ईएसजी नीति

(25 मार्च 2026 को संशोधित)

कॉरपोरेट रणनीति एवं आयोजना विभाग
आईडीबीआई बैंक लि.
मुंबई

विषय-सूची

1. आईडीबीआई बैंक के बारे में 2

2. ईएसजी नीति का उद्देश्य 2

3. ईएसजी नीति का कार्यान्वयन 2

4. ईएसजी नीति का अन्वेक्षण 3

5. ईएसजी नीति के प्रमुख फोकस क्षेत्र 3

5.1. नैतिक कारोबारी प्रथाएं 3

5.2. कॉरपोरेट अभिशासन 4

5.3. उधार गतिविधियाँ 5

5.4. धारणीय और सुरक्षित संचालन 5

5.5. कर्मचारी 6

5.6. हितधारक समावेशिता 7

5.7. ग्राहक 8

5.8. पर्यावरणीय कार्यनिष्पादन 9

5.9. विक्रेता/सेवा प्रदाता 10

5.10. सार्वजनिक वकालत 10

5.11. सामुदायिक विकास 11

5.12. साइबर सुरक्षा और सूचना सुरक्षा 11

5.13. डेटा गोपनीयता 12

6. ईएसजी नीति की समीक्षा 12

ईएसजी नीति

1. आईडीबीआई बैंक के बारे में

1.1. आईडीबीआई बैंक लिमिटेड एक वाणिज्यिक बैंक है जो बैंकिंग उत्पादों और सेवाओं की एक विस्तृत श्रृंखला के माध्यम से लाखों भारतीयों के जीवन को प्रभावित करता है. अपनी पूर्ववर्ती संस्था अर्थात भारतीय औद्योगिक विकास बैंक - शीर्ष विकास वित्तीय संस्थान (डीएफआई) से समृद्ध विरासत प्राप्त करते हुए, बैंक अपने विविध प्रयासों के माध्यम से राष्ट्र की प्रगति में एक प्रतिबद्ध भागीदार है. इसी भावना से, बैंक ने पर्यावरण, सामाजिक एवं अभिशासन (ईएसजी) की नीति अपनाई है, जो देश में समावेशी और सतत विकास सुनिश्चित करने के राष्ट्रीय एजेंडे के प्रति अपनी प्रतिबद्धता को दर्शाती है.

2. ईएसजी नीति का उद्देश्य

2.1. ईएसजी नीति का उद्देश्य आईडीबीआई बैंक के समग्र कारोबार एवं परिचालन उद्देश्यों को राष्ट्रीय और अंतर्राष्ट्रीय ईएसजी मानकों/सिद्धांतों के साथ-साथ सतत विकास लक्ष्यों (एसडीजी), भारतीय प्रतिभूति और विनिमय बोर्ड (सेबी) और भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) के अधिदेशों और भारत द्वारा अनुमोदित प्रासंगिक वैश्विक पर्यावरण, सामाजिक, श्रम और जैव विविधता सम्मेलनों के साथ तालमेल स्थापित करना है. बैंक अपने रणनीतिक कारोबारी उद्देश्यों को इस नीति में उल्लिखित अपने प्रमुख फोकस क्षेत्रों के साथ ईएसजी सिद्धांतों के साथ सम्मिलित करने का प्रयास करता है. बैंक की ईएसजी नीति लागू राष्ट्रीय विधि/नियमों के अनुरूप तैयार की गई है और इसका उद्देश्य अपनी गतिविधियों के माध्यम से बैंक को ईएसजी-अनुपालक इकाई के रूप में स्थापित करना है.

3. ईएसजी नीति का कार्यान्वयन

3.1. ईएसजी नीति का उद्देश्य बैंक की कारोबारी गतिविधियों के मार्गदर्शन हेतु एक व्यापक ढाँचा प्रदान करना है. नीति में चिन्हित फोकस क्षेत्रों के आधार पर, बैंक अपनी कारोबारी रणनीति, नीतियों, उत्पाद/सेवा लाइनों, परिचालनों आदि जैसे विविध क्षेत्रों में ईएसजी आयामों को एकीकृत करने का प्रयास करेगा. यह नीति संसाधन आवंटन, क्षमता निर्माण, कार्यनिष्पादन की निगरानी के माध्यम से ईएसजी के संरचित कार्यान्वयन के लिए मार्गदर्शक दस्तावेज के रूप में कार्य करेगी और ईएसजी मापदंडों के तहत बैंक के निष्पादन को बढ़ाने के लिए संरचनात्मक सुधार को लागू करेगी.

3.2. ईएसजी नीति को बैंक की अन्य नीतियों/दिशानिर्देशों के साथ पढ़ा जाना चाहिए जो यहाँ परिभाषित फोकस क्षेत्रों के अंतर्गत आने वाले लक्ष्यों को पूरा करती हैं. बैंक, जहाँ लागू हो और यथासंभव, ईएसजी नीति के फोकस क्षेत्रों के अंतर्गत उल्लिखित ईएसजी (पर्यावरण, सामाजिक और शासन) विचारों को अपनी अन्य नीतियों/दिशानिर्देशों में शामिल करने का प्रयास करेगा, ताकि अपने संचालन के सभी क्षेत्रों में ईएसजी पहलुओं का एकीकरण किया जा सके. बैंक की ईएसजी नीति इसके हितधारकों को इंट्रानेट के साथ-साथ बैंक की वेबसाइट (www.idbi.bank.in) पर भी उपलब्ध कराई जाएगी ताकि इसके दैनिक कार्यों में ईएसजी सिद्धांतों के सार्थक कार्यान्वयन के प्रति इसकी प्रतिबद्धता को बढ़ावा मिले.

