



सिंडिकेटबैंक

कॉरपोरेट कार्यालय : बेंगलूरु

एनपीए प्रबंधन एवं विधि विभाग

### बकाया वसूली एवं प्रतिभूतियों की जब्ती संबंधी संहिता

बैंक की ऋण वसूली नीति, शिष्टाचार, उचित व्यवहार तथा अनुनय पर बनी है। बकाया वसूली एवं प्रतिभूतियों की जब्ती के संदर्भ में बैंक, निम्नांकित उचित व्यवहार पद्धतियों एवं तदद्वारा, ग्राहक का भरोसा तथा दीर्घकालीन संबंधों को कायम रखने में विश्वास करता है।

बैंक प्रतिभूति जब्ती नीति का मुख्य उद्देश्य चूक होने की स्थिति में बकायों की वसूली है न कि संपत्ति का मनमाने तरीके से वंचन। यह नीति, प्रतिभूति की जब्ती, मूल्य-निर्धारण एवं विक्रय में निष्पक्षता एवं पारदर्शिता प्रदान करती है। अनुप्रवर्तन एवं बकायों की वसूली तथा प्रतिभूति की जब्ती प्राप्त करने के लिए बैंक द्वारा अपनाई जाने वाली प्रक्रियाएँ विधिक होती हैं। दृष्टिबंधक के मामले में, सभी संभव तरीके जैसे, वैयक्तिक संपर्क, फोन पर अनुस्मारण आदि अपनाने के बाद, जब्ती के लिए न्यूनतम 24 घंटे की नोटिस भेजी जाती है। सरफेसी अधिनियम के अंतर्गत आने वाले मामलों के संबंध में, अधिनियम में निर्धारित निदेशों के अनुसार नोटिस जारी किया जाता है।

वसूली एजेंटों को सूचीबद्ध करने से पहले यह सुनिश्चित किया जाए कि वसूली एजेंसी की यथोचित उद्यम रिपोर्ट को, अभिलेखित कर लिया गया है जिसमें एजेंसी की पृष्ठभूमि, पूर्व अनुभव, संस्थागत ढांचा आदि सूचित हो। चुक मामलों को वसूली एजेंटों को अग्रेषित करते समय, शुरू की गई वसूली कार्रवाई और वसूली एजेंसी का फोन नंबर सहित विवरण, उधारकर्ता को सूचित किया जाए। वसूली प्रक्रिया के दौरान वसूली एजेंसी को बदलने पर, तत्संबंधी सूचना से चूक करने वाले उधारकर्ता को अवगत कराया जाए। वसूली प्रक्रिया के दौरान हुए संभाषण को रिकॉर्ड किए जाने पर, तत्संबंधी सूचना ग्राहक को दी जाए और वसूली के संबंध में वसूली एजेंट द्वारा उधारकर्ता को और उधारकर्ता द्वारा वसूली एजेंटों को किए गए कॉल संबंधी टेप रिकार्डिंग/उसकी लिखित प्रारूप बनाया जाए। उधारकर्ता को बैंक में मौजूद शिकायत विवरण तंत्र के बारे में भी अवगत कराया जाए। उधारकर्ता को 'ग्राहकों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता संहिता' भी प्रदान किया जाए। वसूली एजेंटों को आईआईबीएफ द्वारा प्रशिक्षित कराकर प्रमाण-पत्र हासिल किया जाए। यह भी सुनिश्चित किया जाए कि वसूली एजेंटों द्वारा नियुक्त व्यक्ति भी

आईआईबीएफ द्वारा प्रशिक्षित व प्रमाणित हैं। साथ ही, वसूली एजेंसी द्वारा अपने कर्मचारियों के पूर्ववृत्तांत का सत्यापन भी सुनिश्चित किया जाए।

## 2. सामान्य दिशानिर्देश:

### बकाया की वसूली

ए) जब कभी भी बैंक ऋण देता है, बैंक द्वारा ग्राहक को उसकी चुकौती अनुसूची जैसे :- राशि, चुकौती की अवधि व आवृत्ति के बारे में स्पष्ट रूप से अवगत कराया जाए। तथापि, ग्राहक द्वारा चुकौती अनुसूची का पालन न करने पर, बकायों की वसूली हेतु देश के कानून में निर्दिष्ट विधिक प्रक्रिया के अनुसार की जाएगी।

