મોડેલ સેફ ડિપોઝિટ લોકર પોલિસી (Draft)

1. પ્રસ્તાવના

આપણી બેંક હાલમાં ------- શાખાઓમાં લોકર સેવાઓ પ્રદાન કરી રહી છે. લોકર કામગીરીને સંચાલિત કરતા નિયમો/વિનિયમો/પ્રક્રિયાઓ સૂચવતી નીતિ બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સની મંજૂરી માટે તૈયાર કરવામાં આવી છે, જે નીચે મુજબ છે.

2. કસ્ટમર ડયુ ડિલિજન્સ (સીડીડી)

2.1 સેફ ડિપોઝીટ લોકર સુવિધા વ્યક્તિગત (સગીર સિવાય) માટે સંયુક્ત નામે, ટ્રસ્ટ, ફર્મ, કંપની, એસોસિએશન અને કાનૂની સંસ્થા વગેરે માટે ઉપલબ્ધ રહેશે.

2.2 બેંકના હાલના ગ્રાહકો કે જેમણે લોકર સુવિધા માટે અરજી કરી છે અને જેઓ સીડીડી માપદંડનું સંપૂર્ણ પાલન કરે છે, તેમને સીડીડી માપદંડનું સંપૂર્ણ પાલન ચાલુ રાખશે તેને આધિન સેફ ડિપોઝિટ લોકર ની સુવિધાઓ આપવામાં આવશે.

2.3 જે ગ્રાહકોને બેંક સાથે અન્ય કોઈ બેંકિંગ સંબંધ નથી, તેમને સીડીડી માપદંડનું પાલન કર્યા પછી અને સતત અનુપાલનને આધિન સેફ ડિપોઝિટ લોકર સુવિધાઓ પણ આપવામાં આવશે. સંબંધિત શાખા દ્વારા તમામ ગ્રાહકો માટે, કસ્ટમર ડયુ ડિલિજન્સ કામગીરી જો અગાઉના થયી હોય તો, અગ્રતા આપી હાથ ધરવી જોઈએ.

2.4 આપણે લોકર કરારમાં એક કલમનો સમાવેશ કરીને જાણ કરવી જોઈએ કે લોકર-ભાડે લેનારે સેફ ડિપોઝિટ લોકરમાં કંઈપણ ગેરકાયદેસર અથવા કોઈ જોખમી પદાર્થ રાખવો જોઈએ નહીં અને જો બેંકને કોઈ પણ ગ્રાહક દ્વારા કોઈ પણ ગેરકાયદેસર અથવા જોખમી પદાર્થને સેફ ડિપોઝિટ લોકરમાં જમા કરેલ છે તેવી શંકા હોય તો, બેંકને આવા ગ્રાહક સામે જે તે સંજોગોમાં યોગ્ય લાગે તે રીતે યોગ્ય કાર્યવાહી કરવાનો અધિકાર છે.

2.5 શાખાઓએ લોકરનું સંચાલન કરવા માટે લોકર- ભાડે લેનાર દ્વારા અથવા લોકર- ભાડે લેનાર દ્વારા અધિકૃત કરેલ વ્યક્તિ(ઓ)ના તાજેતરના પાસપોર્ટ સાઇઝના ફોટોગ્રાફ્સ મેળવવા જોઇએ અને બેંકની શાખામાં જાળવવામાં આવતા લોકર- ભાડે લેનારને લગતા રેકોર્ડમાં સાચવી રાખવા જોઇએ.

3. લોકર ફાળવણી

ગ્રાહકોને પસંદગીનું લોકર લેવાની સુવિધા આપવા માટે, તેમજ લોકરની ફાળવણીમાં પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત કરવાના હેતુથી, બેંકે ખાલી લોકરની શાખા મુજબની સૂચિ કોર બેંકિંગ સિસ્ટમ (સીબીએસ) માં વેઇટ-લિસ્ટ જાળવવું પડશે. શાખાએ લોકરની ફાળવણી માટેની તમામ અરજીઓની પ્રાપ્તિને સ્વીકારવી જોઈએ અને જો ફાળવણી માટે લોકર ઉપલબ્ધ ન હોય તો ગ્રાહકોને વેઇટ લિસ્ટ નંબર આપવો જોઈએ.

4. મોડેલ લોકર એગ્રીમેન્ટ

4.1 બેંકે આઇબીએ (ઇન્ડિયન બેન્ક એસોસીએસન) દ્વારા ઘડવામાં આવેલા અને બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરવામાં આવેલા મોડેલ લોકર એગ્રીમેન્ટના આધારે સેફ ડિપોઝિટ લોકર માટે એક કરાર તૈયાર કરવાનો છે.

4.2 ગ્રાહકને લોકરની ફાળવણી કરતી વખતે સંબંધિત શાખાએ જે ગ્રાહકને લોકરની સુવિધા આપવાની હોય તેની સાથે યોગ્ય સ્ટેમ્પ લગાવેલ કાગળ પર કરાર કરવો જોઇએ. બંને પક્ષો દ્વારા સહી કરાયેલી ડુપ્લિકેટમાં લોકર કરારની એક નકલ લોકર-ભાડે લેનારને તેની /તેણીની જાણકારી માટે આપવી જોઈએ.

5. લોકર ભાડુ

5.1 લોકરની ફાળવણી માટે શાખાએ ટર્મ ડિપોઝિટનો આગ્રહ રાખવો જોઈએ નહીં. જો કે લોકરભાડાને રિકવર કરવા માટે, શાખાને ફાળવણીના સમયે ટર્મ ડિપોઝિટ મેળવવાની મંજૂરી આપવામાં આવી છે, જે ત્રણ વર્ષના લોકરભાડાને આવરી લેશે અને જો કોઈ ખાસ સંજોગોમાં લોકર બ્રેક ઓપન કરવું પડે તો તે માટેના ચાર્જને પણ આવરી લેશે. હાલના લોકર ધારકો અથવા જેમની પાસે સંતોષકારક ઓપરેટિવ એકાઉન્ટ છે, તેમને ટર્મ ડિપોઝિટ માટે આગ્રહ કરવામાં આવશે નહીં.

૫.૨ શાખાઓ દ્વારા લોકરનું ભાડું અગાઉથી એકત્રિત કરવામાં આવ્યું હોય અને લોકર હોલ્ડર જો લોકર પરત કરે તો તેવા કિસ્સામાં એકત્રિત કરવામાં આવેલા એડવાન્સ ભાડાની પ્રમાણસર રકમ (જેટલા દિવસ લોકર રાખવામાં આવ્યું હોય તે મુજબ ગણતરી કરીને) ગ્રાહકને પરત કરવાની રહેશે.

