माइक्रो और लघु उद्यमों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता का कोड

अगस्त 2012

भारतीय बैंकिंग संहिता और मानक बोर्ड

www.bcsbi.org.in

यह एक कोड है, ो बैंक के माइक्रो और लघु उद्यमी ग्राहकों को उनके दैनंदिन कारोबार एवं वित्तीय कठिनाइयों के समय सह ा, शीघ्र और पारदर्शी बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने की बैंक की सकारात्मक प्रतिबद्धता को दर्शाता है । यह कोड माइक्रो और लघु उद्यमियों का न केवल अधिकार पत्र है बल्कि उनके बैंक की तुलना में उनके दायित्वों को भी समाहित करता है ।

विषय-वस्तु सारणी

1. **परि ाय**
   1.1 कोड के उद्देश्य
   1.2 कोड की प्रयो यता
2. **प्रमुख प्रतिबद्धताएं**
   2.1 आपके प्रति हमारी प्रमुख प्रतिबद्धताएं
3. **सू ाना**
   3.1 सामान्य
   3.2 ब्या ा दरें
   3.3 दर सू ाी
   3.4 शर्तें
4. **प्राइवेसी एवं गोपनीयता**
   4.1 ऋण सू ाना कंपनियां
5. **उधार**
   5.1 आवेदन
   5.2 ऋण आकलन
   5.3 स्वीकृति/अस्वीकृति
   5.4 केंद्रीय र ि ास्ट्री
   5.5 वितरण पश ाात्
   5.6 गैर निधि आधारित सुविधाएं
   5.7 बीमा
   5.8 वित्तीय कठिनाइयां
   5.9 बीमार माइक्रो और लघु उद्यमों की देखरेख और ऋण पुनर्संर ाना
6. **बकाया राशि की वसूली तथा प्रतिभूति पुनःअधिग्रहण नीति**
   6.1 बकाया राशि की वसूली
   6.2 बकाया राशि की वसूली तथा प्रतिभूति पुनःअधिग्रहण नीति
7. ** ामाखाते**
   7.1 खाता खोलना और ामा खातों का परि ाालन
   7.2 आपके खाते को बदलना
   7.3 ाब आप ामा खाता खोलते हैं
   7.4 न्यूनतम शेष राशि
   7.5 प्रभार
   7.6 मीयादी ामाराशियां
   7.7 विवरण
   7.8 निष्क्रिय खाते
   7.9 आपका खाता बंद करना
   7.10 समाशोधन ाक्र/वसूली सेवाएं

7.11 नकदी लेनदेन
7.12 प्रत्यक्ष नामे और स्थायी अनुदेश
7.13 भुगतान रोकने संबंधी सुविधा
7.14 आपके द्वारा ारी ेक/नामे अनुदेश
7.15 शाखा बंद करना/शिफ्ट करना
7.16 दिवंगत खाता धारकों के संबंध में दावों का निपटान

8. **आपके खाते को सुरक्षित रखना**
8.1 सुरक्षित और भरोसेमंद बैंकिंग एवं भुगतान प्रणालियां
8.2 हमें अद्यतन ानकारी प्रदान करना
8.3 अपने खाते की ां ा करना
8.4 ध्यान रखना
8.5 इंटरनेट बैंकिंग
8.6 भुगतान रद्द करना
8.7 हानियों का उत्तरदायित्व

9. **सेवाएं**
9.1 विदेशी मुद्रा सेवाएं
9.2 भारत के भीतर धन-प्रेषण

10. **शिकायतें, परिवाद तथा और फीडबैक**
10.1 आंतरिक प्रक्रियाएं
10.2 बैंकिंग लोकपाल यो ना

11. **विज्ञापन, विपणन और बिक्री**

12. **निगरानी**

13. **मदद प्राप्त करना**

14. **कोड की समीक्षा**

अनुबंध - शब्दावली

परि ाय

यह एक कोड है, ो माइक्रो तथा लघु और मध्यम उद्यम विकास (एसएसएमइडी) अधिनियम, 2006 में यथा पारिभाषित **माइक्रो और लघु उद्यमों** (एमएसइ) के साथ व्यवहार करते समय बैंकों के लिए बैंकिंग प्रथाओं के न्यूनतम मानदंड निर्धारित करता है। यह आपको सुरक्षा प्रदान करता है और यह बताता है कि आपके दैनंदिन परि ालनों तथा वित्तीय कठिनाइयों के लिए बैंक आपके साथ कैसे व्यवहार करेंगे।

यह कोड भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा ारी विनियामक अथवा पर्यवेक्षी अनुदेशों को बदलता अथवा अधिक्रमित नहीं करता है और हम भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा समय-समय पर ारी अनुदेशों/निदेशों का पालन करेंगे। इस कोड के ये प्रावधान उन मानकों से उ ातर मानक निर्धारित कर सकते हैं ो विनियामक अथवा पर्यवेक्षी अनुदेशों में उल्लिखित हैं और ऐसे उ ातर मानक ारी रहेंगे क्योंकि यह कोड आपके प्रति हमारी प्रतिबद्धता के अनुसार सहमत सर्वोत्तम व्यवहारों का प्रतिनिधित्व करता है।

कोड में ‘आप’ का अर्थ है - ग्राहक और ‘हम’ का अर्थ है - ि ास बैंक के साथ ग्राहक व्यवहार करता है।

1.1 कोड के उद्देश्य

कोड
के निम्नलिखित उद्देश्य हैं-

क) सक्षम बैंकिंग **सेवाओं** के लिए आसान पहुँ ा उपलब्ध कर माइक्रो और मध्यम उद्यम क्षेत्र पर सकारात्मक बल देना।

ख) आपके साथ व्यवहार करते समय न्यूनतम मानक निर्धारित करके अ छे तथा निष्पक्ष बैंकिंग व्यवहारों का संवर्धन।

ग) पारदर्शिता ब ़ाना ताकि आप यह बेहतर ंग से सम ा सकें कि सेवाओं के संबंध में आप सामान्यतया क्या आशा कर सकते हैं।

घ) प्रभावी संवाद के माध्यम से आपके कारोबार के प्रति हमारी सम ा को बेहतर बनाना।

ङ) बेहतर परि ालनात्मक मानक प्राप्त करने के लिए, प्रतिस्पर्धा के माध्यम से, बा ार शक्तियों को प्रोत्साहित करना।

ा) आपके तथा हमारे बी ा अ छे तथा सौहार्द्रपूर्ण संबंध ब ़ाना तथा आपकी बैंकिंग आवश्यकताओं के प्रति समय पर और तीव्र कार्रवाई सुनिश्ि ात करना।

(छ) बैंकिंग प्रणाली में विश्वास ब ़ाना।

कोड के मानक भाग 2 में दी गयी प्रमुख प्रतिबद्धताओं में शामिल हैं।

1.2 कोड की प्रयो यता

ैसा कि माइक्रो लघु और मध्यम उद्यम विकास अधिनियम, 2006 में पारिभाषित है, वस्तुओं के विनिर्माण अथवा उत्पादन अथवा प्रसंस्करण अथवा संरक्षण में लगे माइक्रो लघु और मध्यम

उद्यम तथा सेवाएँ उपलब्ध करानेवाले अथवा सेवाएँ प्रदान करनेवाले उद्यम माइक्रो लघु और मध्यम उद्यम में शामिल हैं।

ाब तक कि अन्यथा उल्लेख न हो, यह कोड नी ि सू ीबद्ध सभी उत्पादों तथा सेवाओं पर, ाहे वे शाखाओं या सहायक संस्थाओं द्वारा, काउंटर पर, फोन पर, डाक द्वारा, इंटरएक्टिव इलेक्ट्रानिक उपायों द्वारा, इंटरनेट पर या अन्य किसी विधि से दी गयी है,लागू होगा। तथापि, यहां दिये गये सभी उत्पाद हमारे द्वारा दिए ा सकते हैं अथवा नहीं दिए ा सकते हैं।

क. **ालू खाता,** मीयादी ामाराशियां, आवर्ती खाता, तथा अन्य सभी **ामा खाते।**

ख. भुगतान सेवाएं ैसे कि भुगतान आदेश, मांग ड्राफ्ट तथा वायर ट्रांसफर द्वारा विप्रेषण, सभी इलेक्ट्रॉनिक लेन-देन ैसे तुरंत सकल भुगतान **(आरटी ीएस)**, इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण **(ईएफटी)**,राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण **(एनएफटी)** अथवा अन्य स्वरूप के माध्यम से विप्रेषण।

ग. सरकारी लेन-देन से संबंधित बैंकिंग सेवाएं।

घ. **डीमेट खाते, ईक्विटी, सरकारी बांड।**

ङ. भारतीय करेंसी नोट विनिमय सुविधा।

ा. ेकों/लिखतोंकी वसूली,सुरक्षित अभिरक्षा सेवाएं।

छ. ऋण तथा अन्य **ऋण सुविधाएँ** िसमें निधि आधारित सुविधाएँ ैसे नकद ऋण, **ओवरड्राफ्ट,** ेक तथा बिल खरीद/भुनाई (देशी तथा विदेशी दोनों), **साख-पत्र** के अधीन प्रस्तुत दस्तावे ों के रि ार्व के अंतर्गत बे ान (देशी तथा विदेशी दोनों) तथा गैर-निधि आधारित सुविधाएँ ैसे देशी तथा/अथवा विदेशी साख-पत्र(डी/पी या डी/ए) की स्थापना, **गारंटी** ारी करना (देशी तथा विदेशी दोनों), वसूली के लिए देशी या विदेशी **बिल** या ेक, बिलों की सह-स्वीकृति तथा गारंटी, खरीदार की साख, आदि शामिल हैं।

ा. विदेशी मुद्रा प्रबंध अधिनियम (एफइएमए)/ भारतीय रि ार्व बैंक के मार्गदर्शी सिद्धांतों के अधीन अनुमत्य मुद्रा परिवर्तन सहित विदेशी मुद्रा सेवाएं।

ा. हमारी शाखाओं तथा/अथवा हमारे प्राधिकृत प्रतिनिधियों अथवा ए ेंटों द्वारा बे े गए अन्य पार्टी बीमा तथा निवेश उत्पाद ।

ञ. **एटीएम** /डेबिट /क्रेडिट कार्ड ैसे **कार्ड** उत्पाद और सेवाएँ।

ट. **फैक्टरिंग सेवाएँ।**

ठ. **व्यापारिक सेवाएँ।**

ऊपर **बोल्ड ब्लॅक** में दिये गये शब्दों के अर्थ इस पुस्तिका के अंत में शब्दावली में दिये गये हैं।

2. प्रमुख प्रतिबद्धताएं

2.1 आपके प्रति हमारी प्रमुख प्रतिबद्धताएं

2.1.1 आपके साथ हमारे सभी व्यवहार में हम निष्पक्ष और न्यायसंगत बरताव करेंगे और उसके लिए हम ;

क. बैंक के काउंटर पर नकदी/ ेक की प्राप्ति और भुगतान के लिए न्यूनतम बैंकिंग सुविधाओं की उपलब्धता सुनिश् ात करेंगे ।

ख. शीघ्र और दक्ष ऋण एवं सेवाएं उपलब्ध कराएंगे ।

ग. हमारे द्वारा प्रस्तुत उत्पादों तथा सेवाओं के लिए तथा हमारे स्टाफ द्वारा अपनाई ाा रही क्रियाविधियों और प्रथाओं में इस कोड की प्रतिबद्धताओं तथा मानकों का पालन करेंगे ।

घ. यह सुनिश् ात करेंगे कि हमारे उत्पाद एवं सेवाएं संबंधित कानूनों और विनियमों का पूरी तरह से पालन करते हैं ।

ङ. यह सुनिश् ात करेंगे कि आपके साथ हमारा व्यवहार ईमानदारी तथा पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित है ।

ा. सुरक्षित तथा भरोसेमंद बैंकिंग और **भुगतान एवं निपटान प्रणालियां** परि ालित करेंगे।

छ. वित्तीय कठिनाइयों के मामलों पर सहानुभूतिपूर्वक वि ार करेंगे (नी े दिया गया पैरा 5.8 देखें) ।

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

क. उनके बारे में निम्नलिखित में से किसी एक या अधिक भाषाओं में उनके बारे में आपको सू ाना देना : हिंदी, अंग्रे ी या उ ित स्थानीय भाषा ।

ख. यह सुनिश् ात करना कि हमारा विज्ञापन तथा प्र ार साहित्य स्पष्ट है तथा भ्रामक नहीं है।

ग. यह सुनिश् ात करना कि हमारे उत्पादों तथा सेवाओं के बारे में, उन पर लागू नियम एवं शर्तों तथा ब्या दरों/सेवा प्रभारों के बारे में आपको स्पष्ट तथा पूरी ाानकारी दी गई है ।

घ. यह सुनिश् ात करना कि हमारे उत्पादों की कोई गलत बिक्री न हो ।

ङ. आपको दी ाानेवाली सुविधाओं के बारे में ाानकारी प्रदान करना और आप उनका लाभ कैसे उठा सकते हैं तथा अपने प्रश्नों के बारे में आप किससे तथा कैसे संपर्क करें ।

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

क. आपको उपयुक्त अद्यतन ाानकारी सतत प्रदान करते रहना ।

ख. ब्या दरों, प्रभारों अथवा नियम एवं शर्तों में होनेवाले परिवर्तनों के बारे में आपको ाानकारी देते रहना ।

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

i. हमारे द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाएं।
ii. चालू खातों के लिए न्यूनतम शेष राशि तथा उस राशि का अनुरक्षण न होने पर उसका प्रभार
iii. यदि आपको कोई शिकायत है, शाखा के उस अधिकारी का नाम जिससे आप संपर्क कर सकते हैं।
iv. यदि आपकी शिकायत का निवारण शाखा स्तर पर नहीं हुआ है, उस आंचलिक /क्षेत्रीय प्रबंधक का नाम तथा पता जिससे आप संपर्क कर सकते हैं ।
v. उस **बैंकिंग लोकपाल** का नाम और संपर्क विवरण जिसके अधिकार क्षेत्र में शाखा है।
vi. बुकलेट के रूप में उपलब्ध सूचना।

घ. हमने निम्नलिखित संबंधी अपनी नीतियों को अपनी वेबसाइट पर प्रदर्शित किया है:

i. चूक वसूली
ii. शिकायत निवारण
iii. मुआवजा
iv. देय राशियों की वसूली तथा प्रतिभूति **पुन:अधिग्रहण**

2.1.4 कुछ गलत हो जाने पर सहानुभूतिपूर्वक और शीघ्र कार्रवाई करना

क. गलती को तुरंत सुधारना तथा हमारी गलती के कारण लगाये गये बैंक प्रभारों को रद्द करना ।
ख. आपकी शिकायतों पर तुरंत कार्रवाई करना ।
ग. यदि आप फिर भी संतुष्ट न हों तो अपनी शिकायत आगे किसे करें इसके बारे में आपको जानकारी प्रदान करना (नीचे दिया गया पैरा 10 देखें)
घ. बैंक में प्रौद्योगिकी संबंधी असफलता के कारण होनेवाली समस्याओं को दूर करने के लिए उपयुक्त वैकल्पिक उपाय प्रदान करना ।

