भारतीय रिज़र्व बैंक
RESERVE BANK OF INDIA

आरबीआई/2025-26/244

डीओआर.एमसीएस.आरईसी.सं.163/01-01-035/2025-26 28 नवंबर 2025

भारतीय रिज़र्व बैंक (स्थानीय क्षेत्र बैंक - जिम्मेदार व्यावसायिक आचरण) निदेश 2025

विषय-सूची

अध्याय I – प्रारंभिक 3

अध्याय II – संस्थागत ढांचा.....9

अध्याय III – शाखाओं में ग्राहक सेवा 11

अध्याय IV – ग्राहक मार्गदर्शन और संरक्षण.....13

अध्याय V – वित्तीय समावेशन और सुलभता.....15

अध्याय VI – भुगतान और धन-प्रेषण सेवाएँ.....17

अध्याय VII – जमा खाते और अन्य देयताएं.....18

अध्याय VIII – जिम्मेदार ऋण आचरण.....50

अध्याय IX – विविध 68

अध्याय X – निरसन और अन्य प्रावधान.....69

अनुबंध I – माल-सूची के लिए प्रपत्र (मौजूदा).....71

अनुबंध II - दावों का निपटान (मौजूदा निर्देशनिदेश) 74

अनुबंध III- नामिती(यों) / उत्तरजीविता खंड वाले खातों के लिए दावा प्रपत्र 77

अनुबंध IV - नामिती / उत्तरजीविता खंड रहित खातों के लिए दावा प्रपत्र.....81

अनुबंध V - जमा खातों के लिए क्षतिपूर्ति / जमानत बॉण्ड.....87

अनुबंध VI - अस्वीकरण / अनापत्ति पत्र.....90

अनुबंध VII - घोषणापत्र / शपथपत्र.....92

अनुबंध VIII - सुरक्षित जमा लॉकर के सामान के लिए माल-सूची प्रपत्र और पावती 94

अनुबंध IX - सुरक्षित अभिरक्षा में रखे गए सामानों का माल-सूची प्रपत्र 97

अनुबंध X - सुरक्षित जमा लॉकर की सामग्री / सुरक्षित अभिरक्षा में दिवंगत ग्राहक द्वारा रखे गए सामान की डिलीवरी के संबंध में क्षतिपूर्ति बॉण्ड 99

अनुबंध XI - मुख्य तथ्य विवरण 101

परिचय

वित्तीय सेवाओं के क्षेत्र में ग्राहक सेवा का बहुत महत्व है। भारतीय रिज़र्व बैंक ने, वर्षों से, ग्राहक सेवा के स्तर को बढ़ाने और बैंकों द्वारा ग्राहकों के प्रति उचित आचरण सुनिश्चित करने पर ध्यान केंद्रित करते हुए विभिन्न निदेश जारी किए हैं। ये निदेश भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा स्थानीय क्षेत्र बैंकों को जारी ग्राहक सेवा और आचरण संबंधी विभिन्न विनियामक अनुदेशों को एक ही स्थान पर समेकित करने के उद्देश्य से जारी किए गए हैं।

तदनुसार, बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 की धारा 21, 35ए, 45ज़ेडसी(3) और 45ज़ेडई(4) और इस संबंध में भारतीय रिज़र्व बैंक (इसके बाद '**रिज़र्व** बैंक' कहा जाएगा) को सक्षम बनाने वाले अन्य प्रावधानों / कानूनों द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, रिज़र्व बैंक इस बात से संतुष्ट है कि सार्वजनिक हित में ऐसा करना आवश्यक और समीचीन है, एतद्द्वारा, निम्नलिखित निदेश जारी करता है।

अध्याय I – प्रारंभिक

ए. संक्षिप्त शीर्षक और प्रारंभ

1. इस निदेश को भारतीय रिज़र्व बैंक (स्थानीय क्षेत्र बैंक - जिम्मेदार व्यावसायिक आचरण) निदेश, 2025 कहा जाएगा।

2. ये निदेश जारी होते ही तत्काल प्रभाव से लागू होंगे, जब तक कि अन्यथा उल्लेख न किया गया हो।

बी. प्रयोज्यता

3. ये निदेश स्थानीय क्षेत्र बैंकों पर लागू होंगे (इसके बाद सामूहिक रूप से 'एलएबी' और व्यक्तिगत रूप से 'एलएबी' के रूप में संदर्भित किया जाएगा)।

सी. परिभाषाएँ

4. इस निदेश में**,** जब तक कि संदर्भ में अन्यथा उल्लेख न किया गया हो**,** इसमें प्रयुक्त शब्दों का अभिप्राय नीचे दिए गए अनुसार होगा:

(1) **उत्तरजीविता खंड वाले खाते** का अर्थ है संयुक्त जमा खाते जिन्हें 'दोनों में से कोई एक या उत्तरजीवी', या 'कोई भी या उत्तरजीवी', या 'पूर्ववर्ती व्यक्ति या उत्तरजीवी व्यक्ति' या 'उत्तरवर्ती व्यक्ति या उत्तरजीवी व्यक्ति' अथवा कोई अन्य ऐसे खंड के रूप में बनाया गया हो।

(2) **अपॉस्टिल** का अर्थ ऐसा प्रमाणपत्र है जो किसी सार्वजनिक दस्तावेज़ (जैसे, जन्म, विवाह या मृत्यु प्रमाणपत्र, निर्णय, किसी रजिस्टर का उद्धरण या नोटरी द्वारा प्रमाणित अनुप्रमाणन) की प्रामाणिकता को प्रमाणित करता है। अपॉस्टिल केवल उन दस्तावेज़ों के लिए जारी किए जा सकते हैं जो हेग अपॉस्टिल कन्वेंशन के एक पक्षकार देश में जारी किए गए हों और जिनका उपयोग कन्वेंशन के एक अन्य पक्षकार देश में किया जाना हो। भारत में, ऐसी प्रमाणीकरण की प्रक्रिया विदेश मंत्रालय द्वारा की जाती है।

(3) **वार्षिक प्रतिशत दर (एपीआर)** का अर्थ है उधारकर्ता के लिए क्रेडिट की वार्षिक लागत, जिसमें ब्याज दर और क्रेडिट सुविधा से संबंधित सभी अन्य प्रभार शामिल हैं।

(4) **बैंक प्रेरित लेनदेन** का अर्थ एलएबी द्वारा अपनी वर्तमान नीति के अनुसार खाते में आरंभ किया गया लेनदेन है, जैसे, प्रभार, शुल्क, ब्याज भुगतान, दंड, कर।

नोट: बैंक द्वारा प्रेरित लेनदेन की उदाहरण सूची इस प्रकार है:

(i) एलएबी द्वारा लगाए गए सभी प्रकार के प्रभार, जिनमें कर कटौती शामिल है।

(ii) बचत बैंक खाते की शेष राशि पर भुगतान किया गया ब्याज।

(5) **बैंक दर** का अर्थ भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 की धारा 49 के तहत रिज़र्व बैंक द्वारा प्रकाशित दर है।

(6) **बेंचमार्क मूल उधार दर (बीपीएलआर**) का वही अर्थ होगा जैसा कि भारतीय रिज़र्व बैंक (स्थानीय क्षेत्र बैंक - अग्रिमों पर ब्याज दर) निदेश 2025 में परिभाषित है।

(7) **उपभोक्ता क्रेडिट** का वही अर्थ होगा जो समय-समय पर संशोधित, 04 जनवरी, 2018 की 'एक्सबीआरएल रिटर्न - बैंकिंग सांख्यिकी का सामंजस्य' में परिभाषित है। **चालू खाते** का वही अर्थ होगा जैसा कि भारतीय रिज़र्व बैंक (स्थानीय क्षेत्र बैंक – जमाराशियों पर ब्याज दर) निदेश, 2025 में परिभाषित है।

(8) **ग्राहक** का अर्थ बैंकिंग सेवाओं का उपयोगकर्ता या संभावित उपयोगकर्ता होगा और इसमें निम्न शामिल हो सकते हैं:

(i) कोई व्यक्ति या इकाई जो बैंक के साथ खाता रखता / रखती है और / या कारोबार संबंध रखता / रखती है;

(ii) वह जिसके लिए खाता रखा जाता है (अर्थात, लाभकारी स्वामी);

(iii) कानूनी रूप से अनुमत, पेशेवर मध्यस्थों जैसे स्टॉक ब्रोकर, चार्टर्ड अकाउंटेंट, सॉलिसिटर आदि द्वारा किए गए लेनदेन के लाभार्थी, और

(iv) कोई भी व्यक्ति या इकाई जो एक वित्तीय लेनदेन से जुड़ी हो और जो बैंक के लिए महत्वपूर्ण प्रतिष्ठा संबंधी या अन्य जोखिम पैदा कर सकती हो, उदाहरण के लिए, एक ही लेनदेन के रूप में वायर ट्रांसफर या उच्च मूल्य के डिमांड ड्राफ्ट का जारी किया जाना।

(9) **ग्राहक प्रेरित लेनदेन** का अर्थ खाते में वह लेनदेन है जो निम्नलिखित प्रकृति का है:

(i) बैंक / तृतीय पक्षकार द्वारा खाताधारक की पहल पर या उसके निदेश पर किया गया वित्तीय लेनदेन या;

(ii) गैर-वित्तीय लेनदेन, या;

(iii) फेस-टू-फेस भौतिक मोड में या बैंक के इंटरनेट बैंकिंग या मोबाइल बैंकिंग एप्लिकेशन जैसे डिजिटल चैनलों के माध्यम से किया गया केवाईसी अद्यतन।

नोट:वित्तीय लेनदेन की उदाहरण सूची इस प्रकार है:

(ए) एटीएम / नकद निकासी / जमा

(बी) आरटीजीएस / एनईएफटी / आईएमपीएस / यूपीआई / एईपीएस / एबीपीएस लेनदेन

(सी) इंटरनेट बैंकिंग लेनदेन

(डी) डेबिट कार्ड लेनदेन

(ई) सीबीडीसी (ई-रुपी) लिंक खाते से / को निधियों का अंतरण

(एफ) चेक समाशोधन

(जी) डिमांड ड्राफ्ट के माध्यम से धन का प्रेषण

(एच) चेक के माध्यम से तृतीय पक्षकार द्वारा नकद निकासी

(आई) ग्राहक द्वारा जारी स्थायी अनुदेश

(जे) एनएसीएच डेबिट / क्रेडिट

(के) मियादी जमा ब्याज / प्राप्य-राशि

(एल) शेयरों पर लाभांश / डिबेंचर्स या किसी अन्य निवेश प्राप्य-राशि पर ब्याज

(एम) प्रत्यक्ष लाभ अंतरण (डीबीटी) जमा

(एन) ई-कॉमर्स भुगतान, आयकर रिटर्न आदि से संबंधित रिफंड

(ओ) राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक टोल संग्रह (एनईटीसी) डेबिट

(10) **समीकृत आवधिक किस्त (ईपीआई)** पुनर्भुगतान की एक समीकृत या निश्चित राशि है, जिसमें मूलधन और ब्याज दोनों घटक शामिल होते हैं, जो उधारकर्ता द्वारा एक ऋण के पुनर्भुगतान के लिए निश्चित संख्या में आवधिक अंतरालों पर चुकाई जाती है; और जिसके परिणामस्वरूप ऋण का पूरा परिशोधन हो जाता है। मासिक अंतरालों पर ईपीआई को ईएमआई कहा जाता है।

(11) **तुल्य ई-दस्तावेज़** का वही अर्थ होगा जैसा कि भारतीय रिज़र्व बैंक (स्थानीय क्षेत्र बैंक – अपने ग्राहक को जानें) निदेश, 2025 में परिभाषित है।

(12) **पात्र संपार्श्विक** का वही अर्थ होगा जैसा भारतीय रिज़र्व बैंक (स्थानीय क्षेत्र बैंक – ऋण सुविधाएं) निदेश, 2025 में परिभाषित है।

(13) **आभूषण** का वही अर्थ होगा जैसा भारतीय रिज़र्व बैंक (स्थानीय क्षेत्र बैंक – ऋण सुविधाएं) निदेश, 2025 में परिभाषित है।

(14) **वित्तीय लेनदेन** का अर्थ बैंक के साथ ग्राहक के बचत/चालू खाते में क्रेडिट या डेबिट लेनदेन के माध्यम से किया गया मौद्रिक लेनदेन है।

(15) **निष्क्रिय खाता** का अर्थ है ऐसा बचत / चालू खाता जहाँ दो वर्षों से अधिक की अवधि के लिए कोई 'ग्राहक प्रेरित लेनदेन' नहीं होता है।

(16) वाणिज्यिक बैंक / विनियमित इकाइयों के समूह और उधारकर्ता के बीच ऋण करार के मुख्य तथ्य कानूनी रूप से महत्वपूर्ण और निर्णायक तथ्य हैं जो उधारकर्ता को एक सुविचारित वित्तीय निर्णय लेने में सहायता करने के लिए आवश्यक बुनियादी जानकारी को पूरा करते हैं।

(17) **मुख्य तथ्य विवरण (केएफएस)** का अर्थ है ऋण करार के मुख्य तथ्यों का विवरण, जो सरल और समझने में आसान भाषा में होता है, और जिसे एक मानकीकृत प्रारूप में उधारकर्ता को प्रदान किया जाता है।

(18) **मूल्य की तुलना में ऋण (एलटीवी)** अनुपात का वही अर्थ होगा जैसा कि भारतीय रिज़र्व बैंक (स्थानीय क्षेत्र बैंक – ऋण सुविधाएं) निदेश, 2025 में परिभाषित है।

(19) **सूक्ष्म वित्त ऋण** का वही अर्थ होगा जो भारतीय रिज़र्व बैंक (स्थानीय क्षेत्र बैंक – ऋण सुविधाएं) निदेश, 2025 में परिभाषित है।

(20) **गैर-वित्तीय लेनदेन** का अर्थ है किसी भी उत्पाद / सेवा के लिए कोई पूछताछ या अनुरोध जो खाता धारक द्वारा बैंक के किसी भी एटीएम या इंटरनेट बैंकिंग या मोबाइल बैंकिंग एप्लिकेशन के माध्यम से या तृतीय-पक्ष एप्लिकेशन प्रदाताओं के माध्यम से शुरू किया जाता है, जिसके लिए दो-कारक प्रमाणीकरण (2एफए) की आवश्यकता होती है और जो ऑडिट उद्देश्यों के लिए ट्रेल छोड़ता है या इंटरनेट बैंकिंग / मोबाइल बैंकिंग एप्लिकेशन में सफल लॉग-इन करता है। उदाहरण के लिए, इसमें लेनदेन सीमा में परिवर्तन, चेक बुक / क्रेडिट कार्ड / डेबिट कार्ड जारी करने का अनुरोध, नामांकन सुविधा, शेष राशि की पूछताछ, आदि जैसे लेनदेन शामिल हैं।

(21) **आधिकारिक रूप से मान्य दस्तावेज़** का वही अर्थ होगा जैसा कि भारतीय रिज़र्व बैंक (स्थानीय क्षेत्र बैंक – अपने ग्राहक को जानें) निदेश, 2025 में परिभाषित है।

(22) **गहनों** का वही अर्थ होगा जो भारतीय रिज़र्व बैंक (स्थानीय क्षेत्र बैंक – ऋण सुविधाएं) निदेश, 2025 में परिभाषित है।

(23) **व्यक्तिगत ऋण**, जैसा कि अध्याय VIII के भाग डी में संदर्भित है, का वही अर्थ होगा जो समय-समय पर संशोधित, 04 जनवरी, 2018 की 'एक्सबीआरएल रिटर्न - बैंकिंग सांख्यिकी का सामंजस्य' में परिभाषित है।

(24) **बचत जमा** का वही अर्थ होगा जो भारतीय रिज़र्व बैंक (स्थानीय क्षेत्र बैंक – जमाराशियों पर ब्याज दर) निदेश, 2025 में परिभाषित है।

(25) **मियादी जमा** का वही अर्थ होगा जो भारतीय रिज़र्व बैंक (स्थानीय क्षेत्र बैंक – जमाराशियों पर ब्याज दर) निदेश, 2025 में परिभाषित है।

(26) **अदावाकृत जमा** से तात्पर्य उन एलएबी खातों में रखे गए जमा शेष से होगा, जिन पर दस वर्ष या उससे अधिक समय से कोई लेन-देन नहीं हुआ है, या जमाकर्ता शिक्षा एवं जागरूकता (डीईए) निधि योजना, 2014 के पैरा 3(iii) में उल्लिखित दस वर्ष या उससे अधिक समय तक अदावाकृत रही किसी भी राशि से होगा।

(27) **अदावाकृत जमा संदर्भ संख्या (यूडीआरएन)** का अर्थ कोर बैंकिंग सॉल्यूशन (सीबीएस) के माध्यम से उत्पन्न एक अद्वितीय संख्या से है, जिसे आरबीआई की डीईए निधि में अंतरित प्रत्येक अदावाकृत खाते / जमा को आवंटित किया जाता है। यह संख्या ऐसी होगी कि ऐसे खाताधारक

या वह एलएबी शाखा जहाँ खाता रखा गया है, को किसी भी तृतीय पक्षकार द्वारा पहचाना न जा सके।

