

**अत्यंत लघु, लघु एवं मध्यम उद्यमों के प्रति**

**सिडबी की प्रतिबद्धता संहिता**

**Code of SIDBI's Commitment to**

**Micro, Small and Medium Enterprises**

**नवम्बर, 2008**

**November 2008**



यह एक स्वैच्छिक संहिता है, जो बैंक के अत्यंत लघु, लघु एवं मध्यम उद्यम क्षेत्र के ग्राहकों को उनके दैनंदिन कारोबार एवं वित्तीय कठिनाइयों के समय शीघ्र और पारदर्शी बैंकिंग सेवाएँ उपलब्ध कराने की सिडबी की सकारात्मक प्रतिबद्धता दर्शाती है। यह संहिता न केवल अत्यंत लघु, लघु एवं मध्यम उद्यमों का अधिकार-पत्र है, बल्कि उनके बैंक के सापेक्ष उनके दायित्वों की प्रतिष्ठा भी करती है।

*This is a voluntary Code, reflecting the SIDBI's positive commitment to its Micro, Small and Medium Enterprise [MSME] customers to provide speedy and transparent access to banking services in their day-to-day operations and in times of financial difficulty. This Code is not only a Charter of Rights of the MSME but also enshrines his obligations vis-a-vis his bank.*

**भारतीय लघु उद्योग विकास बैंक**

**Small Industries Development Bank of India**

[www.sidbi.in](http://www.sidbi.in)



## विषयवस्तु Contents

1.	परिचय <b>Introductiuon</b>	4
1.I	संहिता के उद्देश्य Objectives of the Code	4-5
1.II	संहिता की प्रयोज्यता Application of the Code	5-6
2.	<b>प्रमुख प्रतिबद्धताएँ Key Commitments</b>	7-8
3.	<b>सूचनाएँ Information</b>	9-10
4.	<b>विश्वस्तता एवं गोपनीयता Privacy and Confidentiality</b>	11
5.	<b>उधार Lending</b>	12
5.I	आवेदन Application	12
5.II	ऋण आकलन Credit Assessment	12-13
5.III	मंजूरी /निरस्तीकरण Sanction/Rejection	14
5.IV	संवितरण पश्चात् Post Disbursement	14-15
5.V	गैर-निधि आधारित सुविधाएँ Non-Fund Based Facilities	15
5.VI	वित्तीय कठिनाइयाँ Financial Difficulties	15-16
5.VII	रुग्ण अत्यंत लघु, लघु एवं मध्यम की सुश्रुषा (देखरेख) एवं ऋण पुनर्संरचना Nursing Sick MSMEs and Debt Restructuring	16
6.	<b>देयराशियों की वसूली Collection of Dues</b>	17-18
7.	सावधि जमा खाता <b>Fixed Deposit Account</b>	19
8.	विज्ञापन, विपणन तथा बिक्री <b>Advertising, Marketing and Sales</b>	20
9.	परिवाद, शिकायत(परिवेदना) और प्रतिसूचना <b>Complaints, Grievances and Feedback</b>	21
10.	सहायता प्राप्त करना <b>Getting Help</b>	22

11.	संहिता की समीक्षा <b>Review of the Code</b>	23
	संलग्नक : शब्दावली <b>Annexure : Glossary</b>	24-27

1.

## **परिचय Introduction**

भारतीय बैंकिंग संहिता एवं मानक बोर्ड की स्थापना भारतीय रिज़र्व बैंक ने फरवरी, 2006 में एक स्वायत्त संस्था के रूप में की थी, जिसका दायित्व यह सुनिश्चित करना है कि बैंकों के साथ लेनदेन करते समय ग्राहकों के साथ न्यायसंगत व्यवहार किया जाए। भारतीय बैंकिंग संहिता एवं मानक बोर्ड ने, भारतीय बैंक संघ के सहयोग से, मई, 2008 में 'अत्यंत लघु एवं लघु उद्यमों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धताएँ' तैयार की हैं। भारतीय बैंकिंग संहिता एवं मानक बोर्ड द्वारा तैयार संहिता से मूल भावना ग्रहण करते हुए, हमने अत्यंत लघु, लघु एवं मध्यम उद्यमों के प्रति अपनी प्रतिबद्धताएँ व्यक्त करने के लिए सर्वोत्तम व्यवहार संहिता तैयार की है।

Banking Code and Standards Board of India [BCSBI] has been set up by the Reserve Bank of India in February 2006 as an autonomous watchdog to ensure that customers get fair treatment in their dealings with banks. In collaboration with the Indian Banks' Association, BCSBI has prepared 'Bank's Commitment to Micro and Small Enterprises' in May 2008. Taking the spirit of the code prepared by BCSBI, we have prepared Best Practices Code to convey our commitment to Micro, Small and Medium Enterprises.

यह एक स्वैच्छिक संहिता है, जो अत्यंत लघु, लघु एवं मध्यम उद्यम विकास अधिनियम, 2006 में परिभाषित अत्यंत लघु, लघु एवं मध्यम उद्यमों के साथ लेनदेन /व्यवहार करते समय सिडबी के लिए बैंकिंग प्रथाओं के न्यूनतम मानक निर्धारित करती है। यह ग्राहकों को सुरक्षा प्रदान करती है और यह बताती है कि दैनंदिन परिचालनों और वित्तीय कठिनाइयों के समय सिडबी कैसे व्यवहार करे। यह संहिता भारतीय रिज़र्व बैंक के विनियामक एवं पर्यवेक्षी अनुदेशों को बदलती या अधिक्रमित नहीं करती है और हम समय-समय पर भारतीय रिज़र्व बैंक से जारी अनुदेशों /निदेशों का पालन करेंगे। संहिता के प्रावधान उन मानकों से उच्चतर मानक निर्धारित कर सकते हैं, जो विनियामक एवं पर्यवेक्षी अनुदेशों में इंगित हैं तथा ऐसे उच्चतर मानक प्रभावी रहेंगे, क्योंकि संहिता उन

सर्वोत्तम व्यवहारों का प्रतिनिधित्व करती है, जो हमने आपके लिए प्रतिबद्धता के रूप में स्वीकार किए हैं। इस संहिता में 'आप' का अर्थ है - भारत में अत्यंत लघु, लघु एवं मध्यम उद्यम और 'हम' का अर्थ है - बैंक जिसके साथ आप व्यवहार /लेनदेन करते हैं।

This is a voluntary Code, which sets minimum standards of banking practices to be followed by SIDBI while dealing with Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs) as defined in the Micro, Small and Medium Enterprises Development (MSMED) Act, 2006. It provides protection to the customers and explains how SIDBI is expected to deal with day - to- day operations and in times of financial difficulty. The Code does not replace or supersede regulatory or supervisory instructions issued by the Reserve Bank of India (RBI) and we will comply with such instructions /directions issued by the RBI from time to time. The provisions of the Code may set higher standards than what is indicated in the regulatory or supervisory instructions and such higher standards will prevail, as the Code represents best practices agreed by us as our commitment to you. In the Code, 'you' denotes the MSME in India and 'we', the bank that you deal with.

## **1.1 संहिता के उद्देश्य Objectives Of The Code**

यह संहिता निम्नलिखित उद्देश्यों को ध्यान में रखकर तैयार की गई है :

The Code has been developed keeping in view the following objectives :-

I. सक्षम बैंकिंग सेवा सुलभता से उपलब्ध कर अत्यंत लघु, लघु एवं मध्यम उद्यम क्षेत्र पर सकारात्मक बल देना।

Give a positive thrust to the MSME sector by providing access to efficient banking services.

II. आपके साथ व्यवहार करते समय न्यूनतम मानक निर्धारित कर अच्छी, उचित एवं निष्पक्ष बैंकिंग प्रथाओं का संवर्द्धन।

Promote good and fair banking practices by setting minimum standards in dealing with you.

III. पारदर्शिता बढ़ाना, ताकि आप यह बेहतर ढंग से समझ सकें कि सेवाओं के संबंध में आप सामान्यतः उचित रूप में क्या अपेक्षा कर सकते हैं।

Increase transparency so that you can have a better understanding of what you can reasonably expect of the services.

IV. प्रभावी संवाद के माध्यम से आपके कारोबार के प्रति हमारी समझ बेहतर बनाना।

Improve our understanding of your business through effective communication.

V. परिचालन के बेहतर मानक प्राप्त करने के लिए, प्रतिस्पर्द्धा के माध्यम से, बाजार शक्तियों को प्रोत्साहित करना।

Encourage market forces, through competition, to achieve higher operating standards.

VI. आपके और हमारे बीच स्वस्थ एवं सौहार्दपूर्ण रिश्ते का संबर्द्धन करना तथा आपकी बैंकिंग आवश्यकताओं की पूर्ति के लिए समय से और शीघ्रता से कार्रवाई सुनिश्चित करना।

Promote a fair and cordial relationship between you and us and also ensure timely and quick response to your banking needs.

VII. बैंकिंग प्रणाली में विश्वास पुष्ट करना।

Foster confidence in the banking system.

## 1.II **संहिता की प्रयुक्ति Application Of The Code**

भारत सरकार ने 16 जून, 2006 को अत्यंत लघु, लघु एवं मध्यम उद्यम विकास अधिनियम, 2006 पारित किया, जिसे 02 अक्टूबर, 2006 को अधिसूचित किया गया। अधिनियम में संयंत्र एवं मशीनों में निवेश के आधार पर अत्यंत लघु, लघु एवं मध्यम उद्यमों के लिए वर्गीकरण के स्पष्ट सांविधिक मानदंडों का प्रावधान है, जिनका विवरण नीचे दिया गया है :

The Micro, Small and Medium Enterprises Development (MSMED) Act 2006 was enacted by Government of India on June 16, 2006 which was notified on October 02, 2006. This Act has provided clear statutory identification criteria for micro, small and medium enterprises on the basis of investment in plant and machinery/equipment as under :

विवरण Particulars	सामानों के विनिर्माण /उत्पादन /परिरक्षण में संलग्न उद्यम Enterprises engaged in manufacture/ production / preservation of goods	सेवाएँ उपलब्ध कराने /देने में संलग्न उद्यम Enterprises engaged in providing/ rendering services
अत्यंत लघु उद्यम Micro enterprise	जहाँ संयंत्र एवं मशीनों में निवेश पच्चीस लाख रुपये से अधिक न हो। Where the investment in plant and machinery does not exceed twenty five lakh rupees	जहाँ उपकरणों में निवेश दस लाख रुपये से अधिक न हो।Where the investment in equipment does not exceed ten lakh rupees.
लघु उद्यम Small enterprise	जहाँ संयंत्र एवं मशीनों में निवेश पच्चीस लाख रुपये से अधिक हो, किन्तु पाँच करोड़ रुपये से अधिक न हो। Where the investment in plant and machinery is more than twenty five lakh rupees but does not exceed five crore rupees.	जहाँ उपकरणों में निवेश दस लाख रुपये से अधिक हो, किन्तु दो करोड़ रुपये से अधिक न हो। Where the investment in equipment is more than ten lakh rupees but does not exceed two crore rupees.
मध्यम उद्यम Medium enterprise	जहाँ संयंत्र एवं मशीनों में निवेश पाँच करोड़ रुपये से अधिक हो, किन्तु दस करोड़ रुपये से अधिक न हो। Where the investment in plant and machinery is more than five crore rupees but does not exceed ten crore rupees.	जहाँ उपकरणों में निवेश दो करोड़ रुपये से अधिक हो, किन्तु पाँच करोड़ रुपये से अधिक न हो। Where the investment in equipment is more than two crore rupees but does not exceed five crore rupees.

उपर्युक्त प्रयोजन के लिए संयंत्र एवं मशीनों /उपकरणों में निवेश की उच्चतम सीमा की गणना करते समय उनकी मूल कीमत हिसाब में ली जानी चाहिए, चाहे संयंत्र एवं मशीनें नई हों अथवा पुरानी। साथ ही, भूमि व भवन, फ़र्नीचर एवं उपस्कार(फ़िटिंग्स) तथा अन्य सामान, जो उत्पादन या मुख्य गतिविधि से सीधे संबंध न रखते हों, उन्हें भी छोड़ देना चाहिए। परिभाषा के प्रयोजन से संयंत्र एवं मशीनों की कीमत की गणना करते समय, 5 अक्टूबर,

2006 की केन्द्र सरकार की अधिसूचना संख्या एस. ओ. 1722(ई) में सरकार द्वारा विनिर्दिष्ट मर्दों को भी छोड़ दिया जाना चाहिए।

While computing the ceiling of investment in plant and machinery/equipment for the purpose of the above definitions, the original price thereof, irrespective of whether the plant and machinery are new or second hand, should be taken into account. Further, the cost of land & building, furniture, fittings and other items not directly related with production/main activity should be excluded. The items specified by the Central Government vide its Notification No. S.O. 1722(E) dated October 05, 2006 should be excluded while calculating value of the plant and machinery for the purpose of the definition.

