31

ધી ભાગ્યોદય કો.ઓપરેટીવ બેંક લિ.

: રજીસ્ટર્ડ એન્ડ એડમીન ઓફિસ :

પહેલો માળ, 1, સૂર્યદીપ બંગલોઝ, નાલંદા કોમ્પલેક્ષની સામે,

પ્રેમચંદનગર, સેટેલાઈટ, અમદાવાદ - 380015.

ફોન નં.079-26747001, 26747002

www.bhagyodaya.bank.in

લોકર અંગેની પોલીસી

આર.બી.આઈ. લાયસન્સ નં.

યુબીડી.જીજે.1060.પી. (16/12/1993)

આર.બી.આઈ. યુનિફોર્મ કોડ નં.

ભાગ-1 : 8650901 ભાગ-2 : 5700009

ઓડીટ વર્ગ

"અ"

રજીસ્ટ્રેશન નં.

એસઈ-11789 (29/05/1972)

ઈ-મેઈલ એડ્રેસ

ho@bhagyodaya.bank.in

THE BHAGYODAYA CO-OP. BANK LTD. Head Office

THE BHAGYODAYA CO-OP. BANK LTD.

(Dipak J. Shah)
General Manager

બોર્ડ મીટીંગ તા.**23/12/2025** ઠરાવ નં.**16**

અનુક્રમણિકા

અનુ. નંબર	પ્રકરણ નંબર	પ્રકરણનો વિષય	પાનાં નંબર
1	-	પ્રસ્તાવના	3
2	1	લોકર્સ માટે કસ્ટમર ડ્યુ ડિલિજન્સ (CDD)	4
3	2	લોકર ફાળવણી	5
4	3	ઈનફ્રાસ્ટ્રકચર અને સુરક્ષાના માપદંડો	7
5	4	લોકર ઓપેરેશન	9
6	5	નોમિનેશનની સુવિધા અને દાવાની પતાવટ	11
7	6	લોકર બંધ કરીને લોકરમાં રાખેલ વસ્તુઓને મુકત કરવી	16
8	7	બેંકો માટે વળતર નીતિ / જવાબદારી	20
9	8	જોખમ વ્યવસ્થાપન, પારદર્શિતા અને ગ્રાહક માર્ગદર્શન	21

પ્રસ્તાવના

બેંકો દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેફ ડિપોઝીટ લોકર / સેફ કસ્ટડી આર્ટિકલ સુવિધાઓ અંગે બેંકિંગના ક્ષેત્રમાં વિવિધ વિકાસને ધ્યાનમાં રાખી અને ટેકનોલોજી, ગ્રાહકની ફરિયાદોની પ્રકૃતિ તેમજ બેંકો તથા ઈન્ડિયન બેંક્સ એસોસિએશન (IBA) તરફથી પ્રતિસાદ મેળવી, તદુપરાંત માનાનીય સુપ્રીમ કોર્ટ દ્વારા 'અમિતાભ દાસગુપ્તા વિ. યુનાઈટેડ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા' ના ચુકાદાને ધ્યાનમાં રાખીને, રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા એ અગાઉ સેફ ડિપોઝિટ લોકર અંગે જારી કરાયેલ માર્ગદર્શિકા / સૂચનો ની સમીક્ષા કરી વિગતવાર સુધારેલી સૂચનાઓ સાથે તા.૧૮/૦૮/૨૦૨૧ ના રોજ સરક્યુલર નંબર RBI/2021-2022/86 DOR.LEG.REC/40/09.07.005/2021-22 તથા સરક્યુલર નંબર RBI/DOR/2025-26/292, DOR.MCS.REC.No.211/01-01-037/2025-26 dated 28/11/2025. Sub.:- Reserve Bank of India (Urban Co-Operative Banks - Responsible Business Conduct) Directions, 2025 જારી કરેલ છે.બેંકોને આ સંદર્ભે સંચાલન માટે સુધારેલી સૂચાઓને ધ્યાનમાં લઈને બોર્ડ ઓફ ડિરેકટર્સ દ્વારા મંજૂર કરેલ પોલિસી બનાવવાની સલાહ આપવામાં આવેલ છે.

<u>પ્રકરણ ૧</u>

<u>લોકર્સ માટે કસ્ટમર ડ્યુ ડિલિજન્સ (CDD).</u>

૧.<u>કસ્ટમર ડ્યુ ડિલિજન્સ (CDD):</u>

૧.૧ બેંકના વર્તમાન ગ્રાહકો કે જેમણે લોકર સુવિધા માટે અરજી કરી છે તેઓ રિઝર્વ બેંક દ્વારા જારી કરેલ વખતો વખતના **કે.વાય.સી.** અંગેના સરક્યુલરમાં દર્શાવેલ કસ્ટમર ડ્યુ ડિલિજન્સ(CDD) ના માપદંડ સાથે સંપૂર્ણ રીતે સુસંગત હોય તો તેઓને ઓન ગોઈંગ કોમ્પ્લાયસને આધીન સેફ ડિપોઝીટ લોકર / સેફ કસ્ટડી આર્ટિકલ સુવિધાઓ આપી શકાશે.

૧.૨ જે ગ્રાહકોને બેંક સાથે અન્ય કોઈ બેંકિંગ સંબંધ નથી તેઓને પણ રિઝર્વ બેંક દ્વારા જારી કરેલ વખતો વખતના **કે.વાય.સી.** અંગેના સરક્યુલરમાં દર્શાવેલ કસ્ટમર ડ્યુ ડિલિજન્સ (CDD) ના માપદંડ સાથે સંપૂર્ણ રીતે સુસંગત હોય તો તેઓને ઓન ગોઈંગ કોમ્પ્લાયસને આધીન સેફ ડિપોઝીટ લોકર / સેફ કસ્ટડી આર્ટિકલ સુવિધાઓ આપી શકાશે. કસ્ટમર ડ્યુ ડિલિજન્સ (CDD) બધા જ પ્રકારના ગ્રાહકો માટે હાથ ધરવામાં આવશે.

૧.૩ બેંકે પોતાના લોકર ભાડે રાખનાર સાથે કરવા પડતાં કરારમાં ખાસ એવી કલમ સામેલ કરવી જોઈએ કે "<u>લોકર ભાડે રાખનાર બેંક દ્વારા ભાડે આપેલ સેફ ડિપોઝીટ લોકરમાં કોઈપણ ગેરકાયદેસર અથવા કોઈપણ જોખમી પદાર્થ રાખી શકશે નહિ. જો બેંક દ્વારા ભાડે આપેલ સેફ ડિપોઝીટ લોકરમાં કોઈપણ ગ્રાહક દ્વારા કોઈપણ ગેરકાયદેસર અથવા કોઈપણ જોખમી પદાર્થ રાખેલ હોવાની બેંકને શંકા થશે તો બેંકને તે સંજોગોમાં આવા ગ્રાહક સામે યોગ્ય પગલાં લેવાનો અધિકાર રહેશે.</u>"

૧.૪ બેંકે પોતાની શાખામાં લોકર ઓપરેટ કરવા અને તેને લગતા રેકોર્ડમાં સાચવવા માટે લોકર ભાડે રાખનાર કે લોકર ભાડે રાખનાર દ્વારા અધિકૃત કરવામાં આવેલ વ્યક્તિ(ઓ)ના તાજેદારના પાસપોર્ટ સાઈઝના ફોટોગ્રાફસ મેળવવાના રહેશે.

પ્રકરણ ૨
લોકર ફાળવણી:

2. લોકરની ફાળવણી અને લોકરની ફાળવણીમાં પારદર્શિતા જળવવાના હેતુથી બેંકોએ શાખા મુજબ ખાલી લોકરની યાદી તેમજ વેઇટિંગ લિસ્ટ બેંકના કોર બૅન્કિંગ સોફટવેર અથવા રિઝર્વ બેંક દ્વારા સૂચવવામાં આવેલ સાઇબર સિક્યોરિટી ના માપદંડ મુજબ અન્ય કોમ્પ્યુટરાઈઝ્ડ સિસ્ટમ માં જાળવવાનું રહેશે. જો કોઈ લોકર ફાળવણી માટે ખાલી ન હોય અથવા ગ્રાહકની પસંદગી મુજબનું ન હોય તે સંજોગોમાં ગ્રાહક તરફથી મળેલ લોકર ફાળવણીની અરજી અંગે જે તે ગ્રાહકને બેંક તરફથી અરજી મળ્યાની વેઇટિંગ લિસ્ટના નંબર સાથેની પહોંચ આપવાની રહેશે.

