

THE UNION CO-OPERATIVE BANK LTD.



Registered and Admin. Office : Nr. A.M.T.S. Bus Stand,

Naroda, Ahmedabad-382330

Phone No : 079-22837501 Fax No. 079-22820943

Policy/Operative Guidelines on SAFE DEPOSIT LOCKER / SAFE CUSTODY

REFERENCE

Circular

DOR.LEG.REC/40/09.07.005/2021-22 Dt. 18-08-2021

R.B.I. Licence No.

UBD.GJ.884.P. (15/10/1987)

E-Mail Address

info@unioncoopbank.in

Board Meeting Dt. 31/12/2021

Resolution : 22

Drafted By :

Ketan Patel

General Manager

The Union Co-Op. Bank Ltd.

Naroda, Ahmedabad.

ધી યુનિયન કો-ઓપરેટિવ બેંક લિ.
રજીસ્ટર્ડ અને એડમિ. ઓફીસ : એ.એમ.ટી.એસ. બસ સ્ટેન્ડ પાસે,
નરોડા,અમદાવાદ-૩૮૨ ૩૩૦.
લોકર પોલીસી

⇨ સેફ ડિપોઝીટ લોકર્સ / સેફ કસ્ટડી આર્ટીકલ્સ પોલીસી / ઓપરેટીવ માર્ગદર્શિકા ⇨

ક્રમ	વિગત	પાના નંબર
૦૧	લોકર્સ માટે ગ્રાહક ઉચીત સાવધાની (Customer Due D l gence-CDD)	૧
૦૨	લોકરની ફાળવણી	૧
૦૩	મોડેલ લોકર કરાર	૨
૦૪	લોકર ભાડુ	૨
૦૫	સ્ટ્રોંગ રૂમ/વોલ્ટની સુરક્ષા	૩
૦૬	લોકર સ્ટાન્ડર્ડ	૩
૦૭	લોકર સંચાલન	૪
૦૮	નામાંકન (Nom nat on) સુવિધા	૬
૦૯	ગ્રાહકના અવસાનની સ્થિતિમાં દાવાઓનું સમાધાન	૬
૧૦	સેફ ડિપોઝીટ લોકર્સની સામગ્રી સુધી પ્રવેશ (Access)/સેફ કસ્ટડી આર્ટીકલ્સની ચીજ-વસ્તુ પરત	૭
૧૧	લોકરને બંધ કરવું તથા લોકરમાં રાખેલી વસ્તુઓને મુક્ત કરવી	૯
૧૨	બેંકો માટે વળતર નીતી / જવાબદારી	૧૨
૧૩	જોખમ પ્રબંધન, પારદર્શિતા અને ગ્રાહક માર્ગદર્શન	૧૩
૧૪	બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા માન્યતા / મંજૂરી	૧૪
એનેક્સર		૧૫

સેફ ડિપોઝીટ લોકર્સ/સેફ કસ્ટડી આર્ટીકલ્સ પોલીસી / ઓપરેટીવ માર્ગદર્શિકા

સંદર્ભ: આરબીઆઈના પરિપત્ર ક્રમાંક :DOR.LEG.REC/40/09.07.005/2021-22 તા.૧૮ મી ઓગસ્ટ,૨૦૨૧

બેંકીંગ અને ટેકનોલોજીના ક્ષેત્રમાં વિભિન્ન વિકાસો, ગ્રાહકોની ફરિયાદોના સ્વરૂપ તથા આઈ.બી.એ. અને બેંકો તરફથી પ્રાપ્ત ફીડબેક તેમજ નામદાર સર્વોચ્ચ અદાલત દ્વારા ગણનામાં લેવામાં આવેલા સિધ્ધાંતો ધ્યાનમાં રાખતા, ઉપરોક્ત વિષય અંગે ભારતીય રિઝર્વ બેંકે બેંકો માટે દિશાનિર્દેશો બહાર પાડેલ છે.

આ દિશાનિર્દેશો/સૂચનાઓ તા. ૧ લી જાન્યુઆરી, ૨૦૨૨ થી અમલમાં આવશે (જ્યાં અન્યથા નિર્દિષ્ટ કરવામાં આવેલ છે એ સિવાય) અને બેંકોના હાલના તથા નવા સેફ ડિપોઝીટ લોકર્સ અને સેફ કસ્ટડી ઓફ આર્ટીકલ્સની સુવિધાને લાગુ પડશે.

ઉપરોક્ત સંદર્ભિત પરિપત્ર અનુસાર આરબીઆઈ દ્વારા બહાર પાડવામાં આવેલ સુધારેલી (Revised) સૂચનાઓને ધ્યાનમાં લેતા, અમે સેફ ડિપોઝીટ લોકર્સ/સેફ કસ્ટડી આર્ટીકલ્સ વિષે નીતી / સંચાલન દિશાનિર્દેશો તૈયાર કરેલ છે અને બોર્ડની મંજૂરી માંગીએ છીએ. એ નોંધવું જોઈએ કે હાલમાં બેંક સેફ કસ્ટડી આર્ટીકલ્સની સેવાઓ આપતી નથી પરંતુ સદર સેવા બેંક આપવાનું ચાલુ કરશે ત્યારે યથાયોગ્ય જગ્યાએ સેફ ડિપોઝીટ લોકર્સ અથવા સેફ કસ્ટડી આર્ટીકલ્સ વાંચવું.

૧. લોકર્સ માટે ગ્રાહક ઉચીત સાવધાની (Customer Due Diligence-CDD) :

૧.૧ બેંકના મોજૂદ ગ્રાહકો જેણે લોકર સુવિધા માટે અરજી કરેલી છે તથા જેઓ CDD માપદંડોનું સંપૂર્ણ પાલન કરે છે તેમણે સેફ ડિપોઝીટ લોકર / સેફ કસ્ટડી ઓફ આર્ટીકલ્સની સુવિધા નિરંતર (Ongoing) CDD માપદંડોના પાલનને આધિન રહીને આપવામાં આવશે.

૧.૨ જે ગ્રાહકોનો બેંક સાથે અન્ય કોઈ બેંકીંગ વ્યવહાર નથી તેમને પણ CDD માપદંડોના નિરંતર અનુપાલનને આધિન રહીને CDD માપદંડોનું અનુપાલન કરે તે પછી જ સેફ ડિપોઝીટ લોકર્સ / સેફ કસ્ટડી આર્ટીકલ્સની સુવિધા આપવામાં આવશે. લોકર ભાડે રાખનાર ગ્રાહક કોઈપણ અધિકાર અને ક્ષમતા ધરાવતા હોય તો પણ તમામ અરજદારો / ગ્રાહકો માટે ઉચીત સાવધાની (Due Diligence) લેવામાં આવશે.

૧.૩ બેંકના લોકર ભાડે રાખનાર(રાઓ) તથા લોકરનું સંચાલન કરવા માટે લોકર ભાડે રાખનાર દ્વારા અધિકૃત વ્યક્તિ(ઓ)નો હાલનો પાસપોર્ટ સાઇઝનો ફોટોગ્રાફ લેવામાં આવશે તથા તેને બેંકની સંબંધિત શાખામાં લોકર ભાડે રાખનારા સંબંધિત રેકૉર્ડમાં સુરક્ષિત રાખવામાં આવશે.

૧.૪ લોકર ભાડે રાખનાર / રાઓ ને સેફ ડિપોઝીટ લોકરમાં કોઈપણ પ્રકારના ગેરકાનૂની અથવા જોખમી ચીજ-વસ્તુઓ રાખવા દેવામાં આવશે નહીં. આ અંગે લોકર-કરારમાં ઉચીત જોગવાઈ સામેલ કરવામાં આવશે. જો બેંક ને સેફ ડિપોઝીટ લોકરમાં કોઈપણ ગ્રાહક દ્વારા કોઈપણ ગેરકાનૂની અથવા જોખમી ચીજ-વસ્તુ રાખી હોવાની શંકા થાય તો આવા ગ્રાહક વિરુદ્ધ જે તત્કાલીન પરિસ્થિતિમાં ઉચીત અને યોગ્ય હશે તે યોગ્ય કાર્યવાહી કરવાનો બેંકને અધિકાર રહેશે.

૨. લોકરની ફાળવણી :

૨.૧ ખાલી લોકરોની શાખાવાર યાદી રાખવામાં આવશે.

૨.૨ જો લોકર્સ ફાળવણી માટે ઉપલબ્ધ નહી હોય તો અરજદાર/ગ્રાહક પાસેથી લોકરની પસંદગી સાથે અરજી મેળવવામાં આવશે તથા બેંક આવે તમામ અરજીઓની મળ્યાની પાવતી આપશે.

૨.૩ પાવતી સાથે બેંક ગ્રાહકને પ્રતિક્ષા સૂચી ક્રમાંક પણ આપશે.

