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 भारत स्थित सभी कार्यालयों 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 (https://www.eximbankindia.in/hi/contact-us) पर दिए गए हैं। एक्ज़िम बैंक नागरिक चार्टर बैंक की वेबसाइट (https://www.eximbankindia.in/hi/exim-policy) से भी निःशुल्क डाउनलोड किया जा सकता है।

विषय वस्तु

खंड #	खंड का शीर्षक	पृष्ठ संख्या
1.	प्रस्तावना एवं परिचय	4
2.	भारत सरकार तथा भारतीय रिज़र्व बैंक के प्रति दायित्व	7
3.	भारतीय निर्यातकों तथा आयातकों (वस्तुओं, सेवाएं तथा पूँजी)के प्रति दायित्व	8
4.	भारतीय वस्तुओं, सेवाओं तथा पूँजी के विदेशी आयातकों के प्रति दायित्व	9
5.	विदेशी सरकारों तथा संस्थाओं के प्रति ऋणदाता की भूमिका के रूप में सीमित दायित्व	10
6.	भारत में तथा विदेशों में वाणिज्यिक बैंकों तथा वित्तीय संस्थाओं के प्रति दायित्व	11
7.	चैंबर्स ऑफ कॉमर्स, निर्यात संवर्द्धन परिषदों जैसे उद्योग संगठनों के प्रति दायित्व	12
8.	बैंक के ऋणदाताओं के प्रति दायित्व (बॉन्ड, वाणिज्यिक पत्रों के जरिए)	13
9.	बैंक के ग्राहकों के प्रति दायित्व (विभिन्न वित्तीय तथा सलाहकारी सेवाओं के लिए)	14
10.	वस्तुओं तथा सेवाओं के आपूर्तिकर्ताओं के प्रति दायित्व	15

11.	बैंक के कर्मचारियों के प्रति दायित्व	16
12.	भारत के नागरिकों के प्रति दायित्व	18
13.	वैश्विक समुदाय के प्रति दायित्व	19
14.	सूचना का अधिकार अधिनियम 2005	20
15.	शिकायत निवारण प्रणाली	21
16.	बैंक के मुख्य सतर्कता अधिकारी	23
17.	कार्यस्थल पर महिलाओं का लैंगिक उत्पीड़न (निवारण, प्रतिषेध और प्रतितोष) अधिनियम	24

खंड 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 और 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 (https://www.eximbankindia.in/contact-us) पर दिए गए हैं। भारतीय निर्यात-आयात बैंक अधिनियम बैंक की वेबसाइट (https://www.eximbankindia.in/hi/objectives) पर भी डाउनलोड करने के लिए उपलब्ध है।

3. भारतीय निर्यात-आयात बैंक अधिनियम में बैंक का उद्देश्य इस प्रकार वर्णित है *"...निर्यातकों और आयातकों को वित्तीय सहायता प्रदान करना और... देश के अंतरराष्ट्रीय व्यापार के संवर्द्धन की दृष्टि से वस्तुओं 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 वस्तुओं 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 उनके प्रति हमारा 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 (https://www.eximbankindia.in/hi/right-to-information-act) पर अपेक्षित जानकारियां उपलब्ध करवाई हैं। बैंक के केंद्रीय लोक सूचना अधिकारी, अपीलीय प्राधिकारी और पारदर्शिता अधिकारी का संपूर्ण संपर्क विवरण बैंक की वेबसाइट (https://www.eximbankindia.in/hi/right-to-information-act) पर उपलब्ध है। इसके अतिरिक्त, सूचना का अधिकार अधिनियम के अंतर्गत जानकारी प्राप्त

करने संबंधी तरीका भी बैंक की वेबसाइट (https://www.eximbankindia.in/hi/right-to-information-act) पर दिया गया है।

8. उधारकर्ताओं [वाणिज्यिक ऋण], ऋण-व्यवस्थाओं [LOCs] और निवेशकों की चिंताओं या शिकायतों का समाधान करने के लिए बैंक में एक शिकायत निवारण प्रणाली है। बैंक द्वारा अंगीकृत की गई शिकायत निवारण प्रणाली बैंक की वेबसाइट (https://www.eximbankindia.in/hi/grievance-redressal) पर उपलब्ध है।

