बैंक ऑफ बड़ौदा / Bank of Baroda

कारोबार दायित्व एवं सतत विकास मैनुअल

BUSINESS RESPONSIBILITY AND SUSTAINABLE DEVELOPMENT MANUAL

जारी होने की तिथि : 8 मई, 2023

DATE OF ISSUE: 8TH MAY 202

विषय सूची:-

परिचय 2

दृष्टिकोण और अवसर 2

हमारा मिशन 3

ईएसजी गवर्नेंस फ्रेमवर्क 3

पर्यावरण 5

अनुपालन 5

ऊर्जा और संचरण प्रबंधन 5

जल प्रबंधन 6

अपशिष्ट प्रबंधन 6

सामाजिक 7

हितधारक समावेशिता और जुड़ाव 7

मानवाधिकार का समर्थन 7

हमारे कर्मचारी 8

स्वास्थ्य एवं सुरक्षा 9

हमारे ग्राहक 10

हमारे समुदाय 11

गवर्नेंस 12

व्यावसायिक नैतिकता, पारदर्शिता और जवाबदेही 12

अनुपालन 13

उत्पाद जिम्मेदारी और सततता 13

खरीद कार्यप्रणाली 14

सार्वजनिक और नियामक निकायों का जिम्मेदार समर्थन 14

जोखिम प्रबंधन 14

सततता योग्य वित्त 15

साइबर सुरक्षा 15

कारोबार उत्तरदायित्व और सतत विकास मैनुअल प्रक्रिया की समीक्षा 16

परिचय

बैंक ऑफ बड़ौदा "(बीओबी)" की स्थापना 20 जुलाई, 1908 को बड़ौदा के महाराजा सयाजीराव गायकवाड़ तृतीय द्वारा की गई थी. दिनांक 19 जुलाई, 1969 के दिन बैंक को 13 अन्य महत्वपूर्ण भारतीय वाणिज्यिक बैंकों के साथ राष्ट्रीयकृत किया गया था और अब यह एक सार्वजनिक क्षेत्र का एक प्रमुख उपक्रम (पीएसयू) है.

बैंक ऑफ बड़ौदा अपने सभी परिचालनों में ईएसजी प्रणालियों का समेकन करके कर्मचारियों, ग्राहकों, निवेशकों, नियामकों, वैल्यू चेन भागीदारों, आपूर्तिकर्ताओं और समुदायों सहित अपने सभी हितधारकों को दीर्घकालिक मूल्य प्रदान करता है.

प्रस्ताव और अवसर

कारोबार दायित्व एवं सतत विकास मैन्यूअल(डीएसआरबी) यह दर्शाता है कि बैंक ने अपनी व्यावसायिक नीतियों, कार्यनीति और प्रक्रियाओं में ईएसजी कार्यप्रणाली को किस प्रकार शामिल किया. इसके अलावा, यह राष्ट्रीय और वैश्विक ईएसजी मानकों और दिशानिर्देशों सहित बैंक के गैर-वित्तीय प्रकटीकरण और कार्यनिष्पादन में हितधारकों की अंतर्दृष्टि को भी रेखांकित करता है.

बीआरएसडी मैनुअल और इसके घटक बैंक ऑफ बड़ौदा के घरेलू और अंतर्राष्ट्रीय परिचालनों के साथ-साथ इसके वैल्यू चेन साझेदारों पर वैश्विक रूप से लागू हैं.

बैंक ऑफ बड़ौदा के ईएसजी दृष्टिकोण में निम्न विषय शामिल हैं :

- एक सुदृढ़ ईएसजी गवर्नेंस फ्रेमवर्क का निर्माण
- ईएसजी को कॉर्पोरेट व्यापार कार्यनीति में शामिल करना
- ईएसजी के कार्यनिष्पादन की निरंतर निगरानी
- दीर्घकालिक ईएसजी कार्यनीति और लक्ष्यों का विकास
- संगठन में एक ईएसजी केंद्रित संस्कृति को शामिल करना

बैंक ने निम्नलिखित रूपरेखाओं और मानकों का ध्यान रखा है:

- संबंधित राष्ट्रीय और वैश्विक ईएसजी मानक एवं दिशानिर्देश
- अंतर्राष्ट्रीय वित्त निगम मानक
- भारतीय प्रतिभूति और विनिमय बोर्ड ("सेबी") का अधिदेश अर्थात, कारोबार की ज़िम्मेदारी एवं आचरण संबंधी राष्ट्रीय दिशानिर्देशों ("एनजीआरबीसी") के आधार पर कारोबार उत्तरदायित्व और सततता रिपोर्ट ("बीआरएसआर")
- भारत द्वारा प्रासंगिक वैश्विक पर्यावरण, सामाजिक, श्रम और जैव विविधता सम्मेलन की पुष्टि की गई.

यह बीआरएसडी मैनुअल मौजूदा नीतियों, एसओपी, प्रोटोकॉल और अन्य आंतरिक दस्तावेजों का एक संयोजन है.

हमारा मिशन

सरोकार , देखभाल और क्षमता के माध्यम से हितधारकों के मूल्य वृद्धि के लिए प्रतिबद्ध अंतर्राष्ट्रीय मानकों का एक शीर्ष रैंकिंग राष्ट्रीय बैंक होना.

ईएसजी गवर्नेंस फ्रेमवर्क

सिद्धान्त

बैंक की सीएसआर और स्थायी समिति गवर्नेंस संरचना बीओबी के समग्र गवर्नेंस के सिद्धांतों और नैतिक मूल्यों के अनुरूप है. सीएसआर और स्थायी समिति पूरे संगठन में स्थायी कार्यनीतियों, नीतियों और प्रणालियों के अनुप्रयोग की निगरानी करेगी.

बैंक यह मानता है कि ईएसजी, हितधारक मूल्य का एक महत्वपूर्ण संवाहक बन गया है. निवेशक अब प्रभावी ढंग से ईएसजी निरीक्षण और प्रकटीकरण में बोर्ड की भूमिका पर ध्यान केंद्रित कर रहे हैं. आज के संदर्भ में बोर्ड की प्रभावी निरीक्षण के लिए पर्याप्त समय देते हुए प्रयास करना काफी महत्वपूर्ण है जो की सुदृढ़ गवर्नेंस ढांचे के लिए आवश्यक है. इसलिए, बैंक ने एक स्टैंडअलोन सीएसआर और स्थायी समिति का गठन किया है जिसमें व्यापक ईएसजी उद्देश्य शामिल हैं.