૨.૧ લોકર કરાર:

૨.૧.૧ બેંકે સેફ ડિપોઝીટ લોકર્સની ગ્રાહકોને ફાળવણી માટે બોર્ડ દ્વારા માન્ય કરાર બનાવવાનો રહેશે, આ અંગે બેંક ઇન્ડિયન બૅન્કિંગ એસોસિએશન (IBA) દ્વારા ઘડવામાં આવેલ મોડલ લોકર કરાર અપનાવી શકે છે. આ કરાર રિઝર્વ બેંક દ્વારા સૂચવેલ સુધારા તેમજ માનનીય સુપ્રીમ કોર્ટના નિર્દેશોને અનુરૂપ તૈયાર કરવાનો રહેશે. તેમજ કોઈપણ અયોગ્ય નિયમો અથવા શરતો તેમાં સામેલ કરવામાં આવેલ નથી તે સુનિશ્ચિત કરવાનું રહેશે. બેંકના ધંધાકીય હિતોને રક્ષણ અર્થે લોકર કરારમાં કોન્ટ્રેક્ટની શરતો જરૂરી કરતાં વધુ કઠોર ન હોય તેનું ધ્યાન રાખવાનું રહેશે. વર્તમાન લોકર ગ્રાહકો સાથે બેંકે નવા લોકર કરાર તા. 1 જાન્યુઆરી, 2023 સુધીમાં નવેસરથી કરવી લેવાના રહેશે.

૨.૧.૨ સેફ ડિપોઝીટ લોકર્સની ગ્રાહકોને ફાળવણી સમયે બેંકે ગ્રાહક સાથે સ્ટેમ્પ પેપર ઉપર બંને પક્ષકરો દ્વારા હસ્તાક્ષર કરીને કરાર કરવાનો રહેશે અને તેની એક નકલ તૈયાર કરી તેની એક નકલ તૈયાર કરી તેની ઉપર પણ બંને પક્ષકરો દ્વારા હસ્તાક્ષર કરી ઓરિજનલ નકલ બેંકે રાખી અને ડુપ્લિકેટ નકલ ગ્રાહકને તેના હક તેમજ જવાબદારીઓ સમજવા માટે આપવાની રહેશે.

૨.૨ લોકર ભાડું:

૨.૨.૧ લોકર ધારકો લોકર ઓપેરેટ પણ ન કરે અને ભાડું પણ ન ચૂકવે તેવી સંભવિત પરિસ્થિતિને ધ્યાનમાં રાખીને લોકેર ભાડાની તાત્કાલિક ચુકવણી સુનિશ્ચિત કરવા માટે તેમજ ભાડું વસૂલ ન આવે તેવી પરિસ્થિતમાં લોકર બ્રેક ઓપન કરવાના સંભવિત ખર્ચને ધ્યાનમાં રાખીને બેંક ગ્રાહક પાસેથી ત્રણ વર્ષ જેટલા લોકર ભાડાની રકમ તેમજ બ્રેક ઓપન ખર્ચ જેટલી રકમની ટર્મ ડિપોઝીટ મેળવી શકશે. જો કે, બેંક હાલના લોકર ધારકો અથવા જેઓ સંતોષકારક ઓપરેટિવ છે તેમની પાસેથી ટર્મ ડિપોઝીટ લેવાનો આગ્રહ રાખશે નહીં.

૨.૨.૨ લોકરનું ભાડું અગાઉથી વસૂલવામાં આવે તે સંજોગોમાં,જો ગ્રાહક દ્વારા બેંકને લોકર પરત સોંપવામાં આવે ત્યારે એકત્રિત કરેલ એડવાન્સ ભાડાની પ્રમાણસર રકમ ગ્રાહકને પરત કરવામાં આવશે.

૨.૨.૩ બેંક કે તેની શાખાના વિલીનીકરણ/બંધ/સ્થળાંતર કરવાની પરિસ્થિતિમાં જ્યારે લોકરનું સ્થાનાંતરણ કરવાનું હોય ત્યારે ઓછામાં ઓછા બે માસ અગાઉ ગ્રાહકોને સ્થાનિક ભાષા સહિત બે અખબારમાં જાહેરાત આપી ગ્રાહકોને લોકર બદલવા અથવા બંધ કરવા અંગેની જાણ કરવાની રહેશે. જો કુદરતી આફત કે અન્ય કોઈપણ કટોકટીની પરિસ્થિતિને કારણે બિન આયોજિત સ્થળાંતર કરવાની જરૂરિયાત ઊભી થાય તે સંજોગોમાં બેંકે પોતાના ગ્રાહકોને યોગ્ય રીતે શક્ય તેટલા વહેલા જાણ કરવાની રહેશે.

<u>પ્રકરણ ૩</u>
<u>ઈનફ્રાસ્ટ્રક્ચર અને સુરક્ષાના માપદંડો</u>

૩.૧ સ્ટ્રોંગ રૂમ/વોલ્ટની સુરક્ષા:

૩.૧.૧ બેંકમાં જે જગ્યાએ લોકર રાખવામાં આવેલ હોય તે જગ્યાએ ગુનાહિત ઈરાદાથી તોડફોડ ન થઈ શકે તે રીતની સુરક્ષા વ્યવસ્થા રાખવાની રહેશે. ગ્રાહકોને ફાળવેલ લોકરની લોકર ભાડે રાખવાની સંડોવણી વગર અન્ય બાજુએથી ઉપલબ્ધતા રહેતી હોય તો તે જોખમોનું મૂલ્યાંકન કરી તેની નોંધ રાખવાની રહેશે. લોકર રૂમ/ વોલ્ટમાં પ્રવેશ અને બહાર નીકળવાનો એક જ નિર્ધારિત રસ્તો રાખવાનો રહેશે.લોકર જ્યાં રાખવામાં આવ્યા છે તે જગ્યા વરસાદ/પુરના પાણીના પ્રવેશ અને આકસ્મિક પરિસ્થિતિઓમાં લોકરને નુકસાન થવાના જોખમ સામે રક્ષણ આપવા માટે પૂરતી સુરક્ષિત હોવી જોઈએ.આગના જોખમોનું પણ મૂલ્યાંકન કરવું જોઈએ અને તેને ઓછું કરવું જોઈએ. બેંકે તેની પોલીસી મુજબ, જોખમોને ઓળખવા અને જરૂરી સુધારણા હાથ ધરવા માટે નિયમિતપણે જરૂરી એન્જિનિયરિંગ/સુરક્ષા ચકાસણી કરવાની રહેશે.

૩.૧.૨ લોકર જ્યાં છે તે વિસ્તાર હંમેશા પર્યાપ્ત રીતે રક્ષિત રહેવો જોઈએ. બેંક લોકર રૂમના એક્સેસ માટે એક્સેસ કંટ્રોલ સિસ્ટમ ઈન્સ્ટોલ કરશે, જો જરૂરી હોય તો તેમના જોખમ મૂલ્યાંકન મુજબ, કોઈપણ અનધિકૃત પ્રવેશને પ્રતિબંધિત કરશે અને સમય લોગ સાથે લોકર રૂમની એક્સસનો ડિજિટલ રેકોર્ડ રાખવો. બેંક પોતાની આંતરિક સુરક્ષા નીતિ અંતર્ગત, સ્ટ્રોંગ રૂમની એન્ટ્રી અને એક્ઝિટને તથા કામકાજના કોમન વિસ્તારોને સીસીટીવી કેમેરા હેઠળ આવરી લેવાનો રહેશે, અને તેના રેકોર્ડિંગને ઓછામાં ઓછા ૧૮૦ દિવસો માટે સાચવવાનો રહેશે. જો કોઈ ગ્રાહકે બેંકને ફરિયાદ કરી હોય કે તેનું લોકર તેની જાણ કે પરવાનગી વગર ખોલવામાં આવેલ છે, અથવા કોઈપણ ચોરી અથવા સુરક્ષા ભંગ થયેલ હોય તેવું જણાય તો, બેંક પોલીસ તપાસ પૂર્ણ થાય અને વિવાદનું સમાધાન થાય ત્યાં સુધી સીસીટીવી રેકોર્ડિંગ સાચવાશે.

૩.૧.૩ સુરક્ષા અંગેની પ્રક્રિયાઓ યોગ્ય રીતે દસ્તાવેજીકૃત કરવાની રહેશે અને લોકર ડિપાર્ટમેન્ટના સંબંધિત સ્ટાફને તે અંગે યોગ્ય પ્રશિક્ષણ આપવાનું રહેશે. આંતરિક ઓડિટર્સ આ પ્રક્રિયાઓનું સખત રીતે પાલન કરવામાં આવે છે કે કેમ તે ચકાસશે અને તેના પાલન અંગે ખાતરી કરશે.

