भारतीय निर्यात-आयात बैंक

नागरिक चार्टर

भारतीय निर्यात-आयात बैंक (एक्ज़िम बैंक) का नागरिक चार्टर एक सार्वजनिक दस्तावेज है। इसकी प्रतियां द्विभाषिक रूप (हिन्दी/अंग्रेजी) में एक्ज़िम बैंक के सभी घरेलू तथा विदेशी कार्यालयों में उपलब्ध हैं। इस नागरिक चार्टर की प्रतियां चाहने वाले व्यक्ति बैंक के किसी भी कार्यालय से संपर्क कर सकते हैं, जिनके पते बैंक की वेबसाइट (www.eximbankindia.in/get-in-touch) पर दिए गए हैं। एक्ज़िम बैंक नागरिक चार्टर बैंक की वेबसाइट (www.eximbankindia.in) से भी निःशुल्क डाउनलोड किया जा सकता है।

विषय वस्तु

अनुच्छेद #	अनुच्छेद का शीर्षक	पृष्ठ सं.
1.	प्रस्तावना एवं परिचय	3-5
2.	भारत सरकार तथा भारतीय रिज़र्व बैंक के प्रति दायित्व	6
3.	भारतीय निर्यातकों तथा आयातकों (माल, सेवाएं तथा पूँजी) के प्रति दायित्व	7
4.	भारतीय माल, सेवाओं तथा पूँजी के विदेशी आयातकों के प्रति दायित्व	8
5.	विदेशी सरकारों तथा संस्थाओं के प्रति ऋणदाता की भूमिका के रूप में सीमित दायित्व	9
6.	भारत में तथा विदेशों में वाणिज्यिक बैंकों तथा वित्तीय संस्थाओं के प्रति दायित्व	10
7.	चेंबर्स ऑफ कॉमर्स, निर्यात संवर्द्धन परिषदों जैसे उद्योग संगठनों के प्रति दायित्व	11
8.	बैंक के ऋणदाताओं के प्रति दायित्व (बॉन्ड, वाणिज्यिक पत्रों के जरिए)	12
9.	बैंक के ग्राहकों के प्रति दायित्व (विभिन्न वित्तीय तथा सलाहकारी सेवाओं के लिए)	13-16
10.	बैंक को माल तथा सेवाओं के आपूर्तिकर्ताओं के प्रति दायित्व	17
11.	बैंक के कर्मचारियों के प्रति दायित्व	18-19
12.	भारत के नागरिकों के प्रति दायित्व	20
13.	वैश्विक समुदाय के प्रति दायित्व	21
14.	सूचना का अधिकार अधिनियम 2005	22
15.	शिकायत निवारण प्रणाली	23
16.	बैंक के मुख्य सतर्कता अधिकारी	24

अनुच्छेद 01

प्रस्तावना एवं परिचय

1. भारतीय निर्यात-आयात बैंक (एक्ज़िम बैंक) की स्थापना 11 सितंबर, 1981 को संसद के एक अधिनियम (भारतीय निर्यात-आयात बैंक अधिनियम 1981 का 28) के द्वारा हुई थी तथा बैंक ने 01 मार्च, 1982 से अपने परिचालन प्रारंभ किए।

2. बैंक सरकार के पूर्ण स्वामित्व में है जिसकी समस्त पूँजीधारक भारत सरकार है। बैंक का मूल मंत्रालय वित्त मंत्रालय है तथा वित्तीय सेवाएं विभाग बैंक की मॉनीटरिंग करता है। बैंक का उद्देश्य, ध्येय, भूमिका व कार्यपद्धति भारतीय निर्यात-आयात बैंक अधिनियम में वर्णित हैं, जिसमें निदेशक मंडल के गठन, सामान्य पर्यवेक्षण व बैंक के प्रबंधन के बारे में व्यवस्था दी गई है। भारतीय निर्यात-आयात बैंक अधिनियम की प्रतियां द्विभाषिक रूप (हिन्दी/अंग्रेजी) में एक्ज़िम बैंक के सभी घरेलू तथा विदेशी कार्यालयों में उपलब्ध हैं। इसकी प्रतियां चाहने वाले व्यक्ति बैंक के किसी भी कार्यालय से संपर्क कर सकते हैं, जिनके पते बैंक की वेबसाइट (www.eximbankindia.in/get-in-touch) पर दिए गए हैं। भारतीय निर्यात-आयात बैंक अधिनियम बैंक की वेबसाइट (www.eximbankindia.in) पर भी डाउनलोड करने के लिए उपलब्ध है।

3. भारतीय निर्यात-आयात बैंक अधिनियम में बैंक का ध्येय इस प्रकार वर्णित है "...निर्यातकों और आयातकों को वित्तीय सहायता प्रदान करना और... देश के अंतरराष्ट्रीय व्यापार के संवर्द्धन की दृष्टि से माल एवं सेवाओं के निर्यात और आयात का वित्तपोषण करने वाली संस्थाओं के कामकाज का समन्वय करने के लिए एक प्रमुख वित्तीय संस्था... " इसके अतिरिक्त अधिनियम में यह भी उल्लेख किया गया है कि बैंक "... जनहित को ध्यान में रखते हुए व्यावसायिक सिद्धांतों पर कार्य करेगा।"

4. इस प्रकार बैंक के विभिन्न हितधारक निम्नलिखित अनुसार हैं:

   - भारत सरकार तथा भारतीय रिज़र्व बैंक
   - वस्तु, सेवाओं तथा पूँजी के भारतीय निर्यातक तथा आयातक
   - भारतीय वस्तु, सेवाओं तथा पूँजी के विदेशी आयातक

- ऋणदाता की भूमिका के रूप में विदेशी सरकारें तथा संस्थाएं;
- भारत में तथा विदेशों में वाणिज्यिक बैंक तथा वित्तीय संस्थाएं;
- उद्योग संगठन जैसे चैंबर्स ऑफ कॉमर्स, निर्यात संवर्द्धन परिषदें आदि;
- बैंक के ऋणदाताओं (बॉन्ड, वाणिज्यिक पत्र, सावधि जमा रसीदों में निवेशकर्ता);
- बैंक के ग्राहक (विभिन्न वित्तीय और परामर्शी उत्पादों के लिए) ;
- बैंक को माल तथा सेवाओं के आपूर्तिकर्ता;
- बैंक के कर्मचारी;
- भारत के नागरिक;
- वैश्विक समुदाय।

