

**গ্রাহক পরিষেবা - ভ্রান্ত খরচগুলি ফিরত দেওয়া
যা জালিয়াতি ও অন্যান্য লেনদেন থেকে উদ্ধৃত হয়েছে**

DBOD.LEG.BC.86 /09.07.007/2001-02

এপ্রিল ৮, ২০০২

চেয়ারম্যান / চীফ একজিকিউটিভ
সমস্ত তালিকাভুক্ত বাণিজ্যিক ব্যাংক
(আঞ্চলিক গ্রামীণ ব্যাংকগুলি)

মাননীয় মহাশয়,

**গ্রাহক পরিষেবা - ভ্রান্ত খরচগুলি ফিরত দেওয়া
যা জালিয়াতি ও অন্যান্য লেনদেন থেকে উদ্ধৃত হয়েছে**

অনুগ্রহ পূর্বক আমাদের বিজ্ঞপ্তি নং DBOD.BP.BC. 57/21.01.001/95 তারিখ মে ৪, ১৯৯৫ (কপি সংযোজিত) প্রতি দৃষ্টি আকর্ষণ করে সমস্ত ব্যাংককে নতুন আমানত অ্যাকাউন্ট খোলা ও চালু রাখার ক্ষেত্রে পরামর্শ দেওয়া হচ্ছে যেন তারা আমাদের সমস্ত নির্দেশ ও কার্যক্রম মেনে চলে যাতে অসাধু ব্যক্তির ঐ অ্যাকাউন্টগুলি জালিয়াতি করে অর্থ তোলার জন্য ব্যবহার করতে না পারে। যা হোক, আমরা প্রতি নিয়তই অসাধু ব্যক্তিদের দ্বারা প্রতিষ্ঠিত সংস্থার নামে খোলা আমানত অ্যাকাউন্টের মাধ্যমে প্রতারণাপূর্ণ টাকা তোলার অভিযোগ পাচ্ছি যার ফলে আসল ব্যক্তির অ্যাকাউন্টে ভুল ও অব্যঞ্জিত খরচের পরিমাণ চাপছে। ব্যাংকগুলি তাদের শাখা/কর্মচারীদের এই সমস্ত ত্রুটি বিচ্যুতির প্রতি সর্বদা সতর্ক থাকার প্রয়োজনীয় নির্দেশ জারী করতে পরামর্শ দেওয়া হচ্ছে।

২। এছাড়া উপরে উল্লেখিত ক্ষেত্রেগুলি বাদে, ব্যাংক কর্তৃপক্ষ প্রকৃত গ্রাহকদের ক্ষেত্রে যথেষ্ট তৎপরতার সঙ্গে তাদের পাওনা মিটিয়ে না দিয়ে বিভাগীয় প্রক্রিয়া বা পুলিশি জিজ্ঞাসাবাদ শেষ হওয়া পর্যন্ত কোনো পদক্ষেপ নেওয়া পিছিয়ে দিয়েছে। এই পরিস্থিতিতে আমরা আমাদের বিজ্ঞপ্তি নং DBOD.No.Com. BC. 18/C.408A-78 তারিখ ফেব্রুয়ারি ১৫, ১৯৭৮ (কপি সংযোজিত) প্রতি দৃষ্টি আকর্ষণ করে ব্যাংকগুলিকে পরামর্শ দেওয়া হচ্ছে, যে মুহূর্তে ব্যাংক স্থির নিশ্চিত হবে যে তার কোনো কর্মচারী দ্বারা কোনো গ্রাহকের প্রতি কোনো অনিয়ম/প্রতারণা হয়েছে, ব্যাংক তার দায় স্বীকার করে গ্রাহকের ন্যায্য অর্থ মিটিয়ে দেবে।

৩। ত্রুটি বিচ্যুতি দূর করার ক্ষেত্রে গ্রাহকের অভিযোগ প্রসঙ্গে আমরা সমগ্র অবস্থার পর্যালোচনা করেছি এবং (১) পরামর্শ দিচ্ছি যেখানে ব্যাংকের গাফিলতি আছে সেখানে বিনা আপত্তিতে ব্যাংকগুলো গ্রাহকদের ক্ষতিপূরণ দিয়ে দেওয়া উচিত, এবং (২) যে সমস্ত ক্ষেত্রে ব্যাংক অথবা গ্রাহকের কেউই দায়ী নয় কিন্তু ব্যাংকিং ব্যবস্থার অন্য কোথাও যদি গলদ থাকে সেক্ষেত্রেও একটা সীমা পর্যন্ত ব্যাংকই গ্রাহকদের ক্ষতিপূরণ দেবে যা নাকি গ্রাহকদের সঙ্গে সুসম্পর্ক বজায় রাখার জন্য বোর্ড দ্বারা অনুমোদিত নীতির অঙ্গ।

৪। অনুগ্রহ করে প্রাপ্তি স্বীকার করবেন।

ইতি ভবদীয়,

স্বাক্ষর-

(এম আর শ্রীনিবাসন)

