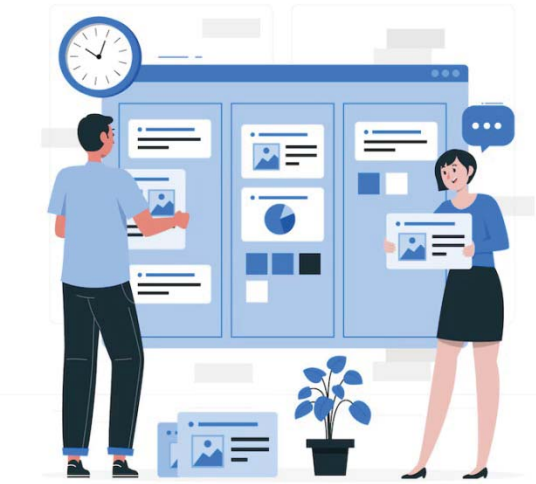
Chapter - 5

Perform Administrative Tasks



Policy on Collection of Dues and Repossession of Security

Introduction

The debt collection policy of the bank is built around dignity and respect to customers. Bank will not follow policies that are unduly coercive in collection of dues. The policy is built on courtesy, fair treatment and persuasion. The bank believes in following fair practices with regard to collection of dues and repossession of security and thereby fostering customer confidence and long-term relationship.

The repayment schedule for any loan sanction by the bank will be fixed taking into account paying capacity and cash flow pattern of the borrower. The bank will explain to the customer upfront the method of calculation of interest and how the Equated Monthly Instalment (EMI) or any other mode of repayment will be appropriated against interest and principal due from the customers. The method of collection of EMI (say post-dated cheque, direct debit, ECS, ACH etc.) would be fixed taking into consideration the convenience of the borrower. The bank would expect the customer to adhere to the repayment schedule agreed to and approach the bank for assistance and guidance in case of genuine difficulty in meeting repayment obligations.

Bank's Security Repossession Policy aims at recovery of dues in the event of default and is not aimed at whimsical deprivation of the property/asset. The policy recognizes fairness and transparency in repossession, valuation and realization of security. All the practices adopted by the bank for follow up and recovery of dues and repossession of security will be inconsonance with the law. Security repossession would commence after other attempts by the Bank to discuss with the borrower the means to resolve the default situations have failed. In exception situations, the Bank has the right to repossess the financed asset, as a preventive measure, even in instances where there has been no default but on account of mis-statement of information by the customer that is in violation to the terms and conditions of the loan agreement.

बकाया राशि की वसूली और सुरक्षा की वापसी पर नीति

परिचय

बैंक की ऋण वसूली नीति ग्राहकों की गरिमा और सम्मान के आधार पर बनाई गई है। बैंक उन नीतियों का पालन नहीं करेगा जो बकाया वसूली में अनावश्यक रूप से दबाव डालती हैं। यह नीति शिष्टाचार, निष्पक्ष व्यवहार और अनुनय पर बनी है। बैंक बकाया राशि की वसूली और सुरक्षा की वापसी के संबंध में उचित प्रथाओं का पालन करने में विश्वास करता है और इस तरह ग्राहकों के विश्वास और दीर्घकालिक संबंधों को बढ़ावा देता है।

बैंक द्वारा किसी भी ऋण की मंजूरी के लिए पुनर्भुगतान कार्यक्रम, उधारकर्ता की भुगतान क्षमता और नकदी प्रवाह पैटर्न को ध्यान में रखते हुए तय किया जाएगा। बैंक ग्राहक को ब्याज की गणना की विधि पहले ही समझा देगा और ग्राहकों से देय ब्याज और मूलधन के विरुद्ध समान मासिक किस्त (ईएमआई) या पुनर्भुगतान का कोई अन्य तरीका, कैसे विनियोजित किया जाएगा। ईएमआई के संग्रह की विधि (जैसे पोस्ट-डेटेड चेक, डायरेक्ट डेबिट, ईसीएस, एसीएच आदि) उधारकर्ता की सुविधा को ध्यान में रखते हुए तय की जाएगी। बैंक अपेक्षा करेगा कि ग्राहक सहमत पुनर्भुगतान अनुसूची का पालन करें और पुनर्भुगतान दायित्वों को पूरा करने में वास्तविक कठिनाई के मामले में सहायता और मार्गदर्शन के लिए बैंक से संपर्क करें।

