

## नागरिक अधिकार-पत्र - ग्राहक सेवा के लिए अधिकार-पत्र

मई, 2020

### 1. प्रस्तावना

भारतीय लघु उद्योग विकास बैंक (सिडबी) की स्थापना भारतीय संसद के एक अधिनियम के तहत 02 अप्रैल, 1990 को हुई है। यह सूक्ष्म, लघु एवं मध्यम क्षेत्र के उद्यमों के संवर्द्धन, वित्तपोषण एवं विकास तथा इस प्रकार की गतिविधियों में संलग्न संस्थाओं के क्रियाकलापों में समन्वय के लिए एक प्रमुख वित्तीय संस्था के रूप में कार्य करता है। पुनर्वित्त संस्था के रूप में अपनी भूमिका के साथ-साथ, सिडबी लक्षित एवं नवोन्मेषी ऋण वित्तीय उत्पादों के जरिये वित्तपोषण की कमी की पूर्ति के लिए प्रत्यक्ष वित्त तथा संपोषणीय वित्त भी उपलब्ध कराता है, जिसमें ऊर्जा दक्षता / स्वच्छ उत्पादन प्रौद्योगिकी, सेवाक्षेत्र का वित्तपोषण, उद्यम-समूहों के लिए विशिष्ट वित्तपोषण, एमएसएमई मूलभूत संरचना तथा विपणन गतिविधियाँ शामिल हैं।

### 2. दर्शन (विज़न)

“सूक्ष्म, लघु एवं मध्यम उद्यम क्षेत्र को सुदृढ़, ऊर्जावान तथा वैश्विक स्तर पर प्रतिस्पर्द्धी बनाने के उद्देश्य से उसकी वित्तीय और विकास संबंधी आवश्यकताओं की पूर्ति का एकल केंद्र बनना, सिडबी की छवि श्रेयस्कर और ग्राहक-सुगम संस्था के रूप में स्थापित करना तथा आधुनिक प्रौद्योगिकियों का उपयोग करते हुए शेयरधारकों के धन व सर्वोत्तम निगमित मूल्यों की वृद्धि करना।”

सिडबी 2.0 के अनुरूप अपनी यात्रा में, “एमएसएमई जगत में विचारवान नेतृत्व बनकर, ऋणाधिक (क्रेडिट-प्लस) दृष्टिकोण अपनाकर, गुणक प्रभाव सृजित कर और संचायक (एग्रीगेटर) के रूप में सेवा प्रदान करते हुए बैंक की एकीकृत ऋण एवं विकास समर्थक भूमिका सृजित कर, अखिल भारतीय वित्तीय संस्था में रूपांतरित होना” सिडबी के दर्शन वक्तव्य (विज़न स्टेटमेंट) को अधिक समावेशी बनाएगा।

### 3. लक्ष्य

एमएसएमई के लिए ऋण प्रवाह सुकर एवं सुदृढ़ बनाना तथा एमएसएमई परिवेश में वित्तीय एवं विकासपरक दोनों प्रकार की कमियों का समाधान करना।

### 4. अधिकार-पत्र की प्रयोज्यता

- (i) इस दस्तावेज़ में दी गई सूचनाएँ यथा 31 मई, 2020 की हैं, जिनमें परिवर्तन / पुनरीक्षण हो सकता है। यह कोई विधिक दस्तावेज़ नहीं है, जिससे अधिकार एवं दायित्व नियत होते हों। यह सिडबी और उसके ग्राहकों के बीच बेहतर समझ के संवर्द्धन के लिए है।
- (ii) यह अधिकार-पत्र (चार्टर) बैंक की शाखाओं द्वारा उनके काउंटरों पर, डाक के माध्यम से, संवादपरक इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों के माध्यम से और प्रौद्योगिकी के माध्यम से उपलब्ध कराए जाने वाले क्र. सं. 7 में सूचीबद्ध सभी उत्पादों और सेवाओं पर लागू होता है।
- (iii) इस अधिकार-पत्र में विभिन्न सेवाओं /सुविधाओं की केवल मुख्य सूचनाएँ दी गई हैं। प्रत्येक सेवा की अपनी विस्तृत शर्तें हैं, जो अनुरोध पर उपलब्ध कराई जा सकती हैं। अधिक विवरण / जानकारी के लिए सिडबी की शाखाओं /क्षेत्रीय /प्रधान कार्यालय में पधारें या उन्हें पत्र लिखें या बैंक की वेबसाइट [www.sidbi.in](http://www.sidbi.in) देखें।