4. ईएसजी नीति का अन्वेक्षण

4.1. ईएसजी नीति के संरचित कार्यान्वयन के एक भाग के रूप में, बोर्ड की सीएसआर और ईएसजी समिति ईएसजी पहलों की निगरानी और कार्यान्वयन के लिए जिम्मेदार होगी. बैंक की सीएसआर, ईएसजी और प्रचार की प्रबंधन समिति, जिसमें वरिष्ठ अधिकारी शामिल होंगे, बैंक के ईएसजी एजेंडे को अतिरिक्त गति प्रदान करने के लिए समय-समय पर घोषित उद्देश्यों के तहत कार्यनिष्पादन की निगरानी के लिए जिम्मेदार होगी. बैंक के पास अपनी सभी गतिविधियों में ईएसजी से संबंधित कार्यों के समन्वय हेतु एक समर्पित टीम है, जो बैंक के ईएसजी उद्देश्यों एवं प्रतिबद्धताओं के अनुरूप निरंतर और सुसंगत अनुपालन सुनिश्चित करने के साथ-साथ उनके प्रभावी कार्यान्वयन की भी जिम्मेदारी निभाती है.

5. ईएसजी नीति के प्रमुख फोकस क्षेत्र

आईडीबीआई बैंक ने अपनी ईएसजी नीति के प्रमुख फोकस क्षेत्रों को प्रासंगिकता मूल्यांकन और अपनी रणनीति प्राथमिकताओं के आधार पर निर्धारित किया है. ये फोकस क्षेत्र तेजी से बदलते वैधानिक एवं नियामक प्रावधानों कारोबारी परिवेश और उभरती हितधारक प्राथमिकताओं को ध्यान में रखते हुए समय-समय पर पुनरीक्षण के अधीन हैं.

5.1. नैतिक कारोबारी प्रथाएं

5.1.1. बैंक अपने व्यवसाय का संचालन नैतिक एवं उत्तरदायी तरीके से करने के लिए प्रतिबद्ध है तथा सभी संविधानिक एवं विनियामकीय दिशानिर्देशों का पूर्ण अनुपालन सुनिश्चित करेगा. बैंक अपने सभी व्यावसायिक कार्यों में नैतिक और पेशेवर तरीके से काम करने के लिए प्रतिबद्ध है. यह प्रतिबद्धता बैंक की सामान्य आचार संहिता और नैतिकता संहिता में स्पष्ट रूप से बताई गई है.

बैंक स्वतंत्र और निष्पक्ष प्रतिस्पर्धा में विश्वास करता है और प्रतिस्पर्धात्मक लाभ प्राप्त करने के लिए किसी भी अनैतिक या अवैध व्यावसायिक तरीके को अपनाने में विश्वास नहीं करता. बैंक की व्हिसल ब्लोअर नीति अनैतिक गतिविधियों की पहचान करने और उनके समाधान में सहायता करती है. यह नीति कर्मचारियों और निदेशकों को अपनी चिंताएँ सुरक्षित एवं गोपनीय तरीके से प्रस्तुत करने का माध्यम प्रदान करती है, जिससे बैंक के संचालन में पारदर्शिता और खुली कार्य-संस्कृति को बढ़ावा मिलता है. बैंक की रिश्वत-रोधी और भ्रष्टाचार-रोधी नीति उसके इस संकल्प को स्पष्ट करती है कि वह अपने व्यवसाय का संचालन ईमानदार, पारदर्शी और नैतिक तरीके से करेगा. बैंक अपने कारोबारी परिचालनों के लिए किसी भी हितधारक की किसी भी जानकारी, सामग्री, बौद्धिक संपदा या गोपनीय जानकारी का उपयोग नहीं करता है. बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि उसकी कोई भी गतिविधि उत्तरदायी कारोबारी आचरण पर राष्ट्रीय दिशानिर्देशों (एनजीआरबीसी) के किसी भी सिद्धांत का उल्लंघन न करे और न ही किसी तीसरे पक्ष द्वारा किए गए ऐसे किसी उल्लंघन को स्वीकार या समर्थन करे.

5.2. <u>कॉरपोरेट अभिशासन</u>

5.2.1. बैंक का कॉरपोरेट अभिशासन ढाँचा भारत सरकार और संबंधित विनियामक प्राधिकरणों की लागू नीति/विनियामक निर्देशों के अनुरूप है. बैंक का निदेशक मंडल प्रभावी निगरानी प्रदान करेगा और विवेकपूर्ण आर्थिक कार्यनिष्पादन के लिए रणनीतिक नेतृत्व प्रदान करते हुए पर्यावरणीय और सामाजिक रूप से उत्तरदायी संस्कृति को बनाए रखेगा. बैंक नैतिकता, कॉरपोरेट अभिशासन और विनियामक अनुपालन के उच्चतम मानकों को बनाए रखने के लिए प्रतिबद्ध रहेगा. बैंक सुशासन प्रथाओं को बढ़ावा देने और बनाए रखने की दिशा में निरंतर कार्य करेगा.

