



তারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক
RESERVE BANK OF INDIA
www.rbi.org.in

আরবিআই/২০০৭-০৮/২৯৬

ডিবিওডি.নং.লেগ বিসি.৭৫/০৯.০৭.০০৫/২০০৭-০৮

এপ্রিল ২৪, ২০০৮

প্রতি

সমস্ত তফসিলভুক্ত বাণিজ্যিক ব্যাঙ্ক
(আরআরবিগুলি ব্যতিরেকে)

প্রিয় মহাশয়,

**২০০৭-০৮ বর্ষের বার্ষিক নীতি'র মধ্যবর্তীকালীন পর্যালোচনা -
ব্যাঙ্ক কর্তৃক নিযুক্ত আদায়কারী এজেন্ট**

দয়া করে ২০০৭-০৮ বর্ষের বার্ষিক নীতি (প্রতিলিপি সংযুক্ত)-র মধ্যবর্তীকালীন পর্যালোচনার অনুষ্টেদ ১৭২ এবং ১৭৩ দেখবেন। সাম্প্রতিক অতীতে ব্যাঙ্ক কর্তৃক আদায়কারী এজেন্ট নিযুক্ত করার জন্য ব্যাঙ্কের বিরুদ্ধে বিবাদ ও মামলার সংখ্যায় বৃদ্ধি ঘটায় মনে করা হচ্ছে এই বিরুদ্ধ প্রচার সামগ্রিকভাবে ব্যাঙ্কিং ক্ষেত্রের সুনামের পক্ষে বড় ধরনের ঝুঁকির কারণ হয়ে উঠতে পারে। প্রয়োজন হয়ে পড়েছে ভারতে ব্যাঙ্কগুলি দ্বারা আদায়কারী এজেন্ট নিযুক্ত করার নীতি, রীতি ও প্রক্রিয়ার পর্যালোচনা করা। এই পরিপ্রেক্ষিতে, রিজার্ভ ব্যাঙ্ক একটি খসড়া নির্দেশিকা তৈরি করে সংশ্লিষ্ট সকলের মতামত জানার জন্য তাদের ওয়েবসাইটে সেটি উপস্থাপিত করে। বিভিন্ন ব্যাঙ্ক / ব্যক্তি / সংস্থা-র ব্যস্ত সমষ্টি থেকে প্রাপ্ত মতামতের ভিত্তিতে খসড়া নির্দেশিকাটি যথোপযুক্তভাবে সংশোধন করে চূড়ান্ত নির্দেশিকা নিম্নে দেওয়া হলো:

আদায়কারী এজেন্ট নিযুক্ত করা

২. আদায়কারী এজেন্ট নিযুক্ত করার সময় ব্যাঙ্কগুলিকে নিম্নলিখিত বিশেষ বিষয়গুলি বিবেচনা করার জন্য বলা হচ্ছে:

(১) এই নির্দেশিকাতে 'এজেন্ট' বলতে ব্যাঙ্ক কর্তৃক নিযুক্ত এজেন্সি এবং সংশ্লিষ্ট এজেন্সির এজেন্টগণ / কর্মচারীগণকে অন্তর্ভুক্ত করা হবে।

