ईसीजीसी नागरिक चार्टर

हमारा लक्ष्य

भारतीय निर्यात ऋण गारंटी निगम लि. का लक्ष्य निर्यात ऋण बीमा व उससे संबंधित व्यापार सेवाओं को उत्कृष्ट बनाना है ।

हमारा मिशन

ई.सी.जी.सी. का मिशन, भारतीय निर्यात बाज़ार की आवश्यकताओं के उपलब्ध स्रोतों का अनुकूल उपयोग कर भारतीय निर्यात उद्योग को किफायती दर पर बीमा तथा व्यापार संबंधी सेवाएँ प्रदान कर सहायता देना है ।

हमारा उद्‌देश्य

अपने मिशन के सहायतार्थ निगम ने अपने समक्ष निम्नलिखित उद्‌देश्य रखे हैं :-

1. भारत के व्यापार को पूरे विश्व में फैलाना व उसे प्रोत्साहित करना ।
2. भारतीय निर्यातकों को खरीदारों, बैंकरों व अन्य देशों की योग्यता पर समय पर जानकारी प्रदान कर उनके ऋण जोखिमों के प्रबंधन में सहायता करना ।
3. किफायती ऋण बीमा, पॉलिसी के रूप में सुरक्षा प्रदान कर भारतीय निर्यातकों का अप्रत्याशित हानियों,, जो खरीदार, बैंक की असफलता अथवा खरीदार के देश में उत्पन्न किसी समस्या के कारण हो सकती है, से बचाव । अन्य देशों के निर्यातकों को उपलब्ध समान सुरक्षाओं की तुलना में फॅक्टरिंग व निवेश बीमा सेवाएँ प्रदान करना।
4. बैंकरों को प्रतिस्पर्धी दरों पर गारंटी के रूप में जमानती बीमा सुरक्षा प्रदान कर भारतीय निर्यातकों को आसानी से पर्याप्त बैंक वित्त उपलब्ध कराना ।
5. लाभप्रदता, वित्तीय व परिचलनात्मक दक्षता सूचकांक में और अधिक निष्पादन व निवेशों पर अनुकूल आय प्राप्त करना ।
6. कर्मचारियों में ऋण बीमा में विश्व स्तर की विशेषज्ञता विकसित करना व निरंतर नवीनता लाना तथा उच्च स्तर की सेवाएँ प्रदान कर ग्राहकों को उच्चतम संतुष्टि प्रदान करना ।

7. निरंतर प्रचार व प्रभावी विपणन द्वारा ग्राहकों को जानकारी देना ।

हमारे ग्राहक

हमारे ग्राहक हैं :

- भारतीय निर्यातक
- भारत स्थित बैंक

निर्यातकों व बैंकों को हमारी सेवाएँ

ई सी जी सी निर्यातकों को निम्नलिखित रक्षा प्रदान करता है :

1. अल्पावधि ऋणों पर निर्यातों में निहित भुगतान जोखिमों की सुरक्षा हेतु मानक पॉलिसी, लघु निर्यातक पॉलिसी, विशिष्ट पोतलदान पॉलिसी, निर्यात (विशिष्ट खरीदार) पॉलिसी, निर्यात पण्यावर्त पॉलिसी, खरीदार ऋण जोखिम पॉलिसी, बहु-खरीदार ऋण जोखिम पॉलिसी, परेषण निर्यात पॉलिसी (स्टॉकधारक एजेंट) तथा परेषण निर्यात पॉलिसी (विश्वव्यापी कंपनी), सेवा पॉलिसी, सूचना प्रौद्योगिकी समर्थ सेवा पॉलिसी, सॉफ्टवेअर परियोजना पॉलिसी, पूर्ण विकसित फैक्टरिंग योजना ।

2. विशिष्ट पॉलिसियाँ व बैंकों के लिए निर्यात ऋण बीमा (क) आस्थगित भुगतान की शर्तों पर किए जानेवाले निर्यातों (ख) विदेशी पार्टियों को प्रदान की गई सेवाओं (ग) विदेश में किए गए विनिर्माण कार्य व टर्न की परियोजनाओं में निहित भुगतान जोखिमों से भारतीय फर्मों की सुरक्षा हेतु बनाई गई हैं ।

3. खरीदार ऋण, ऋण व्यवस्था, विदेशी निवेश बीमा के लिए बीमा सुरक्षा तथा विदेशी मुद्रा घट-बढ़ जोखिम रक्षा ।

