



हमारी
नैतिक आचरण
संहिता 



“नैतिकता और शिष्टाचार में कोई सैद्धांतिक भेद नहीं है. नैतिकता के मूलभूत नियम संहिताबद्ध होते हैं और सदैव एवं सभी स्थानों पर समान रूप से लागू होते हैं.”

महाराजा सयाजीराव गायकवाड - III
संस्थापक, बैंक ऑफ बड़ौदा

विषय-वस्तु सारणी

1.	प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी का संदेश	01
2.	हमारे बुनियादी मूल्य	02
3.	संहिता का उद्देश्य और उपयोग	03
4.	हमारी हितधारक-केंद्रित नैतिक आचरण संहिता	04
4ए	हम बड़ौदियन	05
	हमारे आचरण के तरीके	06
	हमारे कार्यों से संबंधित नैतिकता	06
	विविधता और समावेशन	06
	रिश्वतखोरी और भ्रष्टाचार	07
	उपहार और मनोरंजन	07
	हितों का टकराव	08
	राजनीतिक गतिविधियां	09
	सट्टेबाजी और आंतरिक ट्रेडिंग	09
	विवेकपूर्ण व्यय	09
	सूचना और आस्ति संबंधी सत्यनिष्ठा	10
	सुरक्षित कार्यस्थल	10
4बी	हमारे ग्राहक	16
	ग्राहकों को सेवाएं प्रदान करना	17
	प्रतिस्पर्धा में निष्पक्षता	17
	गोपनीय सूचना	17
4सी	हमारे अन्य बाह्य हितधारक	20
	आपूर्तिकर्ताओं का चयन	21
	वेंडर संबंध	21
	जिम्मेदारीपूर्ण व्यवहार	21
	मध्यवर्ती संस्थाओं के साथ निष्पक्ष व्यवहार करना	21
4डी	हमारा व्यवसाय	22
	साईबर सुरक्षा	23
	धन-शोधन निवारण	23
	रिश्वतखोरी निवारण	23
	प्रतिस्पर्धा एवं विश्वासविरोधी कानून	23
	सरकारी संबंध	24
	राजनीतिक तटस्थता	24
	जनता का भरोसा और विश्वास हासिल करना	25
	निर्यात नियंत्रण कानून और विनियम, व्यापार प्रतिबंध	25
4ई	हमारे समुदाय	26
	पर्यावरण की सुरक्षा	27
	कार्बन न्यूट्रल बनना	27
	राष्ट्र-सेवा	27
	समुदायों की सेवा	27
	जिम्मेदार कॉर्पोरेट नागरिक	27
5.	उत्तरदायित्व और जवाबदेही	28
6.	आवाज उठाएँ ! सहायता और स्पष्टीकरण प्राप्त करें !	29
7.	कार्यपालक निदेशकों के विचार	30
8.	नैतिकता प्रतिज्ञा	32
9.	हमारी नैतिक आचरण संहिता: एक नज़र में	33



1. प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी का संदेश

हम हाल ही में कोविड-19 महामारी जैसे सबसे बड़े संकट से उभरे हैं जिसका सामना पूरी मानव जाति ने किया। हम सभी ने इस चुनौतीपूर्ण समय में अपने बैंक के मूल्यों के अनुरूप जिस प्रकार कार्य किया है उस पर हम सभी को गर्व है। हमने अपने व्यवहार से एक-दूसरे के प्रति और उन सामुदायिक व्यवस्था के प्रति जिनका हम हिस्सा हैं, अपनी जिम्मेदारी और समर्पण भावना को दर्शाया है। इसलिए मुझे इससे अत्यंत संतुष्टि होती है कि हम अब इस नैतिक आचरण संहिता के माध्यम से अपने हितधारकों की अपेक्षाओं के अनुरूप नैतिक आचरण के सर्वोच्च मानकों का अनुसरण कर सकते हैं।

इस संहिता का उद्देश्य कर्मचारियों, ग्राहकों, आपूर्तिकर्ताओं, वेंडरों, भागीदारों, एजेंटों, प्रतिनिधियों और बैंक ऑफ़ बड़ौदा की ओर से कार्य करने वाले अन्य लोगों को पूरी स्पष्टता के साथ हमसे अपेक्षित नैतिक आचरण के सिद्धांतों को उपलब्ध कराना है। यह संहिता नैतिक आचरण के लिए हमारी मार्गदर्शिका है और एक सम्मानजनक, पारदर्शी और निष्पक्ष वातावरण में साथ मिलकर काम करने की पद्धति को आधार प्रदान करती है। यदि हम इस संहिता को समझते हैं और इसका अनुपालन करते हैं तो हम अपने बैंक की आम जनता के सर्वोच्च विश्वास और उच्च नैतिक मानकों की अपनी सम्मानित प्रतिष्ठा को बनाए रखने तथा बढ़ाने में मदद कर पाएंगे।

हमें अपनी और बैंक की साख में निरंतर वृद्धि हेतु तदनु रूप व्यवहार करना होगा। जब हम अपने कारोबारी व्यवहार में सत्यनिष्ठा और पारदर्शिता को अपनाएंगे तथा अपने ग्राहकों एवं अन्य हितधारकों के समक्ष आने वाली समस्याओं को हल करने के लिए निष्पक्षता के साथ कार्य करेंगे तभी हम कुछ अलग कर सकेंगे।

इस संहिता का अनुपालन करने की पूर्ण जिम्मेदारी हम सभी की है। हमें अपने सभी कार्यों में नैतिकता के उच्चतम मानकों को अपनाना चाहिए और सही कार्य को सही तरीके से करने का प्रयास करना चाहिए। यद्यपि, सामने आने वाली प्रत्येक स्थिति का वर्णन करना असंभव है, तथापि, हमारा आचरण और हमारे सभी व्यावसायिक कार्य हमारे बुनियादी मूल्य और इस संहिता में वर्णित सिद्धांत एवं हमारे बैंक की अन्य प्रासंगिक नीतियों के अनुरूप होने चाहिए।

हम अपने बैंक को काम करने के लिए एक निष्पक्ष और समावेशी स्थान के रूप में मानते हैं, जहां हमारे साथियों के साथ-साथ हमारे हितधारकों की समृद्धि और सुरक्षा सर्वोच्च प्राथमिकता है और जहां किसी भी प्रकार का भेदभाव, उत्पीड़न या किसी भी प्रकार का अनुचित व्यवहार अस्वीकार्य है। जैसे-जैसे हम अपनी बैंकिंग यात्रा में आगे बढ़ते जाएंगे, हमें अनुचित पद्धतियों के विरुद्ध आवाज उठानी होगी। तो आइए! हम सब इसका संकल्प लें। हम सभी इस संहिता के संभव या संभाव्य उल्लंघनों और किसी भी अवैध या अनैतिक गतिविधि की रिपोर्ट करने हेतु जवाबदेह हैं।

मुझे विश्वास है कि सभी बड़ौदियन इस संहिता का अक्षरशः पालन करेंगे। मैं “विश्वास की बुनियाद पर समृद्धि” की अपेक्षा के साथ सभी के सहयोग की कामना करता हूँ।


संजीव चड्ढा

2. हमारे बुनियादी मूल्य



सत्यनिष्ठा

हम अपने हितधारकों के साथ अपनी वाणी और आचरण में नैतिक एवं पारदर्शी हैं।



ग्राहक केंद्रीयता

हमारी सभी गतिविधियों का केंद्र हमारे ग्राहकों का हित है।



साहस

हम विपरीत परिस्थितियों में भी धैर्य बनाए रखते हैं और बैंक के मूल्यों से हमें बल मिलता है।



उत्साहपूर्ण स्वामित्व

हम अपने बैंक के लिए मिलकर कार्य करते समय ऊर्जा, उत्साह और अपनत्व का भाव रखते हैं।



नवोन्मेषिता

हम नवीन विचारों से मूल्यसंवर्धन करते हैं।



उत्कृष्टता

हम अपनी नीतियों, प्रणालियों और प्रक्रियाओं में लगातार सुधार के लिए प्रयत्न करते हैं।

3. संहिता का उद्देश्य और उपयोग



बैंक ऑफ़ बड़ौदा में हम अपनी विभिन्न सेवाओं और पेशकशों के माध्यम से जीवन को बेहतर बनाने के एक साझा उद्देश्य का अनुसरण करते हैं. यह अनिवार्य है कि हम हर समय सर्वोच्च और नैतिक आचरण के पवित्रतम स्वरूप का प्रदर्शन करें.

यह संहिता सहकर्मियों, हमारे साथ कार्य करने वाले व्यक्तियों, हमारे ग्राहकों, हमारे अन्य हितधारकों और उन समुदायों जिनके साथ हम व्यवसाय करते हैं, के साथ किए जाने वाले हमारे व्यवहारों के लिए मार्गदर्शक नीति निर्धारित करती है. यह उन सभी से, जो हमारे साथ कार्य करते हैं, हमारी अपेक्षाओं को भी निर्धारित करती है. हमारे साथ कारोबार करने वाले लोगों से भी हम अपेक्षा करते हैं कि वे इस बात से अवगत होंगे कि यह संहिता हमारे द्वारा किए जाने वाले हर कार्य का आधार है और हमारे साथ काम करने के लिए उन्हें इसके अनुरूप कार्य करने की आवश्यकता होगी.

हमारी संहिता हमारे बुनियादी मूल्यों, साझा जिम्मेदारियों, वैश्विक प्रतिबद्धताओं और वचनों को निर्धारित करती है. यह हमारे दृढ़ नैतिक व्यवहार और आचरण के लिए प्रेरित करती है, ऐसी स्थितियों पर प्रकाश डालती है जिन पर विशेष ध्यान देने की आवश्यकता है और हमारे लिए उपलब्ध संप्रेषण के अतिरिक्त संसाधनों और माध्यमों का संदर्भ देती है, यह हमें नैतिक आचरण से संबंधित किसी भी प्रश्न पर आरंभिक स्पष्टता प्रदान करती है.

हम यह याद रखें कि हममें से प्रत्येक अपने द्वारा किए गए कार्यों हेतु स्वयं जिम्मेदार है और यह भी कि नैतिकता के रास्ते पर चलना हमेशा सबसे अच्छा विकल्प होता है. हमें पूरी संहिता का अक्षरशः पालन करना चाहिए और आत्मसात करना चाहिए तथा नैतिक आचरण पर जब भी हमें कोई प्रश्न या दुविधा हो, तो हमें इसका संदर्भ लेना चाहिए.

