

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

### परिचय

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

यह कोड भारतीय रिजर्व बैंक (भा.रि.बैं) द्वारा जारी विनियामक अथवा पर्यवेक्षी अनुदेशों को बदलता या अधिक्रमित नहीं करता है और हम भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा समय-समय पर जारी अनुदेशों व निदेशों का पालन करेंगे। इस कोड के यह प्रावधान उन मानकों से उच्चतर मानक निर्धारित कर सकते हैं जो विनियामक या पर्यवेक्षी अनुदेशों में उल्लेखित हैं तथा 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) व लघु उद्यमी ग्राहक और 'हम' का अर्थ है - बैंक जिस के साथ आप व्यवहार कर रहे हैं।

### 1.1 कोड के उद्देश्य

कोड के निम्नलिखित उद्देश्य हैं:

ए. कुशल बैंकिंग **सेवाओं** के लिए आसान पहुंच उपलब्ध कराते हुये सूक्ष्म व लघु उद्यम क्षेत्र पर सकारात्मक बल देना

बी. आपके साथ व्यवहार करते समय न्यूनतम मानक निर्धारित करके अच्छी व निष्पक्ष बैंकिंग सेवाओं को बढ़ावा देना।

सी. पारदर्शिता बढ़ाना जिससे आप यह बेहतर ढंग से समझ सकें कि सेवाओं के बारे में उचित रूप से क्या आशा कर सकते हैं।

डी. प्रभावी संवाद के माध्यम से आपके व्यवसाय के प्रति हमारी समझ को बेहतर बनाना।

ई. बेहतर परिचालनात्मक मानकों की प्राप्ति के लिए प्रतिस्पर्धा के माध्यम से बाजार शक्तियों को प्रेरित करना

एफ. आपके व हमारे बीच अच्छे व सौहार्दपूर्ण संबंध बनाना और आपकी बैंकिंग आवश्यकताओं के लिए समय पर व तत्पर कार्रवाई करना

जी. 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 व मध्यम उद्यम विकास अधिनियम 2006** में परिभाषित है, सूक्ष्म व लघु उद्यमों में वह सूक्ष्म व लघु उद्योग शामिल हैं जो कि वस्तुओं के विनिर्माण अथवा उत्पादन या प्रसंस्करण या संरक्षण के कार्य में लगे हुये हैं और इसमें सेवार्यें उपलब्ध कराने वाले या सेवार्यें प्रदान करने वाले भी शामिल हैं।

जब तक कि अन्यथा उल्लेख न हो, यह कोड वर्तमान विनियामक निर्देशों के अंतर्गत सूचीबद्ध उन सभी उत्पादों व सेवाओं पर लागू होगा जो कि हमारी शाखाओं, अनुषंगियों, संयुक्त उद्यमों या एजेन्टों द्वारा काउंटर पर, फोन पर, डाक द्वारा, इंटरएक्टिव इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों द्वारा इन्टरनेट पर या अन्य किसी तरीके से दी जा रही हैं। तथापि, यहां बताए गए सभी उत्पाद हमारे द्वारा नहीं भी दिये जा सकते हैं।

ए. चालू खाते, मियादी जमायें, आवर्ती जमायें व अन्य सभी जमा खाते।

बी. भुगतान सुविधाएं जैसे भुगतान आदेश, मांग ड्राफ्ट व तार अंतरण द्वारा प्रेषण, सभी इलेक्ट्रॉनिक लेन-देन जैसे तत्काल सकल भुगतान (आरटीजीएस), इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण (ईएफटी), राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण (एनईएफटी) या किसी अन्य माध्यम से ।

सी. शासकीय लेन-देनों से संबन्धित बैंकिंग सेवार्यें।

डी. डीमेट खाते, ईक्विटी, सरकारी बाण्ड

ई. भारतीय करेंसी नोट विनिमय सुविधा

एफ. चेकों/लिखतों का संग्रहण, सेफ कस्टडी सेवार्यें

जी. ऋण तथा अन्य **साख सुविधाएं** जिसमें निधि आधारित सुविधाएं जैसे नगद ऋण, **ओवरड्राफ्ट**, चेक तथा बिल खरीद/भुनाई (देशी व विदेशी दोनों), **साख पत्र** ( देशी व विदेशी दोनों ) के अधीन प्रस्तुत दस्तावेजों के रिजर्व के अंतर्गत बेचान व गैर-निधि आधारित सुविधाएं, देशी व विदेशी साख-पत्र (डीपी या डीए) की स्थापना, गारंटी (देशी और विदेशी दोनों) जारी करना, वसूली के लिए देशी या विदेशी बिल या चेक, **बिलों** की सह-स्वीकृति तथा गारंटी, खरीदार की साख आदि।

एच. विदेशी मुद्रा प्रबंध अधिनियम (फेमा)/भारतीय रिजर्व बैंक के दिशानिर्देशों के अधीन अनुमत मुद्रा परिवर्तन सहित विदेशी मुद्रा सेवार्यें।

आई. हमारी शाखाओं तथा/अथवा हमारे प्राधिकृत प्रतिनिधियों या एजेन्टों के माध्यम से विपणन किए जा रहे तृतीय पक्ष बीमा व निवेश उत्पाद।

जे. **कार्ड** उत्पाद जैसे **एटीएम/डेबिट/क्रेडिट कार्ड, स्मार्ट कार्ड** एवं सेवार्यें।

के. **फैक्टरिंग सेवार्यें**।

एल. व्यापारिक सेवायें

ऊपर **बोल्ड ब्लैक** में दिये गए शब्दों के अर्थ शब्दावली में दिये गए हैं।

## 2. प्रमुख प्रतिबद्धताएं

### 2.1 आपके प्रति हमारी प्रमुख प्रतिबद्धतायें

#### 2.1.1 आपके साथ सभी व्यवहारों में हम निष्पक्ष और न्यायसंगत बर्ताव करेंगे और उसके लिए हम

ए. बैंक के काउंटर पर नगदी/चेक की प्राप्ति और भुगतान के लिए बैंकिंग सुविधायें उपलब्ध कराएंगे।

बी. त्वरित व दक्ष ऋण एवं सेवायें उपलब्ध कराएंगे।

सी. हम हमारे द्वारा प्रस्तुत उत्पादों व सेवाओं तथा हमारे स्टाफ द्वारा अपनाई जा रही प्रक्रियाओं व प्रथाओं में इस कोड में निर्धारित प्रतिबद्धताओं और मानकों का पालन करेंगे।

डी. सुनिश्चित करेंगे कि हमारे उत्पाद व सेवायें संबन्धित कानूनों और विनियमों का पूरा पालन करते हैं।

ई. यह देखेंगे कि आपके साथ हमारा व्यवहार ईमानदारी व पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित है।

एफ. सुरक्षित तथा विश्वसनीय बैंकिंग और भुगतान तथा निपटान प्रणालियां परिचालित करेंगे।

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

#### 2.1.2 निम्नलिखित द्वारा आपको यह समझने में सहायता करेंगे कि हमारे उत्पाद व सेवायें कैसे कार्य करते हैं:

ए. हमारे वित्तीय उत्पादों व सेवाओं के बारे में हिन्दी, अंग्रेजी और संबन्धित स्थानीय भाषाओं में से किसी एक या अधिक में जानकारी देना।

बी. यह सुनिश्चित करना कि हमारा विज्ञापन व प्रचार साहित्य स्पष्ट है तथा भ्रामक नहीं है।

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

डी. यह सुनिश्चित करना कि हमारे उत्पादों को गलत ढंग से न बेचा जाये।

ई. आपको दी जानेवाली सुविधाओं के बारे में जानकारी प्रदान करना और आप किस तरह उनका लाभ उठा सकते हैं- यह बताना और यह भी बताना कि अपने प्रश्नों/शिकायतों की जानकारी आप किस से प्राप्त कर सकते हैं।

#### 2.1.3 निम्नलिखित के द्वारा आपको अपने खाते या सेवा का उपयोग करने में सहायता करना

ए. आपको नियमित रूप से उपयुक्त अद्यतन जानकारियां प्रदान करना

बी. ब्याज दरों, प्रभारों अथवा नियमों व शर्तों में होने वाले परिवर्तनों की जानकारी प्रदान करना

सी. हमारी शाखाओं में आपकी सूचना के लिए निम्नलिखित को प्रदर्शित करना :

(i) हमारे द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवायें.

(ii) चालू खातों के लिए न्यूनतम शेष राशि व उस राशि को बनाए न रखने पर लगने वाला प्रभार

(iii) शिकायत होने की स्थिति में आपको किस अधिकारी से संपर्क करना है.

(iv) यदि आपकी शिकायत का निवारण शाखा स्तर पर नहीं हुआ है तो क्षेत्रीय/आंचलिक प्रबन्धक का नाम व पता जिनसे आप संपर्क कर सकते हैं.

(v) उस बैंकिंग लोकपाल का नाम और संपर्क विवरण जिसके अधिकार क्षेत्र में शाखा है.

(vi) सूचना जो बुकलेट रूप में उपलब्ध है.

डी. निम्नलिखित के संबंध में हमने अपनी नीतियों को वेबसाइट पर प्रदर्शित किया है:

(i) चेक कलेक्शन

(ii) शिकायत निवारण

(iii) मुआवजा (क्षतिपूर्ति)

(iv) देयों को वसूल करना व प्रतिभूति पुनःअधिग्रहण

#### 2.1.4 यदि कुछ गलत हो जाये तो तत्परता व सहानुभूतिपूर्वक कार्रवाई करना :

(ए) गलती का तुरंत सुधार करना व इस कारण यदि कोई प्रभार लगाए गए हों तो उन्हें रद्द करना.

(बी) आपकी शिकायतों पर तुरंत कार्रवाई करना.

(सी) फिर भी यदि आप संतुष्ट न हों तो अपनी शिकायत आगे किसे करें, इस बारे में जानकारी देना.

(डी) प्रौद्योगिकी संबंधी असफलता के कारण होने वाली समस्याओं को दूर करने के लिए उपयुक्त वैकल्पिक उपाय बताना.

#### 2.1.5 आपकी सभी वैयक्तिक व कारोबारी सूचनाओं को निजी एवं गोपनीय रखना

नीचे पैरा 4 में उल्लिखित विषयवस्तु के अधीन हम आपकी सभी वैयक्तिक तथा कारोबारी सूचनाओं को निजी व गोपनीय रखेंगे.

#### 2.1.6 कोड के प्रचार के लिए:

हम निम्नलिखित करेंगे :-

(ए) आपको(वर्तमान ग्राहकों को) अनुरोध करने पर हम काउंटर पर या इलेक्ट्रॉनिक सूचना या डाक से कोड की प्रति निःशुल्क उपलब्ध कराएंगे.

(बी) आपको ( सभी नए ग्राहकों को ) खाता खोलते समय कोड की प्रति निःशुल्क उपलब्ध कराएंगे।

(सी) प्रत्येक शाखा में तथा अपनी वेबसाइट पर यह कोड अवलोकनार्थ उपलब्ध कराएंगे।

(डी) यह सुनिश्चित करेंगे कि कोड के बारे में सूचना प्रदान करने व कोड का उपयोग करने में हमारा स्टाफ प्रशिक्षित है।

### 2.1.7 भेदभाव रहित नीति अपनाना और उसका उपयोग करना

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

## 3. सूचना

आप निम्नलिखित में से किसी एक के द्वारा ब्याज दरों, सामान्य शुल्कों तथा प्रभारों के संबंध में सूचना प्राप्त कर सकते हैं:

(ए) हमारी शाखाओं से या हेल्पलाइन से संपर्क कर

(बी) हमारी वेबसाइट देखकर

(सी) हमारे नामित स्टाफ/हेल्प डेस्क से पूछकर

(डी) हमारी शाखाओं या हमारी वेबसाइट पर उपलब्ध टेरिफ सूची (नीचे पैरा 3.3 के अनुसार) को देखकर

### 3.1 हम निम्नलिखित उपलब्ध कराएंगे :-

(ए). अपनी सभी योजनाओं विशेष रूप से सूक्ष्म व लघु उद्यमों को प्रदान की जा रही योजनाओं की सूचना देंगे।

(बी) अपने ऋण व अन्य उत्पादों जैसे **नगद ऋण**, मियादी ऋण, गारंटियों, **बिल भुनाई/खरीद**, बेलेन्स शीट में शामिल न होने वाली मदों जैसे लागू ब्याज दर तथा ब्याज व शुल्क और प्रभारों की गणना की प्रणाली के संबंध में आपको सूचित करेंगे।

(सी) आपकी पसंद के उत्पाद और सेवा को आपकी आवश्यकता के अनुरूप बनाने के प्रयास करेंगे।

(डी) यदि हम कोई उत्पाद व सेवायें एक से अधिक तरीके से देते हैं ( उदाहरण के लिए एटीएम, इन्टरनेट, फोन, शाखाओं में आदि ) तो हम इनकी जानकारी देंगे तथा आपको यह बतायेंगे कि आप उनके बारे में अधिक जानकारी कैसे प्राप्त कर सकते हैं।

(ई) कानूनी, विनियामक तथा आंतरिक नीतिगत आवश्यकता को पूरा करने के लिए आपकी पहचान व पते के सबूत के लिए प्रस्तुत की जाने वाली सूचनाओं के संबंध में आपको जानकारी देंगे।

## 3.2 ब्याज दरें

### ब्याज दरों में परिवर्तन

हम अपने उत्पादों पर ब्याज दरों में किसी भी परिवर्तन के निर्णय की सूचना सात दिनों के अंदर आपके लिए उपयुक्त किसी भी निम्न माध्यम से देंगे:

(ए) पत्र

(बी) एसएमएस; या

(सी) ई-मेल

आपकी जानकारी के लिए हम यह सूचना अपनी वेबसाइट पर और शाखाओं के नोटिस बोर्ड पर भी प्रदर्शित करेंगे

## 3.3 प्रशुल्क सूची

### 3.3.1 शुल्क व प्रभार

(ए) हम आपकी पसंद के उत्पादों व सेवाओं पर लागू सभी प्रभारों जैसे न्यूनतम शेष न रखने, बाहरी चेकों की वसूली, मांग ड्राफ्ट व चेक बुक जारी करने, खाता विवरण, खाता बंद करने व एटीएम केन्द्रों में जमा करने/निकासी करने की जानकारी आपको देंगे।

(बी) (बी) हम यह सुनिश्चित करेंगे कि हमारी विभिन्न सेवाओं के लिए शुल्क व सेवा प्रभार बैंक के बोर्ड या इस संबंध में निर्णय लेने के लिए बोर्ड द्वारा विधिवत अधिकृत सक्षम प्राधिकारी जिसके अधिकार क्षेत्र में सभी शाखायें आती हैं, द्वारा अनुमोदित है तथा समान श्रेणी के ग्राहकों के लिए उचित व भेदभाव रहित हैं।

(सी) हम अपनी टेरिफ सूची को वेबसाइट पर प्रदर्शित करेंगे व इसकी एक प्रति आपके अवलोकनार्थ प्रत्येक शाखा में निशुल्क उपलब्ध रहेगी।

(डी) हम अपनी वेबसाइट पर और सभी शाखाओं में निशुल्क प्रदान की जाने वाली सेवाओं की एक सूची प्रदर्शित करेंगे।

(ई) आपके द्वारा चुने गए किसी भी हमारे उत्पाद/सेवाओं को नियंत्रित करने वाली किसी शर्त के पालन नहीं किए जाने/उल्लंघन किए जाने की स्थिति में लगाए जाने वाले दंड के बारे में भी आपको सूचित करेंगे।

(एफ) शाखा के कोर बैंकिंग समाधान( सीबीएस) में उन्नयन किए जाने पर हम किसी भी प्रकार का कोई प्रभार नहीं लगाएंगे।

### 3.3.2 शुल्क अथवा प्रभार में परिवर्तन

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

### 3.4 नियम व शर्तें

(ए) आपने हमसे जो सेवा/उत्पाद मांगे हैं, हम आपको उनसे संबन्धित शर्तों की जानकारी देंगे.