9. ऋणदाताओं के लिए 'आचार संहिता' की प्रतिलिपि बैंक की वेबसाइट (https://www.eximbankindia.in/hi/node/779) पर उपलब्ध है।

10. बैंक के लेखा परीक्षित वित्तीय विवरण सहित वार्षिक रिपोर्ट भी बैंक की वेबसाइट (https://www.eximbankindia.in/hi/investor-relation) पर उपलब्ध है।

11. बैंक में एक मुख्य सतर्कता अधिकारी हैं। इसके साथ ही, बैंक ने एक वरिष्ठ अधिकारी को बैंक के प्रधान अधिकारी के रूप में भी नियुक्त किया है।

12. बैंक में कार्यस्थल पर लैंगिक उत्पीड़न के मामले में ज़ीरो टॉलरेंस की नीति अपनाई गई है और बैंक में, कार्यस्थल पर महिलाओं का लैंगिक उत्पीड़न (निवारण, प्रतिषेध और प्रतितोष) अधिनियम, 2013 तथा इसके अंतर्गत बनाए गए नियमों के अनुरूप, कार्यस्थल पर महिलाओं के लैंगिक उत्पीड़न के निवारण, प्रतिषेध और प्रतितोष के संबंध में नीति लागू है।

13. 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।

14. यह चार्टर 24 मार्च, 2012 से प्रवृत्त है। चार्टर एक परिवर्तनीय दस्तावेज है जिसमें समय-समय पर संशोधन किए जा सकते हैं। बैंक अपनी वेबसाइट पर अद्यतन चार्टर उपलब्ध कराना सुनिश्चित करेगा।

खंड 02

भारत सरकार तथा भारतीय रिज़र्व बैंक के प्रति दायित्व

15. बैंक का संपूर्ण स्वामित्व भारत सरकार के पास है। भारतीय निर्यात-आयात बैंक अधिनियम की धारा 6 के अंतर्गत अध्यक्ष और /अथवा प्रबंध निदेशक, 2 उप प्रबंध निदेशक, भारत सरकार द्वारा नियुक्त 5 निदेशक व अनुसूचित बैंकों से 3 निदेशक व अन्य 4 निदेशक जिन्हें विभिन्न क्षेत्रों में निर्यात-आयात अथवा तत्संबंधी वित्तपोषण का ज्ञान या अनुभव हो, को भारत सरकार द्वारा नामित किया जाता है। इसके अतिरिक्त, उक्त 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।*

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

17. 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।

18. 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 प्रावधानीकरण आदि।

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

खंड 03

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

20. बैंक अवगत है कि इसकी स्थापना भारत के विदेशी व्यापार के वित्तपोषण, सुगमीकरण तथा संवर्द्धन के लिए हुई है। इस दृष्टि से, भारतीय निर्यातक एवं आयातक (वस्तुओं, सेवाएं और पूँजी के) इसके प्रमुख हितधारक हैं और इनकी जरूरतों की पूर्ति के लिए इसकी स्थापना हुई है।

21. 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।

22. बैंक के उत्पादों व सेवाओं की जानकारी वेबसाइट (https://www.eximbankindia.in/hi) पर है। तथापि, विस्तृत जानकारी के लिए बैंक के किसी भी कार्यालय से संपर्क किया जा सकता है, जिनका विवरण बैंक की वेबसाइट (https://www.eximbankindia.in/hi/contact-us) पर है।

23. बैंक भारतीय निर्यातकों-आयातकों से प्राप्त पत्रादि की तात्कालिक आधार पर प्राप्ति सूचना देगा तथा एक निर्धारित और तर्कसंगत समय में अंतरिम उत्तर भिजवाना सुनिश्चित करेगा।

