

CHAPTER - 2

Source Customers for Banking Services



Apply proper methods for customer segmentation

Object: To identify and know the customer segments for offering the banking products

Products or services are designed according to the needs of the customers. When a shoes company make different types of shoes it

keeps in mind who will buy which pair of shoes and at what price. Of course available set of customers will be Sportsmen, students, boys and girls, gentlemen, farmers, villagers, rich and poor, different age group people and so on. Likewise when we talk about sourcing of customers for banking services question arises here is that to whom banking services are needed. The products and services are designed keeping in view the customer segment and price is also determined accordingly with the regulatory constraints. Therefore we will discuss here various customer segments for banking services.

The major business segments are:-

- Retail Banking
- Wholesale Banking
- Wealth Management

Retail Banking: Retail banking is a framework that allows commercial banks to offer banking products and services in one place at virtually any of their branch locations. The retail banking aspect turns commercial banks into a kind of retailer where clients are able to purchase multiple banking products. Retail banking is quite broad in nature. It refers to dealing with individual customers by commercial banks, both on liabilities & assets sides of their balance sheet. Fixed savings /current accounts come on the liabilities side & mortgages and loans come on the assets side. Various other services include credit cards or depository services. Retail banking & retail lending are often confused with each other but retail lending is only a subset of the retail banking. Individual customers need and requirement are assessed and approached in an integrated manner in retail banking. Typical products offered by retail bank are: Transactional Accounts viz. Savings Deposit Account, Current Accounts, Overdraft Accounts,

Debit Card, ATM Card, Credit Cards, Mortgage Loans, Personal Loans, Car Loans, Fixed Deposits, Certificate Deposits, Traveller's Cheques etc.

ग्राहक विभाजन के लिए उचित तरीके लागू करना

उद्देश्य: बैंकिंग उत्पादों की पेशकश के लिए ग्राहक वर्गों की पहचान करना और जानना

उत्पाद या सेवाएँ ग्राहकों की आवश्यकताओं के अनुसार डिज़ाइन की जाती हैं। जब कोई जूता कंपनी विभिन्न प्रकार के जूते बनाती है तो यह ध्यान में रखती है कि जूते की कौन सी जोड़ी कौन खरीदेगा और किस कीमत पर खरीदेगा। निश्चित रूप से उपलब्ध ग्राहकों में खिलाड़ी, छात्र, लड़के और लड़कियाँ, किसान, ग्रामीण, अमीर और गरीब होंगे। तथा विभिन्न आयु वर्ग के लोग होंगे। इसी तरह जब हम बैंकिंग सेवाओं के लिए ग्राहकों की सोर्सिंग के बारे में बात करते हैं तो यहाँ सवाल उठता है कि बैंकिंग सेवाओं की आवश्यकता किसे है। उत्पादों और सेवाओं को ग्राहक वर्ग को ध्यान में रखते हुए डिज़ाइन किया गया है और कीमत भी नियामक बाधाओं के अनुसार निर्धारित की जाती है। इसलिए हम यहाँ बैंकिंग सेवाओं के लिए विभिन्न ग्राहक वर्गों पर चर्चा करेंगे।

प्रमुख व्यवसाय क्षेत्र हैं:-

- खुदरा बैंकिंग
- थोक बैंकिंग
- धन प्रबंधन

खुदरा बैंकिंग: खुदरा बैंकिंग एक ऐसा ढांचा है जो वाणिज्यिक बैंकों को अपने किसी भी शाखा स्थान पर एक ही स्थान पर बैंकिंग उत्पादों और सेवाओं की पेशकश करने की अनुमति देता है। खुदरा बैंकिंग पहलू वाणिज्यिक बैंकों को एक प्रकार के खुदरा विक्रेता में बदल देता है, जहाँ ग्राहक कई बैंकिंग उत्पाद खरीदने में सक्षम होते हैं। खुदरा बैंकिंग प्रकृति में काफी व्यापक है। यह वाणिज्यिक बैंकों द्वारा व्यक्तिगत ग्राहकों के साथ उनकी बैलेंस शीट की देनदारियों और परिसंपत्तियों, दोनों पक्षों पर व्यवहार करने को संदर्भित करता है। निश्चित बचत/चालू खाते देनदारी पक्ष में आते हैं तथा गिरवी सम्पत्ति और ऋण संपत्ति पक्ष में आते हैं। विभिन्न अन्य सेवाओं में क्रेडिट कार्ड या डिपॉजिटरी सेवाएँ शामिल हैं। खुदरा बैंकिंग और खुदरा ऋण में अक्सर भ्रम की स्थिति उत्पन्न होती है लेकिन खुदरा ऋण, खुदरा बैंकिंग का केवल एक उपसमूह है। खुदरा बैंकिंग में व्यक्तिगत ग्राहकों की ज़रूरतों का आँकलन किया जाता है और एकीकृत तरीके से उनसे संपर्क किया जाता है। खुदरा बैंक द्वारा पेश किए जाने वाले विशिष्ट उत्पाद हैं: लेनदेन संबंधी खाते अर्थात्। बचत जमा खाता, चालू खाता, ओवरड्राफ्ट खाता, डेबिट कार्ड, एटीएम कार्ड, क्रेडिट कार्ड, सम्पत्ति गिरवी रखने पर ऋण, व्यक्तिगत ऋण, कार ऋण, सावधि जमा, प्रमाणपत्र जमा, यात्री चेक आदि।



Illustrations of retail banking transactions are:-

Mr. X opens a savings bank account with a bank for savings of his earnings and on collection of handsome amount of savings, he creates a fixed deposit to earn higher interest to meet future needs like buying a car, purchasing a plot for home construction or making expenditure on sister's marriage etc.

- A Farmer avails a loan from a bank for purchasing a tractor and farm equipment.
- Credit limits/loans allowed to retailers and whole sellers up to a certain limit.
- A village and cottage industry avails a term loan from a bank for financing building and machinery and working capital.

- A Micro and Small Enterprises gets loan from a bank for financing land and building and machinery and working capital.
- A doctor set up a clinic with the support of a bank loan.
- A small transport operator purchases truck/bus or other transport vehicle availing loan from a bank.
- Examples/Illustrations given here-in above are indicative. There are several activities/areas which are covered by retail banking.

खुदरा बैंकिंग लेनदेन के उदाहरण हैं:-

Mr. X अपनी कमाई की बचत के लिए एक बैंक में एक बचत खाता खोलता है और बचत की अच्छी रकम एकत्र करने पर, वह भविष्य की जरूरतों जैसे कार खरीदने, घर के निर्माण के लिए प्लॉट खरीदने या उच्च ब्याज अर्जित करने के लिए या बहन की शादी आदि करने के लिए एक सावधि जमा करता है। |

एक किसान ट्रैक्टर और कृषि उपकरण खरीदने के लिए बैंक से ऋण लेता है।

क्रेडिट सीमा, खुदरा विक्रेताओं और थोक विक्रेताओं को एक निश्चित सीमा तक ऋण की अनुमति देती है।

एक ग्रामीण और कुटीर उद्योग भवन और मशीनरी और कार्यशील पूँजी के वित्तपोषण के लिए बैंक से सावधि ऋण प्राप्त करता है।

एक सूक्ष्म और लघु उद्यम को भूमि, भवन, मशीनरी और कार्यशील पूँजी के वित्तपोषण के लिए बैंक से ऋण मिलता है।

एक डॉक्टर बैंक ऋण की सहायता से एक क्लिनिक स्थापित करता है।

एक छोटा परिवहन संचालक बैंक से ऋण लेकर ट्रक / बस या अन्य परिवहन वाहन खरीदता है।

इसके अतिरिक्त अन्य कई गतिविधियाँ / क्षेत्र हैं जो खुदरा बैंकिंग के अंतर्गत आते हैं।

Wholesale Banking:

Wholesale banking refers to banking services sold to large clients, such as other banks, other financial institutions, government agencies, large corporations, and real estate developers. It is the opposite of retail banking, which focuses on individual clients and small businesses.

Examples are:

- Large Corporations.
- Mid-sized Companies.
- Real Estate Developers and Investors.
- Institutional Customers.
- Government agencies.
- Financing to other banks

Wholesale banking is the provision of services by banks to larger customers or organizations such as mortgage brokers, large corporate clients, mid-sized companies, real estate developers

and investors, international trade finance businesses, institutional customers (such as pension funds and government entities etc. The services which come under the net of wholesale banking involves wholesaling, underwriting, market making, consultancy, mergers and acquisitions, joint ventures, fund management etc. The focus is on high-level clients and high-value transactions.

थोक बैंकिंग:

थोक बैंकिंग से तात्पर्य अन्य बैंकों, अन्य वित्तीय संस्थानों, सरकारी एजेंसियों, बड़े निगमों और रियल एस्टेट डेवलपर्स जैसे बड़े ग्राहकों को बेची जाने वाली बैंकिंग सेवाओं से है। यह खुदरा बैंकिंग के विपरीत है, जो व्यक्तिगत ग्राहकों और छोटे व्यवसायों पर केंद्रित है।

उदाहरण हैं:

- बड़े निगम।
- मध्यम आकार की कंपनियाँ।
- रियल एस्टेट डेवलपर्स और निवेशक।
- संस्थागत ग्राहक।
- सरकारी एजेंसियाँ।
- अन्य बैंकों को वित्तपोषण

थोक बैंकिंग में बैंकों द्वारा बड़े ग्राहकों या संगठनों जैसे सम्पति गिरवी रखने वाले दलालों, बड़े कॉर्पोरेट ग्राहकों, मध्यम आकार की कंपनियों, रियल एस्टेट डेवलपर्स और निवेशकों, अंतर्राष्ट्रीय व्यापार वित्त व्यवसायों, संस्थागत ग्राहकों (जैसे पेंशन फंड और सरकारी संस्थाओं आदि) को सेवाओं का प्रावधान है। थोक बैंकिंग के दायरे में आने वाली सेवाओं में थोक बिक्री, बिमा करना, बाजार निर्माण, परामर्श, विलय और अधिग्रहण, संयुक्त उद्यम, फंड प्रबंधन आदि शामिल हैं। इस व्यवस्था में उच्च-स्तरीय ग्राहकों और उच्च-मूल्य लेनदेन पर ध्यान अधिक दिया जाता है।

Wholesale Banking in India

India presents a strong case for the growth of wholesale banking due to continued globalisation of Indian companies, India being seen as a favourable investment destination, increase in infrastructure spending, stable government, robust markets, stable currency, low deficits, etc. Wholesale banking thus comprises a major share of the banking revenues due to the above factors and also due to an increased inclination of government towards mid-segment companies which have increasing banking requirements. In wholesale banking too, it is the corporate banking which comprises a lion's share i.e. about 85%. Likewise, with the rebound of economy and a positive outlook, the possibility of a growth in investment banking, M&A etc. is highly likely.



भारत में थोक बैंकिंग

भारतीय कंपनियों के निरंतर वैश्वीकरण के कारण, भारत को एक अनुकूल निवेश गंतव्य के रूप में देखा जा रहा है, बुनियादी ढाँचे के खर्च में वृद्धि, स्थिर सरकार, मजबूत बाजार, स्थिर मुद्रा, कम घाटे आदि के कारण भारत थोक बैंकिंग के विकास के लिए एक मजबूत दावेदारी प्रस्तुत करता है। इस प्रकार उपरोक्त कारकों के कारण थोक बैंकिंग राजस्व का एक बड़ा हिस्सा शामिल है और मध्य-खंड की कंपनियों के प्रति सरकार के बढ़ते झुकाव के कारण भी, जिनकी बैंकिंग आवश्यकताएं बढ़ रही हैं। थोक बैंकिंग में भी, यह कॉर्पोरेट बैंकिंग है जिसमें शेयरों की हिस्सेदारी यानी लगभग 85% शामिल है। इसी तरह, अर्थव्यवस्था में सुधार और सकारात्मक दृष्टिकोण के साथ, निवेश बैंकिंग, विलय और अधिग्रहण आदि में वृद्धि की संभावना अत्यधिक है।

Wealth Management:

Wealth management is an investment advice or assistance to manage a person's finances. These services are offered to clients with two main goals –

1. Growth
2. Safety of their existing investment.

Wealth management is a branch of financial services dealing with the investment needs of affluent clients. These are specialised advisory services catering to the investment management needs of affluent clients. Such as advisory services for investment of surplus funds in securities market, government bonds, mutual funds and investment through mergers and acquisitions.

धन प्रबंधन:

धन प्रबंधन किसी व्यक्ति के वित्त को प्रबंधित करने के लिए एक निवेश सलाह या सहायता है। ये सेवाएँ ग्राहकों को दो मुख्य लक्ष्यों के लिए पेश की जाती हैं -

1. विकास और
2. उनके मौजूदा निवेश की सुरक्षा.

धन प्रबंधन वित्तीय सेवाओं की एक शाखा है जो समृद्ध ग्राहकों की निवेश आवश्यकताओं से निपटती है। ये समृद्ध ग्राहकों की निवेश प्रबंधन आवश्यकताओं को पूरा करने वाली विशेष सलाहकार सेवाएँ हैं। जैसे प्रतिभूति बाजार, सरकारी बांड, म्यूचुअल फंड तथा विलय और अधिग्रहण के माध्यम से निवेश में अधिशेष निधि के निवेश के लिए सलाहकार सेवाएँ।



The most common methods used by banks for customer segmentation are: -

1. Demographic Segmentation - Based on gender, age, occupation, marital status, income, etc.

Examples: - When Kisan Credit Cards are to be sold by banks, agriculturists are targeted. When a business loans are to be given by the banks, businessmen like shop keepers, dealers in FMCG goods are targeted.

2. Geographic Segmentation - Based on country, state, or city of residence. Local businesses

may even segment by specific towns or counties. In banks, products and services are designed and priced differently for Urban Areas and Rural Areas. Requirement of AMB and schedule of charges are different for Urban and Rural Areas.

For example: AMB required for AU Savings Bank Account maintained at Urban branch is Rs. 5K whereas maintained at Rural branch is Rs. 2K.

3. Psychographic customer segmentation - based on their interests, sentiments, attitude, behaviour, etc. It is divided based on the customer's attitude on financial offerings or customer's loyalty towards a bank. Using this segmentation, bankers can understand how and when to approach their customers.

Example: AU Rewards is AU Bank's Credit Card Loyalty Rewards Program that makes the banking experience a rewarding journey for Credit Card members by giving them Reward Points for transactions made using AU Bank Credit Card.

ग्राहक विभाजन के लिए बैंकों द्वारा उपयोग की जाने वाली सबसे आम विधियाँ हैं:-

1. जनसांख्यिकीय विभाजन - लिंग, आयु, व्यवसाय, वैवाहिक स्थिति, आय आदि के आधार पर।

उदाहरण:- जब किसान क्रेडिट कार्ड बैंकों द्वारा बेचे जाने होते हैं, तो कृषकों को लक्षित किया जाता है। जब बैंकों द्वारा व्यवसाय ऋण दिया जाना होता है, तो दुकानदारों, तेजी से बढ़ते उपभोक्ता सामान के डीलरों जैसे व्यवसायियों को लक्षित किया जाता है।

शिक्षा ऋण के लिए ग्राहक खंड.

महिला बचत बैंक खातों के लिए AU ग्राहक खंड।

आमिर लोगो के खातों के लिए AU ग्राहक खंड। (औसत मासिक राशि रु. 100000/ बनाए रखने की आवश्यकता है)

बच्चों के खातों के लिए AU ग्राहक खंड।

2. भौगोलिक विभाजन - ग्राहकों का विभाजन देश, राज्य या निवास के शहर के आधार पर, स्थानीय व्यवसाय, विशिष्ट कस्बों के आधार पर हो सकता है। बैंकों में, उत्पादों और सेवाओं को, शहरी क्षेत्रों और ग्रामीण क्षेत्रों के लिए अलग-अलग डिज़ाइन और कीमत दी जाती है।

शहरी और ग्रामीण क्षेत्रों के लिए औसत मासिक राशि की आवश्यकता और शुल्क की अनुसूची अलग-अलग है।

उदाहरण के लिए: शहरी शाखा में रखे गए AU बचत बैंक खाते के लिए आवश्यक औसत मासिक राशि 5000 रुपये है, जबकि ग्रामीण शाखा में 2000 रुपये है।

3. मनोवैज्ञानिक ग्राहक विभाजन - यह विभाजन ग्राहकों की रुचियों, भावनाओं, दृष्टिकोण, व्यवहार आदि के आधार पर होता है। इसे वित्तीय पेशकशों पर, ग्राहक के रवैये या बैंक के प्रति ग्राहक की वफादारी के आधार पर विभाजित किया जाता है। इस विभाजन का उपयोग करके, बैंकर समझ सकते हैं कि अपने ग्राहकों से कैसे और कब संपर्क करना है।

उदाहरण: एयू रिवॉर्ड्स एयू बैंक का क्रेडिट कार्ड लॉयल्टी रिवॉर्ड्स प्रोग्राम है जो एयू बैंक क्रेडिट कार्ड का उपयोग करके किए गए लेनदेन के लिए रिवॉर्ड पॉइंट देकर, क्रेडिट कार्ड सदस्यों को एक पुरस्कृत पात्र बनाता है।

Now we are at the stage where we can guide Mr. Neo Kumar to find the way for his career growth in a bank where performance is the major criteria for elevation.

Case: 1 Mr. Neo Kumar has been selected by a commercial bank for home loan sales and posted at urban branch. His target sheet contains performance points as under: -

He is struggling since last three months, he could not login a single case for home loan. However, he has done two gold loans worth Rs. 5 Lakh. First three months are taken as lenient period and not counted for the Performance ratings.

