

आईडीबीआई बैंक लिमिटेड
उधार के लिए उचित व्यवहार संहिता

1. परिचय

यह दस्तावेज़ उधार के लिए बैंक की उचित व्यवहार संहिता है, जोकि बैंक के ऋण देने के व्यवसाय के दौरान ग्राहकों से कारोबार हेतु तैयार किया गया एक स्वैच्छिक कोड है. जब तक कोड के संबंधित स्थानों पर इसके विपरीत नहीं कहा गया हो, यह कोड कॉरपोरेट ऋण और रिटेल ऋण दोनों पर लागू होगा. इस कोड के प्रयोजन हेतु 'ऋण' में सभी निधि एवं गैर-निधि ऋण सुविधाएँ शामिल हैं. भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा समय-समय पर जारी दिशा-निर्देश / अनुदेश कोड पर अभिभावी होंगे.

2. संक्षिप्त शीर्षक एवं आरंभ

- 2.1 उक्त संहिता आईडीबीआई बैंक लि. की उधार के लिए उचित व्यवहार संहिता कहलाई जाएगी.
- 2.2 यह संहिता भारतीय रिज़र्व बैंक के दिनांक 5 मई 2003 के परिपत्र सं. डीबीओडी.एलईजी. नं. बीसी.204 / 09.07.007 / 2002-03 के अनुसरण में होगी.
- 2.3 यह संहिता आईडीबीआई बैंक लि. के सभी स्टाफ सदस्यों पर लागू होगी.
- 2.4 इस संहिता में बैंक का निदेशक मंडल समय-समय पर संशोधन कर सकेगा.

3 ऋण के लिए आवेदन एवं उस पर कार्रवाई

3.1 ऋण आवेदन पत्र / ऋण से संबंधित महत्वपूर्ण दस्तावेज (एलआरआईडी)में ऋण आवेदन समग्र रूप में होंगे तथा इनमें ब्याज दर (स्थायी/ अस्थायी), प्रभार का स्वरूप (मासिक/ तिमाही/ छमाही / वार्षिक), कार्रवाई शुल्क व अन्य प्रभार, दंडात्मक ब्याज दर, समय पूर्व - अदायगी विकल्प सहित वे सभी सूचनाएं शामिल होंगी जोकि उधारकर्ता के हितों को प्रभावित करती हों. उक्त एलआरआईडी आवेदक के भावी संदर्भ के लिए उसके पास ही रहेगी और इसे उसके द्वारा प्रस्तुत आवेदन की पावती समझा जाएगा.(उधारकर्ता द्वारा भरे गए और विधिवत रूप से हस्ताक्षरित आवेदन फॉर्म की प्रति भी उधारकर्ता द्वारा रखी जाएगी). यह अपेक्षा की जाती है कि उधारकर्ता से प्राप्त होने वाले ऋण आवेदन पूरी तरह भरे हों और बैंक द्वारा बताए गए सभी दस्तावेज़ आवेदन के साथ संलग्न किए जाएं.

3.2 बैंक पूर्ण रूप से भरे हुए ऋण आवेदन की जाँच / कार्रवाई सात कार्य दिवस की यथोचित अवधि के अंदर करेगा (आवेदन पर कार्रवाई होने में लगने वाले न्यूनतम संभावित समय की सूचना एलआरआईडी में दी जाएगी) तथा आवेदक को सभी आवश्यक जानकारी जैसे टेलीफोन नंबर, मेल आईडी आदि देगा, जिन्हें मामले में देरी होने या किसी विवाद की स्थिति में इस्तेमाल किया जा सके तथा यह सूचना एलआरआईडी में देने के साथ-साथ बैंक की वेबसाइट पर भी प्रदर्शित की जाएगी तथा यदि किसी अतिरिक्त ब्योरे / जानकारी की आवश्यकता होगी तो इस बारे में आवेदक को पत्र/ईमेल/टेलीफोन द्वारा या एजेंसी के मार्फत सूचना दी जाएगी.

3.3 एलआरआईडी में अदा किए गए या अदा किए जाने वाले कार्रवाई शुल्क का उल्लेख होगा, साथ ही किसी ऋण आवेदन की अस्वीकृति की स्थिति में आवश्यक प्रभार काट कर कितनी फीस लौटायी जाएगी, इसका भी उल्लेख होगा.