5.2.2. बैंक सभी लागू कानूनों के अनुपालन में अप्रकाशित मूल्य-संवेदनशील जानकारी के निष्पक्ष, एकरूप और सार्वभौमिक प्रकटीकरण और प्रसार के लिए भी प्रतिबद्ध है. तदनुसार, अप्रकाशित मूल्य-संवेदनशील जानकारी के निष्पक्ष प्रकटीकरण हेतु आचार संहिता और प्रक्रियाएँ यह सुनिश्चित करती हैं कि बाजार में मूल्य निर्धारण को प्रभावित करने वाली वारदातों और घटनाओं का प्रकटीकरण विश्वसनीय और ठोस जानकारी के अस्तित्व में आने से पहले ही किया जाए ताकि ऐसी जानकारी सर्वत्र उपलब्ध हो सके.

5.3. उधार गतिविधियाँ

5.3.1. बैंक अपने ऋण पोर्टफोलियो, विशेष रूप से कॉरपोरेट पोर्टफोलियो में, पर्यावरणीय एवं सामाजिक जोखिमों का आकलन करने और उन्हें कम करने के लिए प्रतिबद्ध है. साथ ही, बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि अर्थव्यवस्था के उत्पादक क्षेत्रों, विशेष रूप से प्राथमिकता प्राप्त वाले क्षेत्रों, को पर्याप्त ऋण प्रवाह मिले. बैंक अपनी ऋण गतिविधियों के माध्यम से, व्यक्तियों/संस्थाओं को ऋण तक निष्पक्ष और पारदर्शी पहुँच सुनिश्चित करने का प्रयास करेगा ताकि समावेशी और न्यायसंगत विकास को बढ़ावा मिले. बैंक यह सुनिश्चित करने का प्रयास करेगा कि अपनी ऋण गतिविधियाँ लागू भारतीय कानूनों और विनियमों के साथ-साथ भारत द्वारा अनुमोदित किसी भी बहुपक्षीय पर्यावरणीय, सामाजिक और जैव विविधता समझौतों और/या सम्मेलनों के अनुरूप हों. यथासंभव, बैंक उन गतिविधियों को ऋण देने से परहेज करेगा जो पर्यावरण पर प्रतिकूल प्रभाव डालती हैं, मानव या पशु अधिकारों का उल्लंघन करती हैं या राष्ट्रीय/अंतर्राष्ट्रीय कानूनों के अनुसार अवैध मानी जाती हैं. बैंक समय रहते उन निषिद्ध गतिविधियों की एक व्यापक सूची तैयार करने का प्रस्ताव करता है जो पर्यावरण और समाज के लिए हानिकारक हैं और निषिद्ध सूची में शामिल परियोजनाओं को वित्तपोषित करने से बचेगा.

5.3.2. बैंक ऋण मूल्यांकन प्रक्रिया के दौरान अपने ऋण निर्णयों में सामाजिक-आर्थिक विचारों और पर्यावरणीय प्रभाव के तत्वों को शामिल करेगा. ईएसजी-संबंधी जोखिमों के प्रति अपने एक्सपोजर को सीमित करने के लिए, बैंक अपनी ऋण मूल्यांकन प्रक्रिया में ईएसजी कारकों को एकीकृत करने का प्रयास करेगा. इस दिशा में, बैंक ईएसजी के दृष्टिकोण से उधारकर्ताओं का सम्यक आकलन, मूल्यांकन और रैंकिंग के मानदंड निर्धारित करने का प्रयास करेगा. बैंक नवीकरणीय ऊर्जा, अपशिष्ट प्रबंधन और ऊर्जा दक्षता आदि जैसे क्षेत्रों में क्षमता निर्माण का समर्थन करने का प्रयास करेगा जो स्थायी प्रथाओं को बढ़ावा देते हैं. बैंक अपने जोखिम प्लेटफ़ॉर्म में, जहाँ लागू हो, ईएसजी और जलवायु-संबंधी कारकों पर भी विचार करने का प्रयास करेगा. बैंक आने वाले वर्षों में एक विस्तृत पोर्टफोलियो जोखिम मूल्यांकन करने और अपने ईएसजी-आधारित ऋण को बढ़ाने का प्रस्ताव करता है.

5.4. धारणीय और सुरक्षित संचालन

5.4.1. बैंक अपने सभी परिचालनों में स्थायी उत्पादों और सेवाओं के उपयोग को बढ़ावा देकर यह सुनिश्चित करने का प्रयास करेगा कि उसके परिचालनों का पर्यावरण और सामाजिक पहलुओं

पर न्यूनतम प्रतिकूल प्रभाव पड़े. बैंक स्थायी स्रोतों से प्राप्त सामग्रियों के उपयोग को बढ़ावा देकर अपने भौतिक परिसर को 'हरित' बनाने का भी प्रयास करेगा. बैंक अपने कर्मचारियों के बीच प्रशिक्षण और जागरूकता कार्यक्रमों के माध्यम से ज्ञान का प्रसार करके उत्पादों और सेवाओं के सतत उपयोग को भी प्रोत्साहित करेगा.

