1) <u>મૃત્યુ પામેલા થાપણદારોના દાવાઓના નિવારણ/પતાવટ માટે આરબીઆઈએ સુધારેલા દિશાનિર્દેશો કેમ જારી કર્યા?</u>

બેંકિંગ નિયમન અધિનિયમ, 1949ની કલમ 45ZA થી ZF અને કલમ 56 હેઠળ જમા ખાતાઓ, અને સેફ ડિપોઝિટ લોકર્સ માટેના નામાંકન સુવિધાનો ઉદ્દેશ એ છે કે જ્યારે ગ્રાહકનું મૃત્યુ થાય ત્યારે બેંકો દાવાઓનું ઝડપી નિવારણ કરી શકે અને પરિવારજનોને થતી મુશ્કેલી ઓછી કરી શકે.

આરબીઆઈએ અગાઉ સરળ પ્રક્રિયા અપનાવવા માટે સૂચનાઓ આપી હતી, છતાં આરબીઆઈએ જોયું કે જ્યારે નામાંકન નોંધાયેલું ન હોય ત્યારે દાવાઓના નિવારણ માટે બેંકો વિવિધ રીતો અપનાવી રહી છે. તેથી આરબીઆઈએ ડાઇરેકટીવ No. DoR.MCS.REC.50/01.01.003/2025-26 (To be implemented as expeditiously as possible but not later than March 31, 2026) દ્વારા સુધારેલા નિયમો જારી કર્યા છે, જે હાર્મોનાઈઝ્ડ ફ્રેમવર્ક એટલે કે વિવિધ બેન્કોમાં એક જ પ્રકારની રીત અપનાવવામાં આવે તે માટે જારી કરવામાં આવેલ છે. આથી દરેક બેન્કોએ હવેથી RBI દ્વારા આપેલ વિવિધ પ્રકાર ના ફોર્મસ નો જ ઉપયોગ કરવો અને તેના દ્વારા નીચે દર્શાવેલ પ્રક્રિયા મુજબ જ મૃતક થાપણદારના નોમિની/વારસદારોના દાવો ની પતાવટ કરવી.

2) <u>મુખ્ય હેતુઓ</u>

- દાવાઓનું ઝડપી નિવારણ કરવું
- બેંકોમાં એક જ પ્રકારની રીત અપનાવવામાં આવે
- નામાંકિતો, જીવિત સહ-ધારકો અને કાનૂની વારસદારો માટે મુશ્કેલી ઓછી કરવી
- બેંક દ્વારા લેવામાં આવતા જુદા જુદા પ્રકાર ના ડોક્યુમેન્ટ્સમાં એકરૂપતા લાવવી
- ગ્રાહક સેવા સુધારવી

3) <u>બેંકને જવાબદારીમાંથી મુક્તિ</u>

- ડિપોઝિટ ખાતામાં જો ડિપોઝિટર દ્વારા નામાંકન કરેલું હોય અથવા ખાતું સર્વાઈવરશિપ કલોઝ સાથે ખોલવામાં આવ્યું હોય, અને જો બેંકે ડિપોઝિટર ના મૃત્યુ પછી નામાંકિતો અથવા જીવિત સહ-ધારકોને (Nominee and Survivor joint account holder) બાકી રકમ ચૂકવી હોય, તો નીચેની શરતોની પૂર્તિ થાય ત્યારે બેંક તેની જવાબદારીમાંથી મુક્ત ગણાય છે:
- બેંકે નામાંકિતો /સહ-ધારકોની ઓળખ અને ડિપોઝિટર ના મૃત્યુ ના પુરાવા રૂપે ડેથ સર્ટિફિકેટ મેળવીને પૂરતી કાળજી અને સાવચેતી દાખવી હોય.
- બેંકના જ્ઞાન મુજબ ચુકવણીની તારીખ પહેલા કોઈ પણ કોર્ટનો ચુકવણી નહીં કરવા માટે નો ઓર્ડર ન હોવો જોઈએ.
- નામાંકિતો /સહ-ધારકોને લખિતમાં સ્પષ્ટ કરાયું હોય કે તેઓ બેંક પાસેથી મળતી રકમ મૃતક ડિપોઝિટર ના કાનૂની વારસદારોના ટ્રસ્ટી તરીકે સ્વીકારી રહ્યા છે, એટલે કે નામાંકિતો /સહ-ધારકો પાસેથી વારસદારોને આવી રકમ વસૂલ કરવા માટે દાવેદાર રહેશે.