समिति का अधिदेश निम्न अनुसार है:

- नीतिपरक कारोबार योजना के तहत ईएसजी मापदंडों की क्षमता को विकसित और एकीकृत करना.
- उद्योग की उच्चतम विधाओं को अपनाकर उसके क्रमिक विकास के लिए प्रमुख जोखिमों और अवसरों की पहचान करना.
- बैंक के अल्पकालिक और दीर्घकालिक स्थायी लक्ष्यों को निर्धारित करना.
- कारोबार को प्रभावित करने वाली संरचना, नीतियों और विनियमों पर मार्गदर्शन प्रदान करके राष्ट्रीय और वैश्विक ईएसजी दिशानिर्देशों, मानकों और रूपरेखाओं के अनुपालन को सुदृढ़ करना.
- बैंक की ईएसजी प्रतिबद्धताओं और आकांक्षाओं की नियमित रूप से समीक्षा करते हुए संगठन और वैल्यू चेन में ईएसजी संस्कृति का संचालन.
- बैंक की कॉर्पोरेट सामाजिक जिम्मेदारी नीति की समीक्षा करना और निदशक मंडलों की स्वीकृति से किए गए संशोधनों, यदि कोई हो, की सिफारिश करना ताकि इन्हें बोर्ड द्वारा अपनाया जा सकें
- बैंक द्वारा शुरू की गई सीएसआर परियोजनाओं/गतिविधियों के क्रियान्वयन के लिए एक पारदर्शी निगरानी प्रक्रिया का संचालन.

- बैंक की सीएसआर गतिविधियों के लिए वार्षिक योजनाओं और कार्यक्रमों की समीक्षा करके तदनुसार बोर्ड को अवगत कराना.
- बैंक की सीएसआर गतिविधियों से संबंधित तिमाही रिपोर्ट निदेशक मण्डल को प्रस्तुत करने की व्यवस्था करना
- बोर्ड की सीएसआर और स्थायी समिति बैंक अधिकारियों की एक आंतरिक समिति का भी गठन कर सकती है ताकि परिचालन पर ज्यादा ध्यान दिया जा सके और सीएसआर/स्थायी गतिविधियों में तेजी लायी जा सके और ईएसजी पहलों का संचालन किया जा सके.

बैंक भारत सरकार के कॉर्पोरेट मामलों के मंत्रालय द्वारा विकसित जिम्मेदार व्यापार आचरण (एनजीआरबीसी) संबंधी राष्ट्रीय दिशानिर्देशों के घोषित सिद्धांतों के अनुसार अपने कार्यनिष्पादन को प्रकट करने के लिए अपनी व्यावसायिक उत्तरदायित्व और सततता रिपोर्ट (बीआरएसआर) प्रकाशित करेगा**.**

बैंक राष्ट्रीय और अंतर्राष्ट्रीय ईएसजी फ्रेमवर्क के अनुसार वार्षिक स्थायी रिपोर्ट के माध्यम से अपने सतत कार्यनिष्पादन का खुलासा करेगा.

पर्यावरण

सिद्धांत

बैंक व्यवसायिक कार्यों और पर्यावरण एवं समाज पर इसके व्यापक प्रभाव स्वीकार करता है. बैंक अन्य बातों के साथ साथ प्राकृतिक संसाधनों के संरक्षण, उत्सर्जन में कमी, प्लास्टिक के सही उपयोग, कचरा के जिम्मेदारी पूर्वक निपटान का प्रयास करता है. .

अनुपालन

बैंक पर्यावरण संरक्षण और सुरक्षा से संबंधित सभी नियमों और विनियमों का पूर्णतया: पालन करेगा और इसका ध्यान रखेगा.

ऊर्जा और उत्सर्जन प्रबंधन

- बैंक अपने सम्पूर्ण व्यावसायिक परिचालन पर मौसम से होने वाले जोखिमों के प्रभाव को स्वीकार करता है. बैंक अपने परिचालन के साथ-साथ क्रेडिट और निवेश पोर्टफोलियो के पर्यावरण फूटप्रिंट , दोनों से उत्पन्न होने वाले प्रभाव को कम करने के लिए प्रतिबद्ध रहेगा.
- बैंक अपनी ऊर्जा की खपत को कम करने के लिए किए जा रहे पहलों की निगरानी करेगा. इन पहलों में निम्न कार्य शामिल हैं:-
  - ऊर्जा खपत और उससे उत्पन्न उत्सर्जन को मापना, इसकी निगरानी व नियंत्रण
  - ऊर्जा संरक्षण के लिए मानक परिचालन नीतियां तैयार करना एवं इसका क्रियान्वयन
  - तकनीक का लाभ उठाकर ,ऊर्जा कुशल उत्पादों और सेवाओं को अपनाएगा जिसके परिणाम स्वरूप यथासंभव एवं यथासाध्य, ऊर्जा की खपत और इसके उत्सर्जन में कमी आएगी।
- बैंक मौसम के अनुकूल पहल करके अपनी व्यावसायिक गतिविधियों में समग्र रूप से कार्बन फुट प्रिंट को कम करने का प्रयास करेगा जो निर्धारित राष्ट्रीय योगदान (एनडीसी) के अनुसार में देशहित की रक्षा करता है.
- बैंक के पास विभिन्न स्थानों पर अनेक भारतीय ग्रीन बिल्डिंग काउंसिल (आईजीबीसी) द्वारा प्रमाणित भवन हैं. बैंक यथासंभव अपने अन्य कॉर्पोरेट भवनों के लिए इस प्रमाणन को प्राप्त करने का प्रयास करेगा।
- ग्रामीण/अर्ध-शहरी क्षेत्रों में बैंक की कई शाखाएं अक्षय ऊर्जा द्वारा संचालित हैं. बैंक यथासंभव, अक्षय ऊर्जा का उपयोग करके अपनी शेष शाखाओं को बिजली उपलब्ध कराने का प्रयास करेगा.

जल प्रबंधन

- बैंक में, कर्मचारियों द्वारा पानी की खपत, कैंटीन का संचालन और अन्य घरेलू उपयोगों के लिए किया जाता है. बैंक यथासंभव और व्यावहारिकता के अनुरूप इसके , खपत के स्तर को और कम करने के लिए सर्वोत्तम प्रणालियों को अपनाकर अपने जल संरक्षण प्रयासों को जारी रखेगा.
- कॉर्पोरेट कार्यालयों के लिए, जहां सीवेज ट्रीटमेंट प्लांट स्थापित किया गया है, उपचारित आशोधित जल का उपयोग आंतरिक कार्यों के लिए किया जाता है.