5.3 જો શાખાના મર્જર/ ક્લોઝર/શિફ્ટિંગ જેવી કોઈ ઘટના ને પરિણામે લોકરને સ્થળાંતર કરવા પડે તેમ હોય તેવા સંજોગોમાં, હેડ ઓફિસ આ સંબંધમાં બે અખબારોમાં (સ્થાનિક ભાષામાં એક દૈનિક સહિત) જાહેર નોટિસ આપશે અને ગ્રાહકોને લોકર સુવિધામાં ફેરફાર કરવા અથવા બંધ કરવાના વિકલ્પો સાથે ઓછામાં ઓછા બે મહિના અગાઉથી જાણ કરવામાં આવશે. કુદરતી આફતો અથવા આવી અન્ય કોઈ કટોકટીની પરિસ્થિતિને કારણે બિનઆયોજિત સ્થળાંતરના કિસ્સામાં, મુખ્ય કચેરી ગ્રાહકોને ને શક્ય તેટલા જલ્દી જાણ કરવા પ્રયત્ન કરશે.

5.4 લોકર ભાડે આપતી વખતે શાખાઓ ત્રણ વર્ષ માટે અગાઉથી ભાડું એકત્રિત કરી શકે છે. તેમ છતાં, લાયક કિસ્સાઓમાં, વાર્ષિક ધોરણે પણ ભાડું એકત્રિત કરવાની છૂટછાટ આપવામાં આવી શકે છે. બેંકના અધિકારની રૂએ, બેંકનું બોર્ડ સમયાંતરે ભાડામાં સુધારો કરી શકે છે અને શાખાઓએ શાખાના નોટિસ બોર્ડ પર પ્રદર્શિત કરીને લોકર ધારકો ને તેની જાણ કરવી જોઈએ. હેડ ઓફિસે બેંકની વેબ સાઇટ પર પણ તે પ્રદર્શિત કરવું જોઈએ.

5.5 બેંકના અધિકારની રૂએ બેંકનું બોર્ડ દૈનિક /માસિક / વાર્ષિક ધોરણે અમુક મર્યાદા થી વધુ કે વારંવાર લોકર ઓપરેટ કરવા માટે સમયાંતરે બેંક ઓપરેટિંગ માટે વધુ ચાર્જ વસૂલ કરી શકે છે અને તે શાખાના નોટિસ બોર્ડ પર અને / અથવા બેંકની વેબસાઇટ પર પ્રદર્શિત કરીને લોકર ધારકોને જાણ કરવામાં આવશે.

6. સ્ટ્રોંગ રૂમ/વોલ્ટની સુરક્ષા

6.1 જે એરીઆમાં લોકરની સુવિધા રાખવામાં આવી છે તે એરીઆ યોગ્ય રીતે સુરક્ષિત હોવો જોઈએ જેથી ગુનાહિત તોડફોડને અટકાવી શકાય. કોઈ પણ લોકરને કોઈ પણ સાઇડે થી તોડી ના શકાય તેવું હોવું જોઈએ. લોકર રૂમમાં પ્રવેશ અને બહાર નીકળવાનું એક જ પ્રવેશ દ્વાર હોવું જોઇએ. જે સ્થળે લોકર રાખવામાં આવ્યા હોય તે જગ્યા વરસાદ/પૂરના પાણીના આકસ્મિક સંજોગોમાં લોકરમાં પ્રવેશતા અને નુકસાનના જોખમ સામે રક્ષણ મેળવવા માટે પૂરતી સુરક્ષિત હોવી જોઈએ. આ વિસ્તારમાં આગના જોખમનું પણ મૂલ્યાંકન કરવું જોઈએ. આ હેતુ માટે હેડ ઓફિસે જોખમોને ઓળખવા અને જરૂરી સુધારા હાથ ધરવા માટે જરૂરી એન્જિનિયરિંગ/સલામતીની ચકાસણી નિયમિતપણે હાથ ધરવી જાઇએ.

6.2 મુખ્ય કચેરીએ સિક્યુરિટી પ્રોસીજર તૈયાર કરવી જોઈએ અને શાખાઓ સાથે સંબંધિત સ્ટાફને આ પ્રક્રિયામાં યોગ્ય તાલીમ આપવી જોઈએ. આંતરિક ઓડિટર્સએ સિક્યુરિટી પ્રોસીજરનું ચુસ્તપણે પાલન કરવામાં આવે છે કે કેમ તેની ખાતરી કરવા માટે ચકાસણી કરી અહેવાલ આપવો જોઈએ.

7. લોકર સ્ટાન્ડર્ડ્સ

7.1 નવા મિકેનિકલ લોકર લગાવતી વખતે, હેડ ઓફિસે એ સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ કે આવા લોકર્સ બ્યુરો ઓફ ઇન્ડિયન સ્ટાન્ડર્ડ્સ (બીઆઇએસ) દ્વારા નિર્ધારિત સલામતી અને સુરક્ષા માટેના મૂળભૂત ધોરણો / બેન્ચમાર્ક્સ અથવા આ સંદર્ભમાં લાગુ પડતા અન્ય કોઈ પણ વિસ્તૃત ઉદ્યોગ ધોરણો (Enhanced Industries Standards) ને અનુરૂપ છે.

7.2 હેડ ઓફિસે દેખરેખ રાખવી જોઈએ અને એ સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ કે બેંક/ શાખનો ઇન્ડેટીફીકેશન કોડ તમામ લોકર ચાવીઓ પર શાખાઓ દ્વારા એમ્બોસ કરવામાં આવે છે, જેથી જરૂર પડે તો કાયદાનું અમલીકરણ કરતી એજન્સીઓ દ્વારા લોકર્સ/લોકર માલિકીની ઓળખ કરી શકાય.

7.3 તદુપરાંત, લોકરના કસ્ટોડિયને, નિયમિત/ સમયાંતરે, શાખામાં જાળવવામાં આવેલી ચાવીઓની તપાસ કરવી જોઈએ જેથી તે સુનિશ્ચિત કરી શકાય કે તે યોગ્ય સ્થિતિમાં છે કે નહીં. બેંકે લોકર-ભાડે આપનારને બેંક દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવેલી ચાવીથી જ લોકર ચલાવવાની મંજૂરી આપવી જોઈએ. પરંતુ જો કોઈ પણ શાખામાં લોકરમાં ગ્રાહકને પોતાના અથવા વધારાના બિલ્ટ-ઇન લોકર ની જોગવાઈઓ હોય, તો આવા બિલ્ટ ઇન લોક માટે અથવા વધારાના લોકરનો ઉપયોગ કરવાની મંજૂરી વધારાના ચાર્જની ચુકવણી પર આપવામાં આવી શકે છે.

8. લોકર ઓપરેશન

8.1 લોકર ભાડે આપનાર અને/અથવા માત્ર તેના દ્વારા જ યોગ્ય રીતે અધિકૃત કરાયેલી વ્યક્તિઓને તેમની ઓળખની યોગ્ય ચકાસણી કર્યા પછી અને શાખાના સંબંધિત અધિકારીઓ દ્વારા અધિકૃતતાની નોંધણી કર્યા પછી લોકર ચલાવવાની મંજૂરી આપવી જોઈએ.

