सूक्ष्म (माइक्रो) एवं लघु उद्यमों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता का कोड, 2015

यह एक कोड है, जो कि बैंक के सूक्ष्म (माइक्रो) एवं लघु उद्यम ग्राहकों को उनके दैनिक कारोबार एवं वित्तीय कठिनाइयों के समय सहज, शीघ्र और पारदर्शी बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने की बैंक की सकारात्मक प्रतिबद्धता को दर्शाता है। यह कोड सूक्ष्म एवं लघु उद्यमियों का न केवल अधिकार पत्र है अपितु उनके बैंक की तुलना में उनके दायित्वों को भी समाहित करता है। **प्रासंगिकता के अनुरूप ग्राहकों के प्रति बैंक प्रतिबद्धता के कोड संबंधी प्रावधान सूक्ष्म एवं लघु उद्यम ग्राहकों पर भी लागू होंगे।**

परिचय

यह एक कोड है जो सूक्ष्म, लघु एवं मध्यम उद्यम विकास (एमएसएमईडी) अधिनियम, 2006 में परिभाषित सूक्ष्म एवं लघु उद्यमों (एमएसई) के साथ व्यवहार करते समय बैंकों द्वारा पालन की जानेवाली बैंकिंग प्रथाओं के न्यूनतम मानदंड निर्धारित करता है। यह आपको सुरक्षा प्रदान करता है तथा यह भी बताता है कि आपके दैनंदिन परिचालनों एवं वित्तीय कठिनाइयों के समय बैंक आपके साथ कैसे व्यवहार करेंगे।

यह कोड भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी विनियामक अथवा पर्यवेक्षी अनुदेशों को बदलता अथवा अधिक्रमित नहीं करता है और हम भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा समय-समय पर जारी अनुदेशों/निदेशों का पालन करेंगे। इस कोड के यह प्रावधान उन मानकों से उच्चतर मानक निर्धारित कर सकते हैं जो विनियामक अथवा पर्यवेक्षी अनुदेशों में उल्लिखित हैं और ऐसे उच्चतर मानक जारी रहेंगे क्योंकि यह कोड आपके प्रति हमारी प्रतिबद्धता के अनुसार सहमत सर्वोत्तम व्यवहारों का प्रतिनिधित्व करता है। कोड में 'आप' का अर्थ है - सूक्ष्म (माइक्रो) एवं लघु उद्यमी ग्राहक और 'हम' का अर्थ है - बैंक जिस के साथ आप व्यवहार करते हो।

1.1 कोड के उद्देश्य

कोड के निम्नलिखित उद्देश्य हैं:

- क) कुशल एवं उपयुक्त बैंकिंग **सेवाओं** के लिए आसान पहुँच उपलब्ध कराते हुए सूक्ष्म एवं लघु उद्यम क्षेत्र पर सकारात्मक बल देना।
- ख) आपके साथ व्यवहार करते समय न्यूनतम मानक निर्धारित करके अच्छी तथा निष्पक्ष बैंकिंग सेवाओं को बढ़ावा देना।
- ग) पारदर्शिता बढ़ाना जिससे आप यह बेहतर ढ़ंग से समझ सकें कि सेवाओं के संबंध में आप सामान्यतया क्या आशा कर सकते हैं।
- घ) प्रभावी संवाद के माध्यम से आपके कारोबार के प्रति हमारी समझ को बेहतर बनाना।
- ङ) बेहतर परिचालनात्मक मानकों की प्राप्ति के लिए प्रतिस्पर्धा के माध्यम से, बाज़ार शक्तियों को प्रोत्साहित करना।
- च) आपके तथा हमारे बीच अच्छे तथा सौहार्दपूर्ण संबंध बढ़ाना।
- छ) आपकी बैंकिंग आवश्यकताओं के प्रति समय पर और तीव्र कार्रवाई सुनिश्चित करना।
- ज) बैंकिंग प्रणाली में विश्वास बढ़ाना।

कोड के मानकों को आगे भाग 2 में प्रमुख प्रतिबद्धताओं के अंतर्गत शामिल किया गया है।

1.2 कोड की प्रयोज्यता

जैसा कि सूक्ष्म, लघु और मध्यम उद्यम विकास अधिनियम, 2006 में परिभाषित है, सूक्ष्म एवं लघु उद्यमों (एमएसई) में वह सूक्ष्म एवं लघु उद्यम शामिल हैं जो कि वस्तुओं के विनिर्माण अथवा उत्पादन अथवा प्रसंस्करण अथवा संरक्षण के कार्य में लगे हुए हैं तथा इसमें सेवाएं उपलब्ध कराने वाले अथवा सेवाएं प्रदान करने वाले भी शामिल हैं।

जब तक की अन्यथा उल्लेख न हो, यह कोड वर्तमान विनियामक निर्देशों के अंतर्गत नीचे सूचीबद्ध उन सभी उत्पादों तथा सेवाओं पर लागू होगा जो कि हमारी शाखाओं, अनुषंगियों, संयुक्त उद्यम (वेंचर) या एजेंटों द्वारा काउंटर पर, फोन पर, डाक द्वारा, इंटरएक्टिव इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों द्वारा, इंटरनेट पर या अन्य किसी तरीके से दी जा रही हैं। तथापि, यहां बताए गए सभी उत्पाद हमारे द्वारा नहीं भी दिए जा सकते हैं।

क. ऋण तथा अन्य **ऋण सुविधाएं** जिसमें निधि आधारित सुविधाएं जैसे नकद ऋण, **ओवरड्राफ्ट,** चेक तथा बिल खरीद/भुनाई (देशी तथा विदेशी दोनों), **साख-पत्र** के अधीन प्रस्तुत दस्तावेज़ों के रिज़र्व के अंतर्गत बेचान (देशी तथा विदेशी दोनों) तथा गैर-निधि आधारित सुविधाएं, देशी तथा विदेशी साख-पत्र (डी/पी या डी/ए) की स्थापना, **गारंटी** जारी करना (देशी तथा विदेशी दोनों), वसूली के लिए देशी या विदेशी **बिल** या चेक, बिलों की सह-स्वीकृति तथा गारंटी, खरीदार की साख आदि शामिल हैं।

ख. विदेशी मुद्रा प्रबंध अधिनियम, 1999 (फेमा)/ भारतीय रिज़र्व बैंक के मार्गदर्शी सिद्धांतों के अधीन अनुमत मुद्रा परिवर्तन सहित विदेशी मुद्रा सेवाएं।

ग. हमारी शाखाओं तथा/ अथवा हमारे प्राधिकृत प्रतिनिधियों या एजेंटों के माध्यम से विपणन किए जा रहे अन्य पार्टी बीमा तथा निवेश उत्पाद।

घ. फैक्टरिंग सेवाएं।

ङ. व्यापारिक सेवाएं।

ऊपर **बोल्ड ब्लैक** में दिए गए शब्दों के अर्थ इस पुस्तिका के अंत में शब्दावली में दिए गए हैं।

2. प्रमुख प्रतिबद्धताएं

2.1 आपके प्रति हमारी प्रमुख प्रतिबद्धताएं

2.1.1 आपके साथ हमारे सभी व्यवहार में हम निष्पक्ष और न्यायसंगत बर्ताव करेंगे और उसके लिए हम:

क. बैंक के काउंटर पर नकदी/चेक की प्राप्ति और भुगतान के लिए बैंकिंग सुविधाएं उपलब्ध कराएंगे।

ख. त्वरित एवं दक्ष ऋण एवं सेवाएं उपलब्ध कराएंगे।

ग. हमारे द्वारा प्रस्तुत उत्पादों तथा सेवाओं एवं हमारे द्वारा अपनाई जा रही क्रियाविधियों एवं प्रथाओं में इस कोड द्वारा निर्धारित प्रतिबद्धताओं तथा मानकों का पालन करेंगे।

घ. यह सुनिश्चित करेंगे कि हमारे उत्पाद एवं सेवाएं संबंधित कानूनों और विनियमों का पूरी तरह से पालन करते हैं तथा आपकी आवश्यकताओं के अनुरूप हैं।

ङ. यह सुनिश्चित करेंगे कि आपके साथ हमारा व्यवहार ईमानदारी तथा पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित हैं।

च. सुरक्षित तथा भरोसेमंद बैंकिंग और **भुगतान एवं निपटान प्रणालियां** परिचालित करेंगे।

छ. वित्तीय कठिनाइयों के मामलों पर सहानुभूतिपूर्वक विचार करेंगे। (नीचे दिए गया पैरा 5.8 देखें)।

2.1.2 निम्नलिखित के द्वारा आपको यह समझने में मदद करना कि हमारे उत्पाद तथा सेवाएं कैसे काम करते हैं:

क. हमारे वित्तीय उत्पादों एवं सेवाओं के बारे में हिंदी, अंग्रेज़ी एवं संबंधित स्थानीय भाषा में आपको सूचना देना।

ख. यह सुनिश्चित करना कि हमारा विज्ञापन एवं प्रचार साहित्य स्पष्ट है तथा भ्रामक नहीं है।

ग. यह सुनिश्चित करना कि हमारे उत्पादों तथा सेवाओं के बारे में उन पर लागू नियम एवं शर्तों तथा ब्याज दरों/सेवा प्रभारों के बारे में आपको स्पष्ट तथा पूरी जानकारी दी गई है।

घ. यह सुनिश्चित करना कि हमारे / अन्य पक्ष के उत्पादों को गलत ढ़ंग से न बेचा जाए।

ङ. आपको दी जाने वाली सुविधाओं के बारे में जानकारी प्रदान करना और उनका लाभ कैसे उठा सकते हैं तथा अपने प्रश्नों/शिकायतों के बारे में आप किससे तथा कैसे संपर्क करें।

2.1.3 निम्नांकित के द्वारा आपको अपने खाते या सेवा के उपयोग में सहायता करना:

क. आपको नियमित रूप से उपयुक्त अद्यतन जानकारी प्रदान करना।

ख. ब्याज दरों, प्रभारों अथवा नियम एवं शर्तों में होने वाले परिवर्तनों के बारे में आपको जानकारी देते रहना।