अपशिष्ट प्रबंधन

- बैंक, अपनी ज़िम्मेदारी का निर्वाह करते हुए अधिकृत रिसाइक्लर्स के माध्यम से उत्पन्न जोखिमपूर्ण और बगैर-जोखिमवाले कचरे का निपटान करेगा.
- बैंक अपने सभी कॉर्पोरेट कार्यालयों में प्लास्टिक के उपयोग को कम करने का प्रयास करेगा.
- बैंक विभिन्न पहलों के माध्यम से पेपरलेस बैंकिंग को बढ़ावा देगा और अपने सभी कार्यालयों और शाखाओं में काम करने के लिए पूरी तरह से पेपरलेस मोड को अपनाने का भी प्रयास करेगा.
- बैंक अपनी ज़िम्मेदारी का निर्वाह करते हुए अधिकृत रिसाइक्लर्स के माध्यम से अपने ई-कचरे और बैटरी कचरे का प्रबंधन करेगा.
- बैंक कॉर्पोरेट कार्यालयों में अपने सूखे कचरे और गीले कचरे का उचित पृथक्करण सुनिश्चित करेगा एवं इसके गीले कचरे का प्रसंस्करण बायोगैस संयंत्र में किया जाएगा.
- बैंक पारिस्थितिक रूप से संवेदनशील स्थानों में अपने कारोबार संचालन के प्रतिकूल प्रभावों का आकलन और समाधान करेगा, जहां भी लागू हो.

सामाजिक

सिद्धान्त

बैंक आंतरिक और बाहरी कार्यक्रमों का आयोजन करके एक समावेशी वातावरण तैयार करने में विश्वास रखता है जिसे सभी के साथ जुड़ाव, सहायता और न्यायसंगत वातावरण का निर्माण कने के लिए तैयार किया गया है .

हितधारक समावेशिता और जुड़ाव

- बैंक ने संबंधित हितधारकों की पहचान करने, उनकी अपेक्षाओं और सरोकारों को निष्पक्ष और न्यायसंगत तरीके से समझने के लिए सिस्टम को विकसित करके इसे अपनाया है. इससे हमें हितधारकों की प्राथमिकताओं के आधार पर अपनी योजनाओं की रूपरेखा तैयार करने में मदद मिलती है.
- बैंक सांविधिक दिशानिर्देशों द्वारा अनुशंसित अपने सबंधित हितधारकों को सामग्री की जानकारी साझा करने के लिए निरंतर प्रयास करता है.
- बैंक विभिन्न डिजिटल / गैर-डिजिटल प्लेटफार्मों और माध्यमों का लाभ उठाकर अपने सभी संबंधित हितधारकों को अपने परिणामों, भविष्य की योजनाओं और उपलब्धियों को प्रभावी ढंग से अवगत कराता है.
- बैंक ने उचित कार्रवाई करते हुए अपने हितधारकों को बैंक में होने वाली किसी भी अनैतिक और अनुचित कार्य प्रणाली का खुलासा करने के लिए एक सुरक्षित तंत्र उपलब्ध कराया है.

मानवाधिकारों का समर्थन

- अपनी मानवाधिकार नीति के अनुसार, बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि उसके किसी भी हितधारक को उसके नस्ल, जातीयता, जाति, धर्म, संस्कृति, रंग, आयु, लिंग पहचान या अभिव्यक्ति, विकलांगता, किसी व्यक्ति की सामाजिक-आर्थिक स्थिति आदि के आधार पर भेदभाव न हो.
- बैंक अपने परिसर में बाल श्रम, जबरन श्रम या किसी भी प्रकार के अनैच्छिक श्रम, भुगतान आधारित या अवैतनिक श्रम पर प्रतिबंध लगाएगा.

- बैंक उन ग्राहकों के साथ व्यापार करना चाहता है जो मानव अधिकारों को बनाए रखने के लिए अपनी प्रतिबद्धता साझा करते हैं और प्रतिकूल प्रभावों को रोकने का प्रयास करते हैं. बैंक अपने ग्राहकों की आवश्यक जांच पड़ताल करेगा और उन लोगों के अधिकारों की रक्षा करेगा जो किसी अनैतिक व्यवहार से प्रभावित हो सकते हैं.

- बैंक कर्मचारियों, ग्राहकों, शेयरधारकों, नियामकों, वैल्यू चेन भागीदारों, आपूर्तिकर्ताओं और समुदायों के लिए प्रभावी ढंग से मानव अधिकारों पर नीति का प्रभावी रूप से संचारित करेगा ताकि किसी प्रकार का उल्लंघन होने पर इसके प्रमुख तत्वों और शिकायत निवारण तंत्र से परिचित कराया जा सके.

- बैंक वैल्यू चेन साझेदारों सहित सभी हितधारको को मानवाधिकार प्रशिक्षण दिलाना सुनिश्चित करेगा .

- बैंक ने मानवाधिकार उल्लंघनों को ट्रैक करने, इसकी निगरानी करने, प्रतिक्रिया देने और पीड़ित पक्षों को उचित समाधान प्रदान करने के लिए एक सशक्त, कुशल, निष्पक्ष, खुली और पारदर्शी शिकायत निवारण पद्धति विकसित की है. कर्मचारियों की शिकायतों को बड़ौदा समाधान पोर्टल एवं सभी शाखाओं में उपलब्ध एक शिकायत बॉक्स के माध्यम से रिकार्ड किया जाएगा.

हमारे कर्मचारी

- बैंक भर्ती, एक्टिव रोजगार और सेवानिवृत्ति के बाद सभी के लिए समान अवसरों की पेशकश करने एवं उसे बनाए रखने का प्रयास करता है. एक उचित मुआवजा मॉडल और एक समान अवसर नीति यह सुनिश्चित करने के लिए है कि हर किसी के साथ निष्पक्ष और बिना किसी पूर्वाग्रह के व्यवहार किया जाता है.

- समावेशी कार्य वातावरण को बढ़ावा देने के प्रयास के तौर पर , बैंक कर्मचारियों के लिए बीमा कवरेज और विशेष रूप से उनके जीवन के विभिन्न चरणों में उनकी व्यक्तिगत आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए बनाई गई नीतियों सहित अनेक प्रकार के लाभ प्रदान करता है.

- बैंक ने मानव संसाधन(एचआर) के लिए बोर्ड की एक नीतिपरक सलाहकार समिति का गठन किया है. मानव संसाधन समिति, मानव संसाधन से संबंधित विभिन्न मामलों/मुद्दों पर विचार-विमर्श करती है. बैंक समिति के सलाहकार के रूप में मानव संसाधन क्षेत्र में विशेषज्ञों को भी शामिल किया है.

