

देय राशि की वसूली और प्रतिभूति को कब्जे में लेने की संहिता

1. प्रस्तावना

बैंक की ऋण वसूली नीति ग्राहकों की गरिमा और सम्मान को ध्यान में रखकर बनाई गई है. बैंक देय राशि की वसूली में अनावश्यक रूप से आक्रामक नीतियों का पालन नहीं करेगा. यह नीति शिष्टाचार, उचित व्यवहार और अनुनय आधारित है. बैंक देय राशि की वसूली और प्रतिभूति का कब्जा लेने के संबंध में निष्पक्ष व्यवहार के पालन और इस तरह ग्राहक का विश्वास और दीर्घकालिक संबंधों को बढ़ावा देने में विश्वास रखता है.

बैंक द्वारा मंजूर किसी भी ऋण के लिए पुनर्भुगतान समय-सारणी उधारकर्ता की अदायगी क्षमता और नकदी प्रवाह को ध्यान में रखकर निर्धारित की जाएगी. बैंक ग्राहक को पहले से बताएगा कि ब्याज की गणना की विधि क्या होगी और कैसे समान मासिक किश्तें (ईएमआई) या अन्य किसी माध्यम से पुनर्भुगतान को ग्राहकों के बकाया ब्याज और मूल राशि के एवज में विनियोजित किया जाएगा. बैंक उम्मीद करता है कि ग्राहक सहमत पुनर्भुगतान समय-सारणी का पालन करे और यदि पुनर्भुगतान दायित्व को पूरा करने में कोई वास्तविक दिक्कत है तो बैंक से सहायता और मार्गदर्शन के लिए संपर्क करे.

बैंक की प्रतिभूति जव्ती नीति का उद्देश्य चूक की दशा में देय राशि की वसूली करना है न कि मनमाने ढंग से संपत्ति से वंचित करना. यह नीति प्रतिभूति की जव्ती, मूल्यांकन और वसूली में निष्पक्षता और पारदर्शिता को स्वीकार करती है. बकाया राशि और प्रतिभूति को कब्जे में लेने के लिए बैंक द्वारा अपनाए जाने वाले सभी तरीके विधि सम्मत होंगे.

2. सामान्य दिशा-निर्देश:

वसूली अथवा / और प्रतिभूति कब्जे में लेने हेतु बैंक का प्रतिनिधित्व करने वाले सभी स्टाफ सदस्य अथवा अधिकृत प्रतिनिधि निम्नलिखित निर्धारित दिशा-निर्देशों का पालन करेंगे:

1. आमतौर पर ग्राहक से उसकी पसंद जगह पर संपर्क किया जाएगा और किसी निर्दिष्ट स्थान के अभाव में, उसके निवास स्थान पर और निवास पर उपलब्ध न होने की स्थिति में उसके कारोबार / व्यवसाय स्थल पर संपर्क किया जाएगा.
2. बकाया राशि के लिए अनुवर्ती कार्रवाई और वसूली हेतु बैंक का प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत व्यक्तियों की पहचान और अधिकार के बारे में ग्राहको को पहली बार में ही अवगत करा दिया जाएगा. देय की वसूली या/और प्रतिभूति कब्जे में लेने के बैंक

की ओर से अधिकृत बैंक स्टाफ अथवा अन्य कोई व्यक्ति स्वयं की पहचान बताएगा और अनुरोध पर बैंक द्वारा जारी पत्र दिखाएगा.

3. बैंक अपने उधारकर्ताओं की गोपनीयता का सम्मान करेगा.
4. बैंक अपने उधारकर्ताओं के साथ सभी लिखित और मौखिक संप्रेषण सरल कारोबारी भाषा में करने के लिए प्रतिबद्ध है और बैंक उधारकर्ताओं के साथ व्यवहार करते समय शिष्टाचार का पालन करेगा.
5. आम तौर पर बैंक के प्रतिनिधि प्रातः 7 बजे से लेकर सायंकाल 7.00 बजे के बीच ही उधारकर्ता से संपर्क करेंगे, जब तक कि उसके कारोबार अथवा व्यवसाय की विशेष परिस्थितियों के कारण बैंक को एक अलग समय पर संपर्क करने की आवश्यकता न हो.
6. किसी समय विशेष अथवा जगह विशेष पर कॉल न करने के उधारकर्ता के अनुरोध का यथासंभव सम्मान किया जाएगा.
7. बैंक देयों की वसूली के लिए किये गये प्रयासों का विवरण रखेगा और उधारकर्ताओं को भेजे गये संप्रेषणों की प्रतियां, यदि कोई है, रिकार्ड में रखी जाएगी.
8. असामयिक अवसरों जैसे परिवार में शोक या ऐसी ही किसी दुःखद अवसर होने पर बकाया राशि एकत्र करने के कॉल करने / विजिट करने को टाला जाएगा.
3. उधारकर्ताओं को नोटिस देना:

ऋण की अनुवर्ती कार्रवाई के उपाय के रूप में लिए लिखित संप्रेषण, टेलीफोन अनुस्मारक अथवा बैंक के प्रतिनिधि उधारकर्ता की जगह अथवा निवास का दौरा करेंगे, हालांकि लिखित में नोटिस दिये बिना बैंक कोई भी कानूनी अथवा प्रतिभूति को कब्जे में लेने सहित अन्य वसूली कार्रवाई शुरू नहीं करेगा. वसूली उपायों की शुरुआत से पहले बैंक द्वारा ग्राहक द्वारा अभिव्यक्त वास्तविक कठिनाइयों/उठाने गये विवादों पर विचार किया जाएगा. बैंक ऐसी सभी प्रक्रियाओं का पालन करेगा जो वसूली / प्रतिभूति कब्जे में लेने के लिए कानूनी रूप से आवश्यक है.