চীফ জেনারেল ম্যানেজার-ইন-চার্জ

সংযোজন: উপরে বর্ণিত

সমস্ত বাণিজ্যিক ব্যাংকের চীফ একজিকিউটিভগণ

মাননীয় মহাশয়,

ব্যাংকে জালিয়াতি

সম্প্রতি আমাদের নজরে এসেছে যে কোনো ব্যক্তি নির্দিষ্ট তথ্য পরিবর্তনের দ্বারা কোনো প্রতারণা সংগঠিত করেছে যেমন অর্থ প্রেরকের (পেয়ী) নাম বদল করা, অর্থের অঙ্কের পরিমাণের উপর লিখে তা পরিবর্তন করা, যে ব্যাংক টাকা দেবে তার চেকের তারিখের উপর বারবার লিখে তা পরিবর্তন করা। যে ব্যক্তি টাকা পাবেন, তিনি তৃতীয় ব্যাংক (তার ব্যাংক)-এর মাধ্যমে সেই পরিবর্তিত চেক ভাঙিয়ে তার অ্যাকাউন্টে টাকা জমা নিয়েছেন ও পরে তা তার অ্যাকাউন্ট থেকে তুলে নিয়েছেন। ক্ষতিগ্রস্ত অ্যাকাউন্টের অধিকারী আদালতের দ্বারস্থ হলে দেখা যায় যে উভয় ব্যাংক, অর্থাৎ আদায়কারী ও পরিশোধকারী ব্যাংকের পূর্ণ গাফিলতির জন্য এটি ঘটেছে। আদালত তার রায় যখন তার রায় জিনিয়ে বলেন যে, একবার যখন কোনো ব্যাংক স্থির নিশ্চিত হয় তার কোনো কর্মচারীর দ্বারা কোনো গ্রাহকের প্রতি কোনো অনিয়ম/জালিয়াতি হয়েছে, তৎক্ষণাৎ তার দায় স্বীকার করে নিয়ে ব্যাংক কর্তৃপক্ষ যেন গ্রাহকের ন্যায্য অর্থ মিটিয়ে দেয় এবং সাধারণ মানুষের সঙ্গে সুসম্পর্কের জন্য দৃষ্টান্ত স্থাপন করে এবং অপ্রয়োজনীয় মামলা মোকদমায় যেন জড়িয়ে না পড়ে। আমরা মহামান্য উচ্চ আদালতের এই প্রশংসনীয় পর্যবেক্ষণ কার্যকরী করার জন্য ব্যাংকগুলিকে আবেদন জানাই।

ইতি ভবদীয়,

স্বাক্ষর /-

(পি কে ভেক্টেশ্বরন)

যুগ্ম চীফ অফিসার

BP.BC.57 / 21.01.001/95

Ref.DBOD.BP.BC.57 / 21.01.001/95, মে ৪, ১৯৯৫ (19950504)

ব্যাংকে জালিয়াতি - আমানত অ্যাকাউন্টগুলি নিরীক্ষণ

অতিরিক্ত ব্যাংকিং নীতিসমূহ

আমাদের বিজ্ঞপ্তি নং DBOD.No.GC.BC. 193 / 17.04.001 / 93 তারিখ নভেম্বর ১৮, ১৯৯৩ এবং বিজ্ঞপ্তি নং BP.BC.106 / 21.01.001 / 94 তারিখ সেপ্টেম্বর ২৩, ১৯৯৪ প্রতি দৃষ্টি আকর্ষণ করছি, যেখানে আমানত অ্যাকাউন্ট খোলা ও পরিচালনার ক্ষেত্রে আমাদের নির্দেশিকা ও নিয়মাবলী কড়াকড়িভাবে মেনে চলার উপর বারংবার জোর দেওয়া হয়েছে যখন এই 'বেনামী' অ্যাকাউন্ট কিছু অসাধু ব্যক্তি ব্যবহার করে তৃতীয় পক্ষের চেক ও ড্রাফট ভাঙানোর জন্য। ব্যাংক অ্যাকাউন্ট অপব্যবহার থেকে রক্ষা করার জন্য পরবর্তী পদক্ষেপ হিসাবে ব্যাংকগুলিকে আমাদের বিজ্ঞপ্তি নং DBOD.No. GC. 202 / 17.04.001/93 তারিখ ডিসেম্বর ৬, ১৯৯৩ মাধ্যমে পরামর্শ দেওয়া হচ্ছে যেন ১লা জানুয়ারী, ১৯৯৪ থেকে আমানতকারী ও অ্যাকাউন্টের অধিকারী, যারা নাকি নতুন আমানত পরিচালনা করবেন তাঁদের ছবি (ফোটোগ্রাফ) অবশ্যই সংগ্রহ করেন। ব্যাংকগুলিকে আরও পরামর্শ দেওয়া হচ্ছে যে যাতে তারা তাদের শাখাগুলিকে প্রয়োজনীয় সতর্কতাগুলিকে লক্ষ্যনের বিরুদ্ধে আগাম সতর্ক করে দেয় এবং নতুন অ্যাকাউন্ট খোলা ও পরিচালনার ক্ষেত্রে অনিয়ম ঘটলে তাদের বিরুদ্ধে শাস্তিমূলক ব্যবস্থা গ্রহণ করা হবে।