बी) बकायों की वसूली एवं प्रतिभूति की जब्ती तथा वसूली एजेंटों की नियुक्ति के लिए बैंक के पास बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति होनी चाहिए।

सी) वसूली एजेंटों को नियुक्त करते समय सभी संबद्ध नियमों, विनियमनों, अनुमोदन हेतु दिशानिर्देशों एवं शर्तों, लाइसेंस और पंजीकरण को ध्यान में रखा जाए।

डी) बैंक द्वारा सुनिश्चित किया जाए कि वसूली एजेंट, अपनी जिम्मेदारियों का निर्वहण सावधानी एवं संवेदनशीलता के साथ करने के लिए यथोचित रूप से प्रशिक्षित हैं। बैंक द्वारा यह भी सुनिश्चित किया जाए कि वे अपनी सीमा पार न करें।

ई) बैंक की वसूली नीति, शिष्टाचार, उचित व्यवहार तथा अनुनय के आधार पर बनायी जाए। बैंक, ग्राहक का भरोसा तथा दीर्घकालीन संबंधों को कायम रखने में विश्वास करता है।

एफ) बैंक द्वारा ग्राहकों को उनके बकाया संबंधी संपूर्ण जानकारी प्रदान की जाए और बकायों के भुगतान हेतु पर्याप्त अवधि प्रदान करने का प्रयास किया जाए।

जी) बैंक चूक वाले मामलों को वसूली एजेंसियों को अग्रेषित करने से पहले बैंक के पास इसके जांच हेतु एक प्रणाली होना चाहिए ताकि बैंक की तरफ से होने वाली गलती के कारण ग्राहकों को कोई परेशानी न हो।

एच) जब कभी भी किसी ग्राहक के विरुद्ध वसूली की कार्यवाही शुरू की जाती है, बैंक द्वारा नियुक्त वसूली एजेंसी/एजेंट के नाम, पता और फोन नं. की जानकारी ग्राहक को प्रदान की जाए।

आई) अपने द्वारा नियुक्त वसूली एजेंसी फर्म/ कंपनी का विवरण, बैंक द्वारा अपने अपने वेबसाईट में प्रदर्शित किया जाए।

जे) ग्राहक से संबद्ध वसूली एजेंसी फर्म/कंपनी के विवरण बैंक द्वारा, शाखाओं में अनुरोध के आधार पर उपलब्ध कराई जाए।

के) बैंक का कर्मचारी या कोई व्यक्ति, जिसे बकायों की वसूली या/ और प्रतिभूति की जब्ती संबंधी क्रिया-कलापों में बैंक का प्रतिनिधित्व करने के लिए प्राधिकृत किया गया है, अपनी पहचान देंगे और बैंक द्वारा जारी प्राधिकार पत्र प्रस्तुत करेंगे। साथ ही, ग्राहक के अनुरोध पर, उन्हें बैंक द्वारा या उसके प्राधिकार में जारी पहचान-पत्र प्रदर्शित करेंगे।

एल) सभी स्टाफ सदस्य या व्यक्ति जो बकायों की वसूली या/ और प्रतिभूति की जब्ती संबंधी क्रिया-कलापों में बैंक का प्रतिनिधित्व करने के लिए प्राधिकृत हैं, निम्न निर्धारित दिशानिर्देशों का पालन करेंगे।

i) ग्राहक को, सामान्य रूप से उनके पसंदीदा स्थान पर, ऐसा कोई स्थान न होने पर उनके घर पर और घर पर उपलब्ध न होने पर, उनके कार्य/ कारोबार स्थान पर, संपर्क किया जाए।

ii) प्रतिनिधित्व करने हेतु पहचान व उनका प्राधिकार, ग्राहक को सूचित किया जाए।

iii) ग्राहक की गोपनीयता को मर्यादा दी जाए।

iv) ग्राहक के साथ संभाषण किया जाए।

v) बैंक प्रतिनिधियों द्वारा ग्राहक से आम तौर पर सुबह 7.00 बजे और शाम को 19.00 बजे के बीच संपर्क किया जाए। ग्राहक के व्यवसाय समय के कारण होने वाली विशेष परिस्थितियों को छोड़कर अन्य संदर्भ में इसका व्युत्क्रमण न किया जाए।

