

**कारोबार दायित्व रिपोर्ट**  
**BUSINESS RESPONSIBILITY REPORT**

खंड क : कंपनी के संबंध में सामान्य जानकारी

**SECTION A: GENERAL INFORMATION ABOUT THE COMPANY**

1.	कंपनी की कारपोरेट पहचान संख्या (सीआईएन) Corporate Identity Number (CIN) of the Company	लागू नहीं Not applicable
2.	कंपनी का नाम/Name of the Company	यूको बैंक/UCO BANK
3.	पंजीकृत पता/ Registered address	10, वि. त्रै. म. सरणी, कोलकाता- 700 001 10, B.T.M. Sarani, Kolkata - 700 001
4.	वेबसाइट / Website	www.ucobank.com
5.	ई-मेल आईडी / E-mail id	hosgr.calcutta@ucobank.co.in
6.	रिपोर्ट का वित्तीय वर्ष / Financial Year reported	2020-21
7.	वे क्षेत्र जिनमें कंपनी सक्रिय है (कोड-वार औद्योगिक गतिविधि) Sector(s) that the Company is engaged in (industrial activity code-wise)	क्षेत्र : Sectors: 1. बैंकिंग सेवाएं / Banking Services 2. सरकारी कारोबार / Government Business 3. कृषि बैंकिंग / Agriculture Banking 4. रिटेल बैंकिंग / Retail Banking 5. कोष परिचालन / Treasury Operations 6. कारपोरेट बैंकिंग / Corporate Banking 7. मर्चेंट बैंकिंग / Merchant Banking 8. बीमा (एजेंसी व्यवसाय) / Insurance (Agency business)
8.	ऐसे तीन उत्पाद / सेवाएँ बताएँ जो कंपनी निर्मित / आपूर्ति करती है List three key products/services that the Company manufactures/provides	यूको बैंक व्यापक बैंकिंग एवं वित्तीय सेवाएँ देने में लगा है जिसमें रिटेल बैंकिंग, कारपोरेट बैंकिंग एवं कोष परिचालन शामिल हैं। UCO Bank is engaged in providing wide range of banking and financial services including Retail Banking, Corporate Banking and Treasury Operations.
9.	उन स्थानों की कुल संख्या जहां कंपनी का कारोबार होता है Total number of locations where business activity is undertaken by the Company i. अंतरराष्ट्रीय स्थानों की संख्या Number of International Locations ii. राष्ट्रीय स्थानों की संख्या Number of National Locations	31.03.2021 की स्थिति के अनुसार यूको बैंक का देश भर में 3087 शाखाओं का नेटवर्क है तथा विदेश में हांगकांग एवं सिंगापुर केंद्रों पर दो विदेशी शाखाएँ हैं। As on 31.03.2021, UCO Bank has a net-work of 3087 branches spread across India and 2 overseas branches situated at Hong Kong and Singapore centres.
10.	कंपनी द्वारा सेवित बाजार — स्थानीय/राज्य/राष्ट्रीय/अंतरराष्ट्रीय Markets served by the Company - Local/State/National/ International	यूको बैंक का ग्राहक वर्ग देशी एवं विदेशी केंद्रों में स्थित है। UCO Bank has clients in National and International locations.

**खंड ख : कंपनी का वित्तीय ब्योरा / SECTION B : FINANCIAL DETAILS OF THE COMPANY**

1.	प्रदत्त पूँजी / Paid up Capital	₹9,918.34 करोड़ / crores
2.	कुल टर्नओवर (आईएनआर) / Total Turnover (INR) :	₹3,24,324 करोड़ / crores
3.	कर पश्चात कुल लाभ (आईएनआर) Total Profit after taxes (INR) :	₹167.03 करोड़ / crores
4.	कारपोरेट सामाजिक दायित्व पर किया गया कुल व्यय (सीएसआर) कर के बाद लाभ का प्रतिशत Total Spending on Corporate Social Responsibility (CSR) as percentage of profit after tax (%)	₹6.59 करोड़ / crores
5.	कार्यकलापों की सूची जिनमें उपर्युक्त 4 पर व्यय किया गया है : List of activities in which expenditure in 4 above has been incurred :	बैंक ने कारपोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व के तहत कई कार्यकलाप संचालित किए। इनमें से कुछ की सूची सिद्धांत 8 के तहत दी गई है। Bank took up several activities under Corporate Social Responsibility. Few of the activities are listed under Principle 8.

**खंड ग : अन्य ब्योरे / SECTION C : OTHER DETAILS**

1.	क्या कंपनी की कोई सहायक कंपनी/कंपनियाँ हैं ? Does the Company have any Subsidiary Company/ Companies?	नहीं / No
2.	क्या सहायक कंपनी / कंपनियाँ वर्तमान कंपनी की कारोबार दायित्व पहल में शामिल होती हैं ? यदि हाँ, तो ऐसी सहायक कंपनी (कंपनियों) की संख्या का उल्लेख करें : 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):	लागू नहीं / Not Applicable
3.	क्या कोई अन्य संस्था / संस्थाएँ (यथा आपूर्तिकर्ता, वितरक आदि), जिसके साथ कंपनी कारोबार करती है, कंपनी के कारोबार दायित्व में शामिल होती हैं ? यदि हाँ, तो ऐसी संस्था / संस्थाओं के प्रतिशत का उल्लेख करें ( 30% से कम, 30-60%, 60% से अधिक) 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%) :	नहीं / No

**खंड घ : कारोबार दायित्व संबंधी सूचना**

1. कारोबार दायित्व के प्रति उत्तरदायी निदेशक/निदेशकों के ब्योरे।

क) कारोबार दायित्व नीति/नीतियों के कार्यान्वयन हेतु उत्तरदायी निदेशक/निदेशकों के ब्योरे।

- नाम : श्री इशराक अली खान
- पदनाम : कार्यपालक निदेशक

ख) कारोबार दायित्व प्रमुख के ब्योरे

**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.

- Name : Shri Ishraq Ali Khan
- Designation : Executive Director

b) Details of the BR head

क्रम सं.	विवरण	ब्योरे
1	डीआईएन (यदि लागू हो)	लागू नहीं
2	नाम	श्री एस के सांख्यान
3	पदनाम	महाप्रबंधक
4	दूरभाष संख्या	033 44558060
5	ई-मेल आईडी	hopdev.calcutta@ucobank.co.in

Sl. No.	Particulars	Details
1.	DIN (if applicable)	Not Applicable
2.	Name	Shri S. K. Sankhyan
3.	Designation	General Manager
4.	Telephone number	033 44558060
5.	E-mail id	hopdev.calcutta@ucobank.co.in

## 2. सिद्धांतवार कारोबार दायित्व नीति/नीतियाँ / Principle-wise BR Policy/policies

क्र.सं. Sr.No.	प्रश्न / Questions	राष्ट्रीय स्वैच्छिक दिशानिर्देश (एनवीजी) के सिद्धांत Principles of National Voluntary Guidelines (NVG)								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	क्या उक्त सिद्धांत हेतु आपकी कोई नीति/नीतियाँ हैं ? Do you have a policy/policies for the said principle?	हाँ / Yes								
2.	क्या यह नीति संबद्ध जोखिम धारकों के परामर्श से बनाई गई है ? Has the policy being formulated in consultation with the relevant stakeholders?	हाँ / Yes								
3.	क्या यह नीति राष्ट्रीय/अंतरराष्ट्रीय मानकों के अनुरूप है ? Does the policy conform to any national /international standards?	बैंक की कारोबार दायित्व नीतियाँ सामान्यतः भारत सरकार, भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा समय-समय पर जारी दिशानिर्देशों पर सम्यक विचार कर बनाई जाती हैं। The Business Responsibility Policies of the Bank are formulated duly considering the guidelines issued by Government of India, Reserve Bank of India from time to time.								
4.	क्या यह नीति बैंक के बोर्ड द्वारा अनुमोदित की गई है ? Has the policy being approved by the Board?	हाँ / Yes								
5.	क्या नीति की कार्यान्वयन की देख-रेख हेतु कंपनी में बोर्ड/निदेशक/अधिकारियों की कोई विनिर्दिष्ट समिति है ? Does the company have a specified committee of the Board/ Director/Official to oversee the implementation of the policy?	हाँ / Yes								
6.	नीति की ऑनलाइन देखी जानेवाली लिंक का उल्लेख करें ? Indicate the link for the policy to be viewed online?	<a href="https://www.ucobank.com/about-us">https://www.ucobank.com/about-us</a>								
7.	क्या इस नीति को सभी संबंधित आंतरिक और बाह्य हितधारकों को औपचारिक रूप से सूचित कर दिया गया है? Has the policy been formally communicated to all relevant internal and external stakeholders?	हाँ। कारोबार दायित्व सिद्धांतों से संबंधित नीतियाँ बैंक की वेबसाइट पर अपलोड की गई हैं। हितधारकों को विभिन्न सामाजिक मीडिया प्लेटफॉर्म/संचार के अन्य साधनों द्वारा इन नीतियों के संबंध में भी सूचित किया जाता है। Yes. The policies relating to the Business Responsibility principles are uploaded on the Bank's website. Stakeholders are also kept informed about these policies through various social media platforms/other means of communication.								
8.	क्या नीति/नीतियों के कार्यान्वयन के लिए कंपनी की कोई आंतरिक संरचना है? Does the company have in-house structure to implement the policy/policies	हाँ / Yes								
9.	क्या नीति/नीतियों से संबंधित हितधारक शिकायतों पर ध्यान देने के लिए कंपनी की नीति/नीतियों से संबंधित कोई शिकायत निवारण प्रणाली है? Does the Company have a grievance redressal mechanism related to the policy/policies to address stakeholders' grievances related to the policy/policies?	हाँ / Yes								
10.	क्या किसी आंतरिक या बाह्य एजेंसी द्वारा कंपनी ने इस नीति की कार्यप्रणाली की स्वतंत्र लेखापरीक्षा/आकलन करवाया है? Has the company carried out independent audit/ evaluation of the working of this policy by an internal or external agency?	कारोबार दायित्व के सिद्धांतों के तहत बैंक द्वारा किए गए कार्यकलापों को उनकी समीक्षा/आकलन के लिए बोर्ड/उच्च प्रबंधन को रिपोर्ट किया जाता है। The activities taken up by the Bank under the principles of Business Responsibility are reported to the Board/Top Management for its review/evaluation.								