(২) আদায়কারী এজেন্ট নিযুক্ত করার জন্য ব্যাঙ্কের একটি উপযুক্ত মূল্যায়ন প্রক্রিয়া থাকা উচিত যার কাঠামো এমনভাবে গঠন করা দরকার যাতে তার আওতায় অন্যান্যদের ছাড়াও আদায়করণ প্রক্রিয়ার সঙ্গে যুক্ত ব্যক্তিদের অন্তর্ভুক্ত করা যায়। মূল্যায়ন প্রক্রিয়া যেন আর্থিক পরিষেবা আউটসোর্সিং করার বিষয়ে আরবিআই-এর নির্দেশিকার অনুরূপ হয় যা তারা তাদের নভেম্বর ৩, ২০০৬ তারিখাঙ্কিত সাকুলার ডিবিওডি.নং.বিপি.৪০/২১.০৪.১৫৮/২০০৬-০৭ মাধ্যমে জারি করেছিল। তাছাড়া, ব্যাঙ্কগুলিকে সুনিশ্চিত করতে হবে যে তাদের দ্বারা নিযুক্ত এজেন্টরা যেন তাদের কর্মচারীদের অতীত জীবন সম্পর্কে যাচাই করে নেয়, যার মধ্যে পরাপ্ত সতর্কতার জন্য কর্মে নিযুক্তির পূর্বে পুলিশ ভেরিফিকেশন অন্তর্ভুক্ত। ব্যাঙ্কগুলিই ঠিক করবে কতদিনের অন্তরালে অতীত জীবন সংক্রান্ত যাচাই প্রক্রিয়া পুনরাবৃত্ত করা হবে।

(৩) যথাসময়ে বিজ্ঞপ্তি দেওয়া বা যথাসম্মতভাবে প্রাধিকৃত করার প্রক্রিয়া সুনিশ্চিত করার জন্য ব্যাঙ্কের উচিত বকেয়া মামলাগুলি আদায়কারী এজেন্সিকে পাঠানোর সময় ঋণগ্রহীতাকে আদায়কারী সংস্থা / কোম্পানি সংক্রান্ত বিশদ বিবরণ জানানো। তাছাড়াও, যেহেতু কিছু কিছু ক্ষেত্রে প্রত্যক্ষান / অনুপস্থিতি/ অগ্রাহ্য করা ইত্যাদি কারণে ঋণগ্রহীতা আদায়কারী এজেন্সি সংক্রান্ত বিশদ বিবরণ না পেয়েও থাকতে পারেন এবং শনাক্তকরণের সুবিধার্থেও এজেন্টের উচিত বিজ্ঞপ্তির একটি প্রতিলিপি, ব্যাঙ্কের থেকে পাওয়া অধিকারপত্র এবং ব্যাঙ্ক বা এজেন্সি সংস্থা / কোম্পানি থেকে জারি করা পরিচয়পত্র সঙ্গে নিয়ে যাওয়া। এছাড়াও, যে সব ক্ষেত্রে আদায়করণ প্রক্রিয়া চলাকালীন ব্যাঙ্ক এজেন্সি বদল করেছে, ব্যাঙ্কের দ্বারা ঋণগ্রহীতাকে এই পরিবর্তন সম্পর্কে জানানোর উপরন্তু নতুন এজেন্টের উচিত নিজের পরিচয়পত্রের সঙ্গে সঙ্গে বিজ্ঞপ্তি ও অধিকারপত্র সঙ্গে রাখা।

(৪) বিজ্ঞপ্তি এবং অধিকারপত্রে অন্যান্য বিশদ বিবরণ ছাড়াও সংশ্লিষ্ট আদায়কারী এজেন্সির টেলিফোন নং থাকা উচিত। ব্যাঙ্কের সুনিশ্চিত করা উচিত যেন আদায়কারী এজেন্সি ও গ্রাহকের মধ্যে কথোপকথনের বিষয় / বক্তব্য টেপ-রেকর্ড করা হয়। ব্যাঙ্ক উপযুক্ত সতর্কতা অবলম্বনের জন্য গ্রাহককে জানিয়ে রাখতে পারে যে তাদের কথা-বার্তা রেকর্ড করা হচ্ছে।

(৫) ব্যাঙ্ক দ্বারা নিযুক্ত আদায়কারী সংস্থা / কোম্পানিগুলি সম্পর্কে সাম্প্রতিকতম বিশদ বিবরণ ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইটে দেওয়া যেতে পারে।

