

देयों की वसूली एवं प्रतिभूति के पुनर्ग्रहण 2011 हेतु संहिता संबंधी मॉडल नीति

1. प्रस्तावना:

बैंक की ऋण वसूली नीति ग्राहकों की गरिमा व सम्मान के अनुकूल तैयार की गई है। बैंक ऐसी नीतियों का पालन नहीं करेगा जो देयों की वसूली अत्यंत बलपूर्वक करती हैं। यह नीति शिष्टाचार, निष्पक्ष व्यवहार एवं प्रोत्साहन पर तैयार की गई है। बैंक देयों की वसूली एवं प्रतिभूति के पुनर्ग्रहण के संबंध में निष्पक्ष कार्रवाई करने में विश्वास रखता है और इस प्रकार से ग्राहकों का विश्वास व दीर्घकालिक संबंधों को बढ़ावा देता है।

बैंक द्वारा मंजूर किए गए किसी भी ऋण के लिए चुकौती कार्यक्रम उधारकर्ता की भुगतान क्षमता व नकदी प्रवाह पद्धति को ध्यान में रखते हुए निर्धारित किए जाएंगे। बैंक ग्राहक को इस संबंध में पहले ही बताएगा कि ब्याज की गणना हेतु क्या पद्धति है और कैसे समान मासिक किस्त (ईएमआइ) या चुकौती की किसी अन्य प्रणाली द्वारा किए गए भुगतान को ग्राहकों पर देय ब्याज व मूलधन के प्रति विनियोजित किया जाएगा। बैंक ग्राहकों से यह अपेक्षा रखेगा कि ग्राहक निर्धारित चुकौती कार्यक्रम का पालन करें और चुकौती बाध्यताओं को पूरा करने में होनी वाली वास्तविक जटिलताओं के मामले में सहायता व दिशानिर्देशों हेतु बैंक से संपर्क करें।

बैंक की प्रतिभूति पुनर्ग्रहण नीति का उद्देश्य चूक की स्थिति में देयों की वसूली करना है न कि संपत्ति को जानबूझकर कब्जाना। यह नीति संपत्ति के पुनर्ग्रहण, मूल्यांकन व वसूली में निष्पक्षता व पारदर्शिता लाती है। देयों की वसूली और अनुवर्ती कार्रवाई तथा संपत्ति के पुनर्ग्रहण हेतु बैंक द्वारा अपनायी जा रही गए सभी कार्यविधियां कानून के अनुकूल होंगी। हम उधारकर्ता के साथ की गई बातचीत के कार्यवृत्त बना कर रख सकते हैं। यदि, उधारकर्ता के साथ कोई समझौता/करार नहीं होता है तो बैंक प्रतिभूतियों के पुनर्ग्रहण के संबंध में आगे की प्रक्रिया अपनाएगा।

2. सामान्य दिशानिर्देश :

वसूली या/और प्रतिभूति के पुनर्ग्रहण में हमारे बैंक का प्रतिनिधित्व करने के लिए प्राधिकृत कोई व्यक्ति या कोई भी स्टाफ सदस्य निम्नलिखित दिशानिर्देशों का पालन करेगा :

1. सामान्यतः ग्राहक से उसकी पसंद के स्थान पर संपर्क किया जाएगा और कोई निर्दिष्ट स्थान न मिलने पर उसके आवास पर संपर्क किया जाए और यदि वह अपने आवास पर उपलब्ध न हो तो उसके कारोबार/व्यवसाय स्थल पर संपर्क किया जाए।
2. देयों की वसूली और अनुवर्ती कार्रवाई करने के लिए बैंक का प्रतिनिधित्व करने वाले प्राधिकृत व्यक्तियों की पहचान व प्राधिकार के बारे में ऋणकर्ताओं को पहली बार में ही बताया जाएगा। बैंक