Please refer the Target Sheet and suggest the innovative strategy to Mr. Neo Kumar so that he may be able to achieve his goal sheet exploring customer segment for the product.

You may touch the following points:

1. Focus on customer segmentation for the products.
2. Focus on other products in case there's low scope for core product i.e. home loans etc.
3. Explore other aspects to find the solution.

अब हम उस स्तर पर हैं जहाँ हम श्री नियो कुमार को एक ऐसे बैंक में अपने करियर के विकास का रास्ता खोजने के लिए मार्गदर्शन कर सकते हैं जहाँ प्रदर्शन उन्नति का प्रमुख मानदंड है।

केस: 1 श्री नियो कुमार को एक वाणिज्यिक बैंक द्वारा गृह ऋण बिक्री के लिए चुना गया है और शहरी शाखा में तैनात किया गया है। उनकी लक्ष्य शीट में निम्नानुसार प्रदर्शन बिंदु शामिल हैं: -

वह पिछले तीन महीनों से संघर्ष कर रहा है, वह गृह ऋण के लिए एक भी मामला दर्ज नहीं कर सका। हालाँकि, उन्होंने 5 लाख रुपये के दो गोल्ड लोन किए हैं। पहले तीन महीनों को उदार अवधि के रूप में लिया जाता है और प्रदर्शन रेटिंग के लिए नहीं गिना जाता है।

कृपया लक्ष्य पत्र देखें और श्री नियो कुमार को नवीन रणनीति का सुझाव दें ताकि वह उत्पाद के लिए ग्राहक खंड की खोज करके अपने लक्ष्य पत्र को प्राप्त करने में सक्षम हो सकें।

आप निम्नलिखित बिंदुओं पर ध्यान सकते हैं:

1. उत्पादों के लिए ग्राहक विभाजन पर ध्यान दें।
2. यदि मुख्य उत्पाद यानी होम लोन आदि के लिए गुंजाइश कम है तो अन्य उत्पादों पर ध्यान दें।
3. समाधान खोजने के लिए अन्य पहलुओं का अन्वेषण करें।

Goal Sheet Pattern:

Product	Points Number	Points Amount	Target	Achievement	Maximum point
Home Loan	2 points per account	One point per lakh	100		100
Other Secured Loan	1 point per account	One point per lakh	-		50
Fixed Deposits	1 point per account	One point per lakh	-		30
Third Party Product Insurance-	-	Five points per One lakh premium.	-		50

Note: Achievement ratings:

Excellent→100% Achievement = Two continuous rating will result in next level promotion Plus 100% Bonus.

Very Good→ 90% Achievement= Three continuous rating will results in next level promotion Plus 75% Bonus.

Good→ 75% Achievement = Entitled for 50% Bonus.

Average→ 50% Achievement= No Bonus

No rating below 50% - Will be liable for caution notice.

Object of learning:— Trainees will be able to know the performance rating system and target achievement in a right spirit for career growth.

नोट: उपलब्धि रेटिंग:

उत्कृष्ट→100% उपलब्धि = दो लगातार रेटिंग के परिणामस्वरूप अगले स्तर की पदोन्नति होगी और साथ ही 100% बोनस भी मिलेगा।

बहुत अच्छा→ 90% उपलब्धि = लगातार तीन रेटिंग के परिणामस्वरूप अगले स्तर पर पदोन्नति होगी और साथ ही 75% बोनस भी मिलेगा।

अच्छा→ 75% उपलब्धि = 50% बोनस का हकदार।

औसत→ 50% उपलब्धि = कोई बोनस नहीं

50% से कम कोई रेटिंग नहीं - सावधानी नोटिस के लिए उत्तरदायी होगा।

सीखने का उद्देश्य:- प्रशिक्षु कैरियर विकास के लिए सही भावना से प्रदर्शन रेटिंग प्रणाली और लक्ष्य उपलब्धि को जान सकेंगे।

Possible actions:

1. Mr. Neo Kumar should visit new residential construction sites for generation of leads for home loans.
2. He must remain in touch with the existing customers for lead generation for the banking products.
3. He may remain in touch with the property dealers in the area for lead generation of mortgage loan / land loan / home loan.
4. Think and write more opportunities...
5. -----
6. -----
7. -----
8. -----
9. -----
10. -----

संभावित क्रियाएं:

1. श्री नियो कुमार को होम लोन के लिए लीड तैयार करने के लिए नए आवासीय निर्माण स्थलों का दौरा करना चाहिए।
2. उसे बैंकिंग उत्पादों के लिए लीड जनरेशन के लिए मौजूदा ग्राहकों के संपर्क में रहना चाहिए।
3. वह संपत्ति गिरवी ऋण/भूमि ऋण/गृह ऋण की लीड जनरेशन के लिए क्षेत्र में संपत्ति डीलरों के संपर्क में रह सकता है।
4. अधिक अवसर सोचो और लिखो...
5. -----
6. -----
7. -----
8. -----
9. -----
10. -----



Case: 2 - Lead generation for CASA drive

Discussion with team by the Team Leader in a morning huddle:-

(Morning huddle is a process whereby team leader discusses yesterday's achievements to encourage the team members who did well.

Changes if any, to the product and policy is shared among the team members. This is also a platform for sharing suggestions/experiences of team members which may be learning for their colleagues)

Team Leader – Good morning guys.....

Team Members – Good Morning Boss.....

Team Leader – Are you aware that Mr. Deepak, our team member has done an exemplary thing yesterday?

One of the team member – No sir..... what is it?

Team Leader – Yesterday Mr. Deepak was on customer visit after taking appointment from the senior citizen customer for completion of re-kyc he noticed that customer was not feeling well and nobody except his wife was available at the home. He immediately took him to the nearest hospital... Doctor checked in emergency ward and found that it was a minor heart attack doctor thanked to Deepak for such promptness... could save life of that Old man.

Team Members – Oh... Great... all colleagues clapped for the generosity.

Team Leader –Such acts / services / behaviour create not only self- respect but also build image of our organisation / brand.

Okay.... Let's come to the agenda.... So everybody must be aware of that from day after tomorrow till next 10 days we will be working on CASA Drive.... Means will be focusing on opening of new savings accounts and current accounts and working for on boarding the accounts opened in last drive to procure targeted CASA numbers at the end of drive. So let's have suggestions from all of you and compile for execution.

Team members 1 – Boss our recently launched Traders current account variant is suitable for food grain traders / vegetable traders / FMCG retailers. We may plan visits to Krishi-Mandi and Retail general goods market to meet our existing customers as well as new customers. We will be able to describe features of our new variant meeting personally to the customers and convince them suitability of the product.

Team members 2 – We may plan visit to Schools / Colleges and Hospitals where we may offer our new savings bank account variant to teachers, professors and doctors. Our new savings bank account is attached with lot of features suitable such customer segment.

In our new savings bank account variant, the customer needs to maintain average monthly balance of Rs. 25K (AMB) but the customer is eligible to get:

1. 30% discount in locker rent
2. Debit Card – Higher Cash withdrawal limit of Rs. 1 Lakh per day from Bank's on ATM
3. Purchasing limit Rs. 2 Lakh per day

4. Free Cash deposit at any branch Rs. 1 Lakh per moth
5. Handsome reward points on purchasing through debit card.

Team member 3 – We may plan to visit to newly opened shopping mall where scope exists for opening current accounts and savings bank accounts.

Team member 4 – Boss newly opened medical college is about to start; we may contact to the key people of the institution and try to get current account of the college and salary accounts of the staff and students.

Team Leaders – Ok, received good suggestion... we must start to convert these prospects in leads and work on closure of leads successfully.

Thank you all..... will meet tomorrow and review....

Meaning of terms used:

CASA = Current Account Savings Account

Drive = Launching a campaign

Re-KYC = Know Your Customer documents are required to be obtained periodically on basis of risk categorisation of existing customers as per RBI guidelines.

AMB = Average Monthly Balance (Total of end of day balances of each day in a month divided by month's days)

केस: 2 - CASA ड्राइव के लिए लीड जनरेशन

सुबह की हलचल में टीम लीडर द्वारा टीम के साथ चर्चा:-

(मॉर्निंग हडल एक ऐसी प्रक्रिया है जिसके तहत टीम लीडर अच्छा प्रदर्शन करने वाले टीम के सदस्यों को प्रोत्साहित करने के लिए कल की उपलब्धियों पर चर्चा करता है। उत्पाद और नीति में यदि कोई बदलाव होता है, तो उसे टीम के सदस्यों के बीच साझा किया जाता है। यह टीम के सदस्यों के सुझावों/अनुभवों को साझा करने का एक मंच भी है। जो उनके सहकर्मियों के लिए सीख हो सकती है)

टीम लीडर - सुप्रभात दोस्तों....

टीम के सदस्य - गुड मॉर्निंग बॉस...

टीम लीडर – क्या आप जानते हैं कि हमारी टीम के सदस्य श्री दीपक ने कल एक अनुकरणीय कार्य किया है?

टीम का एक सदस्य – नहीं सर.....ये क्या है?

टीम का एक सदस्य – नहीं सर.....ये क्या है?

टीम लीडर – कल श्रीमान. दीपक KYC को पूरा करने के लिए, वरिष्ठ नागरिक ग्राहक से अपॉइंटमेंट लेने के बाद ग्राहक दौरे पर था, उसने देखा कि ग्राहक की तबीयत ठीक नहीं थी और घर पर उसकी पत्नी के अलावा कोई भी उपलब्ध नहीं था। वह तुरंत उसे नजदीकी अस्पताल ले गए.... डॉक्टर ने इमरजेंसी वार्ड में जाँच की और पाया कि यह मामूली दिल का दौरा था... डॉक्टर ने इतनी तत्परता के लिए दीपक को धन्यवाद दिया... उस बूढ़े की जान बचाने के लिए।

टीम के सदस्य - ओह... बढ़िया... सभी साथियों ने इस उदारता के लिए तालियाँ बजाईं।

टीम लीडर – ऐसे कार्य/सेवाएँ /व्यवहार न केवल आत्म-सम्मान पैदा करते हैं बल्कि हमारे संगठन/ब्रांड की छवि भी बनाते हैं।

ठीक है ...। चलिए एजेंडे पर आते हैं.... तो हर किसी को पता होना चाहिए कि परसों से अगले 10 दिनों तक हम CASA Drive पर काम करेंगे... मीन्स नए बचत खाते और चालू खाते खोलने पर ध्यान केंद्रित करेंगे और ड्राइव के अंत में लक्षित CASA नंबर प्राप्त करने के लिए अंतिम ड्राइव में खोले गए खातों को शामिल करने पर काम करेंगे। तो आइए आप सभी से सुझाव लें और कार्यान्वयन के लिए संकलन करें।

टीम के सदस्य 1 – बॉस, हमारा हाल ही में लॉन्च किया गया ट्रेडर्स चालू खाता संस्करण खाद्यान्न व्यापारियों / सब्जी व्यापारियों / एफएमसीजी खुदरा विक्रेताओं के लिए उपयुक्त है। हम अपने मौजूदा ग्राहकों के साथ-साथ नए ग्राहकों से मिलने के लिए कृषि-मंडी और खुदरा सामान्य सामान बाजार की योजना बना सकते हैं। हम ग्राहकों से व्यक्तिगत रूप से मिलकर अपने नए संस्करण की विशेषताओं का वर्णन करने और उन्हें उत्पाद की उपयुक्तता के बारे में समझाने में सक्षम होंगे।

टीम के सदस्य 2 – हम स्कूलों/कॉलेजों और अस्पतालों में जाने की योजना बना सकते हैं जहाँ हम शिक्षकों, प्रोफेसरों और डॉक्टरों को अपना नया बचत बैंक खाता पेश कर सकते हैं। हमारा नया बचत बैंक खाता ऐसे ग्राहक वर्ग के लिए उपयुक्त कई सुविधाओं से जुड़ा है।

हमारे नए बचत बैंक खाते संस्करण में, ग्राहक को 25 हजार रुपये (एएमबी) का औसत मासिक शेष बनाए रखना होगा, लेकिन ग्राहक यह पाने के लिए पात्र है:

1. लॉकर किराये में 30% की छूट
2. डेबिट कार्ड - बैंक के एटीएम से प्रति दिन 1 लाख रुपये की उच्च नकद निकासी सीमा
3. प्रतिदिन खरीदारी की सीमा 2 लाख रु
4. किसी भी शाखा में प्रति माह 1 लाख रुपये निःशुल्क नकद जमा
5. डेबिट कार्ड से खरीदारी करने पर शानदार रिवॉर्ड पॉइंट।

टीम सदस्य 3 – हम नए खुले शॉपिंग मॉल में जाने की योजना बना सकते हैं जहाँ चालू खाते और बचत बैंक खाते खोलने की गुंजाइश मौजूद है।

टीम सदस्य 4 – बॉस, नया मेडिकल कॉलेज शुरू होने वाला है; हम संस्थान के प्रमुख व्यक्तियों से संपर्क कर सकते हैं और कॉलेज के चालू खाते और कर्मचारियों और छात्रों के वेतन खातों को प्राप्त करने का प्रयास कर सकते हैं।

टीम लीडर – ठीक है, अच्छा सुझाव मिला... हमें इन संभावनाओं को लीड में बदलना शुरू करना चाहिए और लीड को सफलतापूर्वक बंद करने पर काम करना चाहिए।

आप सभी का धन्यवाद... कल मिलेंगे और समीक्षा करेंगे...

प्रयुक्त शब्दों का अर्थ:

CASA = चालू खाता बचत खाता

ड्राइव = एक अभियान शुरू करना

पुनः-केवाईसी = आरबीआई दिशानिर्देशों के अनुसार मौजूदा ग्राहकों के जोखिम वर्गीकरण के आधार पर अपने ग्राहक को जानें दस्तावेज़ समय-समय पर प्राप्त किए जाने आवश्यक हैं।

एएमबी = औसत मासिक शेष (एक महीने के प्रत्येक दिन के अंत के शेष का कुल योग महीने के दिनों से विभाजित)

Discuss the different types of documents required for application process

Object: To know about basic documents for customer acquisition and retention.

We will discuss here:

- CAP – Customer Acceptance Policy and CIP – Customer Identification Procedure.
- Types of documents – KYC documents and Financial documents.

Customer Acceptance Policy in Banks: Necessary checks before opening a new account so as to ensure that the identity of the customer does not match with any person with known criminal background or with banned entities such as individual terrorists or terrorist organizations, etc.

The Customer Acceptance Policy (CAP) of the Bank is **an important document in determining the basis on which the Bank enters into relationships with its customers**. An inadequate CAP or the inadequate implementation of the CAP can expose the Bank to serious compliance, legal and reputational risks.

Commercial Bank policy for acceptance of customers takes into consideration all factors related to the customer, his activity, his related accounts, and any other relevant indicators.

Commercial Bank policy for acceptance of customers takes into consideration all factors related to the customer, his activity, his related accounts, and any other relevant indicators.

आवेदन प्रक्रिया के लिए आवश्यक विभिन्न प्रकार के दस्तावेजों पर चर्चा करें

उद्देश्य: ग्राहक अधिग्रहण और प्रतिधारण के लिए बुनियादी दस्तावेजों के बारे में जानना।

हम यहाँ चर्चा करेंगे:

- सीएपी - ग्राहक स्वीकृति नीति और सीआईपी - ग्राहक पहचान प्रक्रिया।
- दस्तावेजों के प्रकार - केवाईसी दस्तावेज़ और वित्तीय दस्तावेज़।

बैंकों में ग्राहक स्वीकृति नीति: नया खाता खोलने से पहले आवश्यक जाँच ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि ग्राहक की पहचान किसी ज्ञात आपराधिक पृष्ठभूमि वाले व्यक्ति या प्रतिबंधित संस्थाओं जैसे व्यक्तिगत आतंकवादियों या आतंकवादी संगठनों आदि से मेल नहीं खाती है।

बैंक की ग्राहक स्वीकृति नीति (सीएपी) उस आधार को निर्धारित करने में एक महत्वपूर्ण दस्तावेज़ है जिसके आधार पर बैंक अपने ग्राहकों के साथ संबंध स्थापित करता है। अपर्याप्त सीएपी या सीआईपी का अपर्याप्त कार्यान्वयन बैंक को गंभीर अनुपालन, कानूनी और प्रतिष्ठित जोखिमों में डाल सकता है।

ग्राहकों की स्वीकृति के लिए वाणिज्यिक बैंक नीति ग्राहक, उसकी गतिविधि, उसके संबंधित खातों और किसी भी अन्य प्रासंगिक संकेतक से संबंधित सभी कारकों को ध्यान में रखती है।

ग्राहकों की स्वीकृति के लिए वाणिज्यिक बैंक नीति ग्राहक, उसकी गतिविधि, उसके संबंधित खातों और किसी भी अन्य प्रासंगिक संकेतक से संबंधित सभी कारकों को ध्यान में रखती है।

The policy includes adequate description of customers in accordance to their associated risk.

Due diligence requirements

1- General Rules

- a. Commercial Bank does not open accounts or deal with customers of un-known identity or have fictitious or unreal names.
- b. Staff should identify and verify the customer's and actual beneficiary's identity whether the customer is a natural or juridical person.
- c. Staff should apply due diligence procedures for customers and actual beneficiaries in the following cases:
 - (i) Establishing continuous business relationship with new customers
 - (ii) In case the Bank has any suspicion in respect of accuracy or adequacy of the information obtained in relation to the customer's identity.
- d. The Bank should not enter into a business relationship or execute any transactions before applying due diligence procedures stipulated in these instructions.
- e. The Bank may postpone the verification of the customer's identity until after the establishment of the business relationship provided that the verification should happen as soon as possible and that this postponement is necessary for the business requirement, and provided there is control on the risk of money.