(बी) सभी नियम व शर्तें निष्पक्ष होंगे तथा संबन्धित अधिकारों, **नामांकन सुविधा** के विशेष संदर्भ में, जहां लागू हो तथा देयताओं व दायित्व को सहज एवं स्पष्ट भाषा में दर्शाएंगे.

#### 3.4.1 नियम तथा शर्तों में परिवर्तन

(ए) हम अपने नियम व शर्तों में परिवर्तन की सूचना आपके लिए उपयुक्त किसी भी निम्न माध्यम से देंगे:

1. पत्र
- 2 एसएमएस, या
- 3 ई-मेल

आपकी सुविधा के लिए हम यह सूचना अपनी वेबसाइट पर भी प्रदर्शित करेंगे और शाखाओं में अवलोकन हेतु उपलब्ध कराएंगे.

(बी) सामान्यतः शर्तों में परिवर्तन एक माह का नोटिस देते हुये आगामी प्रभाव से लागू होंगे.

(सी) 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 बिना कोई सूचना दिये अपना खाता बंद कर सकते हैं या कोई अतिरिक्त प्रभार या ब्याज दिये बिना उसे किसी और खाते में परिवर्तित करा सकते हैं.

(डी) यदि हमने किसी वर्ष में कोई प्रमुख या कुछ छोटे परिवर्तन किए हैं तो हम अनुरोध करने पर ऐसे परिवर्तनों की एक प्रति आपको देंगे.

### 4. निजता एवं गोपनीयता

क. हम आपकी सारी वैयक्तिक तथा कारोबारी सूचना को निजी व गोपनीय रखेंगे (आप हमारे ग्राहक न रहें तब भी) और निम्नलिखित सिद्धांतों व 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 सहित किसी को भी नहीं प्रदान करेंगे:

- (i) यदि हमें सूचना कानूनी तौर पर देनी पड़े।
- (ii) यदि सूचना प्रकट करने के लिए जनता के प्रति हमारी कोई जिम्मेदारी हो।
- (iii) यदि हमारे अपने हित में एवं/या जोखिम कम करने की महत्वपूर्ण नीति के तहत हमें सूचना देनी पड़े (उदाहरणार्थ धोखाधड़ी रोकने के लिए ) तथापि हम इस कारण का उपयोग विपणन उद्देश्य के लिए आपके बारे में या आपके खाते के बारे में (आपके नाम व पते सहित) कोई अन्य सूचना किसी भी कंपनी जिसमें हमारे समूह की कंपनियां भी शामिल हैं, को देने के लिए नहीं करेंगे।
- (iv) यदि सूचना देने के लिए आप कहें या हमें आपकी अनुमति हो।

(बी) यदि हमें आपके बारे में बैंकर्स संदर्भ देने को कहा जाए तो बिना आपकी लिखित अनुमति के नहीं देंगे।

(सी) हमारे पास उपलब्ध आपके वैयक्तिक अभिलेखों के संबंध में पहुँच के लिए वर्तमान विधिक फ्रेमवर्क के तहत आपके किस सीमा तक अधिकार हैं, उन्हें हम स्पष्ट करेंगे।

(डी) जब तक आप हमें विशेष रूप से प्राधिकृत नहीं करते, तब तक हम स्वयं सहित किसी को भी आपकी व्यक्तिगत व कारोबारी सूचना का उपयोग विपणन के प्रयोजन के लिए नहीं करेंगे।

#### 4.1 ऋण सूचना कंपनियां

(ए) 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 बतायेंगे।

(बी) जब आप खाता खोलते हैं तो हम हमें देय आपके कारोबारी/वैयक्तिक ऋणों सहित आपके खाते के विवरण ऋण सूचना कंपनियों को रिपोर्ट करते हैं।

(सी) आपके द्वारा हमसे लिए गए ऋण की अद्यतन जानकारी मासिक अंतराल पर ऋण सूचना कंपनियों को रिपोर्ट की जाएगी।

(डी) 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 किश्त अदायगी समय पर नहीं कर पाते,
- (ii) उधार ली गई राशि विवादग्रस्त हो जाये,
- (iii) भुगतान के लिए आपके द्वारा किया गया कोई प्रस्ताव जिससे हम संतुष्ट नहीं हैं।

(ई) यदि आपका ऋण खाता चूककर्ता की श्रेणी में आ 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 मासिक रिपोर्ट में कार्रवाई करेंगे।



(एफ) विशेष रूप से 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 कंपनियों को आपके खाता विवरण की मासिक आधार पर अद्यतन जानकारी देंगे।

(जी) हमसे क्रेडिट सुविधा के लिए जब आप आवेदन करते हैं तो आपके अनुरोध पर तथा निर्धारित शुल्क अदायगी के बाद हम ऋण सूचना कंपनी से प्राप्त साख सूचना की प्रति आपको देंगे।

#### (v) उधार

(ए) हमारी ऋण नीति में राष्ट्रीय नीति और विनियामक निर्धारण के उद्देश्य और मूल भावना प्रतिबिम्बित होगी। हम एकल खिड़की व्यवस्था के माध्यम से सुविधाएं उपलब्ध कराने का प्रयास करेंगे।

(बी) हम सूक्ष्म और लघु उद्योग संबंधी नीति को अपनी वेबसाइट पर प्रदर्शित करेंगे व आपके अवलोकन हेतु शाखा में भी उपलब्ध कराएंगे। आपके अनुरोध पर हम नाम मात्र के शुल्क पर इसकी एक प्रति आपको उपलब्ध कराएंगे।

(सी) हम अपनी वेबसाइट पर व शाखाओं में निम्न के संबंध में नीति प्रदर्शित करेंगे:

- सूक्ष्म व लघु उद्यमों को उधार
- सूक्ष्म व लघु उद्यमों के लिए पुनर्वास

(डी) हम आपको सूक्ष्म व लघु उद्यमियों के लिए क्रेडिट गारंटी फंड ट्रस्ट की ऋण गारंटी योजना की मुख्य-मुख्य बातों, जिनमें इसकी शर्तें तथा उपलब्ध लाभ व 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** योजना के लोकप्रिय नाम से जाना जाता है और यह योजना नये व मौजूदा सूक्ष्म एवं लघु उद्यमों (इसमें सेवा क्षेत्र उद्यम भी शामिल हैं) के लिए प्रत्येक उधारकर्ता हेतु रु.100लाख (एक सौ लाख रुपये) की अधिकतम ऋण सीमा तक उपलब्ध है। उक्त योजना में खुदरा व्यापार, शैक्षिक संस्थाएं, प्रशिक्षण संस्थान तथा स्वयं सहायता समूह शामिल नहीं हैं।

ई. यदि कोई ऋण किसी अन्य, वर्तमान में लागू अनुदान योजना के लिए पात्र है, तो हम उस योजना की मुख्य-मुख्य बातों और आपके द्वारा पूरी की जाने वाली तत्संबंधी अपेक्षाओं की जानकारी देंगे।

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

जी. हमारा यह प्रयास होगा कि सुझावों व विचारों के आदान-प्रदान के लिए नियमित चैनल के रूप में सूक्ष्म व लघु उद्यमों के उधारकर्ताओं की बैठकें आवधिक अंतरालों पर आयोजित की जायें।

## 5.1 आवेदन

### हम निम्नलिखित उपलब्ध कराएंगे

- (ए) ऋणों के संबंध में निशुल्क, सरल, मानकीकृत, समझने में आसान आवेदन पत्र उपलब्ध कराएंगे।
- (बी) 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। यदि आवश्यक होगा तो हम आपके ऋण आवेदन-पत्र को भरने में सहायता भी करेंगे।
- (सी) आपको आवेदन-पत्र उपलब्ध कराते समय लागू ब्याज दरों (वार्षिकीकृत ब्याज दर के साथ) तथा प्रसंस्करण के लिए देय शुल्क/प्रभार, यदि कोई हों, पूर्व भुगतान विकल्प एवं प्रभार, यदि कोई हों, आपका हित प्रभावित करने वाला कोई अन्य मामला आदि की जानकारी देंगे जिससे आप अन्य बैंकों के साथ सार्थक तुलना कर उचित निर्णय ले सकें
- (डी) आपका ऋण आवेदन-पत्र चाहे ऑन-लाइन प्रस्तुत किया गया हो या प्रत्यक्ष रूप से, उसकी प्राप्ति की लिखित सूचना, आवेदन के निपटान की समय सीमा का उल्लेख करते हुये देंगे।
- (ई) सामान्य रूप से आवेदन के समय ही हम ऋण सुविधा के आवेदन के प्रसंस्करण के लिए आवश्यक सभी ब्यौरे एकत्र करेंगे। यदि अतिरिक्त ब्यौरों की हमें आवश्यकता होगी तो हम आवेदन प्राप्ति के सात दिनों में तत्संबंध में आपसे संपर्क करेंगे।
- (एफ) संतोषजनक रूप से संचालित वर्तमान ऋण सुविधा के नवीकरण के समय हम प्रयास करेंगे कि आपसे वही अतिरिक्त सूचनायें प्राप्त की जायें जो पहले से हमारे पास उपलब्ध नहीं हैं।
- (जी) आपके द्वारा ली जाने वाली और हमारे द्वारा अनुमोदित ऋण/साख सुविधा से संबन्धित **अति महत्वपूर्ण नियम व शर्तों** ( एमआईटीसी ) की जानकारी आपको दी जाएगी।
- (एच) पूरा प्रयास करेंगे कि आपको अपने आवेदन की स्थिति का ऑन-लाइन पता लग सके।
- (आई) रु.5 लाख तक के ऋण हेतु कोई भी प्रसंस्करण शुल्क नहीं लिया जाएगा, भले ही ऋण स्वीकृत हो या नहीं।
- (जे) रु.5लाख तक ऋण सीमा अथवा वर्तमान ऋण सीमा को 5लाख तक बढ़ाने के लिए आपके आवेदन पत्र का प्राप्ति की तारीख के दो सप्ताह के अंदर निपटान करेंगे और रु.5 लाख से अधिक व रु.25 लाख तक ऋण सीमा के आवेदनों को चार सप्ताह के अंदर निपटान करेंगे तथा रु.25 लाख से अधिक की राशि की ऋण सीमा के आवेदन-पत्र 8 सप्ताह के अंदर निपटारेंगे, बशर्ते आपका आवेदन सभी प्रकार से पूर्ण हो व उपलब्ध कराई गई **जांच-सूची** के अनुसार सभी दस्तावेज़ संलग्न किए गए हों।

## 5.2 ऋण निर्धारण

(ए) हम

- I. आपके व्यवसायिक पते / आवास पर इस उद्देश्य के लिये आवेदन पत्र में निहित विवरणों का हमारे द्वारा नियुक्त स्टाफ/एजेन्सी आपसे सम्पर्क करके सत्यापन करेंगे ।
- II. ऋण प्रदान करने अथवा ओडी सीमा बढ़ाने या उधार सीमा में वृद्धि से पूर्व आपके आवेदन पत्र में उल्लिखित विवरण की समुचित सावधानी एवं निर्धारण करेंगे ।
- III. आपके द्वारा दिये गये अनुमानित आंकड़ों को औचित्य अपनी संतुष्टि हेतु जांचेंगे ।
- IV. आपकी ऋण आवश्यकताओं का निर्धारण करते समय मौसमी अथवा व्यावसायिक चक्र जैसी भी आवश्यकता हो, हेतु उच्चतम तथा गैर उच्चतम ऋण सीमाओं का ध्यान रखेंगे ।

(बी) समुचित निर्धारण करने के लिये आप हमें निम्नलिखित सूचनायें प्रदान करेंगे ।

- I. उधार का उद्देश्य ।
- II. आपकी व्यवसाय योजना ।
- III. आपके व्यवसाय का नकद प्रवाह, लाभप्रदता तथा वर्तमान वित्तीय वायदे, यदि आवश्यक हो तो खाता विवरण दें ।
- IV. आपकी व्यक्तिगत वित्तीय प्रतिबद्धताएं ।
- V. आपने विगत में अपने वित्तीय मामलों को कैसे सुलझाया ।
- VI. ऋण सूचना कम्पनियों से प्राप्त सूचनायें ।
- VII. प्रतिष्ठित ऋण निर्धारण एजेन्सियों द्वारा दी गई रेटिंग, यदि कोई हो ।
- VIII. अन्य उधारकर्ता/लेनदारों से प्राप्त सूचनायें ।
- IX. बाजार से प्राप्त रिपोर्टें ।
- X. यदि ऋण आवश्यकता 100 लाख रुपये तक है तो प्रदान की गई कोई प्रतिभूति अथवा सीजीटीएसएमई गारंटी कवर उपलब्ध है ।
- XI. कोई अन्य संबंधित सूचना ।

(सी) हम

- (i) 10 लाख रू. तक की ऋण सीमा अथवा भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा समय समय पर निर्धारित ऋण सीमाओं के लिये संपार्श्विक प्रतिभूति के लिये मांग नहीं करेंगे ।
- (ii) यदि हम आपके ट्रेक रिकार्ड अथवा वित्तीय स्थिति अच्छी होने से संतुष्ट होते हैं तो 25 लाख रुपये तक की संपार्श्विक मुक्त ऋण सीमा प्रदान करने पर विचार करेंगे ।

- (iii) सूक्ष्म एवं लघु उद्यमों के लिये ऋण गारंटी फंड ट्रस्ट की ऋण गारंटी योजना के अंतर्गत रूपये 100लाख ( रूपये एक सौ लाख ) की क्रेडिट सीमा के अन्तर्गत आपको स्वीकृत ऋण सुविधा कवर करने के लिये आपकी सहमति प्राप्त करेंगे तथा तदनुसार हम आपसे रूपये 100 लाख तक की अधिकतम ऋण सीमा के अन्तर्गत सुविधा के लिये संपार्श्विक प्रतिभूति तथा /अथवा तृतीय पक्ष गारंटी की मांग नहीं करेंगे, यदि हमारे द्वारा अनुमोदित ऋण सुविधा एक पात्र ऋण सुविधा है एवं **सीजीटीएसएमई** योजना के अन्तर्गत कवर की गई है, जिसके लिये आप सहमत हुये हैं ।
- (iv) आपके अनुमानित वार्षिक टर्न ओवर की न्यूनतम 20प्रतिशत सीमा के आधार पर सूक्ष्म एवं लघु उद्यमों (निर्माण इकाई) हेतु कार्यशील पूँजी सीमा की गणना करेंगे ।
- (v) यदि, उत्पादन अनुमान से अधिक है अथवा कार्यशील पूँजी का प्रारम्भिक निर्धारण अपर्याप्त पाया गया है तथा आपने इस हेतु आवश्यक सबूत प्रस्तुत किये हों, वहां कार्यशील पूँजी सीमा में उचित वृद्धि हेतु आपके आवेदन पर हम विचार करेंगे ।