૨.૪ કોર બેંકીંગ સીસ્ટમ (CBS) માં અથવા આરબીઆઈ દ્વારા બહાર પાડવામાં આવેલ સાઈબર સીક્યુરીટી ફ્રેમવર્કનું અનુપાલન કરતી અન્ય કોઈપણ કોમ્પ્યુટરાઈઝડ સીસ્ટમમાં પ્રતિક્ષા સૂચી રાખવામાં આવશે.

૨.૫ જ્યારે લોકર ખાલી થયા અને / અથવા ફાળવણી માટે ઉપલબ્ધ થાય ત્યારે પ્રતિક્ષા સૂચીમાં પ્રથમ ગ્રાહકને લોકરની ઉપલબ્ધતા વિષે જાણ કરવામાં આવશે. જો તે / તેણી કોઈપણ કારણોસર લોકરની સુવિધા લેવાને ઈચ્છુક નહી હોય તો તેના પછીના પ્રતિક્ષા યાદી ક્રમાંક ધારકને લોકરની ઉપલબ્ધતા વિષે જાણ કરવામાં આવશે.

૩. મોડેલ લોકર કરાર :

૩.૧ જેને લોકરની સુવિધા પ્રદાન કરવામાં આવતી હોય તે ગ્રાહક સાથે બેંક કરાર કરશે. આ કરાર પર પ્રવર્તમાન સ્ટેમ્પ ડ્યુટી અનુસાર વિધિવત સ્ટેમ્પ લગાવવામાં આવશે. ગ્રાહક તેના / તેણીના અધિકારો અને જવાબદારીઓને જાણી શકે તે માટે બંને પક્ષકારો દ્વારા વિધિવત હસ્તાક્ષર કરેલ લોકર કરારની એક નકલ ગ્રાહકને આપવામાં આવશે. અસલ કરાર જ્યાં લોકર આવેલ હોય તે બેંકની શાખા કક્ષાએ રાખવામાં આવશે.

૩.૨ હાલ બેંક સાથે જે લોકર-કરાર અસ્તીત્વમાં છે જે ગ્રાહકો દ્વારા હસ્તાક્ષર કરાવવામાં આવે છે. આ લોકર કરારનું આ નીતિ અને આર.બી.આઈ. ની સૂચનાઓને અનુરૂપ નવીનીકરણ કરવું જોઈએ. આર.બી.આઈ ની સૂચનાથી, ઈન્ડિયન બેંકસ એસોસિએશન મોડેલ લોકર કરાર તૈયાર કરી રહેલ છે અને બેંક તે અપનાવશે. બેંકે સાવધાનીપૂર્વક એ સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ કે કરારમાં કોઈ અનુચિત નિયમો અને શરતોનો સમાવેશ કરવામાં આવેલ નથી અને કરારના નિયમો બેંકના હિતોની રક્ષા માટે વ્યાપારની સામાન્ય આવશ્યકતા કરતાં વધારે કઠીનના હોય. હાલના તમામ લોકર ગ્રાહકોના લોકર કરારોનું તા.૦૧-૦૧-૨૦૨૩ સુધીમાં નવીનીકરણ કરવાનું રહેશે.

૪. લોકર ભાડું :

૪.૧ વખતો-વખત બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ નક્કી કરે તે મુજબ લોકર ભાડાની રકમ બેંક પોતાની મુનસૂફીએ સામાન્ય રીતે ગ્રાહકની અરજી અને ગ્રાહકને ધ્યાનમાં રાખી એક વર્ષથી લઈ પાંચ વર્ષ સુધીનું લોકરભાડું એડવાન્સમાં લઈ શકશે. વચ્ચેના ગાળામાં, જો બેંક દ્વારા લોકર ભાડામાં વધારો કરવામાં આવે તો લોકર ધારક પાસેથી ભાડામાં વધારો કરવામાં આવેલી રકમની પ્રમાણસર રકમ વસૂલી શકશે.

૪.૨ એવી પરિસ્થિતિ ઊભી થઈ શકે છે કે લોકર ધારક ન તો લોકરનું સંચાલન કરે છે કે ના તો ભાડું ચૂકવે છે. આવી સ્થિતિને હલ કરવા માટે તથા લોકરના ભાડાનું નિયમિત ચૂકવણું કરવાના હેતુ થી લોકરની ફાળવણી કરતી વખતે બેંક ટર્મ ડિપોઝીટ લઈ શકશે. આવી ટર્મ ડિપોઝીટની રકમ પ્રવર્તમાન ત્રણ વર્ષનું લોકર ભાડું વત્તા લોકરને તોડીને ખોલવા માટેના ચાર્જસની મર્યાદામાં હશે. સંતોષકારક રીતે લોકરનું સંચાલન કરતાં મોજુદ લોકર ધારક પાસેથી આવી ટર્મ ડિપોઝીટ માટે બેંક આગ્રહ રાખશે નહી.

૪.૩ ગ્રાહક દ્વારા લોકર પરત સુપ્રત કરવાની સ્થિતિમાં, વસુલ કરવામાં આવેલ એડવાન્સ ભાડાની પ્રમાણસર રકમ લોકર ખાતું બંધ કરતી વખતે ગ્રાહકને પરત કરવામાં આવશે.

૪.૪ શાખાના વિલય / બંધ / સ્થળાંતર થવાની સ્થિતિમાં, જો લોકરનું ભૌતિક સ્થળાંતર આવશ્યક હોય તો બેંક ઓછામાં ઓછા બે અખબારોમાં જાહેર નોટીસ પ્રસિદ્ધિ કરશે જે પૈકી એક ગુજરાતીમાં હશે. વળી, ગ્રાહકોને ઓછામાં ઓછા બે મહીના અગાઉ તેમના બેંકના રેકર્ડ ઉપરના સરનામા / ઈ-મેઈલ પર જાણ કરીને આ સુવિધામાં ફેરફાર કરવા અથવા બંધ કરવા અંગેનો વિકલ્પ આપવામાં આવશે.

૪.૫ કુદરતી આપત્તિઓના અથવા એવી અન્ય કોઈપણ આપાતકાલીન સ્થિતિના લીધે બિન-આયોજિત સ્થળાંતરની સ્થિતિમાં, બેંક વહેલામાં વહેલી તકે ઉચિત રીતે ગ્રાહકોને જાણ કરવાના પ્રયાસો કરશે.

૫. સ્ટ્રોંગ રૂમ / વોલ્ટની સુરક્ષા :

૫.૧ બેંક એ સુનિશ્ચિત કરશે કે જ્યાં લોકર સુવિધા આવેલી છે તે વિસ્તાર અપરાધ રોકવા માટે ઉચિત રીતે સુરક્ષિત છે તથા મૂલ્યાંકન કરશે કે લોકર ધારકની ભાગીદારી વિના કોઈપણ બાજુએથી લોકર રૂમ સુધી કોઈ પ્રવેશ (Accessibility) નથી. લોકર રૂમ / વોલ્ટમાં બને ત્યાં સુધી પ્રવેશ અને નિકાસ માટે એક જ માર્ગ હશે. પરંતુ શારીરિક ખોડખાંપણ, સીનીયર સીટીઝન કે અસક્ષમ વ્યક્તિ માટે વધારાનો પ્રવેશદ્વાર કરવામાં આવે તો સુરક્ષા બાબતે બેન્કે ખાતરી કરી લેવી. લોકર રૂમને વરસાદ / પૂરના પાણીના પ્રવેશના ખતરા સામે પર્યાપ્ત રીતે સુરક્ષિત કરવામાં આવશે. આગના ખતરાનું યોગ્ય મૂલ્યાંકન કરવામાં આવશે અને તેને ન્યૂનતમ કરવામાં આવશે. ખતરા / જોખમોની ઓળખ કરવા અને આવશ્યક સુધારા વધારા કરવા માટે સંબંધિત શાખા પ્રબંધક તેમજ એન્જીનીયર વર્ષમાં ઓછામાં ઓછું એકવાર સુરક્ષાની ખરાઈ કરશે.

૫.૨ લોકર રૂમની પ્રત્યેક સમયે પર્યાપ્ત સુરક્ષા રાખવામાં આવશે. લોકર રૂમમાં અનધિકૃત પ્રવેશને નિયંત્રિત કરવા માટે, ડિજીટલ (CBS) માં અથવા મેન્યુઅલ લોકર-રજીસ્ટરમાં નોંધ કર્યા પછી અને લોકર ધારકના હસ્તાક્ષર/અંગુઠાના નિશાનની ખરાઈ કર્યા પછી અને ટાઈમ લોગ રાખવા માટે CBS સીસ્ટમમાં પરિચાલનની નોંધ કર્યા પછી જ લોકર ધારકને પ્રવેશની પરવાનગી આપવામાં આવશે. ઉપરાંત, લોકર રૂમના પ્રવેશ અને નિકાસના માર્ગો તથા સંચાલનના સામાન્ય ક્ષેત્રને CCTV હેઠળ સુરક્ષિત કરવામાં આવશે અને તેના રેકોર્ડિંગને ઓછામાં ઓછા ૧૮૦ દિવસો સુધી સુરક્ષિત રાખવામાં આવશે. આમ છતાં, પોતાની જાણ બહાર લોકર ખોલવા અંગેની અથવા કોઈપણ ચોરી અંગેની લોકર ધારક દ્વારા ફરિયાદની સ્થિતિમાં અથવા સુરક્ષાનું ઉલ્લંઘન ધ્યાન પર આવે / જોવામાં આવે તેવી સ્થિતિમાં, પોલીસ તપાસ પુરી થાય અને વિવાદનું સમાધાન થઈ જાય ત્યાં સુધી CCTV નું રેકોર્ડિંગ સુરક્ષિત રાખવામાં આવશે.