4. हमारी हितधारक-केंद्रित नैतिक आचरण संहिता



हम बड़ौदियन





4ए. हम बड़ौदियन

हमारे आचरण के तरीके

- हमारे मूल्य यह दर्शाते हैं कि हम कौन हैं और हमारी पहचान क्या है। अपने किसी भी हितधारक के साथ व्यवहार करते समय, हम अपने सभी कार्यों और संबंधित लेन-देन में अपने मूल्यों का ध्यान रखते हैं।
- हमारा व्यक्तिगत और कॉर्पोरेट कार्यनिष्पादन न केवल वित्तीय परिणामों से बल्कि कार्यस्थल पर अपने मूल्यों के प्रदर्शन के आचरण से भी निर्धारित किया जाता है।
- हम सत्यनिष्ठा, आचरण, नैतिकता और प्रदर्शन के उच्चतम मानकों को सुनिश्चित करते हैं और हमारे व्यवसाय या कार्य पर लागू सभी दिशानिर्देशों, कानूनों और विनियमों का पालन करने के अलावा उचित कौशल, जिम्मेदारी और सावधानी के साथ कार्य करते हैं।
- हमारे सभी कार्यों में हमारे मूल्य समर्थित दृष्टिकोण का उद्देश्य सभी हितधारकों और ऐसे समुदाय जिनके साथ हम कार्य करते हैं, को मूल्ययुक्त सेवाएँ प्रदान करके लंबे समय के लिए लाभप्रद और निरंतर व्यवसाय का निर्माण करना है।
- हम यौन उत्पीड़न के लिए शून्य सहनशीलता रखते हैं और ऐसे आरोपों को अत्यंत गंभीरता से लेते हैं। हम अपने कथन एवं कार्यों में उचित मानदंडों और उपयुक्तता से संबंधित सभी दिशानिर्देशों का अक्षरशः पालन करते हैं ताकि यौन उत्पीड़न की रोकथाम (पीओएसएच) अधिनियम या हमारे बैंक के आचरण विनियम के तहत निर्धारित किए गए अनुसार यौन उत्पीड़न की कोई घटना न हो।

हमारे कार्यों से संबंधित नैतिकता

- हम बड़ौदियन सत्यनिष्ठा के उच्चतम मानदंडों के साथ कार्य करते हैं और हर समय हमारे बैंक की नीतियों, दिशानिर्देशों और इस संहिता से मार्गदर्शन प्राप्त करते हैं।
- हम काम या काम से संबंधित बैठकों या आयोजनों में पेशेवर तरीके से उपस्थित होते हैं और कार्यस्थल पर समय के पाबंद हैं।
- हम विभिन्न पृष्ठभूमि से आए अपने सहयोगियों का सम्मान करते हैं तथा उन्हें महत्व देते हैं और सहकर्मियों, ग्राहकों, क्लाइंट, विक्रेताओं या अन्य हितधारकों और हमारी शाखाओं/ कार्यालयों के आगंतुकों के साथ व्यवहार करते समय उत्पीड़न, डराने-धमकाने और भेदभाव से मुक्त कार्य-वातावरण बनाए रखते हैं।
- हम अपने बैंक में अपने वरिष्ठ प्राधिकारियों या हमारे किसी भी सक्षम प्राधिकारी पर सेवा मामलों में कोई अनुग्रह/विशेष सुविधा देने के लिए विचार करने हेतु कोई बाहरी दबाव नहीं डालते हैं या डालने की कोशिश नहीं करते हैं।

- हम सक्षम प्राधिकारी की पूर्व अनुमति के बिना, जमा रखने या ऋण सुविधा लेने के लिए किसी भी अन्य बैंक के साथ बैंकिंग संपर्क स्थापित नहीं करते हैं।
- हम अपना कार्य उत्साह और रुचि के साथ करते हैं तथा जल्दबाजी में अनुचित कार्य करने एवं निर्धारित प्रक्रियाओं अनुपालन न करने से बचते हैं।
- हम अपने सभी कार्यदायित्वों का पूरी निष्ठा से निर्वाह करते हैं और अपने कार्य को करते समय लापरवाही या असावधानी नहीं बरतते हैं।
- हम अपने सभी कार्य संबंधों में विनम्रता और समानुभूति रखते हैं और परस्पर विश्वासपूर्ण कार्यस्थल को बढ़ावा देते हैं।
- हम सुदृढ़ चेतावनी तंत्र के माध्यम से अपने सहयोगियों द्वारा अनैतिक प्रथाओं के विरुद्ध अपनी आपत्तियों को व्यक्त करने की संस्कृति को बढ़ावा देते हैं। यह तंत्र पूर्ण गोपनीयता सुनिश्चित करता है और सद्भाव में जानकारी प्रदान करने वाले व्यक्ति के विरुद्ध किसी भी प्रकार के प्रतिशोध को इजाजत नहीं देता है।

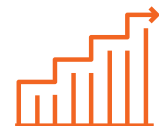
विविधता और समावेशन

- हम मानते हैं कि अक्सर सबसे अच्छे निर्णय वे होते हैं जो विविधतापूर्ण विचारों एवं दृष्टिकोणों पर आधारित होते हैं और इसलिए हमारी कार्यपद्धति का केंद्रबिन्दु परस्पर सहयोग तथा समावेशिता है।
- हम ऐसा वातावरण तैयार करते हैं जहाँ टीम के सभी सदस्य अपना योगदान दे सकते हैं, विकसित हो सकते हैं और अपनी प्रतिभा का उपयोग कर सकते हैं।
- हम समान अवसर देने वाले नियोजन हैं तथा हमारे सभी नियोजन संबंधी निर्णय योग्यता एवं प्रशासनिक या व्यावसायिक आवश्यकताओं पर आधारित होते हैं।
- हम नस्ल, जाति, धर्म, वंश, वैवाहिक स्थिति, लिंग, यौन आकर्षण, आयु, राष्ट्रीयता, जातीय मूल, दिव्यांगता में से किसी भी आधार पर या लागू कानून द्वारा संरक्षित किसी भी अन्य श्रेणी के साथ भेदभाव नहीं करते हैं। इसके बजाय, हम इन भिन्नताओं को महत्व देते हैं तथा यह समझते हैं कि विविधता और समावेश हमारे लिए अच्छे हैं तथा हमें एक संस्था के रूप में मजबूत बनाते हैं।
- हमारे पास निष्पक्ष, पारदर्शी और स्पष्ट कर्मचारी नीतियां हैं जो नियोजन, प्रशिक्षण और विकास, नियुक्ति और कार्यनिष्पादन संबंधी प्रबंधन की स्पष्ट शर्तें प्रकट करती हैं।
- हम यह सुनिश्चित करते हैं कि भर्ती, पदोन्नति, स्थानांतरण और प्रशिक्षण संबंधी कर्मचारियों को प्रभावित करने वाले सभी निर्णय पूरी तरह से कार्यनिष्पादन, ज्ञान और क्षमता तथा हमारे बैंक की व्यावसायिक आवश्यकताओं पर आधारित हों।

उदाहरण

मैं वित्तीय वर्ष के अंतिम सप्ताह में अपने कासा संबंधी लक्ष्यों से पीछे चल रहा हूँ। मेरा कनिष्ठ सहयोगी 31 मार्च को विभिन्न कंपनियों की क्रेडिट सीमा का उपयोग करने और संबंधित कंपनियों के चालू खातों में राशि डालने और अगले दिन इसे रिवर्स करने का सुझाव दे रहा है। उसका यह भी कहना है कि चूंकि क्रेडिट क्लाइंट हमारी शाखा सेवाओं से खुश हैं, इसलिए उन्हें कोई आपत्ति नहीं होगी। क्या मुझे यह करना चाहिए ?

यह विंडो ड्रेसिंग है और ऐसा नहीं किया जाना चाहिए, क्योंकि यह शाखा के खातों की वास्तविक स्थिति के संबंध में गलत चित्र प्रस्तुत करेगा।





उदाहरण

एक महिला कृषि अधिकारी, जिन्होंने हाल ही में हमारे बैंक में एक ग्रामीण शाखा में कार्यग्रहण किया है, को शाखा प्रबंधक से यौनेच्छापूर्ण अवांछित बातचीत का सामना करना पड़ता है। शाखा प्रबंधक अपने कार्यनिष्पादन और उस शाखा में लंबे समय से रहने के कारण स्थानीय समुदाय में सभी ग्राहकों और क्षेत्र में सहयोगियों के बीच काफी प्रतिष्ठित हैं। अधिकारी असमंजस में है कि उसे इस मामले को क्षेत्रीय प्राधिकारी/ एचआर को रिपोर्ट करना चाहिए या नहीं और क्या उसकी बात सुनी जाएगी या उस पर विश्वास किया जाएगा क्योंकि वह एक नई कर्मचारी है, जबकि शाखा प्रबंधक बैंक प्रबंधन की नजरों में बहुत अच्छे हैं। वह अपनी मान-मर्यादा को लेकर भी बहुत चिंतित है कि दूसरे लोगों को जब इस बात का पता चलेगा तो वे क्या सोचेंगे।

यौनेच्छापूर्ण अवांछित बातचीत पीओएसएच अधिनियम के तहत अपराध है। चूंकि अधिकारी को शाखा प्रबंधक से यौन उत्पीड़न का सामना करना पड़ रहा है, अतः उसे बिना किसी डर के क्षेत्र की महिला संपर्क अधिकारी को इसे रिपोर्ट करना चाहिए और उन्हें अपनी समस्या से अवगत कराना चाहिए। उसे यह विश्वास रखना चाहिए कि कार्यस्थल पर यौन उत्पीड़न की रोकथाम के अंतर्गत निर्धारित प्रक्रिया और दिशानिर्देशों के अनुसार पूरी गोपनीयता के साथ इस मामले पर कार्रवाई की जाएगी।



रिश्वतखोरी और भ्रष्टाचार

- अनुचित लाभ प्राप्त करने के लिए हमारे व्यवसाय के परिचालन या व्यवसाय से जुड़े किसी निर्णय को अनुचित रूप से प्रभावित करने के प्रयोजन हेतु न तो हम और न ही हमारे बैंक के अन्य प्रतिनिधि किसी कर्मचारी, ग्राहक या किसी अन्य व्यक्ति से कोई भी भुगतान या लाभ स्वीकार करते हैं और न ही उन्हें देते हैं।

उपहार और मनोरंजन

- कुछ अवसरों पर ग्राहकों, सहकर्मियों, सरकारी अधिकारियों और अन्य पार्टियों, जिनके हमारे बैंक के साथ व्यावसायिक संबंध हैं, को बहुत ही कम मूल्य की प्रचार-प्रसार संबंधी वस्तुएं देने का प्रचलन है। हालांकि, यदि हमारे बैंक के साथ आधिकारिक लेनदेन करने वाले ग्राहकों/ व्यक्तियों/ संस्थानों से उपहार या मनोरंजन संबंधी प्रस्ताव की पेशकश की जाती है/ प्राप्त होता है, तो उसके कारण हितों का टकराव उत्पन्न हो सकता है।
- उपहार और मनोरंजन संबंधी पेशकश उचित, मामूली मूल्य की होनी चाहिए और उपहार स्वीकार करने संबंधी हमारे बैंक की नीति के अनुरूप होनी चाहिए।

उदाहरण

मैं एक शाखा प्रमुख हूँ और एक त्यौहार के अवसर पर मुझे एक उच्च हैसियत वाले (एचएनआई) ग्राहक, जो वर्तमान में विदेश में रहते हैं, से कूरियर के माध्यम से एक कीमती उपहार मिला है। हमने अपने ग्राहकों को बताया था कि हम त्यौहारों की शुभकामनाएं देते/लेते समय इस प्रकार के उपहारों को स्वीकार नहीं करते हैं। इस मामले में मुझे क्या करना चाहिए ?

उपहारों को स्वीकार करने के संबंध में हमारे बैंक की नीति के अनुसार आपको सलाह दी जाती है कि अपने क्षेत्र/ अंचल के अनुपालन विभाग को उस उपहार के बारे में रिपोर्ट करें और उपहार उन्हें सुपुर्द कर दें, जो उपहार की उचित वापसी के लिए या उपहार के उचित निपटान और उससे प्राप्त राशि को दान करने के संबंध में उचित निर्णय लेगा।





उदाहरण

मैं एक शाखा प्रमुख हूँ और मैंने एक ग्राहक को कुछ करोड़ रुपये के ऋण मंजूर किए हैं। वह ग्राहक अपना सराहना भाव दिखाने के लिए मुझे एक पांच सितारा होटल में रात्रि भोज पर आमंत्रित करने की पेशकश करता है। मेरे सहयोगियों ने ऋण को प्रोसेस करने के लिए कड़ी मेहनत की है और वे भी रात्रि भोज में शामिल होना चाहते हैं। ऐसी स्थिति में क्या किया जा सकता है ?