5. बैंक अपने कार्यक्षेत्र के हर पहलू में उत्कृष्टतापूर्ण प्रदर्शन के लिए प्रतिबद्ध है। हम यह जानते हैं कि हमारा अस्तित्व भारत के नागरिकों से है और उनके विश्वास तथा भारत की सार्वजनिक निधियों के संरक्षक के रूप में हमारा उनके प्रति एक कर्त्तव्य एवं उत्तरदायित्व है। अपने प्रत्येक कार्य में हम अपने ज्ञान तथा उत्तरदायित्व की इसी भावना से निर्देशित होते हैं।

6. बैंक इस बात के लिए भी प्रतिबद्ध है कि अपने सभी हितधारकों के साथ बैंक के सभी संव्यवहार, ईमानदारी, पारदर्शिता और सम्मान पर आधारित हों। भारत का कॉर्पोरेट नागरिक होने के नाते बैंक सभी कानूनों व विनियमों का पूरी निष्ठा से अनुपालन करने के लिए भी प्रतिबद्ध है। नीचे दिए गए अनुच्छेदों में विभिन्न हितधारकों के प्रति बैंक के उत्तरदायित्वों का विस्तार से उल्लेख किया गया है।

7. सूचना का अधिकार अधिनियम 2005 में परिभाषित अनुसार बैंक एक सार्वजनिक प्राधिकरण है। तदनुसार, सूचना का अधिकार अधिनियम की धारा 4(1) (ख) में वांछित अनुसार बैंक ने अपनी वेबसाइट (www.eximbankindia.in/rti-act) पर अपेक्षित जानकारियां उपलब्ध करवाई हैं। बैंक के जन सूचना अधिकारी तथा सहायक जन सूचना अधिकारियों के पते बैंक की वेबसाइट (www.eximbankindia.in/rti-act) पर उपलब्ध हैं। इसके अतिरिक्त सूचना का अधिकार अधिनियम के अंतर्गत जानकारी प्राप्त करने संबंधी तरीका भी बैंक की वेबसाइट (www.eximbankindia.in/rti-act) पर दिया गया है।

8. बैंक में एक सुविचारित शिकायत निवारण प्रणाली की व्यवस्था है तथा ग्राहकों के लिए शिकायत निवारण अधिकारी तथा अपीलीय प्राधिकारी के विवरण बैंक की वेबसाइट (www.eximbankindia.in/grievance-redressal) पर उपलब्ध हैं।

9. ऋणदाताओं के लिए 'उचित आचरण संहिता' की एक प्रतिलिपि बैंक की वेबसाइट (www.eximbankindia.in/fair-practice-code) पर उपलब्ध है।

10. बैंक की वार्षिक रिपोर्ट; लेखा परीक्षित वित्तीय विवरण आदि की प्रतियां भी बैंक की वेबसाइट (http://www.eximbankindi.in/annual-reports) पर उपलब्ध हैं।

11. चार्टर का उद्देश्य एक व्यापक आशय पत्र तैयार करना है जो बैंक के सभी कार्यकलापों को नियंत्रित करे। तथापि यहां यह उल्लेखनीय है कि यह चार्टर कोई विधिक दस्तावेज नहीं है जिसमें अधिकारों/दायित्वों का समावेश हो। बैंक के परिचालनों के विभिन्न पहलू, संव्यवहार दस्तावेजों जैसे ऋण करार, प्रतिभूति दस्तावेज तथा निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित व्यापक ऋण नीति दस्तावेज आदि से नियंत्रित होंगे।

12. यह चार्टर बैंक की कार्यपालक समिति द्वारा 7 मार्च, 2012 को अनुमोदित किया गया तथा 24 मार्च, 2012 को आयोजित निदेशक मंडल की बैठक में इसे प्रस्तुत किया गया, जिसके उपरांत यह इसी तारीख से प्रवृत्त है। चार्टर एक परिवर्तनीय दस्तावेज है जिसमें बैंक की कार्यपालक समिति द्वारा समय-समय पर संशोधन किए जा सकते हैं। बैंक अपनी वेबसाइट पर अद्यतन चार्टर उपलब्ध कराना सुनिश्चित करेगा।

13. बैंक में एक मुख्य सतर्कता अधिकारी हैं। इसके साथ ही बैंक ने एक अन्य वरिष्ठ अधिकारी (वर्तमान में महाप्रबंधक स्तर के अधिकारी) को बैंक के प्रधान अधिकारी के रूप में नियुक्त किया है।

अनुच्छेद 02

भारत सरकार तथा भारतीय रिज़र्व बैंक के प्रति दायित्व

14. बैंक का संपूर्ण स्वामित्व भारत सरकार के पास है। भारतीय निर्यात-आयात बैंक अधिनियम की धारा 6 के अंतर्गत अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक और / अथवा प्रबंध निदेशक, 2 उप प्रबंध निदेशक, भारत सरकार द्वारा नियुक्त 5 निदेशक व वाणिज्यिक बैंकों के 3 निदेशक व अन्य 4 निदेशक जिन्हें विभिन्न क्षेत्रों में निर्यात-आयात अथवा तत्संबंधी वित्तपोषण का अनुभव हो / ज्ञान हो, को भारत सरकार द्वारा नामित किया जाता है। इसके अतिरिक्त अधिनियम की धारा 5(4) में यह प्रावधान है कि इस अधिनियम के अंतर्गत अपने क्रियाकलापों के निर्वहन में जनहित की नीति के मामले में एक्ज़िम बैंक का मार्गदर्शन ऐसे निदेशों से होगा जो केंद्र सरकार बैंक को लिखित रूप में दे।

15. बैंक भारत सरकार द्वारा समय-समय पर जारी सभी नीतिगत निर्देशों को कार्यान्वित करेगा।

16. बैंक इस बात के लिए प्रतिबद्ध है कि एक्ज़िम बैंक अधिनियम की धारा 22-24 में दिए गए अनुसार बैंक प्रत्येक वर्ष 31 मार्च को अपनी बहियों की लेखाबंदी करेगा तथा केंद्र सरकार द्वारा नियुक्त सांविधिक लेखा परीक्षकों से इसकी लेखा परीक्षा कराएगा। बैंक के निदेशकों द्वारा अनुमोदित तथा सांविधिक लेखा परीक्षकों द्वारा हस्ताक्षरित लेखा विवरणी निर्धारित समय के अंदर संसद में रखने के लिए सरकार को प्रस्तुत करेगा। इसके अलावा, बैंक प्रत्येक तिमाही की समाप्ति पर भी खातों की लेखाबंदी करेगा तथा तत्संबंधी विवरण निदेशक मंडल की लेखा समिति तथा निदेशक मंडल को प्रस्तुत करेगा।