### (डी) गारंटी

यदि आप चाहते हैं कि हम आपके दायित्वों के लिये किसी तीसरे पक्ष से गारंटी या अन्य प्रतिभूति स्वीकार करें तो हम गारंटी अथवा अन्य प्रतिभूति देने वाले व्यक्ति या अन्य विधिक सलाहकार को आपके वित्तीय संसाधनों की गोपनीय जानकारी देने हेतु आपसे अनुमति प्राप्त करेंगे ।

हम -

- I. उन्हें स्वतन्त्र विधिक सलाह लेने के लिये कहेंगे ताकि यह सुनिश्चित हो जाये कि वे अपने निर्णय की प्रतिबद्धता एवं उससे संभावित परिणाम को समझ सकें ( जहां कहीं उपयुक्त होगा हम उनसे जिन दस्तावेजों पर हस्ताक्षर करने हेतु कहेंगे उसमें यह अनुरोध स्पष्ट एवं साफ शब्दों में उल्लिखित होगा ) ।
- II. यह सूचित करेंगे कि गारंटी या अन्य प्रतिभूति देने से वे तथा आप जिम्मेदार हो सकते हैं ।
- III. आपके द्वारा ली गई सुविधा /ऋण करार से जुड़े नियम एवं शर्तों की प्रति गारंटीकर्ता(ओं) को उपलब्ध करायेंगे ।
- IV. ऋण के गारंटीकर्ता/(ओं) को आपकी सावधि/मांग ऋण खाते संबंधी वार्षिक विवरणी की प्रति भेजेंगे ।

### 5.3 स्वीकृति/अस्वीकृति

हम -

- (ए) ऋण सुविधाओं की स्वीकृति के बदले में किसी भी जमाधन राशि की मांग नहीं करेंगे ।
- (बी) ओडी अथवा वर्तमान ओडी सुविधा सीमा में वृद्धि करते समय यह बताया जायेगा कि ओडी का भुगतान मांग पर किया जायेगा या अन्य किसी प्रकार से किया जायेगा ।

(सी) सहमत ऋण सुविधाओं से संबंधित नियम तथा शर्तों व अन्य आपत्तियों को लिखित में रखेंगे तथा उनको

विधिवत सत्यापित कर उसकी एक प्रति आपको प्रदान करेंगे ।

(डी) आपके द्वारा निष्पादित समस्त ऋण दस्तावेजों की प्रमाणित प्रतियां तथा ऋण दस्तावेजों में दिये गये सभी संलग्नकों की प्रतिलिपियां तथा उसकी सूची अपनी लागत पर प्रदान करेंगे ।

(ई) ऋण अथवा साख सुविधा के लिये आपके आवेदन को स्वीकार नहीं करने का कारण आपको लिखित में सूचित करेंगे ।

(एफ) रेटिंग पद्धति तथा संबंधित मापदंडों के बारे में सूचित करेंगे ।

(जी) रुपये 50 लाख तक की राशि के स्थिर ब्याज दर ऋणों के पूर्व भुगतान की अनुमति बिना समय पूर्व दण्ड लगाये अनुमति प्रदान करेंगे ।

(एच) अस्थिर ब्याज दरों के ऋणों का समय पूर्व भुगतान, बिना किसी समय पूर्व भुगतान हेतु दण्ड लगाये जाने की अनुमति प्रदान करेंगे ।

(आई) इस प्रकार की स्वीकृति से संबंधित नियम एवं शर्तों के अनुपालन की तारीख से दो कार्यदिवसों के अन्तर्गत ऋण का संवितरण सुनिश्चित करेंगे ।

(जे) आपको परिशोधन सूची भी उपलब्ध करायेंगे ( ऋण अवधि के लिये मूल राशि एवं ब्याज की अदायगी की समय सूची ) ।

(के) आपको प्रदत्त स्वीकृति पत्र में निहित नियम एवं शर्तों के अनुरूप ऋण सुविधा की आवधिक समीक्षा एवं नवीनीकरण सुनिश्चित करेंगे ।

#### 5.4 केन्द्रीय पंजीकरण ( सेन्ट्रल रजिस्ट्री )

यदि आप ऋण सुविधा का लाभ उठाते हैं, तो हम आपको केन्द्रीय पंजीकरण की कार्यप्रणाली के बारे में बतायेंगे तथा यह एक तथ्य है कि कोई भी इच्छुक व्यक्ति या ऋणदाता चाहे तो सम्पत्ति के रिकार्ड के बारे में पता कर सकता है ।

#### 5.5 संवितरण पश्चात

हम

(ए) आपके व्यापारिक क्रियाकलापों में किसी भी प्रकार की दखलंदाजी नहीं करेंगे बशर्ते कि ऋण स्वीकृति/करार

अथवा कोई अन्य प्रतिकूल सूचना हमारे संज्ञान में न लाई जाये ।

(बी) प्रदत्त ऋण की मोनिटरिंग प्रक्रिया में हमारा दृष्टिकोण सकारात्मक रहेगा तथा व्यावसायिक गतिविधियों के दौरान आने वाली वास्तविक कठिनाईयों पर सहानुभूतिपूर्वक व्यवहार करेंगे ।

(सी) हम यह चाहेंगे कि आप अगर अन्य किसी दूसरे ऋण संस्थान से बाद में ऋण सुविधा ले रहे हैं तो उसकी सूचना हमें दें ।

(डी) आपसे निम्नलिखित सूचनायें निरंतर प्राप्त करते रहेंगे ।

I. वास्तविक परिणामों के साथ आपके व्यवसाय की भावी योजनाओं का तुलनात्मक विवरण ।

II. आपकी व्यावसायिक योजनाओं के महत्वपूर्ण पहलुओं पर प्रगति ।

- III. वार्षिक खाते जैसे तुलनपत्र, लाभहानि खाते तथा अन्य संबंधित दस्तावेज ।
- IV. आपके लेनदार एवं देनदारों का उम्र के अनुसार विश्लेषण तथा उसमें सम्बद्ध धनराशि का ब्यौरा ।
- (ई) सामान्य सावधानी के अनुसार आपकी ऋण सीमा पर अनुमत निकासी की अनुमति देंगे ।
- (एफ) यदि आपकी परिस्थितियां बदल जाती हैं तो हम आपसे नई सूचनाओं के विषय में बातचीत करेंगे, जिनकी हमें आपसे अपेक्षा होगी ।
- (जी) हमें आपसे अथवा बैंक से या अन्य किसी वित्तीय संस्थान से आपके ऋण खाते के स्थानांतरण संबंधी निवेदन प्राप्त होता है तो ऐसे निवेदन की प्राप्ति के दो सप्ताह के अन्तर्गत हम अपनी सहमति अथवा जैसा भी हो, सूचित करेंगे ।
- (एच) हम करार या संविदा के अन्तर्गत तय या सभी देय राशियों की चुकौती हो जाने के 15 दिनों के अंदर सभी प्रतिभूतियां/दस्तावेज/बंधक रखे गये स्वत्व विलेख तुरंत वापस कर देंगे । यदि समंजन के अधिकार का प्रयोग किसी अन्य दावे के लिये किये जाना हो तो हम उन अन्य दावों का पूर्ण ब्यौरा देते हुये, सूचना पेश करेंगे तथा उन प्रतिभूतियों/दस्तावेजों/बंधक रखी गई सम्पत्ति के स्वत्व विलेखों को अपने पास तब तक रखेंगे तब तक कि संबंधित दावे का निपटान /भुगतान नहीं किया जाता ।
- (आई) आपके अनुरोध की प्राप्ति के दिन ही गिरवी/सुपुर्दगी प्रभावित करेंगे ।
- (जे) प्रतिभूति के जमा करने के 24 घंटे के अन्दर आहरण सीमा में वृद्धि प्रदान कर करेंगे ।
- (के) आपके खतों में लगाये गये ब्याज, फीस व अन्य प्रभार के कारण खाते में नामे हुई प्रविष्टियों के बारे में सूचित करेंगे ।
- (एल) हम आपके खाते की परिचालन गतिविधियों के आवधिक विवरण के अतिरिक्त सावधि/मांग ऋण खाते के वार्षिक विवरणियां भी प्रदान करेंगे ।
- (एम) आवश्यकता पड़ने पर हम अक्सर आपको दर सूची में उल्लिखित मूल्य पर ऋण विवरणी उपलब्ध करायेंगे .
- (एन) निम्नलिखित में से किसी एक या अधिक तरीके से आपके द्वारा की गई प्रगति की निगरानी रखेंगे :-
- I. आपके द्वारा धारित स्टाक के आवधिक विवरणी की जांच करके.
  - II. हमारे यहां आपके खाते में लेन देन पर निगरानी करके .
  - III. वित्तपोषित आस्तियों तथा/अथवा स्टाक के सत्यापन के लिये आपके परिसर में हमारे स्टाक अथवा अधिकृत प्रतिनिधि द्वारा निरीक्षण द्वारा.
  - IV. आपके व्यवसाय कैसा चल रहा है इस पर मार्केट रिपोर्ट प्राप्त करके, यदि आवश्यक हो.
- (ओ) आपके खाते को एनीपए के रूप में वर्गीकृत करने से पहले उसकी स्थिति के संबंध में हम आपको पत्र /मेल या एएसएमएस के द्वारा सूचित करेंगे.

(पी.) यदि हम करार के अंतर्गत ऋण वापस करने/ भुगतान या निष्पादन में तेजी या अतिरिक्त प्रतिभूतियों की मांग का निर्णय लेते हैं, हम पर्याप्त समय पहले आपको नोटिस देंगे.

## 5.6 गैर - निधि आधारित सुविधाएं

(ए) साख पत्र (एल.सी. ) को जारी करके, सूचित करके पुष्टीकरण करके, बेचान करके हम पूंजीगत उपकरण अथवा कच्चा माल/ उपभोक्ता सामान आदि खरीदने के लिए गैर - निधि आधारित सुविधाएं प्रदान कर सकते हैं। साख पत्र, गारंटी, वसूली आदि की सुविधाएं राष्ट्रीय कानून के अतिरिक्त संबंधित नियमों द्वारा संचालित होती हैं तथा समय समय पर प्रकाशित अंतर्राष्ट्रीय वाणिज्य मंडल (आई सी सी) के प्रकाशन द्वारा अधिशासित होते हैं तथा आप उसके लिए सहमत हैं.

(बी) हम आपके वित्तीय दायित्वों के लिए गारंटर के रूप में कार्य कर सकते हैं.

(सी) हम आपके निर्यात बिल तथा घरेलू बाहरी व्यापार तथा सेवा बिल की उगाही में आपकी सहायता कर सकते हैं.

## 5.7 बीमा

(ए) हम आपको सूचित करेंगे यदि हम किसी बीमा कंपनी के एजेंट के रूप में बीमा प्रदान करते हैं .

(बी) हम यह सुनिश्चित करेंगे कि इन बीमा उत्पादों को लेने के लिए हमारे पास आपकी लिखित में सहमति है.

(सी) यदि आपके द्वारा लिए गए ऋण के लिए हमारे पास आपकी प्रतिभूति रखी गई है तो हम आपको किसी विशेष बीमा करने वाली कंपनी से बीमा कवर कराने के लिए ज़ोर नहीं डालेंगे.

## 5.8 वित्तीय कठिनाइयाँ

हम आपकी सहायता कैसे करेंगे :

5.8.1 हम आपकी वित्तीय कठिनाइयों के मामलों को सहानुभूतिपूर्वक तथा सकारात्मक रूप से विचार करेंगे. सामान्यतया पहले आप अपनी समस्या को पहचानेंगे तथा यथाशीघ्र हमें उसकी जानकारी देंगे. जब हमें समस्या की जानकारी हो जाएगी तो हम आपको लिखित में सूचित करेंगे. यदि शीघ्रता महत्वपूर्ण हो तो हम आपसे फोन, फ़ैक्स या ई - मेल के माध्यम से संपर्क कर सकते हैं.

5.8.2 यह सूची आपको कुछ उदाहरण सहित बताएगी जिसका हमसे संबंध है विशेष रूप से यदि आप हमें नहीं बताते हैं कि क्या हो रहा है ?

(ए) यदि वाणिज्यिक उत्पादन प्रारम्भ होने में देरी होती है तथा लागत अधिक आ रही है.

(बी) यदि आवधिक सूचना जैसे स्टॉक विवरण, डाटा नवीकरण आदि जमा करने में असाधारण रूप से देरी होती है.

(सी) यदि आपके कैश क्रेडिट / चालू खातों में चेक वापसी की आधिक घटानाएं हो रही हैं.

- डी) यदि आप अपनी स्वीकृत सीमा से बार- बार अधिक ऋण का उपयोग कर रहे हैं।
- ई) यदि आपके व्यवसाय के टर्नओवर में अधिक कमी या वृद्धि होती है जिसका उचित स्पष्टीकरण आपके पास नहीं है।
- एफ) यदि लंबे समय से आप का काम रुका पड़ा/लंबित है।
- जी) यदि आपको हानि हो रही है।
- एच) यदि अचानक आपका व्यवसाय भागीदार अथवा सह- प्रोमोटर अथवा प्रमुख ग्राहक अथवा कर्मचारी आपको छोड़कर चला जाय।
- आई) यदि आप अपने व्यवसाय का बड़ा हिस्सा बेच देते हैं।
- जे) यदि आप हमारे साथ सहमत उद्देश्य के अलावा किसी अन्य उद्देश्य के लिए ऋण सुविधा का उपयोग कर रहे हैं अथवा जिस उद्देश्य के लिए व्यवसाय किया जा रहा है उससे अलग उद्देश्य के लिए निधियों का विपथन (diversion) कर रहे हैं।
- के) यदि आप निर्धारित अंतराल पर ब्याज नहीं देते हैं।
- एल) यदि आप ऋण भुगतान अनुसूची का पालन करने में असफल रहते हैं।
- एम) यदि आपके द्वारा आपके ग्राहकों पर आहरित बिल बार- बार अदत्त वापिस आ जाते हैं।
- एन) यदि आपके आपूर्तिकारों द्वारा आप के ऊपर आहरित बिलों को आप बार बार अनादरित कर देते हैं।
- ओ) यदि आपकी ओर से हमारे द्वारा जारी गारंटियाँ लागू किए जाने पर आपके द्वारा अनादरित की जाती हैं।
- पी) यदि आपका बही- ऋण /देनदार का आकार आपके खाते में हुए टर्नओवर के अनुरूप नहीं बढ़ा है।
- क्यू) यदि सभी विक्रय आपके खाते के माध्यम से नहीं हुए हैं .
- आर) यदि आप ऋण करार में दिए गए नियम और शर्तों का अनुपालन नहीं करते हैं।
- एस) यदि आप समय पर सहमत सूचनाएं नहीं प्रदान करते हैं।
- टी) यदि कोई दूसरा लेनदार आपके व्यवसाय को बंद कराने की याचिका करता है या आपके व्यवसाय पर कोई अन्य वैधानिक कार्रवाई करता है।
- 5.8.3 हम आपको व्यवसाय संबंधी कठिनाइयों से उबरने के लिए हर संभव सहायता करेंगे.आपके सक्रिय सहयोग से हम आपकी वित्तीय कठिनाइयों से निपटने के लिए योजना बनाएँगे तथा हम आपको यह लिखित में सूचना देंगे जिसकी सहमति हुई है।
- 5.8.4 हम आपको ऋण परामर्श सेवार्थें प्रदान करेंगे जिससे कि हम आपको वित्तीय समस्याओं से निपटने के लिए सहायता कर सकें.
- 5.8.5 ए) यदि आप वित्तीय कठिनाई में हैं तो हम आपके परामर्शदाता के साथ मिलकर काम करेंगे.यदि आप हमें ऐसा करने के लिए कहते हैं.महत्वपूर्ण यह है कि आप सदभावना से कार्य करें तथा हमें अपनी गतिविधियों के बारे में सूचित करते रहें जैसा कि हमारे साथ आपका करार हुआ है तथा आवश्यक परिवर्तनों के लिए बहुत पहले से ही तैयार रहें.