### 3. बीआर से संबंधित अभिशासन/Governance related to BR

<p>कंपनी के बीआर निष्पादन का निर्धारण करने हेतु निदेशक मंडल, बोर्ड की समिति अथवा सीईओ की बैठकों की बारंबारता बताएँ। 3-6 माह के अंदर, वार्षिक, एक वर्ष से अधिक ।</p> <p>Indicate the frequency with which the Board of Directors, Committee of the Board or CEO to assess the BR performance of the Company. Within 3-6 months, Annually, More than 1 year</p> <p>क्या कंपनी बीआर या सस्टेनेबिलिटी रिपोर्ट प्रकाशित करती है? इस रिपोर्ट को देखने का हाइपरलिंक क्या है? इसके प्रकाशन की अवधि क्या है?</p> <p>Does the Company publish a BR or a Sustainability Report? What is the hyperlink for viewing this report? How frequently it is published?</p>	<p>वार्षिक/ <b>Annually</b></p> <p>बैंक वर्ष में एक बार बीआर रिपोर्ट प्रकाशित करता है। इस रिपोर्ट को देखने का हाइपरलिंक है <a href="http://www.ucobank.com/about us">http://www.ucobank.com/about us</a></p> <p>Bank publishes BR report annually. The hyperlink for viewing the report is <a href="http://www.ucobank.com/aboutus">http://www.ucobank.com/aboutus</a></p>
---	--

#### खंड ड. : सिद्धांतवार कार्यनिष्पादन

##### सिद्धांत 1 : व्यवसाय का संचालन और अभिशासन नैतिकता, पारदर्शिता और उत्तरदायित्व के अनुरूप किया जाना चाहिए।

बैंक की कारोबार नीतियाँ पारदर्शिता और व्यवसायपरकता के मूलभूत मूल्यों के ताने बाने से बनाई गई हैं। कारपोरेट अभिशासन मानकों की विस्तृत जानकारी वार्षिक रिपोर्ट के कारपोरेट अभिशासन की रिपोर्ट भाग में देखी जा सकती है।

बैंक ने निदेशक मंडल में मौजूद अपने निदेशकों और कोर प्रबंधन के लिए आचार संहिता बनाई है जिनमें सत्यनिष्ठ एवं नैतिक आचार के उच्चतम मानकों का अनुपालन विहित किया गया है। इसमें वैयक्तिक और व्यावसायिक संबंधों के वास्तविक अथवा आभासी हितपरक टकरावों के साथ निर्वह की समुचित और नैतिक प्रक्रियाएं भी शामिल हैं। बैंक के निदेशक मंडल ने यूको बैंक अधिकारी कर्मचारी (आचरण) विनियम, 1976 बनाए हैं जिनमें बैंक के अधिकारी कर्मचारियों के आचार की मर्यादा दी गई है।

उपर्युक्त के अलावा बैंक नैतिकता, रिश्त और भ्रष्टाचार के संबंध में मूलतः केन्द्रीय सतर्कता आयोग (लिंक :<https://cvc.gov.in/publications/vigilance-manual>) द्वारा जारी सतर्कता मैनुअल में निहित सीवीसी दिशानिर्देशों का अनुसरण करता है।

ग्राहकों की शिकायतों को कम करने के उद्देश्य से बैंक ने बोर्ड द्वारा यथा अनुमोदित ग्राहक शिकायत निवारण नीति बनाई है जिसके माध्यम से उचित सेवा, डिलिवरी एवं मेकैनिज्म की समीक्षा की जाती है और ग्राहकों की शिकायतों का त्वरित निवारण सुनिश्चित किया जाता है। यह नीति बैंक के वेबसाइट पर उपलब्ध है।

ग्राहक सेवा में सुधार संबंधी नीति की समीक्षा और बैंक द्वारा दी जा रही ग्राहक सेवा की गुणवत्ता की समीक्षा के लिए बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति का गठन किया गया है।

बैंक के आंतरिक शिकायत निवारण तंत्र को और मजबूत करने के लिए बैंक ने आंतरिक बैंकिंग लोकपाल नियुक्त किया है ताकि बैंक के आंतरिक शिकायत निवारण के सर्वोच्च तंत्र द्वारा अस्वीकृत या आंशिक रूप से स्वीकृत सभी शिकायतों की जांच की जा सके।

#### SECTION E : PRINCIPLE-WISE PERFORMANCE

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

The Bank's business policies are woven around the core values of transparency and professionalism. Details of Corporate Governance standards are specified in the 'Report on Corporate Governance' section of annual report.

Bank has laid down Code of Conduct for its Directors on the Board and its Core Management that envisages adherence to the highest standards of honest and ethical conduct, including proper and ethical procedures in dealing with actual or apparent conflicts of interest between personal and professional relationships. Board of the Bank framed UCO Bank Officer Employees' (Conduct) Regulations, 1976 which envisages conduct of the officer employees of the Bank.

Besides the above, the Bank follows primarily the CVC guidelines as contained in the Vigilance Manual issued by the Central Vigilance Commission (Link: <https://cvc.gov.in/publications/vigilance-manual>) in relation to ethics, bribery and corruption.

Bank has put in place a Customer Grievance Redressal Policy, approved by the Board, with an aim to minimise instances of customer complaints and grievances through proper service, delivery and review mechanism and to ensure prompt redressal of customer complaints and grievances. The Policy is made available on Bank's website.

Customer Service Committee of the Board has been constituted for review of policies in regard to improving customer service and also to examine issues having a bearing on the quality of customer service rendered by the bank.

Further to strengthen the internal Grievance Redressal mechanism of the Bank, Internal Banking Ombudsman (IO) has been appointed by the Bank to examine all the complaints which were rejected or partially accepted by the highest level of Bank's internal redressal machinery.

**सिद्धांतवार कार्यनिष्पादन पर प्रतिक्रिया: Response to principle-wise performance :**

<p>क्या नैतिकता, रिश्वत और भ्रष्टाचार से संबंधित नीति केवल कंपनी पर लागू होती है? क्या इसका विस्तार समूह/संयुक्त उद्यमों/आपूर्तिकर्ताओं/ठेकेदारों/एनजीओ/अन्य तक भी है?</p> <p>Does the policy relating to ethics, bribery and corruption cover only the company? Does it extend to the Group/Joint Ventures/Suppliers/Contractors/NGOs/Others?</p> <p>पिछले वित्तीय वर्ष में हितधारकों से कितनी शिकायतें प्राप्त हुई हैं और उनमें से कितनी प्रतिशत शिकायतें प्रबंधन द्वारा संतोषजनक रूप से निपटा दी गईं?</p> <p>How many stakeholder complaints have been received in the past financial year and what percentage was satisfactorily resolved by the management?</p> <p>वर्ष के प्रारंभ में शिकायतों की संख्या No. of Complaints at the beginning of the year</p> <p>वर्ष के दौरान प्राप्त शिकायतों की संख्या No. of Complaints received during the year</p> <p>वर्ष के दौरान दूर की गई शिकायतों की संख्या No. of Complaints redressed during the year</p> <p>वर्ष के दौरान लंबित शिकायतों की संख्या No. of Complaints pending during the year</p> <p>समाधान की गई शिकायतों का प्रतिशत Percentage of complaints redressed</p>	<p>नैतिकता, रिश्वतखोरी और भ्रष्टाचार से संबंधित नीतियाँ बैंक और उसके कर्मचारियों पर लागू होती हैं। बैंक का कोई सहयोगी निकाय या संयुक्त उद्यम नहीं है।</p> <p>The policies relating to ethics, bribery and corruption covers the Bank and its employees. Bank does not have subsidiaries or joint ventures.</p> <p>बैंक ग्राहकों की शिकायतों के निवारण को मजबूत करने के उपाय कर रहा है तथा 'मानकीकृत लोक शिकायत समाधान प्रणाली (एसपीजीआरएस) नामक ऑनलाइन ग्राहक शिकायत निवारण मॉड्यूल कार्यान्वित किया जा चुका है।</p> <p>The Bank is taking measures to strengthen Customer Complaints Redressal and had already implemented a web based on-line customer redressal module called 'Standardized Public Grievance Redressal system'(SPGRS).</p> <p>517</p> <p>18385</p> <p>18671</p> <p>231</p> <p>98.78%</p>
---	---

**सिद्धांत 2: कारोबार ऐसी वस्तुएँ और सेवाएँ प्रदान करे जो निरापद हों और अपने पूरे जीवन काल में धारणीयता बनाए रखें।**

बैंक के पास अर्थव्यवस्था के विभिन्न क्षेत्रों के लिए विभिन्न वित्तीय उत्पाद और सेवाएँ हैं, चाहे वह कारपोरेट हो या एमएसएमई क्षेत्र, निर्यात, कृषि, बुनियादी ढांचा या व्यक्तिगत खंड। बैंक प्रौद्योगिकी का बेहतरीन उपयोग करके समाज और ग्राहकों की वरीयताओं की जरूरतों को पूरा करने के लिए अपने उत्पादों और सेवाओं में नवीनता लाता है। इस दिशा में बैंक द्वारा किए गए उपायों में से कुछ निम्नानुसार हैं।

- बैंक ने ऋण आवेदनों के शुरू से अंत तक डिजिटल प्रसंस्करण हेतु ऋण हामीदारी में सुधार के लिए ऋण प्रक्रिया प्रणाली (एलपीएस) की शुरुआत की। 31 मार्च, 2021 तक, रिटेल ऋण उत्पाद यथा यूको होम, यूको कार, यूको गोल्ड, यूको कैश एवं यूको पेंशन तथा चार एमएसएमई उत्पाद यथा यूको ट्रेडर, यूको उद्योग बंधु, पीएम स्वनिधि एवं यूको व्यापार समृद्धि एलपीएस पर लाइव हुए।
- बैंकों और एनबीएफसी द्वारा प्राथमिकताप्राप्त क्षेत्र को सह-ऋण पर भारतीय रिज़र्व बैंक के परिपत्र दिनांक 5 नवंबर, 2020 के अनुसार प्राथमिकताप्राप्त क्षेत्र के लिए स्वर्ण ऋण हेतु बैंक ने मुथूट फिनकॉर्प लिमिटेड के साथ सह-ऋण व्यवस्था में प्रवेश किया है। इस व्यवस्था के

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

Bank has variety of financial products and services for different sectors of the economy whether it is corporate or MSME sector, exports, agriculture, infrastructure or the personal segment. Bank continuously brings in innovation in its products and services for meeting the changing needs of the society and customer preferences by making best use of technology. Few of the measures taken up by the Bank in this direction are as under:

- Bank introduced Loan Processing System (LPS) to improve credit underwriting for end to end digital processing of loan applications. As on 31st March, 2021, five retail loan products namely UCO Home, UCO Car, UCO Gold, UCO Cash and UCO Pension and four MSME products namely UCO Trader, UCO Udyog Bandhu, PM SVANidhi and UCO Vyapar Samridhi made live on LPS.
- Bank has entered into Co-Lending arrangement with Muthoot Fincorp Limited for Gold Loans to priority sector in line with the Reserve Bank of India circular dated 5th November, 2020 on "Co-Lending by Banks and NBFCs to Priority Sector". Under

तहत बैंक ने 31 मार्च, 2021 तक 644 करोड़ रुपये का कारोबार किया है।

- बैंक ने एक विशेष स्वर्ण ऋण योजना 'यूको स्वर्ण ऋण धमाका' शुरू की है जिसमें सोने के मूल्य के 85% तक ऋण की अनुमति है। यह योजना भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा स्वर्ण ऋण के लिए अनुमेय ऋण से मूल्य (एलटीवी) अनुपात में वृद्धि के अनुरूप शुरू की गई है। उक्त योजना 31 मार्च, 2021 तक वैध थी और 31 मार्च, 2021 तक इस योजना के तहत बकाया राशि 1,655 करोड़ रुपये थी।
- बैंक ने गृह ऋण योजना में ओवरड्राफ्ट सुविधा शुरू करके एक नई विशेषता जोड़ी है। इस योजना की मुख्य विशेषताएं यह हैं कि उधारकर्ता के लिंक्ड बचत/चालू खाते में अतिरिक्त निधि को ओवरड्राफ्ट गृह ऋण खाते में स्थानांतरित कर दिया जाएगा और उधारकर्ता गृह ऋण खाते से अतिरिक्त धनराशि निकाल सकता है। यह उधारकर्ता के लिए ब्याज का बोझ कम करता है और बैंक को अपने मूल्यवान ग्राहकों को बनाए रखने में मदद करता है।
- क्षेत्र के अधिकारियों से प्राप्त प्रतिपुष्टि को ध्यान में रखते हुए बैंक ने अपने विभिन्न रिटेल ऋण उत्पादों अर्थात् यूको कैश, यूको प्रीमियर शिक्षा ऋण, यूको गोल्ड ऋण आदि के नियमों और शर्तों में सुधार किया है। रिटेल ऋण केंद्रों के परिचालन दिशानिर्देशों में भी सुधार किया गया है।
- बैंक ने ऋण प्रस्ताव के प्रारंभिक चरण में प्री-स्क्रीन संभावना को सक्षम करने के लिए 'एसएमएस आधारित ग्राहक प्रोफाइलिंग समाधान' शुरू किया है।
- भारत सरकार की गारंटीड इमरजेंसी क्रेडिट लाइन (जीईसीएल) योजना का कार्यान्वयन तथा 1426 करोड़ रुपये का कारोबार जुटाया।
- भारत सरकार की पीएम स्वनिधि योजना का कार्यान्वयन तथा 34,495 खातों में 34 करोड़ रुपये का कारोबार जुटाया।
- भारत सरकार की अधीनस्थ ऋण योजना (डीएएफ-एसडीएसएम) का कार्यान्वयन।
- बैंक ने रिटेल और एमएसएमई खंड में ऋण बढ़ाने के लिए निम्नलिखित अभियान शुरू किए:

this arrangement, Bank has mobilised business of Rs.644 crore till 31st March, 2021.