5.4.2. बैंक अपने परिचालनों में निम्न-कार्बन रणनीतियों, प्रौद्योगिकियों और व्यावसायिक प्रक्रियाओं को अपनाकर निम्न-कार्बन और संसाधन-कुशल अर्थव्यवस्था की ओर संक्रमण में अपनी भूमिका निभाने के लिए प्रतिबद्ध है. इसके अतिरिक्त, बैंक प्रतिकूल पर्यावरणीय और सामाजिक प्रभावों को न्यूनतम करने हेतु मौजूदा प्रणालियों और प्रक्रियाओं में सुधार हेतु अपने कार्यनिष्पादन की नियमित निगरानी करेगा.

5.4.3. बैंक स्थानीय आपूर्तिकर्ताओं और विक्रेताओं सहित ऐसे व्यावसायिक साझेदारों/सहयोगियों के साथ जुड़ने का प्रयास करेगा, जो अपने परिचालनों में जिम्मेदार प्रथाओं को अपनाते हैं और स्थायी सेवाएँ प्रदान करते हैं.

5.4.4. बैंक के लिए अपने कर्मचारियों का स्वास्थ्य और सुरक्षा सर्वोपरि है. बैंक की व्यावसायिक सुरक्षा और स्वास्थ्य (OSHA) नीति बैंक में एक सुरक्षित और स्वस्थ कार्यस्थल सुनिश्चित करती है. अपने परिसर में सुरक्षा के उच्चतम मानकों को बनाए रखने के अलावा, बैंक अपने सभी कर्मचारियों को कार्यस्थल पर स्वास्थ्य एवं सुरक्षा के साथ-साथ अग्नि सुरक्षा, श्रमदक्षता और मानसिक स्वास्थ्य संबंधी प्रशिक्षण प्रदान करता और जागरूकता कार्यक्रम भी आयोजित करता है. बैंक यह सुनिश्चित करने का प्रयास करता है कि उसके द्वारा नियोजित विक्रेता/सेवा प्रदाता भी अपने कर्मचारियों के स्वास्थ्य एवं सुरक्षा को उचित महत्व दें.

5.5. कर्मचारी

5.5.1. बैंक लागू वैधानिक और विनियामक दिशानिर्देशों के अनुरूप रोजगार के अवसर प्रदान करना जारी रखेगा. समान अवसर और विविधता पर बैंक की नीति संगठन में विविधता और समावेशन के संरक्षण के प्रति अपनी प्रतिबद्धता व्यक्त करती है और यह नीति इस बात को भी दर्शाती है कि बैंक अपने सभी कर्मचारियों तथा सभी योग्य उम्मीदवारों को रोजगार के समान अवसर प्रदान करने के लिए प्रतिबद्ध है. बैंक जाति, धर्म, रंग, वंश, वैवाहिक स्थिति, लिंग, आयु, राष्ट्रीयता, दिव्यांगता आदि के आधार पर किसी भी प्रकार का भेदभाव नहीं करता है तथा विशेष रूप से दिव्यांगजन (PwDs) के प्रति गैर-भेदभावपूर्ण दृष्टिकोण अपनाने पर जोर देता है. कर्मचारियों से संबंधित नीतियाँ और प्रक्रियाएँ भर्ती, प्रशिक्षण, वेतन, लाभ, पदोन्नति, स्थानांतरण तथा रोजगार

की अन्य सभी शर्तों और नियमों से जुड़े मामलों में बिना किसी भेदभाव के लागू की जाती हैं. बैंक कर्मचारियों के कौशल विकास को बढ़ाने और अनुपालन एवं नैतिकता की संस्कृति को आत्मसात करने के लिए शिक्षण कार्यक्रमों को संरेखित करना जारी रखेगा. बैंक कर्मचारियों के समग्र विकास और इष्टतम कार्य-जीवन संतुलन सुनिश्चित करने के उद्देश्य से व्यापक कर्मचारी कल्याण लाभ, अर्थात वित्तीय और गैर-वित्तीय प्रदान करना जारी रखेगा. बैंक कर्मचारियों के शारीरिक और मानसिक स्वास्थ्य को प्राथमिकता देने के लिए एक सुरक्षित और अनुकूल कार्य-परिवेश सुनिश्चित करने के साथ-साथ उचित स्वास्थ्य देखभाल और चिकित्सीय लाभ प्रदान करने का प्रयास करेगा. बैंक कार्यस्थल पर महिलाओं के यौन उत्पीड़न (रोकथाम, निषेध और निवारण) अधिनियम, 2013 (पॉश अधिनियम) के तहत कानूनों को लागू करने के लिए प्रतिबद्ध है और अधिनियम के प्रावधानों के अनुरूप वरिष्ठ अधिकारियों की अध्यक्षता में आंतरिक समितियों का गठन किया है. बैंक मानता है कि अनुकूल कार्य वातावरण के लिए उत्पीड़न-मुक्त कार्यस्थल आवश्यक है. बैंक की नीतियाँ और प्रणालियाँ ऐसी घटनाओं को रोकने और उनका उचित समाधान करने के लिए तैयार की गई हैं. बैंक की आचार संहिता/आचरण नियम/मानव अधिकार नीति, कर्मचारियों को नैतिक आचरण बनाए रखते हुए, बैंक की प्रतिष्ठा की रक्षा करते हुए और सामाजिक दायित्वों का निर्वहन करते हुए व्यावसायिकता और सत्यनिष्ठा बनाए रखने के लिए मार्गदर्शन प्रदान करते हैं.

