों के प्रभाव को स्वीकार करना चाहिए, जिम्मेदारी लेनी चाहिए और पारदर्शी होना चाहिए.

ii. अपने हितधारकों की पहचान करने के लिए प्रणालियों, प्रक्रियाओं और तंत्रों को विकसित करना, उनकी अपेक्षाओं और चिंताओं को समझना, कार्य के उद्देश्य और दायरे को परिभाषित करना, उन्हें प्रभावित करने वाली नीतियों और प्रक्रियाओं को विकसित करने में उनके साथ परामर्श करना, और किसी भी मतभेद को न्यायसंगत, निष्पक्ष और रचनात्मक तरीके से हल करने और शिकायतों के निवारण के लिए प्रतिबद्ध होना.

iii. सभी हितधारकों को कारोबार द्वारा उत्पन्न मूल्य से उचित रूप से लाभ प्राप्त करने के लिए सक्षम बनाना, और कारोबार परिचालन के प्रभाव से उत्पन्न होने वाले किसी भी संघर्ष या मतभेद या व्यवसाय द्वारा उत्पन्न मूल्य के बंटवारे को उचित, निष्पक्ष और न्यायसंगत तरीके से हल किया जाना चाहिए.

7.5 सिद्धांत 5: मानवाधिकारों का सम्मान करना चाहिए और उन्हें प्रोत्साहित करना चाहिए.

i. बैंक को अपने कर्मचारियों को भारत के संविधान में वर्णित मानवाधिकार सामग्री, प्रासंगिक राष्ट्रीय कानूनों और नीतियों, अंतर्राष्ट्रीय मानवाधिकार विधेयक और व्यवसायों के लिए उनके अनुप्रयोग से अवगत कराना चाहिए, जैसा कि कारोबार और मानव अधिकारों के लिए संयुक्त राष्ट्र के मार्गदर्शक सिद्धांतों में उल्लिखित है. इसे साथ ही यह सुनिश्चित करना चाहिए कि ऐसे प्रभावों के समाधान करने की जिम्मेदारी कारोबार के भीतर उचित स्तर पर सौंपी गई है.

ii. यह सुनिश्चित करना कि कारोबार में ऐसी नीतियां, संरचनाएं और प्रक्रियाएं हैं जो अपने कारोबार से प्रभावित सभी हितधारकों के मानवाधिकारों के प्रति सम्मान प्रदर्शित करती हैं. इसमें मानवाधिकारों के प्रतिकूल प्रभावों को पहचानने, रोकने, कम करने और उसका निराकरण करने के लिए मानवाधिकारों के लिए उत्तरदायी होना शामिल है.

iii. यह सुनिश्चित करना कि जहां यह प्रतिकूल मानवाधिकार प्रभावों का कारण, योगदान या अन्यथा जुड़ा हुआ है, ऐसे प्रभावों को दूर करने के लिए सुधारात्मक कार्रवाई करता है.

iv. इसकी मूल्य श्रृंखला में मानवाधिकारों की जागरूकता और कार्यान्वयन को बढ़ावा देना.

v. यह सुनिश्चित करना कि सभी व्यक्ति और समूह जिनके मानवाधिकार बैंक के कारोबार से प्रभावित होते हैं, प्रभावी शिकायत निवारण तंत्र तक पहुंच रखते हैं.

vi. एक केंद्र बिंदु (व्यक्ति/समिति) होना जो मानव अधिकारों के प्रभाव या कारोबार के कारण या योगदान के मुद्दों के निराकरण करने के लिए जिम्मेदार हैं.

7.6 सिद्धांत 6: पर्यावरण की रक्षा एवं उसकी पुनर्स्थापना हेतु प्रयास करना.

i. बैंक को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि स्थापना से लेकर बंद होने तक, जीवन चक्र के सभी चरणों में, सभी व्यावसायिक स्थानों पर पर्यावरण पर किसी भी प्रतिकूल प्रभाव का आकलन करने, मापने और उसके निराकरण करने के लिए उपयुक्त नीतियां, प्रक्रियाएं और संरचनाएं तैयार की गई हैं.

ii. सभी हितधारकों की अपेक्षाओं और समस्याओं को ध्यान में रखते हुए प्राकृतिक संसाधनों और विनिर्मित सामग्रियों के स्थायी और कुशल उपयोग के लिए उपयुक्त रणनीति विकसित करना.

iii. जल, वायु, भूमि-उपयोग, वन, ऊर्जा, सामग्री, अपशिष्ट, जैव विविधता, निर्मित पर्यावरण आदि जैसे पर्यावरणीय पहलुओं पर उनके प्रदर्शन की निगरानी के लिए मापने योग्य प्रमुख प्रदर्शन संकेतकों और लक्ष्यों को परिभाषित करना.

iv. सामग्री और संसाधनों की कमी, पुन: उपयोग, पुनर्चक्रण और पुनर्प्राप्ति को बढ़ावा देने के लिए उद्योग की सर्वोत्तम प्रथाओं से सीखना और अपने हितधारकों, विशेष रूप से उपभोक्ताओं और व्यावसायिक भागीदारों को ऐसा करने के लिए प्रोत्साहित और प्रेरित करना.

v. नवीन, संसाधन-कुशल और कम-कार्बन प्रौद्योगिकियों और समाधानों को अपनाकर पर्यावरणीय की गुणवत्ता में सुधार करना, जिसके परिणामस्वरूप कम संसाधन, कम सामग्री की खपत और पर्यावरण, अर्थव्यवस्था और समाज पर अधिक सकारात्मक प्रभाव पड़ता है.

