

बैंक ऑफ बड़ौदा Bank of Baroda

एचओ:बीआर:112:46

दिनांक 05.02.2020

परिचालन एवं सेवाएं विभाग
प्रधान कार्यालय, बड़ौदा

भारत में स्थित सभी शाखाओं/ कार्यालयों के लिए परिपत्र

सब फाइल – सामान्य-1

प्रिय महोदय/ महोदया,

विषय : धोखाधड़ियों को रोकने के लिए दिशानिर्देश/उपाय

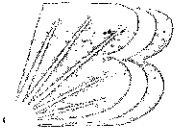
हम धोखाधड़ियों को रोकने से संबन्धित अपने परिपत्र सं एचओ:बीआर:111:213 दिनांक 09.08.2019 का मंदर्भ देते हैं. शाखाओं के सुलभ संदर्भ के लिए हम पुनः महत्वपूर्ण दिशानिर्देशों का निम्नानुसार उल्लेख करते हैं:

ए. मोबाइल नंबर का पंजीकरण /मोबाइल नंबर में परिवर्तन

1. ऐसे अनुरोध के लिए ग्राहक को खुद शाखा में जाना चाहिए.
2. ई-मेल, कूरियर/डाक से प्राप्त पत्र, टेलीफोन आदि जैसे किसी अन्य माध्यम से प्राप्त मोबाइल नंबर का पंजीकरण /मोबाइल नंबर में परिवर्तन के अनुरोध पर कार्रवाई नहीं की जानी चाहिए.
3. निर्धारित प्रारूप के अनुसार ही ग्राहक से आवेदन (फोटोग्राफ एवं केवाईसी दस्तावेज़ के साथ) स्वीकार किया जाना चाहिए.
4. सिस्टम में या शाखा में उपलब्ध रिकॉर्डों से फोटोग्राफ और हस्ताक्षर को सत्यापित करें.
5. ग्राहक से आवेदन प्राप्त होने पर मोबाइल नंबर अद्यतन करने से पहले शाखा को उनके पुराने/ मौजूदा मोबाइल नंबर पर संपर्क करना चाहिए और ग्राहक से पुष्टि प्राप्त करनी चाहिए. (सिस्टम से पुराने मोबाइल नंबर को नोट किया जाना चाहिए)
6. सावधानी पूर्वक जांच किए बिना ग्राहक का मोबाइल नंबर नहीं बदला जाना चाहिए.
7. शाखा जब तक अनुरोध की वास्तविकता से संतुष्ट नहीं हो जाती तब तक उसे मोबाइल नंबर बदलने के अनुरोध को स्वीकार नहीं करना चाहिए.

बी. अंतर –सोल अंतरण और क्लीयरिंग लेनदेन

रु. 2 लाख और अधिक तथा संदेह होने पर रु. 2 लाख से कम के अंतर सोल अंतरण और क्लीयरिंग लेनदेन पास करने से पहले ग्राहक से इसकी पुष्टि प्राप्त की जानी चाहिए. जब 2 लाख रुपये से कम के कई चेक एक बार में या कम अंतराल में प्रस्तुत किए जाएं तो शाखाओं को सूचित किया जाता है कि पूर्व में सूचित किए गए अनुसार ऑफ-सोल क्लीयरिंग रिपोर्ट जनरेट करें और क्लीयरिंग में भुगतान के लिए प्राप्त चेकों के संबंध में ग्राहक से पुष्टि प्राप्त करें.



बैंक ऑफ़ बड़ौदा Bank of Baroda

सी. गैर-आधार शाखा से खाता विवरणी जारी करना: -

शाखा को ग्राहक से लिखित अनुमति (विधिवत हस्ताक्षरित) प्राप्त किए बिना तथा पहचान के सत्यापन के बिना ग्राहक को खाता विवरणी जारी नहीं करनी चाहिए.

डी. आरटीजीएस/ एनईएफ़टी के माध्यम से धन प्रेषण :

ड्रॉप बॉक्स में चेक प्रस्तुति द्वारा आरटीजीएस/ एनईएफ़टी के माध्यम से निधि के धन प्रेषण के लिए अनुरोध वांछनीय नहीं है. चेक ड्रॉप बॉक्स की सुविधा चेक के संग्रहण के लिए है.

ए. जहां कहीं भी आरटीजीएस/ एनईएफ़टी का अनुरोध ग्राहक या उसके प्राधिकृत प्रतिनिधि (जिन्हें शाखा जानती है) द्वारा नहीं दिया जाता है, वहाँ ग्राहक से पुष्टि किए बिना संव्यवहार नहीं किया जाना चाहिए.

बी. ऐसे संव्यवहार को प्रोसेस करने के लिए, शाखा को निम्न बिन्दुओं का पालन करना चाहिए :

बी.1 संव्यवहार पास करने वाले अधिकारी (प्रथम) ग्राहक से पुष्टि प्राप्त करें और उसके बाद बीएच1/बीएच2 से ऐसे संव्यवहार को पारित करने का प्राधिकार प्राप्त करें.