- बैंक कार्यस्थल पर उत्पीड़न को बिल्कुल बर्दाश्त नहीं करने के लिए प्रतिबद्ध है. बैंक ने यौन उत्पीड़न निवारण (पीओएसएच) नीति विकसित की है और आंतरिक शिकायत समिति (आईसीसी) के रूप में आवश्यक निवारण पद्धति बनाई गई है जो निष्पक्ष और पारदर्शी प्रक्रिया के माध्यम से यौन दुराचार के मामलों की जांच करता है.

- बैंक आश्वस्त करता है कि सभी प्रासंगिक श्रम नियमों का पालन किया गया है. संगठन ने मान्यता प्राप्त यूनियनों का गठन किया है जो सभी कर्मचारियों का प्रतिनिधित्व करते हैं, जिनमें वे भी शामिल हैं, एवं एक अनुबंध के अंतर्गत कार्य करते हैं.
- बैंक सभी प्रासंगिक मजदूरी नियमों का सख्तीपूर्वक पालन करता है और यह सुनिश्चित करता है कि सभी हितधारकों को उनकी वैधानिक मजदूरी का उचित और समय पर भुगतान हो.
- बैंक कर्मचारियों के सुझावों को स्वीकार करता है और आवधिक आधार पर सभी कर्मचारियों से रचनात्मक और निष्ठापूर्ण फीडबैक को प्रोत्साहित करता है। इसे सुविधाजनक बनाने के लिए, बैंक अपने वार्षिक 'वॉयस ऑफ बड़ोदियंस ' - कर्मचारी सर्वेक्षण आयोजित करता है, ताकि कर्मचारियों से जुड़ाव के स्तर और विभिन्न जुड़ाव मापदंडों पर कर्मचारियों की राय को समझा जा सके।.

• बैंक की एक विविधता, इक्विटी और समावेश (डीईआई) नीति है जिसका उद्देश्य जेंडर विविधता को बढ़ावा देना, समान अवसर प्रदान करना और सभी स्तरों पर समावेशिता को बढ़ावा देना है. यह नीति महिलाओं के लिए विशेष रूप से वरिष्ठ प्रबंधन ग्रेड में बेहतर पदोन्नति के अवसर पैदा करने का प्रयास करती है, जिसमें महिलाओं की तैनाती और विकास के लिए विशेष प्रावधान प्रदान किए गए हैं. इसमें रिसोर्सिंग, विशेष रूप से विकलांग समूहों के लिए प्रशिक्षण कार्यक्रमों का आयोजन करने और सभी स्तरों पर समावेशिता को बढ़ावा देने के लिए समान अवसर के सिद्धान्त सम्मिलित हैं।

- बैंक ने प्रतिभा अधिग्रहण, विकास और प्रतिधारण, कर्मचारी मान्यता, बैंक के लिए काम करने में गर्व होने से संबंधित विभिन्न पहलों, नीतियों एवं कार्यप्रणालियों को लागू किया है.
- बैंक अपनी योजनाओं और परिचालन संबंधी पहलों को पूरा करने के लिए आवश्यक क्षमताओं के साथ एक महत्वपूर्ण कार्यबल के मूल्य को स्वीकार करता है. बैंक सभी कर्मचारियों को एक शैक्षिक वातावरण में प्रशिक्षण और विकास के अवसर प्रदान करने के लिए समर्पित है. बैंक ने अग्रणी कार्यकर्ताओं की एक सुदृढ़ और दीर्घकालिक पाइपलाइन बनाने के उद्देश्य से एक व्यापक नेतृत्व विकास पहल की शुरुआत की है।.
- बैंक स्थिरता और ईएसजी मुद्दों पर कर्मचारियों को संवेदनशील बनाने के लिए प्रतिबद्ध है. ईएसजी पर आवधिक जागरूकता कार्यक्रम प्रदान किए जा रहे हैं और सभी कर्मचारियों को ई-लर्निंग पोर्टल 'बड़ौदा गुरुकुल' और बड़ौदा अकादमी के माध्यम से प्रशिक्षण देना जारी रहेगा.

स्वास्थ्य एवं सुरक्षा

- बैंक सभी कर्मचारियों को एक सुरक्षित और स्वस्थ कार्यस्थल उपलब्ध कराने हेतु प्रतिबद्ध है.
- बैंक के पास अपना एसओपी है जिसके माध्यम से परिसर के अंदर सभी जोखिमों, खतरों और आग से जुड़े खतरे की पहचान की जा सकती है.
- बैंक वैसी कार्यप्रणालियों को लागू करेगा जो अपने कर्मचारियों के स्वास्थ्य और कल्याण के अनुकूल हो.
- बैंक हमेशा कर्मचारियों के सम्मुख आने वाली इन चुनौतियों के प्रति बहुत संवेदनशील रहा है और शारीरिक, मानसिक और भावनात्मक स्वास्थ्य और सुरक्षा उपलब्ध कराने के लिए समय-समय पर आवश्यक उपाय किए जाते है. स्वास्थ्य और कल्याण पर ध्यान केंद्रित करना बैंक की 'कर्मचारी जुड़ाव नीति' का एक हिस्सा है.
- बैंक न केवल हमारे कर्मचारियों के लिए बल्कि हमारे पूर्व कर्मचारियों के लिए भी स्वास्थ्य और कल्याण पहल करने में हमेशा से अग्रणी रहा है.

- बैंक द्वारा निम्न अनुसार यथोचित व्यावहारिक कदम भी उठाया जाएगा :

  - विकलांग लोगों के साथ अपने सभी कर्मचारियों के लिए एक सुरक्षित, स्वच्छ, मानवीय और सुलभ कार्यस्थल सुनिश्चित करना.
  - सभी प्रकार के मॉक ड्रिल का आयोजन और इसकी आपातकालीन प्रतिक्रिया और तैयारी प्रक्रियाओं के हिस्से के रूप में प्रक्रियाएं लागू किया जाना सुनिश्चित करना.
  - बैंक के कर्मचारियों की सुरक्षा को प्रभावित करने वाली और / या बैंक के महत्वपूर्ण व्यावसायिक कार्यों को बाधित करने वाली किसी भी आकस्मिक की स्थिति के लिए एक संगठित और त्वरित प्रतिक्रिया देना।

हमारे ग्राहक

- बैंक अपने ग्राहकों की आवश्यकताओं को पूरा करके, ग्राहक अनुभव को प्रोत्साहित करके और विश्वसनीयता एवं कार्यनिष्पादन को बनाए रखते हुए निष्ठा और विश्वास के आधार पर अपने ग्राहकों के साथ दीर्घकालिक संबंध स्थापित करने का प्रयास करता है.