3.2 લોકર ધોરણો:

૩.૨.૧ બેંકો દ્વારા સ્થાપિત કરવામાં આવનાર તમામ નવા મિકેનિકલ લોકર, બ્યુરો ઓફ ઈન્ડિયન સ્ટાન્ડર્ડ્સ (BIS) દ્વારા નિર્ધારિત અથવા આ સંદર્ભે અન્ય વધારાની સલામતી માટે લાગુ પડતા મૂળભૂત સુરક્ષા માટેના ધોરણો / બેન્ચમાર્કને અનુરૂપ હોવા જોઈએ.

૩.૨.૨ બેંક દ્વારા જો ગ્રાહકોને ઈલેક્ટ્રોનિક માધ્યમ દ્વારા લોકર ઓપરેટ કરવાની સવલત આપવામાં આવતી હોય કે આપવા ઈચ્છતી હોય તો તે અંગે યોગ્ય સલામતી અને સુરક્ષાના માપદંડોનું સંતોષકારક રીતે પાલન કરવાનું રહેશે. જો બેંકના લોકર ધારકોને ઈલેક્ટ્રોનિક માધ્યમ દ્વારા લોકર ઓપરેટ કરવા દેવામાં આવતું હોય તે સંજોગોમાં બેંકે ગ્રાહકોના વ્યક્તિગત તેમજ બાયોમેટ્રિક ડેટા તેમની સંમતિ વગર ત્રાહિત પક્ષ સાથે શેર ન થાય તેમજ સિસ્ટમ હેકિંગ કે સુરક્ષા નો ભંગ ન થાય તે અંગે યોગ્ય પગલાં લેવાના રહેશે. તદુપરાંત લોકર ધારકોને ઈલેક્ટ્રોનિક માધ્યમ દ્વારા લોકર ઓપરેટ કરવાની સેવા આપવામાં આવતી હોય તો તે રિઝર્વ બેંક દ્વારા જારી કરેલ સાઈબર સિક્યોરિટી ફ્રેમવર્ક ના માપદંડ મુજબ હોય તે સુનિશ્ચિત કરવાનું રહેશે. લોકર ઓપરેટ ના લૉગ કોઈપણ પરિવર્તન વગર જાળવી શકાય તે રીત ની સમક્ષ સિસ્ટમ હોવી જોઈએ તથા ડેટાની સુરક્ષા અંગે. બેંકે IT/ ડેટા સુરક્ષા માટે લાગુ પડતા સંબંધિત કાયદાકીય/ નિયમનકારી માર્ગદર્શિકા/ જરૂરિયાતોનું પાલન કરવાનું રહેશે. બેંકે દ્વારા ઈલેક્ટ્રોનિકલી ઓપરેટેડ લોકરના કિસ્સામાં ગ્રાહકોને ખોવાયેલા કે ભૂલી ગયેલ પાસવર્ડના બદલામાં નવો પાસવર્ડ ઈશ્યૂ કરવા માટે એક સ્ટાન્ડર્ડ ઓપરેટિંગ પ્રક્રિયા અપનાવવાની રહેશે જે અંતર્ગત ગ્રાહક પાસેથી લેખિત અરજી મેળવી સિસ્ટમ જેનરેટેડ પાસવર્ડ તેમના રજિસ્ટર્ડ મોબાઈલ કે ઇ-મેઇલ દ્વારા આપવો અને ફરિયાત પણે તેને નિર્ધારિત સમય મર્યાદામાં બદલાની ફરજ પાડવાની રહેશે અને તે પાસવર્ડ બદલ્યા બાદ લોકર ધારકને sms અથવા ઇ-મેઇલ દ્વારા પાસવર્ડ બદલ્યાની તુરંત જાણ કરવાની રહેશે. જોઇન્ટ લોકર ધારકોના કિસ્સામાં દરેક જોઇન્ટ ધારકની મંજૂરી મેળવવાની રહેશે.

૩.૨.૩ બેંક દ્વારા લોકર ધારકોને આપવામાં આવેલ ચાવી ઉપર નિયમ મુજબ બેન્કનો ઓળખ નો કોડ એમ્બોસ કરવો ફરજિયાત છે. વધુમાં, લોકર વિભાગમાં ફરજ બજાવતા કમર્ચારીઓએ, નિયમિત / સમયાંતરે, શાખામાં જાળવવામાં આવેલી ચાવીઓ યોગ્ય સ્થિતિમાં છે તેની ખાતરી કરવાની રહેશે. બેંકે લોકર-ભાડે રાખનારને બેંક દ્વારા આપવામાં આવેલી ચાવીથી જ લોકર ચલાવવાની પરવાનગી આપશે. જો લોકરમાં આવી જોગવાઈઓ હોય તો ગ્રાહકને તેના પોતાના વધારાના પેડલોકનો ઉપયોગ કરવાની મંજૂરી આપવા પર કોઈ પ્રતિબંધ નથી.

પ્રકરણ ૪
લોકર ઓપરેશન

૪.૧ ગ્રાહકો દ્વારા નિયમિત લોકર ઓપરેશનઃ

૪.૧.૧ લોકર ભાડે રાખનાર અને/ અથવા તેના દ્વારા યોગ્ય રીતે અધિકૃત વ્યકિતઓને જ બેંકના લોકર વિભાગના સંબંધિત અધિકારીઓ દ્વારા તેમની ઓળખની યોગ્ય ચકાસણી કર્યા બાદ લોકર ઓપરેટ કરવાની પરવાનગી આપવામાં આવશે. બેંકના અધિકારી તેમજ જે લોકર ધારકે લોકર ઓપરેટ કર્યું છે તેવા તમામ વ્યકિતઓના લોકર ખોલવા તેમજ બંધ કરવાની તારીખ અને સમય એટલે કે ચેક-ઈન અને ચેક-આઉટ ટાઈમ તેઓના હસ્તાક્ષર કરાવીને બેંકે જાળવવાના રહેશે. વૉલ્ટમાં વ્યકિતઓની હિલચાલ રેકોર્ડ કરવા માટે બેંકના સ્ટાફ સહિત લોકર- ભાડે રાખનારા અથવા અન્ય કોઈ વ્યકિત દ્વારા વૉલ્ટ રૂમમાં પ્રવેશ માટે પ્રવેશ અને બહાર નીકળવાનું રજિસ્ટરની જાળવણી કરવામાં આવશે અને તેમાં યોગ્ય જગ્યાએ તેઓની સહી કરાવવાની રહેશે.

૪.૧.૨ લોકર ધારકને જ્યારે લોકરનો ઉપયોગ કરવો હોય ત્યારે બેકના અધિકૃત અધિકૃત અધિકારી એ તે લોકર ખોલવા માટે પોતાની ચાવી કે પાસવર્ડનો ઉપયોગ કર્યાબાદ લોકર ધારક તે લોકર ખોલે ત્યારે હાજર રહેવું નહિ. તદુપરાંત એકથી વધારે ગ્રાહકો એક જ સમયે પોત પોતાના લોકર ઓપરેટ કરતાં હોય તે સંજોગોમાં દરેક લોકર ધરકોની ગોપનિયતા જળવાઈ રહે તેનું ખાસ ધ્યાન રાખવાની રહેશે.

૪.૧.૩ અનધિકૃત રીતે લોકર ઉપયોગ અંગેની તકરાર નિવારણ માળખા અંતર્ગત બેંક દ્વારા લોકર ધારકને જે દિવસે લોકર ઓપરેટ થયું હોય તે દિવસે તે લોકર ધારકના બેંકમાં રજિસ્ટર્ડ મોબાઈલ અથવા ઈ-મેઇલ ઉપર sms કે ઇ-મેઇલ દ્વારા અલર્ટ મોકલવાની રહેશે.

૪.૨ બેંક દ્વારા આંતરિક નિયંત્રણોઃ

૪.૨.૧ જ્યારે પણ લોકર ભાડે રાખનાર દ્વારા લોકર સમર્પણ કરવામાં આવે ત્યારે તાળાઓના આંતર પરિવર્તનની કરવાની સિસ્ટમ રાખવાની રહેશે. ખાલી લોકરની ચાવીઓ સીલબંધ પરબિડીયાઓમાં રાખવાની રહેશે. ડુપ્લિકેટ માસ્ટર ચાવીઓ બેંકની અન્ય શાખામાં જમા કરાવવાની રહેશે. માસ્ટર કી ની સંયુકત કસ્ટડીનો યોગ્ય રેકોર્ડ રાખવાનો રહેશે. બેંકના અધિકારી કે જેઓ લોકર અને તેમની ચાવીઓની કસ્ટડી સાથે જોડાયેલા નથી તેમણે ગ્રાહકોએ સમર્પણ કરેલ/ ખાલી લોકર તેમજ તેની ચાવીઓ અંગે સમયાંતરે ઓચિંતી ચકાસણી હાથ ધરવાની રહેશે અને આવી ચકાસણીના પુરાવા તરીકે યોગ્ય રેકોર્ડ જાળવવાનો રહેશે.