8.2 લોકર-ભાડે લેનારાઓ સહીત તમામ વ્યક્તિઓ જેમણે લોકર્સમાં પ્રવેશ કર્યો છે તેમનો રેકોર્ડ, અને જે તારીખ અને સમય (ચેક-ઇન અને ચેક-આઉટ સમય બંને) પર તેઓએ લોકર ખોલ્યું છે અને બંધ કર્યું છે અને તેમની સહી મેળવી છે તેનો રેકોર્ડ શાખા દ્વારા જાળવવો જોઈએ. લોકર-ભાડે લેનારાઓ અથવા બેંકોના સ્ટાફ સહિત અન્ય કોઈ પણ વ્યક્તિ દ્વારા વોલ્ટ રૂમમાં પ્રવેશ માટે પ્રવેશ અને બહાર નીકળવાનું (Ingress/egress) રજિસ્ટર જાળવવું જોઈએ જેથી વોલ્ટ રૂમ વિસ્તારમાં વ્યક્તિઓની હિલચાલને યોગ્ય સમયે તેમની સહીઓ સાથે રેકોર્ડ કરી શકાય.

8.2 સંબંધિત અધિકારી પ્રથમ ચાવી લગાવી લોકર અનલોક કર્યા બાદ, લોકર ભાડે લેનાર દ્વારા લોકર ખોલવામાં આવે ત્યારે હાજર રહેશે નહીં. જ્યારે એક થી વધારે ગ્રાહકો એક જ સમયે લોકર નો ઉપયોગ કરે, ત્યારે તેમની લોકરમાંથી સમાન કાઢવા/મુકવાની કામગીરી ખાનગી રહે તે માટે જરૂર પડે ફોલ્ડિંગ અને જંગમ પડદા પૂરા પાડવા જોઈએ.

૮.3 લોકર ભાડે લેનારને બેંક દ્વારા સમયાંતરે નિયત કરેલા કલાકો દરમિયાન જ લોકરમાં પ્રવેશવાની મંજૂરી આપવામાં આવશે.

8.4 લોકર ભાડે લેનાર અન્ય ગ્રાહકોને સુવિધા આપવા /અને તેમને અસુવિધા ન થાય તે માટે, સંબંધિત અધિકારી લોકર ભાડે લેનાર ને ગ્રાહકોને તેમના લોકર ઓપરેટ કરતી વખતે વધુમાં વધુ દસ મિનિટનો સમય લેવા વિનંતી કરશે. આવી વિનંતી વોલ્ટના પ્રવેશ દ્વાર પર પણ પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.

8.5 બેંકે દિવસના અંત સુધીમાં ગ્રાહકના રજિસ્ટર્ડ ઇમેઇલ આઇડી અને મોબાઇલ નંબર પર લોકર ઓપરેશનની તારીખ અને સમયને જાણ કરતો ઇમેઇલ અને એસએમએસ એલર્ટ મોકલવાની સિસ્ટમ અપનાવવી જોઈએ, જે સકારાત્મક પુષ્ટિ (Positive Confirmation) છે અને જો અનધિકૃત રીતે લોકર ઓપરેટ થયું હોય તો તુરંત જ પગલાં ભરી શકાય.

8.6 નાગરિક હંગામો, હુલ્લડો અને અન્ય ઘટનાઓ જેવી અસાધારણ આકસ્મિક ઘટનાઓ દરમિયાન, બેંક સેફ ડિપોઝિટ વોલ્ટને અગાઉ થી કોઈ પણ જાણ કર્યા વિના બેંકને જરૂરી લાગે એવા સમય માટે બંધ કરવાના તેના અધિકારનો ઉપયોગ કરશે.

8.7 લોકરની કામગીરીનો સમય પૂરો થયા બાદ અને વોલ્ટ રૂમનો દરવાજો લોક થઈ જાય તે પહેલાં શાખાએ દરરોજ લોકર એક્સેસ/ઓપરેશન રજિસ્ટરમાં રબર સ્ટેમ્પ લગાવવો જોઈએ. સ્ટેમ્પમાં (૧) દિવસ દરમિયાન સંચાલિત લોકરની સંખ્યા અને (2) લોકર કામગીરીની પ્રક્રિયાની પરિપૂર્ણતાની વિગતો હોવી જોઈએ. લોકર એક્સેસ/ઓપરેશન રજિસ્ટરમાં સંબંધિત અધિકારી/શાખા મેનેજરે સહી, કર્મચારી કોડ અને કર્મચારીના નામનો ઉલ્લેખ કરવો.

9. બેંક દ્વારા આંતરિક નિયંત્રણો

9.1 જ્યારે પણ લોકર ભાડે લેનાર લોકર સરેન્ડર કરે છે ત્યારે શાખાએ લોકર ના તાળાં બદલી નાખવાની પ્રણાલીને અનુસરવી જોઈએ. ખાલી લોકરની ચાવીઓ સીલબંધ કવરમાં રાખવી

આવશ્યક છે. ડુપ્લિકેટ માસ્ટર કી બેંકની બીજી શાખામાં જમા કરાવવી આવશ્યક છે. શાખામાં માસ્ટર કીની સંયુક્ત કસ્ટડીનો યોગ્ય રેકોર્ડ જાળવવો આવશ્યક છે. મુખ્ય કચેરીએ બેંકના જે અધિકારી લોકર ની કામગીરી સાથે સંકળાયેલ ના હોય તેમના દ્વારા સરેન્ડર/ખાલી લોકર અને તેમની ચાવીઓની આકસ્મિક સમયાંતરે ચકાસણી હાથ ધરવી જોઈએ.

9.2 શાખાઓએ એ લોકર રજિસ્ટર અને લોકર કી રજિસ્ટર સીબીએસમાં જાળવવું જોઈએ. ફાળવણીમાં કોઈ ફેરફાર થાય તો લોકર રજિસ્ટરને સંપૂર્ણ ઓડિટ ટ્રેલ્સ સાથે અપડેટ કરવું જોઈએ.

9.3 લોકર રૂમનો હવાલો સંભાળતા અધિકારીએ લોકર ઓપરેશન પછી લોકર યોગ્ય રીતે બંધ છે કે નહીં તેની તપાસ કરવી જોઈએ. જો લોકર યોગ્ય રીતે બંધ કરવામાં ન આવ્યું હોય તો લોકરને તાત્કાલિક બંધ કરી દેવું જોઈએ, અને લોકર-ભાડે લેનાર ને તાત્કાલિક ઈ-મેઈલ/એસએમએસ/ પત્ર દ્વારા જાણ કરવી જોઈએ, જેથી તેઓ લોકરમાં મુકેલ સામગ્રીમાં કોઈ પણ વિસંગતતા પરિણમી હોય તો તે ચકાસી શકે.

9.4 અધિકારીએ રજિસ્ટરમાં લોકરને યોગ્ય રીતે બંધ ન કરવાની અને બેંક દ્વારા તેને બંધ કરવાની હકીકતની નોંધ તારીખ અને સમય સાથે કરવાની રહેશે. વધુમાં, લોકર યોગ્ય રીતે બંધ છે કે નહીં અને બેંકિંગના કલાકો પછી કોઈ પણ વ્યક્તિ અજાણતા લોકર રૂમમાં ફસાઈ ન જાય તેની ખાતરી કરવા માટે અધિકારીએ દિવસના અંતે લોકર રૂમની ફિઝિકલ તપાસ કરવી જોઈએ.

