

ई सी जी सी लिमिटेड का नागरिक चार्टर

हमारा विज़न

ईसीजीसी लिमिटेड का विज़न है “ निर्यात ऋण बीमा तथा कारोबार संबंधी बेहतरीन सेवाएँ प्रदान करना “

हमारा मिशन

ईसीजीसी लिमिटेड का मिशन है “ भारतीय निर्यात बाज़ार की बढ़ती हुई आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए उपलब्ध स्रोतों का अनुकूल उपयोग करते हुए किफ़ायती बीमा तथा व्यापार संबंधी सेवाएँ प्रदान करते हुए भारतीय निर्यात बाज़ार की सहायता करना “

हमारा उद्देश्य

अपने मिशन को आगे बढ़ाने के लिए निगम ने आपने सम्मुख निम्नलिखित उद्देश्य निर्धारित किए हैं :

1. भारतीय निर्यातों के वैश्वीकरण को बढ़ाना व प्रोत्साहित करना।
2. भारतीय निर्यातकों को , खरीदारों, बैंकरों तथा देशों की हैसियत पर सामयिक जानकारी प्रदान करते हुए अपने ऋण जोखिमों को नियंत्रित करने में सहायता करना।
3. अन्य देशों में निर्यातकों को उपलब्ध पॉलिसी, माइक्रो, लघु तथा मध्यम उपक्रमों के लिए फ़ैक्ट्रिंग योजना तथा निवेश बीमा सेवाएँ जैसी समानान्तर सेवाओं के रूप में किफ़ायती ऋण बीमा रक्षाएं प्रदान करते हुए बैंक अथवा खरीदार के चूक अथवा खरीदार के देश के समक्ष आयी समस्याओं से उत्पन्न अप्रत्याशित हानि से निर्यातकों की रक्षा करना।

4. बैंकों को प्रतिस्पर्धी दरों पर निर्यात ऋण बीमा प्रदान करते हुए, भारतीय निर्यातकों को पर्याप्त निर्यात वित्त की उपलब्धता को प्रोत्साहित करना।
5. लाभप्रदता, वित्तीय व परिचालन प्रभावपूर्णता सूचकांक की दृष्टि से उन्नत निष्पादन प्राप्त करना तथा निवेश पर अनुकूल प्राप्तियाँ अर्जित करना।
6. उच्च स्तरीय गुणवत्ता सेवाएँ प्रदान करते हुए कर्मचारियों के बीच ऋण बीमा में विश्वस्तरीय विशेषज्ञता विकसित करने के लिए तथा नियमित परिवर्तन को सुनिश्चित करने तथा उच्चतम ग्राहक संतुष्टि प्राप्त करना।
7. नियमित प्रचार तथा प्रभावपूर्ण विपणन द्वारा ग्राहक में जागरूकता उत्पन्न करना।

हमारे ग्राहक

हमारे ग्राहक

भारतीय निर्यातक तथा उनकी शाखाएँ / अनुषंगी व संयुक्त उपक्रम
भारत में बैंक

निर्यातकों तथा बैंकों को हमारी सेवाएँ

(क) ई सी जी सी निर्यातकों को निम्नलिखित रक्षाएं प्रदान करता है :

1. अल्पावधि ऋण शर्तों पर किए जाने वाले निर्यातों में शामिल जोखिमों से उनकी रक्षा हेतु पोतलदान व्यापक जोखिम पॉलिसी - एस सी आर , लघु निर्यातक पॉलिसी - एस ई सी , विशेष पोतलदान पॉलिसी - एस एस पी, निर्यात विशेष खरीदार पॉलिसी - बी डब्ल्यू पी, निर्यात पण्यावर्त पॉलिसी - ई टी पी, खरीदार जोखिम पॉलिसी- बी ई पी, बहु खरीदार जोखिम पॉलिसी - एम बी ई पी, परेषण निर्यात पॉलिसी (स्टॉकधारक एजेंट) तथा परेषण निर्यात पॉलिसी (वैश्विक ईकाई), सेवा पॉलिसी -

एस आर सी, सू प्रौ समर्थ सेवा पॉलिसी - आई टी ई एस, लघु व मध्यम उपक्रम पॉलिसी - एस एम ई पॉलिसी, सॉफ्टवेर परियोजना निर्यात पॉलिसी - एस पी पी, माइक्रो, लघु तथा मध्यम उपक्रमों (एम एस एम ई) के लिए फ़ैक्टरिंग योजना लागू है।

2. विशेष पॉलिसियाँ तथा बैंकों के लिए निर्यात ऋण बीमा रक्षा (क) आस्थगित भुगतान में किए गए निर्यातों (ख) विदेशी पार्टियों को प्रदत्त सेवाएँ (ग) विदेश में ली गयी विनिर्माण कार्य तथा टर्न की परियोजना , में शामिल भुगतान जोखिमों से भारतीय फार्मों की रक्षा हेतु बनाई गई हैं।