૫.૩ કર્મચારીઓને આ પ્રક્રિયામાં ઉચિત રીતે પ્રશિક્ષિત કરવામાં આવશે. કંકરન્ટ/ઈન્ટરનલ ઓડીટર ખરાઈ કરશે અને આ પ્રક્રિયાનું ચુસ્તપણે પાલન કરવામાં આવે છે તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે અનુપાલન વિષે રીપોર્ટ આપશે.

૬. લોકર સ્ટાન્ડર્ડ :

૬.૧ જ્યારે જ્યારે નવા લોકર્સ સ્થાપિત કરવામાં આવે ત્યારે ત્યારે એ સુનિશ્ચિત કરવામાં આવશે કે સર્વ નવા લોકર ભારતીય માનક બ્યુરો (BIS) અથવા આ બાબતમાં લાગુ અન્ય કોઈ ઉન્નત (Enhanced) ઉદ્યોગ માપદંડો દ્વારા નિર્ધારિત કરવામાં આવેલા સલામતી અને સુરક્ષા માટેના બુનિયાદી ધોરણો / બેંચમાર્કસને અનુરૂપ હશે.

૬.૨ ઇલેક્ટ્રોનિક રીતે એક્સેસ કરવામાં આવતા લોકર્સ આપવાનો બેંક નિર્ણય કરે તેવી સ્થિતિમાં, બેંક આવા લોકર્સની ઉપર્યુક્ત ઉદ્યોગ માપદંડો પુરા કરનારી સલામતી અને સુરક્ષાની સુવિધાઓથી સંપૂર્ણપણે માહિતગાર હોવી જોઈએ. લોકર્સનું સંચાલન ઇલેક્ટ્રોનિક સીસ્ટમ દ્વારા કરવામાં આવતું હોય તેવી સ્થિતિમાં, બેંક એ સુનિશ્ચિત કરવા માટે ઉચિત પગલાં લેશે કે આવી સિસ્ટમ હેકિંગ (Hacking) અથવા કોઈપણ પ્રકારના સુરક્ષા ઉલ્લંઘન સામે સુરક્ષિત છે. ગ્રાહકોના ડેટાનું બાયોમેટ્રીક ડેટા સહિત, લોકરધારકના વ્યક્તિગત ડેટાનું તેઓની સંમતિ વગર બેંક ત્રીજા પક્ષ સાથે આદાનપ્રદાન (Share) કરશે નહીં.

ઉપરાંત, બેંક એ સુનિશ્ચિત કરશે, ઇલેક્ટ્રોનિક રીતે સંચાલિત લોકર્સ રિઝર્વ બેંક દ્વારા નિર્ધારિત સાઈબર સીક્યુરીટી ફ્રેમવર્કનું પાલન કરે છે. આ સીસ્ટમ લોકર્સની ગતિવિધિઓનો અપરિવર્તનીય (Unalterable) લોગ રાખવા માટે સક્ષમ હોવી જોઈએ. બેંક આઈ.ટી./ડેટા સુરક્ષા માટે લાગુ પડતી પ્રાસંગિક સંવૈધાનિક / નિયંત્રક દિશાનિર્દેશોનું પાલન કરશે. વધુમાં, બેંક ઇલેક્ટ્રોનિક રીતે સંચાલિત લોકર્સની બાબતમાં, ગ્રાહકોને ખોવાઈ / ભુલાઈ ગયેલા પાસવર્ડના બદલે નવો પાસવર્ડ આપવા માટે સુરક્ષિત અને સલામત રીતે એક સ્ટાન્ડર્ડ ઓપરેટીંગ પ્રોસીઝર તૈયાર કરશે.

૬.૩ જરૂર પડે તો કાયદાની અમલવારી કરનાર (Law Enforcement) એજન્સીઓ દ્વારા લોકર્સ / લોકર્સની માલિકીની ઓળખને સુગમ બનાવવાના હેતુથી બેંક એ સુનિશ્ચિત કરશે કે તમામ લોકર્સની ચાવીઓ પર બેંક / શાખાની ઓળખ-સંજ્ઞા (Identification Code) અંકિત કરવામાં આવેલ છે. ઉપરાંત, લોકર્સની ચાવીઓ ઉચિત સ્થિતિમાં છે એ સુનિશ્ચિત કરવા માટે લોકરના કસ્ટોડીયન નિયમિત રીતે / સમયાંતરે શાખામાં રાખવામાં આવેલી ચાવીઓની તપાસ કરશે. બેંક લોકર ધારકને ફક્ત બેંક દ્વારા આપવામાં આવેલી ચાવી વડે જ લોકરનું સંચાલન કરવાની પરવાનગી આપશે. જો કે, લોકર્સમાં સુવિધા હોય તો ગ્રાહકને તેનું વધારાનું પેડલોક વાપરવાની છુટ આપવા પર કોઈ નિયંત્રણ નથી.

૭. લોકર સંચાલન :

૭.૧ ગ્રાહકો દ્વારા નિયમિત સંચાલન :

૭.૧.૧. લોકર ધારક અને / અથવા તેના / તેણીના દ્વારા વિધિવત અધિકૃત વ્યક્તિઓને જ, બેંકના સંબંધિત અધિકારીઓ દ્વારા તેની ઓળખ, હસ્તાક્ષર, પાસવર્ડ વગેરેની યોગ્ય ખરાઈ તથા લોકર રજીસ્ટર (મેન્યુઅલ/કોમ્પ્યુટરાઈઝડ) અને કોમ્પ્યુટરમાં રેકૉર્ડ કર્યા પછી જ લોકરનું સંચાલન કરવાની પરવાનગી આપવામાં આવશે.

૭.૧.૨ બેંક લોકર ધારકો સહિત તમામ વ્યક્તિઓનો રેકૉર્ડ રાખશે. જેણે લોકરનો ઉપયોગ કર્યો છે તથા તેમણે જે તારીખ અને સમય પર લોકરને ખોલ્યું છે અને બંધ કર્યું છે (ચેક ઈન અને ચેક આઉટ બંને સમય) તથા તેઓના ચેક ઈન સમયે હસ્તાક્ષર/અંગૂઠાનું નિશાન મેળવશે.

૭.૧.૩ બેંકના કર્મચારીઓ સહિત લોકર ધારકો અથવા અન્ય કોઈપણ વ્યક્તિ દ્વારા વોલ્ટ રૂમમાં આવક જાવક (Movement) નોંધ રાખવા માટે વોલ્ટ રૂમમાં પ્રવેશ અને નિકાસ માટે રજીસ્ટર રાખવામાં આવશે અને તેમાં યોગ્ય જગ્યાએ તેઓના હસ્તાક્ષર/અંગૂઠાનું નિશાન લેવામાં આવશે.

૭.૧.૪ લોકર ધારકને લોકર સુધી પહોંચવા માટે અધિકૃત કરનાર બેંક અધિકારી, પહેલી ચાવી વડે લોકરને અનલોક કર્યા બાદ લોકર ધારક દ્વારા લોકર ખોલતી વખતે ત્યાં હાજર રહેશે નહીં. બેંક એ સુનિશ્ચિત કરશે કે જ્યારે કોઈ ગ્રાહક એક જ સમયે લોકર સુધી પહોંચે તો લોકર ધારકોને તેમના સંચાલનમાં પર્યાપ્ત ગોપનીયતા ઉપલબ્ધ થાય.

૭.૧.૫ દિવસની સમાપ્તિ પૂર્વે બેંક લોકરધારકને તેના નોંધાણીકૃત ઈ-મેઈલ આઈ.ડી. અને મોબાઈલ નંબર પર એક સકારાત્મક પુષ્ટિ રૂપે ઈ-મેઈલ અને એસ.એમ.એસ. એલર્ટ મોકલશે જેમાં લોકરના સંચાલનની તારીખ અને સમય તથા અનધિકૃત લોકર પ્રવેશ (Locker Access) ની સ્થિતિમાં ઉપલબ્ધ કૃત્રિયાદ નિવારણ તંત્ર (રીડ્રેશન મિકેનીઝમ) ની માહિતી આપવામાં આવશે.