- बैंक किसी भी वास्तविक या संभावित समस्याओं के समाधान के लिए से ग्राहकों को उनकी आवश्यकताओं के आधार पर सर्वोत्तम उत्पाद और सेवाएं प्रदान करने के लिए प्रतिबद्ध है. बैंक किसी भी वास्तविक या भावी समस्याओं को ध्यान में रखते हुए ईमानदारी, जवाबदेही, पारदर्शिता, सम्मान, मूल्य व निष्ठा के साथ ग्राहक सेवा प्रदान करता है।

- उपर्युक्त प्रतिबद्धता के कारण, बैंक सामाजिक और पर्यावरण से जुड़े उत्पादों की पेशकश के लिए अपनी सेवाएं प्रदान करने का प्रयास करेगा जो सतत विकास में तेजी लाने में सहायक होगा. बैंक ग्राहकों सहित समाज के सभी पहलुओं पर कॉर्पोरेट संचालन के दुष्प्रभावों को कम करने के लिए आवश्यक प्रणालियों और मानकों के समेकन को भी प्रोत्साहित करता है.

- बैंक का उद्देश्य न केवल जमा और ऋण जैसी बैंकिंग गतिविधियों को सक्षम करके बल्कि निवेश और खरीदारी को एक ही स्थान पर उपलब्ध कराके विभिन्न कार्यक्रमों के रोलआउट के माध्यम से एक अंतर्निहित डिजिटल बैंक का ऑफर प्रदान करके डिजिटलीकरण प्रक्रिया को एक नए स्वरूप में आगे बढ़ाना है.
- बैंक द्वारा ग्राहक गोपनीयता नीति का पालन करते हुए, अत्यधिक संवेदनशीलता और गोपनीयता के साथ ग्राहकों को डाटा प्रदान करने की सेवा को जारी रखा जाएगा. बैंक व्यक्तिगत जानकारी को केवल उसी सीमा तक संग्रहित करता है जहां तक यह कंपनी के प्रभावी संचालन के लिए आवश्यक हो या किसी कानून के अंतर्गत अनिवार्य हो. बैंक ऐसी जानकारी को गोपनीय रखता है और केवल उन लोगों के समक्ष प्रकट करता है जिन्हें इनकी वैधानिक रूप से आवश्यकता है.
- बैंक उपभोक्ता के सरोकार और शिकायतों को दूर करने के लिए अपनी शिकायत निवारण प्रणाली और प्रक्रियाओं को सशक्त करना जारी रखेगा. उचित और निष्पक्ष उपभोक्ता प्रतिक्रिया प्राप्त करने के लिए इनके पास एक सशक्त शासन तंत्र भी है. बैंक के पास बोर्ड स्तर पर एक ग्राहक सेवा समिति है जो विभिन्न पोर्टलों पर दर्ज शिकायतों के स्थिति की समीक्षा करती है व समय-समय पर इसका प्रभावी समाधान भी प्रदान करती है. यह दुहराव वाले स्वरूप की शिकायतों के मूल कारणों का विश्लेषण भी करता है और ऐसी शिकायतों में

कभी लाने के लिए निवारक उपायों का सुझाव देता है.

हमारा समुदाय

- बैंक की कॉर्पोरेट सामाजिक जिम्मेदारी (सीएसआर) नीति इस आधार पर तैयार की गई है कि व्यवसाय का अस्तित्व समाज के लिए है जो बोर्ड स्तर की सीएसआर और सततता समिति द्वारा संचालित होता है, जो सीएसआर परियोजनाओं के कार्यान्वयन का मार्गदर्शन करेगा.
- अपनी सीएसआर पहल और सामुदायिक निवेश के माध्यम से, बैंक लोगो के सामने आने वाले अति आवश्यक मुद्दों के समाधान के लिए विभिन्न डोमेन में स्थानीय समुदायों को सशक्त बनाने का प्रयास करता है.
- बैंक उन कार्यक्रमों को लागू करने का प्रयास करता है जो कौशल विकास को बढ़ावा देते हैं और समाज के वंचित वर्गों के उत्थान के लिए वित्तीय परामर्श सेवाएं प्रदान करते हैं.
- बैंक अपने सामुदायिक हस्तक्षेपों के लिए सामाजिक प्रभाव का आकलन करेगा, जिसका उद्देश्य उनके प्रभाव को प्रदर्शित करना और सुधार के लिए क्षेत्रों की पहचान करना है. तीन साल की अवधि वाली इस परियोजना का मूल्यांकन किया जाएगा. यदि प्रत्येक वित्तीय वर्ष के अंत में कार्यक्रमों में वृद्धि या इन्हें नवीकृत किया जाता है, तो प्रत्येक वर्ष एक अलग प्रभाव मूल्यांकन आयोजित किया जाएगा, क्योंकि उन्हें अलग-अलग एकल-वर्ष परियोजनाओं के रूप में माना जाएगा.

गवर्नेंस

सिद्धान्त

बैंक कॉर्पोरेट प्रणालियों और प्रक्रियाओं को विकसित करके अपने हितधारकों के प्रति अपने दायित्व को पहचानता है जो औसत दर्जे की प्रगति और ठोस परिणामों के माध्यम से सकारात्मक प्रभाव प्रदर्शित करता है. यह सभी के बीच नैतिक कारोबार कार्यप्रणालियों का अनुपालन करता है एवं दीर्घकालिक उत्पादों और सेवाओं को प्रस्तुत करता है। यह जोखिमों का प्रबंधन करता है व पर्यावरण के अनुकूल सोर्सिंग करते हुए साइबर खतरों को रोकने के लिए तकनीकी प्रयोग करता है.

व्यावसायिक नैतिकता, पारदर्शिता और जवाबदेही

- बैंक ने अपने लिए एक विस्तृत आचार संहिता (सीओई) तैयार की है, जो कर्मचारियों, ग्राहकों, शेयरधारकों, वैल्यू चेन भागीदारों, आपूर्तिकर्ताओं, विक्रेताओं, एजेंटों, संवाददाताओं और अन्य बाहरी हितधारकों पर लागू होती है.
- सभी कर्मचारी सीओई और नीतियों के प्रावधानों का पालन करके अखंडता और नेतृत्व का प्रदर्शन करने के लिए जिम्मेदार हैं और इसके अनुपालन की पुष्टि करते हैं. बैंक संबंधित हितधारकों के लिए सीओई संबंधी प्रशिक्षण आयोजित करेगा.
- सभी मुख्य महाप्रबंधकों, महाप्रबंधकों और वर्टिकल प्रमुखों वाले निदेशकों और वरिष्ठ प्रबंधन कर्मियों को एक आचार संहिता (सीओसी) द्वारा शासित किया जाता है. बोर्ड के सदस्यों और वरिष्ठ प्रबंधन कर्मियों ने संहिता के अनुपालन की पुष्टि की है.
- बैंक अपने आपूर्तिकर्ताओं, व्यावसायिक भागीदारों या प्रतिस्पर्धियों सहित हितधारकों की किसी भी जानकारी, सामग्री, बौद्धिक संपदा या गोपनीय जानकारी का गैरकानूनी या अनुचित रूप से उपयोग नहीं करता है.
- बैंक स्वतंत्र और निष्पक्ष प्रतिस्पर्धा में विश्वास करता है और प्रतिस्पर्धी लाभ प्राप्त करने के लिए किसी भी अनैतिक या अवैध व्यापार सिस्टम की सदस्यता नहीं लेता है.

