

कारोबार दायित्व रिपोर्ट-2020-21 (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, बेंगलूरु: 560 002
4. वेबसाइट: www.canarabank.com
5. ई मेल आईडी : edscrt2@canarabank.com
6. सूचित वित्तीय वर्ष: 2020-21
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, जिन्हें कंपनी बनाती है / प्रदान करती है (तुलन पत्र के अनुसार): 1. थोक बैंकिंग 2. खुदरा बैंकिंग 3. ग्रामीण और कृषि-बैंकिंग ।
9. उन केन्द्रों की संख्या जहाँ कंपनी द्वारा व्यावसायिक गतिविधि की जाती है
 - I. अंतर्राष्ट्रीय केन्द्रों की संख्या (केन्द्रों का विवरण प्रदान करें)
लंदन (यूनाइटेड किंगडम)
हॉन्गकॉन्ग (हॉन्गकॉन्ग)
न्यूयॉर्क (यूएसए)
दुबई इंटरनेशनल फाइनेंशियल सेंटर (डीआईएफसी), दुबई ।
 - II. राष्ट्रीय केन्द्रों की संख्या: 10416

10. कंपनी द्वारा सेवारत बाजार – अंतर्राष्ट्रीय

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

भाग बी : कंपनी का वित्तीय विवरण

1. प्रदत्त पूंजी (आईएनआर): ₹1646.74 करोड़
2. कुल व्यापारवर्त / कुल कारोबार (आईएनआर): ₹16,49,923.57 करोड़-कुल जमा: ₹10,10,874.58 करोड़ + शुद्ध अग्रिम: ₹6,39,048.99 करोड़
3. कर अदायगी के बाद कुल लाभ: ₹2557.58 करोड़ एकल

BUSINESS RESPONSIBILITY REPORT-2020-21 (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: 2020-21
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 locations)
London (United Kingdom)
Hong Kong (Hong Kong)
New York (USA)
Dubai International Financial Centre (DIFC), Dubai.
 - ii. Number of National Locations: 10416

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): ₹1646.74 Crores
2. Total Turnover / Total Business (INR): ₹16,49,923.57 Crores-Total Deposits: ₹10,10,874.58 Crores + Net Advances: ₹6,39,048.99 Crores.
3. Total Profit after taxes : ₹2557.58 Crores Stand alone

4. कॉर्पोरेट सामाजिक दायित्व (सीएसआर) पर व्यय : स्वीकृत परियोजनाएं : ₹26.56 करोड़, उपयोग: ₹24.70 करोड़।
5. 2020-21 के दौरान सीएसआर के तहत स्वीकृत गतिविधियों की सूची : वर्ष 2020-21 के दौरान सीएसआर के तहत निधियों की क्षेत्रवार मंजूरी / उपयोग की सूची: समेकन (₹ लाख में)

क्र. सं.	क्रियाकलाप	मंजूर राशि	प्रयुक्त राशि
क	शिक्षा	425.63	399.58
ख	स्वास्थ्य	340.39	239.46
ग	गरीबी और पोषण	104.45	103.72
घ	कौशल विकास	1026.07	1026.07
ङ	स्वच्छ भारत	17.86	17.86
च	ग्रामीण विकास	22.92	8.95
छ	महिला सशक्तिकरण	47.94	47.94
ज	वित्तीय साक्षरता	563.29	563.29
झ	खेल, दिव्यांग व्यक्ति (पीडब्ल्यूडी) एवं अन्य गतिविधियां	107.91	64.06
	कुल	2656.46	2470.93

स्वीकृत सीएसआर परियोजनाओं का क्षेत्रवार वर्गीकरण : वित्त वर्ष 2020-21

(क) शिक्षा क्षेत्र (₹ लाख में)

क्र. सं.	दानग्राही / आयोजक का नाम	उद्देश्य	मंजूर की गई राशि	प्रयुक्त राशि
1	केनरा बैंक की ग्रामीण, अर्द्धशहरी, शहरी शाखाएं	सरकारी विद्यालयों की कक्षा 5 से 10वीं तक मेरीट में आने वाली एससी एसटी की छात्राओं के लिए केनरा विद्याज्योति छात्रवृत्ति	289.44	289.44
2	मेसर्स धर्मचक्र ट्रस्ट	विद्यालयों के लिए पानी का टंकी खरीदने के लिए (गुरुकुलम)	16.00	16.00

4. Spending on Corporate Social Responsibility (CSR): Sanctioned projects: ₹26.56 Crores, Utilized : ₹24.70 Crores.
5. List of activities sanctioned under CSR during 2020-21: Sector wise sanction / utilization of funds under CSR during the financial year 2020-21: Consolidation (₹ in lakhs)

Sl. No.	Activity	Amount sanctioned	Amount utilized
a	Education	425.63	399.58
b	Health	340.39	239.46
c	Poverty & Nutrition	104.45	103.72
d	Skill Development	1026.07	1026.07
e	Swachh Bharat	17.86	17.86
f	Rural Development	22.92	8.95
g	Women Empowerment	47.94	47.94
h	Financial Literacy	563.29	563.29
i	Sports, Persons with Disability (PWD) & others activities	107.91	64.06
	Total	2656.46	2470.93

Sector wise classification of CSR projects sanctioned: FY 2020-21

(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	289.44	289.44
2	M/s Dharma Chakra Trust (R)	Purchase of Water Tanker for the use of Schools (Gurukulams)	16.00	16.00

3	वीर भद्रेश्वर विद्या मंदिर स्कूल कलबुर्गी, मातृछाया हाई स्कूल सेडम, भारतीय विद्या केंद्र स्कूल सिरनूर, मातृ मंदिर स्कूल चिंचोली, विद्या मंदिर हाई स्कूल, हुब्बल्ली	लैपटॉप प्रदान किया गया	9.45	9.45
4	कलिंग इंस्टीट्यूट ऑफ सोशल साइंस, भुवनेश्वर	25 आदिवासी बच्चों की शिक्षा के लिए प्रायोजककर्ता	7.68	7.68
5	मेसर्स रामकृष्ण मिशन	विजयवाड़ा स्कूल के छात्रों को स्कूल पुस्तकों, नोट बुक, यूनिफॉर्म वितरण का प्रायोजन	6.90	6.90
6	एकल विद्यालय, कोलकाता	25 आदिवासी स्कूल के बच्चों के शिक्षा के लिए प्रायोजनकर्ता	5.50	5.50
7	मेसर्स केनरा बैंक राहत व कल्याण समाज, बेंगलूरु	कोलार अग्रणी जिला के 3 सरकारी महाविद्यालयों में पुस्तक बैंक शुरू करने के लिए सहायता	5.00	5.00
8	दावणगेरे के चन्नागिरी तालुका के तीन सरकारी विद्यालयों को वित्तीय सहयोग प्रदान करना	सरकारी विद्यालयों के नवीकरण और पोताई के लिए सहायता प्रदान की गई।	4.50	4.50

3	Veera bhadreswara Vidya Mandir School Kalburgi, Matruchaya High School Sedam, Bharateeya Vidya Kendra School Sirnoor, Matru Mandir School Chincholi, Vidya Mandir High School, Hubballi	Provided Laptops	9.45	9.45
4	Kalinga Institute of Social Science- Bhubaneshwar	Sponsorship for 25 Tribal Children's Education	7.68	7.68
5	M/s Ramakrishna Mission	Sponsored distribution of School Books, Note Books, Uniforms to School students, Vijayawada	6.90	6.90
6	Ekal Vidyalaya, Kolkata	Sponsoring for education of 25 Tribal School children	5.50	5.50
7	M/s Canara Bank Relief & Welfare Society, Bangalore	Financial assistance for opening of Book Banks in 3 Govt. Colleges in Kolar Lead Dist	5.00	5.00
8	Financial assistance to three Govt. Schools in Channagiri Taluk, Davanagere;	Extended assistance for Renovation and painting of Govt Schools	4.50	4.50