जब तक कि अन्यथा उल्लेख न हो, इस संहिता के सभी भाग, वर्तमान विनियामक अनुदेशों के अधीन, नीचे सूचीबद्ध सभी उत्पादों (योजनाओं) एवं सेवाओं पर लागू होंगे, चाहे वे शाखाओं, सहायक संस्थाओं, संयुक्त उद्यम वाली संस्थाओं या एजेंटों द्वारा, काउन्टर पर, फोन से, डाक के माध्यम से, अंतर-सक्रिय इलेक्ट्रॉनिक उपायों के माध्यम से, इंटरनेट पर या किसी अन्य रीति से दी जाती है। तथापि, यहाँ चर्चित सभी उत्पाद हम उपलब्ध करा सकते हैं अथवा उपलब्ध नहीं करा सकते हैं।

Unless it says otherwise, all parts of this Code apply to all the products and services listed below, under current regulatory instructions, whether they are provided by branches, subsidiaries, joint ventures or agents, across the counter, over the phone, by post, through interactive electronic devices, on the internet or by any other mode. However, all products discussed here may or may not be offered by us.

- i. सावधि जमाराशियाँ Fixed deposits
- ii. ऋण एवं अग्रिम Loans and advances
- iii. पुनर्वित्त सुविधाएँ Refinance facilities
- iv. भारत सरकार की योजनाओं के अंतर्गत सब्सिडी Subsidy under Govt. of India schemes

- v. साख-पत्र जारी करना Issue of letter of credit
- vi. गारंटी प्रदान करना Issue of guarantee
- vii. नौभरण-पूर्व एवं नौभरण-पश्चात् ऋण Pre and post shipment credit
- viii. अल्प वित्त संस्थाओं को वित्तीय सहायता Financial assistance to Micro Finance Institutions

कतिपय तकनीकी शब्दों का अर्थ शब्दावली में दिया गया है।

The meanings of certain technical words are given in the glossary

\*\*\*\*\*

## 2. प्रमुख प्रतिबद्धताएँ Key Commitments

आपके प्रति हमारी प्रमुख प्रतिबद्धताएँ निम्नवत् हैं :

Our key commitments to you are as under :

### 2.I आपके साथ व्यवहार करते समय हम सदैव निष्पक्ष एवं न्यायसंगत कार्रवाई करेंगे और उसके लिए हम:

**To act fairly and reasonably in all our dealings with you by**

- i. अपने उधार परिचालनों के संबंध में शीघ्रता से और दक्षता से ऋण एवं सेवाएँ उपलब्ध कराएँगे।  
Providing speedy and efficient credit and service delivery relating to our lending operations.
- ii. जो उत्पाद उपलब्ध कराते हैं, और जिन प्रक्रियाओं एवं प्रथाओं का हमारे कर्मचारीगण पालन करते हैं, उनके संबंध में इस संहिता में निर्धारित प्रतिबद्धताओं एवं मानकों का हम पालन करेंगे।  
Meeting the commitments and standards in this Code, for the products and services we offer, and in the procedures and practices our staff follow.
- iii. यह सुनिश्चित करेंगे कि हमारे उत्पाद एवं सेवाएँ संबद्ध कानूनों और विनियमों का पूरी तरह पालन करते हैं।  
Making sure our products and services meet relevant laws and regulations in letter and spirit.
- iv. यह सुनिश्चित करेंगे कि आपके साथ हमारा व्यवहार सत्यनिष्ठा (ईमानदारी) एवं पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित है।  
Ensuring that our dealings with you rest on ethical principles of integrity and transparency.
- v. सुरक्षित तथा विश्वसनीय बैंकिंग एवं भुगतान व निपटान प्रणालियों का परिचालन करेंगे।  
Operating secure and reliable banking and payment and settlement systems.
- vi. वित्तीय कठिनाइयों के मामलों पर सहानुभूतिपूर्वक विचार करेंगे।  
Considering cases of financial difficulty sympathetically

### 2.II निम्नलिखित कार्यों के माध्यम से हमारे उत्पाद एवं सेवाओं की कार्यप्रणाली समझने में आपकी मदद करना

**To Help You Understand How Our Financial Products And Services Work By**

- i. उनके बारे में हिन्दी, अँगरेजी या उपयुक्त स्थानीय भाषा में से किसी एक या अधिक भाषाओं में आपको सूचना देना।  
Giving you information about them in any one or more of the following languages: Hindi, English or the appropriate local language.
- ii. यह सुनिश्चित करना कि हमारा विज्ञापन एवं प्रचार साहित्य सुस्पष्ट है।

Ensuring that our advertising and promotional literature is clear.

iii. यह सुनिश्चित करना कि हमारे उत्पादों एवं सेवाओं के बारे में और उन पर लागू नियमों एवं शर्तों तथा ब्याजदरों /सेवा प्रभारों की सुस्पष्ट जानकारी दी गई है।

Ensuring that you are given clear information about our products and services, the terms and conditions and the interest rates/service charges, which apply to them.

iv. यह सुनिश्चित करना कि हमारे उत्पादों की गलत बिक्री न हो।

Ensuring that there is no mis-selling of our products.

v. आपको यह जानकारी देना कि आपको कौन सी सुविधाएँ उपलब्ध हैं और आप उनका लाभ कैसे उठा सकते हैं, उनके वित्तीय निहितार्थ क्या हैं और आप अपने प्रश्नों /पूछताछ के लिए किससे संपर्क कर सकते हैं।

Giving you information on what are the facilities provided to you and how you can avail of these, what are their financial implications and whom you can contact for addressing your queries.

## **2.III निम्नलिखित कार्यों के माध्यम से आपके खाते या सेवा का उपयोग करने में आपकी मदद करना To Help You Use Your Account Or Service By**

i. आपके खाते के बारे में नियमित रूप से उपयुक्त अद्यतन जानकारी देना।

Providing you regular appropriate updates of your account.

ii. ब्याजदरों, प्रभारों अथवा नियम व शर्तों में होने वाले परिवर्तनों के बारे में आपको सूचना देते रहना।

Keeping you informed about changes in the interest rates, charges or terms and conditions.

## **2.IV कुछ गलती हो जाने पर शीघ्रता एवं सहानुभूति के साथ निम्नलिखित कार्रवाई करना : To Deal Quickly And Sympathetically When Things Go Wrong By**

i. गलतियों को शीघ्रता से सुधारना और हमारी गलती के कारण जो बैंक प्रभार आप पर लगाए गए हैं, उन्हें निरस्त करना।

Correcting mistakes promptly and cancelling any bank charges that we apply due to our mistake.

ii. आपकी शिकायतों पर तुरंत कार्रवाई करना।

Handling your complaints promptly.

iii. यदि आप उसके बाद भी संतुष्ट न हों, तो आगे किससे अपनी शिकायत करें, इसकी जानकारी आपको देना (संहिता का अध्याय सं. 9 देखें)।

Telling you how to take your complaint forward if you are still not satisfied (see Chapter no. 9 of the Code).

iv. बैंक में प्रौद्योगिकी संबंधी विफलता के कारण उत्पन्न समस्याएँ दूर करने के लिए समुचित वैकल्पिक उपाय उपलब्ध कराना।

Providing suitable alternative avenues to alleviate problems arising out of technological failures in the bank.

## **2.V आपकी सभी व्यक्तिगत और व्यवसाय संबंधी सूचनाएँ निजी स्वरूप की मानना एवं गोपनीय रखना**

### **To Treat All Your Personal And Business Information As Private And Confidential**

इस संहिता के अध्याय 4 में अंकित मामलों के अधीन, हम आपकी वैयक्तिक एवं व्यवसाय संबंधी सभी सूचनाओं को निजी स्वरूप की एवं गोपनीय मानेंगे।

We will treat all your personal and business information as private and confidential subject to matters mentioned in Chapter no. 4 of the Code.

## **2.VI संहिता के प्रचार के लिए To Publicise The Code**

हम We Will

i. आपके (मौजूदा ग्राहक) अनुरोध पर, संहिता की एक प्रति आपको निःशुल्क उपलब्ध कराएँगे।

Provide you (existing customer) with a copy of the Code on request free of cost.

ii. आपके (नए ग्राहक) अनुरोध पर, संहिता की एक प्रति तब आपको निःशुल्क उपलब्ध कराएँगे, जब आप हमारे बैंक से वित्तीय सहायता लेंगे या हमारे बैंक में सावधि जमा खाता खोलेंगे।

Provide you (new customer) with a copy of the Code on request free of cost when you avail of financial assistance or open a Fixed Deposit Account with us. .

iii. इस संहिता की एक प्रति प्रत्येक शाखा में और हमारी वेबसाइट पर अवलोकनार्थ उपलब्ध कराएँगे।

Make available this Code for perusal at every branch and on our website.

iv. यह सुनिश्चित करेंगे कि संहिता के बारे में संबद्ध सूचनाएँ उपलब्ध कराने और संहिता का पालन करने में हमारे कर्मचारीगण प्रशिक्षित हैं।

Ensure that our staff are trained to provide relevant information about the Code and to put the Code into practice.

## **2.VII भेदभाव रहित नीति अपनाना और उसे व्यवहार में लाना**

### **To Adopt And Practice A Non Discrimination Policy**

हम आयु, जाति, लिंग, वैवाहिक स्थिति, स्थान, धर्म या किसी अपंगता के आधार पर उद्यम के प्रवर्तक /स्वामी /भागीदार /भागीदारों में कोई भेदभाव नहीं करेंगे।

We will not discriminate on the basis of age, race, gender, marital status, place, religion or disability, if any, of the promoter/proprietor/partner/s of the enterprise.

\*\*\*\*\*

3.

### सूचनाएँ Information

आप हमारी शाखाओं /अंचल कार्यालयों /प्रधान कार्यालय के कर्मचारियों से ब्याजदरों, सामान्य शुल्क एवं प्रभारों के बारे में सूचनाएँ प्राप्त कर सकते हैं।

You can get information on interest rates, common fees and charges from our staff at branches / zonal offices / Head Office.

#### 3.I यदि आप हमारे ग्राहक बनना चाहते हैं, तो If You Want To Become Our Customer

हम We Will

i. आपको उन सभी योजनाओं, विशेष रूप से अत्यंत लघु, लघु एवं मध्यम उद्यमों से संबंधित योजनाओं की जानकारी देंगे, जो वर्तमान में ग्राहकों के लिए चलाई जा रही हैं।

Give you information on all schemes offered by us specifically for MSMEs.

ii. अपने ऋण एवं उत्पादों अर्थात् कार्यशील पूँजी सावधि ऋण, आईडीबीआई व्यवस्था के अंतर्गत कार्यशील पूँजी, सावधि ऋण, गारंटी की प्रमुख विशेषताओं तथा लागू ब्याजदरों सहित तुलनपत्र से इतर अन्य मदों, ब्याज एवं शुल्क व प्रभारों के परिकलन की पद्धति स्पष्ट करने के लिए आपको सूचित करेंगे।

Give you information to explain the key features of our loan and products viz, *working capital term loan (W.C.T.L.), working capital under IDBI Bank arrangement*, term loans, guarantees, off balance sheet items including applicable interest rate, methodology of calculation of interest and fees and charges.

iii. आप जिस उत्पाद और सेवा को चुनेंगे, उसे आपकी आवश्यकता के अनुरूप बनाने का प्रयास करेंगे, ताकि वह आपकी जरूरतें पूरी कर सके।

Endeavour to customize the product and service that you choose, to suit your needs.

iv. आपको यह बताएँगे कि कानूनी, विनियामक, अपना ग्राहक जाने संबंधी मानदण्डों तथा आंतरिक नीतिगत अपेक्षाओं के अनुपालन के लिए हमें आपकी पहचान तथा पते के प्रमाण के रूप में किन-किन सूचनाओं की आवश्यकता है।

Tell you what information we need from you to prove your identity and address, for us to comply with legal, regulatory, *know your customer (KYC) norms* and internal policy requirements.

#### 3.II ब्याजदरें Interest Rates

ब्याजदरों में परिवर्तन

Changes in interest rates

हम आगे दिए गए किसी माध्यम, अर्थात् लिखित रूप में, अपनी वेबसाइट पर जारी कर और हमारी शाखाओं में सूचनापट पर लगाकर आपको हमारे उत्पादों से संबंधित ब्याजदरों में परिवर्तन की सूचना देंगे।

We will inform you of the change in interest rates on our products *by any of the following, viz, in writing, placing on our web site and at notice board in our branch offices.*

### 3.III प्रशुल्क सूची (शुल्क दर सूची) Tariff Schedule

शुल्क एवं प्रभार  
Fees & Charges

i. हम आपकी पसंद के उत्पाद एवं सेवाओं पर लागू सभी प्रभारों की जानकारी देंगे।

We will make known to you all charges applicable to the products and services chosen by you.

ii. हम आपकी पसंद के उत्पाद एवं सेवाओं के बारे में लगाए जाने वाले उन दण्डों की सूचना भी आपको देंगे, जो उन उत्पादों व सेवाओं को नियंत्रित करने वाली किसी शर्त का पालन न किए जाने या उल्लंघन किए जाने की स्थिति में लगाया जाएगा।

We will also provide you information about the penalties leviable in case of non-observance/violation of any of the terms and conditions governing the product/services chosen by you.