पॉलिसी में ग्राहकों से जुड़े जोखिम के अनुसार उनका पर्याप्त विवरण शामिल है।

उचित परिश्रम आवश्यकताएँ

1- सामान्य नियम

1. वाणिज्यिक बैंक अज्ञात पहचान वाले या काल्पनिक या अवास्तविक नाम वाले ग्राहकों के साथ खाते नहीं खोलता या लेनदेन नहीं करता।
2. कर्मचारियों को ग्राहक और वास्तविक लाभार्थी की पहचान और सत्यापन करना चाहिए कि क्या ग्राहक प्राकृतिक या न्यायिक व्यक्ति है।
3. कर्मचारियों को निम्नलिखित मामलों में ग्राहकों और वास्तविक लाभार्थियों के लिए उचित परिश्रम प्रक्रियाएं लागू करनी चाहिए:
 - (i) नए ग्राहकों के साथ निरंतर व्यावसायिक संबंध स्थापित करना
 - (ii) यदि बैंक को ग्राहक की पहचान के संबंध में प्राप्त जानकारी की सटीकता या पर्याप्तता के संबंध में कोई संदेह है।
4. इन निर्देशों में निर्धारित उचित परिश्रम प्रक्रियाओं को लागू करने से पहले बैंक को कोई व्यावसायिक संबंध नहीं बनाना चाहिए या कोई लेनदेन निष्पादित नहीं करना चाहिए।

5. बैंक ग्राहक की पहचान के सत्यापन को व्यावसायिक संबंध स्थापित होने तक स्थगित कर सकता है, बशर्ते कि सत्यापन जल्द से जल्द हो और व्यावसायिक आवश्यकता के लिए यह स्थगन आवश्यक है, बशर्ते कि धन के जोखिम पर नियंत्रण हो।

Money Laundering and Terrorism Financing

The Bank should update the customer's identification information periodically and every 2, 8 and 10 years at the maximum, taking into consideration the customer's risk level, and in the event of any doubt about the identity information or about the customer himself. The Bank should obtain a declaration from the customer determining the actual beneficiary and informing the Bank of any change in his personal data, and an undertaking that he shall provide the Bank with the relevant supporting documents.

The Bank shall not enter into any correspondent banking relationship with any shell bank. In addition, the Bank should not enter into a correspondent banking relationship or execute any transactions before applying due diligence procedures stipulated in the AML manual.

मनी लॉन्ड्रिंग और आतंकवाद वित्तपोषण

बैंक को ग्राहक के जोखिम के स्तर को ध्यान में रखते हुए, और पहचान की जानकारी या स्वयं ग्राहक के बारे में किसी भी संदेह की स्थिति में, ग्राहक की पहचान जानकारी को समय-समय पर और अधिकतम हर 2, 8 और 10 वर्षों में अपडेट करना चाहिए। बैंक को ग्राहक से वास्तविक लाभार्थी का निर्धारण करने और उसके व्यक्तिगत डेटा में किसी भी बदलाव के बारे में बैंक को सूचित करने के लिए एक घोषणा पत्र प्राप्त करना चाहिए, और एक वचन देना चाहिए कि वह बैंक को प्रासंगिक सहायक दस्तावेज प्रदान करेगा।

बैंक किसी शेल बैंक के साथ किसी भी संवाददाता बैंकिंग संबंध में प्रवेश नहीं करेगा। इसके अलावा, बैंक को एएमएल मैनुअल में निर्धारित उचित परिश्रम प्रक्रियाओं को लागू करने से पहले संवाददाता बैंकिंग संबंध में प्रवेश नहीं करना चाहिए या कोई लेनदेन निष्पादित नहीं करना चाहिए।

Risk Perception with respect to

‘Customer risk’ in the present context refers to the money laundering and terrorist funding risk associated with a particular customer from a bank’s perspective. This risk is based on the risk perceptions associated with the parameters comprising a customer’s profile, and the risk associated with the product and channel being used by him. For effective implementation of KYC, anti-money laundering (AML) and combating of financing of terrorism (CFT) measures, Risk Categorization of customers along with compilation, periodic updation of customer profile and monitoring in accounts by banks are very important. Bank become vulnerable to operational risk in case there is weakness in the KYC/AML process.

The main goal of risk management is to avoid unfavorable surprise. List of identified risks is required for this. Risks are grouped under a common area which provides a structured & systematic approach for identifying risks. Customer Risk Categorisation For categorizing a customer as **Low Risk, Medium Risk and High Risk**, the parameters considered are customer’s identity, social/financial status, nature of business activity, mode of payments, volume of

turnover, information about the client's business and their location etc. While considering customer's identity, the ability to confirm identity documents through online or other services offered by issuing authorities may also be factored in.

Low Risk Customers Individuals (other than High Net worth) and entities whose identities and sources of income can be easily identified and transactions in whose accounts by and large conform to the known profile may be categorised as Low Risk customers, such as:

- Salaried employees
- People belonging to lower economic strata of the society
- Government Departments
- Government owned companies
- Regulatory and Statutory bodies, etc.
- For the above category, the KYC requirements of proper identification and verification of proof of address would suffice. Updating KYC of Low Risk Customers : **Every 10 years.**

ग्राहक के संबंध में जोखिम की धारणा

वर्तमान संदर्भ में 'ग्राहक जोखिम' बैंक के नजरिए से किसी विशेष ग्राहक से जुड़े मनी लॉन्ड्रिंग और आतंकवादी फंडिंग जोखिम को संदर्भित करता है। यह जोखिम ग्राहक की प्रोफाइल से जुड़े मापदंडों और उसके द्वारा उपयोग किए जा रहे उत्पाद और चैनल से जुड़े जोखिम से जुड़ी जोखिम धारणाओं पर आधारित है। केवाईसी, एंटी-मनी लॉन्ड्रिंग (एएमएल) और आतंकवाद के वित्तपोषण (सीएफटी) के उपायों के प्रभावी कार्यान्वयन के लिए, ग्राहकों के जोखिम वर्गीकरण के साथ-साथ संकलन, ग्राहक प्रोफाइल का आवधिक अद्यतनीकरण और बैंकों द्वारा खातों की निगरानी बहुत महत्वपूर्ण है। केवाईसी/एएमएल प्रक्रिया में कमजोरी होने पर बैंक परिचालन जोखिम के प्रति संवेदनशील हो जाते हैं।

जोखिम प्रबंधन का मुख्य लक्ष्य प्रतिकूल आश्चर्य से बचना है। इसके लिए पहचाने गए जोखिमों की सूची आवश्यक है। जोखिमों को एक सामान्य क्षेत्र के अंतर्गत समूहीकृत किया जाता है जो जोखिमों की पहचान के लिए एक संरचित और व्यवस्थित दृष्टिकोण प्रदान करता है। ग्राहक जोखिम वर्गीकरण किसी ग्राहक को कम जोखिम, मध्यम जोखिम और उच्च जोखिम के रूप में वर्गीकृत करने के लिए, जिन मापदंडों पर विचार किया जाता है वे हैं ग्राहक की पहचान, सामाजिक/वित्तीय स्थिति, व्यावसायिक गतिविधि की प्रकृति, भुगतान का तरीका, टर्नओवर की मात्रा, ग्राहक के व्यवसाय के बारे में जानकारी और उनका स्थान। आदि। ग्राहक की पहचान पर विचार करते समय, ऑनलाइन या जारीकर्ता अधिकारियों द्वारा दी जाने वाली अन्य सेवाओं के माध्यम से पहचान दस्तावेजों की पुष्टि करने की क्षमता को भी ध्यान में रखा जा सकता है।

कम जोखिम वाले ग्राहक ऐसे व्यक्ति (उच्च निवल मूल्य के अलावा) और संस्थाएं जिनकी पहचान और आय के स्रोत आसानी से पहचाने जा सकते हैं और जिनके खातों में लेनदेन आम तौर पर ज्ञात प्रोफाइल के अनुरूप होते हैं, उन्हें कम जोखिम वाले ग्राहकों के रूप में वर्गीकृत किया जा सकता है, जैसे:

- वेतनभोगी कर्मचारी
- समाज के निचले आर्थिक स्तर से संबंधित लोग
- सरकारी विभाग
- सरकार के स्वामित्व वाली कंपनियाँ

- विनियामक और वैधानिक निकाय, आदि।
- उपरोक्त श्रेणी के लिए, उचित पहचान और पते के प्रमाण के सत्यापन की केवाईसी पर्याप्त होंगी। कम जोखिम वाले ग्राहकों की केवाईसी हर 10 साल में अपडेट करना चाहिए।

Medium Risk Customers:

Customers who are likely to pose a higher-than-average risk to the Bank should be categorised as medium or high risk. For this category, higher due diligence is required which includes customer's background, nature and location of activity, country of origin, source of funds and his/her client profile, etc. besides proper identification. The following customers are classified as Medium Risk Customers:

- Gas Dealers
- Car/boat/plane dealers
- Electronics (wholesale)
- Travel agency, Telemarketers, Telecommunication service providers
- Pawnshops, Auctioneers, Restaurants, Retail shops, Movie theatres
- Sole practitioners
- Notaries
- Accountants – Blind
- Purdanashin

Updating KYC of Medium Risk Customers : **Every 8 years.**

मध्यम जोखिम वाले ग्राहक:

जिन ग्राहकों के बैंक के लिए औसत से अधिक जोखिम होने की संभावना है, उन्हें मध्यम या उच्च जोखिम के रूप में वर्गीकृत किया जाना चाहिए। इस श्रेणी के लिए, उच्च परिश्रम की आवश्यकता होती है जिसमें उचित पहचान के अलावा ग्राहक की पृष्ठभूमि, गतिविधि की प्रकृति और स्थान, मूल देश, धन का स्रोत और उसके ग्राहक प्रोफाइल आदि शामिल होते हैं। निम्नलिखित ग्राहकों को मध्यम जोखिम वाले ग्राहकों के रूप में वर्गीकृत किया गया है:

- गैस डीलर
- कार/नाव/विमान डीलर
- इलेक्ट्रॉनिक्स (थोक)
- ट्रेवल एजेंसी, टेलीमार्केटर्स, दूरसंचार सेवा प्रदाता
- गिरवी की दुकानें, नीलामीकर्ता, रेस्तरां, खुदरा दुकानें, मूवी थिएटर
- एकल व्यवसायी जैसे, अकेला वकील, अकेला डॉक्टर इत्यादि
- नोटरी

- नेत्रहीन - अकाउंटेंट
- महिलाएँ

मध्यम जोखिम वाले ग्राहकों की केवाईसी हर 8 साल में अपडेट करना चाहिए।

High Risk Customers

For this category, higher due diligence is required which includes customer's background, nature and location of activity, country of origin, source of funds and his client profile, etc. besides proper identification. Bank shall subject such accounts to enhanced monitoring on an ongoing basis.

1. Trusts, charities, NGOs and organizations receiving donations.
2. Companies having close family shareholding or beneficial ownership - Firms with sleeping partners.
3. Accounts under Foreign Contribution Regulation Act.
4. Politically Exposed People (PEPs).
5. Customers who are close relatives of PEPs and accounts of which a PEP is the ultimate beneficial owner.
6. Those with dubious reputation as per public information available. - Accounts of non-face-to-face customers.
7. High Net worth Individuals*
8. Non - Resident customers.
9. Accounts of Cash intensive businesses such as accounts of bullion dealers (including sub-dealers) & jewelers. Updating KYC of High-Risk Customers: **Every 2 years.**

*Parameters defining High Net worth Individuals (HNIs): customers with any of the following shall be treated as High-Net-worth Individuals:

- Average balance exceeding Rs. 25 lakh in SB.
- Average Balance exceeding Rs. 50 lakh in CA.
- Term deposits exceeding Rs. 50 lakh in aggregate.
- Annual turnover exceeding Rs. 25 lakh in the SB account, and exceeding Rs. 100 lakh in the CA account.
- VIPs such as head of Village / Town / City, Top Executives of Companies etc.

उच्च जोखिम वाले ग्राहक

इस श्रेणी के लिए, उच्च परिश्रम की आवश्यकता होती है जिसमें उचित पहचान के अलावा ग्राहक की पृष्ठभूमि, गतिविधि की प्रकृति और स्थान, मूल देश, धन का स्रोत और उसके ग्राहक प्रोफ़ाइल आदि शामिल होते हैं। बैंक ऐसे खातों को निरंतर आधार पर बढ़ी हुई निगरानी के अधीन रखेगा।

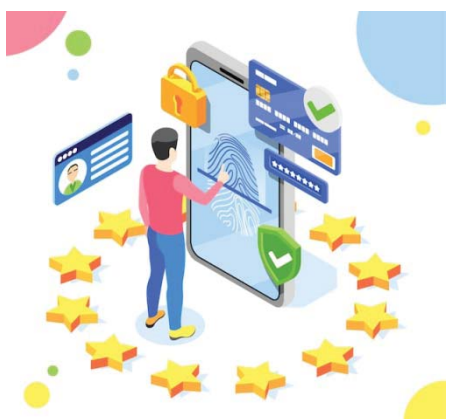
1. ट्रस्ट, दान, गैर सरकारी संगठन और दान प्राप्त करने वाले संगठन।
2. करीबी पारिवारिक शेयरधारिता या लाभकारी स्वामित्व वाली कंपनियाँ - स्लीपिंग पार्टनर्स वाली कंपनियाँ।
3. विदेशी अंशदान विनियमन अधिनियम के तहत खाते।
4. राजनीतिक रूप से उजागर व्यक्ति (पीईपी)।
5. वे ग्राहक जो पीईपी के करीबी रिश्तेदार हैं और जिन खातों का पीईपी अंतिम लाभकारी स्वामी है।
6. उपलब्ध सार्वजनिक जानकारी के अनुसार संदिग्ध प्रतिष्ठा वाले। - गैर-आमने-सामने वाले ग्राहकों के खाते।
7. उच्च निवल मूल्य वाले व्यक्ति*
8. अनिवासी ग्राहक।
9. नकद गहन व्यवसायों के खाते जैसे सराफा डीलरों (उप-डीलरों सहित) और आभूषण विक्रेताओं के खाते।

उच्च जोखिम वाले ग्राहकों की केवाईसी हर 2 साल में अपडेट करना चाहिए।

*उच्च निवल मूल्य वाले व्यक्तियों (एचएनआई) को परिभाषित करने वाले पैरामीटर:

निम्नलिखित में से किसी एक वाले ग्राहक को उच्च निवल मूल्य वाले व्यक्ति के रूप में माना जाएगा:

- औसत शेष रु. से अधिक. एसबी में 25 लाख।
- औसत शेष रु. से अधिक. सीए में 50 लाख.
- रुपये से अधिक की सावधि जमा कुल मिलाकर 50 लाख।
- वार्षिक टर्नओवर रु. से अधिक. एसबी खाते में 25 लाख, और रु. से अधिक. सीए खाते में 100 लाख रु.
- वीआईपी जैसे गांव/कस्बे/शहर के मुखिया, कंपनियों के शीर्ष अधिकारी आदि।



KYC Documents : KYC means Know Your Customer and sometimes Know Your Client. KYC or KYC check is the mandatory process of identifying and verifying the client's identity when opening an account and periodically over time. In other words, banks must make sure that their clients are genuinely who they claim to be.

As per the guidelines issued by the Government of India, 6 documents serve as 'Officially Valid Documents (or OVDs)' and can be considered for the verification of identity. Even if you have already submitted the KYC documents once to an institution, they may ask again for the documentary proof to periodically update the KYC records.

Following are the Documents required for the KYC process:

Proof of Identity

These include:

- Unique Identification Number (UID) such as Aadhaar, Passport, Driving license and Voter ID card
- PAN card
- Identity card or document with your photo, which is issued by any Statutory/Regulatory Authorities, Central/State Government and their Departments
- Identity cards issued by Scheduled Commercial Banks, Public Sector Undertakings, and Public Financial Institutions
- Identity cards issued by Colleges, which are affiliated to Universities, Professional Bodies including ICAI, ICWAI, ICSI, and Bar Council to their Members

Proof of Address

- Passport, Voters Identity Card, Registered Sale or Lease Agreement of Residence, Ration Card, Driving License, Insurance Copy or Flat Maintenance bill
- Utility bills such as Landline Telephone Bills, Gas bill or Electricity bill (not more than three months old)
- Bank Account Statement or Passbook entries (not more than three months old)
- Self-declaration by the Supreme Court and High Court judges, which specify their new address
- Proof of residence issued by any of the following bodies:
 - a. Bank Managers of Scheduled Commercial Banks
 - b. Multinational Foreign Banks
 - c. Scheduled Co-Operative Bank
 - d. Elected representatives to the Legislative Assembly
 - e. Gazetted Officer
 - f. Notary public
 - g. Parliament
 - h. Documents issued by any Government or Statutory Authority
 - i. Identity card or documents with an address that are issued by the Central or State Government and their Departments, Statutory or Regulatory Authorities, Scheduled

Commercial Banks, Public Sector Undertakings, Public Financial Institutions, and Colleges affiliated to Professional Bodies such as ICAI, ICWAI, Bar Council and ICSI to their Members

To complete KYC, Proof of Identity (Photo Id) and Address Proof are required for **different types of customers**.

