



वसूली नीति

संस्करण नियंत्रण		
द्वारा प्रस्तावित:	विवरण	अनुमोदन प्राधिकरण
संचालन टीम	अप्रैल 2026	निदेशक मंडल

TRUST IS OUR TRADEMARK

बकाया राशि की वसूली और प्रतिभूति के कब्जे पर नीति। यहां परिभाषित नहीं की गई किसी भी अभिव्यक्ति का वही अर्थ होगा जो इसे ऋण समझौते में सौंपा गया है।

परिचय

आरकेपी फाइनेंस की ऋण वसूली नीति उधारकर्ताओं की गरिमा और सम्मान के इर्द-गिर्द बनाई गई है। आरकेपी फाइनेंस उन नीतियों का पालन नहीं करेगा जो बकाया राशि की वसूली में अनुचित रूप से मजबूर हैं। यह नीति शिष्टाचार, निष्पक्ष व्यवहार और अनुनय पर बनाई गई है। आरकेपी फाइनेंस बकाया राशि के संग्रह और सुरक्षा के कब्जे के संबंध में उचित प्रथाओं का पालन करने में विश्वास करता है और इस तरह उधारकर्ता के विश्वास और दीर्घकालिक संबंधों को बढ़ावा देता है।

आरकेपी फाइनेंस द्वारा स्वीकृत किसी भी गृह ऋण या लघु व्यवसाय ऋण के पुनर्भुगतान की अनुसूची उधारकर्ता की भुगतान क्षमता और नकदी प्रवाह पैटर्न को ध्यान में रखते हुए तय की जाएगी। आरकेपी फाइनेंस उधारकर्ता को ब्याज की गणना की विधि के बारे में पहले से बताएगा और कैसे समान मासिक किश्तों (ईएमआई) या पुनर्भुगतान के किसी अन्य तरीके के माध्यम से भुगतान उधारकर्ताओं से देय ब्याज और मूलधन के खिलाफ विनियोजित किया जाएगा। आरकेपी फाइनेंस से उम्मीद की जाएगी कि उधारकर्ता सहमत पुनर्भुगतान अनुसूची का पालन करेंगे और पुनर्भुगतान दायित्वों को पूरा करने में वास्तविक कठिनाई के मामले में सहायता और मार्गदर्शन के लिए आरकेपी फाइनेंस से संपर्क करेंगे।

आरकेपी फाइनेंस की सुरक्षा कब्जा नीति का उद्देश्य चूक की स्थिति में बकाया राशि की वसूली करना है और इसका उद्देश्य संपत्ति से जानबूझकर वंचित करना नहीं है। यह नीति सुरक्षा के कब्जे, मूल्यांकन और प्राप्ति में निष्पक्षता और पारदर्शिता को मान्यता देती है। अनुवर्ती कार्रवाई और बकाया राशि की वसूली और सुरक्षा के कब्जे के लिए आरकेपी फाइनेंस द्वारा अपनाई गई सभी प्रथाएं कानून के अनुरूप होंगी।

सामान्य दिशानिर्देश

स्टाफ के सभी सदस्य या संग्रह या/और सुरक्षा कब्जे में आरकेपी फाइनेंस का प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत कोई भी व्यक्ति नीचे दिए गए दिशानिर्देशों का पालन करेगा:

a.) उधारकर्ता से आमतौर पर उसकी पसंद के स्थान पर और किसी भी निर्दिष्ट स्थान के अभाव में, उसके निवास स्थान पर और यदि उसके निवास स्थान पर अनुपलब्ध है, तो व्यवसाय/व्यवसाय के स्थान पर संपर्क किया जाएगा।

b.) अनुवर्ती कार्रवाई और बकाया राशि की वसूली के लिए आरकेपी फाइनेंस का प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत व्यक्तियों की पहचान और अधिकार के बारे में उधारकर्ताओं को पहली बार में अवगत कराया जाएगा। आरकेपी फाइनेंस स्टाफ या बकाया

राशि के संग्रह में आरकेपी फाइनेंस का प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत कोई भी व्यक्ति या / और सुरक्षा कब्जे में खुद की पहचान करेगा और अनुरोध पर आरकेपी फाइनेंस द्वारा जारी प्राधिकरण पत्र प्रदर्शित करेगा।

c) आरकेपी फाइनेंस अपने उधारकर्ताओं की गोपनीयता का सम्मान करेगा।

d) आरकेपी फाइनेंस यह सुनिश्चित करने के लिए प्रतिबद्ध है कि अपने उधारकर्ताओं के साथ सभी लिखित और मौखिक संचार सरल व्यावसायिक भाषा में होगा और आरकेपी फाइनेंस उधारकर्ताओं के साथ बातचीत के लिए नागरिक शिष्टाचार अपनाएगा।

e.) आम तौर पर आरकेपी फाइनेंस के प्रतिनिधि 0700 बजे से 1900 बजे के बीच उधारकर्ता से संपर्क करेंगे, जब तक कि उसके व्यवसाय या व्यवसाय की विशेष परिस्थिति के लिए आरकेपी फाइनेंस को अलग समय पर संपर्क करने की आवश्यकता न हो।

