

संचालक मण्डल की बैठक दिनांक 30.12.2021 के प्रस्ताव संख्या 7 में अनुमोदित

सुरक्षित जमा लॉकर के लिये बैंकों द्वारा प्रदान की जाने वाली लॉकर सुविधा-संशोधित अनुदेश 01 जनवरी 2022 से लागू

(नए और मौजूदा सुरक्षित जमा लॉकर और वस्तुओं की सुरक्षित अभिरक्षा दोनों पर लागू)

भाग I : लॉकर सुविधा के लिए ग्राहक उचित सावधानी

1. ग्राहक उचित सावधानी :-

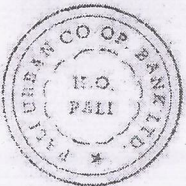
- 1.1 बैंक के मौजूदा ग्राहक जिन्होंने लॉकर सुविधा के लिए आवेदन किया है और वे सभी भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा जारी मास्टर निर्देश-अपने ग्राहक को जानिए (केवाईसी) निर्देश, 2016 (10 मई 2021 तक संशोधित) के तहत ग्राहक उचित सावधानियों का पालन करने के बाद उन्हें लॉकर सुविधा दी जा सकती है।
- 1.2 यदि ग्राहक का बैंक से कोई अन्य बैंकिंग सम्बन्ध नहीं है और वे सभी भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा जारी 'मास्टर निर्देश-अपने ग्राहक को जानिए (केवाईसी) निर्देश, 2016 (10 मई 2021 तक संशोधित)' के तहत ग्राहक उचित सावधानियों का पालन करते हैं तो उन्हें भी लॉकर सुविधा दी जा सकती है। ग्राहक यदि किसी भी अधिकार और क्षमता में लॉकर किराए पर ले रहा हो तो उसे भी ग्राहक उचित सावधानियों को पूर्णतया पालन करना होगा।
- 1.3 बैंक के लॉकर समझौते में एक खंड (Clause) शामिल होगा, जिसके अन्तर्गत लॉकर धारक द्वारा यदि लॉकर के अन्दर कुछ भी अवैध या कोई खतरनाक पदार्थ रखा जाता है तो बैंक उसके विरुद्ध उचित कार्यवाही अमल में लायेगी।
- 1.4 बैंक लॉकर धारक एवं लॉकर धारक द्वारा अधिकृत व्यक्ति द्वारा लॉकर ऑपरेट करने एवं बैंक में लॉकर धारक के रिकॉर्ड में व्यवस्थित करने के लिए उसकी नवीनतम पासपोर्ट आकार की फोटो भी प्राप्त करेगा।

भाग II : लॉकर आवंटन

2. ग्राहकों को उचित विकल्प चुनने की सुविधा हेतु, बैंक खाली लॉकरों की एक शाखावार सूची तैयार करेंगे एवं साथ ही कोर बैंकिंग सिस्टम (CBS) द्वारा ग्राहकों को प्रतीक्षा सूची प्रदान करेंगे। बैंक लॉकर के आवंटन के लिए सभी आवेदनों की प्राप्ति की रसीद भी देंगे और यदि लॉकर, आवंटन के लिए उपलब्ध नहीं हैं तो ग्राहकों को प्रतीक्षा सूची संख्या प्रदान करेंगे।

2.1 मॉडल लॉकर करार :

- 2.1.1 सुरक्षित जमा लॉकरों के लिए बैंकों के पास बोर्ड द्वारा अनुमोदित समझौता होना चाहिए। इस प्रयोजन के लिए, बैंक आईबीए द्वारा तैयार किए जाने वाले मॉडल लॉकर करार को अपना सकते हैं। यह करार इन संशोधित अनुदेशों और इस संबंध में माननीय सर्वोच्च न्यायालय के निर्देशों के अनुरूप होगा। बैंक यह सुनिश्चित करेंगे कि उनके लॉकर समझौते में कोई अनुचित नियम या शर्त शामिल नहीं है। इसके अलावा, बैंक के हितों की रक्षा के लिए करार की शर्त व्यापार के सामान्य आवश्यकता से अधिक कठिन नहीं होगी। बैंक 01 जनवरी 2023 तक मौजूदा लॉकर ग्राहकों के साथ अपने लॉकर करार का नवीनीकरण करेंगे।
- 2.1.2 किसी ग्राहक को लॉकर के आवंटन के समय, बैंक उस ग्राहक के साथ, जिसे लॉकर की सुविधा प्रदान की जाती है, विधिवत मुहर लगे कागज पर एक समझौता करना होगा। दोनों पक्षों द्वारा हस्ताक्षरित दो प्रतियों में लॉकर समझौते की एक प्रति लॉकर-किराएदार को उसके अधिकारों और जिम्मेदारियों को जानने के लिए प्रस्तुत की जाएगी। मूल करार बैंक की उस शाखा के साथ रखा जाएगा जहां लॉकर स्थित है।



कृ.पू.उ.