केवाईसी दस्तावेज़ : केवाईसी का अर्थ है अपने ग्राहक को जानें। केवाईसी या केवाईसी जाँच खाता खोलते समय और समय-समय पर ग्राहक की पहचान और सत्यापन करने की अनिवार्य प्रक्रिया है। दूसरे शब्दों में, बैंकों को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि उनके ग्राहक वास्तव में वही हैं जो वे होने का दावा करते हैं।

भारत सरकार द्वारा जारी दिशानिर्देशों के अनुसार, 6 दस्तावेज़ 'आधिकारिक तौर पर वैध दस्तावेज़ (या ओवीडी) के रूप में काम करते हैं और पहचान के सत्यापन के लिए विचार किया जा सकता है। भले ही आपने पहले ही किसी संस्थान में एक बार केवाईसी दस्तावेज़ जमा कर दिए हों, वे केवाईसी रिकॉर्ड को समय-समय पर अपडेट करने के लिए दस्तावेज़ी प्रमाण फिर से माँग सकते हैं।

केवाईसी प्रक्रिया के लिए आवश्यक दस्तावेज़ निम्नलिखित हैं:

सबूत की पहचान

इसमें शामिल है:

- विशिष्ट पहचान संख्या (यूआईडी) जैसे आधार, पासपोर्ट, ड्राइविंग लाइसेंस और मतदाता पहचान पत्र
- पैन कार्ड
- आपकी फोटो वाला पहचान पत्र या दस्तावेज़, जो किसी वैधानिक/नियामक प्राधिकरण, केंद्र/राज्य सरकार और उनके विभागों द्वारा जारी किया गया हो
- अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों, सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों और सार्वजनिक वित्तीय संस्थानों द्वारा जारी पहचान पत्र
- विश्वविद्यालयों से संबद्ध कॉलेजों, आईसीएआई, आईसीडब्ल्यूआई, आईसीएसआई और बार काउंसिल सहित व्यावसायिक निकायों द्वारा अपने सदस्यों को जारी किए गए पहचान पत्र

पते का प्रमाण

- पासपोर्ट, मतदाता पहचान पत्र, निवास की पंजीकृत बिक्री या पट्टा समझौता, राशन कार्ड, ड्राइविंग लाइसेंस, बीमा प्रतिलिपि या फ्लैट रखरखाव बिल
- उपयोगिता बिल जैसे लैंडलाइन टेलीफोन बिल, गैस बिल या बिजली बिल (तीन महीने से अधिक पुराना नहीं)
- बैंक खाता विवरण या पासबुक प्रविष्टियाँ (तीन महीने से अधिक पुरानी नहीं)
- उच्चतम न्यायालय और उच्च न्यायालय के न्यायाधीशों द्वारा स्व-घोषणा, जो उनका नया पता निर्दिष्ट करती है
- निम्नलिखित में से किसी भी निकाय द्वारा जारी निवास का प्रमाण:
 - (i) अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों के बैंक प्रबंधक
 - (ii) बहुराष्ट्रीय विदेशी बैंक
 - (iii) अनुसूचित सहकारी बैंक
 - (vi) विधान सभा के लिए निर्वाचित प्रतिनिधि
 - (v) राजपत्रित अधिकारी

(vi) नोटरी पब्लिक

(vii) संसद

(viii) किसी सरकार या वैधानिक प्राधिकरण द्वारा जारी किए गए दस्तावेज़

(ix) पते वाला पहचान पत्र या दस्तावेज़ जो केंद्र या राज्य सरकार और उनके विभागों, वैधानिक या नियामक प्राधिकरणों, अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों, सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों, सार्वजनिक वित्तीय संस्थानों और आईसीएआई, आईसीडब्ल्यूआई, काउंसिल और आईसीएसआई अपने सदस्यों को तथा बार जैसे व्यावसायिक निकायों से संबद्ध कॉलेजों द्वारा जारी किए जाते हैं।

केवाईसी पूरा करने के लिए **विभिन्न प्रकार के ग्राहकों** के लिए पहचान प्रमाण (फोटो आईडी) और पते का प्रमाण आवश्यक है।

Types of Bank Customers

Bank is an important service sector organisation. Customers play the most significant part in bank. Customer is the one who uses the banking products and services and judges the quality of those products and services. Banking relationship is a contract between the Bank & the Customer.

During the opening of accounts, the banker deals with different types of customers. The banker should acquaint himself with various laws governing different types of customers. The customers can be classified as follows:

1. Personal accounts: Banker should take care and verify the certain fact while opening of accounts of individual. As per Indian Contract Act 1872, a person is competent to enter into a valid contract and open a bank account provided:

- i. Individual should be major, i.e. of 18 years of age;
- ii. He should be sound mind;
- iii. He is otherwise not disqualified by any law;
- iv. He Should not be an insolvent;
- v. Drunken person is not legally competent to enter into a contract;
- vi. He should be in good sense while lending a loan and entering into a contract.

Various types of personal accounts in banks are as under:

a) Accounts of Single Individual: This is purely a personal account in the name of an individual and is normally operated upon by the account holder himself. The account holder may authorise another person to operate on his account. For this purpose, he gives a Mandate or executes a Power of Attorney in favour of such a person.

In order to avoid legal complications that may arise after the death of the account holder, it is desirable to suggest opening of a joint account in the names of two individuals (unless it is

essential in certain circumstances to open an account in the single name only), and/or to obtain proper nomination

b) Joint Accounts of Individuals: A joint account is opened in the names of more than one individual for convenience of operations and/ or to avoid legal complications upon death of one of the joint account holders. A joint account is neither a partnership nor a trust account. It is important to obtain clear and unambiguous instructions regarding the mode of operation and repayment of balance of a joint account in the event of death of one or more joint account holder(s).

Different types of operational instructions are as under:

(i) Jointly or Survivor

(ii) Either or Survivor

(iii) Former or Survivor

(iv) any one or Survivor

One or more of the joint account holders can authorise operation on the account on his/their behalf by giving a Mandate or executing a Power of Attorney, but, such Mandate or Power of Attorney must be given by all the parties to the accounts. Addition/deletion of any name, material alteration, closure of account & operational instructions in the joint account can be changed by all the account holders jointly. However, in joint accounts with operational instructions “Former or Survivor”, instructions can be changed / revoked only by Former.

c) Illiterate person: Illiterate person is a person who cannot read or write. Such people are competent to enter in to a valid contract. The account (other than Current Account) of such a person may be opened provided he calls on the Bank with a latest passport size photograph. Photograph is essential for identification. Thereupon, his thumb impression or mark should be obtained on the account opening form/card in the presence of the Bank’s official. Such thumb impressions or marks affixed by illiterate people on instruments are equivalent to their signatures. Any withdrawal/repayment of deposit amount and/or interest by way of withdrawal form or otherwise should similarly be affixed with the thumb impression or mark of the depositor.

d) Blind People: Visually challenged people can operate the account in bank. Signature of Thumb impression of blind person in the A/c opening form to be witnessed by a person who should certify that contents of the A/c opening form were explained to the blind person in his presence. The sign may be authorised by bank officer and a witness known to both the bank and the blind person. He should always visit the branch for cash withdrawal. As per all banking facilities including net banking, ATM, Cheque Book, Locker facility, loans to be offered to visually challenged customers without discrimination.

e) Minors' Accounts: A minor is a person below the age of 18 years. A minor is under legal incapacity to contract by himself and, therefore, a guardian recognised by law along can deal with the person and property of the minor. The term "guardian" includes a natural guardian or guardian appointed by the Court of Law. Ordinarily, an account of a minor is opened and operated upon by the natural guardian of the minor or by the guardian appointed by the Court.

According to RBI guidelines (RBI/2013-14/581DBOD. No. Leg. BC. 108/09.07.005/ 2013-14) with a view to promote the objective of financial inclusion and also to bring uniformity among banks in opening and operating minors' accounts, banks are advised as under:

- A savings /fixed / recurring bank deposit account can be opened by a minor of any age through his/her natural or legally appointed guardian.
- Minors above the age of 10 years may be allowed to open and operate savings bank accounts independently, if they so desire. Banks may, however, keeping in view their risk management systems, fix limits in terms of age and amount up to which minors may be allowed to operate the deposit accounts independently. They can also decide, in their own discretion, as to what minimum documents are required for opening of accounts by minors.
- On attaining majority, the erstwhile minor should confirm the balance in his/her account and if the account is operated by the natural guardian / legal guardian, fresh operating instructions and specimen signature of erstwhile minor should be obtained and kept on record for all operational purposes.

Banks are free to offer additional banking facilities like internet banking, ATM/ debit card, cheque book facility etc., subject to the safeguards that minor accounts are not allowed to be overdrawn and that these always remain in credit.

It is permissible to open any type of deposit account in the name of and/or to be operated upon by a minor within the framework of rules of business of the Bank as outlined hereunder, but no Current Account should be opened.

According to Section 26 of NI Act, a minor can draw, endorse or negotiate a cheque or a bill but he cannot be held liable on such cheques or bill. Minor can be admitted to the benefits of partnership with the consent of other partners but cannot be made liable for the losses. A minor may be appointed as an agent on behalf of his principal but legally he cannot be held responsible to his principal.

When the minor becomes major he has the sole right to operate the account and guardian's power ceases. The payment should be made to the erstwhile minor upon provided his identity. When the account is operated upon by the guardian on behalf of the minor a Balance Confirmation Letter duly signed by the erstwhile minor and verified by the guardian. If account is operated by the minor himself, the erstwhile minor should be asked to sign a Balance Confirmation Letter.

बैंक ग्राहकों के प्रकार

बैंक एक महत्वपूर्ण सेवा क्षेत्र संगठन है। ग्राहक बैंक में सबसे महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। ग्राहक वह है जो बैंकिंग उत्पादों और सेवाओं का उपयोग करता है और उन उत्पादों और सेवाओं की गुणवत्ता का मूल्यांकन करता है। बैंकिंग संबंध बैंक और ग्राहक के बीच एक अनुबंध है।

खाते खोलने के दौरान बैंकर विभिन्न प्रकार के ग्राहकों से व्यवहार करता है। बैंकर को विभिन्न प्रकार के ग्राहकों को नियंत्रित करने वाले विभिन्न कानूनों से परिचित होना चाहिए। ग्राहकों को इस प्रकार वर्गीकृत किया जा सकता है:

1. **व्यक्तिगत खाते:** बैंकर को व्यक्तियों के खाते खोलते समय कुछ तथ्यों का ध्यान रखना चाहिए और उन्हें सत्यापित करना चाहिए। भारतीय अनुबंध अधिनियम 1872 के अनुसार, एक व्यक्ति वैध अनुबंध में प्रवेश करने और बैंक खाता खोलने के लिए सक्षम है, बशर्ते:

- i. व्यक्ति वयस्क होना चाहिए, अर्थात् 18 वर्ष की आयु का होना चाहिए;
- ii. उसका दिमाग स्वस्थ होना चाहिए;
- iii. वह किसी भी कानून द्वारा अयोग्य नहीं होना चाहिए;
- iv. वह दिवालिया नहीं होना चाहिए;
- v. शराबी व्यक्ति अनुबंध करने के लिए कानूनी रूप से सक्षम नहीं है;
- vi. ऋण देते समय और अनुबंध करते समय उसे अच्छी समझ में होना चाहिए।

बैंकों में विभिन्न प्रकार के व्यक्तिगत खाते इस प्रकार हैं:

a) एकल व्यक्ति के खाते: यह पूरी तरह से एक व्यक्ति के नाम पर एक व्यक्तिगत खाता है और आम तौर पर खाताधारक द्वारा स्वयं संचालित किया जाता है। खाताधारक किसी अन्य व्यक्ति को अपने खाते पर संचालन के लिए अधिकृत कर सकता है। इस प्रयोजन के लिए, वह ऐसे व्यक्ति के पक्ष में एक अधिदेश देता है या पावर ऑफ अटॉर्नी निष्पादित करता है।

खाताधारक की मृत्यु के बाद उत्पन्न होने वाली कानूनी जटिलताओं से बचने के लिए, दो व्यक्तियों के नाम पर एक संयुक्त खाता खोलने का सुझाव देना वांछनीय है (जब तक कि कुछ परिस्थितियों में केवल एक ही नाम पर खाता खोलना और/या उचित नामांकन प्राप्त करने के लिए आवश्यक न हो)।

b) व्यक्तियों के संयुक्त खाते: संचालन की सुविधा के लिए और/या संयुक्त खाताधारकों में से किसी एक की मृत्यु पर कानूनी जटिलताओं से बचने के लिए एक संयुक्त खाता एक से अधिक व्यक्तियों के नाम पर खोला जाता है। संयुक्त खाता न तो साझेदारी है और न ही ट्रस्ट खाता है। एक या अधिक संयुक्त खाताधारकों की मृत्यु की स्थिति में संयुक्त खाते के संचालन के तरीके और शेष राशि के पुनर्भुगतान के संबंध में स्पष्ट निर्देश प्राप्त करना महत्वपूर्ण है।

विभिन्न प्रकार के परिचालन निर्देश इस प्रकार हैं:

- (i) संयुक्त रूप से या दूसरा खाताधारक
- (ii) पहला या दूसरा खाताधारक

(iii) पूर्व या दूसरा खाताधारक

(iv) कोई एक या दूसरा खाताधारक

एक या अधिक संयुक्त खाताधारक एक अधिदेश देकर या पावर ऑफ अटॉर्नी निष्पादित करके अपनी ओर से खाते पर परिचालन को अधिकृत कर सकते हैं, लेकिन, ऐसा अधिदेश या पावर ऑफ अटॉर्नी खातों के सभी पक्षों द्वारा दिया जाना चाहिए। संयुक्त खाते में किसी भी नाम को जोड़ने/हटाने, सामग्री परिवर्तन, खाता बंद करने और परिचालन निर्देशों को सभी खाताधारकों द्वारा संयुक्त रूप से बदला जा सकता है। हालाँकि, परिचालन निर्देश "पूर्व या दूसरा खाताधारक" वाले संयुक्त खातों में, निर्देशों को केवल पूर्व द्वारा बदला/निरस्त किया जा सकता है।

c) निरक्षर व्यक्ति: निरक्षर व्यक्ति वह व्यक्ति है जो पढ़-लिख नहीं सकता। ऐसे व्यक्ति वैध अनुबंध में प्रवेश करने के लिए सक्षम हैं। ऐसे व्यक्ति का खाता (चालू खाते के अलावा) खोला जा सकता है, बशर्ते वह नवीनतम पासपोर्ट आकार की तस्वीर के साथ बैंक में कॉल करे। पहचान के लिए फोटो जरूरी है। इसके बाद, बैंक के अधिकारी की उपस्थिति में खाता खोलने के फॉर्म/कार्ड पर उसके अंगूठे का निशान लिया जाना चाहिए। अशिक्षित व्यक्तियों द्वारा उपकरणों पर लगाए गए ऐसे अंगूठे के निशान उनके हस्ताक्षर के बराबर होते हैं। जमा राशि और/या ब्याज की किसी भी निकासी/पुनर्भुगतान को निकासी फॉर्म के माध्यम से या अन्यथा जमाकर्ता के अंगूठे के निशान के साथ चिपकाया जाना चाहिए।

d) दृष्टिहीन व्यक्ति: दृष्टिहीन व्यक्ति बैंक में खाता संचालित कर सकते हैं। खाता खोलने के फॉर्म में अंधे व्यक्ति के हस्ताक्षर, अंगूठे का निशान, एक ऐसे व्यक्ति द्वारा देखा जाना चाहिए, जिसे प्रमाणित करना चाहिए कि खाता खोलने के फॉर्म की सामग्री उसकी उपस्थिति में अंधे व्यक्ति को समझाई गई थी। हस्ताक्षर को बैंक अधिकारी तथा बैंक और अंधे व्यक्ति दोनों को जानने वाले गवाह द्वारा अधिकृत किया जा सकता है। उन्हें नकदी निकासी के लिए हमेशा शाखा में जाना चाहिए। नेट बैंकिंग, एटीएम, चेक बुक, लॉकर सुविधा सहित सभी बैंकिंग सुविधाओं के अनुसार, दृष्टिबाधित ग्राहकों को बिना किसी भेदभाव के ऋण की पेशकश की जाएगी।

e) नाबालिगों के खाते: नाबालिग 18 वर्ष से कम आयु का व्यक्ति है। एक नाबालिग स्वयं अनुबंध करने में कानूनी रूप से अक्षम है इसलिए, कानून द्वारा मान्यता प्राप्त अभिभावक, नाबालिग व्यक्ति के खाते का संचालन कर सकता है। "अभिभावक" शब्द में न्यायालय द्वारा नियुक्त प्राकृतिक अभिभावक या अभिभावक शामिल हैं। आमतौर पर, किसी नाबालिग का खाता उसके प्राकृतिक अभिभावक या न्यायालय द्वारा नियुक्त अभिभावक द्वारा खोला और संचालित किया जाता है।

RBI दिशानिर्देशों के अनुसार (RBI/2013-14/581DBOD. No. Leg. BC. 108/09.07.005/ 2013-14) वित्तीय समावेशन के उद्देश्य को बढ़ावा देने और बैंकों के बीच खोलने और संचालन में एकरूपता लाने के उद्देश्य से नाबालिगों के खातों के लिए बैंकों को निम्नानुसार सूचित किया जाता है:

1. बैंक इंटरनेट बैंकिंग, एटीएम/डेबिट कार्ड, चेक बुक सुविधा आदि जैसी अतिरिक्त बैंकिंग सुविधाएं देने के लिए स्वतंत्र हैं, बशर्ते कि छोटे खातों से अधिक निकासी की अनुमति न हो और ये हमेशा क्रेडिट में रहें।

2. यहाँ नीचे उल्लिखित बैंक के व्यवसाय के नियमों के ढांचे के भीतर किसी नाबालिग के नाम पर किसी भी प्रकार का जमा खाता खोलने और/या उसके द्वारा संचालित करने की अनुमति है, लेकिन कोई चालू खाता नहीं खोला जाना चाहिए।

3. एनआई अधिनियम की धारा 26 के अनुसार, एक नाबालिग चेक या बिल निकाल सकता है, समर्थन कर सकता है या बातचीत कर सकता है लेकिन उसे ऐसे चेक या बिल के लिए उत्तरदायी नहीं ठहराया जा सकता है। नाबालिग को अन्य साझेदारों की सहमति से साझेदारी के लाभों में शामिल किया जा सकता है लेकिन नुकसान के लिए उसे उत्तरदायी नहीं बनाया जा सकता है। एक नाबालिग को उसके प्रिंसिपल की ओर से एजेंट के रूप में नियुक्त किया जा सकता है लेकिन कानूनी तौर पर उसे अपने प्रिंसिपल के प्रति जिम्मेदार नहीं ठहराया जा सकता है।

4. जब नाबालिग वयस्क हो जाता है तो उसे खाते को संचालित करने का एकमात्र अधिकार होता है और अभिभावक की शक्ति समाप्त हो जाती है। भुगतान पूर्ववर्ती नाबालिग को उसकी पहचान प्रदान करने पर किया जाना चाहिए। जब खाता नाबालिग की ओर से अभिभावक द्वारा संचालित किया जाता है, तो पूर्ववर्ती नाबालिग द्वारा विधिवत हस्ताक्षरित और अभिभावक द्वारा सत्यापित शेष राशि पुष्टिकरण पत्र दिया जाता है। यदि खाता स्वयं नाबालिग द्वारा संचालित किया जाता है, तो पूर्ववर्ती नाबालिग से शेष राशि पुष्टिकरण पत्र पर हस्ताक्षर करने के लिए कहा जाना चाहिए।

2. Hindu Undivided Family(HUF): Hindu Undivided Family' otherwise known as 'Joint Hindu Family' property, business or ancestral estates and its common possession, enjoyment ownership is the basis of formation of HUF.As per Hindu law, the Hindus, Sikhs & Jains can form HUF.