- Bank has introduced a special Gold Loan Scheme "UCO Swarna Rinn Dhamaka" wherein loan up to 85% of value of Gold was allowed. This scheme is introduced in line with increase in permissible Loan to Value (LTV) ratio for Gold loans by Reserve Bank India. The said scheme was valid upto 31st March, 2021 and outstanding balance under this scheme as on 31st March, 2021 was Rs.1,655 crore.
- Bank has added a new feature by introducing Overdraft Facility in Home Loan Scheme. Salient features of the Scheme are that excess fund of Borrower in linked Savings/Current account would be transferred to Overdraft Home Loan Account and Borrower can draw excess fund from Home Loan Account. This reduces interest burden for Borrower and helps Bank in retaining its valued customers.
- Keeping in view the feedbacks received from field functionaries, Bank has improvised the terms and conditions of its different retail loan product i.e. UCO Cash, UCO Premier Education loan, UCO Gold loan etc. Operational guidelines of Retail Loan Hubs has also improvised.
- Bank has introduced "SMS Based Customer Profiling Solution" to enable field to Pre-Screen prospect at an early stage of Loan Proposal.
- Implementation of Guaranteed Emergency Credit Line (GECL) scheme of Government of India and mobilised business of Rs.1426 crore.
- Implementation of PM SVANidhi Scheme of Government of India and mobilised business of Rs. 34 Crores in 34,495 accounts.
- Implementation of Subordinate Debt Scheme (DAF-SDSM) of Government of India.
- Bank launched following campaigns to augment credit to Retail & MSME segment :

(राशि करोड़ रु. में / Amount in ₹ crores)

मक्र सं SL	अभियान Campaign	अभियान अवधि Campaign Period	रिटेल कारोबार Retail Business	एमएसएमई कारोबार MSME Business	कुल Total
1	फेस्टिवल डिलाइट Festive Delight	05.10.2020 to 30.11.2020	2270	664	2934
2	न्यू ईयर बोनांजा New Year Bonanza	04.01.2021 to 17.02.2021	1489	443	1932

- कोविड-19 महामारी के बीच स्वास्थ्य सेवा समुदाय की मदद करने के लिए बैंक ने यूको डॉक्टर योजना पर मास्टर दिशानिर्देशों को संशोधित और फिर से जारी किया।
- वित्तीय वर्ष 2020-21 के दौरान बैंक ने TReDS प्लेटफॉर्म पर 317.55 करोड़ रुपये राशि के 5302 बिलों में छूट दी है।
- बैंक ने प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र के ऋणों के सह-उत्पत्ति के लिए एसआरआईआई के साथ सह-ऋण व्यवस्था के तहत 10 करोड़ से अधिक का कारोबार किया।
- एमएसएमई क्षेत्र को वित्तपोषण हेतु दस एसएमई हब तक ले जाने के लिए दो नए एसएमई हब का संचालन किया गया।
- 'मुद्रा-शिशु ऋण हेतु ब्याज आर्थिक सहायता योजना' लागू की गई। फरवरी, 2020 तक 2.03 करोड़ रुपये की आर्थिक सहायता प्राप्त हुई।
- सिडबी/मुद्रा से रु. 1732 करोड़ (रु.145 करोड़ 3.58% की दर से, रु. 292 करोड़ 2.43% की दर से, रु.1000 करोड़ 2.94% की दर से एवं रु. 295 करोड़ 2.94% की दर से) का पुनर्वित्त चार चरणों में लिया गया।
- उद्योग बेंचमार्क के अनुरूप एमएसएमई नीति को संशोधित किया गया है।
- प्रतिवर्तन काल (टर्न अराउंड टाइम-टीएटी) को कम करने हेतु उद्यमी मित्र, पीएमईजीपी और पीएसबीलोन्स आदि जैसे पोर्टलों के माध्यम से ऑनलाइन आवेदनों की निगरानी
- बैंक ने 2676 करोड़ रुपये के मुद्रा ऋण स्वीकृत किए और वित्तीय वर्ष 2020-21 के 2500 करोड़ रुपये के लक्ष्य को पार कर गया।
- प्रायोजित आरआरबी सहित बैंक ने वित्तीय वर्ष 2020-21 के 3700 करोड़ रुपये के लक्ष्य की तुलना में 3780 करोड़ रुपये के मुद्रा ऋण स्वीकृत किए।
- बैंक ने एमएसएमई ऋणों के लिए न्यूनतम सीआरआईएफ उच्च मार्क/सिबिल स्कोर पेश किया।
- बैंक ने ग्राहकों को अपने उत्पादों के प्रचार/ग्राहक जागरूकता के लिए तथा उन्हें वैयक्तिकृत अनुभव प्रदान करने के लिए सभी शाखाओं में संपर्क अधिकारियों को नियुक्त किया है।
- बैंक ने यूको पे प्लस के माध्यम से बचत बैंक खाता खोलने के लिए वीडियो आधारित ई-केवाईसी सुविधा शुरू की है।
- यूको सुविधा वेतन बचत खाता उत्पाद को तत्काल ओडी सुविधा विशेषताओं के साथ संशोधित किया गया है।
- एक नए उत्पाद यूको रेरा चालू खाता को विशेष सुविधा के साथ शुरू किया गया।
- कृषि वस्तुओं के ई-विपणन के लिए एक उत्पाद 'जेम पूल' खाता शुरू किया गया।
- To help the healthcare community amid COVID-19 pandemic, Bank modified and reissued Master Guidelines on UCO Doctor Scheme.
- During the financial year 2020-21, Bank has discounted 5302 bills amounting to Rs. 317.55 crore on TReDS Platforms.
- Bank mobilised more than 10 Crores business under Co-lending arrangement with SREI for Co-origination of Priority Sector Loans.
- Two new SME Hubs operationalized for funding to MSME sector taking the tally to ten SME Hubs.
- Implemented "Interest Subvention Scheme for Mudra-Shishu Loans". Subvention of Rs. 2.03 crore received till Feb'2020.
- Refinance from SIBDI/Mudra of Rs. 1732 crore (Rs. 145 Cr @ 3.58%, Rs. 292 Crs @ 2.43%, Rs. 1000 Crs @ 2.94% and Rs. 295 @ 2.94%) taken in four Tranches
- MSME Policy have been modified in line with Industry benchmark.
- Monitoring of Online Applications through Portals like Udyamimitra, PMEGP and psbloans etc. to reduce Turn Around Time (TAT)
- Bank sanctioned Mudra loans of Rs. 2676 Crore and surpassed the target of Rs. 2500 Crore for FY 2020-21.
- Bank including sponsored RRB sanctioned Mudra loans of Rs. 3780 Crore against target of Rs. 3700 Crore for FY 2020-21.
- Bank introduced Minimum CRIF High Mark/CIBIL Score for MSME Loans.
- Bank has designated Relationship executives at all branches for promotion/customer awareness of our products to customers and also provide personalized experience to them.
- Bank has introduced Video Based e-KYC facility to open savings bank account through UCO Pay Plus.
- A product UCO Suvidha Salary Saving account is modified with instant OD facility features.
- A new product UCO RERA current account launched with specialized feature.
- A Product 'GeM Pool' account launched for e-Marketing of agricultural goods.

**सिद्धांत-वार कार्यनिष्पादन पर जवाब: / Response to principle-wise performance:**

<p>अपने उन 3 उत्पादों या सेवाओं की सूची बनाएं जिनके डिज़ाइन में सामाजिक या पर्यावरण संबंधी चिंताओं, जोखिमों और / या अवसरों को शामिल किया गया है:</p> <p>List up to 3 of your products or services whose design has incorporated social or environmental concerns, risks and /or opportunities :</p>	<p>बैंक सतत विकास में विश्वास रखता है तथा यह सुनिश्चित करता है कि इसका कारबार मॉडल पर्यावरण सुरक्षित रहे। इसके लिए बैंक ने यह दिशानिर्देश जारी किए हैं कि किसी भी मीयादी ऋण के संवितरण के पहले यह सुनिश्चित किया जाए कि उधारकर्ता द्वारा, जब भी आवश्यक हो, पर्यावरण नियंत्रण बोर्ड सहित सभी अनिवार्य सांविधिक तथा अन्य अनुमोदन/अनुमति प्राप्त किए जाते हैं। बैंक निम्नलिखित वित्तीय सेवाएं प्रदान करता है जिसमें सामाजिक सरोकार तथा सुविधाएं शामिल हैं:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● स्वयं सहायता समूह तथा संयुक्त देयता समूह</li> <li>● किसान क्रेडिट कार्ड (केसीसी)</li> <li>● वित्तीय साक्षरता केंद्र</li> </ul> <p>The Bank believes in sustainable development and ensures that its business model incorporates environment protection. Towards this concern, Bank has put in place guidelines that before the disbursement of any Term Loan, it should be ensured that, whenever required, all necessary statutory and other approvals/permissions including those from Pollution control boards have been obtained by the borrower. Bank offers the following financial services which has incorporated social concerns and opportunities :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Self Help Groups and Joint Liability Groups</li> <li>● Kisan Credit Card (KCC)</li> <li>● Financial Literacy Centres</li> </ul>
<p>ऐसे प्रत्येक उत्पाद के लिए, संसाधन उपयोग (ऊर्जा, पानी, कच्चा माल आदि) के संबंध में निम्नलिखित विवरण दें : उत्पाद की इकाई (वैकल्पिक) डालें:</p> <p>For each such product, provide the following details in respect of resource use (energy, water, raw material etc.) put unit of product (optional) :</p> <p>i) मूल्य श्रृंखला भर में पिछले वर्ष से प्राप्त सोर्सिंग / उत्पादन / वितरण के दौरान कमी?</p> <p>Reduction during sourcing/ production/ distribution achieved since the previous year throughout the value chain?</p> <p>ii) पिछले वर्ष की तुलना में उपभोक्ताओं द्वारा उपयोग के दौरान (ऊर्जा, पानी) कम उपयोग किया जाना।</p> <p>Reduction during usage by consumers (energy, water) has been achieved since the previous year?</p>	<p>लागू नहीं / Not Applicable</p> <p>लागू नहीं / Not Applicable</p>
<p>क्या कंपनी के पास स्थायी सोर्सिंग (परिवहन सहित) के लिए प्रक्रियाएं हैं?</p> <p>Does the company have procedures in place for sustainable sourcing (including transportation)?</p>	<p>लागू नहीं / Not Applicable</p>
<p>क्या कंपनी ने स्थानीय और छोटे उत्पादकों से वस्तुओं और सेवाओं की खरीद के लिए कोई कदम उठाया है, जिसमें उनके कार्यस्थल के आसपास के समुदाय शामिल हैं? यदि हां, तो स्थानीय तथा छोटे विक्रेताओं की क्षमता तथा सामर्थ्य में सुधार करने के लिए क्या उपाय किए गए हैं?</p> <p>Has the company taken any steps to procure goods and services from local &amp; small producers, including communities surrounding their place of work? If yes, what steps have been taken to improve the capacity and capability of local and small vendors?</p>	<p>लागू नहीं / Not Applicable</p>



क्या कंपनी के पास उत्पादों और कचरे को रिसायकल करने का कोई तंत्र है? यदि हाँ तो, उत्पादों और अपशिष्टों के पुनर्चक्रण का प्रतिशत क्या है (अलग-अलग <5%, 5-10%, >10%)। इसके अलावा, लगभग 50 शब्दों में विवरण प्रदान करें।

Does the company have a mechanism to recycle products and waste? If year, that 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.