अध्याय II – संस्थागत ढांचा

ए. बोर्ड की भूमिका

ए.1 बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीतियाँ

5. बैंक को सुदृढ़ व्यावसायिक आचरण और बेहतर ग्राहक सेवा सुनिश्चित करने के लिए अनुमोदित नीतियां और आवधिक समीक्षा तंत्र स्थापित करना चाहिए। ऐसी नीतियों की उदाहरण सूची, जो बोर्ड द्वारा**,** या जिन समितियों को शक्तियां प्रत्यायोजित की गई हैं, उनके द्वारा अनुमोदित की जानी है, नीचे दी गई है। इन नीतियों में संबोधित किए जाने वाले विशिष्ट पहलुओं का विवरण इस निदेश के प्रासंगिक पैरा में दिया गया है।

(1) **सामान्य ग्राहक सेवा पहलु:**

(i) शाखा बीमा नीति;

(ii) सुरक्षित जमा लॉकर सुविधा पर व्यापक नीति और मानक परिचालन प्रक्रिया (एसओपी) जिसमें सुरक्षित जमा लॉकर के लिए करार, नामांकन और सामग्री की निर्मुक्ति, दिवंगत लॉकर-किरायेदारों के विधिक वारिसों को एक्सेस, लॉकर तोड़कर खोलना, लॉकर की सामग्री की हानि या क्षति, आदि शामिल हैं;

(iii) वरिष्ठ नागरिकों / दिव्यांग व्यक्तियों के लिए द्वारस्थ (डोरस्टेप) बैंकिंग पर नीति;

(iv) दावों के निपटान के लिए नीति;

(2) **देयता संबंधित:** मूल बचत बैंक जमा खाता पर नीति।

(3) **आस्ति संबंधित:**

(i) सूक्ष्म वित्त उधारकर्ताओं को ऋण देने के लिए उचित व्यवहार संहिता;

(ii) ऋण / अग्रिमों पर दंडात्मक प्रभार की नीति।

(4) **प्रभार संबंधी:** प्रदान की जाने वाली विभिन्न प्रकार की सेवाओं के लिए सेवा प्रभार पर नीति।

(5) **प्रशिक्षण संबंधी:** कर्मचारियों के आचरण तथा उनकी भर्ती, प्रशिक्षण एवं निगरानी की प्रणाली संबंधी नीति।

ए.2 बोर्ड या उस समिति द्वारा की जाने वाली समीक्षाएं जिन्हें शक्तियाँ प्रत्यायोजित की गई हैं

6. नीचे उन समीक्षाओं की एक उदाहरण सूची दी गई है जिन्हें बोर्ड या उस समिति(यों) द्वारा किया जाना है जिन्हें शक्तियाँ प्रत्यायोजित की गई हैं। इन समीक्षाओं में संबोधित किए जाने वाले विशिष्ट पहलुओं का विवरण इस निदेश के संबंधित पैरा में दिया गया है।

(1) छमाही अंतराल पर अदावाकृत सोने और चांदी संपार्श्विक की समीक्षा।

अध्याय III – शाखाओं में ग्राहक सेवा

ए. काउंटरों पर सेवा

ए.1 बैंक शाखाओं के बैंकिंग कारोबार-समय / कार्यदिवस

7. एलएबी सामान्यतः सार्वजनिक लेनदेन के लिए सप्ताह के कार्यदिवसों में कम से कम चार घंटे और शनिवार को दो घंटे जनता और व्यापारिक समुदाय के व्यापक हित में कार्य करेगा। एक्सटेंशन काउंटर, सैटेलाइट कार्यालय, एक-कार्मिक कार्यालय या अन्य विशेष श्रेणी की शाखाएँ आवश्यक समझी जाने वाली संक्षिप्त अवधि के लिए खुली रह सकती हैं।

ए.2 बैंकिंग कारोबार-समय में परिवर्तन

8. कानून द्वारा बैंकिंग के किसी विशेष कारोबार-समय का निर्धारण नहीं किया गया है और एलएबी अपने ग्राहकों को उचित सूचना देने के बाद, अपने लिए सुविधाजनक कोई भी कारोबार समय निर्धारित कर सकता है, अर्थात, दोहरी शिफ्ट में काम करना, रविवार के अलावा किसी अन्य दिन साप्ताहिक अवकाश रखना या सामान्य कार्यदिवसों के अलावा रविवार को भी काम करना, बशर्ते कि ऊपर पैरा 22 में उल्लिखित सार्वजनिक लेनदेन के लिए सामान्य कार्य समय का पालन किया जाए।

9. एलएबी को सार्वजनिक अवकाश के अलावा किसी अन्य दिन अपनी किसी शाखा / कार्यालय को बंद करने की अपनी मंशा की सूचना जनता / अपने ग्राहकों को पर्याप्त रूप से देनी होगी। एलएबी को यह ध्यान रखना होगा कि दुकान और प्रतिष्ठान अधिनियम, आदि जैसे किसी भी अन्य प्रासंगिक स्थानीय कानून का कोई उल्लंघन न हो।

10. औद्योगिक अधिनिर्णय / करार के तहत स्टाफ के प्रति एलएबी की जिम्मेदारियों से संबंधित प्रावधानों, यदि कोई हों, का पालन किया जाएगा। इस संबंध में उस स्थान के समाशोधन गृह प्राधिकरण से भी परामर्श किया जाएगा।

11. एलएबी के पास स्थानीय आवश्यकताओं के अनुरूप अपनी ग्रामीण शाखाओं में कारोबार घंटे (अर्थात, समय के साथ घंटों की संख्या) और साप्ताहिक छुट्टियाँ तय करने का लचीलापन होगा। हालाँकि, यह ऊपर दिए गए अनुदेशों के अधीन किया जा सकता है।

ए.3 गैर-नकदी बैंकिंग लेनदेन के लिए विस्तारित कार्य-समय

12. ग्राहक सेवा में सुधार लाने के लिए एलएबी सामान्य कारोबार के समय के बाद जनता को सुविधाएँ प्रदान करने हेतु शहरी / महानगरीय केंद्रों में अपनी मौजूदा शाखाओं के परिसर में सांध्यकालीन काउंटर

स्थापित कर सकता है। ऐसे विस्तारित कारोबार के समय के दौरान किए गए लेनदेन को उस शाखा के मुख्य खातों में समाहित किया जाएगा जहाँ उक्त सुविधाएँ प्रदान करने का निर्णय लिया गया है।

13. एलएबी स्थानीय समाचार पत्रों के माध्यम से, साथ ही संबंधित शाखा(ओं) के सूचना पट्ट पर नोटिस प्रदर्शित करके, विस्तारित बैंकिंग कारोबार-समय के दौरान किए जाने वाले कार्यों के बारे में अपने सदस्यों को उचित रूप से सूचित करेगा। इसके अलावा, जब भी किसी भी शाखा का कारोबार का समय बढ़ाया जाता हैं, तो संबंधित समाशोधन गृह को भी सूचित किया जाएगा।

अध्याय IV – ग्राहक मार्गदर्शन और संरक्षण

ए. एलएबी शाखाओं में प्रचार, जिसमें जनता को संदिग्ध योजनाओं में जमा न करने की चेतावनी दी जाए

14. एलएबी अपने हित में और जनता के हित में ग्राहक शिक्षा के एक प्रयास के रूप में, निम्नलिखित संदेशों वाले उपयुक्त पोस्टर या पैम्फलेट या फ्लायर या नोटिस तैयार करने पर विचार कर सकता है:

ईमेल / फ़ोन / अन्य माध्यमों से प्राप्त धन के अनचाहे प्रस्तावों का कभी जवाब न दें*
कोई भी वास्तव में आपको मुफ्त में पैसा नहीं देता*
उच्च रिटर्न दिखने देने वाली आकर्षक योजनाओं में निवेश करते समय सावधान रहें*
अनियंत्रित कंपनियों / इकाइयों में निवेश न करें*
सुनी-सुनाई बातों पर भरोसा न करें - स्वयं जांचें*
उच्च रिटर्न का अर्थ अधिक जोखिम है, जिसमें पूरे पैसे खोने का भी संभावित जोखिम शामिल है – अपनी जोखिम लेने की क्षमता की जाँच करें!*
अपने पैसे का ध्यान रखें – इसे कमाना मुश्किल है लेकिन गंवाना आसान है*
संदेह होने पर किसी विश्वसनीय वित्तीय सलाहकार से सलाह लें* *किसी भी स्पष्टीकरण के लिए, www.rbi.org.in या www.sebi.gov.in या www.irdai.gov.in पर जाएँ।

15. जहाँ भी संभव हो, ऐसे संदेश एलएबी शाखाओं में (राज्य की आधिकारिक भाषा में) प्रदर्शित या वितरित किए जा सकते हैं ताकि ग्राहकों को आसानी से सूचित किया जा सके। चूंकि एलएबी शाखाएं वंटेज प्वाइंट हैं जहाँ लोग आते हैं, इससे जनता तक जानकारी पहुँचाने में मदद मिलेगी। एलएबी स्वचालित टेलर मशीन या कारोबार प्रतिनिधि पॉइंट्स जैसे स्थानों पर विचार कर सकता है जहाँ ऐसे संदेशों को व्यापक दृश्यता मिल सके। यह एलएबी के लिए भी लाभदायक होगा क्योंकि उसके ग्राहक किसी भी ऐसी धोखाधड़ी योजनाओं / कॉल के प्रति जागरूक और सतर्क रहेंगे।

16. इस बात पर ज़ोर दिया जाना चाहिए कि प्रभावी होने के लिए, ऐसे उपायों को लंबे समय तक लगातार लागू करना होगा और इसलिए फील्ड स्टाफ को इस संबंध में संवेदनशील बनाया जाएगा। शाखा अधिकारियों को भी अपने क्षेत्र में ऐसी किसी भी संदिग्ध योजना की कोई भी सार्थक जानकारी (बाजार आसूचना) अपने क्षेत्रीय कार्यालयों के साथ साझा करने के लिए प्रोत्साहित किया जाएगा, और वे क्षेत्रीय कार्यालय बदले में ऐसी जानकारी को रिज़र्व बैंक के संबंधित क्षेत्रीय कार्यालयों के साथ साझा कर सकते हैं।

बी. सेवा प्रभार लगाना

बी.1 बैंकों द्वारा सेवा प्रभार निर्धारण

17. एलएबी अपने बोर्ड के पूर्वानुमोदन से चेक संग्रहण आदि जैसी विभिन्न प्रकार की सेवाओं के लिए सेवा प्रभार निर्धारित करेगा। ये प्रभार उचित होंगे और इन सेवाओं के प्रदान करने की औसत लागत के हिसाब से बहुत अधिक नहीं होंगे। एलएबी यह भी सुनिश्चित करेगा कि कम लेनदेन वाले ग्राहकों को दंडित न किया जाए।

अध्याय V – वित्तीय समावेशन और सुलभता

ए. वित्तीय समावेशन

ए.1 सामान्य बचत बैंक जमा खाता

18. सामान्य बचत बैंक जमा (बीएसबीडी) खाता एक बचत खाते के रूप में तैयार किया गया है ताकि ऐसे खाताधारकों को कुछ न्यूनतम सुविधाएँ निःशुल्क प्रदान की जा सकें। एलएबी को बीएसबीडी खाते के तहत निम्नलिखित बुनियादी न्यूनतम सुविधाएँ बिना कोई न्यूनतम शेष राशि बनाए रखने की आवश्यकता लगाए, निःशुल्क प्रदान करनी चाहिए।

(1)बैंक शाखा के साथ-साथ एटीएम / सीडीएम में नकद जमा

(2)किसी भी इलेक्ट्रॉनिक चैनल के माध्यम से या केंद्र / राज्य सरकार की एजेंसियों और विभागों द्वारा जारी किए गए चेकों के जमा / संग्रहण के माध्यम से धन की प्राप्ति / क्रेडिट

(3)एक महीने में किए जा सकने वाले जमा की संख्या और मूल्य पर कोई सीमा नहीं

(4)एक महीने में न्यूनतम चार निकासी, जिसमें एटीएम निकासी शामिल है

(5)एटीएम कार्ड या एटीएम-कम-डेबिट कार्ड।

19. बीएसबीडी खाते को सभी के लिए उपलब्ध सामान्य बैंकिंग सेवा माना जाएगा।

20. एलएबी उपर्युक्त न्यूनतम सुविधाओं के अलावा, चेक बुक जारी करने सहित, अतिरिक्त मूल्य वर्धित सेवाएं प्रदान करने के लिए स्वतंत्र है, जिनके लिए प्रकटीकरण के अधीन (भेदभाव रहित तरीके से) मूल्य निर्धारण किया / नहीं किया जा सकता है। ऐसी अतिरिक्त सेवाओं का लाभ ग्राहकों के विकल्प पर होगा। हालांकि, ऐसी अतिरिक्त सेवाएं प्रदान करते समय, एलएबी ग्राहक से न्यूनतम शेष राशि बनाए रखने की मांग नहीं कर सकता है। ऐसी अतिरिक्त सेवाएं प्रदान करने से यह गैर-बीएसबीडी खाता नहीं बन जाएगा, जब तक कि निर्धारित न्यूनतम सेवाएं नि:शुल्क प्रदान की जाती हैं।

21. बीएसबीडी खाते के धारक उस एलएबी में कोई अन्य बचत बैंक जमा खाता खोलने के पात्र नहीं होंगे। उस बैंक में कोई अन्य मौजूदा बचत बैंक जमा खाता रखने वाले ग्राहकों को बीएसबीडी खाता खोलने की तारीख से 30 दिनों के भीतर उसे बंद करना होगा। एलएबी बीएसबीडी खाता खोलने से पहले ग्राहक से यह घोषणा लेगा कि उसका किसी अन्य एलएबी में बीएसबीडी खाता नहीं है।

22. बैंक खाते खोलने के लिए, बीएसबीडी खाता केवाईसी/एएमएल पर आरबीआई के अनुदेशों के अधीन होगा, जो भारतीय भारतीय रिज़र्व बैंक (स्थानीय क्षेत्र बैंक – अपने ग्राहक को जानें) निदेश, 2025

के तहत जारी किए गए हैं।

23. दिनांक 14 अगस्त 2014 के परिपत्र DPSS.CO.PD.No.316/02.10.002/2014-15 और दिनांक 10 अक्तूबर 2014 के परिपत्र DPSS.CO.PD. No.659/02.10.002/2014-15 के माध्यम से जारी अपने-बैंक / अन्य बैंक एटीएम में सामान्य बचत बैंक खाते के लिए उपलब्ध मुफ्त लेनदेन पर जारी अनुदेश बीएसबीडी खातों पर लागू नहीं हैं। बीएसबीडी खाता धारकों को उपलब्ध न्यूनतम नि:शुल्क निकासी सभी एटीएम (स्व-बैंक / अन्य बैंक एटीएम) पर की जा सकती है।

24. एलएबी इस संबंध में बोर्ड-अनुमोदित नीति / कार्यान्वयन संबंधी अनुदेश तैयार करेगा।

बी. प्रज्ञा प्रसून और अन्य बनाम भारत संघ और अन्य (डबल्यू.पी.(सी) 289 ऑफ 2024) तथा अमर जैन बनाम भारत संघ और अन्य (डबल्यू.पी.(सी) 49 ऑफ 2025) के मामले में माननीय सर्वोच्च न्यायालय के दिनांक 30 अप्रैल 2025 के आदेश का अनुपालन।

25. एलएबी का ध्यान प्राज्ञा प्रसून और अन्य बनाम भारत संघ और अन्य (डबल्यू.पी.(सी) 289 ऑफ 2024) तथा अमर जैन बनाम भारत संघ और अन्य(डब्ल्यू.पी.(सी) 49 ऑफ 2025) के मामले में माननीय सर्वोच्च न्यायालय के दिनांक 30 अप्रैल, 2025 के आदेश की ओर आकर्षित किया जाता है। एलएबी उपर्युक्त सर्वोच्च न्यायालय के आदेश का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए, जहां लागू हो, उचित उपाय करेगा।

सी. वरिष्ठ नागरिकों और दिव्यांग व्यक्तियों के लिए द्वारस्थ (डोरस्टेप) बैंकिंग सेवाएँ

26. एलएबी को द्वारस्थ बैंकिंग सेवाओं के लिए अपनी बोर्ड-अनुमोदित नीति में निम्नलिखित पहलुओं को शामिल करना चाहिए और इस संबंध में हुई प्रगति की रिपोर्ट हर तिमाही बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति को करनी चाहिए:

(1) एलएबी पूरे भारत में द्वारस्थ बैंकिंग सेवाएं प्रदान करेगा। एलएबी एक बोर्ड-अनुमोदित ढांचा विकसित करेगा जिसमें यह निर्धारित किया जाएगा कि कौन सी शाखाओं / केंद्रों में ये सेवाएं अनिवार्य रूप से प्रदान की जाएंगी और किनमें इन्हें सर्वोत्तम प्रयास के आधार पर प्रदान किया जाएगा और इस नीति को सार्वजनिक किया जाएगा। ऐसी द्वारस्थ बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने वाली शाखाओं की सूची नियमित रूप से एलएबी की वेबसाइट पर प्रदर्शित / अद्यतन की जाएगी।

