

ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ- ವಂಚನೆ ಅಥವಾ ಇತರ ವ್ಯವಹಾರಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ದೋಷಯುಕ್ತ ಖರ್ಚು ಹಾಕುವುದನ್ನು
ವಾಪಸ್ಸು ಮಾಡಿ ಸರಿಪಡಿಸುವುದು.

ಡಿಬಿಒಡಿ. ಎಲ್ಇಜಿ. ಬಿಸಿ. 86/09.07.007/2001-02

ಏಪ್ರಿಲ್ 8, 2002

ಅಧ್ಯಕ್ಷರು/ ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣಾಧಿಕಾರಿ
ಎಲ್ಲ ಅನುಸೂಚಿತ ವಾಣಿಜ್ಯ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು
(ಆರ್‌ಆರ್‌ಬಿ ಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ)

ಮಾನ್ಯರೇ,

ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ- ವಂಚನೆ ಅಥವಾ ಇತರ ವ್ಯವಹಾರಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ದೋಷಯುಕ್ತ ಖರ್ಚು ಹಾಕುವುದನ್ನು
ವಾಪಸ್ಸು ಮಾಡಿ ಸರಿಪಡಿಸುವುದು

ಹಣ ಸಂದಾಯ ಸುಲೇಖಗಳನ್ನು ಮೋಸದಿಂದ ನಗದೀಕರಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಖಾತೆಗಳನ್ನು ಮುಖ್ಯವಾಗಿ ಸಾಧನಗಳಂತೆ ಬಳಸಲು ಖಾತೆಗಳನ್ನು ತೆರೆಯುವ ನೀತಿ-ನಿಷ್ಕೆಗಳಿಲ್ಲದ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಂದ ರಕ್ಷಣೆ ಪಡೆಯಲು ಠೇವಣಿ ಖಾತೆಗಳನ್ನು ತೆರೆಯುವುದಕ್ಕೆ ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾಗಿ ಪಾಲಿಸುವಂತೆ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳಿಗೆ ಸಲಹೆ ನೀಡುವ ನಮ್ಮ ಸುತ್ತೋಲೆ ಡಿಬಿಒಡಿ.ಬಿಪಿ.ಬಿಸಿ.57/21.01.001/95 ದಿನಾಂಕ ಮೇ 4, 1995 (ಪ್ರತಿ ಲಗತ್ತಿಸಿದೆ) ಇದನ್ನು ದಯವಿಟ್ಟು ನೋಡಿ. ಆದರೂ ನೀತಿ ನಿಷ್ಕೆಗಳಿಲ್ಲದ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಈಗಾಗಲೇ ಸ್ಥಾಪಿಸಲಾಗಿರುವ ಸಂಸ್ಥೆಯ/ ಗಳ ಹೆಸರಿಗೆ ಸದೃಶವಾದ ಹೆಸರಿನಲ್ಲಿ/ ಗಳಲ್ಲಿ ಠೇವಣಿ ಖಾತೆಗಳನ್ನು ತೆರೆದು ಮೋಸದಿಂದ ನಗದೀಕರಿಸುತ್ತಿದ್ದು ಇದರಿಂದ ಹಣತೆಗೆಯುವವರ ಖಾತೆಗಳಿಗೆ ತಪ್ಪಾಗಿ ಮತ್ತು ಅನಗತ್ಯವಾಗಿ ಖರ್ಚು ಹಾಕಲಾಗುತ್ತಿದೆ ಎಂಬ ದೂರುಗಳು ಬರುತ್ತಲೇ ಇವೆ. ಆದ್ದರಿಂದ, ಅಂಥ ಲೋಪಗಳನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲು ಮತ್ತು ಶಾಖೆಗಳಿಗೆ / ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಅವಶ್ಯ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ನೀಡಲು ಜಾಗೃತವಾಗಿರಬೇಕೆಂದು ಬ್ಯಾಂಕುಗಳಿಗೆ ಸಲಹೆ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ.

