کسٹمر سروس ۔ دھوکے ؓ زیؑ دوسرے ٔ اِ۔ یکشن واقع ہونے والے غلط ڈ NP کی واپسی

DBOD. Bc.55/09.07.007/2001-2002 ۸/اپ یل ۲۰۰۲ء

چیئرمین/ چیف ایکزیکیوٹیو

تمام فہر & شدہ کمرشیل بینک (آر آر بی ایس کے علاوہ)

حضرات/ امی!

کسٹمر سروس ۔ دھوکے ؓ زیؑ دوسرے ٔ اِ۔ یکشن واقع ہونے والے غلط ڈ NP کی واپسی

بحوالہ ہمارے سرکلر نمبر DBOD.BP.Bc.57/21-01-001/95

۴/مئی ۱۹۹۵ء (کاپی منسلکہ) جس میں بینکوں کو مشورہ *یH ہے کہ وہ + *ی $ افراد کے اکاؤ $ کھولنے اور ڈپوزٹ اوپ $ کرنے میں (جوان کو غلط کیش پیمنٹ طر i کار کے لئے ای- ذریعہ کے طور پ استعمال کرتے ہیں) ۔ بڑی احتیاط سے کام لیں ۔ بہرحال ہمیں اس سلسلہ میں پہلے سے موجود یکساں * م سے اکاؤ $ کھولنے والے + *ی $ افراد کی جا $ سے غلط کیش پیمنٹ کی خبریں موصول ہو رہی ہیں جس کے نتیجے میں غلط اور غیر مطلوب ڈ ¼NP ر + یہ ہو جاتے ہیں ۔ لہٰذا بینکوں کو اس * بات کا مشورہ *ی جا * ہے کہ وہ اس طرح کی خامیوں اور غلطیوں اور بھول کرنے سے احتیاط برتیں اور ب انچوں/ اسٹاف کو ضروری احکامات جاری کریں ۔

۲۔ اس کے علاوہ اس طرح کے دوسرے صورتوں میں بینکوں نے اپنے نیک NH اور پر خلوص معا 5 ت میں بھی کسٹمروں کو فنڈ کی بحالی تیزی سے نہیں کی ہے ۔ بلکہ ڈ *پرٹمنٹل ایکشن *ی پولیس æl ری جیسے مختلف اقدامات اپنائے گئے ۔ اس سلسلہ میں ہم اپنے سرکلر نمبر DBOD.No.com.Bc.18/c408A-78 مورخہ ۱۵/فروری ۱۹۷۸ء (کاپی منسلک) کے حوالہ سے کہنا چاہتے ہیں کہ اس سلسلہ میں بینکوں کو مشورہ *یH تھا کہ اگر ای- مرتبہ بینک کو اپنے کسی اسٹاف کی جا $ سے کسی بھی کسٹمر *ی ایجنٹ کے لئے کسی فراڈ *ی بے ضابطگی کا یقین ہو جائے تو اسے فوراً اسکی ذمہ داری قبول کر * چاہئے اور صحیح کلیم ادا کر * چاہیے ۔

۳۔ اس سلسلہ میں کسٹمروں کی پ یشانیوں کو مدÃ ر p ہوئے ہم نے مکمل جا ۔ ہ لیا ہے اور مشورہ دیتے ہوئے کہ (۱) اگر بینک غلطی پر ہوں تو انھیں بلا کسی ہچکچاہٹ کے کسٹمروں کو معاوضہ وغیرہ کی شکل میں تلافی کر * چاہئے ۔ (۲) جہاں نہ بینک کی غلطی ہو * ہی کسٹمر کی طرف سے غلطی سرزد ہو لیکن کہیں نہ کہیں سسٹم کی خامی نمودار ہو تو بھی بینک کسٹمروں کو کسٹمر متعلقہ * پلیسی بورڈ کے ذریعہ منظور شدہ ای- حد- معاوضہ ادا کریں ۔

رسید وصولی ارسال کریں ۔

آپ کا مخلص

دستخط

(ایم آر سرینواسم) چیف جنرل منیجر ا™ رج

منسلکات ۔ مندرجہ * بالا

Ref. DBOD No Com. Bc. 18/c408 A-78

تمام کمرشیل بینکوں کے چیف ایگزیکیوٹیو

محترم حضرات!