### 3.IV शर्तें Terms And Conditions

i. जब आप ग्राहक बन जाते हैं या किसी उत्पाद या सेवा का पहली बार उपयोग करते हैं, तो हम उस सेवा की संबंधित शर्तों से आपको अवगत कराएँगे, जिसे आपने हमें उपलब्ध कराने के लिए कहा है।

When you become a customer or avail of a product/ service for the first time, we will advise you the relevant terms and conditions for the service you have asked us to provide.

ii. सभी शर्तें निष्पक्ष होंगी तथा उनमें संबंधित अधिकारों, विशेष रूप से सावधि जमा के लिए नामांकन सुविधा के बारे में, और देयताओं व उत्तरदायित्वों का स्पष्ट रूप से उल्लेख होगा और जहाँ तक संभव होगा, ये शर्तें सरल एवं सहज भाषा में होंगी।

All terms and conditions will be fair and will set out respective rights especially with regard to nomination facility *for Fixed Deposits* and liabilities and obligations clearly and as far as possible in plain and simple language.

शर्तों में परिवर्तन

## Changes to Terms and Conditions

i. जब आप ग्राहक बन जाते हैं, तो आप निम्नलिखित में से किसी एक माध्यम से, शर्तों में परिवर्तन की सूचना प्राप्त कर सकते हैं।

When you become a customer, you can get information of changes to terms and conditions through any of the following channels

- a. खाता विवरण Account statements
- b. लिखित सूचना Written communication
- c. प्रत्येक शाखा में सूचनापट Notice Board at each branch
- d. ई-मेल /वेबसाइट /एसएमएस Email/ website/ SMS

ii. यदि हम बिना सूचना(नोटिस) के कोई परिवर्तन करेंगे, तो उसकी सूचना हम 30 दिन के अंदर देंगे। यदि ऐसे परिवर्तन आपके हित में न हों, तो आप 60 दिन के अंदर बिना कोई सूचना(नोटिस) दिए अपना खाता बंद कर सकते हैं और कोई अतिरिक्त प्रभार या ब्याज का भुगतान किए बिना उसे अन्यत्र ले जा सकते हैं।

If we have made any change without notice we will notify the change within 30 days.

If such change is to your disadvantage, you may within 60 days and without notice close your account or switch it without having to pay any extra charges or interest.

iii. यदि हम किसी एक वर्ष में कोई बड़ा परिवर्तन या बहुत सारे छोटे-छोटे परिवर्तन करते हैं, तो आपके अनुरोध पर, हम नई शर्तों की एक प्रतिलिपि या परिवर्तनों का सारांश आपको उपलब्ध कराएँगे।

If we have made a major change or a lot of minor changes in any one year, we will, on request give you a copy of the new terms and conditions or a summary of the changes.

\*\*\*\*\*

#### 4. विश्वस्तता एवं गोपनीयता Privacy and Confidentiality

हम आपकी सभी वैयक्तिक एवं व्यवसाय संबंधी सूचनाएँ निजी स्वरूप की मानेंगे और गोपनीय रखेंगे [यहाँ तक कि आपके ग्राहक न रह जाने पर भी], और निम्नलिखित सिद्धान्तों व नीतियों का अनुसरण करेंगे। अपवादस्वरूप निम्नलिखित मामलों को छोड़कर, हम आपके खातों के संबंध में कोई सूचना या आँकड़े, चाहे वह आपने दिए हों या अन्यथा, हमारे समूह की अन्य कंपनियों /संस्थाओं सहित किसी को भी नहीं प्रकट करेंगे /देंगे।

We will treat all your personal and business information as private and confidential [even when you are no longer a customer], and shall be guided by the following principles and policies. We will not reveal information or data relating to your accounts, whether provided by you or otherwise, to anyone, including other companies/entities in our group, other than in the following exceptional cases

i. यदि हमें कानूनी रूप में सूचना देनी पड़ती है।

If we have to give the information under law.

ii. यदि सूचना प्रकट करना जनता के प्रति हमारा कर्तव्य हो।

If there is a duty towards the public to reveal the information.

iii. यदि हमारे अपने हित में हमें सूचना देनी पड़े (उदाहरणार्थ धोकाधड़ी रोकने के लिए)। किन्तु, हमारे समूह की अन्य कंपनियों /संस्थाओं सहित किसी को भी, विपणन के प्रयोजन से, आप या आपके खातों से संबंधित सूचना [आपका नाम तथा पता सहित] देने के लिए हम इस कारण का उपयोग नहीं करेंगे।

If our interests require us to give the information (for example, to prevent fraud) but we will not use this as a reason for giving information about you or your accounts [including your name and address] to anyone else, including other companies in our group, for marketing purposes.

iv. यदि आप हमें सूचना प्रकट करने के लिए कहें, या हमें आपकी अनुमति /सम्मति प्राप्त हो।

If you ask us to reveal the information, or if we have your permission / consent.

v. आपके बारे में जो व्यक्तिगत अभिलेख (रिकॉर्ड) हमारे पास मौजूद है, उनकी सुलभता के लिए मौजूदा विधिक ढाँचे के अधीन आपके अधिकारों के बारे में हम आपको स्पष्ट रूप से बताएँगे। जब तक आप हमें विशिष्ट रूप से प्राधिकृत नहीं करेंगे, तब तक हम, विपणन के प्रयोजन से, आपकी वैयक्तिक और कारोबारी सूचनाओं का उपयोग न तो स्वयं करेंगे और न ही किसी अन्य को करने देंगे।

We will explain to you the extent of your rights under the existing legal framework for accessing the personal records that we hold about you. We will not use your personal and business information for marketing purposes by anyone including ourselves unless you specifically authorize us to do so.

vi. जब आप अपना खाता खोलेंगे, तब हम आपके खाते का विवरण ऋण संदर्भ एजेंसियों को देंगे, जिसमें आप पर हमारा कितना कारोबारी /निजी ऋण बकाया है और साथ ही आपके खाते का संचलन कैसा है तथा समय-समय पर हम उन खातों में जो जाँच कर सकते हैं, उनका विवरण भी शामिल होगा। हम आपको ऋण संदर्भ एजेंसियों की भूमिका और वे जो सूचनाएँ अपने सदस्यों को उपलब्ध कराते हैं, उसका आपकी ऋण लेने की सामर्थ्य पर क्या प्रभाव पड़ सकता है, इसके बारे में स्पष्ट रूप से बताएँगे।

When you open your account, we will pass your account details to credit reference agencies which include the business /personal debts you owe as also the conduct of your account and the checks we may make with them from time to time. We will explain to you the role of credit reference agencies and the effect the information they provide to their members can have on your ability to get credit.

\*\*\*\*\*

## 5. उधार Lending

ऋण अथवा किसी वित्तीय सहायता के लिए आपके आवेदनपत्र पर हमारी जिस ऋण नीति के अनुरूप कार्रवाई की जाएगी, वह राष्ट्रीय नीति और विनियामक निर्देशों के उद्देश्यों एवं मूल भावना को प्रतिबिम्बित करेगी। हम अत्यंत लघु, लघु एवं मध्यम उद्यमों से संबंधित नीति अपनी वेबसाइट पर डालेंगे और साथ ही उसे शाखा में भी आपके अवलोकन के लिए उपलब्ध कराएँगे। आपके अनुरोध पर, हम नाममात्र के प्रभार पर उसकी प्रति उपलब्ध कराएँगे। हम सभी सुविधाएँ एकल स्रोत व्यवस्था के माध्यम से उपलब्ध कराने का प्रयत्न करेंगे, जो निम्नवत् होगी : Our loan policy dealing with your application for loan or any financial assistance will be reflective of the objectives and spirit of the national policy and the regulatory prescription. We shall place the policy relating to Micro, Small and Medium Enterprises on our website and also make it available to you at the branch for perusal. On request we will make available a copy at a nominal charge. We will endeavour to provide facilities through a Single Window Mechanism as under :

### 5.1 आवेदनपत्र Application

आवेदनपत्र के संबंध में, हम निम्नवत् कार्रवाई करेंगे :

Regarding application, our action will be as under :

i. हम ऋणों /उत्पादों के लिए निःशुल्क, सरल व मानकीकृत तथा समझने में आसान आवेदनपत्र उपलब्ध कराएँगे।

Make available, free of cost, simple standardized, easy to understand, application form for loans / other products.

ii. हम ऋण आवेदनपत्र के साथ एक जाँच-सूची (विधिक एवं विनियामक अपेक्षाओं के अनुसार) आपको उपलब्ध कराएँगे, ताकि आप सभी तरह से पूर्ण आवेदनपत्र प्रस्तुत कर सकें। यदि अपेक्षित होगा, तो हम आपको आवेदनपत्र भरने में मदद करेंगे।

Provide you with a checklist (compliant with legal and regulatory requirements) along with the loan application form to enable you to submit the application complete in all respects. If required, we will assist you in filling up your loan application form.

iii. आवेदनपत्र उपलब्ध कराते समय, हम आपको लागू ब्याजदरों, और संसाधन (प्रोसेसिंग) के लिए शुल्क /प्रभार, यदि कोई हों, पूर्व-भुगतान विकल्प तथा प्रभार, यदि हों, और आपके हितों को प्रभावित करने वाले किसी अन्य विषय के बारे में जानकारी उपलब्ध कराएँगे, ताकि आप उनकी अन्य बैंकों के साथ सार्थक तुलना कर सकें और सुविचारित निर्णय कर सकें।

At the time of making available application form also provide you information about the interest rates applicable, and the fees/charges, if any, payable for processing, pre-payment options and charges, if any, and any other matter which affects your interest, so that a meaningful comparison with those of other banks can be made and informed decision can be taken by you.

iv. आपका ऋण आवेदनपत्र प्राप्त होने की लिखित पावती देंगे।

Acknowledge in writing the receipt of your loan application.

v. सामान्यतया, हम आवेदन किए जाने के समय ही, ऋण सुविधा के लिए आवेदनपत्र पर कार्रवाई करने के लिए अपेक्षित सभी विवरण प्राप्त करेंगे। यदि हमें किसी अतिरिक्त सूचना की आवश्यकता होगी, तो हम प्रयास करेंगे कि आवेदनपत्र प्राप्त होने की तिथि से सात कार्यदिवस के अंदर आपसे संपर्क किया जाए।

Normally collect all particulars required for processing the application for credit facility at the time of application. In case we need any additional information, we will endeavour to contact you within seven working days from receipt of application.

vi. आपके आवेदन की स्थिति की ऑनलाइन जानकारी देने का प्रयत्न करेंगे।

Endeavour to enable you to know online the status of your application.

vii. यदि ऋण मंजूर नहीं होता है, तो हम 5 लाख रुपये तक के ऋणों के लिए कोई संसाधन शुल्क नहीं लेंगे। हम 2 लाख रुपये तक की वित्तीय सहायता या मौजूदा वित्तीय सहायता में वृद्धि के आपके आवेदन का निपटान आपका आवेदनपत्र प्राप्त होने की तिथि से दो सप्ताह के अंदर करेंगे; और 5 लाख रुपये तक की वित्तीय सहायता के लिए 4 सप्ताह के अंदर निपटान करेंगे (जहाँ-कहीं ऐसी सहायता प्रदान की जाती है), बशर्ते आपका आवेदन सब प्रकार से पूर्ण हो और उसके साथ दी गई 'जाँच-सूची' के अनुरूप सभी दस्तावेज़ संलग्न हों तथा 5 लाख रुपये से अधिक राशि की वित्तीय सहायता के आवेदन का निपटान उचित समय-सीमा में किया जाएगा।

Not charge any processing fee for loans up to Rs. 5 lakh if the loan is not sanctioned. Dispose of your application for a financial assistance or enhancement in existing financial assistance up to Rs 2 lakh within two weeks; and for financial assistance up to Rs 5 lakh within 4 weeks (wherever such assistance is provided) from the date of receipt of your application if it is complete in all respects and is accompanied by documents as per 'check list' provided and dispose of applications for financial assistance of amounts exceeding Rs 5 lakh, within a reasonable time frame.