17. बैंक भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा विनियमित है। अपने कार्यकलापों के मामले में बैंक भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी सभी संबंधित मानदंडों, अनुदेशों व दिशानिर्देशों को कार्यान्वित करेगा। उदाहरण के लिए आस्ति वर्गीकरण, आय निर्धारण और प्रावधान आदि।

18. बैंक राजभाषा नीति, सूचना का अधिकार अधिनियम आदि सहित अन्य सभी संबंधित एवं लागू विधानों का पूर्ण रूप से पालन करेगा।

अनुच्छेद 03

भारतीय निर्यातकों तथा आयातकों (माल, सेवाएं और पूँजी) के प्रति दायित्व

19. बैंक भली-भांति अवगत है कि इसकी स्थापना भारत के विदेशी व्यापार के वित्तपोषण, सुगमीकरण तथा संवर्द्धन के लिए की गई है और इस दृष्टि से भारतीय निर्यातक एवं आयातक (माल, सेवाएं और पूँजी के) इसके प्रमुख हितधारक हैं और इनकी आवश्यकताओं की पूर्ति के लिए ही इसकी स्थापना हुई है।

20. बैंक भारतीय निर्यातकों तथा आयातकों की आवश्यकताओं की पूर्ति के लिए इस प्रकार वित्तीय उत्पाद तैयार करेगा कि वे उनके वैश्वीकरण में मददगार हो सके। इस प्रकार के समाधान केवल वित्तीय समाधान ही नहीं होंगे बल्कि इनमें सूचना एवं सलाहकारी सेवाएं, शोध एवं विश्लेषण सेवाएं, निर्यात मार्केटिंग आदि सहित अन्य सेवाएं हो सकती हैं।

21. बैंक के उत्पादों और सेवाओं संबंधी जानकारी बैंक की वेबसाइट (http://www.eximbankindia.in) पर उपलब्ध है तथापि अधिक जानकारी के लिए बैंक के किसी भी कार्यालय से संपर्क किया जा सकता है, जिनका विवरण बैंक की वेबसाइट (www.eximbankindia.in/get-in-touch) पर उपलब्ध है।

22. बैंक भारतीय निर्यातकों-आयातकों से प्राप्त पत्रों/आदि की तात्कालिक आधार पर प्राप्ति सूचना देगा तथा एक निर्धारित और तर्कसंगत समय के अंदर एक विस्तृत अंतरिम उत्तर भिजवाना सुनिश्चित करेगा।

23. जहां कहीं भी बैंक द्वारा निर्यातक / आयातक की समस्या का तात्कालिक समाधान उपलब्ध करवा पाना संभव नहीं होगा वहां बैंक अपने अधिदेश और ध्येय के अनुरूप वैकल्पिक समाधान उपलब्ध करवाने का प्रयास करेगा।

24. बैंक सभी भारतीय निर्यातकों और आयातकों को समुचित सम्मान देगा तथा जाति, धर्म, संप्रदाय, समुदाय, रंग आदि के आधार पर न तो उनमें कोई भेदभाव करेगा और न ही ऐसा होने देगा। बैंक के सभी संप्रेषण स्पष्ट, व्यापक और बिना किसी भ्रांति के होंगे। जहां कहीं भी बैंक व्यावसायिक कारणों से मांगी गई सहायता प्रदान करने में असमर्थ होगा, वहां इस संबंध में भारतीय निर्यातक/आयातक को तत्काल इसके कारण बताते हुए सूचित किया जाएगा।

अनुच्छेद 04

भारतीय माल, सेवाओं तथा पूँजी के विदेशी आयातकों के प्रति दायित्व

25. यद्यपि बैंक के प्राथमिक घटक (माल, सेवाओं तथा पूँजी के) भारतीय निर्यातक और आयातक हैं, तथापि भारतीय माल, सेवाओं तथा पूँजी के विदेशी आयातक समुदाय भी बैंक के हितधारक हैं।

26. जहां अपेक्षित होगा बैंक विदेशी आयात के सभी संप्रेषणों पर समयबद्ध ढंग से कार्रवाई करेगा तथा ऐसी सूचना जो तर्कसंगत रूप से देय होगी, समयबद्ध ढंग से उपलब्ध करवाएगा।

27. बैंक इस बात का भलीभांति ध्यान रखेगा कि भले ही वह विदेशी आयातकों से व्यावसायिक संपर्क रख रहा है, किंतु उसके मूल घटक भारतीय निर्यातक ही होंगे तथा वह विदेशी आयातकों के साथ ऐसी किसी भी गतिविधि में संलिप्त नहीं होगा जो भारतीय निर्यातकों की प्रतिस्पर्द्धी स्थिति को प्रतिकूल रूप से प्रभावित करे।

28. बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि विदेशी आयातकों के साथ इसके व्यावसायिक संबंध भारतीय निर्यातकों को ध्यान में रखते हुए पूरी तरह पक्षपात व भेदभाव रहित हों।

अनुच्छेद 05

विदेशी सरकारों तथा संस्थाओं के प्रति ऋणदाता की भूमिका के रूप में सीमित दायित्व

29. भारत से माल तथा सेवाओं के निर्यात के लिए बैंक समय-समय पर सक्षम प्राधिकारी के अनुमोदन से विदेशी सरकारों तथा संस्थानों को ऋण–व्यवस्थाओं/क्रेता ऋण के रूप में ऋण सुविधा प्रदान करता है।

30. बैंक इस बात के लिए भी प्रतिबद्ध है कि सभी विदेशी सरकारों, क्वासी-सरकारी एजेंसियों आदि के साथ डील करते समय पूरी तरह सजग और संवेदनशील रहेगा। बैंक यह मानता है कि यह भारत सरकार की विदेश नीति के एक उपकरण के रूप में कार्य करता है, खुद ऐसी नीति का निर्माता अथवा प्रबंधकर्ता नहीं है।