10. **નોમિનેશન સુવિધા**

10.1 શાખાઓએ બેન્કિંગ રેગ્યુલેશન એક્ટ, 1949 અને કો-ઓપરેટિવ બેંક્સ (નોમિનેશન) રૂલ્સ, 1985ની કલમ 45-ઝેડસીથી 45-ઝેડએફની જોગવાઈઓ અનુસાર સેફ ડિપોઝિટ લોકરના કિસ્સામાં નોમિનેશન સુવિધા ઓફર કરવી જોઈએ. જો નોમિની સગીર હોય, તો બેંક ખાતાઓ માટે નિયત કરેલી પ્રક્રિયાનું પાલન લોકર ના કિસ્સાઓ માં પણ કરવું.

10.2 જો ગ્રાહક ઈચ્છે તો, ગ્રાહક દ્વારા પ્રમાણિત નોમિનીનો પાસપોર્ટ સાઇઝનો ફોટો ગ્રાહક પાસેથી મેળવીને રેકોર્ડમાં સાચવવો.

10.3 કો-ઓપરેટિવ બેંક્સ (નોમિનેશન) રૂલ્સ, 1985 માં સૂચવવામાં આવેલા વિવિધ ફોર્મ્સ (એસએલ1, એસએલ1એ, એસએલ2, એસએલ3 અને એસએલ3એ ફોર સેફ્ટી લોકર્સ) માટે જો અભણ ગ્રાહકે અંગુઠાનું નિશાન કરેલું હોય તો જ બે સાક્ષીઓ દ્વારા તેને પ્રમાણિત કરવાનું રહેશે. પરંતુ જો ખાતાધારકોએ સહીઓ કરેલી હોય તો સાક્ષીઓ દ્વારા સહીઓને પ્રમાણિત કરવાની જરૂર નથી.

10.4 લોકર ભાડે લેનાર દ્વારા કરવામાં આવેલા નોમિનેશન, કેન્સલેશન અને/અથવા વેરિએશન માટે ના સંપૂર્ણ રીતે ભરેલા ફોર્મસ મળે કે તુરંતજ શાખાઓએ સિસ્ટમમાં નોમિનેશનની નોંધણી કરવી જોઇએ.

10.4 શાખાઓએ યોગ્ય અને સંપૂર્ણ રીતે ભરેલા, નામાંકન કરવા, નામાંકન રદ કરવા અને/અથવા નામાંકનમાં ફેરફાર કરવાના ફોર્મસ SL1, SL1A, SL2, SL3 અને SL3A જયારે મળે ત્યારે તેની સ્વીકૃતિ

(Acknowledgement) આપવી જોઇએ. આવી સ્વીકૃતિ, માંગવામાં ના આવે તો પણ, બધા ગ્રાહકોને આપવી જોઈએ.

11. ગ્રાહકના મૃત્યુના કિસ્સામાં દાવાઓની પતાવટઃ

11.1 મુખ્ય કચેરી/શાખાઓએ મૃતક ખાતાધારકના દાવાઓની પતાવટ માટે બોર્ડ દ્વારા માન્ય નીતિનું પાલન કરવું જોઈએ, જેમાં સેફ ડિપોઝિટ લોકર હેઠળ કરવામાં આવતા નામાંકનનો પણ સમાવેશ થાય છે.

11.2 બેંક મૃતક લોકર હોલ્ડરના દાવાઓની પતાવટ જીવિત લોકર હોલ્ડર કે નોમિનીને (જેવો કેસ હોય તે મુજબ), તે દાવાની પ્રાપ્તિની તારીખથી 15 દિવસથી વધુ ન હોય તેવા સમયગાળાની અંદર થાપણદારના મૃત્યુના પુરાવા અને નામાંકનના સંદર્ભમાં દાવેદાર(ઓ)ની ઓળખ માટેના યોગ્ય પુરાવા, બેન્ક ને સંતોષ થાય તે રીતે રજૂ કરેથી, કરશે.

11.3 મૃતક લોકર- હોલ્ડરના નિયત સમયગાળા થી વધુ બાકી હોય તેવા દાવાઓને લગતા કેટલા દાવાઓ pending છે તેની વિગતો, કારણો સાથે, મુખ્ય કચેરીને જાણ કરવામાં આવશે.

11.4 બોર્ડની ગ્રાહક સેવા સમિતિ /(ઓડિટ કમિટી)એ દાવાઓની પતાવટની સમીક્ષા કરવાની રહેશે. અને જ્યાં કોર્ટ સમક્ષ કોઈ મુકદ્દમો પડતર હોય અથવા નોમિનેશનના સંદર્ભમાં સાચા દાવેદારને ઓળખવામાં કોઈ મુશ્કેલીનો સામનો કરવો પડતો હોય, તે સિવાય ના દાવાઓની શક્ય તેટલી વહેલી તકે પતાવટ કરવામાં આવે તેવા સૂચનો કરશે.

12. સેફ ડિપોઝિટ લોકરમાં રહેલી ચીજવસ્તુઓની ઍક્સેસ (પરત મેળવવી)

એ. સર્વાઇવર ક્લોઝ સાથે /નોમિનેશન કરેલું હોય તેવા કિસ્સા

12.1 જો એકમાત્ર લોકર ભાડે રાખનાર વ્યક્તિ (Sole locker holder) ને લોકરમાં રહેલી સામગ્રી પ્રાપ્ત કરવા માટે નોમિનેશન કરેલું હોય, તો તેના મૃત્યુના કિસ્સામાં, નોમિનીની ઓળખના પુરાવા (જેમ કે ચૂંટણી આઈડી કાર્ડ, પાનકાર્ડ, પાસપોર્ટ વગેરે) અને લોકર ભાડે રાખનારના મૃત્યુના પુરાવાની ચકાસણી કરી લોકર એક્સેસ કરવાની અને લોકરની સામગ્રી દૂર કરવાની કરવાની મંજૂરી આપવામાં આવશે.

12.2 જો લોકરને સંયુક્ત સહીઓ હેઠળ તેને ચલાવવાની સૂચના સાથે સંયુક્ત (Jointly) રીતે ભાડે રાખવામાં આવેલ હોય, અને લોકર ભાડે રાખનાર(ઓ) અન્ય કોઈ પણ વ્યક્તિ(ઓ)નું નામાંકન કરેલ હોય, તેવા કિસ્સા માં લોકર ભાડે રાખનારાઓમાંથી કોઈ એક (અથવા વધુ, પરંતુ બધા નહીં) ના મૃત્યુની સ્થિતિમાં, નોમિની(ઓ)ને જીવિત લોકર હોલ્ડર સાથે સંયુક્તપણે, નોમિનીની ઓળખના પુરાવા (જેમ કે ચૂંટણી આઈડી કાર્ડ, પાનકાર્ડ, પાસપોર્ટ વગેરે) અને લોકર ભાડે રાખનારના મૃત્યુના પુરાવાની ચકાસણી કરી લોકર એક્સેસ કરવાની અને લોકરની સામગ્રી દૂર કરવાની કરવાની મંજૂરી આપવામાં આવશે.