आपको ग्राहक के निमंत्रण को विनम्रतापूर्वक अस्वीकार करना चाहिए क्योंकि ऋण देने के लिए ग्राहक से भव्य आतिथ्य भाव स्वीकार करने से हितों का टकराव होने की संभावना है और यह उपहारों को स्वीकार करने संबंधी हमारी बैंक की नीति में शामिल दिशानिर्देशों का उल्लंघन होगा।



हितों का टकराव

- जब किसी वैयक्तिक हित का संस्थागत हित के साथ टकराव होता है तो इसे हितों का टकराव उत्पन्न होने की स्थिति कहते हैं। हितों का टकराव तब भी होता है जब हम या जिनके साथ हमारे घनिष्ठ व्यक्तिगत संबंध हैं, संस्था में हमारी या उनकी पदधारिता की स्थिति के परिणामस्वरूप अनुचित लाभ या विशेष व्यवहार प्राप्त करते हैं क्योंकि यह हमारे संस्थान, ग्राहकों और शेयरधारक के प्रति हमारी जिम्मेदारियों से संबंधित निर्णय को प्रभावित करता है।
- संभावित या वास्तविक हितों के टकराव की स्थितियों से बचना चाहिए क्योंकि इससे हमारी सत्यनिष्ठता पर प्रश्न उठ सकता है।
- हम किसी ऐसे व्यवसाय, संबंध या गतिविधि में शामिल नहीं होते हैं, जिसका हमारे बैंक के हितों से टकराव हो।

हितों के टकराव का प्रबंधन.

- **बाह्य निवेश:** हम किसी रिश्तेदार या व्यक्ति, जिनके साथ हमारे घनिष्ठ व्यक्तिगत संबंध हैं, के माध्यम से किसी भी संस्था में ऐसा कोई वित्तीय हित नहीं रखते हैं, जिनसे हितों का टकराव उत्पन्न हो या हितों के टकराव की संभावना हो। साधारणतः रिश्तेदारों में पति या पत्नी, भाई-बहन, बच्चे, माता-पिता, दादा-दादी, पोते, सौतेले रिश्ते और ससुराल वाले शामिल होंगे। हालांकि, इस परिभाषा की प्रयोज्यता प्रत्येक विनियम के अनुसार भिन्न हो सकती है।
- **बाह्य रोजगार:** हम ऐसी किसी भी गतिविधि में शामिल नहीं होते हैं जो हमारे प्रतिस्पर्धी की स्थिति को मजबूत करती हो या समर्थन करती हो या हम किसी अन्य कंपनी या व्यावसायिक इकाई के साथ रोजगार स्वीकार नहीं करते हैं, क्योंकि इसे बाह्य रोजगार और हितों के टकराव के रूप में माना जाता है। इसके अंतर्गत किसी ग्राहक, ठेकेदार, आपूर्तिकर्ता या किसी अन्य प्रतिष्ठान जिनका हमारे बैंक के साथ व्यावसायिक संबंध है, के साथ ग्राहक के कर्मचारी, एजेंट या कांटेक्ट के रूप में काम करना शामिल है।



• लेनदेन

(i) संबंधित पार्टी के साथ लेनदेन: हम एक प्रतिपक्षकार के साथ, जिसमें हमारे रिश्तेदार किसी महत्वपूर्ण पद पर हैं, किसी भी संभावित व्यवसाय के संचालन का पूर्ण प्रकटीकरण करते हैं. हमारा बैंक तब हितों के टकराव का उचित समाधान सुनिश्चित करने के लिए कदम उठाएगा.

(ii) सहकर्मियों के साथ लेनदेन: हम किसी वरिष्ठ या कनिष्ठ सहकर्मियों के साथ व्यक्तिगत वित्तीय लेनदेन करते समय पूरी सतर्कता बरतते हैं और ठीक उसी प्रकार की सावधानी बरतते हैं जैसे कि हम किसी ग्राहक के साथ लेन-देन पर कार्रवाई करते समय उसके साथ बरतते हैं.

• **परिवार और दोस्तों के साथ काम करना:** हम यह सुनिश्चित करते हैं कि हम ऐसी स्थिति में न हों, जहां हम निर्णय लेते समय परिवार के किसी सदस्य या करीबी वैयक्तिक संबंध में किसी व्यक्ति को अनुचित लाभ पहुंचाएं.

• **कार्यस्थल पर रिश्ते:** रिपोर्टिंग संरचना में वैयक्तिक या रोमांटिक संबंध टीम प्रबंधन को प्रभावित करते हैं और उन्हें पर्यवेक्षक/ बैंक के समक्ष प्रकट किया जाना चाहिए.

उदाहरण

सुश्री नीलिमा एक शाखा में अधिकारी हैं जो शाखा परिचालन को संभालती हैं और उनके पति एक डाकघर में एजेंट हैं. मैं शाखा में व्यवसाय सहायक हूँ और मुझे पता चला है कि सुश्री नीलिमा शाखा में आने वाले ग्राहकों को अपने पति के माध्यम से डाकघर जमा में निवेश करने के लिए भेज रही हैं, जिसके कारण उनके द्वारा कमीशन के रूप में बड़ी राशि कमाई जा रही है. मुझे नहीं लगता कि यह सही है. मैं क्या कर सकता हूँ?

यह हितों के टकराव की वास्तविक स्थिति है. आपको इसकी सूचना अपने शाखा प्रमुख को देनी चाहिए और यदि यह लगता है कि शाखा प्रमुख भी इसमें शामिल हो सकते हैं, तो आपको बैंक के व्हिसल ब्लोअर दिशानिर्देशों के अंतर्गत इसे एक व्हिसल ब्लोअर के रूप में रिपोर्ट करना चाहिए.



राजनीतिक गतिविधियां

- किसी भी परिस्थिति में हमारे बैंक के संसाधनों या आस्तियों का उपयोग राजनीतिक अभियानों या राजनीतिक कार्यों में योगदान के रूप में नहीं किया जाना चाहिए.
- हम किसी भी प्रकार से किसी उम्मीदवार या किसी राजनीतिक उद्देश्य या किसी सरकार के निर्णय के बारे में अपने बैंक की राय के प्रतिनिधि होने के रूप में स्वयं को नहीं दर्शाते हैं.
- किसी भी परिस्थिति में हम अन्य कर्मचारियों को राजनीतिक योगदान के लिए बाध्य या दबाव नहीं डालते हैं.
- हम अपने बैंक के परिसर में स्वयं के राजनीतिक हितों के लिए राजनीतिक अभियानों, निधिसंग्रहण या अनुरोध संबंधी गतिविधियों में शामिल नहीं होते हैं.

- आंतरिक ट्रेडिंग पर प्रतिबंधों में हमारे बैंक की प्रतिभूतियों और ग्राहकों और तृतीय पक्ष सेवा प्रदाताओं सहित अन्य कंपनियों की प्रतिभूतियां शामिल हैं और यह हम पर और हमारे परिवार, दोस्तों और सहयोगियों पर भी लागू होता है.
- ये प्रतिबंध हमारे वैयक्तिक खातों या किसी अन्य खाते में किए गए लेनदेन या ट्रेड पर भी लागू होते हैं, जिन पर हमारा प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से नियंत्रण होता है.

विवेकपूर्ण व्यय

- हम यह सुनिश्चित करते हैं कि व्यय विवेकपूर्ण हैं और उचित व्यावसायिक सरोकार रखते हैं और हमारी नीति के अनुसार हैं और यह सुनिश्चित करने के लिए हम उनकी समीक्षा करते हैं कि वे प्रक्रिया के तहत/ उचित चैनलों के माध्यम से अनुमोदित हैं.

सट्टेबाजी और आंतरिक ट्रेडिंग

- जब हमारे पास महत्वपूर्ण, गैर-सार्वजनिक सूचना उपलब्ध होती है तो हम कभी भी प्रतिभूतियां खरीदते या बेचते नहीं हैं, और न ही हम दूसरों को ऐसी महत्वपूर्ण, गैर-सार्वजनिक सूचनाएं प्रदान करते हैं. ऐसी सूचनाओं में हमारे बैंक, हमारे ग्राहकों और हमारे आपूर्तिकर्ताओं से संबंधित सूचना शामिल होगी.



सूचना और आस्ति संबंधी सत्यनिष्ठा

- हम अपने बैंक की सूचना और आस्ति को संरक्षित करने एवं उसका उचित रूप से उपयोग करने के लिए जिम्मेदार हैं.
- हमें यह सुनिश्चित करना चाहिए कि हम अपने बैंक की आस्ति का उपयोग केवल वैध कारोबारी उद्देश्यों के लिए करें और इसे चोरी, दुरुपयोग, अपव्यय, हानि या क्षति होने से बचाएं.
- यह हमारी जिम्मेदारी है कि हम अपने यूजर आईडी, पासवर्ड एवं पिन को सुरक्षित रखें तथा बायोमेट्रिक लॉगिन या किसी अन्य प्रचलित लॉगिन सिस्टम के माध्यम से किसी भी प्रकार के अनधिकृत एक्सेस से बचें.
- हमें अपने बैंक के स्वामित्व वाला कंप्यूटर, हार्डवेयर, लैपटॉप, मोबाइल डिवाइस, डिजिटल स्टोरेज मीडिया और अन्य भौतिक आस्तियों यथा हमारे बैंक के वाहन और आवास को दुरुपयोग या क्षति होने से सुरक्षित रखना चाहिए.

सुरक्षित कार्यस्थल

- हम स्वस्थ और मादक द्रव्यों के सेवन से मुक्त सुरक्षित वातावरण प्रदान करते हैं. कार्यस्थल पर निषिद्ध दवाओं और शराब के उपयोग और/ या वितरण अक्षम्य है.
- जब तक कि किसी की भूमिका (यथा हमारे बैंक के सुरक्षा कर्मी) के रूप में हथियारों, गोला-बारूद या आग्नेयास्त्र रखना और/ या उपयोग आवश्यक न समझा जाए, यह पूरी तरह निषिद्ध है.

उदाहरण

मैं सोशल मीडिया वेबसाइटों पर व्यक्तिगत खाता बनाने के लिए अपने बैंक की ई-मेल आईडी का उपयोग करना चाहता हूँ और इसका उपयोग हमारे बैंक के उत्पादों और सेवाओं के विज्ञापन के लिए भी करूंगा. क्या ऐसा करना ठीक है?

बैंक की ई-मेल आईडी हमारे बैंक की आस्ति है और इसका उपयोग सोशल मीडिया पर व्यक्तिगत उद्देश्यों के लिए नहीं किया जा सकता है. आप हमारे बैंक के उत्पादों के विज्ञापन और सेवाओं पर अपने विचार विपणन विभाग के साथ साझा कर सकते हैं.



उदाहरण

आपके ध्यान में आता है कि आपका सहकर्मी ग्राहकों की गैर-सार्वजनिक वैयक्तिक जानकारी को कंप्यूटर पर सेव कर रहा है, जो हमारे बैंक की नीति का उल्लंघन है. आपको संदेह है कि इस जानकारी का उपयोग पहचान की चोरी के लिए या किसी वाणिज्यिक उपयोग के लिए किया जा सकता है जिससे ग्राहक की जानकारी साझा हो सकती है और जिससे ग्राहक की गोपनीयता संबंधी पहलू से समझौता हो सकता है. आपको क्या करना चाहिए ?

हमारे बैंक के आचरण विनियमों और नीति के उल्लंघन की रिपोर्ट करने की जिम्मेदारी हमारी है और इसलिए ऐसी अनैतिक प्रवृत्तियों की सूचना व्हिसल ब्लोअर पॉलिसी के अनुरूप प्रबंधन को दी जानी चाहिए.



उदाहरण

आपके मित्र, जो एक प्रमुख व्यावसायिक समाचार पत्र के पत्रकार हैं, ने आपसे ग्राहक अधिग्रहण संबंधी संवेदनशील जानकारी प्रदान करने के लिए अनुरोध किया है जिसे वह अपने आगामी लेख में करना चाहते हैं. उन्होंने आश्चर्य किया है कि आपको संदर्भ नहीं देंगे या आपकी पहचान को प्रकट नहीं करेंगे. क्या आपको यह जानकारी साझा करनी चाहिए ?

नहीं, आपको इस प्रकार की जानकारी मीडिया के साथ साझा नहीं करनी चाहिए. हमारे बैंक में केवल अधिकृत कार्यपालकों को ही मीडिया से बात करने और ऐसी जानकारी प्रदान करने की अनुमति है. हालाँकि, आप अपने मित्र को अधिकृत कार्यपालकों के पास भेज सकते हैं.