4) <u>**નામાંકિતો નો હક (Right of Nominees)**</u>

જો સંયુક્ત ખાતું હોય (survivorship clause સાથે કે વગર), તો નામાંકિતો નો હક ત્યારે જ ઊભો થાય છે જ્યારે **તમામ ડિપોઝિટર** નું મૃત્યુ થાય. જો A અને B ના નામે સંયુક્ત ખાતું છે અને નોમિનેશન કરેલું છે પરંતુ ' survivorship clause' ઉમેરેલ નથી. જો કોઈ પણ એક (A અથવા B) ગુજરી જાય તો હયાત રહેનાર ખાતેદાર ની સાથે મૃતક ખાતેદાર ના કાયદેસરના વારસદારોને રકમ ચૂકવવી. આ કિસ્સામાં નામાંકીત વ્યક્તિને કોઈ હક નથી

જો A અને B ના નામે સંયુક્ત ખાતું છે અને નોમિનેશન કરેલું છે અને ' survivorship clause' ઉમેરેલ છે. જો કોઈ પણ એક (A અથવા B) ગુજરી જાય તો હયાત રહેનાર ખાતેદાર ને રકમ ચૂકવવા થી બેન્ક તેની જવાબદારી માંથી મુક્ત થાય છે. આ કિસ્સામાં નામાંકીત વ્યક્તિને કોઈ હક નથી.

જો A અને B ના નામે સંયુક્ત ખાતું છે અને નોમિનેશન કરેલું છે અને ' survivorship clause' ઉમેરેલ હોય કે ના હોય આ કિસ્સામાં, જો A અને B બંને ગુજરી જાય તો હયાત નામાંકીત વ્યક્તિને રકમ ચૂકવવા થી બેન્ક તેની જવાબદારીમાંથી મુક્ત થાય છે. નામાંકીત વ્યક્તિ A અને B બંને ના વારસદારોના ટ્રસ્ટી તરીકે રકમ સ્વીકારે છે અને વારસદારોનો હક કાયમ રહે છે.

5) <u>કાનૂની દસ્તાવેજોની માંગ ન કરવી</u>

જો બેંકે ઉપરોક્ત શરતો અનુસાર નામાંકિતો /સહ-ધારકોને ચુકવણી કરી હોય, તો તે બેંકની જવાબદારીમાંથી સપૂર્ણ મુક્ત ગણાય છે. તેથી, આવા કેસમાં ખાતામાં ગમે તે રકમ/કોઈ પણ રકમ બાકી હોય, બેંકે નીચેના જરૂરી દસ્તાવેજો સિવાય કોઈ કાનૂની દસ્તાવેજો મંગાવવા જોઈએ નહીં, જેવા કે:

કાનૂની દસ્તાવેજો (જે મંગાવવા જોઈએ નહીં)

- વારસાક્ષા પ્રમાણપત્ર (Succession Certificate),
- વીલ નું પ્રોબેટ (Probate of Will),
- એડમિનિસ્ટ્રેશન પત્ર (Letter of Administration),
- અથવા કોઈ પણ પ્રકારની ઇન્ડેમ્નિટી/શ્યોરટી બોન્ડ,

જરૂરી દસ્તાવેજો: (જે મંગાવવા જોઈએ)

1. દાવો ફોર્મ (Annex I-A) — સંપૂર્ણ વિગતો ભરી ને નામાંકિતો/સહ-ધારકો દ્વારા હસ્તાક્ષરિત
2. મૃત ડિપોઝિટર ના મરણનું પ્રમાણપત્ર
3. નામાંકિતો /સહ-ધારકોની ઓળખ અને સરનામાં માટે માન્ય દસ્તાવેજ (OVD)