ग. हमारी शाखाओं में आपकी जानकारी के लिए निम्नलिखित को प्रदर्शित करना:

i. हमारे द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाएं।

ii. चालू खातों के लिए न्यूनतम शेष राशि तथा उस राशि को न बनाए रखने पर लगने वाला प्रभार।

iii. यदि आपको कोई शिकायत है तो शाखा के उस अधिकारी का नाम जिससे आप संपर्क कर सकते हैं।

iv. यदि आपकी शिकायत का निवारण शाखा स्तर पर नहीं हुआ है तो उस क्षेत्रीय/आंचलिक प्रबंधक/ प्रिंसिपल नोडल अधिकारी (पीएनओ) का नाम तथा पता जिससे आप संपर्क कर सकते हैं।
v. हमारे बैंक के मुख्य सतर्कता अधिकारी का नाम, पता एवं संपर्क नंबर।
vi. उस **बैंकिंग लोकपाल** का नाम और संपर्क विवरण जिसके अधिकार क्षेत्र में शाखा है।
vii. पॉलिसी/दस्तावेज़ों की सूची जो कि बुकलेट के रूप में उपलब्ध हो।

घ. निम्नलिखित से संबंधित अपनी नीतियों को हमारी वेबसाइट पर प्रदर्शित किया है:

i. जमाराशियों पर
ii. चेक वसूली
iii. शिकायत निवारण
iv. मुआवज़ा
v. देय राशियों की वसूली तथा प्रतिभूति **पुन:अधिग्रहण**

2.1.4 कुछ गलत हो जाने पर सहानुभूतिपूर्वक और शीघ्र कार्रवाई करना

क. गलती को तुरंत सुधारना तथा हमारी गलती के कारण लगाए गए बैंक प्रभारों को रद्द करना तथा हमारी क्षतिपूर्ति नीति की शर्तों के अनुसार हमारी गलती के कारण आपको हुए वित्तीय नुकसान की भरपाई करना।

ख. आपकी शिकायत प्राप्ति की पावती देना तथा आपकी शिकायतों पर तुरंत कार्रवाई करना।

ग. अगर आप चाहें तो अपनी शिकायत आगे किसे करें, इसके बारे में जानकारी प्रदान करना।

घ. बैंक में प्रौद्योगिकी संबंधी असफलता के कारण होने वाली समस्याओं को दूर करने के लिए उपयुक्त वैकल्पिक उपाय प्रदान करना।

2.1.5 आपकी सभी वैयक्तिक एवं कारोबारी सूचनाओं को निजी तथा गोपनीय रखना

नीचे दिए गए पैरा 4 में उल्लिखित विषयवस्तु के अधीन हम आपकी सभी वैयक्तिक एवं कारोबारी सूचनाओं को निजी एवं गोपनीय रखेंगे।

2.1.6 कोड के प्रचार के लिए

हम:

क. वर्तमान ग्राहकों को उनके अनुरोध पर काउंटर पर या इलेक्ट्रॉनिक सूचना या मेल या डाक द्वारा कोड की प्रति नि:शुल्क उपलब्ध कराएंगे।

ख. सभी नए ग्राहकों को ऋण सुविधा उपलब्ध कराते समय कोड की प्रति नि:शुल्क उपलब्ध कराएंगे।

ग. प्रत्येक शाखा में तथा वेबसाइट पर यह कोड अवलोकनार्थ उपलब्ध कराएंगे।

घ. यह सुनिश्चित करेंगे कि कोड के बारे में सूचना प्रदान करने तथा कोड का उपयोग करने में हमारा स्टाफ प्रशिक्षित है।

ङ. कोड एवं उसके प्रावधानों के प्रति ग्राहकों को जागरूक करने के लिए अन्य उपाय करेंगे।

2.1.7 भेदभाव रहित नीति अपनाना तथा उसका उपयोग करना

हम उद्‌यम के प्रमोटर/मालिक/पार्टनर(रों) में उम्र, जाति, लिंग, वैवाहिक स्थिति, धर्म या अक्षमता, यदि कोई हो, के आधार पर भेदभाव नहीं करेंगे।

3. सूचना - पारदर्शिता

आप निम्नलिखित में से किसी एक या अधिक के द्‌वारा ब्याज दरों, शुल्क तथा प्रभारों के बारे में सूचना प्राप्त कर सकते हैं:

क. हमारी शाखाओं या हेल्पलाइन से संपर्क कर

ख. हमारी वेबसाइट देखकर

ग. हमारे विनिर्दिष्ट स्टाफ/सहायता डेस्क से पूछकर

घ. हमारी शाखा या वेबसाइट पर उपलब्ध **टेरिफ सूची** (कृपया नीचे पैरा 3.3 देखें) को देखकर।

3.1 सामान्य

हम:

क. हम अपने द्‌वारा सूक्ष्म एवं लघु उद्‌यमों को प्रदान की जा रही सभी योजनाओं की सूचना आपको देंगे।

ख. हम अपने ऋण और उत्पादों जैसे **नकद ऋण**, मीयादी ऋण, गारंटियों, **बिल भुनाई/खरीद**, साख-पत्र की मुख्य विशेषताओं, शुल्क तथा प्रभारों के संबंध में सूचना प्रदान करेंगे।

ग. आपकी पसंद के उत्पाद और सेवा को आपकी आवश्यकता के अनुरूप बनाने की कोशिश करेंगे।

घ. यदि हम कोई उत्पाद तथा सेवाएं एक से अधिक तरीके से देते हैं (उदाहरण के लिए- एटीएम, इंटरनेट, फोन, शाखाओं में आदि) तो हम इसकी जानकारी देंगे तथा आपको यह बताएंगे कि आप उनके बारे में और अधिक जानकारी कैसे प्राप्त कर सकते हैं।

ङ. कानूनी, विनियामक तथा आंतरिक नीतिगत आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए आपकी पहचान तथा पते के सबूत के लिए आपके द्‌वारा प्रस्तुत की जाने वाली सूचना के बारे में आपको बताएंगे।

3.2 ब्याज दरें

हम आपको निम्नलिखित सूचनाएं प्रदान करेंगे:

क. आपकी जमाराशियों एवं ऋण खातों पर लागू ब्याज दरें।

ख. **स्थायी ब्याज दर पर ऋण** के मामले में, ऋण करार में उल्लिखित ब्याज पुनर्निर्धारण शर्त का विवरण तथा उसकी प्रभावी तिथि।

ग. **अस्थिर ब्याज दर पर ऋण** के मामले में, आपके अस्थिर ब्याज से संबद्ध **संदर्भ दर** तथा आपके ऋण की वास्तविक ब्याज दर के निर्धारण हेतु संदर्भ दर पर लगाए गए प्रीमियम या छूट संबंधी सूचना।

घ. क्या आपके पास अपने ऋण को स्थायी दर से अस्थिर दर में या विपरीत क्रम में परिवर्तित करने का विकल्प है, अगर है तो, उसका प्रभार।

ङ. आपकी जमाराशियों पर ब्याज देने या आपके ऋण खातों पर ब्याज वसूलने की आवधिकता।

च. हम आपकी जमाराशियों एवं ऋण खातों पर किस तरह ब्याज लगाते हैं तथा उस पर ब्याज की गणना कैसे करते हैं।

3.2.1 ब्याज दरों में परिवर्तन

हम अपने ऋण उत्पादों की ब्याज दरों में परिवर्तन एवं अस्थिर ब्याज दर से संबद्ध संदर्भ दर में परिवर्तन की सूचना एक पखवाड़े के अंदर किसी भी निम्न माध्यम से देंगे:

i. पत्र द्वारा

ii. ई-मेल द्वारा

iii. एसएमएस द्वारा

हम यह सूचना हमारी शाखाओं में नोटिस बोर्ड पर और हमारी वेबसाइट पर भी प्रदर्शित करेंगे।

3.3 टैरिफ सूची

3.3.1 शुल्क और प्रभार

क. हम आपकी पसंद के उत्पादों एवं सेवाओं पर लागू सभी प्रभारों की जानकारी आपको देंगे।

ख. हम यह सुनिश्चित करेंगे कि हमारे विभिन्न सेवाओं के लिए शुल्क और सेवा प्रभार बैंक के बोर्ड या इस संबंध में निर्णय लेने के लिए बोर्ड द्वारा विधिवत अधिकृत सक्षम प्राधिकारी द्वारा अनुमोदित है तथा वे शुल्क और प्रभार समान श्रेणी के ग्राहकों के लिए **उचित** तथा गैर-भेदभाव वाले हैं।

ग. हम अपनी टेरिफ सूची वेबसाइट पर प्रदर्शित करेंगे तथा इसकी एक प्रति आपके अवलोकन हेतु प्रत्येक शाखा पर उपलब्ध रहेगी।

घ. हम अपनी वेबसाइट और सभी शाखाओं पर मुफ़्त प्रदान की जाने वाली सेवाओं की एक सूची प्रदर्शित करेंगे।

ङ. आपके द्वारा चुने गए किसी भी उत्पाद/सेवा को नियंत्रित करने वाली किसी शर्त के पालन नहीं किए जाने/उल्लंघन किए जाने की स्थिति में लगाए गए दण्ड के बारे में भी आपको सूचित करेंगे।

च. बैंक/शाखा द्वारा आपनी टेक्नोलॉजी का उन्नयन किए जाने पर हम किसी भी प्रकार का प्रभार नहीं लगाएंगे।

3.3.2 शुल्क अथवा प्रभार में परिवर्तन

यदि हम किसी शुल्क अथवा प्रभार में परिवर्तन/संशोधन करते हैं अथवा कोई नया शुल्क या प्रभार लगाते हैं तो संशोधित प्रभार के प्रभावी होने के एक महीने पूर्व इसे लेखा विवरण/ई-मेल/एसएमएस चेतावनी/शाखाओं में सूचना पट्ट पर लगाए जाने के माध्यम से अधिसूचित किया जाएगा। यह सूचना हमारी वेबसाइट पर भी उपलब्ध कराई जाएगी।

3.4 नियम एवं शर्तें

क. आपने हमसे जो उत्पाद/ सेवा मांगी है, हम आपको उससे संबंधित शर्तों की सूचना देंगे।

ख. सभी नियम व शर्तें निष्पक्ष होंगी तथा संबंधित अधिकारों, देयताओं और दायित्वों को यथासंभव सहज एवं स्पष्ट भाषा में दिखायेंगी।