## 5.II ऋण आकलन Credit Assessment

ऋण आकलन के संबंध में, हम निम्नवत् कार्रवाई करेंगे :

Regarding credit assessment, our action will be as under :

i. आपने अपने आवेदन में जो विवरण दिए हैं, हम उनका सत्यापन करेंगे। यह सत्यापन आपके व्यवसाय के /आवास के पते पर आपसे संपर्क कर, हमारे वे कर्मचारी /एजेंसियाँ करेंगी, जिन्हें हमने इस प्रयोजन के लिए नियुक्त किया है।

Verify the details mentioned by you in your application by contacting you through our staff / agencies appointed by us for this purpose at your business address/ residence.

ii. आपको कोई राशि उधार देने, या आपकी उधार-सीमा/ओं में वृद्धि करने से पहले, हम यह आकलन करेंगे कि क्या आप उसे चुकाने में समर्थ हैं। हम सावधानीपूर्वक विस्तृत रूप में विधिसम्मत कार्रवाई एवं मूल्यांकन कर, आपके आवेदनपत्र का समुचित आकलन करेंगे।

Before lending you any money, or increasing your or borrowing limit/s, assess whether you will be able to repay it. We shall carry out proper assessment of your loan application by carrying out detailed due diligence and appraisal.

iii. आपने जो प्रानुमानित आँकड़े दिए हैं, हम उनके औचित्य के बारे में अपनी संतुष्टि करेंगे ।

Satisfy ourselves about the reasonableness of the projections made by you.

iv. इस मूल्यांकन में निम्नलिखित की जाँच शामिल है :

This assessment may include looking at the following :

a. आपके द्वारा दी गई जानकारी, जिसमें उधार लेने का प्रयोजन भी शामिल है

Information you give us, including the purpose of borrowing.

b. आपकी व्यवसाय योजना

Your business plan.

c. आपके व्यवसाय का नकदी प्रवाह, लाभप्रदता एवं वर्तमान वित्तीय प्रतिबद्धताएँ, जिनकी व्याख्या के लिए, यदि आवश्यक हो, लेखा विवरण भी होने चाहिए ।

Your business's cash flow, profitability and existing financial commitments supplemented, if necessary, by account statements.

d. आपकी व्यक्तिगत वित्तीय प्रतिबद्धताएँ ।

Your personal financial commitments.

e. आपने विगत में किस प्रकार अपने वित्त का संचालन किया है ।

How you have handled your finances in the past.

f. वे सूचनाएँ, जो हमें ऋण संदर्भ एजेंसियों सिबिल के आँकड़ों से प्राप्त होंगी ।

Information we get from credit reference agencies / CIBIL data.

g. यदि किसी प्रतिष्ठित साख श्रेणीनिर्धारण(रेटिंग) एजेंसी ने कोई श्रेणी(रेटिंग)प्रदान की हो, तो ऐसी श्रेणी

Ratings assigned by reputed credit rating agencies, if any.

h. अन्य संस्थाओं, जैसे अन्य उधारदाताओं /लेनदारों से प्राप्त सूचनाएँ

Information from others, such as other lenders /creditors.

i. बाज़ार रिपोर्ट

Market reports.

j. प्रदत्त प्रतिभूति /उसका स्वत्वाधिकार /बिक्री की पात्रता तथा बाज़ार मूल्य, आदि

Security provided / its title / marketability & market value etc.

v. हम निम्नवत् कार्रवाई करेंगे

We will act as under :

a. 5 लाख रुपये तक की वित्तीय सहायता के लिए संपार्श्विक प्रतिभूति का आग्रह नहीं करेंगे ।

Not insist on collateral for financial assistance upto Rs 5 lakh.

b. यदि हम आपके पिछले कामकाज से संतुष्ट होंगे और वित्तीय स्थिति अच्छी व सुदृढ़ रही होगी, तो हम आपको 50 लाख रुपये तक की संपार्श्विक प्रतिभूति से मुक्त ऋण-सीमा प्रदान करने पर विचार करेंगे ।

Consider providing collateral free credit limits upto Rs 50 lakh if we are satisfied about your track record and financial position being good and sound.

c. हम अत्यंत लघु तथा लघु उद्यमों (विनिर्माण) को, आपकी प्रानुमानित वार्षिक कुल बिक्री के न्यूनतम 20 प्रतिशत पर आधारित गणना के अनुरूप, कार्यशील पूँजी सावधि ऋण या जहाँ-कहीं हमारी आईडीबीआई बैंक के साथ व्यवस्था है, वहाँ उस व्यवस्था के अंतर्गत कार्यशील पूँजी उपलब्ध कराएँगे।

Provide micro and small enterprises (manufacturing) WCTL or working capital limits under IDBI arrangements computed on the basis of a minimum of 20 per cent of your projected annual turnover, wherever we have such arrangements.

d. जिन मामलों में उत्पादन प्रानुमानित आँकड़ों से अधिक होगा, या जहाँ कार्यशील पूँजी का आरंभिक आकलन अपर्याप्त पाया जाएगा और आपने आवश्यक साक्ष्य उपलब्ध कराए होंगे, उनमें हम कार्यशील पूँजी सीमाओं में वृद्धि के आपके अनुरोध पर आईडीबीआई व्यवस्था के अंतर्गत विचार करेंगे।

Consider your request for suitable enhancement in the working capital limits under IDBI arrangements in cases where the output exceeds the projections or where the initial assessment of working capital is found inadequate and you have provided necessary evidence.

e. यदि आप यह चाहते हैं कि हम आपकी देयताओं के लिए कोई गारंटी अथवा किसी अन्य व्यक्ति से कोई अन्य प्रतिभूति स्वीकार करें, तो उन्हें या उनके विधिक परामर्शदाता को आपके वित्त से संबंधित गोपनीय सूचना देने के लिए हम आपसे आपकी अनुमति चाहेंगे। साथ ही,

If you want us to accept a guarantee or other security from someone else for your liabilities, we will ask you for your permission to give confidential information about your finances to them or to their legal adviser. We will also

i. हम यह सुनिश्चित करने के लिए कि वे अपनी प्रतिबद्धता और अपने निर्णय के संभावित परिणामों को समझते हैं, उन्हें स्वतन्त्र रूप से कानूनी सलाह लेने के लिए प्रोत्साहित भी करेंगे (जहाँ उपयुक्त होगा, हम उनसे उन दस्तावेजों पर हस्ताक्षर करने के लिए कहेंगे, जिनमें इस आशय की अनुशंसा एक स्पष्ट व प्रकट सूचना के रूप में शामिल होगी)। Encourage them to take independent legal advice to make sure that they understand their commitment and the possible consequences of their decision (where appropriate, the documents we ask them to sign will contain this recommendation as a clear and obvious notice).

ii. हम उन्हें यह भी बताएँगे कि गारंटी या अन्य प्रतिभूति देने के फलस्वरूप, वे आपकी तरह ही उत्तरदायी हो जाते हैं।

Tell them that by giving the guarantee or other security they may become liable as well as you.

### 5.III मंजूरी /निरस्तीकरण Sanction/Rejection

मंजूरी /निरस्तीकरण के संबंध में, हम निम्नवत् कार्रवाई करेंगे :

Regarding sanction/rejection, our action will be as under :

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

Not to insist on compulsory deposit as 'quid pro-quo' for sanctioning credit facility/ies.

ii. आपको कोई कार्यशील पूँजी /अस्थायी ओवरड्राफ्ट देते समय, या आपकी मौजूदा सीमा /अस्थायी ओवरड्राफ्ट में वृद्धि करते समय, हम आपको सूचित करेंगे कि आपकी सीमा /अस्थायी ओवरड्राफ्ट माँग पर या अन्यथा चुकौती योग्य है अथवा नहीं।

While offering you an working capital limit / temporary overdraft, or an increase in your existing limit / temporary overdraft, tell you if your limit / overdraft is repayable on demand or otherwise.

iii. ऋण सुविधाओं को नियंत्रित करने वाली जिन शर्तों और अन्य प्रतिबंधों पर सहमति होगी, हम उन्हें लिखकर और विधिवत् प्रमाणित कर उसकी एक प्रति आपको देंगे।

Put down in writing terms and conditions and other caveats governing credit facilities agreed to and duly certify the same and give you a copy thereof.

iv. हम सभी निष्पादित ऋण दस्तावेजों की प्रामाणीकृत प्रतियाँ तथा ऋण दस्तावेज व उसकी सूची में उद्धृत सभी अनुलग्नकों में से प्रत्येक की एक-एक प्रामाणीकृत प्रति आपको देंगे।

Supply authenticated copies of all the loan documents executed with a copy each of all enclosures quoted in the loan document and the list thereof.

v. यदि किसी ऋण या ऋण सुविधा के लिए आपका अनुरोध स्वीकार नहीं किया जाएगा, तो हम उसे स्वीकार न किए जाने के कारण लिखित रूप में आपको सूचित करेंगे।

Convey in writing the reasons for not acceding to your request for a loan or credit facility.

vi. हम श्रेणीनिर्धारण /गुणानुक्रम प्रणाली का अनुपालन करेंगे, जिसके मापदण्डों से आपको अवगत कराया जाएगा।

Follow a rating system, the parameters of which will be shared with you.

vii. पूर्व-भुगतान के लिए बिना कोई दण्ड लगाए, हम आपको 5 लाख रुपये तक के ऋणों के संबंध में पूर्व-भुगतान की अनुमति देंगे।

Permit pre-payment of loans up to Rs.5 lakh without levying any prepayment penalty.

viii. मंजूरी की सभी शर्तों का पूर्णतः अनुपालन किए जाने की तिथि से दो कार्यदिवसों के अंदर हम संबंधित मंजूर ऋण का संवितरण सुनिश्चित करेंगे।

Ensure disbursement of the loan sanctioned within two working days from the date of compliance with all terms and conditions governing such sanction.

ix. आपको दिए गए मंजूरी-पत्र की शर्तों के अनुसार, हम सुविधा की आवधिक समीक्षा एवं नवीनीकरण सुनिश्चित करेंगे।

Ensure periodic review and renewal of facility as per terms and conditions in the sanction letter given to you.

## 5.IV संवितरण-पश्चात् Post Disbursement

संवितरण-पश्चात् कार्रवाई के संबंध में, हम निम्नवत् कार्रवाई करेंगे :

Regarding post disbursement, our action will be as under :

a. हम आपको यह आश्वासन देते हैं कि ऋण मंजूरी की शर्तों, ऋण करार की शर्तों और यदि बैंक की जानकारी में कोई नई सूचना आएगी, तो उस स्थिति को छोड़कर, हम आपके व्यवसाय संबंधी किसी भी कार्य में हस्तक्षेप नहीं करेंगे।

Assure that we refrain from interference into your business affairs except on what is in terms of sanction of loan, loan agreement or when new information comes to bank's knowledge.

b. हम अपनी निगरानी प्रक्रिया में रचनात्मक रुख अपनाएँगे और हमारे साथ आपके लेनदेन में आपको जो वास्तविक कठिनाइयाँ आएँगी, उन्हें सहानुभूतिपूर्वक सुलझाने का प्रयत्न करेंगे।

Endeavour to be constructive in our monitoring process and sympathetically deal with genuine difficulties that you may face in your dealings with us.

c. हम आपसे सतत आधार पर निम्नलिखित सूचनाएँ प्राप्त करेंगे।

Obtain following information from you on an ongoing basis

i. आपकी व्यवसाय योजना के पूर्वानुमानों का वास्तविक परिणामों के साथ तुलनात्मक विवरण।

A comparison of the forecasts in your business plan with the actual results.

ii. आपकी व्यवसाय योजना के महत्वपूर्ण पहलुओं की प्रगति।

Progress on important aspects of your business plan.

iii. वार्षिक लेखे, जैसे- तुलनपत्र तथा लाभ एवं हानि लेखा व प्रगति रिपोर्ट, बीमा पॉलिसी, ऋण की अभिस्वीकृति, अतिशेष पुष्टि प्रमाणपत्र, आदि सहित अन्य समर्थक दस्तावेज़।

Annual accounts such as Balance Sheet and Profit and Loss Account and other supporting documents including Progress report, Insurance Policy, Acknowledgement of Debt, Balance confirmation certificate etc..

iv. आपके लेनदारों और देनदारों की राशियों सहित आयु-वार अलग-अलग अँकड़े।

Age-wise break up of your creditors and debtors and the amounts involved.

a. हम सामान्य रक्षोपायों के अनुसार, आपकी सीमा के प्रति आहरण की अनुमति देंगे।

Allow drawals against your limits as per usual safeguards.

b. यदि आपकी परिस्थितियों में कोई बदलाव आएगा, तो हमें जो नई सूचनाएँ आवश्यक होंगी, उनके बारे में आपसे चर्चा करना।

If your circumstances change, talk to you about any new information we will need from you.

c. उधार खाते के अंतरण के संबंध में, आपसे या उस बैंक से अनुरोध प्राप्त होने के दो सप्ताह के अंदर, हम अंतरण के बारे में अपनी सम्मति या अन्यथा जो भी निर्णय होगा उसकी सूचना देंगे, जो आपके खाते के अधिग्रहण का प्रस्ताव करेगा।

Convey our consent or otherwise within two weeks of receipt of a request for transfer of the borrowal account, either from you or from the bank / financial institution that proposes to take over the account.

d. ऋण की चुकौती होने पर, हम सभी प्रतिभूतियाँ तत्काल और किसी भी स्थिति में एक सप्ताह के अंदर निर्गत करेंगे, बशर्ते आपके विरुद्ध हमारे किसी अन्य दावे के प्रति कोई वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार शेष न हो।

Release all securities on receiving repayment of loan immediately and in any case not later than one week subject to any legitimate right or lien for any other claim we may have against you.

e. यदि हम निपटान के अधिकार का प्रयोग करेंगे, तो आपके विरुद्ध अतिशेष हमारे सभी दावों और साथ ही साथ उन दस्तावेजों के पूरे विवरण से आपको सूचित करेंगे, जिनके अंतर्गत हम तब तक प्रतिभूतियाँ प्रतिधारित करने (रखने) के हकदार हैं, जब तक कि आप संबद्ध दावे का निपटान / भुगतान नहीं कर देंगे।

Give notice in case we exercise such right of set off, with full particulars of our remaining claims against you as also of the documents under which we are entitled to retain the securities till the relevant claim is settled/ paid by you.

f. हम प्रतिभूति निर्मित /दाखिल करने के 48 घंटे के अंदर आहरण की शक्ति में वृद्धि करने की मंजूरी प्रदान करेंगे।

Grant you increase in the drawing power within 48 hours of lodgment of security.

g. ब्याज, शुल्क एवं प्रभार लगाने के कारण आपके खाते में की गई नामे राशियों (प्रविष्टियों) की सूचना देंगे।

Inform you of debits to your account arising out of interest application, fees and charges.

h. हम निम्नलिखित में से किसी एक या अधिक माध्यमों (विधियों) से आपकी प्रगति की निगरानी करेंगे।

Monitor the progress made by you through any or more of the following modes

i. आपके धारित भांडार (स्टॉक) के आवधिक विवरणों की संवीक्षा करना।

Scrutinising periodic statements of stocks you hold.

ii. हमारे पास खोले गए आपके खाते में लेनदेनों पर नज़र रखना।

Watching the transactions in your account with us.

iii. वित्तपोषित भांडार (स्टॉक) और /या आस्तियों के सत्यापन के लिए आपके परिसरों में हमारे कर्मचारियों या प्राधिकृत प्रतिनिधियों के दौरे।

Visits by either our staff or authorised representative to your premises for verification of the stocks and/or assets financed.

iv. आपका व्यवसाय कैसा चल रहा है, इसके बारे में, जहाँ आवश्यक हो, बाज़ार रिपोर्टें प्राप्त करना।

Obtain wherever necessary market reports on how your business is going on.