व्हिसल ब्लोअर पॉलिसी का उद्देश्य निम्नलिखित के संबंध में सूचनाएं उपलब्ध कराने पर बैंक के कर्मचारी और निदेशकों के लिए सुरक्षा प्रदान करना है:-

- **भ्रष्टाचार:** बैंक से ऋण प्रस्तावों या किसी अन्य आर्थिक लाभ/ सुविधाओं, जिसके लिए मौजूदा नियमों के अनुसार वे अन्यथा अपात्र हैं या अयोग्य हैं या बैंक से उक्त लाभ/ सुविधाएं प्राप्त करने के लिए उनके पास ठोस आधार या कारण नहीं है, पर उनके पक्ष में विचार किए जाने के लिए ग्राहकों/ मध्यस्थ व्यक्ति से नकदी या वस्तु के रूप में प्रतिफल को स्वीकार करना.
- **कार्यालय का दुरुपयोग:** विवेकाधीन ऋण /प्रशासनिक शक्तियों का दुरुपयोग.
- जनरल लेजर/ लाभ और हानि खातों जैसे कि इंटरमेडियरी खातों, संद्वी डिपॉजिट, संद्वी क्रेडिटर्स, प्रॉक्सी खातों, संद्वी प्रभारों, स्टेशनरी इत्यादि और अन्य संवेदनशील खातों में **अनधिकृत डेबिट**
- ग्राहकों के वास्तविक दावों के निपटान के लिए **व्यक्तिगत लाभ** प्राप्त करना.
- अनधिकृत/ अवैध गतिविधियों के लिए **परिसर का दुरुपयोग**.
- व्यक्तिगत लाभ के लिए कर्मचारियों/ अभिरक्षकों द्वारा हमारे **बैंक की नकदी** का दुरुपयोग.
- **आपराधिक मामले या गैरकानूनी गतिविधियां और ऐसी गतिविधियां** जो अन्यथा रूप से गंभीर अनुचित आचरण की श्रेणी में आती हैं.
- **धीखाधड़ी**
- मौजूदा नियमों और विनियमों का **अनुपालन करने में विफलता** के परिणामस्वरूप वित्तीय हानि या परिचालन जोखिम, प्रतिष्ठा की हानि और ऐसी गतिविधियां जो हमारे बैंक की नीति के अनुरूप नहीं हैं.
- **गलत वित्तीय रिपोर्टिंग**
- बैंक के अंदर या बाहर, कोई भी मामला जो “नैतिक भ्रष्टा” की परिधि में आता है और किसी व्यक्ति द्वारा किया जा रहा है या उसके द्वारा किया गया है और बैंक/ उपयुक्त प्राधिकारी से गुप्त रखा /छुपाया जा रहा है.
- अन्य ऐसे मामले जो व्यक्ति की सत्यनिष्ठा या ईमानदारी पर संदेह उत्पन्न करते हैं, जिससे भ्रष्टाचार, कार्यालय का दुरुपयोग या सिस्टम और प्रक्रियाओं का पूर्ण उल्लंघन होता है, जिससे संस्थान की प्रतिष्ठा/ वित्तीय हानि होती है.

अधिक जानकारी के लिए निम्नलिखित नीतियों/ दिशानिर्देशों / संहिताओं का अवलोकन करें.

- कर्मचारियों/ निदेशकों के लिए आंतरिक व्हिसल ब्लोअर पॉलिसी -2019.
- कार्यस्थल पर यौन उत्पीड़न की रोकथाम संबंधी दिशानिर्देश.
- उपहारों की स्वीकृति पर बैंक की नीति.
- बैंक ऑफ बड़ौदा अधिकारी कर्मचारी आचरण विनियमन, 1976
- बैंक ऑफ बड़ौदा अधिकारी कर्मचारी (अनुशासन और अपील) विनियमन, 1976
- कर्मचारियों के लिए अनुशासनात्मक कार्रवाई और प्रक्रिया पर समझौता ज्ञापन दिनांक 10 अप्रैल 2002.
- सूचना प्रौद्योगिकी संसाधनों को साझा करने संबंधी नीति
- निदेशक मंडल और वरिष्ठ प्रबंधन कर्मियों की आचार संहिता.
- इनसाइडर ट्रेडिंग की रोकथाम पर सेबी के दिशानिर्देश
- कर्मचारियों के लिए सोशल मीडिया पॉलिसी
- **वीडियो सामग्री के लिए निम्नलिखित लिंक का भी अनुसरण करें:**
बड़ौदा गुरुकुल → माई लर्निंग → मॅडेटरी कोर्सेस → **आवर कोर वैल्यू/ कोड ऑफ कंडक्ट / व्हिसल ब्लोअर पॉलिसी/ प्रिवेंशन ऑफ सेक्सुअल हैरैस्मेंट पॉलिसी**



कार्यस्थल पर हमारे बुनियादी मूल्य

हम “सत्यनिष्ठा” के साथ कैसे आचरण करते हैं?

- नैतिकता पूर्ण आचरण करना, चाहे उससे व्यवसाय की हानि ही क्यों न हो.
- ग्राहकों से किसी भी प्रकार के व्यक्तिगत लाभ को स्वीकार न करना.
- अपनी गलतियों को खुले मन से और ईमानदारीपूर्वक स्वीकार करना.
- हमारे व्यवसाय से संबंधित सभी पहलुओं के बारे में सभी हितधारकों को स्पष्ट जानकारी प्रदान करना.
- निजी और व्यावसायिक हित में संभावित टकराव की स्थिति की जानकारी उच्चाधिकारियों/ बैंक को देना.
- अनैतिक या कपटपूर्ण आचरण तथा प्रवृत्तियों के प्रति शून्य सहनशीलता.



कार्यस्थल पर हमारे बुनियादी मूल्य

हम “साहस” के साथ कैसे आचरण करते हैं?

- आवश्यकता पड़ने पर उचित जोखिम लेना.
- कठिन परिस्थितियों का मजबूती एवं उद्देश्यपूर्ण तरीके से सामना करना.
- चुनौतियों के समय निर्णायकता के साथ कार्य करना.
- कोई वैचारिक मतभेद या असहमति हो तो उसे खुले मन से और आदरपूर्वक बताना तथा अपना दृष्टिकोण रखना.
- बैंक में हो रहे किसी भी गलत कार्य, चाहे उसका प्रभाव हम पर भले ही न हो, ध्यान में आए तो उसकी जानकारी देना.



कार्यस्थल पर बुनियादी मूल्य

हम “उत्साहपूर्ण स्वामित्व” के साथ कैसे कार्य करते हैं ?

- हमारे गौरवशाली इतिहास और ब्रांड सहित बैंक से जुड़ी हर चीज़ के प्रति गर्व का भाव रखना.
- सौंपे गए कार्यों की पूरी ज़िम्मेदारी लेना और समय पर इसे पूरा करना.
- व्यक्तिगत लक्ष्यों के बजाय टीम लक्ष्यों को पूरा करने के लिए प्रतिबद्ध होना.
- संगठन के संसाधनों का विवेकपूर्ण उपयोग करना और बैंक की आस्तियों की सुरक्षा करना.
- उच्च गुणवत्तापूर्ण कार्यनिष्पादन के लिए आगे बढ़कर आंतरिक और बाहरी सहायता लेना एवं अतिरिक्त कार्य करना.
- बैंक तथा समूह के लक्ष्यों को पूरा करने के लिए एक साथ मिलकर कार्य करना.



कार्यस्थल पर हमारे बुनियादी मूल्य

हम “उत्कृष्टता” के साथ कैसे आचरण करते हैं ?

- बैंक की प्रक्रियाओं और प्रणालियों को लगातार बेहतर बनाना, जिससे समय, लागत का बेहतर उपयोग हो, गुणवत्ता में वृद्धि हो और त्रुटियां न हों.
- उच्च गुणवत्ता वाले मानदंड अपनाते पर ध्यान केंद्रित करना.
- हमारे सभी कार्यों में समुचित सावधानी बरतना तथा ऋण ऐसे देना जैसे वह हमारी अपनी राशि हो.
- अपने कार्य में खरा सोना जैसी गुणवत्ता लाना.
- स्वयं के कार्य में उत्तम व्यवहारों को अपनाना.
- लगातार कौशल का उन्नयन और निरंतर ज्ञान अर्जित करने वाले वातावरण का निर्माण करना.

हमारे ग्राहक





4बी. हमारे ग्राहक

ग्राहकों को सेवाएं प्रदान करना

- हम अपने ग्राहकों को उनकी आवश्यकताओं के आधार पर सर्वश्रेष्ठ उत्पाद एवं सेवाएं उपलब्ध कराने हेतु प्रतिबद्ध हैं।
- हम अपने ग्राहकों के साथ ठीक उसी प्रकार का विनम्र व्यवहार करते हैं, जैसा कि हम अपने लिए चाहते हैं।
- हम ईमानदारी, जबावदेही, पारदर्शिता, सम्मान, प्रतिष्ठा, विश्वसनीयता एवं किसी भी वास्तविक या संभावित समस्याओं का समाधान करने के उद्देश्य से ग्राहक सेवा उपलब्ध कराते हैं।
- हम अपने सभी ग्राहकों के साथ निष्पक्ष व्यवहार करते हैं और जाति, संप्रदाय, वंश, दिव्यांगता, धर्म, लिंग, आयु, वित्तीय पृष्ठभूमि या पेशा आदि किसी भी आधार पर भेदभाव नहीं करते।
- हम अपने सभी ग्राहकों को महत्व देते हैं एवं उनकी वर्तमान तथा संभावित आवश्यकताओं को समझते हैं और सर्वोत्तम समाधान उपलब्ध कराते हैं।
- हमारे उत्पाद और सेवाएं कानून एवं विनियामकों के अनुरूप हैं।
- हम अपने उत्पादों एवं सेवाओं की मार्केटिंग उनकी गुणवत्ता के आधार पर करते हैं और हम अपने प्रतिस्पर्धियों के उत्पादों एवं सेवाओं के बारे में कोई गलत बयानबाजी नहीं करते।

प्रतिस्पर्धा में निष्पक्षता

- स्वतंत्र एवं निष्पक्ष बाजार हम सभी को लाभान्वित करता है और यह सुनिश्चित करता है कि हमारे ग्राहकों को सर्वोत्तम मूल्य पर सर्वोत्कृष्ट उत्पाद एवं सेवाएं प्राप्त हों।
- हम अपने ग्राहकों को अपने प्रतिस्पर्धियों के प्रति या अपने प्रतिस्पर्धियों के उत्पादों एवं सेवाओं के बारे में गुमराह नहीं करते हैं।
- हम कभी भी प्रतिस्पर्धियों के बीच मिलीभगत, कार्टेल में प्रतिभागिता या प्रतिस्पर्धियों के साथ सूचनाओं के अनुचित आदान-प्रदान जैसे प्रतिस्पर्धा-विरोधी व्यवहार में शामिल नहीं होते हैं।
- हम अपने ग्राहकों के साथ निष्पक्ष व्यवहार करते हैं एवं उनके हितों के विपरीत कोई कार्य नहीं करते।

गोपनीय सूचना

- हम अपने ग्राहकों की सूचनाओं की गोपनीयता को सुरक्षित रखने के लिए प्रतिबद्ध हैं और जब तक कि विधि द्वारा प्राधिकृत नहीं किया जाए, पूरी गोपनीयता के साथ ग्राहकों की सूचनाओं का उपयोग करने या प्रोसेस करने की अपनी जिम्मेदारी को समझते हैं।

उदाहरण

हमारे एक ग्राहक श्री रोहन, एक छोटी सी फैक्ट्री में कार्य करते हैं और उनका मासिक वेतन रु. 25000 है. वे विवाहित हैं और उनकी दो पुत्री एवं एक पुत्र हैं. उनके माता-पिता भी उनके साथ रहते हैं. परिवार का मासिक खर्च रु. 22000 है. वे परिवार के सदस्यों की आकस्मिक चिकित्सकीय व्यय हेतु और इसलिए भी कि उनके माता-पिता वृद्ध हैं, उचित स्वास्थ्य बीमा लेना चाहते हैं. वे इस उद्देश्य हेतु प्रति माह रु. 2000/- व्यय कर सकते हैं. हमारी शाखा ने पहले ही बीमा उत्पादों की बिक्री के लक्ष्यों को प्राप्त कर लिया है और वर्तमान में म्यूचुअल फंड (एमएफ) के लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए प्रयासरत है. मुझे लगता है कि मैं श्री रोहन को प्रति माह रु. 2000/- की एसआईपी लेने के लिए समझा सकता हूँ क्योंकि यह उन्हें नियमित आधार पर बचत और निवेश करने में सहायक होगा और इस राशि को चिकित्सकीय व्यय हेतु भी उपयोग किया जा सकता है. क्या श्री रोहन को यह प्रस्ताव देना उचित होगा कि वे रु. 2000 के एसआईपी के साथ एक म्यूचुअल फंड प्लान लें?