बी) हम आपसे अधिक वित्तीय सूचना/ प्रतिबद्धता के लिए पूछ सकते हैं जिससे कि हम आपकी समस्याओं को समझने के लिए परस्पर कार्य कर सकें.

### 5.9 बीमार सूक्ष्म एवं लघु उद्यमों का पोषण करना तथा ऋण पुनर्संरचना करना

यदि आपकी व्यावसायिक इकाई हमारी बैंक की नीतियों के अनुसार रूग्ण मानी गई है अथवा आपका उधारखाता गत छः माह में **अवमानक (सब स्टैंडर्ड)** रहता है तो हम ऋण पुनर्संरचना कार्यक्रम/ वित्तपोषण करने पर विचार करेंगे.

पुनर्वास / ऋण पुनर्संरचना के लिए आपके निवेदन पर समीक्षा हेतु हम

ए) सर्वप्रथम यह देखेंगे कि आप व्यवहार्य हैं / संभाव्य अर्थक्षम हैं.

बी) यदि आप व्यवहार्य है / संभाव्य अर्थक्षम है तो हम आपके पुनर्वास के लिए सुधारात्मक कार्रवाई करेंगे.

सी) यदि आप की इकाई संभाव्य रूप से व्यवहार्य है एवं संघीय / बहु बैंकिंग व्यवस्था के अंतर्गत है और बकाया राशि का अधिकतम हिस्सा हमारे पास है तो हम पुनर्संरचना पैकेज पर कार्य करेंगे.

डी) हम एक पुनर्वसन पैकेज तैयार करेंगे जिसमें भारतीय रिजर्व बैंक के अनुबंधनों के अनुरूप आपका अंशदान भी सम्मिलित होगा तथा इस पर आपके अनुरोध की प्राप्ति से अधिकतम 60 दिनों के भीतर इसे क्रियांवित करेंगे.

यदि हमारी समक्ष से पुनर्वसन योजना का सफल होना संभव नहीं लगता होगा तो हम तत्संबंधी कारण बताते हुए आप और आपके सलाहकारों को कोई अन्य विकल्प चुनने के लिए सलाह देंगे.

यदि हममें कोई सहमति न बनी तो हम यह स्पष्ट करेंगे कि हम आपसी मददा करने में क्यों असमर्थ हैं तथा आपको यह बताएंगे कि हम कब से अपना सहयोग वापस ले लेंगे.

#### 5.9.1 देयों का निपटारा

ए) यदि हम आपको देयों के पुनर्भुगतान के लिए एकबारगी समझौता (ओटीएस) करने का प्रस्ताव देते हैं, तो हम आपको प्रस्ताव के विवरण विस्तार से बताएंगे.

बी) हम आपको प्रस्तावित एकबारगी समझौते की नियम एवं शर्तें लिखित रूप में सूचित करेंगे.

सी) यदि एक बारगी समझौता प्रस्ताव पर सहमति हो जाती है तो हम आपको बताएंगे कि इस समझौते का आपके ऋण इतिहास पर क्या प्रभाव पड़ेगा जो कि ऋण सूचना कंपनियों द्वारा रखा जाता है.

### 6. देयों की वसूली तथा प्रतिभूतियों का दोबारा कब्जा संबंधी नीति

#### 6.1 देयों का संग्रहण :

ए) हम, जब कभी भी आपको ऋण प्रदान करेंगे तब हम आपको राशि, अवधि तथा पुनर्भुगतान की आवधिकता की प्रक्रिया के बारे में स्पष्ट करेंगे तथापि , यदि आप पुनर्भुगतान अनुसूची का पालन नहीं करते हैं, तो कानून के अनुसार परिभाषित प्रक्रिया देयों की वसूली हेतु अपनाई जाएगी जो आपको ऋण की स्वीकृति के समय प्रदान की जाएगी.

बी) प्रतिभूति के दोबारा कब्जा लेने के लिए तथा अथवा व्यक्तिगत निरीक्षण/दौरा करके अथवा सूचना के माध्यम से याद दिलाना इस प्रक्रिया में सम्मिलित होगा.

सी) चूक की हालत में हम इस मामले को वसूली एजेंट को सौंपेंगे.हम आपको यह सूचित करेंगे कि वसूली प्रक्रिया प्रारंभ हो चुकी है.

डी) वसूली प्रक्रिया प्रारंभ होने पर हम आपको यह भी बताएँगे यदि आप इस मामले में कोई शिकायत करना चाहते हैं तो आप हमारे सहायता नंबरों पर संपर्क कर सकते हैं.

ई) हमारे वसूली एजेंट द्वारा अपनाई गई अनुसूचित कार्रवाई की शिकायत के बारे में हम जांच करेंगे.

आपसे कोई भी शिकायत प्राप्त होने की स्थिति में कि बैंक के प्रतिनिधि/ वसूली एजेंट ने अनुचित आचरण किया है अथवा कोड का उल्लंघन किया है , हम मामले की जांच करेंगे तथा शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 30 दिनों के अंदर उसका निष्कर्ष परिणाम भेज देंगे.यदि यह न्ययोचित होगा तो हम हानि की क्षतिपूर्ति करेंगे.

6.2 देयों की वसूली एवं प्रतिभूतियों की दोबारा कब्जा संबंधी नीति :

ए) हमारी वसूली नीति, शिष्टाचार, उचित आचरण एवं दृढ़ विश्वास पर बनाई गई है. हम ग्राहक के आत्मविश्वास को प्रोत्साहित करने तथा दीर्घकालीन संबंधों में विश्वास करते हैं.हमारी नीति के भाग के रूप में :-

- i. हम देयों से संबन्धित सभी सूचनाएँ आपको देंगे तथा समस्त देयों के भुगतान के लिए पर्याप्त सूचना भेजेंगे.
- ii. हम आपको वसूली प्रक्रिया के प्रारम्भ होने के संबंध में सूचित करेंगे.
- iii. हम हमारी वेबसाइट पर हमारे द्वारा नियुक्त वसूली एजेंसी, फर्म / कंपनियों का विवरण उपलब्ध कराएंगे.
- iv. अनुरोध पर, वसूली एजेंसी फर्म/कंपनियों के विवरण हमारी शाखाओं में उपलब्ध कराएंगे.
- v. हमारा स्टाफ अथवा अन्य हमारा प्राधिकृत व्यक्ति जो देयों अथवा एवं प्रतिभूतियों के दोबारा कब्जा लेने हेतु अधिकृत है वे स्वयं की पहचान हमारे द्वारा जारी अधिकार पत्र को दिखा कर करेगा तथा अनुरोध पर आपको हमारे द्वारा जारी पहचान पत्र आपको दिखाएगा.
- vi. ऋण चूक करता मामलों को देयताओं के संग्रहण के लिए अधिकृत वसूली एजेंसी को देने से पूर्व हमने जांच बिन्दु विकसित किए हैं जिससे कि हमारी किसी भी कमी के कारण आपको कोई परेशानी न झेलनी पड़े.

बी) वसूली एवं प्रतिभूतियों के दोबारा कब्जा हेतु हमारे बैंक के सभी स्टाफ सदस्य अथवा अन्य कोई प्राधिकृत व्यक्ति नियत सावधानियाँ बरतेंगे तथा निम्नलिखित दिशानिर्देशों का पालन करेंगे.

- i. सामान्यतः आपसे आपके व्यवसाय के स्थान पर संपर्क किया जाएगा यदि आप अपने व्यवसाय के स्थान अथवा आपके अधिकृत प्रतिनिधि द्वारा निर्दिष्ट विशिष्ट स्थान पर अनुपस्थित पाए जाते हैं.
  - ii. पहली ही बार में आपको पहचान एवं हमारे अधिकृत प्रतिनिधि के बारे में बताया जाएगा.
  - iii. आपकी गोपनीयता एवं आत्मगौरव का सम्मान किया जाएगा.
  - iv. बातचीत भी शिष्टाचार से की जाएगी.
  - v. सामान्यतः हमारे प्रतिनिधि आपसे प्रातः 7 बजे से साँय 7 बजे के मध्य ही संपर्क करेंगे बशर्ते कि आपके व्यवसाय संबंधी कोई विशेष परिस्थिति अन्यथा निर्मित न हो.
  - vi. यथा संभव, आपके अनुरोध पर किसी विशिष्ट समय व स्थान पर कॉल न करने का ध्यान रखा जाएगा.
  - vii. आपको कॉल करने की संख्या व समय एवं बातचीत का विवरण रिकॉर्ड में रखा जाएगा.
  - viii. देयों के संबंध में किसी भी विरोधाभास के समाधान लिए परस्पर सहमति/ स्वीकार्यता एवं नियमानुसार ही होगा.
  - ix. देयों के संग्रहण के लिए विजिटों के दौरान शिष्टता एवं मर्यादाओं का ध्यान रखा जाएगा.
  - x. देयों के संग्रहण हेतु आवश्यक विजिट/ कॉल, किसी अनुचित अवसरों जैसे कि पारिवारिक दुःख की घड़ी व ऐसी ही आपदा की स्थिति में ना हो, का ध्यान रखा जाएगा.
- सी) हम विधिक तारतम्य की नीति के अनुसार ही प्रतिभूतियों के दोबारा कब्जे हेतु मापदण्डों का पालन करेंगे.

## **7. जमा खाते**

- ए) आप हमारी शाखा में विभिन्न प्रकार के खाते खोल सकते हैं जैसे चालू खाता, मियादी जमाएँ आदि.
- बी) जहां कहीं भी अनुमत/स्वीकार होगा, आपके द्वारा उपर्युक्त खाते नामांकन सुविधा के साथ खोले जाएंगे.
- सी) आपके द्वारा खाता खोलने के समय हम आपको उक्त खातों एवं नामांकन सुविधाओं के निहितार्थ के बारे में बताएँगे.

डी) हम आपको खाता खोलते समय तरल जमा सुविधा,स्वीप खाते और हमारे उसी प्रकार के अन्य उत्पादों के बारे में जानकारी देंगे तथा उनके निहितार्थ एवं संबन्धित प्रक्रिया के बारे में बताएंगे.

#### 7.1 खाता खोलना एवं जमा खातों का परिचालन :

कोई भी जमा खाता खोलने से पूर्व हम -

ए) “अपना ग्राहक जानिए” (के.वाय.सी) दिशानिर्देशों के अंतर्गत अपेक्षित सभी सावधानियों संबंधी उपाय बताएंगे.  
बी) ऐसा करने के लिए सभी आवश्यक दस्तावेज़ अथवा साक्ष्य प्रस्तुत करने या उपलब्ध कराने के लिए कहेंगे.

सी) के.वाय.सी, धनशोधन रोकने या अन्य किसी सांविधिक अपेक्षा का पालन करने के लिए जरूरी सूचना ही प्राप्त करेंगे.यदि किसी अतिरिक्त सूचना की आवश्यकता पड़ती है तो वह अलग से मांगी जाएगी और ऐसी अतिरिक्त सूचना मांगने के लिए हम इसका उद्देश्य स्पष्ट रूप से बताएंगे.यदि विधिक रूप से जरूरी न हो तो यह जानकारी उपलब्ध कराना स्वैच्छिक होगा.

डी) हम आपको खाता खोलने का फार्म उपलब्ध कराएंगे जिसमें के.वाई.सी मापदण्डों को पूर्ण करने के लिए वांछित आवश्यक सूचना का विवरण तथा सत्यापन तथा/ या रिकॉर्ड के प्रस्तुत किए जाने वाले दस्तावेजों का विवरण शामिल होगा.

ई)जमा खाता खोलते समय प्रक्रिया संबंधी औपचारिकतायें स्पष्ट करेंगे एवं आपके द्वारा वांछित स्पष्टीकरण उपलब्ध कराएंगे.

एफ) आपके द्वारा अपेक्षित जमा सुविधा पर लागू अति महत्वपूर्ण नियम व शर्तें प्रदान करेंगे.

जी) खाता खोलते समय बीमा योजना के अंतर्गत उपलब्ध बीमा योजना उपलब्ध कराएंगे जो कि निक्षेप बीमा और प्रत्यय गारंटी निगम (डी.आई.सी.जीसी) द्वारा निर्धारित सीमा एवं शर्तों के अधीन होगा.

#### 7.2 अपने खाते को परिवर्तित करना

ए) यदि आप यह सुनिश्चित करते हैं कि आपको अपना चालू खाता बंद करना है तो हम आपसे प्राप्त अनुदेशों की तिथि से 3 कामकाजी दिवसों के अंतर्गत खाता बंद कर देंगे.

बी) यदि आप अपना खाता हमारे बैंक की अन्य किसी शाखा में अंतरित करना चाहें तो हम कर देंगे.आपका अनुरोध प्राप्त होने के एक सप्ताह की अवधि के अंतर्गत उक्त खाता नई शाखा में के.वाय.सी औपचारिकताओं का पालन करते हैं.जैसे ही उक्त खाता नई शाखा में परिचालित हो जाएगा, इसकी तुरंत सूचना आपके भेजी जाएगी.नई शाखा को आपके खाते संबन्धित सभी प्रकार की जानकारी जैसे स्थाई अनुदेश/ प्रत्यक्ष नामे इत्यादि यदि हैं तो प्रदान की जाएगी.

