आईआईएफसीएल कार्पोरेट संचार नीति

1. उद्देश्य

आईआईएफसीएल की कार्पोरेट संचार नीति का लक्ष्य कार्पोरेट संचार विभाग के लिए संस्थागत छवि का निर्माण एवं ब्रांडिंग परविज्ञापन, कारोबार संवर्धन (क्षेत्रीय, राष्ट्रीय एवं अंतर्राष्ट्रीय स्तर पर कार्यक्रम, समिट, संगोष्ठी, प्रदर्शनी, सम्मेलन, रोड शो इत्यादि) के माध्यम से एवं प्रभावी सार्वजनिक संपर्क के क्रियाकलाप क्रियान्वित करते हुए उचित, पारदर्शी, उद्देश्यपरक तरीके में गतिविधियां शुरू करने पर निर्णय लेने वाली प्रक्रिया स्थापित करना है। इस नीति का मुख्य लक्ष्य निम्नानुसार है:

i. पणधारकों के साथ उच्च कोटि की पारदर्शिता, स्पष्टता दर्शाते हुए,समन्वय एवं सामंजस्य बैठाते हुए मजबूत कॉर्पोरेट प्रतिष्ठा पर बल देना।

ii. कंपनी के कारोबारी हित के दायरे को आगे बढ़ाने व शेयरधारकों के साथ संबंध बढ़ाने के मुख्य उद्देश्य के साथ विज्ञापन संबंधी पहल करना।

iii. प्रभावी सार्वजनिक संपर्क तंत्र एवं सूचना प्रसार प्रक्रिया स्थापित करना।

2. संचार के मार्गदर्शी सिद्धांत

i. संचार के परिप्रेक्ष्य में आईआईएफसीएल के पणधारकों में सरकार, परियोजना विकासक, विनियामक निकाय, रेटिंग एजेंसियां, बैंक, वित्तीय संस्थान एवं अन्य ऋणदाताबड़े पैमाने पर सार्वजनिक समिति शामिल है।

ii. आईआईएफसीएल का मुख्य उद्देश्य सभी हितधारकों को कंपनी के क्रियाकलापों तथा विकास में बाह्य एवं आंतरिक संचार दोनों साधनों के न्यायसंगत मिश्रण का उपयोग करके निरंतर, सुसंगत व प्रासंगिक संदेशों के माध्यम से सूचित करना, प्रेरित करना और/या जोड़ना है।

iii. आईआईएफसीएल में संचार की सामग्री में बुनियादी ढांचे क्षेत्र के अपने उत्पाद, योजना एवं कार्यनीतिक पहलों पर जानकारी शामिल है।अन्य दैनिक में मीडिया सहित जन संपर्क एवं पणधारकों के साथ संबंध विकसित करना शामिल है।

iv. संचार के प्रारंभिक स्तर आईआईएफसीएल के महत्वपूर्ण मुद्दों पर केंद्रित है।

v. अपने विविध पणधारकों के साथ संचार प्राथमिक रूप से हिंदी एवं/अथवा अंग्रेजी व क्षेत्रीय भाषाओं में होगा (जो भी अपेक्षित हो)। अंतर्राष्ट्रीय संचार मुख्य तौर पर अन्य भाषा जो भी अपेक्षित हो, के साथ अंग्रेजी में होगा।

vi. आईआईएफसीएल पब्लिक डोमेन में सभी प्रासंगिक जानकारी रखने का प्रयास करता हैताकि पारदर्शिता सुनिश्चित की जा सके, स्थिरता को बढ़ावा दिया जा सके वचयनात्मक आधार पर सूचना प्रसार को हतोत्साहित किया जा सके।

3. वार्षिक बजट

कार्पोरेट संचार विभाग संचार नीति के उद्देश्यों की पूर्ति करने से जुड़े क्रियाकलापों के लिए वार्षिक बजट तैयार करेगा।

4. कार्पोरेट संचार विभाग की संरचना

4.1 कार्पोरेट संचार विभाग के प्रमुख मुख्य महाप्रबंधक-कार्पोरेट संचार अथवा सक्षम प्राधिकारी द्वारा नामित कोई अन्य अधिकारी होगा एवं विभाग के अन्य अधिकारीगण सहायता करेंगे। विभाग में तैनात अधिकारी कंपनी का संपर्क अधिकारी भी होगा।