vi) निदिष्ट समय पर कॉल न करने या निदिष्ट स्थान के लिए ग्राहक के अनुरोध का यथासम्भव सम्मान किया जाए।

vii) कॉल का समय, उसकी संख्या तथा बातचीत की विषय - वस्तु का प्रलेखीकरण किया जाए।

viii) बकायों से संबंधी सभी मुद्दों व विवादों को पारस्परिक स्वीकार्य कानूनी तरीके से हल करने के लिए ग्राहक को पूर्ण सहयोग दिया जाए।

ix) बकाया वसूली हेतु ग्राहक के स्थान पर जाते समय, शालीनता और मर्यादा का पालन किया जाए। बैंक के अधिकारी/ एजेंट किसी भी व्यक्ति के साथ किसी भी प्रकार का भौतिक व शारीरिक उत्पीड़न या डराने-धमकाने का कार्य नहीं करेंगे। ग्राहक के परिवार सदस्यों, मध्यस्थों, दोस्तों की गोपनीयता भंग करने या सार्वजनिक रूप से अपमानित करने, धमकाने और अज्ञात काल करने या झूठे व भ्रामक अभिउत्तर देना आदि क्रिया-कलाप नहीं करेंगे।

x) अनुपयुक्त अवसरों जैसे परिवार में शोकस्थिति या अन्य प्रमुख परिवारिक समारोहों जैसे शादी आदि के समय बकाया वसूली हेतु कॉल / विजिट न करें।

xi) अपने वसूली एजेंटों के कदाचार के संदर्भ में ग्राहक से प्राप्त किसी भी शिकायत की जाँच पड़ताल बैंक द्वारा की जाएगी।

### **3. एमएसई उद्यमियों के संबंध में सामान्य दिशा-निर्देश:**

उपरोक्त कोड के अलावा, एमएसई उद्यमियों के बकायों की वसूली हेतु रिकवरी एजेंटों कि नियुक्ति के समय शाखाओं/क्षेत्रों द्वारा निम्नलिखित निदेशों/दिशा-निर्देशों का बिना चूक अनुपालन किया जाए:

- यदि बकायों का निपटान एकबारगी योजना के तहत किया जाता है तो, ऋण सूचना कंपनियों द्वारा अनुरक्षित उनके ऋण इतिहास में ऐसे निपटान का आशय बैंक द्वारा एमएसई उद्यमियों को बताया जाएगा।
- बैंक के रिकवरी एजेंटों द्वारा किए गए अनुचित व्यवहार के बारे में एमएसई द्वारा की गई शिकायतों की जांच बैंक द्वारा की। बैंक के प्रतिनिधि/रिकवरी एजेंट द्वारा किए गए अनुचित व्यवहार या कानून के उल्लंघन के संबंध में एमएसई उद्यमी से प्राप्त किसी भी शिकायत के मामले की जांच क्षेत्रीय कार्यालय/कॉरपोरेट कार्यालय द्वारा की जाएगी और शिकायत की प्राप्ति तिथि से 30 कार्यदिवसों के भीतर जांच परिणामों की सूचना पार्टी को दी जाएगी और जहां कहीं उचित लगे, यदि पार्टी का कोई नुकसान हुआ हो तो उसकी क्षतिपूर्ति की जाएगी।
- बैंक द्वारा एमएसई उद्यमी को बकाया के संबंध में सभी जानकारी उपलब्ध कराया जाए और बकायों के भुगतान हेतु पर्याप्त नोटिस अवधि देने का प्रयास किया जाए।
- वसूली की कार्रवाई शुरू करते समय बैंक द्वारा इसकी सूचना एमएसई उद्यमी को दी जाए।
- अनुरोध पर, बैंक द्वारा उसकी शाखा के रिकवरी एजेंसी फ़र्म/कंपनियों के नाम व विवरण भी उपलब्ध कराया जाएगा।
- बकायों की वसूली या/और प्रतिभूति की जब्ती के लिए प्रतिनिधित्व करने वाले बैंक के कर्मचारी या अधिकृत कोई सदस्य को अपनी पहचान साबित करनी होगी तथा बैंक द्वारा जारी प्राधिकार पत्र दिखाना होगा और अनुरोध पर, बैंक या बैंक के प्राधिकार के तहत जारी अपने पहचान पत्र को एमएसई उद्यमी को दिखाना होगा।