अग्रिम खातों में नामे किए जाने के मामले में पुष्टि अग्रिम विभाग के अधिकारी द्वारा की जानी चाहिए.

बी. 2 बीएच1/ बीएच2 के प्राधिकार एवं पुष्टि को चेक के पीछे नोट करते हुए रिकॉर्ड अवश्य किया जाए.

थर्ड पार्टी के पक्ष में आरटीजीएस/एनईएफ़टी के लिए अनुरोध ई-मेल/ फ़ैक्स के माध्यम से स्वीकार नहीं किया जाना चाहिए. ग्राहक के हस्ताक्षर का सत्यापन चेक के साथ आरटीजीएस/एनईएफ़टी वाउचर पर भी किया जाना चाहिए.

ई. योरसेल्फ/ बैंक ऑफ़ बड़ौदा के पक्ष में जारी चेक :

- ग्राहकों को जागरूक किया जाना चाहिए कि जब कभी "योरसेल्फ" या "बैंक ऑफ़ बड़ौदा" के पक्ष में चेक जारी करें, अपने हस्ताक्षर के साथ चेक के पीछे लाभार्थी के ब्योरे, आईएफ़एस कूट आदि सहित प्रयोजन अवश्य लिखें, ताकि धोखाधड़ी संव्यवहारों को रोका जा सके. फ्रंट लाइन स्टाफ को चेक स्वीकार करते समय और नामे करते समय यह सुनिश्चित करना चाहिए कि ग्राहक द्वारा चेक के पीछे की ओर उक्त ब्योरा लिखा गया है. पास करने वाले अधिकारी द्वारा भी संव्यवहारों को प्राधिकृत करते समय इसका पुनः सत्यापन करना चाहिए.
- जब चेक प्राप्त होते हैं, उनपर तत्काल ट्रांसफर/ क्लियरिंग (जैसा भी मामला हो) की मोहर लगाई जानी चाहिए और उन्हें ऐसे किसी सुरक्षित स्थान पर रखा जाना चाहिए जो ग्राहकों की पहुँच से बाहर हो.
- चेकों को दराज में रखा जाना चाहिए एवं जब कभी स्टाफ सदस्य को किसी प्रयोजन से उठ कर जाना पड़े तो दराज को ताला लगाना चाहिए. (चेकों को टेबल काउंटर पर या काउंटर पर नहीं रखा जाना चाहिए जहां से कोई भी उन्हें उठा सके).



बैंक ऑफ़ बड़ौदा Bank of Baroda

- iv. जब कभी "फोर सेल्फ" या "बैंक ऑफ़ बड़ौदा" खाते के पक्ष में (खाता संख्या या आदाता के नाम) जारी अधिक मूल्य के चेक तीसरे पक्ष या खाताधारक के संगठन के कर्मचारियों के माध्यम से प्राप्त होते हैं, तब अदाकर्ता से आदाता के विवरण प्राप्त किए जाने चाहिए ताकि धोखाधड़ी को टाला जा सके.
- एफ. फोर आइ प्रिंसिपल का अनुपालन किया जाना चाहिए और एक ही उपयोगकर्ता द्वारा किसी भी संव्यवहार को दर्ज और पोस्ट नहीं किया जाना चाहिए. यदि इसे तात्कालिक मामले में किया भी जाता है तो इसे अनिवार्य रूप से दूसरे उपयोगकर्ता द्वारा सत्यापित किया जाना चाहिए.
- जी. डे एंड गतिविधियों को अनिवार्य रूप से पूरा किए बिना शाखाओं को बंद नहीं किया जाना चाहिए.
- एच. कई ग्राहकों को उनके खाता संख्या, डेबिट कार्ड नंबर, पिन, ओटीपी, पासवर्ड आदि जैसे विवरण प्राप्त करने के लिए टेलीफोन कॉल आते हैं, ग्राहकों को ऐसी जानकारी किसी के साथ साझा न करने के लिए शिक्षित किया जाना चाहिए क्योंकि बैंक अपने ग्राहकों से ऐसी जानकारी नहीं मांगता है.
- आई. ग्राहकों को सावधान रहने और सोशल मीडिया दोस्तों के प्रलोभन में न आने के लिए शिक्षित करें.
- जे. ड्रूकॉलर के माध्यम से दिए गए कॉलर के नाम की सूचना पर भरोसा न करें क्योंकि यह जानकारी प्रामाणिक नहीं होती. यह व्यक्ति द्वारा दर्ज किए गए कॉलर के नाम की जानकारी देता है. यह किसी भी नाम को स्वीकार करता है.
- के. सरकारी खाते में अत्यधिक मूल्यवाले संव्यवहारों की डीलिंग करते समय विशेष ध्यान रखें.

कृपया पूर्ण अनुपालन सुनिश्चित करें.