4.2 कार्पोरेट संचार विभाग आईआईएफसीएल द्वारा प्रायोजित/सहभागिता वाले/समर्थित कार्यक्रमों में प्रतिनिधित्व सहित इस नीति के उद्देश्यों को पूरा करने के लिए सभी क्रियाकलाप करेगा।

5. प्रचालनात्मक अनुशीलन

5.1 प्रबंध निदेशक एवं पूर्णकालिक निदेशक (डब्ल्यूटीडी) आईआईएफसीएल के प्राधिकृत प्रवक्ता होते हैं। इसके अतिरिक्त मुद्दे/स्थिति के आधार पर प्रबंध निदेशक कंपनी की ओर से किसी मुख्य महाप्रबंधक/महाप्रबंधक को बोलने के लिए निर्दिष्ट/नामित कर सकता है।

5.2 कार्पोरेट संचार का प्रमुख विभिन्न मीडिया एजेंसियों द्वारा जारी परियोजनाओं/अभियानों पर मीडिया के प्रश्नों के प्रत्युत्तर में प्रकाशित सूचना के आधार पर आईआईएफसीएल की तरफ से बात कर सकता है।उसे पब्लिक डोमेन में न होने वाले मुद्दों से संबंधित भविष्य के मुद्दों/विचारों पर टिप्पणी करने से बचना चाहिए।

5.3 किसी भी अधिकारी को मीडिया से संवाद करने की अनुमति नहीं है जब तक कि वह प्रबंध निदेशक द्वारा निर्दिष्ट/नामित न हो। इस नीति का पालन न करने वालो अधिकारी के विरुद्ध आईआईएफसीएल कर्मचारी सेवा विनियम के अनुसार अनुशासनात्मक कार्रवाई शुरू की जा सकती है।

6. पणधारक/दर्शकगण (ऑडियंश) की सूची

i. नियामक निकाय

ii. बैंक/वित्तीय संस्थान

iii. केंद्र/राज्य/सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक/स्वायत्त निकाय

iv. परियोजना विकासक

v. निवेशक/बॉण्डधारक/लेनदार

vi. बहुपक्षीय/द्विपक्षीय संस्थान

vii. रेटिंग एजेंसियां

viii. मीडिया एजेंसी/न्यूज वायर

ix. आम जन

उपरोक्त सूची व्याख्यात्मक है विस्तृत नहीं है। कार्पोरेट संचार विभाग ऐसे पणधारकों की सूची का अनुरक्षण करेगा जिसका समय-समय पर अद्यतन किया जाएगा।

7. प्रमुख संचार साधन

7.1 निम्नलिखित के माध्यम से ब्रांडिंग एवं प्रचार:

i. टेलीविजन, रेडियो, प्रिंट (समाचार पत्र, पत्रिकाएं), सोशल मीडिया, प्रासंगिक विषय विज्ञापन, स्टैंडीज़ व बैनर, ईमेल मार्केटिंग, नाटक, प्रहसनव नुक्कड़ नाटक।

ii. स्थानीय, राष्ट्रीय एवं अंतर्राष्ट्रीय स्तर पर रोड शो, कारोबारी बैठक, सम्मेलन, संगोष्ठी, समिट, प्रदर्शनी इत्यादि जैसे कार्यक्रमों का आयोजन करना एवं भाग लेना।

iii. समाचार पत्र एवं पत्रिकाओं में प्रेस विज्ञप्ति

iv. विज्ञापन/प्रायोजन संबंधी क्रियाकलाप (*कार्पोरेट फ्लायर/ब्रोशर, साइनेज, डिस्पले बोर्ड, स्टैंडीज, समारोह एवं एक्जीविशन स्टालों में लोगो की ब्रांडिंग के माध्यम से आईआईएफसीएल एवं इसके उत्पादों के बारे में जानकारी का प्रसार करते हुए ब्रांड इमेज बढ़ाने के उद्देश्य से कार्यक्रम/संगोष्ठी/समिट का प्रायोजन)

v. कार्पोरेट फिल्म

vi. कार्पोरेट सोशल मीडिया हैंडल

vii. कार्पोरेट वेबसाइट

उपरोक्त मीडिया विकल्पों के अतिरिक्त आईआईएफसीएल आईआईएफसीएल किसी अन्य प्रचार मीडिया का उपयोग भी कर सकता है, यदि यह संचार कार्यनीति का जीता जागता नमूना पेश करता हो।

