

AU स्मॉल फ़ाइनेंस बैंक लिमिटेड

बकाया राशि के संग्रह और प्रतिभूति को नियंत्रित करना

विषय-सूची:

1. परिचय.....	3
2. मार्गदर्शक सिद्धांत.....	3
3. सामान्य दिशानिर्देश	3
4. उधारकर्ताओं को नोटिस देना	5
5. प्रतिभूति को अधिकार में लेना.....	5
6. संपत्ति का मूल्यांकन और बिक्री	6
7. उधारकर्ता के लिए प्रतिभूति की राशि वापस लेने का अवसर.....	6
8. रिकवरी एजेंट की भागीदारी.....	7
9. शब्दकोष.....	8

1. परिचय

इस दस्तावेज़ में पारदर्शी और स्पष्ट नीति तय की गई है जिसका पालन बैंक द्वारा देय राशि के संग्रह और प्रतिभूति को अधिकार में लेने के संबंध में किया जाएगा।

इस दस्तावेज़ में उस शर्त को नियंत्रित किया जाता है जिसे बकाया भुगतान के संग्रह के दौरान बैंक और उसके नामित अधिकारियों द्वारा पूरा करने की आवश्यकता होती है। इस नीति दस्तावेज़ में उधारकर्ताओं के अधिकारों की मान्यता दी गई है और ये संग्रह और अपने अधिकार में लेने से संबंधित आवश्यक जानकारी देकर एक सहायक टूल के रूप में काम करेंगे।

जब भी इस नीति में "उधारकर्ता" या "आवेदक" शब्द का उपयोग सामूहिक रूप से उधारकर्ता, सह-आवेदक और गारंटर के बारे में बताने के लिए किया जाता है, जैसा कि संदर्भ की आवश्यकता होती है।

2. मार्गदर्शक सिद्धांत

यह नीति उधारकर्ताओं के प्रति सम्मान, शिष्टाचार, निष्पक्ष व्यवहार, अनुनय-विनय और सम्मान के इर्द-गिर्द बनी हुई है। इस नीति में स्पष्ट रूप से कहा गया है कि बैंक देय राशि का संग्रह जबरन नहीं करेगा। इस देय राशि की वसूली और प्रतिभूति के अधिकार के संबंध में उचित कार्य प्रणालियों को सूचीबद्ध करता है और इस तरह ग्राहकों के विश्वास और दीर्घकालिक संबंधों को बढ़ावा देता है।

इस नीति का उद्देश्य चूक की स्थिति में देय राशि का संग्रह करना भी है और इसका उद्देश्य संपत्ति से बेवजह वंचित करना नहीं है। इसमें अधिकार, मूल्यांकन (अगर आवश्यक हो) और प्रतिभूति के संग्रह में निष्पक्ष और पारदर्शी प्रक्रियाओं की आवश्यकता की पहचान की जाती है। बैंक द्वारा फॉलो अप, देय राशि का संग्रह और प्रतिभूति की वापसी के लिए अपनाई जाने वाली प्रक्रियाएं कानून के अनुरूप होंगी।

3. सामान्य दिशानिर्देश

3.1. उधारकर्ता की भुगतान क्षमता और कैश फ्लो पैटर्न पर विचार करने के बाद स्वीकृत प्रत्येक ऋण की चुकौती शेड्यूल तय करने के लिए बैंक जिम्मेदार होगा। ब्याज की गणना की विधि और मूलधन की चुकौती (या तो तरीके से या समान मासिक किस्तों या किसी दूसरे तरीके से) कर्ज स्वीकृत करने के समय उधारकर्ता को समझाया जाएगा। बैंक उधारकर्ताओं से सहमत पुनर्भुगतान अनुसूची का पालन करने की अपेक्षा करेगा। पुनर्भुगतान दायित्वों को पूरा करने में किसी भी वास्तविक कठिनाई के मामले में, बैंक जरूरी सहायता और मार्गदर्शन प्रदान करके उधारकर्ताओं की सहायता करेगा। सभी क्रेडिट उत्पादों के लिए उधारकर्ताओं की चुकौती दायित्व, चाहे वह वित्त पोषित हो (जैसे कार्यशील पूंजी, सावधि ऋण) या गैर-निधि (जैसे ऋण पत्र, बैंक गारंटी), इस नीति के अंतर्गत आते हैं।