3. विदेश निवेश के लिए बीमा रक्षा

(ख) बैंकों को रक्षाएं :

ईसीजीसी , भारत में बैंकों को, बैंकों द्वारा निर्यातकों को प्रदान की गयी पोतलदान पूर्व तथा पोतलदानोत्तर सेवाएँ प्रदान करने (निधि आधारित तथा गैर निधि आधारित) ; विदेशी बैंकों द्वारा खोले जाने वाले साख पत्रों(अंतरण जोखिमों) पर अपनी पुष्टि करने ; आस्थगित भुगतान शर्तों पर किए जाने वाले निर्यातों के संबंध में बैंकों को जारी खरीदार ऋण तथा ऋण व्यवस्था; में शामिल जोखिमों से रक्षा हेतु विभिन्न प्रकार की निर्यात ऋण बीमा रक्षाएं प्रदान करता है।

पॉलिसी तथा बैंकों को जारी निर्यात ऋण बीमा रक्षा के अधीन साख सीमा आवेदनों तथा दावा निपटान के लिए समय मानदंड

वि व 2016-17 के लिए मानदंड निम्नानुसार हैं :

क्र सं

सूचकांक

इकाई

(कार्य दिनों की सं)

1. साख सीमा आवेदनों के अनुमोदन के लिए

लिया गया औसत समय

8

2. दावों के निपटान के लिए लिया

गया औसत समय (कार्य दिवसों की सं)

i) अल्पावधि पॉलिसियों के अधीन 30

ii) बैंकों के लिए अल्पावधि निर्यात ऋण बीमा के अधीन 60

नोट : उक्त अवधि की गणना निगम के कार्यालय में सभी आवश्यक दस्तावेज़ों की प्राप्ति की तारीख से की गयी है।

शिकायतकर्ता ग्राहकों के प्रति हमारी प्रतिबद्धता

विभिन्न क्षेत्रीय कार्यालयों के अधीन आने वाली शाखाओं के पास अपनी शिकायतें करने वाले ग्राहक हमसे यह अपेक्षा कर सकते हैं कि :

- शिकायत की प्राप्ति सूचना दी जाएगी तथा 15 दिनों के भीतर संबन्धित उच्च अधिकारी को अग्रेषित की जाएगी।
- हमारे कार्यालय में आने वाले मेहमानों के साथ शिष्ट व्यवहार किया जाएगा तथा उनकी समस्याओं के निदान के लिए शांति पूर्वक उनकी शिकायत सुनी जाएगी।
- निगम द्वारा उनकी शिकायत की प्राप्ति से तीन माह की अवधि में शिकायतों का निदान कर दिया जाएगा।

हमारे क्रियाकलाप

ई सी जी सी लिमिटेड की संगठनात्मक संरचना सात क्षेत्रों में विभाजित है। प्रत्येक क्षेत्र प्रमुख महाप्रबंधक हैं। क्षेत्रों के अधीन आने वाले विभाग / कार्यालय निम्नानुसार हैं : -

1. राष्ट्रिय विपणन व निगमित सामाजिक दायित्व , आई आर डी ए, सूचना का अधिकार, कंपनी व विधिक मामले, व आई एस ओ प्रभाग
2. पॉलिसी दावा वसूली (पॉलिसी व ई सी आई बी) व निवेश विभाग
3. मानव संसाधन विकास, देश बीमा, अंतरराष्ट्रीय संबंध, समझौता जापन व शिकायत विभाग।
4. पुनर्बीमा, खरीदार बीमा, ई सी आई बी व पॉलिसी बीमा, चूक रिपोर्ट,

पुनर्विन्यास , विस्तार , पुनर्बिक्री, पुनः आयात तथा परित्याग के लिए अनुमोदन विभाग।

5. लेखा व वित्त, प्रशासन, अंधेरी संपत्ति, एन ई आई ए (लेखा व निवेश) विभाग
6. आंतरिक लेखा परीक्षा, पॉलिसी योजना व सतर्कता विभाग।
7. ई सी आई बी दावे, परियोजना निर्यात, एन ई आई ए, सूचना प्रौद्योगिकी विभाग।