(2) एलएबी अपनी सार्वजनिक जागरूकता अभियानों में इन सेवाओं की उपलब्धता का पर्याप्त प्रचार करेगा। इस संबंध में प्रभारों को ब्रोशर में प्रमुखता से दर्शाया जाएगा और अपनी वेबसाइट पर प्रकाशित किया जाएगा।

अध्याय VI – भुगतान और धन-प्रेषण सेवाएँ

ए. समाशोधन निलंबन के दौरान स्थानीय चेक, ड्राफ्ट आदि की खरीद

27. एलएबी अपने ग्राहकों, उधारकर्ताओं और जमाकर्ताओं, दोनों, को तब अस्थायी रूप से उनके खातों में संग्रह के लिए जमा किए गए स्थानीय चेक, ड्राफ्ट आदि खरीदकर, यथासंभव सुविधा प्रदान कर सकता है, जब भी समाशोधन निलंबित हो जाता है और यह आशंका हो कि निलंबन को लंबा खींचा जा सकता है। सरकारी विभागों / अच्छी प्रतिष्ठा और नाम वाले कंपनियों द्वारा जारी किए गए चेकों के साथ-साथ स्थानीय बैंकों पर आहरित डिमांड ड्राफ्ट के संबंध में विशेष विचार किया जाएगा। इस सुविधा को देते समय, एलएबी अपने ग्राहकों की ऋण-पात्रता, ईमानदारी, पिछले लेनदेन और व्यवसाय जैसे कारकों पर विचार करेगा, ताकि बाद में ऐसे लिखतों के अनादत होने की किसी भी संभावना से खुद को बचाया जा सके।

अध्याय VII – जमा खाते और अन्य देयताएं

ए. जमा खातों को खोलना / संचालन

28. एलएबी को खाता खोलने और संचालन के लिए केवाईसी / एएमएल पर भारतीय रिज़र्व बैंक के अनुदेशों द्वारा निर्देशित किया जाएगा, जैसा कि भारतीय रिज़र्व बैंक (स्थानीय क्षेत्र बैंक – अपने ग्राहक को जानें) निदेश, 2025 में निर्धारित है।

29. एलएबी को जमा खातों पर ब्याज दरों और संबंधित मामलों पर रिज़र्व बैंक के अनुदेशों का पालन करना चाहिए, जैसा कि भारतीय रिज़र्व बैंक (स्थानीय क्षेत्र बैंक – जमाराशियों पर ब्याज दर) निदेश, 2025 में निर्धारित है।

ए.1 अवयस्कों के नाम पर बैंक खाते खोलना

30. इस उप-खंड में दिए गए निदेश 1 जुलाई, 2025 से लागू होंगे। किसी भी आयु के अवयस्कों को अपने प्राकृतिक या विधिक अभिरक्षक के माध्यम से बचत और मियादी जमा खाते खोलने और संचालित करने की अनुमति दी जा सकती है। उन्हें 29 दिसंबर 1976 को जारी अनुदेशों के अनुसार, जिसकी विषय-वस्तु नीचे दी गई है, माँ को अभिरक्षक के रूप में रखकर भी ऐसे खाते खोलने की अनुमति दी जा सकती है:

हमारे ध्यान में यह लाया गया है कि माताओं को अभिरक्षक के रूप में रखकर, अवयस्कों के नाम पर बैंक खाते खोलने में महिला ग्राहकों को काफी कठिनाई का सामना करना पड़ रहा है। संभवतः, बैंक हिंदू अप्राप्तवयता और अभिरक्षकता अधिनियम, 1956 की धारा 6 को देखते हुए, जब पिता जीवित हो तो माता को अवयस्क का अभिरक्षक मानने से हिचकिचा रहे हैं, जिसमें यह प्रावधान है कि ऐसे मामले में केवल पिता को ही अभिरक्षक माना जाएगा। इस कानूनी कठिनाई को दूर करने और बैंकों को अवयस्कों की माताओं की अभिरक्षकता में उनके नाम पर ऐसे खाते स्वतंत्र रूप से खोलने में सक्षम बनाने के लिए, कुछ लोगों ने यह सुझाव दिया है कि उपर्युक्त प्रावधानों में उपयुक्त संशोधन किया जाना चाहिए। हालांकि यह सच है कि उपर्युक्त अधिनियम में संशोधन से हिंदुओं के मामले में कठिनाई दूर हो सकती है, लेकिन यह अन्य समुदायों की समस्या का समाधान नहीं करेगा क्योंकि मुस्लिम, ईसाई और पारसी समुदायों के अवयस्क अभी भी बाहर रह जाएंगे जब तक कि इन समुदायों को अभिशासित करने वाले कानूनों में भी इसी प्रकार संशोधन नहीं किया जाता।

इसलिए, इस समस्या के विधिक और व्यावहारिक पहलुओं की हमने भारत सरकार के परामर्श से जांच की और हमें सूचित किया गया है कि यदि माताओं को अभिरक्षक के रूप में मानने की मांग के पीछे

का विचार केवल सावधि और बचत बैंक खाते खोलने से संबंधित है, तो आवश्यकताओं को पूरा करने में कोई कठिनाई प्रतीत नहीं होती है, क्योंकि विधिक प्रावधानों के बावजूद, बैंक ऐसे खाते खोल सकते हैं बशर्ते वे खातों को संचालित की अनुमति देते समय पर्याप्त सुरक्षा उपाय करें, यह सुनिश्चित करते हुए कि माताओं को अभिरक्षक के रूप में खोले गए अवयस्कों के खातों को अध्याहरित करने की अनुमति न दी जाए और वे हमेशा क्रेडिट में ही रहें। इस तरह, अवयस्कों के संविदा करने की क्षमता विवाद का विषय नहीं होगी। यदि यह सावधानी बरती जाती है, तो बैंकों के हितों की पर्याप्त रूप से रक्षा होगी। अतः, हमें प्रसन्नता होगी यदि आप कृपया अपनी सभी शाखाओं को उपर्युक्त स्थिति से अवगत कराएँ और उन्हें निदेश दें कि वे, उपर्युक्त उल्लिखित सुरक्षा उपायों के अधीन, अभिरक्षक के रूप में माताओं के साथ अवयस्कों के खाते (केवल सावधि और बचत खाते) खोलने की अनुमति दें, जब भी उन्हें ऐसी कोई अनुरोध प्राप्त हो।

31. ऐसी आयु सीमा से अधिक आयु के अवयस्कों को, जो 10 वर्ष से कम न हो और एलएबी द्वारा अपनी जोखिम प्रबंधन नीति को ध्यान में रखते हुए निर्धारित की गई राशि और शर्तों तक, यदि वे चाहें तो, स्वतंत्र रूप से बचत / मियादी जमा खाते खोलने और संचालित करने की अनुमति दी जा सकती है, और ऐसी शर्तें खाता धारक को विधिवत बताई जाएँगी।

32. वयस्कता प्राप्त करने पर, खाता धारक से नई परिचालन अनुदेश और नमूना हस्ताक्षर प्राप्त किए जाएँगे और रिकॉर्ड में रखे जाएँगे। इसके अलावा, यदि खाता अभिरक्षक द्वारा संचालित किया जाता है, तो शेष राशि की पुष्टि करवाई जाएगी। एलएबी को इन आवश्यकताओं की पूर्ति सुनिश्चित करने के लिए अग्रिम कार्रवाई करनी चाहिए, जिसमें वयस्कता प्राप्त करने वाले अवयस्क खाता धारकों को इन आवश्यकताओं के बारे में सूचित करना भी शामिल है।

33. एलएबी अपनी जोखिम प्रबंधन नीति, उत्पाद उपयुक्तता और ग्राहक उपयुक्तता के आधार पर अवयस्क खाता धारकों को इंटरनेट बैंकिंग, एटीएम/डेबिट कार्ड, चेक बुक सुविधा आदि जैसी अतिरिक्त बैंकिंग सुविधाएँ प्रदान करने के लिए स्वतंत्र है।

34. एलएबी यह सुनिश्चित करेगा कि अवयस्कों के खातों को, चाहे वे स्वतंत्र रूप से संचालित हों या अभिरक्षक द्वारा, अध्याहरित करने की अनुमति न दें और उनमें हमेशा क्रेडिट शेष रहे।

35. एलएबी को अवयस्कों के जमा खाते खोलने के लिए ग्राहक सम्यक जांच करनी होगी और भारतीय रिज़र्व बैंक (स्थानीय क्षेत्र बैंक – अपने ग्राहक को जानें) निदेश, 2025 के प्रावधानों के अनुसार, निरंतर सम्यक जांच करनी होगी।

बी. एलएबी में अदावाकृत जमा / निष्क्रिय खाते

बी.1 खातों की समीक्षा

36. एलएबी उन खातों के संबंध में, जहाँ एक वर्ष से अधिक समय से ग्राहक-प्रेरित कोई लेनदेन नहीं हुआ है, कम से कम वार्षिक समीक्षा करेगा। ऐसे मामलों में जहाँ मियादी जमा को नवीनीकृत करने के लिए कोई स्पष्ट अधिदेश नहीं है, एलएबी ऐसे खातों की समीक्षा करेगा यदि ग्राहकों ने परिपक्वता के बाद राशि नहीं निकाली है या इसे अपने बचत/चालू खाते में अंतरित नहीं किया है, ताकि ऐसे जमा अदावाकृत होने से रोके जा सकें। एलएबी खाताधारकों/जमाधारकों को पत्र या ईमेल या एसएमएस (यदि ईमेल और मोबाइल नंबर एलएबी के साथ पंजीकृत हैं) के माध्यम से लिखित में सूचित करेगा कि पिछले एक वर्ष में उनके खातों/जमा में कोई लेनदेन नहीं हुआ है, जैसा भी मामला हो। चेतावनी संदेशों में अनिवार्य रूप से यह उल्लेख किया जाएगा कि यदि अगले एक वर्ष के दौरान कोई लेनदेन नहीं किया गया तो खाता 'निष्क्रिय' हो जाएगा और ऐसे मामले में खाताधारक को खाते को पुनः सक्रिय करने के लिए केवाईसी दस्तावेज़ फिर से प्रस्तुत करने होंगे।

37. यदि पत्र वापस आ जाते हैं या पंजीकृत ईमेल के माध्यम से कोई प्रत्युत्तर प्राप्त नहीं होता है, तो एलएबी खाता धारक या उसके नामिती/विधिक वारिसों का पता लगाने के लिए तुरंत एक जांच शुरू करेगा, यदि खाता धारक का निधन हो गया है।

38. यदि खाताधारक से कोई प्रत्युत्तर प्राप्त होता है जिसमें खाते का संचालन न करने के कारण बताए गए हैं, तो एलएबी खाते को एक और वर्ष के लिए सक्रिय खाते के रूप में वर्गीकृत करना जारी रखेगा और खाताधारक को एक वर्ष की अवधि के भीतर (जिसे आगे 'विस्तारित अवधि' कहा जाएगा) खाते का संचालन करने की सलाह दी जाएगी। यदि खाता धारक विस्तारित अवधि के भीतर भी खाते का संचालन करने में विफल रहता है, तो एलएबी विस्तारित अवधि की समाप्ति के बाद उक्त खाते को निष्क्रिय खाता के रूप में वर्गीकृत करेगा।

39. 'निष्क्रिय' के रूप में खाते का वर्गीकरण ग्राहक द्वारा किए गए लेनदेन के लिए होगा, न कि बैंक द्वारा किए गए लेनदेन के लिए। ऐसे मामले हो सकते हैं जहाँ ग्राहक ने स्थायी निदेश / स्वचालित नवीनीकरण अनुदेश जैसे अधिदेश दिए हों और बचत / चालू खाते या मियादी जमा में कोई अन्य संचालन न हो। इन लेनदेन को भी ग्राहक द्वारा किए गए लेनदेन के रूप में माना जाएगा।

40. किसी खाते को निष्क्रिय के रूप में वर्गीकृत करना ग्राहक के एक विशेष खाते के लिए होगा, न कि ग्राहक के संदर्भ में। यदि कोई ग्राहक एलएबी के साथ कई खाते / जमा रखता है, तो ऐसे सभी खातों /

जमाओं का, मामले के अनुसार, निष्क्रिय खाता / अदावाकृत जमा के रूप में वर्गीकरण करने के उद्देश्य से व्यक्तिगत रूप से आकलन किया जाएगा।

41. यदि खाताधारक लेनदेन नहीं कर रहा है और प्राथमिक खाते को दूसरे बैंक में अंतरित करने के कारण खाता निष्क्रिय है, तो खाताधारक से नए बैंक खाते का विवरण प्रदान करने के लिए कहा जा सकता है, साथ ही एलएबी को मौजूदा बैंक खाते से शेष राशि अंतरित करने के लिए प्राधिकार भी मांगा जा सकता है।

बी.2 सरकारी योजनाओं के तहत छात्रवृत्ति राशि और प्रत्यक्ष लाभ अंतरण के क्रेडिट के लिए खोले गए खातों का व्यवहार

42. केंद्रीय और राज्य सरकारें, केंद्रीय/राज्य सरकार की योजनाओं के लाभार्थियों और छात्रवृत्ति प्राप्त करने वाले छात्रों के लिए बैंकों द्वारा खोले गए शून्य शेष खातों में चेक जमा करने/प्रत्यक्ष लाभ अंतरण/इलेक्ट्रॉनिक लाभ अंतरण/छात्रवृत्ति राशि जमा करने में कठिनाई व्यक्त कर रही हैं, क्योंकि दो वर्षों तक कोई भी संचालन न होने के कारण इन्हें भी निष्क्रिय खातों के रूप में वर्गीकृत किया जाता है। एलएबी को खाते खोलने के उद्देश्य के आधार पर, उपर्युक्त खातों को अपने सीबीएस में अलग करना चाहिए, ताकि दो साल से अधिक की अवधि तक कोई भी संचालन न होने के कारण 'निष्क्रिय' खाते का प्रावधान इन खातों पर लागू न हो। ऐसे खातों में धोखाधड़ी आदि के जोखिम से बचने के लिए, एलएबी को मौजूदा अनुदेशों के अनुसार इन खातों में लेनदेन की अनुमति देते समय, समुचित सावधानी बरतनी चाहिए।

बी.3 निष्क्रिय खाते/अदावाकृत जमा का पृथक्करण और लेखापरीक्षा

43. धोखाधड़ी के जोखिम को कम करने के लिए निष्क्रिय खातों का पृथक्करण करना आवश्यक है। पुनः सक्रिय किए गए निष्क्रिय खातों में होने वाले लेनदेन की, ग्राहकों और संबंधित स्टाफ को बिना बताए, कम से कम छह महीने तक उच्च स्तर पर (अर्थात, संबंधित शाखा के नियंत्रक अधिकारियों द्वारा) नियमित रूप से निगरानी की जानी चाहिए।

44. एलएबी यह सुनिश्चित करेगा कि निष्क्रिय खातों / अदावाकृत जमा और पुनः सक्रिय किए गए निष्क्रिय खातों / अदावाकृत जमा में रखी गई राशियों का समवर्ती लेखापरीक्षा की जाती है।

बी.4 निष्क्रिय खातों / अदावाकृत जमा के ग्राहकों का पता लगाना

45. एलएबी निष्क्रिय खाते / अदावाकृत जमा के धारक(कों) से पत्र, ईमेल या एसएमएस (यदि ईमेल और मोबाइल नंबर बैंक के साथ पंजीकृत हैं) के माध्यम से संपर्क करेगा। ईमेल/एसएमएस त्रैमासिक आधार पर भेजा जाएगा।

46. यदि निष्क्रिय खाते / अदावाकृत जमा के धारक(कों) का पता नहीं चल पाता है, तो एलएबी उस परिचयकर्ता से संपर्क करेगा, यदि कोई हो, जिसने खाते खोलने के समय खाता धारक के साथ एलएबी आया था। ग्राहक का पता लगाने के लिए बैंक नामिती, यदि पंजीकृत हो, से भी संपर्क करेगा।

47. एलएबी समय-समय पर निष्क्रिय खातों / अदावाकृत जमा के संबंध में ग्राहकों, उनके नामितियों या विधिक वारिसों का पता लगाने के लिए विशेष अभियान चलाएगा।

बी.5 निष्क्रिय खातों का सक्रियण

48. एलएबी सभी शाखाओं (गैर-होम शाखाओं सहित) में निष्क्रिय खातों / अदावाकृत जमा की सक्रियता के लिए केवाईसी अद्यतन की सुविधा उपलब्ध कराएगा। इसके अतिरिक्त, एलएबी वीडियो-ग्राहक पहचान प्रक्रिया (वी-सीआईपी) के माध्यम से ऐसे खातों और जमा में केवाईसी अद्यतन की सुविधा प्रदान करने का प्रयास करेगा। भारतीय रिज़र्व बैंक (स्थानीय क्षेत्र बैंक - अपने ग्राहक को जानें) निदेश, 2025 के तहत वी-सीआईपी से संबंधित अनुदेशों का एलएबी द्वारा पालन किया जाएगा। इसके अतिरिक्त, यदि खाता धारक द्वारा अनुरोध किया जाता है, तो इस निदेश में निर्धारित अनुसार और वी-सीआईपी के माध्यम से निष्क्रिय खातों को सक्रिय करने के लिए बैंक के एक अधिकृत कारोबार प्रतिनिधि की सेवाओं का उपयोग किया जा सकता है, बशर्ते कि बैंक द्वारा वी-सीआईपी की सुविधा प्रदान की जाती हो।

