

ಎಲ್ಲ ಅನುಸೂಚಿತ ವಾಣಿಜ್ಯ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು
(ಆರ್.ಆರ್.ಬಿಗಳನ್ನು ಹೊರತು ಪಡಿಸಿ)

ಮಾನ್ಯರೆ

2007-08ರ ವಾರ್ಷಿಕ ನೀತಿಯ ಮಧ್ಯಮಾವಧಿ ಪರಾಮರ್ಶೆ - ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ನಿಯೋಜಿಸಿರುವ ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು

2007-08ರ ವಾರ್ಷಿಕ ನೀತಿಯ ಮಧ್ಯಮಾವಧಿ ಪರಾಮರ್ಶೆಯ (ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಲಗತ್ತಿಸಲಾಗಿದೆ) ಪ್ಯಾರಾ 172 ಮತ್ತು 173ನ್ನು ದಯವಿಟ್ಟು ಗಮನಿಸಿ. ಇತ್ತೀಚಿನ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟರುಗಳನ್ನು ನಿಯೋಜಿಸಿರುವುದರ ವಿರುದ್ಧ, ವ್ಯಾಜ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಕಟ್ಟಳೆಗಳ ಸಂಖ್ಯೆಯು ಹೆಚ್ಚಿರುವುದರ ಹಿನ್ನೆಲೆಯಲ್ಲಿ, ಪ್ರತಿಕೂಲ ಪ್ರಚಾರವು ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ವಲಯದ ಖ್ಯಾತಿಗೆ ತೀವ್ರ ಧಕ್ಕೆಯನ್ನುಂಟು ಮಾಡುವ ಸಂಭವವಿದೆಯೆಂದು ಭಾವಿಸಲಾಗಿದೆ. ಹಾಗಾಗಿ ಭಾರತದ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ನಿಯೋಜಿಸಿರುವ ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟರುಗಳ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ನೀತಿ, ಆಚರಣೆ ಹಾಗೂ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಪರಾಮರ್ಶಿಸುವ ಅಗತ್ಯ ಎದುರಾಗಿದೆ. ಈ ಹಿನ್ನೆಲೆಯಲ್ಲಿ, ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕರಡು ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ನೀಡಿದ್ದು, ಅವುಗಳನ್ನು ಸಂಬಂಧಿತ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಾಗಿ, ವೆಬ್‌ತಾಣದಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗಿದೆ. ವ್ಯಾಪಕ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಆಧರಿಸಿ, ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು / ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು / ಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಗಳ ಆಧಾರದಮೇಲೆ, ಈ ಕರಡು ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಪರಿಷ್ಕರಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಅಂತಿಮ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿವೆ.

ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟರ ನಿಯೋಜನೆ

2. ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟರನ್ನು ನಿಯೋಜಿಸುವಾಗ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಕೆಳಕಂಡ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಮನದಲ್ಲಿರಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕೆಂದು ಸೂಚಿಸಲಾಗಿದೆ.

- i. ಈ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಯ 'ಏಜೆಂಟ್' ಎಂಬುದು, ಬ್ಯಾಂಕು ನೇಮಿಸಿದ ಏಜೆಂಟರುಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಏಜೆಂಟರ ಏಜೆಂಟರು / ಉದ್ಯೋಗಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ.
- ii. ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟರನ್ನು ನೇಮಕ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವಾಗ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಜಾಗರೂಕತೆಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು, ಆ ಮೂಲಕ ವಸೂಲಾತಿ ಕಾರ್ಯದಲ್ಲಿ ನಿರತರಾಗಿರುವ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಮಾತ್ರ ನೇಮಕಾತಿ ಹೊಂದುವಂತೆ ನೋಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಈ ಎಚ್ಚರಿಕೆಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ದಿನಾಂಕ ನವೆಂಬರ್ 3, 2006ರ ಹಣಕಾಸು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ನೀಡುವ ಕುರಿತು ಇರುವ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಸುತ್ತೋಲೆ ಡಿ.ಬಿ.ಓ.ಡಿ ಸಂ.ಬಿ.ಪಿ. 40 / 21.04.158 / 2006-07 ಯ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರಬೇಕು. ಅಲ್ಲದೆ, ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಅತಿ ಎಚ್ಚರಿಕೆಗಾಗಿ