ग्राहक की आवश्यकताओं को समझना एवं उपयुक्त उत्पादों की पेशकश करना आवश्यक है. म्यूचुअल फंड एसआईपी ग्राहक की आवश्यकता के अनुरूप उचित उत्पाद नहीं है और उनकी आवश्यकताओं को स्वास्थ्य बीमा के माध्यम से बेहतर तरीके से पूरा किया जा सकता है न कि एसआईपी द्वारा. केवल अपने लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए किसी ग्राहक को कोई ऐसा उत्पाद बेचना जिसे उसकी आवश्यकता नहीं है, अनुचित बिक्री है जो स्वीकार्य नहीं है.



उदाहरण

मेरे एक रिश्तेदार और उनकी पत्नी के बीच कोई व्यक्तिगत विवाद चल रहा है. वे उनके खाते में शेष राशि एवं लेन-देन से संबंधित पृष्ठताछ कर रहे हैं जो कि हमारे बैंक में है. क्या मैं यह जानकारी उपलब्ध कर सकता हूँ?

किसी खाताधारक की सूचना गोपनीय होती है जो किसी के साथ भी साझा नहीं की जा सकती, चाहे वो कोई संबंधी या मित्र ही क्यों ना हो.



अधिक जानकारी के लिए निम्नलिखित नीतियों/ दिशानिर्देशों/ संहिताओं का अवलोकन करें.

- ग्राहकों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता संहिता
- शिकायत निवारण नीति
- ग्राहक सुरक्षा नीति
- अपने ग्राहक को जानें (केवाईसी) मानदंड, धन शोधन निवारण (एएमएल) मानक, आतंकी के वित्तपोषण की रोकथाम (सीएफटी) एवं पीएमएलए, 2002 के अंतर्गत बैंक के दायित्व संबंधी वैश्विक नीति
- सूक्ष्म एवं लघु उद्यमों के लिए बैंक की प्रतिबद्धता संहिता



कार्य रथल पर हमारे बुनियादी मूल्य

हम “ग्राहक केंद्रीयता” के साथ कैसे आचरण करते हैं?

- मुस्कान के साथ सेवा करना; सभी ग्राहकों के साथ विनम्र और शिष्ट व्यवहार करना
- वास्तव में “अपने ग्राहक को जानना” और लंबे समय तक चलने वाले ग्राहक संबंध बनाना
- सुखद ‘ग्राहक अनुभव’ प्रदान करना; अपने ग्राहकों के किसी अनुरोध/ समस्याओं तथा शंकाओं पर तत्काल ध्यान देना
- ग्राहक की बातों को भली-भांति सुनना और उनकी जरूरतों को समझने का प्रयास करना
- ग्राहकों के प्रति समानुभूति रखना
- ग्राहक सेवा में आगे बढ़कर अतिरिक्त कार्य करना
- ग्राहकों के लिए उपयोगी जानकारी को तत्परता से उपलब्ध कराना और उन्हें जागरूक करना
- ग्राहक संतुष्टि से आगे बढ़कर और ग्राहक आनंद के लिए कार्य करना



कार्यरुथल पर हडारे बुनलयादी डूल्य

हड "नवोन्डेषलता" का डुरदर्शन कैसे करते हैं?

- नया दृषुकुण अडनाना, कककसु बनना और नए वलचारुं कु सुवीकार करना.
- नए वलचार, समाधान तथा काम करने के तरीकुं की संकल्पना करना.
- डूल्यवर्धन करने वाले रचनात्मक समाधानुं हेतु सकुरलताडूरुण तथा नलरंतर कारुवाई करना.
- यथास्थलतल कु कुनौती देना.
- नवोन्डेषलता कु डढ़ावा देने के ललए सुवयं एवं दूसरुं कु "दायरे से बाहर" की सुकु डुरदर्शलत करने के ललए डुरुत्साहत करना.

हमारे अन्य बाह्य हितधारक





4सी. हमारे अन्य बाह्य हितधारक

आपूर्तिकर्ताओं का चयन

- हम अपने आपूर्तिकर्ताओं के लिए सम्मान एवं प्रतिष्ठा का परिवेश तैयार करते हैं.
- हम अपने आपूर्तिकर्ताओं का चयन प्रतिस्पर्धी बोली प्रक्रियाओं के माध्यम से करते हैं.

वेंडर संबंध

- हम अपने वेंडरों की सूचनाओं की गोपनीयता सुनिश्चित करते हैं.
- इसके अलावा, यदि हम वेंडरों को उनके सामान या सेवाओं के लिए ऑर्डर, प्रतिबद्धताओं या अनुबंधों को मंजूरी देने की स्थिति में हैं, तो हम किसी भी वास्तविक या कथित पक्षपात से बचने के उद्देश्य से व्यावसायिक मानकों के आधार पर ऐसा करते हैं क्योंकि इससे वास्तविक या संभावित हितों का टकराव हो सकता है.

जिम्मेदारीपूर्ण व्यवहार

- हमारे वित्तीय लेनदेनों की सत्यनिष्ठा एवं रिकॉर्ड हमारे व्यवसाय के परिचालन के लिए बहुत महत्वपूर्ण है.

- हमारे शेयरधारकों का विश्वास हमारे वित्तीय लेनदेनों की सटीक रिकॉर्डिंग पर उनके विश्वास में निहित है. हम अपने खातों के पूर्ण एवं सटीक रिकॉर्ड के साथ सर्वोत्तम प्रकटीकरण मानकों का पालन करते हैं.
- हम रिकॉर्ड, प्रकटीकरण एवं लेखा परीक्षा में सभी कानूनों, नियमों एवं विनियमों का अनुपालन करते हैं.

मध्यवर्ती संस्थाओं के साथ निष्पक्ष व्यवहार करना

- हम मध्यवर्ती संस्थाओं के साथ पारदर्शी व्यवहार करते हैं और उनके द्वारा हमें प्रदान की जाने वाली आउटसोर्स सेवाओं की गुणवत्ता के बदले में उनके साथ निष्पक्ष अनुबंध एवं भुगतान शर्तों के लिए प्रतिबद्ध हैं.
- हम सुनिश्चित करते हैं कि आउटसोर्स संस्थाएं उत्पादों या सेवाओं की डिलीवरी एवं प्रतिस्पर्धी कीमतों पर गुणवत्ता बनाए रखने के मामले में हमारी अपेक्षाओं के अनुरूप हों.

उदाहरण

आप एक प्रतिस्पर्धी बोली प्रक्रिया के माध्यम से लीज के आधार पर एक नई शाखा के परिसर को अंतिम रूप देने की प्रक्रिया में हैं. सभी बोलियां प्राप्त होने के पश्चात् आप मकान मालिकों से प्राप्त अंतिम प्रस्तावों की समीक्षा कर रहे हैं, आपको एक प्रस्ताव के संबंध में राजनीतिक रूप से प्रभावशाली नगरसेवक से एक सिफारिश प्राप्त होती है, जो निविदा जीतने के लिए बोली को कम करने की मांग करता है. चयन के अन्य मानदंड लगभग बराबर हैं. क्या मुझे उस प्रस्ताव का चयन करने के लिए सहमत होना चाहिए?

आपको बाहरी प्रभाव के आधार पर किसी प्रस्ताव को कोई भी अनुचित लाभ दिए बिना गुण-दोष के आधार पर प्रस्ताव का चयन करना चाहिए.



अधिक जानकारी के लिए निम्नलिखित नीतियों/ दिशानिर्देशों/ संहिताओं का अवलोकन करें.

- बैंक के ग्राहकों, हितधारकों एवं आम जनता के लिए सोशल मीडिया नीति.
- संबंधित पार्टी लेनदेन एवं मटेरियल सप्लाइयरी कंपनियों संबंधी नीति.

हमारा व्यवसाय





4डी. हमारा व्यवसाय

साइबर सुरक्षा

- चूँकि हमारे व्यवसाय का अधिकांश हिस्सा आधुनिक तकनीकों एवं डिजिटल प्रक्रियाओं के माध्यम से परिचालित हो रहा है, हम साइबर-सुरक्षित परिवेश की आवश्यकता को बखूबी समझते हैं।
- हमारे पास एक मजबूत साइबर सुरक्षा फ्रेमवर्क और सुदृढ़ निवारक, खुफिया एवं सुधारात्मक साइबर सुरक्षा नियंत्रण प्रणाली है जो विनियामक आवश्यकताओं के साथ कार्य सुनिश्चित करती है।
- हमने प्रभावशाली साइबर व्यवस्था स्थापित की है और आधुनिक पहचान एवं निगरानी क्षमताओं को विकसित किया है और व्यापक परिवेश पर ध्यान रखते हुए साइबर सुदृढ़ता स्थापित की है।

धन-शोधन निवारण

- हम धन-शोधन एवं आतंकी वित्तपोषण से निपटने के लिए अपनी विशेष जिम्मेदारियों को स्वीकार करते हैं।
- हम अपने बैंक की अपने ग्राहक को जानें/ धन-शोधन निवारण/ आतंकी वित्तपोषण की रोकथाम [केवाईसी/ एएमएल/ सीएफटी] संबंधी नीतियों एवं लागू कानूनों एवं विनियमों का अनुपालन करते हैं।
- हम इसे गंभीरतापूर्वक लेते हैं और ग्राहक हेतु समुचित सावधानी संबंधी सभी आवश्यकताओं को पूरा करते हैं।
- हम किसी भी असामान्य या संदिग्ध गतिविधि के लिए भी सतर्क रहते हैं और उसे शीघ्र रिपोर्ट करते हैं।
- हम जागरूक और अपडेट रहने के लिए समय-समय पर आवश्यक केवाईसी/ एएमएल/ सीएफटी संबंधित अनुपालन प्रशिक्षण पूरा करते हैं।

उदाहरण

श्री गोपाल ने एक शाखा का कार्यभार संभाला है परंतु कार्यभार सौंपने-ग्रहण करने की प्रक्रिया को पूरा नहीं किया जा सका क्योंकि उनके पूर्ववर्ती अधिकारी को अल्प सूचना पर अपने नए कार्यदायित्वों के लिए रिपोर्ट करना पड़ा। कुछ दिनों बाद उच्च मूल्य के खातों की जांच करते समय उन्हें उनके पूर्ववर्ती अधिकारी के कार्यकाल के दौरान खातों में हुए एक संभावित संदिग्ध लेन-देन पाया। वे दुविधा में हैं कि क्या उन्हें इस मामले को आगे उठाना चाहिए या उन्होंने जो पाया है उसे अनदेखा करें क्योंकि यह उनके कार्यकाल के दौरान नहीं हुआ था।

श्री गोपाल को जब कभी भी संदिग्ध लेन-देनों का पता चलता है, तो उन्हें क्षेत्रीय कार्यालय के माध्यम से एएमएल विभाग, प्रधान कार्यालय को इसकी रिपोर्ट करनी चाहिए, भले ही वे लेन-देन कभी भी हुए हों।



