

**બેંક ધ્વારા આપવામાં આવેલ ધિરાણ એન.પી.એ. થવાના ડિસ્સામાં શાખા / શાખાના સ્ટાફ
વસુલાત કરવા અંગેની પોલીસી**

પ્રસ્તાવના :

બેંક ધ્વારા ગ્રાહકોને ધિરાણ આપવું એ એક મુખ્ય પ્રવૃત્તિ છે. ધિરાણ આપ્યા બાદ ગ્રાહક નિયમિત હપ્તા ભરે / વસુલાત આપે એ પણ બેંક ધ્વારા અપેક્ષિત છે. આમ છતાં કેટલાક ડિસ્સામાં સમયસર વસુલાત ના આવવાથી લોન ખાતાઓ ઓવરડયુ / એન.પી.એ. થતા હોય છે. ગ્રાહક ધ્વારા સમયસર વસુલાત ન ભરાય તેવા સંજોગોમાં ગ્રાહક ધ્વારા બેંકને એસાઈન કરેલ / મોર્ટગેજ કરેલ / હાઇપોથીકેટ કરેલ મિલકતોનો બેંક ધ્વારા પરેશન મેળવવાની સ્થિતિ આવે છે અને તેનો હેતુ ફક્ત વસુલાત કરવાનો જ રહે છે. આ સ્થિતિમાં બેંક ધ્વારા ગ્રાહક પાસેથી વસુલાત કરવા અંગે નીતિ નિયમો બનાવવામાં આવેલ છે. શાખાના સ્ટાફ નીચે જણાવેલ માર્ગદર્શિકા પ્રમાણે વસુલાત અંગેની કાર્યવાહી કરવાની રહે છે.

- (૧) વસુલાત કરતી વખતે ગ્રાહકનું માન-સન્માન જળવાય તે રીતે જ વાતચીત કરવાની રહેશે. ગ્રાહક સાથેનું વર્તન પણ નમતા પૂર્વકનું હોવું જોઈએ.
- (૨) બેંકના સ્ટાફ / વસુલાત અધિકારી ધ્વારા ગ્રાહકોનો સંપર્ક ગ્રાહકે સૂચવેલ / ગ્રાહક ધ્વારા પસંદ કરેલ જગ્યા પર કરવાનું રહેશે. જો ગ્રાહક ધ્વારા કોઈ સ્થળની પસંદગી કરવામાં આવેલ ન હોય તો ગ્રાહકના ઘરે સંપર્ક કરવાનો રહેશે અને જો ગ્રાહક ઘરે ન મળે તો તેમના વ્યવસાયના સ્થળે અથવા જયાં કાર્ય કરતા હોય તે સ્થળે મળવાનું રહેશે.
- (૩) બેંકનો સ્ટાફ જયારે પણ વસુલાત હેતુ જાય ત્યારે તેઓની સાથે બેંકનું ઓળખપત્ર અને ઓથોરીટી લેટર સાથે હોવું જરૂરી છે. આ ઉપરાંત શાખા / હેડ ઓફિસ જે સ્ટાફને વસુલાતના ઉદ્દેશથી મોકલે તેઓની પાસે બેંકનું ઓથોરીટી પત્ર હોવું જરૂરી છે. ગ્રાહક ધ્વારા જયારે આ સંદર્ભમાં માંગણી કરવામાં આવે તો આ પત્ર ગ્રાહકને બતાવવાનો રહેશે.
- (૪) બેંક ધ્વારા તેના બાકીદારની અંગત બાબતો અંગે ગુપ્તતા જાળવવાની રહેશે.
- (૫) ગ્રાહક સાથેની વાતચીત તથા લેખીત સુચનાઓની ભાષા સામાન્ય / ગ્રાહકને સમજાય તે રીતની હોવી જોઈએ તથા ગ્રાહક સાથેની વાતચીત કરતી વખતે સભ્યતાપૂર્વક વર્તન / વ્યવહાર કરવાનો રહેશે.
- (૬) સામાન્ય સંજોગોમાં વસુલાત બાબતે ગ્રાહકોનો સંપર્ક સવારના ૦૭-૦૦ થી સાંજના ૦૭-૦૦ સુધીમાં જ કરવાનો રહેશે. ફક્ત ખાસ સંજોગોમાં જ ઉપરોક્ત સમયમાં બાંધછોડ આપવામાં આવે છે.
- (૭) ગ્રાહક ધ્વારા જો બેંકને કોઈ નિશ્ચિત સમયમાં ફોન કરવા અથવા સંપર્ક કરવા ના પાડેલ હોય તો જયાં સુધી સંભવ હોય ત્યાં સુધી તેમની વિનંતીને સ્વીકારવાની રહેશે.
- (૮) બેંક ધ્વારા વસુલાતના મૌખિક તથા લેખીત પત્રાચાર ધ્વારા જે કાંઈપણ કાર્યવાહી કરવામાં આવેલી હોય તેનો રેકૉર્ડ ગ્રાહકની ફાઈલમાં રાખવાનો રહેશે.
- (૯) ગ્રાહક પાસે બાકી લેણાં અંગે કોઈ તકરાર હોય અથવા બેંકના બાકી લેણાં સંબંધમાં કોઈ બેમત હોય તો પરસ્પર સ્વીકાર્ય અને વ્યવસ્થિત રીતે સમજાવવાનું રહેશે.