4. प्रतिभूति को कब्जे में लेना:

प्रतिभूति को कब्जे में लेने का उद्देश्य देयों की वसूली करना है, न कि उधारकर्ता को उसकी संपत्ति से वंचित करना. प्रतिभूति के कब्जे के माध्यम से वसूली प्रक्रिया में प्रतिभूति को कब्जे में लेना, उसका मूल्यांकन और उचित साधनों के माध्यम से प्रतिभूति का विक्रय शामिल है. इन सभी को निष्पक्ष और पारदर्शी तरीके से किया जाएगा. ऊपर बताये अनुसार नोटिस जारी करने के बाद ही कब्जे की कार्रवाई की जाएगी. संपत्ति का कब्जा लेते समय उचित विधिक प्रक्रिया अपनाई जाएगी.

प्रतिभूति को अभिरक्षा में लेने के बाद कारोबार की सामान्य प्रक्रिया में संपत्ति की सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए बैंक सभी उचित उपाय करेगा और आवश्यक लागत उधारकर्ता को प्रभारित करेगा.

5. संपत्ति का मूल्यांकन और बिक्री :

बैंक द्वारा कब्जे में ली गई संपत्ति का मूल्यांकन और उसकी बिक्री कानून के अनुसार और एक निष्पक्ष और पारदर्शी तरीके से की जाएगी. संपत्ति की बिक्री के बाद भी यदि कोई राशि बकाया रहती है तो बैंक को उधारकर्ता से वसूल करने का अधिकार होगा. संपत्ति की बिक्री से प्राप्त राशि से सभी संबंधित खर्च वसूल करने के बाद और ग्राहक के खिलाफ अन्य कोई मांग न होने पर शेष अतिरिक्त राशि , यदि कोई है, उधारकर्ता को लौटा दी जाएगी.

आडमानित संपत्ति के मामले में कब्जा लेने के बाद यदि कोई भुगतान नहीं आ रहा है तो उधारकर्ता को 7 दिन में जवाब देने का समय देते हुए एक बिक्री नोटिस भेजा जाएगा. इसके बाद, बैंक ऐसी रीति से आडमानित संपत्ति की बिक्री की व्यवस्था करेगा , जो वह उचित समझे. सरफेशिया अधिनियम के तहत आने वाले मामलों के संबंध में अधिनियम के प्रावधानों के अनुसार 30 दिन का बिक्री का नोटिस भेजा जाएगा. जब सार्वजनिक नीलामी अथवा निविदा अपेक्षित होती है तो उसे दो प्रमुख समाचार पत्रों, जिनमें से एक स्थानीय मातृभाषा अखबार हो, में प्रकाशित किया जाएगा.

6. उधारकर्ता को प्रतिभूति वापस लेने का अवसर :

जैसाकि नीति दस्तावेज में पूर्व में दर्शाया गया है, बैंक केवल अपने बकाया वसूली के उद्देश्य से प्रतिभूति कब्जे की कार्रवाई अंतिम उपाय के रूप में करेगी न कि उधारकर्ता को संपत्ति से वंचित करने के इरादे से. तद्विरुद्ध, बैंक संपत्ति कब्जे में लेने के बाद परंतु संपत्ति को बेचने की कार्रवाई से पूर्व , कभी भी उधारकर्ता को संपत्ति लौटाने का इच्छुक रहेगा, बशर्ते कि बैंक को देय संपूर्ण राशि जमा करा दी जाती है. यदि समय सारणी के अनुसार उधारकर्ता द्वारा ऋण किश्तें ना चुका पाने के कारणों से संतुष्ट होने पर , बैंक अपने कब्जे में ली गई प्रतिभूति, बकाया किश्तें प्राप्त होने पर, उधारकर्ता को लौटाने पर विचार कर सकता है. हालांकि, यह भविष्य में शेष किश्तों का समय पर भुगतान सुनिश्चित करने के लिए उधारकर्ता द्वारा की गई व्यवस्था के प्रति बैंक के आश्वस्त होने के अध्यधीन होगा.

यदि बैंक द्वारा निर्धारित राशि या बैंक की सहमति के अनुरूप देयों का भुगतान कर दिया जाता है तो कब्जे में ली गई संपत्ति संबंधित बैंक के सक्षम / मंजूरकर्ता प्राधिकारी अथवा संबंधित कोर्ट/डीआरटी , यदि ऐसे मंचों पर वसूली कार्रवाई दाखिल की गई है और लंबित है , से अनुमति मिलने की तारीख के 7 दिन के भीतर उधारकर्ता को वापस सौंप दी जाएगी.

7. वसूली एजेंटों की नियुक्ति:

बैंक देय राशि की वसूली और प्रतिभूतियों को कब्जे में लेने के लिए वसूली एजेंटों की सेवाओं का उपयोग कर सकता है. वसूली एजेंट इस संबंध में विनियामक दिशा-निर्देशों के अनुसार नियुक्त किये जाएंगे. इस संबंध में

1. बैंक के अनुमोदित पैनल पर रखे सभी वसूली एजेंटों के नाम और पते जानकारी के लिए बैंक की वेब साइट पर रखे जाएंगे.
2. बैंक द्वारा केवल अनुमोदित पैनल से वसूली एजेंट नियुक्त किये जाएंगे.
3. यदि बैंक किसी वसूली मामले में ऐसे वसूली /प्रवर्तन/जब्ती एजेंट की सेवाएं लेते हैं तो एजेंट की पहचान उधारकर्ता को बताई जाएगी.
4. बैंक द्वारा नियुक्त वसूली एजेंट ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय आचार संहिता का पालन करेंगे.