12.3 બંને/તમામ જોઇન્ટ લોકર હાયરર્સના મૃત્યુના કિસ્સામાં નોમિની(ઓ)ને તેમની ઓળખના પુરાવા (જેમ કે ચૂંટણી આઈડી કાર્ડ, પાનકાર્ડ, પાસપોર્ટ વગેરે) અને લોકર ભાડે રાખનારાઓના મૃત્યુના પુરાવાઓની ચકાસણી કરી લોકર એક્સેસ કરવાની અને લોકરની સામગ્રી દૂર કરવાની કરવાની મંજૂરી આપવામાં આવશે.

12.4 જો લોકરને સર્વાઇવરશીપ ક્લોઝ સાથે સંયુક્ત રીતે ભાડે લેવામાં આવ્યું હોય અને ભાડે રાખનારાઓએ સૂચના આપી હોય કે લોકર નો એક્સેસ, "either or survivor", "anyone or survivor" or "former or survivor અથવા બેંકિંગ રેગ્યુલેશન એક્ટ, 1949 ની જોગવાઈઓ હેઠળ માન્ય અન્ય કોઈ પણ સર્વાઇવરશીપ કલમ અનુસાર આપવો, તો બેંકે સંયુક્ત લોકર-ભાડે રાખનારાઓમાંથી એક અથવા વધુના મૃત્યુની સ્થિતિમાં તેમણે ઉપર મુજબ આપેલા આદેશનું કરવું જોઈએ.

12.5 જો નોમિનેશનમાં કોઈ વિસંગતતા ના હોય તો, સર્વાઇવર કે નોમિનીને સેફ ડિપોઝીટ લોકર માં રાખેલ વસ્તુઓનો એક્સેસ આપતા સમયે બેંકે સક્સેસન સર્ટિફિકેટ, લેટર ઓફ અડ્મિનિસ્ટ્રેશન, પ્રોબેટ, ઈન્ડેમનીટી બોન્ડ કે સ્યોરિટી લેવાનું ટાળવું જોઈએ.

12.6 સર્વાઇવર કે નોમિનીને સેફ ડિપોઝીટ લોકર માં રાખેલ વસ્તુઓનો એક્સેસ આપતા પહેલા શાખાએ બે સ્વતંત્ર સાક્ષીઓ અને બેંકના એક અધિકારી કે જેઓ લોકર સુવિધા સાથે સંકળાયેલા ન હોય તેમની સાથે, તેમની હાજરીમાં ચીજ વસ્તુઓની ઇન્વેન્ટરી/યાદી બનાવવી, આ માટેનું ફોર્મ પરિશિષ્ટ 1 માં આપેલ છે.

બી. સર્વાઇવર ક્લોઝ વિના /નોમિનેશન ના કરેલું હોય તેવા કિસ્સા

12.7 જ્યાં મૃતક લોકર હોલ્ડરે કોઈ નામાંકન કર્યું ન હોય અથવા જ્યાં સંયુક્ત લોકર હોલ્ડરોએ સ્પષ્ટ સર્વાઇવરશીપ ક્લોઝ ના કરેલું હોય તેવા કિસ્સામાં જીવિત લોકર હોલ્ડરો અને ગુજરી ગયેલ લોકર હોલ્ડર ના કાયદેસર ના વારસદારમાંથી એક અથવા વધુને લોકર માં રાખેલી સામગ્રી નો એક્સસેસ આપવો.

૧૨.૭.૧ એકમાત્ર લોકર હોલ્ડર (જ્યાં કોઈ નોમિનેશન ન હોય) મૃત્યુ પામે અને ત્યાં માન્ય વસિયતનામું હોય તો એક્ઝિક્યુટર/એડમિનિસ્ટ્રેટરને એક્સેસ આપી શકાય છે. અન્ય કિસ્સાઓમાં, મૃતકના કાનૂની પ્રતિનિધિને એક્સેસ આપવામાં આવી શકે છે. આવા કિસ્સાઓમાં ડેથ સર્ટિફિકેટ અને કાનૂની પ્રતિનિધિત્વના પુરાવા (પેઢીનામું અને ઓળખ ના પુરાવા) મેળવવા જોઈએ.

12.7.2 જ્યાં સંયુક્ત લોકર હોલ્ડરો હોય અને લોકર હાયરના કરાર મુજબ લોકરનું સંચાલન સંયુક્ત રીતે કરવાનું હોય, અને જ્યાં કોઈ નોમિનેશન ન હોય ત્યાં, જો લોકર હોલ્ડરોમાંથી કોઈ એકનું મૃત્યુ થાય તો, લોકર નો એક્સેસ મૃતક લોકર હોલ્ડરો ના કાનૂની વારસદારો (અથવા એક્ઝિક્યુટર / એડમિનિસ્ટ્રેટર, જો નિમણૂક કરવામાં આવેલા હોય તો) સાથે સંયુક્ત રીતે જીવિત લોકર હોલ્ડરોને આપવામાં આવી શકે છે. આવા કિસ્સાઓમાં, મૃત્યુનું પ્રમાણપત્ર અને કાનૂની પ્રતિનિધિત્વના પુરાવા (પેઢીનામું અને ઓળખ ના પુરાવા) મેળવવા જોઈએ.

12.7.3 જ્યાં સંયુક્ત લોકર હોલ્ડરો હોય અને લોકર હાયરના કરાર મુજબ લોકરનું સંચાલન 'Either or Survivor રીતે કરવાનું હોય, અને જ્યાં કોઈ નોમિનેશન ન હોય ત્યાં, જો લોકર હોલ્ડરોમાંથી કોઈ એકનું મૃત્યુ થાય તો, લોકર નો એક્સેસ જીવિત લોકર હોલ્ડરોને આપવામાં આવી શકે છે. આવા કિસ્સાઓમાં, ફક્ત મૃત્યુનું પ્રમાણપત્ર મેળવવું જોઈએ.

૧૨.૭.૪ જ્યાં સંયુક્ત લોકર હોલ્ડરો હોય અને તમામ લોકર હોલ્ડરો મૃત્યુ પામે અને જ્યાં કોઈ નોમિનેશન ન હોય ત્યાં લોકર નો એક્સેસ તમામ લોકર હોલ્ડરોના કાનૂની વારસદારોને (અથવા જો નિમણૂંક કરવામાં આવેલ હોય તો એક્ઝિક્યુટર્સ/એડમિનિસ્ટ્રેટર)ને સંયુક્ત રીતે આપી શકાય. આવા કિસ્સામાં માત્ર ડેથ સર્ટિફિકેટ અને કાનૂની પ્રતિનિધિના પુરાવા મેળવવા જોઈએ.