9	सरकारी उच्च विद्यालय, कमलानगर बेंगलुरु, सरकारी उच्च विद्यालय, कलकेरे और सरकारी उच्च विद्यालय हरगड्डे, बेंगलुरु	विद्यालयों को डेस्क उपलब्ध कराने हेतु वित्तीय सहायता	2.00	2.00
10	शिक्षा क्षेत्र के अंतर्गत केनरा बैंक की विभिन्न शाखाओं / आरओ / सीओ में सीएसआर गतिविधियाँ	पुस्तकें / स्कूल बैग / फर्नीचर / यूनिफॉर्म	79.16	53.11
	कुल		425.63	399.58

(ख) स्वास्थ्य क्षेत्र

(₹ लाख में)

क्र. सं.	दानग्राही / आयोजक का नाम	उद्देश्य	मंजूर की गई राशि	प्रयुक्त राशि
1	मेसर्स कामिनेनी हेल्थ केयर प्राइवेट लिमिटेड, विजयवाड़ा	एंबुलेंस खरीद के लिए वित्तीय सहयोग प्रदान किया गया	30.00	30.00
2	मेसर्स जयदेव इंस्टीट्यूट ऑफ कार्डिओवैस्कूलर साइंस, बेंगलूरु	500 सुविधा विहीन हृदय रोगियों को सहयोग प्रदान करने हेतु वित्तीय सहायता और 10 व्हील चेयर प्रदान करना	50.97	50.97
3	डॉ पिन्नामनेनी सिद्धार्थ इंस्टीट्यूट मेडिकल साइंस, विजयवाड़ा	एंबुलेंस खरीद के लिए वित्तीय सहयोग	23.00	23.00
4	मेसर्स श्री संकर कृपा एजुकेशनल व मेडिकल ट्रस्ट, चेन्नई	टंडालम गाँव में अस्पताल निर्माण के लिए वित्तीय सहयोग	74.00	48.50
5	मेसर्स केदवई कैसर हॉस्पिटल, बेंगलूरु	कंप्यूटर, प्रिन्टर, स्कैनर व यूपीएस की खरीद में सहयोग प्रदान करना	14.44	14.44

9	Government High School, Kamalanagar, Bengaluru, Government High School, Kalkere, and Government High School, Haragadde; Bengaluru	Financial assistance provided for Desks to the schools	2.00	2.00
10	CSR Activities at various Branches/ ROs / COs of Canara Bank under Education Sector	Books / School Bags/ Furniture / uniforms	79.16	53.11
	Total		425.63	399.58

(b) Health Sector

(₹ in lakhs)

Sl. No.	Name of Donee / Organised by	Purpose	Amount sanctioned	Amount utilized
1	M/s Kamineni Health Care Pvt Ltd, Vijayawada	Financial assistance extended for purchase of Ambulance	30.00	30.00
2	M/s Jayadeva Institute of Cardiovascular Sciences, Bangalore	Financial assistance to assist 500 under privileged heart patients surgery & provided 10 wheel chairs	50.97	50.97
3	Dr. Pinnaamaneni Siddhartha Institute Medical Sciences, Vijayawada	Financial assistance extended for purchase of Ambulance	23.00	23.00
4	M/s Shri Sankara Kripa Educational & Medical Trust, Chennai	Financial Assistance for Construction of Hospital at Tandalam Village	74.00	48.50
5	M/s Kidwai Cancer Hospital, Bangalore	Assisted to procure Computers, Printers, Scanners & UPS	14.44	14.44

6	सामुदायिक स्वास्थ्य केंद्र, पनामरम	स्वचालित बायोकेमिस्ट्री एनलाइजर और 5केवी वाले यूपीएस की खरीद में सहयोग प्रदान करना	14.04	14.04
7	स्वास्थ्य देखभाल सेवा निदेशक, ए व एन पोर्टब्लेयर	एंबुलेंस खरीद के लिए वित्तीय सहयोग	13.41	13.41
8	कैंसर इंस्टीट्यूट (डबल्यूआईए), चेन्नई	मोबाइल एक्स-रे यूनिट की खरीद के लिए वित्तीय सहायता प्रदान करना	10.00	10.00
9	मेसर्स पंडित जवाहरलाल नेहरू मेडिकल कॉलेज, चंबा, चंडीगढ़	एंबुलेंस खरीद के लिए वित्तीय सहयोग	5.64	5.64
10	मैसूर जिला कोविड-19 अस्पताल	चिकित्सीय औजारों की खरीद के लिए वित्तीय सहयोग	5.00	5.00
11	स्वास्थ्य क्षेत्र के अंतर्गत केनरा बैंक की विभिन्न शाखाओं / आरओ / सीओ द्वारा सीएसआर गतिविधियाँ	विभिन्न स्वास्थ्य परियोजनाओं में सहयोग प्रदान करना	99.89	24.26
	कुल		340.39	239.46

6	Community Health Centre, Panamaram	Assisted for Purchasing automated biochemistry analyzer and 5KV UPS	14.04	14.04
7	Directorate of Health Care Services, A & N Port Blair	Financial assistance extended for purchase of Ambulance	13.41	13.41
8	Cancer Institute (W I A), Chennai	Assisted for Purchase of Mobile X-ray Unit	10.00	10.00
9	M/s Pandit Jawaharlal Nehru Medical College, Chamba, Chandigarh	Financial assistance extended for purchase of Ambulance	5.64	5.64
10	Mysore Dist. COVID-19 Hospital	Financial assistance to procure Medical Equipments	5.00	5.00
11	CSR Activities at various Branches/ ROs/ COs of Canara Bank under Health Sector	Support to various Health projects	99.89	24.26
	Total		340.39	239.46

(ग) गरीबी व पोषण

(₹ लाख में)

क्र. सं.	दानग्राही / आयोजक का नाम	उद्देश्य	मंजूर की गई राशि	प्रयुक्त राशि
1	मेसर्स वेदव्यास चेरिटेबल ट्रस्ट, हरिद्वार	विभिन्न गतिविधियों जैसे, गौशाला, वृद्धाश्रम और आयुर्वेद अनुसंधान केंद्र का निर्माण करने के लिए वित्तीय सहयोग प्रदान करना	50.00	50.00

(c) Poverty & Nutrition

(₹ in lakhs)

Sl. No.	Name of Donee/ Organised by	Purpose	Amount sanctioned	Amount utilised
1	M/s Vedavyasa Charitable Trust, Haridwar	Financial assistance for various development activities like construction of Gau Shala, Old Age Home, and Ayurvedic Research Centre	50.00	50.00

2	कोविड-19 राहत	कोविड-19 लॉकडाउन संकट की स्थिति के दौरान प्रवासी मजदूरों, सड़क पर रहने वालों, अनाथों, वृद्ध लोगों, सड़क के कुत्तों, बिल्लियों और आवारा जानवरों को भोजन खिलाना	5.24	5.24
3	मेसर्स निमिशंबा मंदिर, गंजाम, श्रीरंगपट्टनम, मैसूर	रसोई के बर्तनों और उपकरणों की खरीद के लिए वित्तीय सहायता प्रदान की गई।	5.00	5.00
4	बाढ़ राहत	उडुपि जिले के बोम्मकबेट्ट, कोडीबेट्ट और कुक्केहल्ली गांवों में बाढ़ से प्रभावित घरों के रखरखाव के लिए सहायता।	3.00	3.00
5	गरीबी और पोषण क्षेत्र के तहत केनरा बैंक की विभिन्न शाखाओं / क्षेत्रों / अंकों में सीएसआर गतिविधियाँ	वंचितों के लिए वाटर फिल्टर, कपड़े, रेफ्रिजरेटर आदि	41.21	40.48
	कुल		104.45	103.72