૭.૨ બેંક દ્વારા આંતરિક નિયંત્રણો :

૭.૨.૧ જ્યારે જ્યારે લોકર ધારક દ્વારા કોઈ લોકરને પરત સોંપણી (Surrender) કરવામાં આવશે ત્યારે ત્યારે સંબંધિત લોકરના જુનાં લોકના સ્થાને બેંક પાસે ઉપલબ્ધ વધારાના/અન્ય લોક સાથે ઈન્ટરચેઈન્જ અથવા નવું લોક નાખવામાં આવશે.

૭.૨.૨ ખાલી લોકર્સની ચાવીઓને સીલબંધ કવરમાં રાખવામાં આવશે.

૭.૨.૩ ડુપ્લીકેટ માસ્ટર ચાવીઓને બેંકની અન્ય શાખામાં જમા કરાવવામાં આવશે.

૭.૨.૪ માસ્ટર ચાવીઓની જોઈન્ટ કસ્ટડીનો ઉચીત રેકૉર્ડ રાખવામાં આવશે.

૭.૨.૫ બેંકને પરત સોંપેલા / ખાલી લોકર્સ અને તેની ચાવીઓની સમયાંતરે આકસ્મિક (Surprise) ખરાઈ (ઓછામાં ઓછું વર્ષમાં એકવાર) એવા અધિકારી દ્વારા કરાવશે જે તેની કસ્ટડી સાથે સંબંધિત ન હોય આવી ખરાઈના પુરાવા રૂપે ઉચીત રેકૉર્ડ રાખવામાં આવશે.

૭.૨.૬ બેંક એ સુનિશ્ચિત કરશે કે લોકર રજીસ્ટર અને લોકર-કી રજીસ્ટરને હસ્તલિખિત રીતે અને/અથવા સી.બી.એસ. માં અથવા રિઝર્વ બેંક દ્વારા જાહેર કરવામાં આવેલ સાઈબર સીક્યુરીટી ફ્રેમવર્કને અનુરૂપ અન્ય કોઈપણ કોમ્પ્યુટરાઈઝડ સીસ્ટમમાં રાખવામાં આવે છે. લોકર ફાળવણીમાં કોઈપણ ફેરફારની સ્થિતિમાં સંપૂર્ણ ઓડીટ ટ્રેલ્સ (Audit Trails) સાથે લોકર રજીસ્ટરને અપડેટ કરવામાં આવશે.

૭.૨.૭ લોકરના સંચાલન પછી લોકર્સને ઉચીત રીતે બંધ કરવામાં આવ્યા છે કે નહીં તેની બેંક કસ્ટોડીયન તપાસ કરશે. જો આવું કરવામાં આવ્યું ન હોય તો લોકર્સ ને તાત્કાલિક બંધ કરવું જ જોઈએ અને જો ઈ-મેઈલ રજીસ્ટર્ડ હોય તો ઈ-મેઈલ મારફત અથવા જો મોબાઈલ નંબર રજીસ્ટર્ડ હોય તો એસ.એમ.એસ. મારફત અથવા પત્ર દ્વારા લોકર ધારક ને તુરંત જ જાણ કરવામાં આવશે કે જેથી લોકરની સામગ્રીમાં કોઈપણ પરિણામ સ્વરૂપ વિસંગતિની તેઓ ખરાઈ કરી શકે. બેંક કસ્ટોડીયન લોકરને યોગ્ય રીતે બંધ નહીં કરાયાની હકીકતની તથા બેંક દ્વારા તેને બંધ કરાયાની વિગત ની તારીખ અને સમય રજીસ્ટરમાં નોંધ કરશે. ઉપરાંત દિવસની સમાપ્તિ પર લોકર રૂમનો કસ્ટોડીયન લોકર રૂમની ભૌતિક તપાસ કરશે કે જેથી લોકર્સ ને યોગ્ય રીતે બંધ કરવામાં આવેલ છે તે અને બેન્કીંગના કલાકો બાદ લોકર રૂમમાં કોઈ વ્યક્તિ અજાણતા ફસાઈ ગઈ નથી તે સુનિશ્ચિત કરી શકાય.

૮. નામાંકન (Nomination) સુવિધા :

૮.૧ ધ બેંકીંગ રેગ્યુલેશન એક્ટ, ૧૯૪૯ ની કલમ ૪૫-ZC થી ૪૫-ZF તથા ધ કો-ઓપરેટીવ બેન્કસ (નોમીનેશન) રૂલ્સ, ૧૯૮૫ ની જોગવાઈઓ અનુસાર બેંક સેફ ડિપોઝીટ લોકર્સ અને સેફ કસ્ટડી ઓફ આર્ટીકલ્સ બાબતમાં નોમીનેશનની સુવિધા આપશે. નોમીની સગીર હોવાની સ્થિતિમાં, બેંકના ખાતાઓ માટે નિર્ધારિત કરવામાં આવી છે તે જ પ્રક્રિયાને અનુસરવામાં આવશે. ગ્રાહક પાસેથી, તેના / તેણીના વિકલ્પે, તેના દ્વારા પ્રમાણિત કરવામાં આવેલ નોમીનીનો પાસપોર્ટ સાઈઝનો ફોટો લેવામાં આવશે અને તેને બેંકના રેકૉર્ડમાં રાખવામાં આવશે.

૮.૨ ધ કો-ઓપરેટીવ બેંકસ (નોમીનેશન) રૂલ્સ, ૧૯૮૫ હેઠળ નિર્ધારિત કરવામાં આવેલ વિવિધ ફોર્મ્સ (સેફ કસ્ટડીમાં છોડી દેવામાં આવેલ સામગ્રી માટે ફોર્મ SC1, SC2 અને SC3 તથા સેફટી લોકર્સ માટે ફોર્મ SL1, SL1A, SL2, SL3 અને SL3A) માટે, બે સાક્ષીઓ દ્વારા ફક્ત અંગુઠાના નિશાનને જ પ્રમાણિત કરવાની આવશ્યકતા રહેશે.

૮.૩ નોમીનેશન રજીસ્ટરમાં અને / અથવા લોકર ધારકના ખાતાની કોમ્પ્યુટર સીસ્ટમમાં લોકર ધારક દ્વારા રજીસ્ટર કરાવવામાં રાખેલ નોમીનેશન, રદીકરણ, નોમીનેશનમાં ફેરફારની નોંધ કરવામાં આવશે.

૮.૪ ગ્રાહકો દ્વારા માંગણી કરવામાં આવી હોય કે ન આવી હોય તો પણ નોમીનેશન, રદીકરણ અને / અથવા નોમીનેશનમાં ફેરફાર માટેના વિધિવત વિગતો ભરેલા ફોર્મની પ્રાપ્તિની પાવતી (રસીદ) તમામ ગ્રાહકોને આપવામાં આવશે.

નોંધ : આ માટે જરૂરી નમુના સામેલ રાખેલ છે.

૯. ગ્રાહકના અવસાનની સ્થિતિમાં દાવાઓનું સમાધાન :

૯.૧ નોમીનેશન, સેફ ડિપોઝીટ લોકર્સ અને સેફ કસ્ટડી આર્ટીકલ્સ સહિત મૃત ખાતા ધારકના દાવાઓના સમાધાન માટે બેંક પાસે બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરવામાં આવેલી નિતી છે.

૯.૨ લોકર ધારકના અવસાનનો પુરાવો અને નોમીનેશનના સંદર્ભ સાથે બેંકને સંતોષ થાય તે રીતે દાવેદાર(રો) ની ઉચિત ઓળખના પુરાવાની પ્રસ્તુતિને આધિન રહીને બેંક મૃત લોકર ધારકની બાબતમાં દાવાઓનું સમાધાન કરશે તથા દાવાની પ્રાપ્તિની તારીખથી ૧૫ દિવસથી વધુ નહીં તેટલી મુદ્દતની અંદર, ઉત્તરજીવી(ઓ) / નોમીની(ઝ) ને, જે લાગુ પડે તેને, લોકરની સામગ્રી સોંપી દેશે.

૯.૩ મૃત લોકર ધારકો / સેફ કસ્ટડી આર્ટીકલ્સ ખાતાના ગ્રાહકો સંબંધિત પ્રાપ્ત થયેલ દાવાઓની સંખ્યા તથા નિર્ધારિત અવધિ પછી પણ અનિર્ણીત રહેલા (Pending) દાવાઓની સંખ્યા, તે માટેના કારણો સાથે, ઉચિત સમયાંતરે બોર્ડ અને/અથવા ગ્રાહક સેવા સમિતીને જણાવવામાં આવશે. બોર્ડ અને/અથવા બોર્ડની ગ્રાહક સેવા સમિતી દાવાઓના સમાધાનની સમીક્ષા કરશે અને કોઈ કાનૂની મુકદ્દમો કોર્ટમાં અનિર્ણીત ન હોય અથવા નોમીનેશનના 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.