7.7 सिद्धांत 7: कारोबार, जब सार्वजनिक एवं विनियामक नीति को प्रभावित करते हैं, तो उन्हें जिम्मेदारीपूर्ण और पारदर्शी तरीके से करना चाहिए

i. कारोबार एवं उद्योग मंडलों और संघों तथा अन्य समान सामूहिक प्लेटफार्मों के माध्यम से संपर्क में नीति का समर्थन करना.

7.8 सिद्धांत 8: समावेशी वृद्धि और समान विकास को बढ़ावा देना.

i. बैंक यह सुनिश्चित करे कि कारोबार भूमि अधिग्रहण और उपयोग, सुविधाओं के निर्माण और परिचालन सहित समाज के सामाजिक, सांस्कृतिक और आर्थिक पहलुओं पर पड़ने वाले किसी भी प्रतिकूल प्रभाव को कम करने के लिए उचित कार्रवाई करता है.

ii. सामाजिक और आर्थिक विकास पर उनके प्रभाव का आकलन, माप और समझ, एवं समाज पर इसके नकारात्मक प्रभावों को कम करने और उसके लिए उचित कार्रवाई के माध्यम से प्रतिक्रिया देना.

iii. उत्पादों, प्रौद्योगिकियों और प्रक्रियाओं में नवाचार और निवेश करना जो कमजोर और हाशिए के समूहों सहित समाज के सभी वर्गों की भलाई को बढ़ावा देते हैं.

iv. अपने सीएसआर कार्यक्रम को डिजाइन और कार्यान्वित करते समय राष्ट्रीय और स्थानीय विकास प्राथमिकताओं को ध्यान में रखना और स्थानीय समुदायों, विशेष रूप से कमजोर और हाशिए के समूहों और अविकसित क्षेत्रों की जरूरतों और चिंताओं को समझना.

v. सभी प्रकार की बौद्धिक संपदा और पारंपरिक ज्ञान का सम्मान करना और यह सुनिश्चित करने का प्रयास करना कि उनके ज्ञान से प्राप्त लाभों को समान रूप से साझा किया जाए.

7.9 सिद्धांत 9: जिम्मेदार तरीके से उपभोक्ताओं से जुड़ना एवं उन्हें महत्व प्रदान करना.

i. बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि कारोबार उपभोक्ताओं, प्राकृतिक पर्यावरण और समाज पर अपने वस्तुओं और सेवाओं के किसी भी प्रतिकूल प्रभाव को कम करता है.

ii. यह सुनिश्चित करना कि वे अपने उत्पादों को डिजाइन, प्रचार और बिक्री करते समय किसी भी तरह से पसंद की स्वतंत्रता और मुक्त प्रतिस्पर्धा को प्रतिबंधित नहीं करते हैं.

iii. व्यक्ति, समाज के लिए जोखिमों सहित सभी उत्पादों और सेवाओं पर पारदर्शी तरीके से सभी सूचनाओं का प्रकटीकरण करना, ताकि उपभोक्ता उत्पादों और सेवाओं को चुनने की अपनी स्वतंत्रता का प्रयोग कर सकें.

iv. उपभोक्ता डाटा को इस तरह से प्रबंधित करना जिससे उनके निजता के अधिकार का उल्लंघन न हो.

v. उत्पादों और सेवाओं का प्रचार और विज्ञापन उन तरीकों से करना जो ग्राहकों को गुमराह या भ्रमित न करें या इन दिशानिर्देशों के किसी भी सिद्धांत का उल्लंघन न करें.

vi. ग्राहकों की चिंताओं और फीडबैक का समाधान करने के लिए उचित शिकायत निवारण तंत्र प्रदान करना जो पारदर्शी और सुलभ हो.

vii. विज्ञापन और आवश्यक सेवाओं के वितरण से संबंधित मुद्दों; साइबर सुरक्षा और ग्राहकों की डाटा गोपनीयता; उत्पाद रिकॉल के उदाहरणों की पुन: घटना; उत्पादों/सेवाओं की सुरक्षा पर नियामक प्राधिकारियों द्वारा की गई कार्रवाई पर उचित सुधारात्मक कार्रवाई करना

8. प्रभाव के आकलन के लिए मेट्रिक्स :