स्टाफ या देयों की वसूली या/और प्रतिभूति के पुनर्ग्रहण में बैंक का प्रतिनिधित्व करने वाले प्राधिकृत व्यक्ति द्वारा अपना परिचय दिया जाए और मांगने पर बैंक द्वारा जारी प्राधिकृत पत्र दिखाया जाए।

3. बैंक अपने उधारकर्ताओं की गोपनीयता का सम्मान करेगा।
4. बैंक यह सुनिश्चित करने के लिए प्रतिबद्ध है कि अपने उधारकर्ताओं के साथ सभी लिखित व मौखिक संप्रेषण सरल कारोबारी भाषा में हों और बैंक उधारकर्ताओं के साथ बातचीत में नागरिक शिष्टाचार अपनाएगा।
5. सामान्यतः बैंक के प्रतिनिधि उधारकर्ताओं से 0700 बजे से 1900 बजे के बीच संपर्क करेंगे जब तक कि उनके कारोबार या व्यवसाय की विशेष परिस्थितियों के अनुसार बैंक को किसी अन्य समय पर संपर्क करने की आवश्यकता न हो।
6. जहां तक संभव हो, किसी विशेष समय या विशेष स्थान पर फोन न करने के लिए उधारकर्ताओं द्वारा किए गए अनुरोध को माना जाएगा।
7. बैंक देयों की वसूली हेतु किए गए प्रयासों का लिखित रिकार्ड रखेगा और ग्राहकों से किए गए पत्राचार की प्रति, यदि कोई हो, रिकार्ड में रखी जाएंगी।
8. देयों से संबंधित विवादों व मतभेदों को पारस्परिक रूप से स्वीकार्य व सुव्यवस्थित तरीके से सुलझाने के लिए सभी प्रकार की सहायता दी जाएगी।
9. परिवार में शोक या ऐसी किसी अन्य विपत्ति जैसे अनुचित अवसरों पर देयों के वसूली हेतु फोन / दौरा नहीं किया जाएगा।

3. उधारकर्ताओं को नोटिस देना :

जब तक लिखित पत्राचारों, फोन द्वारा अनुस्मारकों, ई-मेलों और एसएमएस या उधारकर्ताओं के स्थान या आवास पर बैंक के प्रतिनिधियों द्वारा दौरों को ऋण फॉलोअप उपायों के रूप में प्रयोग किया जाएगा, तब तक बैंक लिखित में कोई सूचना दिए बिना प्रतिभूति के पुनर्ग्रहण सहित कोई भी विधिक या अन्य वसूली उपाय नहीं करेगा। प्रतिभूति के पुनर्ग्रहण हेतु उधारकर्ता को 60 दिन पूर्व लिखित में एक नोटिस दिया जाएगा, जैसा कि सरफेसी अधिनियम में निर्धारित किया गया है। बैंक द्वारा वसूली उपायों को प्रारंभ करने से पहले ग्राहकों द्वारा व्यक्त की गई वास्तविक कठिनाइयों/ उठाए गए विवादों पर विचार किया जाएगा। बैंक वसूली/ प्रतिभूति के पुनर्ग्रहण हेतु विधि के तहत अपेक्षित ऐसी सभी प्रक्रियाओं का पालन करेगा।

4. प्रतिभूति का पुनर्ग्रहण :

प्रतिभूति का पुनर्ग्रहण देयों की वसूली करने के लिए किया जाता है न कि उधारकर्ता से उनकी

संपत्ति छीनने के लिए। प्रतिभूति के पुनर्ग्रहण के माध्यम से वसूली प्रक्रिया में प्रतिभूति का पुनर्ग्रहण, मूल्यांकन तथा उपयुक्त साधनों के माध्यम से प्रतिभूति की बिक्री शामिल है। यह पूरी प्रक्रिया निष्पक्ष एवं पारदर्शी ढंग से की जाएगी। पुनर्ग्रहण केवल नोटिस जारी करने के बाद ही किया जाएगा जैसा कि ऊपर बताया गया है। संपत्ति का पुनर्ग्रहण करते समय उचित कानूनी प्रक्रिया का पालन किया जाएगा। कब्जा लेने के बाद संपत्ति की सुरक्षा एवं संरक्षा सुनिश्चित करने के लिए बैंक पूर्ण सावधानी बरतेगा और उधारकर्ता पर आवश्यक लागत प्रभारित की जाएगी।