## **5.V गैर-निधि आधारित सुविधाएँ Non-Fund Based Facilities**

हम साख-पत्र जारी कर, सूचित कर, पुष्टि कर, बातचीत कर, भुनाई कर, आदि के माध्यम से पूँजीगत उपकरणों या कच्चे माल /उपभोज्य वस्तुओं, आदि की खरीदारी के लिए गैर-निधि आधारित सुविधाएँ उपलब्ध करा सकते हैं। हम आपके वित्तीय दायित्वों के लिए गारंटीकर्ता बन सकते हैं।

We may offer non - fund based facilities for purchase of capital equipment or raw materials/ consumables etc. through issuance, advising, confirmation, negotiation, discounting etc. of Letters of Credit (LCs). We may stand as a guarantor for your financial obligations.

## **5.VI वित्तीय कठिनाइयाँ Financial Difficulties -**

हम निम्नवत् आपकी सहायता कर सकते हैं।

#### How we can help

हम वित्तीय कठिनाइयों के मामलों पर सहानुभूतिपूर्वक एवं सकारात्मक ढंग से विचार करेंगे। सामान्यतः आप पहले समस्या की पहचान करेंगे और यथाशीघ्र हमें उससे अवगत कराएँगे। यदि हमें आपकी समस्याओं का पता चलेगा, तो हम उनसे आपको लिखित रूप में अवगत कराएँगे। यदि शीघ्रता आवश्यक /महत्त्वपूर्ण होगी, तो हम आपसे फोन, फैक्स या ई-मेल से संपर्क करने का प्रयास करेंगे।

We will consider cases of financial difficulty sympathetically and positively. You will usually identify problems first and should let us know as soon as possible. If we become aware of problems, we will let you know in writing. If speed seems to be important, we may try to contact you by phone, fax or e-mail.

इस सूची में कुछ उदाहरण दिए गए हैं, जो हमारे लिए चिंता का विषय हो सकते हैं, विशेष रूप से तब, जब आप हमें यह नहीं बताते हैं कि क्या हो रहा है।

This list gives a few examples of what may concern us, particularly if you do not explain what is happening.

a. यदि वाणिज्यिक उत्पादन शुरू होने में विलम्ब हुआ हो और लागत बढ़ गई हो।

If there is a delay in commencement of commercial production and there is cost overrun etc.

b. यदि आप बार-बार अपनी मंजूर एवं सहमत सीमाओं को पार कर जाते हैं।

If you exceed your agreed sanctioned limits frequently.

c. यदि आपके व्यवसाय की कुल बिक्री में अत्यधिक वृद्धि या कमी (उतार-चढ़ाव) होती है और आपसे उसका कोई उचित स्पष्टीकरण नहीं मिलता है।

If there are large increases or decreases in your business turnover without proper clarification from you.

d. यदि अनावश्यक रूप से लम्बे समय के लिए कार्य रुक गया हो /निलंबित (स्थगित) हो गया हो।

If there is a stoppage/ suspension of work for an unreasonably long time.

e. यदि आपके व्यवसाय में हानि हो रही है।

If you are incurring loss.

f. यदि आप अचानक व्यवसाय के किसी भागीदार या सह-भागीदार या प्रमुख ग्राहक या कर्मचारी को खो बैठते हैं।

If you suddenly lose a business partner or co-promoter or a key customer or employee.

g. यदि आप अपने व्यवसाय का बड़ा हिस्सा बेच देते हैं।

If you sell a large part of your business.

h. यदि आप ऋण सुविधा का उपयोग हमारे साथ सहमत प्रयोजनों के अलावा किसी अन्य प्रयोजन के लिए करते हैं अथवा निधियों का किसी ऐसे प्रयोजन के लिए विपथन करते हैं, जो व्यवसाय के लिए अभिप्रेत प्रयोजनों से भिन्न है।

If you use credit facility/ies for purposes other than those agreed with us or divert the funds for purposes other than intended business.

i. यदि आप निर्धारित अंतराल पर ब्याज का भुगतान नहीं करते हैं।

If you do not service interest at prescribed intervals.

- j. यदि आप सहमत ऋण चुकौती अनुसूची का पालन करने में असफल रहते हैं ।  
If you fail to adhere to the agreed loan repayment schedule.
- k. यदि आपके वे बिल बार-बार /अक्सर बिना भुगतान के वापस होते हैं, जिन्हें आपने अपने ग्राहकों पर आहरित किया हो ।  
If the bills drawn by you on your customers return unpaid frequently.
- l. यदि आप अपने आपूर्तिकर्ताओं द्वारा आप पर आहरित बिलों का बार-बार /अक्सर भुगतान नहीं करते हैं ।  
If you do not honour bills drawn on you by your suppliers frequently.
- m. यदि वसूली के समय आप उस गारंटी का भुगतान नहीं करते हैं, जिसके लिए हमने आपकी ओर से गारंटी दी है ।  
If guarantees issued by us on your behalf are not honoured by you when invoked.
- n. यदि आपके बही ऋण /देनदारी /भांडार (स्टॉक) का आकार आपके खाते की कुल बिक्री के आकार की तुलना में सामंजस्य के साथ नहीं बढ़ रही हो ।  
If your book debts/debtors /stocks size is increasing not in consonance with turnover in your account.
- o. यदि सभी बिक्रियाँ आपके खाते के माध्यम से नहीं की जाती हैं ।  
If all sales are not routed through your account.
- p. यदि आप ऋण करार में निर्धारित शर्तों का पालन नहीं करते हैं ।  
If you do not comply with conditions set out in the loan agreement.
- q. यदि आप सहमत सूचनाएँ समय पर प्रस्तुत नहीं करते हैं ।  
If you do not furnish agreed information on time.
- r. यदि कोई अन्य लेनदार आपके व्यवसाय के विरुद्ध समापन याचिका दायर करता है या कोई अन्य विधिक /कानूनी कार्रवाई करता है ।  
If another creditor brings a winding-up petition or other legal action against your business.

आपकी कठिनाइयाँ दूर करने में हम अपनी ओर से आपकी हर संभव सहायता करेंगे । आपके सक्रिय सहयोग से, हम आपकी वित्तीय कठिनाइयों से निपटने के लिए योजना तैयार करेंगे और हम यह लिखित रूप में सूचित करेंगे कि हमारे बीच क्या सहमति हुई है ।

We will do all we can to help you overcome your difficulties. With your active co-operation, we will develop a plan for dealing with your financial difficulties and we will tell you, in writing, what we have agreed.

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

We will endeavour to provide you credit counseling advice so that we can be of help to you in dealing with your financial problems.

a. यदि आप कठिनाई में हैं, तो यदि आप चाहेंगे, तो हम आपके परामर्शदाता के साथ सहयोग करेंगे /मिलकर काम करेंगे । यह आवश्यक होगा कि आप नेकनीयत के साथ कार्य करें, हो रही प्रगति से हमें अवगत कराते रहें, हमारे साथ हुई सहमति पर कायम रहें और समय रहते आवश्यक परिवर्तन करने के लिए तैयार रहें ।

If you are in difficulties, we will work with your advisers, if you ask us to. It is important that you act in good faith, keep us informed about developments, keep to your agreement with us and are prepared to make necessary changes early enough.

b. आपकी समस्याएँ समझने के लिए आपके साथ मिलकर काम करने में हमें मदद मिले, इसके लिए हम आपसे अधिक वित्तीय सूचनाएँ /प्रतिबद्धताएँ माँग सकते हैं।

We may ask you for more financial information /commitments to help us work together to understand your problems.

## **5.VII अत्यंत लघु, लघु एवं मध्यम क्षेत्र के रुग्ण उद्यमों की सुश्रुषा (देखरेख) तथा ऋण पुनर्संरचना Nursing Sick MSMEs And Debt Restructuring**

यदि आपका खाता छह महीने से अधिक अवधि के लिए अवमानक रहता है, या आपकी इकाई रुग्ण मानी जाती है, तो हम उसके लिए सुश्रुषा /ऋण पुनर्संरचना पर विचार करेंगे। पुनर्वास /ऋण पुनर्संरचना संबंधी आपके अनुरोध की जाँच के लिए, हम -

We will consider a nursing/ debt restructuring programme in case your borrowal account remains substandard for over six months, or your unit is considered to be sick. For examining your request for rehabilitation /debt restructuring we will

a. यह देखेंगे कि क्या आप अर्थक्षम /संभाव्य रूप से अर्थक्षम हैं।

First see whether you are viable/potentially viable.

b. यदि आप अर्थक्षम /संभाव्य रूप से अर्थक्षम पाए जाते हैं, तो आपके पुनरुद्धार के लिए सुधारात्मक कार्रवाई शुरू करेंगे।

If you are found to be viable/potentially viable initiate corrective action for your revival.

c. यदि आपकी इकाई संभाव्य रूप से अर्थक्षम है और सहायता संघ /बहु-बैंकिंग व्यवस्था के अधीन है, और बकाया राशि में अधिकतम हिस्सा हमारा है, तो हम पुनर्संरचना पैकेज तैयार करेंगे।

In case your unit is potentially viable and is under consortium / multiple banking arrangement, and if we have maximum share of outstanding, work out the restructuring package.

d. पुनर्वास पैकेज तैयार करेंगे, जिसमें, भारतीय रिजर्व बैंक की शर्तों के अनुरूप, आपका अंशदान भी शामिल होगा और आपके अनुरोध की प्राप्ति की तिथि से अधिकतम 60 दिन की अवधि के अंदर उसका कार्यान्वयन किया जाएगा। यदि हम यह समझेंगे कि पुनर्वास योजना सफल नहीं होगी, तो वह क्यों सफल नहीं होगी, हम आपको इसके कारण बताएँगे तथा अन्य विकल्पों पर विचार करने में आपको व आपके परामर्शदाताओं को मदद करेंगे। यदि हम किसी सहमति पर नहीं पहुँचते हैं, तो हम यह स्पष्ट करेंगे कि हम आपकी सहायता करने में क्यों असमर्थ हैं और हम कब अपना समर्थन वापस लेंगे।

Work out a rehabilitation package which will also include your contribution in accordance with RBI stipulations and implement the same within a maximum period of 60 days from the date of receipt of your request. If we do not think that the rehabilitation plan will succeed, we will explain the reasons why and help you and your advisors consider other

options. If we cannot reach an agreement, we will make it clear why we feel unable to continue to support you and tell you when we will withdraw our support.

\*\*\*\*\*

## 6. बकाया /देयराशियों की वसूली Collection of Dues

जब भी हम आपको ऋण देंगे, हम आपको चुकौती की प्रक्रिया, उसकी राशि, अवधि तथा चुकौती की आवधिकता समझाएँगे। किन्तु यदि आप चुकौती अनुसूची का पालन नहीं करेंगे, तो हम देयराशियों /बकाया राशि की वसूली के लिए, देश के कानूनों के अनुसार निश्चित प्रक्रिया का पालन करेंगे। इस प्रक्रिया में आपको सूचना भेजकर या व्यक्तिगत रूप से दौरा कर याद दिलाना, और /या यदि कोई प्रतिभूतियाँ हैं, तो उन पर या प्रबंधतन्त्र पर पुनः अधिकार करना शामिल है। चूक की स्थिति में, हम मामला वसूली एजेंट को सौंप सकते हैं। हम आपको वसूली कार्यवाही शुरू करने की सूचना देंगे।

Whenever we give loans, we will explain to you the repayment process by way of amount, tenure and periodicity of repayment. However if you do not adhere to repayment schedule, a defined process in accordance with the laws of the land will be followed for recovery of dues. The process will involve reminding you by sending you notice or by making personal visits and/ or repossession of security / or management takeover, if any. In case of default, we may refer the case to the recovery agent. We will inform you that recovery proceedings have been initiated.