आईआईएफसीएल प्रचार संदेश के प्रदर्शित करने के लिए अपने कॉर्पोरेट रंग, डिजाइन इत्यादि में एकरूपता बनाए रखेगा। इसकी सभी प्रचार सामग्री यानि बैनर, होर्डिंग, स्टेशनरी, स्मृति चिन्ह इत्यादि में कार्पोरेट लोगो दर्शाया जा सकता है।

7.2 **कार्पोरेट वेबसाइट**

कार्पोरेट संचार विभाग वेबसाइट का समग्र बनावट व अनुभूति बनाए रखने के लिए जिम्मेदार होगा। हालांकि वेबसाइट के अनुरक्षण के तकनीकी पहलुओं की देखरेख सूचना प्रौद्योगिकी विभाग करेगा। यह इस नीतिके तहत 2(iii) एवं 2 (vi) सिद्धांतों के अनुसार होना चाहिए एवं अधिकारिक वेबसाइट द्विभाषी (हिंदी व अंग्रेजी) में होना चाहिए।

i) ***बनावट एवं अनुभूति:*** वेबसाइट पर सामग्री अपलोड करने का नोडल विभाग कार्पोरेट संचार होगा, विभाग इसे सूचना प्रौद्योगिकी विभाग की सहायता से करेगा। सूचना प्रौद्योगिकी विभाग वेबसाइट की सुरक्षा करने एवं नेविगेशन/ब्राउजिंग को सुगम बनाने के लिए जिम्मेदार होगा।

ii) ***सामग्री:*** संबंधित विभाग उनसे संबंधित विनिर्दिष्ट सामग्री के लिए जिम्मेदार होगा। अपलोड की जाने वाली सामग्रीसटीक, प्रासंगिक, समयबद्ध एवं सांविधिक होनी चाहिए। (आरटीआई, शिकायत एवं सिटीजन चार्टर)

यदि कोई बदलाव/परिवर्धन/संशोधन अपेक्षित है तो संबंधित विभाग सूचना प्रौद्योगिकी विभाग के माध्यम से अपलोड को सुविधाजनक बनाते हुए अपने विभागाध्यक्ष के विधिवत अनुमोदन पश्चात कार्पोरेट संचार विभाग को अद्यनीकृत सामग्री उपलब्ध कराएगा।

iii) ***आवधिक निगरानी:*** विभागाध्यक्ष अपेक्षित प्रारूप में संबंधित विभागों से संबंधित वेबसाइट अद्यतनीकरण पर तिमाही रिपोर्ट प्रस्तुत करेगा।

8. **कार्पोरेट स्मृति चिन्ह**

आईआईएफसीएल महत्वपूर्ण ग्राहकों/गणमान्य व्यक्तियों/अन्य पणधारकों को वितरण के प्रयोजनार्थअपने नाम/लोगो वाले समुचित कॉर्पोरेट ज्ञापन स्मृतिचिन्हों की खरीद कर सकता है।

9. **एजेंसियों का सूचीकरण**

समग्र कॉर्पोरेट संचार कार्यनीतिके अनुसार चलते हुए आईआईएफसीएल निम्नलिखित क्षेत्रों में विशिष्टीकृत कौशलयुक्त एजेंसियों की सूची बना सकता है।

- क्रिएटिव एजेंसी (ब्रांड गतिविधि, उत्पाद एवं सेवाएं)
- मीडिया एजेंसी (मीडिया प्लानिंग एवं मीडिया प्रकाशन)

- जन संपर्क (पीआर) एजेंसी
- कार्यनीतिक विपणन सलाहकार/शोध एजेंसी

ऐसे क्षेत्र जिसके लिए एजेंसियों को सूचीबद्ध किया जाएगा, पर कार्पोरेट संचार विभाग की संस्तुतियों पर प्रबंध निदेशक निर्णय लेंगे अथवा कार्पोरेट संचार विभाग सूचीकरण के लिए इन सभी क्षेत्रों/इनमें से किसी संख्या के लिए एकल प्रक्रिया अथवा प्रत्येक क्षेत्र के लिए खुली बोली प्रक्रिया के माध्यम से अलग प्रक्रिया शुरू कर सकता है।

किसी विनिर्दिष्ट/विशिष्टीकृत अपेक्षा के मामले में जिसमें बाहरी एजेंसियों की सेवाओं की मांग की गई हो, प्रबंध निदेशक के अनुमोदन से सूची बनाई जा सकती है। ऐसी प्रक्रिया ऐसी गतिविधियों के विनिर्दिष्ट कौशल/प्रकृतिको परिभाषित करेगी कि वे या तो सूचीबद्ध एजेंसियों के लिए परिभाषित सेवाओं के कार्यक्षेत्र से बाहर की हैं या उक्त के लिए कौशल सूचीबद्ध एजेंसियों के पास अथवा स्थल की बाधा के करण उपलब्ध नहीं हैं।