(৬) কোনও ক্ষোভ / অভিযোগ দায়ের হলে ব্যাঙ্ক যতক্ষণ পর্যন্ত না ঋণগ্রহীতার ক্ষোভ / অভিযোগ চূড়ান্তভাবে বিবেচনা করছে, তা আদায়কারী এজেন্সির কাছে পাঠাবে না। তথাপি যদি ব্যাঙ্ক এ ব্যাপারে যথাযথ প্রমাণসহ নিশ্চিত থাকে যে সংশ্লিষ্ট ঋণগ্রহীতা বারবার তুচ্ছ / বিরক্তিকর অভিযোগ দায়ের করছে, তাহলে কোনও অভিযোগের / ক্ষোভের নিষ্পত্তি বাকি থাকা সত্ত্বেও তারা আদায়কারী এজেন্সি মাধ্যমে আদায়করণের কাজ এগিয়ে নিয়ে যেতে পারে। যে সমস্ত ক্ষেত্রে ঋণগ্রহীতার বকেয়ার বিষয়টি আদালতে বিচারাধীন, ব্যাঙ্ক মামলাটি আদায়কারী এজেন্সির কাছে পাঠানোর ক্ষেত্রে প্রয়োজন মোতাবেক পরিস্থিতি বিচার করে সর্বোচ্চ সতর্কতা অবলম্বন করবে।

(৭) প্রতিটি ব্যাঙ্কেরই আদায়করণ প্রক্রিয়া সম্পর্কে ঋণগ্রহীতার অভিযোগ গ্রহণ ও বিবেচনা করার জন্য উপযুক্ত ব্যবস্থা থাকা দরকার। উপরোক্ত ৩ নম্বরে আদায়কারী সংস্থা সংক্রান্ত বিশদ বিবরণ দেওয়ার সময়েই ব্যাঙ্কের উচিত ঋণগ্রহীতাকে এই ব্যবস্থা সম্পর্কে বিশদ জানানো।

আদায়কারী এজেন্টদের উপসাহপ্রদান

(৮) এ কথা উপলব্ধি করা যায় যে কিছু কিছু ব্যাঙ্ক আদায়করণের খুবই কঠিন লক্ষ্যমাত্রা নির্ধারিত করে বা আদায়কারী এজেন্টদের অত্যন্ত অধিক পারিতোষিকের লোভ দেখায়। এগুলি আবার বকেয়া আদায়ের জন্য আদায়কারী এজেন্টদের যথাক্রমে তীতিপ্রদর্শনকারী অথবা নিন্দ্যনীয় আচরণ করার জন্য প্রলুব্ধ করে। ব্যাঙ্কগুলিকে তাই বলা হচ্ছে যে আদায়কারী এজেন্টদের সঙ্গে সম্পাদিত চুক্তি যেন কোনওভাবে বকেয়া আদায়ের জন্য অসন্ত, অবৈধ এবং নিন্দ্যনীয় আচরণ করার দিকে প্রভাবিত না করে।

আদায়কারী এজেন্ট কর্তৃক অনুসৃত পদ্ধতি

(৯) উল্লেখ করা হচ্ছে (ক) ঋণদাতাদের জন্য ন্যায় আচরণ সংহিতা সংক্রান্ত মে ৫, ২০০৩ তারিখের সাকুলার ডিবিওডি.লেগ.নং.বিসি.১০৪/০৯.০৭.০০৭/২০০২-০৩ (খ) আর্থিক পরিশেবা আউটসোর্সিং সংক্রান্ত নভেম্বর ৩, ২০০৬ তারিখের সাকুলার ডিবিওডি.নং.বিসি.৪০/২১.০৪.১৫৮/২০০৬-০৭ এবং (গ) ক্রেডিট কার্ড পরিচালনা সংক্রান্ত জুলাই ২, ২০০৭ তারিখের মূল সাকুলার ডিবিওডি.এফএসডি.বিসি.১৭/২৪.০১.০১১/২০০৭-০৮। তদুপরি, বকেয়া আদায় সম্পর্কিত 'গ্রাহকদের প্রতি ব্যাঙ্কের দায়বদ্ধতা বিষয়ক সংহিতা' (বিসিএসবিআই সংহিতা)-র অনুচ্ছেদ ৬-এর প্রতি দৃষ্টি আকর্ষণ করা হচ্ছে। ব্যাঙ্কগুলিকে বলা হচ্ছে যে ঋণ আদায়কালে উপরোক্ত নির্দেশিকা / সংহিতাগুলি কঠোরভাবে পালন করতে।