## 5 केवाईसी अनुपालन

- (i) विनियामक /सांविधिक अपेक्षाओं का अनुपालन करने के लिए, सिडबी खाता खोलते समय, अपना ग्राहक जानें (केवाईसी) संबंधी मौजूदा मानकों एवं धन-शुद्धि निरोधी दिशानिर्देशों का पालन करेगा, खाता खोलने के इच्छुक व्यक्ति/यों के पतों के सत्यापन के साथ-साथ उनकी पहचान के बारे में स्वयं को संतुष्ट करेगा, ताकि संभावित ग्राहक/कों, जनसाधारण और खुद को धोकाधड़ी व बैंकिंग प्रणाली के अन्य दुरुपयोगों से सुरक्षित रखने में सहयोगी बने। बैंक मौजूदा एवं भावी ग्राहकों के आय के स्रोतों के बारे में भी खुद को संतुष्ट करेगा। दस्तावेज़ अद्यतन करने और उनके सत्यापन के लिए, ग्राहक भी बैंक की अपेक्षा के अनुरूप वांछित दस्तावेज़ उपलब्ध कराएँगे। ऐसा न करने पर, बैंक अपने विवेकानुसार खाते में संव्यवहार / लेनदेन अवरुद्ध कर सकता है।
- (ii) ग्राहक संबंधी समुचित कर्तव्यपरायणता (ग्रासक) प्रक्रिया के अंतर्गत, बैंक, अपने विवेकानुसार, ग्राहक संबंधी समुचित कर्तव्यपरायणता (ग्रासक) के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा निर्दिष्ट प्रक्रियाओं में से किसी एक या अधिक प्रक्रियाओं के माध्यम से सत्यापन कर सकता है, जैसे – (1) दस्तावेज़ों का भौतिक सत्यापन, (2) ई-केवाईसी, (3) ऑफ़लाइन सत्यापन, (4) डिजिटल केवाईसी, आदि।

## 6. जीएसटीआईएन का ऑनलाइन सत्यापन

जो ग्राहक जीएसटी निर्धारित होंगे, बैंक उन सभी ग्राहकों की जीएसटीआईएन का ऑनलाइन सत्यापन करेगा और वस्तु एवं सेवा कर के निर्धारित / आदाता की प्रामाणिकता / साख से स्वयं को संतुष्ट करेगा।

## 7. उत्पाद

- a. प्राथमिक ऋणदात्री संस्थाओं, जैसे – बैंकों /वित्तीय संस्थाओं को पुनर्वित्त सहयोग
- b. अल्पवित्त संस्थाओं /गैर-बैंकिंग वित्त कंपनियों को निधि-आधारित संस्थागत सहयोग
- c. निधि-आधारित (सावधि ऋण, नक़द उधार, अधिविकर्ष) और गैर-निधि आधारित (साखपत्र /बैंक गारंटी) वित्तीय उत्पाद, योजनाएँ और सेवाएँ।
- d. सावधि जमा खाते

बैंक को किसी भी समय अपने किसी उत्पाद /योजना /सेवा की शर्तें परिवर्तित /संशोधित करने का अधिकार है।