- वसूली एजेंसियों को चूक का मामला भेजने से पहले बैंक के पास जांच की प्रणाली होती है ताकि, एमएसई उद्यमी को बैंक की तरफ से हुई चूक के कारण परेशानी न हो।

#### 4. उधारकर्ता को नोटिस भेजना :

लिखित पत्र व्यवहार, टेलिफोनिक अनुस्मारक अथवा बैंक प्रतिनिधियों द्वारा उधारकर्ता के पास या आवास पर जाना, आदि ऋण अनुवर्तन के तरीकों का प्रयोग करते समय बैंक, लिखित रूप में विधिवत सूचना दिए बिना प्रतिभूति की जब्ती सहित किसी भी अन्य वसूली प्रक्रिया या विधिक प्रक्रिया की शुरुआत नहीं कर सकता है। प्रतिभूति की जब्ती/वसूली के लिए बैंक कानूनी तौर पर आवश्यक इस प्रकार की सभी प्रक्रियाओं का अनुपालन करेगा। बंधक के मामले में, पंजीकृत डाक : एडी या कूरियर डाक या डाक प्रमाण पत्र के माध्यम से लिखित सूचना प्रेषित की जाएगी और कम-से-कम 24 घंटे का समय दिया जाएगा। सरफेसी अधिनियम के अधीन मामलों में, प्रावधानों के अनुसार, पंजीकृत डाक एडी या स्पीड पोस्ट या कूरियर पोस्ट या फैक्स या ई-मेल इत्यादि के माध्यम से 60 दिनों की नोटिस भेजी जाएगी।

#### 5. प्रतिभूति की जब्ती

प्रतिभूति की जब्ती का उद्देश्य बकायों की वसूली है न कि उधारकर्ता को संपत्ति से वंचित करना। प्रतिभूति की जब्ती के माध्यम से वसूली प्रक्रिया के अंतर्गत जब्ती, प्रतिभूति का मूल्यांकन और उचित माध्यमों से प्रतिभूति की प्राप्ति शामिल है। ये सभी प्रक्रियाएँ निष्पक्ष एवं पारदर्शी तरीके से पूरी की जाती हैं। उपरोक्त वर्णित सूचना जारी करने के बाद ही जब्ती की जाती है। संपत्ति की जब्ती के समय अपेक्षित कानूनी प्रक्रिया का अनुपालन किया जाता है। आम तौर पर, संपत्ति को कब्जे में लेने के पश्चात उसकी सुरक्षा एवं संरक्षा सुनिश्चित करने के लिए बैंक सभी अपेक्षित उपाय करती है।

#### 6. संपत्ति का मूल्यांकन और बिक्री

बैंक द्वारा कब्जे में ली गई संपत्ति का मूल्यांकन और बिक्री विधि के अनुसार निष्पक्ष और पारदर्शी तरीके से की जाती है। दृष्टिबंधक के मामले में, कब्जा लेने के पश्चात, यदि आगामी भुगतान नहीं होता है तो, बिक्री की तिथि, स्थान और समय के साथ 7 दिनों की बिक्री नोटिस भेजी जाती है। सरफेसी अधिनियम के अधीन मामलों की स्थिति में, अधिनियम के प्रावधानों के अनुसार, जहां कहीं भी अपेक्षित हो, 30 दिनों के बिक्री नोटिस भेजी जाती है। यदि सार्वजनिक

नीलामी या निविदा की व्यवस्था की जाती है तो, इसे दो समाचारपत्रों में प्रकाशित किया जाता है जिसमें से एक स्थानीय भाषा का होता है।

संपत्ति की बिक्री के पश्चात यदि कोई बकाया राशि शेष है तो बैंक, उसे उधारकर्ता से वसूल करने का अधिकार रखता है। संपत्ति की बिक्री से यदि कोई अतिरिक्त राशि प्राप्त होती है तो, सभी संबन्धित व्ययों की पूर्ति के पश्चात उसे उधारकर्ता को वापस कर दिया जाता है बशर्ते, उधारकर्ता के विरुद्ध बैंक के पास कोई अन्य दावा न हो।

