



सूक्ष्म, लघु एवं मध्यम उद्यमों के प्रति

सिडबी की प्रतिबद्धता संहिता

Code of SIDBI's Commitment

To

Micro Small and Medium Enterprises

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

This is a Code, reflecting the SIDBI's positive commitment to its Micro, Small and Medium Enterprise [MSME] customers to provide easy, 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 customers but also enshrines their responsibilities vis-a-vis their bank.

भारतीय लघु उद्योग विकास बैंक

Small Industries Development Bank of India

www.सिडबी.भारत www.sidbi.in

विषयवस्तु
TABLE OF CONTENTS

1	परिचय / INTRODUCTION	1
1.1	संहिता के उद्देश्य Objectives of the Code	2
1.2	संहिता की प्रयोज्यता Application of the Code	3
2	प्रमुख प्रतिबद्धताएँ / KEY COMMITMENTS	3
2.1	आपके प्रति हमारी मुख्या प्रतिबद्धताएँ Our Key Commitments to you	3
3	सूचनाएँ / INFORMATION	10
3.1	सामान्य General	10
3.2	ब्याजदरें Interest Rates	11
3.3	शुल्क अनुसूची Tariff Schedule	12
3.4	शर्तें Terms and Conditions	13
4	निजता एवं गोपनीयता / PRIVACY AND CONFIDENTIALITY	15
4.1	ऋण सूचना कंपनियाँ Credit Information Companies	16
5	उधार / LENDING	17
5.1	आवेदन Application	19
5.2	ऋण आकलन Credit Assessment	20
5.3	मंजूरी /निरस्तीकरण Sanction / Rejection	24
5.4	केंद्रीय रजिस्ट्री Central Registry	25
5.5	संवितरण पश्चात् Post Disbursement	26
5.6	गैर-निधि आधारित सुविधाएँ Non-Fund Based Facilities	29
5.7	बीमा Insurance	30
5.8	वित्तीय कठिनाइयाँ Financial Difficulties	30
5.9	सूक्ष्म, लघु एवं मध्यम उद्यमों के पुनरुज्जीवन एवं पुनर्वास संबंधी ढाँचा Framework for revival and Rehabilitation of Micro Small and Medium Enterprises (MSMEs)	33
5.10	एकबारगी निपटान One Time Settlement	35
5.11	ऋण /देयराशियों का प्रतिभूतीकरण Securitisation of loans/ dues	35
6	देयराशियों की वसूली एवं प्रतिभूतियों के पुनर्कब्जे की नीति COLLECTION OF DUES AND POLICY ON SECURITY REPOSSESSION	36
6.1	देयराशियों की वसूली Collection of Dues	36
6.2	देयराशियों की वसूली एवं प्रतिभूतियों के पुनर्कब्जे की नीति Policy on Collection of Dues and Security Repossession	38
7	संहिता की समीक्षा / Review of the Code	41
8	संलग्नक : शब्दावली Annexure - Glossary	42

परिचय / INTRODUCTION

यह एक स्वैच्छिक संहिता है, जो सूक्ष्म, लघु एवं मध्यम उद्यम विकास अधिनियम, 2006 में परिभाषित **सूक्ष्म, 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।

This is a 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 you and explains how SIDBI is expected to deal with you for your day - to- day operations and in times of financial difficulty.

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।

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.

इस संहिता में '**आप**' का अर्थ है - भारत में सूक्ष्म, लघु एवं मध्यम उद्यम और '**हम**' का अर्थ है - भारतीय लघु उद्योग विकास बैंक (सिडबी) जिसके साथ आप व्यवहार /लेनदेन करते हैं।

In the Code, '**you**' denotes the MSME customer in India and '**we**', Small Industries Development Bank of India (SIDBI) that you deal with.

1.1 संहिता के उद्देश्य / Objectives of the Code

संहिता के उद्देश्य निम्नलिखित उद्देश्य हैं :

The objectives of the Code are

- a) सक्षम और उपयुक्त बैंकिंग सेवाएँ सुलभता से उपलब्ध कराते हुए सूक्ष्म, लघु एवं मध्यम उद्यम क्षेत्र पर सकारात्मक बल देना।
To give a positive thrust to the MSME sector by providing easy access to efficient and appropriate banking **services**.
- b) आपके साथ कार्य-व्यवहार करते समय न्यूनतम मानक निर्धारित कर अच्छी, उचित एवं निष्पक्ष बैंकिंग प्रथाओं का संवर्द्धन।
To promote good and fair banking practices by setting minimum standards in dealings with you.
- c) 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।
To increase transparency so that you can have a better understanding of what you can reasonably expect of the services.
- d) प्रभावी संवाद के माध्यम से आपके कारोबार के प्रति हमारी समझ बेहतर बनाना।
To improve our understanding of your business through effective communication.
- e) परिचालन के बेहतर मानक प्राप्त करने के लिए, प्रतिस्पर्धा के माध्यम से, बाज़ार शक्तियों को प्रोत्साहित करना।
To encourage market forces, through competition, to achieve higher operating standards.
- f) आपके और हमारे बीच स्वस्थ एवं सौहार्दपूर्ण रिश्ते का संवर्द्धन करना तथा आपकी बैंकिंग आवश्यकताओं की पूर्ति के लिए समय से और शीघ्रता से कार्रवाई सुनिश्चित करना।
To promote a fair and cordial relationship between you and us and also ensure timely and quick response to your banking needs.
- g) बैंकिंग प्रणाली में विश्वास पुष्ट करना।
To foster confidence in the banking system.

संहिता के मानक खंड 2 में प्रमुख प्रतिबद्धताओं के अधीन शामिल हैं :

The standards of the Code are covered by the key commitments in Section 2,

1.2 संहिता की प्रयोज्यता / Application of the Code

सूक्ष्म, लघु एवं मध्यम उद्यम विकास अधिनियम, 2006 की परिभाषा के अनुसार, सूक्ष्म, लघु एवं मध्यम उद्यमों में वस्तुओं के विनिर्माण या उत्पादन या प्रसंस्करण या परिरक्षण में रत तथा सेवाएँ उपलब्ध कराने या देने में संलग्न सूक्ष्म, लघु एवं मध्यम उद्यम शामिल हैं।

As defined in the MSMED Act, 2006, MSMEs cover Micro, Small and Medium Enterprises engaged in the manufacturing or production or processing or preservation of goods and those engaged in providing or rendering of services.

जब तक कि अन्यथा उल्लेख न हो, यह संहिता, 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 हैं। तथापि, यहाँ चर्चित सभी उत्पाद हम उपलब्ध करा सकते हैं अथवा उपलब्ध नहीं करा सकते हैं।

Unless it says otherwise, this Code shall 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.

- a) सावधि जमाराशियाँ Fixed deposits
- b) ऋण एवं अग्रिम Loans and advances
- c) पुनर्वित्त सुविधाएँ Refinance facilities
- d) **साख-पत्र** जारी करना (अंतर्देशीय एवं विदेशी)
Issue of **Letter of Credit** (both inland and foreign)
- e) नौभरण-पूर्व एवं नौभरण-पश्चात् ऋण Pre and post shipment credit
- f) अल्प वित्त संस्थाओं को वित्तीय सहायता
Financial assistance to Micro Finance Institutions

2. प्रमुख प्रतिबद्धताएँ / KEY COMMITMENTS

2.1 आपके प्रति हमारी प्रमुख प्रतिबद्धताएँ निम्नवत् हैं :

Our key commitments to you:

2.1.1 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

- a) शीघ्रता से और दक्षता से ऋण एवं सेवाएँ उपलब्ध कराएँगे।
Providing speedy and efficient credit and service delivery.
- b) जो उत्पाद उपलब्ध कराते हैं, और जिन प्रक्रियाओं एवं प्रथाओं का हम 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 we follow.
- c) 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.
- d) 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.
- e) सुरक्षित तथा विश्वसनीय बैंकिंग एवं भुगतान व निपटान प्रणालियों का परिचालन करेंगे।
Operating secure and reliable banking and payment and settlement systems, wherever applicable.
- f) वित्तीय कठिनाइयों के मामलों पर सहानुभूतिपूर्वक विचार करेंगे।
Considering cases of financial difficulty sympathetically.

2.1.2 निम्नलिखित कार्यों के माध्यम से हमारे वित्तीय उत्पाद एवं सेवाओं की कार्यप्रणाली समझने में आपकी मदद करना

To help you understand how our Financial Products and Services work by

- a) हमारे उत्पादों एवं सेवाओं के बारे में हिंदी, अँगरेज़ी और संबंधित क्षेत्रीय भाषा में आपको सूचना देना।
Giving you information about our financial products and services in Hindi, English and the concerned regional language.
- b) यह सुनिश्चित करना कि हमारा विज्ञापन एवं प्रचार साहित्य सुस्पष्ट है और भ्रामक नहीं है।
Ensuring that our advertising and promotional literature is clear and not misleading.
- c) 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 and full information about our products and services, the terms and conditions and the interest rates/service charges, which apply to them.

- d) यह सुनिश्चित करना कि हमारे/तृतीय पक्ष के उत्पादों की गलत बिक्री न हो।
Ensuring that there is no mis-selling of our/ third party products.
- e) आपको यह जानकारी देना कि आपको कौन सी सुविधाएँ उपलब्ध हैं और आप उनका लाभ कैसे उठा सकते हैं, और आप अपने प्रश्नों /पूछताछ के लिए किससे और कैसे संपर्क कर सकते हैं।
Giving you information on the facilities provided to you and how you can avail of these and whom you can contact for addressing your queries and how.

2.1.3 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

- a) आपके खाते के बारे में नियमित रूप से उपयुक्त अद्यतन जानकारी देना।
Providing you regular appropriate updates of your account.
- b) 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.
- c) शाखा में 'पूछताछ' /“क्या मैं आपकी सहायता कर सकता हूँ” पटल (काउन्टर) बनाना और वहाँ शिकायत /सुझाव पुस्तिका /पंजिका रखना।
Creating an “Enquiry”/ “May I help you” counter at the branch and keeping a Complaint Book/Register there.
- d) किसी प्रमुख स्थल पर शिकायत/सुझाव पुस्तिका /पंजिका रखना।
Keeping Complaints/Suggestion Box at a prominent place.
- e) शाखा और सिडबी की वेबसाइट के मुखपृष्ठ पर शिकायत फॉर्म उपलब्ध कराना, ताकि ग्राहकों को शिकायत दर्ज करने में सुविधा हो।
Providing complaint form at the branch and on the home page of SIDBI website to facilitate complaint submission by the customers.
- f) अन्य के साथ-साथ, निम्नलिखित प्रदर्शित करने के लिए, शाखा में सूचना पटल लगाना।
Keeping a Notice Board at the Branch to display, among others, the followings

A. ग्राहक सेवा संबंधी सूचना / Customer Service Information

- (i) सावधि जमा - अवधियाँ और दरें
Fixed Deposit – Tenures and Rates
- (ii) बैंक की न्यूनतम मूल उधार दर और उसकी प्रभावी तिथि

Bank's BPLR (Benchmark Prime Lending Rate) & its effective date

B. एमएसएमई के ऋण / Loans to MSMEs

हम एमएसएमई को आगे उधार देने के लिए बैंकों /वित्तीय संस्थाओं को और सीधे एमएसएमई को वित्तीय सहायता देते हैं। ग्राहकों से अनुरोध है कि वे विस्तृत विवरण के लिए हमारी वेबसाइट www.सिडबी.भारत, www.sidbistartupmitra.in, www.standupmitra.in तथा www.udyamimitra.in देखें या शाखा के पूछताछ पटल से संपर्क करें।

We provide financial assistance in terms of (i) Refinance to Banks/ FIs for onward lending to MSMEs and directly to MSMEs. The customers are requested to visit our website www.sidbi.in, www.sidbistartupmitra.in, www.standupmitra.in and www.udyamimitra.in for details or contact enquiry desk of the Branch.