3.4.1 शर्तों में परिवर्तन

क. हम अपने नियम एवं शर्तों में परिवर्तन की सूचना संशोधित नियम व शर्तों के प्रभावी होने के एक महीने पहले किसी भी निम्न माध्यम से देंगे:

i. पत्र द्वारा

ii. लेखा विवरण द्वारा

iii. एसएमएस द्वारा

iv. ई-मेल द्वारा

यदि यह परिवर्तन हमारे सामान्य ग्राहकों पर लागू होता है तो हम यह सूचना हमारी शाखाओं में नोटिस बोर्ड पर और हमारी वेबसाइट पर भी प्रदर्शित करेंगे।

ख. सामान्यत:, शर्तों में परिवर्तन एक माह का नोटिस देते हुए भावी प्रभाव से लागू होंगे।

ग. यदि हम नोटिस के बिना कोई परिवर्तन करेंगे तो 30 दिन के भीतर उस परिवर्तन की सूचना देंगे। यदि इस प्रकार का परिवर्तन आपके हित में न हो तो आप नोटिस के 60 दिनों के अंदर अपना खाता बंद कर सकते हैं या कोई अतिरिक्त प्रभार या ब्याज अदा किए बिना उसे किसी पात्र खाते में परिवर्तित कर सकते हैं।

4. निजता एवं गोपनीयता

क. हम आपकी सारी वैयक्तिक तथा कारोबारी सूचना को निजी एवं गोपनीय रखेंगे (आप हमारे ग्राहक न रहें तब भी) और निम्नलिखित सिद्धांतों तथा नियमों का अनुसरण करेंगे। हम निम्नलिखित अपवादात्मक मामलों को छोड़कर, आपके खातों के संबंध में कोई सूचना या डाटा, चाहे वह आपके द्वारा दी गई हो या अन्यथा, हमारे समूह की अन्य कंपनियों/इकाइयों, किसी को भी प्रदान नहीं करेंगे:

- i. यदि हमें सूचना कानूनी तौर पर या बैंकिंग विनियामक द्वारा मांगे जाने पर देनी पड़ती है।
- ii. यदि सूचना प्रकट करने के लिए जनता के प्रति हमारी कोई जिम्मेदारी हो।
- iii. यदि हमारे अपने हित में हमें सूचना देनी पड़े (उदाहरणार्थ धोखाधड़ी रोकने के लिए)। तथापि, हम इस कारण का उपयोग आपके बारे में या आपके खातों के बारे में (आपके नाम तथा पते सहित) कोई अन्य सूचना किसी कंपनियों, जिसमें हमारे समूह की अन्य कंपनियां भी शामिल हैं, को भी देने के लिए नहीं करेंगे।
- iv. यदि सूचना प्रकट करने के लिए आप हमें अनुमति दे दें।

ख. जब तक आप हमें विशेष रूप से प्राधिकृत नहीं करते, हम स्वयं सहित किसी को भी आपकी व्यक्तिगत व कारोबार संबंधी सूचना का उपयोग विपणन के प्रयोजन के लिए नहीं करेंगे।

4.1ऋण सूचना कंपनियों

क. हम आपको ऋण सूचना कंपनियों (सीआईसी) की भूमिका तथा उनके द्वारा उनके सदस्यों को दी जाने वाली जानकारी, जिसमें आपको ऋण सुविधा देने के लिए हमारे निर्णय पर प्रभाव पड़ सकता है, के बारे में बताएंगे।

ख. जब आप हमसे ऋण सुविधा के लिए आवेदन करते हैं, तो हम ऋण संबंधी विवरण ऋण सूचना कंपनियों को रिपोर्ट करते हैं।

ग. हमसे लिए गए ऋण की अद्यतन जानकारी हमारे द्वारा आवधिक अंतराल पर ऋण सूचना कंपनियों को रिपोर्ट की जाएगी।

घ. ऋण सूचना कंपनियों को दी जाने वाली जानकारी में आपके द्वारा हमसे लिए गए व्यक्तिगत ऋणों की जानकारी भी शामिल होगी, जब भी:

- i. आप अपनी ऋण की किस्त अदायगी समय पर नहीं कर पाते।
- ii. उधार ली गई राशि विवादग्रस्त हो जाए।

ङ. यदि आपका ऋण खाता चूककर्ता की श्रेणी में पहुँच जाता है और बाद में उसे नियमित किया जाता है तो, हम ऋण सूचना कंपनियों के पास इस जानकारी को अद्यतन करने के लिए अगली रिपोर्ट में कार्रवाई करेंगे।

च. जब आपका खाता कुछ समय तक 'अवमानक' श्रेणी में रहने के बाद 'मानक' श्रेणी में आ जाता है/ या जैसे ही आपका खाता नियमित हो जाता है/ या हमारी संतुष्टि के अनुरूप बंद कर दिया जाता है तो हम ऋण सूचना कंपनी को आपके आपके खाता विवरण की अद्यतन सूचना देते रहेंगे।

छ. आपके अनुरोध पर तथा निर्धारित शुल्क अदाएगी के बाद हम ऋण सूचना कंपनी से प्राप्त साख सूचना की प्रति आपको देंगे।

ज. जब आप हमसे एकमुश्त निपटान के अंतर्गत निपटान करके हमारे रिकॉर्ड में अपने खाते बंद कर देते हैं तो हम ऋण सूचना कंपनी के पास प्रतिकूल साख सूचना रिकॉर्ड के प्रभाव तथा भविष्य में हमसे या अन्य किसी बैंक से ऋण प्राप्त करने की आपकी पात्रता पर पड़ने वाले प्रभाव के बारे में बताएंगे।

5. उधार

क. हमारी ऋण नीति में राष्ट्रीय नीति और विनियामक निर्धारण के उद्देश्य और मूल भावना प्रतिबिंबित होगी। हम एकल खिड़की व्यवस्था के माध्यम से सुविधाएं उपलब्ध कराने का प्रयास करेंगे।

ख. हम **सूक्ष्म और लघु उद्यम को ऋण एवं पुनर्वास** संबंधित नीति को अपनी वेबसाइट पर प्रदर्शित करेंगे तथा आपके अवलोकन के लिए शाखा में भी उपलब्ध कराएंगे। आपके अनुरोध पर हम नाम मात्र के प्रभार पर उसकी एक प्रति आपको उपलब्ध कराएंगे।

ग. हम आपको सूक्ष्म एवं लघु उद्यमियों के लिए क्रेडिट गारंटी फंड ट्रस्ट की ऋण गारंटी योजना की मुख्य-मुख्य बातों, जिसमें इसकी शर्तें तथा उपलब्ध लाभ एवं देय प्रभार शामिल हैं, की सूचना देंगे। इस योजना को पात्र बैंकों द्वारा विस्तारित किया गया है तथा इसे सूक्ष्म एवं लघु उद्यमियों के लिए सीजीटीएमएसई गारंटी योजना के नाम से लोकप्रिय रूप से जाना जाता है तथा यह योजना नए तथा मौजूद सूक्ष्म एवं लघु उद्यमों (जिसमें सेवा क्षेत्र उद्यम भी शामिल हैं) के लिए प्रत्येक उधारकर्ता के लिए रु 100 लाख (एक सौ लाख रुपये) की अधिकतम त्रण सीमा तक उपलब्ध है। उक्त योजना में खुदरा व्यापार, शैक्षिक संस्थाएं, प्रशिक्षण संस्थान तथा स्वयं सहायता समूह (एसएचजी) शामिल नहीं हैं।

घ. अगर आपका ऋण किसी अन्य क्रेडिट गारंटी योजना या किसी अन्य अनुदान योजना के अंतर्गत पात्र है, हम आपको इस प्रकार की योजना की मुख्य-मुख्य बातों तथा आपके द्वारा पूरी की जाने वाली अपेक्षा के बारे में बताएंगे।

ङ. हमारा यह प्रयास होगा कि संभाव्य उधारकर्ताओं के वित्तीय प्रबंधन संबंधी ज्ञान को बढ़ाने के लिए कार्यक्रम आयोजित किए जाएं।

च. हमारा यह प्रयास होगा कि सुझावों और विचारों के आदान-प्रदान के लिए नियमित चैनल के रूप में सूक्ष्म और लघु उद्‌यमों के उधारकर्ताओं की बैठकें नियमित अंतराल पर आयोजित की जाएं।

5.1 आवेदन

हम:

क. ऋण के लिए नि:शुल्क, सरल, मानकीकृत, समझने में आसान आवेदन फॉर्म उपलब्ध कराएंगे।

ख. ऋण आवेदन-पत्र के साथ प्रस्तुत किए जाने वाले दस्तावेजों की एक जांच सूची (विधिक और विनियामक अपेक्षाओं के अनुपालन योग्य) आपको उपलब्ध कराएंगे ताकि आप सभी तरह से पूर्ण आवेदन-पत्र प्रस्तुत कर सकें। अगर आवश्यक होगा तो हम आपके ऋण आवेदन फॉर्म को भरने में सहायता करेंगे।

ग. आपको आवेदन फॉर्म उपलब्ध कराते समय लागू ब्याज दरों (वार्षिक ब्याज दर सहित) तथा शुल्क/ प्रसंस्करण के लिए देय शुल्क/ प्रभार, यदि कोई हों, पूर्व भुगतान विकल्प प्रभार, यदि कोई हों, ऐसा कोई अन्य मामला हो जैसेकि सीजीटीएमएसई गारंटी की उपलब्धता, जिससे उन अन्य बैंकों के दरों/शुल्क के साथ एक सार्थक तुलना की जा सके और आपके द्‌वारा एक सुविज्ञ निर्णय लिया जा सके।

घ. आपका ऋण आवेदन-पत्र, चाहे ऑनलाइन प्रस्तुत किया गया हो या प्रत्यक्ष रूप से, उसकी प्राप्ति की लिखित सूचना, आवेदन के निपटान की समय सीमा का उल्लेख करते हुए दी जाएगी।

ङ. सामान्य रूप से आवेदन के समय पर ही हम ऋण सुविधा के आवेदन के प्रसंस्करण लिए आवश्यक सभी ब्यौरे एकत्रित करेंगे। अगर हमें किसी अतिरिक्त ब्यौरों की आवश्यकता होगी तो हम आवेदन प्राप्ति के सात कार्य दिवसों में ही यह सूचना आपसे ले लेंगे।