નોંધ : આ માટે જરૂરી નમુના સામેલ રાખેલ છે.

૧૦. સેફ ડિપોઝીટ લોકર્સની સામગ્રી સુધી પ્રવેશ (Access) / સેફ કસ્ટડી આર્ટીકલ્સની ચીજ-વસ્તુ પરત :

૧૦.૧ જો એકમાત્ર લોકર ધારક, તેના અવસાનની સ્થિતિમાં, લોકરની વસ્તુઓ પ્રાપ્ત કરવા માટે વ્યક્તિનું નોમીનેશન કરે છે તો બેંક તે નોમીનીની ઓળખ(કિ.વાય.સી. ના વખતો-વખતના સરકયુલરને આધિન) ની અને લોકરધારકના અવસાનના પુરાવા ખરાઈ કર્યા બાદ તે વ્યક્તિ(નોમીની) ને લોકર સુધી પ્રવેશની અને લોકરની સામગ્રી હટાવવાની રજા અપાશે. સેફ ડિપોઝીટ લોકરની વસ્તુઓને દૂર કરવાની પરવાનગી આપતા પહેલા બેંક નોમીની(ઝ) અને બે નિષ્પક્ષ સાક્ષીઓની તથા લોકર સુવિધા અથવા સેફ ડિપોઝીટ ઓફ આર્ટીકલ્સ સુવિધા સાથે સંકળાયેલ ન હોય તેવા બેંકના એક અધિકારીની ઉપસ્થિતિમાં લોકરની ચીજવસ્તુઓની ઈન્વેન્ટરી તૈયાર કરશે. ઈન્વેન્ટરી તૈયાર કરવા માટેનું ફોર્મ આ સાથે સામેલ છે.

૧૦.૨ સંયુક્ત હસ્તાક્ષર હેઠળ લોકરનું સંચાલન કરવાની સૂચના સાથે સંયુક્ત પણે લોકર ધારણ કરવામાં આવ્યું હોય અને લોકર ધારક(કો) કોઈપણ અન્ય વ્યક્તિ(ઓ) નું નોમીનેશન કરે છે તો લોકર ધારકો પૈકી કોઈપણ એક (અથવા વધુ પરંતુ બધા નહી) ના મૃત્યુ થવાના કિસ્સામાં,

૧૦.૨.૧ ઉત્તરજીવી લોકર ધારક(કો) ની ઓળખની સાથે લોકર ધારકના અવસાનના પુરાવાની ખરાઈ કર્યા બાદ નોમીની(ઝ) ને સંયુક્ત રીતે લોકર સુધી પ્રવેશની અને લોકરની વસ્તુઓને દૂર કરવાની / લઈ જવાની રજા આપવામાં આવશે.

૧૦.૨.૨ સંયુક્ત લોકર ધારકો પૈકી બંને / તમામ લોકર ધારકોના અવસાનની સ્થિતિમાં, નોમીની(ઝ) ની ઓળખ પ્રસ્થાપિત કર્યા બાદ અને લોકર ધારકોના અવસાનના પુરાવાની ખરાઈ કર્યા બાદ નોમીની(ઝ) ને લોકર સુધી પ્રવેશની અને લોકરની ચીજવસ્તુઓને દૂર કરવાની/લઈ જવાની રજા આપવામાં આવશે.

૧૦.૨.૩ સેફ ડિપોઝીટ લોકરની ચીજ વસ્તુઓને દૂર કરવાની/લઈ જવાની ઉત્તરજીવી(ઓ) અને/અથવા નોમીની(ઝ) ને પરવાનગી આપતા પહેલા બેંક તેઓની તથા બે નિષ્પક્ષ સાક્ષીઓ અને લોકર સાથે સંકળાયેલ ના હોય તેવા બેંકના એક અધિકારીની ઉપસ્થિતિમાં વસ્તુઓની ઈન્વેન્ટરી તૈયાર કરશે. ઈન્વેન્ટરી તૈયાર કરવા માટેનો નમૂનો આ સાથે સામેલ છે.

૧૦.૩ લોકરને સંયુક્ત તેમજ ઉત્તરજીવીની શરત (Survivorship Clause) સાથે ભાડે રાખવામાં આવ્યું હોય અને લોકર ધારકોએ એવી સૂચના આપી હોય કે કોઈ એક અથવા ઉત્તરજીવી “(E OR S)” , કોઈપણ અથવા ઉત્તરજીવી “(A OR S)” અથવા પૂર્વ અથવા ઉત્તરજીવી (F OR S) અથવા ધ બેંકીંગ રેગ્યુલેશન એક્ટ, ૧૯૪૯ ની જોગવાઈઓ હેઠળ પરવાનગીપાત્ર (Permissible) અન્ય કોઈપણ ઉત્તરજીવીતા ખંડ અનુસાર લોકર સુધી પ્રવેશ (Access) આપવામાં આવે તો તેવી સ્થિતિમાં, સંયુક્ત લોકર ધારકો પૈકી એક અથવા વધુ ધારકના અવસાનની સ્થિતિમાં બેંક અધ્યાદેશ (Mandate) નું પાલન કરશે.

() નીચે પેરા ૧૦.૪ ને આધિન રહીને :

મૃત લોકર ધારક / મૃત લોકર ધારકના ઉત્તરજીવી(ઓ) / નોમીની(ઝ) ને પ્રવેશ (Access) આપતી વખતે બેંક ઉત્તરાધિકાર પ્રમાણપત્ર (Succession Certificate), પ્રશાસનપત્ર (Letter of Administration) અથવા પ્રોબેટ વગેરેની પ્રસ્તુતિ માટે આગ્રહ રાખવાથી દૂર રહેશે અથવા

નોમીનેશનમાં કોઈ વિસંગતી ન હોય ત્યાં સુધી કોઈપણ ઈન્ડેમ્નીટી બોન્ડ અથવા જામીનગીરી (Surety) મેળવવા માટે દબાણ કરવાથી દૂર રહેશે.

- () મૃત લોકર ધારકે કોઈ નોમીનેશન કર્યું ન હોય અથવા સંયુક્ત લોકર ધારકોએ કોઈ અધ્યાદેશ (Mandate) આપ્યો ન હોય કે સુસ્પષ્ટ ઉત્તરજીવીતા (Survivorship Clause) ની શરતના માધ્યમથી ઉત્તરજીવીઓ પૈકી એક અથવા એક થી વધુ ઉત્તરજીવીઓને પ્રવેશ (Access) આપવામાં આવે તેવા કિસ્સામાં મૃત લોકર ધારકના કાનૂની વારસ(સો) / કાનૂની પ્રતિનિધિ અને ઉત્તરજીવીઓને પ્રવેશ (Access) સુગમ બનાવવા માટે બેંક પેરા નં.૧૦.૪ માં આપવામાં આવેલી સૂચનાઓને કાળજીપૂર્વક પાલન કરશે.

૧૦.૪ જો કે નોમીની / ઉત્તરજીવીને લોકરની સામગ્રી સુધી પ્રવેશ આપતા પહેલા બેંક નીચેની બાબતો સુનિશ્ચિત કરશે.

- () ઉચિત દસ્તાવેજી પુરાવો પ્રાપ્ત કરીને ઉત્તરજીવી(ઓ) / નોમીની(ઝ) ની ઓળખ તથા લોકર ધારકના અવસાનના તથ્યને સ્થાપિત કરવામાં પર્યાપ્ત ધ્યાન અને સાવધાની રાખશે.
- () બેંક એ પ્રયાસ કરશે કે નામદાર અદાલતો / સક્ષમ સત્તાધીશ તરફથી કોઈ આદેશ અથવા સુચના છે કે કેમ જે તેને મૃતકના લોકર સુધી પ્રવેશ (Access) આપવાથી રોકે છે.
- () ઉત્તરજીવી(ઓ)/નોમીની(ઝ) ને એ સ્પષ્ટ કરી દેશે કે લોકર / સેફ કસ્ટડી આર્ટીકલ્સમાં રહેલી વસ્તુઓ / સામગ્રી સુધી પ્રવેશ (Access) તેને ફક્ત મૃત લોકર ધારકના કાનૂની વારસના ટ્રસ્ટી તરીકે જ આપવામાં આવે છે અર્થાત આ રીતે તેમણે આપવામાં આવેલ પ્રવેશ (Access) હક્ક અથવા દાવાને પ્રભાવિત નહી કરે જે કોઈપણ વ્યક્તિને ઉત્તરજીવી(ઓ) / નોમીની(ઝ) જેઓને પ્રવેશ (Access) આપવામાં આવેલ હોય તેની વિરુદ્ધ હોઈ શકે છે.

૧૦.૫ બેંકની સેફ કસ્ટડીમાં મૂકવામાં આવેલી સામગ્રીની પરત સોંપણી માટે પણ આવી જ પ્રક્રિયા અનુસરવામાં આવશે.

