देय राशि की वसूली एवं प्रतिभूति की वापसी पर मानक नीति

1. परिचय**:**

बैंक की ऋण वसूली नीति ग्राहकों के गरिमा और सम्मान के आधार पर बनी है. बैंक उन नीतियों का पालन नहीं करेगा जो देय राशि के वापस लेने में अनावश्यक रूप से ज़बरदस्ती का प्रयोग हैं. यह नीति शिष्टाचार, उचित व्यवहार और अनुनय के आधार पर बनाई गई है. बैंक बकाया राशि की वसूली और प्रतिभूति के कब्जे में लेने में उचित प्रथाओं का पालन करने में विश्वास करता है और इस प्रकार ग्राहकों के विश्वास और दीर्घकालिक सम्बन्धों को बढ़ावा देता है.

बैंक द्वारा स्वीकृत किसी भी ऋण की चुकौती अनुसूची उधारकर्ता की भुगतान क्षमता और नकदी प्रवाह पैटर्न को ध्यान में रखते हुए तय की जाएगी. बैंक ग्राहक को ब्याज की गणना के तरीके के बारे में पहले ही बता देगा और यह भी बताएगा कि समान मासिक किश्त (ईएमआई) या चुकौती के किसी अन्य तरीके के माध्यम से भुगतान को ग्राहकों से देय ब्याज और मूलधन के विरुद्ध कैसे विनियोजित किया जाएगा. बैंक ग्राहकों से सहमत चुकौती अनुसूची का पालन करने और चुकौती दायित्वों को पूरा करने में वास्तविक कठिनाई के मामले में सहायता और मार्गदर्शन के लिए बैंक से संपर्क की अपेक्षा करेगा.

बैंक की प्रतिभूति कब्जे की नीति चूक की स्थिति में देय राशि की वसूली करने का उद्देश्य रखता है और यह संपत्ति के मनमाने तरीके से वंचित करने का उद्देश्य नहीं रखता है. नीति सुरक्षा के कब्जे, मूल्यांकन और वसूली में निष्पक्षता और पारदर्शिता को पहचानती है. बकायों की वसूली और वसूली के लिए बैंक द्वारा अपनाई गई सभी प्रथाएँ कानून के अनुरूप होंगी.

2. सामान्य दिशानिर्देश**:**
संग्रह या/और सुरक्षा कब्जे में हमारे बैंक का प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत स्टाफ के सभी सदस्य या कोई भी व्यक्ति नीचे दिए गए दिशानिर्देश का पालन करेगा:

1. ग्राहक से सामान्य रूप से उसकी पसंद के स्थान पर और किसी निर्दिष्ट स्थान की अनुपस्थिति में उसके निवास स्थान पर और यदि उसके निवास स्थान पर उपलब्ध नहीं है, तो व्यवसाय/व्यवसाय के स्थान पर संपर्क किया जाएगा.
2. अनुवर्ती कार्रवाई एवं देय राशि की वसूली करने के लिए बैंक का प्रतिनिधित्व करने वाले अधिकृत व्यक्तियों की पहचान और अधिकार को पहली बार में उधारकर्ताओं को ज्ञात करा दी जाएगी. बैंक कर्मचारी या कोई भी व्यक्ति बकाया राशि या/और सुरक्षा जब्ती के संग्रह में बैंक का प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत है और अनुरोध पर बैंक द्वारा जारी किए गए अधिकार पत्र को प्रदर्शित करेगा.
3. बैंक अपने उधारकर्ताओं की गोपनीयता का सम्मान करेगा.
4. बैंक यह सुनिश्चित करने के लिए प्रतिबद्ध है कि उसके उधारकर्ता के साथ सभी लिखित और मौखिक संचार सरल व्यावसायिक भाषा में हों और बैंक उधारकर्ताओं के साथ बातचीत के लिए सभ्य शिष्टटाचार अपनाएगा.
5. आम तौर पर, बैंक के प्रतिनिधि उधारकर्ता से पूर्वाहन 07:00 बजे से अपराहन 19:00 बजे के बीच संपर्क करेंगे, जब तक कि उसके व्यवसाय या व्यवसाय की विशेष परिस्थितियों के लिए बैंक को अलग समय पर संपर्क करने की आवश्यकता न हो.
6. जहां तक संभव हो, किसी विशेष समय या किसी विशेष स्थान पर कॉल न करने के उधारकर्ता के अनुरोध का सम्मान किया जाएगा.
7. बैंक देय राशि की वसूली के लिए किए गए प्रयासों का दस्तावेजीकरण करेगा और ग्राहकों को भेजे गए संचार की प्रतियाँ, यदि कोई हो, को रिकॉर्ड में रखेगा.
8. बकाया राशि लेने के लिए कॉल/दौरा करने के लिए विपत्तिपूर्ण अवसरों से बचा जाएगा. अनुचित अवसरों जैसे परिवार में शोक या ऐसे अन्य किसी आपत्तिजनक अवसरों में देय राशि की वसूली के लिए कॉल/दौरा नहीं किया जाएगा.