૪.૨.૨ બેંકે લોકર રજીસ્ટર તેમજ લોકર કી રજીસ્ટર બેંકના કોર બેન્કિંગ સિસ્ટમ સોફટવેરમાં અથવા રિઝર્વ બેંક દ્વારા જારી કરેલ સાઇબર સિક્યોરીટી ફ્રેમ વર્કમાં સૂચવેલ માપદંડો અનુસાર સુસંગત કોમ્પ્યુટરાઇઝ્ડ સિસ્ટમમાં જળવવાના રહેશે. લોકરની ફાળવણીમાં કોઈ ફેરફાર થાય તો જે તે લોકરની જે તે લોકર ધારકને ફાળવણી અંગે સંપૂર્ણ વિગતો મળી રહે તે રીતે થી લોકર રજીસ્ટર જળવવાનું રહેશે.

૪.૨.૩ લોકર ધારક દ્વારા લોકરનો ઉપયોગ કર્યા પછી લોકર યોગ્ય રીતે બંદ કરવામાં આવેલ છે કે કેમ તેની બેંક અધિકારી દ્વારા ચકાસણી કરવાની રહેશે જો લોકર યોગ્ય રીતે બંધ કરવામાં ન આવેલ હોય તો તે લોકર તાત્કાલિક બંધ કરીને લોકર ધારકને તેના રજિસ્ટર્ડ ઇ-મેઇલ id ઉપર મેઇલ કરીને, રજિસ્ટાર્ડ મોબાઈલ નંબર ઉપર sms કરીને કે તેને પત્ર લખીને તાત્કાલિક જાણ કરવાની રહેશે જેથી તે લોકર ધારક પોતાના લોકરમાં મુકેલ વસ્તુઓની ચકાસણી કરી શકે. બેંક અધિકારી એ ગ્રાહક દ્વારા લોકર યોગ્ય રીતે બંધ કરવામાં ન આવેલ અને ત્યારબાદ અધિકારીએ તે લોકર બંધ કર્યા અંગેની તારીખ અને સમય સાથેની નોંધ રજીસ્ટરમાં કરવાની રહેશે. વધુમાં, બેંકના લોકર વિભાગના અધિકારીએ દિવસના અંતે લોકર રૂમની ભૌતિક તપાસ કરવી જોઈએ જેથી લોકર યોગ્ય રીતે બંધ હોય અને બેંકિગના કલાકો પછી કોઈ વ્યકિત અજાણતા લોકર રૂમમાં ફસાઈ ન જાય.

પ્રકરણ ૫

નોમિનેશનની સુવિધા અને દાવાની પતાવટ

૫.૧ નોમિનેશનની સુવિધા:

૫.૧.૧ ભારત સરકારે બેંકિંગ કાયદા (સુધારા) અધિનિયમ 2025 ને સૂચિત કર્યું છે. જેમાં અન્ય બાબતોની સાથે બેંકિંગ રેગ્યુલેશન એકટ 1949 ની કલમ 45ZA, 45ZC અને 45ZE માં સુધારો કરવામાં આવેલ છે. બેંકીગ કંપની (નોમીનેશન) નિયમો 2025 (નિયમોને) પણ સૂચિત કરવામાં આવ્યા છે. જે કાયદાની સુધારેલી જોગવાઈઓ સાથે 1 નવેમ્બર 2025 થી અમલમાં આવેલ છે. તે મુજબ આ નિર્દેશો બેંકોને નોમિનેશન સુવિધા લાગુ કરવા માટે જારી કરવામાં આવેલ છે અને કલમ-45ZA to 45ZC બેંકીગ રેગ્યુલેશન એકટ 1949 ની કલમ - 56 સાથે વાંચવામાં આવશે.સદર જોગવાઈઓ અનુસાર, બેંક દ્વારા સેફ ડિપોઝીટ લોકર્સ અને સુરક્ષિત કસ્ટડીના ગ્રાહકોને નોમિનેશનની સુવિધા આપવાની રહેશે. જો નોમિની સગીર હોય તો સગીરના બેંક ખાતાઓ માટે બેંકો દ્વારા નિર્ધારિત પ્રક્રિયાને અનુસરવામાં આવશે. વૈકલ્પિક રીતે ગ્રાહકો પાસેથી તેમના નોમિનીનો પાસપોર્ટ સાઈઝનો ફોટો જે તે ગ્રાહક દ્વારા પ્રમાણિત કરી મેળવી શકાશે અને તેને રેકોર્ડમાં સાચવી શકાશે.

૫.૧.૨ બેન્કિંગ રેગ્યુલેશન એકટ 1949, બેંકિંગ કંપનીઝ (નોમીનેશન) નિયમો, 1985/ સહકારી બેંકો (નોમીનેશન) નિયમો, 1985 ની જોગવાઈઓ અનુસાર, સુરક્ષિત કસ્ટડીમાં રહેલ વસ્તુઓ માટે ફોર્મ SC1, SC2 અને SC3 અને સેફટી લોકર્સ માટે ફોર્મ SL1, SL1A, SL2, SL3 અને SL3A જેવા વિવિધ ફોર્મ માટે માત્ર અંગૂઠાની છાપ બે સાક્ષીઓ દ્વારા પ્રમાણિત કરવી જરૂરી રહેશે. ખાતેદારોની સહીઓને સાક્ષીઓ દ્વારા પ્રમાણિત કરવાની જરૂર નથી.

૫.૧.૩ લોકર ભાડે રાખનારા ગ્રાહકોનું ખાતું ખોલતી વખતે બેંકે ગ્રાહકને નોમીનેશન સુવિધાની ઉપલબ્ધતા અને તેના ફાયદાઓ સમજાવવા જોઈએ. જેમ કે લોકર ગ્રાહકની મૃત્યુના કિસ્સામાં કલેમ પ્રક્રિયા સરળ બને છે અને કાનૂની ગુંચવણો વગર વારસદારે કલેમ કરી શકાય છે.

૫.૧.૪ લોકર ભાડે રાખનાર ગ્રાહક પૂરી જાણકારી હોવા છતાં નોમીનેશન ન કરવા નક્કી કરે, તો બેંકે તે વ્યકિતીઓ પાસેથી લેખિતમાં લેવું પડશે કે તેમને/ તેઓને અત્યારે નોમીનેશન સુવિધાની જરૂરિયાત નથી, જો તે લેખિત આપવાની ના પાડે તો બેંકે લોકર ખાતાના રેકોર્ડમાં તેની નોંધ કરવી પડશે.

૫.૧.૫ લોકર ગ્રાહક નોમીનેશન કરવાની ના પાડવા બદલ જો અન્ય તમામ જરૂરિયાતો સંતોષાતી હોય તો કોઈ પણ લોકર ગ્રાહકોનું ખાતું ખોલવામાં વિલંબ કે મનાઈ કરી શકાશે નહિ.

૫.૧.૬ લોકર ભાડે રાખનારાઓ દ્વારા નોમિનેશનની નોંધણી કરવા/નામાંકન રદ કરવા અને/અથવા ફેરફાર કરવાની વિનંતીની નોંધ બેંકે પોતાના રજીસ્ટર/ બેન્કિંગ સોફટવેરમાં કરવાની રહેશે.

૫.૧.૭ ગ્રાહક દ્વારા આપવામાં આવેલ નોમિનેશન, રદ્દીકરણ અને/અથવા નોમિનેશનમાં ફેરફાર અંગેના યોગ્ય રીતે ભરેલા ફોર્મ સ્વીકૃતિની રસીદ આપવાની સિસ્ટમ તૈયાર કરવાની રહેશે. આ પ્રમાણેની સ્વીકૃતિની રસીદ ગ્રાહકો દ્વારા તેની માંગણી કરવામાં આવી છે કે કેમ તે ધ્યાનમાં લીધા વિના તમામ ગ્રાહકોને ત્રણ કામકાજના દિવસોમાં આપવામાં આવશે.