49. एलएबी केवल भारतीय रिज़र्व बैंक (स्थानीय क्षेत्र बैंक – अपने ग्राहक को जानें) निदेश, 2025 में प्रदान किए गए केवाईसी अनुदेशों जैसे ग्राहक सम्यक जांच, ग्राहक पहचान, जोखिम वर्गीकरण आदि का पालन करने के बाद ही निष्क्रिय खाते/अदावाकृत जमा राशि को सक्रिय करेगा, जिसमें न्यायालयों, न्यायाधिकरणों, कानूनी प्रवर्तन एजेंसियों जैसे विभिन्न निकायों के आदेशों द्वारा रोक लगाए गए खाते भी शामिल हैं।

50. एलएबी यह सुनिश्चित करेगा कि सीबीएस में निष्क्रिय खाते/अदावाकृत जमा को सक्रिय करने के लिए अनिवार्य रूप से समान या उच्च स्तर (अर्थात, मेकर और चेकर के माध्यम से) के दूसरे अधिकारी द्वारा दूसरे स्तर के प्राधिकरण की आवश्यकता हो। समवर्ती लेखापरीक्षा प्रयोजन के लिए निष्क्रिय खाते/अदावाकृत जमा में किसी भी गतिविधि या सक्रियण की स्थिति में सिस्टम लॉग्स अनिवार्य रूप से

बनाए रखे जाएँगे। ऐसे सिस्टम लॉग्स की संरक्षण अवधि एलएबी के आंतरिक दिशानिर्देशों के अनुसार होगी।

51. एलएबी निष्क्रिय खाते / अदावाकृत जमा धारकों को एसएमएस और पंजीकृत ईमेल के माध्यम से स्वचालित रूप से सूचित करेगा कि उनके द्वारा प्रस्तुत किए गए केवाईसी दस्तावेजों के आधार पर, खाते की निष्क्रिय स्थिति हटा दी गई है। सूचना में अनधिकृत एक्सेस, यदि कोई हो, की रिपोर्ट करने के लिए उपलब्ध निवारक उपायों का भी उल्लेख किया जाएगा। यह खाते / अदावाकृत जमा धारक को उनके निष्क्रिय खाते में किसी भी संभावित धोखाधड़ी की गतिविधि के प्रति सचेत करेगा। एलएबी के पास पर्याप्त परिचालन सुरक्षा उपाय होने चाहिए ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि निष्क्रिय खाते / अदावाकृत जमा के मामले में दावेदार असली हैं। एलएबी, पूर्ण आवेदन प्राप्त होने के तीन कार्य दिवसों के भीतर निष्क्रिय खाते / अदावाकृत जमा को सक्रिय करने के अनुरोधों पर कार्रवाई करेगा।

बी.6 ब्याज का भुगतान

52. बचत खातों पर ब्याज, इस बात की परवाह किए बिना कि खाता संचालित है या नहीं, नियमित रूप से क्रेडिट किया जाएगा।

बी.7 प्रभार लगाना

53. एलएबी किसी भी खाते में, जिसे निष्क्रिय खाते के रूप में वर्गीकृत किया गया है, न्यूनतम शेष राशि बनाए न रखने के लिए दंडात्मक प्रभार नहीं लगाएगा।

54. निष्क्रिय खातों को सक्रिय करने के लिए कोई प्रभार नहीं लगाया जाएगा।

बी.8 अदावाकृत जमा का प्रदर्शन और खोज सुविधा

55. एलएबी अपनी वेबसाइट पर उन अदावाकृत जमाओं {केवल नाम, पता (पिन कोड के बिना) और अदावाकृत जमा संदर्भ संख्या (यूडीआरएन)} का विवरण होस्ट करेगा, जिन्हें रिज़र्व बैंक की डीईए निधि में अंतरित किया गया है, जिसे नियमित रूप से, कम से कम मासिक आधार पर अद्यतन किया जाएगा। जिस एलएबी की अपनी वेबसाइट नहीं है, उसे अपनी शाखाओं में उपर्युक्त अदावाकृत जमा की सूची उपलब्ध करानी चाहिए। वेबसाइट पर होस्ट किए गए डेटाबेस में एक खोज विकल्प प्रदान किया जाएगा ताकि जनता खातेदार के नाम और पते / संस्था के संयोजन का उपयोग करके अपनी अदावाकृत जमा की खोज कर सके। सफल खोज के बाद, अदावाकृत जमा का विवरण एक ऐसे प्रारूप में प्रदर्शित किया जाएगा जिसमें केवल खाता धारक का नाम/नाम, उसका पता (पिनकोड के बिना) और यूडीआरएन शामिल होगा। यदि ऐसे खाते व्यक्तियों के नाम पर नहीं हैं, तो खोज इनपुट और परिणाम में खातों को

संचालित करने के लिए अधिकृत व्यक्तियों के नाम शामिल होने चाहिए। हालांकि, एलएबी की वेबसाइट पर खाता संख्या, उसका प्रकार, बकाया शेष राशि और शाखा का नाम प्रदर्शित नहीं किया जाएगा।

बी.9 निष्क्रिय खातों में धोखाधड़ी जोखिम प्रबंधन

56. एलएबी किसी निष्क्रिय खाते में तब तक कोई डेबिट लेनदेन की अनुमति नहीं देगा जब तक कि उपर्युक्त पैरा 48 से 51 में उल्लिखित प्रक्रिया के अनुसार ग्राहक द्वारा सक्रियण न किया गया हो। इसके अतिरिक्त, एलएबी पुनःसक्रियण पर एक कूलिंग-ऑफ अवधि लागू करने पर भी विचार कर सकता है, जिसमें लेनदेन की संख्या और राशि पर प्रतिबंध शामिल हो सकते हैं, जैसा कि एलएबी में नए खोले गए खातों के लिए लागू होता है।

57. एलएबी यह सुनिश्चित करेगा कि निष्क्रिय खातों से संबंधित ग्राहक डेटा तक कोई अनधिकृत एक्सेस न हो। एलएबी यह भी सुनिश्चित करेगा कि डेटा चोरी और धोखाधड़ी के उद्देश्यों के लिए संबंधित दुरुपयोग को रोकने के लिए पर्याप्त कदम उठाए जाएँ।

बी.10 ग्राहक जागरूकता

58. एलएबी अपनी वेबसाइट के साथ-साथ अपनी शाखाओं में भी निष्क्रिय खाते/अदावाकृत जमा की सक्रियण प्रक्रिया और उसमें मौजूद शेष राशि का दावा करने की जानकारी प्रदान करेगा। ग्राहकों के लाभ के लिए आवश्यक दावा प्रपत्र और दस्तावेज़ उपलब्ध कराए जाएं।

59. एलएबी को नियमित रूप से सार्वजनिक जागरूकता और वित्तीय साक्षरता अभियान चलाना चाहिए ताकि जनता को निष्क्रिय खातों / अदावाकृत जमा के सक्रियण और उसमें जमा राशि का दावा करने की निर्धारित प्रक्रिया के बारे में शिक्षित किया जा सके, चाहे वह जमाकर्ता स्वयं करे या दिवंगत जमाकर्ता के मामले में उसका नामिती / विधिक वारिस करे।

सी. सुरक्षित जमा लॉकर / सुरक्षित अभिरक्षा वस्तु सुविधा

सी.1 बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीतियां और एसओपी

60. इस सेक्शन में दिए गए निदेश 1 जनवरी, 2022 से लागू होंगे (जहां अन्यथा निर्दिष्ट न हो) और यह नए और मौजूदा सुरक्षित जमा लॉकरों तथा एलएबी द्वारा प्रदान की जाने वाली सामानों की सुरक्षित अभिरक्षा वस्तु सुविधा दोनों पर लागू होंगे। एलएबी को यहाँ उल्लिखित अनुदेशों के अनुसार सुरक्षित जमा लॉकर सुविधा / सुरक्षित अभिरक्षा वस्तु पर एक व्यापक बोर्ड-अनुमोदित नीति और एसओपी लागू करनी चाहिए।

सी.2 लॉकर्स का आबंटन

सी.2.1 लॉकर्स के लिए ग्राहक सम्यक जांच

61. एलएबी के मौजूदा ग्राहक जिन्होंने लॉकर सुविधा के लिए आवेदन किया है और जो भारतीय रिज़र्व बैंक (स्थानीय क्षेत्र बैंक – अपने ग्राहक को जानें) निदेश, 2025 के तहत ग्राहक सम्यक जांच मानदंडों का पूर्ण रूप से अनुपालन करते हैं, उन्हें निरंतर अनुपालन के अधीन सुरक्षित जमा लॉकर / सुरक्षित अभिरक्षा वस्तु की सुविधाएँ प्रदान की जा सकती हैं।

62. जिन ग्राहकों का बैंक के साथ कोई अन्य बैंकिंग संबंध नहीं है, उन्हें भारतीय रिज़र्व बैंक (स्थानीय क्षेत्र बैंक - अपने ग्राहक को जानें) निदेश, 2025 के तहत ग्राहक सम्यक जांच मानदंडों का अनुपालन करने के बाद और निरंतर अनुपालन के अधीन, सुरक्षित जमा लॉकर / सुरक्षित अभिरक्षा वस्तु की सुविधा दी जा सकती है। सभी ग्राहकों के लिए, चाहे वे किसी भी अधिकार और क्षमता में लॉकर किराए पर ले रहे हों, सम्यक जांच की जाएगी।

63. एलएबी को लॉकर करार में एक शर्त शामिल करनी चाहिए कि लॉकर किरायेदार / किरायेदारों को सुरक्षित जमा लॉकर में कोई भी अवैध वस्तु या कोई खतरनाक पदार्थ नहीं रखना चाहिए। यदि एलएबी को किसी ग्राहक द्वारा सुरक्षित जमा लॉकर में कोई अवैध या खतरनाक पदार्थ जमा करने का संदेह होता है, तो बैंक के पास ऐसी परिस्थितियों में ग्राहक के खिलाफ उपयुक्त कार्रवाई करने का अधिकार होगा, जैसा वह उचित समझे।

64. एलएबी लॉकर किरायेदार / किरायेदारों और लॉकर किरायेदार / किरायेदारों द्वारा लॉकर संचालित करने के लिए अधिकृत व्यक्ति(यों) के हाल के पासपोर्ट आकार के फोटो प्राप्त करेगा और एलएबी की शाखा में बनाए जा रहे लॉकर-किरायेदार से संबंधित रिकॉर्ड में उन्हें सुरक्षित रखेगा।

सी.2.2 लॉकर आबंटन

65. ग्राहकों को सुविचारित निर्णय लेने में सुविधा प्रदान करने के लिए, एलएबी को लॉकर आबंटन के उद्देश्य से खाली लॉकरों की शाखा-वार सूची के साथ-साथ कोर बैंकिंग प्रणाली (सीबीएस) या रिज़र्व बैंक द्वारा जारी साइबर सुरक्षा ढांचे के अनुरूप किसी अन्य कंप्यूटरीकृत प्रणाली में एक प्रतीक्षा-सूची बनाए रखनी चाहिए और लॉकरों के आबंटन में पारदर्शिता सुनिश्चित करनी चाहिए। एलएबी लॉकर आबंटन के लिए सभी आवेदनों की प्राप्ति की पुष्टि करेगा और यदि लॉकर आबंटन के लिए उपलब्ध नहीं हैं, तो ग्राहकों को एक प्रतीक्षा सूची संख्या प्रदान करेगा।

सी.2.3 मॉडल लॉकर करार

66. एलएबी के पास सुरक्षित जमा लॉकरों के लिए बोर्ड द्वारा अनुमोदित करार होना चाहिए। इस उद्देश्य के लिए, एलएबी आईबीए द्वारा तैयार किए गए मॉडल लॉकर करार को अपना सकता है। यह करार इन संशोधित अनुदेशों और 'अमिताभ दासगुप्ता बनाम यूनिटेड बैंक ऑफ इंडिया' (सीए संख्या 3966/2010 ऑफ 2010 में 19 फरवरी 2021 का निर्णय) के मामले में माननीय सर्वोच्च न्यायालय के निदेशों के अनुरूप होगा। एलएबी यह सुनिश्चित करेगा कि उसके लॉकर करार में कोई भी अनुचित नियम या शर्तें शामिल न हों। इसके अलावा, संविदा की शर्तें एलएबी के हितों की रक्षा के लिए सामान्य कारोबार प्रथाओं में आवश्यकता से अधिक दुर्वह नहीं होनी चाहिए।

67. ग्राहक को लॉकर आवंटित करने के समय, एलएबी उस ग्राहक के साथ, जिसे लॉकर की सुविधा प्रदान की गई है, विधिवत स्टाम्प लगे कागज पर एक करार करेगा। दोनों पक्षों द्वारा हस्ताक्षरित लॉकर करार की एक प्रति ग्राहक को उसके अधिकारों और जिम्मेदारियों को जानने के लिए प्रदान की जाएगी। मूल करार उस एलएबी शाखा के पास रखा जाएगा जहाँ लॉकर स्थित है।

68. ऐसे मामले हो सकते हैं, जहाँ एलएबी द्वारा अपने लॉकर किराएदार(ओं) के साथ पहले से निष्पादित करार भारतीय बैंक संघ मॉडल करार से भिन्न हों। ऐसे मामलों में, इस खंड में निहित सभी प्रावधान, विशेष रूप से मुआवजा नीति / देयता पर पैरा 100 से 102 तक, उन पर तब भी लागू होते रहेंगे, भले ही वे पहले से निष्पादित करार में स्पष्ट रूप से उल्लेख न किया गया हो। इसके अलावा, ऐसे मामलों में, एलएबी के पास नए करार करने या पूरक करार के माध्यम से उनका संशोधन करने का विकल्प होगा। ऐसे मामलों में स्टाम्प पेपर की लागत एलएबी द्वारा वहन की जाएगी।

69. एलएबी को सलाह दी गई थी कि वे 31 दिसंबर 2023 को या उससे पहले अपने सभी मौजूदा ग्राहकों के साथ नए/पूरक टिकट लगे करार को निष्पादित करें, जिसके लिए वे स्टाम्प पेपर की व्यवस्था, फ्रैंकिंग, करार का इलेक्ट्रॉनिक निष्पादन, ई-स्टैम्पिंग आदि जैसे उपाय अपना सकते हैं और निष्पादित करार की एक प्रति ग्राहक को प्रदान करें।

सी.2.4 लॉकर किराया

70. एलएबी को ऐसी संभावित स्थितियों का सामना करना पड़ सकता है जहाँ लॉकर किरायेदार न तो लॉकर का उपयोग करता है और न ही किराए का भुगतान करता है। लॉकर किराए के शीघ्र भुगतान को सुनिश्चित करने के लिए, एलएबी को आबंटन के समय एक मियादी जमा प्राप्त करने की अनुमति है, जो तीन साल के किराए और ऐसी स्थिति में लॉकर खोलने के प्रभारों को कवर करेगा। हालांकि, एलएबी मौजूदा लॉकर धारकों या जिनके पास संतोषजनक संचालित खाते हैं, उनसे ऐसे मियादी जमा पर जोर नहीं देगा। लॉकर सुविधा के आबंटन को ऊपर विशेष रूप से अनुमत से अधिक मियादी जमा रखने के

साथ जोड़ना एक प्रतिबंधात्मक प्रथा माना जाएगा।

71. यदि लॉकर का किराया अग्रिम रूप से एकत्र किया जाता है, तो ग्राहक द्वारा लॉकर वापस करने की स्थिति में, एकत्र किए गए अग्रिम किराए की आनुपातिक राशि ग्राहक को वापस कर दी जाएगी।

72. यदि विलय / समापन / शाखा के स्थानांतरण जैसी कोई घटना होती है, जिसके कारण लॉकरों को भौतिक रूप से स्थानांतरित करने की आवश्यकता होती है, तो एलएबी इस संबंध में दो समाचार पत्रों (जिसमें एक स्थानीय भाषा का दैनिक समाचार पत्र शामिल है) में सार्वजनिक सूचना देगा और ग्राहकों को सुविधा को बदलने या बंद करने के विकल्पों के साथ कम से कम दो महीने पहले सूचित किया जाएगा। प्राकृतिक आपदाओं या किसी अन्य ऐसी आपात स्थिति के कारण अनियोजित स्थानांतरण की स्थिति में, एलएबी जल्द से जल्द अपने ग्राहकों को उपयुक्त रूप से सूचित करने का प्रयास करेगा।