HUF is governed basically by two schools of thought. In Bengal, it is governed by Dayabhog Law. In other parts of India, it is governed by Mitakshara Law. The law governing Hindu Undivided Family is codified under Hindu Code and now, succession among Hindu is governed by Hindu Succession Act, 1956. Parts of this Act was amended in 2005 by the Hindu Succession (Amendment) Act, 2005. Creation of Hindu Law under which all major members of the family get right by birth in the ancestral property of the family.

HUF property is managed by senior most major male member called 'Manager' or 'Karta'. Upon death of Karta, next senior male coparcener becomes Karta. Joint owners of HUF are known as coparceners. It consists of one common living ancestor and his all male & female (female included from Sept. 2005) descendent up to three generations next to him. HUF cannot enter into a partnership as per Supreme Court judgement of 1998.

HUF account is operated by Karta. Karta has authority to borrow money for the family necessities & for ancestral family business. Documents are to be executed by Karta. All major coparceners are to be made guarantors. The liability of the 'Karta' is unlimited, whereas the liability of the coparceners is limited to their shares in the joint family estate.

2. हिंदू अविभाजित परिवार (एचयूएफ): हिंदू अविभाजित परिवार' जिसे अन्यथा 'संयुक्त हिंदू परिवार' के रूप में जाना जाता है, संपत्ति, व्यवसाय या पैतृक संपत्ति और इसका सामान्य कब्जा, आनंद स्वामित्व एचयूएफ के गठन का आधार है। हिंदू कानून के अनुसार, हिंदू, सिख और जैन HUF बना सकते हैं।

एचयूएफ मूलतः दो विचारधाराओं द्वारा शासित होता है। बंगाल में, यह दयाभाग कानून द्वारा शासित होता है। भारत के अन्य हिस्सों में, यह मिताक्षरा कानून द्वारा शासित होता है। हिंदू अविभाजित परिवार को नियंत्रित करने वाले कानून को हिंदू संहिता के तहत संहिताबद्ध किया गया है और अब, हिंदुओं के बीच उत्तराधिकार हिंदू उत्तराधिकार अधिनियम, 1956 द्वारा शासित होता है। इस अधिनियम के कुछ हिस्सों को 2005 में हिंदू उत्तराधिकार (संशोधन) अधिनियम, 2005 द्वारा संशोधित किया गया था। हिंदू कानून का निर्माण जिसे परिवार के सभी प्रमुख सदस्यों को परिवार की पैतृक संपत्ति में जन्म से अधिकार मिलता है।

एचयूएफ संपत्ति का प्रबंधन सबसे वरिष्ठ पुरुष सदस्य द्वारा किया जाता है जिसे 'प्रबंधक' या 'कर्ता' कहा जाता है। कर्ता की मृत्यु के बाद, अगला वरिष्ठ पुरुष सहदायिक कर्ता बन जाता है। एचयूएफ के संयुक्त मालिकों को सहदायिक कहा जाता है। इसमें एक सामान्य जीवित पूर्वज और उसके आगे की तीन पीढ़ियों तक के सभी पुरुष और महिला (सितंबर 2005 से महिला शामिल) शामिल हैं। सुप्रीम कोर्ट के 1998 के फैसले के अनुसार एचयूएफ साझेदारी नहीं कर सकता।

एचयूएफ खाता कर्ता द्वारा संचालित किया जाता है। कर्ता के पास पारिवारिक आवश्यकताओं और पैतृक पारिवारिक व्यवसाय के लिए धन उधार लेने का अधिकार है। दस्तावेजों का निष्पादन कर्ता द्वारा किया जाना है। सभी प्रमुख सहदायिकों को गारंटर बनाया जाना है। 'कर्ता' का दायित्व असीमित है, जबकि सहदायिकों का दायित्व संयुक्त परिवार की संपत्ति में उनके शेयरों तक सीमित है।

3. Sole Proprietary Firms: Business is wholly owned by an individual. In law, there is no difference between proprietor & the firm. In all respects, it is an account in the name of an individual only except that it is operated upon by the proprietor on behalf of firm. The firm should have PAN or GST Number. Proprietorship letter in bank's Performa is to be obtained. Proof of proprietorship to be obtained. Creditors have recourse not only against assets of the firm but also against private assets of the proprietor. Proprietor can authorize another person to operate the account through Mandate or Power of Attorney.

For opening an account in the name of a sole proprietary firm, CDD of the individual (proprietor) shall be carried out. In addition to the above, any two of the following documents as a proof of business/ activity in the name of the proprietary firm shall also be obtained:

- Registration certificate
- Certificate/licence issued by the municipal authorities under Shop and Establishment Act.
- Sales and income tax returns.
- CST/VAT/ GST certificate (provisional/final).
- Certificate/registration document issued by Sales Tax/Service Tax/Professional Tax authorities.
- IEC (Importer Exporter Code) issued to the proprietary concern by the office of DGFT or Licence/certificate of practice issued in the name of the proprietary concern by any professional body incorporated under a statute.
- Complete Income Tax Return (not just the acknowledgement) in the name of the sole proprietor where the firm's income is reflected, duly acknowledged by the Income Tax authorities.
- Utility bills such as electricity, water, landline telephone bills, etc.

In cases where the Regulated Entities (REs) are satisfied that it is not possible to furnish two such documents, Regulated Entities (REs) may, at their discretion, accept only one of those documents as proof of business/activity.

Provided Regulated Entities (REs) undertake contact point verification and collect such other information and clarification as would be required to establish the existence of such firm, and shall confirm and satisfy itself that the business activity has been verified from the address of the proprietary concern.

3. एकल स्वामित्व वाली फर्म: व्यवसाय का पूर्ण स्वामित्व किसी व्यक्ति के पास होता है। कानून में, मालिक और फर्म के बीच कोई अंतर नहीं है। सभी मामलों में, यह केवल एक व्यक्ति के नाम पर एक खाता है, सिवाय इसके कि इसे फर्म की ओर से मालिक द्वारा संचालित किया जाता है। फर्म के पास पैन या जीएसटी नंबर होना चाहिए। बैंक के प्रोफार्मा में स्वामित्व पत्र प्राप्त करना होगा। स्वामित्व का प्रमाण प्राप्त किया जाना है। लेनदारों के पास न केवल फर्म की संपत्ति के खिलाफ बल्कि मालिक की निजी संपत्ति के खिलाफ भी सहारा होता है। मालिक अधिदेश या पावर ऑफ अटॉर्नी के माध्यम से किसी अन्य व्यक्ति को खाता संचालित करने के लिए अधिकृत कर सकता है।

एकल स्वामित्व वाली फर्म के नाम पर खाता खोलने के लिए, व्यक्ति (मालिक) की सीडीडी की जाएगी। उपरोक्त के अलावा, मालिकाना फर्म के नाम पर व्यवसाय/गतिविधि के प्रमाण के रूप में निम्नलिखित में से कोई दो दस्तावेज भी प्राप्त किए जाएंगे:

- पंजीयन प्रमाणपत्र
- दुकान और स्थापना अधिनियम के तहत नगर निगम अधिकारियों द्वारा जारी प्रमाण पत्र/लाइसेंस।
- बिक्री और आयकर रिटर्न।
- सीएसटी/वैट/जीएसटी प्रमाणपत्र (अस्थायी/अंतिम)।
- बिक्री कर/सेवा कर/व्यावसायिक कर प्राधिकारियों द्वारा जारी प्रमाणपत्र/पंजीकरण दस्तावेज़।
- डीजीएफटी के कार्यालय द्वारा मालिकाना संस्था को जारी किया गया आईईसी (आयातक निर्यातक कोड) या किसी क़ानून के तहत निगमित किसी पेशेवर निकाय द्वारा मालिकाना संस्था के नाम पर जारी किया गया प्रैक्टिस का लाइसेंस/प्रमाण पत्र।
- एकमात्र मालिक के नाम पर पूर्ण आयकर रिटर्न (सिर्फ पावती नहीं) जिसमें फर्म की आय परिलक्षित हो, आयकर अधिकारियों द्वारा विधिवत स्वीकृत।
- उपयोगिता बिल जैसे बिजली, पानी, लैंडलाइन टेलीफोन बिल, आदि।

ऐसे मामलों में जहाँ विनियमित संस्थाएं (आरई) संतुष्ट हैं कि ऐसे दो दस्तावेज़ प्रस्तुत करना संभव नहीं है, विनियमित संस्थाएं (आरई) अपने विवेक पर, व्यवसाय/गतिविधि के प्रमाण के रूप में उनमें से केवल एक दस्तावेज़ को स्वीकार कर सकती हैं।

बशर्ते विनियमित संस्थाएं (आरई) संपर्क बिंदु सत्यापन करें और ऐसी अन्य जानकारी और स्पष्टीकरण एकत्र करें जो ऐसी फर्म के अस्तित्व को स्थापित करने के लिए आवश्यक होंगे, और खुद की पुष्टि करेंगे कि व्यावसायिक गतिविधि को मालिकाना हक रखने वाले के पते से सत्यापित किया गया है।

4. Partnership Firm: Partnership is the relation between people who have agreed to share profits of business carried on by all or any one them acting for all (Indian Partnership Act 1932). As per RBI instruction now Registration Certificate and Partnership deed to be obtained. As per Indian Companies Act 2013, Maximum number of partner can be up to 100 in a firm (Earlier number of partner was restricted to 20 for other businesses & 10 for banking business). Partnership is not a distinct legal person from the partners who have made partnership firm. HUF cannot enter into a partnership as per Supreme Court judgement of 1998. The firm should have PAN or GST Number. A partner cannot delegate his authority to operate the account.

A minor cannot be a partner, but he can be admitted for his benefit in an existing partnership firm. The particulars of minor partner, particularly the DOB should be properly recorded.

In case of death/retirement/insolvency of a partner account should be stopped, if the balance is in debit and a fresh account should be opened after fresh sanction of limit. In case of dispute when one partner revokes the authority against the other partner, operation in the account should be stopped. Dissolution of the Partnership firm can take place by following ways:

- By mutual consent.
- Death/insolvency/retirement of a partner.
- Operation of Law (insolvency of all partners, business becoming unlawful, dissolution by a competent court.
- In case of automatic dissolution.

4. पार्टनरशिप फर्म: पार्टनरशिप उन दो या दो से अधिक व्यक्तियों के बीच का संबंध है जो सभी के लिए काम करने वाले या उनमें से किसी एक द्वारा किए गए व्यवसाय के मुनाफे को साझा करने के लिए सहमत हुए हैं (भारतीय साझेदारी अधिनियम 1932)। आरबीआई के निर्देश के अनुसार, रजिस्ट्रेशन सर्टिफिकेट और पार्टनरशिप डीड प्राप्त करना होगा। भारतीय कंपनी अधिनियम 2013 के अनुसार, एक फर्म में साझेदारों की अधिकतम संख्या 100 तक हो सकती है (पहले साझेदारों की संख्या अन्य व्यवसायों के लिए 20 और बैंकिंग व्यवसाय के लिए 10 तक सीमित थी)। साझेदारी उन साझेदारों से अलग कानूनी व्यक्ति नहीं है जिन्होंने साझेदारी फर्म बनाई है। 1998 के सुप्रीम कोर्ट के फैसले के अनुसार एचयूएफ साझेदारी में प्रवेश नहीं कर सकता है। फर्म के पास पैन या जीएसटी नंबर होना चाहिए। कोई भागीदार खाते को संचालित करने के लिए अपना अधिकार नहीं सौंप सकता।

एक नाबालिग भागीदार नहीं हो सकता है, लेकिन उसे अपने लाभ के लिए मौजूदा साझेदारी फर्म में शामिल किया जा सकता है। नाबालिग साझेदार का विवरण, विशेषकर जन्मतिथि ठीक से दर्ज की जानी चाहिए।

साझेदार की मृत्यु/सेवानिवृत्ति/दिवालियापन की स्थिति में, यदि शेष राशि डेबिट में है, तो खाता बंद कर देना चाहिए और सीमा की नई मंजूरी के बाद एक नया खाता खोलना चाहिए। विवाद की स्थिति में जब एक साझेदार दूसरे साझेदार के खिलाफ अधिकार रद्द कर देता है, तो खाते में परिचालन बंद कर दिया जाना चाहिए। साझेदारी फर्म का विघटन निम्नलिखित तरीकों से हो सकता है:

- आपसी सहमति से
- किसी साथी की मृत्यु/दिवालियापन/सेवानिवृत्ति होने पर
- कानून का संचालन (सभी साझेदारों का दिवालिया होना, व्यवसाय का गैरकानूनी होना, सक्षम न्यायालय द्वारा विघटन होने पर
- स्वतः विघटन की स्थिति में।

5. Limited Liability Partnership (LLP): A limited liability partnership (LLP) is a partnership in which some or all partners (depending on the jurisdiction) have limited liabilities. LLP is governed by limited liability partnership Act 2008. Liability is limited to the extent of his contribution in the LLP. Minimum 2 designated partner and no limit on maximum number of Partners. A partner is not liable for another partner's misconduct or negligence, except in

certain cases. LLP is a legal entity separate from its partner. It has own assets in his name, sure and be sued. Since LLP contains element of both 'a corporate structure' as well as 'a partnership firm structure' LLP is called a hybrid between a company and a partnership. It has perpetual succession (death of a partner does not affect the existence of LLP). Partners have a right to manage the business directly. Firms and companies can get themselves converted into LLP. LLP cannot raise fund from public.

5. सीमित देयता भागीदारी (एलएलपी): एक सीमित देयता भागीदारी (एलएलपी) एक साझेदारी है, जिसमें कुछ या सभी भागीदारों (क्षेत्राधिकार के आधार पर) की सीमित देनदारियाँ होती हैं। एलएलपी सीमित देयता भागीदारी अधिनियम 2008 द्वारा शासित है। देयता एलएलपी में उसके योगदान की सीमा तक सीमित है। न्यूनतम 2 नामित भागीदार और अधिकतम भागीदारों की संख्या पर कोई सीमा नहीं। कुछ मामलों को छोड़कर, एक साझेदार दूसरे साझेदार के कदाचार या लापरवाही के लिए उत्तरदायी नहीं है। एलएलपी अपने साझेदार से अलग एक कानूनी इकाई है। इसके नाम पर अपनी संपत्ति है, निश्चित रूप से मुकदमा चलाया जाएगा। चूँकि एलएलपी में 'कॉर्पोरेट संरचना' के साथ-साथ 'साझेदारी फर्म संरचना' दोनों के तत्व शामिल हैं, इसलिए एलएलपी को कंपनी और साझेदारी के बीच का एक मिश्रण कहा जाता है। इसका शाश्वत उत्तराधिकार है (साझेदार की मृत्यु एलएलपी के अस्तित्व को प्रभावित नहीं करती है)। साझेदारों को व्यवसाय को सीधे प्रबंधित करने का अधिकार है। फर्म और कंपनियाँ खुद को एलएलपी में परिवर्तित करा सकती हैं। एलएलपी जनता से फंड नहीं जुटा सकती।

6. Companies: Companies are defined in Indian Company Act 1956. As per the provision of Company Act 2013 (implemented with effect from 1st April 2014), recognizes a joint Stock Company is a legal person with perpetual entity & is distinct from its members. A company or association of people can be created at law as legal person so that the company in itself can accept limited liability for civil responsibility. Because companies are legal people, they also may associate and register themselves as companies otherwise it will be treated as illegal. Address of the registered office is compulsory. It is the address at which all the documents & notices may be served upon the company. Cheques favouring company are not to be credited to the personal accounts of the Directors or other officers of the company.