2	COVID-19 relief	Feeding of food to Migrant Labourers, Street dwellers, Orphans, Old Age People, Street Dogs, Cats, & Stray Animals, during COVID-19 lockdown crisis situation	5.24	5.24
3	M/s Nimishamba Temple, Ganjam, Srirangapatna, Mysore	Financial assistance extended for purchase of Kitchen Utensils & Equipments	5.00	5.00
4	Flood Relief	Assisted for maintenance of houses affected by flood in Bommak-bettu, Kodibettu and Kukkehalli villages in Udupi Dist.	3.00	3.00
5	CSR Activities at various Branches/ ROs/ COs of Canara Bank under Poverty and Nutrition	Water filters, clothes, refrigerators etc. for under privileged	41.21	40.48
	Total		104.45	103.72

(घ) कौशल विकास

(₹ लाख में)

क्र. सं.	दानग्राही / आयोजक का नाम	उद्देश्य	मंजूर की गई राशि	प्रयुक्त राशि
1	केनरा बैंक शताब्दी ग्रामीण विकास ट्रस्ट (सीबीसीआईटी)	पूरे भारत में 23 आरएसईटीआई, 3 कारीगर प्रशिक्षण संस्थान और 5 सीबीआईआईटी के माध्यम से कौशल विकास प्रशिक्षण, एटा, कासगंज, थेनी और डिंडीगुल में आरएसईटीआई भवनों का निर्माण व्यय	550.00	550.00
2	ग्रामीण विकास और स्वरोजगार प्रशिक्षण संस्थान (रूडसेटी)	पूरे भारत में 27 रूडसेटी के कौशल विकास प्रशिक्षण पर व्यय	466.69	466.69
3	देशपांडे ग्रामीण स्वरोजगार प्रशिक्षण संस्थान (डी - आरसेटी), हलियाल	कौशल विकास प्रशिक्षण व्यय	4.01	4.01
4	बैंकर्स इंस्टीट्यूट ऑफ रूरल एंड एंटरप्रेन्योरशिप डेवलपमेंट (बीआईआईडी)	कौशल विकास प्रशिक्षण व्यय	5.37	5.37
	कुल		1026.07	1026.07

(ङ) स्वच्छ भारत

(₹ लाख में)

क्र. सं.	दानग्राही / आयोजक का नाम	उद्देश्य	मंजूर की गई राशि	प्रयुक्त राशि
1	8 विभिन्न सरकारी बालिका विद्यालय व महाविद्यालय, करनाल	सेनेटरी नैपकिन वेंडिंग और डिस्पोजल मशीनें स्थापित करने के लिए वित्तीय सहायता प्रदान की गई	4.50	4.50

(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 CBIIIs all over India and Construction expenses of RSETI Buildings at Etah, Kasganj, Theni & Dindigul	550.00	550.00
2	Rural Development & Self Employment Training Institute (RUDSETI)	Skill Development training expenditure of all 27 RUDSETIs all over India	466.69	466.69
3	Deshpande Rural Self Employment Training Institute (D-RSETI), Haliyal	Skill Development training expenditure	4.01	4.01
4	Bankers Institute of Rural and Entrepreneurship Dev (BIRED)	Skill Development training expenditure	5.37	5.37
	Total		1026.07	1026.07

(e) Swachh Bharat

(₹ in lakhs)

Sl. No.	Name of Donee/ Organised by	Purpose	Amount sanctioned	Amount utilised
1	8 Various Govt. Girls Schools & Colleges, Karnal	Financial assistance extended to install Sanitary Napkin Vending & Disposal Machines	4.50	4.50

2	सरकारी विद्यालय, एटा व लेडी लोयल हॉस्पिटल, आगरा	सेनेटरी पैड वेंडिंग मशीन की स्थापना के लिए सहायता प्रदान की गई	1.91	1.91
3	मद्रास रेजिमेंटल केंद्र, चेन्नई	मोबाइल शौचालय के लिए प्रायोजन	1.50	1.50
4	श्री गांधी आदर्श कन्या विद्यालय, रामबाग, आगरा	शौचालय निर्माण के लिए वित्तीय सहायता दी गई	1.44	1.44
5	जीएचपीएस, टी नरसीपुर	शौचालय निर्माण के लिए वित्तीय सहायता दी गई	1.14	1.14
6	स्वच्छ भारत के तहत केनरा बैंक की विभिन्न शाखाओं / क्षेत्रों का / अंका में सीएसआर गतिविधियाँ	विभिन्न स्वच्छ भारत परियोजनाएं	7.37	7.37
कुल			17.86	17.86

2	Government schools at Etah & Lady Loyal Hospital, Agra	Assisted for Installation of Sanitary Pads Vending Machine	1.91	1.91
3	Madras Regimental Centre, Chennai	Sponsorship for Mobile Toilet	1.50	1.50
4	Shree Gandhi Aadarsh Kanya Vidyalay, Rambagh, Agra	Financial assistance extended for construction of Toilets	1.44	1.44
5	GHPS, T Narasipur	Financial assistance extended for construction of Toilets	1.14	1.14
6	CSR Activities at various Branches / ROs / COs of Canara Bank under Swachh Bharath	Various Swachh Bharat Projects	7.37	7.37
Total			17.86	17.86

(च) ग्रामीण विकास क्षेत्र

(₹ लाख में)

क्र. सं.	दानग्राही / आयोजक का नाम	उद्देश्य	मंजूर की गई राशि	प्रयुक्त राशि
1	मेसर्स पुरुषोत्तपत्तनम ग्राम पंचायत	पुरुषोत्तपत्तनम में गांव की सड़क के किनारे पेड़, तालाब, बाग के उन्नयन हेतु वित्तीय सहायता	4.50	4.50
2	मेसर्स डीआरडीए, मदुरै	आत्मनिर्भर योजना के तहत निम्न ग्रामीण विकास गतिविधियों के लिए वित्तीय सहायता	2.45	2.45

(f) Rural Development Sector

(₹ in lakhs)

Sl. No.	Name of Donee/ Organised by	Purpose	Amount sanctioned	Amount utilised
1	M/s Purusho thapatnam Grama Panchayat	Financial assistance extended for Improving Pond, Garden, Tree Guards for Village Roads at Puruho-thapattanam	4.50	4.50
2	M/s DRDA, Madurai	Financial assistance extended for various Rural development activities under Self Sufficiency Scheme	2.45	2.45

3	ग्रामीण विकास क्षेत्र के तहत केनरा बैंक की विभिन्न शाखाओं / क्षेत्रों का / अंका में सीएसआर गतिविधियाँ	विभिन्न ग्रामीण विकास कार्यक्रम	4.97	2.00
	कुल		22.92	8.95

3	CSR Activities at various Branches/ ROs / COs of Canara Bank under Rural development Sector	Various Rural Development Programmes	4.97	2.00
	Total		22.92	8.95

(छ) महिला सशक्तिकरण

(₹ लाख में)

क्र. सं.	दानग्राही / आयोजक का नाम	उद्देश्य	मंजूर की गई राशि	प्रयुक्त राशि
1	अंचल कार्यालय व प्रधान कार्यालय में सीईडी कक्ष द्वारा आयोजित कार्यक्रम	महिला उद्यमिता, कौशल प्रशिक्षण, विपणन सहायता – केन बाजार आदि कार्यक्रम।	47.94	47.94
	कुल		47.94	47.94