- बैंक अपने तीसरे पक्ष को कारोबार पर आधारित पर राष्ट्रीय दिशानिर्देशों के सिद्धांतों के साथ कार्य करने के

लिए प्रोत्साहित करेगा.

- बैंक किसी भी अनैतिक घटनाओं की रिपोर्ट करने के लिए अपने हितधारकों के लिए शिकायत निवारण, व्हिसलब्लोअर नीति/दिशानिर्देश और सतर्कता तंत्र जैसे सुरक्षित कार्यप्रणाली प्रदान करता है. ये कार्यप्रणाली बैंक को संगठित कार्रवाई करने और समय-समय पर उठाए गए प्रमुख हितधारकों की समस्याओं के समाधान में भी सक्षम बनाते हैं.

अनुपालन

- बैंक सभी राज्य और राष्ट्रीय नियमों और विनियमों का अक्षरश: अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए प्रतिबद्ध है.

- बैंक के पास एक समुचित दस्तावेजों के साथ अनुपालन नीति सहित एक सशक्त अनुपालन प्रणाली है जो कॉर्पोरेट कार्यों से संबंधित प्रमुख भूमिकाओं और जिम्मेदारियों को रेखांकित करती है.

- अनुपालन संबंधी कार्य विभिन्न कानूनों जैसे बैंकिंग विनियमन अधिनियम, भारतीय रिजर्व बैंक अधिनियम, विदेशी मुद्रा प्रबंधन अधिनियम, धन शोधन निवारण अधिनियम के साथ-साथ समय-समय पर जारी अन्य नियामक दिशानिर्देशों में निहित सभी वैधानिक प्रावधानों के सख्त अनुपालन के लिए प्रतिबद्ध होता है. यह बैंक की आंतरिक नीतियों और उचित व्यवहार संहिता का पालन करने का भी प्रयास करता है.
- बैंक किसी भी ऐसी गतिविधि में संलग्न नहीं है जो प्रतिस्पर्धा को बढ़ाता है या समर्थन करता है या किसी भी गैर-अनुपालन कार्यों का संचालन करता है जिससे हितों का टकराव होने की संभावना हो.
- क्षमता निर्माण की प्रक्रिया में, बैंक अनुपालन के क्षेत्रों में नवीनतम विकास पर प्रतिष्ठित संस्थानों द्वारा आयोजित विभिन्न बाहरी प्रशिक्षण कार्यक्रमों के लिए सभी अनुपालन अधिकारियों और नामित अधिकारियों को प्रशिक्षण प्रदान करने का प्रयास करता है.
- बैंक सभी रिश्वतखोरी-विरोधी, धोखाधड़ी-विरोधी और एंटी-मनी लॉन्ड्रिंग नियमों और विनियमों का पालन करेगा और इसके लिए अपने ग्राहक को जानें / एंटी-मनी लॉन्ड्रिंग / आतंकवाद के वित्तपोषण का मुकाबला [के.वाय.सी / ए.एम.एल / सी.एफ.टी] संबंधी नीतियां को देखें. बैंक किसी भी रूप में रिश्वत को बर्दाश्त नहीं करता है और अनुचित लाभ प्राप्त करने या प्रदान करने के लिए किसी भी ग्राहक, सरकारी अधिकारी / एजेंसी / प्रतिनिधि या किसी भी व्यक्ति या संस्था से किसी भी अनुचित भुगतान या इसके समतुल्य लाभ को स्वीकार नहीं करता है.

उत्पादों की जिम्मेदारी और सततता

- बैंक अपने उत्पादों और सेवाओं के प्रति अपनी जिम्मेदारी को समझता है और अपने ग्राहकों को विभिन्न बैंकिंग उत्पादों और सेवाओं के सुरक्षित और उत्तरदायित्व पूर्ण उपयोग के बारे में मार्गदर्शन प्रदान करता है.
- बैंक अपने उत्पादों और सेवाओं को सभी तक पहुंचाने के लिए निरंतर प्रयासरत रहता है. किसी भी सेवा के बंद होने पर इसे एक जवाबदेह और गैर-भेदभावपूर्ण तरीके से अवगत कराया जाएगा..
- बैंक अपने ग्राहकों से अनुचित संवाद को रोकने के लिए सभी संबंधित कर्मचारियों को उन उत्पादों और सेवाओं के बारे में प्रशिक्षण सुनिश्चित करता है.
- बैंक अपने परिचालन के साथ-साथ सेवा पेशकशों में कम कार्बन कार्यनीतियों, तकनीक और व्यावसायिक प्रक्रियाओं को अपना कर कम कार्बन और संसाधन कुशल अर्थव्यवस्था की ओर बढ़ाने में अपनी भूमिका का निर्वाह करने हेतु प्रतिबद्ध है. इसके अलावा, प्रतिकूल पर्यावरणीय और सामाजिक प्रभावों को कम करने के लिए मौजूदा प्रणालियों और प्रक्रियाओं में सुधार के लिए बैंक नियमित रूप से अपने कार्यों की निगरानी करता है.
- बैंक स्थानीय आपूर्तिकर्ताओं और विक्रेताओं सहित व्यापार भागीदारों / सहयोगियों के साथ जुड़ने का प्रयास करेगा जो अपने परिचालन में संबंधी आवश्यक प्रणालियों जिम्मेदार कार्यप्रणालियों को एम्बेड करते हैं और दीर्घकालिक सेवाएं प्रदान करते हैं.

खरीद के तरीके

• बैंक यथासंभव वैसे उत्पादों को खरीदने का प्रयास करता है जो पर्यावरण के अनुकूल और ऊर्जा कुशल हैं, व्यवहार के

अनुरूप हो. इसके अलावा, बैंक पर्यावरण, स्वास्थ्य और सुरक्षा प्रदर्शन में सुधार के लिए संबंधित हितधारकों के साथ संवाद करेगा.

सार्वजनिक और नियामक निकायों का नैतिक समर्थन

• देश के सबसे बड़े बैंकों में से एक होने के नाते बैंक सार्वजनिक हित के लिए नीति निर्माताओं और नियामकों के साथ जुड़ा हुआ है, विशेष रूप से शासन और प्रशासन, आर्थिक, बैंकिंग क्षेत्र के सुधार, समावेशी विकास नीतियों आदि के क्षेत्रों के साथ.