6. कंपनियाँ: कंपनियों को भारतीय कंपनी अधिनियम 1956 में परिभाषित किया गया है। कंपनी अधिनियम 2013 (1 अप्रैल 2014 से लागू) के प्रावधान के अनुसार, एक संयुक्त स्टॉक कंपनी एक स्थायी इकाई के साथ एक कानूनी व्यक्ति है और अपने सदस्यों से अलग है। किसी कंपनी या व्यक्तियों के संघ को कानूनी रूप से कानूनी व्यक्ति के रूप में बनाया जा सकता है ताकि कंपनी स्वयं नागरिक जिम्मेदारी के लिए सीमित दायित्व स्वीकार कर सके। चूँकि कंपनियाँ कानूनी व्यक्ति हैं, वे स्वयं को कंपनियों के रूप में संबद्ध और पंजीकृत भी कर सकती हैं अन्यथा इसे अवैध माना जाएगा। पंजीकृत कार्यालय का पता अनिवार्य है। यह वह पता है जिस पर कंपनी को सभी दस्तावेज़ और नोटिस भेजे जा सकते हैं। कंपनी के पक्ष में चेक कंपनी के निदेशकों या अन्य अधिकारियों के व्यक्तिगत खातों में जमा नहीं किया जाना चाहिए।

Following documents are required for account opening of a company:

- A. **Certificate of Incorporation:** Issued by Registrar of Companies. It is conclusive proof for incorporation of the company & compliance of all formalities by promoters.
- B. **Certificate of commencement of business:** A company having share capital cannot commence business until it has obtained the certificate to commence business (COB)

from the concerned Registrar of Companies. Certificate of commencement of business is not required by Private Ltd. Co. as its shares are closely held & it can commence business on its incorporation.

- C. **Memorandum of Association:** Company's fundamental & unalterable law. Embodies Company's name, Authorized capital, Objectives of the company, Liability of shareholders.
- D. **Article of Association:** Regulations controlling internal management of the company. Rights & powers of the Directors, rules about conduct of company meetings & business, Procedure for borrowing & limit on borrowing etc.
- E. **Copy of Board Resolution:** Certified copy of Board Resolution authorizing to borrow from the Bank with details of limit, security etc., People who are authorized to sign the security documents & operate the Bank Account, people in whose presence Seal of the company will be affixed to the security documents.
- F. **Company identification Number (CIN):** As per RBI guidelines Company Identification Number (CIN) assigned by the ROC is now compulsory for opening of bank account of the company.
- G. **Company common Seal:** Common seal if any, of the company available should be embossed on bank's documents. As per Companies (Amendment) Act, 2015 and RBI instruction Company Common Seal is not necessary, if other documents available during current account opening.

किसी कंपनी का खाता खोलने के लिए निम्नलिखित दस्तावेजों की आवश्यकता होती है:

- a. **निगमन प्रमाणपत्र:** कंपनी रजिस्ट्रार द्वारा जारी किया गया होना चाहिए। यह कंपनी के निगमन और प्रमोटरों द्वारा सभी औपचारिकताओं के अनुपालन का निर्णायक प्रमाण है।
- b. **व्यवसाय शुरू करने का प्रमाण पत्र:** शेयर पूँजी वाली कोई कंपनी तब तक व्यवसाय शुरू नहीं कर सकती जब तक कि उसने संबंधित कंपनी रजिस्ट्रार से व्यवसाय शुरू करने का प्रमाणपत्र (सीओबी) प्राप्त नहीं कर लिया हो। प्राइवेट लिमिटेड कंपनी को व्यवसाय शुरू करने के प्रमाणपत्र की आवश्यकता नहीं है क्योंकि इसके शेयर बारीकी से रखे गए हैं और यह इसके निगमन पर व्यवसाय शुरू कर सकता है।
- c. **मेमोरेण्डम ऑफ एसोसिएशन:** कंपनी का मौलिक और अपरिवर्तनीय कानून। इसमें कंपनी का नाम, अधिकृत पूँजी, कंपनी के उद्देश्य, शेयरधारकों की देनदारी शामिल है।
- d. **एसोसिएशन का अनुच्छेद:** कंपनी के आंतरिक प्रबंधन को नियंत्रित करने वाले विनियम। निदेशकों के अधिकार और शक्तियाँ, कंपनी की बैठकों और व्यवसाय के संचालन के बारे में नियम, उधार लेने की प्रक्रिया और उधार लेने की सीमा आदि।
- e. **बोर्ड संकल्प की प्रति:** सीमा, सुरक्षा आदि के विवरण के साथ बैंक से उधार लेने के लिए अधिकृत करने वाले बोर्ड संकल्प की प्रमाणित प्रति, जो व्यक्ति सुरक्षा दस्तावेजों पर हस्ताक्षर करने और बैंक खाता संचालित करने के लिए अधिकृत हैं, वे व्यक्ति जिनकी उपस्थिति में कंपनी की मुहर होती है। सुरक्षा दस्तावेजों पर चिपका दिया जाएगा।

- f. कंपनी पहचान संख्या (सीआईएन):** आरबीआई दिशानिर्देशों के अनुसार आरओसी द्वारा सौंपी गई कंपनी पहचान संख्या (सीआईएन), अब कंपनी का बैंक खाता खोलने के लिए अनिवार्य है।
- g. कंपनी की सामान्य मुहर:** उपलब्ध कंपनी की सामान्य मुहर, यदि कोई हो, को बैंक के दस्तावेजों पर अंकित किया जाना चाहिए। कंपनी (संशोधन) अधिनियम, 2015 और आरबीआई निर्देश के अनुसार कंपनी कॉमन सील आवश्यक नहीं है, यदि चालू खाता खोलने के दौरान अन्य दस्तावेज उपलब्ध हों।

Different types of companies in India

a) Private Company: Private Company has shareholders with limited liability and its shares may not be offered to the general public. Private Limited Company having a no minimum paid-up share capital limitation now. (As per Companies (Amendment) Act, 2015, paid-up share capital of one lakh rupee or such higher paid-up share capital as may be prescribed is omitted now). It has minimum two members and maximum member restricted to two hundred and Minimum two directors and no maximum number of directors is restricted.

b) Public Company: Public company means a company which is not a private company and has no minimum paid-up share capital limitation now (As per Companies (Amendment) Act, 2015, paid-up share capital of five lakh rupee or such higher paid-up share capital as may be prescribed is omitted now). Shares are offered to the public & are listed on stock exchange. Minimum seven members no limit of maximum number. Minimum 3 directors maximum 15 director limits. Provided that a company may appoint more than fifteen directors after passing a special resolution (As per Companies Act 2013, no Central Govt. permission required now). At least one-woman director shall be on Board. Certificate of commencement of business is must to do any type of business.

c) Government Company: “Government Company” means any company in which not less than fifty one percent. Of paid-up share capital is held by the Central Government, or by any State Government, or partly by the Central Government and partly by one or more State Governments and includes a company which is a subsidiary company of such a Government company.

d) One Person Company: The Companies Act 2013 Act introduces a new type of entity to the existing list i.e. apart from forming a public or private limited company, the 2013 act enables the formation of a new entity a ‘one-person company’ (OPC). An OPC means a company with only one person having a sole member [section 3(1) of 2013 Act]. An OPC can be formed only by an Indian Resident and citizen.

e) Other Companies: As per Companies act 1956, companies can be classified on the basis of time, place of incorporation and nature of working share capital as follows:

- I. **Foreign Company:** It means a company incorporated outside India and having a place of business in India whether by itself or through an agent, physically or through electronic mode and conduct any business activity in India in any other manner.

- II. **Existing Company:** A company which is established before the Company Act 1956 is called Existing Company.
- III. **Holding Company:** A company is known as the holding company of another company if it has control over another company.
- IV. **Subsidiary Company:** A company is known as subsidiary of another company when control is exercised by the latter over the former called a subsidiary company. A company is to be deemed to be subsidiary company of another.

7. Trust: Trusts are governed by the Indian Trust Act, 1882. A trust is created when ownership of a property is transferred to someone for holding or managing it for benefit of another person(s). Trust may be public charitable trust or private trust (for benefit of private individuals). Trusts managed by trustees.

Loan can be granted if it is for the purpose of the trust. Trustee is authorised to borrow as per the trust deed. Original Trust Deed to be examined before financing. Certificate of Registration under Public Trust Act to be examined & copy to be kept on record.

8. Clubs & Societies: Clubs & Societies are non-profit making organisation and represent a group of people. These are normally incorporated under Cooperative Society Act. Clubs can be registered under Society Act 1860, or Company Act 1956. These get the status of a legal entity only after their incorporation in their own name.

KYC Documents for opening account are:

- (i) Copy of rules & regulations (bye laws).
- (ii) Certified true copy of resolution.
- (iii) ID and Address proof of authorised people (Office bearers)

Cheques favouring society, club, association not to be collected in individual accounts of office bearers or employees.

भारत में विभिन्न प्रकार की कंपनियाँ

a) निजी कंपनी: निजी कंपनी के शेयरधारक सीमित देयता वाले होते हैं और इसके शेयर आम जनता को पेश नहीं किए जा सकते हैं। प्राइवेट लिमिटेड कंपनी के पास अब कोई न्यूनतम चुकता शेयर पूँजी सीमा नहीं है। (कंपनी (संशोधन) अधिनियम, 2015 के अनुसार, एक लाख रुपये की चुकता शेयर पूँजी या ऐसी उच्चतर चुकता शेयर पूँजी जो निर्धारित की जा सकती है, अब हटा दी गई है)। इसमें न्यूनतम दो सदस्य होते हैं और अधिकतम सदस्य दो सौ तक सीमित होते हैं और न्यूनतम दो निदेशक होते हैं और निदेशकों की कोई अधिकतम संख्या सीमित नहीं होती है।

b) सार्वजनिक कंपनी: सार्वजनिक कंपनी का मतलब ऐसी कंपनी है जो निजी कंपनी नहीं है और अब इसकी कोई न्यूनतम चुकता शेयर पूँजी सीमा नहीं है (कंपनी (संशोधन) अधिनियम, 2015 के



अनुसार, चुकता शेयर पूँजी पाँच लाख रुपये या उससे अधिक है) चुकता शेयर पूँजी, जैसा कि निर्धारित किया जा सकता है, अब हटा दी गई है। शेयर जनता के लिए पेश किए जाते हैं और स्टॉक एक्सचेंज में सूचीबद्ध होते हैं। न्यूनतम सात सदस्य, अधिकतम संख्या की कोई सीमा नहीं। न्यूनतम 3 निदेशक, अधिकतम 15 निदेशक सीमा। बशर्ते कि एक कंपनी एक विशेष प्रस्ताव पारित करने के बाद पंद्रह से अधिक निदेशकों की नियुक्ति कर सकती है (कंपनी अधिनियम 2013 के अनुसार, अब केंद्र सरकार की अनुमति की आवश्यकता नहीं है)। बोर्ड में कम से कम एक महिला निदेशक होगी। किसी भी प्रकार का व्यवसाय करने के लिए व्यवसाय प्रारंभ करने का प्रमाण पत्र आवश्यक है।

c) सरकारी कंपनी: "सरकारी कंपनी" का अर्थ ऐसी कंपनी से है जिसमें सरकारी शेयर इक्यावन प्रतिशत से कम न हो। चुकता शेयर पूँजी केंद्र सरकार, या किसी राज्य सरकार, या आंशिक रूप से केंद्र सरकार और आंशिक रूप से एक या अधिक राज्य सरकारों द्वारा रखी जाती है और इसमें ऐसी कंपनी भी शामिल होती है जो ऐसी सरकारी कंपनी की सहायक कंपनी होती है।

d) एक व्यक्ति कंपनी: कंपनी अधिनियम 2013 अधिनियम मौजूदा सूची में एक नई प्रकार की इकाई का परिचय देता है, यानी एक सार्वजनिक या निजी लिमिटेड कंपनी बनाने के अलावा, 2013 अधिनियम एक नई इकाई 'एक-व्यक्ति कंपनी' के गठन को सक्षम बनाता है। ओपीसी का मतलब एक कंपनी है जिसमें केवल एक ही सदस्य होता है [2013 अधिनियम की धारा 3(1)]। ओपीसी का गठन केवल एक भारतीय निवासी और नागरिक द्वारा ही किया जा सकता है।

e) अन्य कंपनियाँ: कंपनी अधिनियम 1956 के अनुसार, कंपनियों को समय, निगमन के स्थान और कार्यशील शेयर पूँजी की प्रकृति के आधार पर निम्नानुसार वर्गीकृत किया जा सकता है:

- I. **विदेशी कंपनी:** इसका मतलब भारत के बाहर निगमित एक कंपनी है और जिसका भारत में व्यवसाय का स्थान है, चाहे वह स्वयं या किसी एजेंट के माध्यम से, भौतिक रूप से या इलेक्ट्रॉनिक मोड के माध्यम से हो और किसी अन्य तरीके से भारत में कोई भी व्यावसायिक गतिविधि संचालित करती हो।
- II. **मौजूदा कंपनी:** वह कंपनी जो कंपनी अधिनियम 1956 से पहले स्थापित की गई हो, मौजूदा कंपनी कहलाती है।
- III. **होल्टिंग कंपनी:** एक कंपनी को दूसरी कंपनी की होल्टिंग कंपनी के रूप में जाना जाता है यदि उसका किसी अन्य कंपनी पर नियंत्रण होता है।
- IV. **सहायक कंपनी:** एक कंपनी को दूसरी कंपनी की सहायक कंपनी के रूप में जाना जाता है, जब दूसरी कंपनी पर नियंत्रण का प्रयोग किया जाता है, जिसे सहायक कंपनी कहा जाता है। एक कंपनी को दूसरी कंपनी की सहायक कंपनी माना जाएगा।

7. ट्रस्ट: ट्रस्ट भारतीय ट्रस्ट अधिनियम, 1882 द्वारा शासित होते हैं। एक ट्रस्ट तब बनाया जाता है जब किसी संपत्ति का स्वामित्व किसी अन्य व्यक्ति के लाभ के लिए उसे रखने या प्रबंधित करने के लिए किसी को हस्तांतरित किया जाता है। ट्रस्ट सार्वजनिक धर्मार्थ ट्रस्ट या निजी ट्रस्ट (निजी व्यक्तियों के लाभ के लिए) हो सकता है। ट्रस्टों का प्रबंधन ट्रस्टियों द्वारा किया जाता है।

यदि यह ट्रस्ट के उद्देश्य के लिए है तो ऋण दिया जा सकता है। ट्रस्ट डीड के अनुसार ट्रस्टी उधार लेने के लिए अधिकृत है। वित्त पोषण से पहले मूल ट्रस्ट डीड की जाँच की जाएगी। सार्वजनिक ट्रस्ट अधिनियम के तहत पंजीकरण प्रमाणपत्र की जाँच की जाएगी और प्रतिलिपि रिकॉर्ड पर रखी जाएगी।

8. क्लब और सोसायटी: क्लब और सोसायटी गैर-लाभकारी संगठन हैं और व्यक्तियों के एक समूह का प्रतिनिधित्व करते हैं। इन्हें आम तौर पर सहकारी समिति अधिनियम के तहत शामिल किया जाता है। क्लबों को सोसायटी अधिनियम 1860, या कंपनी अधिनियम 1956 के तहत पंजीकृत किया जा सकता है। इन्हें अपने नाम में शामिल होने के बाद ही कानूनी इकाई का दर्जा मिलता है।

खाता खोलने के लिए केवाईसी दस्तावेज़ हैं: (i) नियमों और विनियमों (उपनियमों) की प्रति। (ii) संकल्प की प्रमाणित सत्य प्रति। (iii) अधिकृत व्यक्तियों (पदाधिकारियों) का आईडी और पता प्रमाण।

सोसायटी, क्लब, एसोसिएशन के पक्ष में चेक (Cheque) पदाधिकारियों या कर्मचारियों के व्यक्तिगत खातों में एकत्र नहीं किए जाएंगे।

Financial Documents

There are five main financial statements. They are:

- (1) Balance sheet
- (2) Income statement or Profit and Loss account statement
- (3) Cash flow statement and
- (4) Statement of shareholders' equity
- (5) ITRs (Income Tax Returns)

Use of financial statements in Banks: While processing a credit proposal viz. loans and advances like cash credit / overdraft facility / term loans, financial position of the customer is assessed by the banks. Decision for financing is taken on the basis of financial statements provided by the prospective borrower. Generally, banks require balance sheet, profit and loss account statement and ITRs etc. for two / three years for assessing the financial status of the customer and to take decision for sanction of applied credit facility by the customer. Brief description of key financial statements is given below: Societies & Charitable / Religious Trusts having taxable income exceeding Rs. 1.5 lakh.

वित्तीय दस्तावेज़

चार मुख्य वित्तीय विवरण हैं। वे हैं:

- (1) बैलेंस शीट,
- (2) आय विवरण या लाभ और हानि खाता विवरण,
- (3) कैश फ्लो स्टेटमेंट,
- (4) शेयरधारकों की इक्विटी का विवरण,
- (5) आईटीआर (आयकर रिटर्न)।

बैंकों में वित्तीय विवरणों का उपयोग: क्रेडिट प्रस्ताव पर कार्रवाई करते समय। नकद ऋण / ओवरड्राफ्ट सुविधा / सावधि ऋण जैसे ऋण और अग्रिमों के लिए ग्राहक की वित्तीय स्थिति का ऑकलन बैंकों द्वारा किया जाता है। वित्तपोषण का निर्णय संभावित उधारकर्ता द्वारा प्रदान किए गए वित्तीय विवरणों के आधार पर लिया जाता है। आम तौर पर, बैंकों को ग्राहक की वित्तीय स्थिति का ऑकलन करने और ग्राहक द्वारा लागू क्रेडिट सुविधा की मंजूरी के लिए निर्णय लेने के लिए दो/तीन वर्षों के लिए बैलेंस शीट, लाभ और हानि खाता विवरण और आईटीआर आदि की आवश्यकता होती है। प्रमुख वित्तीय विवरणों का संक्षिप्त विवरण नीचे दिया गया है: सोसायटी और धर्मार्थ। धार्मिक ट्रस्ट जिनकी कर योग्य आय 1.5 लाख रुपये से अधिक है।

1. Balance Sheet

Definition: A Balance Sheet refers to the position statement, which lists out the balances of the assets, liabilities and owner's equity, i.e. capital, of an enterprise at a specified date. While the

assets show the resources owned by the company, liabilities and capital exhibits the funding of resources.