च. वर्तमान ऋण सुविधा के नवीकरण के समय, जो कि संतोषजनक ढ़ंग से संचालित किया गया हो, हम आपसे वही अतिरिक्त सूचना प्राप्त करने का प्रयास करेंगे जो कि पहले से हमारे पास उपलब्ध नहीं हैं।

छ. आपके द्‌वारा अपेक्षित ऋण सुविधा को नियंत्रित करने वाली अतिमहत्वपूर्ण नियम एवं शर्तें (एमआईटीसी) आपको दी जाएंगी।

ज. प्रयास करेंगे कि आपको अपने आवेदन की स्थिति पता लग सके।

झ. 5 लाख रुपये तक के ऋण हेतु कोई प्रसंस्करण शुल्क नहीं लेंगे, फिर चाहे ऋण मंजूर हो या नहीं।

ञ. 5 लाख रुपये तक ऋण सीमा अथवा वर्तमान ऋण सीमा को 5 लाख रुपये तक बढ़ाने के लिए आपके आवेदन-पत्र का दो सप्ताह के भीतर निपटान करेंगे और 5 लाख रुपये से अधिक तथा 25 लाख रुपये तक की ऋण सीमा के आवेदन पत्र को तीन सप्ताह के भीतर निपटान करेंगे तथा 25 लाख रुपये से अधिक की राशि की ऋण सीमा के आवेदन पत्र को छः सप्ताह के भीतर निपटान करेंगे, बशर्ते आपका आवेदन सब प्रकार से पूर्ण हो तथा उपलब्ध जाँच-सूची के अनुसार सभी दस्तावेज़ संलग्न किए गए हों।

5.2 ऋण आकलन

क. हम:

i. आपके आवेदन पत्र में उल्लिखित ब्यौरे का आपके कारोबारी पते/आवास पर हमारे द्वारा इस प्रयोजन के लिए नियुक्त किए गए स्टाफ/एजेंसियों के माध्यम से संपर्क करते हुए सत्यापन करेंगे।

ii. आपको किसी प्रकार की राशि उधार देने अथवा आपके ओवरड्राफ्ट अथवा उधार सीमा/सीमाओं को बढ़ाने के पहले हम आपके ऋण आवेदन पत्र का विस्तृत आकलन समुचित सावधानी और मूल्यांकन करके करेंगे।

iii. आपके द्वारा किए गए अनुमानों के औचित्य के बारे में स्वयं को संतुष्ट करेंगे।

iv. आपकी ऋण संबंधी आवश्यकताओं का आकलन करते समय आपके कारोबार की मौसमीपन या चक्रीयता को ध्यान में रखा जाएगा तथा आवश्यक हुआ तो अधिकतम और न्यूनतम ऋण सीमाएं अलग-अलग निर्धारित की जाएंगी।

ख. उचित आकलन के लिए हमें निम्नलिखित जानकारी की आवश्यकता होगी:

i. उधार का प्रयोजन

ii. आपकी कारोबारी योजना

iii. आपका कारोबारी नकदी प्रवाह, लाभप्रदता और वर्तमान वित्तीय प्रतिबद्धता।(यदि आवश्यक हो तो लेखा विवरणो सहित)

iv. आपकी व्यक्तिगत वित्तीय प्रतिबद्धता

v. पूर्व में आपने अपने वित्त को किस प्रकार संचालन किया है।

vi. ऋण सूचना कंपनियों से सूचना

vii. प्रतिष्ठित क्रेडिट रेटिंग एजेंसी द्वारा दी गई रेटिंग, अगर कोई है।

viii. अन्य, जैसे अन्य उधारदाताओं/ऋणदाताओं से सूचना।

ix. बाज़ार रिपोर्ट

x. जहां कहीं भी संयंत्र एवं मशीनरी या अचल संपत्ति **प्रतिभूति** के रूप में दी गई है, तो उसकी हमारे सूचीबद्ध अभियंता/एडवोकेट से मूल्यांकन रिपोर्ट एवं विधिक समीक्षा रिपोर्ट की आवश्यकता होगी।

xi. जहां कहीं लागू है, वहां क्या ग्राहक उस ऋण को सीजीटीएमएसई योजना के अंतर्गत कवर करने पर सहमत है।

xii. कोई अन्य प्रासंगिक सूचना।

ग. हम:

i. 10 लाख रुपये तक की ऋण सीमा के लिए या भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा समय-समय पर निर्धारित सीमाओं तक के ऋण के लिए किसी संपार्श्विक प्रतिभूति का आग्रह नहीं करेंगे।

ii. अगर हम आपके पिछले कार्य निष्पादन से संतुष्ट हैं तथा आपकी वित्तीय स्थिति अच्छी और मजबूत रही है, तो हम आपको 25 लाख रुपये तक की संपार्श्विकता मुक्त (कोलाटरल फ्री) ऋण सीमा उपलब्ध कराने पर विचार करेंगे।

iii. आपको मंजूर की गई ऋण सुविधाओं को, अगर लागू हों तो, सूक्ष्म और लघु उद्यमियों के लिए क्रेडिट गारंटी फंड ट्रस्ट की ऋण गारंटी योजना के अंतर्गत रु 100 लाख (एक सौ लाख रुपये) की अधिकतम सीमा तक के कवर के लिए आपकी सहमति लेंगे तदनुसार 100 लाख रुपये (एक सौ लाख रुपये) तक की सुविधाओं के लिए कोलाटरल तथा/या अन्य पार्टी गारंटी का आग्रह नहीं करेंगे, यदि हमारे द्वारा अनुमोदित सुविधा एक पात्र सुविधा है तो सीजीटीएमएसई योजना के अंतर्गत आती है एवं जिसके लिए आप भी सहमत हों।

iv. आपको (विनिर्माण इकाइयों को) आपकी अनुमानित वार्षिक टर्नओवर के न्यूनतम 20 प्रतिशत के आधार पर गणना की गई कार्यशील पूँजी सीमा उपलब्ध कराएंगे।

v. उन मामलों में कार्यशील पूँजी सीमा में उपयुक्त वृद्धि के लिए आपके अनुरोध पर विचार करेंगे जहां उत्पादन अनुमान से अधिक है अथवा जहां कार्यशील पूँजी का प्रारंभिक आकलन अपर्याप्त पाया गया है और आपने उसके लिए आवश्यक साक्ष्य उपलब्ध कराए हैं।

घ. गारंटियां

यदि आप अपनी देयताओं के लिए कोई गारंटी अथवा किसी अन्य व्यक्ति से कोई दूसरी प्रतिभूति स्वीकार करने के लिए हमसे अनुरोध करते हैं तो हम आपके वित्त के बारे में उनको अथवा उनके विधिक परामर्शदाता को गुप्त सूचना देने के लिए आपकी अनुमति चाहेंगे। हम:

i. यह सुनिश्चित करने के लिए कि वे अपनी प्रतिबद्धता और अपने निर्णय (जहां उचित हो हम उनसे इन दस्तावेजों पर हस्ताक्षर करने के लिए कहेंगे जिसमें यह अनुशंसा एक स्पष्ट और प्रत्यक्ष सूचना के रूप में शामिल होगी) के संभावित परिणामों को समझते हैं, हम उन्हें स्वतंत्र कानूनी सलाह लेने के लिए प्रोत्साहित करेंगे।

ii. उन्हें यह बताएंगे कि गारंटी अथवा अन्य प्रतिभूति देते समय वह आपकी फर्म/आपके द्वारा ली गई ऋण सुविधा के लिए उत्तरदायी हो जाते हैं।

iii. स्वीकृत ऋण / ऋण करार की प्रति गारंटर/गारंटरों को देंगे।

iv. आपके मीयादी ऋणों/मांग (डिमांड) ऋणों के वार्षिक लेखा विवरण की प्रति ऋण के गारंटर/गारंटरों को भेजेंगे

5.3 स्वीकृति/अस्वीकृति

हम:

क. ऋण सुविधा/सुविधाओं की स्वीकृति 'के बदले में' किसी अनिवार्य जमा के लिए आग्रह नहीं करेंगे।

ख. आपको कोई ओवरड्राफ्ट देते समय अथवा आपकी वर्तमान ओवरड्राफ्ट सीमा में कोई वृद्धि करते समय यह सूचित करेंगे कि आपका ओवरड्राफ्ट मांग पर अथवा अन्य प्रकार से चुकौती योग्य है।

ग. ऋण सुविधा को नियंत्रित करने वाली शर्तों व अन्य माने गए प्रतिबंधों को लिखित रूप में तैयार करेंगे और विधिवत प्रमाणित करेंगे तथा उसकी उसकी एक प्रति आपको देंगे।

घ. ऋण दस्तावेज और उसकी सूची में उद्धृत सभी अनुलग्नकों की एक-एक प्रति तथा आपके द्वारा निष्पादित सभी ऋण दस्तावेजों की अधिकृत प्रतियों की आपूर्ति अपने खर्च पर करेंगे।

ङ. किसी ऋण अथवा ऋण सुविधा के लिए आपका अनुरोध स्वीकार नहीं किए जाने के कारणों को लिखित रूप में आपको सूचित करेंगे।

च. रेटिंग सिस्टम का अनुपालन करेंगे, जिसके मानदंडों से आपको भी अवगत कराया जाएगा।

छ. नियत दर वाले 50 लाख रुपये तक के ऋणों पर कोई पूर्व-भुगतान दंड लगाए बिना पूर्व-भुगतान की अनुमति देंगे।

ज. अस्थायी दर वाले ऋणों पर कोई पूर्व-भुगतान दंड लगाए बिना पूर्व-भुगतान की अनुमति देंगे।

झ. ऋण स्वीकृति को नियंत्रित करने वाले सभी नियम एवं शर्तों के साथ अनुपालन की तारीख से दो कार्य दिवसों के अंदर स्वीकृत ऋण के संवितरण को सुनिश्चित करेंगे।

ञ. आपको ऋण चुकौती कार्यक्रम दिया जाएगा (ऋण अवधि के लिए मूल धन तथा ब्याज की चुकौती का कार्यक्रम)।

ट. आपको दिए गए स्वीकृति-पत्र की शर्तों के अनुसार सुविधा की आवधिक समीक्षा और नवीकरण सुनिश्चित करेंगे।