C. शिकायत /व्यथा निवारण / GRIEVANCE REDRESSAL :

(i) यदि आपको कोई शिकायत /व्यथा है, तो कृपया शाखा में नोडल अधिकारी से संपर्क करें (Customer Services / Complaints - Nodal Officers of SIDBI)।

If you have any grievances/complaints, please approach Nodal Officer at Branch (Customer Services / Complaints - Nodal Officers of SIDBI)

(ii) यदि शाखा स्तर पर आपकी शिकायत का समाधान नहीं होता है, तो तो आप हमारे क्षेत्रीय प्रबंधक से इस पते पर संपर्क कर सकते हैं (Customer Services / Complaints - Nodal Officers of SIDBI)।

If your complaint is unresolved at the branch level, you may approach our Regional Manager at (Customer Services / Complaints - Nodal Officers of SIDBI)

(iii) यदि आप हमारे व्यथा निवारण से संतुष्ट नहीं हैं, तो तो आप मुख्य शिकायत अधिकारी ([Chief Grievance Officer](#)) से संपर्क करें। If you are not satisfied with our grievance redressal, you may approach the Chief Grievance Officer ([Chief Grievance Officer](#)).

- भाषा संबंधी अपेक्षाओं (अर्थात् हिंदी भाषी क्षेत्र में द्विभाषिक तथा अन्य राज्यों में त्रिभाषिक) का ध्यान रखा जाएगा।

The language requirements (i.e., bilingual in Hindi speaking states and trilingual in other states) would be taken into account.

- सूचना पटल यह विशिष्ट रूप से दर्शाएँगे कि क्या हाल में कोई परिवर्तन किया गया है। उदाहरण के लिए, यदि बैंक के किसी ऋण उत्पाद में हाल में कोई परिवर्तन हुआ है, तो सूचना पटल पर ऋण उत्पाद के बारे में दर्शाया जाएगा कि “हम ऋण /उत्पाद उपलब्ध कराते हैं (दिनांक को परिवर्तित)।”

The notice board shall specifically indicate wherever recent changes have been done. For instance, if there is a recent change in the loan products offered by the Bank, the information on the loan products would be displayed as 'We offer loans/products (changed on)'.

- सूचना पटल पर उन मदों की सूची भी दर्शाई जाएगी, जिनके बारे में विस्तृत विवरण पुस्तिका के रूप में उपलब्ध है।
The notice board may also indicate a list of items on which detailed information is available in booklet form.
- बैंक का नाम /शाखा, कार्यदिवस एवं कार्यकाल के घंटे जैसे विवरण भी दर्शाए जाएँगे।

Also display details such as 'Name of the bank/branch, Working days and Working hours.

g) हमारी वेबसाइट पर निम्नलिखित दर्शाएँगे :

Displaying on our website the followings

- (i) उत्पाद एवं सेवाएँ (<http://www.सिडबी.भारत>)(ब्याजदर)
Products and Services (<http://www.sidbi.in/>)(Interest Rates)
- (ii) सावधि जमा दरें (ब्याजदर)
Fixed Deposit Rates (Interest Rates)
- (iii) शुल्क एवं प्रभारों सहित उधार दर ढाँचा (www.sidbi.in/?q=interest-rate)
Lending rates structure along with total fees and charges
(www.sidbi.in/?q=interest-rate)
- (iv) शाखाओं /क्षेत्रीय कार्यालयों के विवरण, पते एवं दूरभाष संख्याएँ
(<http://www.sidbi.in/?q=sidbi-offices>)
Details of branches /Regional Offices along with addresses and telephone numbers (<http://www.sidbi.in/?q=sidbi-offices>)
- (v) नागरिक अधिकार-पत्र (Citizen's Charter)
Citizen's Charter (Citizen's Charter)
- (vi) उचित व्यवहार संहिता (www.sidbi.in/?q=fair-practices-code)
Fair Practices Code (www.sidbi.in/?q=fair-practices-code)
- (vii) एमएसएमई उद्यमों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता संहिता
Code of Bank's Commitment to MSME Enterprises

- (viii) ग्राहक शिकायत /व्यथा निवारण नीति (Customer Grievance Redressal Policy)
Customers' Grievance Redressal Policy (Customer Grievance Redressal Policy)
- (ix) ग्राहक क्षतिपूर्ति नीति (Customer Compensation Policy)
Customers' Compensation Policy (Customer Compensation Policy)
- (x) सावधि जमा संबंधी बैंक की नीति
(http://sidbi.in/sites/default/files/FD_policy_bilingual_220615.pdf)
Policy on Bank Fixed Deposits
(http://sidbi.in/sites/default/files/FD_policy_bilingual_220615.pdf)

2.1.4 कुछ गलती हो जाने पर शीघ्रता एवं सहानुभूति के साथ निम्नलिखित कार्रवाई करना :

To deal quickly and sympathetically when things go wrong by

- a) गलतियों को शीघ्रता से सुधारना और हमारी गलती के कारण जो बैंक प्रभार आप पर लगाए गए हैं, उन्हें निरस्त करना और हमारी त्रुटि के कारण यदि आपको कोई वित्तीय हानि हुई है, तो उसके लिए हमारी क्षतिपूर्ति नीति के प्रावधानों के अनुसार क्षतिपूर्ति अदा करना।
Correcting mistakes promptly and cancelling any bank charges that we may have applied due to our mistake and pay compensation for any financial loss you may have incurred due to our mistake in terms of our Compensation Policy.
- b) आपकी शिकायतों की प्राप्ति-सूचना देना और हमारी ग्राहक शिकायत /व्यथा निवारण नीति के अनुसार आपकी शिकायतों पर तुरंत कार्रवाई करना।
Acknowledging receipt of your complaint and handling your complaints promptly as per our Customers' Grievance Redressal Policy.
- c) यदि आप उसके बाद भी संतुष्ट न हों, तो आगे किससे और कैसे अपनी शिकायत करें, इसकी जानकारी आपको देना।
Telling you how to take your complaint forward if you are still not satisfied.
- d) 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 of the bank.

2.1.5 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 परिच्छेद 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 paragraph No. 4 of the Code.

2.1.6 संहिता के प्रचार के लिए / To publicise the Code

हम / We Will

- a) मौजूदा ग्राहक को उनके अनुरोध पर, काउन्टर पर या इलेक्ट्रॉनिक संचार या मेल संदेश के माध्यम से संहिता की एक प्रति निःशुल्क उपलब्ध कराएँगे।
Provide existing customer with a copy of the Code, free of cost, on request over the counter or by electronic communication or by mail.
- b) नए ग्राहक को तब संहिता की एक प्रति निःशुल्क उपलब्ध कराएँगे, जब आप वित्तीय सहायता का उपयोग करेंगे, या हमारे पास सावधि जमा खाता खोलेंगे।
Provide new customer with a copy of the Code, free of cost when you avail of financial assistance or open a Fixed Deposit Account with us.
- c) 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.
- d) यह सुनिश्चित करेंगे कि संहिता के बारे में प्रासंगिक सूचनाएँ उपलब्ध कराने और संहिता का पालन करने में हमारे कर्मचारीगण प्रशिक्षित हैं।
Ensure that our staff is trained to provide relevant information about the Code and to effectively put the Code into practice.
- e) संहिता और इसके प्रावधानों के बारे में ग्राहकों की जागरूकता बढ़ाने के लिए अन्य कदम उठाना।
Take other steps to increase awareness of the customers about the Code and its provisions.

2.1.7 भेदभाव रहित नीति अपनाना और उसे व्यवहार में लाना

To adopt and practice a Non Discrimination Policy

हम आयु, जाति, नस्ल, 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, caste, 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 /क्षेत्रीय 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, fees and charges from our staff at branches / Regional offices / Head Office/ Website.

3.1 सामान्य / General

हम / We will

- a) आपको उन सभी योजनाओं, विशेष रूप से सूक्ष्म, 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.

- b) अपने ऋण एवं उत्पादों अर्थात् कार्यशील पूँजी सावधि ऋण, आईडीबीआई व्यवस्था के अंतर्गत या किसी अन्य बैंक के साथ 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 the arrangement with IDBI Bank or any other bank, term loans, guarantees, off balance sheet items, including applicable interest rate, methodology of calculation of interest and fees and charges.

- c) आप जिस उत्पाद और सेवा को चुनेंगे, उसे आपकी आवश्यकता के अनुरूप बनाने का प्रयास करेंगे, ताकि वह आपकी ज़रूरतें पूरी कर सके।

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

- d) आपको यह बताएँगे कि क्या हम एक से अधिक माध्यमों से अपने उत्पाद एवं सेवाएँ उपलब्ध कराते हैं (जैसे - इंटरनेट के माध्यम से, दूरभाष पर, शाखाओं में और इसी प्रकार अन्य माध्यमों से) और यह भी बताएँगे कि उनके बारे में अधिक जानकारी कैसे प्राप्त करें।

Tell you if we offer products and services in more than one way (For e.g. through internet, over the telephone, in branches and so on) and tell you how to find out more about them.

- e) आपको यह बताएँगे कि कानूनी, विनियामक, अपना ग्राहक जानें 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.

3.2 ब्याजदरें / Interest Rates

हम आपको निम्नलिखित के बारे में सूचनाएँ देंगे :

We will give you information on:

- a. आपकी जमा राशियों और ऋण खाते पर लागू ब्याजदरें।
The interest rates which apply to your deposit and loan accounts.
- b. यदि ऋण स्थिर ब्याजदर पर हैं और यदि ऋण करार में ब्याजदर पुनर्निर्धारण की कोई शर्त है, तो उसका विवरण और प्रभावी तिथि
In case of loans at fixed rate of interest, details of interest reset clause, if any, in the loan agreement and the effective date thereof.
- c. यदि ऋण अस्थिर ब्याजदर पर हैं, तो वह संदर्भ दर जिसे आपकी अस्थिर ब्याजदर से संबद्ध किया जाएगा तथा आपके ऋण पर वास्तविक ब्याजदर के निर्धारण के लिए संदर्भ दर पर लागू प्रीमियम या छूट।
In case of loans at floating rate of interest, the reference rate to which your floating rate will be linked and the premium or discount applied to the reference rate for determining the actual rate of interest on your loan.
- d. क्या आपके पास स्थिर दर से अस्थिर दर में या इसके विपरीत परिवर्तन का विकल्प है या नहीं, और यदि हाँ, तो उसके लिए प्रभार।
Whether you have the option for converting your loan from fixed rate to floating rate and vice versa and, if so, the charges therefor.
- e. वह आवधिकता जिस पर हम आपकी जमा राशियों पर ब्याज का भुगतान करेंगे या आपके ऋण खाते पर ब्याज प्रभारित करेंगे।
Periodicity at which we pay interest on your deposits or charge interest on your loan accounts.
- f. आपकी जमा राशियों और आपके ऋण खातों पर हम ब्याज कैसे लगाएँगे तथा उन पर हम ब्याज कैसे परिकलित करेंगे।
How we apply interest to your deposit and loan accounts and how we calculate interest thereon.

