

एयू स्मॉल फाइनेंस बैंक लिमिटेड

बकाया राशी की वसूली और प्रतिभूति का पुनर्धारण

अप्रैल 2017

विषय सूची

1. प्रस्तावना	3
2. मार्गदर्शक सिद्धांत	3
3. सामान्य दिशा-निर्देश	3
4. उधारकर्ताओं को नोटिस	3
5. प्रतिभूति की पुनः प्राप्ति	5
6. संपत्ति का विक्रय	6
7. प्रतिभूति वापस लेने हेतु उधारकर्ता को अवसर	6
8. रिकवरी एजेंटों की तैनाती	7
9. नीति समीक्षा	8
10. नीति संशोधन अधिकार	8
11. नीति प्राधिकरण	8
12. सन्दर्भ	9
13. शब्दकोष	10

1. प्रस्तावना

यह दस्तावेज़ एक पारदर्शी एवं स्पष्ट नीति का परिचय देता है जिसका बैंक बकाया राशि के संग्रहण और प्रतिभूति की पुनः प्राप्ति के लिए उपयोग में लेगा। यह नीतिगत दस्तावेज़ बैंक और उसके द्वारा निर्दिष्ट अधिकारियों के बकाया वसूली एवं प्रतिभूति की पुनर्प्राप्ति के लिए उपयोग में लिए जाने वाले तरीकों को नियंत्रित करेगा।

इसी नीति में यदि कहीं भी “आवेदक” अथवा “उधारकर्ता” शब्द आता है तो वह सामूहिक रूप से उधारकर्ता, सह-आवेदकों और गारंटर्स को संदर्भित करता है।

2. मार्गदर्शक सिद्धांत

बैंक की इस ऋण भुगतान नीति का तानाबाना ग्राहकों की मर्यादा, विनम्रता, निष्पक्ष व्यवहार, आग्रह के आसपास बना गया है। इस नीति में यह स्पष्ट किया गया है कि बैंक बकाया ऋणों की वसूली के लिए किसी प्रकार का बल प्रयोग नहीं करेगा। यह नीति बकाया की वसूली और प्रतिभूतियों के पुनर्धारण के सम्बन्ध में उचित व्यवहार को बताती है तथा ग्राहकों का बैंक में विश्वास बढ़ाकर एक दीर्घकालीन संबंधों को प्रोत्साहित करती है।

इस नीति का उद्देश्य बकाया के भुगतान में चूक होने की स्थिति में बकाया की वसूली करने का है न कि मनमर्जी से किसी की संपत्ति जब्त करने का। यह नीतियाँ प्रतिभूतियों के पुनर्धारण, उचित मूल्यांकन (अगर आवश्यक हो) और बेचान के निष्पक्ष और पारदर्शी तरीकों को मान्यता देती है। बैंक द्वारा बकाया की वसूली और प्रतिभूतियों का पुनर्धारण के सम्बन्ध में पालन किये जाने वाली सभी प्रक्रिया कानून के अनुरूप होंगी।

3. सामान्य दिशानिर्देश

- 3.1 बैंक द्वारा संस्वीकृत किए गए किसी भी ऋण हेतु चुकौती की समय सीमा उधारकर्ता की चुकौती क्षमता और नकदी प्रवाह की संरचना को ध्यान में रखते हुए निर्धारित की जाती है। बैंक अपने ग्राहक को शुरु में ही ब्याज की गणना की पद्धति समझाएगा और उसे बताएगा कि ग्राहक से प्राप्य ब्याज और मूलधन को चुकाने में किस तरह समान मासिक किस्तें (ईएमआई) या भुगतान के अन्य माध्यमों में से कौन सा माध्यम उपयुक्त होगा। बैंक यह अपेक्षा रखेगा

कि ग्राहक तय चुकौती अनुसूची का पालन करें और चुकौती बाध्यताओं को पूरा करने में किसी प्रकार की वास्तविक कठिनाई होने पर सहायता और मार्गदर्शन हेतु बैंक से संपर्क करें।