૫.૨ ગ્રાહકના અવસાનની સ્થિતિમાં દાવાઓનું સમાધાનઃ

૫.૨.૧ IBA દ્વારા ઘડવામાં આવેલા અવસાન પામેલ ખાતા ધારકોના દાવાઓના સમાધાન અંગે નિયમનકારી સૂચનાઓ અને મોડલ ઓપરેશનલમાં પ્રોસિજર (MOP) સાથે સુસંગતતા ધરાવતી બેંકના બોર્ડ દ્વારા માન્ય દાવાના સમાધાન માટે પોલિસી બનાવેલ છે.

૫.૨.૨ બેંક નોમિનેશન તેમજ લોકર્સ / સલામત કસ્ટડીમાં રહેલ વસ્તુઓ નોમિનીને સુપરત કરવા અંગે અને અન્ય વ્યકિતઓના દાવાઓની સૂચના સામે રક્ષણ આપવા માટે બેંકિગ રેગ્યુલેશનની એકટ, 1949 કલમ 45ZC થી 45ZF અને બેંકિંગ કંપનીઓ (નોમિનેશન) નિયમો, 1985/ સહકારી બેંકો(નોમિનેશન) નિયમો, 1985 અને ભારતીય કરાર અધિનિયમની સંબંધિત જોગવાઈઓ અને ભારતીય ઉત્તરાધિકાર ધારાની જોગવાઈઓ અનુસાર બેંકે પોલિસી બનાવેલ છે.

૫.૨.૩ સુરક્ષિત કસ્ટડીમાં રહેલ વસ્તુઓ અને લોકર્સની સામગ્રી સાચા નોમિનીને, પરત કરવામાં આવે છે તેની ખાતરી કરીને તેમજ મૃત્યુના પુરાવાની ચકાસણી કરીને લાગુ પડતા કાયદાઓ અને નિયમનકારી માર્ગદર્શિકાઓના સંદર્ભમાં બેંકો તેમના પોતાના દાવાના ફોર્મેટ મુજબ કામગીરી કરી દવાના સમાધાન કરશે.

૫.૨.૪ દાવેદારોની ઉચિત ઓળખના પુરાવાની પ્રસ્તુતની પ્રસ્તુતિને આધીન રહીને બેંક મૃત લોકર ધારક ની બાબતમાં દવાઓનું સમાધાન કરશે તથા દાવાની પ્રાપ્તિની તારીખથી ૧૫ દિવસથી વધુ નહિ તેટલી મુદતની અંદર, જો જોઈન્ટ લોકર ધારક હોય અને ખાતામાં સૂચના either / survivor આપેલ હોય તે સંજોગોમાં જીવિત લોકર ધારક કે નોમિની કે ઉત્તરાધિકારી જેને લાગુ પડે તેને, લોકરની સામગ્રી સોંપી દેશે.

૫.૨.૫ મૃત લોકર-ભાડે રાખનારા / સેફ કસ્ટડી આર્ટિકલ ખાતાના ગ્રાહકો સંબંધિત પ્રાપ્ત થયેલ દાવાઓની સંખ્યા તથા નિર્ધારિત સમય પછી પણ અનિર્ણિત રહેલા દાવાઓની સંખ્યા અને તે માટેના કારણો સાથે નિરંતર સમયાંતરે બોર્ડની ગ્રાહક સેવા સમિતિને જણાવવામાં આવશે. બોર્ડની ગ્રાહક સેવા સમિતિ દાવાઓના સમાધાનની સમીક્ષા કરશે અંતે કોઈ કાનૂની મુકદમો કોર્ટમાં અનિર્ણિત ન હોય અથવા નોમિનેશનના સંદર્ભમાં સાચા દાવેદારની ઓળખ સ્થાપિત કરવામાં કોઈ મુશ્કેલી ન હોય તો શક્ય તેટલા વહેલી તકે દાવાઓનું સમાધાન કરવામાં આવે તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે સૂચનો કરશે.

૫.૩ <u>**સેફ ડિપોઝીટ લોકર્સની સામગ્રી સુધી પ્રવેશ (Access) / સેફ કસ્ટડી આર્ટિકલ્સની ચીજ-વસ્તુ પરતઃ**</u>

૫.૩.૧

- વોકર ભાડે રાખનાર એકમાત્ર વ્યકિતના કિસ્સામાં તે લોકર ધારકના અવસાન ના સંજોગોમાં જો તેમણે કોઈ વ્યકિતનું નોમિનેશન કરાવેલ હોય ત્યારે, તેમના મૃત્યુ અંગે, મૃત્યુ પ્રમાણપત્રની ચકાસણી કર્યા પછી, રિઝર્વ બેંકની પ્રવર્તમાન કે.વી.સી. માર્ગદર્શિકા મુજબના નોમિનીના ઓળખ અને રહેઠાણના પુરાવાની વાસ્તવિકતા સંતોષ્યા પછી બેંક આવા નોમિનીને જે તે લોકર ઍકસેસ કરવાની પરવાનગી આપશે તેમજ જે લોકરમાં રહેલ સામગ્રીઓનું નિર્ધારિત ફોર્મેટ મુજબ યાદી બનાવીને તેને દૂર કરવાની સ્વતંત્રતા આપશે.

- જો લોકરને સંયુકત રીતે ચલાવવાની સૂચનાઓ સાથે સંયુકત રીતે ભાડે રાખવામાં આવેલ હોય અને લોકર ભાડે રાખનારાઓ કોઈપણ અન્ય વ્યકિત(વ્યકિતઓ)ને નોમિનેટ કરે છે તે સંજોગોમાં જો કોઈ એક લોકર ધારકના ના મૃત્યુની સ્થિતિમાં જીવિત લોકર ધારક અને ખાતામાં નોમિનેટ કરેલ નોમિની એમ બંનેને સંયુકત રીતે લોકર ઍકસેસ કરવાની પરવાનગી આપશે તેમજ જે તે લોકરમાં રહેલ સામગ્રીઓનું નિર્ધારિત ફોર્મેટ મુજબ યાદી બનાવીને તેને દૂર કરવાની સ્વતંત્રતા આપશે.

  જ્યારે લોકરને સર્વાઈવરશીપ કલોઝ હેઠળ સંયુકત રીતે સંચાલન કરવાની શરતે ભાડે આપેલ હોય અને ભાડે રાખનારે તેના સંચાલન માટે "either or survivor", "anyone or survivor" or "former or survivor" અથવા બેંકિંગ રેગ્યુલેશન એકટ, 1949 ની જોગવાઈઓ હેઠળ કોઈપણ અન્ય સર્વાઈવરશીપ કલમ મુજબ અનુમતિપત્ર સૂચના આપેલ તે સંજોગોમાં બેંક દ્વારા ઉપર જણાવ્યા મુજબ એક અથવા વધુ સંયુક્ત લોકર-ભાડે રાખનારાઓના મૃત્યુની ઘટના વખતે સૂચવેલ આદેશોનું પાલન કરવાનું રહેશે.

૫.૩.૨ જો કે નોમિની કે ઉત્તરજીવીને લોકરની સામગ્રી સુધી પ્રવેશ આપતા પહેલા બેંક નીચેની બાબતો સુનિશ્ચિત કરશે.

- સર્વાઈવર/ નોમિની(ઓ) ની ઓળખ અને લોકર ભાડે રાખનારના અવસાનની હકીકત સ્થાપિત કરવા માટે યોગ્ય દસ્તાવેજી પુરાવા મેળવીને પૂરતી કાળજી અને સાવધાની રાખવાની રહેશે.

- અવસાન પામેલ લોકર ધારકના લોકર સુધી પ્રવેશ આપવા માટે રોક લગાવવા નામદાર અદાલતો/ સક્ષમ સત્તાધીશો તરફથી કોઈ આદેશ કે નિર્દેશ છે કે કેમ તે અંગે બેંકે સઘન તપાસ કરવાનો પ્રયત્ન કરશે.

- સર્વાઈવર/ નોમિની(ઓ)ને તે સ્પષ્ટ જણાવવાનું રહેશે કે તેઓ લોકર/ સેફમાં કસ્ટડીના આર્ટિકલ્સની ઍક્સેસ કે કસ્ટડી, અવસાન પામેલ લોકર ધારકના કાયદાકીય વારસદારના માત્ર ટ્રસ્ટી તરીકે જ આપવામાં આવે છે. અર્થાત આ રીતે તેમને આપવામાં આવેલી આવી ઍક્સેસ કોઈપણ વ્યકિતના અધિકાર અથવા દાવાને અસર કરશે નહીં.

- બેંકની સલામત કસ્ટડીમાં મુકવામાં આવેલ વસ્તુઓ પરત કરવા માટે આ જ પ્રક્રિયાને અનુસરવમાં આવશે.