3.2.1 ब्याजदरों में परिवर्तन / Changes in interest rates

हम निम्नलिखित में से किसी एक माध्यम से आपको अपने ऋण उत्पादों की ब्याजदरों में परिवर्तन तथा उस संदर्भ दर, जो अस्थिर ब्याजदर से संबद्ध हो, में परिवर्तन की जानकारी परिवर्तन के निर्णय से 15 दिन के अंदर सूचित करेंगे।

We will inform you of changes in interest rates on our loan products and changes in the reference rate to which the floating rate of interest is linked within a fortnight of the decision by any one of the following means:

- i. पत्र / Letter
- ii. एसएमएस / SMS
- iii. ई-मेल / e-mail
- iv. सिडबी पॉकेट्स / SIDBI Pockets

हम यह सूचना अपनी वेबसाइट पर और हमारी शाखाओं में उपलब्ध सूचनापट पर भी प्रदर्शित करेंगे।

We will also display this information on our website and on the Notice Boards available at our branches.

3.3 प्रशुल्क सूची (शुल्क दर सूची) / Tariff Schedule

3.3.1 शुल्क एवं प्रभार / Fees & Charges

- a) हम आपके द्वारा चुने गए उत्पादों 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.

- b) हम यह सुनिश्चित करेंगे कि विभिन्न सेवाओं के लिए लगाए जाने वाले प्रभार बैंक के निदेशक मंडल या इस संबंध में निर्णय करने के लिए निदेशक मंडल से विधिवत् प्राधिकृत सक्षम प्राधिकारी से अनुमोदित हैं और यह कि वे उचित हैं एवं समान वर्ग के ग्राहकों के लिए भेदभावपूर्ण नहीं हैं।

We will ensure that our fees and service charges for various services are approved by the Bank's Board or any competent authority duly authorized by the Board to take decisions in this regard and that they would be reasonable and non-discriminatory for similar class of customers.

- c) हम प्रशुल्क अनुसूची की एक प्रति अपनी प्रत्येक शाखा में आपके अवलोकन के लिए उपलब्ध कराएँगे।

We will make available a copy of our Tariff Schedule at every branch for your perusal.

- d) हम अपनी वेबसाइट पर और अपनी प्रत्येक शाखा में उन सेवाओं की सूची प्रदर्शित करेंगे, जो निःशुल्क दी जाती हैं।

We will display on our website and in our branches a list of services which are rendered free of charge.

- e) हम आपके द्वारा चुने गए उत्पाद एवं सेवाओं के बारे में लगाए जाने वाले उन दंडों 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.

- f) यदि बैंक /शाखा अपनी प्रौद्योगिकी का उन्नयन करता है, तो उसके लिए हम कोई प्रभार नहीं लगाएँगे।

We will not levy any charge on account of the bank/ branch upgrading its technology.

3.3.2 शुल्क एवं प्रभारों में परिवर्तन / Changes in Fee & Charges

यदि हम किसी शुल्क या प्रभार में वृद्धि करेंगे या कोई नया शुल्क या प्रभार लागू करेंगे, तो उसकी जानकारी खाता विवरणों /ई-मेल /एसएमएस सचेतक संदेशों /शाखाओं में सूचना पटल / सिडबी पॉकेट्स के माध्यम से अधिसूचित की जाएगी। यह सूचना हमारी वेबसाइट पर भी उपलब्ध कराई जाएगी।

If we increase any fee or charge or introduce a new fee or charge, it will be notified through statements of accounts/ e-mail / SMS alerts / notice board at branches/SIDBI POCKETS. This information will also be made available on our website.

3.4 शर्तें / Terms and Conditions

- a) जब आप ग्राहक बन जाते हैं या किसी उत्पाद या सेवा का पहली बार उपयोग करते हैं, तो हम उस सेवा की संबद्ध 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.

- b) सभी शर्तें निष्पक्ष होंगी तथा उनमें संबंधित अधिकारों 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, liabilities and obligations clearly and as far as possible in plain and simple language.

3.4.1 शर्तों में परिवर्तन / Changes to Terms and Conditions

- a) 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

- i. पत्र / Letter
- ii. खाता विवरण / Account statements
- iii. ई-मेल / एसएमएस / Email / SMS
- iv. सिडबी पॉकेट्स ऐप /SIDBI POCKETS APP

यदि परिवर्तन सामान्य रूप से ग्राहकों पर लागू होंगे, तो ऐसी सूचना हमारी शाखाओं के सूचना पटल तथा हमारी वेबसाइट पर भी उपलब्ध कराई जाएगी।

If the change is applicable to customers in general, such information will also be made available on the Notice Boards in our branches and our website.

- b) सामान्यतः परिवर्तन एक माह की पूर्व-सूचना के साथ भावी प्रभाव से किए जाएँगे।
Normally, changes will be made with prospective effect with a notice of one month.

- c) 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 बदल 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 of the notice, close your account or switch to any other eligible account without having to pay any revised charges or interest.

4. निजता एवं गोपनीयता

PRIVACY AND CONFIDENTIALITY

- a) 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

- b) यदि हमें कानून की अपेक्षा के अनुरूप सूचना प्रकट करनी पड़ती है या बैंकिंग विनियामक द्वारा अपेक्षित होती है।

If we have to disclose the information as required by law or if required by the banking regulator.

- i. यदि सूचना प्रकट करना जनता के प्रति हमारा कर्तव्य हो।
If there is a duty towards the public to reveal the information.
- ii. यदि हमारे अपने हित में और/या विवेकपूर्ण जोखिम शमन की किसी रणनीति के कारण हमें सूचना देनी पड़े (उदाहरणार्थ धोकाधड़ी रोकने के लिए)। किंतु, हमारे समूह की अन्य कंपनियों /संस्थाओं सहित किसी को भी, 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 and/or any prudent risk mitigating strategy require us to give the information (for example, to prevent fraud). However, 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.

- iii. यदि आप हमें सूचना प्रकट करने के लिए प्राधिकृत करें।
If you authorise us to reveal the information.

- c) 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 not use your personal and business information for marketing purposes by anyone including ourselves unless you specifically authorize us to do so.

4.1 ऋण सूचना कंपनियाँ / Credit Information Companies

- a) जब आप ऋण सुविधा के लिए आवेदन करते हैं, तो हम आपको ऋण सूचना एजेंसियों की भूमिका और हम उनसे क्या जाँच कराते हैं तथा वे जो सूचनाएँ अपने सदस्यों को उपलब्ध कराते हैं, उसका आपको ऋण सुविधा की मंजूरी के हमारे निर्णय पर क्या प्रभाव पड़ सकता है, इसके बारे में स्पष्ट रूप से बताएँगे।

When you apply for a credit facility, we will explain to you the role of Credit Information Companies (CIC) as also the checks we may make with them and the effect that the information they provide can have on our decision to grant credit facility to you.

- b) जब आप हमसे किसी ऋण सुविधा का उपयोग करेंगे, तो हम ऋण सूचना कंपनी(नियों) को ऋण संबंधी विवरण रिपोर्ट करेंगे।

When you avail a credit facility from us, we will report the loan details to CIC/s.

- c) हम आवधिक अंतराल पर हमसे लिए गए ऋण के बारे में अद्यतन सूचनाएँ ऋण सूचना कंपनी(नियों) को देंगे।

Updated information about credit availed from us will be reported by us to the CIC/s at periodical intervals.

- d) ऋण सूचना कंपनी(नियों) को दी गई जानकारी में हमें देय आपके व्यक्तिगत ऋणों से संबंधित सूचनाएँ भी शामिल होंगी, भले ही

Information reported to CIC/s will also include personal debts you owe us even when

- i. आप अपने भुगतानों में पिछड़ गए हैं

You have fallen behind in your payments

- ii. हमें देय /बकाया राशि विवाद के अधीन है।

The amount owed is in dispute

- e) यदि आपका ऋण खाता चूक करेगा और बाद में नियमित हो जाएगा, तो हम ऋण सूचना कंपनी(नियों) को दी जाने वाली अगली रिपोर्ट में यह सूचना अद्यतन करने के लिए कदम उठाएँगे।

If your loan account has been in default and thereafter regularised, we will take steps to update this information with the CIC/s in the next report.

- f) विशेष रूप से जब आपका खाता "अवमानक" होने की अवधि के बाद "मानक" हो जाएगा और/या हमारी संतुष्टि के अनुरूप नियमित हो जाएगा /बंद हो जाएगा, तो उसके तुरंत बाद हम ऋण सूचना कंपनी(नियों) को उसकी अद्यतन जानकारी से अवगत रखेंगे।

We shall keep the CIC/s updated of your account details especially when your account becomes 'standard' after a period of being 'sub-standard' and / or immediately after the account is regularized / closed to our satisfaction.

- g) जब आप हमारे पास ऋण सुविधा के लिए आवेदन करेंगे, तब हम, आपके अनुरोध पर और निर्धारित शुल्क के भुगतान किए जाने पर वे साख संबंधी सूचनाएँ आपको उपलब्ध कराएँगे, जो हमने ऋण सूचना कंपनी से प्राप्त की हैं।

When you apply for credit facility from us, we will on request, and on payment of prescribed fee, furnish you a copy of the credit information obtained by us from the CIC.

- h) जब आप हमारे साथ "एकबारगी निपटान" करेंगे या हमारे बैंक में अपने खाते को बंद करेंगे, तो हम आपको यह स्पष्ट रूप से बताएँगे कि ऋण सूचना कंपनी के पास प्रतिकूल साख सूचना इतिहास होने के परिणाम क्या होते हैं, और उसका भविष्य में हमसे या अन्य बैंकों से आपकी ऋण लेने की सामर्थ्य पर क्या प्रभाव पड़ सकता है।

We will explain to you the repercussions of adverse credit information record with CIC and their impact on your ability to get credit in future from us or other banks, when you make a settlement under 'One Time Settlement' with us and close your account/s with us.

5. उधार / LENDING

- a) हमारी ऋण नीति के अधीन कार्रवाई राष्ट्रीय नीति और विनियामक निर्देशों के उद्देश्यों एवं मूल भावना को प्रतिबिम्बित करेगी। हम सभी सुविधाएँ एकल स्रोत व्यवस्था के माध्यम से उपलब्ध कराने का प्रयत्न करेंगे

Our loan policy dealing will be reflective of the objectives and spirit of the national policy and the regulatory prescription. We will endeavour to provide facilities through a single window mechanism.

- b) हम सूक्ष्म, लघु एवं मध्यम उद्यमों से संबंधित ऋण नीतियाँ और सूक्ष्म, लघु एवं मध्यम उद्यमों के पुनरुज्जीवन एवं पुनर्वास संबंधी ढाँचा अपनी वेबसाइट पर डालेंगे और साथ ही उन्हें शाखा में भी आपके अवलोकन के लिए उपलब्ध कराएँगे। आपके अनुरोध पर, हम नाममात्र के प्रभार पर उनकी प्रति उपलब्ध कराएँगे।

We shall place the policies relating to lending to Micro, Small and Medium Enterprise and Framework for Revival and Rehabilitation of Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs) on our website and also make them available to you at the branch for perusal. On request we will make available a copy at a nominal charge.