5.5.2. बैंक कर्मचारियों के सुझावों का स्वागत करता है और सभी कर्मचारियों से प्रलक्षित और ईमानदार प्रतिक्रिया को प्रोत्साहित करता है. बैंक के पास कर्मचारियों की शिकायतों के समाधान के लिए एक शिकायत निवारण तंत्र भी है. बैंक अपने कर्मचारियों के बीच अनुपालन, सत्यनिष्ठा और नैतिकता की संस्कृति को बढ़ावा देना जारी रखेगा.

5.5.3. ईएसजी-संबंधी वैधानिक और विनियामक मानदंडों के अनुपालन के बढ़ते महत्व को ध्यान में रखते हुए और एक ईएसजी-जागरूक संस्था के रूप में अपनी स्थिति को सुदृढ़ करने के लिए, बैंक अपने कर्मचारियों में जागरूकता बढ़ाने का प्रयास करेगा. इस उद्देश्य से, बैंक ईएसजी-केंद्रित प्रशिक्षण प्रदान करने और ईएसजी-संबंधी मामलों के कार्यान्वयन में सहायता के लिए अपने कर्मचारियों के बीच क्षमता निर्माण की दिशा में कार्य करने का भी प्रयास करेगा.

5.6. हितधारक समावेशिता

5.6.1. बैंक अपने हितधारकों के साथ दीर्घकालिक संबंध विकसित करने और बनाए रखने में विश्वास रखता है और मानता है कि हितधारकों के साथ नियमित संवाद उनके लिए मूल्य सृजन की कुंजी

है. इसे ध्यान में रखते हुए, बैंक ने संबंधित हितधारकों की पहचान करने, उनकी अपेक्षाओं को समझने और उनकी चिंताओं का निष्पक्ष एवं न्यायसंगत तरीके से समाधान करने के लिए प्रणालियाँ और प्रक्रियाएँ स्थापित की हैं. बैंक अपने प्रमुख महत्वपूर्ण विषयों की पहचान करने और अपनी कारोबारी रणनीति विकसित करने में हितधारकों की राय भी शामिल करता है.

5.6.2. बैंक विनियामक और सांविधिक प्राधिकरणों, निवेशकों, शेयरधारकों, कर्मचारियों, ग्राहकों, विक्रेताओं/सेवा प्रदाताओं, उद्योग संगठनों, मीडिया साझेदारों और समुदायों के साथ खुले और पारदर्शी संचार को बढ़ावा देकर अपने हितधारकों के साथ सहयोगात्मक और भरोसेमंद संबंध बनाने और बनाए रखने का प्रयास करेगा.

5.6.3. बैंक अपने संबंधित हितधारकों के साथ वार्षिक आधार पर महत्वपूर्ण जानकारी साझा और प्रकट करने का प्रयास करेगा और अपने सभी हितधारकों तक पहुँचने के लिए विभिन्न डिजिटल और अन्य प्लेटफार्मों का लाभ उठाकर परिणामों, भविष्य की योजनाओं और उपलब्धियों को प्रभावी ढंग से संप्रेषित करेगा. बैंक सांविधिक और स्वैच्छिक रिपोर्टिंग के संयोजन के माध्यम से ईएसजी/गैर-वित्तीय प्रकटीकरणों पर अपने प्रकटीकरण को बढ़ाने का भी प्रयास करेगा.

5.6.4. बैंक ने अपने हितधारकों को बैंक में होने वाली किसी भी अनैतिक और अनुचित प्रथाओं को उचित कार्रवाई हेतु रिपोर्ट करने के लिए एक सुरक्षित तंत्र प्रदान किया है.

5.7. ग्राहक

5.7.1. बैंक अपने ग्राहकों के साथ निष्पक्ष और पारदर्शी व्यवहार को बढ़ावा देना जारी रखेगा तथा समाज के हाशिए पर और बहिष्कृत वर्गों के लिए वित्तीय सेवाओं तक आसान और न्यायसंगत पहुंच को को सुनिश्चित करेगा. बैंक अपने ग्राहकों को सेवाओं की सहजता और सुविधा बढ़ाकर उन्हें सुचारू और निर्बाध सेवाएं प्रदान करने के लिए नवीनतम प्रौद्योगिकी का लाभ उठाएगा. बैंक बदलती ग्राहक प्राथमिकताओं को पूरा करने के लिए समय-समय पर अपनी वर्तमान पेशकशों की समीक्षा करता रहेगा. बैंक के पास नीतियों और प्रक्रियाओं की एक मजबूत प्रणाली है, जैसे ग्राहक सेवा नीति, ग्राहक अधिकार नीति, शिकायत निवारण नीति, ग्राहक क्षतिपूर्ति नीति, डिजिटल वैयक्तिक डेटा संरक्षण नीति आदि, ये सभी नीतियाँ बैंक और उसके ग्राहकों के बीच संबंधों को मार्गदर्शित करती हैं तथा ग्राहकों के हितों और उनकी गोपनीयता की प्रभावी सुरक्षा सुनिश्चित करती हैं.