2.2 लॉकर किराया :-

- 2.2.1 जहां लॉकर धारक न तो लॉकर संचालित करता है और न ही किराए का भुगतान करता है ऐसी परिस्थिति में लॉकर किराए का शीघ्र भुगतान सुनिश्चित करने के लिए, बैंकों को लॉकर आवंटन के समय एक Term Deposit प्राप्त करने की अनुमति दी जाती है, जिसमें तीन साल का किराया और लॉकर खोलने के शुल्क आदि शामिल होंगे। हालांकि, बैंक मौजूदा लॉकर धारकों या संतोषजनक परिचालन खाते वाले लोगों से ऐसी Term Deposit पर जोर नहीं देगा। और यदि बैंक द्वारा Term Deposit को अनुमत समय सीमा से अधिक प्राप्त किया गया तो उसे एक प्रतिबंधात्मक प्रथा के रूप में माना जाएगा।
- 2.2.2 यदि लॉकर का किराया अग्रिम रूप से वसूल किया जाता है, तो ग्राहक द्वारा बैंक को लॉकर के समर्पण के वक्त, बैंक अग्रिम किराए की राशि ग्राहक को वापस करेगा।
- 2.2.3 यदि शाखा के विलय/बंद/स्थानांतरण जैसी कोई परिस्थिति उत्पन्न होगी है, तो बैंक इस संबंध में दो समाचार पत्रों (जिसमें से एक स्थानीय भाषा में हो) में सार्वजनिक सूचना देगा और ग्राहकों को सुविधा बदलने या बंद करने के विकल्पों के साथ कम से कम दो महीने पहले सूचित करेगा। प्राकृतिक आपदाओं या ऐसी किसी अन्य आपात स्थिति के मामले में, बैंक अपने ग्राहकों को जल्द से जल्द उचित रूप से सूचित करने का प्रयास करेगा।

भाग III: अवसरचना और सुरक्षा मानक :-

3.1 स्ट्रांग रूम/वॉल्ट की सुरक्षा :-

- 3.1.1 बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि जिस क्षेत्र में ग्राहकों को लॉकर सुविधा दी जायेगी क्या वह अपराधिक तोड़-फोड़ को रोकने के लिए उचित रूप से सुरक्षित है। बैंकों में लॉकर रूम/वॉल्ट में प्रवेश और निकास का एक ही मार्ग हो। प्राकृतिक आपदा एवं आकस्मिक परिस्थिति से बचाने के लिए स्ट्रांग रूम (जहां लॉकर रखे गये हैं) को पर्याप्त रूप से सुरक्षित किया जाना चाहिए।
- 3.1.2 बैंक लॉकर से सम्बन्धित एक्सेस कंट्रोल सिस्टम स्थापित करेगा, जो किसी भी अनधिकृत प्रवेश को प्रतिबंधित करेगा और लॉकर एक्सेस करने हेतु डिजिटल रिकॉर्ड व्यवस्थित करेगा। बैंक सीसीटीवी कैमरे के तहत स्ट्रांग रूम के प्रवेश और निकास और संचालन के सामान्य क्षेत्रों की रिकॉर्डिंग करेगा जिसे बैंक को कम से कम 180 दिनों तक सुरक्षित रखना होगा एवं किसी भी प्रकार का न्यायिक मामला पेश आने व उसके निपटान तक बैंक उस रिकॉर्डिंग को अपने पास सुरक्षित रखेगा।
- 3.1.3 आंतरिक लेखापरीक्षक यह सुनिश्चित करेगा की इस सम्बन्ध में उचित सुरक्षा मापदण्डों का पालना किया जा रहा है।

3.2 लॉकर मानक :-

- 3.2.3 कानून प्रवर्तन एजेंसियों द्वारा लॉकर की पहचान (जरूरत पड़ने पर) को सुविधाजनक बनाने की दृष्टि से बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि शाखा का पहचान कोड सभी लॉकर की चाबियों पर अंकित हो। इसके अलावा, शाखा में लॉकरों का संरक्षक नियमित रूप से शाखा में रखी चाबियों की जांच करेगा ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि वे उचित स्थिति में हैं। बैंक लॉकर धारक को केवल बैंक द्वारा प्रदान की गई चाबी के साथ लॉकर संचालित करने की अनुमति देगा, हालांकि अतिरिक्त तौर पर ग्राहक अपने स्वयं के पैडलॉक का उपयोग भी कर सकता है।

भाग IV लॉकर संचालन :-

4.1 ग्राहकों द्वारा नियमित परिचालन :-

- 4.1.1 बैंक के संबंधित अधिकारियों द्वारा लॉकर धारक या उसके द्वारा अधिकृत व्यक्ति की पहचान और उसके उचित सत्यापन के बाद लॉकर संचालित करने की अनुमति प्रदान की जायेगी। बैंक लॉकर धारकों सहित सभी व्यक्तियों का रिकॉर्ड रखेगा, जिन्होंने लॉकर का उपयोग किया है और जिस तारीख और समय (चैक-इन और चेक-आउट समय दोनों) पर उन्होंने लॉकर खोला और बंद किया है और उनके हस्ताक्षर प्राप्त करेगा।
- 4.1.2 लॉकर धारकों को लॉकर ऑपरेट कराने के लिए अधिकृत बैंक का अधिकारी, पहली चाबी से लॉकर को अनलॉक करने के बाद लॉकर धारक द्वारा लॉकर खोलते समय मौजूद नहीं रहेगा। बैंक यह सुनिश्चित करेगा की एक साथ कई ग्राहक लॉकर ऑपरेट करना चाहे तो उनमें आपस में गोपनीयता बनी रहे।



कृ.पृ.उ..