- c) यदि लागू होगा, तो हम आपको सूक्ष्म एवं लघु उद्यम ऋण गारंटी निधि ट्रस्ट की ऋण गारंटी योजना के उपलब्ध लाभ सहित उसकी मुख्य विशेषताओं तथा देय प्रभार

एवं शर्तों के बारे में सूचित करेंगे। यह योजना पात्र बैंकों के माध्यम से चलाई जाती है और यह एमएसई के लिए सीजीटीएमएसई गारंटी योजना के नाम से लोकप्रिय है। यह योजना वर्तमान में प्रति उधारकर्ता ₹200 लाख (केवल दो सौ लाख रुपये) की अधिकतम ऋण सीमा के साथ, सेवा उद्यमों सहित नए व मौजूदा सूक्ष्म एवं लघु उद्यमों के लिए उपलब्ध है। उक्त योजना के अंतर्गत खुदरा व्यापार, शैक्षणिक संस्थान, प्रशिक्षण संस्थान, तथा स्व-सहायता समूह पात्र नहीं हैं।

We will inform you, if applicable, about salient features including benefits available and charges payable and terms of Credit Guarantee Scheme of CREDIT GUARANTEE FUND TRUST FOR MICRO AND SMALL ENTERPRISES which is extended by eligible banks and is popularly known as CGTMSE guarantee scheme for MSEs and which is available at present to new as well as existing Micro and Small Enterprises including Service Enterprises with a maximum credit cap of ₹200 lakh (Rupees Two hundred lakh) per borrower, excluding retail trade, educational institutions, training institutes and Self Help Groups (SHGs) as per the said Scheme.

- d) यदि कोई ऋण किसी अन्य ऋण गारंटी योजना या किसी प्रभावी सब्सिडी योजना के अंतर्गत शामिल किए जाने का पात्र होगा, तो हम आपको ऐसी योजना की विशेषताओं और आपकी ओर से पूरी की जाने वाली अपेक्षाओं के बारे में स्पष्ट रूप से बताएँगे।

Where a loan is eligible to be covered under any other credit guarantee scheme or any subsidy scheme in force, we will explain to you the features of such scheme and any requirement you need to fulfill.

- e) हम भावी ग्राहकों के वित्तीय प्रबंध संबंधी ज्ञान में वृद्धि के लिए कार्यक्रम आयोजित करने का प्रयास करेंगे।

We will endeavour to conduct programmes to enhance knowledge on financial management of the prospective borrowers.

- f) विचारों और सुझावों के आदान-प्रदान के नियमित माध्यम के रूप में, हम आवधिक अंतराल पर एमएसएमई उधारकर्ताओं की बैठकें आयोजित करने का प्रयास करेंगे।

We shall endeavour to organize meetings of MSME borrowers at periodic intervals as a regular channel for exchange of ideas and suggestions.

- g) बैंक जो नए उत्पाद आरंभ करेगा, हम उनके बारे में ग्राहकों /संभावित ग्राहकों को शिक्षित करने का प्रयास करेंगे।

We shall endeavor to educate customers / prospective customers about new products that Bank may introduce.

5.1 आवेदनपत्र / Application

हम / We will :

- a) हम ऋणों /अन्य 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(s) for loans / other products.

- b) हम ऋण आवेदनपत्र के साथ दस्तावेजों की 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 of documents to be submitted (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 guide you in filling up your loan application form.

- c) आवेदनपत्र उपलब्ध कराते समय, हम आपको वार्षिकीकृत ब्याजदरों सहित लागू ब्याजदरों, और संसाधन (प्रोसेसिंग) के लिए देय शुल्क /प्रभार, यदि कोई हों, समयपूर्व-भुगतान विकल्प तथा प्रभार, यदि हों, और आपके हितों को प्रभावित करने वाले किसी अन्य विषय, जैसे सीजीटीएमएसई गारंटी 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 along with the annualized rates of interest, and the fees/charges, if any, payable for processing, pre-payment options and charges, if any, and any other matter such as availability of CGTMSE guarantee 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.

- d) आपका ऋण आवेदनपत्र प्राप्त होने की लिखित पावती देंगे, चाहे वह व्यक्तिगत रूप में या ऑनलाइन प्रस्तुत किया गया हो। उक्त पावती में आवेदनपत्र का निपटान किए जाने की समय-सारणी दर्शाई जाएगी।

Acknowledge the receipt of your loan application, whether submitted manually or online and indicating therein the time frame within which the application will be disposed of.

- e) 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 contact you within seven working days from receipt of application.

- f) किसी ऐसी मौजूदा ऋण सुविधा के नवीकरण के समय, जो संतोषजनक ढंग से संपन्न हुई हो, हम आपसे केवल वह अतिरिक्त जानकारी प्राप्त करने का प्रयास करेंगे, जो हमारे पास उपलब्ध नहीं है।

At the time of renewal of an existing loan facility, which has been satisfactorily conducted, we will endeavour to obtain from you only those additional information which are already not in our possession.

- g) आप जिस ऋण /सुविधा के लिए आवेदन किया है, उससे संबंधित सर्वाधिक महत्वपूर्ण शर्तों के बारे में आपसे चर्चा करेंगे।

Discuss with you the Most Important Terms and Conditions (MITC) governing the loan/ credit facility you have sought to avail.

- h) आपके आवेदन की स्थिति जानने में आपको समर्थ बनाने का प्रयास करेंगे। Endeavour to enable you to know the status of your application.

5.2 ऋण आकलन / Credit Assessment

- a) हम / We will :

- 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 हो।

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 ओवरड्राफ्ट या उधार-सीमा/ओं में वृद्धि करने से पहले, हम सावधानीपूर्वक विस्तृत रूप में विधिसम्मत कार्रवाई एवं मूल्यांकन कर, आपके आवेदनपत्र का समुचित आकलन करेंगे।

Before lending you any money, or increasing your overdraft or borrowing limit/s, we shall carry out proper assessment of your loan application, undertaking 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. आपकी ऋण आवश्यकता का आकलन करते समय, जहाँ-कहीं आवश्यक होगा, हम आपके व्यवसाय की मौसमी होने या चक्रीयता को ध्यान में रखेंगे और व्यस्त एवं गैर-व्यस्त अवधियों के लिए अलग-अलग सीमाएँ निर्धारित करेंगे।

While assessing your credit requirement, take into account the seasonality or cyclical nature of your business and wherever required, fix separate peak and non-peak credit limits.

v. मशीन आपूर्तिकर्ता के बारे में सम्यक् कर्तव्यपरायणता (वास्तविकता की विधिवत् जांच-पड़ताल) करेंगे।

Undertake due diligence of machinery supplier.

b) उचित आकलन करने के लिए हमें निम्नलिखित सूचनाओं की आवश्यकता होगी :

We may require the following information to enable us to make a fair assessment:

i. उधार लेने का प्रयोजन / Purpose of borrowing.

ii. आपकी व्यवसाय योजना / Your business plan.

iii. आपके व्यवसाय का नकदी प्रवाह, लाभप्रदता एवं वर्तमान वित्तीय प्रतिबद्धताएँ, और यदि आवश्यक हो, तो उनकी व्याख्या के लिए लेखा विवरण।
Your business cash flow, profitability and existing financial commitments supplemented, if necessary, by account statements.

iv. आपकी व्यक्तिगत वित्तीय प्रतिबद्धताएँ।

Your personal financial commitments.

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

How you have handled your finances in the past.

vi. वे सूचनाएँ, जो हमें ऋण सूचना एजेंसियों से प्राप्त होंगी।

Information we get from Credit Information Companies.

vii. 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.

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

Information from others, such as other lenders / creditors.

ix. बाजार रिपोर्टें

Market reports.

x. जब कभी संयंत्र एवं मशीनें या अचल संपत्ति प्रतिभूति के रूप में प्रस्तावित की जाती है, तो हमारे सूचीबद्ध इंजीनियर / अधिवक्ता से उसकी मूल्यांकन रिपोर्ट तथा विधिक जाँच-पड़ताल रिपोर्ट की आवश्यकता होगी।

Wherever plant and machinery or immovable property is offered as security, valuation report and legal scrutiny report on the same will be required from Engineer/ Advocate empanelled by us.

xi. यदि सीजीटीएमएसई की गारंटी लागू हो सकती है, तो क्या ग्राहक उसके अधीन ऋण शामिल किए जाने के लिए सहमत है।

Whether the customer is agreeable to cover the loan under CGTMSE guarantee wherever applicable.

xii. कोई अन्य संबद्ध सूचना

Any other relevant information.

c) हम / We will:

i. ₹10 लाख रुपये या भारतीय रिज़र्व बैंक से समय-समय पर निर्धारित सीमा तक की ऋण सीमाओं के लिए संपार्श्विक प्रतिभूति स्वीकार नहीं करेंगे।
Not accept collateral security for credit limits upto ₹10 lakh or up to limits specified by Reserve Bank of India, from time to time.

ii. ₹200 लाख (केवल दो सौ लाख रुपये) की अधिकतम सीमा के भीतर आपको मंजूर ऋण सुविधाएँ सूक्ष्म एवं लघु उद्यम ऋण गारंटी निधि ट्रस्ट की ऋण गारंटी योजना के अंतर्गत शामिल किए जाने के लिए आपकी सहमति माँगेगी तथा तदनुसार, यदि हमसे मंजूर सुविधा सीजीटीएमएसई योजना के अंतर्गत पात्र सुविधा है और उसके अंतर्गत शामिल की गई है और जिसके लिए आपने सहमति दी है, तो ₹200 लाख (केवल दो सौ लाख रुपये) की अधिकतम सीमा के भीतर सुविधाओं के लिए संपार्श्विक प्रतिभूति और/या तृतीय पक्ष की गारंटी के लिए आग्रह नहीं करेंगे।

Seek your consent to cover the credit facilities sanctioned to you within credit cap of ₹200 lakh (Rupees Two hundred lakh) under Credit Guarantee Scheme of CREDIT GUARANTEE FUND TRUST FOR MICRO AND SMALL ENTERPRISES and accordingly will not insist on collateral security and /or Third-Party Guarantee for facilities within a maximum limit of ₹200 lakh (Rupees Two hundred lakh) if the facility approved by us is an eligible facility and has been covered under the CGTMSE scheme and for which you have agreed to.

iii. हम, 5 करोड़ रुपये तक की सीमाओं के लिए, आप (उधारकर्ता इकाई) को, आपकी प्रानुमानित वार्षिक कुल बिक्री के न्यूनतम 20 प्रतिशत पर आधारित गणना के अनुरूप, विभिन्न बैंकों के साथ व्यवस्था के अंतर्गत, जहाँ-कहीं हमारी ऐसी व्यवस्था है, सकल कार्यशील पूँजी सीमाएँ उपलब्ध कराएँगे।

Provide you (Borrower unit) an aggregate working capital limits under arrangements with various banks computed on the basis of a minimum of 20 per cent of your projected annual turnover for limits up to ₹ 5 crore, wherever we have such arrangements.

iv. जिन मामलों में उत्पादन प्रानुमानित आँकड़ों से अधिक होगा, या जहाँ कार्यशील पूँजी का आरंभिक आकलन अपर्याप्त पाया जाएगा और उसके लिए 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 Bank 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 therefor.

d. गारंटियाँ / Guarantees

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. वे अपनी प्रतिबद्धता और अपने निर्णय के संभावित परिणामों को समझते हैं, इसके लिए उन्हें स्वतंत्र 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 आपके /आपकी फ़र्म द्वारा उपयोग की गई ऋण सुविधाओं के लिए उत्तरदायी हो जाते हैं।

Tell them that by giving the guarantee or other security they may become liable for the credit facilities availed of by your firm / as well as you.