- (૧૦) ગ્રાહકના પરિવારમાં કોઈપણ પ્રકારની દુઃખ ઘટના બનેલ હોય અથવા કોઈ પ્રકારની આપદા આવેલ હોય તેવા સંજોગોમાં ગ્રાહકને ફોન અથવા સંપર્ક કરવાનું ટાળવું જોઈએ.
- (૧૧) વસુલાત સમયે ગ્રાહક સાથે મર્યાદામાં અને ડેકોરમાં જ વાત કરવાની રહેશે તથા ગ્રાહક સાથે કોઈપણ પ્રકારની શાબ્દીક અથવા શારીરીક ગેરવર્તણું કરવાની અથવા ધાક-ધમકી આપવાની રહેશે નહીં. આ ઉપરાંત કોઈપણ પ્રકારની ત્રાહિત વ્યક્તિત્વ સાથે પણ વસુલાત સંદર્ભે ચર્ચા કરવાની રહેશે નહીં. આમ છતાં ગ્રાહક ધ્વારા તેમની લેટેસ્ટ સંપર્કની વિગતો બેંકને જણાવવાની રહેશે. જો કોઈ સંજોગોમાં બેંક ધ્વારા ગ્રાહક ધ્વારા આપવામાં આવેલ સ્થળે અને સંપર્ક નંબર પર સંપર્ક ન થઈ શકે તો ગ્રાહક શોધવા માટે / સંપર્ક કરવા માટે બેંક ધ્વારા જાહેર સ્ટોરોનો અથવા તેમના મિત્રો અને સંબંધીઓનો સંપર્ક બેંક ધ્વારા કરવામાં આવશે.
- (૧૨) ગ્રાહક ધ્વારા બેંકના સ્ટાફ / વસુલાત અધિકારી ધ્વારા કોઈપણ પ્રકારની ગેરવર્તણું કરીયાદ કરવામાં આવે તો બેંક તે સંદર્ભમાં ઈન્વેસ્ટીગેશન કરશે.

વસુલાત અંગે ગ્રાહકને નોટીસ આપવી :

ગ્રાહક ધ્વારા બેંકના વિરાષાની સામે જે કોઈ મિલકત પર બેંકનો બોજો છે તેનો પઝેશન લેતા પહેલાં લોનની વસુલાત સંદર્ભે ગ્રાહક સાથે પત્રવ્યવહાર કરવાનો / ટેલીફોનિક સંપર્ક કરવાનો તથા તેમના ધરે / કાર્યસ્થળે રૂબરૂ મુલાકાત કરવાની રહેશે. સાથે સાથે કાનુની કાર્યવાહી કરતા પહેલાં અથવા મિલકતનું પઝેશન લેતા પહેલાં જરૂરી લેખિત નોટીસો ગ્રાહકને આપવાની રહેશે. આમ બેંક ધ્વારા કાયદા અનુસાર જ વસુલાતની કાર્યવાહી / મિલકતનો કબજો લઈ શકશે.