4.1.3 बैंक दिन की समाप्ति से पहले ग्राहक के पंजीकृत ईमेल आईडी और मोबाईल नंबर पर एक सकारात्मक पुष्टि के रूप में एक ईमेल और एसएमएस अलर्ट भेजेगा, जिसमें लॉकर के संचालन की तारीख और समय और अनाधिकृत लॉकर ऑपरेट मामले में निवारण की प्रक्रिया की सूचना का उल्लेख होगा।

4.2 बैंकों द्वारा आंतरिक नियंत्रण :-

4.2.1 जब भी लॉकर धारक द्वारा लॉकर को सरेंडर किया जाता है, तो तालों के अंतर-परिवर्तन की एक प्रणाली होनी चाहिए। खाली लॉकरों की चाबियां सीलबंद लिफाफों में रखी जाएंगी। डुप्लीकेट मास्टर चाबियां बैंक की किसी अन्य शाखा में जमा की जाएंगी। मास्टर चाबियों की संयुक्त निगरानी का उचित रिकॉर्ड होना चाहिए। बैंक सरेंडर/खाली लॉकरों और उनकी चाबियों का समय-समय पर आकस्मिक सत्यापन बैंक के किसी ऐसे अधिकारी द्वारा कराएगा जो उनकी निगरानी (उसी शाखा का अधिकारी न हो) से संबंधित नहीं है और ऐसे सत्यापन के प्रमाण के रूप में उचित रिकॉर्ड रखेगा।

4.2.2 बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि लॉकर और लॉकर चाबी संबंधी रजिस्टर बैंक सिस्टम (सीबीएस) में उचित रूप से व्यवस्थित हैं।

4.2.3 बैंक का अभिरक्षक (शाखा प्रबन्धक) यह जांच करेगा कि संचालन के बाद लॉकर ठीक से बंद किया है या नहीं। यदि ऐसा नहीं किया गया है, तो लॉकर को तुरंत बंद कर दिया जाना चाहिए, और लॉकर किराए पर लेने वाले को तुरंत ई-मेल के माध्यम से या एसएमएस के माध्यम से या पत्र के माध्यम से सूचित किया जावे ताकि वे लॉकर में रखे गये सामान के संबंध में किसी भी परिणामी विसंगति को सत्यापित कर सकें। शाखा प्रबन्धक रजिस्टर में लॉकर को ठीक से बंद न करने और बैंक द्वारा इसे बंद करने के तथ्य को तारीख और समय के साथ दर्ज करेगा। इसके अलावा, लॉकर रूम का अभिरक्षक (शाखा प्रबन्धक या शाखा का कोई भी अधिकारी) दिन के अंत में लॉकर रूम की भौतिक जांच करेगा ताकि यह सुनिश्चित कर सके कि लॉकर ठीक से बंद हैं, और बैंकिंग घंटों के बाद कोई भी व्यक्ति अनजाने में लॉकर रूम में उपस्थित नहीं है।

भाग V : नामांकन सुविधा और दावों का निपटान :-

5.1 नामांकन सुविधा :-

5.1.1 बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 की धारा 45-जेडसी से 45-जेडएफ और बैंकिंग कंपनी (नामांकन) नियम, 1985/सहकारी बैंक (नामांकन) नियम, 1985 के प्रावधानों के अनुसार बैंक सुरक्षित जमा लॉकर और वस्तुओं की सुरक्षित अभिरक्षा के मामले में नामांकन सुविधा प्रदान करेंगे। यदि नामिती अव्यक्त है, तो बैंक द्वारा खातों के लिए निर्धारित समान प्रक्रिया का पालन किया जाएगा। ग्राहक से उनके विकल्प पर नामिती के पासपोर्ट आकार की फोटो जिसे ग्राहक द्वारा सत्यापित किया गया हो, प्राप्त की जा सकती है और रिकॉर्ड में संरक्षित किया जा सकता है।

5.1.2 बैंकिंग कंपनी (नामांकन) नियम, 1985/सहकारी बैंक (नामांकन) नियम, 1985 के तहत निर्धारित विभिन्न प्रपत्रों के लिए (सुरक्षित अभिरक्षा में छोड़ी गई सामग्री के लिए प्रपत्र एससी1, एससी2 और एससी3 और सुरक्षा लॉकरों के लिए प्रपत्र एसएल1, एसएल1ए, एसएल2, एसएलए3 और एसएल3ए) दो गवाहों द्वारा केवल अंगूठे के निशान को प्रमाणित करने की आवश्यकता होगी।

5.1.3 लॉकर किराएदारों द्वारा बनाई गई अपनी बहियों में नामांकन, रद्दीकरण और/या नामांकन के बदलाव को दर्ज करने के लिए बैंकों के पास उपयुक्त प्रणालियां और प्रक्रियाएं होगी।

5.1.4 नामांकन, रद्दीकरण और/या नामांकन में परिवर्तन संबंधी विधिवत भरे हुए फॉर्म की प्राप्ति को स्वीकार करने के लिए बैंक एक उचित प्रणाली तैयार करेंगे। इस तरह की पावती सभी ग्राहकों को दी जाएगी, भले ही ग्राहकों द्वारा इसकी मांग की गई हो या नहीं।