24. 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।

25. 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।

खंड 04

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

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

27. 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।

28. 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।

29. 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।

खंड 05

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

30. बैंक भारतीय परियोजना निर्यातकों को दिए गए कॉन्ट्रैक्टों का वित्तपोषण करने के क्रम में समय-समय पर विदेशी सरकारों और उन सरकारों की संस्थाओं को भारत सरकार समर्थित ऋण-व्यवस्थाएं/रियायती वित्तपोषण योजना और राष्ट्रीय निर्यात बीमा खाते के अंतर्गत क्रेता ऋण प्रदान करता है। बैंक इसके लिए भी प्रतिबद्ध है कि सभी विदेशी सरकारों, अर्ध-सरकारी एजेंसियों के साथ पूरे सम्मान और संवेदनशीलता से डील करेगा।

31. बैंक अपनी ऋण-व्यवस्थाओं/ रियायती वित्तपोषण योजना/ राष्ट्रीय निर्यात बीमा खाते के अंतर्गत क्रेता ऋणों के जरिए निर्यात ट्रांज़ैक्शनों का सुगमीकरण करेगा। बैंक भारत सरकार की ऋण-व्यवस्थाओं/ रियायती वित्तपोषण योजना/ राष्ट्रीय निर्यात बीमा खाता मानदंडों से संबंधित दिशानिर्देशों का पूर्ण रूप से पालन करेगा। बैंक इन कार्यक्रमों के अंतर्गत सुगमकर्ता की भूमिका में होता है और भारतीय कॉन्ट्रैक्टर/ निर्यातक का चयन उधारकर्ता सरकार/विदेशी खरीदार द्वारा किया जाता है।

32. बैंक अपने उक्त सूचीबद्ध दायित्वों का निर्वहन करते हुए हितधारक अनुभव को बेहतर करने के लिए प्रतिबद्ध है और इसलिए, भारत सरकार (GOI) समर्थित ऋण-व्यवस्थाओं (LOCs) के अंतर्गत विभिन्न प्रकार की शिकायतों को प्राप्त करने, दर्ज करने, जांचने और उनके समाधान की प्रक्रिया के रूप में बैंक ने एक शिकायत निवारण प्रणाली अपनाई है। बैंक की शिकायत निवारण प्रणाली बैंक की वेबसाइट पर उपलब्ध है। (https://www.eximbankindia.in/hi/exim-policy)।

खंड 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 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 (https://www.eximbankindia.in/hi/aml-pml) पर उपलब्ध हैं।

खंड 07

चैंबर्स 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।

खंड 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। भारतीय रिज़र्व बैंक और भारतीय प्रतिभूति और विनिमय बोर्ड द्वारा अधिदेशित प्रकटीकरण सही और व्यापक 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।

खंड 09

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

44. बैंक भलीभांति अवगत है कि इसकी स्थापना का उद्देश्य तथा अस्तित्व इसके ग्राहकों से ही है। बैंक के उत्पादों व सेवाओं को इसके ग्राहकों को ध्यान में रखकर तैयार किया गया है।

45. बैंक के ऋण उत्पादों की विस्तृत जानकारी वेबसाइट (https://www.eximbankindia.in/hi) पर उपलब्ध है तथा अतिरिक्त जानकारी बैंक के किसी भी कार्यालय से प्राप्त की जा सकती है, जिनका संपर्क विवरण बैंक की वेबसाइट (https://www.eximbankindia.in/contact-us) पर उपलब्ध है। बैंक के अधिकारी अपने विद्यमान तथा भावी ग्राहकों से भारत तथा विदेश में किसी भी कार्यालय में मिलने को उपलब्ध रहेंगे तथा वांछित जानकारी/स्पष्टीकरण तत्परता से उपलब्ध करएंगे। उनसे फोन तथा ई-मेल से भी संपर्क किया जा सकता है।

46. बैंक ने 'ऋणदाताओं के लिए आचार संहिता [FPC] लागू की है। FPC में RBI के वर्तमान दिशानिर्देशों के आलोक में समय-समय पर संशोधन किया गया है। बैंक की 'ऋणदाताओं के लिए आचार संहिता की प्रति बैंक की वेबसाइट (https://www.eximbankindia.in/hi/node/779) पर उपलब्ध है।