- iii. आपके द्वारा उपयोग की गई ऋण सुविधाओं के गारंटीकर्ता(ओं) को मंजूर ऋण की शर्तों /ऋण करार की प्रति देंगे।

Give a copy of the terms and conditions of the loan sanctioned/loan agreement to the guarantor(s) of the credit facility availed by you.

- iv. ऋण के गारंटीकर्ता(ओं) को आपके सावधि ऋणों / माँग ऋणों के वार्षिक खाता विवरण की प्रति देंगे।

Send a copy of the annual statement of account of your term loans/demand loans to the guarantor(s) of the loan.

- v. ऋण एवं प्रतिभूतियों की अभिस्वीकृति गारंटीकर्ताओं से भी प्राप्त की जानी है।
Acknowledgement of Debt & Securities (AoDS) to be obtained from guarantors also.

5.3 मंजूरी /निरस्तीकरण / Sanction/Rejection

हम / We will:

- a) ऋण सुविधा /सुविधाओं की मंजूरी 'के बदले में' किसी सावधि जमा के लिए आग्रह नहीं करेंगे।
Not insist on any fixed deposit as 'quid pro-quo' for sanctioning credit facility/ies.
- b) आपको कोई ओवरड्राफ्ट देते समय, या आपकी मौजूदा ओवरड्राफ्ट सीमा में वृद्धि करते समय, हम आपको सूचित करेंगे कि आपका ओवरड्राफ्ट माँग पर या अन्यथा चुकौती योग्य है अथवा नहीं।
While offering you an overdraft, or an increase in your existing overdraft limit, tell you if your overdraft is repayable on demand or otherwise.
- c) 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.
- d) हम, अपनी लागत पर, 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, at our cost, authenticated copies of all the loan documents executed by you with a copy each of all enclosures quoted in the loan document and the list thereof.
- e) 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.
- f) हम श्रेणीनिर्धारण प्रणाली का अनुपालन करेंगे, जिसके मापदंडों से आपको अवगत कराया जाएगा।
Follow a rating system, the parameters of which will be broadly shared with you.
- g) उन ग्राहकों के संबंध में समयपूर्व-भुगतान के लिए कोई प्रभार / ब्याज नहीं, जिनका विभिन्न ऋणदात्री संस्थाओं /बैंकों के प्रति कुल मिलाकर बकाया वित्तीय सहायता ₹50 लाख तक है।

No prepayment charges / interest in respect of customers where the aggregate outstanding financial assistance across various lending institutions / banks is upto ₹50 lakh.

- h) केवल उन ऋणों को छोड़कर, जिन्हें उपर्युक्त 5.3 (जी) के अंतर्गत छूट दी गई हो, अन्य सभी ऋणों (कार्यशील पूँजी सीमा सहित) पर समयपूर्व-भुगतान का प्रभार लगाया जाएगा।

Prepayment charges would be levied in all loans (including working capital limits) except where exempted under 5.3(g) above.

- i) प्रत्यक्ष वित्त सहायता के तहत सभी ऋणों के संबंध में, जहाँ-कहीं लागू होगा, ऋणों के समयपूर्व भुगतान पर ब्याज मूलधन की बकाया राशि के प्रतिशत (और उसके साथ लागू जीएसटी) के रूप में लगाया जाएगा। कार्यशील पूँजी सीमा के संबंध में, समयपूर्व भुगतान संबंधी प्रभार पिछले 90 दिनों के दौरान कार्यशील पूँजी खाते में औसत बकाया राशि के आधार पर निर्धारित होगा।

In respect of all loans under Direct Finance Assistance, interest on prepayment of loans shall be charged as a percentage of principal Outstanding amount (plus applicable GST) wherever applicable. In respect of Working Capital limit, prepayment charges shall be based on the Average Outstanding in the Working Capital account during the last 90 days.

- j) आपको परिशोधन अनुसूची (ऋण की अवधि के दौरान मूलधन की चुकौती और ब्याज के भुगतान की अनुसूची) उपलब्ध कराएँगे।

Provide you an amortisation schedule (schedule of repayment of principal and interest for the duration of the loan).

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

- l) 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.

5.4

a) केंद्रीय रजिस्ट्री / Central Registry

जब आप प्राथमिक या संपार्श्विक प्रतिभूति के रूप में किसी अचल संपत्ति के साथ कोई ऋण सुविधा लेंगे, तो हम आपको केंद्रीय रजिस्ट्री की कार्यप्रणाली तथा इस तथ्य के बारे में सूचित करेंगे कि उक्त संपत्ति के साथ कार्य-संव्यवहार की इच्छा रखने वाला कोई ऋणदाता या कोई अन्य व्यक्ति उनके अभिलेख में खोज कर सकता है।

When you avail of a loan facility involving immovable property, as primary or collateral security, we will advise you about the functioning of the Central Registry and the fact of the availability of their records for search by any lender or any other person desirous of dealing with the property.

b) केंद्रीय धोकाधड़ी रजिस्ट्री / Central Fraud Registry

जब आप कोई ऋण सुविधा लेंगे, तो हम आपको केंद्रीय धोकाधड़ी रजिस्ट्री की कार्यप्रणाली के बारे में सूचित करेंगे। इस रजिस्ट्री में धोकाधड़ी से संबंधित उन मामलों की सूचनाएँ होती हैं, जिन्हें वाणिज्य बैंकों और चुनिंदा वित्तीय संस्थाओं ने रिपोर्ट किया हो और जिनमें ₹ 1 लाख या उससे अधिक राशि निहित हो। कोई ऋणदाता किसी प्रकार की सुविधा मंजूर करने या नवीकृत करने से पहले किसी नए /मौजूदा ग्राहकों के बारे में मंजूरी-पूर्व समुचित कर्तव्यपरायणता का पता लगाने के लिए केंद्रीय धोकाधड़ी रजिस्ट्री के अभिलेख में उपलब्ध डेटा में खोज कर सकता है।

When you avail of a loan facility, we will advise you about the functioning of Central Fraud Registry (CFR) which contains information pertaining to frauds involving an amount of ₹ 1 lakh and above reported by Commercial banks and select Financial institutions. Records are available for search for pre-sanction due diligence of new/existing customers by any lender through the CFR data before granting/renewing any facility.

5.5 संवितरण-पश्चात् / Post Disbursement

हम / We will

- a) हम 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।
Refrain from interference into your business affairs except as may be required in terms of sanction of loan, loan agreement or when new/adverse information comes to our 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) आपसे अपेक्षा करेंगे कि यदि आप बाद में किसी अन्य ऋणदाता संस्था से कोई ऋण सुविधा प्राप्त करेंगे, तो उसकी सूचना हमें देंगे।

Require you to inform us of any subsequent credit facility you avail of from any other lending institution.

d) हम आपसे सतत आधार पर निम्नलिखित सूचनाएँ प्राप्त करेंगे।

Obtain following information from you on an ongoing basis

- i. आवधिक अंतराल पर भांडार (स्टॉक) तथा अन्य विवरण।
Stock and other statements at periodical intervals.
- ii. 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.
- iii. वार्षिक लेखे, जैसे- तुलनपत्र तथा लाभ एवं हानि लेखा तथा अन्य समर्थक दस्तावेज़।
Annual accounts such as Balance Sheet and Profit and Loss Account and other supporting documents.
- iv. आपके लेनदारों और देनदारों की राशियों सहित आयु-वार अलग-अलग आँकड़े।
Age-wise break up of your creditors and debtors and the amounts involved.
- v. निवल संपत्ति विवरण, अतिशेष पुष्टि प्रमाणपत्र तथा ऋण एवं प्रतिभूतियों की अभिस्वीकृति।

Net worth statement, Balance Confirmation Certificate (BCC) and Acknowledgement of Debt & Securities.

e) हम सामान्य रक्षोपायों के अनुसार, आपकी सीमा के प्रति आहरण की अनुमति देंगे।

Allow drawals against your limits as per usual safeguards.

f) यदि आपकी परिस्थितियों में कोई बदलाव आएगा, तो हम जो नई सूचनाएँ आवश्यक होंगी, उनके बारे में आपसे चर्चा करेंगे।

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

g) उधार खाते के अंतरण के संबंध में, आपसे या उस बैंक से अनुरोध प्राप्त होने के 21 कार्यदिवसों 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 21 working days 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.

h) (i) ऋण की चुकौती या वसूली हो जाने या अन्य सहमत या संविदागत देयराशियों का भुगतान प्राप्त हो जाने के बाद, संबंधित पक्षकार से औपचारिक अनुरोध प्राप्त होने पर, सिडबी 15 (पंद्रह) कार्यदिवसों के अंदर, अपने कार्यालयों में, समस्त प्रतिभूतियाँ लौटा देगा, बशर्ते सिडबी का उधारकर्ता /प्रतिभूतियों के विरुद्ध कोई ग्रहणाधिकार अथवा कोई वैध अधिकार या किसी ऋणदाता /प्राधिकारी का कोई अन्य प्रभार या कोई दावा मौजूद न हो और संबंधित पक्षकार अपना नवीनतम पता एवं पहचान संबंधी साक्ष्य प्रस्तुत करें।

At the formal request of the party concerned, SIDBI would release the securities, at its office, within 15 (fifteen) working days after it receives repayment or realisation of loan, or other dues agreed to or contracted, subject to any lien or legitimate right or any other charges of any lender/ authority or claim that may exist against borrower / the securities and the party concerned furnishing latest address and identity proofs.

(ii) यदि समायोजन संबंधी या अन्यथा ऐसे किसी अधिकार का इस्तेमाल किया जाएगा, तो सिडबी संबंधित पक्षकार को उसके विषय में सूचित करेगा और उसके साथ शेष दावों, ग्रहणाधिकार या अन्य अधिकारों तथा उन प्रावधानों की पूरी जानकारी दी जाएगी, जिनके आधार पर सिडबी को तत्संबंधी दावे के निपटान/भुगतान होने या अधिकार संतुष्ट हो जाने /अधित्याग किए जाने तक प्रतिभूतियाँ या बंधक संपत्ति के स्वत्व दस्तावेज़ अपने पास रखने का अधिकार है।

If such right of set off or otherwise is to be exercised, SIDBI shall intimate about it to the party concerned with full particulars about remaining claims, lien or other rights and the provisions under which SIDBI is entitled to retain the securities or documents of title of the mortgaged property till the relevant claim is settled / paid or right satisfied/ waived.

- i) हम मंजूर सीमा के अधीन, प्रतिभूति निर्मित करने के अगले कार्यदिवस के अंदर आहरण की शक्ति में वृद्धि करने की मंजूरी प्रदान करेंगे। आपका हम अनुरोध प्राप्त होने के दिन ही गिरवी /सुपुर्दगियाँ प्रभावी करेंगे।

Grant you increase in the drawing power, subject to sanctioned limit, within next working day of creation of security. Effect pledges/ deliveries on the same day of receiving your request.