रिश्वतखोरी निवारण

- हम किसी भी रूप में रिश्वतखोरी को बर्दाश्त नहीं करते हैं और अनुचित लाभ लेने या उपलब्ध कराने के लिए किसी भी ग्राहक, सरकारी अधिकारी / एजेंसी / प्रतिनिधि या किसी व्यक्ति या संस्था को/ से किसी भी अनुचित भुगतान या तुलनीय लाभ नहीं देते/ प्राप्त करते हैं।
- हम किसी सरकारी अधिकारी या किसी अन्य व्यक्ति, या उनके परिवार के सदस्यों को किसी भी निर्णय या कार्रवाई को अनुचित रूप से प्रभावित करने के उद्देश्य से किसी मूल्यवान वस्तु हेतु अधिकृत, ऑफर या वादा नहीं करते हैं। यह हमारे बैंक का प्रतिनिधित्व करने वाले तृतीय पक्ष पर भी लागू होता है।

प्रतिस्पर्धा एवं विश्वास विरोधी कानून

- हम स्वतंत्र और स्वस्थ प्रतिस्पर्धा में विश्वास करते हैं और अनैतिक या अवैध व्यवसाय कार्यप्रणाली के बजाय बेहतर

उत्पादों एवं सेवाओं और कार्यनिष्पादन की पेशकश के माध्यम से लाभ प्राप्त करते हैं।

- हम अपने प्रतिस्पर्धियों के अधिकारों का सम्मान करते हैं और प्रतिस्पर्धी बाजार की अखंडता सुनिश्चित करते हैं।
- हम अपने आपूर्तिकर्ताओं, व्यावसायिक भागीदारों या प्रतिस्पर्धियों सहित किसी की जानकारी, सामग्री, बौद्धिक संपदा या गोपनीय जानकारी का गैरकानूनी या अनुचित उपयोग नहीं करते हैं।
- हम सभी प्रतिस्पर्धा एवं विश्वास विरोधी कानून का पालन करते हुए अपने बैंक एवं अपने ग्राहकों के हितों को संरक्षित करते हैं। इस प्रकार हम बाजार में प्रतिस्पर्धा को बनाए रखने में सहायक हैं और ग्राहकों को अनुचित व्यावसायिक व्यवस्थाओं से बचाते हैं।



सरकारी संबंध

- सरकारी संस्थाओं और उनके कर्मचारियों के साथ हमारी बातचीत संबंधित देश, जहां हम परिचालन करते हैं, के संविधान और शासन प्रणाली के अनुरूप होती है।
- सरकारी संस्थाओं के साथ व्यवहार करने पर हमारे बैंक और कर्मचारियों को अनगिनत सार्वजनिक नीति, कानूनी या अनुपालन संबंधी मामलों का सामना करना पड़ता है।
- हम संबंधित नियामक और बैंक स्तरीय दिशानिर्देशों और ऐसी किसी भी सीमाओं या आवश्यकताओं, जो सरकारी संस्थाओं के साथ संपर्क करने पर लागू हो सकती हैं, का अनुपालन करते हैं जैसे उपहार और सत्कार हेतु सीमाएं तय करना या पक्षकार के रूप में पंजीकरण करने की आवश्यकता।
- हम संबंधित सरकारी संस्थाओं के साथ हमारी संविदात्मक व्यवस्था में सहमत प्रावधानों के अतिरिक्त किसी भी अन्य तरीके से सरकारी कर्मचारियों को प्रभावित करने का प्रयास नहीं करते हैं।

राजनीतिक तटस्थता

- हम किसी राजनीतिक दल या राजनीतिक कार्यालय के उम्मीदवार को धनराशि या कोई मूल्यवान वस्तु की पेशकश/प्रदान नहीं करते या प्रदान करने का वादा नहीं करते हैं, यदि उसे बैंक ऑफ़ बड़ौदा के कारोबारी संपर्कों को प्रभावित करने के इरादे के रूप में देखे जाने की संभावना हो।
- हम यह सुनिश्चित करते हैं कि हमारा आचरण किसी भी ऐसी गतिविधि से अलग हो जिसे किसी भी राजनीतिक निकाय या व्यक्ति के साथ पारस्परिक निर्भरता/अनुग्रह के रूप में समझा जा सकता है, और हम किसी भी राजनीतिक दल, उम्मीदवार या अभियान को दान के रूप में कोई धनराशि या संपत्ति या अन्य संसाधन की पेशकश/प्रदान नहीं करते हैं।

उदाहरण

एक कनिष्ठ अधिकारी जिनकी खूब प्रशंसा होती है और जो कार्यनिष्पादन में उत्कृष्ट है, बैंक की यूनियन के आगामी चुनावों हेतु कार्यालयीन समय में बैंक यूनियन में पद के लिए प्रचार-प्रसार और कार्यक्रम हेतु चंदे की मांग कर रहा है। मैं एक शाखा प्रमुख हूँ और मुझे लगता है कि यह उचित नहीं है। मुझे क्या करना चाहिए ?

यह स्पष्टतः निर्धारित दिशा-निर्देशों के विरुद्ध है और आपको अधिकारी को कार्यालयीन समय के दौरान इस तरह की गतिविधियों से बचने के लिए समझाना चाहिए तथा अपने उच्च अधिकारियों को इस घटना को रिपोर्ट भी करनी चाहिए।





जनता का भरोसा और विश्वास हासिल करना

- हम हमेशा इस बात को ध्यान में रखते हैं कि हम जनता के पैसे के अभिरक्षक हैं और अपने बैंक की प्रत्ययी जिम्मेदारियों के अनुरूप अपने सारे व्यवहारों में जिम्मेदारीपूर्वक कार्य करते हैं.
- हम सार्वजनिक रिपोर्टों और दस्तावेजों, जो हम विनियामक प्राधिकारियों, अपने शेयरधारकों और जनता के साथ साझा करते हैं; में पूर्ण, निष्पक्ष, सटीक, समय पर और समझने योग्य प्रकटीकरण के लिए प्रतिबद्ध हैं.

निर्यात नियंत्रण कानून और विनियम, व्यापार प्रतिबंध

- हम विदेशी व्यापार (विकास और विनियमन) अधिनियम, 1992 के तहत और उस अधिकार क्षेत्र, जहां हम परिचालन और व्यवसाय करते हैं, में सभी लागू कानूनों और विनियमों

का अनुपालन करने के लिए प्रतिबद्ध हैं. इनमें ऐसे विनियम शामिल हैं जो विदेशों में व्यक्तियों या संस्थाओं को माल, प्रौद्योगिकी, सॉफ्टवेयर, सेवाओं और धन के अंतरण या प्रकटीकरण को शासित करते हैं.

- हमारे पास लागू व्यापार कानूनों, विनियमों और प्रतिबंधों का अनुपालन करने के लिए नीतियां, प्रक्रियाएं और नियंत्रण प्रणाली हैं.
- हम आर्थिक और व्यापार प्रतिबंधों द्वारा निषिद्ध या प्रतिबंधित गतिविधि में शामिल नहीं होते हैं या ऐसी गतिविधियां नहीं करते हैं.

उदाहरण

एक शाखा प्रबंधक को किसी सम्मानित ग्राहक द्वारा किसी वस्तु के निर्यात के लिए एक विदेशी पार्टी से अग्रिम भुगतान प्राप्त होता है. यह पता चलता है कि सामान निर्दिष्ट देश, जहां निर्यात किया जाना है हेतु प्रतिबंधित वस्तुओं की सूची में शामिल है. शाखा प्रबंधक इस संबंध में की जाने वाली कार्रवाई को लेकर असमंजस में है क्योंकि एक तरफ वह ग्राहक के व्यावसायिक हितों की रक्षा करना चाहती है परंतु दूसरी ओर उन्हें लागू निर्यात नियंत्रक कानूनों और विनियमों का अनुपालन भी करना है.

शाखा प्रबंधक को इस मामले की रिपोर्ट तत्काल क्षेत्रीय प्रमुख को करनी चाहिए ताकि वे हमारे बैंक के मुख्य समूह अनुपालन अधिकारी (सीजीसीओ), जो उचित निर्णय और कार्रवाई करने के लिए नामित प्राधिकारी हैं, के पास मामला संदर्भित कर सकें.



उदाहरण

एक शाखा प्रबंधक को अपने महत्वपूर्ण ग्राहक जो लंबे समय से शाखा के साथ व्यवहार कर रहा है, से क्यूबा को धन प्रेषण करने हेतु अनुरोध प्राप्त होता है . चूंकि ग्राहक जानता है कि यू.एस. ने क्यूबा के खिलाफ व्यापक प्रतिबंध लगाए हैं और यू.एस. के प्रतिनिधि बैंक के माध्यम से यू.एस.डॉलर में किसी भी धन प्रेषण को ब्लॉक कर दिया जाएगा, ग्राहक शाखा प्रबंधक से यूरो में धन प्रेषण करने और इसे यूरोपीय प्रतिनिधि बैंक से रूट करने हेतु अनुरोध करता है.

शाखा प्रबंधक को इस मामले की रिपोर्ट तत्काल क्षेत्रीय प्रमुख को करनी चाहिए ताकि वे हमारे बैंक के मुख्य समूह अनुपालन अधिकारी (सीजीसीओ), जो उचित निर्णय और कार्रवाई करने के लिए नामित प्राधिकारी हैं, के पास मामला संदर्भित कर सकें.



अधिक जानकारी हेतु, निम्नलिखित नीतियां/ दिशानिर्देश /कोड देखें

- साइबर सुरक्षा नीति
- निष्पक्ष प्रकटीकरण और आचार संहिता
- घटना / सूचना और प्रकटीकरण प्रणाली की भौतिकता के निर्धारण के लिए नीति
- डेटा गवर्नेंस एवं नियामक रिपोर्टिंग फ्रेमवर्क नीति
- अनुपालन नीति
- आई टी गवर्नेंस नीति

हमारे समुदाय





4ई. हमारे समुदाय

पर्यावरण की सुरक्षा

- हम पर्यावरणीय संवहनीयता और सभी लागू कानूनों और विनियमों के अनुपालन के लिए प्रयास करते हैं.
- हम अपनी गतिविधियों के माध्यम से हरित भविष्य को बढ़ावा देने के लिए प्रतिबद्ध हैं, जिसमें जलवायु प्रभाव को कम करने हेतु हमारे प्रयास भी शामिल हैं.

कार्बन न्यूट्रल बनना

- हम कम कार्बन और संसाधन दक्ष अर्थव्यवस्था की ओर रूपांतरण में अपनी भूमिका का निर्वहन करने हेतु प्रतिबद्ध हैं.
- हम अपने कार्बन उपयोग को कम करने के उपाय तलाशने के लिए अपने हितधारकों और वैल्यू चेन पार्टनर्स के साथ मिलकर कार्य करते हैं और उन्हें समाज और पर्यावरण के प्रति जागरूक रहने हेतु प्रोत्साहित करते हैं.

राष्ट्र-सेवा

- भारत के सबसे बड़े सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों में से एक होने के नाते, हमारा हमेशा से यह प्रयास रहता है कि हम समाज के बैंकरहित, जरूरतमंद और सीमांत वर्गों की आवश्यकताओं की पूर्ति करते हुए देश के सभी भौगोलिक क्षेत्रों में आर्थिक विकास को सुनिश्चित करें.
- एक राष्ट्रीयकृत बैंक के रूप में, हम बड़े स्तर पर जनता को सर्वोत्तम बैंकिंग उत्पाद और सेवाएं प्रदान करते हुए राष्ट्र सेवा हेतु प्रतिबद्ध हैं.

समुदायों की सेवा

- हम अपने सहयोगियों, ग्राहकों, अन्य हितधारकों और समुदायों को बाढ़, चक्रवात और कोविड-19 जैसी महामारी के कारण सामाजिक और आर्थिक संकट से निपटने के लिए बड़े पैमाने पर सहयोग प्रदान करने के लिए प्रतिबद्ध हैं.
- हमारे बैंक ने विभिन्न आपदाओं के दौरान प्रधान मंत्री और विभिन्न मुख्य मंत्रियों के आपदा राहत कोष में लगातार धनराशि दान की है और कर्मचारियों और ग्राहकों को कोविड-19 ऋण प्रदान करने के अतिरिक्त, कर्मचारियों के लिए कोविड-19 सहायता और सत्कार्यों हेतु दान दिया है.
- हम अपने कर्मचारियों को हितों के टकराव संबंधी दिशानिर्देशों सहित इस संहिता के अन्य सभी प्रावधानों का अनुपालन करते हुए अपने समुदायों को लाभ पहुंचाने वाली पहलों पर स्वेच्छा से कार्य करने हेतु प्रोत्साहित करते हैं.