আদায়কারী এজেন্টদের প্রশিক্ষণ

(১০) ব্যাঙ্কের দ্বারা আর্থিক পরিশেবা আউটসোর্স করার ক্ষেত্রে ঝুঁকি নিয়ন্ত্রণ ও আচরণ সংহিতা বিষয়ে নির্দেশিকা সংক্রান্ত নভেম্বর ৩, ২০০৬ সালের আমাদের সাকুলার ডিবিওডি.নং.বিসি.৪০/২১.০৪.১৫৮/২০০৬-০৭-এর অনুচ্ছেদ ৫.৭.১ অনুসারে ব্যাঙ্কগুলিকে বলা হয় যে তারা যেন আদায়কারী এজেন্টদের তাদের দায়িত্ব, যত্ন ও সংবেদনশীলতার সঙ্গে সম্পন্ন করার ব্যাপারে, বিশেষ করে কোন সময়ে গ্রাহকদের সঙ্গে যোগাযোগ করবে অথবা গ্রাহকদের সম্পর্কিত তথ্যের গোপনীয়তা বজায় রাখা ইত্যাদি ব্যাপারে উপযুক্ত প্রশিক্ষণ দেওয়ার বিষয়টি সুনিশ্চিত করে।

(১১) রিজার্ভ ব্যাঙ্ক প্রত্যক্ষ আদায়কারী এজেন্টদের ন্যূনতম ১০০ ঘন্টার প্রশিক্ষণের একটি সার্টিফিকেট পাঠক্রম তৈরি করার জন্য ইন্ডিয়ান ব্যাঙ্কস এসোসিয়েশনকে বলেছে, যা তারা ইন্ডিয়ান ইন্সটিটিউট অফ ব্যাঙ্কিং এন্ড ফিন্যান্স (আইআইবিএফ)-এর সঙ্গে পরামর্শ করে করবে। আইআইবিএফ একবার এই ধরনের পাঠক্রম চালু করলেই ব্যাঙ্কগুলির উচিত হবে এক বছরের মধ্যে তাদের সমস্ত আদায়কারী এজেন্টদের এই প্রশিক্ষণ গ্রহণ করা ও উক্ত প্রতিষ্ঠান থেকে ওই শংসাপত্র প্রাপ্ত করার বিষয়টি সুনিশ্চিত করা। ব্যাঙ্ক কর্তৃক নিযুক্ত পরিশেবা সরবরাহকারী সংস্থারও উচিত এমন কর্মী নিয়োগ করা যাঁরা প্রশিক্ষণপ্রাপ্ত এবং আইআইবিএফ-এর শংসাপত্র পেয়েছেন। যেহেতু সারা দেশ জুড়ে এক বিশাল সংখ্যক এজেন্টদের এই প্রশিক্ষণ গ্রহণ করতে হবে, সেই হেতু অন্যান্য / ব্যাঙ্কের নিজস্ব প্রশিক্ষণ কলেজগুলিও প্রশিক্ষণের মর্নের সমতা বজায় রাখার জন্য ইন্ডিয়ান ইন্সটিটিউট অফ ব্যাঙ্কিং এন্ড ফিন্যান্সের সঙ্গে বোঝাপড়া করে এই প্রশিক্ষণ দিতে পারে। যদিও সমস্ত এজেন্টদের গোটা ভারতবর্ষ জুড়ে আইআইবিএফ পরিচালিত পরীক্ষাটিতে উত্তীর্ণ হতে হবে।

