

सिडबी की उचित व्यवहार संहिता
SIDBI Fair Practices Code

1. ऋण के लिए आवेदन और उनका संसाधन

1. Applications for loans and their processing

क) सिडबी में सभी उधारकर्ताओं के लिए विस्तृत ऋण आवेदनपत्र उपलब्ध है। आवेदनपत्र उपलब्ध कराते समय, सिडबी वार्षिकीकृत ब्याजदरों के साथ लागू ब्याजदरों तथा संसाधन के लिए देय शुल्क /प्रभारों (यदि कोई होंगे), समयपूर्व चुकौती के विकल्प व प्रभारों (यदि कोई होंगे) तथा किन्हीं अन्य मुद्दों, जैसे - सीजीटीएमएसई गारंटी की उपलब्धता की जानकारी उपलब्ध कराएगा, जो उधारकर्ता के हितों को प्रभावित करते हों, ताकि अन्य बैंकों की योजनाओं के साथ अर्थपूर्ण तुलना की जा सके और उधारकर्ता सुविचारित निर्णय कर सके। सिडबी का यह प्रयास रहा है कि वह अपने वेब-पोर्टल के माध्यम से उपर्युक्त सभी जानकारियाँ ऑनलाइन उपलब्ध कराए। प्रत्यक्ष वित्त उत्पादों के संबंध में ऑनलाइन ऋण आवेदनपत्र उपलब्ध हैं। ऐसे आवेदन उद्यमीमित्र पोर्टल के माध्यम से भी प्रस्तुत किए जा सकते हैं।

a) SIDBI has comprehensive loan application forms for the borrowers. At the time of making available application form, SIDBI will provide 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 borrower's interest, so that a meaningful comparison with those of other banks can be made and informed decision can be taken by the borrower. It has been the endeavour of SIDBI to make available online all the information as above through its web-portal. Online loan application forms are available in respect of the direct finance products. Such applications can also be submitted through Udyamimitra portal.

ख) सिडबी सभी ऋण आवेदनों के लिए प्राप्ति-सूचना देता है। बैंक ने ऋण श्रेणीनिर्धारण (क्रेडिट रेटिंग) के लिए जोखिम मूल्यांकन उपाय स्थापित किए हैं, जिससे मूल्यांकन व संसाधन (कार्रवाई) के समय में कमी आई है और एसएमई घटक के छोटे ग्राहकों तक सीधे पहुँचने में अत्यंत मदद मिली है। संतोषजनक रूप से संपूर्ण जानकारी / आँकड़े / स्पष्टीकरण / रिपोर्टें, आदि के मिलने की तारीख से ऋण आवेदनों को निपटाने तक लगने वाले अपेक्षित समय का उल्लेख इन प्राप्ति-सूचनाओं में होता है।

b) SIDBI provides acknowledgements for receipt of all loan applications. The Bank has put in place risk assessment tools for credit rating which have enabled to great extent to directly reach out to smaller customers in the MSME segment by cutting down the appraisal and processing time. Expected time

frame for disposal of loan applications, from the date of satisfactory receipt of complete information/ data/ clarifications/ reports, etc., would also be indicated to applicants.

ग) सिडबी ऋण आवेदनों का सत्यापन एक समुचित अवधि के भीतर करेगा। यदि अतिरिक्त ब्यौरों /दस्तावेजों की आवश्यकता होगी, तो उधारकर्ता को यथाशीघ्र सूचित किया जाएगा।

c) SIDBI would verify the loan applications within a reasonable period of time. If additional details/ documents are required, borrowers would be intimated at the earliest.

घ) जहाँ-कहीं आवश्यक होता है, सिडबी अपने सूचीबद्ध मूल्यांकनकर्ताओं और अधिवक्ताओं के माध्यम से संपार्श्विक प्रतिभूति का मूल्यांकन और स्वत्व की छानबीन करता है। इन कार्यों से संबंधित लागत और शुल्क संबंधी खर्च उधारकर्ता वहन करेगा और ये अग्रिम रूप में लिए जाएँगे तथा वापसी-योग्य नहीं होंगे।

d) SIDBI undertakes valuation and title search of the collateral, wherever required, through its empanelled valuer and advocates. The cost and charges in respect of such assignments shall be borne by the borrower and taken in advance and would be non-refundable.