2.1.5 आपकी सभी वैयक्तिक एवं कारोबारी सूचनाओं को प्राइवेट तथा गोपनीय रखना ।

नीचे दिये गये पैरा 4 में उल्लिखित विषयवस्तु के अधीन हम आपकी सभी वैयक्तिक एवं कारोबारी सूचनाओं को प्राइवेट तथा गोपनीय रखेंगे ।

2.1.6 कोड के प्रचार के लिए हम

क. आपके अनुरोध पर काउंटर पर या इलेक्ट्रानिक सूचना या **डाक** द्वारा आपको (विद्यमान **ग्राहक**) कोड की प्रति मुफ्त उपलब्ध करायेंगे ।
ख. आपको (नये ग्राहक) अपना खाता खोलने पर कोड की प्रति नि:शुल्क उपलब्ध करायेंगे ।

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

घ. यह सुनिशि ात करना कि कोड के बारे में सू ाना प्रदान करने तथा कोड का उपयोग करने में हमारा स्टाफ प्रशिक्षित है ।

2.1.7 भेदभाव रहित नीति अपनाना तथा उसका उपयोग करना

हम उद्यम के प्रमोटर/मालिक/पार्टनर में उम्र, ाति, लिंग, वैवाहित स्थिति, धर्म या अक्षमता, यदि कोई हो, के आधार पर भेदभाव नहीं करेंगे ।

3. सू ाना

आप निम्नलिखित में से किसी के भी द्वारा ब्या ा दरों, एकसमान शुल्क तथा प्रभारों के बारे में सू ाना प्राप्त कर सकते हैंः

क. हमारी शाखाओं या हेल्पलाइनों को फोन करके;

ख. हमारी वेबसाइट देखकर;

ग. हमारे विनिर्दिष्ट स्टाफ/सहायता डेस्क से पूछकर; या

घ. **टैरिफ सू ाी** का संदर्भ देना (कृपया नी ो पैराग्राफ 3.3 देखें) ाो शाखा अथवा हमारी वेबसाइट पर उपलब्ध है।

3.1 सामान्य

क. हम अपने द्वारा प्रदान की गई सभी यो ानाओं विशेषतः माइक्रो और लघु उद्यमों पर आपको सू ाना देंगे।

ख. हम अपने ऋण उत्पादों की प्रमुख विशेषताओं अर्थात् **नकद ऋण,** मीयादी ऋण, **गारंटियों, बिल भुनाई/खरीद** सेवाएं, लागू ब्या ा दर सहित तुलनपत्रेतर मदों, ब्या ा दरों और शुल्क तथा प्रभारों की गणना की पद्धति को स्पष्ट करने के लिए आपको सू ाित करेंगे।

ग. आपकी पसंद के उत्पाद और सेवा को आपकी आवश्यकता के अनुरूप बनाएंगे।

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

ङ. कानूनी, विनियामक तथा आंतरिक नीतिगत आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए आपकी पह ाान तथा पते के बारे में आपको यह बताएंगे कि हमें आपसे किस सू ाना की आवश्यकता होगी।

3.2 ब्या ा दरें

ब्या ा दरों में परिवर्तन

हम आपको सात दिन के भीतर निम्न प्रकार से अपने उत्पादों पर ब्या ा दरों में परिवर्तन की सू ाना देंगे -

क.	पत्र द्वारा;

ख.	एसएमएस द्वारा; या

ग.	ई-मेल द्वारा

आपकी उपयुक्तता के अनुसार

यह सू ाना हम अपनी वेबसाइट पर भी प्रदर्शित करेंगे तथा अवलोकन के लिए इसे हमारी शाखाओं पर उपलब्ध कराया ाएगा।

3.3 टैरिफ सू ाी

3.3.1 शुल्क और प्रभार

क.	ब ात बैंक खाते में न्यूनतम ामाराशि न रखने पर, बाहरी ोक की वसूली, मांग ड्राफ्ट तथा ोक बुक ारी करने, खाता विवरण, खाता बंद करने तथा एटीएम स्थलों पर राशि ामा करने/निकालने पर लगाए गए प्रभारों ैसे आपकी पसंद के उत्पाद और सेवाओं पर लागू सभी प्रभारों की ाानकारी आपको देंगे।

ख.	हम यह सुनिश्चित करेंगे कि विभिन्न सेवाओं के लिए शुल्क और सेवा प्रभार बैंक के बोर्ड या किसी ऐसे सक्षम प्राधिकारी द्वारा अनुमोदित किए ाते हैं, िासके पास सभी शाखओं का अधिकार क्षेत्र है तथा इस संबंध में निर्णय लेने के लिए बोर्ड द्वारा उसे विधिवत प्राधिकृत किया गया है तथा वे शुल्क और सेवा प्रभार समान श्रेणी के ग्राहकों के लिए उ ाित तथा गैर-भेदभाव वाले हैं।

ग.	हम अपनी वेबसाइट पर हमारी टैरिफ सू ाी ाारी करेंगे तथा आपके आवलोकन के लिए इसकी एक प्रति प्रत्येक शाखा पर निःशुल्क उपलब्ध करायी ाएगी।

घ.	हम अपनी वेबसाइट और सभी शाखाओं पर बिना प्रभार के प्रदान की ाानेवाली सेवाओं की एक सू ाी प्रदर्शित करेंगे।

ङ.	आपके द्वारा ाुने गये किसी भी उत्पाद/सेवा को नियंत्रित करनेवाली किसी शर्त के पालन नहीं किए ााने/उल्लंघन किए ााने की स्थिति में लगाए गए दण्ड के बारे में भी आपको सू ाित करेंगे।

ा.	मुख्य बैंकिंग समाधान (सीबीएस) में शाखा का उन्नयन किए ााने पर हम अपने प्रभारों में वृद्धि नहीं करेंगे।

3.3.2 शुल्क अथवा प्रभार में परिवर्तन

यदि हम किसी शुल्क अथवा प्रभार में परिवर्तन/संशोधन करते हैं अथवा कोई नया शुल्क या प्रभार लगाते हैं तो संशोधित प्रभार के प्रभावी होने के एक महीने पूर्व इसे लेखा विवरण/ई-मेल/एसएमएस ोतावनी/शाखाओं में सू ाना पट्ट पर लगाए ााने के माध्यम से अधिसू ाित किया ाएगा। यह सू ाना हमारी वेबसाइट पर भी उपलब्ध करायी ाएगी।

3.4 शर्तें

क.	आपने हमसे ाो सेवा मांगी है, हम आपको उससे संबंधित शर्तों की सू ाना देंगे।

ख. सभी शर्तें निष्पक्ष होंगी तथा विशेष रूप से **नामांकन सुविधा** के बारे में अधिकारों का तथा देयताओं और उत्तरदायित्वों का स्पष्ट उल्लेख करेंगी और ाहां तक संभव हो, और स्पष्ट तथा सह ा भाषा में होंगी।

3.4.1 शर्तों में परिवर्तन

क. हम आपको निम्न प्रकार से शर्तों में परिवर्तन की सू ाना देंगे -

i. पत्र द्वारा;
ii. एसएमएस द्वारा; या
iii. ई-मेल द्वारा

आपकी उपयुक्तता के अनुसार

यह सू ाना हम अपनी वेबसाइट पर भी प्रदर्शित करेंगे तथा अवलोकन के लिए इसे हमारी शाखाओं पर उपलब्ध कराया ाएगा।

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

ग. यदि हम नोटिस के बिना कोई परिवर्तन करेंगे तो 30 दिन के भीतर उस परिवर्तन की सू ाना देंगे। यदि इस प्रकार का परिवर्तन आपके हित में न हो तो आप 60 दिन के भीतर और नोटिस के बिना अपना खाता बंद कर सकते हैं या कोई अतिरिक्त प्रभार या ब्या ा अदा किये बिना उसे अन्यत्र ले ा सकते हैं।

घ. यदि हम किसी एक साल में कोई बड़ा परिवर्तन करते हैं या बहुत सारे छोटे परिवर्तन करते हैं तो हम आपके अनुरोध पर आपको नयी शर्तों या परिवर्तनों के सारांश की प्रति देंगे।

4. प्राइवेसी तथा गोपनीयता

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

i. यदि हमें सू ाना कानूनी तौर पर देनी पड़ती है ।
ii. यदि सू ाना प्रकट करने के लिए ानता के प्रति हमारी कोई िम्मेदारी हो ।
iii. यदि हमारे अपने हित में तथा/या किसी विवेक पूर्ण ोखिम कम करने की रणनीति के कारण हमें सू ाना देनी पड़े (उदाहरणार्थ धोखाधड़ी रोकने के लिए)। तथापि, हम इस कारण का उपयोग आपके बारे में या आपके खातों के बारे में (आपके नाम तथा पते सहित) हमारे अपने समूह की अन्य कंपनियों सहित विपणन के प्रयो ान के लिए किसी को भी देने के लिए नहीं करेंगे ।

iv. यदि सू ाना प्रकट करने के लिए आप हमें कहें, या हमें आपकी अनुमति प्राप्त हो ।

ख. यदि हमें आपके बारे में बैंकर का संदर्भ (रेफरन्स) देने के लिए कहा ाता है, तो उसे देने से पहले हमें आपकी लिखित अनुमति आवश्यक होगी ।

ग. आपके बारे में ो व्यक्तिगत रिकार्ड हमारे पास हैं, उन तक पहुं ा के लिए मौ ूदा विधिक ां ो के अंतर्गत आपको उपलब्ध अधिकारों के बारे में हम आपको बताएंगे ।

घ. ाब तक कि आप हमें विशेष रूप से प्राधिकृत नहीं करते, हम अपने सहित किसी को भी आपकी व्यक्तिगत सू ाना का उपयोग विपणन के प्रयो ान के लिए नहीं करने देंगे ।

4.1 ऋण सू ाना कंपनियों

क. हम आपको ऋण सू ाना कंपनियों **(सीआईसी)** की भूमिका तथा उनके द्वारा उनके सदस्यों दी ाने वाली ाानकारी से ऋण ले सकने की आपकी क्षमता पर पड़नेवाले प्रभाव बारे में बताएंगे।

ख. ाब आप अपना खाता खोलते हैं, तब हम आपके खाते का विवरण ऋण सू ाना कंपनियों को देंगे ािसमें आप पर हमारी कितनी कारोबारी/नि ाी उधारी है और आपके खाते का सं ालन कैसा रहा है, इसके बारे में ाानकारी का समावेश होगा और समय-समय पर हम उनसे छानबीन कर सकते हैं

ग. हमसे लिए गए ऋण की अद्यतन ाानकारी ऋण सू ाना कंपनियों को मासिक आधार पर हमारे द्वारा सू ित की ाएगी।

घ. ऋण सू ाना कंपनियों को दी ाने वाली ाानकारी में आपके द्वारा हमसे लिए गए व्यक्तिगत ऋणों की ाानकारी भी शामिल होगी, ाब भी

- i. आप अपनी अदायगी में पीछे रह ाएंगे
- ii. उधार ली गई राशि विवाद ग्रस्त हो ाए
- iii. ऋण की राशि को ुकाने के लिए आपके द्वारा दिए गए किसी प्रस्ताव, ािससे हम संतुष्ट न हों।

ङ. यदि आपका ऋण खाता ूक कर्ता की श्रेणी में पहुं ा ाता है और बाद में उसे नियमित किया ाता है, हम ऋण सू ाना कंपनियों के पास इस ाानकारी को अद्यतन करने के लिए अगली मासिक रिपोर्ट में कार्रवाई करेंगे ।

ा. हम ऋण सू ाना कंपनियों को हमारी संतुष्टि के लिए आपके खाते के विवरणों की अद्यतन सू ाना, विशेष रूप से ाब आपका खाता कुछ समय " सब-स्टैंडर्ड " रहने के बाद " स्टैंडर्ड " हो ाता है तथा/या खाते के नियमित/बंद होने के तुरंत बाद, मासिक आधार पर देते रहेंगे।

छ. ाब आप हमसे ऋण सुविधा लेने के लिए आवेदन करेंगे,हम आपके अनुरोध पर, तथा निर्धारित शुल्क की अदायगी पर, हमारे द्वारा ऋण सू ाना कंपनी से प्राप्त की गई सू ाना की प्रति आपको देंगे।

5. उधार

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

ख. हम माइक्रो और लघु उद्यम से संबंधित नीति को अपनी वेबसाइट पर ारी करेंगे तथा इसे आपके अवलोकन के लिए शाखा में भी उपलब्ध कराएंगे। आपके अनुरोध पर हम नाम मात्र के प्रभार पर उसकी एक प्रति आपको उपलब्ध कराएंगे।

ग. हम निम्नलिखित से संबंधित नीति की प्रति अपनी वेबसाइट पर प्रदर्शित करेंगे तथा इसे हमारी शाखाओं में भी उपलब्ध कराएंगे।

- माइक्रो और लघु उद्यमों के लिए ऋण देना
- माइक्रो और लघु उद्यमों के लिए पुनर्वास

घ. हम आपको माइक्रो और लघु उद्यमियों के लिए ऋण गारंटी निधि न्यास की ऋण गारंटी यो ना की मुख्य- मुख्य बातों, िसमें इसकी शर्तों तथा उपलब्ध लाभ एवं देय प्रभार शामिल हैं, की सू ना देंगे। इस यो ना को पात्र बैंकों द्वारा विस्तारित किया गया है तथा इसे माइक्रो और लघु उद्यमियों के लिए सी ीटीएमएसई गारंटी यो ना के नाम से लोकप्रिय रूप से ाना ाता है तथा यह यो ना नए तथा मौ ूदा माइक्रो और लघु उद्यमों के लिए उपलब्ध है, िसमें प्रति उधारकर्ता रु. 100 लाख (एक सौ लाख रुपए) की अधिकतम सीमा वाले सेवा उद्यम शामिल हैं। उक्त यो ना के अनुसार इसमें खुदरा व्यापार, शैक्षिक संस्थाएं, प्रशिक्षण संस्थान तथा स्वयं सहायता समूह (एस ीए ।) शामिल नहीं हैं।

ङ. ाहां पर ऋण की पात्रता लागू किसी आर्थिक सहायता के अंतर्गत बनती है, हम आपको इस प्रकार की यो ना की मुख्य-मुख्य बातों तथा आपके द्वारा पूरी की ाने वाली अपेक्षा के बारे में बताएंगे

।. हमारा यह प्रयास होगा कि संभाव्य उधारकर्ताओं के वित्तीय प्रबंधन संबंधी ज्ञान को ब ़ाने के लिए कार्यक्रम आयोि ात किए ाएं।

छ. हमारा यह प्रयास होगा कि सु ावों और वि ारों के आदान-प्रदान के लिए नियमित ैनल के रूप में माइक्रो और लघु उद्यमों के उधारकर्ताओं की बैठकें नियमित अंतराल पर आयोि ात की ाएं।

5.1 आवेदन

हम आपको

क. ऋण के लिए निःशुल्क, सरल मानकीकृत, सम ाने में आसान आवेदन फार्म उपलब्ध कराएंगे।

ख. ऋण आवेदनपत्र के साथ प्रस्तुत किए ाने वाले दस्तावे ों एक ाँ । सू ी (विधिक और विनियामक अपेक्षाओं के अनुपालन योग्य) आपको उपलबध कराएंगे ताकि आप सभी तरह से पूर्ण आवेदनपत्र प्रस्तुत कर सकें। यदि अपेक्षित होगा तो हम आपके ऋण आवेदन फार्म को भरने में सहायता करेंगे।