#### 7. उधारकर्ता के लिए प्रतिभूति वापस लेने का अवसर :

जैसा कि बैंक के नीति दस्तावेजों में पहले ही बताया गया है कि बैंक, संपत्ति की जब्ती अंतिम उपाय के रूप में अपनाता है जिसका एकमात्र उद्देश्य अपने बकायों की प्राप्ति करना होता है न कि उधारकर्ता को संपत्ति से वंचित करना। तदनुसार, संपत्ति की जब्ती के बाद और उसकी बिक्री लेनदेन के निर्णय से पूर्व बैंक, किसी भी समय उधारकर्ता को संपत्ति का अधिकार हस्तान्तरित करने के लिए विचार करने का इच्छुक होता है बशर्ते, बैंक का बकाया राशि पूर्ण रूप से चुकता कर दिया जाए। समयानुसार ऋण की किस्तों को भर पाने में उधारकर्ता की असमर्थता, जिसके परिणामस्वरूप प्रतिभूति की जब्ती हुई है, की वास्तविकता से संतुष्ट होने पर बैंक, बकाया किस्तों की प्राप्ति के पश्चात संपत्ति के हस्तान्तरण पर विचार कर सकता है। तथापि, यह उधारकर्ता द्वारा भविष्य में शेष किस्तों के ससमय चुकौती सुनिश्चित करने की उधारकर्ता द्वारा की गई व्यवस्था से बैंक के संतुष्ट होने के अधीन होगा।

यदि राशि/ बकायों की चुकौती, बैंक द्वारा निर्धारित या बैंक की संतुष्टि के अनुसार किया जाता है तो, सक्षम/मंजूरी प्राधिकारी या वसूली कारवाई हेतु दर्ज और लंबित खातों के मामलों में संबंधित न्यायालय/डीआरटी से अनुमति लेकर सात दिनों के भीतर उधारकर्ता को अधिकार वापस कर दिया जाता है।

#### 8. शिकायत निवारण

बकायों की वसूली की प्रक्रिया में, यह सुनिश्चित किया जाता है कि बकायों की वसूली के लिए नियुक्त वसूली एजेंटों द्वारा उपरोक्त दिशा-निर्देशों एवं अनुदेशों सहित बीसीएसबीआई संहिता का सख्ती से अनुपालन किया जाए। अनुचित कार्यप्रणाली का अपनाना और दिशा-निर्देशों के उल्लंघन को गंभीरता से लिया जाता है।

##### (i) क्षेत्रीय कार्यालय स्तर पर:

क्षेत्रीय प्रमुख (कोड अनुपालन अधिकारी) को शिकायत की जा सकती है। क्षेत्रीय कार्यालय, शिकायत की प्राप्ति के 2 सप्ताह के भीतर शिकायत के निवारण का प्रयास करता है।

##### (ii) कॉर्पोरेट कार्यालय स्तर पर:

क्षेत्रीय प्रमुख द्वारा दिये गए उत्तर से संतुष्ट न होने की स्थिति में, महाप्रबंधक : योजना एवं विकास विभाग, कॉरपोरेट कार्यालय, बेंगलूरु (प्रधान कोड अनुपालन अधिकारी) के पास अपील दायर किया जा सकता है, जहां अपील की प्राप्ति के चार सप्ताह के भीतर शिकायत के निवारण का प्रयास किया जाता है।

आमतौर पर, शिकायत का उत्तर, सकारात्मक या नकारात्मक या उसके निवारण के लिए और अधिक समय अपेक्षित है, इत्यादि के लिए क्षेत्रीय कार्यालय स्तर पर शिकायत/अपील की प्राप्ति के दो सप्ताह का तथा कॉरपोरेट कार्यालय के स्तर पर चार सप्ताह का समय दिया जाता है जबतक कि शिकायत कि प्रकृति ऐसी न हो जहां सत्यापन के लिए स्थूल तथ्यों और आंकड़ों की आवश्यकता हो।

उधारकर्ता को यह भी सलाह दी जाती है कि बैंक से संतोषजनक प्रतिक्रिया प्राप्त न होने की स्थिति में, वह या तो मुख्य महा प्रबन्धक, ग्राहक सेवा विभाग, भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई से या बैंकिंग लोकपाल से संपर्क कर सकता है।