31. बैंक अपनी ऋण–व्यवस्थाओं/क्रेता ऋणों के जरिए निर्यात संव्यवहारों का सुगमीकरण करेगा। जहां लागू होगा, बैंक भारत सरकार की ऋण–व्यवस्थाओं/राष्ट्रीय निर्यात बीमा खाता से संबंधित दिशानिर्देशों का पूर्ण रूप से पालन करेगा। यहां यह उल्लेखनीय है कि ऋण व्यवस्थाओं तथा क्रेता ऋण कार्यक्रमों के मामले में भारतीय संविदाकर्ता/निर्यातक के चयन के संबंध में एक्ज़िम बैंक उत्तरदायी नहीं है।

32. बैंक निर्यात संविदाओं के अंतर्गत परियोजनाओं को समय पर सफलतापूर्वक पूरा करवाने हेतु यथासंभव पूरे प्रयास करेगा। हालांकि यहां यह उल्लेखनीय है कि परियोजना के निष्पादन और समय पर इसे पूर्ण करने की पूरी जिम्मेदारी संबंधित भारतीय निर्यातक की होगी, एक्ज़िम बैंक की नहीं।

अनुच्छेद 06

भारत तथा विदेशों में वाणिज्यिक बैंकों तथा वित्तीय संस्थाओं के प्रति दायित्व

33. एक वित्तीय संस्था होने के नाते बैंक को वित्तीय प्रणाली में विभिन्न बैंकों और वित्तीय संस्थाओं से कार्यसंबंध रखने होते हैं। इनमें चालू खाते, नोस्ट्रो खाते, करेस्पॉन्डेंट बैंकिंग, निधि अंतरण तथा धनप्रेषण (रेमिटेंस) व डाक्यूमेंट्री क्रेडिट आदि सहित विभिन्न प्रकार के कार्यसंबंध शामिल हैं।

34. बैंकों और वित्तीय संस्थाओं के साथ डील करते समय बैंक अपने प्रतिपक्षियों द्वारा मांगी गई समस्त तर्कसंगत जानकारी उपलब्ध करवाएगा। बैंक अपने प्रतिपक्षियों को ग्राहक सूचना (अपने ग्राहक को जानें), धनशोधन निवारण (एंटी मनी लान्ड्रिंग) और आंतकवाद के वित्तपोषण को रोकने संबंधी अंतरराष्ट्रीय विनियमों के अंतर्गत जानकारी उपलब्ध करवाएगा।

35. बैंक अपनी ओर से भी ऋण सीमाओं के निर्धारण ग्राहक सूचना, धनशोधन निवारण (एंटी मनी लान्ड्रिंग) तथा आंतकवाद के वित्तपोषण को रोकने संबंधी अंतरराष्ट्रीय विनियमों के अंतर्गत अपने प्रतिपक्षियों से जानकारी प्राप्त करेगा।

36. बैंक द्वारा एक वरिष्ठ अधिकारी (वर्तमान में महाप्रबंधक स्तर के) को प्रधान अधिकारी के रूप में नियुक्त किया गया है। बैंक के प्रधान अधिकारी का दायित्व बैंक के संदिग्ध संव्यवहारों, नकदी संव्यवहारों और संबंधित विषयों की निगरानी करना तथा इस विषय पर संबंधित प्राधिकारियों को रिपोर्ट प्रस्तुत करना है। बैंक प्रमुख के प्रधान अधिकारी के संपर्क विवरण के साथ-साथ बैंक की ग्राहक स्वीकार्य नीति, ग्राहक पहचान प्रक्रिया, संव्यवहारों की निगरानी और जोखिम प्रबंधन बैंक की वेबसाइट (www.eximbankindia.in/aml/pml) पर उपलब्ध हैं।

अनुच्छेद 07

चेंबर्स ऑफ कॉमर्स, निर्यात संवर्द्धन परिषदों जैसे उद्योग संगठनों के प्रति दायित्व

37. भारतीय निर्यातक तथा आयातक चेंबर ऑफ कॉमर्स, निर्यात संवर्द्धन परिषदों जैसी संस्थाओं के साथ समन्वय रखते हैं ताकि इन मंचों का उपयोग कर उनके विचारों पर काम किया जा सके, सुझाव दिए जा सकें, कॉमन चुनौतियों की पहचान की जा सके और कॉमन प्लेटफॉर्म का सदुपोयग किया जा सके। बैंक शीर्ष निर्यात वित्त संस्था के रूप में प्रायः इन निकायों का सदस्य रहता है तथा नीतिगत एवं प्रक्रिया संबंधी मामलों में उनके फीडबैक प्राप्त करता है।

38. बैंक इन संगठनों के महत्व से परिचित है तथा इनसे प्राप्त फीडबैक को अत्यंत महत्वपूर्ण मानता है।

39. बैंक ऐसे निकायों के साथ निरंतर संपर्क में रहेगा तथा अपने परिचालनों के सुधार एवं नीति निर्माण के मामलों में उनके सुझावों का सदैव स्वागत करेगा।

अनुच्छेद 08

बैंक के ऋणदाताओं (बॉन्ड, वाणिज्यिक पत्रों के जरिए) के प्रति दायित्व

40. भारत के विदेशी व्यापार के वित्तपोषण की बैंक की क्षमता मुख्य रूप से इस बात पर निर्भर करती है कि वह अपने निवेशकों से किस प्रकार प्रतिस्पर्द्धी दरों पर संसाधन जुटाता है। इस संबंध में बैंक अपने निवेशकों को निर्णय लेने के लिए आवश्यक हर प्रकार की जानकारी प्रदान करने के लिए प्रतिबद्ध है। इस प्रकार की जानकारी प्रॉस्पेक्टस के रूप में हो सकती है अथवा अन्य किसी माध्यम के रूप में। इसमें तृतीय पक्ष रेटिंग एजेंसी को जानकारी प्रदान करना भी शामिल है। बैंक ऐसे पक्षों के साथ सही और विस्तृत जानकारी बांटने के लिए तत्पर रहेगा। बशर्ते कि यह जानकारी सामान्य गोपनीयता विनियमों और वाणिज्यिक गोपनीयता विनियमों के अंतर्गत दिए जाने हेतु निषेध न हो। इस संबंध में बैंक यह अपेक्षा करता है कि इसके द्वारा प्रदान की गई ऐसी सभी संवदेनशील जानकारियों को पूरी निष्ठा से गोपनीय रखा जाएगा।