5. संपत्ति का मूल्यांकन व बिक्री :

बैंक द्वारा पुनर्ग्रहित संपत्ति का मूल्यांकन व बिक्री कानून के अनुसार व निष्पक्ष एवं पारदर्शी ढंग से की जाएगी। जैसा कि सरफेसी अधिनियम में निर्धारित किया गया है, प्रतिभूति की नीलामी / प्रभावी बिक्री से 30 दिन पूर्व उधारकर्ता को लिखित में सूचना दी जाएगी और नीलामी / बिक्री के स्थान व समय के बारे में सूचित किया जाएगा। संपत्ति की बिक्री के बाद यदि कुछ शेष रह जाता है तो बैंक को उधारकर्ता से वसूली करने का अधिकार होगा। संपत्ति की बिक्री प्राप्त यदि कोई अतिरिक्त राशि बचती है तो वह सभी संबंधित खर्चों को प्राप्त करने के बाद उधारकर्ता को वापस कर दी जाएगी बशर्ते बैंक का ग्राहक पर कोई अन्य दावा नहीं है। बैंक के पास सामान्य बंधक लागू करने का अधिकार है।

दृष्टिबंधक आस्तियों के मामले में कब्जा लेने के बाद यदि कोई भुगतान नहीं आने वाला है तो 7 दिनों का समय देते हुए उधारकर्ता को एक बिक्री नोटिस भेजा जाएगा। हालांकि, यदि वे आस्तियां जो कब्जे में ली गई हैं, जल्द खराब हो जाने वाली वस्तुओं की प्रकृति की हैं तो जो भी उचित समझा जाए एक अल्पावधि का नोटिस दिया जा सकता है। उसके बाद बैंक इस तरह से दृष्टिबंधक आस्तियों की बिक्री की व्यवस्था करेगा जो कि बैंक के लिए उचित हो। सरफेसी अधिनियम के तहत मामलों के संदर्भ में अधिनियम के प्रावधान के अनुसार बिक्री का 30 दिन का नोटिस भेजा जाएगा। जब सार्वजनिक नीलामी या संविदा द्वारा कार्रवाई प्रारंभ की जाए तो उसे दो प्रमुख समाचार पत्रों में प्रकाशित किया जाएगा जिसमें से एक स्थानीय भाषा में प्रकाशित समाचार पत्र हो।

6. एआरसी को बिक्री :

बैंक आस्तियों की बिक्री के लिए ऐसे मामलों, जहाँ समाधान/ वसूली मुश्किल है या बहुत समय लेने वाली है, के संदर्भ में आवश्यक कार्रवाई करने के बाद एकल आस्ति आधार पर या पोर्टफोलियो आधार पर आस्ति पुनर्गठन कंपनी (एआरसी)/ प्रतिभूतिकरण कंपनी (एससी) की सहायता ले सकती है।

7. उधारकर्ता के पास प्रतिभूति को वापिस लेने का अवसर :