## 8. सिडबी की प्रतिबद्धताएँ

- (i) निम्नलिखित सुनिश्चित करने के लिए, ग्राहकों के साथ सभी प्रकार के संव्यवहारों में निष्पक्ष और यथोचित कार्रवाई करना :
  - a) उपलब्ध कराए जाने वाले उत्पादों एवं सेवाओं के लिए तथा अपनाई गई प्रक्रियाओं व प्रथाओं में अधिकार-पत्र में दी गई प्रतिबद्धताओं और मानकों को पूरा करना।
  - b) उत्पाद एवं सेवाएँ संबद्ध कानूनों एवं विनियमों का पूर्णरूपेण पालन करती हैं।
  - c) ग्राहकों के साथ किए जाने वाले संव्यवहार सत्यनिष्ठा एवं पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित हैं।
  - d) ग्राहकों से जुड़े मामलों में हुई त्रुटियों एवं विलंब के कारण उत्पन्न ग्राहकों की शिकायतों पर शीघ्रता एवं सहानुभूतिपूर्ण ढंग से कार्रवाई करना।

### (ii) बैंक की वेबसाइट पर प्रदर्शित करना

ग्राहकों की सुविधा के लिए निम्नलिखित नीतियाँ :

- a. जमा नीति
- b. शिकायत /व्यथा निवारण नीति
- c. क्षतिपूर्ति नीति

- d. सिडबी की एमएसएमई को वचनबद्धता संहिता
- e. उचित व्यवहार संहिता

**(iii) नीचे दिए गए मामलों को छोड़कर, ग्राहकों की व्यक्तिगत सूचनाओं की गुप्तता एवं गोपनीयता बनाए रखना।**

- a. जिन मामलों में प्रकटीकरण कानून /विनियमन के अधीन अधिदेशित हो।
- b. जिन मामलों में जनता को सूचना प्रकट करना कर्तव्य हो।
- c. जिन मामलों में ग्राहक की प्रकट या अंतर्निहित सहमति से प्रकटीकरण किया जाए।
- d. यदि हमारे हित और / या विवेकपूर्ण जोखिम कम करने की किसी रणनीति के लिए हमारा सूचना देना आवश्यक हो (उदाहरण के लिए, धोकाधड़ी रोकने के लिए)

तथापि, बैंक अपने उत्पादों /सेवाओं की प्रतिबिक्री के लिए उक्त सूचनाओं का उपयोग कर सकता है।

**(iv) अधिकार-पत्र का प्रचार करना :**

- a. ग्राहक के अनुरोध पर उन्हें अधिकार-पत्र की प्रति उपलब्ध कराना।
- b. बैंक की वेबसाइट पर यह अधिकार-पत्र उपलब्ध कराना।
- c. अधिकार-पत्र की विषयवस्तु के अनुरूप बैंक के कर्मचारियों में जागरूकता और जानकारी सुनिश्चित करना।

**(v) सिडबी की वेबसाइट पर उपलब्ध "सूक्ष्म, लघु एवं मध्यम उद्यमों के प्रति सिडबी की प्रतिबद्धता संहिता" में निर्धारित मानकों के अनुरूप ग्राहकों को सेवाएँ उपलब्ध कराना।**

**(vi) विशेष ग्राहक – उत्तर-पूर्व**

- a. बैंक यह सुनिश्चित करने का प्रयास करेगा कि उत्तर-पूर्व क्षेत्र में स्थित शाखाओं में कम से कम एक स्टाफ़-सदस्य स्थानीय भाषा से परिचित हो।
- b. बैंकिंग /वित्तीय समावेशन का लक्ष्य हासिल करने के लिए, बैंक का यह प्रयास होगा कि उक्त क्षेत्र में स्टाफ़ के स्थानांतरण व तैनाती करने में भारतीय रिज़र्व बैंक और सरकार के दिशानिर्देशों, यदि कोई हों, का कार्यान्वयन किया जाए। साथ ही, उपर्युक्त के अनुरूप चुने और तैनात किए गए कर्मचारी स्थानीय प्रतिभा के निर्माण एवं विकास पर भी ध्यान केंद्रित करेंगे।