(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.	47.94	47.94
	Total		47.94	47.94

(ज) वित्तीय साक्षरता कार्यक्रम

(₹ लाख में)

क्र. सं.	दानग्राही / आयोजक का नाम	उद्देश्य	मंजूर की गई राशि	प्रयुक्त राशि
1	मेसर्स केनरा वित्तीय सलाहकार ट्रस्ट / साक्षरता केंद्र	केनरा बैंक के वित्तीय साक्षरता केंद्रों के माध्यम से विभिन्न वित्तीय साक्षरता कार्यक्रम	563.29	563.29
	कुल		563.29	563.29

(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 centers of Canara Bank	563.29	563.29
	Total		563.29	563.29

(झ) खेलकूद, दिव्यांग (पीडब्ल्यूडी) और अन्य क्षेत्र (₹ लाख में)

क्र. सं.	दानग्राही / आयोजक का नाम	उद्देश्य	मंजूर की गई राशि	प्रयुक्त राशि
1	केनरा बैंक राहत व कल्याण संगठन	ब्रेल केंद्र गतिविधियाँ	5.00	5.00

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

Sl. No.	Name of Donee/ Organised by	Purpose	Amount sanctioned	Amount utilized
1	Canara Bank Relief & Welfare Association	Braille Centre Activities	5.00	5.00

2	मेसर्स नारायण सेवा संगठन	50 विकलांग व्यक्तियों को कृत्रिम अंग प्रदान करने के लिए वित्तीय सहायता प्रदान की गई	5.00	5.00
3	मेसर्स उमा शिक्षा समाज, विजयवाड़ा	शारीरिक रूप से विकलांग व्यक्तियों को व्हील चेयर प्रदान करने के लिए वित्तीय सहायता प्रदान की गई	1.35	1.35
4	मेसर्स ब्रिगेड व खेल संस्थान	जनजातीय समुदाय के बच्चों के लिए खेल प्रशिक्षण और शिक्षा के लिए सहायता प्रदान की	8.40	4.20
5	एसपी कार्यालय वार्ड, दिल्ली	खेल उपकरण प्रदान करने के लिए वित्तीय सहायता प्रदान की गई	1.76	1.76
6	मेसर्स महावीर विकलांग समिति	जयपुर में शारीरिक रूप से विकलांग व्यक्तियों, को 25 व्हील चेयर खरीदने में सहायता की गई	1.50	1.50
7	रेड क्रॉस सोसाइटी, विजयवाड़ा	दरगामिट्टा में शारीरिक रूप से विकलांग व्यक्तियों को कृत्रिम अंग प्रदान करने के लिए वित्तीय सहायता प्रदान की गई	1.00	1.00
8	खेल और अन्य गतिविधियों के तहत केनरा बैंक की विभिन्न शाखाओं / क्षेत्रों का / अं का में सीएसआर गतिविधियां	खेलकूद, विकलांग व्यक्तियों और अन्य गतिविधियों को सहयोग	83.90	44.25
	कुल		107.91	64.06

2	M/s Narayan Seva Sansthan	Financial assistance extended to provide artificial limbs to 50 Persons with disability	5.00	5.00
3	M/s Uma Educational Society; Vijayawada	Financial assistance extended to provide Wheel Chairs to the Physically Challenged Persons	1.35	1.35
4	M/s Bridges & Sports Foundation	Assisted for Sports Training & Education for children from Tribal Community	8.40	4.20
5	S P Office Wards, Delhi	Financial assistance extended to provide Sports Equipments	1.76	1.76
6	M/s Mahaveer Vikalang Samiti	Assisted to procure 25 Wheel Chairs to Physically Disabled Persons, Jaipur	1.50	1.50
7	Red Cross Society, Vijayawada	Financial assistance to provide Artificial Limbs to physically handicapped persons at Dargamitta	1.00	1.00
8	CSR Activities at various Branches/ ROs/COs of Canara Bank under Sports and other activities	Support to Sports, persons with Disability & Other Activities	83.90	44.25
	Total		107.91	64.06

भाग ग : अन्य विवरण

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

हां, कंपनी की सात घरेलू अनुषंगियां, अंतर्राष्ट्रीय पंहुच के संबंध में, बैंक का एसबीआई के साथ 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 फैक्टर लि.

ग) केनरा बैंक सेक्यूरिटीज लि.

घ) केनबैंक कंप्यूटर सर्विसेज लि.

ड) केनबैंक फाइनेंसियल सर्विसेज लि.

च) केनरा रोबेको एसेट मैनेजमेंट कंपनी लि.

छ) केनरा एचएसबीसी ओबीसी लाइफ इन्श्यूरेंस कंपनी लि.

ज) केन फिन होम्स लि. (सहयोगी कंपनी)

झ) एसबीआई के साथ मॉस्को 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 पैतृक कंपनी के साथ भाग लेती हैं? यदि हाँ तो ऐसी अनुषंगी(यों) की संख्या दें।

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

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

भाग घ : कारोबार उत्तरदायित्व सूचना

1. बीआर के लिए उत्तरदायी निदेशक / कौं का विवरण

क) बीआर पॉलिसी / पॉलिसियों को लागू करने के लिए उत्तरदायी निदेशक / निदेशकों के विवरण:

क्र. सं.	ब्यौरा	विवरण
1	डीआईएन संख्या (यदि लागू है)	08411575
2	नाम	ए मणिमेखलै
3	पदनाम	कार्यपालक निदेशक

ख) बीआर प्रमुख का विवरण

क्र. सं.	ब्यौरा	विवरण
1.	डीआईएन संख्या (यदि लागू है)	लागू नहीं
2.	नाम	एम. परमसिवम
3.	पदनाम	महा प्रबंधक
4.	दूरभाष संख्या	080-22250161
5.	ई-मेल आई डी	hofiw@canarabank.com

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%].

Nil

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)	08411575
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	M. Paramasivam
3.	Designation	General Manager
4.	Telephone number	080-22250161
5.	e-mail id	hofiw@canarabank.com

2. सिद्धांत-वार (राष्ट्रीय स्वैच्छिक दिशानिर्देशों 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 पॉलिसी/पॉलिसियां है .	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां
2.	क्या पॉलिसी संबंधित हितधारकों के परामर्श के साथ बनायी गयी है?	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां
3.	क्या पॉलिसी, राष्ट्रीय /अंतर्राष्ट्रीय मानकों के अनुरूप है? यदि हां, बताएं (केवल 50 शब्द)	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां
4.	क्या पॉलिसी, बोर्ड द्वारा अनुमोदित है? यदि हां, तो क्या यह एमडी / सीईओ / उपयुक्त बोर्ड निदेशक द्वारा हस्ताक्षरित है?	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां
5.	क्या कंपनी पॉलिसी 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.	पॉलिसी को ऑनलाइन देखने के लिए लिंक दर्शाएं	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां
7.	क्या पॉलिसी को सभी संबंधित आंतरिक तथा बाह्य हितधारकों को औपचारिक रूप से सूचित किया गया है?	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां
8.	क्या कंपनी में पॉलिसी / पॉलिसियों को लागू करने के लिए आंतरिक व्यवस्था है?	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां
9.	क्या कंपनी में पॉलिसी / पॉलिसियों से संबंधित हितधारकों की शिकायतों को दूर करने के लिए पॉलिसी / पॉलिसियों 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 पॉलिसी के क्रियावयन के लिए स्वतंत्र ऑडिट/मूल्यांकन करवाया है?	नहीं	नहीं	नहीं	नहीं	नहीं	नहीं	नहीं	नहीं	नहीं

§: www.canarabank.com

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

S. 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 being formulated in consultation with the relevant stakeholders?	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
3.	Does the policy conform to any National / International standards? If yes, specify? (50 words)	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
4.	Has the policy being 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?	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
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?	N	N	N	N	N	N	N	N	N

§: www.canarabank.com

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

क्र.सं.	प्रश्न	पी1	पी2	पी3	पी4	पी5	पी6	पी7	पी8	पी9
1	कंपनी, सिद्धांत को नहीं समझ पाई									
2	कंपनी अभी उस स्थिति में नहीं है कि विशिष्ट सिद्धांत के लिए पॉलिसी बनाए व उसे लागू कर पाए।									
3	कंपनी के पास इस काम 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 S.No.1 against any principle, is “No”, please explain why: (Tick up to 2 options)

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 अभिज्ञासन ?

