ग्राहक सेवा – फसवणूक किंवा इतर व्यवहारांमुळे पडलेल्या
चुकीच्या डेबिट चे विरुद्धीकरण

डीबीओडी. एलईजी. बीसी. ८६/०९.०७.००७ / २००१-०२

एप्रिल ८, २००२

अध्यक्ष / प्रमुख अधिकारी
सर्व शेड्यूल्ड कमर्शियल बँका
(आरआरबी सोडून)

प्रिय महोदय,

<u>ग्राहकसेवा – फसवणूक व इतर व्यवहारांमुळे पडलेल्या चुकीच्या डेबिट चे विरुद्धीकरण</u>

आमच्या परिपत्रक डीबीओडी. बीपी. बीसी. ५७/२१.०१.००१ / ९५. दिनांक मे ४, १९९५ (प्रत सोबत आहे)च्या संदर्भात बँकांना खाती उघडणे व चालवणे यासाठी मार्गदर्शक तत्वे व पद्धती विशेषत, समाजकंटक व्यक्तींनी प्रदान संलेख गैर प्रकारे जमा करुन घेतल्याच्या तक्रारी येत आहेत. या मुळे, मूळ खातेदारांचे, चुकीच्या नांवे असलेल्या रकमांमुळे नुकसान होत आहे. बँकांनी या चुकीं विरुद्ध सावध राहिले पाहिजे व तशा सूचना शाखांना / कर्मचाऱ्यांना दिल्या पाहिजेत.
२) याशिवाय, बँका, अशा प्रकरणां मधे मूळ व चांगल्या खातेदारांना त्यांच्या देय रकमा देत नाहीत, पण खातेनिहाय चौकशी, किंवा पोलीस चौकशी पूर्ण होण्याची वाट पाहतात. आमच्या परिपत्रक क्र. डीबीओडी. क्र. कॉम. बीसी. १८/सी/ ४०८९ – ७८ दिनांक फेब्रुवारी १५, १९७८ (सोबत प्रत आहे) प्रमाणे, बँकांनी आपल्या कर्मचाऱ्यांच्या चुकी मुळे, वा गैरवर्तणुकी मुळे, खातेदाराचे नुकसान झाल्याची खात्री पटली असल्यास, लगेचच देणे कबूल करुन, योग्य रक्कम खातेदारास द्यावी असा निर्देश दिला गेला होता.

३) खातेदारांच्या रास्त तक्रारींचा विचार करुन आम्ही कळवतो की १) जिथे बँकेची चूक असेल, तिथे बँकेने हरकत न घेता, खातेदारास भरपाई द्यावी व (२) जिथे बँक व खातेदार यांपैकी कोणाची ही चूक नसेल आणि चूक कार्य पद्धतीत इतरत्र असेल, तेव्हांही बँकेने विशिष्ट मर्यादेपर्यंत भरपाई खातेदारास द्यावी. ही कृती बोडीने ठरवलेल्या ग्राहक संबंध धोरणांतर्गत करावी.

४) कृपया पत्र मिळाल्याची पोच द्यावी.
आपला विश्वासू
सही

एम आर श्रीनिवासन
प्रभारी मुख्य महाव्यवस्थापक
सहपत्र : वरील प्रमाणे

संदर्भ डीबीओडी. क्र. कॉम. बीसी. १८/सी. ४०८ए-७८

१५ फेब्रुवारी १९७८

सर्व बँकांचे कार्यकारी अधिकारी

प्रिय महोदय,

बँकातील फसवणुक / गैरव्यवहार

गेल्या कांही दिवसात, आमच्या निदर्शनास आले आहे की एका व्यक्तीने चेकवरील नांव, रक्कम व तारीख बदलून, अदाकर्ता बँकेतून, त्याच्या इतर बँकेतील खात्यात या चेकची रक्कम जमा करवून घेतली, आणि नंतर ती रक्कम काढून घेतली. या प्रकरणातील मूळ खातेदाराचे नुकसान झाले व त्याने बँकेवर खटला भरला. कोर्टाने निकाल दिला की, दोन्ही बँकानी संपूर्ण निष्काळजी पणा (आदर्ता व अदाकर्ता बँक) केला आहे. कोर्टाच्या निकालात कोर्टाने म्हटले आहे की, बँकेला जर स्वतःच्या कर्मचाऱ्याने चूक किंवा फसवणूक केल्याची खात्री असली, तर बँकेने त्वरित देणे कबूल करुन, योग्य भरपाई दिली पाहिजे व अशा तऱ्हेने जनतेशी योग्य वर्तनाचे उदाहरण घालून दिले पाहिजे, तसेच, अनावश्यक खटलेबाजी टाळली पाहिजे. निकालातील या भागाचे आम्ही स्वागत करीत आहोत व बँकांना त्याप्रमाणे वागण्याचा सल्ला देत आहोत.