• संचार के दृष्टिकोण से, बैंक के अंतर्गत इसके सभी अंशधारक, सरकार, निवेशक, ग्राहक, कर्मचारी, आपूर्तिकर्ता / सेवा प्रदाता, व्यापार संघ, नागरिक समाज समूह, जनता और समाज के सभी लोग आते हैं.

• बैंक का उद्देश्य बाहरी और आंतरिक संचार साधनों दोनों का न्यायसंगत उपयोग करके निरंतर, सुसंगत और प्रासंगिक संदेशों के माध्यम से बैंक के विकास को प्रोत्साहित करने वाली गतिविधियों से सभी हितधारकों को अवगत कराना और इसमें उन्हें शामिल करना है.

जोखिम प्रबंधन

• बैंक ने एक सशक्त उद्यम जोखिम प्रबंधन प्रणाली के माध्यम से संगठन के भीतर एक सशक्त जोखिम प्रबंधन संस्कृति विकसित की है. इसके अलावा, इसकी कार्यप्रणाली सभी जोखिमों की प्रारंभिक पहचान, मूल्यांकन, आकलन, एकत्रीकरण और प्रबंधन में सहायक होती है.

• निदेशक मंडल ने बोर्ड की जोखिम प्रबंधन समिति का भी गठन किया है जो विभिन्न प्रकार के जोखिमों और इनका निवारण, यह जोखिम और मौकों की निगरानी करती है जो नीतिपरक व्यावसायिक लक्ष्यों की उपलब्धि को भौतिक रूप से प्रभावित कर सकते हैं.

• बैंक ने मौसम परिवर्तन को अपने समग्र व्यापार संचालन के लिए एक प्रमुख जोखिम के रूप में भी स्वीकार किया है. बैंक मौसम जोखिम से उत्पन्न होने वाले प्रभाव को कम करने के लिए प्रतिबद्ध है और अपने जलवायु जोखिम को कम करने के लिए एक मजबूत सिस्टम तैयार करेगा. इसमें सभी प्रकार के जोखिमों की पहचान और इसमें कमी लाने के लिए समुचित उपाय करना और यथोचित व्यावहारिक कदम उठाना शामिल होगा.

सतत वित्त

- बैंक ने मौसम परिवर्तन को अपने समग्र व्यावसायिक संचालन के लिए एक प्रमुख जोखिम के रूप में स्वीकार किया है. बैंक की वैश्विक क्रेडिट एक्सपोजर प्रबंधन नीति ने पर्यावरण के मुद्दों से संबंधित मापदंडों के साथ एक आंतरिक रेटिंग मॉडल विकसित किया है. बैंक के ऋण प्रस्तावों का मूल्यांकन क्रेडिट मूल्यांकन ज्ञापन (सीएएम) के माध्यम से किया जाता है जिसमें पर्यावरण/प्रदूषण कारकों पर टिप्पणियां शामिल होती हैं. आंतरिक रेटिंग मॉडल को और मजबूत करने के लिए, बैंक द्वारा ऋण समीक्षा प्रक्रिया में जलवायु जोखिम विचारों और ईएसजी मापदंडों को शामिल किया जा रहा है, जिसे आगे विकसित और मजबूत किया जाएगा. ऋण प्रोसेस करते समय, बैंक पर्यावरण और जलवायु परिवर्तन से संबंधित सभी संभावित वित्तीय जोखिमों पर विचार करेगा, जिसमें स्क्रीनिंग, मूल्यांकन, पूर्व-स्वीकृति प्रक्रियाएं और वितरण के बाद की निगरानी शामिल है।
- ऑफर की गई सेवाओं के एक भाग के रूप में, बैंक अक्षय ऊर्जा उत्पादन और ऊर्जा दक्षता, स्वच्छ गतिशीलता, दीर्घकालिक कृषि, अपशिष्ट प्रबंधन को प्रोत्साहित करने के लिए हरे और दीर्घकालिक उत्पादों पर ध्यान केंद्रित करेगा.
- बैंक क्लोरोफ्लोरोकार्बन ("सीएफसी") का उपयोग करके एरोसोल इकाइयों के निर्माण से जुड़ी ओजोन क्षयकारी पदार्थों ("ओडीएस") का उत्पादन/उपभोग करने वाली नई इकाइयों और छोटी/मध्यम स्तर की इकाइयों की स्थापना का वित्तपोषण नहीं करेगा, जो ग्रीनहाउस प्रभाव में कमी को सक्षम बनाता है.

साइबर सुरक्षा

- बैंक एक साइबर-सुरक्षित वातावरण बनाए रखने के लिए प्रतिबद्ध है, जो साइबर सुरक्षा के जोखिम को दूर करने के लिए एक व्यापक शासन ढांचे, साइबर सुरक्षा और सूचना सुरक्षा नीतियों और कई परिचालन नियंत्रणों द्वारा सुगम है. इसके अलावा, बैंक ने मौद्रिक, प्रतिष्ठा संबंधी जोखिमों को कम करने और व्यापार निरंतरता बनाए रखने के लिए एक साइबर सुरक्षा संकट प्रबंधन योजना तैयार की है.

- बैंक ने नेटवर्क अभिगम नियंत्रण को अपनाकर नेटवर्क सुरक्षा अवसंरचना को सुदृढ़ किया है.
- बैंक ने व्यक्तिगत गोपनीयता और गरिमा का सम्मान करने में भी अत्यधिक सावधानी बरती है. बैंक व्यक्तिगत जानकारी को केवल उसी सीमा तक संकलित और बनाए रखता है जहां तक कि यह बैंक के प्रभावी संचालन के लिए आवश्यक है या किसी क़ानून द्वारा अनिवार्य है. बैंक ऐसी जानकारी को गोपनीय रखता है और केवल उन लोगों को समक्ष प्रकट करता है जिन्हें इनकी जानकारी होना कानूनन सही है.
- व्यवसाय और व्यक्तियों को साइबर बीमा पॉलिसी द्वारा इंटरनेट-आधारित जोखिमों और धोखाधड़ी से बचाया जाता है. बैंक अपने ग्राहकों और आम जनता को साइबर धोखाधड़ी के बारे में जागरूक करने का प्रयास करता है ताकि उन्हें साइबर अपराधियों के शिकार होने से बचाया जा सके. ग्राहकों को यह भी बताया जाता है कि साइबर अपराधों का शिकार होने पर कहां और कैसे शिकायत दर्ज करें.
- बैंक ने अपनी सहायक कंपनियों (भारत और विदेशी) को कवर करते हुए एक साइबर देयता नीति प्राप्त की है.
- बैंक ने ग्राहकों को होने वाले नुकसान (कार्ड, इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, यूपीआई आदि) को कवर करने के लिए बीमा पॉलिसी प्राप्त की है, जिसकी पुष्टि परिचालन / डिजिटल समूह विभागों से की जाती है. ग्राहकों के संबंध में नुकसान जो आम तौर पर कम राशि के होते हैं और साइबर देयता पॉलिसी के तहत कवर नहीं किए जाते हैं, इन्हें बीमा पॉलिसी के अंतर्गत कवर किया जायगा.