41. बैंक यह भी प्रतिबद्धता जताता है कि बैंक के वित्तीय विवरण पूरी सावधानी, सत्यता से तैयार करवाए जाएंगे तथा भारत सरकार द्वारा नियुक्त सांविधिक लेखा परीक्षकों द्वारा विधिवत लेखा परीक्षा करवाकर इन्हें समय पर उपलब्ध करवाया जाएगा। वित्तीय विवरणों में भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा अधिदेशित प्रकटीकरण सही, सत्य और विस्तृत रूप में किए जाएंगे।

42. बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि ब्याज पर टीडीएस की कटौती निर्दिष्ट समयावधि में कर प्राधिकारियों के पास जमा की जाए और जमाकर्ता को निर्धारित अवधि के भीतर टीडीएस प्रमाणपत्र जारी किया जाए।

43. ब्याज दरों, नीतियों और प्रक्रियाओं में किसी भी तरह के बदलाव और अन्य परिवर्तनों संबंधी जानकारी को बैंक की वेबसाइट और अन्य संबंधित मीडिया में प्रकाशित किया जाएगा।

अनुच्छेद 09

बैंक के ग्राहकों के प्रति दायित्व
(विभिन्न वित्तीय तथा सलाहकारी सेवाओं के लिए)

44. बैंक इससे भलीभांति अवगत है कि इसकी स्थापना का उद्देश्य तथा इसका अस्तित्व इसके ग्राहकों से ही है। बैंक के उत्पाद तथा सेवाएं इसके ग्राहकों को ध्यान में रखकर ही बनाई गई हैं।

45. जहां तक ऋण उत्पादों की बात है तो इनकी विस्तृत जानकारी बैंक अपनी वेबसाइट (www.eximbankindia.in) पर उपलब्ध कराता है तथा अतिरिक्त जानकारी बैंक के किसी भी कार्यालय से प्राप्त की जा सकती है, जिनका संपर्क विवरण बैंक की वेबसाइट (http://www.eximbankindia.in/get-in-touch) पर उपलब्ध है। बैंक के अधिकारी अपने विद्यमान तथा संभावित ग्राहकों से भारत तथा विदेश स्थित किसी भी कार्यालय में मिलने के लिए उपलब्ध रहेंगे तथा आवश्यकतानुसार मांगी गई जानकारी/स्पष्टीकरण तत्परता से उपलब्ध करवाएंगे। इसके लिए फोन तथा ई-मेल से भी संपर्क किया जा सकता है।

46. <u>ऋणों के लिए आवेदन और उनकी प्रोसेसिंग</u>

- बैंक संभावित उधारकर्ताओं के ऋण आवेदनों की प्राप्ति पर उनकी पावती देगा जिस पर ऋण आवेदन की प्राप्ति की तारीख का स्पष्ट उल्लेख होगा।
- यह सुनिश्चित किया जाएगा कि आवेदन प्राप्ति की एक सुनिश्चित अवधि के अंदर इस पर प्रारंभिक जांच कर ली जाए तथा ऋण प्रस्ताव के मूल्यांकन के लिए यदि कोई अतिरिक्त विवरण/दस्तावेज आवश्यक हो तो इस संबंध में उधारकर्ता को तत्काल सूचित किया जाए।
- प्रस्ताव पर विधिवत विचार के उपरांत यदि प्रस्ताव संबंधित प्राधिकारी के अनुमोदन से प्रारंभिक स्तर पर ही ऋण-प्रदान करने के लिए उपयुक्त नहीं पाया जाता है तो तत्संबंधी निर्णय कारण बताते हुए उधारकर्ता को तर्कसंगत समय में सूचित किया जाएगा।
- यदि प्रस्ताव पर प्रारंभिक विचार के उपरांत इसे विस्तृत जांच के लिए उपयुक्त पाया जाता है तो प्रारंभिक शर्तें, ऋण प्रस्ताव के मूल्यांकन के लिए देय शुल्क/प्रभार आदि यदि कोई है और प्रस्ताव को आगे स्वीकार न करने की स्थिति में अथवा प्रस्ताव रद्द करने की स्थिति में ऐसे शुल्क / प्रभार की वापसी, पूर्वभुगतान विकल्प तथा अन्य शर्तें जो ग्राहक के हित को प्रभावित कर सकती हैं, आदि के बारे में आवेदक को पुष्टि हेतु सूचित किया जाएगा।

47. <u>ऋण प्रस्ताव का मूल्यांकन तथा शर्तें</u>

- यह सुनिश्चित किया जाएगा कि ग्राहक की ऋण आवश्यकताओं का समुचित मूल्यांकन किया जाए। मंजूर की जाने वाली कर्ज सीमा उधारकर्ता से विचार–विमर्श तथा संबंधित ऋण कार्यक्रम के अंतर्गत विहित मानदंडों के आधार पर तय की जाएगी।
- मार्जिन तथा सिक्योरिटी (प्रतिभूति) का निर्धारण समुचित सावधानी तथा उधारकर्ता की ऋण–पात्रता के आधार पर किया जाएगा।
- बैंक उधारकर्ता को मंजूरी शर्तों के संबंध में सूचित करेगा तथा उधारकर्ता द्वारा इन शर्तों को स्वीकारने संबंधी प्राप्ति सूचना लेकर रिकार्ड में रखेगा।
- ऋण सुविधा प्रदान करने संबंधी नियम एवं शर्तें तथा अन्य ऐसी शर्तें जिन पर उधारकर्ता द्वारा विचार–विमर्श के दौरान सहमति व्यक्त की गई है, को ऋण करार/वचन पत्र/अन्य इसी प्रकार के दस्तावेजों के रूप में लिखित में तैयार किया जाएगा। ऐसे दस्तावेजों की एक प्रति रिकार्ड के लिए उधारकर्ता को भी उपलब्ध करवाई जाएगी।
- ऋण करार/वचनपत्र/या अन्य इसी प्रकार के दस्तावेजों में उधारकर्ता के प्रति बैंक की देयताओं/प्रतिबद्धता का स्पष्ट रूप से उल्लेख किया जाएगा। ये देयताएं मंजूर सीमा से अधिक आहरण करने की मंजूरी देने, कारोबार में वृद्धि/विस्तार के चलते उधारकर्ता की वित्तीय जरूरतें पूरी करने के लिए बिना समीक्षा/संशोधन और / या अतिरिक्त ऋण सीमा को मंजूरी देने तथा उधारकर्ता के मौजूदा खाते का वर्गीकरण अनर्जक आस्ति के रूप में किए जाने या मंजूर शर्तों का अनुपालन न किए जाने पर किसी सुविधा को समाप्त करने के संबंध में हो सकती हैं।
- कंसोर्शियम करार के अंतर्गत ऋण देने के मामले में बैंक यथासंभव प्रस्ताव का मूल्यांकन समयबद्ध ढंग से करेगा तथा ऋण प्रदान करने अथवा उसके विपरीत जो भी निर्णय हो, उसे तर्कसंगत समय में सूचित करेगा।