ई सी जी सी भारत स्थित बैंकों को उनके द्वारा निर्यातकों को पोतलदान पूर्व व पोतलदानोत्तर अवस्थाओं में प्रदान की जानेवाली वित्तीय सहायता में निहित जोखिमों से उनके बचाव हेतु बैंकों के लिए विभिन्न प्रकार की निर्यात ऋण बीमा सुरक्षा तथा उन बैंकों जो विदेशी बैंकों द्वारा खोले गए साख पत्रों पर अपनी पुष्टि देते हैं, के बचाव हेतु बैंकों के लिए निर्यात ऋण बीमा (अंतरण जोखिम) जारी करता है ।

साख-सीमा आवेदनों के अनुमोदन, मानक पॉलिसी को जारी करने एवं पॉलिसी के अंतर्गत दावों का निपटान व बैंकों के लिए निर्यात ऋण बीमा हेतु समय सीमा

क्र.सं.	**सूचकांक**	**इकाई** (दिनों की संख्या)
1.	साख सीमा आवेदनों के अनुमोदन हेतु लिया गया समय	
	क) रेकॉर्ड पर मौजूद विदेशी खरीदारों के लिए	5
	ख) नए विदेशी खरीदारों के लिए	9
2.	मानक एवं लघु निर्यातक पॉलिसी जारी करने हेतु दिनों में लिया गया औसत समय	8.8
3.	दावे के निपटान हेतु दिनों में लिया गया औसत समय	
	i) अल्पावधि पॉलिसियों के अंतर्गत	
	क) दावे के 40%	6
	ख) दावे के 60%	40
	ii) बैंकों के लिए अल्पावधि निर्यात ऋण बीमा के अंतर्गत	
	क) दावे के 40%	44
	ख) दावे के 60%	88

शिकायतों वाले ग्राहकों के प्रति हमारी प्रतिबद्धता

विभिन्न क्षेत्रीय कार्यालयों के अधीन शाखाओं के पास शिकायतों के निवारण की मांग करने वाले ग्राहक निम्नानुसार अपेक्षा कर सकते हैं :

- शिकायतों की प्राप्ति सूचना दी जाएगी तथा उसे संबंधित उच्च प्राधिकारी को 15 दिनों के भीतर भेजा जाएगा।
- हमारे कार्यालय में पधारे आगन्तुकों का आदर किया जाएगा व उनकी समस्याओं के सुसाध्य हल के लिए उन्हें धैर्यपूर्वक सुना जाएगा ।

हमारे क्रिया - कलाप

ई सी जी सी के संगठनात्मक विन्यास में आठ क्षेत्र (दो कारोबार व छह नियंत्रण, सहायता व प्रशासनिक क्षेत्र) हैं जो निम्नानुसार हैं :

1. वाणिज्य मंत्रालय एवं आईआरडीए के साथ समन्वय, पॉलिसी योजना, जोखिम प्रबंधन प्रभाग, निवेश, आईआरडीए कक्ष व प्रथागत सुरक्षाएँ
2. कॉर्पोरेट एम आई एस, अवरूद्ध निधियों की वसूली व भारत सरकार के साथ समझौता ज्ञापन (एम ओ यू), सांविधिक व सरकारी लेखा परीक्षा अनुपालन एवं सरकारी विभागों से पत्राचार
3. निर्यातक सेवाएँ व कारोबार विकास (अल्पावधि निर्यात) जिसमें खरीदार बीमा, पुर्नबीमा, देश हामीदारी, फैक्टरिंग सेवाएँ, घरेलू ऋण बीमा व आई एस ओ शामिल है
4. कंपनी सचिवालय व विधिक मामले, सूचना प्रौद्योगिकी (सू.प्रौ.), सूचना का अधिकार (आर टी आई) तथा ई कनेक्टिविटी
5. बैंक कारोबार क्षेत्र व बैंक कारोबार विकास
6. विपणन, सेवाओं की सुपुर्दगी का माध्यम, निर्यातक सेवाएँ (मध्यम एवं दीर्घावधि निर्यात) एवं राष्ट्रीय निर्यात बीमा खाता (एन इ आई ए)
7. आंतरिक लेखा परीक्षा व निरीक्षण, सांविधिक व सरकारी लेखा परीक्षा, लेखा व सतर्कता
8. मानव संसाधन विकास (मा.सं.वि.) जिसमें प्रशिक्षण व राजभाषा भी शामिल है, प्रशासन एवं निर्यातकों को जारी सुरक्षाओं (अल्पावधि) के अतंर्गत दावा व वसूली