**सी** - हमारे द्वारा अनावश्यक देरी के लिए या गलती के लिए हम आप का बैंक प्रभार रद्द / वापस कर देंगे जो आपने हमें भुगतान किए हैं जब आपने चालू खातों से हमको या हमसे चालू खाते की धन राशि अंतरित की हो।

### **7.3 जब आप जमा खाता खोलते हैं**

#### **हम आपको**

**ए**- हम आपको लेन देनों की संख्या नकद निकासी आदि के बारे में सूचित करेंगे जो दी गई अवधि के तहत मुफ्त में आपको प्रदान की जाती है ।

**बी** - हम आपको प्रभारों के बारे में सूचित करेंगे जो ऋण राशि से अधिक होने के मामले में लगेंगे हों । प्रभार का विवरण प्रशुल्क अनुसूची में शामिल किया जाएगा ।

**सी** - हम उस ब्याज दर के बारे में आपको सूचित करेंगे जो आपकी जमा राशि पर भुगतान किया जाएगा, इसकी गणना कैसे की गई है और इसकी अवधि क्या है ।

### **7.4 न्यूनतम शेष**

**जमा उत्पादों जैसे - चालू खाता या किसी अन्य प्रकार के जमा खाते लिए हम आपको**

**ए**- ऐसे खातों को नियमित करने वाली शर्तों के भाग के रूप में न्यूनतम जमा राशि बनाये रखने के बारे में सूचित करेंगे ।

**बी** - आपके द्वारा खातों में न्यूनतम जमा राशि न रख पाने पर प्रभारों के बारे में सूचित करेंगे । प्रभारों का विवरण प्रशुल्क सूची में शामिल किया जाएगा ।

**सी** - 30 दिन से पहले ही न्यूनतम शेष रखने की राशि में परिवर्तन की सूचना देंगे । नोटिस की इस अवधि में हम उच्चतर न्यूनतम शेष न रखने के लिए कोई प्रभार नहीं लगायेंगे ।

### **7.5 प्रभार**

चैक बुक जारी करने, खातों के अतिरिक्त / डुप्लीकेट विवरण, डुप्लीकेट पास बुक, प्रदत्त चैकों की प्रति, फोलियों प्रभार, डेबिट / एटीएम कार्ड हस्ताक्षर का सत्यापन अपर्याप्त जमा राशि के कारण चैक लौटा देना अधिदेश या खाते के स्ट्राइल में परिवर्तन आदि के लिए विशिष्ट प्रभाव प्रशुल्क सूची में शामिल किए जाएंगे । रियायत अथवा छूट को मूल वैधता के दौरान दी गई रियायत छूट वापिस नहीं ली जाएगी । कृपया उपरोक्त पैरा 3.3 देखें ।

### **7.6 मियादी जमा राशियां ।**

#### **7.6.1 जमा राशियों का नवीकरण**

**ए.** हम आवेदन पत्र में अवधि पूरे होने पर आपकी जमा राशि के निपटारे के लिए आपसे निर्देश प्राप्त करेंगे ।

**बी.** जहां अवधि पूरी होने पर जमा राशि के निपटारे पर कोई निर्देश नहीं है वहां हम आपको पहले से ही पत्र / ई-मेल, एसएमएस के द्वारा अवधि पूरी होने की तारीख के बारे में सूचित करेंगे ।

**सी.** हम आपको नवीकृत की जाने वाली जमा के लिए लागू होने वाली ब्याज दर के बारे में भी सूचित करेंगे ।

### 7.6.2 सावधि जमा राशि की अवधि पूरी होने से पहले निकासी

**हम आपको**

**ए-** सावधि जमा राशि की अवधि पूरी होने से पहले की प्रक्रिया के बारे में सूचित करेंगे ।

**बी-** सावधि जमा राशि की अवधि पूरी होने से पहले निकासी की ब्याज दर नीति के बारे में खुलासा करेंगे ।

### 7.6.3 अतिदेय सावधि जमा राशियों का नवीनीकरण

हम आपको अवधि पूरी होने की तारीख के बाद जमा राशि को नवीनीकरण करने के लिए लागू ब्याजदर के बारे में बतायेंगे ।

### 7.6.4 जमा राशि के विरुद्ध अग्रिम

हम आपको मियादी जमा राशि पर उपलब्ध ऋण / ओवर ड्राफ्ट की सुविधा के बारे में बतायेंगे

## 7.7 विवरणियाँ

**ए.** आपके खाते का प्रबंध करने तथा उसकी प्रविष्टियों की जांच में आपकी सहायता के लिए हम आपको खातों का मासिक विवरण उपलब्ध करायेंगे । जब तक कि आपने खाते के प्रकार के लिए समुचित विकल्प न दिया हो । (खाते के रूप में जहां आप पास बुक रखते हैं) हम ई-मेल, हमारी सुरक्षित इन्टरनेट बैंकिंग की सेवा के जरिए विवरण दे सकते हैं ।

यदि आप चाहें और हमारे पास ऐसी सुविधा उपलब्ध हो तो हम आपके खाते का विवरण ई-मेल / हमारी सुरक्षित इन्टरनेट बैंकिंग सेवा के माध्यम से भी आपको भेजेंगे ।

**बी.** आपके खाते के लिए सामान्यतया उपलब्ध खाते विवरणों के अतिरिक्त भी आप प्रभार देकर और अधिक बार खाते विवरण मांग सकते हैं । यह प्रभार प्रशुल्क सूची में शामिल किया गया है ।

**सी-** आप काउंटर पर अपने पिछले कुछ लेन-देन देख सकते हैं । यदि हमारे पास ऐसी सुविधा उपलब्ध हो तो आप लेन-देन एटीएम पर अपने इन्टरनेट खाते के द्वारा भी देख सकते हैं ।

## 7.8 निष्क्रिय / अपरिचालित खाते

**ए.** हम आपको खाता खोलने के समय यह बतायेंगे कि खाते परिचालित न करने की कितनी अवधि के बाद आपका खाता निष्क्रिय / अपरिचालित हो जाएगा. आपके खाते के निष्क्रिय / अपरिचालित खाते के रूप में

वर्गीकृत करने तथा उसकी प्रशुल्क सूची के अनुसार सक्रिय बनाने के प्रभारों सहित उसके क्या परिणाम होंगे इस के बारे में हम आपको 3 महीने पहले बता देंगे ।

**बी.** यदि आप खाते को सक्रिय बनाना चाहते हैं तो क्या कार्य विधि अनाई जाएगी उसके बारे में हम आपको बतायेंगे ।

**सी.** निष्क्रिय खातों को फिर से सक्रिय करने के लिए कोई प्रभार नहीं लगायेंगे ।

### 7.9 आपका खाता बंद करना

सामान्य परिस्थितियों में आपको कम से कम 30 दिनों का नोटिस दिए बिना हम आपका खाता बंद नहीं करेंगे । सामान्य परिस्थितियों के उदाहरणों में जो नहीं आते उसमें **खातों का अनुचित परिचालन** आदि शामिल है । ऐसे सभी मामलों में आपको अपने द्वारा पहले ही जारी किए गए चेकों के लिए वैकल्पिक व्यवस्था करनी होगी तथा आप ऐसे खातों पर नए चेक जारी नहीं करेंगे ।

### 7.10 समाशोधन चक्र / संग्रहण सेवार्यें

**ए.** हम आपको समाशोधन लिखतों को प्रस्तुत करने के बाद आप निधि को कब आहरित कर सकेंगे और हमारी **चेक संग्रहण नीति** के अनुसार आप विलम्बित ब्याज के लिए कब पात्र होंगे आदि देयों को सहित आपको स्थानीय लिखतों और बाहरी लिखतों के लिए समाशोधन चक्र के संबंध में बतायेंगे, जो हमारी वेबसाईट पर उपलब्ध है तथा हमारी शाखा में अवलोकन के लिए भी उपलब्ध है ।

**बी.** लिखतों के संग्रहण में विलंब होने की स्थिति में हम अपनी चेक संग्रहण नीति / **क्षतिपूर्ति नीति** के अनुसार आपकी तरफ से की जाने वाली मांग के लिए रुके बिना आपको मुआवजा अदा करेंगे ।

**सी.** यदि हम बाहरी चेकों के लिए तुरंत जमा करने की सुविधा देते हैं तो हम आपको पूरा विवरण देंगे जिसमें आपके द्वारा प्रस्तुत चेकों की उच्चतम राशि खाते का परिचालन संतोष जनक रूप में करने आदि की शर्तें शामिल होंगी ।

**डी.** हम अपनी चेक समाशोधन नीति के अनुसार कार्यवाही प्रारंभ करेंगे और आपके द्वारा प्रस्तुत चेक लिखत के मार्ग में खो जाने के मामले में चेक / लिखत की दूसरी प्रति प्राप्त करने में पूरी सहायता प्रदान करेंगे ।

**ई.** जब आप अपना खाता खोलेंगे और जब कभी हमें आप उपर्युक्त जानकारी के लिए संपर्क करेंगे तो हम आपको उक्त जानकारी प्रदान करेंगे यदि हमारी नीति में कोई परिवर्तन होता है तो हम संशोधित नीति को अपनी वेबसाईट और अपनी सभी शाखाओं पर प्रदर्शित करेंगे ।

### 7.11 नकद लेन-देन

**ए.** हम शाखाओं के काउंटरों पर चेक / रोकड़ स्वीकार करेंगे जहां आपका खाता चल रहा है ।

**बी.** हम भारतीय रिजर्व बैंक के निर्देशानुसार अपनी ऐसी शाखाओं में पुराने / कटे-फटे नोटों / अथवा छोटे सिक्कों की अदला बदली करेंगे ।

**सी.** किसी निर्धारित राशि से अधिक वाले लेन-देनों के लिए आपको अपना **पेन** नं. हमें प्रस्तुत करना आवश्यक होगा ।

### 7.12 प्रत्यक्ष नामे और स्थाई अनुदेश

हम

**ए.** किसी प्रकार से काम करते हैं तथा आप किस प्रकार उन्हें दर्ज / रद्द कर सकते हैं और उनसे संबंधित प्रभारों को हम आपको खाता खोलते समय बता देंगे । समय समय पर संशोधित प्रशुल्क सूची के अनुसार प्रभार लगायें जाएंगे ।

**बी.** प्रत्यक्ष नामे जैसे **इलेक्ट्रॉनिक समाशोधन सेवा** (ईसीएस) के लिए आपके द्वारा दिए गए अधिदेशों और अन्य स्थाई अनुदेशों पर कार्यवाही करेंगे । अधिदेश का पालन करने में किसी विलंब या असफलता के कारण हुई वित्तीय हानि या अतिरिक्त लागत के लिए हम बैंक की मुआवजा नीति के अनुसार मुआवजा देंगे । हमारी **मुआवजा नीति** हमारी वेबसाईट पर उपलब्ध है । यदि आपके खाते में अपर्याप्त जमा राशि के कारण हम अधिदेश का पालन नहीं कर पाते तो समय समय पर संशोधित दर सूची के अनुसार प्रभार लगायेंगे ।

**सी.** प्रत्यक्ष नामे के अंतर्गत जैसे ही यह निर्धारित हो जाता है कि आपके खाते को अप्राधिकृत / गलती से नामे कर दिया गया है, ब्याज सहित आपके खाते में राशि लौटा दी जाएगी ।

### 7.13 भुगतान रोकने संबंधी सुविधायें :

हम

**ए.** हम आपके द्वारा बैंकों के संबंध में भुगतान रोकने संबंधी अनुदेशों को स्वीकार करेंगे । आपके अनुदेश प्राप्त होने के तुरंत बाद हम उसकी पावती देंगे और कार्यवाही करेंगे बशर्ते इन बैंकों को हमने पहले ही समाशोधित न कर दिया हो ।

**बी.** हम भुगतान रोकने संबंधी अनुदेश के लिए प्रभार लगायेंगे और दर सूची में उसे शामिल करेंगे ।

**सी.** भुगतान रोकने संबंधी अनुदेशों की प्राप्ति के बाद यदि किसी बैंक का भुगतान हो जाता है तो हम बैंक की मुआवजा नीति के अनुसार आपको उसकी क्षतिपूर्ति करेंगे ।

### 7.14 आपके द्वारा जारी बैंक / नामे अनुदेश :

**ए.** आपके खाते से प्रदत्त मूल बैंक, नामे अनुदेश या उनकी प्रतियां या उनके चित्र उस अवधि के लिए रखेंगे जब तक कि कानून द्वारा वांछित हो ।



**बी.** हमारे पास रिकॉर्ड उपलब्ध होने पर साक्ष्य के रूप में चैक/ नामे अनुदेश या उसकी प्रति हम आपको देंगे । आपके खातों में प्रदत्त चैक नामे अनुदेशों के संबंध में विवाद होने पर यदि अनुरोध एक वर्ष की अवधि के अंदर किया जाता है तो कोई प्रभार नहीं लगाया जाएगा और एक वर्ष की अवधि के बाद प्रशुल्क सूची के अनुसार प्रभार लगायें जाएंगे ।

**सी.** हम आपको बतायेंगे कि हम **अप्रदत्त चैकों** तथा **गतावधि** (आउट ऑफ डेट) चैकों पर कैसे कार्यवाही करते हैं । प्रभार के विवरण समय समय पर संशोधित प्रशुल्क क्षतिपूर्ति में शामिल किए जाएंगे ।

#### **7.15 शाखा को बंद / स्थानांतरण करना ।**

यदि हम अपनी शाखा को बंद करने की योजना बनाते हैं या स्थानांतरित करना चाहते हैं तो हम आपको

**ए.** आपके केन्द्र पर किसी भी बैंक की कोई शाखा कार्यरत न होने पर 2 महीने का नोटिस देंगे और आपको सूचित करेंगे कि हम आपको बैंकिंग की सुविधा देना कैसे जारी रखेंगे ।

**बी.** सभी अन्य मामलों में एक महीने का नोटिस देंगे ।

**सी.** यदि हम शाखा स्थानांतरित कर रहे हैं तो हम हमारी शाखा के नए स्थान का पता आपको सूचित करेंगे ।

**डी.** शाखा की कार्य करने के समय में यदि कोई परिवर्तन होता है तो हम आपको सूचित करेंगे ।

#### **7.16 मृतक खाता धारकों के संबंध में दावों का निपटान ।**

हम मृतक खाता धारकों के खातों के निपटान हेतु सरल प्रक्रिया का पालन करेंगे तथा एमएसई के लिए लागू होने वाली नियमों के बारे में ग्राहकों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता कोड के प्रावधानों का पालन करेंगे ।

### **8. आपके खातों की सुरक्षा**

#### **8.1 सुरक्षित तथा भरोसेमंद बैंकिंग तथा भुगतान प्रणाली**

हम बैंकिंग व्यवस्था के अंग के रूप में कार्य करेंगे जिससे कि हम सुरक्षित तथा भरोसेमंद बैंकिंग तथा भुगतान प्रणाली का उपयोग कर सकें । हम सीसीटीवी कैमरे लगायेंगे जिससे कि सुरक्षा व्यवस्था तहत कड़ी निगरानी रखी जा सके ।

#### **8.2 हमें अद्यतन रखना**

कृपया हमें सूचित करना सुनिश्चित करें कि जैसे ही आप अपना निम्नलिखित में परिवर्तन करते हैं