सी.3 संरचना और सुरक्षा मानक

सी.3.1 कोष-कक्ष (स्ट्रांग रूम) / तिजोरी (वॉल्ट) की सुरक्षा

73. एलएबी यह सुनिश्चित करने के लिए आवश्यक कदम उठाएगा कि जिस क्षेत्र में लॉकर की सुविधा स्थित है, वह आपराधिक सेंधमारी को रोकने के लिए ठीक से सुरक्षित हो। लॉकर किरायेदार की संलिप्तता के बिना किसी भी तरफ से आवंटित लॉकर तक पहुँच के जोखिमों का आकलन किया जा सकता है और उन्हें रिकॉर्ड में रखा जा सकता है। लॉकर रूम / तिजोरी में प्रवेश और निकास के लिए एलएबी का एक ही निर्धारित रास्ता होना चाहिए। जिस स्थान पर लॉकर रखे गए हैं, उसे आकस्मिक परिस्थितियों में बारिश के पानी / बाढ़ के पानी के प्रवेश और लॉकरों को होने वाले नुकसान से बचाने के लिए पर्याप्त रूप से सुरक्षित किया जाना चाहिए। क्षेत्र के आग के खतरे के जोखिमों का भी आकलन किया जाना चाहिए और उन्हें कम किया जाना चाहिए। एलएबी, अपनी नीति के अनुसार, जोखिमों की पहचान करने और आवश्यक सुधार करने के लिए नियमित रूप से आवश्यक इंजीनियरिंग / सुरक्षा सत्यापन करेगा।

74. लॉकर वाले क्षेत्र में हर समय पर्याप्त सुरक्षा व्यवस्था रहेगी। एलएबी अपने जोखिम मूल्यांकन के अनुसार, यदि आवश्यक हो तो एक्सेस कंट्रोल सिस्टम स्थापित करेगा, जो किसी भी अनधिकृत प्रवेश को प्रतिबंधित करेगा और समय लॉग के साथ लॉकर रूम / वॉल्ट तक पहुँच का डिजिटल रिकॉर्ड बनाएगा। अपनी आंतरिक सुरक्षा नीति के अनुसार, एलएबी कोष-कक्ष और संचालन के सामान्य क्षेत्रों के प्रवेश और निकास को सीसीटीवी कैमरे से कवर कर सकता है और उसकी रिकॉर्डिंग कम से कम 180 दिनों की अवधि के लिए सुरक्षित रख सकता है। यदि किसी ग्राहक ने एलएबी से शिकायत की है कि उसके लॉकर

को उसकी जानकारी और प्राधिकार के बिना खोला गया है या किसी चोरी या सुरक्षा उल्लंघन का पता चलता है, तो एलएबी पुलिस जांच पूरी होने और विवाद सुलझने तक सीसीटीवी रिकॉर्डिंग को सुरक्षित रखेगा।

75. सुरक्षा प्रक्रियाओं का अच्छी तरह से दस्तावेजीकरण किया जाना चाहिए और संबंधित स्टाफ को प्रक्रिया में उचित रूप से प्रशिक्षित किया जाना चाहिए। आंतरिक लेखापरीक्षक अनुपालन का सत्यापन और रिपोर्ट करेंगे ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि प्रक्रियाओं का सख्ती से पालन किया जा रहा है।

सी.3.2 लॉकर मानक

76. एलएबी द्वारा स्थापित किए जाने वाले सभी नए यांत्रिक लॉकर, भारतीय मानक ब्यूरो (बीआईएस) द्वारा निर्धारित सुरक्षा और संरक्षा के बुनियादी मानकों / मानदंडों या इस संबंध में लागू किसी अन्य उन्नत उद्योग मानकों के अनुरूप होने चाहिए।

77. यदि लॉकरों को इलेक्ट्रॉनिक प्रणाली के माध्यम से संचालित किया जा रहा है, तो एलएबी यह सुनिश्चित करने के लिए उचित कदम उठाएगा कि प्रणाली हैकिंग या सुरक्षा के किसी भी उल्लंघन से सुरक्षित है। ग्राहकों का व्यक्तिगत डेटा, जिसमें उनका बायोमेट्रिक डेटा भी शामिल है, उनकी सहमति के बिना तृतीय पक्षकारों के साथ साझा नहीं किया जाएगा। इसके अलावा, एलएबी यह सुनिश्चित करेगा कि इलेक्ट्रॉनिक रूप से संचालित लॉकर रिज़र्व बैंक द्वारा निर्धारित साइबर सुरक्षा ढांचे के अनुरूप हैं। प्रणाली लॉकर गतिविधियों का अपरिवर्तनीय लॉग बनाए रखने में सक्षम होगी। एलएबी आईटी / डेटा सुरक्षा के लिए लागू प्रासंगिक सांविधिक / विनियामक अनुदेशों / आवश्यकताओं का अनुपालन करेगा। इसके अलावा, एलएबी को इलेक्ट्रॉनिक रूप से संचालित लॉकरों के मामले में ग्राहकों को खोए हुए पासवर्ड के बदले में सुरक्षित और संरक्षित तरीके से नए पासवर्ड जारी करने के लिए एसओपी भी तैयार करनी होगी।

78. एलएबी यह सुनिश्चित करेगा कि सभी लॉकर चाबियों पर एलएबी/शाखा का पहचान कोड उभारा (एम्बॉस) गया हो, ताकि आवश्यकता पड़ने पर कानूनी प्रवर्तन एजेंसियों द्वारा लॉकरों/लॉकर मालिकों की पहचान करना आसान हो सके। इसके अलावा, लॉकर का अभिरक्षक यह सुनिश्चित करने के लिए नियमित/समय-समय पर शाखा में रखी गई चाबियों की जाँच करेगा कि वे उचित स्थिति में हैं। एलएबी लॉकर किरायेदार को केवल अपने द्वारा प्रदान की गई चाबी से ही लॉकर संचालित करने की अनुमति देगा, हालांकि ग्राहक को अपने अतिरिक्त ताले, यदि लॉकरों में ऐसी सुविधाएं हैं, का उपयोग करने की अनुमति देने में कोई प्रतिबंध नहीं है।

सी.4 लॉकर संचालन

सी.4.1 ग्राहकों द्वारा नियमित संचालन

79. लॉकर किराएदार और/या उनके द्वारा विधिवत अधिकृत व्यक्तियों को ही, एलएबी के संबंधित अधिकारियों द्वारा उनकी पहचान की उचित जांच और प्राधिकार के पंजीकरण के बाद ही लॉकर संचालित करने की अनुमति होगी। एलएबी उन सभी व्यक्तियों का एक रिकॉर्ड रखेगा, जिसमें लॉकर किराएदार भी शामिल हैं, जिन्होंने लॉकरों का उपयोग किया है, साथ ही वह तारीख और समय (चेक-इन और चेक-आउट दोनों समय) भी दर्ज करेगा जिस पर उन्होंने लॉकर खोला और बंद किया और उनके हस्ताक्षर प्राप्त करेगा। लॉकर किरायेदारों या एलएबी स्टाफ सहित किसी अन्य व्यक्ति द्वारा स्ट्रांग रूम / वॉल्ट रूम में आगम और निर्गम रजिस्टर बनाए रखा जाएगा, जिसमें स्ट्रांग रूम / वॉल्ट रूम क्षेत्र में व्यक्तियों की आवाजाही को रिकॉर्ड करने के लिए रिकॉर्ड में उचित स्थान पर उनके हस्ताक्षर होंगे।

80. पहली चाबी / पासवर्ड खोलने के बाद, लॉकर-किरायेदार को लॉकर के एक्सेस का अधिकार देने वाले एलएबी के अधिकारी को तब उपस्थित नहीं रहना चाहिए जब लॉकर-किरायेदार द्वारा लॉकर खोला जा रहा हो। एलएबी यह सुनिश्चित करेगा कि जब एक ही समय पर कई ग्राहक लॉकरों का उपयोग कर रहे हों, तो लॉकर-किरायेदारों को पर्याप्त गोपनीयता मिले।

81. एलएबी दिनांत से पहले ग्राहक के पंजीकृत ईमेल पते और मोबाइल नंबर पर एक ईमेल और एसएमएस अलर्ट भेजेगा, जिसमें लॉकर संचालन की तारीख और समय तथा अनधिकृत लॉकर एक्सेस की स्थिति में उपलब्ध निवारण तंत्र की जानकारी होगी।

सी.4.2 एलएबी द्वारा आंतरिक नियंत्रण

82. जब भी किरायेदार द्वारा लॉकर अभ्यर्पण किया जाता है, तो ताले बदलने की एक प्रणाली होगी। खाली लॉकरों की चाबियाँ सीलबंद लिफाफों में रखी जाएँगी। डुप्लीकेट मास्टर चाबियाँ एलएबी की किसी अन्य शाखा में जमा की जाएँगी। मास्टर चाबियों के संयुक्त कब्जे का उचित रिकॉर्ड रखा जाएगा। एलएबी, लॉकरों के अभ्यर्पण/खाली होने और उनकी चाबियों का आकस्मिक आवधिक सत्यापन ऐसे एलएबी अधिकारी से कराएगा जो उनकी अभिरक्षा से संबंधित न हो और ऐसे सत्यापन के प्रमाण के रूप में उचित रिकॉर्ड बनाए रखा जाएगा।

83. एलएबी यह सुनिश्चित करेगा कि लॉकर रजिस्टर और लॉकर चाबी रजिस्टर का रखरखाव सीबीएस या रिज़र्व बैंक द्वारा जारी साइबर सुरक्षा ढांचे के अनुरूप किसी अन्य कंप्यूटरीकृत प्रणाली में किया जाए।

आबंटन में किसी भी बदलाव की स्थिति में लॉकर रजिस्टर को पूर्ण ऑडिट ट्रेल्स के साथ अद्यतन किया जाएगा।

84. एलएबी अभिरक्षक यह जाँचेगा कि लॉकर संचालन के बाद लॉकर ठीक से बंद हैं या नहीं। यदि ऐसा नहीं किया गया है, तो लॉकरों को तुरंत बंद कर दिया जाना चाहिए और लॉकर किरायेदार को ई-मेल,यदि पंजीकृत है, द्वारा या एसएमएस द्वारा, यदि मोबाइल नंबर पंजीकृत है, या पत्र द्वारा तुरंत सूचित किया जाएगा ताकि वे लॉकर की सामग्री में किसी भी विसंगति की जांच कर सकें। एलएबी अभिरक्षक रजिस्टर में लॉकर को ठीक से बंद न करने का तथ्य दर्ज करेगा और एलएबी द्वारा इसे बंद करने की तारीख और समय भी दर्ज करेगा। इसके अलावा, लॉकर रूम का अभिरक्षक दिनांत में लॉकर रूम का एक भौतिक निरीक्षण करेगा ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि लॉकर ठीक से बंद हैं और बैंकिंग कारोबार-समय के बाद कोई व्यक्ति गलती से लॉकर रूम में फंसा नहीं है।

सी.5 लॉकर बंद करना और उसमें रखे सामान को निकालना

85. यह भाग निम्नलिखित में से किसी भी एक परिस्थिति के तहत, ग्राहक द्वारा अपनी मूल चाबी या पासवर्ड का उपयोग करके सामान्य रूप से लॉकर खोलने के अलावा किसी अन्य तरीके से लॉकर को तोड़कर खोलने के लिए संदर्भित है:

(1) यदि किरायेदार चाबी खो देता है और अपने खर्च पर लॉकर तोड़कर खोलने का अनुरोध करता/करती है; या

(2) यदि सरकारी प्रवर्तन एजेंसियों ने न्यायालय या उपयुक्त सक्षम प्राधिकारी के आदेशों के साथ लॉकर जब्त करने के लिए एलएबी से संपर्क किया है और लॉकरों की एक्सेस का अनुरोध किया है; या

(3) यदि एलएबी को यह लगता है कि लॉकर धारक द्वारा सहयोग न किए जाने या करार की शर्तों और नियमों का पालन न किए जाने के कारण लॉकर वापस लेने की आवश्यकता है।

86. एलएबी के पास प्रासंगिक विधिक और संविदात्मक प्रावधानों को ध्यान में रखते हुए सभी संभावित परिस्थितियों के लिए लॉकर तोड़कर खोलने हेतु एक स्पष्ट बोर्ड-अनुमोदित नीति और एसओपी होनी चाहिए।

सी.5.1 ग्राहक के अनुरोध पर लॉकर की सामग्री को सौंपना

87. यदि लॉकर किरायेदार से एलएबी द्वारा प्रदान की गई चाबी खो जाती है, तो ग्राहक (लॉकर किरायेदार) को तुरंत एलएबी को सूचित करना चाहिए। ग्राहक से यह भी आश्वासन लिया जा सकता है

कि यदि खोई हुई चाबी भविष्य में मिल जाती है, तो उसे एलएबी को सौंप दिया जाएगा। लॉकर खोलने, ताला बदलने और खोई हुई चाबी को बदलने के सभी प्रभार किरायेदार से वसूले जा सकते हैं। खोई हुई चाबियों को बदलने / नया पासवर्ड जारी करने के लिए लागू होने वाले प्रभार की जानकारी लॉकर किरायेदार को दी जाएगी।

88. लॉकर खोलने की कार्रवाई एलएबी या उसके अधिकृत तकनीशियन द्वारा केवल किरायेदार की उचित पहचान, खोने के तथ्य के उचित प्रलेखन और लॉकर तोड़कर खोलने के लिए ग्राहक द्वारा लिखित प्राधिकार के बाद ही की जाएगी।

89. यह प्रक्रिया ग्राहक(कों) और एलएबी के एक अधिकृत अधिकारी की उपस्थिति में की जाएगी। यह सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि ब्रेक-ओपन या बहाली की प्रक्रिया के दौरान आस-पास के लॉकरों पर किसी भी ऐसी प्रक्रिया का प्रभाव न पड़े और लॉकर-किरायेदार के अलावा किसी अन्य व्यक्ति के सामने लॉकर की सामग्री का प्रकटीकरण न हो।

सी.5.2 किसी भी कानूनी प्रवर्तन प्राधिकारी द्वारा लॉकर में रखे सामान और एलएबी की सुरक्षित अभिरक्षा में रखी गई वस्तुओं की जब्ती और वसूली

90. किसी भी प्राधिकारी, जो न्यायालय के आदेशों के तहत या ऐसे आदेश जारी करने का अधिकार रखने वाले किसी अन्य सक्षम प्राधिकारी के आदेशानुसार कार्य कर रहा हो, द्वारा ग्राहक के लॉकर की सामग्री या एलएबी की सुरक्षित अभिरक्षा में ग्राहक द्वारा रखी गई वस्तुओं की जब्ती और वसूली की स्थिति में, एलएबी ऐसे आदेशों के निष्पादन और कार्यान्वयन में सहयोग करेगा।

91. एलएबी लॉकर या एलएबी की सुरक्षित अभिरक्षा में रखी गई वस्तुओं की सामग्री की जब्ती और वसूली के लिए प्राप्त आदेशों और संबंधित दस्तावेजों का सत्यापन करेगा और स्वयं को संतुष्ट करेगा। ग्राहक (लॉकर-किरायेदार) को पत्र के साथ-साथ पंजीकृत ईमेल आईडी/मोबाइल फोन नंबर पर ईमेल/एसएमएस द्वारा सूचित किया जाएगा कि सरकारी प्राधिकारी सुरक्षित अभिरक्षा के लिए जमा किए गए लॉकर या वस्तुओं की जब्ती और वसूली के लिए आए हैं। अधिकारियों द्वारा जब्त और बरामद की गई लॉकर की सामग्री और वस्तुओं की सूची ऐसे सरकारी अधिकारियों, दो स्वतंत्र गवाहों और एलएबी के एक अधिकारी की उपस्थिति में तैयार की जाएगी और सभी द्वारा उस पर हस्ताक्षर किए जाएंगे। माल-सूची की एक प्रति एलएबी के रिकॉर्ड में उपलब्ध पते पर ग्राहक को डाक से भेजी जा सकती है या पावती के बदले ग्राहक को सौंपी जा सकती है।

92. एलएबी को, जहाँ भी कानूनी रूप से अनुमत हो, ताला खोलने की प्रक्रिया और माल-सूची मूल्यांकन का एक वीडियो भी रिकॉर्ड करना चाहिए और भविष्य में किसी भी विवाद या अदालत या धोखाधड़ी के मामले में सबूत के तौर पर पेश करने के लिए वीडियो को सुरक्षित रखना चाहिए।

सी.5.3 लॉकर किराए का भुगतान न करने के कारण एलएबी द्वारा लॉकर की सामग्री को बाहर निकालना

93. यदि ग्राहक द्वारा लगातार तीन वर्षों तक किराया नहीं चुकाया गया है, तो एलएबी के पास उचित प्रक्रिया का पालन करने के बाद किसी भी लॉकर को खोलने का विवेकाधिकार होगा। एलएबी यह सुनिश्चित करेगा कि आबंटन में किसी भी बदलाव से पहले मौजूदा लॉकर-किरायेदार को सूचित किया जाए और उसे अपने जमा किए गए सामान को निकालने का उचित अवसर दिया जाए। इस संबंध में लॉकर करार में एक खंड शामिल किया जा सकता है।

94. लॉकर खोलने से पहले, एलएबी को लॉकर-किरायेदार को पत्र के माध्यम से और पंजीकृत ईमेल पते और मोबाइल फोन नंबर पर ईमेल और एसएमएस अलर्ट के माध्यम से उचित सूचना देनी होगी। यदि पत्र अवितरित लौट आता है या लॉकर-किरायेदार का पता नहीं चल पाता है, तो एलएबी दो समाचार पत्रों (एक अंग्रेजी में और दूसरा स्थानीय भाषा में) में सार्वजनिक सूचना जारी करेगा, जिसमें लॉकर-किरायेदार या लॉकर की सामग्री में हित रखने वाले किसी अन्य व्यक्ति/व्यक्तियों को जवाब देने के लिए उचित समय दिया जाएगा।