48. <u>नियम एवं शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का संवितरण</u>

- बैंक मंजूर ऋणों का समय पर संवितरण सुनिश्चित करेगा, बशर्ते कि उधारकर्ता द्वारा पूर्व सूचित शर्तों को पूरा किया गया हो तथा उसके द्वारा पहले से सूचित संवितरण प्रक्रिया का अनुपालन किया गया हो।
- नियम एवं शर्तों में किसी प्रकार के परिवर्तन अथवा ब्याज दर में परिवर्तन, जिनका उल्लेख ऋण करार /वचन पत्र/अथवा इसी प्रकार के अन्य दस्तावेजों में नहीं किया गया है, के संबंध में उधारकर्ता को अग्रिम रूप से सूचित किया जाएगा। ब्याज दर अथवा अन्य प्रभारों में परिवर्तन तब तक ही लागू होंगे जब तक कि इस संबंध में ऋण करार/वचन पत्र/इसी प्रकार के अन्य समान दस्तावेज में उल्लिखित न हो अथवा किसी विनियामक/सरकारी प्राधिकारी द्वारा लागू न किया गया हो।

49. <u>संवितरण उपरांत पर्यवेक्षण</u>

- संवितरण के उपरांत बैंक पर्यवेक्षण करेगा कि ग्राहक को यदि 'ऋण संबंधी' कोई वास्तविक समस्या है तो उसका निराकरण किया जा सके।
- बैंक अपने ऋण की चुकौती करने/चुकौती में तेजी लाने अथवा/वचन पत्र/अन्य इसी प्रकार के दस्तावेजों में उल्लिखित अनुसार निष्पादन करने अथवा अतिरिक्त प्रतिभूतियों को प्राप्त करने के बारे में ग्राहक को ऋण करार/वचनपत्र/अन्य समान दस्तावेजों में उल्लिखित अवधि के अनुसार अथवा यदि इनमें ऐसा उल्लेख नहीं है तो अनुपालन हेतु तर्कसंगत अवधि देते हुए नोटिस जारी करेगा।
- बैंक को प्रभारित सभी प्रतिभूतियां ऋण की अदायगी पर पूर्ण रूप से विमुक्त कर दी जाएंगी बशर्ते कि बैंक के पास ग्राहक के किसी अन्य ऋण या उसकी समूह कंपनी/संबद्ध कंपनी का ऋण जिसमें प्रवर्तकों का प्रत्यक्ष हित हो या वे गारंटर हों, के संबंध में प्रतिभूतियों के ग्रहणाधिकार अथवा उनके निपटान का विधिक हक न हो। यदि इस प्रकार के निस्तारण अधिकार का उपयोग किया जाता है तो इस संबंध में बकाया राशि का विस्तृत विवरण व उन दस्तावेजों, जिनके आधार पर बैंक अपने तत्संबंधी दावे के निस्तारण तक प्रतिभूतियों को अपने पास बनाए रखना चाहता है, का विस्तृत विवरण देते हुए ग्राहक को पूर्व सूचना दी जाएगी।

50. <u>सामान्य</u>

- बैंक ऋण दस्तावेजों में उल्लिखित मामलों के अतिरिक्त उधारकर्ता के किसी अन्य मामले में हस्तक्षेप करने से बचेगा (जब तक कि बैंक के ध्यान में ऐसी कोई नई सूचना नहीं आती है जिसका उल्लेख पहले न किया गया हो)।
- बैंक ऋण देने के मामले में लिंग, जाति और धर्म के आधार पर कोई भेदभाव नहीं करेगा। किंतु यह उपबंध बैंक को समाज के कमजोर वर्गों के लिए बनाई गई ऋण योजनाओं में सहभागिता करने से नहीं रोकेगा।
- ऋण की वसूली के संबंध में, बैंक ग्राहक को बार-बार अनपेक्षित समय पर अनुवर्ती कार्रवाई के जरिए अनावश्यक तंग नहीं करेगा तथा गुंडों आदि की मदद नहीं लेगा।
- उधारकर्ता के खाते को स्थानांतरित करने के संबंध में ग्राहक अथवा उस बैंक /वित्तीय संस्था जो इस ऋण खाते को लेना चाहती है, के अनुरोध पर बैंक अपना निर्णय तर्कसंगत समय में अवश्य सूचित करेगा।

51. निर्यात मार्केटिंग और सलाहकारी सेवाएं जैसी अन्य सेवाएं सांकेतिक प्रकृति की हैं और इनकी शर्तें तथा उनमें लगने वाले समय का उल्लेख अनुमोदन पत्र में किया जाएगा।

52. उधारकर्ताओं की शिकायतों के निवारण के लिए एक शिकायत निवारण तंत्र की व्यवस्था की गई है और शिकायत निवारण अधिकारी तथा अपीलीय प्राधिकारी के विवरण बैंक की वेबसाइट (www.eximbankindia.in/grievance-redressal) पर उपलब्ध हैं।

53. ऋणदाता के रूप में बैंक की 'उचित आचरण संहिता' बैंक की वेबसाइट (http://www.eximbankindia.in/fair-practice-code) पर उपलब्ध है।

अनुच्छेद 10

बैंक को माल तथा सेवाओं के आपूर्तिकर्ताओं के प्रति दायित्व

54. अपने कार्यदायित्वों के निस्तारण के लिए बैंक विभिन्न प्रकार के माल तथा सेवाओं का प्रोक्योरमेंट करता है। खरीदी जाने वाली विभिन्न राजस्व मदों में स्टेशनरी, उपभोज्य वस्तुएं, परचून का सामान तथा पूँजी मदों में ऑफिस उपकरण, फर्नीचर आदि की खरीद शामिल है। सेवाओं के प्रोक्योरमेंट में रखरखाव, चौकीदारी, मरम्मत, सुरक्षा जैसी सेवाएं शामिल हैं।