बैलेंस शीट

परिभाषा: एक बैलेंस शीट स्थिति विवरण को संदर्भित करती है, जो एक निर्दिष्ट तिथि पर किसी उद्यम की संपत्ति, देनदारियों और मालिक की इक्विटी, यानी पूँजी की शेष राशि को सूचीबद्ध करती है। जबकि संपत्तियाँ कंपनी के स्वामित्व वाले संसाधनों को दर्शाती हैं, देनदारियाँ और पूँजी संसाधनों के वित्तपोषण को दर्शाती हैं।

The preparation of Balance Sheet is not for a period, but at a particular date.

The preparation of the balance sheet is possible only when profit and loss account for the period is prepared because it reflects the financial position of the company adequately. That is why the Profit & Loss Account, Balance Sheet and Cash flow Statement are collectively called as Final Accounts.

The totals of the two sides, i.e. assets and liabilities of the balance sheet must tally as Assets = Liabilities + Capital. If not so, then there must be an error.

The balance sheet reflects the nature and value of assets and liabilities and the position of capital on a given date.

बैलेंस शीट के लक्षण

बैलेंस शीट की तैयारी किसी अवधि के लिए नहीं, बल्कि एक विशेष तिथि पर होती है।

बैलेंस शीट की तैयारी तभी संभव है जब उस अवधि के लिए लाभ और हानि खाता तैयार किया जाता है क्योंकि यह कंपनी की वित्तीय स्थिति को पर्याप्त रूप से दर्शाता है। इसीलिए लाभ और हानि खाता, बैलेंस शीट और नकदी प्रवाह विवरण को सामूहिक रूप से अंतिम खाता कहा जाता है।

दोनों पक्षों का योग, यानी बैलेंस शीट की संपत्ति और देनदारियाँ संपत्ति = देनदारियाँ + पूँजी के रूप में मेल खाना चाहिए। यदि ऐसा नहीं है तो जरूर कोई त्रुटि होगी।

बैलेंस शीट किसी निश्चित तिथि पर संपत्ति और देनदारियों की प्रकृति और मूल्य और पूँजी की स्थिति को दर्शाती है।

For a bank:

Liabilities are: All type of deposits – Savings Bank Deposit; Current Deposits and Term Deposits Provisions; Capital and Reserve etc.

Assets are: All types of loans and advances – Term Loans; Agriculture Loans; Overdrafts; Cash Credits; Cash balances; Balance with Other Banks and other current and fixed assets.

बैंक के लिए

देनदारियाँ हैं: सभी प्रकार की जमा - बचत बैंक जमा; चालू जमा और सावधि जमा प्रावधान; पूँजी और रिजर्व आदि

संपत्तियाँ हैं: सभी प्रकार के ऋण और अग्रिम - सावधि ऋण; कृषि ऋण; ओवरड्राफ्ट; नकद ऋण; नकद शेष; अन्य बैंकों और अन्य चालू और अचल संपत्तियों के साथ संतुलन।

Format of Balance Sheet

Particulars	Schedules	Amount
Equity and liabilities		
Shareholder's Funds:		
○ Share capital		XXX
○ Reserves and Surplus		XXX
Non—Current Liabilities:		
○ Long term borrowings		XXX
○ Deferred tax liabilities		XXX
○ Long term provisions		XXX
Current Liabilities:		
○ Short term borrowings		XXX
○ Trade payables		XXX
○ Other current liabilities		XXX
○ Short term provisions		XXX
Total		XXX
Assets		
Non—Current Assets:		
• Fixed Assets		
○ Tangible Assets		XXX
○ Intangible Assets		XXX
• Non—Current Investment		XXX
• Long term Loans and advances		XXX
Current Assets		
• Current Investments		XXX
• Inventories		XXX
• Trade Receivables		XXX
• Cash and Cash Equivalents		XXX
• Short—term loans and advance		XXX
Total		XXX



2. Profit and Loss Account Statement:

A business needs to prepare a trading and profit and loss account first before moving on to the balance sheet. Trading and profit and loss accounts are useful in identifying the gross profit and net profits that a business earns.

The motive of preparing trading and profit and loss account is to determine the revenue earned or the losses incurred during the accounting period.

The trading and profit and loss account are two different accounts that are formed within the general ledger. The two parts of the account are:

- Trading Account
- Profit and Loss Account

Trading account is the first part of this account, and it is used to determine the gross profit that is earned by the business while the profit and loss account is the second part of the account, which is used to determine the net profit of the business.

लाभ और हानि खाता विवरण:

किसी व्यवसाय को बैलेंस शीट पर आगे बढ़ने से पहले एक ट्रेडिंग तथा लाभ और हानि खाता तैयार करने की आवश्यकता होती है। व्यापार और लाभ तथा हानि खाते किसी व्यवसाय द्वारा अर्जित सकल लाभ और शुद्ध लाभ की पहचान करने में उपयोगी होते हैं।

व्यापार और लाभ-हानि खाता तैयार करने का उद्देश्य लेखांकन अवधि के दौरान अर्जित राजस्व या होने वाली हानि का निर्धारण करना है।

ट्रेडिंग तथा लाभ और हानि खाता दो अलग-अलग खाते हैं जो सामान्य खाता बही के भीतर बनते हैं। खाते के दो भाग हैं:

- ट्रेडिंग खाता
- लाभ - हानि खाता

ट्रेडिंग खाता इस खाते का पहला भाग है, और इसका उपयोग व्यवसाय द्वारा अर्जित सकल लाभ को निर्धारित करने के लिए किया जाता है, जबकि लाभ और हानि खाता, खाते का दूसरा भाग है, जिसका उपयोग व्यवसाय के शुद्ध लाभ को निर्धारित करने के लिए किया जाता है।

Trading and Profit and Loss Account Format

Trading and Profit and Loss Account format is represented separately as follows:

Format for Trading Account

व्यापार और लाभ-हानि खाता प्रारूप

व्यापार और लाभ-हानि खाता प्रारूप को अलग-अलग निम्नानुसार दर्शाया गया है:

ट्रेडिंग खाते के लिए प्रारूप

Trading account for the year ended.....

To opening stock	xxx	By Sales	xxxx	
To purchases	xxxx	Less returns	xx	
Less returns	xxx		-----	xxxx
	-----	By closing stock		xxx
	xxxx	By gross loss (if loss)		xxx
To Direct expenses:				
Carriage inward	xxx			
Freight	xxx			
Octroi	xxx			
Dock dues	xxx			
Excise duty	xxx			
Royalty	xxx			
Motive power	xx			
Coal, gas, water	xxx			
Factory expenses	xxx			
To Gross Profit (if profit)	xxx			
	xxxxx			xxxxx

Format for Profit and Loss Account

Profit & Loss Account (For the year ended...)			
Dr.			Cr.
Particulars	Amount	Particulars	Amount
To Gross loss b/d	Xxx	By Gross Profit b/d	Xxx
To Salaries	Xxx	By Discount Received	Xxx
To Office rent, rates and taxes	Xxx	By Commission Received	Xxx
To Printing & stationery	Xxx	By Bank Interest	Xxx
To Telephone expenses	Xxx	By Rent received	Xxx
To Postage & telegram	Xxx	By Dividend on shares	Xxx
To Discount Allowed	Xxx	By Interest earned on debentures	Xxx
To Insurance	Xxx	By Profit on sale of asset	Xxx
To Audit Fees	Xxx	By Net loss	Xxx
To Electricity charges	Xxx		
To Repairs & renewals	Xxx		
To Depreciation	Xxx		
To Advertisement	Xxx		
To Carriage Outwards	Xxx		
To Bad Debts	Xxx		
To Provision for Bad debts	Xxx		
To Selling commission	Xxx		
To Bank Charges	Xxx		
To Interest on loans	Xxx		
To Loss on sale of asset	Xxx		
To Net Profit	Xxx		
	xxx		xxx

[Company Name]

[Street Address], [City, ST ZIP Code]

[Phone: 555-555-5555] [Fax: 123-123-123456]

[abc@example.com]

Profit & Loss Statement

For the Period Ended _____

Income	\$	\$
Sales	0000000	
Services	0000000	
Other Income	00000	
Total Income		0000000
Expenses		
Accounting	0000000	
Advertising	000000	
Assets Small	000000	
Bank Charges	000000	
Cost of Goods Sold	00000	
Total Expenses		00000000
Profit/Loss		00000000

3. Cash Flow Statement

Banks use this statement for funding to green field projects i.e. new projects to ensure that sufficient cash will be generated for repayment of loan at different points of time.

Cash Flow from Operating Activities: Operating Activities includes cash received from Sales, cash expenses paid for direct costs as well as payment is done for funding working capital.

नकदी प्रवाह विवरण

बैंक इस विवरण का उपयोग ग्रीन फील्ड परियोजनाओं यानी नई परियोजनाओं के वित्तपोषण के लिए करते हैं ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि विभिन्न समय पर ऋण के पुनर्भुगतान के लिए पर्याप्त नकदी उत्पन्न होगी।

परिचालन गतिविधियों से नकदी प्रवाह: परिचालन गतिविधियों में बिक्री से प्राप्त नकदी, प्रत्यक्ष लागत के लिए भुगतान किए गए नकद व्यय और साथ ही कार्यशील पूँजी के वित्तपोषण के लिए किया गया भुगतान शामिल है।

Format:

	Cash Flow Statement	
	In the Books of ABC Inc.	
	As of March 31, 2021	
Particulars		Amount
Opening Cash Balance		300000
Cash flow from operating activities:		
Cash received from customers	1,800,000	
Royalty received	50,000	
Salary paid to employees	(1,20,000)	
Commission paid to sales executives	(15,000)	
Net cash from operating activities (A)	1,715,000	
Cash flow from investing activities:		
Sale of investments	50,000	
Sale of vehicle	4,000	
Purchase of machinery	(750,000)	
Purchase of plant	(340,000)	
Net cash from investing activities (B)	(1,036,000)	
Cash flow from financing activities:		
IPO issued	1,300,000	

Prepare sample reports on status of the sourced customers and targets achieved

Banks generally use target sheets on the basis of:

1. Revenue generation criteria
2. Achievement in numbers criteria

Revenue generation criteria: - Revenue earned on the sourced product is calculated and assigned to each product sourced \ sold by the sales executive is determined. The sales target sheet of an employee contains minimum revenue target as per corporate goal. An Example of such goal / target sheet parameters can be as under:-

Sourced Home \ mortgage\ Car loans disbursed: 1% revenue

Savings Bank Deposits sourced – Average quarterly balance: 0.50%

Current Deposits sourced – Average quarterly balance: 0.75%

Life Insurance – Premium sourced: 10%

Term Deposits – Average quarterly balance: 0.10%

Gold Loan – Disbursed amount: 1%

Note: Revenue target for each sales executive \ employee is Rs. 50K per month. Cash Incentive will be given for over achievement.

बैंक आम तौर पर निम्नलिखित आधार पर लक्ष्य पत्रक का उपयोग करते हैं:

1. राजस्व सृजन मानदंड
2. संख्या मानदंड में उपलब्धि

राजस्व सृजन मानदंड: - स्रोतित उत्पाद पर अर्जित राजस्व की गणना की जाती है और बिक्री कार्यकारी द्वारा बेचे गए प्रत्येक उत्पाद को सौंपा जाता है। किसी कर्मचारी की बिक्री लक्ष्य शीट में कॉर्पोरेट लक्ष्य के अनुसार न्यूनतम राजस्व लक्ष्य होता है। ऐसे लक्ष्य/लक्ष्य पत्रक मापदंडों का एक उदाहरण निम्नानुसार हो सकता है:-

स्रोत गृह \ बंधक \ वितरित कार ऋण: 1% राजस्व

बचत बैंक जमा स्रोत - औसत त्रैमासिक शेष: 0.50%

चालू जमा स्रोत - औसत त्रैमासिक शेष: 0.75%

जीवन बीमा - प्रीमियम स्रोत: 10%

सावधि जमा - औसत त्रैमासिक शेष: 0.10%

गोल्ड लोन - वितरित राशि: 1%

नोट: प्रत्येक बिक्री कार्यकारी/कर्मचारी के लिए राजस्व लक्ष्य 50 हजार रुपये प्रति माह है। अधिक उपलब्धि पर नकद प्रोत्साहन दिया जाएगा।

4. What is a Statement of Shareholders' Equity?

A statement of shareholder's equity, also called a "statement of stockholders' equity" or a "statement of owner's equity," is a section of a business's balance sheet that lists the difference between total assets and total liabilities. It gives shareholders, investors and the company's owner a true picture of how the business is performing and is usually measured monthly, quarterly or annually.

4. शेयरधारकों की इक्विटी का विवरण क्या है?

शेयरधारक की इक्विटी का विवरण, जिसे "शेयरधारकों की इक्विटी का विवरण" या "मालिक की इक्विटी का विवरण" भी कहा जाता है, किसी व्यवसाय की बैलेंस शीट का एक भाग है जो कुल संपत्ति और कुल देनदारियों के बीच अंतर को सूचीबद्ध करता है। यह शेयरधारकों, निवेशकों और कंपनी के मालिक को व्यवसाय के प्रदर्शन की सच्ची तस्वीर देता है और इसे आमतौर पर मासिक, त्रैमासिक या वार्षिक रूप से मापा जाता है।

Shareholders' equity can increase:

- If business owners or investors contribute more capital.
- If the business's profits improve as it sells more products.

- If the business increases its margins by cutting business expenses.

The statement of shareholders' equity may intimidate some small business owners because it's a bit more complicated than other financial calculations. However, in simplest terms, it's essentially what your organization has earned that remains in the business.

शेयरधारकों की इक्विटी बढ़ सकती है:

- यदि व्यवसाय के मालिक या निवेशक अधिक पूँजी का योगदान करते हैं।
- यदि व्यवसाय अधिक उत्पाद बेचता है तो उसके मुनाफे में सुधार होता है।
- यदि व्यवसाय व्यवसायिक खर्चों में कटौती करके अपना मार्जिन बढ़ाता है।

शेयरधारकों की इक्विटी का विवरण कुछ छोटे व्यवसाय मालिकों को डरा सकता है क्योंकि यह अन्य वित्तीय गणनाओं की तुलना में थोड़ा अधिक जटिल है। हालाँकि, सरल शब्दों में, यह अनिवार्य रूप से वही है जो आपके संगठन ने अर्जित किया है जो व्यवसाय में बना रहता है।

"The statement of shareholder equity tends to be overlooked because people focus on the profit or loss statement or cash flow," explained Craig M. Steinhoff, a certified public accountant (CPA) and information technology professional with HBK CPAs & Consultants. However, it's a crucial tool for helping business owners evaluate potential investments and measure their business's performance and worth.

एचबीके सीपीए और कंसल्टेंट्स के प्रमाणित सार्वजनिक लेखाकार (सीपीए) और सूचना प्रौद्योगिकी पेशेवर क्रेग एम. स्टीनहॉफ ने बताया, "शेयरधारक इक्विटी के बयान को नजरअंदाज कर दिया जाता है क्योंकि लोग लाभ या हानि विवरण या नकदी प्रवाह पर ध्यान केंद्रित करते हैं।" हालाँकि, यह व्यवसाय मालिकों को संभावित निवेश का मूल्यांकन करने और उनके व्यवसाय के प्रदर्शन और मूल्य को मापने में मदद करने के लिए एक महत्वपूर्ण उपकरण है।

What is shareholders' equity?

Shareholder's equity is what remains after subtracting all liabilities from a company's assets. For a company with stock shares, stockholders own the equity. Otherwise, business owners or investors own the equity.

शेयरधारकों की इक्विटी क्या है?

शेयरधारक की इक्विटी वह है जो किसी कंपनी की संपत्ति से सभी देनदारियों को घटाने के बाद बचती है। स्टॉक शेयरों वाली कंपनी के लिए, स्टॉकधारक इक्विटी के मालिक होते हैं। अन्यथा, व्यवसाय स्वामी या निवेशक इक्विटी के स्वामी होते हैं।

Shareholders' equity has several components, each with its own value and meaning:

Share capital: Share capital is the cash a company raises by issuing stock. In an initial public offering, a set amount of stock is sold for a set price. After that, the stock can be traded freely, but the money paid directly to the company for the initial offering is the share capital.

Retained earnings: Retained earnings are the money left in a business after the shareholders are paid dividends. With dividend stocks, shareholders are entitled to a percentage of the

company's profits. The company must still calculate how much money it has to work with after making these payments; that calculation is the retained earnings.

Net income: Net income is the money left after subtracting expenses and deductions from the total profit. In this case, profit is the amount of money made after subtracting the cost of operations.

Dividends: Dividends are funds paid to shareholders. Investors who own stock in a company own a portion of the business and are entitled to a percentage of the profits. A dividend is the amount of money paid per share of stock. The company will set aside a portion of its profits to pay dividends (that portion is usually outlined in the stock agreement).