बैंक एक विनिर्माण इकाई नहीं है और इसके कार्यालयों में उत्पन्न कचरे का प्रबंधन कचरे के निपटान की प्रक्रियाओं का पालन करके किया जाता है।

Bank is not a manufacturing unit and the waste generated in its offices is managed by following the procedures for disposal of wastes.

### सिद्धांत 3: कारोबार से सभी कर्मचारियों के कल्याण का संवर्धन होना चाहिए।

- यूको बैंक बोर्ड द्वारा अनुमोदित प्रबंधन संबंध (एमआर) नीति तथा औद्योगिक संबंध (आईआर) नीति के पालन द्वारा कर्मचारियों के हितों को बनाए रखता है तथा उसे बढ़ावा भी देता है। कर्मचारी अपने एसोसिएशन का चयन करने के लिए स्वतंत्र हैं। बैंक में प्रबंधन तथा यूनियन/एसोसिएशन के बीच औद्योगिक संबंध सौहार्दपूर्ण हैं। पारस्परिक सहयोगपूर्ण मनोभाव तथा सद्भावना के साथ आवधिक अंतराल पर यूनियन/एसोसिएशन के साथ बैठकें आयोजित की जाती हैं तथा विचार-विमर्श किए जाते हैं।
- कर्मचारियों की भर्ती तथा पदोन्नति नीतियां बोर्ड द्वारा अनुमोदित की जाती हैं जिसके द्वारा भर्ती के समय तथा पदोन्नति के दौरान जाति, पंथ, लिंग, नस्ल, धर्म, दिव्यांगता या यौन अभिविन्यास से ऊपर उठकर समान अवसर प्रदान किए जाते हैं।
- यूको बैंक अपने कर्मचारियों विशेषकर महिलाओं का उनके कार्य-जीवन में संतुलन का ध्यान रखता है। मातृत्व अवकाश, सबैटिकल अवकाश, स्पाउस स्थानांतरण, एकबारगी महिला अधिकारी स्थानांतरण आदि कई ऐसी प्रक्रियाएं हैं जिनके माध्यम से कार्य-जीवन संतुलन को बनाए रखा जाता है।
- यूको बैंक बराबरी तथा बिना भेदभाव के सभी कर्मचारियों को सीखने का अवसर उपलब्ध कराता है जिससे उनका कौशल एवं क्षमता लगातार बेहतर हो सके। सक्षम प्राधिकारी द्वारा प्रशिक्षण कैलेंडर अनुमोदित किया जाता है जिससे पूरे वर्ष के दौरान सभी कर्मचारियों का कौशल उन्नयन होता रहे।
- कोविड 19 महामारी को देखते हुए बैंक ने बोर्ड द्वारा अनुमोदित कारोबार निरंतरता योजना (बीसीपी) को लागू किया है और संगठन के कर्मचारियों एवं अन्य हितधारकों की भलाई के लिए कई उपाय किए हैं -
  - भारत सरकार के दिशानिर्देशों के अनुरूप आवश्यक दिशानिर्देश एवं मार्गदर्शन कोविड-19 के प्रसार को रोकने के लिए समय-समय पर परिचालित किया गया।
  - प्रधान कार्यालय में विशेष कोविड-19 हेल्प डेस्क का सृजन।
  - शाखाओं को निर्देश दिया गया था कि वे शाखा परिचालन समय के संबंध में संबंधित राज्यों के राज्य स्तरीय बैंकर समिति (एसएलबीसी) के दिशानिर्देशों तथा स्थानीय अधिकारियों के आदेशों द्वारा निर्देशित हों।
  - बैंक के सभी शाखाओं/कार्यालयों में रोस्टर सिस्टम यानी 40% से 50% कर्मचारियों के साथ काम करना लागू किया गया।

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

- UCO Bank maintains and promotes the well-being of employees by following Board Approved Management Relation (MR) Policy & Industrial Relation (IR) Policy. Employees are free to choose their associations. The Industrial Relations climate in the Bank is cordial between the Management and the Unions/Associations. Meetings and discussions are held with Unions/Associations at periodic intervals through mutual co-operative attitude and respect.
- Employee recruitment and promotion policies are approved by Board which provides equal opportunities at the time of recruitment as well as during the course of promotion irrespective of caste, creed, gender, race, religion, disability or sexual orientation.
- UCO Bank take cognizance of the work-life balance of its employees, especially that of women. Maternity leave, Sabbatical leave, spouse transfer, one-time Lady officer transfer, etc. are various processes through which work-life balance is maintained.
- UCO Bank provides continuous skill and competence upgrading of all employees by providing access to necessary learning opportunities, on an equal and non-discriminatory basis. Training calendars are approved by the competent authority for providing skill up-gradation for all employees throughout the year.
- In view of Covid 19 pandemic, Bank has implemented Board Approved Business Continuity Plan (BCP) and taken several measures for the well-being of employees and other stakeholders of the organisation -
  - Necessary guidelines and advisories in line with Government of India guidelines were circulated from time to time to contain the spread of COVID-19.
  - Creation of exclusive Covid 19 Help Desk at Head Office.
  - Branches were instructed to be guided by State Level Banker's Committee (SLBC) guidelines of respective states and orders from local authorities in respect of branch operation timings.
  - Roster system i.e. working with 40% to 50% staff was implemented in all branches/offices of the Bank.

- पूर्ण लॉकडाउन की अवधि के दौरान दिव्यांग कर्मचारियों को घर से काम करने का निदेश दिया गया।
- Employees with disabilities were advised to work from home during the period of complete lockdown.
- लॉकडाउन के दौरान फंसे कर्मचारियों को निकटतम शाखाओं/कार्यालयों में प्रतिनियुक्ति।
- Deputations to nearest branches/offices to employees who were stuck during lockdown.
- नियमित अंतराल पर कार्यालयों/शाखाओं को सेनिटाइज करना।
- Sanitization of offices/branches at frequent intervals.
- आईबीए के दिशानिर्देशों के अनुसार कोविड प्रभावित कर्मचारियों के लिए विशेष अवकाश का प्रावधान।
- Provision of Special Leave for the Covid affected employees as per the directives of IBA guidelines.
- शाखाओं/कार्यालयों को दिशानिर्देश एवं सलाह जारी करने के लिए त्वरित प्रतिक्रिया दल (क्यूआरटी) का गठन तथा समयबद्ध आधार पर बैठकों का आयोजन।
- Formation of Quick Response Team (QRT) and conduction of meetings on timely basis for issuing guidelines and advisories to branches/offices.
- कोविड-19 के दौरान शाखाओं में भीड़ से बचने के लिए डिजिटल उत्पादों को बढ़ावा।
- Promotion of digital products for avoiding rushes at branches during COVID-19.
- कोविड-19 के कारण स्टाफ सदस्यों की मृत्यु होने पर बीस लाख रुपये (2000000/- रुपये) की क्षतिपूर्ति का प्रावधान।
- Provision for compensation to deceased of staff members of Rupees Twenty Lakh (Rs 2000000/-) in case of death due to COVID-19.
- कर्मचारियों को ब्याज मुक्त ऋण के रूप में वित्तीय सहायता।
- Financial assistance in the form of interest free loan to employees.

**सिद्धांतवार कार्यनिष्पादन की प्रतिक्रिया :/ Response to principle-wise performance:**

1. कर्मचारियों की कुल संख्या Total number of employees	22012
2. अस्थायी/संविदात्मक/आकस्मिक आधार पर नियुक्त कुल कर्मचारियों की संख्या (वर्ष के दौरान) Total number of employees hired on temporary/contractual/casual basis (during the year)	0
3. स्थायी महिला कर्मचारियों की संख्या Number of permanent women employees	5875
4. कृपया स्थायी विकलांगता वाली स्थायी महिला कर्मचारियों की संख्या बताएं (वर्ष के दौरान) Number of permanent women employees with permanent disabilities	93
5. क्या आपके यहा प्रबंधन द्वारा मान्यता प्राप्त कर्मचारि एसोसिएशन है Do you have an employee association that is recognized by the management.	हां / Yes
6. आपके स्थायी कर्मचारियों में से कितने प्रतिशत इस मान्यताप्राप्त कर्मचारी एसोसिएशन के सदस्य हैं ? Percentage of your permanent employees who are members of recognized employee association ?	87.17%

<p>7. कृपया पिछले वित्तीय वर्ष में बाल श्रम, मजबूर श्रम, अनैच्छिक श्रम, यौन उत्पीड़न से संबंधित शिकायतों तथा वित्तीय वर्ष के अंत तक लंबित शिकायतों की संख्या बताएं।</p> <p>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.</p>	क्र.सं.	श्रेणी	वित्तीय वर्ष के दौरान प्राप्त शिकायतों की संख्या	वित्तीय वर्ष के अंत में लंबित शिकायतों की संख्या
	SN	Category	No. of complaints filed during the financial year	No. of complaints pending as on the end of the financial year
	1	बाल श्रम, मजबूर श्रम, अनैच्छिक श्रम Child labour/forced labour/involuntary labour	शून्य Nil	शून्य Nil
	2	यौन उत्पीड़न Sexual harassment	2	2
	3	भेदभावपूर्ण रोजगार Discriminatory Employment	शून्य Nil	शून्य Nil
<p>8. पिछले वर्ष में नीचे दिए गए आपके कितने प्रतिशत कर्मचारियों को सुरक्षा एवं कौशल उन्नयन प्रशिक्षण दिया गया ?</p> <p>Percentage of under mentioned employees who given safety and skill up-gradation training in the last year?</p>	क) स्थायी कर्मचारी a) Permanent Employees		65.91%	
	ख) स्थायी महिला कर्मचारी b) Permanent Women Employees		29.13%	
	ग) आकस्मिक/अस्थायी/संविदा कर्मचारी c) Casual/Temporary/ Contractual Employees		0	
	घ) दिव्यांग कर्मचारी d) Employees with disabilities		47.97%	

**सिद्धांत 4:** कारोबारियों को चाहिए कि वे सभी हितधारकों, खासकर वंचित, कमजोर और सीमांत हितधारकों के हितों का आदर करें और उन पर त्वरित प्रतिक्रिया दें।

बैंक आंतरिक एवं बाह्य हितधारकों के साथ सुदृढ़ संबंध रखता है। इसके लिए वह अपने द्वारा पेश की गई सेवाओं में नवोन्मेष बढ़ाते हुए उनको समझ-बूझकर निर्णय लेने के अवसर देता रहता है। विभिन्न स्तरों पर बैंक

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

Bank builds strong relationship with internal as well as external stakeholders by continuously engaging with them for making informed decisions in enhancing innovation in services offered. Bank at its various levels frequently engages with its stake

अपने हितधारकों, जैसे निवेशकों और हितधारकों, ग्राहकों और क्लाइंटों, कर्मचारियों, सरकार एवं नियामकों, समुदायों तथा एनजीओ के साथ निरंतर संपर्क रखता है। ग्राहक सेवा में उत्तमता हासिल करने के लिए बैंक ने कई कदम उठाए हैं जैसे रिलेशनशिप प्रबंधकों की नियुक्ति, ग्राहकों के प्रश्नों के उत्तर देने के लिए चौबीसों घंटे के कॉल सेंटरों की स्थापना, कर्मचारियों के लिए प्रशिक्षण कार्यक्रमों का आयोजन तथा बैंक के उत्पादों से जुड़ी विशिष्टताओं के बारे में ग्राहकों को अवगत कराना। बैंक ने कर्मचारियों से संपर्क करने और उनके ज्ञान वर्धन के लिए पोर्टल बनाए हैं।

holders viz. Investors and Shareholders, Customers and Clients, Employees, Government and Regulators, Communities and NGOs. To achieve excellence in customer service, Bank has taken up measures like appointment of Relationship Managers, establishment of 24 x 7 Call centre to address any queries of the customers, conducting training programmes to employees and educating customers about various special features associated with the products of the Bank. Bank has developed portals to communicate with the employees and to enrich their knowledge.