वित्तीय बाधाओं पर काबू पाने के लिए उधारकर्ता को सलाह देने के दूसरे सभी प्रयासों को समाप्त करने के बाद ही बैंक प्रतिभूति पुनर्ग्रहण प्रक्रिया शुरू करेगा। यह तब भी शुरू किया जा सकता है जब उधारकर्ता जानबूझकर उचित समय के लिए संपर्क से बच रहा हो। इस बात पर ध्यान दिया जा सकता है कि कर्ज सुविधा समझौते में उल्लिखित किसी भी शर्तों के उधारकर्ता द्वारा उल्लंघन के मामले में, बैंक को एक निवारक उपाय के रूप में, वित्तपोषित संपत्ति/गिरवी रखी गई संपार्श्विक को वापस लेने का अधिकार होगा, भले ही कोई चूक न हुई हो।

3.2. सभी नामित अधिकारी या बैंक द्वारा देय राशि का संग्रह और प्रतिभूति को अधिकार में लेने के लिए अधिकृत व्यक्ति निम्नलिखित दिशानिर्देशों का पालन करेंगे:

- 3.2.1. सामान्य परिस्थितियों में नामित अधिकारी उधारकर्ता से उसके व्यवसाय/व्यवसाय के स्थान पर संपर्क करेगा और उपलब्ध नहीं होने पर उसके निवास के स्थान पर संपर्क करेगा।
- 3.2.2. बैंक ऋण लेने वालों को बकाया राशि का संग्रह और फॉलोअप कार्य के लिए बैंक द्वारा अधिकृत व्यक्तियों के पहचान की जानकारी के बारे में सूचित करेगा। नामित अधिकारी/बैंक कर्मचारी स्वयं की पहचान करेंगे और अनुरोध पर बैंक द्वारा जारी आधिकारिक प्राधिकार पत्र दिखाएंगे।
- 3.2.3. नामित अधिकारी यह सुनिश्चित करेंगे कि वे 0700 बजे से 1900 बजे के बीच उधारकर्ता से संपर्क करें, जब तक कि व्यवसाय/व्यवसाय से संबंधित खास परिस्थितियों के लिए बैंक को अलग समय पर संपर्क करने की आवश्यकता न हो। परिवार में शोक या किसी दूसरे वास्तविक अवसर जैसे अनुचित अवसरों को कॉल करने या बकाया राशि लेने के लिए उधारकर्ता के पास जाने से बचा जाएगा।
- 3.2.4. बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि वे उधारकर्ताओं की गोपनीयता का सम्मान करें। सभी नियमों और शर्तों की अच्छी तरह से समझकर सुनिश्चित करने के लिए, उधारकर्ताओं के साथ सभी लिखित और मौखिक संचार आसान व्यावसायिक भाषा में होंगे। बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि उसके सभी नामित अधिकारी/बैंक कर्मचारी उधारकर्ताओं के साथ बातचीत के लिए नागरिक व्यवहार का सहारा लें।
- 3.2.5. अगर उधारकर्ता बैंक से अनुरोध करता है कि वह किसी विशेष स्थान पर या किसी विशेष समय पर परेशान न हो, तो बैंक ऐसे अनुरोधों को पूरी लगन से पूरा करने का प्रयास करेगा।
- 3.2.6. बैंक की रिकॉर्ड प्रतिधारण नीति के अनुसार उधारकर्ता को भेजे गए संचार की सभी प्रतियां रिकॉर्ड में रखी जाएंगी।

- 3.2.7. बैंक पारस्परिक रूप से स्वीकार्य और व्यवस्थित तरीके से बकाया के निपटान के संबंध में विवादों या मतभेदों को हल करने का प्रयास करेगा। बैंक इस संबंध में उधारकर्ता द्वारा मांगी जाने वाली कोई भी सहायता करने के लिए तैयार रहेगा।

4. उधारकर्ताओं को नोटिस देना

- 4.1. देय राशि की वसूली के लिए अनुवर्ती उपायों के रूप में बैंक लिखित संचार, टेलीफोन रिमाइंडर और बैंक स्टाफ/नामित अधिकारी द्वारा उधारकर्ता के निवास स्थान का दौरा करेगा। हालांकि, यह लिखित में उचित नोटिस दिए बिना, किसी भी कानूनी कार्यवाही या किसी भी वसूली उपायों को शुरू नहीं करेगा, जिसमें प्रतिभूति का अधिकार शामिल है, लेकिन इतने तक ही सीमित नहीं है। वसूली के उपाय शुरू करने से पहले बैंकों के ग्राहक द्वारा व्यक्त की गई किसी भी वास्तविक कठिनाइयों/विवादों पर विचार किया जाएगा। बैंक देय राशियों के संग्रह और प्रतिभूति को अधिकार में लेने के लिए कानून द्वारा अनिवार्य सभी प्रक्रियाओं का पालन करेगा। बैंक द्वारा नोटिस अवधि का उल्लेख देय राशियों के निपटान के लिए उधारकर्ता को दिए गए अधिकतम समय के साथ किया जाएगा, ऐसा न करने पर बैंक सिक्कूरिटो का फिर से कब्जे में ले लेगा। अगर उधारकर्ता जानबूझकर बैंक से संपर्क करने से बचता है या बैंक द्वारा प्राप्त जानकारी की पावती देता है, तो बैंक तुरंत प्रतिभूति को अधिकार में ले लेगा।