55. बैंक अपने सभी विद्यमान तथा भावी वेंडरों के साथ पक्षपात रहित बर्ताव करता है। सभी राजस्व तथा पूँजी मदों की खरीद के लिए प्रतिस्पर्द्धी दरों पर न्यूनतम तीन संविदाएं आमंत्रित की जाती हैं। इसके लिए अधिकारियों की एक समिति बनाई गई है जो राजस्व एवं पूँजी मदों की खरीद पर नियंत्रण रखती है तथा पक्षपात एवं भेदभाव रहित ढंग से इनकी खरीद सुनिश्चित करती है। संबंधित खर्चों के अनुमोदन की शक्तियां निदेशक मंडल द्वारा प्रदत्त अनुसार हैं।

56. निविदाओं में सभी मदों उनकी विशिष्टताओं आपूर्ति की समयावधि का विवरण तो रहता ही है, साथ ही किसी प्रकार के जवाब/स्पष्टीकरण के लिए भी पर्याप्त समय दिया जाता है। बोलियां बैंक के अधिकारियों द्वारा बोलीदाताओं की उपस्थिति में खोली जाती हैं। बड़े मूल्य की निविदाओं का मूल्यांकन इस हेतु गठित अधिकारियों की एक टीम द्वारा किया जाता है तथा इसकी समीक्षा खर्च का अनुमोदन करने वाले अधिकारी द्वारा की जाती है।

57. आपूर्तित माल तथा सेवाओं का भुगतान संविदा/इनवॉइस की शर्तों के अनुरूप किया जाता है तथा भुगतानों में विलंब नहीं किया जाता है। जहां कहीं जमानत राशियां ली गई हैं, वहां उन्हें निर्धारित अवधि की समाप्ति पर जैसा कि निष्पादन और संबंधित गारंटियों में उल्लेख हो, वापस लौटा दिया जाता है।

58. कार्य संतोषजनक ढंग से पूरा न करने पर (अर्थात् खराब सामान की आपूर्ति, निर्धारित मानदंडों से पृथक सामान की आपूर्ति, आपूर्ति में विलंब, अनैतिक व्यवहार) बैंक ऐसे वेंडर या वेंडरों के समूह से भविष्य में निविदाएं न आमंत्रित करने पर विचार कर सकता है।

अनुच्छेद 11

बैंक के कर्मचारियों के प्रति दायित्व

59. बैंक के कर्मचारी बैंक की शक्ति और इसकी अमूल्य संपत्ति हैं जिनके कौशल, दक्षता, अनुभव तथा संस्था के प्रति प्रतिबद्धता ने बैंक को अपनी स्थापना से लेकर लगातार कई दशकों तक बेहतरीन परिणाम देने में सक्षम बनाया है। कर्मचारियों के कार्यनिष्पादन को न केवल नियमित पारिश्रमिक, बल्कि कार्यनिष्पादन प्रोत्साहनों, पदोन्नतियों, विदेशों में तैनाती, प्रशिक्षण आदि के जरिए पुरस्कृत किया जाता है।

60. प्राथमिक स्तर पर भर्ती हो या उच्च स्तर पर सीधी भर्ती, कर्मचारियों का चयन एक पारदर्शी और खुली प्रक्रिया के जरिए किया जाता है जिसमें सभी को समान अवसर दिए जाते हैं तथा आरक्षित वर्ग के अभ्यर्थियों को भारत सरकार के नियमों के अनुसार छूट प्रदान की जाती है। बैंक जाति, वर्ग, संप्रदाय या रंग के आधार पर किसी के साथ कोई भेदभाव नहीं करता है। कार्य निष्पादन संबंधी प्रोत्साहनों के अलावा सभी कर्मचारी समान हैं।

61. वार्षिक कार्य निष्पादन मूल्यांकन की एक व्यवस्थित एवं पारदर्शी प्रक्रिया है, जिसमें **अधिकारी को को उसके** निष्पादन, उपलब्धियों और कमियों के बारे में फीडबैक प्रदान किया जाता है। किसी के साथ कोई भेदभाव व पक्षपातपूर्ण बर्ताव न हो इसके लिए मूल्यांकनकर्ता अधिकारी द्वारा किए गए मूल्यांकन की समीक्षा एक अन्य वरिष्ठ अधिकारी द्वारा की जाती है।

62. प्रशिक्षण एवं विकास कार्यक्रमों आदि के लिए अधिकारियों का चयन, अधिकारी द्वारा व्यक्त की गई जरूरतों/उसके वरिष्ठ अधिकारियों द्वारा व्यक्त अपेक्षाओं तथा बैंक की आवश्यकताओं के आधार पर किया जाता है। ऐसे प्रशिक्षण घरेलू तथा अंतरराष्ट्रीय स्तर के हो सकते हैं और इनमें सभी कार्यालयों को समान अवसर दिए जाते हैं।

63. विदेशी कार्यालयों में तैनाती के लिए चयन एक पारदर्शी प्रक्रिया तथा सार्वजनिक रूप से घोषित मानदंडों के आधार पर किया जाता है और इन्हीं के आधार पर कर्मचारियों का मूल्यांकन किया जाता है।

64. पदोन्नतियां न्यूनतम स्तर के अनुभव/दक्षता (निष्पादन रिपोर्टों में उजागर हुई) और क्षमता की पहचान पीएपीआर तथा साक्षात्कारों के आधार पर प्रदान की जाती हैं। साक्षात्कार चैनलों का गठन निर्दिष्ट मानदंडों के आधार पर किया जाता है। साक्षात्कार पैनल/पदोन्नति समिति की रिपोर्ट उचित माध्यम से सक्षम प्राधिकारी को प्रस्तुत की जाती है।

65. कर्मचारियों को कार्य निष्पादन प्रोत्साहन भारत सरकार द्वारा अनुमोदित मानदंडों के अनुसार निर्धारित मापदडों के आधार पर प्रदान किया जाता है तथा विशेष रूप से गठित समितियों द्वारा इसका मूल्यांकन किया जाता है।

66. पदोन्नति संबंधी मुद्दों से असंतुष्ट कर्मचारी पदोन्नति नीति में दी गई शिकायत निवारण प्रक्रिया के जरिए अपनी बात कह सकते हैं।