6) <u>નામાંકન/સર્વાઈવરશિપ કલોઝ વગરના ખાતાઓ</u>

a) **દાવાઓના નિવારણ માટે સરળ પ્રક્રિયા:**

જો ખાતામાં નામાંકન નોંધાયેલું નથી અથવા સહ-ધારકો સાથેનું Survivorship clause વગરનું **સંયુક્ત** ખાતું છે, અને બાકી રકમ થ્રેશોલ્ડ લિમિટ (સહકારી બેંકો માટે થ્રેશોલ્ડ લિમિટ રૂપિયા 5,00,000 અથવા બેંક જો તેની પોલિસીમાં જોખમ લેવાની ક્ષમતા ને આધારે વધારે રકમ નક્કી કરે તો તે રકમ) કરતાં ઓછી છે, તો નીચેની શરતો ને આધીન સરળ પ્રક્રિયા દ્વારા દાવો નિવારણ થઈ શકે:

1. કોઈ નામાંકન નોંધાયેલું નથી અને Survivorship clause પણ નથી
2. મૃત ડિપોઝિટર દ્વારા કોઈ વિલ (વસિયતનામું) બનાવામાં આવેલુ નથી
3. બેંક ની જાણ માં કોઈ પણ વિવાદિત દાવો નથી

4. બેંકના જ્ઞાન મુજબ કોઈ પણ કોર્ટનો પ્રતિબંધિત આદેશ નથી

i) થ્રેશોલ્ડ લિમિટ સુધીના દાવાઓ

જો દાવાની રકમ થ્રેશોલ્ડ લિમિટ કરતાં ઓછી હોય, તો બેંક નીચેના દસ્તાવેજોના આધારે દાવો નિવારણ કરશે: **મહત્વપૂર્ણ:થ્રેશોલ્ડ લિમિટ સુધીના દાવાઓ માટે કોઈ તૃતીય પક્ષ શ્યોરટી બોન્ડ બેન્કોએ મંગાવવું નહીં.**

I) રીઝર્વ બેન્કના સર્ક્યુલરના Annex I-B મુજબ દાવા ફોર્મ — નમુના મુજબના ફાર્મનો જ ઉપયોગ કરવો અને અને જે લોકો દ્વારા દાવો કરવામાં આવે છે તેઓએ ભરવું અને સહી કરવી. જે વારસદારો દ્વારા Disclaimer/No Objection પત્ર પર પોતાની મંજૂરી આપી છે, તેઓએ આ ફોર્મમાં સહી કરવાની જરૂર નથી.

II) મૃત ડિપોઝિટર ના મરણનું પ્રમાણપત્ર

III) દાવો કરનારની ઓળખ અને સરનામા માટે માન્ય દસ્તાવેજ (OVD)

IV) રીઝર્વ બેન્કના સર્ક્યુલરના Annex I-C મુજબ ઇન્ડેમ્નિટી બોન્ડ — દાવાકાર દ્વારા હસ્તાક્ષરિત (નમુના મુજબના ફાર્મનો જ ઉપયોગ કરવો)

V) રીઝર્વ બેન્કના સર્ક્યુલરના Annex I-D મુજબ Disclaimer/No Objection પત્ર — જો લાગુ પડે તો, દાવા ન કરનાર કાનૂની વારસદારો તરફથી (નમુના મુજબના ફાર્મનો જ ઉપયોગ કરવો)

VI) કાનૂની વારસદારોનું પ્રમાણપત્ર — યોગ્ય સત્તાધિકારી દ્વારા જારી કરેલું; અથવા રીઝર્વ બેન્કના સર્ક્યુલરના Annex I-E મુજબ મૃતકના પરિવારને ઓળખતા હોય, દાવો કરનાર ન હોય અને બેંકને માન્ય હોય તેવા વ્યક્તિ દ્વારા આપવામાં આવેલ નમુના મુજબ નું જ ઘોષણાપત્ર.