- j) आपके परिचालन खातों के आवधिक विवरण उपलब्ध कराने के साथ-साथ, हम आपके सावधि ऋण /माँग ऋणों का वार्षिक खाता विवरण भी उपलब्ध कराएँगे।

In addition to providing periodical statements for operating accounts, provide you with an annual statement of account of your term loans / demand loans.

- k) यदि अपेक्षित होगा, तो एक से अधिक बार, ऋण विवरण उपलब्ध कराएँगे, जिसके लिए प्रशुल्क सूची में इंगित विवरण के अनुसार लागत ली जाएगी।

Provide you with the loan statement, more often, if required, at a cost which will be indicated in the Tariff Schedule.

- l) 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.
- m) यदि आपका खाता लगातार अनियमित है और गैर-निष्पादक आस्ति होने के लक्षण दर्शा रहा है, तो हम न केवल संव्यवहार संबंधी, अपितु आपके खाते की स्थिति सहित अन्य संबंधित महत्त्वपूर्ण मापदंडों के बारे में पत्र /मेल या एसएमएस के माध्यम से सचेतक संदेश भेजेंगे।
If your account is continuously irregular and shows signs of becoming a Non-Performing Asset (NPA), endeavour to send you timely alerts on not only transaction related but also on other related critical parameters through letter / mail or SMS including the status of your account.
- n) यदि हम करार के अंतर्गत ऋण वापसी की माँग / भुगतान या कार्यनिष्पादन में तेज़ी लाने या अतिरिक्त प्रतिभूतियों माँगने का निर्णय करते हैं, तो पर्याप्त अग्रिम रूप से आपको सूचना देंगे।
Give you notice, sufficiently in advance, if we decide to recall/ accelerate payment or performance under the agreement or seek additional securities.
- o) सिडबी से निकासी करने वाले ग्राहकों से सिडबी के साथ हुए उनके अनुभव जानने के लिए, सिडबी निकासी सर्वेक्षण करेगा /उनसे प्रतिसूचनाएँ प्राप्त करेगा।
SIDBI shall conduct exit survey/obtain feedback and carry out discussion regarding experience of the customer with SIDBI.

5.6 गैर-निधि आधारित सुविधाएँ / Non-Fund Based Facilities

हम साख-पत्र जारी कर, सूचित कर, पुष्टि कर, परक्राम्य कर, भुनाई कर, आदि के माध्यम से या गारंटियाँ जारी कर पूँजीगत उपकरणों या कच्चे माल /उपभोज्य वस्तुओं, आदि की खरीदारी के लिए गैर-निधि आधारित सुविधाएँ उपलब्ध करा सकते हैं। साखपत्र, गारंटियाँ, वसूलियाँ, जैसी सुविधाएँ राष्ट्रीय कानूनों के अलावा, संबद्ध नियमों और समय-समय पर प्रकाशित अंतरराष्ट्रीय चैम्बर ऑफ़ कॉमर्स के प्रकाशनों से शासित होती 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) or by issue of guarantees. Facilities such as Letter of Credit, Guarantees, Collections are governed, besides national laws, by relevant Rules and applicable Publications of International Chamber of Commerce (ICC) published from time to time.

5.7 बीमा / Insurance

- a. यदि हम किसी बीमा कंपनी के एजेंट होंगे, तो हम आपको सूचित करेंगे कि क्या हम किसी प्रकार का बीमा करते हैं।

We will inform you if we, as agents of any insurance company, offer any type of insurance.

- b. हम यह सुनिश्चित करेंगे कि हमारे पास ऐसे बीमा उत्पादों का उपयोग करने की आपकी लिखित सहमति है।

We will ensure that we have your written consent to avail of these insurance products.

- c. यदि हमसे लिए गए ऋण के लिए हमारे पास आपकी कोई प्रतिभूतियाँ हैं, तो हम किसी प्रदाता-विशेष से बीमा प्राप्त करने के लिए आप पर ज़ोर नहीं डालेंगे।

In case of securities lodged with us for loans availed by you, we will not insist on your obtaining insurance cover from any particular provider.

5.8 वित्तीय कठिनाइयाँ / Financial Difficulties -

हम निम्नवत् आपकी सहायता कर सकते हैं।
How we can help

5.8.1 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 शीघ्र कार्रवाई आवश्यक होगी, तो हम आपसे फोन, फैंक्स, ई-मेल या सिडबी मित्र ऐप 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 speedy action is warranted, we may contact you by phone, fax, e-mail or SIDBI Mitra App.

5.8.2 इस सूची में कुछ उदाहरण दिए गए हैं, जो हमारे लिए चिंता का विषय हो सकते हैं, विशेष रूप से तब, जब आप हमें नहीं बताते हैं -

This list gives a few examples of what may concern us, particularly when you do not inform us —

- 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 स्टॉक विवरण, नवीकरण संबंधी विवरण, लेखापरीक्षित वित्तीय विवरण, आदि जैसी आवधिक सूचनाएँ प्रस्तुत करने में असामान्य विलंब होता है।
If there is inordinate delay in submission of periodic information like stock statement, renewal data, audited financial statements etc.
- c) यदि आपके खाते में चेक वापसी की अत्यधिक घटनाएँ होती हैं।
If there is high incidence of cheque returns in your accounts.
- d) यदि आप बार-बार अपनी मंजूर सीमाओं को पार कर जाते हैं।
If you exceed your agreed sanctioned limits frequently.
- e) 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.
- f) 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.
- g) यदि आपके व्यवसाय में हानि हो रही है।
If you are incurring loss.
- h) 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.
- i) यदि आपकी मूल गतिविधि में परिवर्तन होता है या आप अपने व्यवसाय का बड़ा हिस्सा बेच देते हैं।
If there is a change in the primary activity or if you sell a large part of your business.
- j) 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.
- k) यदि आप निर्धारित अंतराल पर ब्याज का भुगतान नहीं करते हैं।
If you do not service interest at prescribed intervals.
- l) यदि आप सहमत ऋण चुकौती अनुसूची का पालन करने में असफल रहते हैं।
If you fail to adhere to the agreed loan repayment schedule.

- m) 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.
- n) 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.
- o) यदि आपकी ओर से हमने जो गारंटियाँ दी हैं, उन्हें बार-बार लागू की जाती है।
If guarantees issued by us on your behalf are frequently invoked.
- p) 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.
- q) यदि सभी बिक्रियाँ आपके खाते के माध्यम से नहीं की जाती हैं।
If all sales are not routed through your account.
- r) 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.
- s) यदि आप सहमत सूचनाएँ समय पर प्रस्तुत नहीं करते हैं।
If you do not furnish agreed information on time.
- t) 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.
- u) यदि अन्य ऋणदाताओं /लेनदारों /किसी अन्य स्रोत से कोई प्रतिकूल जानकारी प्राप्त होती है।
If there is any adverse information received from other lenders/ creditors/ any other sources.

5.8.3 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 cooperation, we will develop a plan for dealing with your financial difficulties and we will tell you, in writing, what we have agreed to.

5.8.4 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 services, so that we can be of help to you in dealing with your financial problems.

5.8.5 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.

5.9 सूक्ष्म, लघु एवं मध्यम उद्यमों के पुनरुज्जीवन एवं पुनर्वास संबंधी ढाँचा

Framework for revival and Rehabilitation of Micro Small and Medium Enterprises (MSMEs)

5.9.1 हम आपकी इकाई के पुनरुज्जीवन /पुनर्वास के आपके प्रस्ताव की भा.रि. बैंक के मौजूदा सूक्ष्म, लघु एवं मध्यम उद्यमों के पुनरुज्जीवन एवं पुनर्वास संबंधी ढाँचे के अंतर्गत करेंगे और यदि आपकी इकाई की पहचान विशेष उल्लेखनीय खाता 2 (एसएमई-2) के रूप में की गई है, तो हम उसके लिए सुधारी कार्ययोजना पर विचार करेंगे। अथवा

We will examine your proposal for revival/rehabilitation of your unit under the extant RBI framework for revival and Rehabilitation of Micro Small and Medium Enterprises (MSMEs) and consider a Corrective Action Plan (CAP) if your unit is identified as Special Mention Account 2 (SMA-2). Or

यदि आप अपने व्यवसाय के असफल होने या ऋणों के भुगतान में संभावित असमर्थता के प्रति आशंकित हैं, या संचयी हानियों के कारण निवल संपत्ति में क्षरण हुआ है, जो पिछले लेखांकन वर्ष के दौरान निवल संपत्ति का 50% तक है, तो आप हमारे शाखा कार्यालय में आवेदन देकर उक्त ढाँचे के अंतर्गत स्वेच्छा से कार्रवाई शुरू कर सकते हैं।

You may also voluntarily initiate the process under the framework if you apprehend failure of your business or likely inability to pay debts or there is erosion in the net worth due to accumulated losses to the extent of 50% of net worth during the previous accounting year by making an application to our Branch office.

5.9.2 भा.रि. बैंक के मौजूदा सूक्ष्म, लघु एवं मध्यम उद्यमों के पुनरुज्जीवन एवं पुनर्वास संबंधी ढाँचे के अंतर्गत आपके अनुरोध की जाँच या कार्रवाई के लिए, हम -

For examining your request or action by us under RBI framework for revival and Rehabilitation of Micro Small and Medium Enterprises (MSMEs) we will

- a) भा.रि. बैंक के ढाँचे के अंतर्गत आपके अनुरोध की जाँच करेंगे अपने विचारों से अवगत कराएँगे।

Examine your proposal under the above RBI framework and advise you about our view.

- b) यदि आपकी इकाई अर्थक्षम /संभाव्य रूप से अर्थक्षम पाई जाती है, तो उसके पुनरुद्धार के लिए सुधारात्मक कार्रवाई शुरू करेंगे।

If your unit is found to be viable/potentially viable, initiate timely corrective action for its 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 रिज़र्व बैंक की शर्तों के अनुरूप, आपका अंशदान भी शामिल होगा और उस तिथि से अधिकतम 6 माह के अंदर उसका कार्यान्वयन किया जाएगा, जिस तिथि को इकाई अर्थक्षम /संभाव्य रूप से अर्थक्षम पाई जाती है। साथ ही, अर्थक्षम संबंधी निर्धारण के लिए भा.रि.बैंक से निर्धारित समय-सीमा 3 माह है।

Work out a rehabilitation package which will also include your contribution in accordance with RBI stipulations and implement the same within 6 months from the date when the unit is declared potentially viable / viable. Further, for viability assessment, the prescribed time limit given by RBI is 3 months.

- e) यदि यह घोषित होता है कि आपकी इकाई अर्थक्षम नहीं है, तो आपको अपना मामला अगले उच्चतर अधिकारी के सम्मुख प्रस्तुत करने का अवसर दिया जाएगा।

In case your unit is declared unviable, you will be given an opportunity to present your case before our next higher authorities.

5.9.3 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।

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.

5.9.4 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 वित्तीय सहयोग वापस लेंगे।

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 financial support.

5.10 एकबारगी निपटान / One Time Settlement

- a) यदि बैंक कोई एकबारगी निपटान योजना शुरू करती है, तो उसे बैंक की वेबसाइट पर प्रकाशित कर और प्रचार के अन्य संभव माध्यमों से उसका व्यापक प्रचार-प्रसार किया जाएगा।

In case the Bank comes out with a One Time Settlement (OTS) Scheme, wide publicity will be given by placing it on the Bank's website and through other possible means of dissemination.

