

**देयों की वसूली एवं प्रतिभूति का पुनः अधिग्रहण
तथा एनपीए खातों में देयों की वसूली पर नीति
(Collection of Dues and Security Repossession Policy)**

I. प्रस्तावना :-

1. सेन्ट्रल मध्यप्रदेश ग्रामीण बैंक की ऋण वसूली नीति शिष्टाचार, निष्पक्ष व्यवहार तथा विवेकपूर्ण आग्रह के द्वारा ग्राहकों के प्रति आदर और सम्मान और ग्राहकों का विश्वास संवर्धन व उनसे दीर्घावधि संबंध संजोए रखने के इर्द-गिर्द केन्द्रित है।
2. बैंक की पारदर्शी नीति का उद्देश्य सामान्य प्रक्रिया में देयों की वसूली एवं प्रतिभूति का पुनः अधिग्रहण करना है।
3. बैंक उन नीतियों अथवा पद्धतियों का अनुसरण नहीं करेगा, जो देयों की वसूली में अनुचित रूप से अवपीड़क है।
4. बैंक द्वारा स्वीकृत किसी भी ऋण की चुकौती सूची निर्धारित करने से पूर्व, ग्राहक के साथ उसकी भुगतान क्षमता तथा नकदी के प्रवाह पर विचार करते हुये परामर्श किया जाएगा तथा उसे ब्याज परिकलन और किस प्रकार समान मासिक किस्त (ईएमआई) एवं ब्याज का परिकलन किया जाता है यह समझाया जाएगा तथा चुकौती के किसी अन्य तरीके से प्राप्त भुगतान ग्राहक से देय ब्याज एवं मूलधन में समायोजित किए जाएंगे। ग्राहक से यह अपेक्षा की जाती है कि वह सहमत चुकौती सूची का अनुपालन करें और चुकौती दायित्वों को पूर्ण करने में वास्तविक कठिनाई के मामले में सहायता एवं मार्गदर्शन हेतु बैंक से संपर्क करें।
5. बैंक की इस नीति का उद्देश्य चूक के मामले में देयों की वसूली है और न कि प्रतिभूति के रूप में रखी गई संपत्ति से उसे वंचित करना है।
6. यह नीति विधि के अनुरूप देयों की वसूली एवं प्रतिभूति के पुनः अधिग्रहण के लिये अनुवर्ती उपायों को अपनाते हुये, मूल्यांकन, पुनः अधिग्रहण एवं प्रतिभूति में वसूली में निष्पक्षता और पारदर्शिता पर आधारित है।

II. बैंक के स्टाफ सदस्य/प्राधिकृत प्रतिनिधियों द्वारा वसूली/प्रतिभूति के पुनः अधिग्रहण में अपनाई जाने वाली शालीनता एवं मर्यादा :-

1. सामान्यतया ग्राहक से उसके द्वारा चयनित स्थान पर और कोई विशिष्ट स्थान निर्धारित न होने पर उसके निवास स्थान पर और निवास पर उपलब्ध न होने पर उसके व्यवसाय/नौकरी के स्थान पर संपर्क किया जाएगा।
2. अनुवर्ती कार्रवाई एवं देयों की वसूली के लिये बैंक का प्रतिनिधित्व करने हेतु प्राधिकृत व्यक्तियों की पहचान पहली बार, ग्राहक के अनुरोध पर बैंक द्वारा जारी प्राधिकार-पत्र दिखाकर की जाएगी।