મહત્વપૂર્ણ: થ્રેશોલ્ડ લિમિટ સુધીના દાવાઓ માટે કોઈ તૃતીય પક્ષ શ્યોરટી બોન્ડ બેન્કોએ મંગાવવું

ii) <u>થ્રેશોલ્ડ લિમિટ કરતાં વધુ રકમના દાવાઓ</u>

જો દાવાની રકમ થ્રેશોલ્ડ લિમિટ કરતાં વધુ હોય, તો બેંક નીચે દર્શાવેલા કોઈપણ ત્રણ દસ્તાવેજો માંથી કોઈ પણ એક દસ્તાવેજના આધારે દાવો નિવારણ કરશે:

I. સક્સેસન સર્ટિફિકેટ (Succession Certificate) અને ઉપર જણાવેલ (I) થી (III) સુધીના દસ્તાવેજો; <u>અથવા</u>
II. કાનૂની વારસદારોનું પ્રમાણપત્ર (Legal Heir Certificate)— યોગ્ય સત્તાધિકારી દ્વારા આપેલું હોવું જોઈએ <u>અથવા</u>

III) Annex I-E મુજબ શપથપત્ર (Affidavit) — મૃતકના પરિવારને ઓળખતા, દાવામાં પક્ષ ન હોય અને બેંકને માન્ય હોય તેવી વ્યક્તિ દ્વારા કરવામાં આવેલું એફિડેવિટ જે નોટરી પબ્લિક/જજ/ન્યાયાધીશ સમક્ષ શપથ લીધેલું હોય.

IV) આવા કેસોમાં બેંક ઉપર જણાવેલ (I) થી (V) સુધીના દસ્તાવેજો પણ માંગશે. ઉપરાંત, બેંક Annex I-C મુજબ તૃતીય પક્ષ શ્યોરટી બોન્ડ પણ માંગી શકે છે — જેમાં દાવા ન કરનાર કાનૂની વારસદારો પણ સામેલ હોઈ શકે છે પરંતુ તેઓ બેંક માટે માન્ય હોવા જોઈએ અને દાવાની રકમ માટે સક્ષમ હોવા જોઈએ. (નમુના મુજબના ફાર્મનો જ ઉપયોગ કરવો)

7) <u>સરળ પ્રક્રિયામાં ન આવતાં દાવાઓ</u>

i) <u>વિવાદ વગરના વીલ કે વસિયતનામા સાથેના દાવાઓ</u>

જો દાવા સાથે Will જોડાયેલું હોય અને તેમાં કોઈ વિવાદ ન હોય, તો તે માટે પ્રક્રિયા, અને બેંક તેના માટે અલગ દસ્તાવેજી પ્રક્રિયા અપનાવે.

જો મૃત ડીપોઝીટરે Will કરેલ હોય, તો બેંક નીચેના આધારે દાવો નિવારણ કરશે:

- Probate of Will અથવા Letter of Administration, અને
- ઉપર જણાવેલ (I) થી (III) સુધીના દસ્તાવેજો

જો Will માં કાનૂની વારસદાર સિવાય કોઈ અન્ય વ્યક્તિને લાભાર્થી તરીકે નામિત કરવામાં આવી હોય, તો તે વ્યક્તિ પાસેથી પણ સંબંધિત દસ્તાવેજો મેળવવામાં આવશે.

જો Will કાનૂની રીતે યોગ્ય હોય, તેમાં કોઈ વિવાદ ન હોય, અને બેંકને તેની અસલિયત અંગે સંતોષ હોય, તો બેંક Probate માંગ્યા વિના પણ Will ના આધારે દાવો નિવારણ કરી શકે છે.

આવા કેસમાં બેંક ઉપર જણાવેલ (IV) અને (V) મુજબના દસ્તાવેજો પણ માંગશે.

ii) <u>વિવાદિત દાવાઓ</u>

જો કાનૂની વારસદારો અથવા Will માં નામિત લાભાર્થીઓ વચ્ચે વિવાદ હોય, તો બેંક નીચેના આધારે દાવો નિવારણ કરશે:

- Probate of Will, Letter of Administration, Succession Certificate, અથવા ન્યાયાલયનો આદેશ/ડિક્રી, અને
- ઉપર જણાવેલ (I) થી (III) સુધીના દસ્તાવેજો

જો ન્યાયાલય દ્વારા બેંકને ચુકવણી કરવા માટે પ્રતિબંધિત આદેશ આપવામાં આવ્યો હોય, તો આ આદેશ અમલમાં હોય તે સમયગાળા દરમિયાન દાવો સ્વીકારવામાં નહીં આવે. દાવાનું નિવારણ ન્યાયાલયના પછીના આદેશના આધારે કરવામાં આવશે.