बैंक की सुरक्षा पुनर्ग्रहण नीति का उद्देश्य डिफ़ॉल्ट की स्थिति में बकाया की वसूली करना है और इसका उद्देश्य संपत्ति/संपत्ति से वंचित करना नहीं है। यह नीति सुरक्षा के पुनर्ग्रहण, मूल्यांकन और प्राप्ति में निष्पक्षता और पारदर्शिता को मान्यता देती है। बकाया राशि की अनुवर्ती कार्रवाई और वसूली तथा सुरक्षा पर कब्ज़ा करने के लिए बैंक द्वारा अपनाई गई सभी प्रथाएं कानून के अनुरूप नहीं होंगी। सुरक्षा पुनर्ग्रहण तब शुरू होगा जब बैंक द्वारा उधारकर्ता के साथ डिफ़ॉल्ट स्थितियों को हल करने के तरीकों पर चर्चा करने के अन्य प्रयास विफल हो गए हैं। अपवाद स्थितियों में, बैंक को निवारक उपाय के रूप में, वित्तपोषित परिसंपत्ति को वापस लेने का अधिकार है, यहाँ तक कि ऐसे मामलों में भी जहाँ कोई डिफ़ॉल्ट नहीं हुआ है, लेकिन ग्राहक द्वारा जानकारी के गलत बयान के कारण जो नियमों और शर्तों का उल्लंघन है।

General Guidelines:

All the members of the staff or any person authorized to represent our bank in collection or/and security repossession would follow the guidelines set out below:

1. The customer would be contacted ordinarily at the place of his/her choice and in the absence of any specified place, at the place of his/her residence and if unavailable at his/her residence, at the place of business/occupation.
2. Identity and authority of people authorized to represent bank for follow up and recovery of dues would be made known to the customers at the first instance. The bank staff or any person authorised to represent the bank in collection of dues or/and security repossession will identity himself / herself and display the authority letter issued by the bank and upon request.
3. The bank would respect privacy of its borrowers. It shall however be noted that contacting the borrower on phone or personal visits for recovery of dues (in line with this model policy) will not be construed as an intrusion of the privacy of the borrower.

4. The bank is committed to ensure that all written and verbal communication with its borrowers will be in simple business language and bank will adopt civil manners for interaction with borrowers.

5. Normally the bank's representatives will contact the borrower between 0700 hrs and 1900 hrs, unless the special circumstances of his/her business or occupation requires the bank to contact at a different time. However, customer would be contacted up to 2100 hrs if unable to establish contact during specified calling hours and under specific circumstances where the customer is refusing to pay, is not contactable, is non-co-operative, disputing earlier commitments.

6. Borrower's requests to avoid calls at a particular time or at a particular place would be honoured as far as possible.

7. The bank will document the efforts made for the recovery of dues and gist of interactions with the borrowers.

8. All assistance will be given to resolve disputes or differences regarding dues in a mutually acceptable and in an orderly manner.

9. Inappropriate occasions such as bereavement in the family or such other calamitous occasions will be avoided for making calls/visits to collect dues.