5. प्रतिभूति को अधिकार में लेना

- 5.1. बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि प्रतिभूति को अधिकार में लेने का उद्देश्य देय राशि की वसूली करना होगा न कि उधारकर्ता को संपत्ति से वंचित करना। प्रतिभूति के अधिकार की इस प्रक्रिया में अधिकार, संबंधित प्रतिभूति का आकलन (अगर आवश्यक हो) शामिल होगा और उपयुक्त कानूनी साधनों के अंत में प्रतिभूति के संग्रह के लिए बैंक में उपलब्ध होती है। बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि उपर्युक्त सभी कदम निष्पक्ष और पारदर्शी तरीके से पूरे किए जाएं। उधारकर्ता को उचित नोटिस देने के बाद ही प्रक्रिया शुरू की जाएगी (जैसा कि पैराग्राफ 4.1 में बताया गया है)।

बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि इस प्रक्रिया में सभी आवश्यक कानूनी कदमों और दिशानिर्देशों का पालन करेगी जैसा कि संबंधित नियामक प्राधिकरण द्वारा सलाह दी गई है। बैंक मानक परिस्थितियों में संपत्ति की अभिरक्षा लेने के बाद उसकी सुरक्षा और प्रतिभूति सुनिश्चित करने के लिए सभी आवश्यक कदम उठाएगा।

6. संपत्ति का मूल्यांकन और बिक्री

- 6.1. बैंक द्वारा वापस ली गई संपत्ति के मूल्यांकन और बिक्री की प्रक्रिया कानून के अनुसार निष्पक्ष और पारदर्शी तरीके से की जाएगी। बैंक को यह अधिकार होगा कि वह संपत्ति की बिक्री के बाद बकाया राशि, अगर कोई हो, उधारकर्ता से ले सकता है। अगर सभी देय राशि की वसूली के बाद और संपत्ति की बिक्री से अन्य सभी संबंधित खर्चों को पूरा करने के बाद अतिरिक्त राशि बच जाती है, तो यह उधारकर्ता को विधिवत वापस कर दी जाएगी, बशर्ते बैंक के पास उधारकर्ता के खिलाफ कोई अन्य दावा न हो।
- संपत्ति की बिक्री के लिए बैंक अलग से नोटिस देगा। संपत्ति को अधिकार में लेने से पहले दिए गए नोटिस को बिक्री के लिए नोटिस के रूप में नहीं माना जाएगा। गिरवी रखी गई संपत्तियों (संपार्श्विक) के मामले में, बैंक, कर्ज लेने वाले को देय राशि के भुगतान के लिए एक उचित अवधि देते हुए, एक पूर्व-बिक्री नोटिस भेजेगा। अगर उक्त अवधि के भीतर कोई भुगतान नहीं किया जाता है, तो बैंक ई-नीलामी सहित बैंक द्वारा उचित समझे जाने पर ऐसी संपत्ति की बिक्री की व्यवस्था करेगा।
- 6.2. संपत्ति समर्थित कर्ज (जैसे हाउसिंग लोन) के मामले में, SARFAESI एक्ट के तहत दिए गए प्रावधानों के तहत, उधारकर्ता को भुगतान के लिए 30 दिनों का समय देते हुए एक नोटिस जारी किया जाएगा। अगर सार्वजनिक नीलामी या निविदा द्वारा बिक्री का प्रस्ताव दिया जाता है, तो बैंक दो प्रमुख समाचार पत्रों में एक नोटिस प्रकाशित करेगा, जिसमें से एक लोकल वर्नाकुलर के समाचार पत्र में होगा।