5.2 ग्राहक की मृत्यु के मामलों में दावों का निपटान :-

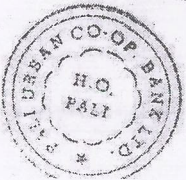
5.2.1 दावों के निपटान के लिए बैंकों के पास बोर्ड द्वारा अनुमोदित पॉलिसी होनी चाहिए। राज्य और केन्द्रीय सहकारी बैंकों के मामलों में नाबार्ड द्वारा तैयार MoP का अनुपालन किया जाएगा।

5.2.2 बैंकों के पास बैंककारी विनियमन अधिनियम 1949 की धारा 45ZC से 45ZF के प्रावधानों और बैंकिंग कम्पनी (नामांकन) नियम, 1985/सहकारी बैंक (नामांकन) नियम, 1985 और भारतीय अनुबंध अधिनियम और भारतीय उत्तराधिकार अधिनियम के प्रासंगिक प्रावधानों के अनुसार नामांकित व्यक्ति को सुरक्षा लॉकर/सुरक्षित अभिरक्षा की सामग्री जारी करने और अन्य व्यक्तियों के दावों के नोटिस के प्रति सुरक्षा के लिए और नामांकन के लिए बोर्ड द्वारा अनुमोदित पॉलिसी होगी।

कृ.पृ.उ.



- 5.2.3 यह सुनिश्चित करने के लिए सुरक्षित अभिरक्षा में छोड़ी गई वस्तुएं और लॉकर की सामग्री वास्तविक नामांकित व्यक्ति को वापस कर दी गई है, साथ ही मृत्यु के प्रमाण को सत्यापित करने के लिए, बैंक लागू कानूनों और नियामक दिशा निर्देशों के अनुसार अपने स्वयं का दावा प्रारूप तैयार करेंगे ।
- 5.2.4 दावों के निपटान के लिए समय सीमा :- बैंक मृत लॉकर किराएदारों के संबंध में जमाकर्ता की मृत्यु के प्रमाण की प्रस्तुति और नामांकन के संदर्भ में दावेदार(ओं) की उपर्युक्त पहचान के अधीन दावे की प्राप्ति की तारीख से 15 दिनों के भीतर दावों का निपटान करेंगे और लॉकर की सामग्री को उत्तरजीवी(यों)/नामित(यों) को, जैसा भी मामला हो, सौंप देंगे ।
- 5.2.5 बैंक मृतक लॉकर-किराएदारों/सुरक्षित अभिरक्षा खातों के जमाकर्ताओं जैसे शेयर हॉल्डर्स आदि और निर्धारित अवधि से ज्यादा समय से लंबित दावों की संख्या का विवरण, उसके कारणों सहित बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति को उचित अंतराल पर, निरंतर आधार पर, रिपोर्ट करेंगे । बैंकों के बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति दावों के निपटान की समीक्षा करेगी और यह सुनिश्चित करने के लिए सुझाव देगी कि दावों का यथाशीघ्र निपटान किया जाता है यदि न्यायालयों के समक्ष कोई मुकदमा लंबित न हो या नामांकन के संदर्भ में वास्तविक दावेदार की पहचान करने में कोई कठिनाई न हो ।
- 5.3 सुरक्षित जमा लॉकरों में वस्तुओं तक पहुंच/सुरक्षित अभिरक्षा में रखे गए सामग्रियों की वापसी :-
- 5.3.1 यदि लॉकर धारक किसी व्यक्ति को लॉकर में सामग्री प्राप्त करने के लिए नामित करता है और उस लॉकर धारक की मृत्यु हो जाती है तो, मृत्यु प्रमाण पत्र के सत्यापन के बाद और उस नामित व्यक्ति की पहचान और वास्तविकता से संतुष्ट होने के बाद, बैंक निर्धारित तरीके से एक वस्तुसूची लेने के बाद, ऐसे नामित व्यक्ति को, लॉकर की सामग्री को हटाने की स्वतंत्रता सहित लॉकर आपरेट करने की अनुमति देगी । यदि लॉकर को उत्तरजीविता खंड के साथ संयुक्त रूप से किराए पर लिया गया था और लॉकर धारक ने निर्देश दिया था कि लॉकर को ऑपरेट "या तो या उत्तरजीवी", "कोई भी या उत्तरजीवी" या "पूर्व या उत्तरजीवी" या बैंकिंग विनियमन अधिनियम, 1949 के प्रावधानों के तहत अनुमतनीय किसी अन्य उत्तरजीविता खंड के अनुसार करेगा तो बैंक संयुक्त लॉकर धारक में से एक या अधिक की मृत्यु की स्थिति में इस अध्यादेश का पालन करेंगे ।
- 5.3.2 हालांकि, बैंक नामिती/उत्तरजीवी को जमा सामग्री तक एक्सेस देने से पहले निम्नलिखित सुनिश्चित करेंगे :-
- (अ) उचित दस्तावेजी साक्ष्य प्राप्त करके उत्तरजीवी(ओं)/नामांकित व्यक्ति(ओं) की पहचान और लॉकर के किरायेदार की मृत्यु के तथ्य को स्थापित करने में पर्याप्त ध्यान और सावधानी बरतें ;
- (ब) यह पता लगाने के लिये अथक प्रयास करें कि क्या अदालतों/फोरमों से कोई आदेश या निर्देश जारी हुआ है, जो इसे मृतक के लॉकर तक पहुंच देने से रोकता है ; और
- (स) उत्तरजीवी (उत्तरजीवियों)/नामित व्यक्ति (व्यक्तियों) को यह स्पष्ट किया जाना चाहिए कि लॉकर/सुरक्षित जमा वस्तुओं तक एक्सेस, उन्हें केवल लॉकर के मृतक किराएदार के विधिक उत्तराधिकारियों के न्यासी के रूप में दी जाती है ।
- बैंक की सुरक्षित अभिरक्षित सामग्रियों को वापस लौटाने के लिए भी इसी तरह की प्रक्रिया अपनाई जाएगी ।
- 5.3.3 बैंक यह सुनिश्चित करेंगे कि लॉकर की सामग्री, जब किसी नाबालिग नामित व्यक्ति की ओर से लौटाने की मांग की जाती है, तो विधिक रूप से नाबालिग की ओर से नामित सक्षम व्यक्ति उक्त वस्तु को प्राप्त करेगा । इसके अलावा, बैंक दो स्वतंत्र गवाहों की उपस्थिति में वस्तुओं की एक सूची तैयार करेंगे, पहला बैंक का एक अधिकारी और दूसरा दावेदार, जो नामिती हो सकता है या नाबालिग की ओर से वस्तु प्राप्त करने के लिए नामित सक्षम व्यक्ति ।
- 5.3.4 बैंक नामिती (दावेदार) या नाबालिग की ओर से वस्तु प्राप्त करने के लिए सक्षम व्यक्ति से, जो भी स्थिति हो, अलग से यह वचनपत्र प्राप्त करेगा कि लॉकर में या बैंक की सुरक्षित जमा में रखी सभी सामग्री, उसने प्राप्त कर ली हैं और लॉकर अब खाली है तथा बैंक द्वारा लागू मानदंडों के अनुसार किसी अन्य ग्राहक को लॉकर आवंटित करने में उसे कोई आपत्ति नहीं है ।
- 5.3.5 सुरक्षित जमा वस्तुओं के लॉकर के मृतक किरायेदार/जमाकर्ता के उत्तरजीवी/नामांकित व्यक्ति तक एक्सेस प्रदान करते समय, जब तक नामांकन में कोई विसंगति न हो, बैंक उत्तराधिकार प्रमाण पत्र, प्रशासन पत्र या प्रोबेट आदि जमा कराने या उत्तरजीवी/नामांकित व्यक्ति से क्षतिपूर्ति या जमानती का कोई बॉण्ड प्राप्त करने पर जोर देने से बचें । इस संबंध में, बैंक पैरा 5.3.2 (Point No.-2 here) के अन्तर्गत निर्देशों पर ध्यान दें ।