૧૦.૬ નોમીની સગીર હોય તેવી સ્થિતિમાં :

- () બેંક એ સુનિશ્ચિત કરશે કે જ્યારે લોકરની સામગ્રી પરત કરવાની માગણી સગીર નોમીની વતી કરવામાં આવી હશે ત્યારે તે એવી વ્યક્તિને સોંપવામાં આવે છે જે આવા સગીર વતી સામગ્રી / વસ્તુઓને પ્રાપ્ત કરવા માટે કાનૂની રીતે સક્ષમ છે.
- () બેંક બે નિષ્પક્ષ સાક્ષીઓ, બેંકનો એક અધિકારી જે લોકર સુવિધા સેફ ડિપોઝીટ ઓફ આર્ટીકલ્સ સાથે સંકળાયેલ ન હોય તે અને દાવેદાર(રો) જે સગીર વતી સામગ્રી / ચીજ વસ્તુઓ પ્રાપ્ત કરનાર વ્યક્તિ અથવા નોમીની હશે તેઓની સાથે તેમની ઉપસ્થિતિમાં સામગ્રી / વસ્તુઓની ઇન્વેન્ટરી તૈયાર કરશે. ઇન્વેન્ટરી બનાવવા માટેનો નમૂનો આ સાથે સામેલ છે.
- () નોમીની (દાવેદાર અથવા સગીર વતી સામગ્રી / વસ્તુઓ પ્રાપ્ત કરવા માટે સક્ષમ વ્યક્તિ, જે લાગુ હોય તે, પાસેથી બેંક અલગ વચનપત્ર (Statement) મેળવશે કે બેંકના લોકર અથવા સેફ કસ્ટડી, જે લાગુ હોય તેની સઘળી સામગ્રી / વસ્તુઓ પ્રાપ્ત થયેલ છે અને લોકર ખાલી છે તથા નિયમાનુસાર કોઈ અન્ય ગ્રાહકને લોકરની ફાળવણી કરવા સામે તેઓને કોઈ વાંધો નથી.

Page 8...

૧૦.૭ બેંકની સેફ કસ્ટડીમાં મૂકવામાં આવેલી ચીજવસ્તુઓની પરત સોંપણી અનુસરવામાં આવશે.

નોંધ : આ માટે જરૂરી નમુના સામેલ રાખેલ છે.

૧૧. લોકરને બંધ કરવું તથા લોકરમાં રાખેલી વસ્તુઓને મુક્ત કરવી :

આ ભાગ ગ્રાહક દ્વારા તેની અસલ ચાવી અથવા પાસવર્ડનો પ્રયોગ કરીને સામાન્ય પ્રવેશ (Access) ના માધ્યમ સિવાયની અન્ય કોઈ રીતે લોકર ખોલવા પર, નિમ્નલિખિત પરિસ્થિતિઓ પૈકી કોઈ પણ સ્થિતિમાં લોકર ને તોડીને ખોલવા પર લાગુ પડે છે.

- () જો લોકર ધારક ચાવી ખોઈ નાખે છે અને તેના / તેણીના ખર્ચે લોકરને તોડીને ખોલવા માટે વિનંતી કરે છે તો અથવા
- () જો સરકારી પ્રશાસન (Enforcement) એજન્સીઓએ લોકરને જમ કરવા માટે અદાલત અથવા ઉચીત સક્ષમ સત્તાધીશ તરફથી આદેશો સાથે બેંકનો સંપર્ક કર્યો હોય અને લોકર સુધી પ્રવેશ (Access) માટે વિનંતી કરી હોય, અથવા
- () જો બેંક નો મત એવો હોય કે લોકર પરત લઈ લેવાની જરૂર છે કારણ કે લોકર ધારક સહકાર આપતા નથી અથવા કરારના નિયમો અને શરતોનું પાલન કરતા નથી.

૧૧.૧ ગ્રાહકને વિનંતી થી લોકરની સામગ્રી પરત કરવી :

૧૧.૧.૧ જો બેંક દ્વારા આપવામાં આવેલી ચાવી લોકર ધારક દ્વારા ખોવાઈ જે છે તો તેણે તુરત જ બેંકને જાણ કરવી જોઈએ. લોકર ધારક પાસેથી એક વચનપત્ર (Undertaking) લેવું જોઈએ કે ખોવાઈ ગયેલી ચાવી જો ભવિષ્યમાં મળી આવશે તો તે બેંકને સોંપી દેવામાં આવશે. લોકર ખોલવા, લોકરને બદલવા તથા ખોવાઈ ગયેલી ચાવીના સ્થાને નવી ચાવી આપવા માટેના સઘળા ચાર્જીસ લોકર ધારક પાસેથી એડવાન્સમાં વસુલ કરવામાં આવશે. ખોવાઈ ગયેલી ચાવીને બદલવા/નવો પાસવર્ડ આપવા પર લાગુ ચાર્જીસની લોકર ધારકને જાણ કરવામાં આવશે.

૧૧.૧.૨ લોકર ધારકની ઉચીત ઓળખ, ખોવાઈ ગયેલાની હકીકતના યોગ્ય રેકોર્ડીંગ તથા લોકરને તોડીને ખોલવા માટે ગ્રાહક દ્વારા લેખિત અરજી બાદ જ બેંક અને લોકરના અધિકૃત ટેકનીશીયન દ્વારા લોકરને ખોલવા/તોડવાની પ્રક્રિયા કરવામાં આવશે.

૧૧.૧.૩ ગ્રાહક તથા બેંકમાં અધિકૃત અધિકારીની ઉપસ્થિતિમાં કાર્યવાહી કરવામાં આવશે. એ સુનિશ્ચિત કરવાનું રહેશે કે આવી કોઈ કાર્યવાહીથી આસપાસના લોકર્સ પ્રભાવિત થાય નહીં અને લોકરને તોડવાની અથવા તેને પુનઃ ઠીક કરવાની કાર્યવાહી દરમિયાન લોકરની સામગ્રી લોકર ધારક સિવાય અન્ય કોઈ વ્યક્તિના સંપર્કમાં આવે નહીં.

૧૧.૨ કોઈ પણ સમક્ષ સત્તાધીશ (Law Enforcement Agency) દ્વારા લોકરમાં અને બેંકની સેઇફ કસ્ટડીમાં સામગ્રીની જમી અને વસૂલાત :

Page 9...

૧૧.૨.૧ ગ્રાહક દ્વારા લોકરમાં રાખવામાં આવેલી અથવા બેંકની સેઇફ કસ્ટડીમાં ગ્રાહક દ્વારા જમા કરાવવામાં આવેલ ચીજ વસ્તુઓની નામદાર કોર્ટ ના હુકમ હેઠળ અથવા આવા હુકમો કરવાની

સત્તા ધરાવતા અન્ય કોઈ પણ સક્ષમ સત્તાધીશ દ્વારા હૂકમ હેઠળ કાર્યવાહી કરનાર કોઈ પણ સત્તાધીશ દ્વારા જમી અને વસૂલાતની સ્થિતિમાં, બેંક હુકમોના અમલીકરણમાં સહકાર આપશે.

૧૧.૨.૨ બેંકના લોકરમાં અથવા બેંકની સેઇફ કસ્ટડીમાં રહેલ વસ્તુઓની જમી અને વસૂલાત માટે મળેલા હુકમો અને સલગ્ર દસ્તાવેજોની ખરાઈ કરશે અને બેંક સદર દસ્તાવેજ સંતોષકારક છે કે કેમ તે ચકાસશે. લોકરધારકને પત્ર દ્વારા તથા તેના રજીસ્ટર્ડ ઈ-મેઇલ આઈ.ડી/મોબાઇલ ફોન નંબર પર ઈ-મેઇલ/એસ.એમ.એસ. દ્વારા જાણ કરવામાં આવશે કે સક્ષમ સત્તાધીશએ લોકરમાં રાખેલી સામગ્રી અથવા સેઇફ કસ્ટડીમાં જમા કરાવેલ વસ્તુઓની જમી અને વસૂલાત માટે બેંકનો સંપર્ક કર્યો છે. આવા સક્ષમ સત્તાધીશ, બે નિષ્પક્ષ સાક્ષીઓ તથા બેંકના અધિકારીની ઉપસ્થિતિમાં સક્ષમ સત્તાધીશ દ્વારા જમ અને વસૂલાત કરવામાં આવેલ લોકરની સામગ્રી અને ચીજ વસ્તુઓની ઇન્વેન્ટરી તૈયાર કરવામાં આવશે અને તેના ઉપર હાજર રહેલ તમામ વ્યક્તિઓ તેના પર હસ્તાક્ષર કરશે. આ ઇન્વેન્ટરીની એક નકલ બેંકના રેકૉર્ડમાં ઉપલબ્ધ સરનામા પર ગ્રાહકને મોકલવામાં આવશે અને તે મળ્યા બદલ ગ્રાહકનું એકનોલેજમેન્ટ મેળવવાનું રહેશે.