ए. नाम, संघटन (साझेदारों/ निर्देशकों में परिवर्तन सहित)

बी. पता

सी . फोन नम्बर

**डी. ई-मेल पता**

(जिससे कि हम आपको सूचना भेज सकें)

### **8.3 अपने खातों को जांचना**

**ए.** हम संस्तुति करते हैं कि आप अपने पास बुक अथवा विवरणी को नियमित रूप से जांच करते रहें। यदि आपको कोई प्रविष्टि गलत लगे तो आप हमें यथाशीघ्र सूचित करें जिससे कि हम उसकी जांच कर सकें। प्रत्यक्ष नामे तथा स्थाई अनुदेशों पर नियमित रूप से जांच करने से आपको यह पक्का हो जाएगा कि आपका धन वहां जा रहा है जहां उसे आप भेजना चाहते हैं।

**बी.** यदि हमें आपके खाते में लेन-देन की जांच करने की आवश्यकता पड़े तो आप हमें सहयोग प्रदान करेंगे तथा पुलिस / अन्य जांच एजेंसियों को भी सहयोग करेंगे, यदि हम उनको शामिल करने की आवश्यकता समझते हैं।

### **8.4 देखभाल रखना ।**

अपनी बैंक बुक, पास बुक, कार्ड पिन, पासवर्ड तथा अन्य सुरक्षा संबंधी जानकारी की देखभाल करें। यह खातों में धोखाधड़ी से बचाव और संरक्षा के लिए आवश्यक हैं। कृपया अपने खाते की सुरक्षा के लिए निम्नलिखित उपायों का पालन करें।

#### **ए. ऐसा न करें**

- i). अपनी बैंक बुक तथा एटीएम, डेबिट / क्रेडिट कार्ड साथ-साथ न रखें।
- ii). खाली बैंक के पन्नों पर हस्ताक्षर कर के न रखें।
- iii). अपना पिन पासवर्ड या कोई अन्य सुरक्षा जानकारी लिखकर या रिकॉर्ड में न रखें।
- iv). अपने खाते का विवरण, पासवर्ड, कार्ड पिन तथा अन्य सुरक्षा जानकारी किसी को भी न बतायें।

#### **बी. ऐसा सदैव करें।**

- i). जिस को बैंक अदा करना चाहते हैं उसका नाम साफ और स्पष्ट अक्षरों में लिखें यदि आप बैंक रजिस्टर्ड डाक के द्वारा भेज रहे हैं तो यह धोखाधड़ी से बचाव में सहायक होगा। हम यह संस्तुति करते हैं कि बैंक लिखते समय उल्टा कार्बन पेपर का उपयोग करें जिससे की रसायनिक परिवर्तनों से बचा जा सके।
- ii). अपना पिन सावधानी पूर्वक चुनें यदि आप पिन नं. बदलना चाहते हैं।
- iii). अपना पिन पासवर्ड तथा अन्य सुरक्षा संबंधी जानकारी याद कर लें और अगर आपने उसे कहीं लिख लिया है तो शीघ्र से शीघ्र उसे नष्ट कर दें।
- iv). अपने कार्ड को व्यक्तिगत सुरक्षा में रखने के लिए अहतियाती उपाय अपनायें तथा अपना पिन पासवर्ड तथा अन्य सुरक्षा संबंधी जानकारी हर समय गुप्त रखें।
- v). अपनी कार्ड रसीद सुरक्षित रखें तथा उन्हें सावधानी पूर्वक नष्ट करें।

vi). चैक पर खातधारक का नाम लिखें (एबीसी बैंक खाता - एक्स वाई जैड) यदि आप बैंक खाते में चैक का भुगतान कर रहे हैं । आपको चैक पर खाली जगह में एक लाइन खींचनी चाहिए जिससे कि कोई अनधिकृत व्यक्ति कोई अतिरिक्त संख्या या नाम नहीं जोड़ सके ।

सी. यदि चैक बुक के मामले में या एटीएम / डेबिट कार्ड / क्रेडिट कार्ड खो गया हो या / अथवा किसी व्यक्ति ने आपका पिन या अन्य कोई सुरक्षा जानकारी प्राप्त कर ली हो तो हम आपके द्वारा हमें सूचित किए जाने पर तत्काल कार्यवाही करेंगे, जिससे कि उसके दुरुपयोग से बचा जा सके ।

डी. यह आवश्यक है कि यदि आपको ऐसा लगे या आपको पता चले कि आपका चैक बुक / कार्ड गुम हो गया है अथवा कोई व्यक्ति आपका पिन पासवर्ड अथवा कोई अन्य सुरक्षा जानकारी जान गया है तो आप हमें बतायें।

ई. आप हमें फोन पर अथवा हमारे 24 घंटे टोल फ्री नं. पर खोए हुए कार्ड के बारे में सूचित करें तथा हमें लिखित में तुरंत इस बात की पुष्टि करेंगे अथवा आप हमें इस उद्देश्य के लिए आपको दिए गए पते पर हमें ई-मेल द्वारा सूचना देंगे ।

एफ. जब तक आप हमें सूचित नहीं करते हैं तब तक उसके दुरुपयोग के लिए आप जिम्मेदार होंगे ।

### **8.5 इंटरनेट बैंकिंग**

ऑन लाईन बैंकिंग तभी तक सुरक्षित और सुविधाजनक है जब तक आप साधारण अहतियात बरतते हैं ।

**कृपया यह सुनिश्चित करेंगे कि आप निम्नलिखित सलाह पर काम करते हैं ।**

ए. हमारी इंटरनेट बैंकिंग साईट को सीधे देखें. किसी दूसरे लिंक या दूसरी साईट अथवा ई-मेल के द्वारा एक्सिस करने से बचे तथा फर्जी वेबसाईट को देखने से बचे एवं प्रदर्शित किए गए डोमेन नाम कि जांच करें ।

बी. आपका पासवर्ड अथवा पिन नं. मांगने वाले किसी भी ई-मेल को नजरअंदाज करें और इस बारे में हमें सूचित करें ताकि हम उनकी जांच कर सकें। न तो हम और न तो कोई पुलिस का आदमी आप से आपकी आनलाईन बैंकिंग या पेमेन्ट कार्ड पिन अथवा आपकी पासवर्ड सूचना मांगेगा ।

सी. हम आपको सूचित करते हैं कि आप हमारे इंटरनेट बैंकिंग की साईट को एक्सिस करने के लिए सायबर कैफे / शेयर पी सी का इस्तेमाल न करें ।

डी. हम आपको सूचित करते हैं कि आप अपने पी सी को नवीनतम एंटी वायरस तथा जासूसी सॉफ्ट वेयर के साथ नियमित रूप से अद्यतन करते रहें । आप हॉकर्स वायरस आक्रमण या दुर्भाग्यपूर्ण, टॉर्जन होर्स प्रोग्राम से बचाव के लिए सीक्योरिटी प्रोग्राम स्थापित करें । अपने पी सी को सुरक्षित करने के लिए तथा इसकी विषय वस्तु को इंटरनेट पर बाहरी आक्रमण से बचाने के लिए कंप्यूटर पर उपर्युक्त **फायरवाल** संस्थापित करें ।

ई. अपनी परिचालन प्रणाली में **फाईल एंड प्रिंटिंग शेयरिंग** को निष्क्रिय बना दे ।

एफ. जब आपका पी सी उपयोग में न हो तो उसे बंद कर दें ।

जी. इंटरनेट एक्सप्लोरर, ब्राउजर में अपना आई डी/ पिन स्टोर न करें ।

एच. अपने खातों के पिछले लेन-देन की नियमित रूप से जांच करते रहें ।

आई. हमारी वेबसाइट पर सूचना का अनुपालन करें आप ऑनलाईन पर सुरक्षित कैसे रहें इस विषय पर सहायता और मार्ग दर्शन प्राप्त करने का उचित स्थान है ।

## 8.6 भुगतान निरस्त करना

यदि आप भुगतान या भुगतान की श्रृंखला, जो आपने प्राधिकृत की है, उन्हें निरस्त करना चाहते हो तो आपको निम्न लिखित उपाय करने हैं ।

ए. बैंक का भुगतान रोकने के लिए दिए गए अनुदेश को रद्द करने के लिए अथवा प्रत्यक्ष नामे को रद्द करने के लिए आपको हमें लिखित में आवेदन करना होगा ।

बी. प्रत्यक्ष नामे को रद्द करने के लिए आप हमें सूचित करें हम सिफारिश करते हैं कि आप प्रत्यक्ष नामे के प्रवर्तक को सूचित करें ।

सी. यदि आप रद्द करने के अपने निर्णय कि सूचना नहीं देते हैं तो भुगतान को रद्द करना संभव नहीं होगा ।

## 8.7 हानि की देयताएं

ए. अगर आप धोखाधड़ी का कार्य करते हैं तो आप के खाते में सभी हानियों के लिए आप जिम्मेदार होंगे ।

बी. यदि आप उचित सावधानी के बिना कार्य करते हैं और इससे आपको हानि होती है तो उसके लिए आप जिम्मेदार होंगे ।

सी. यदि आपने धोखाधड़ी या गैर जिम्मेदारी से कोई कार्य नहीं किया है तो कार्ड जारी करने संबंधी नियम एवं शर्तों के अनुसार निर्धारित राशि हेतु आपके कार्ड दुरुपयोग से संबंधित आपका उत्तरदायित्व सीमित हो जाएगा.

डी. आप अपना पिन नं. या पासवर्ड को जोखिम या अन्य सुरक्षित जानकारी की हानि के लिए तब तक उत्तरदायी होंगे जब तक कि आप हमें सूचित नहीं करते ।

## 9. सेवार्यें

### 9.1 विदेशी मुद्रा सेवार्यें

ए. जब आप विदेशी मुद्रा खरीदते या बेचते हैं तो हम इन सेवाओं की जानकारी विदेशी मुद्रा लेन-देनों पर लागू विनिमय दर तथा अन्य प्रभाओं का ब्यौरा देंगे । यदि यह संभव नहीं होता है तो हम आपको यह बतायेंगे कि यह कार्य कैसे किया जाता है ।

बी. यदि आप मुद्रा को विदेशों में अंतरण करना चाहते हैं तो हम इसे कैसे किया जाता है यह हम आपको बतायेंगे तथा हम आपको निम्नलिखित जानकारी देंगे ।

- i. आपको विनियामक की अपेक्षाओं और शर्तों के बारे में बतायेंगे जब आप हमें इस बारे में अनुरोध करेंगे।
- ii. आपके द्वारा विदेशों में सेवाओं का विवरण तथा उसे कैसे उपयोग में लाया जाए ।

- iii. आपके द्वारा विदेशों में भेजी गई मुद्रा कब तक पहुंचनी चाहिए तथा विलंब यदि कोई है, के कार्यों का ब्यौरा देंगे.
- iv. विदेशी मुद्रा में परिवर्तन करने हेतु प्रयुक्त विनिमय दर (यदि लेन-देन के समय यह संभव नहीं है तो हम बाद में दर बता देंगे).
- v. कमीशन या प्रभार जिसे आपको देना होगा का ब्यौरा तथा एक चेतावनी कि मुद्रा प्राप्त करने वाले व्यक्ति को भी विदेशी बैंक के प्रभार देने पड़ सकते हैं ।
- vi. हम बतायेंगे कि विदेश में भुगतान करने के लिए आपके द्वारा उपलब्ध कराई गई जानकारी पर्याप्त है या नहीं किसी विसंगति या अधूरे प्रलेखीकरण के मामले में हम आपको तुरंत सूचित करेंगे तथा उसे सुधारने / पूरा करने में आपको आपकी मदद करेंगे ।

#### **सी. आवक धन प्रेषण के लिए हम**

- i. यदि विदेश से आपके खाते में मुद्रा अंतरित की गई है तो हम आपको प्राप्त की गई मूल राशि तथा लगाए गए प्रभार, यदि कोई है, के बारे में बतायेंगे । यदि भेजने वाला सभी प्रभारों के अदा करने के लिए सहमत हो जाता है तो आपके खाते में नकदी जमा करते समय हम कोई प्रभार नहीं लेंगे ।
- ii. राशि जमा करने हेतु नियत तारीख के बाद विलंब होने के मामले में, आपकी क्षतिपूर्ति करेंगे.

**ए.** आपको नियत तारीख के बाद देय अवधि के लिए ब्याज पर किसी भी प्रकार की हानि तथा

**बी.** बैंक की मुआवजा नीति के अनुसार विदेशी मुद्रा दर की प्रतिकूल दर के लिए मुआवजा दिया जाएगा जो हमारी वेबसाइट पर उपलब्ध है । इसके लिए आपकी ओर से मांग की प्रतीक्षा नहीं की जाएगी ।

**डी.** नियामक / सांविधिक अनुदेश के अंतर्गत जारी किए जाने वाले सभी प्रमाण पत्र बिना किसी शुल्क के जारी किए जाएंगे ।

#### **9.2 भारत के भीतर धन विप्रेषण**

यदि आपको भारत के भीतर मुद्रा विप्रेषित करनी हो तो हम आपको बतायेंगे कि यह कैसे करना है तथा

**ए.** सेवाओं का विवरण और उसे कैसे उपयोग में लाया जाने के बारे में बतायेंगे ।

**बी.** आपकी आवश्यकता के अनुसार मुद्रा भेजने का सर्वोत्तम तरीका बतायेंगे ।

**सी.** सभी प्रभारों का ब्यौरा तथा साथ साथ पर संशोधित दर सूची के अनुसार सेवा के लिए आपके द्वारा भुगतान किए जाने वाला कमीशन का प्रकटन करेंगे।

**डी.** किसी प्रकार का विलंब होने पर बैंक की मुआवजा नीति के अनुसार आपको हुई हानि / किए गए अतिरिक्त खर्च के लिए आपसे मांग की प्रतीक्षा किए बिना आपको मुआवजा दिया जाएगा ।

#### **10. शिकायतें, परिवाद तथा जानकारी प्राप्त करना ।**

##### **10.1 आंतरिक कार्य विधियां**

**ए.** यदि आप शिकायत करना चाहते हैं तो हम बतायेंगे

1. यह कैसे किया जाए

2. शिकायत कहीं करें
3. कब तक जवाब की अपेक्षा की जाए
4. निवारण के लिए किसे संपर्क किया जाए.
5. यदि आप परिणाम से खुश नहीं हैं तो क्या किया जाए.