ऋणी के सभी ऋण उत्पादों के पुनर्भूगतान दायित्व, चाहे वह वित्त-पोषित (जैसे बकिंग केपिटल, सावधि ऋण) हों या गैर वित्त-पोषित (जैसे लैटर ऑफ़ क्रेडिट, बैंक गारंटी), इस नीति के अंतर्गत आते हैं।

बैंक द्वारा ऋणी को वित्तीय बाधाओं पर काबू पाने के लिए दी गयी सभी सलाहों और अन्य सभी प्रयासों के समाप्त होने के बाद ही बकाया वसूली और पुनर्प्राप्ति की प्रक्रिया शुरू की जाएगी। एक लम्बे समयावधि के लिए यदि ऋणी जानबूझ कर बैंक से संपर्क करने से बच रहा हो तो इस स्थिति में भी प्रक्रिया शुरू की जा सकती है। यदि ऋणी, ऋण प्रपत्र में उल्लेखित कसी भी शर्त का उल्लंघन करता है तो बैंक वित्तपोषित संपत्ति / “COLLATERAL PLEDGED” को पुनर्प्राप्ति के उपाय के रूप में लेने का अधिकार है।

3.2 सभी स्टाफ सदस्य अथवा वसूली या / और प्रतिभूति, पुनः प्राप्त करने हेतु बैंक का प्रतिनिधित्व करने वाला कोई प्राधिकृत व्यक्ति नीचे उल्लिखित दिशानिर्देशों का पालन करेगा।

3.2.1 सामान्यतया ग्राहक से उसकी पसंद की जगह पर संपर्क किया जाएगा और किसी भी निर्दिष्ट स्थान के अभाव में उसके निवास पर और यदि वह वहां उपलब्ध नहीं है तो उसके व्यवसाय / कार्य के स्थान पर संपर्क किया जाएगा।

3.2.2 अनुवर्ती कार्रवाई और बकाया की वसूली हेतु बैंक का प्रतिनिधित्व करने वाले प्राधिकृत व्यक्ति की पहचान और प्राधिकार, उधारकर्ताओं को पहली बार में ही बता दिए जाएंगे। बैंक का स्टाफ या बकाया की वसूली करने या / और प्रतिभूति पुनः प्राप्त करने हेतु बैंक का प्रतिनिधित्व करने वाला प्राधिकृत व्यक्ति अपनी पहचान बताएगा और अनुरोध करने पर बैंक द्वारा जारी प्राधिकृत पत्र प्रदर्शित करेगा।

3.2.3 सामान्यतः बैंक के प्रतिनिधि उधारकर्ता से सुबह 7.00 बजे से शाम के 7.00 बजे के बीच संपर्क करेंगे जब तक कि उसके व्यवसाय / कार्य की विशेष परिस्थितियों के कारण किसी अन्य समय में संपर्क करना आवश्यक न हो। ऐसा संपर्क फोन / मोबाइल / फैक्स / ईमेल के माध्यम से या व्यक्तिगत रूप से हो सकता है। अनुपयुक्त समय में जैसे किसी परिवार में शोक होने अथवा अन्य आपदात्मक परिस्थितियों में बकाया की वसूली हेतु फोन करने / दौरा करना टाला जाएगा।

3.2.4 बैंक उधारकर्ताओं की निजता का सम्मान करेगा। बैंक यह सुनिश्चित करने के लिए प्रतिबद्ध है कि उधारकर्ताओं के साथ सभी लिखित और मौखिक संप्रेषण व्यवसाय की साधारण भाषा में होंगे और उधारकर्ताओं से वार्तालाप करते समय बैंक सौम्य तरीका अपनाएगा।