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

रिपोर्ट को वार्षिक रूप से प्रकाशित किया जाता है और
https://www.canarabank.com/User_page.aspx?othlink=107 पर हाइपर लिंक उपलब्ध कराया गया है।

भाग ड. : सिद्धांतवार निष्पादन

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

- क्या नैतिकता, रिश्ततखोरी और भ्रष्टाचार से संबंधित नीति केवल कंपनी पर ही प्रावर्तित है? नहीं

3. Governance related to BR ?

- Indicate the frequency with which the Board of Directors, Committee of the Board or CEO meet to assess the BR performance of the 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 https://www.canarabank.com/User_page.aspx?othlink=107

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.

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 जिसे सभी हितधारकों यानी जमाकर्ताओं, शेयरधारकों, ग्राहकों, उधारकर्ताओं, कर्मचारियों और समाज के 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। कॉर्पोरेट गवर्नेंस पॉलिसी अनुषंगियों पर भी लागू है।

बोर्ड की अनुमति से बैंक ने समूह जोखिम प्रबंधन (जीआरएम) पॉलिसी बनाई है। इस पॉलिसी के अंतर्गत अनुषंगियाँ / संयुक्त उद्यम और बैंक द्वारा प्रायोजित क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक भी आते हैं।

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

बैंक में नियमित निरीक्षण (आरबीआईए) की प्रणाली है। इसके अतिरिक्त निर्दिष्ट आवधिकता पर शाखाओं / यूनिट / कार्यालयों की सूचना प्रणाली लेखापरीक्षा होती है। मासिक आधार पर चयनित शाखाओं / कार्यालयों की समवर्ती लेखापरीक्षा होती है।

- विगत वित्तीय वर्ष में कितनी हितधारक शिकायतें प्राप्त हुई हैं और उन में से कितने प्रतिशत को संतुष्टिपूर्वक प्रबंधन द्वारा सुलझाया गया है? यदि हाँ, तो लगभग 50 शब्दों में विवरण दें।

शेयरधारक शिकायतें : वर्ष 2020-21 में बैंक ने शेयरधारकों से 1352 अभ्यावेदन / शिकायतें प्राप्त की तथा सभी शिकायतों का निवारण संतुष्टिपूर्वक किया गया।

अधिकांश शिकायतें लाभांश प्राप्त नहीं होने से संबंधित हैं। 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 अधिकार-पत्र (आवश्यक फार्म उपलब्ध कराकर) लेने जैसे कदम उठाए हैं ताकि दुबारा ऐसी घटनाओं से बचा जा सके।

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 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.

- 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 1352 representations / grievances from Shareholders during 2020-21 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.

ग्राहक शिकायतें : वर्ष 2020-21 के दौरान बैंक ने 101944 शिकायतें प्राप्त की तथा 97.66% को संतुष्टिपूर्वक निपटाया गया। बैंक ने अपनी ग्राहक सेवा को बेहतर बनाने के लिए विभिन्न उत्पाद / सेवाएं, उन्नत तकनीक, कर्मचारी प्रशिक्षण तथा ग्राहकों की पूछताछ का जवाब व ग्राहक शिकायतों को दूर करने जैसे अनेक कदम उठाए हैं।

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

1. अपने 3 उत्पादों या सेवाओं की सूची दें जिनके डिजाइन में सामाजिक या पर्यावरण चिंताओं, जोखिम और / या अवसरों को शामिल किया गया है।
- i. **वित्तीय समावेशन कार्यक्रम** - एफआई अनुभाग विभिन्न ग्रामीण गतिविधियों को कवर करती है जैसे, कियोस्क मॉडल बैंक बिजनेस आउटलेट / बैंकिंग टच प्वाइंट्स की स्थापना कर बैंकिंग सेवाओं में और अधिक पहुँच स्थापित करना, पीएमजेडीवाई खातों को जुटाना, पीएमजेडीवाई ओडी के तहत सहयोग प्रदान करना, आधार नामांकन करना, वित्तीय साक्षरता केंद्रों और ग्रामीण शाखाओं के माध्यम से वित्तीय साक्षरता को बढ़ाना आदि।
- ii. **ग्रामीण विकास** - बैंक ने विभिन्न क्षेत्रों में कार्यरत 78 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 ने अब तक 10.93 लाख से अधिक बेरोजगारों को प्रशिक्षण दिया है जिनका व्यवसाय प्राप्ति दर 73% है।
- iii. **हरित बैंकिंग** - बैंक ने ग्रामीण जनता के लिए और कुछ पञ्च कार्यालय में कार्य करने वालों के लिए विभिन्न पर्यावरण अनुकूल कार्य किए हैं जैसे, सीबीएस, एनिवेयर बैंकिंग, इंटरनेट बैंकिंग, टेलीबैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, एटीएम, बायो-मेट्रिक एटीएम व माइक्रो एटीएम की व्यवस्था की है। दिनांक 01.04.2020 से ई-सिंडिकेट बैंक का केनरा बैंक में समामेलन के पश्चात, दोनों ही बैंकों के सीबीएस का समामेलन निर्धारित समय सीमा जनवरी 2021 से पूर्व पूरा कर लिया गया है। हमारे एटीएम में डेबिट और क्रेडिट कार्ड के लिए पेपरलेस ग्रीन पिन सुविधा,

Customer Complaints: During 2020-21 the Bank received 101944 complaints and 97.66% 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 customer's 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. 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** - Financial Inclusion Programme Covering varied rural activities, such as increasing access to banking services through establishment of Kiosk model Bank Business Outlet / Banking touch points, mobilizing PMJDY accounts, support under PMJDY OD, Aadhaar enrollment, Enhancing financial literacy through Financial Literacy centers and rural branches.
- ii. **Rural Development** - The Bank has sponsored/ co-sponsored / supported 78 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 10.93 lakhs unemployed youth so far, with a settlement rate of 73%.
- 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. On account of amalgamation e-Syndicate Bank into Canara Bank w.e.f. 01.04.2020, CBS integration of both Banks completed before the scheduled timeline in January 2021. Enabled Paperless Green PIN facility for Debit & Credit Cards, Lifestyle features in Candi Mobile App,

केनडी मोबाइल एप में लाइफ स्टाइल की सुविधा पंजीकृत मोबाइल नंबरों पर एसएमएस के माध्यम से नेट बैंकिंग पासवर्ड, सफल नकद निकासी और बैलेंस पूछताछ के लिए “रसीद” की छपाई सक्षम किए गए हैं। पेपरलेस बैंकिंग के लिए अत्याधुनिक कैंडी शाखाएं खोलीं 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:

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

लागू नहीं

- i. पिछले वर्ष से अबतक उपभोक्ता द्वारा प्रयोग (ऊर्जा, पानी) में आई कमी को प्राप्त कर लिया गया है?