**सिद्धांतवार कार्यनिष्पादन की प्रतिक्रिया :/ Response to principle-wise performance:**

<p>क्या कंपनी ने आंतरिक एवं बाह्य हितधारकों का खाका तैयार किया है? हाँ।</p> <p>Has the company mapped its internal and external stakeholders?</p>	<p>हाँ / Yes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● हितधारकों को कई श्रेणियों यथा सरकार, विदेशी संस्थागत निवेशक, वित्तीय संस्थान / बैंक, बीमा कंपनियां, म्यूचुअल फंड में वर्गीकृत किया गया है। Shareholders are classified into different categories viz. Government, Foreign Institutional Investors, Financial Institutions/Banks, Insurance Companies, Mutual Funds.</li> <li>● ग्राहकों को बड़े कार्पोरेट, मिड-कार्पोरेट, छोटे एवं मध्यम उद्यम तथा खुदरा ग्राहकों में बांटा गया है। Customers are segmented into Large corporate, Mid-corporate, Small and Medium enterprises and retail customers.</li> <li>● मानव संसाधन प्रबंधन विभाग बैंक कर्मचारियों के हितों का ध्यान रखता है। HRM Dept. looks after the interest of the bank employees.</li> </ul>
<p>उपर्युक्त में से क्या कंपनी ने वंचित, कमजोर और सीमांत हितधारकों की पहचान की है?</p> <p>Out of the above, has the company identified the disadvantaged, vulnerable &amp; marginalised stakeholders?</p>	<p>हाँ / Yes</p> <p>बैंक ने वंचित, कमजोर तथा सीमांत हितधारकों की पहचान की है जिसमें लघु एवं सीमांत किसान, किराएदार और पट्टे वाले किसान, भूमिहीन श्रमिक तथा ग्रामीण महिलाएं शामिल हैं। उन्हें किसान क्रेडिट कार्ड, ट्रैक्टर / पावर टिलर ऋण, मत्स्यपालन ऋण, पीएमजेडीवाई, ओवरड्राफ्ट आदि जैसी विशेष ऋण सुविधाएं उपलब्ध कराई जाती हैं।</p> <p>Bank has identified the disadvantaged, vulnerable and marginalized stakeholders which include Small and Marginal Farmers, Tenant and Leased Farmers, Landless Labourers and Rural Women. They are provided with special credit facilities viz. Kisan Credit Card, Tractor/Power Tiller Loan, Fishery loan PMJDY Overdraft Facility etc.</p>
<p>क्या कंपनी ने वंचित, कमजोर और सीमांत हितधारकों को अपने साथ लेकर चलने की कोई विशेष पहल की है? यदि हाँ तो लगभग 50 शब्दों में इसका विवरण दें।</p> <p>Are there any special initiatives taken by the company to engage with the disadvantaged, vulnerable and marginalised stakeholders. If so, provide details thereof, in about 50 words or so.</p>	<p>बैंक का मानना है कि हाशिए पर पड़े, बैंकरहित और वित्त सहायता से रहित व्यक्तियों को मदद देने से वे अर्थव्यवस्था की उत्पादकता में योगदान देंगे। सीमांत वर्गों को मजबूत करने और उनके सामाजिक और आर्थिक विकास में महत्वपूर्ण योगदान देने के लिए बुनियादी वित्तीय सेवाओं तक पहुंच महत्वपूर्ण है। बैंक विभिन्न सरकारी योजनाओं में एक इच्छुक भागीदार रहा है और वंचित और सीमांत हितधारकों के लिए डिज़ाइन किए गए उत्पादों और सेवाओं के साथ आया है। छोटे / सीमांत किसानों को अनुदानित दर पर ऋण दिया जाता है। सूक्ष्म / लघु उद्यम, महिला एसएचजी, अल्पसंख्यक समुदाय और महिला लाभार्थी बैंक समाज के हाशिए वाले वर्गों को सशक्त बनाने के लिए ग्रामीण स्व रोजगार प्रशिक्षण संस्थान (आर-सेटी), वित्तीय साक्षरता केंद्र जैसे विभिन्न ट्रस्ट / केंद्र चला रहे हैं।</p>

	<p>The Bank believes that helping the marginalized, unbanked and financially excluded will enable them to contribute productively to the economy. Access to basic financial services is crucial to strengthen marginalized sections and make a significant contribution to their social and economic development. The Bank is an active participant in various Government Schemes and has come out with products and services designed for disadvantaged and marginalised stakeholders. Loans are given at subsidized rates to small/marginal farmers. Micro/small enterprises, Women SHG's, minority community and women beneficiaries The Bank is running various Trusts/Centres such as Rural Self Employment Training Institutes (RSETI's), Financial Literacy Centres in order to empower the marginalised sections of society.</p>
--	--

**सिद्धांत 5 : कारोबारियों को चाहिए कि वह मानव अधिकारों का सम्मान एवं संवर्धन करें।**

**Principle 5: Businesses should respect and promote human rights**

- यूको बैंक भारत के संविधान, राष्ट्रीय कानूनों और नीतियों तथा मानवाधिकारों के अंतर्राष्ट्रीय बिल में अंतर्निहित मानवाधिकार को समझता है। कारोबारियों को इस बात की सराहना करनी चाहिए कि मानव अधिकार अंतर्निहित, सार्वभौमिक, अविभाज्य और अन्योन्याश्रित प्रकृति के हैं।
- यूको बैंक ने उत्पीड़न मुक्त कार्यस्थल सुनिश्चित करने के लिए किसी भी यौन उत्पीड़न की शिकायतों से निपटने के लिए अंचल स्तर और शीर्ष स्तर पर आंतरिक शिकायत समिति बनाई है जिससे कर्मचारी अपनी जिम्मेदारियों का निर्वहन करने में सुरक्षित और निरापद महसूस करते हैं।

- UCO Bank understands the human rights content of the Constitution of India, national laws and policies and the content of International Bill of Human Rights. Businesses should appreciate that human rights are inherent, universal, indivisible and interdependent in nature.
- UCO Bank created Internal Complaints Committee at Zonal Level & Apex Level to deal with any sexual harassment complaints to ensure a harassment free workplace where employees feel safe and secure in discharging their responsibilities

**सिद्धांतवार कार्यनिष्पादन की प्रतिक्रिया :/ Response to principle-wise performance:**

<p>कंपनी मानवाधिकार नीति में मात्र कंपनी शामिल है या इसका विस्तार समूह/संयुक्त उद्यमों/आपूर्तिकर्ताओं/ठेकेदारों/एनजीओ/अन्य तक भी है ? Does the policy of the company on human rights cover only the company or extend to the Group/Joint Ventures/Suppliers/Contractors/ NGOs/Others?</p>	<p>नीति सभी के लिए लागू है। The policy is applicable to all.</p>
<p>पिछले वित्तीय वर्ष में कितनी हितधारक शिकायतें प्राप्त हुई हैं और उनमें से कितनी प्रतिशत प्रबंधन द्वारा संतोषजनक रूप से निपटा दी गई? How many stakeholder complaints have been received in the past financial year and what percent was satisfactorily resolved by the management?</p>	<p>वित्तीय वर्ष 2020-21 के दौरान प्राप्त कुल शिकायतें: 18385 Total complaints received during the FY 2020-21 : 18385 दूर की गई शिकायतें: 98.78% Complaints Redressed : 98.78%</p>

**सिद्धांत 6 : कारोबारी पर्यावरण का सम्मान, रक्षा और उसे बचाने के प्रयास करें।**

**Principle 6: Businesses should respect, protect and make efforts to restore the environment**

यूको बैंक अपनी न्यायसंगत एवं चेतना के माध्यम से पर्यावरण की रक्षा करने हेतु हर तरह के अवशिष्टों को दूर करने का सतत प्रयास कर रहा है।

UCO Bank, with due consideration and consciousness towards protecting the environment, is striving for the use of reducing the waste in all fronts.

सभी जमाकर्ताओं को इलेक्ट्रॉनिक चैनल यथा एटीएम, ई- बैंकिंग, आरटीजीएस/एनईएफटी आदि का उपयोग करते हुए कागजरहित बैंकिंग अपनाने के लिए प्रोत्साहित किया गया ताकि प्रकृति एवं हरियाली का संरक्षण हो सके। ग्राहकों को ई-विवरण प्रदान की जा रही है एवं हितधारकों के साथ ई- पत्राचार को बढ़ावा दिया जा रहा है फलस्वरूप कागज के उपयोग में काफी कमी आई है। नई नई सामान्य परिस्थितियों को देखते हुए बैंक की अधिकांश आंतरिक समीक्षा बैठकें भी वस्तुतः वीडियो कॉन्फ्रेंस के माध्यम से ही आयोजित की जाती हैं।

All depositors are encouraged to do paperless transactions by using electronic channels such as ATM, E-banking, RTGS/NEFT etc. which greatly reduce the use of paper thereby conserving the nature and greenery. The customers are provided with e-statement and efforts are being made for maximising the use of e-correspondence with all stakeholders thus minimising the use of paper. Most of the internal review meetings of the Bank are also held virtually through Video Conference in view of the new normal situations.

जिन परियोजनाओं को पर्यावरण से संबंधित अनापत्तिपत्र प्राप्त करना वांछित है उन्हें वित्तपोषित करते समय बैंक ने उधारकर्ताओं को पर्यावरण की रक्षा करने को ध्यान में रखते हुए सभी मानदंडों का अनुपालन करने पर जोर डाला। पुनः परियोजना जो टिकाऊविकास के रूप में पर्यावरण के लिए चिंता दिखाती है उन्हें रिन्यूएबल प्राकृतिक संसाधनों के उपयोग करने, अपशिष्ट न्यूनीकरण करने एवं प्रदूषण संरक्षण करने पर जोर डाला गया।

बैंक कार्बन के उत्सर्जन और विकिरण से बचने के लिए अपने विभिन्न कार्यालयों में वातानुकूलन मशीनों में इको फ्रेंडली रेफ्रिजरेट गैस, ग्रीन जेनेरेटर, सीएफएल लाइट का उपयोग करते हुए आंतरिक रूप से भी पर्यावरण का संरक्षण कर रहा है। बैंक की जिन शाखाओं में बार-बार बिजली कटती रहती है वहां सौर उर्जा का उपयोग किया जा रहा है। बैंक के कुछ फिक्सचरों में अनुपयोगी लकड़ी के उत्पादों से बने पुनर्नवीनीकरण एमडीएफ/पार्टिकल बोर्ड जैसे उत्पाद इस्तेमाल किए गए। बैंक के सभी नए उपकरणों में भूजल स्तर को बनाए रखने के लिए बारिश के पानी का संग्रहण किया गया।

जेनरेटर जनित प्रदूषण को रोकने के लिए जेनरेटर के स्थान पर हमारा बैंक पावर बैक अप के रूप में इंवर्टर का इस्तेमाल शुरू कर रहा है।

While financing those projects which require environmental clearances, bank insists compliance, by borrowers, of all related stipulations in order to protect the environment. Further, the projects that show concern for environment in the form of sustainable development, use of renewable natural resources, waste minimisation and pollution prevention are encouraged.