ग. आपको आवेदन फार्म उपलब्ध कराते समय लागू ब्या ा दरों, वार्षिक ब्या ा दरों सहित तथा शुल्क और प्रभारों, यदि कोई हों, के लिए देय, प्रसंस्करण, पूर्व भुगतान विकल्प/प्रभार, और ऐसा कोई अन्य मामला ो आपके हित को प्रभावित कर सकता है के बारे में सू ाना भी उपलब्ध कराएंगे ताकि उन अन्य बैंकों के साथ एक सार्थक तुलना की ा सके और आपके द्वारा एक सू ित निर्णय लिया ा सके।

घ. आपका ऋण आवेदनपत्र, ाहे वह ऑन-लाइन प्रस्तुत की गया हो या प्रत्यक्ष रूप से, उसकी प्राप्ति की लिखित सू ाना, आवेदन के निपटान की समय सीमा का उल्लेख करते हुए, दी ाएगी ।

ङ. आवेदन करते समय सामान्यत: ऋण सुविधा के लिए आवेदन पर कार्रवाई करने के लिए अपेक्षित सभी विवरण संकलित करेंगे। यदि किसी अतिरिक्त सू ाना की आवश्यकता हुई तो हम आवेदनपत्र की प्राप्ति के सात कार्य-दिवसों के भीतर आपसे संपर्क करेंगे।

ा. ऋण सुविधा के लिए आवेदनपत्र के प्रसंस्करण हेतु अपेक्षित विवरण सामान्यत: आवेदन के समय ही ले लिए ाते हैं। यदि हमें किसी अतिरिक्त ानकारी की आवश्यकता होगी, हम आवेदन की प्राप्ति से सात कार्य दिवस के अंदर आपसे संपर्क करेंगे।

छ. हमारे द्वारा अनुमोदित ऋण/ऋण सुविधा को नियंत्रित करने वाली अति महत्व पूर्ण शर्तें(एमआइटीसी) आपको दी ाएंगी तथा उन्हें आपके द्वारा उपयोग में लाया ा सकता है।

ा. आपके आवेदन की स्थिति की ऑन-लाइन ानकारी देने का प्रयत्न करेंगे।

ा. ऋण की संस्वीकृति ाहे हो या न हो,5 लाख रुपए तक के ऋण के लिए प्रसंस्करण शुल्क हेतु कोई प्रभार नहीं लिया ाएगा।

ञ. ऋण सीमा अथवा 5 लाख रुपए तक की वर्तमान ऋण सीमा में ब ोत्तरी के लिए आपके आवेदनपत्र का दो सप्ताह के भीतर निपटान करेंगे और 5 लाख रुपए से अधिक तथा 25 लाख रुपए तक की ऋण सीमा के लिए आवेदनपत्र की प्राप्ति की तारीख से 4 सप्ताह के भीतर निपटान करेंगे तथा 25 लाख रुपए से अधिक की राशि के लिए ऋण आवेदन का निपटान प्राप्ति की तारीख से 8 सप्ताह के भीतर निपटान करेंगे,बशर्तें आपका आवेदन सब प्रकार से पूर्ण हो तथा उपलब्ध ' ाँ ा सू ी' के अनुसार सभी दस्तावेज़ संलग्न किए गए हों ।

5.2 ऋण आकलन

क. हम

i) आपके आवेदनपत्र में उल्लिखित ब्यौरे का आपके कारोबारी पते/आवास पर हमारे द्वारा इस प्रयो ान के लिए नियुक्त किए गए स्टाफ/ए ेंसियों के माध्यम से संपर्क करते हुए सत्यापन करेंगे।

ii) आपको किसी प्रकार की राशि उधार देने अथवा आपके ओवर-ड्राफ्ट अथवा उधार सीमा/सीमाओं को ब ाने के पहले हम यह आकलन करेंगे। हम आपके आवेदनपत्र का समु ित आकलन विस्तृत समु ित सावधानी और मूल्यांकन ारी रखते हुए करेंगे।

iii) आपके द्वारा किए गए अनुमानों के औ ित्य के बारे में स्वयं को संतुष्ट करेंगे।

iv) आपकी ऋण संबंधी आवश्यकताओं का आकलन करते समय आपके कारोबार की सामयिकता या िक्रियता को ध्यान में रखा ाएगा तथा आवश्यक हुआ तो व्यस्ततम और गैर-व्यस्ततम ऋण सीमाएं अलग-अलग निर्धारित की ाएंगी।

ख. उ ित आकलन के लिए हमें निम्नलिखित ानकारी की आवश्यकता होगी:

i) उधार का प्रयो न

ii) आपकी कारोबारी यो ना।

iii) आपका कारोबारी नकदी प्रवाह, लाभप्रदता और यदि आवश्यक हो तो लेखा विवरणों द्वारा पूरी की गई वर्तमान वित्तीय प्रतिबद्धता।

iv) आपकी व्यक्तिगत वित्तीय प्रतिबद्धता,

v) पूर्व में आपने अपने वित्त को किस प्रकार व्यवस्थित किया है।

vi) ऋण सू ना कंपनयों से सू ना ो हम प्राप्त करते हैं।

vii) ऋण दर निर्धारण ए ेंसियाँ यदि कोई हों, के द्वारा समनुदेशित क्रम निर्धारण।

viii) अन्य उधारदाताओं/ऋणदाताओं ैसे अन्यों से सू ना।

ix) बाज़ार रिपोर्टें ।

x) उपलब्ध कराई गई कोई **सिक्युरिटी** या यदि ऋण की आवश्यकता एक सौ लाख रुपए के अंदर है तो क्या सी ीटीएमएसई गारंटी कवर उपलब्ध है।

xi) अन्य कोई संबंधित सू ना ।

ग. हम

i) 10 लाख रुपए तक की ऋण सीमा के लिए या भारतीय रि र्व बैंक द्वारा समय-समय पर निर्धारित सीमाओं तक के ऋण के लिए किसी संपाश्र्विकता का आग्रह नहीं करेंगे।

ii) 25 लाख रुपए तक की संपाश्र्विकता मुक्त ऋण सीमा उपलब्ध कराने पर वि ार करेंगे यदि हम आपके पिछले कार्यनिष्पादन से संतुष्ट हैं तथा आपकी वित्तीय स्थिति अ छी और मज़बूत रही है।

iii) आपको मं ूर की गई ऋण सुविधाओं को माइक्रो और लघु उद्यमियों के लिए ऋण गारंटी निधि न्यास की ऋण गारंटी यो ना के अंतर्गत रु.100 लाख (एक सौ लाख रुपए) की अधिकतम सीमा तक के कवर के लिए आपकी सहमति लेंगे तथा तदनुसार 100 लाख रुपए (एक सौ लाख रुपए) तक की सुविधाओं के लिए संपाश्र्विकता तथा/या अन्य पार्टी गारंटी का आग्रह नहीं करेंगे,यदि हमारे द्वारा अनुमोदित सुविधा एक पात्र सुविधा है तथा वह सी ीटीएमएसई यो ना के अंतर्गत आती है एवं िसके लिए आप भी सहमत हों।

iv) आपकी अनुमानित वार्षिक पण्यावर्त के न्यूनतम 20 प्रतिशत के आधार पर गणना की गई माइक्रो और लघु उद्यम (विनिर्माण) कार्यशील पूँ ी सीमा उपलब्ध कराएंगे।

v) उन मामलों में कार्यशील पूँ ी सीमा में उपयुक्त अभिवृद्धि के लिए आपके अनुरोध पर वि ार करेंगे हाँ उत्पादन अनुमान से अधिक है अथवा हाँ कार्यशील पूँ ी का प्रारंभिक आकलन अपर्याप्त पाया गया है और आपने उसके लिए आवश्यक साक्ष्य उपलब्ध कराए हैं।

घ. गारंटियाँ

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

i) यह सुनिश्ि त करने के लिए कि वे अपनी प्रतिबद्धता और अपने निर्णय (हाँ उ ित हो हम उनसे इन दस्तावेज़ों पर हस्ताक्षर करने के लिए कहेंगे िसमें यह अनुशंसा एक स्पष्ट और प्रत्यक्ष सू ना के रूप में शामिल होगी) के संभावित परिणामों को सम ते हैं हम उन्हें स्वतंत्र कानूनी सलाह लेने के लिए प्रोत्साहित करेंगे।

ii) उन्हें यह बताएंगे कि गारंटी अथवा अन्य प्रतिभूति देते समय वे तथा आप दोनों उत्तरदायी हो ाते हैं।

iii) स्वीकृत ऋण की शर्तों/आपके द्वारा ली गई ऋण सुविधा के गारंटर/ गारंटरों के साथ हुए ऋण करार की प्रति आपको देंगे।

iv) आपके मीयादी ऋणों/मांग ऋणों के वार्षिक लेखा विवरण की प्रति ऋण के गारंटर/गारंटरों को भे ेंगे।

5.3 स्वीकृति/अस्वीकृति

हम

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

ख. आपको कोई ओवरड्राफ्ट देते समय अथवा आपकी वर्तमान ओवरड्राफ्ट सीमा में कोई वृद्धि करते समय सू ित करेंगे यदि आपका ओवरड्राफ्ट मांग पर अथवा अन्य प्रकार से ुकौती योग्य है।

ग. शर्तों तथा ऋण सुविधा को नियंत्रित करने वाले सहमत अन्य प्रतिबंधों को लिखित रूप में तैयार करेंगे और इसे विधिवत प्रमाणित करेंगे तथा उसकी एक प्रति आपको देंगे।

घ. ऋण दस्तावेज़ और उसकी सू ी में उद्धृत सभी अनुलग्नकों की एक-एक प्रति तथा आपके द्वारा निष्पादित सभी ऋण दस्तावेज़ों की अधिकृत प्रतियों की आपूर्ति आपके ख ों पर करेंगे।

ङ. किसी ऋण अथवा ऋण सुविधा के लिए आपका अनुरोध स्वीकार नहीं किए ाने के कारणों को लिखित रूप में सू ित करेंगे।

ा. क्रम निर्धारण प्रणाली का पालन करेंगे ि ासके मानदण्डों का पालन आपको भी करना होगा।

छ. कोई पूर्व-भुगतान दण्ड लगाये बिना नियत दर वाले 50 लाख रुपए तक के ऋणों के पूर्व-भुगतान की अनुमति देंगे।

ा. कोई पूर्व-भुगतान दण्ड लगाये बिना अस्थिर दर वाले ऋणों के पूर्व-भुगतान की अनुमति देंगे।

ा. ऐसी स्वीकृति को नियंत्रित करनेवाली सभी शर्तों के साथ अनुपालन की तारीख से दो कार्य दिवसों के भीतर स्वीकृत ऋण के संवितरण को सुनिश्ि ात करेंगे।

ञ. आपको ऋण ुकौती कार्यक्रम दिया ाएगा (ऋण अवधि के लिए मूल धन तथा ब्या ा की ुकौती का कार्यक्रम)

ट. आपको दिए गए स्वीकृति पत्र की शर्तों के अनुसार सुविधा की आंवधिक समीक्षा और नवीकरण को सुनिश्ि ात करेंगे।

5.4 केंद्रीय र ािष्ट्री

ाब आप ऋण सुविधा का उपयोग करेंगे, हम आपको केंद्रीय र ािष्ट्री की कार्य पद्धति तथा किसी उधारदाता या किसी अन्य व्यक्ति ाो प्रोपर्टी का लेन-देन करता है, द्वारा उनके अभिलेखों की उपलब्धता की यथार्थता का पता लगाने के बारे में बताएंगे ।

5.5 वितरण पश ात्

हम

क. केवल ऋण की मं ूरी की शर्तों तथा ऋण करार के अनुसार अपेक्षित अथवा ाब बैंक के पास कोई नई/प्रतिकूल सू ाना की ाानकारी प्राप्त होती है, को छोड़कर आपके कारोबार संबंधी किसी भी कार्य में दखलअंदा ाी करने से ब ाते हैं।

ख. हमारी निगरानी प्रक्रिया में र ानात्मक रहने का और हमारे साथ आपके लेनदेन में आ रही वास्तविक कठिनाइयों को सहानुभूतिपूर्वक सुल ाने का प्रयास करते हैं।

ग. बाद में किसी अन्य उधारदात्री संस्था से आप ऋण सुविधा लेते हैं तो उसके बारे में आप हमें सू ित करेंगे

घ. निरंतर आधार पर आपसे निम्नलिखित ाानकारी प्राप्त करना

(i) आपकी कारोबार यो ाना के पूर्वानुमान की तुलना वास्तविक परिणामों से करना।

(ii) आपकी कारोबार यो ाना के महत्त्वपूर्ण पहलुओं की प्रगति।

(iii) तुलन-पत्र और लाभ-हानि खाता तथा अन्य सहायक दस्तावेज़ों ौसे वार्षिक लेखे।

(iv) आपके लेनदारों और देनदारों का आयु-वार विवरण और उसमें लगी रकम।

ङ. सामान्य सुरक्षा के अनुसार आपकी सीमाओं तक आहरण की अनुमति देना।

ा. यदि आपकी परिस्थितियों में कोई बदलाव आता है तो हमें आवश्यक हो ऐसी कोई नई ाानकारी के बारे में आपसे ा ा करना।

छ. उधार खाते के अंतरण के संबंध में आपसे अथवा बैंक/वित्तीय संस्था ाो खाते को टेक-ओवर करने का प्रस्ताव रखता है से अनुरोध प्राप्त होने पर दो सप्ताह के भीतर उसकी सहमति अथवा असहमति सूि ात करना।

ा. ऋण की ाुकौती पर सभी प्रतिभूतियों को तुरंत और किसी भी स्थिति में सहमत या संविदागत सभी देय राशियों की ाुकौती के बाद एक सप्ताह में ाारी किया ााएगा। यदि किसी अन्य दावे के लिए किसी अधिकार का निपटान किया ााना है, अन्य दावों के बारे में सभी विवरणों के साथ आपको उि ात सू ाना दी ााएगी तथा संबंधित दावे का निपटान/ भुगतान होने तक प्रतिभूतियों/दस्तावे ाों/गिरवी रखी हुई संपत्ति का हक हम अपने पास रखेंगे।

ा. ि ास दिन आपसे अनुरोध प्राप्त होता है उसी दिन गिरवी/सुपुर्दगी प्रभावी करना।

ञ. प्रतिभूति स्थापित करने के 24 घण्टों के भीतर आहरण अधिकार में वृद्धि प्रदान करना।

ट. ब्या ा लगाने, शुल्क और प्रभारों से आपके खाते में उत्पन्न नामे की ाानकारी आपको देना।

ठ. परि ाालन खातों के आवधिक विवरण प्रदान करने अलावा आपके मीयादी/मांग ऋणों के खातों के वार्षिक विवरण भी प्रदान करेंगे।

ड. ऋण विवरण अधिक बार, यदि अपेक्षित होगा, टैरिफ सू ाी में निर्दिष्ट लागत पर प्रदान करेंगे।

.: एक अथवा अधिक निम्नलिखित तरीकों के माध्यम से आपके द्वारा की गई प्रगति की निगरानी करना