(i) જો કે, શાખાએ નોમિની/ જીવિત લોકર હોલ્ડરોને સામગ્રીની ઍક્સેસ આપતા પહેલા નીચેની બાબતોની ખાતરી કરવી જોઈએ:

(ii) યોગ્ય દસ્તાવેજી પુરાવા મેળવીને જીવિત લોકર હોલ્ડર(ઓ)/નોમિની(ઓ) ની ઓળખ અને લોકર હોલ્ડરોના મૃત્યુની હકીકત સ્થાપિત કરવા માટે યોગ્ય કાળજી અને સાવચેતી રાખવી;

(iii) મૃતકના લોકરને ઍક્સેસ આપવા પર પ્રતિબંધ મૂકતો કોઈ આદેશ કે નિર્દેશ અદાલતો/મંચો તરફથી આપવામાં આવ્યો છે કે કેમ તે જાણવા માટે ખંતપૂર્વક વિશેષ પ્રયાસ કરવો; અને

(iv) જીવિત લોકર હોલ્ડર(ઓ)/નોમિની(ઓ) ને એ સ્પષ્ટ કરવું જરૂરી છે કે લોકરની ચીજવસ્તુઓનો ઍક્સેસ તેમને મૃતક લોકર હોલ્ડરના કાનૂની વારસદારોના ટ્રસ્ટી તરીકે જ આપવામાં આવેલ છે, એટલે કે, મૃતક લોકર હોલ્ડરના કાનૂની વારસદારો ને તેમની પાસેથી તેમનો કાનૂની હિસ્સો વસુલ કરવાનો અધિકાર છે.

12.9 નોમિની સગીર હોય તેવા કિસ્સામાં:

(v) જ્યારે લોકરની સામગ્રી સગીર નોમિની વતી દૂર કરવાની માંગ કરવામાં આવે ત્યારે, તે એવા સગીર વતી લોકરની સામગ્રી પ્રાપ્ત કરવા માટે કાયદામાં સક્ષમ હોય તેવી વ્યક્તિને સોંપવી.

(vi) શાખાએ બે સ્વતંત્ર સાક્ષીઓ, બેંકના એક અધિકારી કે જે લોકર સુવિધા સાથે સંકળાયેલા નથી અને સગીર વતી લોકરની સામગ્રી પ્રાપ્ત કરવા માટે જે નોમિની અથવા લોકરની સામગ્રી પ્રાપ્ત કરનાર વ્યક્તિની હાજરીમાં લોકર સામગ્રીની એક સુચિ તૈયાર કરવી જોઈએ અને સૂચિ બની ગયા પછી દરેકે તેને સહી કરવી જોઈએ (સુચિ લેવા માટેનું ફોર્મ પરિશિષ્ટ-7)

(vii) શાખાએ નોમિની (દાવેદાર) અથવા સગીર વતી સામગ્રી મેળવવા માટે સક્ષમ વ્યક્તિ પાસેથી એક અલગ નિવેદન મેળવવું જોઈએ કે, લોકરમાં રહેલી બધી સામગ્રી પ્રાપ્ત થઈ ગઈ છે અને લોકર ખાલી છે અને તેમને નિયમ મુજબ અન્ય કોઈ ગ્રાહકને લોકરની ફાળવણી કરવામાં કોઈ વાંધો નથી.

13. લોકરને બંધ કરવું અને ચીજવસ્તુઓનો નિકાલ કરવો

13.1 આ ભાગ માં સામાન્ય સંજોગોમાં ગ્રાહક દ્વારા કી અથવા પાસવર્ડનો ઉપયોગ કરીને લોકર ખોલવામાં આવે છે તે સિવાય અન્ય રીતે લોકરનું બ્રેકિંગ ઓપનની ચર્ચા કરવામાં આવી છે.

- જા લોકર હોલ્ડરે લોકર ની ચાવી ખોઈ નાખી છે અને તેની કિંમતે લોકર તોડીને ખોલવાની વિનંતી કરે, અથવા
- જો સરકારી અમલબજવણી એજન્સીઓએ લોકર જપ્ત કરવા માટે કોર્ટ અથવા યોગ્ય સક્ષમ ઓથોરિટીના આદેશ સાથે બેંકનો સંપર્ક કર્યો હોય અને લોકર્સમાં પ્રવેશ માટે વિનંતી કરી હોય; અથવા
- જો બેંકનું એવું માનવું હોય કે લોકર હોલ્ડર સહકાર આપી રહ્યો નથી અથવા કરારની શરતો અને નિયમોનું પાલન કરી રહ્યો નથી અને લોકર પાછું લેવાની જરૂર છે.

૧૩.૨ બેંક દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવેલા લોકરની ચાવી લોકર હોલ્ડર દ્વારા ખોવાઈ જાય, તો ગ્રાહક (લોકર ભાડે રાખનાર) તાત્કાલિક ધોરણે બેંકને જાણ કરશે. ગ્રાહક પાસેથી એવી બાંહેધરી પણ મેળવવી જોઈએ કે ચાવી ખોવાઈ ગઈ છે અને ભવિષ્યમાં મળી આવશે તો તેને બેન્કને સોંપી દેવામાં આવશે. લોકર ખોલવા, લોક બદલવા અને ખોવાયેલી ચાવી બદલવા માટેના તમામ ચાર્જ ભાડે આપનાર પાસેથી વસૂલવા જોઈએ. આવા ચાર્જની જાણ લોકર હોલ્ડરને અગાઉથી કરવી જોઈએ.

13.3 બેંક કે તેના અધિકૃત ટેક્નિશિયન દ્વારા લોકર ખોલવાની કામગીરી લોકર હોલ્ડરની યોગ્ય ઓળખ, લોકર કી ખોવાઈ ગયાની હકીકતનું યોગ્ય રેકોર્ડિંગ અને લોકર ખોલવા માટે ગ્રાહક દ્વારા લેખિત અધિકૃતતા બાદ જ કરવાની રહેશે.

13.4 આ કામગીરી ગ્રાહક અને બેંકના અધિકૃત અધિકારીની હાજરીમાં થવી જોઈએ. નજીકના લોકરોને આવી કોઈ કામગીરીથી અસર ન થાય તેનો અને લોકરની સામગ્રી લોકર બ્રેક-અપ કરવાની પ્રક્રિયા દરમ્યાન લોકર-હોલ્ડર સિવાય અન્ય કોઈ પણ વ્યક્તિ સમક્ષ ખુલ્લી ન પડે તેનો પણ ખ્યાલ રાખવો જોઈએ.

13.5 લોકર તોડવાના કિસ્સામાં રૂ. 250.00 તેના માટે કરવામાં આવેલા વાસ્તવિક ખર્ચ કરતાં વધુ **આકસ્મિક ચાર્જ** તરીકે વસૂલ કરવામાં આવશે.

14. કોઈ પણ કાયદા અમલીકરણ સત્તામંડળ (Law Enforcement Authority) દ્વારા લોકરમાં રહેલી ચીજવસ્તુઓને ટાંચમાં લેવા અને તેમાંથી વસૂલાત કરવાના આદેશો

14.1 ગ્રાહકના લોકરમાં રહેલી સામગ્રીને ટાંચમાં લેવા અને તેની વસૂલાત કરવાના આદેશો, આવા આદેશો પસાર કરવાની સત્તા હેઠળ કામ કરતી કોઈ પણ ઓથોરિટી દ્વારા મળેલ હોય તો શાખાએ વડી કચેરીના પરામર્શ અને માર્ગદર્શન સાથે, તેના અમલીકરણ માટે સહકાર આપવો જોઈએ.