कारोबार उत्तरदायित्व और सतत विकास मैनुअल की समीक्षा प्रक्रिया

- कारोबार का उत्तरदायित्व और सतत विकास नियमावली की समीक्षा तीन वर्ष में एक बार की जाएगी. तथापि, यदि विनियामक दिशानिर्देशों में अथवा बैंक के आंतरिक दिशानिर्देशों में कोई परिवर्तन होता है अथवा किसी परिवर्तन के कारण ऐसा करना आवश्यक होता है तो नियत तिथि से पहले भी समीक्षा की जा सकती है.

- विनियमों, दिशानिर्देशों, प्रक्रियाओं में बदलाव के कारण व्यावसायिक जिम्मेदारी और सतत विकास मैनुअल में किसी भी बदलाव पर ईएसजी और सीएसआर के प्रभारी कार्यकारी निदेशक के साथ चर्चा की जाएगी. नियमावली में संशोधन/समीक्षा के लिए सिफारिशें कार्यकारी निदेशक को तदनुसार प्रस्तुत की जाएंगी और अनुमोदित की जाएंगी. व्यापार उत्तरदायित्व और सतत विकास मैनुअल की अगली निर्धारित समीक्षा 31 मार्च 2025 को है.

यहां शामिल मुद्दों पर भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) / सरकार द्वारा समय-समय पर जारी किए गए किसी भी नियामक दिशानिर्देश को स्वत: रूप से इस मैनुअल का एक हिस्सा माना जाएगा.

एनजीआरबीसी दिशानिर्देशों के लिए बैंक नीतियों का मैपिंग

नीचे दर्शाई गई तालिका बैंक की मौजूदा नीतियों को दर्शाती है जो बैंक की पर्यावरणीय, सामाजिक और शासकीय (ईएसजी) जिम्मेदारियों के लिए बीआरएसआर (एनजीआरबीसी निर्देशित) सिद्धांतों को व्याख्यायित करती हैं.

प्रमुख	सिद्धांत का नाम	नीतियां /दिशानिर्देश
सिद्धान्त 1	व्यवसायों को ईमानदारी पूर्वक स्व परिचालित और शासित होना चाहिए और इस तरह से यह नैतिक, पारदर्शी और जवाबदेह होना चाहिए	1. व्हिसलब्लोअर नीति और दिशानिर्देश 2. हितों के टकराव संबंधी दिशानिर्देश 3. गोपनीयता नीति 4. निदेशकों और वरिष्ठ प्रबंधन के लिए सीओसी 5. धोखाधड़ी रोकथाम प्रणाली 6. आचार संहिता 7. घटनाओं की स्थिति के निर्धारण हेतु नीति 8. एएमएल/सीएफटी और केवाईसी दिशानिर्देश 9. संबंधित पार्टी के लेनदेन पर नीति 10. सोशल मीडिया नीति 11. निष्पक्ष प्रकटीकरण और आचरण संहिता 12. अनुपालन नीति
सिद्धान्त 2	व्यवसायों को अपनी वस्तुएं और सेवाओं को इस तरह से प्रस्तुत करना चाहिए जो कि टिकाऊ और सुरक्षित हो.	1. व्यापार निरंतरता योजना 2. आउटसोर्सिंग नीति

सिद्धान्त 3	व्यवसायों में अपने सभी कर्मचारियों एवं उनके वैल्यू चेन से जुड़े सभी व्यक्तियों को महत्व एवं सम्मान देना चाहिए.	1. मानवाधिकार नीति 2. पॉश 3. बोर्ड विविधता नीति 4. समान अवसर नीति 5. सोशल मीडिया नीति 6. विविधता, समानता और समावेश नीति
सिद्धान्त 4	व्यवसायों में अपने सभी हितधारकों के हितों का सम्मान करना चाहिए और उनके प्रति उत्तरदायी होना चाहिए.	1.सीएसआर नीति 2. घटनाओं की भौतिकता के निर्धारण के लिए नीति 3. आचार संहिता 4. ग्राहक संरक्षण नीति 5. शिकायत निवारण नीति
सिद्धान्त 5	व्यवसायों के माध्यम से मानवाधिकारों का सम्मान और प्रोत्साहन दिया जाना चाहिए.	1. मानवाधिकार नीति 2. विविधता, समानता और समावेशन नीति
सिद्धान्त 6	व्यवसायों में पर्यावरण का सम्मान करते हुए उसकी रक्षा और पुनर्स्थापना के लिए प्रयास करना चाहिए.	1. व्यापार जिम्मेदारी और सतत विकास मैनुअल 2. अपशिष्ट प्रबंधन और व्यावसायिक स्वास्थ्य और सुरक्षा प्रबंधन प्रणाली पर एसओपी 3. निर्माण कार्य मैनुअल 4. परिवेश (एंबियंस) मैनुअल 5. परिसर कोड दिशानिर्देश
सिद्धान्त 7	व्यवसाय में , जब सार्वजनिक और नियामक नीति को प्रभावित करने पर उन्हें इस ढंग से पूरा किया जाए जो जिम्मेदार और पारदर्शी हो.	1. व्यापार की जिम्मेदारी और सतत विकास मैनुअल 2. संचार और प्रतिष्ठा, संकट प्रबंधन नीति 3. सोशल मीडिया नीति
सिद्धान्त 8	व्यवसाय ,समावेशी विकास और न्यायसंगत विकास को प्रोत्साहित करता है.	1. सीएसआर नीति

मुख्य 9	व्यवसाय, अपनी जिम्मेदारियों के साथ अपने उपभोक्ताओं के साथ जुड़ कर उन्हें महत्व प्रदान करता है.	1. ग्राहक संरक्षण नीति 2. ग्राहक अधिकार नीति 3. सूचना सुरक्षा नीति 4. शिकायत निवारण नीति 5. साइबर सुरक्षा नीति 6. साइबर संकट प्रबंधन योजना 7. एएमएल/सीएफटी और केवाईसी दिशानिर्देश 8. विविधता, समानता और समावेशन नीति