- (i) आपके द्वारा धारित आवधिक स्टॉक की संवीक्षा करना।
- (ii) हमारे पास रखे आपके खातों के लेनदेनों पर नज़र रखना।
- (iii) स्टॉक और/अथवा वित्तपोषित आस्तियों की ााँ ा के लिए आपके परिसर में हमारे स्टाफ अथवा प्राधिकृत प्रतिनिधि दोनों में से किसी एक द्वारा दौरा।
- (iv) ाहाँ कहीं भी आवश्क हो, आपका कारोबार कैसे ाल रहा है इसकी बा ाार रिपोर्ट प्राप्त करना।

ण. आपकें खातों के एनपीए होने से पहले खाते की स्थिति के बारे में आपको पत्र/मेल या एसएमएस के माध्यम से सूि ात करने का प्रयास करेंगे।

त. यदि हम भुगतान वापस लेने/ब ़ाने या करार के अधीन कार्य-निष्पादन या अतिरिक्त प्रतिभूतियां लेने का निर्णय करते हैं तो पर्याप्त समय पूर्व आपको इसकी सू ाना देंगे।

5.6 गैर-निधि आधारित सुविधाएं

क. हम आपको साखपत्र (एलसी) के ारीकरण, सूित करने, पुष्टि करने, बात ीत करके, रियायत आदि के माध्यम से पूँ ीगत उपकरण अथवा क ा माल/उपभोग्य वस्तुएं आदि की खरीद के लिए **गैर-निधि आधारित सुविधाएं** प्रदान (ऑफर) कर सकते हैं। साख पत्र, गारंटी, वसूली ैसी सुविधाएं राष्ट्रीय कानून के अलावा समय-समय पर प्रकाशित अंतर्राष्ट्रीय ैंबर ऑफ कॉमर्स (आईआईसी) के लागू प्रकाशनों तथा संबंधित नियमों से नियंत्रित होती हैं तथा उसके लिए आप सहमत होंगे।

ख. हम आपके वित्तीय दायित्व के लिए गारंटीकर्ता रह सकते हैं।

ग. हम निर्यात बिलों और घरेलू बाहरी व्यापार और सेवा बिलों के संग्रहण में आपकी सहायता कर सकते हैं।

5.7 बीमा

क. यदि हम किसी बीमा कंपनी के ए ेंट के रूप में किसी प्रकार का बीमा प्रदान करते हैं तो उसकी सू ना आपको देंगे।

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

ग. यदि आपके द्वारा लिए गए ऋणों के लिए ो संपत्ति गिरवी रखी है, उसके लिए हम किसी विशिष्ट बीमा प्रदाता से बीमा कराने के लिए आप पर ोर नहीं डालेंगे।

5.8 वित्तीय कठिनाइयाँ

हम आपकी सहायता कैसे कर सकते हैं

5.8.1 हम वित्तीय कठिनाइयों के मामलों पर सहानुभूतिपूर्वक और सक्रियता से वि ार करेंगे। सामान्यत: पहले आप समस्याओं की पह ान करेंगे और शीघ्रतिशीघ्र हमें सूित करेंगे। यदि हमें समस्या का पता लता है तो हम आपको लिखित रूप से सूित करेंगे। यदि त्वरित सूित किया ाना आवश्यक है तो हम आपको फोन, फैक्स अथवा ई-मेल से संपर्क करेंगे।

5.8.2 इस सू ी में कुछ उदाहरण दिए गए हैं ो हमारी िंताओं के विषय हो सकते हैं। खासकर यदि आप हमें यह नहीं सम ाते हैं कि क्या हो रहा है।

क. यदि वाणि यक उत्पादन शुरू करने में विलंब होता है और लागत ब ़ गई हो आदि।

ख. यदि स्टॉक विवरण, नवीकरण आंकड़े ैसी आवधिक सू ना प्रस्तुत करने में असाधारण/अत्यधिक देरी हो।

ग. यदि आपकी नकद ऋण/ ालू खातों में अधिक बार ेक वापसी की घटना हों।

घ. यदि आप बार-बार अनुमत स्वीकृत सीमा से अधिक ख र्‍ करते हैं।

ङ. यदि आपके द्वारा उ ित स्पष्टीकरण दिए बिना आपके कारोबार आवर्त में भारी उतार- ़ाव होता है।

ा. यदि अनु ात लंबे समय के लिए काम रुक गया हो/स्थगित किया गया हो।

छ. यदि हानि होती है।

ा. यदि आप अ ानक कारोबार सा ेदार अथवा सह-प्रायो क अथवा बड़ा ग्राहक अथवा कर्म ारी को खो देते हैं।

ा. यदि आप अपने कारोबार का बड़ा हिस्सा बे ा देते हैं।

ञ. यदि आप हमारे साथ हुई सहमति के अलावा अन्य किसी प्रयो नों के लिए ऋण सुविधा/सुविधाओं का प्रयोग करते हैं अथवा यदि आप निधि का प्रयोग सहमति हुए कारोबार के अलावा अन्य किसी प्रयो नों के लिए करते हैं।

ट. यदि आप निर्धारित अंतराल में ब्या ा नहीं भरते हैं।

ठ. यदि आप सहमत ऋण ुकौती की समय-अवधि का अनुपालन करने में विफल होते हैं।

ड. यदि आपके ग्राहकों पर आपके द्वारा आहरित बिल बार-बार बिना भुगतान लौटा दिए ाते हैं।

. यदि आपके आपूर्तिकर्ता द्वारा आप पर आहरित बिल का बार-बार भुगतान नहीं करते हैं।

ण. यदि आपकी ओर से हमारे द्वारा दी गई गारंटी का वसूली के समय भुगतान नहीं किया ाता है।

त. यदि आपके खाते में आपकी ऋण बही/देनदारों की मात्रा आर्वत के साथ सामं ास्य से नहीं ब ी है।

थ. यदि सभी बिक्रियाँ आपके खाते के माध्यम से नहीं की ाती हैं।

द. यदि आप ऋण करार में दिए गए शर्तों का अनुपालन नहीं करते हैं।

ध. यदि आप सहमत ानकारी समय पर प्रस्तुत नहीं करते हैं।

न. यदि दूसरा कोई लेनदार आपके कारोबार के विरुद्ध समापन या िका अथवा अन्य विधि कार्रवाई करता है।

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

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

5.8.5

क. यदि आप मुसीबत में हैं तो यदि आप ाहें तो हम आपके परामर्शदाता के साथ मिलकर काम करेंगे। यह आवश्यक है कि आप नेकनीयत के कार्य करेंगे, गतिविधियों

से हमें अवगत कराते रहेंगे, हमारे साथ हुई सहमति का पालन करेंगे और समय रहते आवश्यक परिवर्तन करने के लिए तैयार रहेंगे।

ख. आपकी समस्याओं को सम ाने के लिए आपके साथ मिलकर काम करने हेतु हम आपसे और अधिक वित्तीय ाानकारी/प्रतिबद्धताएं माँग सकते हैं।

5.9 बीमार माइक्रो और लघु उद्यमों की देखरेख और ऋण पुनर्संर ाना

यदि आपका उधार खाता छह महीने से अधिक अवधि के लिए **अवमानक** रहता है अथवा आपकी इकाई को बीमार माना ााता है तो हम देखरेख/ऋण पुनर्संर ाना पर वि ाार करेंगे।

पुनर्वास/ऋण पुनर्संर ाना के लिए आपके अनुरोध की ाँ ा करने के लिए हम

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

ख. यदि आप अर्थक्षम/संभाव्य रूप से अर्थक्षम पाए ााते हैं तो हम आपके पुनरुद्धार के लिए सुधारात्मक कार्रवाई आरंभ करेंगे।

ग. यदि आपकी इकाई संभाव्य रूप से अर्थक्षम है और समूहन/बहुविध बैंकिंग व्यवस्था के अंतर्गत है और यदि हमारे पास अधिकतम बकाया हिस्सा है हम पुनर्संर ाना पैकेज़ तैयार करेंगे।

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

यदि हम यह नहीं सो ाते हैं कि पुनर्वास यो ाना सफल होगी, तो हम उसका कारण बताएंगे और आपको तथा आपके परामर्शदाताओं को अन्य विकल्पों पर वि ाार करने में सहायता करेंगे।

यदि हम किसी सहमति पर नहीं पहुं ाते हैं तो हम यह स्पष्ट कर देंगे कि हम आपकी सहायता करने में क्यों असमर्थ है और हम कब अपना समर्थन वापस लेंगे।

5.9.1 बकाया राशि का निपटान

क. यदि हम बकाया राशि की ाुकौती के लिए आपको एक बारगी निपटान (ओटीएस)का प्रस्ताव देते हैं, हम प्रस्ताव के विवरण आपको बताएंगे।

ख. हम आपको प्रस्तावित ओटीएस की शर्तों को लिखित रूप में बताएंगे।

ग. यदि ओटीएस पर सहमति होती है, हम आपको इस प्रकार के निपटान से ऋण सू ाना कंपनियों (सीआईसी) द्वारा अनुरक्षित आपके साख इतिवृत्त पर पड़ने वाले परिणामों के बारे में बताएंगे।

6 बकाया राशि की वसूली तथा प्रतिभूति पुन: अधिग्रहण

6.1 बकाया राशि की वसूली

क. ाब भी हम आपको ऋण देंगे, हम आपको ाुकौती की राशि, अवधि, आवधिकता बताते हुए ाुकौती की प्रक्रिया सम ााएंगे। तथापि, यदि आप ाुकौती अनुसू ाी का पालन नहीं करते हैं, तो प्राप्य राशि वसूल करने के लिए, देश के कानून के अनुसार निर्धारित प्रणाली का पालन किया ााएगा।

ख. इस प्रणाली में आपको नोटिस भे ाकर या व्यक्तिगत रूप से आपसे मिलकर याद दिलाना और/या यदि कोई प्रतिभूति है तो उस पर पुनःअधिकार करना शामिल होगा।

ग. ूक के मामले में हम आपका मामला वसूली ए ेंट के पास भे ेंगे। हम आपको सू ित करेंगे कि वसूली शुरू की गई है।

घ. वसूली कार्रवाई शुरू किए ाने पर हम आपको यह भी बताएंगे कि यदि आपको इस संबंध नें शिकायत करनी है तो आप हमारे हेल्पलाइन नंबर पर संपर्क कर सकते हैं।

ङ हमारे वसूली ए ेंटों द्वारा अनु ित तरीके अपनाए ाने के बारे में आपकी शिकायत पर हम उसकी ां ा करेंगे। बैंक के प्रतिनिधि/वसूली ए ेंट के अनु ित व्यवहार या कोड के उल्लंघन के बारे में आपसे कोई शिकायत प्राप्त होती है तो उस मामले की ां ा की ाएगी तथा शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 30 कार्य दिनों के अंदर ां ा के निष्कर्षों की सू ना आपको देंगे एवं हां उ ित होगा तो हानि की प्रतिपूर्ति,यदि कोई हो, आपको की ाएगी।

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

क. हमारी वसूली नीति शिष्टा ार, उ ित व्यवहार और सम ाने बु ाने पर गठित है। हम ग्राहक के विश्वास को विकसित करने तथा दीर्घावधि तक संबंध बनाये रखने में विश्वास रखते हैं। नीति के एक भाग के रूप में-

i. हम आपको बकाया राशि से संबसधित सभी ानकारी देंगे तथा बकाया राशि को ुकाने के लिए पर्याप्त सू ना देने का प्रयत्न करेंगे।

ii. ाब हम आपके विरुद्ध वसूली कार्रवाई शुरू करेंगे,उसकी लिखित सू ना देंगे।

iii. हमारे द्वारा नियक्त वसूली ए ेंसी फर्मों/कंपनियों के विवरण हम अपनी वेबसाइट पर डालेंगे।

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

v. हमारा स्टाफ या अन्य कोई व्यक्ति ि से प्राप्य राशि के समाहरण या /और प्रतिभूति के पुनः अधिकार में हमारा प्रतिनिधित्व करने का अधिकार दिया गया हो, वह आपको स्वयं की पह ान बतायेगा। इन प्रयो नों के लिए हमारा प्रतिनिधित्व करनेवाला प्राधिकृत कोई व्यक्ति हमारे द्वारा ारी अधिकार पत्र दिखायेगा तथा अनुरोध करने पर बैंक द्वारा या बैंक के प्राधिकार के अंतर्गत ारी पह ान पत्र दिखायेगा /दिखायेगी।

vi. ूक वाले मामले वसूली ए ेंसियों को देने से पहले उन्हें ां ा का सिस्टम हमारे पास है ताकि आपको हमारी ओर से किसी प्रकार की परेशानी का सामना न करना पड़े।

ख. वसूली या /और प्रतिभूति को पुनः अधिकार में हमारी बैंक का प्रतिनिधित्व करने हेतु प्राधिकृत सभी स्टाफ सदस्य या अन्य कोई व्यक्ति समु ित सावधानी बरतेंगे तथा निम्नलिखित दिशा-निर्देशों का पालन करेंगेः

i. सामान्यतया आपसे आपके कारोबार/व्यवसाय के स्थान पर संपर्क किया ायेगा, यदि आप अपने कारोबार/व्यवसाय के स्थान पर उपलब्ध नहीं होंगे,आपके आवास पर या

यदि कोई विशेष स्थान नहीं है तो आपके द्वारा प्राधिकृत ए ेंट की पसन्द के स्थान पर आपसे संपर्क किया ायेगा।

ii. पह ान एवं प्रतिनिधित्व करने के अधिकार के बारे में आपको तुरंत ही बताया ायेगा।

iii. आपकी प्राइवेसी तथा प्रतिष्ठा का आदर किया ायेगा।

iv. आपसे वार्तालाप शिष्टता से किया ायेगा।

v. सामान्यतः हमारे प्रतिनिधि आपसे 07.00 ब े और 19.00 ब े के बी संपर्क करेंगे ब तक कि आपके कारोबार की विशेष परिस्थितियों के कारण कोई अन्य समय की रूरत हो।

vi. एक विशेष समय या किसी विशेष स्थान पर कॉल्स न करने के आपके अनुरोध का हां तक संभव हो आदर किया ायेगा।

vii. कॉल्स का समय और संख्या तथा वार्तालाप की विषय-वस्तु को लिख लिया ायेगा।

viii. देय राशि संबंधी विवाद या मतभेदों को आपस में स्वीकार्य तथा विधिवत रूप से निपटाने में पूरी सहायता दी ायेगी।

ix. देय राशि के समाहरण के लिए आपके स्थान पर दौरा करते समय शिष्टता और शालीनता का पालन किया ायेगा।

x. अनुि त अवसरों ैसे परिवार में शोक या अन्य कोई विपदाओं पर प्राप्य राशि के समाहरण के लिए कॉल करने/दौरा करने से ब ा ायेगा।

ग. हम कानून के अनुसार प्रतिभूति पुन:अधिग्रहण नीति का पालन करेंगे। नीति की एक प्रतिलिपि बेवसाइट पर डाली ाएगी तथा अनुरोध करने पर नीति की प्रतिलिपि उपलब्ध करायी ायेगी।

7. मा खाते

क. आप हमारे पास ालू खाता, मीयादी माराशि खाता ैसे विभिन्न प्रकार के खाते खोल सकते हैं।

ख. हां कहीं इसकी अनुमति हो वहां आप उपर्युक्त खाते नामांकन सुविधा के साथ या नामांकन सुविधा के बिना खोल सकते हैं।