ব্যাঙ্কের কাছে বন্ধক / ব্যাঙ্কের প্রতি দায়বদ্ধ সম্পত্তির দখল

(১২) সম্প্রতি তাদের নিকট আনীত একটি মামলায় মাননীয় উচ্চ ন্যায়ালয় জানিয়েছেন যে দেশে আইনের শাসন দ্বারা আমরা চালিত হই এবং ঋণ আদায় অথবা গাড়ি বাজেয়াপ্ত করা আইনগতভাবেই করতে হবে। এই সন্দেহে উল্লেখ করা যেতে পারে সিকিউরিটাইজেশন এন্ড রিকনস্ট্রাকশন অফ ফিন্যান্সিয়াল আসেটস এন্ড এনফোর্সমেন্ট অফ সিকিউরিটি ইনটারেস্ট এ্যাক্ট ২০০২ (এসএআরএফএইএসআই এ্যাক্ট) এবং তার অধীন প্রণীত সিকিউরিটি

ইনটারেস্ট (এনফোর্সমেন্ট) ব্লস,২০০২, যেখানে জামিন উপস্বয় (সিকিউরিটি ইনটারেস্ট) বলব করা পদ্ধতিই নয় উপস্বয় জামিন উপস্বয় বলব করার পর স্বাবর ও অস্বাবর সম্পত্তি নিলাম করার পদ্ধতিও সুস্পষ্টভাবে বর্ণিত আছে। অতঃপর, এটাই কাঙ্ক্ষিত যে আদালতের হস্তক্ষেপ ছাড়াই ব্যাঙ্ক জামিন উপস্বয় বলব করার ক্ষেত্রে প্রাসঙ্গিক সংবিধির অন্তর্গত প্রদত্ত বৈধ পথ গ্রহণ করবে।

(১৩) যে ক্ষেত্রে ব্যাঙ্কের ও ঋণগ্রহীতার মধ্যে সম্পাদিত চুক্তিতে পুনর্দখলের ধারার উল্লেখ আছে এবং ব্যাঙ্ক নিজেদের অধিকার বলব করার জন্য তা প্রয়োগ করে থাকে, সে ক্ষেত্রে ব্যাঙ্ককে সুনিশ্চিত করতে হবে যে এই পুনর্দখলের ধারা ভারতীয় চুক্তি আইনে প্রদত্ত বিধির সঙ্গে অক্ষরে ও তাপর্যে মেলে এবং চুক্তি সম্পাদনের সময় ব্যাঙ্ক পুনর্দখলের ধারাটির প্রতি ঋণগ্রহীতার দৃষ্টি আকর্ষণ করেছিল। চুক্তির শর্ত ও বিধি কঠোরভাবে আদায়করণ নীতি অনুযায়ী হতে হবে এবং তার মধ্যে বিশেষ ব্যবস্থা থাকবে (ক) দখল নেওয়ার পূর্বে বিজ্ঞপ্তির সময়সীমা (খ) কোন পরিস্থিতিতে বিজ্ঞপ্তিকাল দেওয়ার প্রয়োজন নেই (গ) জামিন দখল নেওয়ার পদ্ধতি (ঘ) সম্পত্তির নিলাম / বিক্রয় করার পূর্বে ঋণগ্রহীতাকে ঋণ পরিশোধ করার শেষ সুযোগ দেওয়ার বিধান (ঙ) ঋণগ্রহীতার দ্বারা পুনর্দখলের পদ্ধতি (চ) সম্পত্তির নিলাম / বিক্রয়-এর পদ্ধতি।