इन क्षेत्रों में किए जानेवाले कार्यों का विवरण अनुबंध में दिया गया हैं । हम निर्यातकों व बैंकों से निवेदन करते हैं कि

- अनुबंध में सूचीबद्ध सेवाएँ प्राप्त करने के लिए दिए गए विवरणों के अनुसार प्रभाग प्रमुखों से संपर्क करें ।
- हमारी योजनाओं के लिए प्रस्ताव को निर्धारित प्रारूप में भेजें ।
- और अधिक जानकारी के लिए हमारी वेब साईट (www.ecgc.in) को देखें ।

शिकायत करने वाले ग्राहकों से हमारा अनुरोध है कि :

ई सी जी सी के संबंधित शाखा प्रबंधक / क्षेत्रीय प्रबंधक से संपर्क करें

- निवारण के लिए पूर्व में जिस अधिकारी से संपर्क किया था, की पृष्ठभूमि देते हुए शिकायत का स्पष्ट विवरण दें
- यह माने कि कुछ शिकायतों के निवारण के लिए थोड़ा समय लगता है
- अधिक जानकारी के लिए हमारी वेब साईट (www.ecgc.in) को देखें ।

यदि आप संतुष्ट नहीं हैं तो कृपया निम्न पते पर विस्तार से लिखें :

श्री वे.विश्वनाथन, महा प्रबंधक,
राष्ट्रीय विपणन विभाग,
निर्मल बिल्डिंग, 5 वी मंजिल,
नरीमन पॉईंट, मुंबई 400 021
टेली : (022) 66590721 फैक्स : (022) 66590722
ई-मेल : viswanathan.v@ecgc.in

अपने ग्राहकों को उत्तम सेवा प्रदान करने व बार-बार आनेवाले उनके अभ्यावेदनों पर विचार करने के लिए कार्यपालक निदेशक की अध्यक्षता में कार्यपालक समिति बनाई गई है ताकि किए गए अभ्यावेदनों की योग्यता निर्धारित की जा सके ।

प्रभागों में कार्य का आबंटन

1. **वाणिज्य मंत्रालय एवं आईआरडीए के साथ समन्वय, पॉलिसी योजना, जोखिम प्रबंधन प्रभाग, निवेश, आईआरडीए कक्ष व प्रथागत सुरक्षाएँ**

पॉलिसी योजना प्रभाग नयी योजनाओं के निरुपण, वर्तमान योजनाओं की समीक्षा व उनमें संशोधन, परिचालन क्षेत्र के सभी पॉलिसी मामलों पर निर्णय तथा परिचालन क्षेत्रों से संबंधित सरकार से पत्राचार का कार्य करता है ।

आई आर डी ए कक्ष, आई आर डी ए के साथ समन्वय करता है । यह सुनिश्चित करता है कि निगम, आई आर डी ए द्वारा जारी सभी विनियमनों का अनुपालन कर रहा है ।

इस क्षेत्र द्वारा प्रथागत सुरक्षाओं (टेलर मेड पॉलिसियाँ) से संबंधित मामले देखे जाते हैं।

2. **कॉर्पोरेट एम आई एस, अवरूद्ध निधियों की वसूली व भारत सरकार के साथ समझौता ज्ञापन (एम ओ यू), सांविधिक व सरकारी लेखा परीक्षा अनुपालन एवं सरकारी विभागों से पत्राचार**

इस क्षेत्र द्वारा अवरूद्ध निधियों की वसूली एवं वाणिज्य मंत्रालय के साथ समझौता ज्ञापन पर हस्ताक्षर व उसकी मॉनिटरिंग संबंधी कार्य किया जाता है ।

यह क्षेत्र कॉर्पोरेट स्तर पर प्रबंध सूचना प्रणाली (एम आई एस) तैयार करने का कार्य भी करता है। इस क्षेत्र द्वारा सांविधिक व सरकारी लेखा परीक्षा अनुपालन एवं सरकारी विभागों से पत्राचार का कार्य भी किया जाता है।

3. **निर्यातक सेवाएँ व कारोबार विकास (अल्पावधि निर्यात) जिसमें खरीदार बीमा, पुर्नबीमा, जोखिम प्रबंधन प्रभाग, फैक्टरिंग सेवाएँ, घरेलू ऋण बीमा व आई एस ओ शामिल है**