जिम्मेदार कॉर्पोरेट नागरिक

- हम उस सामुदायिक व्यवस्था, जिसके हम हिस्से हैं, के लोगों के जीवन शैली में सुधार की जिम्मेदारी लेते हैं.
- हम पर्यावरण पर अपने व्यवसाय परिचालन के कारण पड़ने वाले प्रभाव को कम करने के लिए इन समुदायों और अन्य हितधारकों के साथ कार्य करते हैं.

उदाहरण

शाखाओं और कार्यालयों को विभिन्न दैनिक, मासिक और तिमाही गतिविधियों के रिकॉर्ड और रिपोर्ट रखने की आवश्यकता होती है जिसके लिए कई शाखाएं / कार्यालय रिपोर्टों और सामग्री का प्रिंट लेते हैं जिसके लिए काफी पृष्ठ लगते हैं. इससे बड़ी मात्रा में कागज की बर्बादी होती है और अप्रत्यक्ष रूप से पर्यावरण प्रभावित होता है. इस संबंध में क्या किया जा सकता है ?

प्रत्येक व्यक्ति अपनी दिन-प्रतिदिन की गतिविधियों में पर्यावरण पर पड़ने वाले प्रभाव को कम करने के लिए जिम्मेदार है. हमारा बैंक अपने परिचालनों में डिजिटलीकरण को बढ़ावा देता है तथा अधिकांश रिपोर्ट और सामग्री डिजिटल या इलेक्ट्रॉनिक मोड में उपलब्ध हैं और प्रिंट आउट केवल तभी लिया जाना चाहिए जब अत्यंत आवश्यक हो. हमारा बैंक अपने सभी कार्यालयों में कागज रहित कार्य संचालन करने के लक्ष्य को लेकर आगे चल रहा है और हमारा प्रयास होना चाहिए कि हम इस आंदोलन का हिस्सा बनें.



अधिक जानकारी हेतु, निम्नलिखित नीतियां/ दिशानिर्देश /कोड देखें

- वित्तीय साक्षरता और ऋण परामर्श केंद्र (एफएलसीसी) नीति
- कॉर्पोरेट सामाजिक दायित्व (सीएसआर) नीति

5. उत्तरदायित्व और जवाबदेही



यह संहिता न केवल नैतिक आचरण जिसका अनुपालन आवश्यक है, पर दिशा-निर्देश निर्धारित करती है बल्कि अपने सहकर्मियों एवं हमारे साथ कार्य करने वालों के साथ हमारा आचरण कैसा हो, के संबंध में एक मार्गदर्शक फ्रेमवर्क भी निर्धारित करती है. इसमें हमारे ग्राहक, हमारे अन्य हितधारक एवं हमारे साथ कारोबार करने वाले समुदाय शामिल हैं. इस संहिता का उद्देश्य कर्मचारियों, ग्राहकों, आपूर्तिकर्ताओं, वेंडरों, भागीदारों, एजेंटों, प्रतिनिधियों और बैंक ऑफ बड़ौदा की ओर से कार्य करने वाले अन्य लोगों को हमसे अपेक्षित नैतिक आचरण के सिद्धांतों को स्पष्ट रूप से उपलब्ध कराना है.

यदि हमारा आचरण, संहिता में निर्धारित मानकों को पूरा नहीं करता है तो इसे संहिता का उल्लंघन माना जाएगा और सेवा, नियमों, अनुबंध की शर्तों और दिशानिर्देशों के अधीन सुधारात्मक या अनुशासनात्मक कार्रवाई की जाएगी. हमारे ग्राहकों एवं अन्य बाहरी हितधारकों से भी यह समझने की अपेक्षा की जाती है कि संहिता हमारे बैंक के साथ उनके करार और संबंधों का हिस्सा है और उल्लंघन के परिणामस्वरूप संविदात्मक संबंधों की समाप्ति या हमारे बैंक के दिशानिर्देशों के अंतर्गत अन्य उपयुक्त कार्रवाई की जा सकती है.



6. आवाज उठाएं ! सहायता और स्पष्टीकरण प्राप्त करें !

आवाज उठाएं!

“आवाज उठाएं !” जब हम कुछ भी अनैतिक देखें या कुछ ऐसा देखें जो संगठन के सर्वोत्तम हित में नहीं है।

“आवाज उठाएं !” जब कोई ऐसी पद्धति हमारे संज्ञान में आती है जो नैतिक आचरण संहिता में निहित प्रावधानों के अनुरूप नहीं है।

“आवाज उठाएं !” जब हम पर ऐसी किसी कार्रवाई हेतु दबाव बनाया जाता है जिसे हमारी अंतरात्मा नैतिकता और मूल्यों के विरुद्ध मानती है।

आवाज उठाएं ! यह हमारी जिम्मेदारी है। ऐसे आचरण या स्थितियों की रिपोर्ट करें जो हमारे बैंक को जोखिम में डाल सकते हैं।

- व्हिसल ब्लोअर शिकायतों के लिए, मुख्य जोखिम अधिकारी, बैंक ऑफ़ बड़ौदा, तीसरी मंजिल, बड़ौदा कॉर्पोरेट सेंटर, सी-26, जी-ब्लॉक, बांद्रा कुर्ला कॉम्प्लेक्स, बांद्रा (पूर्व), मुंबई - 400051 (भारत) को ईमेल cgm.riskmgmt.bcc@bankofbaroda.com, टेलीफोन +91- 022-66985365 और एचआर कनेक्ट (ऑनलाइन व्हिसल ब्लोअर पोर्टल एक्सेस केवल नामित प्राधिकारी तक ही सीमित रहेगा) के माध्यम से संपर्क करें।
- यौन उत्पीड़न से संबंधित शिकायतों के लिए अपने क्षेत्र की क्षेत्रीय महिला संपर्क अधिकारी से आंतरिक शिकायत ईमेल आईडी पर संपर्क करें।
- कर्मचारी शिकायतों के लिए - बड़ौदा समाधान / रिपोर्टिंग प्राधिकारी / मानव संसाधन / क्षेत्रीय / अंचल प्राधिकारियों से संपर्क करें।
- किसी भी नैतिक दुविधा की स्थिति में अपने निकटतम नैतिकता परामर्शदाता या कॉर्पोरेट नैतिकता विभाग के किसी भी सदस्य से संपर्क करें।

सहायता और स्पष्टीकरण प्राप्त करें !

क्या आप सुनिश्चित नहीं कर पा रहे हैं कि आपका कोई निर्णय या आपकी कार्रवाई नैतिक आचरण संहिता की भावना के अनुरूप है या नहीं ?- सहायता और स्पष्टीकरण प्राप्त करें!

- कॉर्पोरेट नैतिकता विभाग से संपर्क करें (संपर्क विवरण निम्नानुसार है)

कॉर्पोरेट नैतिकता विभाग, बैंक ऑफ़ बड़ौदा, बड़ौदा कॉर्पोरेट सेंटर, सी-विंग, दूसरी मंजिल, लक्ष्मी टॉवर, सी-25, जी-ब्लॉक, बांद्रा कुर्ला कॉम्प्लेक्स, मुंबई-400051.

ई-मेल: corporateethics.bcc@bankofbaroda.com | टेलीफोन- +91 -022-68843915/68843906

गोपनीयता

हम यह मानते हैं कि किसी प्रश्न और मुद्दे को उठाने समय आपके द्वारा स्वयं को सुरक्षित महसूस करना आवश्यक है एवं हम आपको अपनी बातों को खुलकर व्यक्त करने हेतु प्रोत्साहित करते हैं। हमें भेजे सभी मुद्दों के संबंध में पूरी गोपनीयता बरती जाएगी और लागू कानूनों और विनियमों के अधीन रखते हुए मामले की जांच की जाएगी और समाधान किया जाएगा।

7. कार्यपालक निदेशकों के विचार



हमारी नैतिक आचरण संहिता केवल एक बार पढ़ कर उसे सुरक्षित रख देने के लिए एक दस्तावेज मात्र नहीं है, बल्कि यह हमारे व्यवहार में उतारने एवं प्रयोग करने हेतु एक अत्यधिक महत्वपूर्ण संसाधन है।

इससे कोई फर्क नहीं पड़ता कि बैंक में हमारी भूमिका क्या है, हमें इस संहिता का पालन करना है, इसे बारबार पढ़ना है, खासकर तब जब हम दुविधा में हों। जब हम कोई ऐसा आचरण देखते हैं या उसका संदेह करते हैं जोकि हमारी नैतिक आचरण संहिता के अनुरूप नहीं है तो हमें उसके विरुद्ध आवाज उठानी चाहिए।

अजय के खुराना



यह संहिता हमारे सभी हितधारकों से बड़ौदियन में निहित बुनियादी मूल्यों के अनुपालन के प्रति हमारी प्रतिबद्धता एवं वादे की पुष्टि करती है।

मुझे विश्वास है कि यह संहिता व्यावसायिक सफलता के लिए प्रयास करते हुए नैतिक आचरण के उच्चतम मानकों को बनाए रखने वाले संगठन के निर्माण की मजबूत नींव तैयार करेगी।

विक्रमादित्य सिंह खीची



नैतिकता हमारे प्रत्येक व्यावसायिक संबंध की नींव है, चाहे वह हमारे सहकर्मियों के साथ हो या फिर ग्राहकों या किसी अन्य हितधारक के साथ.

जब हम व्यावसायिक दुविधाओं का सामना करते हैं और हमें मार्गदर्शन की आवश्यकता महसूस होती है तो हमारी नैतिक आचरण संहिता नैतिक व्यवहार के लिए हमारी मार्गदर्शिका बनकर सामने आती है.



देबदत्त चाँद



नैतिक आचरण संहिता हमारे बैंक की अत्यधिक महत्वपूर्ण पहल है. हमारे हितधारक हमसे क्या उम्मीद कर सकते हैं, यह इसका निर्धारण करती है. दुनिया भर में 153 मिलियन से अधिक ग्राहकों के साथ, हम उन समुदायों के सभी हितधारकों, जिनके बीच हम परिचालन करते हैं; के सामाजिक, परिवेशगत और आर्थिक विकास में महत्वपूर्ण भूमिका निभाने की अनुकूल स्थिति में हैं.

भारत और अन्य बाजारों में निरंतर वृद्धि हासिल करने की प्रक्रिया में हमारी नैतिक आचरण संहिता एवं नैतिक आचरण की गारंटी ऐसी चीजें हैं जो अपने प्रतिस्पर्धियों के बीच हमारी अलग पहचान स्थापित करेगी. अस्थिर, अनिश्चित, जटिल और अस्पष्ट दुनिया में, यह संहिता हमें हमेशा सही काम करने के लिए मार्गदर्शन एवं शक्ति प्रदान करेगी.

इस परस्पर लाभकारी और संतोषप्रद यात्रा पर आगे बढ़ते हुए आइए ! इस संहिता को हम अपना स्थायी साथी बनाएं.


जयदीप दत्ता रॉय



8. नैतिकता प्रतिज्ञा

मैंने “हमारी नैतिक आचरण संहिता” को पढ़ और समझ लिया है तथा मैं इस संहिता में निहित प्रावधानों के अनुपालन हेतु सहमत हूँ. मैं उपलब्ध माध्यमों का उपयोग करके “हमारी नैतिक आचरण संहिता” से संबंधित किसी भी प्रकार के उल्लंघन को रिपोर्ट करूंगा/करूंगी और हमारे बैंक में नैतिकता संस्कृति को सुदृढ़ बनाने में अपनी जिम्मेदारियों को निर्वहन करूंगा/करूंगी.