14.2 શાખા/હેડ ઓફિસે સૌપ્રથમ બેંકના લોકરમાં રહેલી ચીજવસ્તુઓમાંની સામગ્રીને ટાંચમાં લેવા અને તેની વસુલાત માટે પ્રાપ્ત થયેલા આદેશો અને સંલગ્ન દસ્તાવેજોની સંતોષકારક ચકાસણી કરવી

જોઇએ. ગ્રાહક (લોકર- હોલ્ડર)ને પત્ર દ્વારા તેમજ રજિસ્ટર્ડ ઇમેઇલ આઇડી/મોબાઇલ ફોન નંબર પર ઇમેઇલ/એસએમએસ દ્વારા જાણ કરવી કે સરકારી સત્તાવાળાઓએ લોકર અથવા ચીજવસ્તુઓની જપ્તી અને રિકવરી માટે અથવા જપ્તી માટે સંપર્ક કર્યો છે. ઓથોરિટી દ્વારા જપ્ત કરવામાં આવેલી અને રિકવર કરવામાં આવેલી લોકર અને ચીજવસ્તુઓની સામગ્રીની યાદી આવા સરકારી સત્તાવાળાઓ, બે સ્વતંત્ર સાક્ષીઓ અને બેંકના એક અધિકારીની હાજરીમાં તૈયાર કરવામાં આવશે અને તેના પર આ બધાએ સહી કરવાની રહેશે.

14.3 ઇન્વેન્ટરીની (સુચિની) એક નકલ ગ્રાહકને રૂબરૂમાં સહી મેળવીને આપવી અથવા બેંકના રેકોર્ડ્સમાં ઉપલબ્ધ સરનામાં પર પોસ્ટ કરવી.

14.3 બેંક બ્રેક-ઓપન પ્રક્રિયા અને ઇન્વેન્ટરી આકારણીનો વિડિઓ પણ રેકોર્ડ કરશે, અને ભવિષ્યમાં કોઈ પણ વિવાદ અથવા કોર્ટ અથવા છેતરપિંડીના કેસમાં પુરાવા તરીકે રજૂ કરવા માટે વિડિઓને સાચવશે.

15. લોકર ભાડાની ચુકવણી ન થવાને કારણે બેંક દ્વારા લોકર સામગ્રી લોકરમાં થી દૂર કરવી

૧૫.૧ જો ગ્રાહક દ્વારા સતત ત્રણ વર્ષથી ભાડું ચૂકવવામાં ન આવ્યું હોય તો યોગ્ય પ્રક્રિયાને અનુસરીને કોઈપણ લોકર ખોલવાનો બેંકને હક છે. બેંકે આવું કોઈ પણ પગલું ભરતાં પહેલાં હાલના લોકર-હોલ્ડરને જાણ કરવી જોઈએ અને તેને / તેણી દ્વારા જમા કરાયેલી ચીજવસ્તુઓ પાછી લઇ જવાની ની વાજબી તક આપવી જોઈએ. આ માટે લોકર કરારમાં એક કલમનો સમાવેશ કરવો જોઈએ.

15.2 લોકર ખોલતા પહેલા, બેંકે લોકર- હોલ્ડરને એક પત્ર દ્વારા અને રજિસ્ટર્ડ ઇમેઇલ આઇડી અને મોબાઇલ ફોન નંબર પર ઇમેઇલ અને એસએમએસ એલર્ટ દ્વારા યોગ્ય નોટિસ આપવી આવશ્યક છે.

15.3 જો પત્ર ડિલિવરી કર્યા વગરનો પરત આવે અથવા લોકર હોલ્ડરનો પત્તો ન લાગે તો બેંક બે અખબારના દૈનિકોમાં (એક અંગ્રેજીમાં અને બીજી સ્થાનિક ભાષામાં) જાહેર નોટિસ જારી કરશે, જેમાં લોકર હોલ્ડરને અથવા લોકરની સામગ્રીમાં રસ ધરાવતી અન્ય કોઈ પણ વ્યક્તિને જવાબ આપવા માટે વાજબી સમય આપવામાં આવશે. બેંકના અધિકારી અને બે સ્વતંત્ર સાક્ષીઓની હાજરીમાં લોકર ખોલવામાં આવશે. વધુમાં, બેંક માલ સુચિ આકારણી (Inventory Assessment) અને તેની સલામત જાળવણી સાથે બ્રેક ઓપન પ્રક્રિયાનો વિડિઓ પણ રેકોર્ડ કરશે અને તેને સાચવશે જેથી ભવિષ્યમાં કોઈ પણ વિવાદ અથવા કોર્ટ કેસના કિસ્સામાં પુરાવા પ્રદાન કરી શકાય. બેંકે એ પણ સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ કે લોકર ખોલવાની વિગતો સીબીએસ લોકર રજિસ્ટરમાં નોંધવામાં આવે. લોકર ખોલ્યા પછી, સામગ્રીને સીલબંધ પરબિડીયામાં, વિગતવાર માલ સુચિ સાથે, ફાયરપ્રૂફ તિજોરીની અંદર ટેમ્પર-પ્રૂફ રીતે, જ્યાં સુધી ગ્રાહક તેનો દાવો ન કરે ત્યાં સુધી, રાખવામાં આવશે,. ફાયરપ્રૂફ તિજોરીની એક્સેસનો રેકોર્ડ હંમેશાં જાળવવો જોઈએ. લોકરની સામગ્રી પરત કરતી વખતે, બેંકે ભવિષ્યમાં કોઈ વિવાદ ન થાય તે માટે માલ સૂચિમાં ગ્રાહકની સ્વીકૃતિ મેળવવી જોઈએ.

15.3 શાખાએ લોકર ખોલ્યા પછી અને દાવાની પતાવટ દરમિયાન, નિયત ફોર્મમાં માલ સુચિ તૈયાર કરવી આવશ્યક છે.

16. જો લોકર લાંબા સમય સુધી નિષ્ક્રિય રહે તો લોકર સમાવિષ્ટોનો નિકાલ

16.1 જો ભાડું નિયમિત રીતે ચૂકવવામાં આવતું હોય તો પણ, જો લોકર સાત વર્ષના સમયગાળા માટે નિષ્ક્રિય રહે છે અને લોકર- હોલ્ડરને શોધી શકાતો નથી, તો બેંક, લોકરની સામગ્રી તેમના નોમિની / કાનૂની વારસદારને સ્થાનાંતરિત કરી શકે છે અથવા પારદર્શક રીતે વસ્તુઓનો નિકાલ કરી શકે છે. બેંકે વ્યાજબી રીતે લાંબા સમય સુધી દાવા વગરની વસ્તુઓના નિકાલ માટે સ્ટાન્ડર્ડ ઓપરેટિંગ પ્રક્રિયા તૈયાર કરવી જોઈએ અને તેને લોકર કરારમાં સામેલ કરવી જોઈએ.