47. 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।

खंड 10

बैंक को वस्तुओं तथा सेवाओं के आपूर्तिकर्ताओं के प्रति दायित्व

48. अपने कार्यदायित्वों के निस्तारण के लिए बैंक विभिन्न प्रकार के वस्तुओं 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।

49. बैंक अपने सभी मौजूदा व भावी वेंडरों के साथ पक्षपात रहित बर्ताव करता है। सभी राजस्व तथा पूँजीगत वस्तुओं का प्रोक्योरमेंट न्यूनतम 3 प्रतिस्पर्द्धी कोटेशनों के अध्यधीन हैं। संबंधित खर्चों के अनुमोदन की शक्तियां निदेशक मंडल द्वारा प्रत्यायोजित की जाती हैं।

50. ई-टेंडर पोर्टल/GeM पोर्टल पर जारी सभी 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 ऑनलाइन खोली जाती हैं। बड़े मूल्य की निविदाओं का मूल्यांकन इस हेतु गठित अधिकारियों की एक समिति द्वारा किया जाता है तथा इसकी समीक्षा खर्च का अनुमोदन करने वाले अधिकारी द्वारा की जाती है।

51. आपूर्ति की गई वस्तुओं तथा सेवाओं का भुगतान कॉन्ट्रैक्ट/इनवॉइस की शर्तों के अनुरूप किया जाता है तथा बैंक वस्तुएं और सेवाएं संतोषजनक हैं या नहीं, इस आधार पर समयबद्ध तरीके से भुगतान करता 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।

52. 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।

खंड 11

बैंक के कर्मचारियों के प्रति दायित्व

53. बैंक के कर्मचारी बैंक की अमूल्य संपत्ति हैं जिनके कौशल, अनुभव तथा संस्था के प्रति प्रतिबद्धता से बैंक अपनी स्थापना से लेकर लगातार दशकों तक बेहतरीन परिणाम देता रहा है। उनके कार्यनिष्पादन को न केवल नियमित पारिश्रमिक, बल्कि कार्यनिष्पादन प्रोत्साहनों, पदोन्नतियों, विदेशों में तैनाती, प्रशिक्षण आदि के जरिए पुरस्कृत किया जाता है।

54. प्राथमिक या उच्च स्तर पर सीधी भर्ती व कर्मचारियों का चयन, पारदर्शी और खुली प्रक्रिया से किया जाता है, और सभी को समान अवसर दिए जाते हैं तथा आरक्षित वर्ग के अभ्यर्थियों को भारत सरकार के नियमों के अनुसार छूट दी जाती है। बैंक जाति, वर्ग, संप्रदाय या रंग के आधार पर भेदभाव नहीं करता है। कार्य निष्पादन प्रोत्साहनों के अलावा सभी कर्मचारी समान हैं।

55. वार्षिक कार्य निष्पादन मूल्यांकन की व्यवस्थित व पारदर्शी प्रक्रिया है, जिसमें अधिकारी को कार्य 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।

56. प्रशिक्षण एवं विकास कार्यक्रमों के लिए अधिकारी का चयन, उनकी जरूरत/ उनके 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 को समान अवसर दिए जाते हैं।

57. 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।

58. 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।

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

60. 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।

खंड 12

भारत के नागरिकों के प्रति दायित्व

61. 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।

62. 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।

63. अपनी कार्यप्रणाली को बेहतर बनाने के लिए बैंक सभी भारतीय नागरिकों से उनके सुझाव और फीडबैक का सदैव स्वागत करता है। ये सुझाव और फीडबैक इलेक्ट्रॉनिक रूप से अथवा बैंक के कार्यालयों में स्वयं उपस्थित होकर दिए जा सकते हैं। इन कार्यालयों के पते बैंक की वेबसाइट (https://www.eximbankindia.in/hi/contact-us) पर दिए गए हैं।

<u>खंड 13</u>

<u>वैश्विक समुदाय के प्रति दायित्व</u>

64. 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।

65. 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।

खंड 14

सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005

66. 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 (https://www.eximbankindia.in/hi/right-to-information-act) पर उपलब्ध हैं।