हमारे नव निर्मित क्षेत्रीय कार्यालय देहरादून में वर्षा जल संचयन संयंत्र (रैन वाटर हार्वेस्टिंग प्लांट) स्थापित किए गए हैं।

हमारे निर्माण स्थल बागलूर में वर्षा जल संचयन संयंत्र (रैन वाटर हार्वेस्टिंग प्लांट) स्थापित करने की योजना है। कार्य प्रगति पर है।

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

आपूर्तिकर्ताओं को ऊर्जा उत्पादन मानकों, प्रदूषण मुक्त वातावरण, जलवायु अनुकूल प्रौद्योगिकियों की पूर्ति करने हेतु बैंक में एक 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 लिए कदम उठाए हैं? यदि हां, तो स्थानीय व छोटे वेंडरों की क्षमता व योग्यता बढ़ाने के लिए क्या कदम उठाए गए हैं?

जहां भी छोटी खरीदारी की जाती है, वहाँ पर स्थानीय और छोटे उत्पादकों से वस्तुओं और सेवाओं की खरीद का

Netbanking 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):

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

Not Applicable.

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

Rainwater harvesting plant is installed at our newly constructed RO building at Dehradun.

Rainwater harvesting plant is planned for our construction site at Bagalur. Works are under progress.

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 produces are being practiced wherever small

प्रचलन 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

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

1. कृपया कुल कर्मचारियों की संख्या बताएं।

यथा 31.03.2020 को कुल कर्मचारियों की संख्या 88213 है।

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

एफओसी-प्रशिक्षण	शून्य	इस अवधि के दौरान किसी कर्मचारी को नहीं लिया गया है।
लोकपाल	शून्य	
सलाहकार	शून्य	
ईआरओ-ऑडिट उद्देश्य	शून्य	
कुल	शून्य	

3. कृपया स्थायी महिला कर्मचारियों की संख्या इंगित करें।

यथा 31.03.2021 को स्थायी महिला कर्मचारियों की संख्या 27401 है।

4. कृपया स्थायी विकलांग कर्मचारियों की संख्या इंगित करें।

यथा 31.03.2021 को स्थायी विकलांग कर्मचारियों की कुल संख्या 2412 है।

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

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

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

अधिकारी संघ	85.15
कर्मचारी यूनियन	50.60

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.

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 31.03.2021 is 88213.

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

FOC- Training	Nil	Not hired During the period
Ombudsman	Nil	
Advisors	Nil	
ERO-Audit purpose	Nil	
Total	Nil	

3. Please indicate the number of permanent women employees.

The number of permanent women employees as at 31.03.2021 is 27401.

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

The number of permanent employees with disabilities as at 31.03.2021 is 2412.

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 majorities 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	85.15
Workmen Union	50.60

7. कृपया पिछले वित्तीय वर्ष में बाल श्रम, बेगार, अस्वैच्छिक श्रम, यौन उत्पीड़न से संबंधित शिकायतों की संख्या बताएं तथा वित्तीय वर्ष की समाप्ति पर कितनी लंबित हैं।

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	6	0
3	भेदभावपूर्ण रोजगार	शून्य	शून्य

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

स्थायी कर्मचारी	56.03%
नियमित महिला कर्मचारी	57.96%
आकस्मिक / अस्थायी / संविदा कर्मचारी	शून्य
विकलांग कर्मचारी	47.59%

सिद्धांत 4: कारोबार को सभी हितधारकों, विशेष रूप से वंचितों, कमजोर वर्गों और उपेक्षितों का आदर करना चाहिए और उनके प्रति जवाबदेह भी होना चाहिए।

- क्या कंपनी ने अपने आंतरिक और बाहरी हितधारकों को प्रतिचित्रित (मैपिंग) किया है?
हाँ, बैंक के हितधारकों में सरकार, निवेशक, कर्मचारी तथा बैंक के ग्राहक हैं।
- उक्त में से, क्या कंपनी ने कमजोर, वंचित व उपेक्षित हितधारकों की पहचान की है?
हां.
- क्या कंपनी ने वंचित, कमजोर व उपेक्षित श्रेणियों के लिए कोई विशेष पहल की है? यदि हाँ, तो 50 शब्दों में विवरण दें।

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

Sl. No.	Category	No. of complaints filed during the financial year	No. of complaints pending as on end of financial year
1	Child labour/ forced labour/ involuntary labour	NIL	NIL
2	Sexual harassment	6	0
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	56.03%
Permanent Women Employees	57.96%
Casual / Temporary / Contractual Employees	NIL
Employees with Disabilities	47.59%

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

- 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.
- Out of the above, has the company identified the disadvantaged, vulnerable & marginalized stakeholders?
Yes.
- 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.

कर्मचारी: बैंक जाति, नस्ल और धर्म के आधार पर कोई भेदभाव और पूर्वाग्रह के बिना सभी कर्मचारियों के साथ समान व्यवहार की नीति अपनाता है। बैंक, सरकार के दिशा निर्देशों के अनुसार अनुसूचित जाति / अनुसूचित जनजाति वर्ग से संबंधित कर्मचारियों के लिए कुछ विशेष लाभ/ सुविधाओं की सहायता प्रदान करता है। इसके अलावा, विकलांग कर्मचारियों को अन्य कर्मचारियों के समतुल्य पारिश्रमिक / वेतन, प्रोन्नति दिया जाता है।

ग्राहक : समाज के उपेक्षित वर्गों की जरूरतों को पूरा करने के लिए बैंक ने अन्य योजनाओं के साथ, सादा (नो फ्रील) 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 हस्तांतरण, 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 करो

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

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

मानव संसाधन से संबंधित नीतियां केवल बैंक के परिचालनों पर ही लागू हैं। इसके अलावा, बैंक की मानव संसाधन नीतियां सभी कर्मचारियों को समानता और उचित व्यवहार प्रदान करती हैं तथा 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 को रोकने के लिए 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। नीति के अनुसार, बैंक ने सभी प्रशासनिक इकाइयों में पीठासीन

Employees: The Bank practices the policy of equal treatment of all employees without 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 Interest Rate Scheme, loans to women entrepreneurs and support to the needs of marginalized segments of the society, the Bank has introduced, among others 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

अधिकारी और अन्य सदस्यों को अधिनियम में निर्धारित की गई समिति में नामित करके आंतरिक समितियों का गठन किया है।

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

समिति की रिपोर्टों के आधार पर कार्रवाई की जाती है। बैंक समय-समय पर सेवा शर्तों, नियमों, महिला कर्मचारियों को लाभ, महिला कर्मचारियों के अधिकार, यौन उत्पीड़न की रोकथाम के लिए 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 शिकायतों का निर्धारित समय के भीतर निराकरण कर रहे हैं। अंचल स्तर निवारण समिति के निर्णय के खिलाफ अपील का भी प्रावधान है।

कर्मचारियों की शिकायत का निवारण करने के लिए कर्मचारियों की शिकायत को अधिक अनुकूल, कागज रहित और कर्मचारियों की शिकायतों का त्वरित निपटान करने के उद्देश्य से, 'केनराइट शिकायत निवारण प्रणाली' शुरू की गई है Quick Links > SAS Biometric Login > General > Canarite Grievance Redressal System (CGRS).

सूचना का अधिकार अधिनियम

सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005, की परिभाषा के अनुसार केनरा बैंक एक लोक प्राधिकरण है, इसलिए वह 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 के भुगतान तथा अन्य संबंधित मानवाधिकारों का पालन करता है।

2. पिछले वित्तीय वर्ष में कितने हितधारकों की शिकायतें आईं और कितने प्रतिशत शिकायतों का निपटान प्रबंधन के द्वारा संतोषजनक रूप से किया गया?