7. उधारकर्ता के लिए प्रतिभूति की राशि वापस लेने का अवसर

- 7.1. बैंक केवल अंतिम उपाय के रूप में अपनी बकाया राशि की वसूली के उद्देश्य से प्रतिभूति के पुनर्ग्रहण का सहारा लेगा, न कि उधारकर्ता को संपत्ति से वंचित करने के इरादे से, इसलिए बैंक संपत्ति के कब्जे के हस्तांतरण पर विचार करने के लिए तैयार होगा। पूर्व-बिक्री नोटिस में तय समय सीमा के भीतर, संपत्ति की बिक्री पूरी करने से पहले, उधारकर्ता को वापस लेने के बाद किया जाता है, बशर्ते सभी बकाया पूरी तरह से व्यवस्थित हो जाएं।
- अगर बैंक निर्धारित समय-सारणी के अनुसार कर्ज की किश्तों का भुगतान करने में उधारकर्ताओं की असमर्थता के कारणों से संतुष्ट है, जिसके परिणामस्वरूप प्रतिभूति को अधिकार में लिया गया है, तो बैंक बकाया किश्तों को प्राप्त करने के बाद उधारकर्ता को संपत्ति वापस करने के लिए तैयार हो सकता है। हालांकि, यह पूरी तरह से बैंक के विवेक पर निर्भर करेगा और यह इस बात पर निर्भर करेगा कि बैंक भविष्य की किश्तों को समय पर भुगतान के लिए उधारकर्ता द्वारा की गई व्यवस्थाओं से सहमत है। अगर उधारकर्ता फिर से समय पर भुगतान करने से चूकता है, तो बैंक उधारकर्ता को अधिकार नहीं सौंप सकता।
- अगर बैंक और उधारकर्ता के बीच किए गए पुनर्भुगतान समझौते के अनुसार बैंक को लंबित राशि का भुगतान किया गया है, तो बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि अधिकार में ली गई किसी भी संपत्ति पर अधिकार अनुमति की तारीख से बैंक या अदालत/DRT के सक्षम/स्वीकृति प्राधिकारी द्वारा उचित अवधि के भीतर उधारकर्ता को वापस कर दिया जाएगा और इस तरह के फोरम के समक्ष लंबित है।

8. रिक्वरी एजेंट की भागीदारी

- 8.1. बैंक द्वारा देय राशि का संग्रह और प्रतिभूति वापस लेने के लिए रिक्वरी एजेंट की सेवाओं का उपयोग कर सकता है। देय राशि की वसूली और/अथवा जमानत पर कब्जा करने के लिए रिक्वरी एजेंसी की नियुक्ति करते समय निम्नलिखित मॉडल दिशानिर्देशों का पालन किया जाना चाहिए:
- 8.1.1. बैंक संग्रह और रिक्वरी एजेंटों के मूल्यांकन और उनकी भागीदारी के लिए एक पैनल बनाएगा।
 - 8.1.2. बैंक जानकारी के लिए बैंक के पैनल द्वारा अपनी वेबसाइट पर स्वीकृत सभी संग्रह और रिक्वरी एजेंसियों का नाम और पता उपलब्ध कराएगा।
 - 8.1.3. बैंक केवल संग्रह और रिक्वरी एजेंसियों की सेवाओं का उपयोग करेगा जिन्हें पैनल द्वारा विधिवत तौर पर स्वीकार किया गया है।
 - 8.1.4. बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि संग्रह और रिक्वरी एजेंसियों के कर्मचारी, जरूरी लोन रिक्वरी एजेंट (DRA) प्रशिक्षण पूरा करने के बाद मान्य आईडी (पहचान) कार्ड जारी किए जाते हैं जो उन्हें बैंक की ओर से उधारकर्ताओं से देय राशि की रिक्वरी के लिए अधिकृत करेंगे।
 - 8.1.5. अगर बैंक प्रतिभूति की रिक्वरी के लिए ऐसी किसी रिक्वरी एजेंसी को नियुक्त करता है, तो बैंक उधारकर्ता को एजेंसी की पहचान प्रकट करेगा।
 - 8.1.6. बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि उसके संग्रह और रिक्वरी एजेंट एक आचार संहिता का पालन करे जो उधारकर्ताओं के साथ उनके व्यवहार को नियंत्रित करेगा।

9. शब्दकोष

शब्द	परिभाषाएं
बैंक	यह AU स्मॉल फाइनेंस बैंक को संदर्भित करता है
क्रेडिट फैसलिटी एग्रीमेंट	यह बैंक और उधारकर्ता के बीच उन सभी कानूनी समझौते को संदर्भित करता है जो क्रेडिट सुविधा के वितरण की शर्तों को निर्दिष्ट करता है
DRA	"डेब्ट रिकवरी एजेंट" के लिए एक्रोनिम के रूप में उपयोग किया जाता है
EMI	"समान मासिक किस्तों" के लिए एक्रोनिम के रूप में उपयोग किया जाता है
IBA	"इंडियन बैंक एसोसिएशन" के लिए एक्रोनिम के रूप में उपयोग किया जाता है
RBI	"भारतीय रिजर्व बैंक" के लिए एक्रोनिम के रूप में उपयोग किया जाता है
SARFAESI एक्ट	"वित्तीय संपत्तियों का सिक्यूरिटाइजेशन और रीकंस्ट्रक्शन और सिक्यूरिटी इंटरेस्ट एक्ट, 2002 का एंफोर्समेंट" के लिए एक्रोनिम के रूप में उपयोग किया जाता है।