3.4 बैंक किसी आवेदन के नामंजूर किए जाने पर उसके मुख्य कारण की सूचना उधारकर्ता को यथोचित समयावधि के भीतर लिखित तौर पर देगा.

4. ऋण मूल्यांकन तथा शर्तें एवं निबंधन

4.1 बैंक उधारकर्ता की ऋण-पात्रता और आवश्यकता के आधार पर ऋण के आकलन के संबंध में अपेक्षित स्तर पर समुचित सावधानी बरतेगा और बैंक की जोखिम वहन करने की क्षमता के अनुसार आवश्यकतानुसार ऋण / ऋण सुविधाओं में बढ़ोत्तरी का आकलन किया जाएगा. ऋण देने के संबंध में निर्णय लेते समय बैंक केवल मार्जिन और सुरक्षा का ही सहारा नहीं लेगा तथा मंजूर की गई ऋण सीमा / ऋण की सूचना उधारकर्ता को संप्रेषित कर दी जाएगी.

4.2 सभी निबंधन एवं शर्तें तथा अन्य आपत्ति सूचनाएं (केवियट) बैंक के प्राधिकृत अधिकारी द्वारा ग्राहक को लिखित में सूचित की जाएंगी.

4.3 ग्राहक की स्वीकृति मंजूरी पत्र में ही ली जाएगी, जिसमें निम्न कथन के नीचे उसके हस्ताक्षर होंगे "मैंने / हमने आपके द्वारा उक्त ऋण सहायता देने के लिए विनिर्दिष्ट सभी निबंधन व शर्तों को पढ़ व समझ लिया है तथा मैं / हम इन सभी को स्वीकार करता हूँ / करते हैं."

4.4 मंजूरी पत्र जारी करते समय ऋण करार में उल्लिखित अनुलग्नक /प्रकटन तथा ऋण करार की प्रति ग्राहक को दी जाएगी.

4.5 बैंक अनुमत शर्तों पर ऋण सुविधाओं का उपयोग जारी रखने की अनुमति प्रदान करेगा। तथापि, बैंक का यह विवेकाधिकार होगा कि वह हर बार इस सुविधा का उपयोग निम्नानुसार करने की अनुमति दे या न दे:

- i मंजूर की गई सीमा से अधिक ; अथवा
- ii मंजूर किए गए ऋण के अंतर्गत विशेष रूप से अनुमत प्रयोजनों के अलावा अन्य प्रयोजनों के लिए; अथवा
- iii अनर्जक आस्ति के तौर पर वर्गीकृत ऋण के संबंध में; अथवा
- iv जब निबंधन व शर्तों का पालन नहीं किया जाता है।

4.6 बैंक की यह बाध्यता नहीं होगी कि वह उधारकर्ता की और वित्तीय आवश्यकताओं की पूर्ति करे। नई ऋण सुविधाएँ या ऋण में बढ़ोतरी या मौजूदा ऋण सुविधाओं का नवीकरण पूर्णतः बैंक के विवेकाधिकार और मौजूदा ऋण सुविधाओं की समीक्षा और उधारकर्ता की ऋण-पात्रता / कारोबार के आधार पर होगा .

5. निबंधन व शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का संवितरण

5.1 बैंक की संतुष्टि के अनुसार ऋण के संवितरण से पूर्व वाली सभी शर्तों का अनुपालन करते हुए दस्तावेजों का निष्पादन / प्रस्तुति , प्रतिभूति के सृजन किए जाने पर बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि मंजूर किए गए ऋण का संवितरण समय पर हो। तथापि, बैंक को यदि ऋण देने की प्रक्रिया को प्रभावित करने वाली ग्राहक से जुड़ी कोई जानकारी प्राप्त होती है तो वह अपनी मंजूरी की समीक्षा कर सकता है। (प्रत्याशित समय सीमा का एलआरआईडी में उल्लेख किया जाएगा.)