3. बैंक अपने ग्राहकों की गोपनीयता का सम्मान करेगा।
4. बैंक यह सुनिश्चित करने के लिये प्रतिबद्ध है कि उधारकर्ताओं के साथ होने वाला कोई भी लिखित या मौखिक संप्रेषण सामान्य व्यावसायिक भाषा में हो एवं बैंक अपने संवाद में उधारकर्ताओं के साथ शिष्ट व्यवहार अपनाएगा।
5. सामान्यतया, बैंक के प्रतिनिधि उधारकर्ता से सुबह 7.00 बजे से शाम 7.00 बजे के दौरान संपर्क करेंगे, जब तक कि उनके व्यवसाय अथवा नौकरी की विशेष परिस्थिति बैंक को अन्य समय पर संपर्क करने के लिये बाध्य न करती हों।
6. जहाँ तक संभव हो, ग्राहक के किसी विशिष्ट समय अथवा विशिष्ट स्थान पर कॉल न करने के अनुरोध का सम्मान किया जाएगा।
7. देयों की वसूली के लिये किये गये प्रयास तथा ग्राहकों को भेजे गए संप्रेषण, यदि कोई हो, की प्रतियां प्रलेखित करके अभिलेख में रखी जाएंगी।
8. अनुचित प्रसंग जैसे परिवार में शोक अथवा कोई ऐसी दुःखद घटना में देयों की वसूली के लिये कॉल करना/जाना टाला जाएगा।

III. उधारकर्ताओं को सूचना देना :-

यद्यपि ऋण अनुवर्ती कार्रवाई के उपाय के रूप में लिखित संप्रेषण, टेलीफोन पर अनुस्मारक अथवा बैंक के प्रतिनिधियों द्वारा उधारकर्ता के निवास स्थान पर भेंट की जाएगी, बैंक उचित लिखित सूचना दिए बगैर प्रतिभूति के पुनः अधिग्रहण सहित कोई भी विधिक अथवा अन्य वसूली उपाय आरंभ नहीं करेगा। वसूली उपाय करने से पूर्व ग्राहक द्वारा बताई गई वास्तविक कठिनाइयां अथवा विवाद पर विचार किया जाएगा। बैंक वसूली/प्रतिभूति के अधिग्रहण के लिये कानून के तहत आवश्यक सभी प्रक्रियाओं को पालन करेगा।

IV. प्रतिभूति का पुनःअधिग्रहण :-

1. प्रतिभूति के अधिग्रहण का उद्देश्य देयों की वसूली है न कि उधारकर्ता को संपत्ति से वंचित करना है।
2. प्रतिभूति के पुनः अधिग्रहण के माध्यम से वसूली प्रक्रिया में सामान्यतया पुनः अधिग्रहण, प्रतिभूति का मूल्यांकन एवं उसकी वसूली उचित तरीके से करना शामिल है, जो निष्पक्ष एवं पारदर्शी पद्धति से किया जाएगा।
3. पुनः अधिग्रहण सिर्फ लिखित सूचना देने के पश्चात् एवं उचित विधिक प्रक्रिया का अनुपालन कर किया जाएगा।
4. सामान्य व्यवसाय प्रक्रिया में संपत्ति का कब्जा लेने के पश्चात्, बैंक संपत्ति की सुरक्षा एवं रक्षा सुनिश्चित करने के लिये पर्याप्त सावधानी बरतेगा एवं इसके लिये आवश्यक लागत उधारकर्ता को प्रभारित की जाएगी।

V. संपत्ति का मूल्यांकन एवं बिक्री :-

1. बैंक द्वारा पुनः अधिग्रहित संपत्ति का मूल्यांकन एवं विक्रय कानून के अनुसार तथा निष्पक्ष एवं पारदर्शी तरीके से किया जाएगा।
2. संपत्ति की बिक्री के पश्चात् शेष देय राशि, यदि कोई है, की वसूली का अधिकार बैंक को होगा। संपत्ति की बिक्री से प्राप्त अतिरिक्त राशि, यदि कोई है, तो सभी संबद्ध व्ययों की वसूली के पश्चात् वह उधारकर्ता को वापस की जाएगी, बशर्ते बैंक के पास ग्राहक के विरुद्ध कोई अन्य दावे न हो।
3. दृष्टिबंधक संपत्ति के मामले में संपत्ति अधिग्रहण के पश्चात् यदि कोई भी भुगतान प्राप्त नहीं हो रहा है तो उधारकर्ता को 7 दिन की अवधि देते हुए बिक्री सूचना भेजी जाएगी। तत्पश्चात्, दृष्टिबंधक रखी गई संपत्ति की बिक्री की व्यवस्था बैंक जैसा भी उचित समझे, उस तरीके से करेगा।
4. सरफेसी अधिनियम के तहत के मामलों में अधिनियम के प्रावधान के अनुसार 30 दिन की बिक्री की सूचना दी जाएगी।
5. सार्वजनिक नीलामी (पारम्परिक नीलामी/ई-नीलामी) द्वारा अथवा निविदा द्वारा बिक्री प्रस्तावित होने पर उसे दो अग्रणी समाचार पत्रों में प्रकाशित करना होगा, जिनमें से एक स्थानीय भाषा में हो।