સિક્યોરીટીનું રીપ્ઝેશન :

સિક્યોરીટીનું રીપ્ઝેશન લેવાનો મુખ્ય ઉદ્દેશ વસુલાતનો જ છે તથા ગ્રાહકને તેની મિલકતમાંથી વંચિત કરવાનો બેંકનો કોઈ ઈરાદો નથી. બેંક ધ્વારા સિક્યોરીટીનું પઝેશન લીધા બાદ મિલકતનું વેલ્યુઅશેન કરાવવું તથા વેચાણ નિયમાનુસાર તથા યોગ્ય અને પારદર્શક રીતે કરવાનું રહેશે. મિલકતનું પઝેશન પણ ઉપર જણાવેલ પ્રક્રિયા તથા કાયદાકીય પ્રક્રિયાને અનુસરીને જ કરવાનું રહેશે. મિલકતનું પઝેશન લીધા બાદ તેની યોગ્ય રીતે જાળવણી અને સલામતી રહેતે પ્રકારના તમામ પગલાં બેંક ભરશે.

મિલકતનું વેચાણ કરવા તથા તેનું વેલ્યુઅશેન કરાવવા બાબત :

બેંક ધ્વારા જ્યારે પણ મિલકત વેચાણ કરવાની જરૂરીયાત ઉભી થાય ત્યારે તેનું વેચાણની પ્રક્રિયા પુરી કરતા પહેલાં યોગ્ય અને પારદર્શક રીતે બેંકના માન્ય વેલ્યુઅર ધ્વારા વેલ્યુઅશેન કરાવવાનું રહેશે. મિલકત વેચાણ કર્યા બાદ પણ જો બેંકની વસુલાત બાકી રહી જાય તો તે વસુલ કરવાનો બેંકને અધિકાર રહેશે. પરંતુ બેંકની બાકી રકમ તથા વસુલાત સંદર્ભમાં જે કોઈ ખર્ચ કરવામાં આવે તે વસુલ આવ્યા બાદ પણ જો કોઈ રકમ મિલકત વેચાણ બાદ સરખસ થાય તો તે રકમ ગ્રાહકને પરત આપવાની રહેશે.

મિલકત પરત લેવા બાબતે ગ્રાહકને તક આપવા બાબત :

ઉપર જણાવ્યા પ્રમાણે મિલકતનું પઝેશન લેવાનો ઉદ્દેશ ફક્ત અને ફક્ત બેંકની બાકી રકમ વસુલાત કરવાનું છે. વેચાણની પ્રક્રિયા પુરી થતા પહેલાં જો ગ્રાહક બેંકની ચેલ રકમ પુરેપુરી ચુકવી દે તથા ભવિષ્યમાં પણ ગ્રાહક નિયમિત હપ્તા ભરવા બાબતે બેંકને સંતુષ્ટ કરે તો ગ્રાહકને મિલકતનો કબજો આપી દેવાનો રહેશે.

મિલકતનો કબજો લેવા અંગેની પ્રક્રિયા :

- (૧) ગ્રાહક તથા તેમના જામીનદારોને બેંક ધ્વારા ખાતું રેગ્યુલરાઈઝ કરવા ૧૫ દિવસની નોટીસ રજિસ્ટર્ડ પોસ્ટથી મોકલી આપવાની રહેશે. જો ગ્રાહક ધ્વારા આ સમયમર્યાદામાં ખાતું નિયમિત ન કરે તો બેંકના રીકવરી અધિકારીને આ ધિરાણ ખાતામાં વસુલાતની આગળની કાર્યવાહી કરવા માટે સૌંપવામાં આવશે.
- (૨) ગ્રાહકને આપવામાં આવતી નોટીસમાં વસુલાત અંગેના થનાર તમામ ખર્ચાઓ તેઓની પાસે વસુલ કરવામાં આવશે તેનો ઉલ્લેખ વસુલાત અધિકારી ધ્વારા આપવામાં આવનાર નોટીસમાં કરવાનો રહેશે. વસુલાતની પ્રક્રિયા દરમ્યાન આવનાર વસુલાતને બેંક ધ્વારા સૌથી પહેલાં કરવામાં આવેલ ખર્ચાઓ અને ચાર્જિસની વસુલાત કરવામાં આવશે ત્યારબાદ વ્યાજની વસુલાત કરવામાં આવશે અને જે રકમ વધશે તે રકમ મુદ્દૂલ ખાતે જમા કરવામાં આવશે. મિલકત વેચાણ બાદ જો વસુલાત બાકી રહી જાય તો તે પણ તેઓ પાસેથી વસુલ કરવામાં આવશે. આ તમામ મુદ્દાઓની જાણ પણ નોટીસમાં કરવાની રહેશે.
- (૩) ગ્રાહકને મોકલવામાં આવતી નોટીસ ગ્રાણ કોપીમાં બનાવવાની રહેશે. જેમાંથી એક કોપી સામાન્ય ટપાલ / કુરીયરથી અને બીજી કોપી રજિસ્ટર્ડ પોસ્ટથી મોકલવાની રહેશે. ત્રીજી કોપી બેંકના રેકોર્ડમાં રાખવાની રહેશે.
- (૪) કોઈ સંજોગોમાં જો ગ્રાહક અથવા તેમના પરિવારના સભ્યો નોટીસ સ્વીકારવામાં અડયણ ઉભી કરે અથવા કોઈપણ કારણથી નોટીસની બજવણી ન થાય તેવા સંજોગોમાં નોટીસની કોપી ગ્રાહકના ગ્રાહકના રહેઠાણની બહાર અથવા ધંધાના સ્થળે દરવાજા પર ચોંટાડી દેવાની રહેશે તથા તેનો ફોટોગ્રાફ લઈ બેંકના રેકોર્ડ પર રાખવાનો રહેશે.
- (૫) જો ગ્રાહક બેંક ધ્વારા આપવામાં આવેલ નોટીસની અનુપાલનનામાં ધિરાણ ખાતું નિયમિત કરી દે અથવા જો બેંક વસુલાત હેતુ વધારાનો ટાઈમ આપે અથવા કોઈ સમાધાન અંતર્ગત વસુલાત આપે તો બેંક ધ્વારા મિલકત પરેશન અંગેની આગળની કાર્યવાહી કરવામાં આવશે નહીં.