૧૧.૨.૩ કાનૂની રીતે અનુમતી હોવાથી સ્થિતિમાં બેંક લોકર તોડવાની અને ઇન્વેન્ટરી પ્રક્રિયાનું વીડિયો રેકૉર્ડિંગ કરશે અને ભવિષ્યમાં કોઈપણ વિવાદ અથવા અદાલત અથવા ઠગાઈ (Fraud) ની સ્થિતિમાં પુરાવા તરીકે વીડિયોને સુરક્ષીત રાખશે.

૧૧.૩ લોકર ભાડુ નહીં ચૂકવવાના કારણે બેંક દ્વારા લોકરની સામગ્રીની મુક્તિ (Discharge):

૧૧.૩.૧ ગ્રાહક દ્વારા સતત ત્રણ વરસ સુધી લોકરનું ભાડુ ચૂકવવામાં આવેલ નહી હોય તો તેવી સ્થિતિમાં વિધિવત પ્રક્રિયાનું પાલન કરીને લોકરને તોડવાનો બેંકને વિવેકાધિકાર (Discretion) રહેશે. ફાળવણીમાં કોઈ પણ ફેરફાર પૂર્વે મોજૂદ લોકર ધારક ને જાણ કરવામાં આવે અને લોકર ધારકના દ્વારા જમા કરાવવામાં આવેલ ચીજ વસ્તુઓ ઉપાડી લેવા માટે લોકર ધારકને યોગ્ય તક આપવામાં આવે તે બેંક સુનિશ્ચીત કરશે. આ મતલબની જોગવાઈ (Clause) લોકર-કરારમાં સમાવેશ કરવામાં આવશે.

૧૧.૩.૨. લોકર તોડીને ખોલતા પહેલા બેંક લોકર ધારકને પત્ર દ્વારા અને તેના રજિસ્ટર્ડ ઈ-મેઇલ આઈડી અને મોબાઇલ ફોન નંબર પર ઈ-મેઇલ અને એસ.એમ.એસ. મારફત યોગ્ય રૂપે નોટિસ આપશે. જો પત્ર બજયા વગર પરત આવે અથવા લોકર ધારકનો પતો મળતો ના હોય તો બેંક લોકર ધારકને અથવા લોકરની સામગ્રીમાં હિત ધરાવતી અન્ય કોઈપણ વ્યક્તિ/વ્યક્તિઓને ઉચિત સમય આપતી જાહેર નોટિસ બે દૈનિક અખબારો (એક અંગ્રેજી અને એક ગુજરાતી)માં પ્રસિદ્ધ કરશે.

Page 10...

૧૧.૩.૩ બેંકના અધિકારી તથા બે નિષ્પક્ષ સાક્ષીઓ તેની ઉપસ્થિતિમાં લોકરને તોડીને ખોલવામાં આવશે. ઇલેક્ટ્રોનિક રીતે સંચાલિત લોકરના કેસમાં, લોકરને ખોલવા માટે વોલ્ટ એડમીનીસ્ટ્રેટર પાસવર્ડનો ઉપયોગ એક વરિષ્ઠ અધિકારીને સોંપવામાં આવશે અને પ્રવેશ (Access) ના સંપૂર્ણ ઓડિટ ટ્રેઇલને સુરક્ષિત કરવામાં આવશે.

૧૧.૩.૪ ઇન્વેન્ટરી અને તેની સલામત રખેવાળી સાથે લોકરને તોડવાની પ્રક્રિયાની વિગતોનું બેંક વીડીયો રેકોર્ડીંગ કરશે અને ભવિષ્યમાં કોઈ વિવાદ અથવા અદાલતી કેસની સ્થિતિમાં પુરાવા તરીકે રજૂ કરવા તેને સુરક્ષિત રાખશે.

૧૧.૩.૫ બેંક એ પણ સુનિશ્ચીત કરશે કે લોકર ને તોડીને ખોલવાની વિગતોનું લોકર રજીસ્ટર ઉપરાંત સીબીએસમાં અથવા સાઇબર સીક્યુરિટી ફ્રેમવર્ક ને અનુરૂપ અન્ય કોઈપણ કોમ્પ્યુટર સીસ્ટમમાં દસ્તાવેજીકરણ કરવામાં આવે છે.

૧૧.૩.૬ લોકરને તોડીને ખોલી નાખ્યા બાદ બેંક ઉપરોક્ત બે નિષ્પક્ષ સાક્ષીઓ અને લોકર સુવિધા અથવા સેઇફ કસ્ટડી ઓફ આર્ટિકલ્સની સુવિધા સાથે સંકળાયેલ ના હોય તેવા બેંક અધિકારીની ઉપસ્થિતિમાં બેંક ચીજ વસ્તુઓની ઇન્વેન્ટરી તૈયારી કરશે અને તેના પર આ તમામના હસ્તાક્ષર કરવામાં આવશે. ઇન્વેન્ટરી તૈયાર કરવા માટેનું ફોર્મ પરિશિષ્ટ -૧ તરીકે સામેલ છે.

૧૧.૩.૭ લોકરને તોડીને ખોલ્યા બાદ, પેરા ૧૧.૩.૬ મુજબ વિગતવાર ઇન્વેન્ટરી સાથે લોકરની સામગ્રી ને સીલબંધ કવરમાં રાખવામાં આવશે. ગ્રાહક આ કવર માટે દાવો નહીં કરે ત્યાં સુધી આ કવરને અગ્નિપ્રતિરોધક અને છેડછાડ રહિત (Temper-Proof) રીતે સુરક્ષિત રાખવામાં આવશે.

૧૧.૩.૮ લોકરની સામગ્રી પરત સોંપતી વખતે બેંક ભવિષ્યમાં કોઈ પણ વિવાદને ટાળવા માટે ગ્રાહક પાસેથી, કઈપણ બાકી રહી ગયું નથી એવા ઘોષણાપત્ર સાથે ઇન્વેન્ટરી પર ગ્રાહકની સ્વીકૃતિ મેળવશે.

૧૧.૩.૯ બેંક જ્યાં સુધી કાનૂન દ્વારા આવશ્યક ન હોય ત્યાં સુધી પોતાની પાસે સેઇફ કસ્ટડી માટે છોડી દેવામાં આવેલ અથવા લોકરમાંથી મળી આવેલ સીલબંધ પેકેટ નોમીની(ઝ) અને ઉત્તરજીવી લોકરધારકો /સેઇફ કસ્ટડી આર્ટીકલના જમાંકતને આપતી વખતે સીલબંધ કરેલા પેકેટને ખોલશે નહીં.

૧૧.૪ લોકર લાંબા સમય સુધી નિષ્ક્રિય રહે તો લોકર સામગ્રીની મુક્તિ (Discharge) :

૧૧.૪.૧ જો લોકર સાત વર્ષ સુધી નિષ્ક્રિય રહે અને લોકર ધારકનો પતો લાગતો ન હોય પરંતુ લોકરભાડુ નિયમિત ચૂકવવામાં આવતું હોય તો પણ લોકરની સામગ્રીને લોકર ધારક નોમીની(ઝ) / કાનૂની વારસ(સો) ને ટ્રાન્સફર કરવાની અથવા પારદર્શક રીતે ચીજ વસ્તુઓનો નિકાલ કરવાની બેંકને સ્વતંત્રતા રહેશે.

૧૧.૪.૨ આવું કરતી વખતે ઉપર પેર નં. ૧૧.૩ માં નિર્ધારિત કરવામાં આવેલી પ્રક્રિયાનું ચુસ્તપણે પાલન કરવાનું રહેશે.

૧૧.૪.૩ બેંક એ સુનિશ્ચીત કરશે કે લાંબા સમય સુધી લોકર નિષ્ક્રિય રહેવાની બાબતની સ્થિતિને નિર્દિષ્ટ કરતાં ગ્રાહક સાથે કરવામાં આવતા લોકર કરારમાં નિયમો સામેલ કરવામાં આવેલ છે. લોકર સક્રિય ના હોય અને બેંક દ્વારા લોકરને તોડીને ખોલવામાં આવ્યું હોય તથા કાનૂન મુજબ અને રીઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા દ્વારા સમયાંતરે આપવામાં આવતી સૂચનાઓ અનુસાર તેમજ કરારમાં

નિર્દિષ્ટ નિયમો અને શરતો મુજબ લોકરની સામગ્રીને મુક્ત કરવામાં આવી હોય તેવી સ્થિતિમાં બેંકને જવાબદારીમાંથી મુક્ત કરવાની શરતનો પણ લોકર -કરારમાં સમાવેશ કરવામાં આવશે.