हितधारक शिकायतों में निवेशकों की शिकायतें और ग्राहकों की शिकायतें शामिल हैं।

निवेशक शिकायतें 1352 आईं जिनमें कोई लंबित नहीं है।

Committees at all administrative units by nominating Presiding Officer and other members to the Committee as stipulated in the Act.

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 Cannet 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 ensures the contractor 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?

Stakeholder complaints include investor complaints & customer complaints.

Investor grievances are 1352 out of which nil is pending.

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

1. सिद्धांत 6 से संबंधित कंपनी की नीति क्या कंपनी तक सीमित है या समूह / संयुक्त उद्यम / आपूर्तिकर्ता / ठेकेदार / गैर-सरकारी संस्थान / अन्य पर भी लागू है?

यह नीति केवल बैंक तक ही सीमित 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 का हाइपरलिंक दें।

हाँ।

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

बैंक द्वारा उन छोटे / मझौले 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 स्वच्छ विकास तंत्र से संबंधित कोई परियोजना है? यदि ऐसा है तो 50 शब्दों में विवरण दें और, यदि हाँ तो क्या कोई पर्यावरण अनुपालना रिपोर्ट दायर 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, ग्रामीण जनता के लिए बायोमेट्रिक एटीएम और माइक्रो-एटीएम, डेबिट और क्रेडिट कार्ड के उपयोग के लिए कागज रहित ग्रीन पिन सुविधा, पंजीकृत मोबाइल नंबरों पर एसएमएस के माध्यम से नेटबैंकिंग पासवर्ड, हमारे एटीएम में सफल नकद निकासी और बैलेंस जांच के लिए छपाई के साथ 'रसीद', कागज रहित बैंकिंग के लिए अत्याधुनिक कैंडी शाखाएं, अपने कर्मचारियों और प्रशासनिक क्षेत्रों के लिए में पेपरलेस बैंकिंग को बढ़ावा देने के लिए शाखाओं में ई-लाउंज और ई-गवर्नेंस आदि शामिल हैं।

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

बैंक ने स्वच्छ प्रौद्योगिकी तथा ऊर्जा दक्षता के कई पहल शुरूआत की है। बैंक पर्यावरण के अनुकूल ऐसी हरित परियोजनाओं को प्राथमिकता व महत्व देता है जो कार्बन कम करते हैं जैसे, पवन मिल्स / सौर ऊर्जा परियोजनाएं आदि।

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 / 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, Netbanking 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

बैंक में हरित व स्वच्छ तकनीकी परियोजनाओं को अधिमानी ऋण देने की योजनाएं हैं।

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 करके नियंत्रण उपायों के अभिनव तरीके को अपनाने की अनुमति दी है। उसके आधार पर, बैंक ने पहले चरण में पांच क्षेत्रों (पैन इंडिया, दक्षिण भारत, उत्तर भारत, मध्य भारत, पश्चिम भारत, उत्तरी पूर्वी भारत) के लिए विक्रेताओं को पैनल में शामिल किया है। दूसरे चरण में, हमने सौर संयंत्रों को स्थापित करने के लिए कुछ इमारतों (प्रधान कार्यालय भवन, अंका चेन्नई, अं का त्रिवेन्द्रम व अं का हैदराबाद) की पहचान की है। तदनुसार, हमने निम्नलिखित सौर ऊर्जा इकाई (सोलर यूनिट) की स्थापना की है।

- 1) देहरादून क्षेत्रीय कार्यालय में 50 केडबल्यूपी सौर शक्ति संयंत्र
- 2) चेन्नई क्षेत्रीय कार्यालय में 35 केडबल्यूपी सौर शक्ति संयंत्र
- 3) हैदराबाद क्षेत्रीय कार्यालय में 40 केडबल्यूपी सौर शक्ति संयंत्र
- 4) त्रिवेन्द्रम क्षेत्रीय कार्यालय में 40 केडबल्यूपी सौर शक्ति संयंत्र

साथ ही भोपाल अंचल कार्यालय परिसर में सोलर पावर प्लांट लगाने का कार्य प्रगति पर है।

बैंक, उच्च ऊर्जा दक्षता सुनिश्चित करने के लिए रेटेड ऊर्जा कुशल उपकरणों, जैसे एयर कंडीशनर का उपयोग करने की नीति का भी पालन कर रहा है।

बैंक स्वच्छ प्रौद्योगिकी अपनाने वाले जनरेटर्स के उपयोग में सीपीसीबी नियमों (केंद्रीय प्रदूषण नियंत्रण बोर्ड) का अनुपालन कर रहा है। बैंक अपने विभिन्न स्थानों के लिए सौर ऊर्जा संचालित यूपीएस लगाने और अक्षय ऊर्जा उपयोग को अपनाने की प्रक्रिया में भी है।

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

बैंक, वित्तीय सेवाएं उपलब्ध कराता रहा 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 संतुष्टि के स्तर तक नहीं निपटाया गया है) शून्य

projects. Bank has schemes of extending preferential credits to the Green and clean technology projects.

Bank is replacing of 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 to install solar plants. Accordingly, we have installed the following Solar Units,

- 1) 50KWp solar power plant in Dehradun, Regional Office Building
- 2) 35KWp solar power plant in Chennai Circle Office Building
- 3) 40KWp solar power plant in Hyderabad Circle Office Building
- 4) 40KWp solar power plant in Trivandrum Circle Office Building

In addition, installation of Solar power plant work is on progress at Bhopal Circle office premises

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

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 की सदस्य है? यदि हाँ तो, 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)

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 मोटेतौर पर उन क्षेत्रों के बारे में बताएं (गवर्नेंस और प्रशासन, आर्थिक सुधार, समावेशी विकास नीतियाँ, ऊर्जा, सुरक्षा, जल, खाद्य सुरक्षा, सतत व्यावसायिक सिद्धांत, अन्य)

हाँ, 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 किए गए सभी नीतिगत निर्देशों / नियामक दिशा निर्देशों का पालन कर रहा है।

सिद्धांत 8: कारोबार, समग्र विकास और समान विकास को संबल देना चाहिए

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

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

विवरण निम्नवत हैं:

बैंक ने सभी आवंटित गाँवों में 1123 ब्रिक व मोर्टार शाखाएं खोलने और 5267 बीसी एजेंटों की सेवाएं प्रयुक्त कर बैंकिंग सेवाएं उपलब्ध कराई हैं। आवंटित गाँवों के अलावा, बैंक ने 3862 एजेंटों को रखा और यह दिनांक 31.03.2021 की स्थिति

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)

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 villages by opening 1123 brick & mortar branches and engaging 5267 BC agents. Apart from the allotted villages, bank has engaged 3862 agents

के अनुसार अब तक बैंक के पास 9129 एजेंट हो गए हैं। 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 मॉर्टर 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 उन्हें आवंटित क्षेत्र/गांव के ग्रामीण लोगों विशेष कर वृद्ध लोगों और वरिष्ठ नागरिकों को उनके दरवाजे पर बैंकिंग सेवा प्रदान करने के लिए कवर करेंगे।

- नया हाइब्रिड मॉडल बैंकिंग उद्योग में अद्वितीय और अपनी तरह का पहला है। नए मॉडल के तहत, सामान्य हैंड हेल्ड मशीन (एचएचएम) के बजाय टैब का उपयोग किया जा रहा है।
- बीसी सभी वित्तीय और गैर-वित्तीय सेवाएं प्रदान करेंगे जैसे खाता खोलना, एडिपीएस लेनदेन, नकद रसीदें, नकद भुगतान, और रुपये कार्ड, फंड ट्रांसफर आदि के माध्यम से लेनदेन। एडिपीएस और रुपये कार्ड सेवाएं न केवल अपने बैंक के ग्राहकों के लिए, बल्कि अन्य बैंक ग्राहकों के लिए भी प्रदान की गई हैं।
- बीसीए, ऋण आवेदन भी प्राप्त करेंगे, छोटे मूल्य की जमा राशियों का प्रचार करेंगे, सामाजिक सुरक्षा योजनाओं की स्रोतीकरण (सोर्सिंग) करेंगे और छोटे मूल्य के ऋणों की वसूली आदि करेंगे।
- जिला/ब्लॉक स्तर पर 72 एफएलसी कार्य कर रहे हैं। वित्तीय वर्ष 2020-21 के दौरान 15,400 शिविर आयोजित किए, जिसके माध्यम से 10.12 लाख लोगों को शिक्षित किया गया और 53,470 लोगों को परामर्श दिया गया।

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

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

अन्य न्यासों / सोसाइटियों का नाम निम्नगत है जहाँ बैंक परियोजनाएं लागू करने के लिए सम्मिलित हैं, जो जनता तथा समाज की सेवा में प्रभाव उत्पन्न किया है।

total comprising of 9129 agents as on 31.03.2021. 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.