ड.) बैंक के नीतिगत ढाँचे और / अथवा जोखिम अवधारणा के आधार पर, विस्तृत मूल्यांकन करने के बाद अथवा उसके बिना, यदि आवेदनपत्र सहायता-योग्य न पाए जाने के कारण, वित्तीय सहायता से इनकार किया जाएगा, तो ग्राहक के अपेक्षा करने पर सिडबी ऐसे सभी आवेदनपत्रों के मामले में, उस /उन मुख्य कारण(णों) को स्पष्ट करते हुए तद्विषयक लिखित जानकारी देगा, जिसके/जिनके आधार पर, बैंक की राय में, ऋण आवेदन विधिवत् विचार के बाद अस्वीकार किए गए हैं। आवेदक को इस तरह की सूचना यथाशीघ्र प्रेषित की जाएगी / मेल से भेजी जाएगी।

e) In case of all applications which are denied financial assistance, on account of not being found support worthy as per the policy framework and/or risk perception of the Bank, either with or without detailed appraisal, SIDBI, if so required by the customer, would convey in writing, the main reason/ reasons which in the opinion of the Bank after due consideration, have led to rejection of the loan applications. Such communication to the applicant would be dispatched/mailed as soon as possible.

2. ऋण मूल्यांकन और उसकी शर्तें

2. Loan appraisal and terms / conditions

क) जोखिम निर्धारण मॉडल के परिचालनरत किए जाने के साथ, जो परियोजनाओं के विभिन्न पहलुओं के विस्तृत जोखिम विश्लेषण की प्रक्रिया है, सिडबी सुनिश्चित करता है कि उधारकर्ता से प्राप्त ऋण आवेदनपत्र का उचित और वैज्ञानिक मूल्यांकन हो। उधारकर्ता/ परियोजना की ऋण-पात्रता के विषय में बैंक विस्तृत रूप से सम्यक् कर्तव्यपराणता (ड्यू डिलिजेन्स) तथा मूल्यांकन संपन्न करेगा।

a) With the operationalisation of the Risk Assessment Model, which is an exercise in detailed risk analysis of the various facets of the projects, SIDBI ensures that there is proper and scientific assessment of credit application submitted by borrowers. The Bank would carry out detailed due diligence and appraisal exercise on credit worthiness of the borrower/ project.

ख) सिडबी उधारकर्ता को ऋण /उधार सीमा तथा उसकी शर्तें सूचित करेगा और उक्त शर्तों पर उधारकर्ता की अभिस्वीकृति, जो उसने अपनी पूरी जानकारी में दी है, अपने अभिलेख में रखेगा।

b) SIDBI would convey to the borrower the loan/ credit limit along with the terms and conditions thereof and would keep the borrower's acceptance of these terms and conditions given with his full knowledge on record.

ग) सिडबी और उधारकर्ता के बीच बातचीत से तय होने एवं समझौता होने के बाद सिडबी द्वारा प्रदत्त ऋण सुविधाओं से संबंधित शर्तें तथा अन्य प्रावधान लिपिबद्ध किए जाएंगे और सिडबी के प्राधिकृत अधिकारी उन्हें प्रमाणित करेंगे। ऋण करार की एक प्रति और ऋण करार में उल्लिखित सभी संलग्नकों की एक प्रति उधारकर्ता को दी जाएगी।

c) Terms and conditions and other caveats governing credit facilities given by SIDBI arrived at after negotiation between SIDBI and borrower would be reduced to writing and duly certified by SIDBI's authorised official. A copy of loan agreement along with a copy each of all enclosures quoted in the loan agreement would be furnished to the borrower.

घ) जहाँ तक संभव हो, सिडबी कोशिश करेगा कि ऋण करार में उन ऋण सुविधाओं का स्पष्ट उल्लेख हो, जो पूर्णतया सिडबी के विवेक पर निर्भर होंगी। इनमें सुविधाओं का अनुमोदन अथवा उनका अस्वीकरण शामिल हो सकता है, जैसे कि स्वीकृत सीमा से अधिक आहरण, ऋण मंजूरी में विशिष्ट रूप से सहमत उद्देश्य के अलावा किसी अन्य उद्देश्य हेतु जारी चेक सकारना, और किसी खातेदार के गैर-निष्पादक आस्ति के रूप में वर्गीकृत किए जाने के पश्चात् अथवा मंजूरी-शर्तों का अनुपालन न करने पर उधार खाते से आहरण न करने देना। इसका भी विशिष्ट रूप से उल्लेख किया जाएगा कि ऋण सीमाओं की समुचित समीक्षा या नवीन मूल्यांकन के बिना, व्यवसाय-वृद्धि, आदि कारणों से उत्पन्न उधारकर्ता की भावी आवश्यकताओं की पूर्ति हेतु सिडबी की कोई बाध्यता नहीं है।