লোক আদালত মঞ্চের ব্যবহার

(১৪) মাননীয় উচ্চতম ন্যায়ালয় আরও জানিয়েছেন যে ১০ লক্ষ টাকার কম মূল্যের ঋণ, ব্যক্তিগত ঋণ, ক্রেডিট কার্ড-ঋণ এবং আবাসন ঋণের মামলা লোক আদালতে প্রেরণ করা যায়। এই বিষয়ে ব্যাঙ্কের দৃষ্টি আগস্ট ৩, ২০০৪ তারিখের সার্কুলার ডিবিওডি.নং.লেগ.বিসি.২১/০৯.০৬.০০২/২০০৪-০৫-এর দিকে আকর্ষণ করা হচ্ছে যেখানে তাদের বলা হয়েছে ঋণ আদায়ের লক্ষ্যে দেওয়ানি আদালত কর্তৃক গঠিত লোক আদালত মঞ্চটি ব্যবহার করার জন্য। মাননীয় উচ্চতম ন্যায়ালয় যেমন প্রস্তাব রেখেছেন সেই মতই ১০ লক্ষ টাকার নীচে ব্যক্তিগত ঋণ, ক্রেডিট কার্ডের ঋণ অথবা গৃহ ঋণ আদায়ের লক্ষ্যে লোক আদালতের মঞ্চটি ব্যবহার করার জন্য ব্যাঙ্কগুলিকে প্রোতসাহিত করা হচ্ছে।

ক্রেডিট কৌশলীদের সাহায্য গ্রহণ

(১৫) ব্যাঙ্কগুলিকে উত্সাহিত করা হচ্ছে তারা যেন উপযুক্ত ব্যবস্থা গ্রহণ করে যাতে ক্রেডিট কৌশলীদের পরিষেবা গ্রহণ করা যায়, যারা ঋণগ্রহীতাকে প্রয়োজনীয় পরামর্শ দিতে পারে, বিশেষত সেই সব ক্ষেত্রে যেখানে বোঝা যায় যে একজন বিশেষ ঋণগ্রহীতার মামলাটি সহানুভূতিপূর্ণক বিবেচনার যোগ্য।

ব্যাঙ্ক / তাদের আদায়কারী এজেন্টগণের বিরুদ্ধে অভিযোগ

৩. প্রধান সংস্থা হিসেবে, ব্যাঙ্কগুলি তাদের এজেন্টদের কাজের জন্য দায়বদ্ধ। অতএব, তাদের সুনিশ্চিত করতে হবে যে তাদের এজেন্টরা বকেয়া আদায়করণ কালে যে পদ্ধতি প্রয়োগ করবে তা যেন বিসিএসবিআই সংহিতাসহ উপরোক্ত নির্দেশিকা এবং নির্দেশগুলিকে কঠোরভাবে অনুসরণ করে।

৪. ব্যাঙ্কগুলির বকেয়া আদায়কারী এজেন্টদের দ্বারা উপরোক্ত নির্দেশিকার উল্লঙ্ঘন অথবা নিন্দ্যনীয় আচার-আচরণ সম্পর্কিত অভিযোগ পেলে রিজার্ভ ব্যাঙ্ক সেগুলির উপর অত্যন্ত গুরুত্ব দেবে। ব্যাঙ্কগুলির বৈধ অধিক্ষেত্র অথবা ক্রিয়াকলাপের দিক থেকে ক্ষেত্র বিশেষে ব্যাঙ্কগুলির দ্বারা আদায়কারী এজেন্ট নিযুক্ত করার উপর রিজার্ভ ব্যাঙ্ক সাময়িক নিষেধ আরোপ করতে পারে। ওই নির্দেশিকা বারবার লঙ্ঘন করার ক্ষেত্রে রিজার্ভ ব্যাঙ্ক নিষেধের সময়সীমা বা ক্ষেত্র বিস্তৃত করতে পারে। উচ্চ ন্যায়ালয় বা উচ্চতম ন্যায়ালয় যদি আদায়করণ প্রক্রিয়া সম্পর্কিত পদ্ধতি, আচরণ, নীতির জন্য কোনও ব্যাঙ্ক বা তাদের অধিকর্তা / আধিকারিক / এজেন্টদের উপর কোনও বিরুদ্ধ মন্তব্য বা শাস্তি বিধান করে থাকে সেই সব ক্ষেত্রেও তদারকীমূলক কারণে একই ধরনের বিধান গ্রহণ করতে হতে পারে।