২। আমরা লক্ষ্য করেছি, এই বিষয়ে আমাদের বারংবার নির্দেশ সত্ত্বেও নতুন বেনামী অ্যাকাউন্ট খোলা ও তৃতীয় পক্ষের জাল চেক ভাঙানো/অ্যাকাউন্ট দ্বারা ভাঙানো যাবে (অ্যাকাউন্ট পেয়ী) চেক ভাঙানো, সুদ/লভ্যাংশ তোলা, ফিরত অর্ডার তোলার ঘটনা আমাদের এবং সিকিউরিটিস অ্যাণ্ড এক্সচেঞ্জ বোর্ড অফ ইণ্ডিয়া (সেবি)-রও নজরে এসেছে। সাধারণত এইধরনের বেনামী অ্যাকাউন্টের টাকা অসাধু ব্যক্তির গুপ্ত খাতে বইয়ে দিয়ে খুব অল্প সময়ের মধ্যে বন্ধ করে দেয়।

সেই জন্য নতুন আমানত অ্যাকাউন্ট খোলা ও চালানোর ক্ষেত্রে নজরদারির ব্যবস্থায় আরও কড়াকড়ি করার জন্য ব্যাংকগুলিকে নিচে দেওয়া আরও কিছু ব্যবস্থা নেওয়ার বিষয়ে বলা হচ্ছে :

(ক) নতুন আমানত অ্যাকাউন্টগুলির উপর নিবিড় নজরদারি ব্যবস্থা চালু রাখা উচিত। যদিও নতুন আমানতগুলির উপর তদারকির প্রাথমিক দায়িত্ব বিভাগীয় রক্ষক বা প্রধানের (ইন-চার্জ) তবুও জালিয়াতি বা সন্দেহজনক লেনদেনের থেকে রক্ষা করার জন্য শাখা ম্যানেজার বা আমানত অ্যাকাউন্ট বিভাগের ম্যানেজারকে প্রথম তিনমাস নজরদারির পরামর্শ দেওয়া হচ্ছে। তাদের এটা পরিষ্কারভাবে জানিয়ে দেওয়া উচিত যে অ্যাকাউন্টগুলি খোলার প্রথম তিন মাসের মধ্যে যদি কোনো জালিয়াতির ঘটনা প্রকাশ পায় সে ক্ষেত্রে শাখা ম্যানেজার বা বিভাগীয় ম্যানেজারকে কৈফিয়ত দিতে বাধ্য থাকতে হবে।

(খ) বিরাট অঙ্কের নগদ টাকা তোলার ক্ষেত্রে কড়া জরদারি থাকার ব্যবস্থা বহাল থাকা উচিত। এটা লক্ষ্য করা গেছে যে তৃতীয় পক্ষের চেক, ড্রাফট ইত্যাদি বর্তমান বা নতুন খোলা অ্যাকাউন্টে জমা দেওয়া হয় এবং তারপরই বিরাট অঙ্কের নগদ টাকা ঐ অ্যাকাউন্টে থেকে তুলে নেওয়া হয়, যা লেনদেনের প্রকৃতি সম্বন্ধে সন্দেহের উদ্রেক করে। আমাদের বিজ্ঞপ্তি নং DBOD. No.FMC.BC.153 / 27.01.003 / 93-94 তারিখ সেপ্টেম্বর ১, ১৯৯৩-তে নির্দেশ করা আছে যে শাখা ম্যানেজারদের বিরাট অঙ্কের নগদ টাকা তোলার ব্যাপারে কড়া তদারকি করা উচিত। আমাদের পরামর্শ Rs.10 লক্ষ বা তার অধিক জমা দেওয়া বা তোলার ক্ষেত্রে আমানত অ্যাকাউন্টের উপর কড়া নজরদারির ব্যবস্থা চালু থাকা উচিত এএএমন কি অন্য অ্যাকাউন্ট যেমন ক্যাশ ক্রেডিট/ওভারড্রাফট ইত্যাদির ক্ষেত্রে একই রকম নজরদারী থাকবে। Rs.10 লক্ষ বা তার অধিক জমা দেওয়া বা তোলার ক্ষেত্রে প্রতিটি শাখাকে তাদের নিজস্ব খাতা (রেজিস্টার) চালু রাখতে হবে। জমা দেওয়ার বিস্তারিত তথ্যের মধ্যে অন্তর্ভুক্ত হবে জমাকারীর নাম, অ্যাকাউন্ট নম্বর, জমা দেওয়া নগদ টাকার পরিমাণ এবং অর্থ তোলার ক্ষেত্রে অ্যাকাউন্টধারীর নাম, অ্যাকাউন্টের নম্বর, অর্থ তোলার পরিমাণ ও চেক প্রাপকের নাম।

৩। অনুগ্রহ করে প্রাপ্তি স্বীকার করুন ও আমাদের নির্দেশ কঠোরভাবে পালন করার বিষয়টি নিশ্চিত করুন।