ತಮ್ಮ ವಸೂಲಾತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ತಾವು ನಿಯೋಜಿಸಿರುವ ಏಜೆಂಟರುಗಳು ತಮ್ಮ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಪೂರ್ವಾಪರಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ್ದಾರೆಯೇ ಇಲ್ಲವೇ ಎಂಬುದನ್ನು ಪೋಲೀಸನವರಿಂದ ಉದ್ಯೋಗ ಪೂರ್ವ ಮಾಹಿತಿ ಪರಿಶೀಲನೆ ಸೇರಿದಂತೆ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಪೂರ್ವಾಪರ ವಿವರಗಳ ಪರಿಶೀಲನೆಯ ಕಾಲಾವಧಿಯ ಬಗ್ಗೆ ತಾವೇ ನಿರ್ಧರಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

- iii. ಪಾವತಿ ತಪ್ಪಿತಸ್ಥ ಪ್ರಕರಣಗಳನ್ನು ಏಜೆನ್ಸಿ ಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಗೆ / ಕಂಪೆನಿಗಳಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಿಕೊಡುವಾಗ, ಇಂತಹ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ಅಧಿಕಾರ ಕೊಟ್ಟಿದ್ದೇನೆಂದು, ಯುಕ್ತ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಹಾಗೂ ಯೋಗ್ಯ ಅಧಿಕಾರ ಯುಕ್ತತೆಯನ್ನು ನೀಡಲು ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು. ಮುಂದುವರಿದು, ಕೆಲವು ಪ್ರಕರಣಗಳಲ್ಲಿ, ತಿರಸ್ಕೃತ / ದೊರಕದೇ ಇರುವುದು / ತಪ್ಪಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದರಿಂದ ಸಾಲಗಾರನು ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆನ್ಸಿಯ ಬಗ್ಗೆ ಯಾವುದೇ ವಿವರಗಳನ್ನು ಪಡೆಯದೆ ಇದ್ದರೆ ಮತ್ತು ಗುರುತಿಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು, ಏಜೆಂಟರು ಸೂಚನಾ ಪತ್ರದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಹಾಗೂ ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ಅಧಿಕೃತ ಪತ್ರದ ಜೊತೆಗೆ, ಬ್ಯಾಂಕು ನೀಡಿದ ಅಥವಾ ಏಜೆನ್ಸಿ ಫ್ಲರ್ಮ್ / ಕಂಪೆನಿ ನೀಡಿದ ಗುರುತಿನ ಕಾರ್ಡನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಹೋಗುವುದು ಸೂಕ್ತ. ಮುಂದುವರಿದು, ವಸೂಲಾತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಮಧ್ಯೆ ಬ್ಯಾಂಕು, ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆನ್ಸಿಯನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸಿದ್ದೇ ಆದ ಪಕ್ಷದಲ್ಲಿ, ಬ್ಯಾಂಕು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಬದಲಾವಣೆಯನ್ನು ತಿಳಿಸುವುದಲ್ಲದೇ, ಹೊಸ ಏಜೆಂಟ್, ಸೂಚನಾಪತ್ರದೊಂದಿಗೆ ಅಧಿಕೃತ ಪತ್ರ ಮತ್ತು ಗುರುತಿನ ಚೀಟಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವುದು ಅಗತ್ಯ.
- iv. ಇತರ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ, ಸೂಚನೆ ಹಾಗೂ ಅಧಿಕೃತ ಪತ್ರಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆನ್ಸಿಯ ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನೂ ಇವು ಹೊಂದಿರಬೇಕು. ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟರು ಗ್ರಾಹಕರುಗಳಿಗೆ ಮಾಡಿದ ಕರೆಗಳ ಪಟ್ಟಿ / ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಧ್ವನಿಸುರುಳಿ ಮಾಡಿಕೊಂಡಿರುವರೇ ಎಂಬುದನ್ನು ಪರಸ್ಪರ ಖಚಿತ ಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಈ ಸಂಭಾಷಣೆಯನ್ನು ದಾಖಲಿಸಿಕೊಳ್ಳಲಾಗಿದೆ ಎಂಬ ವಿಚಾರವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುವುದೇ ಮುಂತಾದ ಯೋಗ್ಯ ಮುಂಜಾಗರೂಕತಾ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು.
- v. ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ನೇಮಿಸಿರುವ ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆನ್ಸಿ ಫ್ಲರ್ಮ್ / ಕಂಪೆನಿಗಳ ಇತ್ತೀಚಿನ ವಿವರಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ವೆಬ್‌ತಾಣದಲ್ಲಿ ಪ್ರಸ್ತುತ ಪಡಿಸಿ ಪ್ರಕಟಿಸಬೇಕು.
- vi. ಸಂಬಂಧಿತ ಸಾಲಗಾರ ಅತ್ಯಪ್ಪಿ / ದೂರುಗಳನ್ನೇನಾದರೂ ದಾಖಲಿಸಿದ್ದೇ ಆದ ಪಕ್ಷದಲ್ಲಿ, ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಅಂತಹ ಅತ್ಯಪ್ಪಿ / ದೂರು ಪ್ರಕರಣಗಳು ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗುವವರೆಗೆ ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ಇವುಗಳನ್ನು ರವಾನಿಸಬಾರದು. ಹಾಗಿದ್ದಾಗ್ಯೂ, ಸಾಲಗಾರ ಅತ್ಯಪ್ಪಿ / ದೂರುಗಳನ್ನು ಸದಾ ದಾಖಲಿಸುತ್ತಿರುತ್ತಾನೆಂದು, ಸರಿಯಾದ ದಾಖಲೆಗಳಿಂದ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳಿಗೆ ಮನವರಿಕೆಯಾದರೆ, ಅತ್ಯಪ್ಪ / ದೂರುಗಳು ಬ್ಯಾಂಕುಗಳ ಬಳಿ ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗದೇ ಇದ್ದರೂ, ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟರಿಂದ ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಜರುಗಿಸಬಹುದು. ಸಾಲಗಾರನ ಸಾಲದ ಪ್ರಕರಣ ನ್ಯಾಯಾಲಯದ ವಿಚಾರಣೆಯಲ್ಲಿದ್ದರೆ, ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಈ ಪ್ರಕರಣಗಳನ್ನು ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ನೀಡುವಾಗ ಅತ್ಯಂತ ಜಾಗರೂಕತೆ ವಹಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಸಂದರ್ಭೋಚಿತವಾಗಿ ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವರ್ತಿಸಬೇಕು.
- vii. ಅತ್ಯಪ್ಪ ಸಾಲಗಾರನಿಂದ ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿ ಮಾಡುವ ಕ್ರಮದಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ತನ್ನದೇ ಆದ ವಸೂಲಾತಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಮಾರ್ಗ ಇರಬೇಕು. ಮೇಲಿನ ಐಟಮ್ (iii)ರಲ್ಲಿ