वसूली प्रक्रिया शुरू किए जाने पर, हम आपको यह भी सूचित करेंगे कि यदि इस संबंध में आप कोई शिकायत करना चाहते हैं, तो आप हमारे हेल्पलाइन फोन सं. पर संपर्क कर सकते हैं। हम अपने वसूली एजेंट की अवैध कार्रवाइयों, यदि कोई होंगी, के बारे में आपकी शिकायत की जाँच करेंगे।

On initiating recovery proceedings we will also tell you that in case you have a complaint to make in this regard you may contact our helpline number. We will investigate your complaints about unfair practices by our recovery agents, if any.

हमारी वसूली नीति शिष्टाचार (सौजन्यता), उचित व्यवहार और समझाने-बुझाने के सिद्धान्तों पर आधारित है। हम ग्राहक का विश्वास बढ़ाने और दीर्घकालिक रिश्तों पर विश्वास करते हैं।

Our collection policy is built on courtesy, fair treatment and persuasion. We believe in fostering customer confidence and long-term relationship.

हम आपको देयराशियों के बारे में संपूर्ण जानकारी उपलब्ध कराएँगे और देयराशियों के भुगतान के लिए पर्याप्त सूचना (सूचना) देने का प्रयत्न करेंगे। देयराशियों की वसूली या /और प्रतिभूति पर पुनः अधिकार के लिए प्रतिनियुक्त हमारे कर्मचारीगण अपनी पहचान बताएँगे। इन प्रयोजनों के लिए हमारे प्रतिनिधि के रूप में प्राधिकृत कोई भी व्यक्ति अपनी पहचान बताएगा और हमारे द्वारा जारी प्राधिकार-पत्र भी दिखाएगा।

We will provide you with all the information regarding dues and will endeavor to give sufficient notice for payment of dues. Our staff deputed for collection of dues or/and security repossession will identify himself/ herself. Any person authorised to represent us for these purposes will identify himself/herself and also display the authority letter issued by us.

वसूली या /और प्रतिभूति पर पुनः अधिकार /अधिग्रहण की कार्रवाई में हमारे सभी कर्मचारीगण अथवा बैंक का प्रतिनिधित्व करने वाला सभी व्यक्ति विधिवत् कर्तव्यपरायणता का पालन करेंगे और वे नीचे दिए गए दिशानिर्देशों का अनुपालन करेंगे।

All the members of the staff or any person authorised to represent our bank in collection or/and security repossession / takeover would be subjected to due diligence and they would follow the guidelines set out below

a. साधारणतया, आपसे आपके व्यवसाय /पेशे के स्थान पर संपर्क किया जाएगा और यदि आप अपने व्यवसाय /पेशे के स्थान पर अनुपलब्ध होंगे, तो आपसे आपके निवास-स्थान पर संपर्क किया जाएगा या किसी विनिर्दिष्ट स्थान पर आपके अनुपस्थित रहने पर, आपके अधिकृत प्रतिनिधि की पसंद के स्थान पर संपर्क किया जाएगा।

You would be contacted ordinarily at the place of business/occupation and if unavailable at the place of your business/ occupation at the place of your residence or in the absence of any specified place at the place of your authorised representative's choice.

b. आपको प्रतिनिधित्व की पहचान और प्राधिकार की जानकारी यथाशीघ्र /तत्काल दी जाएगी।

Identity and authority to represent would be made known to you at the first instance.

c. आपकी निजता एवं प्रतिष्ठा /गरिमा का पूरा आदर किया जाएगा /ध्यान रखा जाएगा।

Your privacy and dignity would be respected.

d. आपसे वार्तालाप /व्यवहार नागरिक सभ्यता के साथ किया जाएगा।

Interaction with you would be in a civil manner.

e. जब तक कि आपके व्यवसाय /पेशे की विशेष परिस्थितियों के कारण अन्यथा आवश्यक न हो, हमारे प्रतिनिधि सामान्यतया आपसे 0700 बजे से 1900 बजे के बीच संपर्क करेंगे।

Normally our representatives will contact you between 0700 hrs and 1900 hrs, unless the special circumstances of your business or occupation require otherwise.

f. किसी विशेष समय या विशेष स्थान पर कॉल /मुलाकात न करने का अनुरोध यथासंभव माना जाएगा।

Your requests to avoid calls at a particular time or at a particular place would be honored as far as possible.

g. देयराशियों /बकाया राशियों से संबंधित किसी विवाद या मतभेद का समाधान पारस्परिक स्वीकार्यता एवं उचित विधि से करने के लिए हर संभव सहायता दी जाएगी।

All assistance would be given to resolve disputes or differences regarding dues in a mutually acceptable and in an orderly manner.

h. देयराशियों /बकाया राशियों की वसूली के लिए आपके स्थान के दौरे के समय शालीनता एवं भद्रता /शिष्टता का पालन किया जाएगा।

During visits to your place for dues collection, decency and decorum would be maintained.

i. जब आपके परिवार में शोक या या अन्य कोई विपदा हो, तो ऐसे अनुपयुक्त अवसरों पर देयराशियों /बकाया राशियों की वसूली के लिए दौरे नहीं किए जाएँगे।

Inappropriate occasions such as bereavement in the family or such other calamitous occasions would be avoided for making calls/visits to collect dues.

### **प्रतिभूति पुनःअधिग्रहण (पुनरधिकार) नीति /प्रबंध अधिग्रहण नीति**

### **Security Repossession Policy / *Management Takeover Policy***

हम कानून /सिडबी अधिनियम और साथ ही सरफाइसी अधिनियम के सामन्जस्य में प्रतिभूति पुनरधिकार नीति का पालन करेंगे। नीति की प्रति हमारी वेबसाइट पर प्रदर्शित की जाएगी और यदि अनुरोध किया जाएगा, तो उपलब्ध भी कराई जाएगी।

We will follow a Security Repossession Policy in consonance with the law / under SIDBI Act as well as under SARFAESI Act. A copy of the policy will be displayed on the website and made available on request.

\*\*\*\*\*

## 7. सावधि जमा योजना Fixed Deposit Account

आप नामांकन सुविधा के साथ या जहाँ अनुमत हो, नामांकन सुविधा के बिना सावधि जमा खाता खोल सकते हैं। हम खाता खोलने के समय, पूर्ववर्ती खातों और साथ ही नामांकन सुविधाओं के परिणाम स्पष्ट करेंगे।

Fixed deposit account may be opened by you with or without nomination facility, wherever it is permitted. We will explain the implications of the foregoing accounts as also the nomination facilities at the time of opening of the account.

### 7.1 सावधि जमा खाता खोलना एवं उनका परिचालन

#### Account Opening And Operation Of Fixed Deposit Accounts

कोई सावधि जमा खाता खोलने से पहले, हम -

Before opening any fixed deposit account, we will

i. 'अपना ग्राहक जानें' (केवाईसी) संबंधी बैंक के दिशानिर्देशों की अपेक्षाओं के अनुरूप, पूरी कर्तव्यपरायणता के साथ कार्रवाई करेंगे।

Carry out due diligence as required under 'Know Your Customer' (KYC) guidelines of the bank.

ii. उक्त अपेक्षा की पूर्ति /कार्रवाई के लिए, आपसे आवश्यक दस्तावेज या साक्ष्य माँगेगे।

Ask you to submit or provide necessary documents or proofs to do so.

iii. केवल वे ही /उतनी ही सूचनाएँ प्राप्त करेंगे, जो हमारे केवाईसी दिशानिर्देशों, धन-शुद्धि निरोधी मानकों या कोई अन्य सांविधिक अपेक्षाओं को पूरा करने के लिए जरूरी होंगी। यदि कोई अतिरिक्त सूचना माँगी जाएगी, तो उसे अलग से माँगा जाएगा और हम ऐसी अतिरिक्त सूचना प्राप्त करने का उद्देश्य स्पष्ट रूप से बताएँगे। ऐसी सूचना उपलब्ध कराना ऐच्छिक होगा।

Obtain only such information to meet with our KYC, Anti Money Laundering or any other statutory requirements. In case any additional information is asked for, it will be sought separately and we will specify the objective of obtaining such additional information. Providing such information will be voluntary.

iv. खाता खोलने का आवेदनपत्र (फ़ॉर्म) एवं अन्य सामग्री आपको उपलब्ध कराएँगे। उसमें केवाईसी संबंधी अपेक्षाएँ पूरी करने के लिए, प्रस्तुत की जाने वाली अनिवार्य सूचनाओं एवं सत्यापन और /या अभिलेख के लिए दिए जाने वाले दस्तावेजों का विवरण शामिल होगा।

Provide the account opening forms and other material to you. The same will contain details of essential information required to be furnished and documents to be produced for verification and/or for record for meeting the KYC requirements.

v. जमा खाता खोलते समय, संबंधित प्रक्रियागत औपचारिकताओं की जानकारी देंगे और यदि आप कोई स्पष्टीकरण चाहेंगे, तो वह उपलब्ध कराएँगे।

Explain the procedural formalities and provide necessary clarifications sought by you while opening a deposit account.

## **7.II शाखा बंद करना /स्थल-परिवर्तन (शिफ्ट) करना Branch Closure/Shifting**

यदि शाखा बंद करने की हमारी कोई योजना होगी या हम अपनी शाखा का स्थल-परिवर्तन करेंगे, तो हम उसकी पर्याप्त अग्रिम सूचना /नोटिस देंगे।

If we plan to close our branch or we move our branch, we will give sufficient advance intimation / notice for the same.

## **7.III दिवंगत खाताधारकों के संबंध में दावों का निपटान**

### **Settlement Of Claims In Respect Of Deceased Account Holders**

हम दिवंगत खाताधारकों के खातों का निपटारा करने के लिए सरल प्रक्रिया का पालन करेंगे और उस सीमा तक करेंगे, जो अंत्यंत लघु, लघु एवं मध्यम उद्यमों पर लागू होगी।

We will follow a simplified procedure for settlement of accounts of deceased account holders and to the extent as may be applicable to MSMEs.

## **7.IV हमें अद्यतन जानकारियों से अवगत कराना**

### **Keeping Us Up To Date**

कृपया यह सुनिश्चित करें कि जब निम्नलिखित के बारे में कोई परिवर्तन हो, तो हमें यथाशीघ्र सूचित किया जाए:

Please make sure you let us know as soon as possible when you change your

a. आपका नाम, संघटन (साझेदारों /निदेशकों में होने वाले परिवर्तनों सहित),

Name, constitution (including change in Partners/Directors).

b. पता

Address.

c. दूरभाष संख्या

Phone number.

d. ई-मेल पता (यदिसाथ इस माध्यम से आपसे संपर्क किया जाता हो)

E-mail address (if this is how we communicate with you).

\*\*\*\*\*

## 8. विज्ञापन, विपणन और बिक्री Advertising, Marketing and Sales

a. हम यह सुनिश्चित करेंगे कि विज्ञापन और प्रचार संबंधी सभी सामग्रियाँ सुस्पष्ट हैं।

We will make sure that all advertising and promotional material is clear.

b. किसी भी प्रचार-माध्यम के किसी भी विज्ञापन और प्रचार सामग्री में, जो किसी बैंकिंग सेवा या उत्पाद की ओर ध्यान खींचता हो और जिसमें किसी ब्याजदर का उल्लेख किया गया हो, हम यह भी इंगित करेंगे कि क्या कोई अन्य शुल्क या प्रभार भी लागू होगा तथा अनुरोध किए जाने पर संबंधित शर्तों का पूरा विवरण उपलब्ध है।

In any advertising in any media and promotional literature that draws attention to a banking service or product and includes a reference to an interest rate, we will also indicate whether other fees and charges will apply and that full details of the relevant terms and conditions are available on request.

c. यदि हम सहयोगी सेवाएँ उपलब्ध कराने के लिए किसी तीसरे पक्ष की सेवाएँ लेते हैं, तो हम यह अपेक्षा करेंगे कि वह तृतीय पक्ष आपकी वैयक्तिक एवं व्यवसाय संबंधी सूचनाओं के इस्तेमाल में उतनी ही गोपनीयता और सुरक्षा बरते, जितनी गोपनीयता एवं सुरक्षा हम बरतेंगे।

If we avail of the services of third parties for providing support services, we will require that such third parties handle your personal and business information (if any available to such third parties) with the same degree of confidentiality and security as we would.

d. हम समय-समय पर उन उत्पादों /योजनाओं की नई विशेषताओं /लक्षणों की जानकारी आपको दे सकते हैं, जिनका आपने उपयोग किया है /लाभ उठाया है। हमारे अन्य उत्पादों /योजनाओं /सेवाओं से संबंधित सूचनाएँ या बिक्री-संवर्द्धक प्रस्तावों की जानकारी केवल तभी आपको भेजी जाएगी, जब आपने मेल से, या हमारी वेबसाइट पर या हमारी फोन-बैंकिंग /ग्राहक सेवा नंबर पर पंजीकरण कर, ऐसी सूचनाएँ /सेवाएँ प्राप्त करने के लिए अपनी सम्मति दी होगी।

We may, from time to time, communicate to you new features of our products availed by you. Information about our other products or promotional offers in respect of our products/services, will be conveyed to you only if you have given your consent to receive such information/ service either by mail or by registering for the same on our website or on our phone banking/customer service number.