**(vii) एसएमएस /ई-मेल सचेतक संदेश (अलर्ट)**

उन सभी जमाधारकों/ ऋणधारकों जिन्होंने इसके लिए पंजीकरण कराया हो, उनको जमाराशियों की परिपक्वता या नवीकरण और देय होने वाली चुकौतियों के लिए एसएमएस /ई-मेल सचेतक संदेश भेजे जाएँगे।

**(vii) ऋण एवं अग्रिम**

- a. सिडबी सभी ऋण आवेदनपत्र प्राप्त होने की पावती देता है।
- b. ऋणों के लिए सभी मूल्यन एवं गैर-मूल्यन शर्तें पूर्णतः विनियामक दिशानिर्देशों के अनुरूप होंगी और उनके लिए निहित जोखिमों तथा संबंधित उधारकर्ताओं का श्रेणीनिर्धारण एकल रूप में और श्रेणी के रूप में प्रगृहीत किया जाएगा।
- c. ऋण खातों पर दांडिक ब्याज का विवरण, ऋण खातों पर लगाई गई ब्याजदर, आदि का ब्यौरा खाता-विवरण में अंकित किया जाएगा।

- d. बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि उधारकर्ता जब-कभी संवितरित ऋण और ब्याज सहित चुकौती एवं प्रभारों के ब्यौरे के लिए अनुरोध करेंगे, तो उन्हें ऋण-विवरण उपलब्ध कराए जाएँगे।
- e. उधारकर्ता को अग्रिम रूप से उन विभिन्न दस्तावेजों के बारे में सूचित किया जाएगा, जो ऋण-आवेदन पर कार्रवाई करने के लिए प्रस्तुत किए जाने अपेक्षित हैं।
- f. सामान्यतः, जब लाभग्राही विधिवत् उन्मोचित मूल बैंक गारंटी लौटाएगा, तो बैंक गारंटी बंद कर दी जाएगी और मार्जिन राशि वापस कर दी जाएगी। ऐसा न होने पर उसे उसकी अवसान तिथि /समापन तिथि से एक माह बाद लाभग्राही को सूचना देकर बंद कर दिया जाएगा।
- (i) संबंधित पार्टी के औपचारिक अनुरोध पर, सिडबी ऋण की चुकौती या उगाही या अन्य सहमत या संविदाकृत अन्य देयराशियों की प्राप्ति के पश्चात्, 15 (पंद्रह) कार्यदिवसों के भीतर अपने कार्यालय में प्रतिभूतियाँ जारी करेगा, बशर्ते किसी अन्य ऋणदाता / प्राधिकरण का कोई ग्रहणाधिकार या वैध अधिकार या ऐसा कोई अन्य प्रभार या दावा मौजूद न हो, जो उधारकर्ता / प्रतिभूति के विरुद्ध हो तथा साथ ही संबंधित पक्ष अपने पते और पहचान के प्रमाण प्रस्तुत करे।
- (ii) यदि समंजन के अधिकार या अन्यथा किसी अधिकार का प्रयोग किया जाता है, तो सिडबी संबंधित पक्ष को उसके बारे में शेष दावों, ग्रहणाधिकार या अन्य अधिकारों और उन प्रावधानों के बारे में पूरी जानकारी देते हुए सूचित करेगा, जिनके अंतर्गत सिडबी प्रतिभूतियाँ या बंधक संपत्ति के स्वत्व संबंधी दस्तावेज़ तब तक अपने पास बनाए रखने का हकदार है, जब तक संबंधित दावे का निपटान / भुगतान न हो जाए या अधिकार संतुष्ट / माफ न कर दिया जाए।
- g. यदि ग्राहक अपेक्षा करेगा, तो सिडबी वे कारण लिखित रूप में सूचित करेगा, जिनके फलस्वरूप, बैंक की राय में, उचित विचार के बाद आवेदनपत्र अस्वीकार किया गया है। आवेदक को ऐसी सूचना यथाशीघ्र डाक से /ई-मेल के माध्यम से प्रेषित की जाएगी।