**बी .** आपके किसी भी प्रश्न के लिए हमारा स्टाफ आपकी सहायता करेगा ।

**सी.** हम आपको बतायेंगे की शिकायतों के उचित और तत्काल निपटारों के लिए हमारी प्रक्रिया का ब्यौरा कहां से प्राप्त होगा । हम आपके लिए हमारी शिकायत निवारण नीति को हमारी वेबसाईट पर डालेंगे ।

**डी.** हम आपको शाखा के अधिकारी का नाम प्रदर्शित करेंगे जिससे आपको शिकायत होने की अवस्था में संबंध स्थापित करना है । यदि आपकी शिकायत शाखा स्तर पर नहीं सुलझाई जाती है तो आप हमारे क्षेत्रीय प्रबंधक / आंचलिक प्रबंधक से शाखा में प्रदर्शित पते पर संपर्क स्थापित कर सकते हैं ।

**ई.** यदि आपकी शिकायत लिखित रूप में प्राप्त होती है तो हम एक सप्ताह के भीतर प्राप्ति सूचना के अंदर / उत्तर देने का प्रयास करेंगे । यदि आपकी शिकायत नामित टेलिफोन / हेल्पडेस्क या ग्राहक सेवा नं. पर फोन द्वारा बताई जाती हैं तो हम आपको एक शिकायत संदर्भ नम्बर पर उपलब्ध करायेंगे और हो रही प्रगति के बारे में यथोचित समयावधि में देते रहेंगे ।

**एफ.** मामले की जांच करने के बाद, हम आपको आपका अन्तिम उत्तर भेजेंगे या समझायेंगे कि जवाब देने में हमें क्यों अधिक समय लग रहा है और ऐसा हम आपकी शिकायत प्राप्त करने की तारीख से 30 दिनों के भीतर करने का प्रयास करेंगे और आपको बतायेंगे यदि आप अब भी संतुष्ट नहीं हैं तो वैसे अपनी शिकायत को आगे बढ़ा सकते हैं ।

## **10.2 बैंकिंग लोकपाल योजना**

**ए.** हम अपनी वेबसाईट पर तथा सभी शाखाओं में तथा हमारी वेबसाईट पर एक नोटिस प्रदर्शित करेंगे जिसमें यह बताया जाएगा कि हम भारतीय रिजर्व बैंक की बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 के तहत आते हैं इसकी एक प्रति आपके अनुरोध पर नाम मात्र के प्रभार पर उपलब्ध कराई जाएगी ।

**बी.** हमें शिकायत करने के 30 दिन के अंदर यदि आपको हमसे संतोष जनक उत्तर प्राप्त नहीं होता है और आप अपने शिकायत निवारण के लिए कुछ और उपाय करना चाहते हैं तो आप बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 के अंतर्गत भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा नियुक्त बैंकिंग लोकपाल से संपर्क कर सकते हैं । बैंकिंग लोकपाल योजना की प्रमुख विशेषताएं शाखा के सूचना पट्ट पर प्रदर्शित की गई है तथा यह योजना हमारी वेबसाईट पर उपलब्ध है हमारा स्टाफ इस संबंध में अपनाई जाने वाली क्रिया विधि को स्पष्ट करेगा.

10.3 हम ग्राहक संतुष्टि हेतु ऑडिट प्रणाली के दिशा निर्देश सुनिश्चित करेंगे तथा इन्हें लागू करने हेतु 'ग्राहक संतुष्टि कोड' में प्रावधान रखेंगे.

#### 11. विज्ञापन, विपणन एवं बिक्री

- ए हम सुनिश्चित करेंगे कि सभी विज्ञापन सामग्री स्पष्ट हो तथा भ्रामक न हो.
- बी सभी तहत के विज्ञापनों में जो किसी भी मीडिया में किया गया हो तथा जो व्यवसाय वृद्धि के साहित्य के रूप में हो तथा बैंकिंग सेवा या उत्पाद जिसमें ब्याज दर का भी संदर्भ हो सकता है, उसमें लागू होने वाली समस्त फीस एवं प्रभार तथा अन्य शर्तें निवेदन पर उपलब्ध हो सकेंगी, का उल्लेख सुनिश्चित करेंगे.
- सी यदि हम सहायक सेवाओं को उपलब्ध कराने हेतु तृतीय पक्ष की सेवाएँ लेते हैं तो हम यह देखेंगे कि तृतीय पक्ष ग्राहकों की व्यक्तिगत एवं व्यवसायिक सूचनाएँ (यदि वह उस तृतीय पक्ष को उपलब्ध हो) नियंत्रित करने में उसी तरह सक्षम हो, जिस तरह हमें विश्वास हो सुरक्षा के साथ ऐसी सेवाएँ उपलब्ध कराते हैं.
- डी हम यह सुनिश्चित करेंगे कि तृतीय पक्ष / एजेंट जो हमारे प्रोडक्ट/सेवाएँ बेच रहा है या हमारे लिए काम कर रहा है, उस कोड के तहत उपलब्ध समस्त सेवाएँ/उत्पाद के अनुसार कार्य करे.
- ई हम आपके समक्ष आपके द्वारा प्रयोग किये जा रहे हमारे उत्पादों की समस्त विशेषताएँ आपको समय समय पर सूचित करेंगे. हमारे अन्य उत्पादों या व्यवसाय वृद्धि प्रस्ताव के बारे में हम आपको आपकी सहमति प्राप्त होने की दशा में आपको मेल/डाक/फोन/बैंक वेबसाइट द्वारा सूचित करेंगे.
- एफ हमने हमारे डायरेक्ट सेलिंग एजेंसी जिनकी सेवाएँ हमारे उत्पाद एवं सेवाओं हेतु प्रयोग की जा सकती हैं, के लिए एक व्यवहार संहिता निर्धारित की हुई है जिसके तहत अन्य मामलों में भी उन्हें अपनी पहचान देनी होगी जब वह आपके यहाँ हमारे उत्पादों या सेवाओं के बिक्रय हेतु व्यक्तिगत/फोन पर संपर्क करते हैं.
- जी हमारे प्रतिनिधि/कोरियर अथवा प्रत्यक्ष बिक्रय एजेंट के विरुद्ध किसी भी अनुचित व्यवहार या ग्राहक कोड के किसी शिकायत के संबंध में हम उचित जाँच हेतु कदम उठाएँगे और संबंधित हानि को पूरा करने की कोशिश हमारी हर्जना नीति के तहत करेंगे चाहे इस हेतु आप द्वारा मांग नहीं की गई हो.

#### 12 मॉनिटरिंग/निगरानी

डी बैंकिंग कोड एंड स्टैंडर्ड बोर्ड ऑफ इंडिया (भारतीय बैंकिंग मानक कोड) इन संहिताओं पर नजर रखेगा.

### 13. सहायतार्थ

अगर किसी कोड के संबंध में आप कोई पूछताछ करना चाहते हैं तो हमारे हेल्प डेस्क के टेलीफोन नम्बर पर या ग्राहक सेवा नम्बर पर संपर्क कर सकते हैं. इसके अलावा आप भारतीय बैंक संघ के निम्न पते पर भी संपर्क कर सकते हैं-

भारतीय बैंक संघ,

सेन्टर-1, वर्ल्ड ट्रेड सेन्टर कफे परेड, मुंबई 400005

फोन नं. 022 - 22174040 फैक्स 022-22184222

वेबसाइट [www.iba.org.in](http://www.iba.org.in)

या भारतीय बैंकिंग कोड तथा/ मानक बोर्ड के निम्न पते पर भी संपर्क कर सकते हैं-

भारतीय रिजर्व बैंक भवन,

सी-7 चौथा माला, बांद्रा कुर्ला काम्पलेक्स, मुम्बई 400051

फोन नं. 022 - 26573724 / 26573371 फैक्स- 022 26573719

ई-मेल [help.bscbi@rbi.org.in](mailto:help.bscbi@rbi.org.in)

वेबसाइट [www.bscbi.org.in](http://www.bscbi.org.in)

13.1 हमने हमारी समस्त शाखाओं में एवं हमारी वेबसाइट पर यह सूचना उपलब्ध कराई है कि कोड की प्रति किस तरह से उपलब्ध हो सकेगी और हम आपके निवेदन पर यह प्रति उपलब्ध करा सकेंगे.

### 14 कोड की समीक्षा

प्रत्येक 2 वर्ष में कोड की समीक्षा की जावेगी ये समीक्षा पारदर्शी तरीके से की जा सकेगी.



**एटीएम -**

अर्थात आटोमेटेड टेलर मशीन - यह मशीन वह मशीन है जिसमें ग्राहक अपने कार्ड के साथ पिन नम्बर प्रयोग करते हुए कैश निकलने या अन्य सूचनाएँ एवं सेवाओं हेतु प्रयोग करता है.

**बैंक गारंटी -**

बैंक गारंटी ग्राहक के हेतु बैंक द्वारा तृतीय पक्ष को यह वचन देने हेतु जारी की जाती है कि गारंटी-डीड के अनुसार ग्राहक किसी दायित्व की पूर्ति नहीं करता है तो बैंक उसकी भरपाई करेंगे.

**बैंकिंग ओम्बड्समेन (बैंकिंग लोकपाल)**

बैंकिंग ओम्बड्समेन विवाद को सुलझाने वाली एक स्वतंत्र प्रभुत्व/अथोरिटी है जिसे भारतीय रिजर्व बैंक ग्राहक द्वारा बैंकिंग सेवाओं में दोष की शिकायत करने पर उसका निराकरण करने के लिए पदस्थ किया जाता है.

**बिल -**

बिल वित्तीय पराक्रम्य प्रलेख होते हैं जैसे विनिमय बिल या वचन पत्र. विनिमय बिल बिक्रेता द्वारा क्रेता को दिये गये माल या सेवाओं के भुगतान हेतु निर्देश जारी करने के लिए, जारी किया जाता है. वचन पत्र क्रेता द्वारा बिक्रेता से प्राप्त सेवाएँ या माल हेतु भुगतान अदा करने के वचन स्वरूप जारी किया जाता है.

**बिल क्रय/बढ़ाकृत**

बिल क्रय/बढ़ाकृत उस बिक्रेता को साख प्रदाय करने के माध्यम हैं, जिन्होंने मांग या अवधि बिल माल हेतु उठा रखे हैं. मांग बिल एवं अवधि बिल क्रय/बढ़ाकृत किये जाते हैं.

**कार्ड**

कार्ड प्लास्टिक कार्ड की एक सामान्य शब्दावली है जो ग्राहक माल या सेवाओं के भुगतान अथवा नकदी आहरण हेतु प्रयोग में लाते हैं. इस कोड में एटीएम कार्ड डेबिट कार्ड एवं क्रेडिट कार्ड आते हैं.

**कैश क्रेडिट/ओवर ड्राफ्ट (नकद साख/अधिविकर्ष)**

कैश क्रेडिट/ओवर ड्राफ्ट (नकद साख/अधिविकर्ष) उधार मुहैया कराने का एक रूप है जिसमें ऋणी को एक पूर्व निर्धारित सीमा राशि स्वीकृत की जाती है जिसमें ऋणी को आवश्यकतानुसार मुद्रा ऋण पर लेने की स्वतंत्रता होती है. खाते में राशि पुनः जमा होने पर ऋणी पुनः वह राशि स्वीकृत सीमा के अधीन आहरण कर सकता है. इस तरह यह सीमा राशि **रिवल्विंग/** परिवर्तित उधार के रूप में कार्य करती रहती है बैंक बकाया राशि पर ही ब्याज प्रभारित करते हैं.

## नकद हानियाँ

नकद हानियाँ अर्थात् ह्रास घटाने के पश्चात् शुद्ध हानियाँ

### चैक संग्रहण नीति

चैक संग्रहण नीति बैंक द्वारा अनुसरित की जाने वाली वह नीति है जिसके तहत बैंक ग्राहकों द्वारा जमा कराए गए स्थानीय एवं बाहरी चैकों के संग्रहण द्वारा राशि जमा करती हैं. यह नीति मुख्यतः निम्न में व्यवहार करती है-

- चैक क्रय आवेदन
- चैक जमा करने की समय सारणी
- चैक के संग्रहण में विलंब होने पर ब्याज का भुगतान
- स्थानीय एवं बाहरी चैकों के शीघ्र जमा करने संबंधी
- डाक में गुम चैकों के संबंध में

### क्षतिपूर्ति नीति

क्षतिपूर्ति नीति बैंक द्वारा अनुसरित की जाने वाली वह नीति है जिसके तहत बैंक द्वारा की गई चूक के कारण या किसी कार्य के न करने के कारण ग्राहक को हुई वित्तीय क्षति का पुनर्भरण करते हैं.

### साख सुविधाएँ/बैंक ऋण

बैंक द्वारा दी जाने वाली साख सुविधाएँ, सावधि ऋण, अधिविकर्ष सीमा या नकद साख के रूप में ग्राहक को एक निश्चित अवधि दी जाती जिस पर बैंक द्वारा ब्याज प्रभारित किये जाते हैं.

### साख सूचना कम्पनी (क्रेडिट इंफोरमेशन कंपनी)

साख सूचना कम्पनी वह कम्पनी है जो कम्पनी एक्ट, 1956 के तहत पंजीकृत की जाती है तथा जिन्हें भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा पंजीयन का प्रमाण पत्र संस्वीकृत किया जाता है. यह कम्पनियाँ ग्राहक की साख संबंधी सूचनाओं इकट्ठा करने हेतु अधिकृत होती हैं तथा जिन संस्थाओं से यह सूचनाएँ एकत्र की जाती हैं वह इसके सदस्य होते हैं तथा किसी सूचना को विश्लेषण करने के पश्चात् अपने सदस्यों एवं विशेष युजर्स(उपभोक्ता) को प्रसारित/उपलब्ध कराते हैं.

### चालू खाता

चालू खाता मांग जमा का वह रूप होता है जिसके तहत उपलब्ध राशि या स्वीकृत राशि तक कितने ही आहरण अनुमत किये जाते हैं.

### ग्राहक

सूक्ष्म लघु उद्यम (एम एस ई) या इसके अधिकृत प्रतिनिधि जो बैंक में खाता रखते हैं या बैंक के उत्पाद/सेवाएँ प्रयोग करते हैं, ग्राहक कहलाते हैं.