\*\*\*\*\*

## 9. शिकायत, परिवाद एवं प्रतिसूचना Complaints, Grievances and Feedback

### आंतरिक प्रक्रिया

#### Internal Procedures

a. यदि आप कोई शिकायत करना चाहते हैं, तो हम आपके बताएँगे कि

If you want to make a complaint, we will tell you

i. शिकायत कैसे करें।

How to do this.

ii. शिकायत कहाँ की जा सकती है।

Where a complaint can be made.

iii. कब तक उत्तर की अपेक्षा करें।

When to expect a reply.

iv. निवारण के लिए किससे संपर्क करें।

Whom to approach for redressal.

v. यदि आप परिणाम से खुश /संतुष्ट नहीं हैं, तो क्या करें।

What to do if you are not happy about the outcome.

a. यदि आप कोई प्रश्न पूछना चाहते हैं, तो हमारे कर्मचारी आपकी सहायता करेंगे।

Our staff will help you with any questions you have.

b. जब आप ग्राहक बनेंगे, तो हम आपको बताएँगे कि शिकायतों के निष्पक्ष /उचित और तत्काल निपटारे से संबंधित हमारी प्रक्रिया का विवरण आपको कहाँ मिलेगा। हम शिकायत (परिवेदना) निवारण नीति अपनी वेबसाइट पर भी डालेंगे।

When you become a customer, we will tell you where to find details of our procedure for handling complaints fairly and quickly. We will also place on our website our Grievance Redressal Policy.

c. यदि आपकी शिकायत लिखित रूप में प्राप्त हुई है, तो हम आपको एक सप्ताह के अंदर प्राप्ति-सूचना /जवाब भेजने का प्रयास करेंगे। यदि आपकी शिकायत निर्दिष्ट टेलीफोन सहायताडेस्क या ग्राहक सेवा की दूरभाष संख्या पर की गई है, तो हम आपको एक शिकायत संदर्भ संख्या उपलब्ध कराएँगे और यथोचित समयावधि में प्रगति से अवगत कराते रहेंगे।

If your complaint has been received in writing, we will endeavour to send you an acknowledgement/ a response within a week. If your complaint is relayed over phone at our designated telephone helpdesk or customer service number we shall provide you a complaint reference number and keep you informed of the progress within a reasonable period of time.

d. मामले की जाँच के बाद, हम आपको अपना अंतिम उत्तर भेजेंगे या यह स्पष्ट करेंगे कि जवाब देने में हमें अधिक समय क्यों लग रहा है और हम आपकी शिकायत प्राप्त होने के छह सप्ताह के अंदर आपको जवाब देने का प्रयास

करेंगे। साथ ही, हम यह भी बताएँगे कि यदि आप अब भी संतुष्ट नहीं हैं, तो आप अपनी शिकायत आगे कैसे ले जा सकते हैं / कैसे और किससे शिकायत कर सकते हैं।

After examining the matter, we will send you our final response or explain why we need more time to respond and shall endeavour to do so within six weeks of receipt of your complaint and will tell you how to take your complaint further if you are still not satisfied.

\*\*\*\*\*

## 10. मदद प्राप्त करना Getting Help

यदि आप संहिता के बारे में कोई पूछताछ करना चाहते हैं, तो हमारी निर्दिष्ट टेलीफोन सहायताडेस्क या ग्राहक सेवा की दूरभाष संख्या या भारतीय लघु उद्योग विकास बैंक से निम्नलिखित पत्तों पर संपर्क करें।

If you have any enquiries about the Code, you should contact us at our designated telephone helpdesk or customer service number or contact the Small Industries Development Bank of India at the following address.

मुख्य महाप्रबंधक (मा.सं.वि.वि)  
सिडबी, सिडबी टावर,  
15, अशोक मार्ग,  
लखनऊ - 226 001  
दूरभाष सं. 0522-2288546-50, फ़ैक्स सं. 2288458

The Chief General Manager [HRDD]  
SIDBI, SIDBI Tower  
15 Ashok, Marg  
Lucknow - 226 001  
Phone nos. 0522-2288546-50, Fax no. 2288458

मुख्य महाप्रबंधक (ऋण)  
सिडबी,  
एसएमई विकास केन्द्र,  
भूखंड संख्या सी-11,  
जी-ब्लॉक, बांद्रा-कुर्ला कॉम्प्लेक्स,  
बांद्रा (पूर्व),  
मुम्बई - 400 051  
दूरभाष सं. 022-67531100, फ़ैक्स सं. 022-67531236  
वेबसाइट : [www.sidbi.in](http://www.sidbi.in)

The Chief General Manager [Credit]  
SIDBI  
SME Development Centre  
Plot No. C-11  
G-Block, Bandra Kurla Complex  
Bandra (E)

Mumbai - 400 051

Phone Nos. 022-67531100, Fax no. 022-67531236

Website : [www.sidbi.in](http://www.sidbi.in)

हम अपनी सभी शाखाओं में स्पष्ट रूप से यह सूचना लगाएँगे और वेबसाइट पर भी सूचित करेंगे कि संहिता की प्रतियाँ उपलब्ध हैं और यह भी कि आप उसकी प्रति कैसे प्राप्त कर सकते हैं और साथ ही अनुरोध पर हम उसकी प्रति आपको उपलब्ध कराएँगे।

We will have notices in all our branches and on our website explaining that copies of the Code are available and how you can get one and that we will make a copy available to you on request.

\*\*\*\*\*

## **11. संहिता की समीक्षा Review of the Code**

इस संहिता की तीन वर्ष की अवधि के अंदर समीक्षा की जाएगी। समीक्षा का कार्य पारदर्शी रीति से किया जाएगा।

This Code will be reviewed within a period of three years. The review will be undertaken in a transparent manner.

\*\*\*\*\*

शब्दावली

Glossary

**बैंक गारंटी**

**Bank Guarantee**

ग्राहक की ओर से बैंक द्वारा किसी तीसरे पक्ष को इस बात का वचन दिया जाना बैंक गारंटी कहलाता है कि यदि विलेख में निर्धारित शर्त के अनुसार, ग्राहक अपने दायित्व का निर्वाह करने में असफल रहेगा, तो बैंक गारंटी विलेख में विनिर्दिष्ट धनराशि का भुगतान करेगा। इसे बैंक गारंटी कहते हैं।

*Bank guarantee is a promise by a bank on behalf of its customer to a third party to pay an amount specified in the guarantee deed in case the customer fails to perform the obligation as stipulated in the deed.*

**बिल**

**Bills**

बिल वित्तीय परक्राम्य लिखत होते हैं, जैसे- विनिमय-पत्र या वचनपत्र। विनिमय-पत्र किसी विक्रेता द्वारा अपने क्रेता को जारी किया जाता है, जिसमें वह अपने क्रेता को निर्देश देता है कि वह आपूर्त वस्तुओं/प्रदत्त सेवाओं के लिए भुगतान करे। वचनपत्र के रूप में जारी बिल किसी क्रेता द्वारा अपने विक्रेता को यह वचन देते हुए जारी किया जाता है कि वह आपूर्त वस्तुओं/सेवाओं के लिए विक्रेता को भुगतान करेगा।

*Bills are financial negotiable instruments such as Bills of Exchange or Promissory Notes. Bill of Exchange is issued by a seller to his buyer directing him to make payment for the goods supplied/ services rendered. Bill in the form of a promissory note is issued by a buyer to his seller undertaking to make payment for the goods received/ services rendered.*

**बिल भुनाई**

**Bill Discounting**

किसी बिल की भुनाई की स्थिति में, बैंक बिल (अर्थात् विनिमय-पत्र या वचनपत्र) को देय होने से पहले खरीद लेता है और उस पर बट्टा काट कर बिल का मूल्य ग्राहक के खाते में जमा कर देता है। व्यावहारिक रूप से, यह लेनदेन बिल की प्रतिभूति के प्रति अग्रिम के रूप में होता है और बट्टा उस अग्रिम पर ब्याज को दर्शाता है, जो बिल की खरीदारी की तिथि से भुगतान के लिए उसके देय होने की तिथि तक के लिए होता है। केवल मियादी बिलों की ही भुनाई होती है।

*In case of discounting of a bill, a bank buys the bill (i.e. Bill of Exchange or Promissory Note) before it is due and credits the value of the bill after discount charges to the customer's account. The transaction is practically an advance against the security of the*

*bill and the discount represents the interest on the advance from the date of purchase of the bill until it is due for payment. Only usance bills are discounted.*

### **नकदी उधार /अधिविकर्ष (ओवरड्राफ्ट)**

#### **Cash Credit/Overdraft**

नकदी उधार /ओवरड्राफ्ट ऋण सुविधा का वह रूप है, जिसमें उधारकर्ता को पूर्वनिर्धारित सीमा तक राशि आहरित करने की मंजूरी दी जाती है। इसमें उधारकर्ता को यह स्वतन्त्रता भी प्रदान की जाती है कि वह अपनी जरूरत के अनुसार राशि उधार ले सके। खाते में राशि जमा किए जाने की स्थिति में वह मंजूर सीमा के अंदर फिर से उधार राशि आहरित कर सकता है। इस प्रकार, उक्त सीमा परिक्रामी ऋण के रूप में कार्य करती है। बैंक बकाया अतिशेष राशि पर ब्याज लगाता है।

*Cash credit/overdraft is a form of credit facility in which a borrower is sanctioned a pre-arranged limit with the freedom to borrow as much money as he requires. In case of flow of credit to the account, he can withdraw afresh subject to the limit sanctioned. As such, the limit works 30 as a revolving line of credit. Bank charges interest on the outstanding balances.*

### **नकदी हानियाँ**

#### **Cash losses**

नकदी हानियों से तात्पर्य है - मूल्यहास घटाने के बाद निवल /शुद्ध हानि।

*Cash losses mean net losses minus depreciation.*

### **संपार्श्विक प्रतिभूति /प्रतिभूति**

#### **Collateral Security/ Security**

संपार्श्विक प्रतिभूतियाँ वे आस्तियाँ होती हैं, जो ऋण सुविधा के लिए प्रतिभूति के रूप में उधारकर्ता गिरवी /दृष्टिबंधक /बंधक रखता है। यदि उधारकर्ता ऋण के संबंध में चूक करता है, तो ऋणदाता बैंक ऋण से संबंधित बकाया राशियों के बदले में इन आस्तियों पर दावा कर सकता है।

*Collaterals are assets pledged/hypothecated/ mortgaged by a borrower as a security for a credit facility. In the event of the borrower defaulting on the loan, the lender bank can claim these assets in lieu of the sum owed.*

### **क्षतिपूर्ति नीति**

#### **Compensation Policy**

क्षतिपूर्ति नीति से अभिप्राय है - किसी बैंक द्वारा अपनाई गई वह नीति, जिसके अंतर्गत बैंक अपने ग्राहकों को, अपनी तरफ से हुई भूल-चूक के कारण उन्हें (ग्राहकों को) हुई वित्तीय हानियों की क्षतिपूर्ति करता है।

*Compensation Policy refers to the policy followed by a bank for compensating its customers for the financial losses incurred by them (the customers) due to the acts of omission or commission on the part of the bank.*

## **ऋण सुविधाएँ / बैंक ऋण**

### **Credit facilities/ Bank Loan**

बैंक की ऋण सुविधाएँ सावधि ऋण के रूप में या ओवरड्राफ्ट या नकदी उधार के रूप में होती हैं, जो बैंक अपने ग्राहकों को विनिर्दिष्ट अवधि के लिए उपलब्ध कराता है और उससे बकाया अतिशेष राशियों पर ब्याज वसूल किया जाता है।

*Credit facilities from the bank may be in the form of a term loan or in the form of overdraft or cash credit. that is extended by a bank to its customer for a specified period and he is charged interest on the outstanding balances.*

## **ऋण संदर्भ एजेंसियाँ**

### **Credit reference agencies**

ऋण संदर्भ एजेंसियों से तात्पर्य है - वह ऋण सूचना कंपनी जो कंपनी अधिनियम, 1956 के अंतर्गत स्थापित एवं पंजीकृत है और जिसे ऋण सूचना कंपनी (विनियमन) अधिनियम, 2005 के अधीन पंजीकरण प्रमाणपत्र प्रदान किया गया हो।

*Credit reference agency means a credit information company formed and registered under the Companies Act, 1956 that has been granted a Certificate of Registration under the Credit Information Companies (Regulation) Act, 2005. 31*

## **ग्राहक**

### **Customer**

अत्यंत लघु, लघु एवं मध्यम क्षेत्र का कोई उद्यम या उनका कोई अधिकृत प्रतिनिधि, जिसका बैंक के पास कोई खाता हो, या जो किसी बैंक से अन्य उत्पाद/सेवाएँ प्राप्त करता है।

*An MSME or its authorised representative who has an account with a bank or who avails of other products/ services from a bank.*

## **दिवंगत ग्राहक का खाता**

### **Deceased account**

दिवंगत ग्राहक का खाता वह जमा खाता है, जिसका या तो एकल खाताधारक दिवंगत हो गया हो या संयुक्त खाता होने की स्थिति में, एक या अधिक खाताधारक दिवंगत हो गए हों।

*A Deceased account is a deposit account in which case either the single account holder has deceased or in case of joint accounts one or more of joint account holders has/have deceased.*