## 9. सेवाओं के लिए मानक

विभिन्न संव्यवहारों के लिए निर्देशी समय-सीमाएँ नीचे दी गई हैं। तथापि, ये समय-सीमाएँ ग्राहकों द्वारा अपेक्षित दस्तावेजों के प्रस्तुतीकरण की शर्त के अधीन हैं।

A. जमा योजना			
क्र.सं.	सेवा	अपेक्षित दस्तावेज़	समय-सीमा (निर्देशी) (औपचारिकताएँ पूरी किए जाने के बाद)
1	सावधि जमा खाता खोलना	व्यक्तिगत जमाकर्ताओं के मामले में, निम्नलिखित तीन दस्तावेज़ अपेक्षित होंगे : (i) स्थायी खाता संख्या (पैन) या फ़ॉर्म सं. 60 तथा (ii) पहचान के प्रमाण के रूप में निर्दिष्ट कोई एक दस्तावेज़ तथा (iii) पते के प्रमाण के रूप में निर्दिष्ट कोई एक दस्तावेज़ (दस्तावेज़ भौतिक या समरूपी ई-दस्तावेज़ के रूप में प्रस्तुत किए जा सकते हैं।)	विधिवत भरे हुए आवेदनपत्र सहित चेक / डिमांड ड्राफ्ट / आरटीजीएस की प्राप्ति की तिथि से एक कार्यदिवस के भीतर।

2	जमाकर्ताओं को परिपक्वता भुगतान का निर्माण	<b>मूल सावधि जमा रसीद</b>	विधिवत् उन्मोचित सावधि जमा रसीद प्राप्त होने की तिथि से एक कार्यदिवस में
3	सावधि जमा रसीद की द्वितीय प्रति जारी करना	<b>क्षतिपूर्ति बॉन्ड</b>	निर्धारित प्ररूप में क्षतिपूर्ति बॉन्ड के साथ लिखित अनुरोध प्राप्त होने की तिथि से एक कार्यदिवस में
4	दिवंगत जमाकर्ता(ओं) से संबंधित दावों का निपटान	<b>यदि नामांकन पंजीकृत है - मृत्यु प्रमाणपत्र, विधिवत् भरा हुआ दावा फ़ॉर्म</b> <b>अन्य मामलों में - मृत्यु प्रमाणपत्र, विधिवत् भरा हुआ दावा फ़ॉर्म, प्रतिभू सहित क्षतिपूर्ति बॉन्ड / उत्तराधिकार प्रमाणपत्र</b>	दावा प्राप्त होने की तिथि से 15 कार्यदिवसों में, बशर्ते बैंक की संतुष्टि के अनुरूप, जमाकर्ता की मृत्यु तथा दावे (दावों) की समुचित पहचान के प्रमाण प्रस्तुत किए जाएँ।

<b>B. एमएसएमई ऋण योजनाएँ</b>		
<b>सेवा</b>	<b>अपेक्षित दस्तावेज़</b>	<b>समय-सीमा (निर्देशी) (औपचारिकताएँ पूरी किए जाने के बाद)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>सूक्ष्म, लघु एवं मध्यम उद्यमों के वित्तपोषण की योजनाएँ</li> </ul>	उधारकर्ता को उन विभिन्न दस्तावेज़ों के बारे में अग्रिम रूप से अवगत कराया जाएगा, जो ऋण आवेदनपत्र पर कार्रवाई करने के लिए अपेक्षित होंगे।	<ul style="list-style-type: none"> <li>सिडबी उचित समय के भीतर ऋण आवेदनपत्र सत्यापित करेगा। यदि अतिरिक्त विवरण / दस्तावेज़ की आवश्यक होगी, तो उधारकर्ताओं को शीघ्र सूचित किया जाएगा।</li> </ul>