d) As far as possible, SIDBI would endeavour that the loan agreement clearly stipulates credit facilities that are solely at the discretion of SIDBI. These may include approval or disallowance of facilities, such as, drawings beyond the sanctioned limits, honouring cheques issued for the purpose other than specifically agreed to in the credit sanction, and disallowing drawing on a borrowal account on its classification as a non-performing asset or on account of non-compliance with the terms of sanction. It would also be specifically stated that SIDBI does not have any obligation to meet further requirements

of the borrowers on account of growth in business etc., without proper review of credit limits or fresh appraisal.

ड:) सहायता-संघ के अंतर्गत ऋण-प्रदायगी के मामले में, एक प्रतिभागी पक्ष के रूप में सिडबी ऐसी प्रक्रिया विकसित करेगा, ताकि जहाँ तक व्यवहार्य हो, प्रस्तावों का मूल्यांकन समयबद्ध तरीके से हो जाए और वित्तीयन के संबंध में अथवा अन्य कोई निर्णय समुचित समय-सीमा में सूचित कर दिया जाए।

e) In the case of lending under consortium arrangement, SIDBI, as a participating lender, would evolve procedures to complete appraisal of proposals in the time bound manner to the extent feasible, and communicate its decision on financing or otherwise within a reasonable time.

3. ऋणों का संवितरण तथा शर्तों में परिवर्तन

3. Disbursement of loans including changes in terms and conditions

सिडबी मंजूर किए गए ऋणों का, मंजूरी से संबंधित शर्तों के अनुरूप, समय पर संवितरण सुनिश्चित करेगा। ब्याजदरों, सेवा-प्रभारों, आदि सहित शर्तों में कोई परिवर्तन होने पर सिडबी उसकी सूचना देगा। बैंक यह भी सुनिश्चित करेगा कि ब्याजदरों तथा प्रभारों में परिवर्तन भावी प्रभाव से लागू किए जाएँ।

SIDBI would ensure timely disbursement of loans sanctioned in conformity with the terms and conditions governing such sanction. SIDBI would give notice of any change in the terms and conditions including interest rates, service charges, etc. The Bank would also ensure that changes in interest rates and charges are levied on disbursements only with prospective effect.

4. संवितरण-पश्चात् पर्यवेक्षण

4. Post disbursement supervision

क) संवितरण-पश्चात् सिडबी जो पर्यवेक्षण करेगा, वह रचनात्मक (कन्स्ट्रक्टिव) होगा और इस ढंग से किया जाएगा कि उससे न केवल यह सुनिश्चित हो कि उधारकर्ता की नियमित कार्य प्रक्रिया बाधित न हो और उधारकर्ता को असुविधा का सामना न करना पड़े, बल्कि वह सिडबी के हितों और दिशानिर्देशों के अनुपालन का भी ध्यान रख सके।

a) Post disbursement supervision by SIDBI would be constructive in a manner which not only ensures that the routine work process of the borrower is not impeded and borrower does not face inconvenience but also takes care of SIDBI's interest and compliance with the guidelines.

ख) ऋण वापस माँगने / भुगतान अथवा करार के अंतर्गत कार्यनिष्पादन में तेजी लाने अथवा अतिरिक्त प्रतिभूतियाँ माँगने का निर्णय करने से पहले, सिडबी उधारकर्ताओं को ऋण करार में विनिर्दिष्ट अवधि का अथवा यदि ऋण करार में ऐसी कोई शर्त विनिर्दिष्ट नहीं होगी, तो उचित अवधि का नोटिस देगा।

b) Before taking a decision to recall/ accelerate payment or performance under the agreement or seeking additional securities, SIDBI would give notice to borrowers, as specified in the loan agreement or a reasonable period if no such condition exists in the loan agreement.

ग) (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।

c) (i) 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 realization 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।

(ii) 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.