- b) यदि हम देयराशियों की चुकौती के लिए आपको एकबारगी निपटान का प्रस्ताव करेंगे, तो तो हम आपको ऐसे प्रस्ताव की विस्तृत जानकारी बताएँगे।

In case we offer you an OTS for repayment of dues, we will explain to you the details of the offer.

- c) हम आपको दिए गए एकबारगी निपटान के प्रस्ताव की शर्तें लिखित रूप में सूचित करेंगे।

We will spell out, in writing, the terms and conditions of the OTS offered to you.

- d) हम आपको आवेदनपत्र प्रस्तुत करने और देयराशियों का भुगतान करने के लिए उचित समय देंगे, ताकि आप योजना के लाभ उठा सकें।

We shall allow reasonable time to you to submit the application and make payment of the dues, so that you may avail of the benefits of the scheme.

- e) यदि एकबारगी निपटान पर सहमति हो जाती है, तो हम आपको ऋण सूचना कंपनियों द्वारा रखे जाने वाले आपके साख इतिहास पर ऐसे निपटान के निहितार्थ समझाएँगे।

If the OTS proposal is agreed to, we will explain to you the implications of such settlement on your credit history maintained by the Credit Information Companies (CICs).

5.11 ऋणों / देयराशियों का प्रतिभूतीकरण / Securitisation of loans/ dues

- a. यदि हम आपके ऋण / देयराशियाँ किसी अन्य संस्था को प्रतिभूतीकृत (बिक्री) करेंगे, तो हम आपको ऐसी संस्था का नाम और संपर्क विवरण सूचित करेंगे और यह भी सूचित करेंगे कि उन्हें आपके ऋणों / देयराशियों की कितनी राशि हस्तांतरित की गई है। सामान्य रूप से, जो ऋण / देयराशियाँ मानक नहीं समझी जाती हैं, उन्हें

समनुदेशन के माध्यम से किसी आस्ति पुनर्निर्माण कंपनी को बेचने पर विचार किया जाता है।

In case we securitise (sell) your loans/ dues to another entity, we will advise you the name and contact details of such entity along with the amount of your loan/ dues transferred to them. In the normal course, loans/ dues, which are not standard are considered for sale to an Asset Reconstruction Company (ARC) through assignments.

- b. ऐसे मामले में, आपको अपनी समग्र देयराशि उस संस्था को अदा करनी होगी, जिसे ऋण /देयराशियाँ हस्तांतरित की गई हैं।

In such a case, you will be liable to pay the entire amount due to the entity to which the loan / dues have been transferred.

- c. जिस संस्था को ऋण /देयराशियाँ हस्तांतरित की जाएँगी, वह ऋण सूचना कंपनियों को आपकी ऋण संबंधी सूचनाएँ देना जारी रखेगी।

The entity to which the loan / dues have been transferred will continue to report your credit information to the CICs.

- d. यदि आपको उस संस्था से कोई शिकायत /व्यथा होगी, जिसे हमने ऋण /देयराशियाँ हस्तांतरित की हैं, तो हम ऐसी स्थिति में आपको सहायता प्रदान करने का प्रयास करेंगे।

We will endeavor to assist you in case you have a grievance against the entity to which your loan/ dues have been transferred by us.

6. बकाया /देयराशियों की वसूली तथा प्रतिभूति के पुनर्कब्जे की नीति / COLLECTION OF DUES AND POLICY ON SECURITY REPOSSESSION

6.1 बकाया /देयराशियों की वसूली / Collection of Dues

- a) जब भी हम आपको ऋण देंगे, हम आपको चुकौती की प्रक्रिया, उसकी राशि, अवधि तथा चुकौती की आवधिकता समझाएँगे। किंतु, 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, जो आपको ऋण की मंजूरी के समय दी जाएगी।

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 which will be given to you at the time of sanction of loan.

- b) जब वसूली एजेंटों की नियुक्ति की जाएगी, तो सभी संबद्ध कानूनों, विनियमों, अनुमोदन के दिशानिर्देशों तथा शर्तों, लाइसेन्सिंग या पंजीकरण को ध्यान में रखा जाएगा।
All relevant laws, regulations, guidelines and conditions of approval, licensing or registration will be taken into account when appointing Recovery Agents.
- c) हम सुनिश्चित करेंगे कि वसूली एजेंटों को उनकी जिम्मेदारियाँ सावधानीपूर्वक और संवेदनशीलता के साथ सँभालने के लिए समुचित रूप से प्रशिक्षित किया जाए। हम यह भी सुनिश्चित करेंगे कि वे अपनी सीमा से बाहर जाकर कोई कार्य न करें।
We will ensure that our Recovery Agents are properly trained to handle their responsibilities with care and sensitivity. We will also ensure that they do not exceed their brief.
- d) इस प्रक्रिया के अंतर्गत आपको नोटिस भेजकर या व्यक्ति रूप से दौरा कर अनुस्मरण कराना और/या यदि कोई प्रतिभूतियाँ हैं, तो उन पर पुनर्कब्जा करना शामिल है।
The process will involve reminding you by sending you notice or by making personal visits and/ or repossession of security, if any.
- e) चूक की स्थिति में, हम मामला वसूली एजेंटों /प्रतिनिधियों को सकते हैं। सौंपेंगे। हम आपको वसूली कार्यवाही शुरू करने की सूचना देंगे।
In case of default, we may refer the case to the recovery agent / representative. We will inform you that recovery proceedings have been initiated.
- f) 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. **1800226753** पर संपर्क कर सकते हैं।
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 **1800226753**.
- g) हम अपने वसूली एजेंटों /प्रतिनिधियों की अनुचित कार्रवाइयों, यदि कोई होंगी, के बारे में आपकी शिकायत की जाँच करेंगे। यदि आपसे ऐसी कोई शिकायत प्राप्त होगी कि वसूली एजेंट /प्रतिनिधि ने कोई अनुपयुक्त आचरण किया है, या इस संहिता का उल्लंघन करते हुए कोई कोई कार्रवाई की है, तो हम मामले की जाँच-पड़ताल करेंगे और शिकायत प्राप्त होने की तिथि से 30 कार्यदिवसों के अंदर जाँच के निष्कर्ष आपको सूचित करेंगे तथा जहाँ-कहीं न्यायोचित होगा, तो आपकी हानियों की क्षतिपूर्ति करें, यदि कोई हानि हुई होगी।
We will investigate your complaints about unfair practices by our recovery agents / representative, if any. In the event of receipt of any complaint from you that the bank's representative/recovery agent has engaged in any improper conduct or acted in violation of the Code, we will investigate the matter and communicate the findings to you within 30 working days from the

date of receipt of complaint and wherever justified, compensate you for the losses, if any.

6.2 बकाया /देयराशियों की वसूली तथा प्रतिभूति पुनर्कब्जा नीति Policy on Collection of Dues and Security Repossession

- a) 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. As part of our policy

- i. हम आपको देयराशियों के बारे में संपूर्ण जानकारी उपलब्ध कराएँगे और देयराशियों के भुगतान के लिए पर्याप्त सूचना (सूचना) देने का प्रयत्न करेंगे।
We will provide you with all the information regarding your dues and will endeavor to give sufficient notice for payment of dues.
- ii. जब हम वसूली प्रक्रिया शुरू करेंगे, तो हम आपको लिखित सूचना देंगे और आपको उस वसूली एजेंसी / एजेंट का नाम तथा पता व दूरभाष संख्या सूचित करेंगे, जिसे आपका मामला सौंपा गया है।
We will write to you when we initiate recovery proceedings against you and will inform you the name of the recovery agency/ agent, to whom your case has been passed on, as also their address and telephone numbers
- iii. हमने जिन वसूली एजेंट फ़र्मों /कंपनियों को नियुक्त किया है, उनका विवरण हम अपनी वेबसाइट पर उपलब्ध कराएँगे।
We will post details of the recovery agents firms/companies engaged by us on our website.
- iv. यदि अनुरोध किया जाएगा, तो हम वसूली एजेंट फ़र्मों /कंपनियों का विवरण हम अपनी शाखाओं में भी उपलब्ध कराएँगे।
We will also make available, on request, details of the recovery agency firms/companies at our branches.
- v. देयराशियों की वसूली या /और प्रतिभूति पर पुनः अधिकार के लिए प्रतिनियुक्त हमारे कर्मचारीगण अथावा इन प्रयोजनों के लिए हमारे प्रतिनिधि के रूप में प्राधिकृत कोई भी व्यक्ति अपनी पहचान बताएँगे और हमारे द्वारा जारी प्राधिकार-पत्र भी दिखाएगा। अनुरोध किए जाने पर वह हमारे द्वारा या हमारे प्राधिकार के अधीन जारी पहचान-पत्र दिखाएगा।

Our staff or any person authorized to represent us in collection of dues or/and security repossession will identify himself / herself and display the authority letter issued by us and upon request display to you his/ her identity card issued by us or under our authority.

- vi. वसूली एजेंट्स को कोई चूकगत मामला सौंपने से पूर्व, हम एक जाँच प्रणाली स्थापित करेंगे, ताकि आपको हमारी ओर से किसी त्रुटि के कारण कोई परेशानी न हो।

We will have a system of checks before passing on a default case to collection agencies so that you are not harassed on account of lapses on our part.

- b) वसूली या /और प्रतिभूति पर पुनर्कब्जे (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 for collection or/and security repossession who would be subjected to due diligence, will follow the guidelines set out below:

- i. 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.
- ii. आपको प्रतिनिधियों/एजेंटों की पहचान और प्राधिकार की जानकारी दी जाएगी।
Their identity and authority to represent would be made known to you.
- iii. आपकी निजता/गोपनीयता एवं प्रतिष्ठा /गरिमा का पूरा आदर किया जाएगा /ध्यान रखा जाएगा।
Your privacy and dignity would be respected.
- iv. आपसे वार्तालाप /व्यवहार सभ्यतापूर्वक किया जाएगा।
Interaction with you would be in a civilised manner.
- v. 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.

- vi. किसी विशेष समय या विशेष स्थान पर कॉल /मुलाकात न करने का आपका 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.
- vii. कॉल की संख्याएँ और बातचीत की विषयवस्तु दस्तावेज़ीकृत (नोट) की जाएगी।
Time and number of calls and contents of conversation would be documented.
- viii. 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.
- ix. देयराशियों /बकाया राशियों की वसूली के लिए आपके स्थान के दौरे के समय शालीनता एवं भद्रता /शिष्टता का पालन किया जाएगा। हमारे अधिकारी /एजेंट आपको अपमानित करने या परिवार के सदस्यों, रेफरी या मित्रों की निजता में हस्तक्षेप करने, धमकी भरे और गुमनाम कॉल करने या गलत या भ्रामक प्रतिनिधित्व करने सहित किसी व्यक्ति के विरुद्ध, मौखिक या शारीरिक, किसी प्रकार की धमकी नहीं देंगे या उत्पीड़न नहीं करेंगे।
During visits to your place for dues collection, decency and decorum would be maintained. Our officials/ agents will not resort to intimidation or harassment of any kind, either verbal or physical against any person, including acts intended to humiliate you or intrude into the privacy of family members, referees and friends, making threatening and anonymous calls or making false or misleading representations.
तथापि, यह आपकी जिम्मेदारी है कि आप हमें अपने अद्यतन संपर्क विवरण से अवगत रखें। यदि बैंक आपसे संपर्क करने में असमर्थ रहेगा, तो आपका पता लगाने के लिए बैंक सार्वजनिक स्रोतों से उपलब्ध जानकारी हासिल करेगा और आपके मित्रों /संबंधियों से संपर्क करेगा।
However, it is your responsibility to keep updating your contact details. In case the Bank is still unable to contact you, the Bank will access information available from public sources and approach your friends/ relatives to trace you.
- x. 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 other calamitous occasions would be avoided for making calls/visits to collect dues.