بینکوں میں فراڈ

حال ہی میں ہمیں معلوم ہوا کہ مواد میں متعدد تعدیلات کے ذریعہ جیسے کہ (ادا کرنے والے کے نام میں تبدیلی بینک پےB, پے *تاریخ اور رقم کی اوور رائٹنگ) کسی شخص نے فراڈ کیا۔ اس آدمی نے تعدیل شدہ اماؤ$ کسی تیسرے بینک (کلیکٹ کرنے والے) کے توسط سے اپنے اکاؤ$ میں کریڈٹ کرلیا اور بعد میں پیسہ بھی ڈرا کرلیا۔ وہ اکاؤ$ ہولڈر جس کے پیسے ضائع ہوئے، عدا } میں استدعا کی پھر پتہ ` کہ دونوں بینکوں کی جناب سے مکمل بے احتیاطی ولاپ وائی. تی گئی یعنی کلیکٹنگ بینک اور ادا کرنے والے بینک کی دونوں کی جا$ سے۔ اپنے فیصلہ میں عدا } نے او. روکیا کہ ا۔ مرتبہ اً بینک کو یقین ہوجائے کہ کوئی بھی بے ضابطگی/فراڈ اس کے کسی اسٹاف کی جا$ سے کسی بھی اپنے کسٹمر کے حق میں کی گئی ہے تو بینک کو اس کی ذمہ داری فوراً قبول کرنی چاہئے اور صحیح کلیم ادا کر* چاہئے * کہ عام بینک میں بینک کی جا$ سے صحیح*, قائم ہو اور اس سلسلہ میں غیر ضروری* خیر نہ کی جائے۔ ہائی کورٹ کے ان مشاہدات کے سلسلہ میں ہم سفارش کرتے ہیں کہ بینک ان کو* فذ کریں۔

آپ کا مخلص

دستخط

(پی کے وینکٹیشورن)

جوائنٹ چیف افسر

BP.BC. 57/21.01.001/95

حوالہ: DBOD. BP.BC.57/21.01.001/ May 4, 1995

(19950504)

بینکوں میں فراڈ۔ڈپوزٹ اکاؤنٹس سیکیورڈ بینکنگ* پلیسی کی ما • ـَ-

بحوالہ ہمارے سرکلر: DBOD. No, GC.BC.193/17-04-001/93

مورخہ ۱۸ ؍نومبر ۱۹۹۳ء BP.BC 106/21.01.001/94 مورخہ ۲۳ ؍ستمبر ۱۹۹۶ جن میں ہم نے بینکوں سے* . رہا یہ *. ت کہی ہے کہ وہ ایسے+ ڈ* ی $ بے ایمان لوگوں کے ڈپوزٹ اکاؤنٹ $ کھولنے وان کواو پ $. میں گا+ٹ لائنس اوراحکامات کی مکمل پیروی کریں جو ب* می (من گھڑ $) اکاؤنٹ $ کھلواتے ہیں* کہ ان کو تھرڈ* پ رٹی چیکس* ی ڈرافٹ کی شکل میں کیش کرالیں۔ بینک اکاؤنٹ $ کے سوا استعمال کے خلاف حفاظتی اقدام کے لئے مز+ احتیاط کے طور پ بینکوں کے ہمارے سرکلر۔ BDOD No GC 202/17.04.001.93 مورخہ ۶ ؍دسمبر ۱۹۹۳ کے توسط سے مشورہ ڈ* یH تھا کہ وہ ان ڈپوزیٹرس اوراکاؤنٹ $ ہولڈروں کے فوٹو/ اف حاصل کریں جو یکم جنوری ۱۹۹۴ء سے کھولے گئے نئے ڈپوزٹ اکاؤنٹ $ کے ماÃ اکاؤنٹ $ او پ $. کرنے کے اتھرا ڈ ہوں۔ بینکوں کو یہ بھی مشورہ ڈ* یH تھا کہ وہ اپنی. انچوں کو پہلے سے ہوشیار کردیں کہ اہم حفاظتی اقدامات کی خلاف ورزی اور. انچ افسروں کے ذریعہ ڈپوزٹ اکاؤنٹ $ کھولنے* ی او پ $. کرنے میں* خیر* یK ہلی کا نتیجہ سخت* R کارروائی کی شکل میں ظاہر ہوگا۔