5.3.6 यदि लॉकर के मृतक किरायेदार ने कोई नामांकन नहीं किया था या जहां संयुक्त किरायेदारों ने किसी स्पष्ट उत्तरजीविता खंड के माध्यम से कोई अधिदेश नहीं दिया था कि जीवित बचे लोगों में से एक या अधिक लोगों तक एक्सेस दी जा सकती है, तो बैंक लॉकर के मृतक किरायेदार के विधिक उत्तराधिकारी/विधिक प्रतिनिधि तक एक्सेस को सुगम बनाने के लिए बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति अपनाएंगे। इस संबंध में, बैंक पैरा 5.3.2 (Point No.-2 here) के अंतर्गत निर्देशों पर ध्यान दें।

भाग VI: लॉकर को बंद करना और उसमें रखे वस्तुओं का निपटान करना :-

6. यह भाग ग्राहक द्वारा अपनी मूल कुंजी का प्रयोग करके सामान्य एक्सेस के माध्यम के अलावा किसी अन्य तरीके से लॉकर खोलने पर निम्नलिखित परिस्थितियों में से किसी स्थिति पर लागू होता है :-

- (i) यदि किरायेदार चाबी खो देता है और अपने खर्च पर लॉकर खोलने के लिए अनुरोध करता है अथवा
- (ii) यदि सरकारी प्रवर्तन एजेंसियों ने लॉकरों को जब्त करने के लिए न्यायालय या उपयुक्त सक्षम प्राधिकारी के आदेशों के साथ बैंक से सम्पर्क किया है और लॉकर तक एक्सेस का अनुरोध किया है अथवा
- (iii) यदि बैंक को लगता है कि लॉकर वापस लेने की जरूरत है क्योंकि लॉकर का किरायेदार समझौते के नियम व शर्तों का पालन करने में सहयोग नहीं कर रहा है।

बैंक प्रासंगिक विधिक और संविदात्मक प्रावधानों को ध्यान में रखते हुए सभी संभावित स्थितियों के लिए लॉकर खोलने के लिए एक मानक परिचालन प्रक्रिया (SOP) के साथ बोर्ड द्वारा अनुमोदित एक स्पष्ट नीति अपनाएंगे।