सामान्य दिशानिर्देश:

स्टाफ के सभी सदस्य या कोई भी व्यक्ति जो संग्रहण या/और सुरक्षा पुनर्ग्रहण में हमारे बैंक का प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत है, नीचे दिए गए दिशानिर्देशों का पालन करेगा:

1. ग्राहक से आमतौर पर उसकी पसंद के स्थान पर और किसी निर्दिष्ट स्थान के अभाव में, उसके निवास स्थान पर और यदि उसके निवास स्थान पर उपलब्ध नहीं है, तो व्यवसाय/व्यवसाय के स्थान पर संपर्क किया जाएगा।

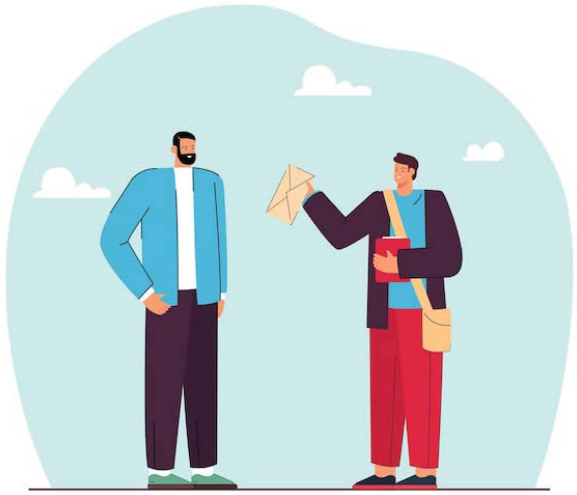
2. बकाया राशि की अनुवर्ती कार्रवाई और वसूली के लिए बैंक का प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत व्यक्तियों की पहचान और अधिकार के बारे में ग्राहकों को सबसे पहले जानकारी दी जाएगी। बैंक कर्मचारी या बकाया राशि की वसूली या/और सुरक्षा पुनर्ग्रहण में बैंक का प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत कोई भी व्यक्ति स्वयं की पहचान करेगा और अनुरोध पर बैंक द्वारा जारी प्राधिकार पत्र प्रदर्शित करेगा।

3. बैंक अपने कर्जदारों की गोपनीयता का सम्मान करेगा। हालाँकि, यह ध्यान दिया जाना चाहिए कि बकाया राशि की वसूली के लिए उधारकर्ता से फोन पर या व्यक्तिगत मुलाकात पर संपर्क करना (इस मॉडल नीति के अनुरूप) उधारकर्ता की गोपनीयता का उल्लंघन नहीं माना जाएगा।

4. बैंक यह सुनिश्चित करने के लिए प्रतिबद्ध है कि उसके उधारकर्ताओं के साथ सभी लिखित और मौखिक संचार सरल व्यावसायिक भाषा में होंगे और बैंक उधारकर्ताओं के साथ बातचीत के लिए सभ्य शिष्टाचार अपनाएगा।

5. आम तौर पर बैंक के प्रतिनिधि 0700 बजे से 1900 बजे के बीच उधारकर्ता से संपर्क करेंगे, जब तक कि उसके व्यवसाय या व्यवसाय की विशेष परिस्थितियों के लिए बैंक को अलग समय पर संपर्क करने की आवश्यकता न हो। हालाँकि, निर्दिष्ट कॉलिंग घंटों के दौरान संपर्क स्थापित करने में असमर्थ होने पर और विशिष्ट परिस्थितियों में जहाँ ग्राहक भुगतान करने से इनकार कर रहा है, संपर्क योग्य नहीं है, असहयोगी है, पहले की प्रतिबद्धताओं पर विवाद कर रहा है, तो ग्राहक से 2100 बजे तक संपर्क किया जाएगा।

6. किसी विशेष समय या किसी विशेष स्थान पर कॉल से बचने के उधारकर्ता के अनुरोध का यथासंभव सम्मान किया जाएगा।
7. बैंक बकाया की वसूली के लिए किए गए प्रयासों और उधारकर्ताओं के साथ बातचीत के सार का दस्तावेजीकरण करेगा।
8. बकाया राशि के संबंध में विवादों या मतभेदों को पारस्परिक रूप से स्वीकार्य और व्यवस्थित तरीके से हल करने के लिए सभी सहायता दी जाएगी।
9. अनुचित अवसरों जैसे परिवार में शोक या ऐसे अन्य विपत्तिपूर्ण अवसरों पर बकाया राशि लेने के लिए कॉल/मुलाकात करने से बचा जाएगा।