5.2 बैंक सेवा प्रभागों में संशोधन सहित निबंधन व शर्तों आदि में किसी भी परिवर्तन की सूचना ग्राहक को उपयुक्त अग्रिम नोटिस द्वारा देगा। इसमें ब्याज दर में परिवर्तन की सूचना शामिल नहीं होगी जोकि समय - समय पर लागू ऋण करार की शर्तों द्वारा नियंत्रित होंगी।

6. संवितरण पश्चात् पर्यवेक्षण

6.1 किसी ऋण की वापसी / ऋण की अदायगी में तेज़ी लाने या ऋण करार के अंतर्गत कार्यनिष्पादन की मांग या अतिरिक्त प्रतिभूति / उच्चतर मार्जिन / उच्चतर मूल्य / देयताओं में कटौती आदि के संबंध में कोई निर्णय लेने से पूर्व बैंक उधारकर्ता को समुचित सूचना देगा। तथापि,

यह उन मामलों में लागू नहीं होगा जिनमें ट्रिगर इवेंट का उल्लेख ऋण दस्तावेजों में किया गया है और जिसके होने पर बैंक अपने विवेकाधिकार का उपयोग करते हुए ऋण की वापसी/ ऋण की अदायगी में तेज़ी लाने या ऋण करार के अंतर्गत कार्यनिष्पादन की मांग या अतिरिक्त प्रतिभूति / उच्चतर मार्जिन / उच्चतर मूल्य / देयताओं में कटौती आदि कर सकता है.

6.2 बैंक की संतुष्टि के अनुरूप पूर्ण चुकौती / ऋण की वसूली हो जाने पर बैंक सभी प्रतिभूतियों को लौटा देगा बशर्ते कि बैंक का उधारकर्ता के विरुद्ध किसी तरह का वैध अधिकार या धारणाधिकार हो. जिन मामलों में इस तरह के समंजन के अधिकार का उपयोग किया जाता है तो उधारकर्ता को इसके बारे में नोटिस के साथ शेष दावों के संपूर्ण ब्योरे तथा उन दस्तावेजों की जानकारी भी दी जाएगी जिनके अंतर्गत कथित दावों के निपटान / भुगतान किए जाने तक बैंक उन प्रतिभूतियों को अपने पास रख सकता है.

7. उधार देते समय सामान्य व्यवहार संहिता

7.1 ऋण देते समय बैंक लिंग, जाति और धर्म के आधार पर कोई भेदभाव नहीं दिखाएगा. तथापि, इससे सरकार द्वारा अधिमाम्य तौर पर समाज के पिछड़े वर्गों के लिए तैयार की गई ऋण संबंधी योजनाओं में बैंक के भाग लेने में कोई बाधा नहीं आएगी.

7.2 बैंक ऋण मंजूरी दस्तावेजों में दी गई शर्तों और निबंधनों के दायरे को छोड़कर उधारकर्ता के आंतरिक मामलों में दखलअंदाज़ी नहीं करेगा बशर्ते कोई ऐसी नई जानकारी बैंक को पता चले जो उधारकर्ता द्वारा पहले प्रस्तुत न की गई हो. ऐसी स्थिति में बैंक के पास यह अधिकार होगा कि वह उधारकर्ता से आवश्यक जानकारी प्राप्त करे और बैंक के हितों की रक्षा के लिए आवश्यक कार्रवाई शुरू करे.

7.3 ऋणों की वसूली के मामले में, बैंक ग्राहकों पर बेवक्त लगातार परेशान करने व शारीरिक बल का इस्तेमाल कर डराने-धमकाने जैसे अनुचित तरीके नहीं अपनाएगा. इस हेतु बैंक उचित पद्धतियां अपनाएगा.

7.4 यदि उधारकर्ता अथवा अन्य बैंक / वित्तीय संस्था से उसके ऋण खाते को अंतरित करने का अनुरोध प्राप्त होता है जो उस ऋण को लेना चाहते हैं तो बैंक की सहमति या आपत्ति यदि कोई हो, की सूचना उनसे लिखित अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर दे दी जाएगी.

8. शिकायतों का निवारण

8.1 बैंक की निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित शिकायत निवारण नीति है ,जो इस सिद्धांत पर आधारित है कि ग्राहकों के साथ हर समय उचित व्यवहार किया जाना चाहिए. बैंकिंग शिकायतों के मामले में जिस शिकायत निवारण प्रक्रिया का पालन किया जाना चाहिए उसकी विस्तृत जानकारी तथा बैंक के शिकायत निवारण अधिकारियों के नाम एवं संपर्क ब्योरे बैंक की वेबसाइट www.idbi.com के ग्राहक सेवा पेज के अंतर्गत दिए गए हैं . बैंक के टॉल फ्री नंबर हैं 1800-22-1070 और 1800-200-1947. इन पर किसी भी लैंड लाइन/मोबाइल फोन से संपर्क किया जा सकता है.