- 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.
- 72 FLCs are functioning at District / Block level. Conducted 15,400 camps through which 10.12 lakh people have been educated & 53,470 people were counselled during the financial year 2020-21.

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 for taking up of the projects which have created an impact in serving the people and the society.

1. केनरा शताब्दी ग्रामीण विकास न्यास
2. केनरा वित्तीय सलाहकार न्यास
3. केनरा स्वर्ण जयंती शिक्षा निधि
4. केनरा राहत व कल्याण सोसाइटी

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

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

हाँ। बैंक की पहल का सबसे मुख्य प्रभाव, अपने ग्राहकों को उत्पादों का वितरण करना है। मुख्य वितरण योग्य उत्पाद हैं:

बैंक ने वर्ष 2020-21 के दौरान 10.98 लाख बैंक से रहित (असहबद्ध) लोगों को पीएमजेडीवाई खाते प्रदान किए हैं, 138.47 लाख पीएमजेडीवाई खाते में 6152.27 करोड़ रुपये को कासा शेष बकाया है।

सभी 9129 कारोबार प्रतिनिधि एजेंटों ने वर्ष 2020-21 के दौरान 5.91 करोड़ लेनदेन किए हैं, जो कि 21830 करोड़ रुपये के हैं।

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

बैंक ने वर्ष 2020-21 के दौरान सामाजिक सुरक्षा योजनाओं को सफलतापूर्वक लागू किया है। प्रधानमंत्री जीवन ज्योति बीमा योजना (पीएमजेबीवाई) और प्रधान मंत्री सुरक्षा बीमा योजना (पीएमएसबीवाई) दोनों के तहत क्रमशः 1.08 लाख व 1.95 लाख नामांकन किए गए हैं। अटल पेंशन योजना (एपीवाई) के तहत 573942 खाते जुटाए गए। सुकन्या समृद्धि योजना के तहत 24691 खाते खोले गए हैं।

4. सामुदायिक विकास परियोजनाओं के लिए आपकी कंपनी का प्रत्यक्ष योगदान क्या है - राशि रूप में तथा परियोजनाओं का विवरण प्रस्तुत करें।

बैंक ने विभिन्न सामुदायिक विकास और सामाजिक - आर्थिक कल्याण गतिविधियों में लगे संगठनों को ₹26.56 करोड़ की राशि मंजूर की। (कृपया बिंदु 5 के भाग ख का संदर्भ लें)

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

बैंक को सीएसआर प्रस्तावों को मंजूरी देने से पहले संगठन के बारे में समुचित सावधानी रिपोर्ट प्राप्त की जाती है और बैंक द्वारा स्वीकृत सीएसआर निधि के लिए किए गए अंतिम उपयोग पर दानकर्ता

1. Canara Centenary Rural Development Trust
2. Canara Financial Advisory Trust
3. Canara Golden Jubilee Education Fund
4. Canara 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 initiative?

Yes. Major impact of the Bank initiatives is the delivery of the products to its customers. The major deliverables are:

The Bank has provided PMJDY accounts to 10.98 lakh unbanked people during the year 2020-21, 138.47 lakh PMJDY accounts are outstanding with a CASA balance of ₹6152.27 Cr.

All the 9129 Business Correspondent Agents have carried out 5.91 crore transactions amounting to ₹21830 Crore during the year 2020-21.

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 2020-21 with 1.08 lakhs and 1.95 lakhs enrollments under Pradhan Mantri Jeevan Jyoti Bima Yojana (PMJJBY) & Pradhan Mantri Suraksha Bima Yojana (PMSBY). Under Atal Pension Yojana (APY) 573942 accounts were mobilized. 24691 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 ₹26.56 Crores under CSR for various community development and socio-economic welfare activities (Pl. refer to 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.

The Bank obtains due diligence report about the donee organization prior to sanctioning of CSR proposals and confirmation from the donee

संगठन / संस्था से इन सीएसआर निधि के अंतिम उपयोग के बारे में पुष्टि प्राप्त की जाती है।

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

बैंक के पास यह सुनिश्चित करने के लिए एक तंत्र है जिसे 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 प्रकरण लंबित हैं?

वित्तीय वर्ष की समाप्ति पर 101944 ग्राहक शिकायतों में से 2464 (2.41%) 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 पैम्फलेट्स 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 शेरधारक 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 रूझान का पता लगाया है?

हाँ।

बैंक शाखाओं द्वारा प्रदान की जाने वाली ग्राहक सेवा की गुणवत्ता का मूल्यांकन करने के साथ-साथ ग्राहक सेवा में सुधार के लिए उचित कदम उठाने के लिए।

- बैंक ने वित्त वर्ष 2020-2021 के लिए जमाकर्ता संतुष्टि का वार्षिक सर्वेक्षण आयोजित किया जिसमें पहले से डिजाइन

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 adapts 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. :

2464 (2.41%) of the 101944 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) :

Yes, 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? :

Yes.

In order to evaluate the quality of customer service provided by the Bank branches as well as to take appropriate steps for ongoing improvement in customer service.

- Bank had organized Annual Survey of Depositor Satisfaction for the FY 2020-2021 with a pre-designed questionnaire having 15

किए गए 15 पैरामीटर वाले प्रश्नावली थे, जो कि ग्राहक सेवा संतुष्टि के लिए प्रासंगिक हैं।

- हमारे बैंक की वेबसाइट www.canarabank.com पर अपलोड की गई प्रश्नावली के माध्यम से 15675 ग्राहकों ने ऑनलाइन सर्वेक्षण में भाग लिया / अपनी प्रतिक्रिया दी और इस प्रकार की ऑनलाइन सर्वेक्षण विंडो दिनांक 04.12.2020 से 31.12.2020 तक 28 दिनों के लिए खुली रही। प्रत्येक पैरामीटर के तहत प्रतिक्रियाओं को उत्कृष्ट / औसत से ऊपर / औसत / औसत से नीचे के रूप में रेट किया गया था।
- कुल मिलाकर उत्कृष्ट और औसत से ऊपर के रूप में मूल्यांकित करने का प्रतिशत 62.75% था।
- 37.25% ग्राहक बैंक शाखाओं की समग्र सेवाओं से संतुष्ट हैं।

parameters, which are relevant to customer service satisfaction.

- 15675 customers responded / participated in the online Survey through Questionnaires uploaded in our Bank's website www.canarabank.com and the online survey window was open for 28 days from 04.12.2020 to 31.12.2020. The responses under each parameter were rated as Excellent / Above Average / Average / Below Average.
- Overall Excellent & above average rated as 62.75%.
- 37.25 % of the customers are satisfied with the overall services of the Bank Branches.