

देय राशियों की वसूली एवं प्रतिभूतियों के पुर्नग्रहण 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 अनावश्यक जोर-जबरदस्ती युक्त हो. नीति को सदभाव, अच्छे व्यवहार एवं समझाने बुझाने के आधार पर तैयार किया गया है. बैंक राशियों की उगाही में और प्रतिभूतियों के पुर्नग्रहण में समुचित नीतियों का पक्षधर है जिसके द्वारा ग्राहकों के साथ दीर्घावधि संबंध एवं आपसी विश्वास 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 पुर्नग्रहण नीति चूक के मामले में बकाया राशियों की वसूली को ध्यान में रखकर तैयार की गयी है. इसका उद्देश्य किसी को उसकी संपत्ति 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 कार्रवाई, और बकाया राशियों की वसूली में, कानून सम्मत होंगे. हमें ऋणकर्ता के साथ चर्चा का कार्यवृत्त तैयार करना चाहिए. बैंक प्रतिभूतियों के पुर्नग्रहण की कार्यवाही को तब प्रारंभ करेगा. यदि ग्राहक के साथ समझौता / सहमति की कोई बात नहीं बनती है.

2. सामान्य दिशा निर्देश :

बैंक के सभी स्टॉफ सदस्य अथवा उगाही प्रक्रिया अथवा/ और प्रतिभूति पुर्नग्रहण में बैंक का प्रतिनिधित्व करने वाला कोई व्यक्ति निम्नलिखित दिशा निर्देशों का अनुपालन करेगा.

1. 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.
2. 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 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 स्टॉफ अथवा बैंक का प्रतिनिधित्व करने वाला कोई अन्य व्यक्ति जो बैंक की बकाया राशियों की वसूली/ प्रतिभूतियों के पुर्नग्रहण के लिए प्राधिकृत है, उसे अपना परिचय देगा और अनुरोध किए जाने पर, बैंक द्वारा जारी प्राधिकार -पत्र दिखाएगा.

3. बैंक अपने ऋणकर्ताओं की निजी गोपनीयता को महत्वपूर्ण समझता है.
4. बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि अपने ऋणकर्ता के साथ सभी लिखित एवं मौखिक संदेशों को सरल कारोबारी भाषा में दिया जायें और बैंक ऋणकर्ता के साथ बातचीत में नागरी हावभाव अपनायेगा.
5. 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.
6. जहाँ तक संभव होगा ऋणकर्ता द्वारा विशेष समय एवं स्थान पर मुलाकात न करने के अनुरोध का सम्मान किया जायेगा.
7. बैंक बकाया राशियों की वसूली के लिए किये गये प्रयासों का दस्तावेजीकरण करेगा तथा ग्राहकों को भेजे गये संदेशों, यदि कोई हो तो उन्हें रिकार्ड में रखेगा.
8. बकाया राशियों के संबंध में सभी विवादों अथवा मतभेदों को आपसी सहमति एवं व्यवस्थित ढंग से निपटाने के लिए सभी प्रकार की सहायता की जायेगी.
9. अनुचित अवसरों, जैसे परिवार में मृत्यु अथवा अन्य आपदाओं के अवसर पर राशियों की वसूली हेतु सेपेक / मुलाकात नहीं की जाएगी..

3. ऋण कर्ताओं को नोटिस देना.

लिखित संदेश, टेलीफोन अनुस्मारक अथवा बैंक के प्रतिनिधियों द्वारा ऋणकर्ता के स्थान अथवा निवास पर मुलाकात को ऋण की अनुवर्ती कार्रवाई माना जायेगा. बिना लिखित नोटिस दिये प्रतिभूतियों के पुनर्ग्रहण के लिए बैंक कोई कानूनी या अन्य वसूली प्रक्रिया प्रारंभ नहीं करेगा, जैसा की सरफेसी अधिनियम में निर्धारित किया गया है. प्रतिभूतियों के पुनर्ग्रहण के लिए ऋणकर्ता को 60 दिनों का अग्रिम नोटिस दिया जाता है. ग्राहक द्वारा यदि कोई वास्तविक कठिनाई की सूचना बैंक को दी जाती है / ग्राहक द्वारा कोई विवाद उपस्थित किया जाता है, तो वसूली कार्यवाही आरंभ करने से पहले बैंक इसपर विचार करेगा. 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 ऋण कर्ता 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 ऊपर 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 और संबंधित लागत ग्राहक द्वारा वहन की जाएगी.

5. सम्पत्ति का मूल्यांकन एवं बिक्री :

बैंक द्वारा अधिगृहीत संपत्ति का मूल्यांकन एवं बिक्री विधि सम्मत एवं पारदर्शी ढंग से की जायेगी. जैसा कि सरफेसी अधिनियम में वर्णित है. ऋणकर्ता को नीलामी/ बिक्री के स्थान एवं समय के विषय में 30 दिन की नोटिस देना आवश्यक है. संपत्ति की बिक्री के बाद भी यदि कोई राशि बकाया रहती है बैंक को उसकी वसूली का अधिकार होगा. यदि संपत्ति की बिक्री के बाद कोई राशि शेष बचती है तो बैंक द्वारा किये गये सभी खर्चों को पूरा करने के बाद वह ऋणकर्ता को वापस दे दी जायेगी. बैंक के पास सामान्य ग्रहणाधिकार प्रयोग करने का अधिकार है.