67. बैंक के केंद्रीय लोक सूचना अधिकारी, केंद्रीय सहायक लोक सूचना अधिकारियों, अपीलीय प्राधिकारी और पारदर्शिता अधिकारी की जानकारी और उनका संपर्क विवरण बैंक की वेबसाइट (https://www.eximbankindia.in/hi/right-to-information-act) पर उपलब्ध है। बैंक हार्ड कॉपी में आए आवेदन तथा https://rtionline.gov.in/ के माध्यम से ऑनलाइन मिलने वाले आवेदन भी स्वीकार करता है।

68. सूचना का अधिकार अधिनियम के अंतर्गत सूचना प्राप्त करने संबंधी अनुदेश बैंक की वेबसाइट (https://www.eximbankindia.in/hi/right-to-information-act) पर दिए गए हैं। बैंक के प्रधान कार्यालय में केंद्रीय लोक सूचना अधिकारी और क्षेत्रीय कार्यालयों में केंद्रीय सहायक लोक सूचना अधिकारी मांगी जाने वाली सूचना के लिए आवेदन करने में सहायता करने और उसे स्वीकार करने के लिए तत्पर रहते हैं।

69. 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।

खंड 15

शिकायत निवारण प्रणाली

70. उधारकर्ताओं [वाणिज्यिक ऋण], ऋण-व्यवस्थाओं [LOCs] और निवेशकों की चिंताओं या शिकायतों का समाधान करने के लिए बैंक में एक शिकायत निवारण प्रणाली है। (https://www.eximbankindia.in/hi/exim-policy)

(क) उधारकर्ता के लिए शिकायत निवारण प्रणाली [वाणिज्यिक ऋण]

- उधारकर्ता अपनी शिकायतों के समाधान के लिए बैंक की वेबसाइट और बैंक के अन्य प्रकाशनों पर दिए गए संपर्क विवरण के अनुसार एक नामित वरिष्ठ अधिकारी को आवश्यक दस्तावेजों के साथ (यदि कोई हों) अपनी शिकायत की प्रकृति को स्पष्ट रूप से बताते हुए लिख सकते हैं। शिकायतें पत्रों/प्रपत्रों के माध्यम से प्राप्त होने पर उसकी पावती उधारकर्ता को भिजवा दी जाएगी।

- नामित अधिकारी इसके शीघ्र समाधान के लिए प्रयास करते हुए आवश्यक कार्रवाई शुरू करेगा, लेकिन किसी भी मामले में समाधान की यह समयावधि एक महीना होगी।

- नामित अधिकारी के किसी निर्णय के स्वीकार न होने की स्थिति में उधारकर्ता अपीलीय प्राधिकारी को अभ्यावेदन प्रस्तुत कर सकते हैं। अपीलीय प्राधिकारी सामान्यतः बैंक के उप प्रबंध निदेशक (DMD) के स्तर के होंगे, तथा DMD की अनुपस्थिति में अपीलीय प्राधिकारी प्रबंध निदेशक (MD) स्तर पर होंगे। अपीलीय प्राधिकारी द्वारा अभ्यावेदन पर विचार किया जाएगा और आवश्यकता अनुसार जांच करने के बाद एक माह की अवधि के भीतर उधारकर्ता को निर्णय सूचित किया जाएगा। संबंधित अधिकारियों के संपर्क विवरण बैंक की वेबसाइट (https://www.eximbankindia.in/hi/grievance-redressal) पर उपलब्ध हैं।

- बैंक में यह सुनिश्चित करने के लिए एक प्रणाली लागू की गई है कि ऐसे निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों की सुनवाई और निपटान कम से कम एक उच्च स्तर पर किया जाता है। इस संबंध में बोर्ड को वार्षिक आधार पर एक रिपोर्ट प्रस्तुत की जाएगी।

(ख) निवेशकों के लिए शिकायत निवारण प्रणाली -

- निवेशकों के लिए शिकायत निवारण प्रणाली सेबी (सूचीबद्धता बाध्यताएं और प्रकटीकरण अपेक्षाएं) विनियम, 2015 के अनुरूप लागू की गई है। यह प्रणाली निवेशकों की शिकायतों का जल्द से जल्द समाधान करने के लिए लागू की गई है। प्राप्त शिकायत का समाधान किसी भी स्थिति में, शिकायत प्राप्त होने की तिथि से 21 कैलेंडर दिनों के भीतर किया जाना है।