### **मृतक खाता**

एक मृतक खाता ऐसा जमा खाता होता है जिसमें एकल खाता धारक की मृत्यु अथवा संयुक्त खाते में एक या एक से अधिक खाता धारक की मृत्यु हो चुकी हो।

### **डी-मेट खाते**

डी-मेट खातों से तात्पर्य अमूर्तिकृत खाते हैं और ऐसे खातों में विनियोगकर्ता का स्टॉक इलेक्ट्रॉनिक रूप में रखे जाते हैं।

### **जमा खाते :**

- “बचत खाते” से तात्पर्य ऐसी मांग जमाओं से है जिसमें अवधि विशेष के दौरान अनुमत आहरण की संख्या एवं राशि प्रतिबंधित होती है।
- “सावधि जमा” से तात्पर्य बैंक द्वारा नियत अवधि हेतु स्वीकार्य ऐसी जमाओं से है जो कि केवल नियत अवधि की समाप्ति पर आहरण योग्य होती है और जिसमें आवर्ती जमा/अल्प अवधि/ स्थाई जमा/ मासिक आय प्रमाणपत्र/ तिमाही आय प्रमाण पत्र इत्यादि सम्मिलित हैं।

“सूचना पर देय जमा राशियां” से तात्पर्य अवधि विशेष हेतु सावधि जमा से है जो केवल एक पूर्ण बैंकिंग दिवस के नोटिस पर आहरण योग्य होती है।

### **इलेक्ट्रॉनिक समाशोधन सेवा :**

इलेक्ट्रॉनिक समाशोधन सेवा ईसीएस एक ऑन लाईन प्रेषण सेवा प्रणाली है जो एक सम्प्रेषण नेटवर्क के माध्यम से बैंक/ शाखाओं से स्वचालित समाशोधनगृह एसीएच को इलेक्ट्रॉनिक भुगतान सूचना का प्रेषण करने की अनुमति देती है।

### **इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण :**

इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण ईएफटी भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा बैंकों के ग्राहकों को एक बैंक शाखा से अन्य स्थान पर एक खाते से दूसरे खाते में जहां ई एफ टी सेवा उपलब्ध है, में अपने कोषों का अंतरण करने की योजना है।

### **ईक्विटी:**

ईक्विटी से तात्पर्य कारपोरेट संस्था की पूंजी से है, जो कि कम्पनी के अंशों का भौतिक अथवा अमूर्तिकृत रूप में प्रतिनिधित्व करती है।

### **फैक्टरिंग**

फैक्ट्रींग सेवाएं लेनदारियों का वित्तीय प्रबंधन विकल्प है । यह उधार विक्रय को नकदी में संपरिवर्तन है।

### **सरकारी बॉण्ड**

सरकारी बॉण्ड से तात्पर्य ऐसी प्रतिभूति से है जो केन्द्रीय अथवा राज्य सरकार सार्वजनिक ऋण सृजित और जारी करने हेतु जारी करती है।

### **गारण्टी**

एक व्यक्ति द्वारा दिया गया वचन होता है ।

### **खाते का अनियमित परिचालन**

खाते में पर्याप्त शेष के बिना खाते पर चैक जारी करना, खाते में आवक/ जावक चैकों की निरंतर वापसी होना। खाते में सीमा से अधिक आहरण होना, खाता धारक द्वारा स्वीकृत नकदी सीमा से अधिक आहरण, के वॉय सी प्रक्रिया का अनुपालन नहीं किया जाना। ग्राहक द्वारा कपट/ दुष्कृत्य/ कपटपूर्ण प्रदर्शन, संदिग्ध लेनदेन/ पी.एम. एल. ए. एक्ट 2002 आदि के अंतर्गत काले धन को वैध बनाने में संलिप्तता इत्यादि खाते के अनियमित परिचालन के उदाहरण हैं।

### **साख पत्र :**

एक साख पत्र बैंक द्वारा जारी किये जाने वाला दस्तावेज है, जो कि साख पत्र में उल्लेखित दस्तावेजों के प्रस्तुतीकरण के विरुद्ध बैंक द्वारा लाभार्थी को भुगतान हेतु आमतौर पर अविकल्पी वचन देता है ।

### **डाक**

डाक भौतिक अथवा इलेक्ट्रॉनिक रूप में एक पत्र होता है।

### **व्यापारी सेवाएं**

व्यापारी सेवाएं सामान्यतया व्यापारिक खातों को, जिन्हें क्रेडिट/ डेबिट कार्ड्स के माध्यम से भुगतान प्राप्त करने हेतु, व्यापार और सेवाएं दिए जाने की अनुमति होती है। कार्ड टर्मिनल काउन्टर यथा विक्रय स्थल ( POS ) मशीन अथवा फोन पर अथवा इन्टरनेट के माध्यम से स्वीकार्य किये जा सकते हैं।

### **सूक्ष्म और लघु उद्यमी**

ऐसे उद्यमी जो विनिर्माण और सेवाएं प्रदान करने में लगे हुए हैं सूक्ष्म और लघु उद्यमी कहलाते हैं।

एक सूक्ष्म उद्यमी को इस प्रकार परिभाषित किया जा सकता है -

एक उद्यमी जो विनिर्माण और वस्तुओं के उत्पादन, चाहे कैसा भी उद्योग हो, जहां प्लांट और मशीनरी में 25 लाख से अधिक का विनियोग नहीं हो अथवा

एक उद्यमी सेवाएं प्रदान करने में संलग्न हो, जहां संयंत्रों में 10 लाख से अधिक का विनियोग नहीं हो।

एक लघु उद्यमी को इस प्रकार परिभाषित किया जा सकता है -

एक उद्यमी जो विनिर्माण और वस्तु के निर्माण में, चाहे कोई भी उद्योग हो, जहां प्लांट और मशीनरी में 25 लाख से अधिक का विनियोग हो लेकिन 5 करोड से अधिक नहीं हो अथवा

एक उद्ययमी सेवाएं प्रदान करने में संलग्न हो, जहां संयंत्रों में 10 लाख से अधिक का विनियोग हो लेकिन 2 करोड से अधिक नहीं हो।

### **राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण**

राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण ( एन ई एफ टी ) एक राष्ट्र व्यापी कोष अंतरण प्रणाली है, जो देश की एक बैंक शाखा से दूसरे बैंक की शाखा में कोष अंतरण की सुविधा उपलब्ध कराती है।

### **निवल संपत्ति /हैसियत**

पूंजी और निर्बंध आरक्षित निधियों के योग में से संचित घाटे को घटाने को निवल सम्पत्ति कहते हैं।

### **नामांकन सुविधा**

नामांकन सुविधा बैंक को : मृतक जमाकर्ता के खाते में जमा राशि को नामांकित को भुगतान करने, बैंक अभिरक्षा में मृतक द्वारा छोड़ी गई वस्तुओं को नामांकित को वापस लौटाने, सुरक्षित जमा लॉकर के किरायेदार की मृत्यु की स्थिति में रखी गई वस्तुओं को कानूनी उत्तराधिकारियों को सुपुर्द करने से है।

### **गैर निधि आधारित सुविधा**

बैंकों द्वारा दी जाने वाली गैर निधि आधारित ऐसी सुविधा है, जिसमें ग्राहक द्वारा इस सुविधा का उपभोग करने पर बैंक की किसी प्रकार की निधि का बाह्य प्रेषण नहीं होता है किन्तु, भविष्य में यदि ग्राहक अपने वायदे के निर्वहन में असमर्थ रहता है तो यह वित्तीय उत्तरदायित्व में परिणित हो जाता है। गैर निधि आधारित सुविधाएं सामान्यतः बैंक गारंटी, साख पत्र की स्वीकृति के तौर पर दी जाती है।

### **अनर्जक आस्ति**

**एक अनर्जक आस्ति एक ऐसा ऋण अथवा अग्रिम है जहां,**

क. ब्याज और/ अथवा मूलधन की किश्तें मियादी ऋण की स्थिति में 90 दिन से अधिक अतिदेय रहती है।

ख. अधिविकर्ष/ नकद साख ( ओ डी / सी सी ) की स्थिति में यदि खाता **अनियमित** रहता है।

[iii] बट्टा या क्रय किये गये बिल 90 दिन से अधिक अतिदेय रहेंगे .

#### **प्रवर्तक**

संगठन ग्राहक के खाते से ग्राहक के अनुदेश पर ही भुगतान एकत्रित करता हैं .

अन्य सुरक्षात्मक सूचना

चयनित व्यक्तिगत जानकारी और तथ्य खाते के प्रयोग हेतु [ क्रमानुसार जो कि ग्राहक की जानकारी में हैं ] उपयोग में लाये जाते हैं .

#### **गतावधि ( स्टेल चेक - आउट ऑफ डेट) चेक**

एक चेक जिसका प्रस्तुति के समय भुगतान नहीं किया गया हों क्योंकि चेक पर लिखी गई तारीख तीन माह पुरानी हैं .

#### **नियम बाह्य-आउट ऑफ आर्डर**

यदि बकाया राशि स्वीकृत सीमा / ड्राईंग राशि से निरंतर अधिक बनी हुई हैं ऐसे खाते को नियम बाह्य ( आउट ऑफ आर्डर) की श्रेणी में डाल देना चाहिये .

ऐसे मामलों में जहाँ प्रधान ऑपरेटिंग खाते में बकाया राशि स्वीकृत सीमा से कम हैं लेकिन वहाँ कोई क्रेडिट नहीं हैं, लगातार 90 दिन के लिये तुलन पत्र या क्रेडिट की तिथि के आधार पर ब्याज की समान अवधि के दौरान डेबिट कवर करने के लिये पर्याप्त नहीं हैं . इन खातों को नियम से बाहर [ आउट ऑफ आर्डर ] मान लिया जाना चाहिये .

#### **अतिदेय**

अतिदेय रकम बैंक के द्वारा दी गई ऋण सुविधा के तहत नियत तिथि पर अपेक्षित राशि अवधि बीतने पर भी ना चुकाई गई हो .

#### **पैन**

पैन कार्ड का पूरा नाम परमानेंट अकाउंट नम्बर होता हैं जिसमें दस अंक भारत सरकार के आयकर विभाग द्वारा जारी किये जाते हैं जो कि प्रत्येक व्यक्ति के लिये जरूरी हैं तथा कभी भी बदले नहीं जाते हैं लेमिनेटिड कार्ड के रूप में जारी किये जाते हैं . यह स्थाई होता हैं जो कि निर्धारिती के पते में बदलाव या निर्धारण अधिकारी के बदलने पर भी नहीं बदलते .

#### **पासवर्ड**

एक अक्सेस कोड के लिये एक शब्द या अंकों का जोड़ा या अल्फान्युमेरिक संयोजन, जो कि ग्राहक द्वारा चुना गया है ताकि वह फोन का प्रयोग या इंटरनेट बैंकिंग सेवा का लाभ उठा सकें . यह पहचान के लिये भी उपयोग किया जाता हैं .

#### **भुगतान और निपटान प्रणाली**

भुगतान और निपटान प्रणाली का अर्थ है , वित्तीय प्रणाली आमतौर पर वित्तीय संस्थान के बीच डेबिट या क्रेडिट के आदान प्रदान से आपूर्तिकर्ताओं और निधि के उपयोगकर्ता के बीच धन के हस्तांतरण के लिये बनी प्रणाली को भुगतान और निपटान प्रणाली कहा जाता है .

### **पिन**

पिन बैंक द्वारा दी जा रही सुविधा / सेवा जैसे नकद निकासी और अन्य ईलेक्ट्रॉनिक सुविधाओं का कार्ड का उपयोग करते समय जो गुप्त नम्बर प्रयोग में लाया जाता है पिन कहलाता है .

### **तत्काल सकल भुगतान ( रियल टाइम ग्रास सेटलमेंट )**

आरटीजीएस का अर्थ “ वास्तविक समय सकल भुगतान” है . आरटीजीएस प्रणाली बैंकिंग चैनल के माध्यम से निधि अंतरण करने का सबसे तेज माध्यम उपलब्ध कराती है । आरटीजीएस के अन्तर्गत लेनदेन का निपटान एकाएक (वनटूवन) आधार पर किया जाता है जिसे “सकल” निपटान कहा जाता है तथा वास्तविक समय का अर्थ है जिसमें प्रतीक्षा काल नहीं होता.

### **रीजनेबल - उचित**

सामान्य ज्ञान की सीमा के भीतर नियंत्रित या किसी भी कारण और सोच के अनुसार , अत्यधिक या चरम नहीं, किया जाने वाला कार्य .

### **दुबारा कब्जा लेना**

दुबारा कब्जा लेना प्रक्रिया वह प्रक्रिया है जिसके द्वारा लेनदार को घर या माल [ जैसे कार ] इत्यादि को सुरक्षित ऋण के रूप में प्रतिभूत किया जाता है, यदि ऋणी ऋण समझोते की शर्तों के अनुसार ऋण नहीं चुकाता है .

### **पुनर्वास पैकेज**

**रुग्ण ईकाईयों** के केस में पुनः एक निश्चित रकम भारतीय रिजर्व बैंक के निर्देशानुसार निम्न बिन्दुओं के आधार पर ऋण के रूप में प्रदान कर उनको पुनः उठने का एक मौका देने को पुनर्वास पैकेज कहते हैं .

- (i) कार्यकारी पूंजी पर ब्याज में रेगुलेटरी दिशानिर्देशानुसार कमी करना
- (ii) फंडेड ब्याज टर्म ऋण
- (iii) कार्यशील पूँजी अवधि ऋण
- (iv) अवधि ऋण
- (v) आकस्मिक व्यय ऋण सहायता

### **स्मार्ट कार्ड**

स्मार्ट कार्ड एक प्लास्टिक कार्ड है जो कि क्रेडिट कार्ड के साइज का होता है जिसमे माइक्रोचिप डाटा को प्रसंस्करण करने के लिये समाविष्ट होती हैं. जो कि डाटा को / के भंडारण , अन्य अनुप्रयोगों , प्रमाणीकरण और पहचान का सुरक्षित तरीका प्रदान करती हैं . इसे टेलीफोन कॉल, इलेक्ट्रॉनिक धन भुगतान तथा अन्य अनुप्रयोगों के लिये प्रयोग कर सकते हैं,

## प्रतिभूति

प्रदर्शित देयताओं पर दिये गये ऋण या अन्य देयताओं के लिये अपनाई गई प्रतिभूति . यदि ऋणी ऋण का चूककर्ता है, उधारकर्ता बैंक उधार ली गई रकम के बदले में इन आस्तियों पर दावा कर सकता है.

उधारकर्ता को प्रदान की गई ऋण सुविधा से उत्पन्न आस्ति प्राथमिक प्रतिभूति है । तथा/अथवा जो उधारकर्ता की परियोजना/ व्यवसाय से प्रत्यक्ष रूप से संबद्ध है, जिसके लिये ऋण सुविधा प्रदान की गई है,

संपार्श्विक प्रतिभूति कथित ऋण सुविधा के लिये प्रदत्त कोई अन्य प्रतिभूति है उदाहरण के लिये आभूषणों का दृष्टिबंधक, भवन का बंधक आदि.

## सेवायें

i) लघु तथा सूक्ष्म सेवा उद्यमों के संबंध में लघु रोड़ तथा जल मार्ग परिचालक, लघु व्यवसाय, व्यावसायिक तथा स्वरोजगार व्यक्ति तथा अन्य सेवा उद्यम शामिल हैं.

ii) बैंक द्वारा दी जाने वाली विभिन्न सेवाये [डी.डी., एम.टी. टी.टी. इत्यादि ] नकद भुगतान एवं नकद प्राप्ति, नोटो का बदलना , विदेशी विनिमय , धन का अंतरण आदि, जो बैंक ग्राहकों को प्रदान करते हैं.

## बीमार ईकाई

बीमार युनिट वह युनिट है जो छह माह से अधिक सबस्टेंडर्ड / अवमानक रहती है या जिसके निवल मालियत में रकम के नुकसान के कारण पिछले फाईनेंसियल वर्ष से 50 % तक कमी आई है तथा इकाई दो वर्षों से व्यावसायिक उत्पादन कर रही है .

## अवमानक

अवमानक आस्तियाँ वह हैं जो 12 माह तक या उससे कम समय तक एन.पी.ए. रहती हैं .

## प्रशुल्क (टेरिफ) अनुसूची

बैंक द्वारा बैंक के उत्पादों पर ग्राहकों को दी जा रही सुविधाओं पर लिये जाने वाला प्रभार .

## अदत्त चेक

अदत्त चेक वह चेक है जो अदाकर्ता बैंक से बिना भुगतान के वापस आ गया हो.