16.2. લોકર કાર્યરત ન હોય અને બેંક દ્વારા લોકર ખોલવામાં આવે અને કાયદા અનુસાર અને રિઝર્વ બેંક દ્વારા જારી કરવામાં આવેલી સૂચનાઓ અને કરારમાં દર્શાવેલ નિયમો અને શરતો અનુસાર સામગ્રી બહાર કાઢવામાં આવે તો બેંકને જવાબદારીમાંથી મુક્ત કરવા માટે લોકર કરારમાં આ બાબત ની એક કલમ પણ સામેલ કરવી જોઈએ.

17. બેંક માટે વળતર નીતિ/જવાબદારી

17.1 બેંકની બેદરકારીને કારણે લોકરની સામગ્રીને કોઈ પણ પ્રકારનું નુકસાન કે બગાડ થાય તો તેની જવાબદારી બેંક ઉપાડે છે, બેંક લોકર સિસ્ટમની યોગ્ય કામગીરી સુનિશ્ચિત કરવા, કોઈ પણ અનધિકૃત વ્યક્તિનો લોકરરૂમમાં પ્રવેશ સામે રક્ષણ આપવા અને ચોરી અને લૂંટ સામે યોગ્ય સુરક્ષા પૂરી પાડવા સહિત લોકરની જાળવણી અને સંચાલનમાં યોગ્ય અને ખંતપૂર્વક કામ કરવા માટે બંધાયેલી છે. મુખ્ય કચેરીએ ડકૈતી (ધાડ), લૂંટફાટ, ચોરી અને ઉચાપતના બનાવો, તાત્કાલિક આરસીએસ/પોલીસને જાણ કરવા જોઈએ.

17.2 કુદરતી આફતો અથવા ઈશ્વરના કૃત્યો જેવા કે ધરતીકંપ, પૂર, વીજળી અને વાવાઝોડાને અથવા તો ગ્રાહકની ગંભીર ભૂલ અથવા બેદરકારીને આભારી હોય તેવા કોઈ પણ કૃત્યને કારણે લોકરની સામગ્રીને નુકસાન અથવા સામગ્રીમાં બગાડ થાય તો માટે બેંક જવાબદાર નથી. જો કે બેંક દ્વારા શાખા પરિસરને આવી આપત્તિઓથી બચાવવા માટે લોકર સિસ્ટમ્સની યોગ્ય કાળજી લેવી જોઈએ.

17.3 જે પરિસરમાં સેફ ડિપોઝિટ વોલ્ટ રાખવામાં આવ્યા છે તેની સુરક્ષા અને સલામતી માટે બેંકે તમામ પગલાં ભરવા પડશે. આગ, ચોરી/ઉચાપત/ લૂંટ, ધાડ, મકાન ધરાશાયી જેવી ઘટનાઓ આપણી પોતાની કોઈ પણ ખામીઓ, બેદરકારી અને ક્ષતિને કારણે બેંકના પરિસરમાં ન બને તે સુનિશ્ચિત કરવાની જવાબદારી બેંકની છે. લોકરની સામગ્રીના નુકસાન માટે બેંકની ગ્રાહકો પ્રત્યે જવાબદારી છે. એવા કિસ્સાઓમાં જ્યાં લોકરની સામગ્રીનું નુકસાન ઉપર જણાવેલી ઘટનાઓને કારણે થાય છે અથવા બેંક કર્મચારી (ઓ) દ્વારા કરવામાં આવેલી છેતરપિંડીને આભારી છે તેવા કિસ્સાઓમાં બેંકની જવાબદારી સેફ ડિપોઝિટ લોકરના પ્રવર્તમાન વાર્ષિક ભાડાના સો ગણા જેટલી રકમ માટે હશે.

TJDCBL

18. જોખમ વ્યવસ્થાપન (Risk Management), પારદર્શકતા અને ગ્રાહક માર્ગદર્શન

18.1 બેંક, લૂંટ, આગ, કુદરતી આપત્તિઓ, શાખાના સ્થળાંતર/ વિલીનીકરણ દરમિયાન લોકરની સામગ્રીને નુકસાન, વગેરે જેવી ઘટનાઓને કારણે થતા નુકસાનને ઘટાડવા માટે શાખા વીમા પોલિસી હોવી જોઈએ.

18.2 બેંકે લોકર એગ્રીમેન્ટમાં એક એવી કલમ સામેલ કરવી જોઈએ કે અમારી બેંક લોકરની સામગ્રી અથવા ગ્રાહક દ્વારા ત્યાંથી દૂર કરવામાં આવેલી અથવા તેમાં મૂકવામાં આવેલી કોઈ પણ ચીજવસ્તુઓની નોંધ રાખતી નથી. તેથી બેંક લોકરની સામગ્રીનો કોઈપણ જોખમની સામે વીમો લેવાની કોઈ જવાબદારી હેઠળ રહેશે નહીં. બેંકે લોકર સામગ્રીના વીમા માટે તેના લોકર હોલ્ડરને પ્રત્યક્ષ કે પરોક્ષ રીતે કોઈ પણ ઈન્સુરન્સ પ્રોડકટની ઓફર કરવી ના જોઇએ.

18.3 વિવિધ પાસાઓ પર તમામ નિયમો અને શરતો સાથેનો મોડેલ લોકર કરાર અને સ્ટાન્ડર્ડ ઓપરેટિંગ પ્રોસિજર્સ (એસઓપી) હેડ ઓફિસ દ્વારા આપણી વેબસાઈટ્સ અને/અથવા જ્યાં લોકર સુવિધા પૂરી પાડવામાં આવી રહી હોય તેવી શાખાઓ પર પબ્લિકને જોવા માટે ડિસ્પ્લે કરવો જોઈએ. શાખાઓએ ગ્રાહકોને લોકર સુવિધાઓનો લાભ લેતા પહેલા બેંકના નિયમો અને શરતો વિશે જાગૃત કરવા જોઇએ.

18.4 સેફ ડિપોઝિટ લોકર માટેના તમામ પ્રકારના ચાર્જ અંગેની અપડેટ કરેલી માહિતી હેડ ઓફિસ દ્વારા આપણી વેબસાઇટ્સ પર પ્રદર્શિત થવી જોઈએ.

18.5 મૃતક લોકર હોલ્ડરના નોમિની(ઓ) /સર્વાઇવર(ઓ) / કાનૂની વારસદાર (ઓ) ને લોકરની ઍક્સેસ આપવા માટેની નીતિઓ / એસઓપી સાથેની સૂચનાઓ મુખ્ય કચેરી દ્વારા વેબસાઇટ્સ પર મૂકવી જોઈએ. તદુપરાંત, તેની મુદ્રિત નકલ નોમિની(ઓ) / સર્વાઇવર(ઓ) / કાનૂની વારસદાર(ઓ) ને પણ આપવી જોઈએ.

IDBI