95. लॉकर को एलएबी के एक अधिकारी और दो स्वतंत्र गवाहों की उपस्थिति में तोड़कर खोला जाएगा। इलेक्ट्रॉनिक रूप से संचालित लॉकरों (स्मार्ट वॉल्ट्स सहित) के मामले में, लॉकर खोलने के लिए 'वॉल्ट एडमिनिस्ट्रेटर' पासवर्ड का उपयोग एक वरिष्ठ अधिकारी को सौंपा जाएगा और एक्सेस का पूरा ऑडिट ट्रेल संरक्षित किया जाएगा। इसके अतिरिक्त, एलएबी लॉकर खोलने की प्रक्रिया का वीडियो, माल-सूची मूल्यांकन और उसकी सुरक्षित रखरखाव का रिकॉर्ड भी बनाएगा और भविष्य में किसी भी विवाद या न्यायालयीन मामले में साक्ष्य के रूप में प्रस्तुत करने के लिए सुरक्षित रखेगा। एलएबी यह भी सुनिश्चित करेगा कि लॉकर तोड़कर खोलने का विवरण लॉकर रजिस्टर के अलावा रिज़र्व बैंक द्वारा जारी साइबर सुरक्षा ढांचे के अनुरूप सीबीएस या किसी अन्य कंप्यूटरीकृत प्रणाली में दर्ज किया जाए।

96. लॉकर खोलने के बाद, ग्राहक द्वारा दावा किए जाने तक सामग्री को विस्तृत माल-सूची के साथ सीलबंद लिफाफे में रखकर अग्निरोधी तिजोरी में छेड़छाड़-रोधी तरीके से रखा जाएगा। अग्निरोधी तिजोरी तक एक्सेस का रिकॉर्ड अनिवार्य रूप से बनाए रखा जाएगा। लॉकर की सामग्री वापस करते समय, भविष्य में किसी भी विवाद से बचने के लिए एलएबी ग्राहक से माल-सूची की पावती लेगा।

97. एलएबी यह सुनिश्चित करेगा कि लॉकर खोलने के बाद तैयार की गई माल-सूची, अनुबंध I (31 मार्च 2026 तक प्रभावी), या अनुबंध VIII (1 अप्रैल 2026 या उसके बाद प्रभावी या यदि एलएबी द्वारा पहले लागू किया गया हो) के अनुसार हो या परिस्थितियों के अनुसार यथासंभव उसके अनुरूप हो। इसके अतिरिक्त, एलएबी सुरक्षित अभिरक्षा के लिए छोड़े गए या लॉकर में पाए गए सीलबंद/बंद पैकेटों को नामिति(यों) और जीवित लॉकर किरायेदारों/सुरक्षित अभिरक्षा वस्तु के जमाकर्ता को जारी करते समय तब तक नहीं खोलेगा, जब तक कि कानून द्वारा आवश्यक न हो।

सी.5.4 यदि लॉकर लंबे समय तक इस्तेमाल न हो, तो उसमें रखे सामान को निकालना

98. यदि लॉकर सात वर्ष की अवधि तक निष्क्रिय रहता है और लॉकर किरायेदार का पता नहीं चल पाता है, भले ही किराया नियमित रूप से अदा किया जा रहा हो, तो एलएबी को यह स्वतंत्रता होगी कि वह लॉकर की सामग्री को लॉकर किरायेदार के नामितियों/विधिक वारिसों को हस्तांतरित कर दे या वस्तुओं को पारदर्शी तरीके से निपटा दे, जैसा भी मामला हो। लॉकर तोड़कर खोलने से पहले, एलएबी उपर्युक्त पैरा 94 से 97 में निर्धारित प्रक्रिया का पालन करेगा। एलएबी यह सुनिश्चित करेगा कि उपर्युक्त में उल्लिखित उचित लंबी अवधि तक अदावाकृत रखी गई लॉकर सामग्री के निपटान के लिए अपनाई जाने वाली प्रक्रिया उनके लॉकर करार में शामिल की गई है।

99. एलएबी यह सुनिश्चित करेगा कि ग्राहक के साथ निष्पादित लॉकर करार में उपयुक्त शर्तें शामिल की जाएँ, जिसमें यह निर्दिष्ट हो कि यदि लॉकर लंबे समय तक संचालन में नहीं है तो स्थिति क्या होगी। लॉकर करार में एक खंड यह भी शामिल किया जा सकता है जो एलएबी को उस स्थिति में देयता से मुक्त करे जब लॉकर संचालन में नहीं है और एलएबी द्वारा लॉकर खोला जाता है तथा सामग्री को कानून के अनुसार और रिज़र्व बैंक द्वारा जारी अनुदेशों तथा करार में निर्धारित नियमों व शर्तों के अनुसार निकाल लिया जाता है।

सी.6 एलएबी के लिए मुआवज़ा नीति / देयता

सी.6.1 एलएबी की देयता

100.एलएबी एक विस्तृत, बोर्ड-अनुमोदित नीति बनाएगा जो उसकी लापरवाही के कारण लॉकरों की सामग्री को हुई किसी भी हानि या क्षति के लिए उसकी देयता को निर्धारित करती है, क्योंकि बैंकों पर अपने लॉकर या सुरक्षा जमा प्रणालियों के रखरखाव और संचालन में सम्यक जांच करने की एक अलग देखभाल का कर्तव्य होता है। देखभाल के कर्तव्य में लॉकर प्रणाली के उचित कामकाज को सुनिश्चित करना, लॉकरों में अनधिकृत एक्सेस से बचाव करना और चोरी तथा डकैती के खिलाफ उचित सुरक्षा

उपाय प्रदान करना शामिल है। इसके अलावा, एलएबी को डकैती, लूट, चोरी और सेंधमारी की घटनाओं की रिपोर्टिंग आवश्यकताओं के लिए समय-समय पर संशोधित भारतीय रिज़र्व बैंक (धोखाधड़ी जोखिम प्रबंधन) निदेश 2026 का पालन करना होगा।

सी.6.2 भूकंप, बाढ़, आंधी-तूफान, बिजली गिरने आदि जैसी प्राकृतिक आपदाओं या ग्राहक की एकमात्र लापरवाही के कारण एलएबी की देयता

101. भूकंप, बाढ़, बिजली गिरना और आंधी जैसी प्राकृतिक आपदाओं या दैवी कृत्यों या ग्राहक की एकमात्र गलती या लापरवाही के कारण लॉकर की सामग्री को हुई किसी भी क्षति और/या हानि के लिए एलएबी उत्तरदायी नहीं होगा। हालांकि, बैंक अपने परिसर को ऐसी आपदाओं से बचाने के लिए अपनी लॉकर प्रणाली में उचित सावधानी बरतेगा।

सी.6.3 आग, चोरी, सेंधमारी, डकैती, लूट, इमारत ढहने जैसी घटनाओं या एलएबी के कर्मचारियों द्वारा की गई धोखाधड़ी के मामलों में एलएबी की देयता

102. परिसर की सुरक्षा और संरक्षा के लिए , जिसमें सेफ डिपॉजिट वॉल्ट रखे गए हैं, सभी कदम उठाना बैंक की जिम्मेदारी है। यह सुनिश्चित करना उसकी जिम्मेदारी है कि बैंक के परिसर में आग, चोरी / सेंधमारी / डकैती, लूट, इमारत ढहने जैसी घटनाएँ उसकी अपनी कमियों, लापरवाही और किसी भी चूक / कृत्य के कारण न हों। चूंकि एलएबी यह दावा नहीं कर सकता कि लॉकर की सामग्री के नुकसान के लिए उसकी ग्राहकों के प्रति कोई देयता नहीं है, ऐसे मामलों में जहाँ लॉकर की सामग्री का नुकसान उपर्युक्त घटनाओं के कारण या उसके कर्मचारी(यों) द्वारा की गई धोखाधड़ी के कारण होता है, एलएबी की देयता सुरक्षित जमा लॉकर के प्रचलित वार्षिक किराए के सौ गुना के बराबर राशि होगी।

सी.7 जोखिम प्रबंधन, पारदर्शिता और ग्राहक मार्गदर्शन

सी.7.1 शाखा बीमा पॉलिसी

103. एलएबी, अपने बोर्ड के अनुमोदन से, लॉकर की सामग्री को प्रभावित करने वाली डकैती, आग, प्राकृतिक आपदाएं, शाखा के स्थानांतरण/विलय के दौरान होने वाले नुकसान आदि जैसी घटनाओं के कारण होने वाले नुकसान को कम करने के लिए शाखा बीमा पॉलिसी रखेगा।

सी.7.2 ग्राहक द्वारा लॉकर की सामग्री का बीमा

104. एलएबी अपने लॉकर करार में स्पष्ट कर देगा कि चूँकि वह लॉकर की सामग्री या ग्राहक द्वारा हटाई गई या उसमें रखी गई किसी भी वस्तु का रिकॉर्ड नहीं रखता है, इसलिए वे किसी भी प्रकार के जोखिम पर लॉकर की सामग्री का बीमा करने के लिए उत्तरदायी नहीं होंगे। एलएबी किसी भी परिस्थिति में, सीधे

या अप्रत्यक्ष रूप से, अपने लॉकर किरायेदारों को लॉकर की सामग्री के बीमा के लिए कोई बीमा उत्पाद नहीं देगा।

सी.7.3 ग्राहक मार्गदर्शन और प्रचार

105. एलएबी अपनी वेबसाइट और/या शाखाओं (यदि आधिकारिक वेबसाइट उपलब्ध नहीं है) पर, जहाँ वह सार्वजनिक उपयोग के लिए लॉकर सुविधा प्रदान कर रहा है, सभी नियमों और शर्तों और विभिन्न पहलुओं पर एसओपी के साथ मॉडल लॉकर करार प्रदर्शित करेगा। एलएबी यह सुनिश्चित करेगा कि ग्राहकों को उन सुविधाओं का लाभ उठाने के लिए एलएबी के नियमों और शर्तों से अवगत कराया जाए।

106. एलएबी अपनी वेबसाइट पर सुरक्षित जमा लॉकर और सुरक्षित अभिरक्षा वस्तुओं के लिए सभी प्रकार के प्रभारों की अद्यतन जानकारी प्रदर्शित करेगा।

107. एलएबी अपनी वेबसाइट पर, दिवंगत लॉकर किरायेदार / सुरक्षित अभिरक्षा वस्तु के नामिती(यों) / उत्तरजीवी(यों) / विधिक वारिस(ओं) को लॉकर / सुरक्षित अभिरक्षा वस्तु की एक्सेस देने के लिए निर्धारित नीतियों / प्रक्रियाओं के साथ अनुदेश रखेगा। इसके अलावा, इसकी एक मुद्रित प्रतिलिपि भी नामिती(यों) / उत्तरजीवी(यों) / विधिक वारिस(ओं) को दी जाएगी।

डी. जमा खातों, सुरक्षित जमा लॉकरों और सुरक्षित अभिरक्षा में रखे गए सामानों में नामांकन सुविधा

108. भारत सरकार ने बैंककारी विधि (संशोधन) अधिनियम, 2025 अधिसूचित किया है, जिसने *अन्य बातों के साथ-साथ* बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 (अधिनियम) की धाराएँ 45ज़ेडए, 45ज़ेडसी और 45ज़ेडई में संशोधन किया है। बैंककारी कंपनी (नामांकन) नियमावली 2025 (नियम) भी अधिसूचित किए गए हैं, जो अधिनियम के संशोधित प्रावधानों के साथ 1 नवंबर 2025 से लागू हो गए हैं। तदनुसार, बैंकों को नामांकन सुविधा को लागू करने के लिए ये निदेश जारी किए गए हैं और इन्हें बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 की धारा 45ज़ेडए से 45ज़ेडजी तथा उसके अंतर्गत बनाए गए नामांकन नियमों के साथ पढ़ा जाएगा। ये निदेश 1 नवंबर, 2025 से लागू होंगे।

डी.1 नामांकन सुविधा

109. एलएबी को नियमों और अधिनियम की धारा 45ज़ेडए, 45ज़ेडबी और 45ज़ेडजी के प्रावधानों के अनुसार जमा खातों में नामांकन सुविधा प्रदान करनी होगी।

110. एलएबी सुरक्षित जमा लॉकरों और सुरक्षित अभिरक्षा में रखे गए सामानों में नामांकन के मामले में अधिनियम की धारा 45ज़ेडसी से 45ज़ेडजी और नियमों के प्रावधानों द्वारा निर्देशित होगा।

स्पष्टीकरण: इस निदेश के प्रयोजन के लिए, यह स्पष्ट किया जाता है कि यदि कोई व्यक्ति अपने स्वामित्व व्यवसाय के लिए खाता रख रहा है, तो इसे उस व्यक्ति का खाता माना जाएगा और ऐसे खातों में नामांकन की सुविधा प्रदान की जाएगी।

डी.2 ग्राहकों को नामांकन न करने का विकल्प

111. खाता खोलने के समय, एलएबी संभावित ग्राहक को नामांकन सुविधा की उपलब्धता और उद्देश्य के बारे में स्पष्ट रूप से सूचित करेगा और उसे इसका लाभ उठाने का विकल्प देगा। एलएबी संभावित ग्राहक को नामांकन सुविधा के लाभों के बारे में भी स्पष्ट रूप से समझाएगा, जिसमें खातेदार के निधन की स्थिति में दावा प्रक्रिया का सरलीकरण और कानूनी जटिलताओं के बिना नामिती को धन के सुचारू और त्वरित अंतरण की सुविधा शामिल है, लेकिन यह इन्हीं तक सीमित नहीं है।

112. यदि संभावित ग्राहक पूरी जानकारी होने के बावजूद नामांकन सुविधा का लाभ न लेने का विकल्प चुनता है, तो एलएबी, यदि वह अन्यथा पात्र पाया जाता है, किसी भी प्रतिबंध के बिना जमा खाता खोलने की प्रक्रिया करेगा, बशर्ते कि बैंक उस व्यक्ति से एक लिखित घोषणा प्राप्त की हो जिसमें यह पुष्टि की गई हो कि खाता खोलने के समय उसे नामांकन सुविधा की आवश्यकता नहीं है। यदि वह लिखित घोषणा पत्र प्रदान करने से इनकार करता / करती है, तो एलएबी खाता खोलने के रिकॉर्ड में लिखित पुष्टि प्रस्तुत करने से इनकार करने की इस तथ्य को दर्ज करेगा।

113. किसी भी परिस्थिति में किसी भावी ग्राहक को केवल नामांकन करने से इनकार करने के आधार पर खाता खोलने से वंचित या उसमें देरी नहीं की जाएगी, बशर्ते कि खाता खोलने की अन्य सभी आवश्यकताएं संतोषजनक रूप से पूरी हो गई हों।

डी.3 आनुषंगिक मामले

114. एक साथ कई नामांकन की स्थिति में, यदि किसी नामिती की एलएबी से जमा राशि प्राप्त करने से पहले मृत्यु हो जाती है, तो केवल उसी नामिती के संबंध में किया गया नामांकन अप्रभावी हो जाएगा। तदनुसार, एलएबी ऐसे नामिती के पक्ष में जमा की गई राशि के दावों का निपटान इस निदेश के पैरा 131 से 138 में निहित, नामिती खंड के बिना खातों के लिए लागू प्रावधानों के अनुसार करेगा।

115. यदि किसी अन्य कानून के तहत निर्दिष्ट उद्देश्यों के लिए किए गए नामांकन के आधार पर व्यक्तियों को भुगतान किया जाता है, तो एलएबी, अधिनियम के प्रावधानों के तहत वैध निर्वहन का दावा नहीं कर सकता।

116. एलएबी के पास ग्राहकों के अनुरोध के अनुसार, नामांकन के पंजीकरण, रद्दीकरण और / या परिवर्तन को अपनी बहियों में दर्ज करने के लिए उपयुक्त प्रणालियाँ और प्रक्रियाएँ मौजूद होनी चाहिए।

117. एलएबी को नामांकन के पंजीकरण, रद्दीकरण और / या परिवर्तन के विधिवत भरे हुए प्रपत्रों की प्राप्ति की पावती देने के लिए उचित प्रणालियाँ विकसित करनी चाहिए।

118. एलएबी को ग्राहकों को पावती प्रदान करने से पहले यह सत्यापित और सुनिश्चित करना चाहिए कि उसके ग्राहकों द्वारा किए गए नामांकन(ओं), अधिनियम और नियमों के प्रासंगिक प्रावधानों के अनुसार हैं।

119. नामांकन के पंजीकरण, रद्दीकरण और / या परिवर्तन के प्रपत्र प्राप्त होने के तीन कार्य दिवसों के भीतर ग्राहकों को ऐसी पावती दी जाएगी, चाहे ग्राहकों द्वारा इसकी मांग की गई हो या नहीं।

120. जहाँ नामांकन अनुरोध अधिनियम या नियमों के प्रावधानों के अनुरूप नहीं पाया जाता है और परिणामस्वरूप उसे अस्वीकार कर दिया जाता है, तो एलएबी को अनुरोध प्रपत्र प्राप्त होने के तीन कार्य दिवसों के भीतर ग्राहक को लिखित में सूचित करना चाहिए, जिसमें अस्वीकृति के कारणों को स्पष्ट रूप से उल्लेख किया गया हो।