૫.૩.૩ બેંકો એ સુનિશ્ચિત કરશે કે, જ્યારે લોકરની સામગ્રી કરવાની માંગ સગીર નોમિની વતી કરવામાં આવી હશે ત્યારે તે એવી વ્યકિતને સોંપવામાં આવે છે જે આવા સગીર વતી સામગ્રી/વસ્તુઓ પ્રાપ્ત કરવા માટે કાનૂની રીતે સક્ષમ છે.

૫.૩.૪ બેંકે નોમિની (દાવેદાર) અથવા એવી વ્યકિત કે જે સગીર વતી લોકરમાંથી સામગ્રી/વસ્તુઓ મેળવવા માટે સક્ષમ હોય તેની પાસેથી અલગ સ્ટેટમેન્ટ મેળવવાનું રહેશે કે જેમાં લોકર અથવા બેંકની સલામત કસ્ટડીમાંથી તમામ સામગ્રીઓ પ્રાપ્ત થયેલ છે અને લોકર તદ્દન ખાલી છે અને બેંકના ધારાધોરણો મુજબ અન્ય કોઈ ગ્રાહકને લોકરની ફાળવણી સામે તેઓને કોઈ વાંધો નથી.

૫.૩.૫ અવસાન પામેલ લોકર ધારક/ સલામત કસ્ટડીના થાપણદારના લોકરનું ઍક્સેસ સર્વાઈવર/નોમિની(ઓ)ને આપતી વખતે બેંક તેઓ પાસેથી ઉત્તરાધિકાર પ્રમાણપત્ર, વહીવટ પત્ર અથવા પ્રોબોટ, વગેરે મેળવવાનો આગ્રહ અથવા તેની પાસેથી કોઈપણ જામીનગીરી અથવા જામીનનો બોન્ડ મેળવવાનો આગ્રહ રાખશે નહિ, સિવાય કે નોમિનેશનમાં કોઈ વિસંગતતા હોય. આ સંદર્ભે, બેંક તેના ઉપર મુજબ પેરા ૫.૩.૨ માં દર્શાવેલ નીતિ મુજબ કામ કરશે.

૫.૩.૬ જ્યારે અવસાન પામેલ લોકર ભાડે રાખનાર વ્યકિતએ કોઈ નોમિનેશન કર્યું ન હોય અથવા જ્યાં સંયુક્ત રીતે લોકર ભાડે રાખનારાઓએ એક અથવા વધુ જીવિત વ્યકિતઓને સર્વાઈવરશિપ કલમ મુજબ આ લોકરનો ઍક્સેસ આપવા કોઈ સ્પષ્ટ આદેશ આપ્યો ન હોય કે તે સંજોગોમાં, અવસાન પામેલ લોકર ભાડે રાખનારના કાયદેસરના વારસદા(ઓ)/ કાનૂની પ્રતિનિધિને લોકર ઍક્સસની સુવિધા માટે બેંકે બોર્ડ દ્વારા માન્ય નીતિ અપનાવવાની રહેશે. આ સંદર્ભે, બેંક તેના ઉપર મુજબ પેરા ૫.૩.૨ માં દર્શાવેલ નીતિ મુજબ કામ કરશે. બેંકની સલામત કસ્ટડીમાં મુકવામાં આવેલ વસ્તુઓ પરત કરવા માટે આ જ પ્રક્રિયાને અનુસરવામાં આવશે.

પ્રકરણ ૬

લોકર બંધ કરીને લોકરમાં રાખેલ વસ્તુઓને મુકત કરવી

૬. આ પ્રકરણ, ગ્રાહક દ્વારા સામાન્ય સ્થિતિમાં પોતાની અસલ ચાવી અથવા પાસવર્ડનો ઉપયોગ કરીને લોકર ઍક્સેસ કરવા સિવાય અન્ય સંજોગોમાં નિમ્નલિખિત પરિસ્થિતિઓ પૈકી કોઈપણ સ્થિતિમાં લોકરને તોડીને ખોલવાના સંદર્ભમાં લાગુ પડે છે.

- જો લોકર ધારક ચાવી ગુમાવે છે અને તેના/તેણીના ખર્ચે લોકર તોડવાની વિનંતી કરે છે તો; અથવા

- જો સરકારી પ્રશાસન (Enforcement) એજન્સીઓએ લોકર જપ્ત કરવા માટે અદાલત અથવા ઉચિત સક્ષમ સત્તાધિશ તરફથી આદેશો સાથે બેંકનો સંપર્ક કર્યો હોય અને લોકર્સ ઍક્સેસ માટે વિનંતી કરી હોય; અથવા

- જો લોકર ભાડે લેનાર બેંકને સહકાર ન આપતા હોય કે લોકર ભાડે રાખવાના કરારના નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરતાં હોય તે સંજોગોમાં બેંકને લોકર પાછું લેવાની જરૂર લાગે તેવી સ્થિતિમાં લોકરને તોડીને ખોલવામાં આવશે.

બેંકે લોકર તોડવા અંગે તમામ સંભવિત પરિસ્થિતિઓ માટે સંબંધિત કાયદાકીય બાબતો તથા અને કરારની જોગવાઈઓને ધ્યાનમાં રાખીને સ્ટાન્ડર્ડ ઓપરેટિંગ પ્રોસિજર (SOP) સાથે સુસંગતતા ધરાવતી બોર્ડ દ્વારા મંજૂર નીતિ મુજબ કામગીરી કરશે.

૬.૧ ગ્રાહકની વિનંતીથી ગ્રાહકના લોકરની સામગ્રી પરત કરવી.:

૬.૧.૧ જો બેંક દ્વારા પુરી પાડવામાં આવેલ લોકરની ચાવી લોકર ભાડે રાખનાર દ્વારા ખોવાઈ જાય, તો લોકર ભાડે લેનારે બેંકને તાત્કાલિક લેખિતમાં જાણ કરવાની રહેશે. બેંકે ગ્રાહક પાસેથી બાંહેધરી પત્ર પણ મેળવવાનો રહેશે કે, જો ખોવાયેલી ચાવી ભવિષ્યમાં મળી જાય, તો લોકર ધારક તે બેંકને પરત સોંપશે. લોકર ખોલવા, લોકર બદલવા તેમજ ખોવાયેલા ચાવી બદલવા અંગેના તમામ શુલ્ક લોકર ભાડે રાખનાર પાસેથી વસૂલ કરવામાં આવશે ખોવાયેલી ચાવી બદલવા / નવો પાસવર્ડ આપવા માટે લાગુ પડતા શુલ્કની જાણ લોકર ભાડે રાખનારને કરવાની રહેશે.

૬.૧.૨ ભાડે રાખનારની યોગ્ય ઓળખ પછી જ લોકર ખોલવાનું કામ બેંક અથવા તેના અધિકૃત ટેકનિશિયન દ્વારા કરાવવાનું રહેશે. લોકર તોડવા માટે ગ્રાહક દ્વારા લેખિત અધિકૃતતા મેળવવાની રહેશે તેમજ લોકરની ચાવી ખોવાયા અંગેની યોગ્ય નોંધ રાખવાની રહેશે.

૬.૧.૩ લોકર બ્રેક ઓપન કરવાની પ્રક્રિયા ગ્રાહક/ઓ અને બેંકના અધિકૃત અધિકારીની હાજરીમાં કરવામાં આવશે.તદુપરાંત આસપાસના લોકર આ પ્રકારની પ્રક્રિયાથી પ્રભાવિત ન થાય તેનું ખાસ ધ્યાન રાખવાનું રહેશે. લોકર બ્રેક-અપ અથવા પુનઃસ્થાપન પ્રક્રિયા દરમિયાન લોકરમાં રહેલ સામગ્રી લોકર ભાડે રાખનાર સિવાયાના અન્ય કોઈપણ ત્રાહિત વ્યકિત સામે છતી ન થાય તેનું ખાસ ધ્યાન રાખવાનું રહેશે એટલે કે આ પ્રક્રિયા દરમ્યાન લોકર ધારક સિવાય અન્ય કોઈપણ ત્રાહિત વ્યકિત હાજર ન રહે તે સુનિશ્ચિત કરવાનું રહેશે.