ग. हम खाता खोलने के समय पूर्वगामी खातों तथा साथ ही नामांकन सुविधाओं के परिणामों को स्पष्ट कर देंगे।

घ. हम आपको खाता खोलते समय, हां कहीं लागू हो/अनुमत हो, नकदी मा सुविधा, विस्तृत (स्विप) खाता तथा हमारे द्वारा प्रस्तुत इसी प्रकार के अन्य उत्पादों तथा उनके परिणामों एवं संबंधित कार्यविधि के बारे में बताएंगे।

7.1 खाता खोलना और ामा खातों का परि ालन

कोई भी खाता खोलने से पहले हम

क. ‘अपने ग्राहक को ानिए’ (केवायसी) के अनुसार अपेक्षित बैंक के दिशा निर्देशों से संबंधित सभी सावधानी संबंधी उपाय बरतेंगे।

ख. आपको इसके लिए रूरी सभी दस्तावे ों या साक्ष्य प्रस्तुत या उपलब्ध कराने के लिए कहेंगे।

ग. हमारी केवायसी, एंटी मनी लांडरिंग या अन्य किसी सांविधिक अपेक्षा का पालन करने के लिए ारूरी सू ाना ही प्राप्त करेंगे। यदि किसी अतिरिक्त ाानकारी की आवश्यकता पड़ती है, तो वह अलग से मांगी ाायेगी और ऐसी अतिरिक्त ाानकारी मांगने के लिए हम उसका उद्देश्य स्पष्ट रूप से बतायेंगे। यह ाानकारी उपलब्ध कराना स्वै छिक होगा, ाब तक कि कानून द्वारा ऐसा करना आवश्यक न हो।

घ. खाता खोलने के फार्म और अन्य सामग्री आपको उपलब्ध करायेंगे। केवायसी की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए उसमें वांछित आवश्यक सू ाना का विवरण शामिल होगा और सत्यापन तथा/या रिकार्ड के लिए प्रस्तुत किये ाानेवाले दस्तावेज़ों का समावेश होगा।

ङ. ामा खाता खोलते समय संबंधित औप ाारिकताओं के बारे में आपको ाानकारी प्रदान करेंगे और आपके द्वारा वांछित आवश्यक स्पष्टीकरण प्रदान करेंगे।

ा. आपके द्वारा ली ाने वाली ामा सुविधा को नियंत्रित करने वाली अति महत्वपूर्ण शर्तें आपको देंगे।

छ. खाता खोलते समय हम आपको निक्षेप बीमा और प्रत्यय गारंटी निगम (डीआइसीसी ी) की कतिपय सीमा और शर्तों के अधीन, प्र ालित बीमा यो ाना के अंतर्गत उपलब्ध बीमा कवर के बारे में ाानकारी प्रदान करेंगे।

7.2 आपके खाते को बदलना

क. यदि आप अपना ाालू खाता बंद करने का निर्णय लेते हैं तो हम आपसे अनुदेश प्राप्त होने के तीन कार्य दिवसों के अंदर आपका खाता बंद कर देंगे।

ख. यदि आप हमारे बैंक की किसी दूसरी शाखा में अपना खाता अंतरित करना ाहते हैं तो हम ऐसा करेंगे। नई शाखा में आपका खाता आपसे अनुरोध प्राप्त होने के बाद एक सप्ताह के भीतर परि ाालित हो ााएगा, बशर्ते आप नई शाखा में अपेक्षित केवायसी औप ाारिकताओं का अनुपालन करें। ैसे ही खाता परि ाालन में आ ााता है, हम आपको उसकी सू ाना देंगे। नई शाखा को आपके स्थाई अनुदेशों/राशि सीधे नामे डालने संबंधी अनुदेशों, यदि कोई हो, के बारे में सू ित कर दिया ााएगा।

ग. ाब आप अपना ाालू खाता हमारे पास या हमसे अन्यत्र कहीं और अंतरित करना ाहते हैं तो उस समय यदि हमारी किसी गलती के कारण या होनेवाले अनावश्यक विलम्ब के फलस्वरूप आपको कोई प्रभार अदा करना पड़े तो हम उसे रद्द/वापस कर देंगे।

7.3 ाब आप ामा खाता खोलते हैं

उस समय

क. हम आपको एक निशि ात अवधि में निःशुल्क किए ाा सकनेवाले लेनदेनों, नकदी आहरणों आदि की संख्या के बारे में बताएंगे।

ख. यदि आप उक्त सीमा को पार करते हैं तो इस संबंध में लगाए ाानेवाले प्रभार यदि कोई हों की हम, की सू ाना आपको देंगे। ऐसे प्रभारों के ब्यौरे टैरिफ सू ाी में शामिल किये ााएंगे।

ग. हम आपकी ामाराशियों पर अदा किए ाानेवाले ब्या ा की दर, किस प्रकार से उसकी गणना की गई तथा उसकी आवधिकता सू ाित करेंगे।

7.4 न्यूनतम शेष राशि

ाालू खाता या अन्य किसी प्रकार के ामा खाते ौसे ामा उत्पादों के लिए हम आपको

क. ऐसे खातों के परि ाालन पर लागू नियम एवं शर्तों के अनुसार रखी ाानेवाली न्यूनतम शेष राशि के बारे में बताएंगे।

ख. आपके द्वारा खाते में न्यूनतम शेष राशि बनाए रखने में ाूक होने के मामले में लगाए ाानेवाले प्रभारों के बारे में बताएंगे। लगाए ाानेवाले अन्य प्रभारों के ब्यौरे टैरिफ (दर) सू ाी में शामिल किए ााएंगे।

ग. न्यूनतम राशि अनुरक्षण के बारे में परिवर्तन होने पर उसकी सू ाना 30 दिन पहले देंगे। सू ाना अवधि के दौरान निर्धारित ब ़ाी हुई न्यूनतम राशि का अनुरक्षण न होने पर हम कोई प्रभार नहीं लेंगे।

7.5 प्रभार

ोक बुक ाारी करने, खातों के अतिरिक्त/डुप्लीकेट विवरण, डुप्लीकेट पासबुक, प्रदत्त ोकों की प्रतिलिपियां, फोलियो प्रभार, डेबिट कार्ड, एटीएम कार्ड, हस्ताक्षर का सत्यापन, अपर्याप्त ामाराशि के कारण ोक लौटाने, अधिदेश या खाते के प्रकार में परिवर्तन, भुगतान रोक, स्थायी अनुदेश/उन्हें रद्द करना आदि से संबंधित विशिष्ट प्रभारों को हमारी टैरिफ सू ाी में शामिल किया ाायेगा। दी गयी रियायत या छूट को रियायत/छूट की मूल वैधता अवधि के दौरान वापस नहीं लिया ाायेगा।
(देखें उक्त पैरा 3.3)

7.6 मीयादी ामाराशियां

7.6.1 ामाराशियों का नवीकरण

क. हम अवधि की समाप्ति पर आपकी ामाराशि के निपटान के लिए आवेदन फोर्म पर अनुदेश प्राप्त करेंगे।

ख. यदि अवधि की समाप्ति पर ामाराशियों के निपटान के बारे में कोई अनुदेश नहीं है तो आपको पत्र/मेल/एसएमएस से परिपक्वता की तारीख के बारे में पहले से सू ाित करेंगे।

ग. हम नवीकृत की ाने वाली ामा राशि पर लागू ब्या ा के बारे में भी सू ित करेंगे।

7.6.2 मीयादी ामाराशि का समय से पूर्व आहरण

हम

क. अवधि की समाप्ति से पहले मीयादी ामाराशि के आहरण संबंधी कार्यविधि की सू ाना आपको देंगे;

ख. मीयादी ामाराशि की अवधि समाप्ति से पहले आहरित करने से संबंधित ब्या ा दर नीति आपको बतायेंगे।

7.6.3 अतिदेय मीयादी ामाराशियों का नवीकरण

अवधि समाप्त होने की तारीख के बाद ामाराशियों का नवीकरण करने की स्थिति में उस पर लागू ब्या ा दर के बारे में हम आपको सू ित करेंगे।

7.6.4 ामाराशियों पर अग्रिम

हम आपको मीयादी ामाराशियों पर उपलब्ध ऋण/ओवरड्राफ्ट की सुविधा के बारे में बतायेंगे।

7.7 विवरण

क. आप अपने खाते पर न .ार रख सकें तथा उसकी प्रविष्टियों की ाां ा कर सकें उसके लिए आपकी सहायता हेतु हम आपको खाते का मासिक विवरण डाक द्वारा उपलब्ध करायेंगे, ाब तक कि आपका ि ास प्रकार का खाता है उसके लिए वह अनु ित नहीं हो (ैसे ि ास खाते के लिए आपको पासबुक दी ााती है)। यदि आप ाहें, तो हम आपके खाते का विवरण ई-मेल या हमारी सुरक्षित इंटरनेट बैंकिंग सेवा के माध्यम से भी आपको भे ेंगे बशर्ते हमारे पास ऐसी सुविधा उपलब्ध हो।

ख. आप आम तौर पर अपने खाते के लिए उपलब्ध विवरण के अलावा भी कभी भी विवरण उपलब्ध कराने के लिए हमसे कह सकते हैं लेकिन उसके लिए आपको प्रभार अदा करना होगा। इस प्रभार का टैरिफ सू ाी में उल्लेख होगा।

ग. आप काउंटर पर अपने पिछले कुछ लेनदेन देख सकते हैं। आप अपने लेनदेन ‘एटीएम’ पर या अपने इंटरनेट खाते के द्वारा भी देख सकते हैं बशर्ते वहां ऐसी सुविधा उपलब्ध हो।

7.8 अप्रवर्ती /निष्क्रिय खाते

हम

क. खाता खोलते समय आपको बतायेंगे कि खाते को परि ाालित न करने की स्थिति में कितनी अवधि के बाद, आपका खाता निष्क्रिय/अप्रवर्ती खाता हो ाायेगा। आपके खाते को निष्क्रिय/अप्रवर्ती या अदावी खाते के रूप में वर्गीकृत करने तथा उसके परिणामों के बारे में भी हम आपको कम से कम तीन महीने पहले बता देंगे;

ख. यदि आप खाते को सक्रिय बनाना ाहते हैं तो उस संबंध में अपनाई ाानेवाली कार्यविधि के बारे में आपको बतायेंगे।

ग. हम निष्क्रिय खाते को पुन: सक्रिय करने के लिए कोई प्रभार नहीं लेंगे।

7.9 आपका खाता बंद करना

सामान्य परिस्थितियों में, आपको कम-से-कम 30 दिनों की नोटिस दिये बिना हम आपका खाता बंद नहीं करेंगे। 'असामान्य' परिस्थितियों के उदाहरणों में, **खाते का अनु ित परि ालन** आदि शामिल है। ऐसे सभी मामलों में, आपको अपने द्वारा पहले ही ारी किए गए ेकों के लिए वैकल्पिक व्यवस्था करनी होगी तथा आप ऐसे खातों पर कोई नया ेक ारी नही करेंगे।

7.10 समाशोधन क्र/वसूली सेवाएं

क. हम आपको समाशोधन लिखतों को प्रस्तुत करने के बाद, आप निधि कब आहरित कर सकेंगे और हमारी **ेक वसूली नीति** के अनुसार आप विलंबित ब्या के लिए कब पात्र होंगे, आदि ब्योरों सहित आपको स्थानीय लिखतों और बाहरी लिखतों से संबंधित समाशोधन क्र के बारे में बतायेंगे। यह सू ना हमारी वेबसाइट पर तथा शाखा में भी देख सकते हैं।

ख. लिखतों की वसूली में कोई देरी होने पर, आपसे कोई मांग आने की प्रतीक्षा किए बिना, आपको वसूली नीति/**मुआव ा नीति** के अनुसार आपको मुआव ा देंगे।

ग. यदि हम आपको बाहरी ेकों के लिए तत्काल क्रेडिट सुविधा प्रदान करते हैं तो उन पर लागू शर्तों ैसे आपके द्वारा प्रस्तुत लिखतों के लिए क्रेडिट की सीमा, खातों का संतोषपूर्ण परि ालन, आदि के ब्यौरे हम आपको प्रदान करेंगे।

घ. हम अपनी ेक वसूली नीति के अनुसार, कार्रवाई प्रारंभ करेंगे और आपके द्वारा प्रस्तुत ेक/लिखत के मार्ग में खो ाने की स्थिति में, उस ेक/लिखत की अनुलिपि (डुप्लीकेट) प्राप्त करने में पूरी सहायता प्रदान करेंगे।

ङ. ब आप अपना खाता खोलेंगे और ब कभी हमें आप उपर्युक्त ानकारी के लिए संपर्क करेंगे तो हम आपको उक्त ानकारी प्रदान करेंगे। यदि हमारी नीति में कोई परिवर्तन होता है तो हम संशोधित नीति को अपनी वेबसाइट और अपनी सभी शाखाओं में प्रदर्शित करेंगे।

7.11 नकदी लेनदेन

क. हां भी आपका खाता हो, वहां हम काउंटरों पर ेक/नकदी को स्वीकार करेंगे और नकदी प्रदान करेंगे।

ख. हम भारतीय रिज़र्व बैंक के निदेशों के अनुसार, अपनी ऐसी शाखाओं में पुराने/कटे-फटे नोटों और/अथवा छोटे सिक्कों की अदला-बदली करेंगे।

ग. निर्दिष्ट राशि से अधिक के लेनदेनों के लिए आपको अपना **पैन** (पीएएन) नंबर हमें प्रस्तुत करना होगा।

7.12 प्रत्यक्ष नामे (डेबिट) और स्थायी अनुदेश

क. इस प्रत्यक्ष नामे (डेबिट) और स्थायी अनुदेश किस प्रकार से काम करते हैं और आप

किस प्रकार से उन्हें द र्/रद्द कर सकते हैं और उससे संबंधित प्रभारों को हम आपको खाता खोलते समय बता देंगे । समय-समय पर संशोधित दर सू ी के अनुसार प्रभार लगाये ायेंगे।

ख. इस प्रत्यक्ष नामे [ैसे कि **इलेक्ट्रॉनिक समाशोधन सेवा** (ईसीएस)] के लिए आपके द्वारा दिये गये अधिदेशों और अन्य स्थायी अनुदेशों पर कार्रवाई करेंगे। अधिदेश का पालन करने में किसी विलंब या असफलता के कारण हुई वित्तीय हानि या अतिरिक्त लागत के लिए हम मुआवज़ा नीति के अनुसार आपको मुआवज़ा देंगे। हमारी मुआवज़ा नीति हमारी वेबसाइट पर उपलब्ध है। यदि आपके खाते में अपर्याप्त मा राशि के कारण, हम अधिदेश का पालन नहीं कर पाते, तो समय-समय पर संशोधित टैरिफ सू ी के अनुसार हम प्रभार लगायेंगे ।

ग. प्रत्यक्ष नामे के अन्तर्गत ैसे ही यह निर्धारित हो ाता है कि आपके खाते को अप्राधिकृत/गलती से नामे कर दिया गया है, हम ब्या ा सहित आपके खाते में राशि लौटा देंगे तथा हम बैंक की मुआवज़ा नीति के अनुसार आपको मुआवज़ा देंगे ।

