

देय राशियों की वसूली एवं प्रतिभूतियों के पुनर्ग्रहण की नीति

1. प्रस्तावना :

बैंक की ऋण उगाही नीति ग्राहक के सम्मान एवं प्रतिष्ठा को ध्यान में रखकर तैयार की गयी है। बैंक ऐसी किसी नीति का अनुसरण नहीं करेगा जो राशियों की वसूली में अनावयक जोर-जबरदस्ती युक्त हो। नीति को सद्भाव, अच्छे व्यवहार एवं समझाने बुझाने के आधार पर तैयार किया गया है। बैंक राशियों की उगाही में और प्रतिभूतियों के पुनर्ग्रहण में समुचित नीतियों का पक्षधर है जिसके द्वारा ग्राहकों के साथ दीर्घावधि सम्बन्ध एवं आपसी विवास बनता है।

बैंक द्वारा स्वीकृत किसी भी ऋण की चुकौती अवधि का निर्धारण, ऋणकर्ता की भुगतान क्षमता और निधि प्रवाह को ध्यान में रखकर किया जाता है। बैंक ग्राहक को प्रारंभ में ब्याज गणना की प्रणाली और किस प्रकार मासिक किस्तों का निर्धारण किया जाता है इसे समझायेगा अथवा ग्राहक द्वारा देय राशियों के मूल और ब्याज के पेटे चुकौती की दूसरी पद्धतियों के बारे में बैंक स्पष्टीकरण करेगा। बैंक चाहेगा कि ग्राहक परस्पर सहमत चुकौती अवधि का पालन करेगा और यदि कोई कठिनाई हो तो सहायता और मार्गदर्शन हेतु बैंक को सम्पर्क करेगा।

बैंक की प्रतिभूति पुनर्ग्रहण नीति चूक के मामले में बकाया राशियों की वसूली को ध्यान में रखकर तैयार की गयी है। इसका उद्देश्य किसी को उसकी सम्पत्ति से बेदखल करना नहीं है। इस नीति में प्रतिभूतियों पर पुनः कब्जा करने, मूल्यांकन व वसूली में स्पष्टता एवं पारदर्शिता को महत्व दिया गया है। बैंक द्वारा अपनाये जाने वाले सभी व्यवहार अनुवर्ती कार्यवाही, और बकाया राशियों की वसूली में, कानून सम्मत होंगे। हमें ऋणकर्ता के साथ चर्चा का कार्यवृत्त तैयार करना चाहिए। बैंक प्रतिभूतियों के पुनर्ग्रहण की कार्यवाही को तब प्रारंभ करेगा, यदि ग्राहक के साथ समझौता/सहमति की कोई बात नहीं बनती है।

2. सामान्य दिना निर्देश :

बैंक के सभी स्टाफ सदस्य अथवा उगाही प्रक्रिया अथवा/और प्रतिभूति पुनर्ग्रहण में बैंक का प्रतिनिधित्व करने वाला कोई व्यक्ति निम्नलिखित दिना निर्देशों का अनुपालन करेगा।

ग्राहक से उसकी पसंद के स्थान पर संपर्क किया जायेगा। यदि ऐसा कोई स्थान निर्धारित न किया गया हो तो उसके/उनके निवास स्थान पर संपर्क किया जायेगा। यदि वह घर पर उपलब्ध न हो तो उसके कार्य/कारोबार स्थान पर संपर्क किया जायेगा।

बैंक की बकाया राशियों की वसूली और अनुवर्ती कार्यवाही के लिए बैंक का प्रतिनिधित्व करने के लिए प्राधिकृत व्यक्ति का प्राधिकार एवं पहचान, प्रथम मुलाकात में बताया जायेगा। बैंक स्टाफ अथवा बैंक का प्रतिनिधित्व करने वाला कोई अन्य व्यक्ति जो बैंक की बकाया राशियों की वसूली/प्रतिभूतियों के पुनर्ग्रहण के लिए प्राधिकृत है, उसे अपना परिचय देगा और अनुरोध किए जाने पर, बैंक द्वारा जारी प्राधिकार पत्र दिखाएगा। बैंक अपने ऋणकर्ताओं की निजी गोपनीयता को महत्वपूर्ण समझता है।

बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि अपने ऋणकर्ता के साथ सभी लिखित एवं मौखिक संदेहों को सरल कारोबारी भाव में दिया जाये और बैंक ऋणकर्ता के साथ बातचीत में नागरी भावना अपनायेगा।

सामान्यतः बैंक के प्रतिनिधि ऋणकर्ता से प्रातः 7:00 बजे से सायं 7:00 बजे के बीच संपर्क करेंगे जब तक कि उसके कारोबार/सेवा के अनुसार कोई अन्य समय अनुकूल न हो।

जहां तक सम्भव होगा ऋणकर्ता द्वारा विकृत समय एवं स्थान पर मुलाकात न करने के अनुरोध का सम्मान किया जायेगा।

बैंक बकाया राशियों की वसूली के लिए किये गये प्रयासों का दस्तावेजीकरण करेगा तथा ग्राहकों को भेजे गये संदे में, यदि कोई हो, तो उन्हें रिकार्ड में रखेगा।

बकाया राशियों के सम्बन्ध में सभी विवादों अथवा मतभेदों को आपसी सहमति एवं व्यवस्थित ढंग से निपटाने के लिए सभी प्रकार की सहायता की जायेगी।

अनुचित अवसरों, जैसे परिवार में मृत्यु अथवा अन्य आपदाओं के अवसर पर राशियों की वसूली हेतु संपर्क/मुलाकात नहीं की जायेगी।

3. ऋणकर्ताओं को नोटिस देना :

लिखित संदे, टेलीफोन अनुस्मारक अथवा बैंक के प्रतिनिधियों द्वारा ऋणकर्ता के स्थान अथवा निवास पर मुलाकात को ऋण की अनुवर्ती कार्यवाही माना जायेगा। बिना लिखित नोटिस दिये प्रतिभूतियों के पुनर्ग्रहण के लिए बैंक कोई कानूनी या अन्य वसूली प्रक्रिया प्रारंभ नहीं करेगा, जैसा कि सरफेसी अधिनियम में निर्धारित किया गया है। प्रतिभूतियों के पुनर्ग्रहण के लिए ऋणकर्ता को 60 दिनों का अग्रिम नोटिस दिया जाता है। बैंक वसूली/प्रतिभूतियों के पुनर्ग्रहण के लिए विधि के अधीन निर्धारित पूरी प्रक्रिया का पालन करेगा।

4. प्रतिभूतियों का पुनर्ग्रहण :

प्रतिभूतियों के पुनर्ग्रहण का उद्देश्य बकाया राशियों की वसूली है न कि ऋणकर्ता को उसकी संपत्ति से बेदखल करना। प्रतिभूतियों के पुनर्ग्रहण के माध्यम से वसूली प्रक्रिया में प्रतिभूतियों का पुनर्ग्रहण, मूल्यांकन तथा प्रतिभूतियों की वसूली उचित तरीके से करना शामिल है। प्रतिभूतियों का पुनर्ग्रहण) पर उल्लेख किये गये अनुसार नोटिस देने के बाद ही किया जायेगा। विधि निर्धारित प्रक्रिया का पालन प्रतिभूतियों को ग्रहण करते समय किया जायेगा। संपत्ति को सामान्य कारोबार के दौरान कब्जे में लेने के बाद उसके संरक्षण एवं सुरक्षा हेतु बैंक सभी कदम उठायेगा।

5. सम्पत्ति का मूल्यांकन एवं बिक्री :

दृष्टिबन्धक आस्तियों के मामले में कब्जा लेने के बाद यदि कोई भुगतान प्राप्त नहीं हो रहा है तो बिक्री की नोटिस, उत्तर देने के -7- दिन का समय देते हुए, ऋणी को भेजी जायेगी। तत्पश्चात् बैंक दृष्टिबन्धक आस्तियों की बिक्री की व्यवस्था, जैसा बैंक उचित समझेगा करेगा।

