કસ્ટમર સર્વિસ : છેતરપિંડીયુક્ત અથવા અન્ય લેવડદેવડના કારણે થતી ખામીયુક્ત ડેબિટ પાછી કરવી.

ડી બી ઓ સી એલ ઇ જી. બી સી. 86/09.07.007

8, એપ્રિલ 2002

ચેરમેન/ ચિફ એક્ઝિક્યૂટિવ
તમામ શિડ્યુલ્ડ કોમર્શિયલ બેંકો (આરબીઆઇ સિવાય)

માનનીય સાહેબ,

કસ્ટમર સર્વિસઃ છેતરપિંડીયુક્ત અથવા અન્ય લેવડદેવડના કારણે થતી ખામીયુક્ત ડેબિટ પાછી કરવી.

કૃપા કરીને અમારો તારીખ મે 4, 1995 પરિપત્ર ડી બી ઓ ડી. બી પી. બી સી. 57/21.01.001/95 (નકલ જોડેલી છે) જુઓ જેમાં દરેક બેંકોને ડિપોઝિટ એકાઉન્ટ ખોલવા અને તેને ઓપરેટ કરવા માટે ચોક્કસ માર્ગદર્શિકાનું ચુસ્તપણે પાલન કરવા સૂચના અપાઈ છે. જેથી એવા તત્ત્વો સામે રક્ષણ મળી શકે જેઓ પેમેન્ટના સાધનોનો દુરુપયોગ કરીને છેતરપિંડી કરવા માટે એકાઉન્ટનો ઉપયોગ કરવા માગતા હોય છે. આમ છતાં અમને આવા તત્ત્વો દ્વારા છેતરપિંડીયુક્ત વટાવને લગતી ફરિયાદો મળતી રહે છે. જેઓ ખોટી રીતે ડિપોઝિટ એકાઉન્ટ ખોલાવીને ડ્રોઅરના એકાઉન્ટમાંથી અયોગ્ય રીતે નાણાં ઉપાડે છે. આથી બેંકોને આવી બાબતમાં સાવધાન રહેવાની સલાહ આપવામાં આવે છે અને તેઓ શાખા/સ્ટાફને આ અંગે જરૂરી સૂચના આપે તેમ જણાવવામાં આવે છે.

2. આ ઉપરાંત ઉપર જણાવ્યા પ્રમાણેના કેસમાં ગ્રાહકની ફરિયાદ સાચી હોય તો પણ તેમના ખાતામાં તાત્કાલિક ફંડ જમા નથી કર્યું અને ખાતાકીય કાર્યવાહી અથવા પોલીસ તપાસ પૂરી થાય ત્યાં સુધી કાર્યવાહી મોકૂફ રાખી છે. આ અંગે અમે ફેબ્રુઆરી 15, 1978 (નકલ જોડેલી છે)ના પરિપત્ર ડી બી ઓ ડી. બી પી. બી સી 18/ સી 408 એ –78 માટે સંદર્ભ મંગાવીએ છીએ જેના અનુસંધાને બેંકને સલાહ આપવામાં આવે છે કે એક વખત બેંકને ખાતરી થઈ જાય કે તેના સ્ટાફ દ્વારા કોઈ ગેરરીતિ/ છેતરપિંડી આચરવામાં આવી પછી, તેણે પોતાની જવાબદારી સ્વીકારવાની રહેશે અને માત્ર દાવો ચૂકવવાનો રહેશે.

3. આ અંગે ગ્રાહકોની ફરિયાદોનો નિકાલ કરવા માટે આ સ્થિતિની સમીક્ષા કરી છે અને સલાહ આપીએ છીએ કે (i) જે કેસમાં બેંકનો વાંક હોય તેમાં બેંકોએ ગ્રાહકને કોઈપણ વિલંબ કર્યા વગર ચૂકવણી કરવી પડશે. (ii) જે કેસમાં બેંક કે ગ્રાહક બેમાંથી કોઈનો પણ વાંક ન હોય, પરંતુ સિસ્ટમનો વાંક હોય તેમાં પણ બેંકે ગ્રાહકને બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરાયેલી ગ્રાહક સંબંધ નીતિ મુજબ ચૂકવણી કરવી જોઈએ (અમુક મર્યાદા સુધી)

4. કૃપા કરીને સ્વીકૃતિપત્ર રસીદ કરો.

આપનો વિશ્વાસુ,

સહી/-

(એમ.આર. શ્રીનિવાસન)
પ્રભારી મુખ્ય મહા પ્રબંધક

બીડાણ- ઉપર મુજબ.