5. सामान्य

5. General

क) सिडबी उधारकर्ताओं के मामले में हस्तक्षेप करने से परहेज करेगा, सिवाय उन मामलों के जिनके लिए ऋण मंजूरी संबंधी दस्तावेजों की शर्तों में प्रावधान हों (जब तक कि ऐसी कोई नई जानकारी सिडबी के ध्यान में न आई हो, जो उधारकर्ता ने पहले न दी हो)।

a) SIDBI would restrain from interference in the affairs of the borrowers except for what is provided in the terms and conditions of the loan sanction documents (unless new information, not earlier disclosed by the borrower has come to the notice of SIDBI).

ख) सिडबी ऋण प्रदायगी के मामले में लिंग, जाति और धर्म तथा राजनीतिक विचारधाराओं के आधार पर कोई भेदभाव नहीं करेगा। किन्तु यह प्रावधान समाज के कमज़ोर वर्गों के लिए तैयार की गई ऋण सहबद्ध योजनाओं में सिडबी को भाग लेने से नहीं रोकता है।

b) SIDBI would not discriminate on grounds of sex, caste, religion and political ideologies in the matter of lending. However, this does not preclude SIDBI from participating in credit linked schemes framed for weaker sections of the society.

ग) सिडबी वित्तपोषित भांडार (स्टॉक) और/या आस्तियों के सत्यापन के लिए अपने कर्मचारियों या प्राधिकृत प्रतिनिधियों के माध्यम से उधारकर्ताओं के परिसरों का निरीक्षण करने का अपना अधिकार सुरक्षित रखेगा। ऋण वसूली के मामले में, सिडबी ऋणों की वसूली का कार्य बहिर्ज्ञात (आउटसोर्स) करते समय भा.रि.बैंक के मौजूदा दिशानिर्देशों का पालन करेगा।

c) SIDBI will reserve its right to undertake visits, either by its staff or authorised representatives, to the borrowers' premises for verification of the stocks and/or assets financed. In the matter of recovery of loans, SIDBI would comply with the extant guidelines of RBI when outsourcing the recovery of loans.

घ) उधार खाते के अंतरण के संबंध में उधारकर्ता से अथवा खाते के अधिग्रहण के लिए किसी बैंक / वित्तीय संस्था से अनुरोध प्राप्त होने पर, सिडबी की सहमति अथवा असहमति, अर्थात् आपत्ति, यदि हो, की सूचना सामान्यतः ऐसा अनुरोध मिलने की तिथि से 21 कार्यदिवसों के भीतर दी जाएगी।

d) In case of receipt of request for transfer of borrowal account, either from borrower or from a bank/ financial institution, which proposes to take over the account, the consent or otherwise i.e. objection of SIDBI, if any, would normally be conveyed within 21 working days from the date of receipt of request.

6. परिवेदना निवारण :

6. Grievance Redressal:

अन्य कारणों के साथ-साथ, उचित व्यवहार संहिता के फलस्वरूप उत्पन्न विवादों के समाधान के लिए सिडबी ने शिकायत एवं परिवेदना निवारण नीति बनाई है। इस कार्यप्रणाली में यह सुनिश्चित किया जाता है कि सिडबी के पदाधिकारियों /कार्यकर्ताओं के निर्णयों के कारण उत्पन्न सभी विवादों की जाँच और निस्तारण सक्षम परिवेदना निवारण प्राधिकारी द्वारा किया जाए। साथ ही, यदि शिकायतकर्ता निवारण संबंधी कार्रवाई से संतुष्ट नहीं है, तो यह प्रावधान भी उपलब्ध है कि शिकायतकर्ता अपीलीय प्राधिकारी को अपील कर सके। सिडबी की ग्राहक परिवेदना नीति का विवरण हमारी वेबसाइट www.सिडबी.भारत में "ग्राहक सेवा" के अधीन दिया गया है।

SIDBI has a Complaints and Grievance Redressal Policy in place to resolve the disputes arising, inter alia, out of Fair Practice Code. The mechanism ensures that all disputes arising out of the decisions of

SIDBI's functionaries are examined and disposed of by the competent Grievance Redressal Authority. Besides, in case the complainant is not satisfied with the redressal steps, the provision of complainant making an appeal to the Appellate Authority is also available. The details of SIDBI's Customer Grievance Redressal Policy are given under Corporate Governance on www.sidbi.in .

7. संहिता की समीक्षा

7. 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 by SIDBI as and when felt necessary, in addition to changes necessitated on account of changes made by BCSBI and RBI.

8. संहिता का अभिरक्षक

8. 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.