Classificati
on:
Internal

3. उधारकर्ताओं को नोटिस देना **:**

हालांकि लिखित संचार, टेलीफ़ोन रिमाइन्डर या बैंक के प्रतिनिधियों द्वारा उधारकर्ताओं के स्थान या निवास पर जाने का उपयोग, ऋण अनुवर्ती उपायों के रूप में किया जाएगा, तथापि बैंक लिखित रूप में उचित नोटिस दिए बिना सुरक्षा के कब्जे सहित कोई कानूनी या अन्य वसूली उपाय शुरू नहीं करेगा. वसूली उपायों को शुरू करने से पहले ग्राहक द्वारा व्यक्त की गई किसी भी वास्तविक कठिनाइयों/उठाए गए विवादों पर बैंकों द्वारा विचार किया जाएगा. बैंक प्रतिभूति की वसूली/पुनः कब्जा प्राप्त करने के लिए सभी प्रक्रियाओं का पालन करेगा.

4. प्रतिभूति पर कब्जा**:**

प्रतिभूति पर कब्जा का उद्देश्य बकाया राशि की वसूली करना है न कि उधारकर्ता को संपत्ति से वंचित करना. प्रतिभूति को वापस लेने के माध्यम से वसूली प्रक्रिया में उचित माध्यम से प्रतिभूति पर कब्जा, प्रतिभूति का मूल्यांकन और प्रतिभूति की वसूली शामिल होगी. ये सभी निष्पक्ष और पारदर्शी तरीके से किए जाएंगे. उपरोक्त विवरण के अनुसार नोटिस जारी करने के बाद ही कब्जा किया जाएगा. संपत्ति का कब्जा लेते समय कानूनी प्रक्रिया का पालन किया जाएगा. व्यवसाय के सामान्य पाठ्यक्रम में हिरासत में लेने के बाद बैंक संपत्ति की सुरक्षा और सुरक्षा सुनिश्चित करने के लेई सभी उचित देखभाल करेगा और उधारकर्ता से आवश्यक लागत वसूल की जाएगी.

5. प्रतिभूति का मूल्यांकन और बिक्री**:**

बैंक द्वारा कब्जा की गई संपत्ति का मूल्यांकन और बिक्री कानून के अनुसार और निष्पक्ष और पारदर्शी तरीके के किया जाएगा. संपत्ति की बिक्री के बाद बैंक को उधारकरतों से बकाया राशि, यदि कोई हो, वसूल करने का अधिकार होगा. संपत्ति की बिक्री पर प्राप्त अतिरिक्त राशि, यदि कोई हो, सभी संबंधित खर्चों को पूरा करने के बाद उधारकर्ता को वापस कर दी जाएगी, बशर्ते कि ग्राहक के खिलाफ बैंक का कोई अन्य दावा न हो.
बंधक संपत्ति के मामले में कब्जा लेने के बाद यदि कोई भुगतान नहीं मिलता है, तो जवाब देने के लिए 7 दिनों का बिक्री नोटिस उधारकर्ता को भेजा जाएगा. उसके बाद, बैंक दृष्टिबंधक सम्पत्तियों की बिक्री व्यवस्था बैंक द्वारा उचित समझे जाने वाले तरीके से करेगा. अधिनियम के प्रावधानों के अनुसार सरफेसी अधिनियम के तहत मामलों के संबंध में, बिक्री की 30 दिनों की सूचना भेजी जाएगी. जब सार्वजनिक नीलामी या निविदा की परिकल्पना की जाती है, तो इसे दो प्रमुख समाचार पत्रों में प्रकाशित किया जाएगा, जिनमें से एक स्थानीय भाषा में है.