5.4 केंद्रीय रजिस्ट्री

यदि आप अचल संपत्ति को प्राथमिक या कोलाटरल प्रतिभूति के रूप में रख कर ऋण सुविधा का लाभ उठाते हैं तो, हम आपको केंद्रीय रजिस्ट्री की कार्य पद्धति तथा किसी उधारदाता या किसी अन्य व्यक्ति (जो प्रापर्टी का लेन-देन करता है), द्वारा उनके अभिलेखों की उपलब्धता के बारे में बताएंगे।

5.5 ऋण वितरण के पश्चात हम:

क. केवल ऋण मंजूरी की शर्तों तथा ऋण करार के अनुसार अपेक्षित अथवा जब बैंक को कोई नई/प्रतिकूल सूचना की जानकारी प्राप्त होती है तो, उसे छोड़कर हम आपके कारोबार संबंधी किसी भी कार्य में दखलंदाजी नहीं करेंगे।

ख. हमारी निगरानी प्रक्रिया में रचनात्मक रहने का और हमारे साथ आपके लेनदेन में आ रही वास्तविक कठिनाइयों को सहानुभूतिपूर्वक सुलझाने का प्रयास करेंगे।

ग. अगर आप बाद में किसी अन्य उधार देने वाली संस्था से ऋण सुविधा लेते हैं तो उसके बारे में आप हमें सूचित करेंगे।

घ. आपसे निरंतर आधार पर निम्नलिखित जानकारी प्राप्त करेंगे:

i. आवधिक अंतराल पर स्टॉक एवं अन्य विवरणियां।

ii. आपके कारोबारी योजना के पूर्वानुमान की वास्तविक परिणामों से तुलना।

iii. आपके कारोबार योजना के महत्वपूर्ण पहलुओं की प्रगति।

iv. वार्षिक लेखा विवरण जैसे तुलन-पत्र और लाभ-हानि खाता तथा अन्य सहायक दस्तावेज़।

v. आपके लेनदारों एवं देनदारों का आयुवार विवरण और उनमें लगी रकम।

ङ. सामान्य सुरक्षा के अनुसार आपको स्वीकृत सीमा तक आहरण की अनुमति देना।

च. यदि आपकी कारोबार स्थितियों में बदलाव आता है तो, हमारी आवश्यकतानुसार किसी नई जानकारी के बारे में आपसे चर्चा करना।

छ. उधार खाते के अंतरण के संबंध में आपसे अथवा बैंक/वित्तीय संस्था (जो खाते को टेकओवर करने का प्रस्ताव रखता है) से अनुरोध प्राप्त होने पर दो सप्ताह के अंदर हमारी सहमति अथवा असहमति सूचित करना।

ज. ऋण की चुकौती पर सभी प्रतिभूतियों को तुरंत और किसी भी स्थिति में सहमत या संविदागत सभी देय राशियों की चुकौती के बाद एक पखवाड़े में लौटा दिया जाएगा। यदि किसी अन्य दावे के लिए किसी समंजन का अधिकार जताना है तो, अन्य दावों के बारे में आपको उचित सूचना दी जाएगी तथा संबंधित दावे का निपटान/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों/दस्तावेजों/गिरवी रखी हुई संपत्ति का हक हम अपने पास रखेंगे।

झ. जिस दिन आपका अनुरोध प्राप्त होता है उसी दिन गिरवी/सुपुर्दगी प्रभावी करना।

ञ. प्रतिभूति प्रस्तुत करने के 24 घंटों के अंदर आपको स्वीकृत सीमा के अंदर आहरण अधिकार में वृद्धि प्रदान करना।

ट. परिचालन खातों के आवधिक विवरण प्रदान करने के अलावा आपके मीयादी/मांग ऋणों के खातों के वार्षिक विवरण भी प्रदान करेंगे।

ठ. यदि बार-बार ऋण विवरण अपेक्षित होगा तो टैरिफ सूची में निर्दिष्ट लागत पर प्रदान किया जाएगा।

ड. आपके द्वारा की गई प्रगति की निगरानी निम्नलिखित एक या अधिक माध्यम से करना:

i. आपके पास रखे स्टॉक की आवधिक विवरणी की संवीक्षा करना।

ii. हमारे पास रखे आपके खातों के लेनदेन पर नज़र रखना।

iii. आपके परिसर में स्टॉक और/अथवा वित्तपोषित आस्तियों की जांच के लिए हमारे स्टाफ अथवा प्राधिकृत प्रतिनिधि में से किसी एक दौरा।

iv. जहां भी आवश्यक हो, आपके कारोबार संबंधी बाज़ार रिपोर्ट प्राप्त करना।

ढ. अगर आपका खाता लगातार अनियमित है तथा उसकी **अनर्जक आस्ति (एनपीए)** होने की संभावना है तो हम न सिर्फ लेनदेन संबंधी बल्कि अन्य महत्वपूर्ण मानदंडों (जिसमें आपके खाते की स्थिति भी शामिल है) के संबंध में पत्र/मेल या एसएमएस के माध्यम से सूचित करने का प्रयास करेंगे।

ण. यदि हम भुगतान वापस लेने/तीव्र करने या करार के अधीन कार्य-निष्पादन या अतिरिक्त प्रतिभूतियां लेने का निर्णय लेते हैं तो पर्याप्त समय पूर्व आपको इसकी सूचना देंगे।

5.6 गैर-निधि आधारित सेवाएं

हम साख-पत्र (एलसी) जारी करने, सूचित करने, पुष्टिकरण आदि के माध्यम से या गारंटी जारी करने के माध्यम से पूँजीगत उपकरण अथवा कच्चा माल/उपभोग्य वस्तुएं आदि की खरीद के लिए **गैर-निधि आधारित सुविधाएं** प्रदान कर सकते हैं। साख-पत्र, गारंटी, जैसी सुविधाएं हमारे राष्ट्रीय कानून के अलावा समय-समय पर प्रकाशित अंतर्राष्ट्रीय चैंबर ऑफ कॉमर्स (आईआईसी) के संबंधित नियमों तथा लागू प्रकाशनों से नियंत्रित होती हैं।

5.7 बीमा

क. यदि हम किसी बीमा कंपनी के एजेंट के रूप में किसी प्रकार का बीमा प्रदान करते हैं तो उसकी सूचना आपको देंगे।

ख. हम यह सुनिश्चित करेंगे कि इन बीमा उत्पादों को लेने के लिए हम आपकी लिखित अनुमति प्राप्त करें।

ग. यदि आपके द्वारा लिए गए ऋण के लिए जो प्रतिभूति गिरवी रखी है, उसके लिए हम किसी विशिष्ट बीमा प्रदाता से बीमा कराने के लिए आप पर दबाव नहीं डालेंगे।

5.8 वित्तीय कठिनाइयां

हम आपकी सहायता कैसे कर सकते हैं:

5.8.1 हम वित्तीय कठिनाइयों के मामलों पर सहानुभूतिपूर्वक और सक्रियता से विचार करेंगे। सामान्यत: पहले आप समस्याओं को पहचानेंगे और शीघ्रातिशीघ्र हमें सूचित करेंगे। यदि हमें समस्या का पता चलता है तो हम आपको लिखित रूप से सूचित करेंगे। यदि त्वरित कार्रवाई आवश्यक है तो हम आपको फोन, फैक्स या ई-मेल से संपर्क करेंगे।

5.8.2 इस सूची में कुछ उदाहरण दिए गए हैं जो हमारे लिए चिंता का विषय हो सकते हैं। खासकर तब,जब आप हमें सूचित नहीं करते हैं:

क. यदि वाणिज्यिक उत्पादन शुरू करने में विलंब होता है और लागत बढ़ गई हो, आदि।
ख. यदि स्टॉक विवरण, नवीकरण डाटा, लेखापरीक्षित वित्तीय विवरणी, आदि जैसी आवधिक सूचनाएं प्रस्तुत करने में अत्यधिक देरी हो।
ग. यदि आपके नकदी ऋण/चालू खातों में अधिक बार चेक वापसी की घटना हो।
घ. यदि आप बार-बार अनुमत स्वीकृत सीमा से अधिक आहरण करते हैं।
ङ. यदि आपके द्वारा उचित स्पष्टीकरण दिए बिना आपके कारोबार टर्नओवर में भारी उतार-चढ़ाव होता है।
च. यदि अनुपयुक्त लंबे समय के लिए काम रुक गया हो/स्थगित किया गया हो।
छ. यदि कारोबार में नुकसान हो रहा हो।
ज. यदि आप अचानक कारोबार के भागीदार अथवा सह-प्रायोजक अथवा महत्वपूर्ण-ग्राहक अथवा कर्मचारी को खो देते हैं।
झ. यदि आप अपने प्राथमिक कार्यकलाप को बदल देते हैं या अपने कारोबार का बड़ा हिस्सा बेच देते हैं।
ञ. यदि आप हमारे साथ हुई सहमति के अलावा किसी अन्य प्रयोजनों के लिए ऋण सुविधा/सुविधाओं का प्रयोग करते हैं अथवा यदि आप निधि का प्रयोग सहमत हुए कारोबार के अलावा अन्य किसी प्रयोजनों के लिए करते हैं।
ट. यदि आप निर्धारित अंतराल पर ब्याज अदा नहीं करते हैं।
ठ. यदि आप सहमत ऋण चुकौती की समय-अवधि का अनुपालन करने में विफल होते हैं।
ड. यदि आपके ग्राहकों पर आप द्वारा आहरित बिल बहुधा बिना भुगतान लौटा दिए जाते हैं।
ढ. यदि आप अपने आपूर्तिकर्ताओं द्वारा आप पर आहरित बिल का बहुधा भुगतान नहीं करते हैं।
ण. आपकी ओर से हमारे द्वारा जारी गारंटी को अक्सर मांग लिया जाता है।

त. यदि आपके खाते में आपकी ऋण बही/देनदारों की मात्रा टर्नओवर के अनुरूप नहीं बढ़ी है।
थ. यदि सभी बिक्रियां आपके खाते के माध्यम से नहीं की जाती हैं।
द. यदि आप ऋण करार में दी गई शर्तों का अनुपालन नहीं करते हैं।
ध. यदि आप सहमत जानकारी समय पर प्रस्तुत नहीं करते हैं।
न. यदि कोई दूसरा लेनदार आपके कारोबार के विरुद्ध समापन याचिका अथवा अन्य विधिक कार्रवाई करता है।