डी.4 पासबुक / लेखा-विवरण और मियादी जमा रसीद (टीडीआर) में नामांकन का विवरण और नामिती का नाम

121. एलएबी पासबुक / लेखा-विवरण और टीडीआर के सामने के भाग पर (फेस) पर "नामांकन पंजीकृत" शीर्षक के साथ नामांकन पंजीकरण की स्थिति दर्ज करेगा।

122. एलएबी ऐसे मामलों में पासबुक / लेखा-विवरण और टीडीआर में नामिती(यों) का नाम भी इंगित करेगा।

डी.5 नामांकन के लाभों पर ग्राहक मार्गदर्शन और प्रचार

123. एलएबी को जमा खाता धारकों, लॉकर किरायेदारों और सुरक्षित अभिरक्षा में रखी गई वस्तुओं के जमाकर्ताओं को नामांकन सुविधा के लाभों के बारे में व्यापक प्रचार-प्रसार और मार्गदर्शन प्रदान करना चाहिए। इसमें ग्राहकों तक पहुँचने वाली चेक बुक, पासबुक और अन्य साहित्य पर अनुकूल संदेशों को छापना तथा समय-समय पर जागरूकता अभियान चलाना शामिल हो सकता है।

124. एलएबी यह सुनिश्चित करेगा कि जमा खाते खोलने, सुरक्षित जमा लॉकर किराए पर लेने और सुरक्षित अभिरक्षा में वस्तुएँ जमा करने के लिए प्रपत्र में नामांकन के विवरण के लिए स्थान हो, जो ग्राहकों को इस सुविधा की उपलब्धता के बारे में शिक्षित करने का भी कार्य करता है।

ई. बैंकों के दिवंगत ग्राहकों से जुड़े दावों का निपटान

125. दावों के निपटान के संबंध में वर्तमान अनुदेश अनुबंध II में दिए गए हैं, जो तब तक लागू रहेंगे जब तक कोई एलएबी इस भाग में दिए गए संशोधित निदेशों को लागू नहीं कर देता। संशोधित निदेशों को **31 मार्च 2026** से पहले यथाशीघ्र लागू किया जाएगा। एलएबी द्वारा संशोधित निदेशों को लागू कर दिए जाने पर अनुबंध II में दिए गए अनुदेश लागू नहीं रहेंगे।

126. इस भाग में दिए गए निदेश 1 अप्रैल, 2026 से लागू होंगे। इस भाग में दिए गए निदेश एलएबी द्वारा प्रबंधित सरकारी बचत योजनाओं जैसे वरिष्ठ नागरिक बचत योजना (एससीएसएस), लोक भविष्य निधि (पीपीएफ) आदि पर लागू नहीं होंगे। ऐसे मामलों में दावों का निपटान संबंधित योजनाओं के प्रावधानों के अनुसार होगा।

127. इस भाग में निदेशों के सीमित उद्देश्य के लिए, जब तक कि संदर्भ अन्यथा अपेक्षित न हो, निम्नलिखित परिभाषाएँ लागू होंगी:

(1) 'ग्राहक' से तात्पर्य ऐसे व्यक्ति से है जो जमाकर्ता या लॉकर किरायेदार हो सकता है या जिसने एलएबी के पास सुरक्षित अभिरक्षा में वस्तुएँ रखी हों।

(2) 'जमाकर्ता' से तात्पर्य ऐसे व्यक्ति(यों) से है जिसके पास एलएबी में किसी भी प्रकार का जमा खाता है, जैसे बचत खाता, चालू खाता, मियादी जमा खाता, आदि।

(3) 'प्रारंभिक सीमा' का अर्थ ₹15 लाख या एलएबी द्वारा निर्धारित की गई उच्चतर सीमा है।

ई.1 दिवंगत जमाकर्ताओं से जुड़े दावों का निपटान

ई.1.1 नामिती / उत्तरजीविता खंड वाले जमा खाते

128. जमा खाता जहाँ जमाकर्ता ने बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 के प्रावधानों के अनुसार नामांकन किया हो या जहाँ खाता उत्तरजीविता खंड के साथ खोला गया हो, तो जमाकर्ता(ओं) के निधन पर बकाया शेष राशि का भुगतान नामिती(यों) / उत्तरजीवी(यों) को एलएबी की देयता का वैध निर्वहन माना जाएगा, बशर्ते:

(1) एलएबी ने नामिती(यों) / उत्तरजीवी(यों) की पहचान और खाता धारक(कों) की दिवंगत स्थिति स्थापित करने के लिए उपयुक्त दस्तावेजी साक्ष्य (भौतिक या समकक्ष ई-दस्तावेज़) प्राप्त करके पर्याप्त सावधानी और सतर्कता बरती है;

(2) बैंक की जानकारी के अनुसार, निपटान / भुगतान की तारीख को, किसी सक्षम न्यायालय द्वारा नामिती(यों) / उत्तरजीवी(यों) को भुगतान प्राप्त करने से या एलएबी को दिवंगत जमाकर्ता(ओं) के खाते से भुगतान करने से प्रतिबंधित करने वाला कोई आदेश नहीं है; और

(3) नामिती(यों) / उत्तरजीवी(यों) को लिखित रूप में स्पष्ट कर दिया गया है कि वे एलएबी से दिवंगत जमाकर्ता(ओं) के विधिक वारिसों के ट्रस्टी के रूप में भुगतान प्राप्त करेंगे, अर्थात, उन्हें किया गया ऐसा भुगतान, उनके द्वारा प्राप्त भुगतान की सीमा तक, नामिती(यों) / उत्तरजीवी(यों) के विरुद्ध किसी भी व्यक्ति के अधिकार या दावे को प्रभावित नहीं करेगा।

129.संयुक्त जमा खाते के मामले में, चाहे उसमें उत्तरजीविता खंड हो या न हो, नामिती का अधिकार सभी जमाकर्ताओं के निधन के बाद ही उत्पन्न होता है।

130.उपर्युक्त शर्तों के अधीन नामिती(यों) / उत्तरजीवी(यों) को किया गया भुगतान, एलएबी की देयता का पूर्ण और वैध निर्वहन होगा। इसलिए, ऐसे मामलों में, दिवंगत जमाकर्ता(ओं) के नामिती(यों) / उत्तरजीवी(यों) को भुगतान करते समय, एलएबी कानूनी दस्तावेजों जैसे कि उत्तराधिकार प्रमाणपत्र, प्रबंधाधिकार पत्र, वसीयत का प्रोबेट, आदि की मांग पर जोर नहीं देगा या नामिती(यों) / उत्तरजीवी(यों) / तृतीय-पक्षकार से किसी क्षतिपूर्ति बॉण्ड / जमानतदार की मांग नहीं करेगा, चाहे दिवंगत खातेदार(ओं) के खाते में कितनी भी राशि जमा हो। ऐसे मामलों में एलएबी निम्नलिखित दस्तावेजों को प्रस्तुत करने की मांग करेगा:

(1) दावा प्रपत्र, जैसा कि अनुबंध III में दिया गया है, जिसे नामिती(यों)/उत्तरजीवी(यों) द्वारा विधिवत हस्ताक्षरित किया गया हो;

(2) दिवंगत जमाकर्ता(ओं) का मृत्यु प्रमाणपत्र; और

(3) नामिती / उत्तरजीवी की पहचान और पते के सत्यापन के लिए आधिकारिक रूप से मान्य दस्तावेज़।

ई.1.2 बिना नामिती / उत्तरजीविता खंड वाले जमा खाते

ई.1.2.1 सरलीकृत प्रक्रिया

131. विधिक वारिस(ओं) / दावेदार(ओं) को असुविधा और अनावश्यक कठिनाई से बचाने की अनिवार्य आवश्यकता को ध्यान में रखते हुए, एलएबी जमा खातों के संबंध में दावों के निपटान के लिए एक सरलीकृत प्रक्रिया का पालन करेगा, जहाँ आवेदन की तारीख तक संचित ब्याज सहित कुल देय राशि, प्रारंभिक सीमा राशि से कम है, बशर्ते

(1) किसी दिवंगत जमाकर्ता ने कोई नामांकन नहीं किया हो या संयुक्त खाते की स्थिति में, खाता नामिती / उत्तरजीविता खंड के बिना हो,

(2) दिवंगत जमाकर्ता(ओं) द्वारा कोई वसीयत नहीं छोड़ी गई है,

(3) कोई प्रतिस्पर्धी दावा मौजूद नहीं है, और

(4) एलएबी की जानकारी में किसी सक्षम न्यायालय का कोई आदेश न हो, जो दावेदार(ओं) को भुगतान प्राप्त करने से या एलएबी को भुगतान करने से रोकता हो।

ई.1.2.1.1 प्रारंभिक सीमा तक दावा राशि

132. एलएबी निम्नलिखित के आधार पर प्रारंभिक सीमा तक के दावे का निपटान करेगा:

(1) दावा प्रपत्र, जैसा कि अनुबंध IV में दिया गया है, जिसे अस्वीकरण/अनापत्ति पत्र पर हस्ताक्षर करने वालों को छोड़कर अन्य दावेदार(ओं) द्वारा विधिवत भरा और हस्ताक्षरित किया गया हो;

(2) दिवंगत जमाकर्ता(ओं) का मृत्यु प्रमाणपत्र;

(3) दावेदार(ओं) की पहचान और पते की पुष्टि के लिए आधिकारिक रूप से मान्य दस्तावेज़;

(4) दावेदार(ओं) द्वारा हस्ताक्षरित क्षतिपूर्ति बॉण्ड, जैसा कि अनुबंध V में दिया गया है;

(5) गैर-दावेदार विधिक वारिस(ओं) से, यदि लागू हो, अस्वीकरण पत्र / अनापत्ति पत्र, जैसा कि अनुबंध VI में दिया गया है; और

(6) सक्षम प्राधिकारी द्वारा जारी विधिक वारिस प्रमाणपत्र;

या

(7) दिवंगत जमाकर्ता(ओं) के विधिक वारिस(ओं) के संबंध में एक स्वतंत्र व्यक्ति द्वारा, जो दिवंगत के परिवार से परिचित हो, दावा का पक्षकार न हो और एलएबी के लिए स्वीकार्य हो, घोषणापत्र, जैसा कि अनुबंध VII में दिया गया है।

133. प्रारंभिक सीमा तक के दावों के मामले में किसी तृतीय पक्षकार से जमानत बॉण्ड प्राप्त नहीं किया जाएगा।

ई.1.2.1.2 प्रारंभिक सीमा से अधिक दावा राशि

134.जहाँ दावा राशि प्रारंभिक सीमा से अधिक हो, एलएबी निम्नलिखित के आधार पर दावा निपटाएगा:

(i) उत्तराधिकार प्रमाणपत्र और उपर्युक्त पैरा 132 (1) से (3) में उल्लिखित दस्तावेज़;

या

(ii) सक्षम प्राधिकारी द्वारा जारी विधिक वारिस प्रमाणपत्र या शपथपत्र, जैसा कि अनुबंध VII में दिया गया है, जो दिवंगत जमाकर्ता के विधिक वारिस(ओं) के संबंध में एक स्वतंत्र व्यक्ति, जो दिवंगत के परिवार से परिचित हो, दावा का पक्षकार न हो और एलएबी के लिए स्वीकार्य ,हो द्वारा नोटरी पब्लिक / न्यायाधीश / न्यायिक मजिस्ट्रेट के समक्ष शपथपूर्वक दिया गया हो।

ऐसे मामलों में, एलएबी उपर्युक्त पैरा 132 (1) से (5) तक के दस्तावेजों की मांग करेगा। एलएबी तृतीय पक्षकार व्यक्तियों (जिसमें गैर-दावेदार विधिक वारिस शामिल हो सकते हैं) से, जो एलएबी के लिए स्वीकार्य हों और दावे की राशि के लिए पर्याप्त हों, अनुबंध V में दिए गए अनुसार जमानत बॉण्ड भी मांग सकता है।

ई.1.2.2 सरलीकृत प्रक्रिया के अंतर्गत न आने वाले दावों का निपटान

ई.1.2.2.1 बिना किसी विवाद के 'वसीयत' से संबंधित दावे

135. एलएबी दिवंगत जमाकर्ता द्वारा छोड़ी गई 'वसीयत' से संबंधित दावों का निपटान उपर्युक्त पैरा 132 (1) से 132 (3) में उल्लिखित दस्तावेजों के अतिरिक्त वसीयत का प्रोबेट / प्रबंधाधिकार पत्र, जैसा लागू हो, के आधार पर, करेगा। ऐसे मामलों में जहाँ वसीयत में विधिक वारिस के अलावा किसी अन्य व्यक्ति को लाभार्थी नामित किया गया हो, उससे भी उपयुक्त दस्तावेज प्राप्त किए जाएँगे।

136. हालाँकि, एलएबी को विवेकाधिकार का प्रयोग करने और दिवंगत की 'वसीयत' के अनुसार, बिना उस वसीयत के प्रोबेट प्रस्तुत करने की आवश्यकता के, कार्य करने की स्वतंत्रता है बशर्ते कि यह लागू कानूनों के अनुरूप हो, वसीयत को लेकर विधिक वारिस(ओं) और/या वसीयत में नामित लाभार्थियों के

बीच कोई विवाद न हो और एलएबी वसीयत की प्रामाणिकता से अन्यथा संतुष्ट हो। ऐसे मामलों में, एलएबी अतिरिक्त रूप से उपर्युक्त पैरा 132 (4) और 132 (5) में उल्लिखित दस्तावेजों को भी मांगेगा।

ई.1.2.2.2 विवाद / प्रतिस्पर्धी दावों वाले मामले

137. दिवंगत जमाकर्ता की वसीयत में नामित विधिक वारिस(ओं) और/या लाभार्थियों के बीच विवाद या प्रतिस्पर्धी दावों में, एलएबी दावों का निपटान वसीयत का प्रोबेट या प्रबंधाधिकार पत्र या उत्तराधिकार प्रमाणपत्र या न्यायालय के आदेश/डिक्री के आधार पर, जैसा भी मामला हो, और उपर्युक्त पैरा 132 (1) से 132 (3) में उल्लिखित दस्तावेजों के आधार पर करेगा। इसके अतिरिक्त, जहाँ किसी न्यायालय द्वारा एलएबी को भुगतान करने से रोकने का आदेश है, तो आदेश लागू रहने की अवधि के दौरान दावे पर विचार नहीं किया जाएगा। दावे के निपटान पर उस संबंध में बाद के न्यायालय के आदेश के आधार पर विचार किया जाएगा।

138.उपर्युक्त पैरा ई.1.2.2.1 या ई.1.2.2.2 के अंतर्गत आने वाले मामलों में किसी तृतीय पक्षकार से कोई जमानत बॉण्ड नहीं लिया जाएगा।

ई.1.3 निपटान के बाद दिवंगत जमाकर्ता के नाम पर क्रेडिट का निपटारा

139. जमा खाते(खातों) के निपटान के पश्चात्, यदि किसी दिवंगत जमाकर्ता के नाम पर कोई राशि प्राप्त होती है, तो एलएबी उसे 'खाताधारक का निधन हो गया है' की टिप्पणी के साथ धन-प्रेषक को वापस कर देगा और नामिती(यों) / उत्तरजीवी(यों) / विधिक वारिस(ओं) को सूचित करेगा।

ई.1.4 जमाकर्ता के निधन की स्थिति में मियादी जमा खातों का समयपूर्व समापन

140. एलएबी खाता खोलने के फॉर्म में ही एक ऐसा प्रावधान शामिल करेगा जिसमें यह उल्लेख किया गया हो कि जमाकर्ता के निधन की स्थिति में, लॉक-इन अवधि के भीतर जमा होने पर भी, बिना किसी दंडात्मक प्रभार के मियादी जमा की समयपूर्व समापन की अनुमति दी जाएगी।

141. उत्तरजीविता खंड के साथ या उसके बिना, संयुक्त रूप से खोले गए मियादी जमा खाते का समय से पहले समापन करने के लिए, जमाकर्ताओं में से किसी एक के निधन की स्थिति में, उत्तरजीवी जमाकर्ताओं और दिवंगत संयुक्त धारक के विधिक वारिस(वारिसों) की सहमति आवश्यक होगी। हालांकि, उत्तरजीविता खंड वाले संयुक्त खातों के मामले में, यदि सभी जमाकर्ताओं द्वारा संयुक्त रूप से एलएबी को एक विशिष्ट अधिदेश दिया जाता है, तो चाहे वह मियादी जमा रखने के समय हो या जमा की अवधि के दौरान किसी भी समय बाद में, किसी भी जमाकर्ता के निधन पर उत्तरजीवियों को बिना दिवंगत संयुक्त जमाकर्ता के विधिक वारिस(ओं) की सहमति लिए बिना समय-पूर्व आहरण का विकल्प दिया