ಹೇಳಿರುವಂತೆ, ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆನ್ಸಿಯ ವಿವರಗಳನ್ನು ನೀಡುವಾಗ ಈ ವಸೂಲಾತಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ವಿವರಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಿರಬೇಕು.

ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟರುಗಳಿಗೆ ಪ್ರೋತ್ಸಾಹ ಧನ

viii. ಕೆಲವು ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟರಿಗೆ ಬಹಳ ಕಷ್ಟಕರ ವಸೂಲಾತಿ ಗುರಿಯನ್ನು ಅಥವಾ ಅತಿ ಹೆಚ್ಚು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹ ಧನವನ್ನು ನೀಡುತ್ತಿರುವುದಾಗಿ ಇವು ಹೆದರಿಕೆ ಹುಟ್ಟಿಸಿ ಪ್ರಶ್ನಾರ್ಹ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿ ಮಾಡಲು ಏಜೆಂಟರನ್ನು ಪ್ರೇರೇಪಿಸುತ್ತವೆ. ಆದ್ದರಿಂದ, ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟರೊಂದಿಗಿನ ಒಪ್ಪಂದವು ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿಯಲ್ಲಿ, ಕಾನೂನು ಬಾಹಿರ ಅನಾಗರಿಕ ಹಾಗೂ ಕೆಟ್ಟ ನಡವಳಿಕೆಯನ್ನು ತೋರದಂತೆ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕೆಂದು ಸೂಚಿಸಲಾಗಿದೆ.

ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟರು ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಕ್ರಮಗಳು

ix. ಸಾಲನೀಡಿಕೆದಾರರಿಗೆ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ ಬದ್ಧತೆಯ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಯ ಬಗ್ಗೆ ನೀಡಲಾಗಿರುವ (ಎ) ಸುತ್ತೋಲೆ ಡಿಬಿಓಡಿ.ಎಲ್‌ಈಜಿ.ನಂ.ಬಿಸಿ 104 / 09.07.007 / 2002-2003 ದಿನಾಂಕ ಮೇ 5, 2003, (ಬಿ) ಹಣಕಾಸು ಸೇವೆಯನ್ನು ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ನೀಡುವ ಬಗ್ಗೆ ನೀಡಲಾಗಿರುವ ಸುತ್ತೋಲೆ ಡಿಬಿಓಡಿ.ನಂ. ಬಿಪಿ.40/ 21.04.158/2006-07 ದಿನಾಂಕ ನವೆಂಬರ್ 3, 2006 ಮತ್ತು (ಸಿ) ಸಾಲ ಕಾರ್ಡುಗಳ ವ್ಯವಹಾರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ನೀಡಲಾಗಿರುವ ಪ್ರಧಾನ ಸುತ್ತೋಲೆ ಡಿಬಿಓಡಿ.ಎಫ್.ಎಸ್.ಡಿ.ಬಿಸಿ 17/24.01.011/2007-08 ದಿನಾಂಕ ಜುಲೈ 2, 2007ಗಳನ್ನು ಪರಾಮರ್ಶಿಸಿ. ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿ ಕುರಿತು “ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳ ಬದ್ಧತೆಯ ನೀತಿಸಂಹಿತೆ” (ಬಿಸಿಎಸ್‌ಬಿಐ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ)ಯ 6ನೆ ಪ್ರಾರಾಧನೆಯನ್ನು ಕೂಡ ಪರಾಮರ್ಶಿಸಬಹುದು.

ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟರಿಗೆ ತರಬೇತಿ

x. ನಿರ್ವಹಣಾ ಸಂಭವನೀಯ ನಷ್ಟಗಳು ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕುಗಳ ಆರ್ಥಿಕ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆಗೆ ನೀಡುವ ಬಗ್ಗೆ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ ಕುರಿತು ನಮ್ಮ ಸುತ್ತೋಲೆ ಡಿಬಿಓಡಿ. ಸಂ. ಬಿಪಿ 40/21.04.158 / 2006-07 ದಿನಾಂಕ ನವೆಂಬರ್ 3, 2006, ಪ್ರಾರಾಧನಾ 5.7.1 ರ ಮೇರೆಗೆ, ಇತರ ವಿಷಯಗಳೊಂದಿಗೆ, ವಿಶೇಷವಾಗಿ ದೂರವಾಣಿ ಮಾಡುವ ಸಮಯ ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗೌಪ್ಯವಾಗಿಡುವುದು ಮುಂತಾದವುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಅವರ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳು, ಜಾಗೃತೆ ಮತ್ತು ಸೂಕ್ಷ್ಮ ಸಂವೇದನೆಯಿಂದ ವರ್ತಿಸುವಂತೆ, ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟರುಗಳಿಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡುವಂತೆ ನಿಗಾ ವಹಿಸಬೇಕಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗಿದೆ.

xi. ನೇರ ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟರಿಗೆ ಕನಿಷ್ಠ 100 ಗಂಟೆಗಳ ತರಬೇತಿಯ ಒಂದು ಸರ್ಟಿಫಿಕೇಟ್ ಕೋರ್ಸ್‌ನ್ನು, ಇಂಡಿಯನ್ ಇನ್ಸ್ಟಿಟ್ಯೂಟ್ ಆಫ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಂಡ್ ಫೈನಾನ್ಸ್(ಐಐಬಿಎಫ್) ಸಹಕಾರದೊಂದಿಗೆ ಇಂಡಿಯನ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಸೋಸಿಯೇಷನ್ ಕಾರ್ಯರೂಪಕ್ಕೆ ತರುವಂತೆ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ವಿನಂತಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ. ಒಮ್ಮೆ ಮೇಲಿನ ಕೋರ್ಸ್‌ನ್ನು ಐ.ಐ.ಬಿ.ಎಫ್. ಕಾರ್ಯರೂಪಕ್ಕೆ ತಂದರೆ, ಒಂದು ವರ್ಷದೊಳಗೆ ತಮ್ಮ ಎಲ್ಲ ವಸೂಲಾತಿ