7.13 भुगतान रोकने संबंधी सुविधा

क. हम आपके द्वारा ारी किये गये ेकों के संबंध में, भुगतान रोकने संबंधी अनुदेशों को स्वीकार करेंगे। आपके अनुदेश प्राप्त होने के तुरंत बाद, हम उसकी पावती देंगे और कार्रवाई करेंगे बशर्ते इन ेकों को हमने पहले ही समाशोधित न कर दिया हो।

ख. हम, भुगतान रोकने संबंधी अनुदेशों पर कार्रवाई करने के लिए यदि कोई प्रभार होंगे, तो लगायेंगे और संशोधित दर सू ी में उसे शामिल करेंगे ।

ग. यदि भुगतान रोकने संबंधी अनुदेशों की प्राप्ति के बाद, किसी ेक का भुगतान हो ाता है, तो हम बैंक की मुआवज़ा नीति के अनुसार आपको मुआवज़ा देंगे ।

टैरिफ

7.14 आपके द्वारा ारी ेक/नामे अनुदेश

क. हम आपके खातों से प्रदत्त मूल ेक/नामे (डेबिट) अनुदेश या उनकी प्रतियां या उनके ि त्र ऐसी अवधि के लिए रखेंगे ैसे कि कानून द्वारा वांछित हो;

ख. हमारे पास रिकार्ड उपलब्ध होने पर, साक्ष्य के रूप में ेक/नामे अनुदेश या उनकी प्रति देंगे। आपके खाते से प्रदत्त ेक/नामे अनुदेशों के संबंध में विवाद होने पर, यदि अनुरोध ेक/नामे अनुदेश की तारीख से एक वर्ष की अवधि के अंदर किया ाता है, तो कोई प्रभार नहीं लगाया ायेगा और ेक/नामे अनुदेश की तारीख से एक वर्ष की अवधि के बाद, दर सू ी के अनुसार प्रभार लगाये ायेंगे;

ग) हम आपको बतायेंगे कि हम **अप्रदत्त ेकों** तथा **आउट आफ डेट (स्टेल)** ेकों पर कैसे कार्रवाई करते हैं । आपके खाते में शेष मा राशि न होने के कारण, ेक अप्रदत्त लौटाये ाने पर हम प्रभार लगायेंगे। प्रभार के विवरण समय-समय पर संशोधित टैरिफ सू ी में शामिल किये ायेंगे ।

7.15 शाखा बंद करना / शिफ्ट करना

यदि हम अपनी शाखा बंद करना या शिफ्ट करना ाहेंगे, तो हम आपको

क. आपके केन्द्र पर किसी भी बैंक की कोई शाखा कार्यरत न होने पर या यदि बैंकिंग सेवाएं देना ारी रखने में असमर्थ रहेंगे तो दो महीने का नोटिस देंगे

ख. अन्य मामलों में एक महीने का नोटिस देंगे।

ग. यदि हम शाखा शिफ्ट करते हैं तो हम अपनी शाखा के नए स्थान का पता देंगे।

घ. शाखा के कार्य समय में कोई परिवर्तन होने पर उसे हम आपको सू ित करेंगे।

7.16 दिवंगत खाता - धारकों के संबंध में दावों का निपटान

हम **मृत खाता-**धारकों के खातों के निपटान हेतु सरल प्रक्रिया का पालन करेंगे तथा एमएसई शाखाओं के मामले में ग्राहकों के प्रति बैंक की प्रतिबध्दता के कोड के प्रावधानों का पालन करेंगे ।

8. आपके खाते को सुरक्षित रखना

8.1 सुरक्षित और भरोसेमंद बैंकिंग और भुगतान प्रणाली

हम बैंकिंगसिस्टम के रूप में कार्य करेंगे ताकि आप सुरक्षित और भरोसेमंद बैंकिंग और भुगतान प्रणाली का लाभ उठा सकें। सुरक्षा व्यवस्थाओं के रूप में ाहां आवश्यक होगा वहां निकट से निगरानी रखने के लिए सीसीटीवी लगायेंगे।

8.2 हमें अद्यतन ाानकारी प्रदान करना

इनके बारे में ाब भी कोई परिवर्तन हो तो कृपया हमें यथाशीघ्र सू ित करें :

क. नाम ;

ख. पता;

ग. फोन नंबर ; या

घ. ई-मेल का पता (यदि इसके माध्यम से आपसे संपर्क किया ााता हो) ।

8.3 अपने खाते की ां ा करना

क. हम इसकी सिफारिश करते हैं कि आप अपने विवरण या पासबुक की नियमित ां ा करें। यदि आपको कोई प्रविष्टि गलत लगे तो उसके बारे में हमें यथाशीघ्र बताएं ताकि हम इसकी ां ा कर सकें। सीधे किए ाानेवाले डेबिट और स्थाई अनुदेशों की नियमित ां ा से आप यह सुनिश्ि ात कर सकते हैं कि धन वहीं ाा रहा है ाहां आप भे ाना ााहते हैं ।

ख. यदि हमें आपके खाते के किसी लेनदेन की ां ा की आवश्यकता हो तो आप हमें सहयोग प्रदान करेंगे और यदि हम पुलिस / ां ा ए ेंसियों को शामिल करना ाहते हैं तो आप उन्हें भी सहयोग प्रदान करें ।

8.4 ध्यान रखना

धोखाधड़ी से ब ाने तथा अपने खाते को सुरक्षित रखने के लिए यह आवश्यक है कि आप अपनी ेकबुक, पासबुक, कार्ड **पिन, पासवर्ड** तथा **अन्य सुरक्षा ानकारियों** का ध्यान रखें। कृपया सुनिश्ि ात करें कि आप निम्नलिखित सलाह का पालन करते हैं :

क. ये न करें

(i) ेकबुक और एटीएम/डेबिट/क्रेडिट कार्ड एक साथ रखना ;

(ii) खाली ेक पर हस्ताक्षर करके रखना;

(iii) पिन, पासवर्ड या अन्य सुरक्षा ानकारी को लिख कर रखना या कहीं द र् करना।

(iv) अपने खाते की ानकारी, पासवर्ड, कार्ड, पिन या अन्य सुरक्षा ानकारी के ब्यौरे किसी अन्य को देना ।

ख. ये सदैव करें

i) यदि आप डाक के माध्यम से आप ेक भे ा रहे हैं तो ि ास व्यक्ति को ेक भुगतान किया ाा रहा है उसका नाम स्पष्ट अक्षरों में लिखें, यह धोखाधड़ी को रोकने के में सहायता करेगा । हम सिफारिश करते हैं कि ऐसे ेक लिखते समय पीछे की ओर कार्बन पेपर रखें ताकि रासायनिक फेराफेरीसे ब ाा ाा सके।

ii) यदि आप पिन बदलते हैं तो नया पिन सावधानीपूर्वक ुनें ।

iii) अपना पिन, पासवर्ड तथा अन्य सुरक्षा ानकारी को याद कर लें और इस संबंध में ैसे ही कोई लिखित सू ाना प्राप्त करते हैं तत्काल उसे नष्ट कर दें ।

iv) अपने कार्ड को व्यक्तिगत अभिरक्षा में सुरक्षित रखने के लिए आवश्यक कदम उठाएं और अपने पिन, पासवर्ड और अन्य सुरक्षा ानकारी को सदैव गुप्त रखें।

v) अपनी कार्ड रसीदों को सुरक्षित रखें और उन्हें सावधानीपूर्वक नष्ट करें।

vi) यदि आप ेक किसी बैंक खाते में ामा कर रहे हैं तो खाताधारक (कखग बैंक खाता - ाछ ा) का नाम ेक पर लिखें । ेक के रिक्त स्थान पर लकीर खीं ा दें ताकि अनधिकृत व्यक्ति अतिरिक्त संख्या या नाम न ाोड़ सकें ।

ग. यदि आपकी ेक बुक या एटीएम/डेबिट/क्रेडिट कार्ड खो ाता है या ोरी हो ाता है, या आपके पिन, पासवर्ड या अन्य सुरक्षा ानकारी का पता किसी और हो ाता है तो आपके द्वारा अधिसू ात करने पर हम इसके दुरुपयोग को रोकने के लिए तत्काल कदम उठाएंगे ।

घ. यदि आपको संदेह है या आपको पता ालता है कि आपकी ेकबुक, कार्ड खो गया है या ोरी हो गया है या कोई आपका पिन, पासवर्ड या सुरक्षा संबंधी ानकारी ानता है तो यह आवश्यक है कि पता ालते ही आप हमें सू ात करें।

ङ. उक्त के खोने की ाानकारी आप हमें आपको दिए गये हमारे 24 घंटे कार्यरत टोल फ्री नंबर पर दे सकते हैं और इस आशय की लिखित पुष्टि भी शीघ्र भे ों । विकल्प के तौर पर, इस उद्देश्य के लिए हमारे द्वारा दिये गये पते पर ई-मेल के माध्यम से हमें सू ाित कर सकते हैं ।

ा. किसी दुरुपयोग के लिए आप तब तक उत्तरदायी होंगे ाब तक कि हमें सू ाित नहीं किया ााता है।

8.5 इंटरनेट बैंकिंग

ऑनलाइन इंटरनेट बैंकिग तब तक सुरक्षित और सुविधा ानक है ाब तक आप कुछ सामान्य सुरक्षा उपाय अपनाते हैं।

कृपया निम्नलिखित सलाह का पालन करें।

क. हमारी इंटरनेट बैंकिंग साइट पर सीधे ााएं । किसी अन्य साइट के लिंक या ई-मेल के माध्यम से साइट पर न ााएं और ााली वेबसाइटों से ब ाने के लिए प्रदर्शित डोमेन नाम की ाां ा करें ।

ख. पास वर्ड या पिन पूछने वाली किसी भी ई-मेल को न ारअंदा ा करें और इसकी छानबीन करने के लिए हमें सू ाित करें । न तो पुलिस और न ही हम कभी आपसे इसलिए संपर्क करेंगे कि आप हमें ऑनलाइन बैंकिंग या भुगतान कार्ड के पिन या आपके पासवर्ड की ाानकारी दें ।

ग. हम आपको सलाह देते हैं कि हमारी इंटरनेट बैंकिंग साइट को देखने के लिए साइबर कैफे/शेयर पीसी का प्रयोग न करें ।

घ. हम आपको सलाह देते हैं कि आप अपने पीसी को नवीनतम एंटी-वायरस और स्पाई-वेयर साफ्टवेयर से नियमित रूप से अद्यतन करते रहें । हैकर्स, वायरस के हमलों या शरारती "ट्रो ान होर्स " प्रोग्रामों से सुरक्षित रखने के लिए आप सुरक्षा प्रोग्रामों को भी इंस्टाल कर सकते हैं । यह सिफारिश की ााती है कि आप अपने कंप्यूटर में एक उपयुक्त फायरवाल इंस्टाल करें ताकि आपका पीसी और उसकी सामग्री इंटरनेट पर मौ ाूद बाहरी तत्वों से सुरक्षित रह सके।

ङ. अपने ऑपरेटिंग सिस्टम के "फाइल एंड प्रिंटिंग शेयररिंग" फी ार को निष्क्रिय कर दें ।

ा. प्रयोग में न होने पर पीसी को लॉग ऑफ कर दें ।

छ. इंटरनेट एक्सप्लोरर ब्राउ ार में अपनी आई डी/पिन स्टोर न करें ।

ज़. अपने खाते और लेनदेन की नियमित रूप से ाां ा करें ।

ा. हमारी सलाह मानें - ऑनलाइन कैसे सुरक्षित रहें, इस हेतु मदद और मार्गदर्शन के लिए सामान्य रूप से हमारी वेबसाइटेंअ छी होती हैं ।

8.6 भुगतान को रद्द करना

यदि आपके द्वारा प्राधिकृत किसी भुगतान अथवा भुगतानों के सिलसिलों को आप रद्द करना ााहते हैं, तो आपको निम्नलिखित कार्य करना होगा ।

क. ोक के भुगतान को रोकने के लिए या दिए गए स्थायी अनुदेश, अथवा सीधे डेबिट को रद्द करने के लिए आपको हमें लिखित रूप में बताना होगा ।

ख. सीधे डेबिट को रद्द करने के लिए आप हमें सू ित करें । हम सिफारिश करते हैं कि आप सीधे डेबिट के संबंध में **प्रवर्तक** को भी सू ित करें ।

ग. यदि रद्द करने के संबंध में आप अपने निर्णय की सू ाना नहीं देते हैं तो भुगतान को रद्द कर पाना संभव नहीं होगा ।

8.7 हानियों का उत्तरदायित्व

क. यदि आप कपटपूर्वक कोई कार्य करते हैं तो उसकी सभी हानियों के लिए आप उत्तरदायी होंगे ।

ख. यदि आप गैर-ि ाम्मेदारी पूर्वक कोई कार्य करते हैं और उससे कोई नुकसान होता है तो उसके लिए आप उत्तरदायी होंगे ।

ग. यदि आपने कपटपूर्वक या गैर-ि ाम्मेदारी से कोई कार्य नहीं किया है तो कार्ड ाारी करने संबंधी सेवा शर्तों के अनुसार निर्धारित राशि तक आपके कार्ड के दुरुपयोग के लिए ि ाम्मेदार होंगे ।

घ. यदि आप अपने पिन नंबर के उ ाागर होने या अपने पासवर्ड अथवा अन्य सुरक्षित ाानकारी को बताए गए मानकों के अनुसार नहीं रखते हैं तो दुरुपयोग के लिए आप तब तक उत्तरदायी होंगे ाब तक कि हमें सू ित नहीं किया ााता है।

9. सेवाएं

9.1 विदेशी मुद्रा सेवाएं

क. ाब आप विदेशी मुद्रा खरीदते या बे ाते हैं तो आपको संबंधित सेवाओं, विदेशी मुद्रा लेन-देनों पर लागू विनिमय दर तथा अन्य प्रभारों का ब्यौरा देंगे । यदि यह संभव नहीं होता है तो हम आपको यह बतायेंगे कि इसकी गणना कैसे की ााती है ।

ख. यदि आप मुद्रा का विदेश में अंतरण करना ााहते हैं तो हम आपको बतायेंगे कि इसे कैसे किया ााता है तथा

i) विदेशी मुद्रा सेवाओं से संबंधित नियामक अपेक्षाओं या शर्तों के बारे में ाब भी आप अनुरोध करेंगे, हम आपका मार्गदर्शन करेंगे ।

ii) सेवाओं का ब्यौरा तथा उन्हें कैसे उपयोग में लाया ााए इसके बारे में बताएंगे ।

iii) आपके द्वारा विदेश में भे ाी गई मुद्रा वहां कब तक पहुं ानी ाािहए तथा यदि कोई विलंब, होता है तो उसके कारणों का ब्यौरा देंगे ।

iv) विदेशी मुद्रा में परिवर्तित करते समय लागू होनेवाली विनिमय दर (यदि लेन-देन के समय यह संभव न हो, तो हम बाद में दर बता देंगे)

v) ाो कमीशन या प्रभार आपको भरना होगा उसका ब्यौरा, तथा एक ोतावनी कि मुद्रा प्राप्त करनेवाले व्यक्ति को भी विदेशी बैंक के प्रभार भरने पड़ सकते हैं ।

vi) हम आपको बताएंगे कि विदेश में भुगतान करने के लिए आपके द्वारा उपलब्ध करायी गई ाानकारी पर्याप्त है या नहीं । किसी विसंगति या अधूरे प्रलेखीकरण के मामले में, हम आपको तुरंत सूि ात करेंगे तथा उसे सुधारने / पूरा करने में आपकी मदद करेंगे ।