- 3.2.5 किसी समय विशेष अथवा स्थान विशेष पर फोन न करने के उधारकर्ता के अनुरोध को यथासंभव स्वीकार किया जाएगा ।
- 3.2.6 बैंक, बकाया की वसूली हेतु किए गए प्रयासों का लिखित अभिलेख रखेगा और ग्राहकों को भेजे गए संप्रेषणों की प्रतियां, यदि कोई हो, अभिलेख में रखेगा ।
- 3.2.7 बकाया की वसूली के संबंध में उत्पन्न सभी विवादों और मतभेदों को परस्पर स्वीकार्य और व्यवस्थित तरीके से निपटाने हेतु सभी प्रकार की सहायता प्रदान की जाएगी ।

4. उधारकर्ताओं को नोटिस देना

- 4.1 बैंक ऋण वसूली के लिए लिखित संचार, टेलीफोन अनुस्मारक या बैंक के प्रतिनिधि द्वारा ऋणी के निवास पर मुलाकात जैसे अनुवर्ती उपायों का उपयोग करेगा । लेकिन बैंक द्वारा लिखित रूप में उचित नोटिस दिए बिना प्रतिभूती की पुनः प्राप्ति सहित किसी भी कानूनी या अन्य वसूली के उपाय शुरू नहीं करेगा । बैंक ऋण की वसूली या प्रतिभूतियों की पुनः प्राप्ति के लिए कानून में बताये गए निर्देशों का पालन करेगा । बैंक नोटिस की अवधि बताएगा साथ ही ऋणी द्वारा बकाया राशी के निपटारे की अधिकतम समय सीमा भी बताएगा, जिसमें असफल होने पर बैंक प्रतिभूतियों की पुनःप्राप्ति कर सकेगा । अगर ऋणी जानबूझ करके बैंक से संपर्क टालता है या बैंक के संवाद का जवाब नहीं देता है तो बैंक तुरंत प्रतिभूतियों की पुनःप्राप्त कर लेगा ।

5. प्रतिभूति की पुनः प्राप्ति

- 5.1 प्रतिभूति की पुनः प्राप्ति का उद्देश्य बकाया की वसूली करना है न कि उधारकर्ता को संपत्ति से वंचित करना। प्रतिभूति की पुनःप्राप्ति के माध्यम से वसूली की प्रक्रिया में समुचित माध्यमों से प्रतिभूति की पुनःप्राप्ति, प्रतिभूति का मूल्यन और प्रतिभूति की वसूली शामिल होगी। यह सब उचित एवं पारदर्शी तरीके से किया जाएगा। प्रतिभूति की पुनः प्राप्ति ऊपर उल्लेखित नोटिस (अनुच्छेद 4.1 में वर्णित) जारी करने के बाद ही की जाएगी। संपत्ति की पुनः प्राप्ति करते समय समुचित कानूनी प्रक्रिया का पालन किया जाएगा। बैंक सामान्य व्यवसाय के दौरान, संपत्ति की अभिरक्षा लेने के बाद संपत्ति की सुरक्षा एवं अभिरक्षा सुनिश्चित करने हेतु सभी उचित सावधानी बरतेगा।

6. संपत्ति की बिक्री

- 6.1 बैंक द्वारा पुनः प्राप्त की गई संपत्ति का मूल्यन और बिक्री विधि अनुसार तथा उचित एवं पारदर्शी तरीके से की जाएगी। बैंक को अधिकार होगा कि वह संपत्ति की पुनः प्राप्ति तथा संपत्ति की बिक्री से पूर्व इसकी सुरक्षा पर किए गए खर्च सहित बकाया शेष, यदि कोई हो, उधारकर्ता से वसूल करे। बिक्री से प्राप्त अतिरिक्त राशि, यदि कोई हो, सभी संबंधित व्यय को समायोजित करने के पश्चात उधारकर्ता को लौटा दी जाएगी बशर्ते कि बैंक का उधारकर्ता पर कोई अन्य दावा न हो।