ಏಜೆಂಟರೂ ಮೇಲಿನ ತರಬೇತಿಯನ್ನು ಪಡೆದು ಮೇಲಿನ ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ಪ್ರಮಾಣ ಪತ್ರವನ್ನು ಪಡೆಯುವಂತೆ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಮುಂದುವರಿದು, ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ತಾವು ಸೇರಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಸೇವಾ ನೀಡಿಕೆದಾರರಲ್ಲಿ ಐಐಬಿಎಫ್‌ನಿಂದ ತರಬೇತಿ ಪಡೆದು ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರವನ್ನು ಪಡೆದವರನ್ನು ಸಹ ನೇಮಕ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ದೇಶಾದ್ಯಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಂಖ್ಯೆಯ ಏಜೆಂಟರುಗಳಿಗೆ ತರಬೇತಿ ದೊರಕಬೇಕು ಎಂಬ ದೃಷ್ಟಿಯಿಂದ, ಬೇರೆ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು / ಬ್ಯಾಂಕುಗಳ ಸ್ವಂತ ತರಬೇತಿ ಕಾಲೇಜುಗಳು ಇಂಡಿಯನ್ ಇನ್‌ಸ್ಟಿಟ್ಯೂಟ್ ಆಫ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಂಡ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಜೊತೆ ಜಂಟಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟರಿಗೆ ತರಬೇತಿಯನ್ನು ನೀಡುವುದರ ಮೂಲಕ ತರಬೇತಿಯ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಏಕರೂಪತೆ ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ. ಹಾಗಿದ್ದಾಗ್ಯೂ, ಐಐಬಿಎಫ್ ಭಾರತದಾದ್ಯಂತ ನಡೆಸುವ ಪರೀಕ್ಷೆಯಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಏಜೆಂಟ್ ಉತ್ತೀರ್ಣರಾಗಬೇಕು.

ಬ್ಯಾಂಕುಗಳಿಗೆ ಅಡಮಾನ / ಆಧಾರ ಮಾಡಿದ ಆಸ್ತಿಗಳ ಸ್ವಾಧೀನ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವಿಕೆ

xii. ಇತ್ತೀಚೆಗೆ, ಸರ್ವೋಚ್ಚ ನ್ಯಾಯಾಲಯದ ಮುಂದೆ ಬಂದ ಒಂದು ಪ್ರಕರಣದಲ್ಲಿ, ನಾವು ದೇಶದ ಕಾನೂನಿನ ನಿಯಂತ್ರಣಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿದ್ದೇವೆ ಹಾಗೂ ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿ ಅಥವಾ ವಾಹನಗಳನ್ನು ಸ್ವಾಧೀನಕ್ಕೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದನ್ನು ಕಾನೂನು ಪ್ರಕಾರ ಮಾತ್ರ ಮಾಡಬೇಕೆಂಬುದನ್ನು ಮಾನ್ಯ ನ್ಯಾಯಾಲಯವು ಸೂಚಿಸಿದೆ. ಈ ಸಂಬಂಧ (ಹಣಕಾಸು) ಆರ್ಥಿಕ ಸ್ಥಿತಿಗಳ ಸಂರಕ್ಷಣೆ ಮತ್ತು ಪುನರ್ನಿರ್ಮಾಣ ಹಾಗೂ ಭದ್ರತೆಗೊಳಪಟ್ಟ ಹಿತಾಸಕ್ತಿ ಜಾರಿ ಕಾಯಿದೆ 2002 (SARFAESI Act) ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಗೊಳಪಟ್ಟ (ಜಾರಿ) ನಿಯಮಗಳು 2002ರನ್ನು ರಚಿಸಿ ಅದರಡಿ ಭದ್ರತೆಗೊಳಪಟ್ಟ ಹಿತಾಸಕ್ತಿ ಜಾರಿಗೆ ಮಾತ್ರವಲ್ಲದೆ, ಇದನ್ನು ಜಾರಿಗೊಳಿಸಿದ ತರುವಾಯ ಸ್ಥಿರ-ಚರಾಸ್ತಿಗಳ ಹರಾಜಿಗೆ ಸಹ ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾಗಿದೆ. ಆದ್ದರಿಂದ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಶಾಸನಗಳಡಿಯಿರುವ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಪರಿಹಾರಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಅನುಸರಿಸುವುದನ್ನು ಹಾಗೂ ನ್ಯಾಯಾಲಯಗಳ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆಯಿಲ್ಲದೆ ಭದ್ರತೆಗೊಳಪಟ್ಟ ಹಿತಾಸಕ್ತಿ ಜಾರಿಯಾಗುವುದನ್ನು ಅಪೇಕ್ಷಿಸಲಾಗಿದೆ.