2. ಅಲ್ಲದೆ, ಮೇಲಿನ ರೀತಿಯ ಪ್ರಕರಣಗಳಲ್ಲಿ, ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಸಹಾ ಅಕ್ರಮ ಪ್ರಕರಣಗಳಲ್ಲೂ ಕೂಡ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕೂಡಲೇ ನಿಧಿಗಳನ್ನು ತುಂಬಿಕೊಡುವುದಿಲ್ಲ. ಆದರೆ, ಇಲಾಖಾ ವಿಚಾರಣಾ ಅಥವಾ ಪೊಲೀಸ್ ತನಿಖೆಯು ಪೂರ್ಣಗೊಳ್ಳುವವರೆಗೆ ಕ್ರಮವನ್ನು ಮುಂದೂಡುತ್ತವೆ. ಈ ಸಂಬಂಧದಲ್ಲಿ, ನಾವು ನಮ್ಮ ಸುತ್ತೋಲೆ ಡಿಬಿಒಡಿ.ಸಂಖ್ಯೆ.ಕಾಮ್.ಬಿಸಿ.18/ಸಿ.408ಎ-78 ದಿನಾಂಕ ಫೆಬ್ರವರಿ 15, 1978 (ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಲಗತ್ತಿಸಿದೆ) ಇದನ್ನು ಪರಾಮರ್ಶಿಸುವಂತೆ ಕರೆ ನೀಡುತ್ತೇವೆ. ಆ ಸುತ್ತೋಲೆಯನ್ವಯ, ಯಾವುದೇ ಘಟಕಕ್ಕೆ ತನ್ನ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯು ಅಕ್ರಮ/ಮೋಸ ಎಸಗಿದ್ದಾನೆಂದು ಬ್ಯಾಂಕಿಗೆ ಒಮ್ಮೆ ಮನವರಿಕೆಯಾಯಿತೆಂದರೆ, ಅದು ತನ್ನ ಬಾಧ್ಯತೆಯನ್ನು ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡು ನ್ಯಾಯ ಸಮ್ಮತವಾದ ಕ್ಲೇಮನ್ನು ಪುರಸ್ಕರಿಸಿ ಹಣ ಸಂದಾಯ ಮಾಡುವಂತೆ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳಿಗೆ ಸಲಹೆ ನೀಡಲಾಗಿದೆ.

3. ಈ ಸಂಬಂಧದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಿವಾರಿಸುವ ದೃಷ್ಟಿಯಿಂದ, ನಾವು ಪರಿಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ್ದೇವೆ ಮತ್ತು (i) ಬ್ಯಾಂಕುಗಳಿಂದ ತಪ್ಪಾಗಿರುವ ಪಕ್ಷದಲ್ಲಿ, ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಯಾವುದೇ ತಕರಾರು ಮಾಡದೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಆಗಿರುವ ನಷ್ಟವನ್ನು ತುಂಬಿಕೊಡತಕ್ಕದ್ದು, ಮತ್ತು (ii) ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದಾಗಲೀ ಇಲ್ಲವೇ ಗ್ರಾಹಕನಿಂದಾಗಲೀ ಯಾವುದೇ ತಪ್ಪಾಗದೇ ಇರುವ ಆದರೆ ತಪ್ಪು ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲೆಲ್ಲೋ ಇರುವಂತಹ ಪ್ರಕರಣಗಳಲ್ಲಿ ಕೂಡ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಮಂಡಲಿ ಅನುಮೋದಿಸಿರುವ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧಗಳ ನೀತಿಯ ಭಾಗವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಆಗಿರುವ ನಷ್ಟವನ್ನು (ಒಂದು ಮಿತಿಯವರೆಗೆ) ತುಂಬಿಕೊಡತಕ್ಕದ್ದು ಎಂದು ಸಲಹೆ ಮಾಡುತ್ತೇವೆ.

4. ದಯವಿಟ್ಟು ಸ್ವೀಕೃತಿ ನೀಡಿ.

ತಮ್ಮ ವಿಶ್ವಾಸಿ,

(ಎಂ.ಆರ್. ಶ್ರೀನಿವಾಸನ್)

ಮುಖ್ಯ ಪ್ರಧಾನ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು-ಪ್ರಭಾರಿ

ಲಗತ್ತುಗಳು:- ಮೇಲಿನಂತೆ