૬.૨ <u>કોઈપણ કાયદા અમલીકરણ સત્તાધિકારી દ્વારા લોકર અને બેન્કની સેફ કસ્ટડીમાં સામગ્રીની જપ્તી અને વસૂલાત.:</u>

૬.૨.૧ ગ્રાહક દ્વારા લોકરમાં રાખવામાં આવેલી સામગ્રી અથવા બેન્કની સેફ કસ્ટડીમાં ગ્રાહક દ્વારા જમા કરાવવામાં આવેલ ચીજવસ્તુઓની, નામદાર કોર્ટના હુકમ હેઠળ અથવા આવ્યા હુકમો કરવાની સતત ધરાવતા અન્ય કોઈપણ સક્ષમ સત્તાધીશ દ્વારા હુકમ હેઠળ કાર્યાવાહી કરનાર કોઈપણ સત્તાધીશ દ્વારા જપ્તી અંતે વસૂલાતની સ્થિતિમાં, બેંક દ્વારા હુકમોના અમલીકરણમાં જરૂરી સંપૂર્ણ સહકાર આપવાનો રહેશે.

૬.૨.૨ બેંકના લોકર/સેફ કસ્ટડીમાં રહેલ સામગ્રી અંગે જપ્તી અને વસૂલાત માટે મળેલા હુકમો અંતે સંલગ્ન દસ્તાવેજોની ખરાઈ કરી બેંક સદર દસ્તાવેજ સંતોષકારક છે કે કેમ તે ચકાસશે. બેંક દ્વારા લોકર ભાડે રાખનારને પત્ર દ્વારા તેમજ બેંકમાં નોંધાયેલ ઈમેલ આઈડી/મોબાઈલ ફોન નંબર ઉપર ઈમેલ/એસએમએસ દ્વારા જાણ કરવામાં આવશે કે, સક્ષમ સત્તાધીશએ લોકરમાં રાખેલ સામગ્રી અથવા સેફ કસ્ટડીમાં જમાં કરાવેલ વસ્તુઓની જપ્તી અંતે વસૂલાત માટે બેન્કનો સંપર્ક કર્યો છે. આવા સક્ષમ સત્તાધીશ, બે નિષ્પક્ષ સાક્ષીઓ તથા બેંકના અધિકારીની ઉપસ્થિતિમાં સક્ષમ સત્તાધીશ દ્વારા જપ્ત અંતે વસૂલાત કરવામાં આવેલ લોકરની સામગ્રી અંતે ચીજવસ્તુઓની યાદી તૈયાર કરવામાં આવશે અંતે તેના ઉપર હાજર રહેલ તમામ વ્યકિતઓના હસ્તાક્ષર કરાવવાના રહેશે. આ યાદીની એક નકલ બેંકના રેકોર્ડમાં ઉપલબ્ધ સરનામા પર ગ્રાહકને મોકલવામાં આવશે અંતે તે મળ્યા બદલ ગ્રાહકનું એકનોલેજમેન્ટ મેળવવાનું રહેશે.

૬.૨.૩ જ્યાં કાયદેસર રીતે અનુમતિ હોય ત્યાં બેંક બ્રેક-ઓપન પ્રક્રિયા અને ઈન્વેન્ટરી એસેસમેન્ટનો કરવાનું રહેશે, અને સંભવિત કોઈપણ વિવાદ અથવા અદાલતી કાર્યાવાહી કે ઠગાઈની પરિસ્થિતિમાં ભવિષ્યમાં પુરાવા તરીકે રજૂ કરવા માટે આ વીડિયો રેકોર્ડીંગને સાચવવાનું રહેશે.

૬.૩ લોકર ભાડાની ચૂકવણી ન કરવાને કારણે બેંક દ્વારા લોકરની સામગ્રીનું ડિસ્ચાર્જ.:

૬.૩.૧ ગ્રાહક દ્વારા સતત ત્રણ વર્ષથી લોકર ભાડું ચૂકવવામાં ન આવેલ હોય તો તે સ્થિતિમાં જરૂરી યોગ્ય પ્રક્રિયાઓનું પાલન કરીને જે તે લોકરને બ્રેક ઓપન કરવાનો બેંકને વિવેકાધિકાર રહેશે. આવા લોકરની ફાળવણી અન્યને કરતાં અગાઉ પ્રવર્તમાન લોકર ધારકને પત્ર દ્વારા કે તેઓના રજિસ્ટર્ડ ઈમેલ આઈડી ઉપર ઈમેલ દ્વારા જાણ કરવાની રહેશે તેમજ તેઓને તેમના લોકર/સેફ કસ્ટડીમાંથી પોતાની રાખેલ કે જમા કરાવેલ સામગ્રીઓ દૂર કરવા યોગ્ય સમય આપવાનો રહેશે. આ મતલબની જોગવાઈ (clause)નો સમાવેશ લોકર-કરારમાં કરવાનો રહેશે.

૬.૩.૨ લોકર બ્રેક ઓપન કરતાં પહેલા, બેંક લોકર ભાડે રાખનારને એક પત્ર,રજીસ્ટર્ડ ઈમેલ આઈડી અને મોબાઈલ ફોન નંબર પર ઈમેલ અને SMS દ્વારા યોગ્ય નોટિસ આપશે. જો લોકર ધારકને લખેલ પત્ર વિતરિત કર્યા વિના પરત આવે અથવા લોકર ભાડે લેનાર શોધી શકાય તેમ ન હોય તો, બેંક બે દૈનિક અખબારમાં (એક અંગ્રેજીમાં અને બીજી સ્થાનિક ભાષામાં) જાહેર નોટિસ આપી લોકર-ભાડે રાખનાર અથવા અન્ય કોઈપણ વ્યકિત/વ્યકિત કે જેને લોકરની સામગ્રીમાં રસ હોય તેને પ્રતિભાવ આપવા માટે વ્યાજબી સમય આપશે. બેંકના એક અધિકારી અને અન્ય બે સ્વતંત્ર સાક્ષીઓની હાજરીમાં લોકર બ્રેક ઓપન કરવામાં આવશે. ઇલેક્ટ્રોનિક રીતે સંચાલિત લોકરના કિસ્સામાં (સ્માર્ટ વૉલ્ટ સહિત), લોકર ખોલવા માટે 'વોલ્ટ એડમિનિસ્ટ્રેટર' પાસવર્ડનો ઉપયોગ વરિષ્ઠ અધિકારીને સોંપવામાં આવશે અને એકસેસની સંપૂર્ણ ઓડિટ ટ્રેલ સાચવવામાં આવશે. ભવિષ્યમાં કોઈપણ વિવાદ અથવા કોર્ટ કેસના કિસ્સામાં પુરાવા પ્રદાન કરવા માટે, વધુમાં બેંક બ્રેક ઓપન પ્રક્રિયા, ઈન્વેન્ટરી એસેસમેન્ટ તથા તેની સુરક્ષિત જગ્યાએ જાળવણી કરેલ છે તે અંગેનું વિડિયો રેકોર્ડીંગ પણ કરવામાં આવશે અને તેને સાચવવામાં આવશે.

૬.૩.૩ લોકર બ્રેક ઓપન કરતી વખતે અને દવાઓના સમાધાન વખતે બનાવવામાં આવેલ સામગ્રીઓની યાદી રિઝર્વ બેંકના લોકર અંગેના સરક્યુલરમાં સૂચવેલ નિયત નમૂના મુજબ અથવા તેના તેને બંધ બેસતી રાખવાની રહેશે. જો કાયદાકીય રીતે જરૂર ન હોય તો, બેંક પાસે રહેલ લોકર/સેફ કસ્ટડીમાંથી નીકળેલ સામગ્રીઓનું સીલબંધ કવર જ્યાં સુધી નોમિની કે જીવિત લોકર ભાડે રાખનાર / સલામત કસ્ટડીના ડિપોઝિટર્સને સુપ્રત કરવામાં ન આવે ત્યાં સુધી બેંકે તેને ખોલશે નહિ.

૬.૪ લોકર લાંબા સમય સુધી નિષ્ક્રિય રહે તો લોકરની સામગ્રીઓનું ડિસ્ચાર્જ.:

૬.૪.૧ જો લોકર સાત વર્ષના સમયગાળા સુધી નિષ્ક્રિય રહે અને લોકર ભાડે રાખનારનો પતો ન લાગતો હોય પરંતુ લોકર ભાડું નિયમિત રીતે ચૂકવવામાં આવતું હોય તો પણ લોકરની

સામગ્રી લોકર ધારકના નોમિની/કાનૂની વારસદારોને ટ્રાન્સફર કરવાની અથવા પારદર્શક રીતે તેનો નિકાલ કરવાની બેંકને સ્વતંત્રતા રહેશે. લોકર બ્રેક ઓપન કરતી વખતે, બેંક ઉપરના ફકરા 6.3.2 અને 6.3.3 માં સૂચિત પ્રક્રિયાને અનુસરશે. લાંબા સમય સુધી દાવો કર્યા વિના બાકી રહેલા સામગ્રીઓના નિકાલ માટે બેંક દ્વારા અનુસરવામાં આવતી પ્રક્રિયા લોકર કરારમાં સામેલ છે બેંકો એ સુનિશ્ચત કરવાનું રહેશે.