Bank also involves in the preservation of environment internally by using eco-friendly refrigerant gas in air conditioners, green generators and CFL lights in several of its offices to avoid carbon emissions and radiation. Bank is also exploring the use of solar energy for branches where power failures take place very frequently. Recycled MDF/Particle Boards made of discarded wooden particles are used for the use of bank's furniture at some locations. In all the new ventures of Bank, rain water harvesting is being undertaken to preserve the ground water level.

Further our Bank is introducing use of Inverters as power back up in place of Generator in Branches/ Offices to prevent pollution caused by the generators.

**सिद्धांतवार कार्यनिष्पादन की प्रतिक्रिया :/ Response to principle-wise performance:**

सिद्धांत 6 से संबंधित नीति में मात्र कंपनी शामिल है अथवा इसका विस्तार समूह/संयुक्त उद्यमों/आपूर्तिकर्ताओं/ठेकेदारों/एनजीओ/अन्य तक भी है ? Does the policy related to Principle 6 cover only the company or extends to the Group/Joint Ventures/Suppliers/Contractors/NGOs/ Others.	लागू नहीं। बैंक में कोई भी सहयोगी निकाय नहीं है। Not Applicable. Bank does not have any subsidiaries.
क्या कंपनी में पर्यावरणीय बदलाव, वैश्विक ताप आदि जैसे पर्यावरणीय मुद्दों पर विचार करने के लिए नीतियाँ/पहल हैं ? Does the company have strategies/initiatives to address global environmental issues such as climate change, global warming, etc?	उपर्युक्त सिद्धांत 6 के अंतर्गत समझाए गए अनुसार है। As explained above under Principle 6.
क्या कंपनी संभाव्य पर्यावरणीय जोखिमों की पहचान और पकड़ करती है ? Does the company identify and assess potential environmental risks?	उपर्युक्त सिद्धांत 6 के अंतर्गत समझाए गए अनुसार है। As explained above under Principle 6.
क्या कंपनी में स्वच्छ विकास प्रणाली से संबंधित कोई परियोजना है ? Does the company have any project related to Clean Development Mechanism ?	कोई नहीं / None.
क्या कंपनी ने स्वच्छ प्रौद्योगिकी, ऊर्जा कार्यक्षमता, अक्षय ऊर्जा आदि पर अन्य कोई पहल की है ? Has the company undertaken any other initiatives on - clean technology, energy efficiency, renewable energy, etc.	लागू नहीं / Not Applicable.
रिपोर्ट किए जा रहे वित्तीय वर्ष में कंपनी द्वारा उत्पन्न निकासी पदार्थ/कचरा सीपीसीबी/एसपीसीबी द्वारा प्रदत्त अनुमत सीमाओं के अंदर हैं ? Are the Emissions/Waste generated by the company within the permissible limits given by CPCB/SPCB for the financial year being reported ?	लागू नहीं / Not Applicable.
वित्तीय वर्ष की समाप्ति पर सीपीसीबी/एसपीसीबी से प्राप्त कारण बताओ/वैध नोटिसों की संख्या जो लंबित (यानी जिनका संतोषजनक समाधान नहीं हुआ) हैं ? Number of show cause/legal notices received from Central pollution control Board/State Pollution Control Board which are pending (i.e. not resolved to satisfaction) as on end of Financial Year.	शून्य / Nil

**सिद्धांत 7: सार्वजनिक नियामक नीतियों को प्रभावित करने में कारोबारियों को जिम्मेदार तरीके से पेश आना चाहिए।**

बैंक नियामक नीति के कार्यकारी ढाँचे के भीतर अपने उत्पादों और सेवाओं का स्वरूप निर्धारित करता है जिसका उद्देश्य देश को आर्थिक विकास की ओर उन्मुख करना है। बैंक के निदेशक मंडल ने अपने प्रचार एवं जनसंपर्क संबंधी कार्यकलापों के कार्यान्वयन के लिए एक प्रचार नीति निर्मित की है। इसमें राष्ट्र के जन-जन के बीच बैंक के उत्पादों, सेवाओं और पहलों आदि को लोकप्रिय बनाने के दिशानिर्देश निहित हैं।

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

Bank designs its products and services within the frame work of the regulatory policy and with the objective to bring in economic development of the country. The Board of the Bank has laid out a Publicity Policy for implementation of the Publicity & PR related activities. It contains the guidelines for popularising the Bank's Products, Services and Initiatives etc among masses across the Nation.

**सिद्धांतवार कार्यनिष्पादन की प्रतिक्रिया : / Response to principle-wise performance:**

<p>क्या आपकी कंपनी किसी व्यापार और चैम्बर अथवा संघ की सदस्य है? यदि हाँ, तो केवल उन प्रमुख संगठनों का नाम बताएँ जिनसे आपका कारोबारी व्यवहार होता है:</p> <p>Is your company a member of any trade and chamber or association? If Yes, Name only those major ones that your business deals with :</p>	<p>हां / Yes.</p> <p>बैंक निम्नलिखित का सदस्य है / Bank is a member of :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● भारतीय बैंक संघ (आइबीए) Indian Banks Association (IBA)</li> <li>● इंस्टीट्यूट ऑफ बैंकिंग पर्सनल सेलेक्शन (आईबीपीएस) Institute of Banking Personnel Selection (IBPS)</li> <li>● इंडियन इंस्टीट्यूट ऑफ बैंकिंग एंड फाइनेंस (आईआईबीएफ) Indian Institute of Banking and Finance (IIBF)</li> <li>● नेशनल इंस्टीट्यूट ऑफ बैंक मैनेजमेंट (एनआईबीएम) National Institute of Bank Management (NIBM)</li> <li>● नेशनल पेमेंट्स कॉरपोरेशन ऑफ इंडिया (एनपीसीआई) National Payments Corporation of India (NPCI)</li> <li>● बैंक बोर्ड ब्यूरो (बीबीबी) Banks Board Bureau (BBB)</li> </ul>
<p>क्या आपने सार्वजनिक भलाई की उन्नति या सुधार के लिए उपर्युक्त संघों के माध्यम से वकालत/पैरवी की है? यदि हाँ, तो विस्तृत क्षेत्र विनिर्दिष्ट करें (ड्रॉप बॉक्स: अभिशासन और प्रशासन, आर्थिक सुधार, समावेशी विकास नीतियां, ऊर्जा सुरक्षा, जल, खाद्य सुरक्षा, सतत व्यापार सिद्धांत, अन्य)</p> <p>Have you advocated / lobbied through above associations for the advancement or improvement of public good? 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)</p>	<p>बैंक इन संघों के साथ मिलकर काम करता है और नीति निर्माताओं के लिए आर्थिक, वित्तीय और समावेशी विकास नीतियों पर इनपुट देता है।</p> <p>Bank closely works with these associations and gives inputs on economic, financial and inclusive development policies for the policy makers.</p>

**सिद्धांत 8 : कारोबारी समावेशी उन्नति और एकसमान विकास का समर्थन करें।**

बैंक ने व्यापक रूप से वंचित वर्गों को संरचनायुक्त बैंकिंग प्रणाली की छत्रछाया में लाने के उद्देश्य से अपना योगदान दिया है। इसके पीछे लक्ष्य यह रहा है कि अब तक अर्थजगत की मुख्यधारा से कटे हुए लोगों में बचत करने की आदत को बढ़ावा दिया जाए और गरीबी रेखा से नीचे रह रहे लोगों की ऋण संबंधी जरूरतों को आगे लाया जाए। बैंक ने भारत सरकार द्वारा अभियान की शकल में चलाई जा रही वित्तीय समावेशन परियोजना "प्रधानमंत्री जन धन योजना" में अब तक 100.16 लाख खाते खोल दिए हैं और ₹ 3584 करोड़ की राशि जमा हो चुकी है। इन प्रमंजघयो खातों में औसतन ₹ 3578 करोड़ की जमाराशि है।

बैंक ने 3.74 लाख पीएमजेडीवाई खाता धारकों को ओवर ड्राफ्ट सुविधा देते हुए देश के बैंकविहीन लोगों को सूक्ष्म ऋण सुविधा प्रदान करने में

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

Bank contributed largely to the objective of bringing the excluded masses under the umbrella of structured banking system with an aim to inculcate saving habit among the people who are so far excluded from the economic mainstream and to cater to the credit needs of people below the poverty line. Bank has so far opened more than 100.16 lakh accounts under the Government of India's mission mode financial inclusion project "Pradhan Mantri Jan DhanYojna" and mobilized Rs. 3584 crore with average balance of Rs. 3578 crore in these PMJDY accounts.

Bank took part in the initiative of Government of India in providing micro credit facility to unbanked people of the country through successful implementation of Over Draft Facility to 3.74 lakhs

भारत सरकार की पहल में भाग लिया। इसमें कुल मिलाकर रु. 75.30 करोड़ की राशि लगी।

अब तक बैंक विहीन रही आबादी को केंद्र सरकार की सामाजिक सुरक्षा प्रदान करने के विषय पर काम करते हुए, बैंक ने अपनी शाखाओं एवं बीसी नेटवर्क के माध्यम से बीमा एवं पेंशन उत्पाद यथा प्रधानमंत्री जीवन ज्योति बीमा योजना (पीएमजेबीवाई), प्रधानमंत्री सुरक्षा बीमा योजना (पीएमएसबीवाई), अटल पेंशन योजना (एपीवाई) लागू कीं। पीएमजेबीवाई के तहत, 10.98 लाख ग्राहकों का बीमा किया गया है और पीएमएसबीवाई योजना के तहत 22.47 लाख लोगों का बीमा किया गया है। पीएमजेबीवाई के तहत अब तक कुल 5652 दावों को निपटाया गया है, और 1071 दावों को पीएमएसबीवाई के तहत निपटाया गया है। इसके अलावा साल के अंत तक अटल पेंशन योजना के तहत कुल 4.02 लाख ग्राहक संख्या पार कर ली गई है।

भारत सरकार ने 2022 तक शहरी क्षेत्रों में सभी के लिए आवास उपलब्ध कराने के उद्देश्य से प्रधानमंत्री आवास योजना (पीएमएवाई) शुरू की है। किफायती आवास के सरकार के दृष्टिकोण को पूरा करने में बैंक ने इस योजना के कार्यान्वयन के लिए राष्ट्रीय आवास बैंक के साथ समझौता ज्ञापन पर हस्ताक्षर किया है। दिनांक 31.03.2021 तक बैंक ने ब्याज सब्सिडी के रूप में 6601 लाख रुपये का वितरण करके 3101 लाभार्थियों को अपने आवास होने के सपने को पूरा किया है।

#### कारपोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व

कारपोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व के तहत बैंक ने अनेक कार्यक्रम/पहल कार्यान्वित किए हैं जिनमें से कुछ इस प्रकार हैं :

1. बैंक के पास देश भर में 27 आर-सेटी (ग्रामीण स्वरोजगार प्रशिक्षण संस्थान) हैं, जो उद्यमिता विकास की दिशा में ग्रामीण युवाओं को प्रशिक्षण और कौशल उन्नयन प्रदान करते हैं।
2. कोविड-19 के प्रसार को रोकने के प्रयासों से संबंधित महत्वपूर्ण गतिविधियों के लिए सुरक्षात्मक चिकित्सा उपकरणों की खरीद एवं बैठक व्ययों को पूरा करने के लिए मिजोरम मुख्यमंत्री राहत कोष में योगदान।
3. भोपाल के विभिन्न अस्पतालों में पीपीई किट दान की गई।
4. वेस्ट पोर्ट पुलिस स्टेशन की सहायता से प्रधान कार्यालय और मेटियाबुरुज क्षेत्र के आसपास रहने वाले गरीब और जरूरतमंद लोगों के बीच राशन/ खाद्य सामग्री वितरित की गई।
5. विद्यासागर विश्वविद्यालय को फोर्स मोटर्स की 13 सीटों वाली एक मिनी बस दान की गई।
6. माननीय सांसद सुश्री अपराजिता सारंगी के अनुरोध पर भुवनेश्वर संसदीय क्षेत्र के विभिन्न क्षेत्रों में सौर पैनल आधारित 25 एलईडी स्ट्रीट लाइट।
7. यूको बैंक की तुमकुर शाखा के माध्यम से तुमकुर नगर निगम के कर्मचारियों को 500 धोने योग्य मास्क वितरित किए गए।
8. कोविड 19 महामारी के कारण देशव्यापी तालाबंदी के दौरान कोच्चि नगर निगम सीमा के भीतर प्रवासी मजदूरों को भोजन और आवश्यक सामग्री उपलब्ध कराने के लिए कोच्चि नगर निगम को निधि दी गई।
9. कानपुर अंचल के अंतर्गत लाला लाजपतराय अस्पताल को आरओ सहित वाटर कूलर का दान।

PMJDY account holders involving aggregate sanctioned amount of Rs. 75.30 crore.