૧૧.૫ લોકર સામગ્રી નો નિકાલ

લોકરભાડુ નહિ ભરનાર તેમજ લાંબા સમય સુધી નિષ્ક્રિય રહેતા લોકર ધારકના લોકરમાં ઉપરની કાર્યવાહી અનુસરીને લોકર તોડી બેંક લોકર સામગ્રીની જાહેર હરાજી કરી શકશે. સદર કાર્યવાહી લોકર ધારકને લેખીતમાં પોસ્ટ મારફત આ અંગે નોટિસ કરવી જોઈશે. નોટિસ વગર બજાએ પરત આવે તો બેંકના રેકર્ડ ઉપરના સરનામે બેંકના કર્મચારી બજાવવા માટે પ્રયત્ન કરશે આમ છતાં નોટિસ ન બજે તો નોટિસ ન બજાના કારણ સાથે બેંક કર્મચારી શેરા સાથે નોટિસ બ્રાન્ચ મેનેજરને પરત કરશે અને /અથવા લોકર ધારકના સરનામા ઉપર નોટિસ ચોડી બજાવશે ત્યારબાદ લોકર સામગ્રીની જાહેર હરાજીની નોટિસ લોકલ દૈનિકપત્ર માં પ્રસિદ્ધ કરી, લોકર ખોલવા / તોડવાની પ્રક્રિયા હાથ ધરી અને તેમાંથી મળી આવેલ જણાશો/ચીજ-વસ્તુ સામગ્રીનું વેલ્યુએશન કરી/કરાવી લોકર સામગ્રીનો જાહેર હરાજી થી નિકાલ કરી બેંક લોકરભાડાની રકમ અને ખર્ચ વસૂલ કરી શકશે આમ કરતાં જો રકમ ઘટે તો બેંક અલગ થી કાયદેસરની કાર્યવાહી કરી લોકરધારક/ગ્રાહક પાસે થી લોકર ભાડુ અને ખર્ચ વસૂલ કરી શકશે અને જો રકમ વધતી હશે તો ગ્રાહકના ખાતે જમા આપવામાં આવશે. અથવા પે-ઓર્ડર લોકર ધારકને બેંકના રેકર્ડમાં નોંધાયેલા સરનામે મોકલી આપવામાં આવશે.

નોંધ : સામાન્ય સમજણ માટે લોકર સામગ્રીના નિકાલ માટેની જાહેર હરાજીના નમૂના આ સાથે સામેલ રાખેલ છે.

૧૨. બેંકો માટે વળતર નીતી / જવાબદારી :

૧૨.૧ બેંકની જવાબદારી

૧૨.૧.૧ બેંક લોકરની સારસંભાળ તથા નિભાવ અને સંચાલનમાં ઉચિત સાવધાનીનો અમલ કરવામાં બેંકની બેદરકારીના લીધે લોકરની સામગ્રીની કોઈપણ નુકશાન અથવા ક્ષતિ માટે જવાબદાર છે. સારસંભાળની ફરજમાં લોકર સીસ્ટમ યોગ્ય કામ કરે એ સુનિશ્ચિત કરવાનો, લોકર્સ સુધી અનધિકૃત પ્રવેશ (Access) સામે રક્ષણ કરવાનો તથા ચોરી અને લૂટફાટ સામે ઉચિત સુરક્ષા પુરી પાડવાનો સમાવેશ થાય છે.

૧૨.૧.૨ કુદરતી આપત્તિઓ ઈશ્વરીય કૃત્યો જેવી કે ભૂકંપ, પૂર, વાવાઝોડું, આંધી, વીજળી પડવી અથવા ગ્રાહકની ચૂક/ભૂલ અથવા બેદરકારીથી ઉદ્ભવતા લોકરની સામગ્રીના કોઈપણ નુકશાન અને / અથવા ક્ષતિ માટે બેંક જવાબદાર રહેશે નહીં. આમ, છતાં આવી આપત્તિઓથી પોતાના પરિસરનું રક્ષણ કરવા માટે બેંકો તેઓની લોકર સીસ્ટમની ઉચિત સારસંભાળ લેશે.

Page 12...

૧૨.૧.૩ આગ, ચોરી, ઘરફોડી, ઘાડ, લુંટ, મકાન પડી જવા જેવી ઘટનાઓથી અથવા બેંકના કર્મચારીઓ દ્વારા આચરવામાં આવેલ ઠગાઈની સ્થિતિમાંથી ઉદભવતી બેંકની જવાબદારી.

() સેફ ડિપોઝીટ વોલ્ટસ જ્યાં આવેલ હોય તે પરિસરની સલામતી અને સુરક્ષા માટેના તમામ પગલાં લેવા એ બેંકની જવાબદારી છે.

- () બેંકની પોતાની ખામીઓ, બેદરકારીના લીધે અને કોઈપણ ચૂકના કિસ્સામાં બેંકના પરિસરમાં આગ, ચોરી, ઘરફોડી, લુંટ, ઘાડ, મકાન પડી જવા જેવી ઘટનાઓ બને નહીં તે સુનિશ્ચિત કરવું એ બેંકની જવાબદારી છે.
- () ઉપર જણાવેલી ઘટનાઓના લીધે અથવા બેંકના કર્મચારી(ઓ) દ્વારા આચરવામાં આવેલી ઠગાઈના કારણે લોકરની સામગ્રીને નુકશાન થવાના કિસ્સામાં, બેંકની જવાબદારી સેફ ડિપોઝીટ લોકરના પ્રવર્તમાન વાર્ષિક ભાડાના એકસો ગણા જેટલી રકમની સમકક્ષ રકમ પુરતી મર્યાદિત રહેશે.

૧૩. જોખમ પ્રબંધન, પારદર્શિતા અંગે ગ્રાહક માર્ગદર્શન :

૧૩.૧ શાખા વીમા નીતી :

લોકરની સામગ્રીને પ્રભાવિત કરનારી ઘટનાઓ જેવી કે લુંટ, આગ, કુદરતી આપત્તિઓ, શાખાના સ્થળાંતર / વિલય દરમિયાન ક્ષતિ / નુકશાન વગેરેના લીધે થતાં ક્ષતિ / નુકશાનને ન્યુનતમ કરવા માટે બેંક શાખા વીમાનીતી ધારણ કરશે.

૧૩.૨ ગ્રાહક દ્વારા લોકર સામગ્રીનો વીમો :

બેંક તેના લોકર કરારમાં સ્પષ્ટતા કરશે કે તેઓ લોકરની સામગ્રીનો અથવા ગ્રાહક દ્વારા તેમાંથી લઈ જવામાં આવેલ કે તેમાં મૂકવામાં આવેલ સામગ્રીનો કોઈ રેકૉર્ડ રાખતી નહીં 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 રીતે અથવા પરોક્ષ રીતે, કોઈપણ વીમા પ્રોડક્ટની ઓફર કરશે નહીં.

૧૩.૩ ગ્રાહક માર્ગદર્શન અને પ્રચાર :

૧૩.૩.૧ બેંક તેની વેબસાઈટ ઉપર અને / અથવા જ્યાં તેમના દ્વારા લોકર સુવિધા પ્રદાન કરવામાં આવી રહી છે તે શાખાઓ ખાતે જાહેર જનતા નિહાળી શકે તે માટે તમામ નિયમો અને શરતો તથા સ્ટાન્ડર્ડ ઓપરેટીંગ પ્રોસીઝર સાથે મોડેલ લોકર કરારને પ્રદર્શિત કરશે. બેંક એ સુનિશ્ચિત કરશે કે આ સુવિધાઓનો લાભ લેવા માટે ગ્રાહકો બેંકના નિયમો અને શરતોથી માહિતગાર છે.

૧૩.૩.૨ બેંક તેની વેબસાઈટ પર સેફ ડિપોઝીટ લોકર્સ માટેના તમામ પ્રકારના ચાર્જીસ વિષે અધ્યતન માહિતી પ્રદર્શિત કરશે.

Page 13...

૧૩.૩.૩ બેંક તેની વેબસાઈટ પર, મૃત લોકર ધારક / સેફ કસ્ટડી આર્ટીકલ્સ નોમીની(ઝ) / ઉત્તરજીવી(ઓ) / કાનુની વારસ(સો) ને લોકર / સેફ કસ્ટડી આર્ટીકલ્સમાં પ્રવેશ (Access) આપવાં માટે અમલમાં મૂકવામાં આવતી નીતિઓ / પ્રક્રિયાઓ સાથેની સૂચનાઓ પ્રદર્શિત કરશે. ઉપરાંત, તેની એક નકલ પણ નોમીની(ઝ) ઉત્તરજીવી(ઓ) / કાનુની વારસ(સો) ને આપવામાં આવશે.

૧૪. બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા માન્યતા / મંજૂરી

બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સની તા.૩૧-૧૨-૨૦૨૧ ના રોજ મળેલ મીટીંગમાં આ પોલીસી મંજુર કરવામાં આવેલ છે.