xiii. ಸಾಲಗಾರನೊಡನೆ ಮಾಡಿಕೊಂಡ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಮರುಸ್ವಾಧೀನ ಷರತ್ತನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡು ಮರುಸ್ವಾಧೀನಕ್ಕೆ ತಮ್ಮ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಲು ಈ ಮರುಸ್ವಾಧೀನ ಷರತ್ತನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿರುವ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಈ ಮರುಸ್ವಾಧೀನ ಷರತ್ತು ಒಪ್ಪಂದಗಳ ಕಾಯಿದೆಯ ಉಪಬಂಧನಗಳ ಭಾವವನ್ನು ಅಕ್ಷರಶಃ ವ್ಯಕ್ತ ಪಡಿಸುತ್ತದೆಯೆಂಬುದನ್ನು ಹಾಗೂ ಕಾನೂನುಬದ್ಧವಾಗಿರುವುದನ್ನು ಖಚಿತ ಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ಬರೆಯುವಾಗಲೇ ಇಂತಹ ಮರುಸ್ವಾಧೀನ ಷರತ್ತನ್ನು ಸಾಲಗಾರನ ಗಮನಕ್ಕೆ ತರುವುದನ್ನು ಸಹ ಖಚಿತ ಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಒಪ್ಪಂದದ ಷರತ್ತು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾಗಿ ವಸೂಲಾತಿ ನೀತಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಇರಬೇಕು ಮತ್ತು (ಎ) ಸ್ವಾಧೀನ ಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದಕ್ಕೆ ಮೊದಲು ಸೂಚನಾ ಅವಧಿ (ಬಿ) ಸೂಚನಾ ಅವಧಿಯನ್ನು ಮನ್ನಾ / ತಡೆಯಬಹುದಾದ ಸಂದರ್ಭಗಳು (ಸಿ) ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಸ್ವಾಧೀನ ಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ (ಡಿ) ಆಸ್ತಿಯ ಮಾರಾಟ / ಹರಾಜು ಮಾಡುವ ಮೊದಲು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಾಲದ ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡಲು ಕೊನೆಯ ಅವಕಾಶ ನೀಡುವುದು (ಇ) ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಮರುಸ್ವಾಧೀನ ನೀಡುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು (ಎಫ್) ಆಸ್ತಿಯ ಮಾರಾಟ / ಹರಾಜು ಮಾಡುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ, ಇವುಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿರಬೇಕು.

'ಲೋಕ-ಅದಾಲತ್' ವೇದಿಕೆಯ ಬಳಕೆ

XIV. ರೂ. 10 ಲಕ್ಷಕ್ಕೂ ಕಡಿಮೆಯಿರುವಂತಹ ಸಾಲಗಳು, ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ವಸತಿ ಸಾಲಗಳ ಪ್ರಕರಣಗಳನ್ನು ಲೋಕ ಅದಾಲತ್‌ಗೆ ಒಪ್ಪಿಸಬಹುದೆಂಬುದನ್ನು ಸಹ ಮಾನ್ಯ ಸರ್ವೋಚ್ಚ ನ್ಯಾಯಾಲಯವು ಗಮನಿಸಿದೆ. ಇದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿ ಬಗ್ಗೆ ಸಿವಿಲ್ ನ್ಯಾಯಾಲಯವು ಏರ್ಪಡಿಸುವ ಲೋಕ ಅದಾಲತ್ತುಗಳನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಳ್ಳುವಂತೆ ಸೂಚಿಸಿರುವ ಸುತ್ತೋಲೆ ಸಂಖ್ಯೆ ಡಿಬಿಟಿಡಿ.ಸಂ. ಎಲ್.ಇ.ಜಿ.ಬಿಸಿ 21 / 09.06.002/2004-05 ದಿನಾಂಕ ಆಗಸ್ಟ್ 3, 2004ರತ್ತ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳ ಗಮನ ಸೆಳೆಯಲಾಗಿದೆ. ಮಾನ್ಯ ಸರ್ವೋಚ್ಚ ನ್ಯಾಯಾಲಯದ ಸಲಹೆಯಂತೆ ರೂ. 10 ಲಕ್ಷಕ್ಕೂ ಕಡಿಮೆಯಿರುವ ಸಾಲಗಳ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳು, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ವಸತಿ ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ 'ಲೋಕ-ಅದಾಲತ್'ನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಬ್ಯಾಂಕುಗಳನ್ನು ಪ್ರೇರೇಪಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಸಾಲ ಸಲಹೆಗಾರರ ಸೇವೆ ಬಳಕೆ