સંદર્ભ ડીબીઓડી. સીઓએમ.બીસી. 18/સી 408 એ-78

15 ફેબ્રુઆરી, 1978

તમામ કોમર્શિયલ બેંકોના ચીફ એક્ઝિક્યૂટિવ્સ

માનનીય સાહેબ,

બેંકોમાં છેતરપિંડી

તાજેતરમાં અમારા ધ્યાનમાં આવ્યું છે કે એક વ્યક્તિએ કેટલાક ફેરફારો કરીને જેમકે ચૂકવનારના નામમાં ફેરફાર, રકમ પર ઉપરથી લખાણ અને ચૂકવણી કરનાર બેંકના ચેકની તારીખમાં ફેરફાર કરીને છેતરપિંડી આચરી છે. આ વ્યક્તિને ફેરફાર કરેલી રકમ તેના એકાઉન્ટમાં થર્ડ બેંકમાં (કલેક્ટિંગ બેંક) મળી અને તેણે પાછળથી આ રકમ ઉપાડી લીધી. જે ખાતેદારે આ રીતે રકમ ગુમાવી છે તે કોર્ટમાં ગયા છે. જેણે કહ્યું છે કે આ બનાવમાં ચૂકવનાર બેંક તેમ જ નાણાં મેળવનાર બેંક તરફથી સંપૂર્ણ બેદરકારી દાખવવામાં આવી છે. પોતાના ચૂકાદામાં કોર્ટે કહ્યું કે એક વખત બેંકને ખાતરી થઈ જાય કે તેના સ્ટાફ તરફથી ચૂકવણીના અનુસંધાને કોઈ છેતરપિંડી થઈ છે ત્યારે તેણે તુરંત પોતાની જવાબદારી સ્વીકારી લઈને દાવો ચૂકવવો જોઈએ અને સામાન્ય લોકોમાં યોગ્ય કાર્યવાહીનું ઉદાહરણ બેસાડવું જોઈએ. ત્યાં બેંકોએ કોઈ બિનજરૂરી કાયદાકીય પ્રક્રિયામાં પડવું ન જોઈએ. અને હાઈકોર્ટના આ અવલોકનનું પાલન કરવા માટે તમામ બેંકોને જણાવીએ છીએ.

આપનો વિશ્વાસુ,

સહી/-

(પી.કે. વેંકટેશ્વરમ્)
જોઈન્ટ મુખ્ય અધિકારી

બી પી. બી સી. 57/ 21.01.001/95
રેફરન્સ ડી બી ઓ ડી. બી પી. બી સી. 57/ 21.01.001/95

મે 4,1995

બેંકોમાં છેતરપિંડી – ડિપોઝિટ એકાઉન્ટ્સનું મોનિટરિંગ
સેક્રેટરી – બેંકિંગ પોલિસી

કૃપા કરીને 18 નવેમ્બર 1993નો અમારો પરિપત્ર ડી બી ઓ ડી નં જી સી.બી સી. 193/17.04.001/93 અને 23 સપ્ટેમ્બર 1994નો પરિપત્ર BP.BC.106/ 21.01.001 જુઓ જેમાં અમે દરેક બેંકોને ડિપોઝિટ એકાઉન્ટ ખોલવા અને તેનું સંચાલન કરવા માટે ચોક્કસ માર્ગદર્શિકાનું ચૂસ્તપણે પાલન કરવા સૂચના આપી છે. જેથી કેટલાક લોકો છેતરપિંડી કરવા માટે બેનામી ખાતા ન ખોલાવી શકે. જેનો દુરઉપયોગ થર્ડ પાર્ટી બેંક, ચેક વગેરે માટે થઈ શકે છે. બેંક એકાઉન્ટના દુરુપયોગ સામે વધુ પગલારૂપે બેંકોની (ડિસેમ્બર 6, 1993ના અમારા પરિપત્ર ડી બી ઓ ડી. નં. જી સી. 202/17/04/001/93 મુજબ) 1 જાન્યુઆરી, 1994 પછી ખોલવામાં આવેલા નવા ખાતાઓ માટે ખાતાનું સંચાલન કરનાર અધિકૃત ખાતેદારો તથા ડિપોઝિટરોના ફોટોગ્રાફ્સ મેળવવા જણાવવામાં આવે છે. બેંકોએ શાખાઓને પહેલેથી ચેતવણી પણ આપવાની રહેશે કે આવશ્યક સાવધાનીના નિયમોનું ઉલ્લંઘન અને ડિપોઝિટ એકાઉન્ટ ઓપરેટ કરવાના નિયમોનું બ્રાન્ચના સ્ટાફ દ્વારા ઉલ્લંઘન કરવામાં આવશે તો તેમની સામે સજાત્મક પગલાં લઈ શકાય છે.