Giving notice to borrowers:

While telephonic reminders or visits by the Banks representatives to the borrowers place or residence will be used as loan follow up measure, the bank will not initiate any legal or other recovery measures including repossession of the security without giving due notice in writing. The minimum time that would be given to the borrower to pay the debt would be 7 (seven) days failing which the bank would proceed to take possession of the asset. However, if the customer deliberately avoids acknowledging or establishing contact with the Bank, then the Bank will be free to proceed with the repossession of the security.

उधारकर्ताओं को नोटिस देना:

जबकि टेलीफोनिक अनुस्मारक या बैंक के प्रतिनिधियों द्वारा उधारकर्ता के स्थान या निवास पर जाने का उपयोग ऋण अनुवर्ती उपाय के रूप में किया जाएगा, बैंक लिखित रूप में उचित सूचना दिए बिना सुरक्षा की वापसी सहित कोई कानूनी या अन्य वसूली उपाय शुरू नहीं करेगा। ऋण चुकाने के लिए उधारकर्ता को न्यूनतम 7 (सात) दिन का समय दिया जाएगा, अन्यथा बैंक संपत्ति पर कब्ज़ा करने के लिए आगे बढ़ेगा। हालाँकि, यदि ग्राहक जानबूझकर बैंक के साथ संपर्क स्वीकार करने या स्थापित करने से बचता है, तो बैंक सुरक्षा की वापसी के लिए आगे बढ़ने के लिए स्वतंत्र होगा।

Repossession of Security:

Repossession of security is aimed at recovery of dues and not to deprive the borrower of the property/asset. The recovery process through repossession of security will involve repossession, valuation of security and realization of security through appropriate means. All these would be carried out in a fair and transparent manner. Repossession will be done only after issuing the final notice as detailed above. Due process of law will be followed while taking repossession of the property. The bank will take all prudent measures for ensuring safety and security of the property after taking custody.

सुरक्षा का पुनर्ग्रहण:

सुरक्षा पर कब्ज़ा करने का उद्देश्य बकाया राशि की वसूली करना है न कि उधारकर्ता को संपत्ति/परिसंपत्ति से वंचित करना। सुरक्षा के पुनर्ग्रहण के माध्यम से पुनर्प्राप्ति प्रक्रिया में पुनर्ग्रहण, सुरक्षा का मूल्यांकन और उचित माध्यमों से सुरक्षा की प्राप्ति शामिल होगी। यह सब निष्पक्ष एवं पारदर्शी तरीके से किया जाएगा। उपरोक्त विवरण के अनुसार अंतिम नोटिस जारी करने के बाद ही पुनः कब्ज़ा किया जाएगा। संपत्ति पर कब्ज़ा करते समय उचित कानूनी प्रक्रिया का पालन किया जाएगा। बैंक अपने कब्जे में लेने के बाद संपत्ति की सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए सभी विवेकपूर्ण कदम उठाएगा।

Valuation and Sale of Property:

Valuation and sale of property repossessed by the bank will be carried out as per law and in a fair and transparent manner. In the case of loans against property, the valuation given by the approved valuer will be conveyed to the borrower before proceeding with sale of property. Even borrower of loan against property will be informed on bidding process and he will have an opportunity to bring in a higher bid. The bank will have right to recover from the borrower the balance due if any, after sale of property. Excess amount if any, obtained on sale of property will be returned to the borrower after meeting all the related expenses. In the case of assets other than property, the Bank shall conduct an independent valuation of the asset and would sell the same (after giving 7day notice to the borrower). The borrower is liable to pay the Bank any loss suffered on account of such sale and in case, there is an excess amount which is realized after the sale of the asset, the Bank shall, in reasonable time, refund it to the customer.