5.7.2. बैंक अपने ग्राहकों को सर्वोत्तम उत्पाद और सेवाएं प्रदान करने तथा उनके साथ हर समय पारदर्शी संचार बनाए रखने के लिए प्रतिबद्ध है.

5.7.3. बैंक अपने ग्राहकों के लिए टिकाऊ और दीर्घकालिक मूल्य बनाने के उद्देश्य से सामाजिक और पर्यावरण से जुड़े उत्पादों की पेशकश करने के लिए अपनी सेवाओं को संरेखित करेगा. बैंक ग्राहकों सहित समाज के सभी पहलुओं पर कॉरपोरेट परिचालन के हानिकारक प्रभावों को कम करने और कम करने के लिए जिम्मेदार प्रणालियों और मानकों के एकीकरण को भी प्रोत्साहित करता है.

5.7.4. बैंक ने कृत्रिम बुद्धिमत्ता (AI) और मशीन लर्निंग (ML) पर आधारित, पूरे बैंक स्तर पर लागू एक उन्नत धोखाधड़ी जोखिम प्रबंधन प्रणाली स्थापित की है। यह प्रणाली डिजिटल चैनलों पर वास्तविक समय में धोखाधड़ी की पहचान और रोकथाम को सक्षम बनाती है। इसके साथ-साथ, प्रशिक्षित और समर्पित कर्मचारियों द्वारा बहु-स्तरीय निगरानी की जाती है तथा ग्राहकों और कर्मचारियों के लिए व्यापक जागरूकता कार्यक्रमों का भी संचालन किया जाता है.

5.7.5. बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि शाखाओं, डिजिटल माध्यमों, ई-मेल और सोशल मीडिया चैनलों के माध्यम से प्राप्त सभी ग्राहक शिकायतों का रिकॉर्ड रखा जाए. इससे शिकायतों का पता लगाना संभव होगा, मूल कारणों का प्रभावी विश्लेषण किया जा सकेगा, समय पर समाधान सुनिश्चित होगा तथा बैंक की ग्राहक सेवा और सुशासन संबंधी प्रतिबद्धताओं के अनुरूप नियामकीय अनुपालन और निगरानी को सुदृढ़ किया जा सकेगा.

5.8. पर्यावरणीय कार्यनिष्पादन

5.8.1. बैंक अपने परिचालनों के पर्यावरणीय प्रभाव को कम करके अपने व्यवसाय को स्थायी रूप से संचालित करने के लिए प्रतिबद्ध है. बैंक प्रत्यक्ष और अप्रत्यक्ष (अपने ऋण और निवेश पोर्टफोलियो के माध्यम से) ग्रीनहाउस गैस उत्सर्जन को कम करके भारत के नेट-ज़ीरो 2070 लक्ष्य को प्राप्त करने में सहयोग करने का प्रयास करेगा. जलवायु परिवर्तन से निपटने के लिए, बैंक ने अपनी ऊर्जा खपत और परिणामस्वरूप, अपने कार्बन फुटप्रिंट को कम करने के लिए पहल लागू की है. इस संबंध में बैंक की पहलों में अपने कार्यालय स्थलों में नवीकरणीय ऊर्जा स्रोतों, ऊर्जा कुशल प्रकाश व्यवस्था और उपकरण समाधानों का उपयोग शामिल है. बैंक कचरे का ज़िम्मेदारीपूर्वक और सुरक्षित निपटान सुनिश्चित करने का प्रयास करेगा. बैंक ने अपने कार्यों में जल प्रबंधन के उपाय भी अपनाए हैं, जिनमें पुनर्चक्रण और पुन: उपयोग शामिल है. बैंक अपने जिम्मेदार पर्यावरणीय प्रथाओं को आगे बढ़ाने के लिए अपने कार्यालय/आवासीय भवनों में वर्षा जल संचयन प्रणाली को लागू करने पर भी विचार करेगा. अपने दैनिक कार्यों और व्यावसायिक लेन-देन में कागज के उपयोग को कम करने के लिए सचेत प्रयास करते हुए, बैंक विभिन्न

आंतरिक और ग्राहक-संबंधी प्रक्रियाओं के डिजिटलीकरण को बढ़ावा दे रहा है. बैंक यह सुनिश्चित करने का प्रयास करेगा कि उसके उत्पाद/सेवाएं और परिचालन गतिविधियां प्राकृतिक संसाधनों और मनुष्यों के लिए हानिकारक न हों और लागू स्थानीय/राष्ट्रीय/अंतर्राष्ट्रीय कानूनों/विनियमों के अनुरूप हों. बैंक आधिकारिक प्रयोजन के लिए सार्वजनिक परिवहन और इलेक्ट्रिक वाहनों के उपयोग को प्रोत्साहित करने का प्रयास करेगा.