6. प्रतिभूति को वापस लेने का ऋणकर्ता का अधिकार :

जैसा कि नीति दस्तावेज में पहले संकेत दिया गया है, बैंक अपनी बकाया राशियों को वसूल करने के लिए संपत्ति को ग्रहण करने के लिए कदम उठायेगा। बैंक का उद्देश्य ऋणकर्ता को संपत्ति से बेदखल करना नहीं है। तदनुसार यदि ऋणकर्ता बैंक को देय राशियों का भुगतान कर देता है, तो बैंक संपत्ति पर कब्जा करने के एक सप्ताह के भीतर ऋणकर्ता को सौंप देने पर विचार कर सकता है। ऋणकर्ता की ऋण की समय से चुकौती न कर पाने की वास्तविक असमर्थता के विद्युत में आ वस्त होने पर ही ऐसा किया जाये। बकाया किस्तों के प्राप्त होने पर संपत्ति का कब्जा वापस देने के बारे में बैंक निर्णय कर सकता है तथापि, ऋणकर्ता द्वारा भविष्य में ऋण किस्तों के समय से भुगतान के लिए की गयी व्यवस्था से बैंक को विवास हो जाने पर ही ऐसा किया जा सकता है।

7. वसूली एजेंटों की नियुक्ति :

- बैंक के अनुमोदित पैनल में शामिल वसूली एजेंटों के नाम और पते बैंक की वेबसाइट पर सम्बन्धितों की जानकारी के लिए प्रदर्शित किये जायेंगे।

- अनुमोदित पैनल के वसूली एजेन्टों की सेवाएं बैंक द्वारा ली जायेंगी।
 - यदि बैंक किसी वसूली मामले में वसूली/प्रतिभूति प्रवर्तन/पुनर्ग्रहण एजेन्टों की सेवाएं लेता है, तो एजेन्ट की पहचान/परिचय ऋणी को दी जायेगी।
 - बैंक सुनिश्चित करेगा कि बैंक द्वारा नियुक्त वसूली एजेन्टों को ग्राहक के साथ आचरण के विकृत में बैंक की निम्न आचार संहिता का अनुसरण हो :-
1. सामान्यतया ग्राहक की पसन्द के स्थान पर और यदि कोई विकृत स्थान नहीं है तो ग्राहक के आवास पर और यदि ग्राहक अपने आवास पर उपलब्ध न हो, तो कारोबार के स्थान पर ग्राहक से सम्पर्क किया जायेगा।
 2. पहचान एवं प्रतिनिधित्व करने के अधिकार के बारे में ग्राहक को तुरन्त ही बताया जायेगा।
 3. ग्राहक की प्राइवैसी का आदर किया जायेगा
 4. ग्राहक से वार्तालाप िकृता से किया जायेगा।
 5. सामान्यतः बैंक प्रतिनिधि ग्राहक से 07:00 बजे और 19:00 बजे के बीच सम्पर्क करेंगे जब तक कि ग्राहक के कारोबार की विकृत परिस्थितियों के कारण कोई अन्य समय की जरूरत हो।
 6. एक विकृत समय या किसी विकृत स्थान पर काल्स न करने के ग्राहक के अनुरोध का जहां तक सम्भव हो आदर किया जायेगा।
 7. काल्स का समय और संख्या तथा वार्तालाप की विकृतवस्तु को लिख लिया जायेगा।
 8. देय राशि सम्बन्धी विवाद या मतभेदों के आपस में स्वीकार्य तथा विधिवत् रूप से निपटाने में पूरी सहायता दी जायेगी।
 9. देय राशि के समाहरण के लिए ग्राहक के स्थान पर दौरा करते समय िकृता और ालीनता का पालन किया जायेगा।
 10. अनुचित अवसरों जैसे परिवार में लोक या अन्य कोई विपदाओं पर प्राप्य राशि के समाहरण के लिए काल करने/दौरा करने से बचा जायेगा।