हम कानून /सिडबी अधिनियम और साथ ही सरफाइसी अधिनियम के सामंजस्य में देयराशियों की वसूली एवं प्रतिभूति पुनर्कब्जा (पुनरधिकार) नीति का पालन करेंगे, जैसा कि सिडबी की सूक्ष्म, लघु एवं मध्यम उद्यम प्रतिबद्धता संहिता में दिया गया है। सिडबी की सूक्ष्म, लघु एवं मध्यम उद्यम प्रतिबद्धता संहिता की प्रति अनुरोध पर उपलब्ध कराई जाएगी।

We will follow a Policy on Collection of Dues and Security Repossession, as given in the Code of SIDBI's Commitment to MSMEs, in consonance with the law/ under SIDBI Act as well as under SARFAESI Act. A copy of the MSME code will be made available on request.

7. संहिता की समीक्षा / REVIEW OF THE CODE

जब कभी आवश्यकता महसूस की जाएगी, सिडबी इस संहिता की समीक्षा करेगा। ऐसी समीक्षा उन परिवर्तनों के अलावा होगी, जो बीसीएसबीआई तथा भा.रि.बैंक द्वारा के गए परिवर्तनों के कारण आवश्यक होंगे।

This Code will be reviewed periodically, as and when felt necessary, in addition to changes necessitated on account of changes made by BCSBI and RBI.

8. संहिता का अभिरक्षक Custodian of the Code:

इस नीति का अभिरक्षक प्रत्यक्ष ऋण उद्-भाग या यथानिर्दिष्ट कोई अन्य उद्-भाग होगा।

Direct Credit Vertical or such vertical as identified shall be the Custodian of the Policy.

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।

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 बड़ा 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 बड़ा 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.

नक़दी उधार /अधिविकर्ष (ओवरड्राफ्ट)

Cash Credit/Overdraft

नक़दी 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 स्वतंत्रता भी प्रदान की जाती है कि वह अपनी ज़रूरत 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 as a revolving line of credit. Bank charges interest on the outstanding balances.

नक़दी हानियाँ

Cash losses

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

Cash losses mean net losses minus depreciation.

संपाश्विक प्रतिभूति /प्रतिभूति

Collateral Security/ Security

संपाश्विक 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 सूचना एजेंसियाँ

Credit Information Companies (CICs)

ऋण संदर्भ एजेंसियों से तात्पर्य है - वह ऋण सूचना कंपनी जो कंपनी अधिनियम, 1956 के अंतर्गत स्थापित एवं पंजीकृत है और जिसे भारतीय रिज़र्व बैंक ने पंजीकरण प्रमाणपत्र प्रदान किया गया हो। इन कंपनियों को उन ऋण संस्थाओं से ऋण संबंधी आँकड़े संग्रह करने और विश्लेषण के बाद उन्हें अपने सदस्यों तथा विनिर्दिष्ट उपयोगकर्ताओं में प्रसारित करने का अधिकार है, जो सदस्य हैं। Credit Information Companies are companies formed and registered under the Companies Act, 1956 and which have been granted a Certificate of Registration by the Reserve Bank of India. These companies are empowered to collect data on credit from credit institutions who are its members and disseminate the same after analysis, to its members and specified users.

ग्राहक / Customer

सूक्ष्म, 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.

ईक्वटी

Equity

ईक्वटी 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। 32

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

सरकारी बांड

Government bond

सरकारी बांड का अर्थ है - वह प्रतिभूति, जो सार्वजनिक ऋण जुटाने के लिए केंद्र 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 दिया गया वचन।

A promise given by a person.

साखपत्र

Letter of Credit

साख-पत्र बैंक से जारी ऐसा दस्तावेज है, जो सामान्यतः यह अविकल्पी 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.

सूक्ष्म, लघु एवं मध्यम उद्यम

Micro, Small and Medium Enterprises

सूक्ष्म एवं लघु उद्यम वो उद्यम हैं, जो विनिर्माण या सेवाएँ उपलब्ध कराने संबंधी गतिविधियों में संलग्न हैं। किसी सूक्ष्म 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 ₹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 ₹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, किंतु 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 ₹25 lakh but does not exceed ₹5 crore

या / or

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

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

निवल संपत्ति (कुल संपत्ति)

Net worth

निवल संपत्ति से अभिप्राय है - पूँजी और निर्बंध आरक्षित 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, किंतु बाद में यदि ग्राहक उन सुविधाओं के उपयोग के प्रति 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 हैं।

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.

खाते, जिनमें प्रतिभूति के मूल्य में क्षरण हुआ है /उधारकर्ता ने धोकाधड़ी की है।

Accounts where there is erosion in the value of security/frauds committed by borrowers

जिन खातों में प्रतिभूति के मूल्य में क्षरण या प्रतिभूति अनुपलब्ध होने और अन्य कारकों, जैसे उधारकर्ता द्वारा धोकाधड़ी के कारण वसूली के प्रति संभावित खतरे हैं, उनमें यह विवेकसम्मत नहीं होगा कि ऐसे खातों को आस्ति वर्गीकरण की विभिन्न अवस्थाओं से गुजरना चाहिए। ऋण क्षय के ऐसे गंभीर मामलों में, आस्ति को सीधे संदिग्ध या हानि आस्ति, जैसा उपर्युक्त हो, के रूप में वर्गीकृत किया जाना चाहिए।

In respect of accounts where there are potential threats for recovery on account of erosion in the value of security or non-availability of security and existence of other

factors such as frauds committed by borrowers it will not be prudent that such accounts should go through various stages of asset classification. In cases of such serious credit impairment, the asset should be straightaway classified as doubtful or loss asset as appropriate:

- a. प्रतिभूति के मूल्य में क्षरण को तब महत्वपूर्ण माना जा सकता है, जब प्रतिभूति का वसूली-योग्य मूल्य पिछले निरीक्षण के समय बैंक द्वारा मूल्यांकित या भा.रि.बैंक द्वारा स्वीकृत मूल्य, जैसा मामला हो, के 50% से कम हो। ऐसी गैर-निष्पादक आस्तियाँ सीधे संदिग्ध श्रेणी में वर्गीकृत की जानी चाहिए।

Erosion in the value of security can be reckoned as significant when the realisable value of the security is less than 50 per cent of the value assessed by the bank or accepted by RBI at the time of last inspection, as the case may be. Such NPAs may be straightaway classified under doubtful category.

- b. यदि बैंक /अनुमोदित मूल्यांकक /भा.रि.बैंक द्वारा आँका गया प्रतिभूति का वसूली-योग्य मूल्य उधार खाते की बकाया राशि के 10% से कम है, तो प्रतिभूति का अस्तित्व नकार दिया जाना चाहिए और ऐसी आस्ति सीधे हानि श्रेणी में वर्गीकृत की जानी चाहिए।

If the realisable value of the security, as assessed by the bank/ approved valuers/ RBI is less than 10 per cent of the outstanding in the borrowal accounts, the existence of security should be ignored, and the asset should be straightaway classified as loss asset.

अतिदेय

Overdue

किसी ऋण सुविधा के अंतर्गत बैंक के प्रति देय कोई राशि अतिदेय कहलाती है, यदि उसका भुगतान देयतिथि पर नहीं किया जाता है।

Any amount due to the bank under any credit facility is 'overdue' if it is not provided on the due date by the bank.

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.

तत्काल सकल निपटान

Real Time Gross Settlement (RTGS)

“आरटीजीएस” संक्षिप्ति का पूरा नाम तत्काल सकल निपटान है। आरटीजीएस प्रणाली बैंकिंग माध्यम से निधियों के अंतरण का तीव्रतम साधन है। आरटीजीएस के अंतर्गत संव्यवहार का निपटान सीधे एक पक्ष और दूसरे पक्ष के बीच होता है, जिसे “उसी समय” अर्थात् “तत्काल” अर्थात् बिना किसी प्रतीक्षा काल के सकल निपटान कहा जाता है।

The acronym RTGS stands for Real Time Gross Settlement. RTGS System offers the fastest means of transfer of funds through banking channel. Settlement of transactions under RTGS takes place on one to one basis, which is termed as ‘Gross’ settlement and in ‘real time’ i.e. without any waiting period.

औचित्यपूर्ण होना

Reasonable

औचित्यपूर्ण तथा स्वस्थ चिंतन के अनुरूप होना या ऐसे चिंतन से शासित होना; सामान्य व्यवहारिक बुद्धि की सीमा में होना; अतिशय या अतिवादी न होना।

Governed by or being in accordance with reason and sound thinking; being within the bounds of common sense; not excessive or extreme.

पुनर्कब्जा (पुनः अधिकार / पुनरधिग्रहण)

Repossession

पुनर्कब्जा (पुनरधिग्रहण) वह प्रक्रिया है, जिसमें यदि देनदार ऋण करार की शर्तों के अनुसार ऋण की चुकोती नहीं करता है, तो ऋणदाता उस ऋण की प्रतिभूति के रूप में 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. वित्तपोषित 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

उन आस्तियों को दर्शाता है, जो किसी ऋण या अन्य देयता के समर्थन में प्रयुक्त होती हैं। यदि उधारकर्ता ऋण में चूक करता है, तो ऋणदाता बैंक बकाया राशि के प्रति इन आस्तियों का दावा कर सकते हैं।

Represents assets used as support for a loan or other liability. In the event of the borrower defaulting on the loan, the lender bank can claim these assets in lieu of the sum owed.

प्राथमिक प्रतिभूति उधारकर्ता को प्रदत्त ऋण सुविधा के फलस्वरूप सृजित आस्ति है / या जो उधारकर्ता के उस व्यवसाय /परियोजना से सीधे संबद्ध है, जिसके लिए ऋण सुविधा दी गई है।

Primary security is the asset created out of the credit facility extended to the borrower and / or which is directly associated with the business / project of the borrower for which the credit facility has been extended.

संपार्श्विक प्रतिभूति कोई ऐसी अन्य प्रतिभूति है, जो उक्त ऋण सुविधा के लिए प्रस्तावित की गई है। उदाहरणार्थ, आभूषणों का गिरवी रखना, मकान का बंधक, आदि।

Collateral security is any other security offered for the said credit facility. For example, hypothecation of jewellery, mortgage of house etc.

सेवाएँ

Services

- i. लघु एवं सूक्ष्म 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 सेवाओं के अंतर्गत धन-प्रेषण [माँगड्राफ्ट(डीडी), धन-अंतरण(एमटी), तार-अंतरण(टीटी), आदि जारी करना), नकदी की प्राप्ति 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 इकाई

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 नकद 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

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.