औपचारिकताएँ पूरी करने पर

## 10. गुणवत्तापूर्ण एवं दक्ष सेवाओं के लिए ग्राहकों से अपेक्षाएँ

- बैंक की सेवाओं के बारे में प्रतिसूचना दें।
- सेवाओं में किसी प्रकार की कमी के बारे में बैंक को सूचित करें।
- यदि पते, दूरभाष संख्याओं, आदि में कोई परिवर्तन हो, तो बैंक को उसकी सूचना दें।
- सावधि जमा रसीद की खाता संख्या तथा अन्य विवरण अन्यत्र लिख लें, ताकि सावधि जमा रसीद खो जाने पर उसका उपयोग किया जा सके।
- सही पैन संख्या / फ़ॉर्म 15जी या 15एच वित्तवर्ष के प्रारंभ में प्रस्तुत किया जाए, ताकि स्त्रोत पर कर की कटौती सही-सही की जा सके।
- जमा खातों के लिए नामांकन प्रस्तुत करें।

## 11. ग्राहक शिक्षा

ग्राहक शिक्षा और सेवाओं में सुधार /बेहतर की दृष्टि से सुझाव प्राप्त करने के लिए विभिन्न प्रौद्योगिकीय माध्यमों का उपयोग किया जाएगा।

## 12. शिकायत / व्यथा निवारण कार्यप्रणाली

सिडबी ने अपनी वेबसाइट में प्रकाशित व्यथा /शिकायत निवारण नीति के आधार पर व्यथा /शिकायत निवारण कार्यप्रणाली स्थापित की है। यदि कोई शिकायत /व्यथा हो, तो उसे (i) क्षेत्रीय कार्यालय / शाखा कार्यालय या प्रधान कार्यालय, (ii) बैंक की वेबसाइट और (iii) भारत सरकार की केंद्रीय लोक शिकायत निवारण एवं निगरानी प्रणाली (सीपीजीआरएएमएस) के माध्यम से भेजा जा सकता है। अनाम /बेनामी शिकायतों पर विचार नहीं किया जाएगा।

ग्राहक सेवा से संबंधित नोडल अधिकारियों /वैकल्पिक नोडल अधिकारियों का विवरण बैंक की वेबसाइट पर उपलब्ध है। शाखाओं, क्षेत्रीय कार्यालयों तथा प्रधान कार्यालय का संपर्क विवरण भी बैंक की वेबसाइट पर उपलब्ध है।

तथापि, यदि उसके बाद भी शिकायत का समाधान नहीं होता है, तो मामले का पूरा विवरण देते हुए, शिकायत मुख्य शिकायत अधिकारी को भेजें :

**श्री विवेक कुमार मलहोत्रा**  
**महाप्रबंधक**  
**भारतीय लघु उद्योग विकास बैंक**  
**सिडबी टावर,**  
**15, अशोक मार्ग,**  
**लखनऊ-226001**  
**उत्तर प्रदेश,**  
**दूरभाष सं.: 0522-2288109**  
**ई-मेल: [cgo@sidbi.in](mailto:cgo@sidbi.in)**

उपर्युक्त व्यवस्था /माध्यमों का उपयोग करने के बाद भी, यदि ग्राहक संतुष्ट नहीं है, तो वह निम्नलिखित को लिखें :-

**अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक**  
**भारतीय लघु उद्योग विकास बैंक**  
**सिडबी टावर,**  
**15, अशोक मार्ग,**  
**लखनऊ 226 001.**  
**उत्तर प्रदेश**  
**ई-मेल : [cmdsecretariat@sidbi.in](mailto:cmdsecretariat@sidbi.in)**