संपत्ति का मूल्यांकन और बिक्री:

बैंक द्वारा वापस ली गई संपत्ति का मूल्यांकन और बिक्री कानून के अनुसार और निष्पक्ष और पारदर्शी तरीके से की जाएगी। संपत्ति के विरुद्ध ऋण के मामले में, संपत्ति की बिक्री के लिए आगे बढ़ने से पहले अनुमोदित मूल्यांकनकर्ता द्वारा दिए गए मूल्यांकन की जानकारी उधारकर्ता को दी जाएगी। यहाँ तक कि संपत्ति के बदले ऋण लेने वाले को भी बोली प्रक्रिया के बारे में सूचित किया जाएगा और उसे ऊँची बोली लगाने का अवसर मिलेगा। बैंक को संपत्ति की बिक्री के बाद बकाया राशि, यदि कोई हो, उधारकर्ता से वसूलने का अधिकार होगा। संपत्ति की बिक्री पर प्राप्त अतिरिक्त राशि, यदि कोई हो, सभी संबंधित खर्चों को पूरा करने के बाद उधारकर्ता को वापस कर दी जाएगी। संपत्ति के अलावा अन्य परिसंपत्तियों के मामले में, बैंक परिसंपत्ति का स्वतंत्र मूल्यांकन करेगा और उसे बेच देगा (उधारकर्ता को 7 दिन का नोटिस देने के बाद)। उधारकर्ता ऐसी बिक्री के कारण होने वाले किसी भी नुकसान का भुगतान करने के लिए बैंक का उत्तरदायी है और यदि संपत्ति की बिक्री के बाद अतिरिक्त राशि प्राप्त होती है, तो बैंक उचित समय में ग्राहक को इसे वापस कर देगा।

Opportunity for the borrower to take back the security:

As indicated earlier in the policy document the bank will resort to repossession of security only for the purpose of realization of its dues as a last resort and not with intention of depriving the borrower of the property/asset. Accordingly the bank will be willing to consider handing over

possession of property/asset to the borrower any time after repossession and before concluding sale transaction, provided the bank dues are cleared in full. If satisfied with the genuineness of borrower's inability to pay the loan instalments as per the schedule, which resulted in the repossession of security, the bank may consider handing over the property/asset within 7 (Seven) days after receiving the instalments in arrears. However, this would be subject to the bank being convinced of the arrangements made by the borrower to ensure timely repayment of remaining instalments in future.

उधारकर्ता के लिए सुरक्षा वापस लेने का अवसर:

जैसा कि पॉलिसी दस्तावेज़ में पहले बताया गया है, बैंक केवल अंतिम उपाय के रूप में अपने बकाया की वसूली के उद्देश्य से सुरक्षा का पुनर्ग्रहण करेगा, न कि उधारकर्ता को संपत्ति/परिसंपत्ति से वंचित करने के इरादे से। तदनुसार, बैंक पुनर्ग्रहण के बाद और बिक्री लेनदेन के समापन से पहले किसी भी समय उधारकर्ता को संपत्ति/परिसंपत्ति का कब्ज़ा सौंपने पर विचार करने को तैयार होगा, बशर्ते कि बैंक का पूरा बकाया चुका दिया गया हो। यदि उधारकर्ता निर्धारित समय के अनुसार ऋण की किश्तों का भुगतान करने में असमर्थता की वास्तविकता से संतुष्ट है, जिसके परिणामस्वरूप सुरक्षा वापस ले ली गई है, तो बैंक बकाया किश्तें प्राप्त होने के 7 (सात) दिनों के भीतर संपत्ति/परिसंपत्ति सौंपने पर विचार कर सकता है। हालाँकि, यह बैंक पर निर्भर करेगा कि वह भविष्य में शेष किश्तों का समय पर भुगतान सुनिश्चित करने के लिए उधारकर्ता द्वारा की गई व्यवस्था से आश्वस्त हो।

Engagement of recovery agent:

The bank may utilize the services of recovery agents for collection of dues and repossession of securities. Recovery agents will be appointed as per regulatory guidelines issued in this regard. In this respect:

a) Only recovery agents from the empaneled vendors will be engaged by the bank.

b) In case bank engages service of such recovery/enforcement/seizure agent for any recovery case, the identity of the agent will be disclosed to the borrower.

c) The recovery agents engaged by the bank will be required to follow a code of conduct covering their dealings with customers.