૬.૪.૨ બેંકે ગ્રાહક સાથે કરેલ કરારમાં ગ્રાહકો દ્વારા લાંબા સમય સુધી લોકરને ઓપરેટ કરવામાં ન આવે તો બેંક દ્વારા લેવામાં આવતા પગલાઓ અંગે યોગ્ય શરતો આવરી લેવામાં આવેલ છે તે સુનિશ્ચિત કરવાનું રહેશે. જો લોકર કાર્યરત ન હોય અને બેંક દ્વારા લોકર ખોલવામાં આવે અને તેમ રહેલ સામગ્રીઓને કાયદાકીય રીતે તેમજ રિઝર્વ બેંક દ્વારા જારી કરાયેલી સૂચનાઓ અને કરારમાં નિર્ધારિત શરતો અનુસાર દૂર કરવામાં આવે તો બેંક આવી જવાબદારીમાંથી મુકત રહેશે તે અંગેની કલમ લોકર કરારમાં સામેલ કરવાની રહેશે.

પ્રકરણ ૭
બેંકો માટે વળતર નીતિ / જવાબદારી

૭. બેંકની જવાબદારીઃ

વોકર સિસ્ટમ યોગ્ય રીતે કાર્યરત રહે, અનધિકૃત પ્રવેશ સામે રક્ષણ, ચોરી અને લૂટફાટ સામે ઉચિત સુરક્ષા પૂરી પાડવી તેમજ બેંકની બેદરકારીને કારણે લોકર સામગ્રીને કોઈપણ નુકશાન અથવા ક્ષતિ ન થાય તે અંગે લોકરની સારસંભાળ તથા નિભાવ અને સંચાલન માટે બેંકે ઉચિત સાવધાની રાખવાની રહેશે. વધુમાં રિઝર્વ બેંકના દિશાનિર્દેશ મુજબ ચોરી,લૂટફાટ, ડકેતી કે છેતરપિંડીના કિસ્સામાં બેંક દ્વારા રિઝર્વ બેંકને જરૂરી રિપોર્ટિંગ કરવાનું રહેશે.

૭.૧ ભૂકંપ, પૂર, વાવાઝોડું, વીજળી પડવી જેવી કુદરતી આફતો અથવા ગ્રાહકની બેદરકારીને કારણે ઊભી થતી બેંકની જવાબદારીઃ

કુદરતી આફતો અથવા ઈશ્વરીય કૃત્યો જેમ કે ધરતીકંપ, પૂર, વીજળી પડવી અને વાવાઝોડું વગેરે અથવા કોઈપણ કૃત્ય જે એકમાત્ર ગ્રાહકની ભૂલ અથવા બેદરકારીથી ઉદ્ભવતા લોકરની સામગ્રીની કોઈપણ ક્ષતિ અને/અથવા નુકસાન માટે બેંક જવાબદાર રહેશે નહીં. જોકે, બેંક આવા વિનાશથી તેમના પરિસરને સુરક્ષિત રાખવા માટે તેમની લોકર સિસ્ટમની યોગ્ય કાળજી રાખશે.

૭.૨ આગ, ચોરી, ઘરફોડ ચોરી, ડકેતી, લૂંટ જેવી ઘટનાઓથી મકાન તૂટી પડવું અથવા બેંકના કર્મચારીઓ દ્વારા આચરવામાં આવેલ છેતરપિંડીના કિસ્સામાં ઉદ્ભવતી બેંકની જવાબદારીઃ

જે જગ્યાએ સેફ ડિપોઝીટ વોલ્ટ રાખવામાં આવેલ છે તે પરિસરની સુરક્ષા અને સલામતી માટે તમામ પગલાં લેવાની જવાબદારી બેંકની છે. પોતાની ખામીઓ, બેદરકારી કે કોઈપણ ચૂકથી બેંકના પરિસરમાં આગ/ચોરી/ઘરફોડ ચોરી/ડકેતી,લૂંટ, મકાન ધરાશાયી થવું જેવી ઘટનાઓ ન બને તેની ખાતરી કરવાની જવાબદારી બેંકની છે. લોકરની સામગ્રીના નુકશાનના કિસ્સાઓમાં કે જ્યાં લોકરની સામગ્રીને નુકશાન ઉપર જણાવેલી ઘટનાઓને કારણે અથવા બેંકના કર્મચારી(ઓ) દ્વારા કરવામાં આવેલ છેતરપિંડીને કારણે હોય તો બેંક લોકર ધારક પ્રત્યે પોતાની જવાબદારી નકારી શકશે નહિ.બેંકની જવાબદારી સેફ ડિપોઝીટ લોકરના પ્રવર્તમાન વાર્ષિક ભાડા કરતાં સો ગણા સમકક્ષ રકમ જેટલી રહેશે.

પ્રકરણ ૮

જોખમ વ્યવસ્થાપન, પારદર્શિતા અને ગ્રાહક માર્ગદર્શન

૮.૧ શાખા વીમા પોલીસીઃ

બેંકના લોકરની સામગ્રીને પ્રભાવિત કરતી ઘટનાઓ જેવી કે લૂંટ, આગ, કુદરતી આફતો, શાખાના સ્થળાંતર/વિલય દરમિયાન ક્ષતિ/નુકસાનને ન્યૂનતમ કરવા માટે બેંક શાખા વીમાનીતિ ધારણ કરશે.

૮.૨ ગ્રાહક દ્વારા લોકરની સામગ્રીનો વીમોઃ

બેંક તેના લોકર કરારમાં સ્પષ્ટતા કરશે કે તેઓ લોકરની સામગ્રીનો અથવા ગ્રાહક દ્વારા તેમાંથી દૂર કરાયેલ અથવા તેમાં મૂકેલ કોઈપણ સામગ્રીનો રેકોર્ડ રાખતી નહિ હોવાથી, કોઈપણ પ્રકારના જોખમ સામે લોકરની સામગ્રીનો વીમો કરાવવા માટે બેંકની કોઈપણ પ્રકારની જવાબદારી નથી.કોઈપણ પરિસ્થિતિમાં, બેંક લોકરની સામગ્રીના વીમા માટે તેના લોકર ધારકોને, પ્રત્યક્ષ કે પરોક્ષ રીતે કોઈપણ વીમા પ્રોડકટની ઓફર કરશે નહિ.

૮.૩ ગ્રાહક માર્ગદર્શન અને પ્રચારઃ

૮.૩.૧ જાહેર જનતા નિહાળી શકે તે માટે બેંક લોકર અંગેના તમામ નિયમો અને શરતો સાથે મોડેલ લોકર કરાર અને સ્ટાન્ડર્ડ ઓપરેટિંગ પ્રોસિજર (SOPs) ના વિવિધ પાસાઓ તેમની વેબસાઈટ્સ અને/અથવા જો અધિકૃત વેબસાઈટ ઉપલબ્ધ ન હોય તો લોકરની સુવિધા આપવામાં આવી રહી છે તેવી શાખાઓ પર પ્રદર્શિત કરશે. બેંકએ સુનિશ્ચિત કરશે કે લોકરની સુવિધાઓ મેળવવા બેંકના નિયમો અંતે શરતોથી ગ્રાહકો માહિતગાર છે.

૮.૩.૨ બેંક સેફ ડિપોઝીટ લોકર્સ/ સુરક્ષિત કસ્ટડી આર્ટીકલ માટેના તમામ પ્રકારના શુલ્ક અંગે અધ્યતન માહિતી પોતાની વેબસાઇટ્સ પર પ્રદર્શિત કરશે.

૮.૩.૩ બેંક તેની વેબસાઈટ પર મૃત લોકર ભાડે રાખનાર/સુરક્ષિત કસ્ટડી સામગ્રીઓના નોમીની(ઓ)/ સર્વાઈવર(ઓ)/ કાનૂની વારસદારોને લોકર/સુરક્ષિત કસ્ટડી ઍકસેસ આપવા માટે અમલમાં મૂકવામાં આવતી નીતિઓ/પ્રક્રિયાઓ સાથેની સૂચનાઓ પ્રદર્શિત કરશે.ઉપરાંત તેની એક નકલ નોમીની/સર્વાઈવર(ઓ) / કાનૂની વારસદાર(ઓ) ને પણ આપવામાં આવશે.