सही

आपला विश्वासू
(पी. के. वेंकटेश्वरन)
संयुक्त मुख्य अधिकारी

बी.पी. बीसी. ५७/२१.०१.००१ / ९५

संदर्भ : डीबीओडी. बीपी. बीसी. ५७/२१.०१.००१ / ९५ दिनांक मे ४, १९९५

बँकातील फसवणुक - ठेवी खात्यांवर लक्ष ठेवणे
एसईसी. बँकव्यवहार धोरण

आमच्या परिपत्रक डीबीओडी. क्र. जीसी. बीसी. / १९३/१७.०४.००१/९३ दिनांक नोव्हेंबर १८, १९९३ व बीपी. बीसी. १०६/२१.०१.००१/९४ दिनांक सप्टेंबर २३, १९९४ मध्ये आम्ही बँकांना ठेवी खाती उघडण्याच्या व वापरण्याच्या सुयोग्य पद्धती वापरण्याची गरज पुन्हा स्पष्ट केली आहे. या तत्वांनी व पद्धतींनी तत्वहीन व्यक्तींना 'बेनामी' खाती उघडून गैरप्रकारांनी इतरांचे चेक, ड्राफ्ट, स्वतःच्या खात्यावर जमा करुन, ते हडप करण्यापासून रोखता येईल. बँक खात्यांचा गैरवापर टाळण्यासाठी बँकाना (परिपत्रक डीबीओडी. क्र. जीसी. २०२/१७.०४.००१/९३) दिनांक डिसेंबर ६, १९९३ नवीन खातेदारांचे व ठेवीधारकांचे फोटो, १ जानेवारी १९९४ नंतर उघडलेल्या खात्यांच्या बाबतीत ध्यायला सांगितले होते. या मूळ सुरक्षा नियमांचे व घालून दिलेल्या पद्धतींचे, उल्लंघन करणाऱ्या शाखांना सावध करण्याचे आदेशही बँकांना दिले गेले होते. अशा उल्लंघना बद्दल शिक्षा करण्यात येईल असेही बजावण्यात आले होते.

२) आमच्या लक्षात आले आहे, की वारंवार सूचना देऊनही, बेनामी खाती उघडणे, तसेच गैरप्रकाराने इतर खातेदारांचे/ अकाऊंट पेयी चेक/ व्याज /लाभांश चेक/ रिफंड ऑर्डर्स वगैरे जमा करुन, हडप करण्याचे प्रकार आम्हाला सेबी कडूनही कळवले जात आहेत. अशी खाती, पैसे काढून घेतल्यावर, थोड्याच वेळात बंद केली जातात. तेव्हां, खाती उघडणे, चालवणे व त्यातील व्यवहार, यांच्यावर कडक लक्ष ठेवण्यासाठी बँकांनी पुढील पावले उचलावीतः-

अ) नवीन ठेवी खात्यांवर बारीक लक्ष ठेवण्यासाठी व्यवस्था करण्यात यावी. बँकांनी शाखांना कळवावे की, अशा गैरप्रकारांची प्राथमिक जबाबदारी जशी ठेवी खाते व त्याच्या अधिकाऱ्यांची असली, तरी शाखा प्रबंधक व त्या ठेवखात्याचे अधिकारी, किमान पहिल्या ३ महिन्यांपर्यंत, नवीन खात्यांवर बारीक लक्ष ठेवतील, म्हणजे गैरव्यवहार होणार नाहीत. त्यांना हेही सांगितले पाहिजे की, पहिल्या तीन महिन्यात अशा खात्यांत गैरप्रकार झाल्यास, ती त्यांची वैयक्तिक जबाबदारी असेल.

ब) मोठ्या रकमा रोखीने काढण्यावर लक्ष ठेवण्यासाठी वेगळी व्यवस्था करावी लागेल. त्रयस्थ पक्षाचे चेक, ड्राफ्ट नवीन व जुन्या खात्यांमध्ये भरले जातात, व लगेच रोखीने काढले जातात असे व्यवहार फसवणुकीचा संशय निर्माण करतात. आमच्या परिपत्रक डीबीओडी. क्र. एफएमसी.बीसी.१५३/२७.०१.००३/९३-९४. दि.सप्टेंबर १, १९९३ मध्ये नमूद केले आहे की, शाखाधिकाऱ्यांनी रोखीने मोठ्या रकमा काढण्यावर लक्ष ठेवले पाहिजे. आम्ही सल्ला देतो की, बँकांनी रु. १० लाखाच्या वरील रोख उचलीवर - मग ती कुठल्याही खात्यावरची असो - लक्ष ठेवले पाहीजे. शाखांनी असे व्यवहार नोंदण्यासाठी वेगळे रजिस्टर ठेवले पाहिजे. त्यात १० लाखावरील रोख भरणा / रोख उचलीचा प्रत्येक व्यवहार नोंदला गेला पाहिजे. रोख भरण्याच्या व्यवहारात, खातेदाराचे नाव , खाते क्रमांकउचलीची रक्कम व चेकवरील रक्कम घेणाराचे नांव या नोंदीत असले पाहिजे.

३)कृपया पत्र मिळाल्याची पोच द्यावी आणि हे आदेश पूर्ण लक्ष देऊन पाळले जातील अशी खात्री करावी.