XV. ಒಬ್ಬ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಾಲಗಾರನ ಪ್ರಕರಣವು ಸಹಾನುಭೂತಿಗೆ ಅರ್ಹವೆಂದು ಮನವರಿಕೆಯಾದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ಸಲಹೆ ನೀಡುವುದಕ್ಕೆ ಸಾಲಸಲಹೆಗಾರರ ಸೇವೆಯನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಳ್ಳುವಂತಹ ಒಂದು ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ರೂಪಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳಿಗೆ ಪ್ರೇರೇಪಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಬ್ಯಾಂಕುಗಳ / ಅದರ ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟರ ವಿರುದ್ಧ ದೂರುಗಳು

3. ಏಜೆಂಟರ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗೆ ತಾತ್ವಿಕವಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳೇ ಹೊಣೆಯಾಗುತ್ತವೆ. ಆದ್ದರಿಂದ, ಬಾಕಿ ವಸೂಲಾತಿಗೆ ನೇಮಕಗೊಂಡ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಏಜೆಂಟರುಗಳು, ಬಾಕಿ ವಸೂಲಾತಿ ಕಾರ್ಯವನ್ನು ಬಿಸಿಎಸ್.ಬಿಐ ಸಂಹಿತೆಯೂ ಸೇರಿದಂತೆ ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಿರುವ ಸಲಹೆ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿ ಪಾಲಿಸುವುದನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಖಚಿತ ಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
4. ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟರುಗಳು ಮೇಲೆ ಸೂಚಿಸಿರುವ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನಗಳನ್ನು ಉಲ್ಲಂಘಿಸಿದ ಹಾಗೂ ನಿಂದನಾ ಕ್ರಮವನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿದ ಬಗ್ಗೆ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ಬಂದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಗಂಭೀರವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಿ, ಬ್ಯಾಂಕು ಒಂದು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಪ್ರದೇಶದಲ್ಲಿ ಕ್ರಿಯಾತ್ಮಕವಾಗಲೀ, ವ್ಯಾಪ್ತಿಪ್ರದೇಶಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಲೀ ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟರುಗಳನ್ನು ನೇಮಕ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದನ್ನು ಒಂದು ಸೀಮಿತ ಕಾಲಾವಧಿಗೆ ನಿಷೇಧಿಸುವುದನ್ನು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಪರಿಗಣಿಸಬಹುದು. ಮೇಲಿನ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನಗಳನ್ನು ಮೇಲಿಂದ ಮೇಲೆ ಉಲ್ಲಂಘಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕು ನಿಷೇಧಿತ ಕಾಲಾವಧಿಯನ್ನು ಅಥವಾ ನಿಷೇಧಿತ ಪ್ರದೇಶದ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಬಹುದು. ಉಚ್ಚ ನ್ಯಾಯಾಲಯ ಅಥವಾ ಸರ್ವೋಚ್ಚ ನ್ಯಾಯಾಲಯ ಯಾವುದೇ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಅಥವಾ ಅದರ ನಿರ್ದೇಶಕರುಗಳ / ಕಚೇರಿಗಳ / ಏಜೆಂಟರುಗಳ ವಿರುದ್ಧ ವಸೂಲಾತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ನೀತಿಗಳಿಗೆ ಆಚರಣೆ ಮತ್ತು

ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳಿಗೆ ತೀವ್ರ ಆಕ್ಷೇಪಣೆಗಳನ್ನು ಎತ್ತಿದರೆ ಅಥವಾ ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸಿದಾಗಲೂ ಸಹ ಇದೇ ರೀತಿಯ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ಕ್ರಮವನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬಹುದು.

5. ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳಲ್ಲಿ, ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಮೇಲಿನ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನಗಳನ್ನು ತಮ್ಮ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ವರ್ಗದವರೂ ಸಹ ಪಾಲಿಸುವುದನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಖಚಿತ ಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದನ್ನು ಅಪೇಕ್ಷಿಸಲಾಗಿದೆ.