इन क्षेत्रों के कार्यों के विवरण इस चार्टर के **अनुबंध - I** में उल्लिखित हैं।

हम बैंकों तथा निर्यातकों से अनुरोध करते हैं कि

- रक्षा प्राप्त करने के लिए किए जाने वाले प्रस्तावों / आवेदनों, अल्पावधि कारोबार के अधीन घोषणाओं, चूक तथा दावों को दायर करने के लिए ई सी जी सी के निकटतम कार्यालय से संपर्क करें।
- मध्यम व दीर्घावधिक रक्षाओं पर हर प्रकार की जानकारी / संव्यवहार के लिए परियोजना निर्यात शाखा से संपर्क करें।
- पॉलिसी मामलों पर चर्चा / निर्णय पर अनुवर्ती कार्यवाही हेतु विभाग प्रमुख से संपर्क करें।
- ई सी जी सी के निकटतम कार्यालय में हमारी योजनाओं के प्रस्ताव भेजें।
- आगे के विवरण हेतु हमारे वेबसाइट (www.ecgc.in) को देखें।

शिकायतकर्ता ग्राहकों से हमारा अनुरोध है कि :

ई सी जी सी लिमिटेड के संबन्धित शाखा प्रबन्धक / क्षेत्रीय प्रबन्धक से संपर्क करें तथा

- पूर्व में जिस अधिकारी से शिकायत की गयी थी उसकी पृष्ठभूमि देते हुए शिकायत का स्पष्ट विवरण दें।
- यह जान लें कि कुछ शिकायतों के निवारण के लिए समय लगता है।
- आगे के विवरण हेतु हमारे वेबसाइट (www.ecgc.in) को देखें।

यदि आप संतुष्ट नहीं हैं तो विवरण देते हुए निम्न पते पर अपना आवेदन / शिकायत भेजें :

महाप्रबंधक

शिकायत विभाग
ईसीजीसी लिमिटेड
5 वीं मंज़िल, निर्मल बिल्डिंग,
नरीमन पॉइंट, मुंबई 400021
टेली : (022) 66590721
ईमेल : grievances@ecgc.in;

अपने ग्राहकों को बेहतर सेवाएँ प्रदान करने के लिए तथा बार बार आने वाले उनके प्रतिवेदनों पर विचार करने के लिए अध्यक्ष सह प्रबंध निदेशक की अध्यक्षता में सर्वोच्च ग्राहक शिकायत समिति (ए सी जी सी) गठित की गयी है इससे आगे शिकायतकर्ता पॉलिसीधारक द्वारा की गयी अपील की सुनवाई के लिए स्वतंत्र समीक्षा समिति (आई आर सी) गठित की गयी है जिसमें बाहरी अधिकारी / विशेषज्ञ शामिल हैं।

अनुबंध

क्षेत्रों में कार्य का आबंटन

1. पॉलिसी व ई सी आई बी बीमा, फैक्ट्रिंग व पुनर्बीमा

पॉलिसी व ई सी आई बी बीमा सहित खरीदार बीमा का कार्य क्षेत्र द्वारा किया जा रहा है। साख अवधि विस्तार , चूक, ई सी आई बी के अधीन बीमार खाते का पुनर्विन्यास आदि का निपटान इस क्षेत्र द्वारा किया जाता है। निगम के पुनर्बीमा संव्यवहार के

अतिरिक्त निर्यात संव्यवहार के अधीन पुनरबिक्री, पुनः आयात, परित्याग आदि भी इसी क्षेत्र के अधीन आते हैं।

2. पॉलिसी दावा, वसूली (पॉलिसी व ई सी आई बी) व निवेश

पॉलिसी दावा, पॉलिसी व ई सी आई बी दोनों दावों के अधीन अदा की गयी राशि की वसूली, के संबंध में निर्यातक को सेवाएँ। इसके अतिरिक्त इस क्षेत्र द्वारा निवेश संबंधी कार्य किए जाते हैं।

3. ई सी आई बी दावा, सू प्रौ, म व दी आ निर्यात व एन ई आई ए

रक्षाओं को जारी करने व उनका नवीकरण करने, दावे तथा वसूलियाँ, उत्पाद विकास तथा विपणन पहल आदि से संबन्धित मध्यम तथा दीर्घावधिक निर्यातों के संबंध में निर्यातकों तथा बैंकों को प्रदान की जाने वाली सेवाएँ मध्यम तथा दीर्घावधिक निर्यात (एम एल टी) प्रभाग के अधीन आती हैं।

इसके अतिरिक्त राष्ट्रिय निर्यात बीमा खाता (एन ई आई ए) संबंधी परिचालन भी एम एल टी प्रभाग द्वारा संभाले जाते हैं।

सूचना प्रौद्योगिकी (सू प्रौ) प्रभाग द्वारा प्र का स्तर पर सॉफ्टवेयर तथा हार्डवेयर का रखरखाव व सिस्टम को सपोर्ट करने के लिए विकास, डाटा प्रोसेसिंग व सांख्यिकीय रिपोर्टों की तैयारी आदि कार्य किए जाते हैं।