निर्यातक सेवाएँ जिसमें अल्पावधि पॉलिसियाँ के अंतर्गत निर्यातों के लिए रक्षा जारी करना, रक्षा नवीकरण व संबंधित उत्पाद विकास शामिल है ।

खरीदार बीमा प्रभाग खरीदारों पर रिपोर्ट प्राप्त करता है व उन्हें अद्यतन करता है, खरीदार सीमाओं,समग्र सीमाओं, अनंतिम सीमाओं आदि का अनुमोदन, मॉनिटरिंग व समीक्षा, अंतरण जोखिम सुरक्षा का अनुमोदन, ऋण सूचना एजेंसियों के साथ समन्वय ।

जोखिम प्रबंधन प्रभाग देश हामीदारी पॉलिसियाँ, बर्न यूनियन के साथ समन्वय का समग्र कार्य संभालता है। यह देशों पर रिपोर्ट बनाने, उन्हें अद्यतन करने व उनकी समीक्षा करने, देश हामीदारी पॉलिसियाँ बनाने व उनकी समीक्षा करने का कार्य देखता है। अन्तरराष्ट्रीय निकायों जैसे बर्न यूनियन, आई आई एफ, आई एम एफ आदि से संबंधी मामलों का कार्य देखता है तथा अन्य ऋण बीमा एजेसियों के साथ समन्वय करता है।

पुनर्बीमा प्रभाग ब्रोकरों एवं आवक बीमा के ज़रिए पुनर्बीमाकर्तोओं के साथ निगम के कारोबार के पुनर्बीमा से संबंधित कार्य संभालता है ।

फैक्टरिंग कक्ष, फैक्टरिंग सेवाओं व संबंधित मामलों के लिए उत्तरदायी है ।

आई एस ओ कक्ष, निगम की सभी शाखाओं के आई एस ओ प्रमाणन प्राप्त करने का उत्तरदायी है। आई एस ओ मानकों की लेखा परीक्षा व मॉनिटरिंग इस कक्ष द्वारा की जाती है ।

घरेलू ऋण बीमा से संबंधित मामले भी इस क्षेत्र द्वारा देखे जाते हैं।

4. **<u>कॉर्पोरेट सचिवालय व विधिक मामले, सूचना प्रौद्योगिकी, सूचना का अधिकार (आर टी आई) व ई कनेक्टिवीटी</u>**

यह विभाग पर बोर्ड बैठकों, सामान्य बैठकों व बोर्ड स्तर की समिति की बैठकों का उत्तरदायी है जिनमें बैठकों का आयोजन, उनकी तैयारी तथा उनसे संबंधित रेकॉर्डों का रखरखाव, कम्पनी कानून बोर्ड व कम्पनियों में रजिस्ट्रार से संबंधित मामले, अन्य सरकारी निकायों, सॉलिसिटरों आदि के साथ समन्वय, निगम द्वारा अथवा निगम के विरुद्ध दायर दावों से संबंधित मामले व उन सभी विभागों की सहायता करना जिन्हें कानूनी राय की आवश्यकता हो व करारों, वाहन डीडों, पुनर्बीमा दस्तावेजों आदि की जाँच का कार्य शामिल है ।

सूचना प्रौद्योगिकी प्रभाग, सिस्टम की सहायता हेतु सॉफ्टवेयर व हार्डवेयर रखरखाव एवं विकास, डेटा प्रोसेसिंग तथा प्र.का. स्तर पर सांख्यिकीय रिपोर्टों को तैयार करने का कार्य करता है ।

सूचना का अधिकार (आर टी आई) के अंतर्गत आवेदन व ग्राहकों को ईकनेक्टिवीटी का कार्य भी इस विभाग द्वारा किया जाता है ।

5. **<u>बैंक कारोबार क्षेत्र व बैंक कारोबार विकास</u>**

बैंक प्रभाग, बैंकों को रक्षा जारी करने व उसे नवीकृत करने, संबंधित उत्पाद विकास, विशिष्ट अनुमोदन सूची को अद्यतन करना, बैंकों के लिए निर्यात ऋण बीमा रक्षा (अल्पावधि) के अंतर्गत दावे व वसूलियों का कार्य करता है । यह क्षेत्र, कॉर्पोरेट स्तर पर बैंकों के साथ संबंधित क्रियाकलापों का कार्य भी करता है ।