एक गौरवान्वित बड़ौदियन के रूप में, मैं निम्नलिखित के लिए अपनी प्रतिबद्धता की प्रतिज्ञा करता/करती हूँ:

मेरे सहकर्मियों या हमारे बैंक से जुड़े अन्य हितधारकों द्वारा किसी भी अनैतिक आचरण को उजागर करूंगा/करूंगी;

हमारे बैंक की नैतिक आचरण संहिता, सेवा नियमों और दिशानिर्देशों का पालन करूंगा/करूंगी;

कार्यस्थल पर स्वयं उदाहरण प्रस्तुत करूंगा/करूंगी और मूल्यों द्वारा संचालित व्यवहार एवं संस्कृति का आचरण करूंगा/करूंगी;

हर समय अपने बैंक के ब्रांड और प्रतिष्ठा को बनाए रखूंगा/रखूंगी तथा उसे बढ़ाऊंगा/बढ़ाऊंगी;

हमारे व्यवसाय के प्रत्येक क्षेत्र में अपने सभी हितधारकों के साथ व्यवहार करते समय हमारे बुनियादी मूल्यों “सत्यनिष्ठा”, “साहस”, “ग्राहक केंद्रीयता”, “उत्साहपूर्ण स्वामित्व”, “नवोन्मेषिता” और “उत्कृष्टता” का पालन करूंगा/करूंगी;

अपने बैंक और अपने सभी हितधारकों के हितों की रक्षा करूंगा/करूंगी;

हस्ताक्षर:.....

दिनांक:.....

नाम:.....

कर्मचारी कूट सं.:.....

शाखा/ विभाग:.....



9. हमारी नैतिक आचरण संहिता : एक नज़र में

हम बड़ौदियन

- हम बड़ौदियन सत्यनिष्ठा के उच्चतम मानकों के साथ कार्य करते हैं और हर समय अपने बैंक की नीतियों, दिशानिर्देशों और इस संहिता से मार्गदर्शन लेते हैं.
- हम सहकर्मियों, ग्राहकों, वेंडरों एवं अन्य हितधारकों से व्यवहार करते समय भेदभाव, उत्पीड़न या डराने-धमकाने का काम नहीं करते हैं और न ही इसे बर्दाश्त करते हैं तथा ऐसे मामलों को हल करने के लिए उपयुक्त तंत्र भी उपलब्ध कराते हैं.
- हम अपने बैंक में अपने वरिष्ठ प्राधिकारियों या हमारे किसी भी सक्षम प्राधिकारी पर सेवा मामलों में कोई अनुग्रह/विशेष सुविधा देने के लिए विचार करने हेतु कोई बाहरी दबाव नहीं डालते हैं या डालने की कोशिश नहीं करते हैं.
- हम सक्षम प्राधिकारी की पूर्व अनुमति के बिना, जमा रखने या ऋण सुविधा लेने के लिए किसी भी अन्य बैंक के साथ बैंकिंग संपर्क स्थापित नहीं करते हैं.
- हम अपना कार्य उत्साह और रुचि के साथ करते हैं तथा अनुचित जल्दबाजी एवं निर्धारित प्रक्रियाओं से विचलित होने से बचते हैं.
- हम अपने सभी कार्यदायित्वों का पूरी निष्ठा से निर्वाह करते हैं और अपने कार्य को करते समय लापरवाही या असावधानी नहीं बरतते हैं.
- हम समान अवसर देने वाले नियोक्ता हैं तथा हमारे सभी नियोजन संबंधी निर्णय योग्यता एवं प्रशासनिक या व्यावसायिक आवश्यकताओं पर आधारित होते हैं.
- हम नस्ल, जाति, धर्म, वंश, वैवाहिक स्थिति, लिंग, यौन आकर्षण, आयु, राष्ट्रियता, जातीय मूल, दिव्यांगता या लागू कानून के माध्यम से संरक्षित किसी भी अन्य श्रेणी सहित किसी भी आधार पर गलत तरीके से भेदभाव नहीं करते हैं. इसके बजाय, हम इन भिन्नताओं को महत्व देते हैं तथा यह समझते हैं कि विविधता और समावेश हमारे लिए अच्छे हैं तथा हमें एक संस्था के रूप में मजबूत बनाते हैं.
- हम रिश्तखोरी एवं भ्रष्टाचार को बर्दाश्त नहीं करते हैं और अनुचित लाभ प्राप्त करने के लिए किसी कर्मचारी ग्राहक या किसी अन्य व्यक्ति को/से किसी भुगतान या लाभ की पेशकश नहीं करते/लेते हैं.
- हम ऐसे किसी भी व्यवसाय, संपर्क या गतिविधि में शामिल नहीं होते हैं जो हमारे बैंक के हितों के लिए प्रतिकूल हों तथा हम अपने बैंक एवं इसके हितधारकों के बीच हितों के टकराव को सक्रियता एवं उचित रूप से प्रबंधित करते हैं.
- जब हमारे पास महत्वपूर्ण, गैर-सार्वजनिक जानकारी होती है तो हम कभी भी प्रतिभूतियों को खरीदते या बेचते नहीं हैं, और न ही हम दूसरों को ऐसी महत्वपूर्ण, गैर-सार्वजनिक जानकारी उपलब्ध कराते हैं.
- हम किसी भी अनधिकृत एक्सेस और अनुचित उपयोग के निवारण के लिए अपने बैंक की जानकारी एवं उपयोगकर्ता आईडी, पासवर्ड, बैंक की ईमेल आईडी और पिन जैसी आस्तियों की सुरक्षा के लिए जिम्मेदार हैं.
- हम सभी प्रकार के मादक द्रव्यों के सेवन से मुक्त एक स्वस्थ और सुरक्षित वातावरण उपलब्ध कराते हैं.



हमारे ग्राहक

- हम अपने ग्राहकों के साथ विनम्र व्यवहार करते हैं और हम चाहते हैं कि ठीक उसी प्रकार का व्यवहार हमारे साथ भी किया जाय.
- हम अपने सभी ग्राहकों के साथ निष्पक्ष व्यवहार करते हैं और किसी भी आधार पर चाहे वह जाति, पंथ, नस्ल, दिव्यांगता, धर्म, लिंग, आयु, वित्तीय पृष्ठभूमि या पेशा हो, भेदभाव नहीं करते हैं.
- हम अपने ग्राहकों से प्राप्त शिकायतों पर शीघ्रता से कार्रवाई करते हैं और उस पर निष्पक्ष, सुसंगत एवं जिम्मेदार तरीके से कार्रवाई करते हैं.
- हम अपने ग्राहकों से संबंधित जानकारी की गोपनीयता की सुरक्षा के लिए प्रतिबद्ध हैं.



हमारे अन्य बाह्य हितधारक

- हम अपने आपूर्तिकर्ताओं के लिए सम्मान और प्रतिष्ठा का वातावरण निर्मित करते हैं और अपने वेंडर की जानकारी की गोपनीयता सुनिश्चित करते हैं.
- हम रिकॉर्ड, प्रकटीकरण और लेखापरीक्षा में सभी कानूनों, नियमों और विनियमों का अनुपालन करते हैं तथा सर्वोत्तम प्रकटीकरण मानकों का पालन करते हैं.
- हम मध्यस्थों के साथ पारदर्शी तरीके से व्यवहार करते हैं और उनके द्वारा हमें प्रदान की जाने वाली आउटसोर्स सेवाओं की गुणवत्ता के लिए उनके साथ उचित संविदा एवं भुगतान शर्तों के लिए प्रतिबद्ध हैं.





हमारा व्यवसाय

- हम धनशोधन और आतंकवाद वित्तपोषण को रोकने के लिए अपनी विशेष जिम्मेदारियों को स्वीकार करते हैं. हम अपने बैंक की अपने ग्राहक को जानें/धन शोधन निवारण/आतंकवाद के वित्तपोषण रोकथाम [कैवाईसी/एएमएल/सीएफटी] संबंधित नीतियों और लागू कानूनों और विनियमों का अनुपालन करते हैं.
- हम किसी भी रूप में रिश्वतखोरी को बर्दाश्त नहीं करते और अनुचित लाभ प्राप्त करने या प्रदान करने के लिए किसी भी ग्राहक, सरकारी अधिकारी / एजेंसी / प्रतिनिधि या किसी व्यक्ति या संस्था से, किसी प्रकार का अनुचित भुगतान या समतुल्य लाभ प्राप्त नहीं करते /और न ही उन्हें देते हैं.
- हम स्वतंत्र और निष्पक्ष प्रतिस्पर्धा में विश्वास रखते हैं और प्रतिस्पर्धात्मक लाभ प्राप्त करने के लिए किसी भी अनैतिक या अवैध व्यावसायिक प्रथाओं को बढ़ावा नहीं देते हैं.
- हम किसी राजनीतिक दल या राजनीतिक पद के उम्मीदवार को पैसे या किसी मूल्यवान वस्तु की ऐसी कोई पेशकश, दान या वादा नहीं करते हैं, जिसे बैंक ऑफ़ बड़ौदा के व्यावसायिक संबंधों को प्रभावित करने के रूप में देखा जा सकता है.



हमारे समुदाय

- हम जिन समुदायों के बीच काम करते हैं, हम वहां के लोगों के जीवन की गुणवत्ता में सुधार की जिम्मेदारी स्वीकार करते हैं.
- हम पर्यावरणीय वहनीयता के लिए प्रयास करते हैं और इस संबंध में लागू सभी कानूनों और विनियमों का अनुपालन करते हैं.
- हम अपने कार्बन फुटप्रिंट को कम करने के तरीके खोजने के लिए अपने हितधारकों और वैल्यू चेन भागीदारों के साथ सहयोग करते हैं और उन्हें समाज और पर्यावरण के प्रति जागरूक रहने के लिए प्रोत्साहित करते हैं.
- हम बाढ़, चक्रवात और कोविड-19 जैसी महामारियों के कारण सामाजिक और आर्थिक संकट से निपटने के लिए अपने सहयोगियों, ग्राहकों, अन्य हितधारकों और समुदायों का सहयोग करने के लिए प्रतिबद्ध हैं.



आवाज उठाएं ! सहायता और स्पष्टीकरण प्राप्त करें !

आवाज उठाएं! यह हमारी जिम्मेदारी है कि हम ऐसे आचरण या स्थितियों की रिपोर्ट करें जो हमारे बैंक के हित को जोखिम में डाल सकती हैं.

- व्हिसल ब्लोअर शिकायतों** के लिए, **मुख्य जोखिम अधिकारी**, बड़ौदा कॉर्पोरेट सेंटर, मुंबई से ईमेल cgm.riskmgmt.bcc@bankofbaroda.com, दूरभाष. +916698-5365 या **एचआर कनेक्ट** (व्हिसल ब्लोअर पोर्टल का ऑनलाइन एक्सेस केवल नामित प्राधिकारी तक ही सीमित होगा) के माध्यम से संपर्क करें.
 - यौन उत्पीड़न** से संबंधित शिकायतों के लिए अपने क्षेत्र की क्षेत्रीय महिला संपर्क अधिकारी से आंतरिक शिकायत ईमेल आईडी पर संपर्क करें.
 - कर्मचारी शिकायतों** के लिए – बड़ौदा समाधान/रिपोर्टिंग प्राधिकारी /मानव संसाधन/क्षेत्रीय/अंचल प्राधिकारियों से संपर्क करें.
 - किसी भी नैतिक दुविधा की स्थिति में अपने निकटतम नैतिकता परामर्शदाता या कॉर्पोरेट नैतिकता विभाग के किसी भी सदस्य से संपर्क करें.
- क्या आप सुनिश्चित नहीं कर पा रहे हैं कि कोई निर्णय या कार्रवाई नैतिक आचरण संहिता की भावना के अनुरूप है या नहीं? – **सहायता और स्पष्टीकरण प्राप्त करें!** और इसके लिए

1. कॉर्पोरेट नैतिकता विभाग, बीसीसी, मुंबई से

दूरभाष. +91-022-68843915/68843906, ईमेल: corporateethics.bcc@bankofbaroda.com पर संपर्क करें.





बैंक ऑफ़ बड़ौदा
Bank of Baroda