6.1 ग्राहक के अनुरोध पर लॉकर सामग्री का निपटान :-

6.1.1 यदि बैंक द्वारा दी गई लॉकर की कुंजी को लॉकर धारक द्वारा खो दी जाती है, तो लॉकर धारक इस संबंध में बैंक को तत्काल सूचित करेगा। लॉकर धारक से एक वचनपत्र भी प्राप्त किया जा सकता है कि जो कुंजी खो गई है, यदि भविष्य में मिली तो उसे बैंक को सौंप दिया जाएगा। लॉकर खोलने, ताला बदलने और खोई हुई कुंजी को बदलने के सभी खर्च लॉकर धारक से वसूल किए जा सकते हैं। खोई हुई कुंजियों को बदलने पर लागू शुल्कों की सूचना लॉकर धारक को दी जाएगी।

6.1.2 बैंक या उसके अधिकृत तकनीशियन द्वारा लॉकर खोलने का कार्य केवल लॉकर धारक की उचित पहचान, गुमसुदगी के तथ्य का उचित रिकॉर्ड और लॉकर धारक द्वारा लॉकर को खोलने के की लिखित अनुमति के बाद ही किया जाना है।

6.1.3 यह कार्रवाई ग्राहक एवं बैंक के एक प्राधिकृत अधिकारी की उपस्थिति में की जाएगी। यह सुनिश्चित करना होगा कि आसपास के लॉकर ऐसे किसी भी परिचालन से प्रभावित न हो और लॉकर की सामग्री लॉकर तोड़ने या उसे पुनः ठीक करने की प्रक्रिया के दौरान लॉकर के किरायेदार के अलावा किसी अन्य व्यक्ति के संपर्क में न आए।

6.2 किसी भी विधिक प्रवर्तन प्राधिकरण द्वारा लॉकर में रखे सामग्री और बैंक की सुरक्षित अभिरक्षा में रखी सामग्रियों की कुर्की और वसूली :-

6.2.1 लॉकर धारक द्वारा लॉकर में रखी सामग्री या बैंक की सुरक्षित जमा में रखी वस्तुओं की कुर्की और वसूली के मामले में किसी न्यायालय के आदेशों के अंतर्गत किसी अधिकारी द्वारा या शक्ति प्राप्त किसी अन्य सक्षम प्राधिकारी द्वारा पारित आदेश प्राप्त होने पर बैंक उन आदेशों के निष्पादन और कार्यान्वयन में सहयोग करेगा।

6.2.2 बैंक लॉकर में रखे सामग्री या बैंक की सुरक्षित जमा में रखी वस्तुओं की कुर्की और वसूली के लिए प्राप्त आदेशों और संबंधित दस्तावेजों को सत्यापित करेगा और इस संबंध में स्वयं को संतुष्ट करेगा। लॉकर धारक को पत्र के साथ-साथ पंजीकृत ईमेल आईडी/मोबाईल नंबर पर ईमेल/एसएमएस द्वारा सूचित किया जाएगा कि सरकारी प्राधिकारियों ने लॉकर में रखे सामग्री या बैंक की सुरक्षित जमा में रखी वस्तुओं की कुर्की और वसूली या जब्ती के लिए उनसे संपर्क किया है। ऐसे सरकारी प्राधिकारियों, दो स्वतंत्र गवाहों और बैंक के एक अधिकारी की उपस्थिति में जब्त किए गए लॉकर में रखे सामग्री या बैंक की सुरक्षित जमा में रखी वस्तुओं की एक सूची तैयार की जाएगी और सभी द्वारा इस पर हस्ताक्षर किए जाएंगे। उक्त सूची की एक प्रति ग्राहक को बैंक के रिकॉर्ड में उपलब्ध पते पर भेजी जाएगी या स्वीकार के तौर पर ग्राहक को हाथ में सौंपी जा सकती है।

6.2.3 बैंक भविष्य में किसी भी वाद-विवाद से बचने के लिए विधिक रूप से लॉकर तोड़ने और सूची मूल्यांकन करने की प्रक्रिया का एक विडियो भी रिकॉर्ड व्यवस्थित करेगा।

6.3 लॉकर किराए का भुगतान न करने के कारण बैंकों द्वारा लॉकर सामग्री का निपटान :-



कृ.पृ.उ..

6.3.1 यदि ग्राहक द्वारा लगातार तीन वर्षों तक किराए का भुगतान नहीं किया जा रहा है, तो बैंकों को उचित प्रक्रिया का पालन करते हुए किसी भी लॉकर को खोलने का विवेकाधिकार होगा। आवंटन में किसी भी बदलाव से पहले बैंक मौजूदा लॉकर-किराएदार को सूचित करना सुनिश्चित करेगा और उसे उसके द्वारा जमा की गई वस्तुओं को वापस लेने का उचित अवसर देगा। इस आशय का एक खंड (Clause) लॉकर समझौते में शामिल किया जा सकता है।