ग. प्राप्त होनेवाले किसी धन-प्रेषण के लिए,

i) यदि विदेश से आपके बैंक खाते में मुद्रा अंतरित की गई है तो हम प्राप्त मूल राशि तथा उस पर लगाये गये प्रभार, यदि कोई हो, के बारे में बताएंगे । यदि भे ानेवाला सभी प्रभारों को भरने हेतु सहमत हो तो आपके खाते में नकदी ामा करते समय हम कोई प्रभार नहीं लेंगे ।

ii) राशि ामा करने हेतु नियत तारीख के बाद विलंब होने की स्थिति में हम आपको (क) नियत तारीख के बाद देय अवधि के लिए ब्या ा पर किसी प्रकार की हानि तथा (ख) हमारी वेबसाइट पर दी गई बैंक की मुआव ाा नीति के अनुसार विदेशी मुद्रा दर में उलटफेर होने पर, आपकी ओर से मांग आने की प्रतीक्षा किए बिना, मुआवज़ा देंगे ।

घ. विनियामक / सांविधिक अनुदेशों के अंतर्गत ाारी किए ाानेवाले सभी प्रमाणपत्र हम निःशुल्क ाारी करेंगे ।

9.2 भारत के भीतर धन-प्रेषण

यदि आपको भारत के भीतर मुद्रा प्रेषित करनी हो तो हम आपको बतायेंगे कि यह कैसे करना है तथा निम्नलिखित ाानकारी देंगे ।

क) सेवाओं का विवरण तथा उसे कैसे उपयोग में लाया ााए इसके बारे में बतायेंगे ।

ख) आपकी आवश्यकता के अनुसार मुद्रा भे ाने का सर्वोत्तम तरीका सु ााएंगे ।

ग) सभी प्रभारों का ब्यौरा तथा समय-समय पर संशोधित टैरिफ सू ाी के अनुसार सेवा के लिए आपके द्वारा भरे ाानेवाले कमीशन की ाानकारी देंगे ।

घ) विलंब होने पर हम बैंक की मुआवज़ा नीति के अनुसार आपको हुई हानि/व्यय के लिए किए गए अतिरिक्त ख ा के लिए आपकी ओर से मांग आने की प्रतीक्षा किए बिना, मुआवज़ा देंगे ।

10. शिकायतें, परिवाद तथा फीडबैक

10.1 आंतरिक प्रक्रियाएं

(क) यदि आपको शिकायत करनी है, तो हम बतायेंगे

(i) यह कैसे किया ााए।

(ii) शिकायत कहां की ााए।

(iii) कब तक ावाब की अपेक्षा करें।

(iv) निवारण के लिए किसे संपर्क किया ाये।

(v) परिणाम से खुश नहीं हैं तो क्या किया ाये।

ख. यदि आपके पास कोई प्रश्न है तो हमारा स्टाफ आपकी सहायता करेगा।

ग. हम आपको बतायेंगे कि शिकायतों के उ ित और तत्काल निपटारे के लिए हमारी प्रणाली का ब्योरा कहां से प्राप्त होगा। हम अपनी वेबसाइट पर अपनी शिकायत निवारण नीति को भी ारी करेंगे।

घ. हम शाखा में उस अधिकारी का नाम प्रदर्शित करेंगे िसे आप शिकायत होने पर संपर्क कर सकते हैं। यदि आपकी शिकायत का निवारण शाखा स्तर पर नहीं होता है तो आप शाखा में प्रदर्शित पते पर क्षेत्रीय प्रबंधक/आं लिक प्रबंधक से संपर्क कर सकते हैं।

ङ. यदि आपकी शिकायत लिखित रुप में प्राप्त होती है, तो हम एक सप्ताह के भीतर प्राप्ति-सू ना / उत्तर देने का प्रयास करेंगे। यदि आपकी शिकायत नामित टेलीफोन हेल्पडेस्क या ग्राहक सेवा नंबर पर फोन द्वारा बतायी ाती है, तो हम आपको एक शिकायत संदभ नंबर उपलब्ध करायेंगे तथा हो रही प्रगति के बारे में यथो ित समयावधि में ानकारी देते रहेंगे।

ा. मामले की ां ा करने के बाद, हम आपको अपना अंतिम उत्तर भे ेंगे या सम ायेंगे कि ावाब देने में हमें क्यों अधिक समय लग रहा है और ऐसा हम आपकी शिकायत प्राप्त करने की तारीख से छः सप्ताह के भीतर करने का प्रयत्न करेंगे तथा आपको बतायेंगे कि यदि आप अब भी संतुष्ट नहीं है तो कैसे अपनी शिकायत को आगे ब ़ा सकते हैं ।

10.2 बैंकिंग लोकपाल यो ना

क) हम अपनी वेबसाइट पर और अपनी सभी शाखाओं पर एक नोटिस प्रदर्शित करेंगे िसमें यह बताया गया है कि हम भारतीय रिज़र्व बैंक की बैंकिंग लोकपाल यो ना, 2006 के अंतर्गत आते हैं। नाममात्र का प्रभार देकर, अनुरोध करने पर, इसकी एक प्रति उपलब्ध करायी ायेगी।

ख) हमें शिकायत करने के 30 दिन के अंदर यदि आपको हमसे संतोष नक उत्तर प्राप्त नहीं होता है और आप अपने परिवादों के निवारण के लिए कुछ और उपाय करना ाहते हैं, तो आप बैंकिंग लोकपाल यो ना 2006 के अधीन भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा नियुक्त बैंकिंग लोकपाल से संपर्क कर सकते हैं। बैंकिंग लोकपाल यो ना की मुख्य-मुख्य बातें शाखाओं के नोटिस बोर्डों पर प्रदर्शित की गयी हैं और यो ना हमारे वेबसाइट पर प्रदर्शित की गयी है। हमारा स्टाफ इस संबंध में क्रियाविधि को स्पष्ट करेगा।

10.3 हम कोड तथा ग्राहक संतुष्टि के प्रावधानों के कार्यान्वयन के स्तर को सुनिश्चित करने के लिए ग्राहक संतुष्टि लेखा-परीक्षा सिस्टम के लिए मार्गदर्शी सिद्धांत बनाएंगे।

11. विज्ञापन, विपणन और बिक्री

क. हम यह सुनिश्चित करेंगे कि विज्ञापन और प्रचारक संबंधी सभी सामग्री स्पष्ट हैं।

ख. किसी भी मीडिया या विज्ञापन संबंधी साहित्य में किया गया कोई विज्ञापन जो बैंकिंग सेवा या उत्पाद की ओर ध्यान खींचता हो और जिसमें किसी ब्याज दर के बारे में बताया गया हो उसमें हम यह भी उल्लेख करेंगे कि क्या कोई अन्य शुल्क या प्रभार भी वहां लागू होगा तथा अनुरोध किए जाने पर संबंधित शर्तों के पूर्ण विवरण उपलब्ध हैं।

ग. यदि हम समर्थक सेवाएं उपलब्ध कराने के लिए तीसरे पक्ष की सेवाएं लेते है तो हमारी यह अपेक्षा होगी कि वह तीसरा पक्ष आपकी व्यक्तिगत और कारोबार संबंधी सूचनाओं (यदि ऐसे तीसरे पक्ष के पास कोई सूचना उपलब्ध हो) का उतनी ही गोपनीयता और सुरक्षा के साथ इस्तेमाल करे जितनी गोपनीयता और सुरक्षा हम बरतेंगे।

घ. हम सुनिश्चित करेंगे कि किसी भी अन्य पार्टी या एजेंट, जो हमारी ओर से कार्य कर रहा है या हमारे उत्पादों की बिक्री कर रहा है, उसके द्वारा कोड के क्षेत्र में आने वाले सभी उत्पादों एवं सेवाओं से संबंधित कोड का अनुपालन किया जाता हे।

ङ. समय-समय पर आपके द्वारा लिए गए हमारे उत्पादों की नई विशेषताओं के बारे में हम आपको बताएंगे। हमारे अन्य उत्पादों अथवा हमारे उत्पादों/सेवाओं से संबंधित बिक्री-संवर्द्धक प्रस्तावों के बारे में सूचनाएं आपको तभी दी जाएंगी यदि आपने **मेल** द्वारा या हमारी वेबसाइट पर रजिस्ट्रेशन द्वारा अथवा हमारी फोन बैंकिंग/ग्राहक सेवा संबंधी टेलीफोन नंबरों पर इस प्रकार की सूचनाओं को प्राप्त करने के लिए अपनी सहमति दी हो।

च. हमने अपने प्रत्यक्ष बिक्री एजेंसियों (डीएसए) के लिए एक आचार संहिता बनाई है, जिनकी सेवाएं हम अपने उत्पादों/सेवाओं के विपणन के लिए ले सकते हैं तथा जिनके लिए यह अपेक्षित है कि वे जब हमारे उत्पादों को व्यक्तिगत रूप से या फोन के माध्यम से आपको बेचने के प्रयास करें तो अन्य बातों के अलावा अपनी पहचान भी आपको बताएं।

छ. आपसे इस तरह की कोई शिकायत प्राप्त होने की स्थिति में कि हमारा प्रतिनिधि/ कूरियर या हमारी प्रत्यक्ष बिक्री एजेंसी किसी अनुचित आचरण में लिप्तहै या इस संहिता का उसने उल्लंघन किया है तो हम उसकी जांच कर शिकायत दूर करने तथा हानियों की भरपाई करने के लिए समुचित कदम उठाएंगे।

12. निगरानी

भारतीय बैंकिंग कोड एवं मानक बोर्ड कोड की निगरानी करता है।

13. मदद प्राप्त करना

यदि आप कोड के बारे में कोई ाानकारी ाहते हैं तो आप हमारे विनिर्दिष्ट टेलीफोन हेल्पडेस्क या ग्राहक सेवा नंबर पर हमसे संपर्क करें अथवा भारतीय बैंक संघ के निम्नलिखित पते पर संपर्क करें :

भारतीय बैंक संघ,

सेंटर 1, विश्व व्यापार केंद्र, कफ परेड, मुंबई - 400 05

टेलीफोन : 022-2217 4040,

फैक्स सं.- 022-2218 4222

वेबसाइट : www.iba.org.in

अथवा, भारतीय बैंकिंग कोड एवं मानक बोर्ड से निम्नलिखित पते पर संपर्क करें :

भारतीय रिज़र्व बैंक भवन,

सी-7, ाौथी मं ाल, बांद्रा-कुर्ला कॉम्प्लेक्स, मुंबई - 400 051

टेलीफोन : 022-2657 3724/2657 3371;

फैक्स सं.- 022-2657 3719

ई-मेल : help.bcsbi@rbi.org.in;

वेबसाइट : www.bcsbi.org.in

13.1 कोड की प्रतियां उपलब्ध हैं और उन्हें आप कैसे प्राप्त कर सकते हैं तथा हम आपके अनुरोध पर उसकी प्रति कैसे उपलब्ध करायेंगे इसका स्पष्टीकरण हम अपनी सभी शाखाओं पर और अपनी वेबसाइट पर भी देंगे।

14. कोड की समीक्षा

इस कोड की समीक्षा दो वर्ष की अवधि के भीतर की ााएगी। इसकी समीक्षा पारदर्शितापूर्ण तरीके से की ााएगी।

अनुबंध : शब्दावली

ए टी एम

स्व ाालित टेलर मशीन एक ऐसी मशीन है ि ासमें ग्राहक पिन सहित अपने कार्ड का प्रयोग कर नकदी, ाानकारी या अन्य सेवाएं प्राप्त कर सकता है।

बैंक गारंटी

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

बैंकिंग लोकपाल

बैंकिंग लोकपाल व्यक्ति लघु कारोबारियों का उनके बैंकों के साथ हुए विवादों पर वि ाार करने हेतु रिज़र्व बैंक द्वारा गठित एक स्वतंत्र विवाद निवारण प्राधिकारी है।

बिल

बिल वित्तीय परक्राम्य लिखत होते हैं ैसे, विनिमय पत्र या व ान पत्र। विनिमय पत्र किसी विक्रेता द्वारा उसके क्रेता को ाारी किया ााता है ि ासमें वह अपने क्रेता को यह निर्देश देता है कि वह आपूर्ति की गई वस्तुओं/प्रदान की सेवाओं के लिए भुगतान करेगा। व ान पत्र के रूप में ाारी किया गया बिल एक क्रेता द्वारा अपने विक्रेता को यह व ान देते हुए ाारी किया ााता है कि वह आपूर्ति की गई वस्तुओं/प्रदान की गई सेवाओं के लिए उसे भुगतान करेगा।

बिल खरीद/भुनाई

बिल की खरीद/भुनाई सामान के बिक्रेता, ि ासने मांग/मीयादी विनिमय पत्र प्रस्तुत किया है, को क्रेडिट देने के तरीके हैं। मांग बिल खरीदे ााते हैं तथा मीयादी बिलो की भुनाई होती है।

कार्ड

किसी प्लास्टिक कार्ड के लिए सामान्य शब्द ाो एक ग्राहक माल और सेवाओं या नकद आहरण के लिए उपयोग में लाता है। इस कोड में एटीएम, डेबिट या क्रेडिट कार्डों को कार्ड के रूप में शामिल किया गया है।

नकदी क्रेडिट/ओवरड्राफ्ट

नकदी क्रेडिट/ओवरड्राफ्ट क्रेडिट सुविधा का एक रूप है ि ासमें उधारकर्ता को एक पूर्व निर्धारित सीमा तक राशि आहरित करने की स्वीकृति दे दी ााती है, ि ासके अंतर्गत वह स्वतंत्र रूप से अपनी ारूरत के अनुसार राशि उधार ले सकता है। खाते में नई राशि ामा होने की स्थिति में वह स्वीकृत सीमा के अंतर्गत नये ऋण ले सकता है। इस तरह से उक्त ऋण सीमा के रूप में कार्य करती है। बैंक बकाया देय राशि पर ब्या ा लगाता है।

नकदी हानियां

नकदी हानियों का अर्थ है वे निवल हानियां ि ानमें से मूल्यह्रास घटा दिया गया हो।

ोक समाहरण नीति

ोक समाहरण नीति से तात्पर्य है किसी एक खाते में राशि ामा करने हेतु बैंक में ामा विभिन्न स्थानीय तथा बाहरी ोकों के संबंध में बैंक द्वारा अपनाई गई नीति। अन्य बातों के साथ-साथ इस नीति में निम्नलिखित शामिल हैं :

- ोक खरीदी अनुरोध
- ोक ामा करने हेतु निर्धारित समय-सीमा
- ोक समाहरण में विलंब होने पर ब्या ा का भुगतान
- स्थानीय एवं बाहरी ोकों को तुरंत ामा करना
- मार्ग में खोये ोक और लिखत

क्षतिपूर्ति नीति

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

ऋण सुविधाएं/बैंक ऋण

बैंक द्वारा दी गयी ऋण सुविधाएं किसी मीयादी ऋण या ओवरड्राफ्ट या नकदी ऋण के रूप में हो सकती हैं ाो किसी बैंक द्वारा अपने ग्राहकों को एक विनिर्दिष्ट अवधि के लिए प्रदान की ााती हैं तथा बैंक द्वारा बकाया राशि पर ब्या ा लगाया ााता है।