<u>શ્યોરટી બોન્ડ અંગે</u>

વિલ સાથેના ઉપરોક્ત બંને કિસ્સાઓ હેઠળ આવતા કેસોમાં તૃતીય પક્ષ પાસેથી શ્યોરટી બોન્ડ માંગવામાં નહીં આવે.

8) <u>મૃત્યુ પામેલા ડીપોઝીટરના નામે આવતા નાણાં (Pipeline Flows)</u>

મૃત ડીપોઝીટરના ખાતામાં આવતા નાણાં survivor(s)/nominee માટે મુશ્કેલી ઊભી ન કરે તે માટે બેંકે યોગ્ય સંમતિ/અધિકૃતતા મેળવવી જોઈએ. બેંક નીચેના બે વિકલ્પો અપનાવી શકે:

a) **'Estate of Shri ________, the Deceased' નામે નવું ખાતું ખોલવું**

- જેમાં મૃત ડીપોઝીટરના નામે આવતા pipeline flows જમા થઈ શકે
- કોઈ ઉપાડ ન કરવામાં આવે

b) **pipeline flows પાછા મોકલવા**

- બેંક "Account holder deceased" લખીને pipeline flows remit કરનારને પાછા મોકલે
- survivor(s)/nominee ને જાણ કરવામાં આવે
- પછી survivor(s)/nominee/legal heir remit કરનારને સંપર્ક કરીને ચેક/ECS દ્વારા યોગ્ય લાભાર્થીના નામે ચુકવણી માગી શકે.

c) **દાવાની પતાવટ પછી આવતા નાણાં (Credits post settlement)**

દાવા નિવારણ થયા પછી (After the settlement of the claim) જો મૃત ડીપોઝીટરના નામે કોઈ નાણાં આવે, તો બેંક તેને remit કરનારને "Account holder deceased" લખીને પાછું મોકલશે અને nominee(s)/survivor(s)/legal heir(s) ને જાણ કરશે.

9) <u>નામાંકન સુવિધા</u>

- નામાંકન એક મહત્વપૂર્ણ સુવિધા છે, જે સામાન્ય લોકો માટે દાવા પ્રક્રિયાને સરળ બનાવે છે.
- બેંકે ખાતું ખોલતી વખતે ગ્રાહકોને નામાંકન ની સુવિધા અને તેના લાભો વિશે માહિતગાર કરવા જોઈએ.
- નામાંકન વૈકલ્પિક છે, પણ બેંકે ખાતાધારકોને પ્રોત્સાહિત કરવા જોઈએ કે તેઓ આ સુવિધા અપનાવે.

- ખાતાધારકોને સ્પષ્ટ કરવું જોઈએ કે નામાંકન માત્ર દાવા પ્રક્રિયા સરળ બનાવવા માટે છે — તે કાનૂની વારસદારોના હકોને દૂર કરતું નથી.
- બેંકે "Either or Survivor" જેવા survivorship ખાતાઓ વિશે માર્ગદર્શન આપવું જોઈએ.

10) <u>Survivorship</u>

- "Either or Survivor", "Anyone or Survivors", "Former or Survivor", "Latter or Survivor" જેવા સંયુક્ત ખાતાઓમાં એક ડીપોઝીટરના મૃત્યુ પછી જીવિત સહ-ધારકો (joint account holders) રકમ અવરોધ વિના ઉપાડી શકે છે.
- જો કોઈ ન્યાયાલય દ્વારા પ્રતિબંધિત આદેશ ન હોય તો ચુકવણી સામાન્ય રીતે થઈ શકે છે.
- <u>દાવાનું નિવારણ, વ્યાજ અને વિલંબ માટે વળતર</u>

11) **<u>સમયમર્યાદા અને વળતર</u>**

- દાવા સંબંધિત દસ્તાવેજો મળ્યા પછી 15 દિવસની અંદર દાવો નિવારણ થવો જોઈએ.
- જો બેંકના કારણે વિલંબ થાય, તો બેંકે બેંક રેટ + 4% વાર્ષિક વ્યાજના દરે વળતર ચૂકવવું પડશે.
- જે દિવસે દાવાકાર દ્વારા તમામ દસ્તાવેજો મળ્યા હોય એ દિવસ વ્યાજ ગણતરી માટેનો રેફરન્સ દિવસ ગણાશે.