अनुभवी एजेंसी जिन्होंने अन्य सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों/बैंकों के लिए ऐसी प्रक्रिया का संचालन किया हो, को आईआईएफसीएल की ऐसी प्रक्रिया के संचालन के लिए नियुक्त किया जा सकता है।

ऐसी एजेंसियां दो वर्षों की अवधि के लिए सूचीबद्ध की जाएंगी जिसे प्रबंध निदेशक के अनुमोदन पर संतोषजनक कार्य-निष्पादन के आधार पर अधिकतम एक वर्ष तक बढ़ाया जा सकता है। सूची में रखे जाने वाले एजेसियों की संख्या पर, सक्षम प्राधिकरी आईआईएफसीएल की समग्र कार्यनीति पर आधारित मांग के अनुसार निर्णय लेंगे।

रचनात्मक डिजाइन, मीडिया एजेंसी, ब्रांड गतिविधि हेतु एजेंसी, शोधर/योजना एवं पीआर एजेंसी अथवा दक्ष एवं किफायती कार्य हेतु सूचीबद्ध कोई अन्य एजेंसी कार्पोरेट संचार विभाग की संस्तुति पर प्रबंध निदेशक द्वारा अनुमोदित होनी चाहिए।

10. कार्पोरेट संचार समिति

प्रबंध निदेशक द्वारा सदस्यों के तौर पर गठित आईआईएफसीएल के अधिकतम पांच वरिष्ठ अधिकारियों से मिलकर बनी कार्पोरेट संचार समितिप्रायोजन, जनरल/पत्रिका में विज्ञापन जारी करने, समारोहों, संगोष्ठियोंएवं प्रदर्शनियों में कार्पोरेट सहभागिता, आईआईएफसीएल की कार्यप्रणाली के साथ उत्पादों व सेवाओं की

प्रासंगिकता के आधार पर डिस्प्ले, साइनेज, स्टॉल, बैनर, टेबलू इत्यादि के माध्यम से इन्हें दर्शाने एवं समारोह/संगोष्ठियों के प्रयोजनार्थ स्मृतिचिन्हों की खरीद के लिए समय-समय पर चिन्हित करेगा, चयन करेगा एवं प्रस्तावों की संस्तुति करेगी।

कार्पोरेट संचार विभाग का प्रमुख संयोजक होगा एवं कार्पोरेट संचार समिति आहूत करने के लिए गणपूर्ति (कोरम) में कम से कम तीन सदस्यों की उपस्थिति आवश्यक होगी।

प्रबंध निदेशक संस्तुति स्वीकार करने का सक्षम प्राधिकारी होगा।

अवसंरचना क्षेत्र से संबंधित प्रस्तावों को प्रत्यक्ष अथवा अप्रत्यक्ष तौर पर प्राथमिकता दी जाएगी। किसी भी मामले में, इस तरह के प्रतिभागियों का मुख्य उद्देश्य आईआईएफसीएल की उपस्थिति दर्शाने वालीव सरकार/जनता के साथ इसके संबंध बढ़ाने का होगा।निम्नलिखित में से किसी एक द्वारा आयोजित किए जाने वालेसम्मेलनों के लिए प्रायोजन के प्रस्तावों पर विचार किया जा सकता है:

i. केंद्र/राज्य सरकार के विभाग/विनियामक एवं/अथवा स्वायत्त निकाय/सार्वजनिक क्षेत्र के संगठन
ii. सीआईआई, एसोचैम, फिक्की, पीएचडी चैंबर्स ऑफ कार्मसइत्यादि अथवा उनसे संबद्ध संगठन जैसे प्रमुख उद्योग संगठन
iii. प्रतिष्ठित शैक्षणिक/शोध संस्थान/कार्पोरेट हाउस/प्रकाशन हाउस/इवेंट मैनेजमैंट एजेंसी/मीडिया हाउस