6. उधारकर्ता के लिए प्रतिभूति वापस लेने का अवसर:

जैसा कि पॉलिसी दस्तावेज़ में पहले बताया गया है, बैंक केवल अपनी बकाया राशि की वसूली के उद्देश्य के अंतिम उपाय के रूप में प्रतिभूति के कब्जे का सहारा लेगा, न कि उधारकर्ता को संपत्ति वंचित करने के इरादे से. तदनुसार, बैंक किसी भी समय संपत्ति का कब्जा वापस लेने के बाद और संपत्ति की बिक्री से पहले लेन-देन होने पर उधारकर्ता को संपत्ति का कब्जा सौंपने पर विचार करने के लिए तैयार होगा, बशर्ते बैंक की बकाया राशि पूरी तरह से चुका दी गई हो. यदि उधारकर्ता की अनुसूची के अनुसार ऋण की किश्तों का भुगतान करने में असमर्थता की वास्तविकता से संतुष्ट होने के परिणामस्वरूप प्रतिभूति की वापसी हुई, तो बैंक बकाया किश्तों को प्राप्त करने के बाद संपत्ति को सौंपने पर विचार कर सकता है. हालांकि, यह भविष्य में शेष किश्तों का समय पर पुनर्भुगतान सुनिश्चित करने के लिए उधारकर्ता द्वारा की गई व्यवस्थाओं के प्रति आश्वस्त होने के अधीन होगा.

यदि राशि का पुनर्भुगतान बैंक द्वारा निर्धारित या बैंक द्वारा तय की गई बकाया राशि के रूप में किया जाता है, तो जब्त की गई संपत्ति का कब्जा सात दिनों के भीतर सक्षम/मंजूरी देने वाले

प्राधिकारी से अनुमति प्राप्त करने के बाद सात दिनों के भीतर उधारकर्ता को वापस कर दिया जाएगा. बैंक या संबंधित अदालत/डीआरटी के सक्षम प्राधिकारी से अनुमति की, यदि वसूली की कार्यवाही ऐसे मंचों के समक्ष दायर और लंबित है.

7. वसूली एजेंटों की नियुक्ति**:**

बैंक देय राशि की वसूली और प्रतिभूतियों के कब्जे के लिए वसूली एजेंटों की सेवाओं का उपयोग कर सकता है. वसूली एजेंटों की नियुक्ति इस संबंध में जारी नियामकीय दिशा-निर्देशों के अनुसार की जाएगी. इस संबंध में

1) बैंक के अनुमोदित पैनल पर सभी वसूली एजेंटों के नाम और पते बैंक की वैबसाइट पर जानकारी और संबंधितों के लिए रखे जाएंगे.
2) अनुमोदित पैनलों से केवल वसूली एजेंटों को नियुक्त किया जाएगा.
3) यदि बैंक किसी भी वसूली के लिए ऐसी वसूली/प्रवर्तन/जब्ती एजेंट की सेवा लेता है, तो एजेंट की पहचान उधारकर्ता के सामने प्रकट की जाएगी.
4) बैंक द्वारा लगाए गए रिकवरी एजेंटों को ग्राहकों के साथ व्यवहार को कवर करने वाली आचार संहिता का पालन करना होगा.

Classificati
on:
Internal