संपत्ति की बिक्री के लिए बैंक अलग से नोटिस देगा | प्रतिभूति की पुनः प्राप्ति के लिए दिए गए नोटिस को बिक्री का नोटिस नहीं मन जायेगा | पुनः प्राप्ति के बाद, कोलेटरल एसेट्स (संपार्श्विक) के मामले में, बैंक प्री सेल नोटिस भेजेगा ताकि ऋणी को भुगतान के लिए उचित समयावधि मिल जाये |

यदि इस अवधि के भीतर कोई भुगतान नहीं किया जाता है तो बैंक पुनः प्राप्त एसेट की बिक्री की व्यवस्था जैसे बैंक को उपयुक्त लगेगा करेगा |

- 6.2 प्रोपर्टी बेकड लोन्स जैसे आवास ऋण के मामले में SARFAESI अधिनियम के तहत दिए गए दिए गये नियमानुसार ऋणी को भुगतान के लिए 30 दिन की समयावधि का नोटिस दिया जाता है | यदि किसी सार्वजनिक नीलामी या निविदा द्वारा बिक्री की पेशकश की जाती है तो बैंक दो प्रमुख अखबारों में एक नोटिस प्रकाहित करेगा जिसमें से एक स्थानीय भाषा का समाचार पत्र होगा |

7. प्रतिभूति वापस लेने हेतु उधारकर्ता को अवसर

- 7.1 बैंक प्रतिभूति की पुनः प्राप्ति केवल अपने बकाया की वसूली के प्रयोजन से करेगा न कि ऋणी को संपत्ति सं वंचित करने के इरादे से। तदनुसार, बैंक चाहेगा कि वह संपत्ति की पुनः प्राप्ति के बाद और संपत्ति की बिक्री संबंधी लेनदेन पूर्ण होने से पहले संपत्ति का कब्जा ऋणी को दे दिया जाए बशर्ते कि बैंक बकाया की पूर्ण चुकौती कर दी जाए।

यदि बैंक इस बात से संतुष्ट हो जाता है कि निर्धारित अनुसूची के अनुसार ऋणी द्वारा किस्तों की चुकौती न करने के वास्तविक कारण थे तो जिसके कारण बैंक को प्रतिभूति की पुनः प्राप्ति करनी पड़ी तो वह बकाया किस्तें प्राप्त करने के बाद संपत्ति ऋणी को सौंपने पर विचार कर सकता है। तथापि इसके लिए बैंक को भविष्य में बची हुई किस्तों की समय से चुकौति सुनिश्चित करने हेतु ऋणी द्वारा की गई व्यवस्था से संतुष्ट होना होगा। यदि ऋणी, ऋण चुकाने में पुनः चूक करता है तो बैंक संपत्ति का कब्जा ऋणी को नहीं सौंपेगा।

यदि बैंक और ऋणी के बीच किये गए पुनः भुगतान समझौते के अनुसार बैंक को लंबित राशि का भुगतान किया गया है तो बैंक किसी सक्षम प्राधिकारी जैसे अदालत जिसमें बैंक द्वारा वसूली की कार्यवाही की गयी हो, यह सुनिश्चित करेगा की किसी भी जब्त की गयी संपत्ति का अधिकार ऋणी, अनुमति की तिथि से उचित अवधि के भीतर वापस कर दिया जायेगा।

8. रिकवरी एजेंटों की तैनाती

8.1 बैंक, ऋण का संग्रह और प्रतिभूतियों की जब्ती के लिए रिकवरी एजेंटों की सेवाओं का उपयोग कर सकते हैं। प्रतिभूतियों की पुनःप्राप्ति / बकाया की वसूली के लिए वसूली एजेंटों की नियुक्ति करते समय बैंक निम्न मानक दिशानिर्देशों का पालन करेगा।

8.1.1 संग्रह एवं वसूली एजेंटों की नियुक्ति और मूल्यांकन के लिए बैंक एक पैनल बनायेगा।