۲۔ یہ* . ت مشاہدہ میں آرہی ہے کہ اس سلسلہ میں* ڈ* . رہدا* یت کے* . وجود جعلی ب* می اکاؤنٹ $ کھولنے کی اور تھرڈ* پ رٹی/اکاؤنٹ $ پئی B پ/انٹر &/ دو+ ٹ وار $ ،ریفنڈ آرڈرس وغیرہ کے جعلی کیشمنٹ کی مثالیں ہمارے سامنے* پ س اور سیکورٹی وا ایکسچینج بورڈ آف* ی(6) کے* پ س. ا. آرہی ہیں۔ ایسے اکاؤنٹ $ بے ایمان جعلساز لوگوں سے پیسہ کے تصفیہ کے بعد جلد از جلد بند کردئے جا N ۔ڈپوزٹ اور دوسرے اکاؤنٹ $ کے او پ c اور کھولنے سے متعلقہ ما • ـَ- سسٹم کو اور پ Ð بنانے کے لئے بینکوں کو مندرجہ ذیل اقدامات کر* چاہئے۔

(اے) نئے ڈپوزٹ اکاؤنٹ $ پ کلوز واچ سسٹم تشکیل دینا چاہئے۔ بینکوں کو اپنے. انچوں کو مشورہ دینا چاہئے کہ اگر چہ یہ ڈپوزٹ اکاؤنٹ $ سیکشن/ایسے نئے کھولے جانے والے اکاؤنٹ $ کی نگرانی کرنے والے ڈ* پ رٹمنٹ کے ا™ رج، کی اولین ذمہ داری ہوگی پھر بھی . انچ منیجر* ی. انچ پ موجود ڈپوزٹ اکاؤنٹس سیکشن کے منیجروں کو چاہئے کہ وہ کم سے کم شروع کے تین ماہ -- /ٹ ی نگاہ رکھیں* کہ ان میں واقع کسی بھی جعلی* ی مشکوک ٹ ا. یکشن کی نگرانی ممکن ہوسکے۔ ان کو یہ* . ت بھی واضح کی گئی کہ انھیں کو ذمہ دار قرار ڈ* ی جائے گا اگر کوئی ایسا معاملہ ½ر+ پ. یہ* ہے کہ جس میں تین ماہ کی ابتدائی مدت میں کسی جعلی ٹ ا. یکشن کا ارتکاب کیاH ہو۔

(بی) . ٹے اماؤنٹ $ کے کیش کے لئے کلوز ما • ـَ- سسٹم منعقد کیا جا* چاہئے۔ دیکھاH ہے کہ تھرڈ* پ رتی چیکس ڈرافٹ وغیرہ. ٹے اماؤنٹ $ کے نکالنے کے بعد موجودہ اور نئے کھولے گئے اکاؤنٹ $ میں جمع کئے جاتے ہیں جس سے مکمل ٹ ا. یکشن کے طر i کار پ شکوک و شبہات اٹھتے ہیں۔ ہمارے سرکلر: DBOD No. FMC. BC. 153/27.01.003/93-94 مورخہ یکم ستمبر ۱۹۹۳ میں ذکر کیاH ہے کہ. انچ منیجروں کو. ٹے اماؤنٹ $ کی حوالگی پ گہرائی سے نگاہ رکھنا چاہئے۔

ہمارا مشورہ ہے کہ بینک کو ۱۰ الاکھ* یا اس سے ز* یدہ کیش ڈپوزٹ اور کیش حوالگی کے سلسلہ میں نہ صرف یہ کہ ڈپوزٹ اکاؤ$ بلکہ تمام دوسرے اکاؤ$ جیسے کیش کر+یڈٹ/علاحدہ رجسٹر بھی مینٹین کر* چاہیئے جس میں اÐادی کیش ڈپوزٹ اور ۱۰ الاکھ* یا اس سے ز* یدہ کیش حوالگی کی تفصیلات رkرڈ کی جاسکیں۔ رkرڈ شدہ تفصیلات ڈپوزٹ کی صورت میں اکاؤ$ ہولڈر کا* م، اکاؤ$ نمبر جمع کیاHیٔ اماؤ$ اور حوالگی کے صورت میں اکاؤ$ ہولڈر کا* م، اکاؤ$ نمبر، حوالگی اماؤ$ اور پیB مستفید کا* م وغیرہ پر مشتمل ہو* چاہیئے۔

۳۔ ,. ائے مہر* بانی سند وصول ارسال فرما N اور ان ہد* ایت پر سختی سے تعمیل کی بھی یقین دہائی کرا N ۔