- बैंक निवेशकों की शिकायतों का इलेक्ट्रॉनिक रूप से समाधान करने के लिए सेबी द्वारा निर्देशित स्कोर्स[1] प्लैटफॉर्म एवं ऑनलाइन विवाद निवारण पोर्टल ('ODR पोर्टल') पर पंजीकृत है। बैंक द्वारा निवेशकों की शिकायतों का विवरण, यदि कोई हो, मान्यता प्राप्त स्टॉक एक्सचेंज को तिमाही आधार पर प्रस्तुत किया जाता है।

- निवेशकों की शिकायत निवारण प्रणाली से संबंधित विवरण सेबी की वेबसाइट (investor.sebi.gov.in/Investor-charter.html) पर उपलब्ध है।

- बैंक के एक वरिष्ठ अधिकारी को निवेशकों की शिकायतों के समाधान में सहयोगकर्ता अधिकारी के रूप में नियुक्त किया गया है, जिनका संपर्क विवरण बैंक की वेबसाइट (https://www.eximbankindia.in/hi/grievance-redressal) पर उपलब्ध है।

(ग) ऋण-व्यवस्था (LOC) पोर्टफोलियो हेतु शिकायत निवारण प्रणाली

भारत सरकार (GOI) समर्थित ऋण-व्यवस्थाओं (LOCs) के अंतर्गत विभिन्न प्रकार की शिकायतों को प्राप्त करने, दर्ज करने, जांच करने और उसके समाधान की प्रक्रिया के रूप में बैंक ने एक शिकायत निवारण प्रणाली अपनाई है। बैंक की शिकायत निवारण प्रणाली वेबसाइट पर उपलब्ध है (https://www.eximbankindia.in/hi/exim-policy)

[1] सेबी की शिकायत निवारण प्रणाली [स्कोर्स] - शिकायतों के ऑनलाइन निवारण हेतु सेबी द्वारा बनाया गया प्लैटफॉर्म।

खंड 16

बैंक के मुख्य सतर्कता अधिकारी

71. सतर्कता संबंधी किसी भी मामले के लिए बैंक के मुख्य सतर्कता अधिकारी से संपर्क किया जा सकता है। उनका संपर्क विवरण बैंक की वेबसाइट पर उपलब्ध है (https://www.eximbankindia.in/hi/vigilance) ।

खंड 17

कार्यस्थल पर महिलाओं का लैंगिक उत्पीड़न (निवारण, प्रतिषेध और प्रतितोष) अधिनियम, 2013

72. बैंक में लैंगिक उत्पीड़न के मामले में ज़ीरो टॉलरैंस की नीति अपनाई गई है और बैंक कार्यस्थल पर महिलाओं का लैंगिक उत्पीड़न (निवारण, प्रतिषेध और प्रतितोष) अधिनियम, 2013 (अधिनियम) के प्रावधानों तथा इसके अंतर्गत बनाए गए नियमों का पूर्णतया अनुपालन करता है। इस नीति का उद्देश्य कार्यस्थल पर महिला कर्मचारियों (उक्त अधिनियम में परिभाषित अनुसार) को संरक्षण प्रदान करना और लैंगिक उत्पीड़न को रोकना तथा महिलाओं के लैंगिक उत्पीड़न संबंधी शिकायतों का निवारण करना और इनसे संबंधित मामलों तथा घटनाओं का निवारण करना है, ताकि कार्य के लिए सुरक्षित परिवेश बनाए रखा जा सके। बैंक ने उक्त अधिनियम के अनुसार, महिलाओं के लैंगिक उत्पीड़न संबंधी शिकायतों पर विचार करने के लिए आंतरिक शिकायत समितियों का गठन किया है। आंतरिक शिकायत समिति का विवरण बैंक की वेबसाइट (https://www.eximbankindia.in/sites/default/files/2025-08/ICC-MEMBERS-WEBSITE-CCG-IT%202025.pdf) पर उपलब्ध है।