भवदीय,

(के आर कनोजिया)

महाप्रबंधक

(परिचालन एवं सेवाएं)

(५)



बैंक ऑफ बड़ौदा Bank of Baroda

HO:BR:112 : 4C

Date: 05-02-2020

Operations & Services Department
Head Office, Baroda

CIRCULAR TO ALL BRANCHES / OFFICES IN INDIA

Sub File: Gen-1

Dear Sir / Madam,

Re: Guidelines/Measures for prevention of frauds

We refer to our circular No. HO:BR:111:213 dated 09.08.2019 regarding guidelines for prevention of frauds. For ready reference of branches, we once again reiterate important guidelines as under:-

A. Registration of Mobile number/ Change of Mobile number:

1. **Customer should visit the branch personally for such request.**
2. Request for Registration of / change of mobile number should not be entertained by any other mode such as email, letter received through courier /post/telephone etc.
3. Application (along with photograph and KYC document) from customer should be accepted as per prescribed format.
4. Verify the Photograph and signature available in the system or records available with the branch.
5. Branch should Contact and obtain confirmation from customer on old/ existing mobile number before changing the same when application is received. (old mobile number should be noted from the system.)
6. Without making discreet inquiry, mobile number of the customer should not be changed.
7. Branch should not entertain the request for changing the mobile number until they fully satisfy themselves for genuineness of the request.

B. Inter-sol transfer and clearing transactions:

Confirmation should be obtained from customer before passing Inter-sol transfer and clearing transactions for Rs.2 lacs and above and **in case of doubt for below Rs. 2 lacs also**. When number of cheques below Rs.2 lacs are presented at a time or at a less interval. Branches are advised to generate off-sol clearing report as advised earlier and obtain confirmation from customers regarding cheques presented for payment in clearing.

C. Issuing account statement from Non-Base branch:-

Branch should not issue account statement to customer without obtaining written request (duly signed) from customers and only after verifying his/her identity.

प्रधान कार्यालय - परिचालन एवं सेवाएँ विभाग, "बड़ौदा भवन", 7वां तल, आर सी दत्त रोड, अलकापुरी, बड़ौदा-390 007. भारत
Head Office - Operations & Services Dept. "Baroda Bhavan", 7th Floor, R. C. Dutt Road, Alkapuri, Baroda - 390007. INDIA.
दूरभाष / Telephone : 0265-2316797/69/68/67/66/65, ई-मेल / E-mail : operations.ho@bankofbaroda.com



बैंक ऑफ बड़ौदा Bank of Baroda

D. Remittance through RTGS/NEFT:

Request for remittance of funds through RTGS/NEFT by way of tendering cheque in drop box is **not desirable**. Cheque drop box facility is for collection of cheques.

- a. **Wherever RTGS/NEFT request is not given by customer himself or his authorized representative (well known to the branch) The transaction should be initiated after obtaining confirmation from the customer.**
- b. **For processing such transactions, branch to follow as under:-**

b.1 The Passing officer (first) to obtain confirmation from customer and then to obtain authority from BH1/BH2 for executing of such transactions.

In case of debit in advances account, the confirmation to be done by the officer looking after the advances department.

b.2 Record of confirmation and authority of BH1/BH2 must be noted on back of the cheque.

Request for RTGS/NEFT favoring third party should not be entertained through email/fax. Signature of customer's should be verified on cheque as well as RTGS/NEFT voucher.

E. Cheque favoring Yourself/Bank of Baroda

- I. Customers should be educated that whenever cheques are issued favoring "Yourself" or in favour of "Bank of Baroda", **the purpose along with beneficiary details, IFS code etc., must be written on the back side of cheque under customer signature so that fraudulent transactions may be avoided.** The frontline staff must ensure that the above details are written by the customers on the back of the cheque while accepting and debiting the cheques. Passing officer must re-verify the same while authorizing the transactions.
- II. **When cheques are received, transfer/clearing (as the case may be) stamp should be affixed on them immediately and should be kept at proper place which should be beyond the access of customers.**
- III. The cheques may be kept in drawer and drawer should be locked whenever staff has to leave the counter for any purpose. (Cheques should not be kept on table or counter where anybody can pick up).
- IV. Whenever high value cheques favoring "Yourself" or "Bank of Baroda", Account (Account No. or Name of payee) are received **through 3rd party or through employees of Account holder's organization, the credentials of payee must be ascertained from the drawer to avert any fraud.**



बैंक ऑफ बड़ोदा Bank of Baroda

- F. Four eye principal should be complied with and no transactions should be entered and posted by same user. If it is done in case of urgency, it should be verified by second user invariably.
- G. Branches should not be closed without completing day end activities invariably.
- H. Many customers are receiving telephone calls for asking their details like account number, Debit card number, PIN, OTP, Password etc., Customers should be educated not to share such information with anybody as bank is not asking such information from their customers.
- I. To educate the customers to be careful and not lured by social media friends.
- J. Not to rely on information on name of caller given through True callers as it is not authentic. It give information on name of caller which was entered by the person. It accepts any name.
- K. To be careful while dealing with high value transactions in Government Accounts.

Please ensure strict Compliance.

Yours faithfully,

(K R Kanojia)
General Manager
(Operations & Services)

c:\users\operations.ho\desktop\bina 20\circulars\fraud prevention measures and inter-sol.docx