6. **<u>विपणन, सेवाओं की सुपुर्दगी का माध्यम, नई शाखाएँ खोलना, निर्यातक सेवाएँ (मध्यम एवं दीर्घावधि निर्यात) एवं राष्ट्रीय निर्यात बीमा खाता (एन इ आई ए)</u>**

राष्ट्रीय विपणन प्रभाग (राविप्र) कॉर्पोरेट योजना व नीति, बाजार अनुसंधान, विज्ञापन व प्रचार तथा बाहरी व्यापार निकायों के साथ समन्वय का कार्य देखता है । यह निगम की विपणन सेवाओं से संबंधित कार्यों को भी संभालता है । शाखाओं के निष्पादन की आवधिक समीक्षा की मॉनिटरिंग व उनके लक्ष्य निर्धारण का कार्य भी इसी विभाग द्वारा किया जाता है ।

निगम द्वारा कॉर्पोरेट एजेंसी समझौते पर हस्ताक्षर करना, उसकी मॉनिटरिंग एवं विकास का कार्य राविप्र द्वारा देखा जाता है।

मध्यम व दीर्घावधि निर्यातों से संबंधित निर्यातक सेवाएँ जिसमें रक्षाओं को जारी करना व नवीकरण, दावा व वसूलियाँ, उत्पाद विकास व विपणन पहलें शामिल हैं।

राष्ट्रीय निर्यात बीमा खाता (एन इ आई ए)परिचालन व संबंधित मामले मध्यम व दीर्घावधि क्षेत्र द्वारा संचालित किए जाएंगे ।

7. आंतरिक लेखा परीक्षा व निरीक्षण, सांविधिक व सरकारी लेखा परीक्षा, लेखा व सतर्कता

आंतरिक लेखा परीक्षा व निरीक्षण प्रभाग, समवर्ती लेखा परीक्षकों के रूप में बाहरी सनदी लेखा फर्मों की नियुक्ति, शाखाओं व प्रधान कार्यालय में आंतरिक लेखा परीक्षा करना, शाखाओं की दावा संबंधी लेखा परीक्षा, आंतरिक लेखा परीक्षा रिपोर्टों की समीक्षा तथा दावों तथा बाहरी व्यक्तियों को अनुबद्ध सीमा से अधिक के भुगतानों की पूर्व लेखा परीक्षा का कार्य देखता है ।

लेखा निगम के लेखा बहियों को बनाने व उनका रखरखाव करने, निवेशों, बजट बनाने, लेखा परीक्षकों की नियुक्ति तथा एनइआईए न्यास के लेखा सहित लेखों को अंतिम रूप देने संबंधी कार्य देखता है।

सतर्कता प्रभाग प्रतिरोधक व दंडात्मक दोनों कार्य संभालता है एवं केन्द्रीय सतर्कता आयोग के साथ समन्वय करता है ।

8. मानव संसाधन विकास (मा.सं.वि.) जिसमें प्रशिक्षण व राजभाषा भी शामिल है, प्रशासन एवं निर्यातकों को जारी सुरक्षाओं (अल्पावधि) के अतंर्गत दावा व वसूली

मानव संसाधन विकास प्रभाग, कार्मिक प्रबंधन स्टाफिंग, प्रशिक्षण, मनुष्य बल योजना, निष्पादन प्रबंधन, औद्योगिक संबंधों, कर्मचारी कल्याण उपायों सेवा का निरुपण व उसका प्रबंधन, सेवा शर्तें, राजभाषा का कार्यान्वयन, यूनियनों व संघों के साथ संपर्क का कार्य देखता है ।

प्रशासनिक प्रभाग, सभी अचल परिसम्पत्तियों की खरीद व रखरखाव का कार्य, प्रिंटिंग कार्य, स्टेशनरी की खरीद, टेलीफोनों, आवधिक भुगतान, बिल्डिंग, कारों, आवासीय सम्पत्तियों आदि के अनुरक्षण व रखरखाव का कार्य देखता है ।

दावा व वसूली - निर्यातकों को जारी सुरक्षा (अल्पावधि), इस क्षेत्र द्वारा अल्पावधि पॉलिसियों के संबंध में निर्यातक सेवाओं के अंतर्गत दावा व वसूलियों के निपटान का कार्य किया जाता है।