6.3.2 बैंक लॉकर को तोड़ने से पहले, लॉकर धारक को एक पत्र के माध्यम से और ईमेल और एसएमएस अलर्ट के माध्यम से पंजीकृत ईमेल आईडी और मोबाइल फोन नंबर पर उचित नोटिस देगा। यदि पत्र बिना सुपुर्दगी लौटा दिया जाता है या लॉकर धारक का पता नहीं चलता है, तो बैंक, लॉकर धारक को उचित समय देते हुए दो समाचार पत्रों (एक अंग्रेजी में और दूसरा स्थानीय भाषा में) में सार्वजनिक नोटिस जारी करेगा। बैंक के एक अधिकारी और दो स्वतंत्र गवाहों की उपस्थिति में लॉकर को तोड़ जाएगा। इसके अलावा, बैंक ब्रेक ओपन प्रक्रिया का एक विडियो भी वस्तु-सूची मूल्यांकन और उसके सुरक्षित रख-रखाव के साथ रिकॉर्ड करेंगे और भविष्य में किसी भी विवाद या अदालती मामले की स्थिति में प्रमाण प्रदान करने के लिए इसे सुरक्षित रखेंगे। बैंक यह भी सुनिश्चित करें कि लॉकर रजिस्टर के अलावा, लॉकर को तोड़ने का विवरण सीबीएस या किसी अन्य कम्प्यूटरीकृत सिस्टम जो आरबीआई द्वारा जारी साइबर सुरक्षा ढांचे के अनुरूप हो, में दर्ज किया गया है। लॉकर को खोलने के बाद, सामग्री को सीलबंद लिफाफे में रखा जाना चाहिए, जिसे ग्राहक द्वारा दावा किए जाने तक आग प्रतिरोधी तिजोरी के अंदर विस्तृत सूची के साथ रखा जाएगा। आग प्रतिरोधी तिजोरी को ऑपरेट करने का रिकॉर्ड अनिवार्य रूप से अलग से व्यवस्थित किया जाएगा। लॉकर की सामग्री वापस करते समय, बैंक भविष्य में किसी भी विवाद से बचने के लिए वस्तु-सूची में ग्राहक की लिखित प्राप्ति दर्ज करेगा।

6.4 लॉकर के लंबे समय तक निष्क्रिय रहने पर लॉकर सामग्री का निपटान :-

6.4.1 यदि लॉकर सात साल की अवधि के लिए निष्क्रिय (Inoperative) रहता है और लॉकर के किरायेदार की स्थिति निश्चित नहीं है, यहां तक कि किराया नियमित रूप से भुगतान किया जा रहा है, तो बैंक को लॉकर की सामग्री को उनके नामिती/कानूनी उत्तराधिकारी को अंतरित या एक पारदर्शी तरीके से सामग्रियों का निपटान, जैसा भी मामला हो, करने की स्वतंत्रता होगी। लॉकर को तोड़कर खोलने से पहले, बैंक उक्त पैरा 6.3.2 (In para 4.2) और 6.3.3 में निर्धारित प्रक्रिया का पालन करेगा। बैंकों को यह सुनिश्चित करना होगा कि उपर उल्लेखित उचित लंबी अवधि के लिए लावारिस छोड़ी गई वस्तुओं के निपटान के लिए उनके द्वारा अपनाई जाने वाली प्रक्रिया को उनके लॉकर समझौते में शामिल किया गया है।

6.4.2 यदि लॉकर लंबे समय से परिचालन में नहीं है तो बैंक यह सुनिश्चित करेंगे की स्थिति को निर्दिष्ट करते हुए ग्राहक के साथ निष्पादित लॉकर करार में उपर्युक्त शर्तें शामिल हैं। बैंक को दायित्व से मुक्त करने के लिए लॉकर करार में एक खंड भी शामिल किया जा सकता है कि यदि लॉकर चालू नहीं है और बैंक द्वारा लॉकर खोला जाता है और सामग्री को कानून के अनुसार और रिजर्व बैंक द्वारा जारी अनुदेशों और करार में निर्धारित नियम और शर्तों के अनुसार निर्माचित किया जाता है।

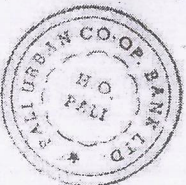
भाग VII: बैंकों के लिए मुआवजा नीति/दायित्व

7. बैंकों का दायित्व

बैंक अपनी लापरवाही के कारण लॉकरों की सामग्री को किसी भी नुकसान या क्षति के लिए उनके द्वारा देय जिम्मेदारी को रेखांकित करते हुए एक विस्तृत बोर्ड अनुमोदित नीति तैयार करेंगे क्योंकि बैंकों को अपने लॉकर या सुरक्षा जमा प्रणाली को बनाए रखने और संचालित करने में उचित सावधानी अपनाने हुए उक्त के देखभाल का विशिष्ट कर्तव्य है। देखभाल के कर्तव्य में लॉकर सिस्टम के उचित कामकाज को सुनिश्चित करना, लॉकरों तक अनधिकृत पहुंच से बचाव करना और चोरी और डकैती के खिलाफ उचित सुरक्षा प्रदान करना शामिल है। इसके अलावा, बैंक लूट, डकैती, चोरी और संधमारी की घटनाओं के बारे में रिपोर्टिंग आवश्यकताओं के लिए धोखाधड़ी पर मास्टर निर्देशों का पालन करेंगे।

7.1 प्राकृतिक आपदाओं जैसे भूकंप, बाढ़, आंधी, बिजली आदि से उत्पन्न होने वाली या ग्राहक की स्वयं की लापरवाही के कारण बैंकों की देयता :-

प्राकृतिक आपदाओं या ईश्वरीय कृत्यों जैसे भूकंप, बाढ़, बिजली और आंधी या किसी भी कार्य जो ग्राहक की एकमात्र गलती या लापरवाही के कारण होता है, से उत्पन्न होने वाले किसी भी नुकसान और/या लॉकर की सामग्री के नुकसान के लिए बैंक उत्तरदायी नहीं होगा। तथापि, बैंक अपने परिसरों को ऐसी आपदाओं से बचाने के लिए अपने लॉकर सिस्टम की उचित देखभाल करेंगे।



कृ.पू.उ..