12) **<u>દાવા નિવારણ માટે સક્ષમ અધિકારી</u>**

દાવો 15 દિવસની અંદર નિવારણ થઈ શકે તે માટે બેંકે તેના જુદા જુદા અધિકારીઓને રકમ મુજબ સત્તા (ડેલિગેશન ઓફ પાવર) આપવા જોઇએ.

13) **<u>ટર્મ ડિપોઝિટના મુદત પહેલા ઉપાડ અને વ્યાજ ચુકવણી</u>**

- ખાતું ખોલતી વખતે સ્પષ્ટ કરવું જોઈએ કે મૃત્યુની સ્થિતિમાં ટર્મ ડિપોઝિટનું મુદત પહેલા ઉપાડ કરવા દેવામાં આવશે.
- આવા ઉપાડ માટે કોઈ દંડ (penalty on premature payment) લાગુ નહીં થાય.

14) <u>મૃત્યુ પામેલા ડિપોઝિટરના ટર્મ ડિપોઝિટ પર વ્યાજ</u>

- મેચ્યુરિટી પર: કરાર મુજબનો વ્યાજ દર
- મેચ્યુરિટી પહેલાં ઉપાડ: જેટલા સમય માટે ડિપોઝિટ બેંકમાં રહેલ છે તે સમય મુજબનો વ્યાજ દર — આવા ઉપાડ માટે કોઈ દંડ (penalty on premature payment) લાગુ નહીં થાય
- મેચ્યુરિટી પછી દાવો: 14 દિવસ માટે FD વ્યાજ દર, ત્યારબાદ બચત ખાતા વ્યાજ દર

15) <u>ટર્મ ડિપોઝિટનું વિભાજન</u>

- જો દાવાકાર વિનંતી કરે, તો બેંક રકમને વિભાજિત કરીને અલગ રસીદો આપી શકે — જો કુલ રકમ અને સમયગાળો બદલાતો ન હોય તો, આને મેચ્યુરિટી પહેલાં ઉપાડ (Pre-matured withdrawal) માનવામાં નહીં આવે.

16) <u>ગુમ થયેલા વ્યક્તિઓના ડિપોઝિટના દાવા</u>

- નોમિની કે લીગલ વારસદારો એ Sections 110/111 of Bharatiya Sakshya Adhiniyam, 2023 હેઠળ વ્યક્તિનું સિવિલ ડેથ જાહેર કરે તેવો ન્યાયાલયનો આદેશ (Order) મેળવવો પડશે.
- આ આદેશ મરણ પ્રમાણપત્ર (Death Certificate) ના બદલે માન્ય ગણાશે.
- જો કુલ ચુકવવાની રકમ ₹1 લાખથી ઓછી હોય (અથવા બેંક દ્વારા નક્કી કરેલી રકમ જે ₹1 લાખથી વધુ હોય), તો મૃત્યુ પ્રમાણપત્ર અથવા ન્યાયાલયના આદેશના બદલે, FIR અને non-traceable police report પણ માન્ય ગણાશે.

17) <u>ગ્રાહક જાગૃતિ અને જાહેરખબર</u>

બેંકે તેના ગ્રાહકોમાં નામાંકન સુવિધા અને survivorship clause ના લાભો અંગે જાગૃતિ ફેલાવવાનું ચાલુ રાખવું જોઈએ. વધુમાં વધુ ગ્રાહકો આ સુવિધાઓનો લાભ લઈ શકે અને દાવાની પ્રક્રિયા સરળ બને એ ઉદ્દેશ સાથે બેંકે આ સુવિધાઓ અને મૃત ડીપોઝીટર ના દાવાઓના નિવારણ માટેની પ્રક્રિયા અંગે વિસ્તૃત જાહેરખબર સમયાંતરે આપવી જોઈએ.