ગ્રાહક ધ્વારા વસુલાત અંગે કોઈ જવાબ ન આપવામાં આવે ત્યારે સિક્યોરિટીનું રીપરેશન લેવા બાબતે કરવાની થતી કાર્યવાહી:

- (૧) જ્યારે મિલકતનું રીપરેશન લેવું જરૂરી થાય ત્યારે તે મિલકતનું વેલ્યુઅશેન કરાવવું તથા તેનું કાયદાકીય રીતે પ્રક્રિયા પૂર્ણ કરીને વેચાણ કરવાનું રહેશે.
- (૨) મિલકતનો કબજો લેતા પહેલા બેંકના અધિકૃત અધિકારી ધ્વારા ગ્રાહકને ખાતું નિયમિત કરવાની નોટીસ આપવાની રહેશે તથા ગ્રાહક જો ખાતું નિયમિત ન કરે તો જે તે મિલકત સંબંધીત તમામ દસ્તાવેજો બેંકના અધિકૃત અધિકારીને આપવાના રહેશે તથા તેનો ઉલ્લેખ નોટીસમાં કરવાનો રહેશે.
- (૩) નોટીસ આપ્યા બાદ પણ જો ખાતું વસુલાત ના આવે તો મિલકતનું પરેશન લેવા અંગેની કાર્યવાહી કરશે.



- (૪) વસુલાતની નોટીસમાં બેંકના અધિકૃત અધિકારીની માહિતી ગ્રાહકને આપવાની રહેશે. મિલકતનો કબજો બાબતનો પંચનામું બનાવવાનું રહેશે જેમાં મિલકતની તમામ વિગતોનો ઉલ્લેખ કરવાનો રહેશે તથા તેમાં બે સાક્ષીઓની સહી મેળવવાની રહેશે. મિલકતનો કબજો ફક્ત કાયદાકીય પ્રક્રિયા મારફત જ લેવાનો રહેશે અને અન્ય કોઈપણ પ્રકારની કાર્યવાહી બેંક કરશે નહીં.
- (૫) મિલકતનો કબજો લીધા બાદ ગ્રાહકને બેંકના અધિકૃત અધિકારી ધ્વારા ગ્રાહકને લેખીતમાં જાણ કરવાની રહેશે તથા બેંક જે તે મિલકતની જાણવણીનો યોગ્ય કાળજી લેશે તેની પણ જાણ તે પત્રમાં કરવામાં આવશે.
- (૬) મિલકતની વાસ્તવિક વેચાણ કરતા પૂર્વ ગ્રાહકને ૩૦ દિવસની નોટીસ આપવામાં આવશે.



આ પોટિકા લેન્ડના ડ્રોફ્ટના ૧૨૧૭ નં. ૨૦૧૧ તા. ૨૮/૩/૨૦૨૪ થી અંજૂર થએલ દે.