VI. प्रतिभूति वापस लेने के लिए उधारकर्ता को अवसर -:

1. यह दोहराया जाता है कि बैंक सिर्फ अपने देयों की वसूली के लिए अंतिम उपाय के रूप में प्रतिभूति का पुनः अधिग्रहण करेगा, न कि उधारकर्ता से संपत्ति छीनने के इरादे से।
2. तदनुसार, बैंक उधारकर्ता को संपत्ति का कब्जा पुनः अधिग्रहण के पश्चात् किसी भी समय और संपत्ति की बिक्री के पूर्व देने के लिये तैयार रहेगा, बशर्ते बैंक के देय पूरी तरह से चुकता कर दिए गए हों।
3. यदि बैंक, समयसूची के अनुसार उधारकर्ता की ऋण किस्तों के भुगतान की असमर्थता के वास्तविक कारणों से संतुष्ट है, जिसके परिणास्वरूप प्रतिभूति का पुनः अधिग्रहण किया गया है, बैंक बकाया किस्तों को प्राप्त करने उपरांत संपत्ति उधारकर्ता को सौंपने पर विचार कर सकता है। तथापि बैंक उधारकर्ता द्वारा भविष्य में शेष बकाया किस्तों का समय पर भुगतान करने के लिए की गई व्यवस्था से संतुष्ट हो।
4. यदि राशि की चुकौती या तो बैंक द्वारा निर्धारित अथवा बैंक द्वारा सहमत शर्तों के अनुसार की गई है, उधारकर्ता को जब्त आस्तियों का कब्जा उपयुक्त समय में, बैंक के सक्षम/स्वीकृतिकर्ता प्राधिकारी अथवा संबंधित न्यायालय /डीआरटी, यदि ऐसे

फोरम के समक्ष वसूली कार्रवाई दायर की गई हो और लंबित हो, से अनुमति लेने के पश्चात् दिया जा सकता है। यदि बैंक के संपूर्ण व्ययों और अद्यतन समस्त देयों का भुगतान प्रतिभूति की वास्तविक बिक्री अथवा अंतरण के पूर्व कर दिया जाता है तो पुनः अधिग्रहण पर विचार किया जा सकता है और यह न्यायालय के आदेशों, यदि कोई है, के अधीन होगा।

VII. वसूली एजेंटों की नियुक्ति :-

1. बैंक विनियामक दिशानिर्देशों के अनुसार वसूली/प्रवर्तन एजेंटों का उपयोग देयों के संग्रहण और प्रतिभूतियों के पुनः अधिग्रहण हेतु कर सकता है।
2. बैंक के पैनल पर अनुमोदित सभी वसूली/प्रवर्तन एजेंटों के नाम और पते बैंक की वेबसाइट पर लोगों की जानकारी हेतु प्रदर्शित किए जाएंगे।
3. बैंक द्वारा केवल अनुमोदित पैनल से ही वसूली/प्रवर्तन एजेंटों की नियुक्ति की जाएगी।
4. यदि बैंक किसी भी वसूली मामले में, ऐसे वसूली/प्रवर्तन/कब्जा एजेंटों की नियुक्ति करता है तो एजेंटों की पहचान उधारकर्ता को बताई जाएगी और ऐसे एजेंटों को ग्राहकों के साथ उनके व्यवहार के लिये आचार संहिता का पालन करना आवश्यक होगा।