8.1.2 बैंक जानकारी के लिए अपनी वेबसाइट पर बैंक के पैनल द्वारा अनुमोदित सभी संग्रह और वसूली एजेंटों के नाम पते उपलब्ध कराएगा।

8.1.3 बैंक केवल उन संग्रह और वसूली एजेंसियों को उपयोग करेगा जिनके नाम पैनल ने अनुमोदित किये हैं।

8.1.4 बैंक यह सुनिश्चित करेगा की संग्रह और वसूली एजेंसियों के कर्मचारीओं को अनिवार्य डेब्ट रीकावेरी एजेंट (DRA) प्रशिक्षण पूरा करने के बाद एक वैध पहचान कार्ड (ID) जारी किये जायेंगे जो बैंक की तरफ से उन्हें ऋणियों से वसूली के लिए अधिकृत करेगा।

8.1.5 यदि बैंक किसी वसूली एजेंसी को प्रतिभूति की पुनः प्राप्ति के लिए नियुक्त करता है तो ऋणी को एजेंसी की पहचान के बारे में खुलासा करेगा।

8.1.6 बैंक यह सुनिश्चित करेगा की संग्रह और वसूली एजेंट एक आचार संहिता का पालन करेंगे जो ऋणीओं से उनके व्यवहार को नियंत्रित करेगा।

9. नीति समीक्षा

9.1 पॉलिसी ओनर्स, नीति की समीक्षा सालाना करेंगे जो की निदेशक मंडल की मंजूरी से समय समय जारी सम्बंधित दिशा निर्देशों के अनुसार होगी |

10. नीति संशोधन प्राधिकरण

10.1 नीति संशोधन के लिए प्रमुख उत्तरदायी (पॉलिसी ओनर)

पॉलिसी ओनर	भूमिका
हेड ऑफ़ कलेक्शन एंड रिकवरी	नीतियों के कार्यान्वयन के लिए जिम्मेदार नीतियों की सालाना समीक्षा के लिए जिम्मेदार

11. पॉलिसी स्वीकृति

11.1 इस नीति को AU Small Finance Bank के निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित किया गया है
|

12. सन्दर्भ

- RBI Circular : Guidelines on Managing Risks and Code of Conduct in Outsourcing of Financial Services by Banks (Dated: March 11, 2015)
(<https://rbi.org.in/scripts/NotificationUser.aspx?Id=9597&Mode=0>)

- RBI Circular: Guidelines on Managing Risks and Code of Conduct in Outsourcing of Financial Services by banks (Dated: November 3, 2006) (Paragraph 5.7.2) (<https://rbi.org.in/scripts/NotificationUser.aspx?Id=3148&Mode=0>)
- IBA Code: Model Policy on Collection of Dues and Repossession of Security ([http://www.iba.org.in/Model%20Policy/d\)%20IBA%20Model%20Policy%20on%20Collection%20of%20Dues%20&%20Repossession%20of%20Security.pdf](http://www.iba.org.in/Model%20Policy/d)%20IBA%20Model%20Policy%20on%20Collection%20of%20Dues%20&%20Repossession%20of%20Security.pdf))

शब्दकोष

Term	Definitions
बैंक	यह AU Small Finance Bank को संदर्भित करता है.
Credit Facility Agreement	यह बैंक और ऋणी के बीच कानूनी अनुबंध को संदर्भित करता है जो क्रेडिट सुविधा के वितरण की शर्तों को निर्दिष्ट करता है
DRA	“Debt Recovery Agent” के संक्षिप्त रूप में उपयोग
EMI	“Equated Monthly Installments” के संक्षिप्त रूप में उपयोग
IBA	“Indian Banks’ Association” के संक्षिप्त रूप में उपयोग
RBI	“Reserve Bank of India” के संक्षिप्त रूप में उपयोग
SARFAESI Act	“Securitization and Reconstruction of financial assets and Enforcement of Security Interest Act, 2002” के संक्षिप्त रूप में उपयोग