## ईक्विटी

### **Equity**

ईक्विटी से तात्पर्य है - किसी कॉर्पोरेट संस्था की पूँजी का वह हिस्सा, जो कंपनी के शेयरों से प्रदर्शित होता है, चाहे वे भौतिक रूप में हों या अमूर्त (डीमैट) रूप में।

*Equity means a part of capital of a corporate entity that is represented by the shares of the company whether in physical or dematerialised form. 32*

## फैक्टरिंग

### **Factoring**

फैक्टरिंग प्राप्त राशियों के प्रबंध के लिए एक वित्तीय विकल्प है। इसमें उधार बिक्री को नकदी में रूपान्तरित किया जाता है।

*Factoring is a financial option for the management of receivables. It is the conversion of credit sales into cash.*

## सरकारी बांड

### **Government bond**

सरकारी बांड का अर्थ है - वह प्रतिभूति, जो सार्वजनिक ऋण जुटाने के लिए केन्द्र या राज्य सरकार ने सृजित एवं निर्गत की हों।

*Government bond means a security, created and issued by the Central or State Government for raising a public loan.*

## प्रत्याभूति (गारंटी)

### **Guarantee**

किसी व्यक्ति द्वारा किया गया वचन

*A promise given by a person.*

## साख-पत्र

### **Letter of Credit**

साख-पत्र बैंक से जारी ऐसा दस्तावेज है, जो सामान्यतः यह अटल वचन देता है कि साख-पत्र में वर्णित दस्तावेज प्रस्तुत करने पर हिताधिकारी को भुगतान किया जाएगा।

*A letter of credit is a document issued by a bank, which usually provides an irrevocable undertaking for payment to a beneficiary against submission of documents as stated in the Letter of Credit.*

## मेल (मेल संदेश)

### **Mail**

मेल भौतिक या इलेक्ट्रॉनिक रूप में एक पत्र होता है।

*Mail is a letter in a physical or electronic form.*

**अत्यंत लघु( सूक्ष्म), लघु एवं मध्यम उद्यम**

***Micro, Small and Medium Enterprises***

अत्यंत लघु एवं लघु उद्यम वो उद्यम हैं, जो विनिर्माण या सेवाएँ उपलब्ध कराने संबंधी गतिविधियों में संलग्न हैं। किसी अत्यंत लघु उद्यम को इस प्रकार परिभाषित किया गया है : किसी उद्योग से संबंधित सामानों/वस्तुओं के विनिर्माण या उत्पादन में रत कोई उद्यम, जिसमें संयंत्र एवं मशीनों में निवेश 25 लाख रुपये से अधिक न हो।

*Micro and Small Enterprises are those enterprises engaged in manufacturing or rendering services. A micro enterprise is defined as: An enterprise engaged in the manufacture or production of goods pertaining to any industry where the investment in plant and machinery does not exceed Rs.25 lakh*

या or

सेवाएँ उपलब्ध कराने के कार्य में रत कोई उद्यम, जिसमें उपकरणों में निवेश 10 लाख रुपये से अधिक न हो।

*An enterprise engaged in rendering services where investment in equipment does not exceed Rs.10 lakh.*

किसी लघु उद्यम को इस प्रकार परिभाषित किया गया है : किसी उद्योग से संबंधित सामानों/वस्तुओं के विनिर्माण या उत्पादन में रत कोई उद्यम, जिसमें संयंत्र एवं मशीनों में निवेश 25 लाख रुपये से अधिक, किन्तु 5 करोड़ रुपये से अधिक न हो।

*A small enterprise is defined as : An enterprise engaged in manufacture or production of goods pertaining to any industry where the investment in plant and machinery is more than Rs.25 lakh but does not exceed Rs.5 crore*

या or

सेवाएँ उपलब्ध कराने के कार्य में रत कोई उद्यम, जिसमें उपकरणों में निवेश 10 लाख रुपये से अधिक, किन्तु 2 करोड़ रुपये से अधिक न हो।

*An enterprise engaged in rendering services where investment in equipment is more than Rs.10 lakh but does not exceed Rs. 2 crore.*

**निवल संपत्ति (कुल संपत्ति)**

***Net worth***

निवल संपत्ति से अभिप्राय है - पूँजी और निर्बंध प्रारक्षित निधियों का योग, जिसमें से संचित हानि घटा दी गई हो।

*Net worth means sum of Capital and free reserves minus accumulated losses.*

### **नामांकन सुविधा**

#### **Nomination Facility**

नामांकन सुविधा से बैंक किसी दिवंगत जमाकर्ता व्यक्ति के खाते में जमा राशि का भुगतान नामिती को कर सकता है, दिवंगत व्यक्ति द्वारा बैंक की सुरक्षित अभिरक्षा में छोड़ी गई वस्तुएँ नामिती को लौटा सकता है, यदि सुरक्षा लॉकर के किरायेदार की मृत्यु हो जाती है, तो सुरक्षा लॉकर में लॉकर के किरायेदार द्वारा रखी गई चीजें, किरायेदार के नामिती को जारी कर सकता है।

*The nomination facility enables the bank to: make payment to the nominee of a deceased depositor, of the amount standing to the credit of the depositor, return to the nominee, the articles left by a deceased person in the bank's safe custody, release to the nominee of the hirer, the contents of a safety locker, in the event of death of the hirer.*

### **गैर-निधि आधारित सुविधाएँ / निधितर सुविधाएँ**

#### **Non-Fund based facility**

गैर-निधि आधारित सुविधाएँ वे सुविधाएँ हैं, जिनमें तब बैंक की कोई निधि खर्च नहीं होती है, जब ग्राहक उन सुविधाओं का उपयोग करता है, किन्तु बाद में यदि ग्राहक उन सुविधाओं के उपयोग के एवज की गई अपनी प्रतिबद्धताएँ पूरी नहीं करता है, तो वह वित्तीय देयता में रूपान्तरित हो सकती है। गैर-निधि आधारित सुविधाएँ सामान्यतः बैंक गारंटी, स्वीकृति एवं साख-पत्र के रूप में दी जाती है।

*Non-fund based facilities are such facilities extended by banks which do not involve outgo of funds from the bank when the customer avails the facilities but may at a later date crystallise into financial liability if the customer fails to honour the commitment made by availing these facilities. Non-fund based facilities are generally extended in the form of Bank Guarantees, Acceptances and Letters of Credit.*

### **गैर-निष्पादक आस्तियाँ (अनर्जक आस्तियाँ)**

#### **Non Performing Asset**

गैर-निष्पादक आस्ति ऐसा ऋण या अग्रिम है, जिसमें -

*A Non Performing Asset (NPA) is a loan or an advance where*

*i) सावधि ऋण के संबंध में, ब्याज और /या किस्तें 90 दिन की अवधि तक अतिदेय रहती हैं। interest and/ or installment of principal remain overdue for a period of more than 90 days in respect of a term loan.*

*ii) ओवरड्राफ्ट /नकदी उधार (ओडी/सीसी) के संबंध में, खाता 'अनियमित' रहता है।*

*the account remains 'out of order' in respect of an Overdraft/Cash Credit (OD/CC).*

*iii) खरीदे या भुनाए गए बिलों के संबंध में, बिल 90 दिन से अधिक अवधि तक अतिदेय रहता है।*

*the bill remains overdue for a period of more than 90 days in the case of bills purchased or discounted.*

## स्थायी खाता संख्या (पैन)

### PAN

स्थायी खाता संख्या एक अखिल भारतीय स्तर की दस अक्षरांक वाली अद्वितीय संख्या है, जिसे आयकर विभाग, भारत सरकार आवंटित करता है। यह एक लैमिनेटेड कार्ड के रूप में जारी किया जाता है। यह एक स्थायी संख्या है, जो निर्धारित का पता बदल जाने या निर्धारण अधिकारी के बदल जाने के कारण नहीं बदलेगा।

*The Permanent Account Number (PAN) is an all India unique Number having ten alphanumeric characters allotted by the Income Tax Department, Government of India. It is issued in the form of a laminated card. It is permanent and will not change with change of address of the assessee or change of Assessing Officer.*

## भुगतान एवं निपटान प्रणाली

### Payment and Settlement System

भुगतान एवं निपटान प्रणाली से तात्पर्य ऐसी वित्तीय प्रणाली से है, जिसमें वित्तीय संस्थाओं में सामान्यतः नामे या जमा के माध्यम से निधियों के आपूर्तिकर्ताओं तथा उपयोगकर्ताओं के बीच धन का अंतरण किया जाता है।

*Payment and Settlement System means financial system creating the means for transferring money between suppliers and user of funds usually by exchanging debits or credits among financial institutions.*

## पुनः अधिकार/पुनरधिग्रहण (पुनः कब्जा करना)

### Repossession

पुनरधिग्रहण वह प्रक्रिया है, जिसमें यदि देनदार ऋण करार की शर्तों के अनुसार ऋण की चुकौती नहीं करता है, तो ऋणदाता उस ऋण की प्रतिभूति के रूप अपने पास सुरक्षित रखे मकान या सामान (जैसे - कार) अपने कब्जे में ले लेता है।

*Repossession is the process by which a creditor with a loan secured on house or goods (e.g. car) takes possession of the security, if the debtor does not repay as per the terms of the loan agreement.*

## पुनर्वास पैकेज

### Rehabilitation Package

पुनर्वास पैकेज वह पैकेज है, जो किसी रुग्ण इकाई के पुनर्वास के लिए तैयार किया गया हो। यह पैकेज भारतीय रिज़र्व बैंक के नियमों के अनुरूप बनाया जाना चाहिए और इसमें सामान्यतः निम्नलिखित घटक शामिल होते हैं :

*Rehabilitation package is the package drawn for the rehabilitation of a sick unit. The package has to be drawn in accordance with the RBI stipulations and it usually consists of*

:

i) विनियामक दिशानिर्देशों के अनुसार ब्याजदर में छूट के साथ कार्यशील पूँजी

*Working Capital with relaxation in the rate of interest in terms of regulatory guidelines*

ii) निधिगत (निधिक) ब्याज सावधि ऋण

*Funded Interest Term Loan*

iii) कार्यशील पूँजी सावधि ऋण

*Working Capital Term Loan*

iv) सावधि ऋण

*Term Loan*

v) आकस्मिक ऋण सहायता

*Contingency Loan Assistance*

### **प्रतिभूति**

#### **Security**

वे आस्तियाँ, जो किसी ऋण या अन्य देयता के प्रति सुरक्षा /समर्थन के रूप में होती हैं।

*Represents assets used as support for a loan or other liability.*

### **सेवाएँ**

#### **Services**

i) लघु एवं अत्यंत लघु सेवा उद्यमों के संदर्भ में, सेवा का तात्पर्य है - छोटे सड़क एवं जल परिवहन परिचालक, छोटे व्यवसाय, पेशेवर एवं स्वरोजगार व्यक्ति, और अन्य सभी सेवा उद्यम।

*In respect of small and micro service enterprises, services refer to small road and water transport operators, small business, professional and self-employed persons, and all other service enterprises.*

ii) बैंक द्वारा दी जाने वाली सेवाएँ में धन-प्रेषण [माँगड्राफ्ट(डीडी), धन-अंतरण(एमटी), तार-अंतरण(टीटी), आदि जारी करना), नक़दी की प्राप्त एवं भुगतान, नोटों एवं विदेशीमुद्राओं का विनिमय, आदि जैसी विभिन्न सुविधाएँ ग्राहकों को उपलब्ध कराई जाती हैं।

*Services rendered by the banks include various facilities like remittance (issue of DDs, MTs, TTs etc), receipt and payment of cash, exchange of notes and foreign exchange etc. provided by the banks to the customers.*

### **रुग्ण उकाई**

#### **Sick Unit**

रुग्ण इकाई वह इकाई है, जिसका खाता छह माह से अधिक अवधि के लिए अवमानक रहा हो या पिछले लेखावर्ष के दौरान निवल संपत्ति के 50% तक संचयी नक़द हानि के कारण उसकी निवल संपत्ति में हास हुआ हो और इकाई कम से कम दो वर्ष के लिए वाणिज्यिक उत्पादन करती रही हो।

*Sick unit refers to a unit whose account has remained substandard for more than six months or there has been erosion in net worth due to accumulated cash losses to the extent of 50% of the net worth during the previous accounting year and the unit has been in commercial production for at least two years.*

### **अवमानक**

#### ***Substandard***

कोई अवमानक आस्ति वह आस्ति होगी, जो 12 माह या उससे कम अवधि के लिए गैर-निष्पादक आस्ति रही हो।

*A substandard asset would be one, which has remained NPA for a period less than or equal to 12 months.*

### **प्रशुल्क अनुसूची**

#### ***Tariff Schedule***

बैंक द्वारा अपने ग्राहकों को दिए जाने वाले उत्पादों और सेवाओं पर लगाए जाने वाले बैंक के प्रभार।

*The charges levied by a bank on the products and services offered by it to its customers.*

### **अप्रदत्त चेक**

#### ***Unpaid Cheque***

एक चेक, जिसे अदाकर्ता बैंक ने 'अप्रदत्त' (बिना भुगतान किए) ही लौटा दिया हो।

*This is a cheque, which is returned 'unpaid' (bounced) by the drawee bank.*

\*\*\*\*\*