7.2 आग, चोरी, सेंधमारी, लूट, डकैती, इमारत ढहने जैसी घटनाओं या बैंक के कर्मचारियों द्वारा की गई धोखाधड़ी के मामले में उत्पन्न होने वाली बैंकों की देयता

बैंकों की यह जिम्मेदारी है कि वे यह सुनिश्चित करें कि जिस परिसर में तिजोरी रखी जाती है, उसकी सुरक्षा के लिए सभी कदम उठाए जाएं। बैंक परिसर में आग, चोरी/सेंधमारी/लूट/डकैती, इमारत ढहने जैसी घटनाएं बैंक की अपनी कमियों, लापरवाही और किसी चूक/कमीशन के कारण न हों। चूंकि बैंक यह दावा नहीं कर सकते हैं कि लॉकर की सामग्री के नुकसान के लिए वे अपने ग्राहकों के प्रति कोई दायित्व नहीं रखते हैं, ऐसे मामलों में जहां लॉकर की सामग्री का नुकसान उपर वर्णित घटनाओं के कारण होता है या इसके कर्मचारी (कर्मचारियों) द्वारा की गई धोखाधड़ी के कारण होता है, बैंकों की देयता सुरक्षित जमा लॉकर के मौजूदा वार्षिक किराए के सौ गुना के बराबर राशि के लिए होगा।

भाग VIII: जोखिम प्रबंधन, पारदर्शिता और ग्राहक मार्गदर्शन

8.1 शाखा बीमा नीति :-

बैंक, अपने बोर्ड के अनुमोदन से, लॉकरों की सामग्री को प्रभावित करने वाली घटनाएं जैसे डकैती, आग, प्राकृतिक आपदाओं, शाखा के स्थानांतरण/विलय के दौरान हानि आदि के कारण होने वाले नुकसान को कम करने के लिए एक शाखा बीमा पॉलिसी रखेंगे।

8.2 ग्राहक द्वारा लॉकर सामग्री का बीमा :-

बैंक अपने लॉकर करार में स्पष्ट करेंगे कि चूंकि वे लॉकर की सामग्री या उसमें से हटाए गए या ग्राहक द्वारा रखी गई किसी भी वस्तु का रिकॉर्ड नहीं रखते हैं, इसलिए जोखिम जो भी हो, वे लॉकर की सामग्री का बीमा करने के लिए किसी भी दायित्व के अधीन नहीं होंगे। बैंक किसी भी परिस्थिति में लॉकर की सामग्री के बीमा के लिए अपने लॉकर किराएदारों को प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से कोई बीमा उत्पाद नहीं देंगे।

8.3 ग्राहक मार्गदर्शन और प्रचार

8.3.1 बैंक अपनी वेबसाइटों और/या शाखाओं (यदि आधिकारिक वेबसाइट उपलब्ध नहीं है) पर विभिन्न पहलुओं पर सभी नियमों और शर्तों और मानक संचालन प्रक्रियाओं (एसओपी) के साथ मॉडल लॉकर समझौते को प्रदर्शित करेंगे, जहां उनके द्वारा लॉकर सुविधा प्रदान की जा रही है। बैंक यह सुनिश्चित करेंगे कि ग्राहकों को उन सुविधाओं का लाभ उठाने के लिए बैंक के नियमों और शर्तों से अवगत कराया जाए।

8.3.2 बैंक अपनी वेबसाइट पर सुरक्षित जमा लॉकरों और सुरक्षित अभिरक्षा लेखों के लिए सभी प्रकार के शुल्कों के बारे में अद्यतन जानकारी प्रदर्शित करेंगे।

8.3.3 बैंक अपनी वेबसाइट पर, मृतक लॉकर किराएदार/सुरक्षित अभिरक्षा सामग्री के नामित/उत्तरजीवी/कानूनी वारिसों को लॉकर/सुरक्षित अभिरक्षा सामग्री तक पहुंच प्रदान करने के लिए निर्धारित नीतियों/प्रक्रियाओं के साथ अनुदेशों को प्रदर्शित करेंगे। इसके अलावा, उसी की एक मुद्रित प्रति नामांकित व्यक्ति/उत्तरजीवी/कानूनी उत्तराधिकारी को भी दी जाएगी।

8.4 बोर्ड अनुमोदित नीतियां और एसओपी

बैंक यहां उल्लिखित संशोधित अनुदेशों के अनुसार सुरक्षित जमा लॉकर सुविधा/सुरक्षित अभिरक्षा लेख पर एक व्यापक संशोधित बोर्ड अनुमोदित नीति और एसओपी लागू कराना।