5.8.3 हम आपकी कठिनाइयों को दूर करने में आपकी पूरी सहायता करेंगे। आपके सक्रिय सहयोग से आपकी वित्तीय कठिनाइयों को दूर करने के लिए हम एक योजना बनाएंगे और हमारे बीच हुई सहमति को हम आपको लिखित रूप से बताएंगे।

5.8.4 हम आपको ऋण परामर्श सेवाएं उपलब्ध कराने का प्रयास करेंगे ताकि हम आपकी वित्तीय समस्याओं को हल करने में आपकी सहायता कर सकें।

5.8.5

क. यदि आप मुसीबत में हैं तो आप चाहें तो हम आपके परामर्शदाता के साथ मिलकर काम करेंगे। यह आवश्यक है कि आप नेकनीयत से काम करेंगे, प्रगति से हमें अवगत कराते रहेंगे, हमारे साथ हुई सहमति का पालन करेंगे और समय रहते आवश्यक परिवर्तन करने के लिए तैयार रहेंगे।
ख. आपकी समस्याओं को समझने के लिए आपके साथ मिलकर काम करने हेतु हम आपसे और अधिक वित्तीय जानकारी/प्रतिबद्धताएं मांग सकते हैं।

5.9 बीमार सूक्ष्म और लघु उद्‍यमों की देखरेख एवं ऋण पुनर्संरचना

5.9.1 यदि आपका उधार खाता तीन महीने या उससे अधिक अवधि के लिए एनपीए रहता है अथवा पिछले लेखा वर्ष के दौरान आपकी सकल संपत्ति के 50 प्रतिशत तक उपचित हानियों के कारण सकल संपत्ति में कमी आ गई हो तो हम देख-रेख/ऋण पुनर्संरचना कार्यक्रम पर विचार करेंगे।

5.9.2 पुनर्वास/ऋण पुनर्संरचना संबंधी आपके अनुरोध पर विचार करने के लिए हम:

क. यह देखेंगे कि क्या आपकी इकाई/परियोजना अर्थक्षम / संभाव्य रूप से अर्थक्षम है तथा इकाई के बीमार होने के तीन महीनों के अंदर अपने मत से आपको अवगत कराएंगे।

ख. यदि आपकी इकाई अर्थक्षम / संभाव्य रूप से अर्थक्षम पाई जाती है तो हम उसके पुनरुद्धार हेतु समय रहते सुधारात्मक कार्रवाई आरंभ करेंगे।

ग. यदि आपकी इकाई संभाव्य रूप से अर्थक्षम है तथा समूह/बहु बैंकिंग व्यवस्था के अंतर्गत है और यदि हमारे पास अधिकतम बकाया हिस्सा है, तो हम पुनर्संरचना पैकेज तैयार करेंगे।

घ. **पुनर्वास पैकेज** तैयार करेंगे जिसमें भारतीय रिज़र्व बैंक की शर्तों के अनुरूप आपका अंशदान भी शामिल होगा और आपके अनुरोध की प्राप्ति की तारीख से अधिकतम 60 दिनों की अवधि के अंदर उसका कार्यान्वयन किया जाएगा।

ङ. यदि आपकी इकाई अलाभकारी घोषित कर दी जाती है, तो आपको एक अवसर दिया जाएगा जिससे आप अपना मामला हमारे उच्च प्राधिकारी के समक्ष प्रस्तुत कर सकें।

5.9.3 अगर हमें लगता है कि पुनर्वास योजना सफल नहीं होगी, तो हम आपको इसके कारण बताएंगे तथा आपको एवं आपके सलाहकारों को अन्य विकल्पों पर विचार करने में सहायता करेंगे।

5.9.4 अगर हमारे बीच समझौता नहीं हो पाता है, तो हम आपको इस बारे में स्पष्ट रूप से बता देंगे कि हम आपकी सहायता क्यों नहीं कर पाएंगे तथा यह भी बता देंगे कि हम कब वित्तीय सहायता वापस ले लेंगे।

5.10 एकमुश्त निपटान

क. अगर बैंक 'एकमुश्त निपटान' योजना लेकर आती है, तो इसे बैंक बेवसाइट पर प्रदर्शित करने के साथ-साथ अन्य संभव माध्यमों द्वारा इसका वृहद प्रचार किया जाएगा।

ख. अगर हम आपकी बकाया राशियों की चुकौती हेतु एकमुश्त निपटान का प्रस्ताव देते हैं तो, हम आपको इसका विस्तृत विवरण देंगे।

ग. हम आपको दिए जानेवाले एकमुश्त निपटान प्रस्ताव की शर्तों एवं नियमों की लिखित जानकारी देंगे।

घ. हम आपको आवेदन प्रस्तुत करने एवं बकाया राशि के भुगतान हेतु उपयुक्त समय देंगे जिससे आप योजना का पूरा लाभ उठा सकें।

ङ. अगर एममुश्त निपटान प्रस्ताव पर सहमति बन गई है, तो हम इस निपटान से ऋण सूचना कंपनी (सीआईसी) के पास उपलब्ध आपकी ऋण संबंधी जानकारी पर पड़ने वाले प्रभाव की भी जानकारी देंगे।

5.11 ऋण/बकाया राशि का प्रतिभूतिकरण

क. अगर हम आपके ऋण/बकाया राशि को किसी अन्य संस्था को प्रतिभूतिकृत (बेच) देते हैं तो, हम उस संस्था का नाम एवं संपर्क विवरण तथा अंतरित की गई आपकी ऋण/प्राप्य राशि का पूरा विवरण आपको देंगे। सामान्य तौर पर, जो भी ऋण/प्राप्य राशि मानक श्रेणी में नहीं होते हैं उन्हें विक्रय-पत्र (असाइनमेंट) द्वारा ऋण पुनर्निर्माण कंपनी (एआरसी) को बेचने पर विचार किया जाता है।

ख. ऐसे मामले में, आपका दायित्व होता है कि जिस संस्था को ऋण/बकाया राशि अंतरित की गयी है, उस संस्था को पूरी राशि का भुगतान करें।

ग. जिस संस्था को ऋण/बकाया राशि अंतरित की गई है, वह ऋण सूचना कंपनी को आपकी साख सूचना की रिपोर्ट करती रहेगी।

घ. हमारे द्वारा जिस संस्था को ऋण/बकाया राशि अंतरित की गई है, अगर उसके विरुद्ध आपकी कोई शिकायत है तो हम आपकी सहायता करने का प्रयास करेंगे।

6. बकाया राशि की वसूली तथा प्रतिभूति पुन:अधिग्रहण नीति

6.1 बकाया राशि की वसूली

क. हम जब भी आपको ऋण देंगे, हम आपको चुकौती प्रक्रिया अर्थात राशि, अवधि, चुकौती की आवधिकता के बारे में बताएंगे। तथापि, यदि आप चुकौती कार्यक्रम का पालन नहीं करते हैं, तो बकाया राशि की वसूली हेतु, देश के कानून के अनुसार निर्धारित प्रणाली का पालन किया जाएगा।

ख. बकाया राशि की वसूली एवं प्रतिभूति पुन:अधिग्रहण तथा वसूली एजेंटों की नियुक्ति हेतु हम बोर्ड अनुमोदित नीति अपनाएंगे।

ग. वसूली एजेंटों की नियुक्ति के समय सभी सुसंगत कानूनों, विनियमावली, दिशा-निर्देशों, अनुमोदन हेतु शर्तों एवं लाइसेंसिंग एवं पंजीकरण का पालन किया जाएगा।

घ. हम यह सुनिश्चित करेंगे कि सभी वसूली ऐजेंट अपनी जिम्मेदारियों को सावधानी एवं संवेदनशीलता के साथ निभाने हेतु पूरी तरह से प्रशिक्षित हैं। हम यह भी सुनिश्चित करेंगे कि वह अपनी हद में ही रहें।

ङ. प्रतिभूति पर पुन:अधिग्रहण संबंधी कोई भी निर्णय लेने से पूर्व इस प्रकिया के अंतर्गत आपको नोटिस भेजकर या व्यक्तिगत रूप से मिलकर आपको याद दिलाया जाएगा।

च. चूक होने पर हम आपका मामला वसूली एजेंट के पास भेज देंगे। हम आपको वसूली कार्यवाही आरंभ होने की जानकारी देंगे।

छ. वसूली कार्रवाई आरंभ किए जाने पर हम आपको यह भी बताएंगे कि यदि आपको इस संबंध में शिकायत करनी है तो आप हमारे हेल्पलाइन नंबर पर संपर्क कर सकते हैं।

ज. हमारे वसूली एजेंटों द्वारा अनुचित तरीके अपनाए जाने संबंधी आपकी शिकायत पर हम उसकी जांच करेंगे। बैंक के प्रतिनिधि/वसूली एजेंट के अनुचित व्यवहार या कोड के उल्लंघन के बारे में आपसे कोई शिकायत प्राप्त होती है तो उस मामले की जांच की जाएगी तथा हम शिकायत प्राप्त होने की तारीख से एक माह के अंदर जांच के निष्कर्ष की सूचना आपको देंगे एवं जहां उचित होगा तो आपको हुई हानि की प्रतिपूर्ति (यदि कोई हो) की जाएगी।

6.2 बकाया राशि की वसूली तथा प्रतिभूति पुन:अधिग्रहण संबंधी नीति

हम बकाया राशि की वसूली तथा प्रतिभूति पुन:अधिग्रहण संबंधी नीति का कानून के अनुरूप पालन करेंगे। यह नीति हमारी वेबसाइट पर प्रदर्शित की जाएगी तथा इसकी एक प्रति आपके अवलोकनार्थ हमारी शाखाओं में भी उपलब्ध रहेगी।