उक्त के अलावा ईसीआईबी दावों का निपटान भी इसी क्षेत्र के द्वारा किया जाता है।

4. एन एम डी, सी एस आर, पी पी डी व आई आर डी ए आई

पॉलिसी योजना विभाग नयी योजनाओं के निरूपण, वर्तमान योजनाओं की समीक्षा व संशोधन परिचालन क्षेत्रों से संबन्धित सभी पॉलिसी मामलों पर निर्णय लेने तथा परिचालन संबंधी मामलों पर भारत सरकार के साथ पत्राचार के लिए जिम्मेदार है।

राष्ट्रिय विपणन प्रभाग (एन एम डी) द्वारा निगमित योजना बनाना, बाज़ार अनुसंधान करना, विज्ञापन तथा प्रचार व बाहरी व्यापार निकायों के साथ संपर्क का कार्य किया जाता है। इसके द्वारा निगम की सेवाओं के विपणन से संबन्धित आयोजन का कार्य भी किया जाता है। इस विभाग द्वारा शाखाओं के निष्पादन की आवधिक समीक्षा की निगरानी भी की जाती है तथा विभाग द्वारा उनके लिए लक्ष्यों का निर्धारण भी किया जाता है।

निगम द्वारा हस्ताक्षर किए जाने वाले निगमित एजेंसी समझौतों की निगरानी व विकास की जिम्मेदारी रा वि प्र की है।

भारतीय बीमा विनियामक तथा विकास प्राधिकरण (आई आर डी ए आई) अनुपालन सहित कॉर्पोरेट सामाजिक दायित्व के पहल संबंधी कार्य भी संभालता

है।

5. आंतरिक लेखा परीक्षा , सतर्कता व आर टी आई

आंतरिक लेखा तथा निरीक्षण प्रभाग द्वारा , बाहरी सनदी लेखा फार्मों को , शाखाओं तथा प्रधान कार्यालय के लेखों शाखाओं के दावों की लेखा परीक्षा, आंतरिक लेखा परीक्षा रिपोर्टों की समीक्षा, आंतरिक लेखा परीक्षा तथा निरीक्षण करने सांविधिक लेखा परीक्षकों तथा निर्धारित सीमा से अधिक के दावों व बाहरी पार्टियों को किए जाने वाले भुगतानों की पूर्व लेखा परीक्षा आदि कार्यों का संचालन किया जाता है।

सतर्कता प्रभाग उन्मूलन व दंडात्मक कार्यों का संचालन करता है तथा केन्द्रीय सतर्कता आयोज के साथ समन्वय करता है।

उक्त के अतिरिक्त विधिक मामले तथा सूचना का अधिकार आवेदनों का निपटान भी इसी क्षेत्र द्वारा किया जाता है।

6. 3. मानव संसाधन विकास विभाग (मासंवि), देश बीमा विभाग (दे बी वि), अंतरराष्ट्रीय संबंध , समझौता ज्ञापन (स ज्ञा) व शिकायत

मानव संसाधन विकास विभाग द्वारा कार्मिक प्रबंधन, कर्मचारी बल, प्रशिक्षण व श्रमशक्ति योजना, निष्पादन प्रबंधन, औद्योगिक संबंध, कर्मचारी कल्याण उपयोग का निरूपण व कार्यान्वयन, राजभाषा कार्यान्वयन , यूनियनों व संघों के साथ संपर्क कार्य आदि का संचालन करता है।

देश बीमा तथा अंतरराष्ट्रीय सम्बन्धों से संबन्धित मामलों का संचालन भी इस क्षेत्र द्वारा किया जाता है।

भारत सरकार तथा निगम की बीच किए जाने वाले समझौता ज्ञापन को अंतिम रूप देने तथा उसकी निगरानी का संचालन के अतिरिक्त पॉलिसी धारकों द्वारा निगम को प्राप्त सभी शिकायतों का संचालन किया जाता है व उनके उत्तर दिये जाते हैं।

7. लेखा व वित्त, प्रशासन, अंधेरी संपत्ति , एन ई आई ए (लेखा व निवेश)

लेखा विभाग संगठन के लेखा बहियों की तैयारी तथा रखरखाव तथा एन ई आई ए ट्रस्ट के लेखों सहित लेखों को अंतिम रूप देना आदि कार्य करता है।

प्रशासन प्रभाग द्वारा सभी स्थिर परिसंपत्तियों की खरीद, प्रिंटिंग का कार्य, स्टेशनरी की खरीद, टेलीफोन, आवधिक भुगतान, बिल्डिंगों , गाड़ियों आवासीय परिसरों आदि का रखरखाव का कार्य किया जाता है।