5.9. विक्रेता/सेवा प्रदाता

5.9.1. बैंक अपनी खरीद प्रक्रियाओं में पर्यावरणीय और सामाजिक विचारों के अधिक एकीकरण की दिशा में काम करना जारी रखेगा. बैंक अपने विक्रेताओं/सेवा प्रदाताओं के साथ मिलकर काम करने का प्रयास करेगा ताकि ईएसजी मापदंडों के तहत अपने कार्यनिष्पादन में सुधार लाया जा सके और इसके लिए उन्हें स्थायी प्रथाओं जैसे अपशिष्ट प्रबंधन, नवीकरणीय संसाधनों का उपयोग, निर्माण एवं रखरखाव कार्यों के दौरान श्रमिकों की सुरक्षा, राष्ट्रीय और स्थानीय श्रम कानूनों का पालन और बाल, जबरन या तस्करी से लाए गए श्रम सहित मानव अधिकारों की सुरक्षा आदि के लिए उपाय करने के लिए प्रोत्साहित किया जा सके. बैंक अपने सभी विक्रेताओं/सेवा प्रदाताओं को नैतिक, जिम्मेदार और पर्यावरण की दृष्टि से सतत व्यावसायिक प्रथाओं का पालन करने के लिए प्रोत्साहित करेगा. साथ ही, बैंक यह भी सुनिश्चित करेगा कि वे सभी लागू कानूनों, नियमों और मानकों का अनुपालन करें.

5.10. सार्वजनिक वकालत

5.10.1. बैंक ईएसजी से संबंधित मामलों पर सरकारों, नीति निर्माताओं, नियामकों, उद्योग निकायों/व्यापार संघों और अन्य हितधारकों के साथ चर्चा में भाग लेकर जिम्मेदार और नैतिक तरीके से सार्वजनिक वकालत प्रक्रिया में शामिल होने के लिए प्रतिबद्ध है.सरकारों, व्यवसायों, समुदायों और लोगों के साथ कंधे से कंधा मिलाकर काम करने के अपने वर्षों के अनुभव का लाभ उठाते हुए, बैंक बैंकिंग क्षेत्र में ईएसजी मानदंडों/दिशानिर्देशों के एकीकरण और कार्यान्वयन को बढ़ावा देने के लिए अपने सार्वजनिक वकालत प्लेटफार्मों का प्रभावी ढंग से लाभ उठाएगा.

5.11. सामुदायिक विकास

5.11.1. तीव्र सामाजिक परिवर्तन और पर्यावरणीय चिंताओं की दुनिया में, समुदायों की देखभाल पहले से कहीं अधिक महत्वपूर्ण हो गई है. बैंक अपनी सीएसआर गतिविधियों के माध्यम से समुदायों के साथ जुड़ना जारी रखेगा, ताकि लागू कानूनों और दिशानिर्देशों के अनुसार समुदायों के आर्थिक, पर्यावरणीय और सामाजिक कल्याण के लिए सकारात्मक योगदान दिया जा सके.

5.12. साइबर सुरक्षा और सूचना सुरक्षा

5.12.1. बैंक अपने बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीतियों—जैसे सूचना सुरक्षा नीति और साइबर सुरक्षा नीति, साइबर संकट प्रबंधन योजना, विनियामक दिशानिर्देशों तथा वैश्विक सर्वोत्तम प्रथाओं के अनुरूप एक जोखिम-आधारित सूचना एवं साइबर सुरक्षा ढांचा बनाए रखता है. बैंक सशक्त निवारक, पहचानात्मक तथा प्रतिक्रियात्मक उपायों के माध्यम से ग्राहक डेटा, डिजिटल संपत्तियों और आईटी अवसंरचना की सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए प्रतिबद्ध है. बैंक अनधिकृत पहुंच, दुरुपयोग, परिवर्तन अथवा व्यवधान से सूचना परिसंपत्तियों की सुरक्षा हेतु गोपनीयता, ईमानदारी और उपलब्धता (सीआईए) के सिद्धांतों का पालन करता है. इसका सुरक्षा ढांचा आंतरिक एवं बाहरी खतरों को संबोधित करता है, गोपनीयता और व्यवसायिक निरंतरता सुनिश्चित करता है तथा सुरक्षा उल्लंघनों को रोकता है.

5.12.2. उन्नत सुरक्षा उपकरणों, निरंतर निगरानी, आवधिक जोखिम आकलन तथा सक्रिय घटना प्रतिक्रिया तंत्र द्वारा समर्थित बहु-स्तरीय रक्षा रणनीति बैंक की साइबर लचीलापन को सुदृढ़ बनाती है.

5.12.3. बैंक की साइबर सुरक्षा अभिशासन व्यवस्था सूचना सुरक्षा संचालन समिति (आईएसएससी) तथा बोर्ड की आईटी रणनीति समिति (आईटीएससीबी) के माध्यम से संचालित की जाती है, जिससे प्रभावी पर्यवेक्षण और सतत सुधार सुनिश्चित होता है.

5.12.4. कार्यपालक निदेशक स्तर के मुख्य जोखिम अधिकारी (सीआरओ) के पर्यवेक्षण में मुख्य सूचना सुरक्षा अधिकारी (सीआईएसओ) के नेतृत्व में कार्यरत सूचना सुरक्षा समूह (आईएसजी) बैंक की सूचना सुरक्षा रणनीति के कार्यान्वयन, सुरक्षा जोखिमों के प्रबंधन तथा अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए उत्तरदायी है.