2. અમને જોવા મળ્યું છે કે આ અંગે અમે વારંવાર સૂચનાઓ આપી હોવા છતાં બનાવટી નામે એકાઉન્ટ ખૂલ્યા હોવાના અને થર્ડ પાર્ટી/એકાઉન્ટ પેયી ચેક, વ્યાજ/ ડિવિડંડ વોરંટ, રિફંડ ઓર્ડર વગેરેથી છેતરપિંડીના નાણાં ઉપાડવાના બનાવો બની રહ્યા છે. જેની નોંધ અમારી સમક્ષ તેમ જ સિક્યોરિટીઝ એન્ડ એક્સચેન્જ બોર્ડ ઓફ ઈન્ડિયા (સેબી) સમક્ષ લેવાઈ છે. આવા એકાઉન્ટ સામાન્ય રીતે છેતરપિંડી આચરનાર તત્ત્વો દ્વારા નાણાંની હેરાફેરી કરાયા બાદ ટૂંક સમયમાં બંધ કરી દેવાયા છે. ડિપોઝિટ અને અન્ય એકાઉન્ટ ખોલવામાં અને તેના સંચાલનમાં વધુ સારી રીતે મોનિટરિંગ થઈ શકે તે માટે સિસ્મટને સુદૃઢ બનાવવા બેંકોએ નીચે દર્શાવ્યા પ્રમાણેના આવશ્યક પગલાં લેવાના રહેશે.

(અ) નવા ડિપોઝિટ એકાઉન્ટ પર બારીકાઈથી નજર રાખવાની એક સિસ્ટમ અમલમાં લાવવાની રહેશે. બેંકોએ પોતાની શાખાને સૂચના આપવાની રહેશે કે આવા નવા ખોલાયેલા એકાઉન્ટ પર નજર રાખવાની પ્રાથમિક જવાબદારી ડિપોઝિટ એકાઉન્ટ્સ સેક્સન/ વિભાગના ઈનચાર્જની રહેશે. છતાં બ્રાન્ચ ખાતે ડિપોઝિટ એકાઉન્ટ સેક્સનના બ્રાન્ચ મેન્જર્સે ઓછામાં ઓછા પ્રથમ ત્રણ મહિના સુધી તપાસ નજર રાખવાની રહેશે. જેથી કોઈ છેતરપિંડી ભરી શંકાસ્પદ લેવડદેવડ ન થાય. તેમને એ બાબત પણ સ્પષ્ટપણે જણાવવાની રહેશે કે આખરે જો એવું બહાર આવે કે પ્રથમ ત્રણ મહિના સુધી છેતરપિંડી માટે બેંકની લેવડદેવડનો ઉપયોગ થયો હશે તો તેમને અંગત રીતે જવાબદાર ઠરાવવામાં આવશે.

(બ) મોટી રકમની રોકડ ઉપાડ પર ખાસ નજર રાખવા માટે એક સિસ્ટમ અમલમાં લાવવી પડશે. એવું જોવા મળ્યું છે કે થર્ડ પાર્ટી ચેક, ડ્રાફ્ટ વગેરે વર્તમાન અથવા નવા ખોલાયેલા ખાતામાં ડિપોઝિટ કરવામાં આવે છે. ત્યારબાદ મોટી રકમનો ઉપાડ કરવામાં આવે છે. તેનાથી સમગ્ર લેવડદેવડ પાછળના હેતુ વિશે શંકા જાગે છે. સપ્ટેમ્બર 1, 1993ના અમારા પરિપત્ર ડી બી ઓ ડી. નં. એફ એમ સી. બી સી. 153/21.01.003/93-94 મુજબ જણાવવામાં આવ્યું છે કે, બ્રાન્ચ મેન્જરે મોટી રકમની લેવડદેવડ પર નજર રાખવાની રહેશે. અમારી સલાહ છે કે રૂ.10 લાખ અને તેનાથી મોટી રકમના ઉપાડ પર નજર રાખવા માટે બેંકો એક સિસ્ટમ અમલમાં મૂકે. આ પ્રકારનું ધ્યાન માત્ર ડિપોઝિટ એકાઉન્ટ જ નહીં પરંતુ દરેક પ્રકારના બીજા એકાઉન્ટ જેમ કે કેશ ક્રેડિટ/ ઓવરડ્રાફ્ટ વગેરે પર પણ રાખવામાં આવે. શાખાઓએ વ્યક્તિગત કેશ ડિપોઝિટ અને રૂ.10 લાખ કે તેનાથી ઉપરના તમામ ઉપાડની વિગતો જાળવવા માટે એક અલગ રજિસ્ટર રાખવું જોઈએ. રેકર્ડ કરાયેલી વિગતોમાં ખાતેદારનું નામ, એકાઉન્ટ નંબર, ડિપોઝિટ કરાયેલી રકમનો સમાવેશ થવો જોઈએ. જ્યારે નાણાં ઉપાડવામાં આવ્યા હોય તો ખાતેદારનું નામ, એકાઉન્ટ નંબર, ઉપાડાયેલી રકમ અને ચેક જેના નામે હોય તેની તેની વિગતો હોવી જોઈએ.

3. કૃપા કરીને રસીદ સ્વીકૃતિ કરો અને તમામ સૂચનાઓના ચૂસ્ત પાલનની નોંધ લેવાય તેની ખાતરી કરો.