देय राशियों की वसूली एवं प्रतिभूतियों के पुनर्ग्रहण की नीति

1. प्रस्तावना :

बैंक की ऋण उगाही नीति ग्राहक के सम्मान एवं प्रति ठा 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 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 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 स्प टीकरण 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 स्प टता 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 दिशा निर्देश :

बैंक के सभी स्टाफ सदस्य अथवा उगाही प्रक्रिया अथवा/और प्रतिभूति पुनर्ग्रहण में बैंक का प्रतिनिधित्व करने वाला कोई व्यक्ति निम्नलिखित दिशा 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 संदेशों को सरल कारोबारी भा ा में दिया जाये और बैंक ऋणकर्ता के साथ बातचीत में नागरी हावभाव 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 विशे ा 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 संदेशों, 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 संदेश, 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 ामिल 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।

5. सम्पत्ति का मूल्यांकन एवं बिक्री :

बैंक द्वारा अधिग्रहीत 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 वि ाय में 30 दिन की नोटिस देना आवश्यक है। संपत्ति की बिक्री के बाद भी यदि कोई राशि बकाया रहती है तो बैंक को उसकी वसूली का अधिकार होगा। यदि संपत्ति की बिक्री के बाद कोई राशि ो ा 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।

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 केलिए कदम उठायेगा। बैंक का उद्देश्य ऋणकर्ता को संपत्ति से बेदखल करना नहीं है। तद्नुसार 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 वि ाय में आश्वस्त 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 भवि य में ो ा किस्तों के समय से भुगतान के लिए की गयी व्यवस्था से बैंक को विश्वास हो जाने पर ही ऐसा किया जा सकता हैं

7. वसूली एजेंटों की नियुक्ति :

जहां कहीं बैंक प्राधिकारियों के अलावा वसूली एजेंसियों/एजेंटों को वसूली हेतु ऋणियों/गारंटीकर्ताओं से संपर्क करने के लिए प्राधिकृत किया जाता है, भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा दिये गये मार्गनिर्देशों का समुचित रूप से अनुसरण किया जाये, जिससे यह सुनिश्चित किया जा सके कि ऐसी वसूली एजेसिंया/एजेंट ग्राहक सूचना की गोपनीयता, संपर्क के लिए उचित समय जैसी जिम्मेदारियों का निर्वाह करने में सक्षम हैं। किसी भी स्थिति में उन्हें सौंपी गयी जिम्मेदारी को एजेंसी/एजेंट सजगता और संवेदनशीलता के साथ निभाएे, यह आवश्यक है।