नीति दस्तावेज़ में जैसा कि पहले भी दर्शाया गया है, बैंक केवल अपने देयों की वसूली हेतु अंतिम उपाय के रूप में प्रतिभूति के पुनर्ग्रहण का सहारा लेगा न कि उधारकर्ता से उसकी संपत्ति को छीनने के उद्देश्य से। तदनुसार, बैंक संपत्ति के पुनर्ग्रहण के बाद और संपत्ति का बिक्री लेनदेन होने से पहले किसी भी समय उधारकर्ता को संपत्ति के कब्जे को सौंपने पर विचार करने के लिए इच्छुक होगा, बशर्ते बैंक की देय राशि पूर्ण रूप से चुका दी हो। परंतु यदि उधारकर्ता/ बंधककर्ता संविदागत बकाया (अर्थात् बिक्री नोटिस में घोषित राशि) + व्यय + बिक्री की घोषणा की तिथि से 15% ब्याज + खरीद मूल्य का 5% (यदि बिक्री के बाद जो कि सफल बोलीदाता को भुगतान की जानी है) देते हुए बिक्री की पुष्टि से पूर्व बैंक से संपर्क करता है और बिक्री के निरस्तीकरण हेतु अनुरोध करता है तो बैंक राशि स्वीकार करेगा और बंधककर्ता को कब्जा सौंप देगा। यह मोचन करने के लिए बंधककर्ता के अधिकार को देखते हुए है। यदि शेड्यूल के अनुसार ऋण किस्तों का भुगतान करने के लिए उधारकर्ता की असमर्थता की वास्तविकता संतोषजनक है, जिसके फलस्वरूप प्रतिभूति का पुनर्ग्रहण किया गया है, तो बैंक बकाया किस्तों को प्राप्त करने के बाद संपत्ति को सौंपने पर विचार कर सकता। हालांकि यह इस बात के अधीन होगा कि बैंक भविष्य में शेष किस्तों का समय से भुगतान सुनिश्चित करने के लिए उधारकर्ता द्वारा किए गए प्रबंधों से संतुष्ट हो।

यदि बैंक द्वारा निर्धारित की गई राशि या बैंक द्वारा सहमत निपटान राशि की चुकौती कर दी जाए तो जब्त आस्तियों का कब्जा, यदि आवश्यक कार्यवाही की जा रही है और ऐसी फोरम के समक्ष लंबित हैं तो संबंधित बैंक या कोर्ट / डीआरटी के सक्षम प्राधिकारी से अनुमति प्राप्त करने की तारीख के बाद सात दिनों के भीतर सक्षम/ मंजूरी प्राधिकारी से अनुमति प्राप्त करने के बाद सात दिनों के भीतर उधारकर्ता को वापस कर दिया जाएगा।

8. वसूली एजेंटों की नियुक्ति :

बैंक देयों की वसूली और प्रतिभूतियों के पुनर्ग्रहण हेतु वसूली एजेंटों की सेवाओं का उपयोग कर सकता है। वसूली एजेंटों की नियुक्ति इस संबंध में जारी नियामक दिशानिर्देशों के अनुसार की जाएगी।

इस संबंध में

1. बैंक द्वारा अनुमोदित पैनल में शामिल बैंक के सभी वसूली एजेंटों का नाम व पता सभी संबंधितों के सूचनार्थ बैंक की वेबसाइट पर प्रदर्शित किया जाएगा।
2. बैंक द्वारा केवल अनुमोदित पैनल के वसूली एजेंट ही नियुक्त किए जाएंगे।
3. यदि किसी वसूली के मामले में बैंक ऐसे वसूली/ प्रवर्तन/ जब्तीकर्ता एजेंटों की सेवाएं लेता है तो उस एजेंट की पहचान उधारकर्ता बतायी जाएगी।
4. बैंक द्वारा नियुक्त किए गए वसूली एजेंटों को अपने ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय एक आचार संहिता का पालन करना होगा।

ग्राहकों के साथ व्यवहार करने के लिए आचार संहिता भारतीय रिज़र्व बैंक के परिपत्र सं. भारिबैं/2007-08/296 डीबीओडी सं. लेग.बीसी.75/09.07.005/2007-08 दिनांक 24 अप्रैल 2008 में दिए गए दिशानिर्देशों के अनुसार होगी और यह सुनिश्चित करने के लिए उसका अनुपालन किया जा रहा है कि ऐसी वसूली ऐजेंसियां/ एजेंट अपनी ज़िम्मेदारियों जैसे ग्राहक सूचना की गोपनीयता, फोन करने हेतु समय व उन्हें सौंपे गए उक्त सभी कार्यों में सावधानी व संवेदनशील तरीके से पालन कर रही हैं।

.....