ऋण सू ाना कंपनियां (सीआईसी)

ऋण सू ाना कंपनियां वे कंपनियां हैं ि ानका गठन और पं ाीयन कंपनी अधिनियम, 1956 के अंतर्गत किया गया हो तथा ि ान्हें भारतीय रि ार्व बैंक द्वारा पं ाीकरण प्रामाण-पत्र दिया गया हो। इन कंपनियों को यह अधिकार दिया गया है कि वे उन ऋण देनी वाली संस्थाओं से ऋण संबंधी आंकड़े ले सकती हैं ाो उनकी सदस्य हैं तथा उन आंकड़ों को विश्लेषण के बाद अपने सदस्यों तथा विशिष्ट प्रयोगकर्ताओं के लिए प्रसारित कर सकती हैं।

ाालू खाता

एक प्रकार की मांग ामाराशि ि ाससे खाते में शेष के आधार पर या विशिष्ट तय राशि तक कई बार आहरण करने की अनुमति हो।

ग्राहक

एक ऐसा मध्यम और लघु उद्यम या उसका अधिकृत प्रतिनिधि ि ासका किसी बैंक में खाता हो या वह बैंक से अन्य उत्पाद/सेवाओं का उपयोग करता हो।

दिवंगत का खाता

दिवंगत का खाता एक ऐसा ामा खाता है ि ासमें या तो एकल खाता धारक दिवंगत है या संयुक्त खाता होने की स्थिति में एक या उससे अधिक संयुक्त खाता धारक दिवंगत हैं।

डीमेट खाता

डीमेट खाते का तात्पर्य ऐसा अमूर्त खाता है ि ासमें निवेशकों के स्टॉक इलेक्ट्रॉनिक रूप में रखे ााते हैं।

ामा खाते

- 'ब ात खाते की ामाराशि' का अभिप्राय एक प्रकार की ऐसी मांग ामाराशि है ि ास पर किसी विशिष्ट अवधि में बैंक द्वारा अनुमत आहरणों की संख्या तथा आहरित की ााने वाली राशि पर कुछ प्रतिबंध होते हैं।

- 'मीयादी ामाराशि' का अभिप्राय है बैंक द्वारा किसी नियत अवधि के लिए प्राप्त ामाराशि ो नियत अवधि समाप्त हो ाने के बाद ही आहरित की ा सकती है और इसमें आवर्ती/अल्पावधि ामाराशियां/सावधि ामाराशियां/मासिक आय प्रमाणपत्र/तिमाही आय प्रमाणपत्र आदि शामिल होते हैं।
- 'नोटिस ामाराशि' का अभिप्राय है विशिष्ट अवधि के लिए मीयादी ामाराशि लेकिन इसे एक पूर्ण बैंकिंग दिवस का नोटिस देकर आहरित किया ा सकता है।

इलेक्ट्रॉनिक समाशोधन प्रणाली

इलेक्ट्रॉनिक समाशोधन प्रणाली एक ऑनलाइन प्रेषण प्रणाली है िसमें बैंकों/ ऑटोमेटिक क्लीयरिंग हाउस की शाखाओं द्वारा संप्रेषण नेटवर्क के द्वारा भुगतान सू ना का इलेक्ट्रॉनिक प्रेषण किया ाता है।

इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण

इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण **(ईएफटी)** बैंकों को अपने ग्राहकों को एक खाते से दूसरे खाते में एक बैंक शाखा से दूसरी शाखा में, हां **ईएफटी** की सुविधा उपलब्ध है, निधि अंतरण करने की सुविधा प्रदान करने में सहायता प्रदान करने के लिए भा.रि.बैं.द्वारा शुरू की गई एक यो ना है।

ईक्विटी

ईक्विटी का अभिप्राय है किसी निगमित इकाई की पूं ी का अंश ो मूर्त या अमूर्त रूप में किसी कंपनी के शेयर हैं।

फैक्टरिंग

फैक्टरिंग प्राप्य राशियों के प्रबंधन का एक वित्तीय विकल्प है। इसमें क्रेडिट बिक्री नकद में परिवर्तित होती है।

सरकारी बांड

सरकारी बांड का अभिप्राय है सार्व निक ऋण ुटाने के लिए केंद्र अथवा रा य सरकारों द्वारा निर्मित तथा ारी प्रतिभूति।

गारंटी

किसी व्यक्ति द्वारा दिया गया व न।

खाते का अनु ित परि ालन

खाते में पर्याप्त राशि न होने पर भी उस पर ेक ारी करना; खाते में प्राप्त होने वाले/ ाने वाले ेकों का बार-बार लौटना; खाते में से अधिक राशि आहरित करना; या खाताधारक द्वारा अपनी स्वीकृत ऋण सीमा को पार करना; केवायसी प्रक्रिया का पालन न करना; ग्राहक द्वारा धोखा-धड़ी/ भ्रष्टा ार या कपटपूर्ण इरादे का प्रदर्शन; पीएमएलए अधिनियम, 2002 के अधीन धन-शोधन के कार्यकलाप में संलग्नता /संदेहास्पद लेन-देन आदि खाते के अनु ित परि ालन के उदाहरण हैं।

साख-पत्र

साख पत्र किसी बैंक द्वारा ारी ऐसा दस्तावे है, ो अक्सर किसी हिताधिकारी को साख-पत्र में वर्णित दस्तावे प्रस्तुत करने पर उसे भुगतान करने का अटल व न देता है।

मेल

मेल किसी भौतिक या इलेक्ट्रॉनिक रूप में एक पत्र होता है।

व्यापारिक सेवाएं

सामान्यतया व्यापारिक सेवाओं का अभिप्राय ऐसे व्यापारिक खातों से है ि न्हें व्यापारिक और सेवा प्रतिष्ठानों में क्रेडिट/डेबिट कार्ड के ारिए भुगतान स्वीकार करने की अनुमति हो। ये कार्ड टर्मिनल अर्थात् 'प्वाइंट ऑफ सेल' (पीओएस) मशीन या फोन पर या इंटरनेट के ारिए काउंटर पर स्वीकार किए ाते हैं।

माइक्रो और लघु उद्यम

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

माइक्रो उद्यम को निम्न प्रकार परिभाषित किया गया है :

किसी भी ऐसे उद्योग ाहां प्लांट और मशीनरी में निवेश 25 लाख रुपए से अधिक न हो, के माल के विनिर्माण या उत्पादन में लगा कोई उद्यम।

या

सेवा प्रदान करनेवाला ऐसा कोई उद्यम ाहां उपकरणों में निवेश 10 लाख रुपए से अधिक न हो।

लघु उद्यम को निम्न प्रकार परिभाषित किया गया है :

किसी भी ऐसे उद्योग ाहां प्लांट और मशीनरी में निवेश 25 लाख रुपए से अधिक लेकिन 5 करोड़ रुपए से कम हो, के माल के विनिर्माण या उत्पादन में लगा काई उद्यम।

या

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

राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण

राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण (एनईएफटी) सिस्टम एक बैंक शाखा से किसी दूसरी बैंक शाखा में निधि के अंतरण को सुविधा ानक बनाने के लिए एक राष्ट्रव्यापी निधि अंतरण सिस्टम है ।

निवल संपत्ति

निवल संपत्ति का अभिप्राय है पूं ाी और निर्बंध प्रारक्षित निधियों का ाोड़ ि ासमें से सं ाित हानि घटा दी गई हो।

नामांकन सुविधा

नामांकन सुविधा से बैंक किसी मृत व्यक्ति के नामिती को ामाकर्ता के खाते में ामा राशि का भुगतान कर सकता है, मृत व्यक्ति द्वारा बैंक की सुरक्षित अभिरक्षा में छोड़ी गयी वस्तुओं को नामिती को लौटा सकता है, किरायेदार की मृत्यु हो ााने पर सेफ्टी लॉकर में ाो भी रखा हो, उसे किरायेदार के नामिती को दे सकता है।

निधितर सुविधा

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

अनर्जक आस्तियां

अनर्जक आस्ति ऐसा ऋण या अग्रिम हैं जिसमें

(i) मीयादी ऋण के मामले में मूलधन का ब्याज और/या किश्त 90 दिनों से अधिक की अवधि तक **बकाया** रहता है।

(ii) ओवरड्राफ्ट/नकद ऋण (ओडी/सीसी) के मामले में खाता '**आउट ऑफ ऑर्डर**' रहता है।

(iii) खरीद या भुनाए गए बिल की स्थिति में बिल 90 दिनों से अधिक की अवधि तक बकाया रहता है।

प्रवर्तक

ऐसा संगठन जो ग्राहक के अनुदेशों के अनुसार, ग्राहक के खाते से भुगतान वसूलता है।

अन्य सुरक्षा सूचना

वैयक्तिक तथ्यों तथा सूचना का चयन (ऐसे क्रम में जो ग्राहक जानता है) जिनका खातों का उपयोग करते समय पहचान के लिए इस्तेमाल किया जा सकता है।

पुराना (आउट ऑफ डेट) (स्टेल) चेक

ऐसा चेक जिसका भुगतान नहीं किया गया है क्योंकि चेक पर लिखी तारीख उसके प्रस्तुत करने की तारीख से छह महीने पहले की तारीख है।

'आउट ऑफ ऑर्डर' स्थिति

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

अतिदेय

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

पैन

स्थायी खाता नंबर, जिसे आय कर विभाग, भारत सरकार द्वारा आबंटित किया जाता है। इसमें अखिल भारतीय दस अक्षरांकीय कैरेक्टर होते हैं। इसे लैमिनेटेड कार्ड के रूप में जारी किया

ाता है। यह स्थायी होता है और कर निर्धारती का पता बदल ाने या निर्धारण अधिकारी के बदल ाने के कारण नहीं बदलता है।

पासवर्ड

कोई शब्द या संख्या या इन दोनों को मिलाकर बनाया गया कोई एक्सेस कोड िसको ग्राहक ने ुना है ताकि वह फोन या इंटरनेट बैंकिंग सेवा का उपयोग कर सके। इसका उपयोग पह ान के लिए भी किया ाता है।

भुगतान तथा निपटान प्रणाली

भुगतान तथा निपटान प्रणाली से तात्पर्य ऐसी वित्तीय प्रणाली से है हां निधियों को वित्तीय संस्थाओं के बी नामे या मा के माध्यम से आपूर्तिकर्ताओं और प्रयोक्ताओं के बी धन का अंतरण किया ाता है।

पिन

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

तत्काल सकल भुगतान

परिवर्णी शब्द "आरटी ीएस " का अर्थ है कि तत्काल सकल भुगतान। आरटी ीएस सिस्टम बैंकिंग ैनल के माध्यम से निधि अंतरण का सर्वाधिक ते साधन है। आरटी ीएस के अंतर्गत लेन-देनों का निपटान एक के सामने एक करके होता है, िसे "सकल" भुगतान तथा "तत्काल " अर्थात् बिना कोई प्रतीक्षा किए के रूप में परिभाषित किया गया है।

युक्तिसंगत (री िनेबल)

कारण तथा सही वि ारणा द्वारा नियंत्रित या उनके अनुसार होना या सह बुध्दि की सीमाओं में होना, न अत्यधिक या न अधिकतम

पुन: क े में लेना

पुनःक े में लेना वह प्रक्रिया है िसमें यदि देनदार ऋण सम ौते के अनुसार भुगतान नहीं पाता तो ऋणदाता उस ऋण के लिए अपने पास सुरक्षित रखे मकान या माल (ैसे कार) को अपने क े में ले लेता है।

पुनर्वास पैके

पुनर्वास पैके किसी बीमार इकाई के पुनर्वास के लिए लिया ाने वाला पैके है। यह पैके भारतीय रिज़र्व बैंक के नियम के अनुरूप होना ाहिए और इसमें सामान्यतया निम्नलिखित तथ्य शामिल होते हैं -

(i) कार्यशील पूं ी िसमें विनियामक दिशानिर्देशों के अनुसार ब्या दर में छूट हो।

(ii) निधिक ब्या मीयादी ऋण

(iii) कार्यशील पूं ी मीयादी ऋण

(iv) मीयादी ऋण

(v) आकस्मिक ऋण सहायता

स्मार्ट कार्ड

स्मार्ट कार्ड क्रेडिट कार्ड के साइ ा का प्लास्टिक कार्ड है ि ासमें सन्निहित माइक्रोि ाप होती है, ाो डाटा प्रोसेस कर सकती है। यह डाटा पह ाान प्रमााणीकरण तथा भंडारण का सुरक्षित तरीका प्रदान करती है। इसका प्रयोग टेलिफोन करने, इलेक्ट्रॉनिक नकदी भुगतान तथा अन्य अनुप्रयोगों के लिए किया ाा सकता है।

सिक्युरिटी

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

प्राथमिक सिक्युरिटी वह आस्ति है ाो उधारकर्ता को दी गई क्रेडिट सुविधा से निर्मित हुई होतथा/या उधारकर्ता के उस व्यवसाय/परियो ाना से सीधी ाुड़ी हुई हो ि ासके लिए क्रेडिट सुविधा ली गई है।

संपार्श्विक सिक्युरिटी ऐसी कोई अन्य सिक्युरिटी ाो उक्त क्रेडिट सुविधा के लिए प्रस्तुत गई हो उदाहरण के लिए आभूषण गिरवी रखना तथा मकान को बंधक रखना आदि ।

सेवाएं

(i) लघु और माइक्रो सेवा उद्यमों में सेवा का अभिप्राय है छोटी सड़क और ाल परिवहन परि ाालक, छोटे कारोबार, पेशेवर और स्व-नियोि ात व्यक्ति और अन्य सेवा उद्यम।

(ii) बैंकों द्वारा दी ाानेवाली सेवाओं में विभिन्न सुविधाएं ौसे प्रेषण (डीडी, एमटी, टीटी आदि ाारी करना) नकद राशि की प्राप्ति एवं भुगतान, नोटों का विनिमय और बैंकों द्वारा ग्राहकों को उपलब्ध कराई ाानेवाली विदेशी मुद्रा का समावेश है।

बीमार इकाई

बीमार इकाई से अभिप्राय ऐसी इकाई से है ि ासका खाता छः महीने से अधिक अवमानक रहा हो या गत लेखा वर्ष के दौरान निवल के 50 प्रतिशत तक सं ि ात नकद हानि के कारण निवल में ह्रास हुआ हो और कम-से-कम दो वर्षों से इकाई में वाणि ि यक उत्पादन हो रहा हो।

अवमानक

अवमानक आस्ति वह आस्ति है ाो 12 महीने या इससे कम अवधि के लिए अन ि कि आस्ति (एनपीए) रही हो।

टैरिफ सू ाी

किसी बैंक द्वारा अपने ग्राहकों को प्रदान किए ाा रहे उत्पादों और सेवाओं पर लगाये गये प्रभार।

अप्रदत्त ोक

ऐसा ोक ि ासे अदाकर्ता बैंक द्वारा बिना भुगतान किये ही लौटा दिया गया है।

भारतीय बैंकिंग कोड एवं मानक बोर्ड

सी-7, ौथी मंि ाल, भारतीय रिज़र्व बैंक भवन,बांद्रा-कुर्ला कॉम्प्लेक्स, मुंबई - 400 051

टेलीफोन : 022-2657 3724/2657 3371