f.) किसी विशेष समय पर या किसी विशेष स्थान पर कॉल से बचने के लिए उधारकर्ता के अनुरोधों को जहां तक संभव हो सके सम्मानित किया जाएगा।

g.) आरकेपी फाइनेंस बकाया राशि की वसूली के लिए किए गए प्रयासों का दस्तावेजीकरण करेगा और उधारकर्ताओं को दिए गए संचार की प्रतियां, यदि कोई हो, को रिकॉर्ड पर रखा जाएगा।

h.) 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।

- बकाया राशि वसूलने के लिए फोन करने/विजिट करने के लिए परिवार में शोक या ऐसे अन्य आपदा के अवसरों जैसे अनुचित अवसरों से बचा जाएगा।

उधारकर्ताओं को नोटिस देना

जबकि आरकेपी फाइनेंस के प्रतिनिधियों द्वारा लिखित संचार, टेलीफोनिक रिमाइंडर या उधारकर्ताओं के स्थान या निवास पर यात्राओं का उपयोग ऋण अनुवर्ती उपायों के रूप में किया जाएगा, आरकेपी फाइनेंस लिखित रूप में उचित सूचना दिए बिना संपत्ति/सुरक्षा के कब्जे सहित कोई कानूनी या अन्य वसूली उपाय शुरू नहीं करेगा। आरकेपी फाइनेंस संपत्ति / प्रतिभूति की वसूली/कब्जे के लिए कानून के तहत आवश्यक सभी प्रक्रियाओं का पालन करेगा।

संपत्ति/सुरक्षा की वसूली/कब्जा

संपत्ति/प्रतिभूति के कब्जे का उद्देश्य देय राशि की वसूली करना है न कि उधारकर्ता को संपत्ति/प्रतिभूति से वंचित करना। संपत्ति/प्रतिभूति के कब्जे के माध्यम से वसूली प्रक्रिया में

कब्जा, सुरक्षा का मूल्यांकन और उचित साधनों के माध्यम से संपत्ति/प्रतिभूति की प्राप्ति शामिल होगी। ये सभी निष्पक्ष और पारदर्शी तरीके से किए जाएंगे। ऊपर दिए गए विवरण के अनुसार नोटिस जारी करने के बाद ही कब्जा किया जाएगा। संपत्ति/प्रतिभूति का कब्जा लेते समय कानून की उचित प्रक्रिया का पालन किया जाएगा। आरकेपी फाइनेंस व्यवसाय के सामान्य पाठ्यक्रम में हिरासत लेने के बाद संपत्ति की सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए सभी उचित देखभाल करेगा।

संपत्ति का मूल्यांकन और बिक्री

आरकेपी फाइनेंस के पास मौजूद संपत्ति/प्रतिभूति का मूल्यांकन और बिक्री कानून के अनुसार और निष्पक्ष और पारदर्शी तरीके से की जाएगी। आरकेपी फाइनेंस को संपत्ति/प्रतिभूति की बिक्री के बाद उधारकर्ता से बकाया राशि, यदि कोई हो, वसूल करने 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, बशर्ते आरकेपी फाइनेंस का उधारकर्ता के खिलाफ कोई अन्य दावा न हो।

जैसा कि पॉलिसी दस्तावेज में पहले बताया गया है, आरकेपी फाइनेंस अंतिम उपाय के रूप में केवल अपने बकाया राशि की वसूली के उद्देश्य से प्रतिभूति के कब्जे का सहारा लेगा, न कि उधारकर्ता को संपत्ति/प्रतिभूति से वंचित करने के इरादे से। तदनुसार, आरकेपी फाइनेंस कब्जे के बाद और संपत्ति/प्रतिभूति के बिक्री लेनदेन को समाप्त करने से पहले किसी भी समय उधारकर्ता को संपत्ति/प्रतिभूति का कब्जा सौंपने पर विचार करने के लिए तैयार होगा, बशर्ते आरकेपी फाइनेंस बकाया राशि का पूरा भुगतान किया जाए। यदि अनुसूची के अनुसार आवास ऋण की किस्तों का भुगतान करने में उधारकर्ता की असमर्थता से संतुष्ट है, जिसके परिणामस्वरूप संपत्ति/प्रतिभूति का कब्जा हो गया है, तो आरकेपी फाइनेंस बकाया में किश्तें प्राप्त करने के बाद संपत्ति/प्रतिभूति को सौंपने पर विचार कर सकता है। हालांकि, यह आरकेपी फाइनेंस के भविष्य में शेष किस्तों का समय पर पुनर्भुगतान सुनिश्चित करने के लिए उधारकर्ता द्वारा की गई व्यवस्थाओं के बारे में आश्वस्त होने के अधीन होगा। उधारकर्ता को आवास ऋण वसूली नीति का पालन करना होगा।