VIII. समझौता-निपटान हेतु आवेदन तथा इसकी प्रक्रिया :-

- I. समझौता, बातचीत के जरिए तय करते हुए निपटाया जाना चाहिए।
- II. शाखा द्वारा प्रस्तावित समझौता राशि के लिये प्राप्त अनुरोध-पत्र की पावती प्रदान करनी चाहिए।

III. समझौता तथा वसूली प्रक्रिया की नियम एवं शर्तें :

1. समझौते के नियम एवं शर्तें पक्षकार के साथ बातचीत करते हुये तय की जानी चाहिए तथा उन्हें लिपिबद्ध करते हुए उसको उनकी विधिवत् पावती दी जानी चाहिए, ताकि जब बाद में उसे स्वीकृति प्रेषित की जाए तो किसी भी प्रकार के विभ्रम को टाला जा सके।
2. स्वीकृति में चुकौती की विधि स्पष्ट रूप से दर्शाई जानी चाहिए।
3. समझौता-प्रस्ताव की स्वीकृति उधारकर्ता को तत्काल सूचित की जानी चाहिए, जिसमें समझौते के नियम एवं शर्तों तथा चुकौती की विधि का वर्णन होना चाहिए।

4. समझौता राशि की पूर्ण एवं अंतिम चुकौती होने के उपरांत, शाखा को चाहिए कि वह वसूली नीति तथा स्वीकृति के नियमों के प्रावधानों के अनुसार पक्षकार के अनुरोध पर "बेबाकी प्रमाणपत्र" जारी करें।
5. शाखा समझौते की नियम एवं शर्तों के अनुसार समझौता राशि की पूर्ण एवं अंतिम चुकौती होने पर उधारकर्ता के विरुद्ध बैंक के सभी अन्य दायर दावे वापस ले, बशर्ते उधारकर्ता के विरुद्ध बैंक के कोई अन्य दावे प्रवर्तनीय न हो।
6. स्वीकृति के नियम एवं शर्तों के अनुसार समझौता राशि की पूर्ण एवं अंतिम चुकौती के उपरांत, शाखा उधारकर्ता/गारंटीकर्ता को संपत्ति के हकविलेख निर्गमित करेगी।

IX. शिकायत निवारण प्रणाली —:

इस नीति के प्रभावी कार्यान्वयन के लिए निम्नानुसार एक शिकायत निवारण कक्ष स्थापित किया जाएगा.

- ए. यदि क्षेत्रीय कार्यालय तथा प्रधान कार्यालय के पदाधिकारियों के निर्णय से कोई शिकायत उत्पन्न होती है तो ऐसी शिकायत के निवारण के लिए प्रधान कार्यालय में महाप्रबंधक (वसूली), एक अन्य महाप्रबंधक एवं दो मुख्य/वरिष्ठ प्रबंधकों की समिति होगी।
- बी. यदि शाखा के पदाधिकारियों के निर्णय से कोई शिकायत उत्पन्न होती है तो ऐसी शिकायत के निवारण के लिए क्षेत्रीय कार्यालय में क्षेत्रीय प्रबंधक, एवं दो वरिष्ठ प्रबंधकों की समिति होगी।
- सी. शिकायत चाहे सकारात्मक हो नकारात्मक अथवा निवारण में अधिक समय की आवश्यकता हो, उसका प्रत्युत्तर शिकायत की तारीख से अधिकतम 4 सप्ताह के भीतर दिया जाएगा, जब तक कि शिकायत का स्वरूप ऐसा न हो, कि उसके लिये बृहदाकार तथ्यों तथा आंकड़ों का सत्यापन करना आवश्यक हो।

X. नीति की प्रयोज्यता :-

इस नीति के दिशानिर्देश **11.04.2016** से प्रभावी होंगे।