Working on the Government's theme of providing social security to hitherto unbanked masses, Bank has implemented Insurance and Pension products namely, Pradhan Mantri Jeevan Jyoti BimaYojna (PMJJBY), Pradhan Mantri Suraksha Bima Yojna (PMJBY), Atal Pension Yojna (APY) through its Branch and BC network. Under PMJJBY Scheme, 10.98 lakh subscribers are insured and under PMSBY scheme 22.47 lakh lives are insured. So far a total of 5652 claims are settled under PMJJBY scheme and 1071 claims are settled under PMSBY. Further, total subscribers under Atal Pension Yojna crossed 4.02 lac till year end.

Government of India has launched Pradhan Mantri Awas Yojana (PMAY) with an aim to provide housing for all in urban areas by 2022. In fulfilling Government's vision of affordable housing, Bank has signed Memorandum of Understanding with National Housing Bank for implementation of Scheme. As of 31.03.2021, Bank has fulfilled the dream of owning a house of 3101 beneficiaries by disbursing Rs. 6601 Lacs towards the interest subsidy.

#### Corporate Social Responsibility

Bank has taken several programmes/initiatives as a part of Corporate Social Responsibility. Few of these programmes/initiatives areas under:

1. The Bank has 27 RSETIs (Rural Self Employment Training Institutes) spread across nation to impart training and skill upgradation of rural youth geared towards entrepreneurship development.
2. Contribution to Mizoram Chief Minister's Relief Fund for procurement of protective medical equipment and meeting expenses for the critical activities pertaining to the efforts to contain the spread of COVID-19.
3. PPE kits donated to various hospitals in Bhopal.
4. Distributing ration/food items among the poor and needy people residing in the vicinity of Head Office and Metiaburuz area with the help of West Port Police Station
5. Donating a 13-seater mini bus of Force Motors to Vidyasagar University.
6. 25 units of solar panel based LED street lights in different areas within Bhubaneswar Parliamentary Constituency as requested by its Hon'ble M.P. Ms. Aparajita Sarangi
7. 500 washable masks distributed to Tumkur Municipal corporation workers through UCO Bank Tumkur Branch.
8. Fund given to Kochi Municipal corporation for providing food and essentials to migrant labours during country wide lockdown on account of COVID19 pandemic within Kochi Municipal Corporation limit.
9. Donation of water cooler with RO to Lala Lajpat Rai Hospital under Kanpur ZO.



## ग्रामीण स्वरोजगार संस्थान (आरसेटी)

ग्रामीण स्वरोजगार संस्थान (आरसेटी) देश भर के 27 अग्रणी जिलों में स्थापित हैं। यूको बैंक के तत्वावधान में यूको डेवलपमेंट ट्रस्ट द्वारा प्रबंधित ये संस्थान स्थायी आजीविका के साथ स्वरोजगार लेने के लिए बेरोजगार युवाओं की पहचान, प्रशिक्षण, प्रेरित और सुविधा प्रदान करने के उद्देश्यों के साथ काम कर रही है। गुणवत्तापूर्ण परिणाम लाने के लिए मानक प्रशिक्षण सुविधाओं और इनपुटों को जोखिमधारकों की विविधता के समर्थन के साथ प्रदान किया जाता है। आरसेटी ग्रामीण विकास मंत्रालय, भारत सरकार, बैंक और राज्य सरकार के बीच एक तीन-तरफा साझेदारी है। कार्यक्रम के अनुसार राज्य सरकार एक एकड़ भूमि और ग्रामीण विकास मंत्रालय, भारत सरकार प्रत्येक आरसेटी भवन के निर्माण के लिए 1.00 करोड़ रुपए का अनुदान देती है। बीपीएल / एसईसीसी ऑटो समावेश सूची के तहत उम्मीदवारों के लिए प्रशिक्षण की लागत सरकार के प्रमुख कार्यक्रम एनआरएलएम के तहत, ग्रामीण विकास मंत्रालय, भारत सरकार और इसके निर्धारित नियमों के संशोधित नियम के अनुसार प्रतिपूर्ति की जाती है। आशोधित मानक प्रचालन प्रक्रिया के अनुसार सेटलमेंट प्रतिशत तथा ऋण लिंकेज प्रतिशत के साथ प्रतिपूर्ति सम्बद्ध की जाती है।

वित्त वर्ष 2020-21 के दौरान आरसेटी के लिए व्यय का विवरण यहां दिया जा रहा है:

(क) राजस्व व्यय: ₹ 7,69,50,594.72

यह राशि एनआरएलएम से बीपीएल / एसईसीसी अभ्यर्थियों को प्रशिक्षण और केवीआईसी / अन्य एजेंसियों से प्राप्तियों के लिए व्यय दावों की प्रतिपूर्ति के साथ नेट की गई है।

(ख) पूंजीगत व्यय: ₹ 2,53,01,393.25

(राशि वास्तुकारों / ठेकेदार / एजेंसियों द्वारा प्रस्तुत किए गए बिलों के आधार पर आरसेटी के भवन निर्माण के लिए खर्च की जाती है)

जैसा कि ऊपर कहा गया है, वित्तीय वर्ष 2020-21 के दौरान कुल ₹ 10,22,51,987.97/- (दस करोड़ बाईस लाख इक्यावन हजार नौ सौ सत्तासी रुपये एवं सतानबे पैसे मात्र) का व्यय किया गया है।

## वित्तीय साक्षरता केंद्र (सीएफएल)

वित्तीय साक्षरता के लिए नवीन और भागीदारीपूर्ण दृष्टिकोण का पता लगाने के लिए, भारतीय रिज़र्व बैंक ने तीन वर्षों के लिए एक पायलट प्रोजेक्ट शुरू करने और नाबार्ड के माध्यम से वित्तीय समावेशन निधि के समर्थन से नौ राज्यों में ब्लॉक स्तर पर 80 सीएफएल स्थापित करने का निर्णय लिया है। पायलट प्रोजेक्ट को भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा पहचान किए गए एनजीओ / एजेंसियों के सहयोग से बैंकों द्वारा कार्यान्वित किया जाएगा। बैंक परियोजना की समग्र व्यवस्था के लिए जिम्मेदार होंगे, जबकि चिन्हित गैर सरकारी संगठन आर्बिट्रि ब्लॉकों में निर्धारित दिशा-निर्देशों के अनुसार परियोजना का निष्पादन करेंगे।

आरबीआई ने ओडिशा के भद्रक जिले के तहत पांच ब्लॉक और दैकनाल जिले के तहत पांच ब्लॉकों को सीएफएल परियोजना की स्थापना के लिए यूको बैंक को आवंटित किया है। यूको बैंक ने इस उद्देश्य के साथ सीएफएल परियोजना शुरू की है:

- घरेलू बजट बनाने और वित्तीय लेनदेन का अभिलेख बनाने की आदत को विकसित करने के लिए।
- बचत खाते में लेन-देन को प्रोत्साहित करना और बैंक में सावधि जमा/ आवर्ती जमा में जमा करके सक्रिय बचत करना।
- जब भी आवश्यकता हो लोगों को वित्तीय संस्थानों से उधार लेना सुनिश्चित करना।
- बैंकिंग और बैंकिंग लोकपाल में शिकायत निवारण तंत्र के बारे में जागरूकता पैदा करना। इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से लेनदेन को प्रोत्साहित करना अर्थात् एनईएफटी, आरटीजीएस, आइएमपीएस, इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, यूपीआई आदि।

## RURAL SELF EMPLOYMENT INSTITUTES (RSETIS)

Rural Self Employment Institutes (RSETIs) established in 27 lead districts across the country and managed by UCO Development Trust under the aegis of UCO Bank are operating with objectives of identifying, training, motivating & facilitating unemployed youth to take up Self Employment with sustainable livelihood. To bring in quality outcome, standardized training infrastructure and inputs are provided with the support of stake holder's multi diversity. RSETI is a three way partnership between the Ministry of Rural Development, Govt. of India, the Bank and the State Govt. As per the programme State Government provides land measuring around one acre and MoRD, Govt. of India gives a Grant-in-aid of Rs.1.00 crore for construction of each RSETI Building. The cost of training for candidates under BPL/SECC Auto Inclusion list are reimbursed as per revised rule of MoRD, Gol and its stipulations, under flagship programme NRLM of Govt. of India through SRLM. In the modified standard operating procedure reimbursement is linked with settlement percentage and credit linkage percentage.

The details of expenditure for RSETIs incurred during the FY 2020-21 are mentioned hereunder:

A. Revenue Expenditure: Rs. 7,69,50,594.72

The amount is netted with the reimbursement of expenditure claims from NRLM for trainings to BPL/SECC candidates and receivables from KVIC/other agencies

B. Capital Expenditure: Rs.2,53,01,393.25

(The amount is expended against Building Construction of RSETIs against the bills raised by Architect / Contractor / Agencies)

As stated above, the total amount of expenditure incurred is Rs. 10,22,51,987.97 (Ten Crore Twenty Two Lac Fifty One thousand Nine hundred Eighty Seven and Ninety Seven Paise only) during the FY 2020-21.

## Centre for Financial Literacy (CFL)

To explore innovative and participatory approaches to financial literacy, RBI has decided to commission a pilot project for three years and setting up 80 CFLs at block level across nine states with support from Financial Inclusion Fund through NABARD. The pilot project will be implemented by Banks in collaboration with NGOs/Agencies identified by RBI. The Banks would be responsible for overall governance of the project whereas the identified NGOs will execute the project as per stipulated guidelines in the allotted blocks.

RBI have allotted five blocks under Bhadrak district and five blocks under Dhenkanal district of Odisha to UCO Bank for setting up of CFL project. UCO Bank has undertaken the CFL project with the objective as follows:

- To inculcate the habit of making a household budget and recording financial transaction.
- Encourage transaction in saving account and active saving by depositing in bank through Fixed Deposit / Recurring Deposits.
- Ensure people to borrow from Financial Institutions whenever required.
- Create awareness about grievance redress mechanism in banking & Banking Ombudsman. Encourage transaction through electronic means viz. NEFT, RTGS, IMPS, Internet Banking, Mobile Banking, UPI etc.