ನಿಯತಕಾಲಿಕ ಪರಾಮರ್ಶೆಗಳು

6. ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟರುಗಳನ್ನು ನೇಮಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಅನುಭವದಿಂದ ತಿಳಿಯುವುದು. ನಿಯತಕಾಲಿಕ ಪರಾಮರ್ಶೆಯ ಮೂಲಕ ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿಯ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಉತ್ತಮ ಪಡಿಸುವುದು, ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಯಲ್ಲಿ ಸುಧಾರಣೆಯನ್ನು ತರಲು ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಗಮನಕ್ಕೆ ತರಬೇಕು.

ತಮ್ಮ ವಿಶ್ವಾಸಿ

ಪ್ರಶಾಂತ್ ಸರನ್

ಪ್ರಭಾರಿ ಮುಖ್ಯ ಮಹಾ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು

2007-08ರ ವಾರ್ಷಿಕ ನೀತಿಯ ಮಧ್ಯಮಾವಧಿ ಪರಾಮರ್ಶೆಯ ಪ್ಯಾರಾ 172 ಮತ್ತು 173ರ ಆಯ್ದ ಭಾಗಗಳು

ಬ್ಯಾಂಕುಗಳಿಂದ ನಿಯೋಜಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟರುಗಳು

172. ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟರುಗಳನ್ನು ನಿಯೋಜಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳ ವಿರುದ್ಧ ಬರುತ್ತಿರುವ ದೂರುಗಳ ಸಂಖ್ಯೆಯಲ್ಲಿ ಇತ್ತೀಚೆಗೆ ಏರಿಕೆಯಾಗಿರುವುದರಿಂದ ಉದ್ಭವಿಸಿರುವ ಪ್ರತಿಕೂಲ ಪ್ರಚಾರವು ಒಟ್ಟಾರೆ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಕ್ಷೇತ್ರದ ಪ್ರತಿಷ್ಠೆಗೆ ತೀವ್ರ ಧಕ್ಕೆಯುಂಟಾಗಬಹುದೆಂದು ಭಾವಿಸಲಾಗಿದೆ. ಆದ್ದರಿಂದ ಭಾರತದಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟರುಗಳನ್ನು ನೇಮಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಇರುವ ನೀತಿ, ಆಚರಣೆ ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಪರಾಮರ್ಶೆಗೊಳಪಡಿಸುವ ತುರ್ತು ಅಗತ್ಯ ಉದ್ಭವಿಸಿದೆ. ಅದರಂತೆ ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟರುಗಳನ್ನು ನೇಮಕ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವಾಗ ಸೂಚಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಗಣನೀಯ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸಬೇಕೆಂದು ಬ್ಯಾಂಕುಗಳನ್ನು ಒತ್ತಾಯಿಸಲಾಗಿದೆ.

173. ಬ್ಯಾಂಕುಗಳ ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟರುಗಳ ನಿಂದಕ ಪ್ರವೃತ್ತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ಬಂದ ದೂರುಗಳು, ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ವಿಭಾಗದ ತೀವ್ರ ಅಸಮಾಧಾನಕ್ಕೆ ಕಾರಣವಾಗುತ್ತವೆ. ತಮ್ಮ ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟರು ಕೈಗೊಂಡ ನಿಂದನಾತ್ಮಕ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ಸಂಬಂಧ ಅವರ ನಿರ್ದೇಶಕರುಗಳ / ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ವಿರುದ್ಧ ಉಚ್ಚ ನ್ಯಾಯಾಲಯ / ಸರ್ವೋಚ್ಚ ನ್ಯಾಯಾಲಯ ತೀವ್ರ ಆಕ್ಷೇಪ ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸಿದ್ದ / ದಂಡ ವಿಧಿಸಿದ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳ ಮೇಲೆ, ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕು ತಾತ್ಕಾಲಿಕ ನಿಷೇಧವನ್ನು (ಅಥವಾ ಮೇಲಿಂದ ಮೇಲೆ ನಿಂದನಾತ್ಮಕ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆ ನಡೆಸಿದರೆ ಶಾಶ್ವತ ನಿಷೇಧ) ಹೇರಲು ಪರಿಗಣಿಸಬಹುದು. ಇದರ ಬಗ್ಗೆ ಒಂದು ಕಾರ್ಯಾತ್ಮಕ ಸುತ್ತೋಲೆಯನ್ನು ನವೆಂಬರ್ 15, 2007ರ ಹೊತ್ತಿಗೆ ಹೊರಡಿಸಲಾಗುವುದು.