৫. স্বাভাবিকভাবে এটাই বাঞ্ছনীয় যে ঋণ আদায়করণ প্রক্রিয়ায় নিযুক্ত তাদের কর্মচারীদের ক্ষেত্রেও ব্যাঙ্ক উপরের নির্দেশিকা মেনে চলার বিষয়টি সুনিশ্চিত করবে।

সময়ে সময়ে পর্যালোচনা

৬. আদায়কারী এজেন্ট নিয়োগকারী ব্যাঙ্কগুলিকে বলা হচ্ছে তারা যেন সময়ে সময়ে ব্যবহৃত প্রণালীর পর্যালোচনা করে যাতে তারা অভিজ্ঞতা থেকে শিক্ষাগ্রহণ করতে পারে, প্রয়োজনীয় উন্নতিসাধন করতে পারে এবং ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের নজরেও নির্দেশিকা আরও সমৃদ্ধ করার বিষয়গুলি আনতে পারে।

আপনার বিশ্বস্ত

(প্রশান্ত সরন)

দায়িত্বপ্রাপ্ত মুখ্য মহাপ্রবন্ধক

২০০৭-০৮ বর্ষের বার্ষিক নীতি'র মধ্যবর্তীকালীন পর্যালোচনার অনুচ্ছেদ ১৭২ ও ১৭৩-এর উদ্ধৃতি

ব্যক্তিগণ দ্বারা নিযুক্ত আদায়কারী এজেন্ট

১৭২. সাম্প্রতিক অতীতে ব্যক্তিগত আদায়কারী এজেন্ট নিযুক্ত করার জন্য ব্যক্তির বিরুদ্ধে বিবাদ ও মামলার সংখ্যায় বৃদ্ধি ঘটায় মনে করা হচ্ছে এই বিরুদ্ধ প্রচার সামগ্রিকভাবে ব্যক্তিগত ব্যবস্থার সুনামের পক্ষে বড় ধরনের ঝুঁকির কারণ হয়ে উঠতে পারে। প্রয়োজন হয়ে পড়েছে ভারতে ব্যক্তিগণ দ্বারা আদায়কারী এজেন্ট নিযুক্ত করার নীতি, রীতি ও প্রক্রিয়ার পর্যালোচনা করা। সেই মতো, ব্যক্তিগণকে অনুরোধ করা হচ্ছে আদায়কারী এজেন্ট নিযুক্ত করার ক্ষেত্রে তারা যেন প্রস্তাবিত বিশেষ বিবেচনাগুলি অনুসরণ করে।

১৭৩. ব্যক্তিগণ দ্বারা নিযুক্ত আদায়কারী এজেন্টদের নির্যাতনীয় আচরণ সম্পর্কিত অভিযোগ প্রাপ্তি রিজার্ভ ব্যক্তির ক্ষেত্রে তত্ত্বাবধায়ক হিসেবে অত্যন্ত আপত্তির কারণ হবে। আদায়কারী এজেন্টদের নির্যাতনীয় আচরণের জন্য যদি ব্যক্তিগণের অধিকর্তা / আধিকারিকদের বিরুদ্ধে উচ্চ ন্যায়ালয় বা উচ্চতম ন্যায়ালয় কোনও বিরুদ্ধ মন্তব্য বা শাস্তি বিধান করে থাকে সেই ক্ষেত্রে রিজার্ভ ব্যক্তিগত আদায়কারী এজেন্ট নিযুক্ত করার উপর সাময়িক নিষেধ আরোপ করতে পারে (বারবার উল্লেখের জন্য স্থায়ী নিষেধও হতে পারে)। নভেম্বর ১৫, ২০০৭-এর ভিতর কার্যকরী সার্কুলার জারি করা হবে।