क. हमारी वसूली नीति शिष्टाचार, उचित व्यवहार और समझाने-बुझाने पर आधारित है। हम ग्राहक के विश्वास को विकसित करने तथा दीर्घावधि तक संबंध बनाए रखने में विश्वास रखते हैं। हमारी नीति के भाग के रूप में:

i. हम आपको बकाया राशि से संबंधित सभी जानकारी देंगे तथा बकाया राशि को चुकाने के लिए पर्याप्त सूचना देने का प्रयास करेंगे।

ii. जब हम आपके विरुद्ध वसूली कार्रवाई आरंभ करेंगे तो हम आपको उसकी लिखित सूचना देंगे तथा जिस वसूली एजेंसी/एजेंट को आपका मामला सौंपा गया है उसका नाम, पता एवं संपर्क नंबर आपको सूचित करेंगे।

iii. हमारे द्वारा नियुक्त वसूली एजेंसी फर्मों/कंपनियों के विवरण हम अपनी वेबसाइट पर डालेंगे।

iv. हम, अनुरोध पर, एजेंसी फर्मों/कंपनियों के विवरण अपनी शाखाओं पर भी उपलब्ध कराएंगे।

v. हमारा स्टाफ या अन्य कोई व्यक्ति जिसे बकाया राशि की वसूली या/और प्रतिभूति के पुन:अधिग्रहण में हमारा प्रतिनिधित्व करने का अधिकार दिया गया हो, वह आपको स्वयंकी पहचान बताएगा। हमारे द्वारा जारी अधिकार-पत्र दिखाएगा तथा अनुरोध करने पर बैंक द्वारा या बैंक के प्राधिकार के अंतर्गत जारी पहचान-पत्र दिखाएगा/दिखाएगी।

vi. चूक संबंधी मामले वसूली एजेंसियों को सुपुर्द करने से पहले हम एक जांच प्रणाली अपनाएंगे जिससे आपको हमारी ओर से किसी प्रकार की परेशानी का सामना न करना पड़े।

ख. वसूली या/और प्रतिभूति पुन:अधिग्रहण में हमारे बैंक का प्रतिनिधित्व करने हेतु प्राधिकृत सभी स्टाफ सदस्य या अन्य कोई व्यक्ति समुचित सावधानी बरतेंगे तथा निम्नलिखित दिशा-निर्देशों का पालन करेंगे:

i. सामान्यतया आपसे आपके कारोबार/व्यवसाय स्थल पर ही संपर्क किया जाएगा, यदि आप वहां उपलब्ध नहीं होंगे तो आपके आवास पर या यदि कोई विशेष स्थान नहीं है तो आपके द्वारा प्राधिकृत एजेंट के स्थान पर आपसे संपर्क किया जाएगा।

ii. हमारी पहचान एवं प्रतिनिधित्व करने के अधिकार के बारे में आपको तुरंत ही बताया जाएगा।
iii. आपकी निजता एवं प्रतिष्ठा का सम्मान किया जाएगा।
iv. आपसे शिष्टता के साथ वार्तालाप किया जाएगा।
v. सामान्यत: हमारे प्रतिनिधि आपसे 0700 बजे से 1900 बजे के बीच ही संपर्क करेंगे, जब तक कि आपके कारोबार या व्यवसाय की विशेष परिस्थितियों के कारण किसी अन्य समय की जरूरत न हो।
vi. एक विशेष समय या किसी विशेष स्थान पर फोन न करने के आपके अनुरोध का जहां तक संभव है, आदर किया जाएगा।
vii. कॉल का समय और संख्या तथा वार्तालाप की विषय-वस्तु को प्रलेखित किया जाएगा।
viii. प्राप्य राशि संबंधी विवाद या मतभेदों को आपस में स्वीकार्य तथा विधिवत रूप से निपटने में पूरी सहायता दी जाएगी।
ix. वसूली के लिए आपके स्थान पर मुलाकात के समय शिष्टता और शालीनता का पालन किया जाएगा। हमारे अधिकारी/एजेंट किसी भी व्यक्ति से किसी प्रकार की मौखिक या दैहिक धमकी या उत्पीड़न का रास्ता नहीं अपनाएंगे जिसमें आपके या आपके पारिवारिक सदस्यों, मित्रों एवं रेफरी की निजता में दखल देकर पेरशान करना, धमकी या अनजान फोन करके एवं गलत बातें करना भी शामिल है।

    तथापि, यह आपका दायित्व है कि आप अपने संपर्क विवरण को अद्‌यतन कराते रहें। अगर फिर भी बैंक आपसे संपर्क नहीं कर पाता है तो बैंक सार्वजनिक स्रोतों से जानकारी प्राप्त करेगा एवं आपका पता लगाने के लिए आपके मित्रों या रिश्तेदारों से संपर्क करेगा।
x. अनुचित अवसरों जैसे परिवार में शोक या अन्य कोई विपदाओं पर प्राप्य राशि की वसूली हेतु कॉल करने/दौरा करने से बचा जाएगा।

Xxxxxxxxxxxxxxxxx

अनुबंध : शब्दावली

एवालाइजेशन

एवल जोड़ना एक तरह से बैंक द्वारा विनिमय बिल या ड्राफ्ट पर किया गया विशिष्ठ पृष्ठांकन है, जो कि अदाकर्ता (आयातक) द्वारा बिल की परिपक्वता पर भुगतान नहीं किए जाने की स्थिति में भुगतान की गारंटी देता है।

बैंक गारंटी

बैंक गारंटी किसी बैंक द्वारा अपने ग्राहक की ओर से किसी तीसरे पक्ष को गारंटी प्रलेख में विनिर्दिष्ट राशि का भुगतान करने की प्रतिज्ञा होती है, यदि ग्राहक प्रलेख में उल्लिखित बाध्यताओं को पूरा कर पाने में असफल रहता है ।

बैंकिंग लोकपाल

बैंकिंग लोकपाल ग्राहकों की कुछ बैंकिंग सेवाओं में कमी के खिलाफ ग्राहकों के उनके बैंकों के साथ हुए विवादों पर विचार करने हेतु रिजर्व बैंक द्वारा गठित एक स्वतंत्र विवाद निवारण प्राधिकारी है।

बिल

बिल वित्तीय परक्राम्य लिखत होते हैं जैसे, विनिमय पत्र या वचन पत्र। विनिमय पत्र किसी विक्रेता द्वारा उसके क्रेता को जारी किया जाता है जिसमें वह अपने क्रेता को यह निर्देश देता है कि वह आपूर्ति की गई वस्तुओं/प्रदान की गयी सेवाओं के लिए भुगतान करेगा। वचन पत्र के रूप में जारी किया गया बिल एक क्रेता द्वारा अपने विक्रेता को यह वचन देते हुए जारी किया जाता है कि वह आपूर्ति की गई वस्तुओं/प्रदान की गई सेवाओं के लिए उसे भुगतान करेगा।

बिल खरीद/भुनाई

बिल की खरीद/भुनाई, वस्तुओं के विक्रेता, जिसने मांग/मीयादी विनिमय पत्र प्रस्तुत किया है, को क्रेडिट देने के तरीके हैं। मांग बिल खरीदे जाते हैं तथा मीयादी बिलों की भुनाई होती है।

नकदी ऋण/ओवरड्राफ्ट

नकदी क्रेडिट/ओवरड्राफ्ट क्रेडिट सुविधा का एक रूप है जिसमें उधारकर्ता को एक पूर्व निर्धारित सीमा तक राशि आहरित करने की स्वीकृति दे दी जाती है, जिसके अंतर्गत वह स्वतंत्र रूप से अपनी जरूरत के अनुसार राशि उधार ले सकता है। खाते में नई राशि जमा होने की स्थिति में वह स्वीकृत सीमा के अंतर्गत नए आहरण कर सकता है। इस तरह से उक्त ऋण सीमा परिक्रामी साख-पत्र के रूप में कार्य करती है। बैंक बकाया देय राशि पर ब्याज लगाता है।

क्षतिपूर्ति नीति

क्षतिपूर्ति नीति से तात्पर्य है किसी बैंक द्वारा अपनायी गयी वह नीति जिसके अंतर्गत बैंक अपनी तरफ से भूल-चूक के कारण अपने ग्राहकों द्वारा उठायी गयी वित्तीय हानियों की क्षतिपूर्ति करता है।

ऋण सुविधाएं/बैंक ऋण

बैंक द्वारा दी गयी ऋण सुविधाएं किसी मीयादी ऋण या ओवरड्राफ्ट या नकदी ऋण के रूप में हो सकती है जो किसी बैंक द्वारा अपने ग्राहकों को एक विर्निर्दिष्ट अवधि के लिए प्रदान की जाती है तथा बैंक द्वारा बकाया राशि पर ब्याज लगाया जाता है।

ऋण सूचना कंपनियां (सीआईसी)

ऋण सूचना कंपनियां वे कंपनियां है जिनका गठन और पंजीयन कंपनी अधिनियम, 1956 के अंतर्गत किया गया हो तथा जिन्हें भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा पंजीकरण प्रामाण-पत्र दिया गया हो। इन कंपनियों को यह अधिकार दिया गया है कि वे उन ऋण देने वाली संस्थाओं से ऋण संबंधी आंकड़े ले सकती हैं जो उनकी सदस्य हैं तथा उन आंकड़ों को विश्लेषण के बाद अपने सदस्यों तथा विशिष्ट प्रयोगकर्ताओं के लिए प्रसारित कर सकती है।

फैक्टरिंग

फैक्टरिंग प्राप्त राशियों के प्रबंधन का एक वित्तीय विकल्प है। यह क्रेडिट बिक्री का नकद में परिवर्तन है।

<u>ब्याज की नियत दर</u>

किसी भी भी ऋण पर ब्याज की नियत दर का अर्थ है कि ऋण की पूरी अवधि के लिए ब्याज दर स्थिर रहती है या ऋण के नियम एवं शर्तों में उल्लिखित पुनर्निर्धारण उपनियम के अनुसार निर्दिष्ट अंतराल पर पुनर्निर्धारित की जा सकती है।

<u>ब्याज की अस्थायी दर</u>

किसी भी ऋण पर ब्याज की अस्थायी दर का अर्थ है कि ब्याज दर स्थिर नहीं है बल्कि यह संदर्भ दर से संबद्ध है तथा यह संदर्भ दर में परिवर्तन के साथ बदलेगी।

<u>गारंटी</u>

किसी व्यक्ति द्वारा दिया गया वचन।

<u>साख-पत्र</u>

साख-पत्र किसी बैंक द्वारा जारी ऐसा दस्तावेज है, जो किसी हिताधिकारी को साख-पत्र में वर्णित दस्तावेज प्रस्तुत करने पर उसे भुगतान करने का अटल वचन देता है।