सिद्धांत	**आकलन के लिए मेट्रिक्स**

सिद्धांत 1 : बैंक के कारोबार को सत्यनिष्ठा और इस तरह से परिचालित करना और शासित करना जो नैतिक, पारदर्शी और जवाबदेह हो.	निम्नलिखित नीतियों का कार्यान्वयन: i. निदेशकों और वरिष्ठ प्रबंधन, कर्मचारियों, डीएसए के लिए आचार संहिता ii. कॉर्पोरेट शासन संहिता, लेखापरीक्षा पॉलिसीयां, अनुपालन पॉलिसी, व्हिसल ब्लोअर पॉलिसी, क्रेडिट और परिचालन जोखिम पॉलिसीयां iii. क्रेडिट निगरानी पॉलिसी, वसूली पॉलिसी, आउटसोर्सिंग पॉलिसी
सिद्धांत 2: उत्पादों और सेवाओं को ऐसे तरीके से प्रदान करना जो स्थायी और सुरक्षित हो.	i. पेश किए गए विभिन्न उत्पादों और सेवाओं का व्यावसायिक प्रदर्शन. ii. ऋण पॉलिसी, एफआई पॉलिसी, एमएसएमई पॉलिसी, एमएफआई पॉलिसी, लघु और सीमांत किसानों, अल्पसंख्यकों, अनुसूचित जाति / अनुसूचित जनजाति, महिलाओं आदि सहित कमजोर वर्गों को ऋण का कार्यान्वयन. iii. पीएमजेडीवाई (बीएसबीडीए और बीएसबीडीएस) खातों, पीएमजेजेबीवाई और पीएमएसबीवाई, पीएमएमवाई, एपीवाई, आधार सेवा केंद्र एफएलसी और ग्रामीण विकास और स्वरोजगार प्रशिक्षण संस्थान (आरएसईटीआई).
सिद्धांत 3 : मूल्य श्रृंखला में शामिल सहित सभी कर्मचारियों की भलाई का सम्मान करना और बढ़ावा देना.	i. कर्मचारी कल्याण उपाय, पदोन्नति पॉलिसी, स्थानांतरण पॉलिसी, रोकथाम पॉलिसी, कार्यस्थल पर महिला कर्मचारियों पर यौन उत्पीड़न का निषेध और निवारण ii. प्रदर्शन के लिए प्रोत्साहन. व्हिसल ब्लोअर पॉलिसी सुविधाएं और बैंक कर्मचारियों को रियायती दरों पर ऋण सुविधाएं iii. अनुकंपा के आधार पर नियुक्ति की योजना iv. कर्मचारियों के लिए आंतरिक और बाहरी प्रशिक्षण
सिद्धांत 4 : अपने सभी हितधारकों के हितों का सम्मान करना और उनके प्रति उत्तरदायी होना.	i. निवेशक संबंध टीम का प्रदर्शन ii. प्रकटीकरण पॉलिसी
सिद्धांत 5 : मानवाधिकारों का सम्मान करना और उन्हें बढ़ावा देना.	बिना किसी भेदभाव के उत्पाद और सेवाओं की प्रस्तुति
सिद्धांत 6 : पर्यावरण का सम्मान करना, उसकी रक्षा करना और उसे पुनर्स्थापित करना.	i. ऊर्जा खपत पर नियंत्रण ii. बैंक द्वारा की गई हरित पहल
	मूल्य सृजन को बढ़ाने के लिए विभिन्न संघों जैसे सीआईआई,

सिद्धांत 7 : जिम्मेदार और पारदर्शी सार्वजनिक नीति और समर्थन सुनिश्चित करना	एएमएफआई आदि और संस्थान के साथ संपर्क/समन्वय
सिद्धांत 8 : समावेशी और न्यायसंगत विकास को बढ़ावा देना.	कॉर्पोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व (सीएसआर) गतिविधियों का आकलन
सिद्धांत 9 : जिम्मेदार तरीके से ग्राहकों को शामिल करना और उन्हें मूल्य प्रदान करना.	i. ग्राहक अधिकार पॉलिसी, ii. आगामी ग्राहक डाटा सुरक्षा और गोपनीयता iii. ग्राहक मूल्य बढ़ाने के लिए डिजिटल बैंकिंग iv. ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र

9. पॉलिसी की वैधता और समीक्षा

पॉलिसी की समीक्षा विनियामक दिशानिर्देशों / आंतरिक आवश्यकताओं के अनुरूप या जब कभी आवश्यक हो, वार्षिक रूप से की जाएगी. पॉलिसी को समय-समय पर जारी विनियामक आवश्यकताओं के अनुरूप संशोधित किया जाएगा.

वित्त वर्ष 2023-24 के लिए पॉलिसी 31 मार्च, 2024 तक वैध होगी. इस संबंध में भारतीय रिजर्व बैंक / सेबी / भारत सरकार / एमओएफ / एमसीए द्वारा जारी कोई भी निर्देश / दिशानिर्देश स्वतः इस पॉलिसी का हिस्सा होंगे.

****