5.13. डेटा गोपनीयता

5.13.1. बैंक ने डिजिटल वैयक्तिक डेटा संरक्षण अधिनियम, 2023 के अनुरूप एक समग्र डिजिटल वैयक्तिक डेटा संरक्षण (डीपीडीपी) नीति अपनाई है. यह नीति बैंक को सौंपे गए डिजिटल वैयक्तिक डेटा के विधिसम्मत, पारदर्शी एवं उत्तरदायी प्रसंस्करण को सुनिश्चित करने हेतु आवश्यक अभिशासन व्यवस्था, प्रक्रियाओं तथा जवाबदेही संरचनाओं को परिभाषित करती है. डीपीडीपी नीति के कार्यान्वयन की निगरानी डेटा संरक्षण अधिकारी के नेतृत्व वाले डेटा संरक्षण कार्यालय द्वारा की जाती है, जो बैंक की गोपनीयता स्थिति की निरंतर निगरानी, अनुपालन तथा सुदृढ़ीकरण सुनिश्चित करता है. बैंक अपने व्यापक ईएसजी दायित्वों के अंतर्गत अपने कार्यों में प्राइवेसी-बाय-डिज़ाइन को समाहित करने तथा डेटा प्रबंधन के सर्वोच्च मानकों को बनाए रखने के लिए प्रतिबद्ध है.

6. ईएसजी नीति की समीक्षा

6.1. बैंक के लिए लागू भारत सरकार (जीओआई), भारतीय रिज़र्व बैंक (रिज़र्व बैंक), भारतीय प्रतिभूति एवं विनिमय बोर्ड (सेबी) और अन्य कोई सांविधिक/ विनियामक प्राधिकरण द्वारा जारी नवीनतम नीति/ विनियामक निर्देशों/दिशानिर्देशों को प्रदर्शित करने के लिए बैंक की ईएसजी नीति की समीक्षा वार्षिक आधार या महत्वपूर्ण परिवर्तन होने पर किया जाता है और यह अपनी अगली वार्षिक समीक्षा तक प्रभावी रहेगा.

6.2. इस नीति के प्रावधानों और वर्तमान में लागू या भविष्य में अधिनियमित किसी भी लागू संवैधानिक अथवा विनियामकीय ढांचे/मानदंडों के बीच किसी भी प्रकार के परिवर्तन, असंगति या भिन्नता की स्थिति में, संबंधित लागू कानून/विनियमन के प्रावधान इस नीति पर प्रभावी होंगे. तदनुसार, नीति के प्रावधानों को संशोधित माना जाएगा ताकि उन्हें ऐसे लागू कानून/विनियमन के अनुरूप पढ़ा जा सके.

6.3. बैंक के बोर्ड को इस नीति के प्रावधानों में किसी भी संशोधन को अनुमोदित करने का अधिकार होगा.

6.4. बैंक, ईएसजी नीति में उल्लिखित फोकस क्षेत्रों के संदर्भ में ईएसजी पहलुओं की प्रगति का आकलन और निगरानी कारोबारी उत्तरदायित्व एवं संधारणीयता रिपोर्ट (बीआरएसआर) के माध्यम से करता रहेगा जो ईएसजी प्रकटनों के लिए सेबी द्वारा जारी प्रारूप में वार्षिक आधार पर प्रकाशित की जाएगी.

--*-*-*

परिशिष्ट

संक्षिप्ताक्षर

क्र.सं.	संक्षिप्ताक्षर	पूर्ण रूप
1.	एआई/एमएल	कृत्रिम बुद्धिमत्ता / मशीन लर्निंग
2.	बीआरएसआर	कारोबारी उत्तरदायित्व और संधारणीयता रिपोर्ट
3.	सीआईए	गोपनीयता, ईमानदारी और उपलब्धता
4.	सीआईएसओ	मुख्य सूचना सुरक्षा अधिकारी
5.	सीआरओ	मुख्य जोखिम अधिकारी
6.	सीएसआर	कॉरपोरेट सामाजिक दायित्व
7.	डीएफ़आई	विकास वित्तीय संस्थान
8.	डीपीडीपी	डिजिटल वैयक्तिक डेटा संरक्षण
9.	ईएसजी	पर्यावरण, सामाजिक और अभिशासन
10.	जीओआई	भारत सरकार
11.	एचआर	मानव संसाधन
12.	आईएसजी	सूचना सुरक्षा समूह
13.	आईएसएससी	सूचना सुरक्षा संचालन समिति
14.	आईटीएससीबी	बोर्ड की आईटी रणनीति समिति
15.	एमसीसीएसआर एंड ईएसजी	सीएसआर की प्रबंधन समिति एवं ईएसजी
16.	एनजीआरबीसी	उत्तरदायी कारोबार आचरण हेतु राष्ट्रीय दिशानिर्देश
17.	ओएसएचए	व्यावसायिक सुरक्षा और स्वास्थ्य प्रशासन
18.	पॉश अधिनियम	कार्यस्थल पर महिलाओं के यौन उत्पीड़न (रोकथाम, निषेध और निवारण) अधिनियम, 2013
19.	आरबीआई	भारतीय रिजर्व बैंक
20.	एसडीजी	सतत विकास लक्ष्य
21.	सेबी	भारतीय प्रतिभूति और विनियम बोर्ड