<u>माइक्रो और लघु उद्यम</u>

माइक्रो और लघु उद्यम ऐसे उद्यम है जो विनिर्माण और सेवा प्रदाता क्षेत्र में होते हैं।

माइक्रो उद्यम को निम्न प्रकार परिभाषित किया गया है:

किसी भी वस्तु के विनिर्माण या उत्पादन में लगा ऐसा उद्यम, जिसमें प्लांट और मशीनरी में निवेश 25 लाख रुपए से अधिक न हो।

या

सेवा प्रदान करने वाला ऐसा कोई उद्यम जहां उपकरणों में निवेश 10लाख रुपए से अधिक न हो।

लघु उद्यम को निम्न प्रकार से परिभाषित किया गया है:

किसी भी वस्तु के विनिर्माण या उत्पादन में लगा कोई उद्यम जहां प्लांट और मशीनरी में निवेश 25 लाख रुपए से अधिक लेकिन 5 करोड़ रुपए से कम हो।

या

सेवा प्रदान करने में लगा कोई उद्यम जहां उपकरणों में निवेश 10 लाख रुपए से अधिक लेकिन 2 करोड़ रूपए से कम हो।

निवल मालियत

निवल मूल्य का अभिप्राय है पूंजी और निर्बंध प्रारक्षित निधियों का जोड़ जिसमें से संचित हानि घटा दी गई हो।

गैर-निधि आधारित सुविधा

गैर-निधि आधारित सुविधाएं बैंकों द्वारा दी जाने वाली ऐसी सुविधाएं हैं जिनमें बैंक की कोई निधि नहीं देय है जब ग्राहक सुविधाओं को उपयोग करता है लेकिन यह कालांतर में वित्तीय जवाबदेही में परिणत हो सकता है यदि ग्राहक इन सुविधाओं का उपयोग करने के एवज में की गई प्रतिबद्धता को पूरा नहीं कर पाता । निधितर सुविधाओं में आम तौर पर बैंक गारंटी, स्वीकृतियां और साख पत्र का समावेश है ।

अनर्जक आस्तियां

अनर्जक आस्ति ऐसा ऋण या अग्रिम है जिसमें :

1. मीयादी ऋण के मामले में ब्याज और / या मूलधन की किस्त 90 दिनों से अधिक की अवधि तक **बकाया** रहता है ।
2. ओवरड्राफ्ट / नकद ऋण (ओडी/सीसी) के मामले में खाता **'आउट ऑफ ऑर्डर'** रहता है।
3. खरीद या भुनाए गए बिल की स्थिति में बिल 90 दिनों से अधिक की अवधि तक बकाया रहता है ।

'ऑउट ऑफ ऑर्डर' स्थिति

यदि किसी खाते में बकाया शेष राशि लगातार स्वीकृत सीमा/आहरण प्राधिकार से अधिक रहती है तो उस खाते को 'आउट आफ आर्डर' माना जाना चाहिए । ऐसे मामलों में जहां प्रधान परिचालन खाते में बकाया शेष राशि स्वीकृत सीमा/आहरण प्राधिकार से कम है, लेकिन तुलन पत्र की तारीख को ऐसे खातों में यदि लगतार 90 दिनों में कोई राशि जमा नहीं हुई या उसी अवधि में नामे किए ब्याज को पूरा करने के लिए जमा राशियां पर्याप्त नहीं हैं तो ऐसे खातों को 'आउट ऑफ ऑर्डर' माना जाना चाहिए ।

अतिदेय

किसी क्रेडिट सुविधा के अंतर्गत बैंक को देय कोई ऐसी राशि, जिसे बैंक द्वारा निर्धारित नियत तारीख पर चुकाया न गया हो, को "अतिदेय" माना जाता है ।

भुगतान तथा निपटान प्रणाली

भुगतान तथा निपटान प्रणाली से तात्पर्य ऐसी वित्तीय प्रणाली से है जहां निधियों का वित्तीय संस्थाओं के बीच नामें या जमा के माध्यम से आपूर्तिकर्ताओं और प्रयोक्ताओं के बीच धन का अंतरण किया जाता है ।

पिन

एक गोपनीय नंबर, जिसके कार्ड सहित प्रयोग से ग्राहक वस्तुओं/सेवाओं के लिए भुगतान कर सकता है, नकदी निकाल सकता है तथा बैंक द्वारा प्रदान की जा रही अन्य इलेक्ट्रॉनिक सुविधाओं का उपयोग कर सकता है ।

युक्तिसंगत (रीजनेबल)

तर्क तथा सही सोच द्वारा नियंत्रित या उनके अनुसार होना या सहज बुद्धि की सीमाओं में होना, न अत्यधिक या न अधिकतम ।

संदर्भ दर

यह बैंक का बेंचमार्क ब्याज दर होता है जिससे अस्थायी ब्याज दर पर मंजूर ऋणों का संबद्ध होता है। संदर्भ ब्याज दर हर बैंक द्‌वारा अपनी नीतियों के अनुसार निर्धारित/संशोधित होती है।

<u>पुन: कब्जे में लेना</u>

पुन: कब्जे में लेना वह प्रक्रिया है जिसमें यदि देनदार ऋण समझौते के अनुसार भुगतान नहीं कर पाता तो ऋणदाता उस ऋण के लिए अपने पास प्रतिभूति के रूप में रखे मकान या माल (जैसे कार) को अपने कब्जे में ले लेता है ।

<u>पुनर्वास पैकेज</u>

पुनर्वास पैकेज किसी बीमार इकाई के पुनर्वास के लिए लिया जाने वाला पैकेज है । यह पैकेज भारतीय रिजर्व बैंक के नियमों के अनुरूप होना चाहिए और इसमें सामान्यतया निम्नलिखित तथ्य शामिल होते हैं -

i. कार्यशील पूंजी जिसमें विनियामक दिशानिर्देशों के अनुसार ब्याज दर में छूट हो ।
ii. निधिक ब्याज मीयादी ऋण
iii. कार्यशील पूंजी मीयादी ऋण
iv. मीयादी ऋण
v. आकस्मिक ऋण सहायता

<u>प्रतिभूति (सिक्यूरिटी)</u>

वह आस्ति जो किसी ऋण या अन्य देयता के समर्थन के तौर पर प्रयुक्त होती है । यदि उधारकर्ता ऋण अदा करने में चूक करता है तो उधारदाता बैंक उधार दी गई राशि के बदले में इन संपत्तियों के लिए दावा कर सकती है ।

प्राथमिक प्रतिभूति (सिक्यूरिटी) वह आस्ति है जो उधारकर्ता को दी गई क्रेडिट सुविधा से निर्मित हुई हो तथा/या उधारकर्ता के उस व्यवसाय/परियोजना से सीधी जुड़ी हुई हो जिसके लिए क्रेडिट सुविधा दी गई है ।

संपार्श्विक प्रतिभूति (सिक्यूरिटी) ऐसी कोई अन्य सिक्यूरिटी जो उक्त क्रेडिट सुविधा के लिए प्रस्तुत की गई हो उदाहरण के लिए आभूषण गिरवी रखना तथा मकान को बंधक रखना, आदि।

सेवाएं

i. लघु और माइक्रो सेवा उद्यमों में सेवा का अभिप्राय है छोटी सड़क और जल परिवहन परिचालक, छोटे कारोबार, पेशेवर और स्व-नियोजित व्यक्ति और अन्य सेवा उद्यम।
ii. बैंकों द्वारा दी जाने वाली सेवाओं में विभिन्न सुविधाएं जैसे प्रेषण (डीडी, एमटी, टीटी आदि जारी करना), नकद राशि की प्राप्ति एवं भुगतान, नोटों का विनिमय और बैंकों द्वारा ग्राहकों को उपलब्ध कराई जाने वाली विदेशी मुद्रा का समावेश है ।

बीमार इकाई

बीमार इकाई से अभिप्राय ऐसी इकाई से है जिसका खाता तीन महीने से अधिक अनर्जक आस्ति रहा हो या गत लेखा वर्ष के दौरान निवल के 50 प्रतिशत तक संचित नकदहानि के कारण निवल में ह्रास हुआ हो।

टैरिफ सूची

किसी बैंक द्वारा अपने ग्राहकों को प्रदान किए जा रहे उत्पादों और सेवाओं पर लगाए गए प्रभार ।

****

इस कोड का निर्माण भारतीय बैंकिंग कोड एवं मानक बोर्ड द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक, भारतीय बैंक संघ एवं सदस्य बैंकों के सहयोग से किया गया है। इस कोड का प्रमुख उद्देश्य अच्छे एवं निष्पक्ष बैंकिंग प्रक्रिया के प्रचार, न्यूनतम मानक निर्धारित करने, पारदर्शिता बढ़ाने, उच्च परिचालन मानकों की प्राप्ति एवं इसके ऊपर अच्छे बैंकर-ग्राहक संबंध को बढ़ाना है जिससे आम आदमी का बैंकिंग प्रणाली पर विश्वास कायम हो। BCSBI की स्थापना फरवरी 2006 में एक स्वतंत्र संस्था के रूप में की गई तथा इसका उद्देश्य यह निगरानी एवं सुनिश्चित करना है कि 'बैंकों द्वारा सेवाएं प्रदान करते समय बैंकिंग कोड एवं मानकों का सही मायनों में अनुपालन किया जा रहा है।''BCSBI ने दो प्रकार के कोड बनाए हैं - **व्यक्तिगत ग्राहकों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता का कोड** एवं **सूक्ष्म एवं लघु उद्यमों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता का कोड।** इन कोडों को BCSBI के सदस्य बैंकों द्वारा अपनाया गया है जिसमें अनुसूचित वाणिज्यिक बैंक, अर्बन कोआपरेटिव बैंक एवं क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक शामिल हैं। BCSBI अपनी व्यवस्था एवं अधिदेश द्वारा शिकायत निवारण फोरम नहीं है। तथापि, BCSBI बैंकों की नीतियों, कार्यविधियों एवं प्रक्रिया में खामी संबंधी सिस्टम में कमी (अगर कोई है) को पहचानने की दृष्टि से शिकायतों को देखता है एवं उन्हें दूर करने के लिए कार्रवाई करता है।

BCSBI के संबंध में और जानकारी के लिए कृपया www.bcsbi.org.in वेबसाइट पर जायें।