शेयरधारकों की इक्विटी में कई घटक होते हैं, प्रत्येक का अपना मूल्य और अर्थ होता है:

शेयर पूँजी: शेयर पूँजी वह नकदी है जो कंपनी स्टॉक जारी करके जुटाती है। आरंभिक सार्वजनिक पेशकश में, स्टॉक की एक निर्धारित मात्रा एक निर्धारित मूल्य पर बेची जाती है। उसके बाद, स्टॉक का स्वतंत्र रूप से कारोबार किया जा सकता है, लेकिन प्रारंभिक पेशकश के लिए कंपनी को सीधे भुगतान किया गया पैसा शेयर पूँजी है।

बरकरार रखी गई कमाई: शेयरधारकों को लाभांश का भुगतान करने के बाद किसी व्यवसाय में बचा हुआ पैसा बरकरार रखी गई कमाई है। लाभांश शेयरों के साथ, शेयरधारक कंपनी के मुनाफे के एक प्रतिशत के हकदार हैं। कंपनी को अभी भी यह गणना करनी होगी कि ये भुगतान करने के बाद उसे कितने पैसे से काम करना है; वह गणना बरकरार रखी गई कमाई है।

शुद्ध आय: कुल लाभ में से खर्च और कटौती घटाने के बाद बचा हुआ धन शुद्ध आय है। इस मामले में, लाभ संचालन की लागत घटाने के बाद अर्जित धन की राशि है।

लाभांश: लाभांश शेयरधारकों को भुगतान की जाने वाली धनराशि है। जो निवेशक किसी कंपनी में स्टॉक रखते हैं, वे व्यवसाय के एक हिस्से के मालिक होते हैं और लाभ के एक प्रतिशत के हकदार होते हैं। लाभांश स्टॉक के प्रति शेयर भुगतान की गई धनराशि है। कंपनी अपने मुनाफे का एक हिस्सा लाभांश का भुगतान करने के लिए अलग रखेगी (वह हिस्सा आमतौर पर स्टॉक समझौते में उल्लिखित होता है)।

5. What is ITR?

Income Tax Return (ITR) is a form which a person is supposed to submit to the Income Tax Department of India. It contains information about the person's income and the taxes to be paid on it during the year. Information filed in ITR should pertain to a particular financial year, i.e. starting on 1st April and ending on 31st March of the next year.

5. आईटीआर क्या है?

आयकर रिटर्न (आईटीआर) एक फॉर्म है जिसे किसी व्यक्ति को भारत के आयकर विभाग को जमा करना होता है। इसमें व्यक्ति की आय और उस पर साल भर में चुकाए जाने वाले टैक्स की जानकारी होती है। आईटीआर में दाखिल की गई जानकारी एक विशेष वित्तीय वर्ष से संबंधित होनी चाहिए, यानी 1 अप्रैल से शुरू होकर अगले वर्ष 31 मार्च को समाप्त होनी चाहिए।

Income can be of various forms such as :

- Income from salary
- Profits and gains from business and profession

- Income from house property
- Income from capital gains
- Income from other sources such as dividend, interest on deposits, royalty income, winning on lottery, etc.

आय विभिन्न प्रकार की हो सकती है जैसे:

- वेतन से आय
- व्यापार और पेशे से लाभ और प्राप्ति
- गृह संपत्ति से आय
- पूँजीगत लाभ से आय
- अन्य स्रोतों से आय जैसे लाभांश, जमा पर ब्याज, रॉयल्टी आय, लॉटरी पर जीत आदि।

The Income Tax Department has prescribed 7 types of ITR forms - ITR-1, ITR-2, ITR-3, ITR-4, ITR-5, ITR-6, ITR-7 and applicability of the form will depend on the nature and amount of income and the type of taxpayer.

आयकर विभाग ने 7 प्रकार के आईटीआर फॉर्म निर्धारित किए हैं - आईटीआर-1, आईटीआर-2, आईटीआर-3, आईटीआर-4, आईटीआर-5, आईटीआर-6, आईटीआर-7 और फॉर्म की प्रयोज्यता प्रकृति पर निर्भर करेगी। आय की राशि और करदाता का प्रकार।

Below is the list of ITR forms which are most commonly applicable:

Particulars	Applicability
ITR-1 (also called as Sahaj)	To be filed by resident individuals having total income upto ₹ 50 lacs from following sources : 1. Salary 2. One house property 3. Other sources excluding winning from lotteries and income from horse races 4. Agricultural income upto ₹ 5,000
ITR-2	To be filed by Individuals and HUFs who are not eligible to file form ITR-1 and don't have income from profits and gains from business or profession
ITR-3	To be filed by Individuals and HUFs having income from profits and gains from business or profession
ITR-4 (also called as Sugam)	To be filed by resident individuals, HUFs and firms (other than LLP) who are residents having total income upto ₹ 50 lacs and having income from business or profession computed under section 44AD, 44ADA or 44AE

Performance - Goal Sheet

Product Name	Status	Eligible Amount	Rate	Total	Cumulative revenue
Savings Bank Deposits	AQB in Mapped accounts	50Lakh	0.50%	25000	25000
Current Deposits	AQB in Mapped Accounts	150Lakh	0.75%	112500	137500
Term Deposit	AQB	120 Lakh	0.10%	12000	149500
Home \mortgage and Car Loan	Disbursed	200 Lakh	1%	200000	349500
Life Insurance	Premium	10 Lakh	10%	100000	449500
		Remarks: Yearly revenue target Rs.600000/- hence 75% Achievement			

Please go through the details for achievement by different employees (Sales Executives) and prepare Performance Goal Sheet for year ended on 31.03.2022.

1. Mr.RatanLal was appointed by the bank for sourcing ofCar Loans. His annual revenue target is 600K. The criteria for revenue calculation are based on the parameters as mentioned in Illustration given here-in above. His sourcing of different products during the year ended on 31.03.2022 was as under: -

- (i) Car Loans disbursed Amount Rs.300 Lakh
- (ii) Term Deposits sourced (AQB) Rs.50 Lakh
- (iii) Life Insurance Premium Sourced Rs.15 Lakh

You are required to prepare his goal sheet with proper remarks.

2. Mr. MurariLal was appointed by the bank as a CASA Executive. His annual revenue target is 600K. The criteria for revenue calculation is based on the parameters is:- CASA in NTB Accounts: Savings 1.25% Current – 2% and Balances in ERV mapped Accounts (AQB) – Savings 1% and Current – 1.50%. Loans disbursed amount 1% and Life Insurance premium 10%. His sourcing of different products during the year ended on 31.03.2022 was as under:-

- (i) Savings Bank Deposit (AQB) ERV=100 Lakh
- (ii) Current Deposit (AQB) ERV =100 Lakh
- (iii) Life Insurance premium Rs.2 Lakh
- (iv) Savings Deposit NTB = (AQB) = 50 Lakh
- (v) Current Deposit NTB = (AQB) = 100 Lakh

You are supposed to calculate performance counts for Mr. MurariLal for the year ended on 31.03.2022.

Note: NTB – New to Bank means new customers sourced

Exercises:

1. KYC documents required for a proprietorship Account are.....
2. **Conduct a Group discussion on:** CAP (Customer Acceptance Policy and CIP) Customer Identification Procedure in Banks. (Faculty should give brief description of the terms CAP and CIP before conducting group discussion)
3. **Describe terms used for customers:**
 - a. ERV – Existing Relationship Value
 - b. NTB – New to Bank

What will be the strategy for approaching to above customers and generate leads for product sale.

4. Explain the term “AQB”. Calculate AQB for March quarter in the following Savings Bank Account.

5. Savings Bank Account of Mr. XYZ

Date	Particulars	Withdrawal	Credits	Balance	DR/CR
10.01.22	By Cash		30000	30000	CR
20.01.22	To Self	10000		20000	
05.02.22	By Clearing BOB		150000	170000	CR
15.02.22	By NEFT SBI		50000	220000	CR
24.02.22	To Nandini	60000		160000	CR
01.03.22	To Sharma & Sons	70000		90000	CR
12.03.22	By Mani Trades		100000	190000	CR
01.04.22	By Interest		5000	195000	CR

Note: Faculty must guide and check the procedure.

6. Discuss the consequences of deficient KYC obtained in a Current Account.
7. Mr. Youngman was appointed as Sales Executive for sourcing of Savings Accounts and Current Accounts. He was supposed to source minimum 15 Savings Accounts and 5 Current Accounts per month. Mr.Youngman accepted the terms and got appointed on the agreed remuneration. Assuming his relationship in the field, he was confident to meet the assigned targets.

He started visits to the field and opened good numbers of SB / CD accounts. He was able to achieve first month targets fully. He has done hard work and done good efforts but didn't

maintain record of visits. In fact, he was least interested in maintaining track of visits. In next month he could achieve 75% targets and further achievement numbers have fallen. Now he is struggling to achieve targeted numbers. Please suggest him a workable solution.

Faculty should discuss lead generation process and keeping track of visit details. The lead generation process is a continuous process There must be sufficient leads keeping in view successful closure ratio. For example, if 10 accounts are successfully opened out of 100 leads, successful lead closure ratio is 10%. Leads can be generated through cold calling, field visits and references from existing customers. Work on leads to convert hot leads and successful closure.

A group discussion may be organised in the class.

कृपया विभिन्न कर्मचारियों (सेल्स एक्जीक्यूटिव्स) की उपलब्धि का विवरण देखें और 31.03.2022 को समाप्त वर्ष के लिए लक्ष्य शीट तैयार करें।

1. श्री रतनलाल को कार ऋण की सोर्सिंग के लिए बैंक द्वारा नियुक्त किया गया था। उनका वार्षिक राजस्व लक्ष्य 600K है। राजस्व गणना का मानदंड ऊपर दिए गए चित्रण में उल्लिखित मापदंडों पर आधारित है। 31.03.2022 को समाप्त वर्ष के दौरान विभिन्न उत्पादों की उनकी सोर्सिंग इस प्रकार थी: -

- (i) कार ऋण वितरित राशि रु. 300 लाख
- (ii) सावधि जमा स्रोत (एक्यूबी) 50 लाख रु
- (iii) जीवन बीमा प्रीमियम स्रोत 15 लाख रु

आपको उचित टिप्पणियों के साथ उसका लक्ष्य पत्र तैयार करना होगा।

2. श्री मुरारीलाल को बैंक द्वारा CASA कार्यकारी के रूप में नियुक्त किया गया था। उनका वार्षिक राजस्व लक्ष्य 600K है। राजस्व गणना के मानदंड निम्नलिखित मापदंडों पर आधारित हैं: - एनटीबी खातों में सीएसए: बचत 1.25% वर्तमान - 2% और ईआरवी मैप किए गए खातों (एक्यूबी) में शेष - बचत 1% और वर्तमान - 1.50%। वितरित ऋण राशि 1% और जीवन बीमा प्रीमियम 10%। 31.03.2022 को समाप्त वर्ष के दौरान विभिन्न उत्पादों की उनकी सोर्सिंग इस प्रकार थी:-

- (i) बचत बैंक जमा (एक्यूबी) ईआरवी = 100 लाख
- (ii) चालू जमा (एक्यूबी) ईआरवी = 100 लाख
- (iii) जीवन बीमा प्रीमियम 2 लाख रु
- (iv) बचत जमा एनटीबी = (एक्यूबी) = 50 लाख
- (v) चालू जमा एनटीबी = (एक्यूबी) = 100 लाख

आपको 31.03.2022 को समाप्त वर्ष के लिए श्री मुरारीलाल के प्रदर्शन की गणना करनी है।

नोट: एनटीबी - बैंक में नए का मतलब नए ग्राहक प्राप्त करना है

Exercises:

1. स्वामित्व खाते के लिए आवश्यक केवाईसी दस्तावेज़ हैं
2. बैंकों में सीएपी (ग्राहक स्वीकृति नीति और सीआईपी) ग्राहक पहचान प्रक्रिया पर एक समूह चर्चा आयोजित करें। (संकाय को समूह चर्चा आयोजित करने से पहले सीएपी और सीआईपी शब्दों का संक्षिप्त विवरण देना चाहिए)

3. ग्राहकों के लिए प्रयुक्त शब्दों का वर्णन करें:

(a) ईआरवी - मौजूदा संबंध मूल्य

(b) एनटीबी - बैंक में नया

उपरोक्त ग्राहकों तक पहुँचने और उत्पाद बिक्री के लिए लीड उत्पन्न करने की रणनीति क्या होगी।

4. "एक्यूबी" शब्द की व्याख्या करें। निम्नलिखित बचत बैंक खाते में मार्च तिमाही के लिए AQB की गणना करें।

5. श्री XYZ का बचत बैंक खाता

Date	Particulars	Withdrawal	Credits	Balance	DR/CR
10.01.22	By Cash		30000	30000	CR
20.01.22	To Self	10000		20000	
05.02.22	By Clearing BOB		150000	170000	CR
15.02.22	By NEFT SBI		50000	220000	CR
24.02.22	To Nandini	60000		160000	CR
01.03.22	To Sharma & Sons	70000		90000	CR
12.03.22	By Mani Trades		100000	190000	CR
01.04.22	By Interest		5000	195000	CR

ध्यान दें: संकाय को प्रक्रिया का मार्गदर्शन और जाँच करनी चाहिए।

6. चालू खाते में प्राप्त दोषपूर्ण केवाईसी के परिणामों पर चर्चा करें।

7. श्री यंगमैन को बचत खातों और चालू खातों की सोर्सिंग के लिए बिक्री कार्यकारी के रूप में नियुक्त किया गया था। उसे प्रति माह न्यूनतम 15 बचत खाते और 5 चालू खाते प्राप्त करने थे। श्री यंगमैन ने शर्तों को स्वीकार कर लिया और सहमत पारिश्रमिक पर नियुक्त हो गये। क्षेत्र में अपने संबंधों को मानते हुए, वह निर्धारित लक्ष्यों को पूरा करने के लिए आश्वस्त थे।

उन्होंने क्षेत्र का दौरा शुरू किया और अच्छी संख्या में एसबी/सीडी खाते खोले। वह पहले महीने के लक्ष्य को पूरी तरह हासिल करने में सफल रहे। उन्होंने कड़ी मेहनत की है और अच्छे प्रयास किए हैं लेकिन यात्राओं का रिकॉर्ड नहीं रखा।' दरअसल, उन्हें यात्राओं का हिसाब-किताब रखने में कोई दिलचस्पी नहीं थी। अगले महीने में वह 75% लक्ष्य हासिल कर सका और आगे उपलब्धि संख्या में गिरावट आई है। अब वह लक्षित संख्या हासिल करने के लिए संघर्ष कर रहे हैं। कृपया उसे कोई व्यावहारिक समाधान सुझाएं।

संकाय को लीड जनरेशन प्रक्रिया और विज़िट विवरणों पर नज़र रखने पर चर्चा करनी चाहिए। लीड जनरेशन प्रक्रिया एक सतत प्रक्रिया है..... सफल समापन अनुपात को ध्यान में रखते हुए पर्याप्त लीड होनी चाहिए। उदाहरण के लिए, यदि 100 लीड में से 10 खाते सफलतापूर्वक खोले जाते हैं, तो सफल लीड क्लोजर राशन 10% है। लीड्स को कोल्ड कॉलिंग, फील्ड विज़िट और मौजूदा ग्राहकों के संदर्भों के माध्यम से उत्पन्न किया जा सकता है। हॉट लीड को परिवर्तित करने और सफल समापन के लिए लीड पर काम करें।



Multiple Choice Questions:

1. What is the primary focus of retail banking?

- a) Providing services to large corporations
- b) Dealing with individual customers
- c) Offering investment advice to affluent clients
- d) Providing services to government agencies

2. Which of the following is an example of demographic segmentation in banking?

- a) Offering education loans to students
- b) Providing wealth management services to affluent clients
- c) Offering wholesale banking services to large corporations
- d) Providing credit cards to all customers irrespective of demographics

3. What is the focus of wholesale banking?

- a) Dealing with individual customers
- b) Providing investment advice to affluent clients
- c) Catering to the needs of large clients and high-value transactions
- d) Offering services to government agencies

4. Which segmentation method is based on the customer's interests, sentiments, attitude, and behavior?

- a) Demographic segmentation
- b) Geographic segmentation
- c) Psychographic segmentation
- d) None of the above

5. What is the main goal of wealth management services?

- a) Providing loans to individuals
- b) Offering credit cards to all customers
- c) Assisting affluent clients in managing their finances
- d) Providing investment advice to government agencies

6. Which segment of customers would be targeted for an education loan?

- a) Large corporations
- b) Mid-sized companies
- c) Agriculturists
- d) Students

7. What type of customers would be targeted for an Au Women Savings Bank Account?

- a) Large corporations
- b) Women
- c) Mid-sized companies
- d) Students

8. What is the requirement of AMB for an Au Royale Account?

- a) Rs. 50,000
- b) Rs. 1,00,000
- c) Rs. 2,00,000
- d) Rs. 5,00,000

9. Which method of segmentation is based on the customer's country, state, or city of residence?

- a) Demographic segmentation
- b) Geographic segmentation

- c) Psychographic segmentation d) None of the above

10. What is the primary focus of retail lending?

- a) Dealing with individual customers
- b) Providing investment advice to affluent clients
- c) Catering to the needs of large corporations
- d) Offering services to government agencies

Answer the following questions:

1. Describe the difference between retail banking and wholesale banking.
2. Explain the concept of psychographic customer segmentation in banking and provide an example.
3. Discuss the main goals of wealth management services and how they differ from retail banking services.
4. Provide strategies that Mr. Neo Kumar could employ to achieve his home loan sales target.
5. Explain how geographic segmentation is utilized in banking and provide an example.