विज्ञापन जारी करने के ऐसे प्रस्तावों पर विचार किया जा सकता है जब उक्त निम्नलिखित में से किसी एक में प्रकाशित किया जा रहा हो।

i. केंद्र/राज्य सरकार के विभाग/विनियामक एवं/अथवा स्वायत्त निकाय/सार्वजनिक क्षेत्र के संगठन
ii. सीआईआई, एसोचैम, फिक्की, पीएचडी चैंबर्स ऑफ कार्मसइत्यादि अथवा उनसे संबद्ध संगठन जैसे प्रमुख उद्योग संगठनों में प्रकाशित सामग्री
iii. प्रकाशन अथवा प्रकाशनों के अंक जो अवसंरचना, परियोजना वित्त, अर्थव्यवस्था इत्यादि से संबंधित हों।
iv. प्रतिष्ठित शैक्षणिक/शोध संस्थानों द्वारा प्रकाशित सामग्री

v. अन्य समाचार पत्र एवं/अथवा पत्रिका यदि इससे आईआईएफसीएल के लिए अच्छा लाभ होने की अपेक्षा है।

वार्षिक तिमाही में, तिमाही में पहले प्रायोजित कार्यक्रमों की तुलना में बुनियादी ढांचे के अलग उप-क्षेत्र से संबंधित प्रस्तावों को प्राथमिकता दी जाएगी।

कोई अन्य प्रस्ताव जो आईआईएफसीएल की उपस्थिति दर्शाने वाली एवं ब्रांड इमेज बढ़ाने वाली हो, पर भी प्रायोजन/विज्ञापन के लिए विचार किया जा सकता है।

11. कार्पोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व के क्रियाकलापों का संवर्धन

आईआईएफसीएल अपनी छवि के निर्माण एवं ब्रांडिंग गतिविधियों व कंपनी अधिनियम, 2013 की धारा 135 के अनुपालन की दृष्टि से आईआईएफसीएल में क्रियान्वित कॉर्पोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व पहल को प्रदर्शित कर सकता है। कार्पोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व की ऐसी पहलें कार्पोरेट फिल्म एवं कार्पोरेट प्रस्तुतिकरण में शामिल होनी चाहिए।

12. प्रतिकूल प्रतिष्ठा की घटनाओं में संकट प्रबंधन एवं अनुक्रिया योजना

पूर्णकालिक निदेशक अथवा कार्पोरेट संचार विभाग का प्रमुख अथवा प्राधिकृत अधिकारी, आईआईएफसीएल के प्रवक्ता होने के नाते किसी भी प्रतिकूल प्रतिष्ठा कार्यक्रम के संबंध में मीडिया कांफ्रेंस के माध्यम सेकिसी भी प्रिंट, इलेक्ट्रॉनिक या किसी अन्य माध्यम जो सभी पणधारकों के संज्ञान में लाने के लिए उपयुक्त समझा जाए, का उपयोग करके मीडिया विज्ञप्ति आईआईएफसीएल की वास्तविक, निष्पक्ष व समुचित स्थिति को स्पष्ट तथा प्रसारित करेंगे।

कार्पोरेट संचार विभाग का प्रमुख प्रकाशित डेटा की सीमा तक पूर्णकालिक निदेशक के परामर्श लेकर मीडिया विज्ञप्ति/मीडिया से संबंधित संचार माध्यमों में आईआईएफसीएल की ओर से बोल सकता है।

आईआईएफसीएल का कार्पोरेट संचार विभाग अपनी स्वयं की वेबसाइट पर सही, उचित एवं पर्याप्त स्पष्टीकरण (यदि कोई हो) प्रसारित करने का प्रयास करेगा।

13. राजभाषा नीति एवं कार्यान्वयन

आईआईएफसीएल विभिन्न संचार गतिविधियां करते समय राजभाषा पर भारत सरकार के दिशानिर्देशों का पालन करेगा।

14. संचार नीति का प्रचार-प्रसार

यह संचार नीति आईआईएफसीएल की अधिकारिक वेबसाइट www.iifcl.orgएवं इंटरनेट साइट पर उपलब्ध होगी।

15. नीति की अवधि

यह नीति मंडल की आगामी समीक्षा तक वैध रहेगी।

16. विवेचना

प्रबंध निदेशक किसी प्रकार के संदेह/स्पष्टीकरण के मामले में नीति की विवेचना करने के सक्षम प्राधिकारी होंगे। प्रबंध निदेशक की अनुपस्थिति में इस नीति के कार्यान्वयन के प्रयोजनार्थ पूर्णकालिक निदेशक प्रबंध निदेशक की शक्ति व प्रत्यायोजन का प्रयोग करेंगे।