- लोगों को जीवन बीमा और पेंशन संबंधी उत्पाद प्राप्त करने के लिए प्रोत्साहित करना।
- उत्पाद, प्रक्रिया और वित्तीय साक्षरता के संरक्षण पर लक्षित समुदाय के ज्ञान, दृष्टिकोण और व्यवहार को बढ़ाने में सुविधा प्रदान करना।

सीएफएल बजट की स्थापना के लिए सीएपीईएक्स और ओपेक्स के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा नाबार्ड के माध्यम से आवंटित किया गया था, जिसमें यूको बैंक को संचालन व्यय का 40% वहन करना पड़ता है और 60% नाबार्ड द्वारा वहन किया जाएगा। परिचालन व्यय के लिए वित्त वर्ष 2020-21 के लिए धन फाउंडेशन को प्रेषित राशि का विवरण निम्नानुसार है:

वित्तीय वर्ष 2020-21 के लिए (सीएफएल) ओपेक्स /(CFL) OPEX for FY 2020-21		
धन फाउंडेशन को विप्रेषित राशि Amount Remitted to Dhan Foundation	नाबार्ड से प्राप्त दावा राशि (व्यय का 60%) Claim From NABARD (60% of Expenditure)	यूको बैंक का अंशदान (व्यय का 40%) Uco Bank Contribution (40% of Expenditure)
Rs.3642173/-	Rs.2185304/-	Rs.1456869/-

#### वित्तीय साक्षरता केंद्र (एफएलसी)

वित्तीय साक्षरता केंद्र बिल्डिंग ब्लॉक हैं जो वित्तीय साक्षरता गतिविधियों को जमीनी स्तर पर शुरू करते हैं। बैंक बुनियादी ढांचा प्रदान कर रहे हैं और एफएलसी ईको-सिस्टम को मजबूत कर रहे हैं। भारतीय रिज़र्व बैंक ने बैंकों के एफएलसी और ग्रामीण शाखाओं द्वारा वित्तीय साक्षरता शिविरों के संचालन के लिए परिचालन दिशानिर्देश जारी किए थे।

यूको बैंक के पास 7 राज्यों में अग्रणी जिले हैं। इन जिलों में से अभी 29 एफएलसी काम कर रहे हैं। वित्तीय साक्षरता उपभोक्ताओं को औपचारिक उत्पादों और प्रदाताओं के लाभों को समझने और उन विकल्पों को अपनाने में सक्षम बनाती है जो उनकी आवश्यकताओं के अनुरूप हैं और पैसे के लिए अच्छे मूल्य का प्रतिनिधित्व करते हैं। एफएलसी विभिन्न लक्षित समूहों के लिए उनकी आवश्यकता के अनुरूप दृष्टिकोण अपनाता है। किसान, सूक्ष्म और लघु उद्यमी, स्कूली बच्चे, एसएचजी, वरिष्ठ नागरिक आदि के रूप में वित्तीय साक्षरता परामर्शदाता वित्तीय साक्षरता केंद्रों (एफएलसी) का नेतृत्व कर रहे हैं, जो जमीनी स्तर पर वित्तीय साक्षरता की पहल करने में प्रमुख हितधारक हैं। असम, बिहार, हिमाचल प्रदेश, राजस्थान, पश्चिम बंगाल, पंजाब और ओडिशा के 7 प्रमुख जिलों में 29 वित्तीय साक्षरता परामर्शदाता काम कर रहे हैं।

वित्तीय वर्ष 2020-21 के लिए एफएलसी पर वित्तीय साक्षरता परामर्शदाताओं के वेतन पर किया गया कुल व्यय इस प्रकार है:

क्रम सं Sl. No.	वित्तीय साक्षरता परामर्शदाताओं की संख्या No. of Financial Literacy counsellors	यूको बैंक द्वारा प्रदत्त राशि Amount paid by UCO Bank
1	35	₹4131645/-

- Encourage people to get Life Insurance and Pension related products.
- To facilitate in enhancing Knowledge, Attitude and Behaviour of target community on Product, Process and Protection of Financial Literacy.

In connection to the setting up of CFL budget was allotted for CAPEX and OPEX by RBI through NABARD wherein UCO Bank has to borne 40% of operation expense and 60% will be borne by NABARD. The details of amount remitted to Dhan Foundation for the FY 2020-21 for operational expenditure is as follows:

#### Financial Literacy Centre (FLC)

Financial literacy centres are the building blocks that initiate the financial literacy activities at the ground level. Banks are providing basic infrastructure and strengthening the FLC Eco-system. RBI had issued operational guidelines for conduct of financial literacy camps by FLCs and rural branches of banks.

UCO Bank has lead districts spreading over 7 states. Out of these districts 29 FLCs are functioning at present. Financial literacy enables consumers to understand the benefits of formal products and providers and to make choices that fit their needs and represent good value for money. FLC adopts a tailored approach for different target groups viz. Farmers, Micro and Small Entrepreneurs, as school children, SHGs, senior citizens etc. Financial literacy counselors are heading the Financial Literacy Centres (FLCs) is the key stakeholder in driving the financial literacy initiatives at the ground level. 29 financial literacy counselors are working in districts of 7 states viz: Assam, Bihar, Himachal Pradesh, Rajasthan, West Bengal, Punjab and Odisha.

The total expenditure towards salary for financial literacy counsellors at FLCs for the FY 2020-21 is as follows:

**सिद्धांतवार कार्यनिष्पादन पर उत्तर : / Response to principle-wise performance:**

<p>क्या कंपनी के पास सिद्धांत 8 से संबंधित नीति का विशेषीकृत कार्यक्रम/ पहल/परियोजना है? यदि हाँ, तो उसका विवरण दें। Does the company have specified programmes/initiatives/projects in pursuit of the policy related to Principle 8? If yes, details thereof.</p>	<p>जैसा ऊपर स्पष्ट किया गया है। As explained above</p>
<p>क्या कार्यक्रम / परियोजनाएं इन-हाउस टीम / स्वयं का फाउंडेशन/ बाहरी एनजीओ / सरकारी संरचनाओं / किसी अन्य संगठन के माध्यम से चलाई जाती हैं? Are the programmes/projects undertaken through in-house team/own foundation/external NGO/government structures/any other organization?</p>	<p>जैसा ऊपर स्पष्ट किया गया है। As explained above</p>
<p>क्या आपने अपनी पहल के प्रभाव का कोई आकलन किया है? Have you done any impact assessment of your initiative?</p>	<p>जैसा ऊपर स्पष्ट किया गया है। As explained above</p>
<p>सामुदायिक विकास परियोजनाओं में आपकी कंपनी का प्रत्यक्ष योगदान क्या है - राशि आइएनआर में और चालू परियोजनाओं के विवरण? What is your company's direct contribution to community development projects - Amount in INR and the details of the projects undertaken?</p>	<p>जैसा ऊपर स्पष्ट किया गया है। As explained above</p>
<p>क्या यह सुनिश्चित करने के लिए आपने कदम उठाए हैं कि समुदाय द्वारा इस सामुदायिक विकास पहल को सफलतापूर्वक अपनाया जाए? Have you taken steps to ensure that this community development initiative is successfully adopted by the community?</p>	<p>जैसा ऊपर स्पष्ट किया गया है। As explained above</p>

**सिद्धांत 9: कारोबारियों को एक जिम्मेदार तरीके से अपने ग्राहकों के साथ जुड़ना चाहिए और उसे उसका मूल्य प्रदान करना चाहिए**

ग्राहक को उनकी नब्ज समझकर उसे मुदित करना बैंक का प्रमुख उद्देश्य रहा है। इसके लिए बैंक ने अपने ग्राहकों की अपने उत्पादों और सेवाओं के बारे में जो कुछ अनुभव किया है, उसे गौर से सुना है।

क्षेत्र में, ग्राहकों का सामना करने वाले शाखा कर्मचारी हमारी सेवाओं / उत्पादों / चैनलों के बारे में ग्राहकों की प्रतिक्रियाओं और राय के बारे में हमें जानकारी देते हैं। ग्राहक हमें अपने बैंक की वेबसाइट पर भी अपनी प्रतिक्रिया देते हैं। हम इन फीडबैक को संकलित करते हैं और सुधार के सुझावों पर तुरंत अमल करते हैं। इनके अलावा, ग्राहक हमें लिखते भी हैं, जो उन्हें समझने का एक अच्छा माध्यम होता है। हमारे असंख्य ग्राहक हमारे कॉल सेंटर के माध्यम से ग्राहक संतुष्टि के बारे में हमारे अधिगम के समृद्ध स्रोत हैं। बैंक नियमित ग्राहक मिलन भी आयोजित करता है।

बैंक के पास ग्राहकों के लिए एक समर्पित ग्राहक सेवा सेल उपलब्ध है। ग्राहकों के लिए बैंक के पास एक मजबूत शिकायत निवारण तंत्र है। ग्राहकों की शिकायतों के समय पर और कुशल निपटान की सुविधा के लिए, बैंक के पास एक एकीकृत शिकायत निवारण प्रणाली है जिसे "मानकीकृत सार्वजनिक शिकायत निवारण प्रणाली" (एसपीजीआरएस) कहा जाता है। बैंक ने उन लोगों की एक समर्पित टीम खड़ी की है जो अपने समर्पित प्रयासों से शिकायत समाधान में तेजी ला रहे हैं।

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

Achieving customer delight by understanding their pulse has been the prime objective of the bank. In achieving the same, bank has intently listened to what customers feel about our products, services and our channels.

At the field, the customer facing branch staffs provide the feedback regarding the customer's responses and opinions regarding our services/products/channels. Customers also provide us feedback on our bank's website. We compile these feedback and act on the suggestions for improvement immediately. Apart from these, the customers write to us, which also provides a good source of learning their pulse. Our umpteen customer interactions through our call centres serve as rich source of learning regarding customer satisfaction. The bank also conducts regular customer meets.

The bank has a dedicated customer service cell to be available to customers, when they are in need. The bank has a robust Grievance Redressal mechanism for customers. To facilitate timely and efficient disposal of customer complaints, the bank has an integrated Grievances Redressal system called the "Standardized Public grievance Redressal system" (SPGRS). Bank has dedicated team of people who are expediting complaint resolution through their dedicated efforts.

**सिद्धांत-वार प्रदर्शन का जवाब: :/ Response to principle-wise performance:**

<p>वित्तीय वर्ष के अंत तक ग्राहकों की शिकायतें / उपभोक्ता मामले कितने प्रतिशत लंबित हैं।</p> <p>What percentage of customer complaints/consumer cases are pending as on the end of financial year.</p>	<p>केवल 231 यानी 1.22% ग्राहक शिकायतें वित्त वर्ष 2020-21 में लंबित हैं।</p> <p>Only 231 i.e.1.22% of customer complaints are pending for FY 2020-21.</p>
<p>क्या कंपनी स्थानीय कानूनों की अपेक्षाओं के अतिरिक्त, उत्पादों के लेबलों पर उत्पाद की जानकारी, प्रदर्शित करती है? हां / नहीं / लागू नहीं/ मंतव्य (अतिरिक्त जानकारी)।</p> <p>Does the company display product information on the product label, over and above what is mandated as per local laws? Yes/No/NA/Remarks (additional information).</p>	<p>लागू नहीं / Not Applicable</p>
<p>क्या कंपनी के खिलाफ किसी भी हितधारक द्वारा अनुचित व्यापार व्यवहार, गैर-जिम्मेदाराना विज्ञापन और / या पिछले पांच वर्षों के दौरान प्रतिस्पर्धा-विरोधी व्यवहार और वित्तीय वर्ष के अंत तक लंबित होने का कोई मामला दर्ज किया गया है। यदि हां, तो इसके बारे में लगभग 50 शब्दों में विवरण दें।</p> <p>Is there any case filed by any stakeholder against the company regarding unfair trade practices, irresponsible advertising and/or anti-competitive behaviour during the last five years and pending as on end of financial year. If so, provide details thereof, in about 50 words or so.</p>	<p>शून्य / Nil</p>
<p>क्या आपकी कंपनी ने कोई उपभोक्ता सर्वेक्षण / उपभोक्ता संतुष्टि रुझान सर्वेक्षण कराया है?</p> <p>Did your company carry out any consumer survey/consumer satisfaction trends?</p>	<p>ऑनलाइन ग्राहक प्रतिक्रिया पेज के माध्यम से और प्रत्यक्ष संपर्क द्वारा बैंक ग्राहकों की संतुष्टि के विषय में निरंतर प्रतिक्रिया प्राप्त करता रहता है।</p> <p>Bank obtains feedback on continuous basis about customer's satisfaction through online customer feedback page and by direct interaction.</p>