रिकवरी एजेंट की नियुक्ति:

बैंक बकाया राशि की वसूली और प्रतिभूतियों पर कब्ज़ा करने के लिए रिकवरी एजेंटों की सेवाओं का उपयोग कर सकता है। इस संबंध में जारी नियामक दिशानिर्देशों के अनुसार रिकवरी एजेंटों की नियुक्ति की जाएगी। इस संबंध में:

a) बैंक द्वारा केवल सूचीबद्ध विक्रेताओं से वसूली एजेंटों को नियुक्त किया जाएगा।

b) यदि बैंक किसी वसूली मामले के लिए ऐसे वसूली/प्रवर्तन/जब्ती एजेंट की सेवा लेता है, तो एजेंट की पहचान उधारकर्ता को बताई जाएगी।

c) बैंक द्वारा नियुक्त रिकवरी एजेंटों को ग्राहकों के साथ अपने व्यवहार को कवर करते हुए एक आचार संहिता का पालन करना होगा।

Multiple Choice Questions:

1. According to the policy, the bank's approach to debt collection emphasizes:

a) Coercive tactics b) Fair treatment and persuasion

c) Whimsical deprivation of assets d) Intimidation of customers

2. The repayment schedule for loans sanctioned by the bank is based on:

a) Maximum possible burden on the borrower

b) Fixed standard schedule for all borrowers

c) Borrower's paying capacity and cash flow pattern

d) Arbitrary calculation methods

3. What is the minimum notice period provided to borrowers before repossession of security?

a) 24 hours b) 3 days c) 7 days d) 14 days

4. Which of the following is NOT a guideline for bank representatives during debt collection?

a) Contacting borrowers between 0700 hrs and 1900 hrs

b) Contacting borrowers' relatives for information

c) Using civil manners for interaction

d) Documenting efforts made for recovery

5. What measure does the bank take to ensure transparency during the repossession process?

a) Keeping repossession procedures confidential

b) Conducting repossession without prior notice

c) Following due process of law

d) Skipping valuation of repossessed assets

6. When can the bank consider handing over possession of repossessed property to the borrower?

a) After any amount of time

b) Only after conclusion of the sale transaction

c) If the borrower refuses to pay any dues

d) Immediately upon repossession

7. What is the purpose of engaging recovery agents according to the policy?

a) To intimidate borrowers b) To recover dues and repossess securities

c) To harass borrowers d) To bypass legal procedures

8. How does the bank ensure fairness during the valuation and sale of repossessed property?

a) By not disclosing valuation to the borrower

b) By conducting the process secretly

c) By following the law and being transparent

d) By refusing to entertain higher bids from the borrower

9. What action can the bank take if the borrower deliberately avoids contact?

a) Proceed with repossession without notice

b) Grant an extension without notice

c) File a legal case immediately

d) Proceed with repossession after due notice

10. What is the primary aim of the bank's security repossession policy?

a) To intimidate borrowers

b) To recover dues and realize security

c) To arbitrarily deprive borrowers of assets

d) To bypass legal procedures

Answer the following questions:

1. Explain the importance of fairness and transparency in the bank's repossession policy.
2. Discuss the significance of considering the borrower's paying capacity and cash flow pattern in setting the repayment schedule.
3. How does the policy ensure privacy and dignity for borrowers during the debt collection process?
4. Explain the role of recovery agents in the bank's debt collection process and the guidelines set for their engagement.
5. Why is it important for the bank to provide borrowers with an opportunity to reclaim their security before concluding the sale transaction?