67. बैंक द्वारा आवास का आवंटन निर्धारित मानदंडों के आधार पर विशेष रूप से गठित एक समिति द्वारा पारदर्शी ढंग से किया जाता है। ये मानदंड सभी अधिकारियों की जानकारी के लिए उपलब्ध हैं।

अनुच्छेद 12

भारत के नागरिकों के प्रति दायित्व

68. भारत के प्रत्येक नागरिक के प्रति बैंक का यह दायित्व है कि वह अपनी भूमिका और कार्य दायित्वों को अपने संपूर्ण प्रयासों से श्रेष्ठतम ढंग से संपन्न करे।

69. इसके अतिरिक्त भारतीय नागरिकों के प्रति बैंक का दायित्व उनकी विशेष भूमिका जैसे ग्राहक, निवेशक, ऋणदाता, कर्मचारी आदि के रूप में भी है जिनका उल्लेख पूर्व अध्यायों में किया जा चुका है।

70. अपनी कार्यप्रणाली को बेहतर बनाने के लिए बैंक सभी भारतीय नागरिकों से उनके सुझाव/फीडबैक का सदैव स्वागत करता है। ये सुझाव फीडबैक ई–मेल/पत्रों के जरिए अथवा बैंक के कार्यालयों में स्वयं उपस्थित होकर दिए जा सकते हैं। इन कार्यालयों के पते बैंक की वेबसाइट (www.eximbankindia.in/get-in-touch) पर दिए गए हैं।

अनुच्छेद 13

वैश्विक समुदाय के प्रति दायित्व

71. भारत विश्व स्तर पर राष्ट्रों के समुदाय का एक सदस्य और वैश्विक नागरिक है। एक्ज़िम बैंक भी अपनी अंतरराष्ट्रीय भूमिका और कार्यदायित्व, विशेषकर ऋण-व्यवस्था के मामले में, वैश्विक समुदाय को अपना एक हितधारक मानता है।

72. यद्यपि बैंक वैश्विक समुदाय के प्रति जवाबदेह नहीं है, तथापि यह वैश्विक नागरिक के रूप में अपने दायित्वों को बखूबी समझता है। राष्ट्रीय नीति प्राथमिकताओं, राजनीतिक अनिवार्यताओं तथा भारत सरकार के विनियमों के द्वारा निर्देशित बाध्यताओं को छोड़कर बैंक एक निश्चित सीमा तक बाहरी पक्षों को अपने स्वविवेक पर सूचना प्रदान करने पर विचार कर सकता है, किंतु इन सूचनाओं को इसके एक अधिकार के रूप में मांगा नहीं जा सकता।

अनुच्छेद 14

सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005

73. सूचना का अधिकार अधिनियम 2005 में वर्णित अनुसार बैंक एक जन-प्राधिकारी है। तदनुसार बैंक ने सूचना का अधिकार अधिनियम की धारा 4 (1) ख के अनुपालन में अपनी ओर से आवश्यक सूचनाएं सार्वजनिक की हुई हैं, जो बैंक की वेबसाइट (www.eximbankindia.in/rti-act) पर उपलब्ध हैं।

74. बैंक के केन्द्रीय जनसूचना अधिकारी, केन्द्रीय सहायक जनसूचना अधिकारियों तथा अपीलीय प्राधिकारी आदि की जानकारी और उनसे संपर्क का विवरण बैंक की वेबसाइट (www.eximbankindia.in/rti-act) पर उपलब्ध है। आवेदकों की सुविधा के लिए एक विशिष्ट ईमेल आईडी (rti@eximbankindia.in) भी बनाई गई है।

75. सूचना का अधिकार अधिनियम के अंतर्गत सूचना प्राप्त करने संबंधी अनुदेश बैंक की वेबसाइट (www.eximbankindia.in/rti-act) पर दिए गए हैं। बैंक के प्रधान कार्यालय में केंद्रीय जन सूचना अधिकारी और क्षेत्रीय कार्यालयों में केंद्रीय सहायक जनसूचना अधिकारी मांगी जाने वाली सूचना के लिए आवेदन करने में सहायता करने और उसे स्वीकार करने के लिए तत्पर रहते हैं।

76. बैंक सूचना का अधिकार अधिनियम को पूर्ण रूप से लागू करने तथा मांगी गई हर जानकारी को जल्द से जल्द उपलब्ध करवाने के लिए प्रतिबद्ध है।

अनुच्छेद 15

शिकायत निवारण प्रणाली

77. शिकायतों के निवारण के लिए एक समुचित व्यवस्था विद्यमान है तथा उधारकर्ताओं के लिए शिकायत निवारण अधिकारी और उधारकर्ताओं की शिकायत के निवारण के लिए अपीलीय प्राधिकारी का विवरण बैंक की वेबसाइट (www.eximbankindia.in/grievance-redressal) पर उपलब्ध है।

78. महाप्रबंधक स्तर के एक वरिष्ठ अधिकारी को उधारकर्ताओं के लिए शिकायत निवारण अधिकारी के रूप में नियुक्त किया गया है। उनसे संपर्क का विवरण बैंक की वेबसाइट (www.eximbankindia.in/grievance-redressal) पर दिया गया है।

79. उप प्रबंध निदेशक स्तर के एक वरिष्ठ अधिकारी को ग्राहकों की शिकायतों के निवारण के लिए अपीलीय प्राधिकारी के रूप में नियुक्त किया गया है। उनसे संपर्क का विवरण बैंक की वेबसाइट (www.eximbankindia.in/grievance-redressal) पर उपलब्ध है।

80. इन सुविधाओं का लाभ उठाने वाले ग्राहकों का हम स्वागत करते हैं तथा उन्हें पक्षपात रहित सेवाएं प्रदान करने का भरोसा देते हैं।

81. इसके अतिरिक्त, बैंक की 'ऋणदाताओं के लिए उचित आचरण संहिता' की एक प्रतिलिपि बैंक की वेबसाइट (www.eximbankindia.in/fair-practice-code) पर उपलब्ध है।

अनुच्छेद 16

बैंक के मुख्य सतर्कता अधिकारी

82. सतर्कता संबंधी किसी भी मामले के लिए बैंक के मुख्य सतर्कता अधिकारी से संपर्क किया जा सकता है। उनसे संपर्क का विवरण बैंक की वेबसाइट (www.eximbankindia.in/vigilance) पर उपलब्ध है।