दृष्टिबंधक आस्तियों के मामले में कब्जा लेने के बाद यदि कोई भुगतान प्राप्त नहीं हो रहा हो, तो बिक्री की नोटिस, उत्तर देने के लिए 7 दिन का समय देते हुए ऋणी को भेजी जाए. तथापि, यदि कब्जे में ली गई आस्तियां जल्दी नष्ट होनेवाली हों, तो जैसा कि उचित समझा जाए नोटिस अवधि कम की जाए. उसके बाद बैंक दृष्टिबंधक आस्तियों की बिक्री का समुचित रूप से प्रबंध करे. सरफेसी अधिनियम के तहत मामलों के विषय में, अधिनियम के प्रावधानों के अनुसार 30 दिन की नोटिस देते हुए बिक्री का नोटिस भेजा जाए. जब सार्वजनिक नीलामी या निविदा द्वारा बिक्री की जानी हो, तब अग्रगण्य समाचारपत्रों में, जिसमें एक स्थानीय भाषा का समाचारपत्र हो, इसकी सूचना प्रकाशित की जाए.

6. आस्ति पुनर्गठन कंपनी (एआरसी)

बैंक आस्ति पुनर्गठन कंपनी (एआरसी) / प्रतिभूतीकरण कंपनी (एससी) को एकत्रित आस्ति के रूप में या संविभाग (पोर्टफोलियो) आधार पर आस्तियां बेचने का निर्णय ले सकता है. जिन मामलों में निपटान / वसूली मुश्किल या दीर्घ अवधि लेनेवाली हो, उनके विषय में समुचित सावधानी लेने के बाद ही यह निर्णय लिया जाए.

7. 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 स्क्रसप्तह के भीतर बाद कभी भी और संपत्ति की बिक्री का संव्यवहार होने से पहले ऋणकर्ता को सौंप देने पर विचार कर सकता है. लेकिन यदि ऋणी / बंधककर्ता बिक्री की पुष्टि होने से पहले अपने करारगत देयों की लेकर (यानी बिक्री की नोटिस में घोषित राशि) तथा खर्चें एवं बिक्री घोषित की जाने की तारीख से 15% की दर से ब्याज + खरीदी राशि का 5% (यदि बिक्री के बाद सफल बिडर को राशि का भुगतान करना हो) की चुकौती का प्रस्ताव लेकर बैंक से संपर्क करता है और बिक्री को रद्द करने का अनुरोध करता है, तो बैंक राशि स्वीकार करते हुए बंधककर्ता को जब्त संपत्ति का कब्जा वापस कर सकता है. मुक्त होने के बंधककर्ता के अधिकार के तहत ऐसा किया जाए.

ऋणकर्ता की ऋण की समय से चुकौती न कर पाने की वास्तविक असमर्थता के विषय में आश्वस्त होने पर ही ऐसा किया जाए. बकाया किस्तों के प्राप्त होने पर संपत्ति का कब्जा वापस देने के बारे में बैंक निर्णय कर सकता

है. तथापि, ऋणकर्ता द्वारा भविष्य में शेष किस्तों के समय से भुगतान के लिए की गयी व्यवस्था से बैंक को विश्वास हो जाने पर ही ऐसा किया जा सकता है.

यदि बैंक के निर्धारण के अनुसार राशि का भुगतान किया जाता है या बैंक की स्वीकृति के अनुसार देयों का भुगतान किया जाता है तो बैंक के सक्षम प्राधिकारी की या आवश्यकतानुसार न्यायालय / संबंधित डीआरटी (यदि इन मंचों के समक्ष कार्यवाही की गई हो और लंबित हो) से अनुमति प्राप्त करने की तारीख से सात दिनों के जब्त आस्तियों का कब्जा ऋणी को वापस किया जाए.

8. वसूली एजेंटों की नियुक्ति

देयों की वसूली और प्रतिभूतियों के पुनः कब्जे के लिए बैंक वसूली एजेंटों की सेवाएं ले सकता है. इस विषय में जारी विनियामक मार्गनिर्देशों के अनुसार वसूली एजेंटों की नियुक्ति की जाएगी. इस संबंध में

1. बैंक के अनुमोदित पैनल में शामिल वसूली एजेंटों के नाम और पते बैंक की वेबसाइट पर संबंधितों की जानकारी के लिए प्रदर्शित की जाए.
2. अनुमोदित पैनल के वसूली एजेंटों की सेवाएं ही बैंक द्वारा ली जाए.
3. यदि बैंक किसी वसूली मामले में वसूली / प्रतिभूति प्रवर्तन / पुनर्ग्रहण एजेंटों की सेवाएं लेता है, तो एजेंट की पहचान / परिचय ऋणी को दे दिया जाए.
4. बैंक द्वारा नियुक्त वसूली एजेंटों को ग्राहकों के साथ अचरण के विषय में बैंक की आचरण संहिता का अनुसरण करना आवश्यक होगा.

ग्राहकों के साथ आचरण के विषय में भारिबैंक के परिपत्रांक आरबी 1/2007-08/296 डीबीओडी क्र. लीगल.बीसी.75/09.07.005/2007-08 दिनांक 24 अप्रैल 2008 में भारिबैंक द्वारा दिए गए मार्गनिर्देशों का समुचित रूप से अनुसरण किया जाए, जिससे यह सुनिश्चित किया जा सके कि ऐसी वसूली एजेंसियां / एजेंट ग्राहक सूचना की गोपनीयता, संपर्क के लिए उचित समय जैसी जिम्मेदारियों का निर्वाह करने में सक्षम हैं. किसी भी स्थिति में उन्हें सौंपी गई जिम्मेदारी को एजेंसी / एजेंट सजगता और संवेदनशीलता के साथ निभाएं, यह आवश्यक है.