जाएगा।

ई.1.5 लापता व्यक्तियों के संबंध में दावों का निपटान

142. लापता व्यक्ति के नामिती(यों) / विधिक वारिस(ओं) को भारतीय साक्ष्य अधिनियम 2023 की धारा 110 या 111 के प्रावधानों के तहत सक्षम न्यायालय से आदेश प्राप्त करना आवश्यक होगा। ऐसे लापता व्यक्ति के संबंध में दावा, दिवंगत ग्राहक के दावों के निपटान के लिए लागू प्रक्रिया के अनुसार निपटाया जाएगा। ऐसे मामलों में, मृत्यु प्रमाण पत्र के स्थान पर खाताधारक की सिविल मृत्यु घोषित करने वाले न्यायालय के आदेश की एक प्रति प्राप्त की जाएगी। हालांकि, आमजन को असुविधा और अनावश्यक कठिनाई से बचाने के लिए, जहाँ आवेदन की तारीख के अनुसार देय कुल राशि, संचित ब्याज सहित, ₹1 लाख से कम है या एलएबी द्वारा निर्धारित की जा सकने वाली ऐसी उच्च राशि के दावे को निपटाने के लिए मृत्यु प्रमाणपत्र के स्थान पर प्रथम सूचना रिपोर्ट की एक प्रति (एफआईआर) और पुलिस प्राधिकारियों द्वारा जारी लापता रिपोर्ट या खाता धारक की सिविल मृत्यु की घोषणा करने वाले सक्षम न्यायालय का आदेश प्राप्त किया जाएगा।

ई.2 दिवंगत ग्राहकों द्वारा सुरक्षित अभिरक्षा में रखी गयी सामग्री और सुरक्षित जमा लॉकर के दावों का निपटान

ई.2.1 नामिती(यों) / उत्तरजीवी(यों) के दावे

143. यदि कोई एकल लॉकर किरायेदार अपने निधन की स्थिति में लॉकर की सामग्री प्राप्त करने के लिए किसी व्यक्ति / व्यक्तियों को नामित करता है, तो एलएबी ऐसे नामिती(यों) को लॉकर की सामग्री निकालने की स्वतंत्रता के साथ लॉकर का एक्सेस प्रदान करेगा।

144. यदि लॉकर संयुक्त रूप से किराए पर लिया गया था और इसे संयुक्त हस्ताक्षर के तहत संचालित करने के अनुदेश दिए गए थे और लॉकर किरायेदार किसी अन्य व्यक्ति / व्यक्तियों को नामित करते हैं, तो किसी भी लॉकर किरायेदार के निधन की स्थिति में, एलएबी लॉकर का उपयोग करने और लॉकर की सामग्री को संयुक्त रूप से हटाने की स्वतंत्रता नामिती(यों) और उत्तरजीवी(यों) को देगा।

145. यदि लॉकर संयुक्त रूप से उत्तरजीविता खंड के साथ किराए पर लिया गया था और किरायेदारों ने निदेश दिया था कि लॉकर का एक्सेस "दोनों में से कोई एक या उत्तरजीवी", "कोई भी या उत्तरजीवी" या "पूर्ववर्ती व्यक्ति या उत्तरजीवी व्यक्ति" या बैंककारी विनियमन अधिनियम 1949 के प्रावधानों के तहत अनुमत किसी अन्य उत्तरजीविता खंड के अनुसार दिया जाना चाहिए, तो एक या अधिक संयुक्त लॉकर किरायेदारों के निधन की स्थिति में एलएबी उस अधिदेश का पालन करेगा।

146. अवयस्क नामिती के मामले में, एलएबी यह सुनिश्चित करेगा कि, जब अवयस्क नामिती की ओर से लॉकर की सामग्री को निकालने का अनुरोध किया जाता है, तो उसे उस संरक्षक को सौंप दिया जाए जिसके विवरण नामांकन प्रपत्र में प्रदान किए गए हैं। यदि नामांकन प्रपत्र में संरक्षक के विवरण प्रदान नहीं किए गए हैं, तो एलएबी लॉकर की सामग्री को एक ऐसे व्यक्ति को सौंप देगा जो कानून के अनुसार, ऐसे अवयस्क की ओर से सुरक्षित जमा लॉकर की सामग्री प्राप्त करने में सक्षम है।

147. उपर्युक्त पैरा 143 और 144 के अंतर्गत आने वाले मामलों में दावा संसाधित करने के लिए एलएबी द्वारा निम्नलिखित दस्तावेज़ प्राप्त किए जाएँगे:

(1) नामिती(यों)/उत्तरजीवी(यों) द्वारा विधिवत हस्ताक्षरित दावा प्रपत्र, जैसा कि अनुबंध III में दिया गया है;

(2) सुरक्षित जमा लॉकर किरायेदार(रों) का मृत्यु प्रमाणपत्र; और

(3) नामिती / उत्तरजीवी की पहचान और पते की पुष्टि के लिए आधिकारिक रूप से मान्य दस्तावेज़।

148. हालाँकि, एलएबी नामिती(यों) / जीवित उत्तराधिकारी(यों) को सामग्री का एक्सेस देने से पहले निम्नलिखित को सुनिश्चित करेगा:

(1) नामिती(यों) / उत्तरजीवी(यों) की पहचान और लॉकर किरायेदार के निधन की स्थिति की पुष्टि करने के लिए उपयुक्त दस्तावेजी साक्ष्य (भौतिक या समकक्ष ई-दस्तावेज) प्राप्त करके उचित सावधानी और सतर्कता बरतें;

(2) एलएबी की जानकारी के अनुसार, किसी भी न्यायालय / फोरम द्वारा उस तारीख तक कोई ऐसा आदेश या निदेश नहीं दिया गया है, जो नामिती(यों) / उत्तरजीवी(यों) को दिवंगत किरायेदार के लॉकर के एक्सेस से या एलएबी को ऐसा लॉकर खोलने और उसकी सामग्री निकालने की स्वतंत्रता देने से रोकता हो; और

(3) नामिती(यों) / उत्तरजीवी(यों) को यह स्पष्ट कर दें कि लॉकर की सामग्री की एक्सेस और उसे निकालने की स्वतंत्रता उन्हें केवल दिवंगत लॉकर किरायेदार(रों) के विधिक वारिस(ओं) के ट्रस्टी के रूप में दी जाती है, अर्थात, उन्हें दिया गया यह एक्सेस और सामग्री निकालने की स्वतंत्रता नामिती(यों) / उत्तरजीवी(यों), जिन्हें यह एक्सेस दिया गया है, के विरुद्ध किसी व्यक्ति के अधिकार या दावे को प्रभावित नहीं करेगी ।

149. उपर्युक्त पैरा 147 में उल्लिखित दस्तावेज़ प्राप्त होने और दावे की प्रामाणिकता से संतुष्ट होने के बाद, एलएबी नामिती(यों) / उत्तरजीवी(यों) को लिखित में पत्र भेजेगा और सुरक्षित जमा लॉकर की सामग्री

की माल-सूची बनाने के लिए तारीख और समय निर्धारित करेगा। यह कार्य नामिती(यों) और / या उत्तरजीवी(यों) और / या उनके अधिकृत प्रतिनिधियों, दो स्वतंत्र गवाहों (जो एलएबी के कर्मचारी या भूतपूर्व-कर्मचारी नहीं होने चाहिए), सेफ़ डिपॉज़िट वॉल्ट अभिरक्षक और लॉकर संचालन से संबंधित नहीं होने वाले एलएबी के एक अन्य कर्मचारी की उपस्थिति में किया जाएगा और अनुबंध VIII में दिए गए माल-सूची प्रपत्र के अनुसार दर्ज किया जाएगा। तत्पश्चात एलएबी लॉकर की सामग्री का कब्ज़ा नामिती(यों) / उत्तरजीवी(यों) / अवयस्क की ओर से सामग्री प्राप्त करने के लिए सक्षम व्यक्ति, जैसा भी मामला हो, को सौंपेगा और अनुबंध VIII में दिए अनुसार एक पावती प्राप्त करेगा, कि दिवंगत किरायेदार(रों) के लॉकर की सारी सामग्री निकाल ली गई है तथा लॉकर खाली है और उन्हें एलएबी के मानदंडों के अनुसार किसी अन्य लॉकर किरायेदार को लॉकर आवंटित करने पर कोई आपत्ति नहीं है।

150. कानूनी दस्तावेजों, जैसे उत्तराधिकार प्रमाणपत्र, प्रबंधाधिकार पत्र, वसीयत का प्रोबेट आदि, या नामिती(यों)/उत्तरजीवी(यों) से क्षतिपूर्ति बॉण्ड का प्रस्तुतीकरण तब तक आवश्यक नहीं होगा जब तक नामांकन में कोई विसंगति न हो।

151.दिवंगत ग्राहक द्वारा एलएबी की सुरक्षित अभिरक्षा में रखे गए सामान को लेने के लिए उपर्युक्त पैरा 143 से 150 में निर्धारित प्रक्रिया का पालन, *यथोचित परिवर्तनों सहित,* किया जाएगा। हालांकि, ऐसे मामलों में अनुबंध IX में दिया गया माल-सूची प्रपत्र उपयोग किया जाएगा।

ई.2.2 बिना नामिती / उत्तरजीविता खंड के मामले

ई.2.2.1 सरलीकृत प्रक्रिया के अंतर्गत आने वाले दावों का निपटान

152. विधिक वारिस(ओं) / दावेदार(ओं) को असुविधा और अनावश्यक कठिनाई से बचाने की अनिवार्य आवश्यकता को ध्यान में रखते हुए, एलएबी सुरक्षित जमा लॉकरों में दावों के निपटान के लिए एक सरलीकृत प्रक्रिया अपनाएगा, बशर्ते कि विधिक वारिस(ओं) / दावेदार(ओं) के बीच कोई विवाद न हो और

(1) दिवंगत लॉकर किरायेदार(ओं) ने कोई नामांकन नहीं किया हो, या

(2) संयुक्त किरायेदारों ने किसी स्पष्ट उत्तरजीविता खंड द्वारा एक या अधिक उत्तरजीवियों को एक्सेस देने का कोई अधिदेश नहीं दिया हो, या

(3) दिवंगत लॉकर किरायेदार द्वारा कोई 'वसीयत' नहीं छोड़ी गई हो।

153. सरलीकृत प्रक्रिया के अंतर्गत आने वाले मामलों में, एलएबी को दावा निपटाने के लिए, किसी कानूनी दस्तावेज़ जैसे उत्तराधिकार प्रमाणपत्र, प्रबंधाधिकार पत्र, न्यायालय का आदेश आदि को प्राप्त

किए बिना, निम्नलिखित दस्तावेज़ प्राप्त करने होंगे।

(1) दावेदार विधिक वारिस(ओं) द्वारा विधिवत भरा और हस्ताक्षरित दावा प्रपत्र, जैसा कि अनुबंध IV में दिया गया है;

(2) सुरक्षित जमा लॉकर किरायेदार(ओं) का मृत्यु प्रमाणपत्र;

(3) दावेदार(ओं) की पहचान और पते की पुष्टि के लिए आधिकारिक रूप से मान्य दस्तावेज़;

(4) गैर-दावेदार विधिक वारिस(ओं) से, यदि लागू हो, अस्वीकरण पत्र / अनापत्ति पत्र, जैसा कि अनुबंध VI में दिया गया है; और

(5) सक्षम प्राधिकारी द्वारा जारी विधिक वारिस प्रमाणपत्र या शपथपत्र, जैसा कि अनुबंध VII में दिया गया है, जो दिवंगत लॉकर किरायेदार(ओं) के विधिक वारिस(ओं) के संबंध में किसी स्वतंत्र व्यक्ति, जो दिवंगत के परिवार से परिचित हो, दावा का पक्षकार न हो और एलएबी के लिए स्वीकार्य हो, द्वारा नोटरी पब्लिक / न्यायाधीश / न्यायिक मजिस्ट्रेट के समक्ष शपथपूर्वक दिया गया हो।

ई.2.2.2 सरलीकृत प्रक्रिया के अंतर्गत न आने वाले दावों का निपटान

ई.2.2.2.1 बिना किसी विवाद के 'वसीयत' से संबंधित दावे

154. एलएबी, दिवंगत सुरक्षित जमा लॉकर किरायेदार द्वारा छोड़ी गई 'वसीयत' से संबंधित दावों का निपटान, उपर्युक्त पैरा 153 (1) से 153 (3) में उल्लिखित दस्तावेजों के अतिरिक्त वसीयत का प्रोबेट / प्रबंधाधिकार पत्र, जैसा लागू हो, के आधार पर, करेगा। ऐसे मामलों में जहाँ वसीयत में विधिक वारिस के अलावा किसी अन्य व्यक्ति को लाभार्थी नामित किया गया हो, तो उससे भी लागू होने वाले दस्तावेज प्राप्त किए जाएँगे।

155. हालाँकि, एलएबी को विवेकाधिकार का प्रयोग करने और दिवंगत की 'वसीयत' के अनुसार, बिना उस वसीयत के प्रोबेट प्रस्तुत करने की आवश्यकता के, कार्य करने की स्वतंत्रता है बशर्ते कि यह लागू कानूनों के अनुरूप हो, वसीयत में नामित विधिक वारिस(ओं) और/या लाभार्थियों के बीच वसीयत को लेकर कोई विवाद न हो और एलएबी वसीयत की प्रामाणिकता से अन्यथा संतुष्ट हो। ऐसे मामलों में, बैंक अतिरिक्त रूप से उपर्युक्त पैरा 153 (4) और 153 (5) में उल्लिखित दस्तावेजों को भी मांगेगा।

ई.2.2.2 विवाद / प्रतिस्पर्धी दावों वाले मामले:

156. वसीयत में नामित विधिक वारिस(ओं) और / या लाभार्थियों के बीच विवाद से संबंधित मामले, जहाँ लागू हो, वसीयत प्रमाणपत्र या उत्तराधिकार प्रमाणपत्र या प्रबंधाधिकार पत्र या न्यायालय के आदेश /

डिक्री के आधार पर, जैसा भी मामला हो, और उपर्युक्त पैरा 153 (1) से 153 (3) में उल्लिखित दस्तावेज़ों की प्रतिलिपि के साथ निपटाए जाएँगे।

ई.2.3 सुरक्षित जमा लॉकर की सामग्री की माल-सूची बनाने की प्रक्रिया

157. उपर्युक्त ई.2.2.1 और ई.2.2.2 की श्रेणियों के अंतर्गत आने वाले दावों में आवश्यक दस्तावेज़ प्राप्त होने और दावे की प्रामाणिकता से संतुष्ट होने के बाद, एलएबी दावेदार(ओं) को लिखित में पत्र भेजेगा और अनुबंध VIII में निर्धारित प्रपत्र के अनुसार, सुरक्षित जमा लॉकर की सामग्री की माल-सूची बनाने के लिए बैंक तारीख और समय निर्धारित करेगा सभी दावेदार(ओं) या उनके विधिवत अधिकृत प्रतिनिधियों, दो स्वतंत्र गवाहों (जो एलएबी के कर्मचारी या भूतपूर्व-कर्मचारी नहीं होने चाहिए), सेफ़ डिपॉज़िट वॉल्ट अभिरक्षक और लॉकर संचालन से संबंधित नहीं होने वाले एलएबी के एक अन्य कर्मचारी की उपस्थिति में किया जाएगा। सुरक्षित जमा लॉकर की सामग्री का मूल्यांकन एक स्वतंत्र मूल्यांकनकर्ता द्वारा किया जाएगा और अनुबंध X में दिए गए अनुसार क्षतिपूर्ति बॉन्ड में दर्ज किया जाएगा। दावेदार(ओं) या उनके विधिवत अधिकृत प्रतिनिधि(यों) क्षतिपूर्ति बॉण्ड प्रस्तुत करने के पश्चात् लॉकर की सामग्री निकाल सकते हैं। वसीयत का प्रोबेट, उत्तराधिकार प्रमाणपत्र , प्रबंधाधिकार पत्र या न्यायालय के आदेश / डिक्री आदि जैसे कानूनी दस्तावेजों के आधार पर निपटाए गए दावों के मामलों में क्षतिपूर्ति बॉण्ड देने की आवश्यकता नहीं होगी।

158. दिवंगत ग्राहक द्वारा एलएबी की सुरक्षित अभिरक्षा में रखे गए सामान को लेने के लिए उपर्युक्त पैरा 152 से 157 में निर्दिष्ट प्रक्रिया का पालन, *यथोचित परिवर्तनों सहित,* किया जाएगा। हालांकि, ऐसे मामलों में अनुबंध IX में दिया गया माल-सूची प्रपत्र उपयोग किया जाएगा।

ई.3 दावों के प्रस्तुतीकरण की प्रक्रिया का मानकीकरण

159. एलएबी दावों और अन्य दस्तावेजों को प्राप्त करने के लिए अनुबंध III से अनुबंध X में दिए गए प्रारूपों के अनुसार मानकीकृत प्रपत्र का उपयोग करेगा।

160. दिवंगत ग्राहक द्वारा रखे गए जमा खातों / सुरक्षित जमा लॉकर / सुरक्षित अभिरक्षा में रखे गए सामान के संबंध में दावों के निपटान के लिए आवश्यक मानकीकृत प्रपत्र और अन्य दस्तावेज़ दावेदार(ओं) की सुविधा के लिए सभी शाखाओं के साथ-साथ एलएबी की वेबसाइट पर भी उपलब्ध कराए जाएँगे। इसके अलावा, एलएबी अपनी वेबसाइट पर दावेदार द्वारा प्रस्तुत किए जाने वाले दस्तावेज़ों की सूची और विभिन्न परिदृश्यों में दावों के निपटान के लिए अपनाई जाने वाली प्रक्रिया भी प्रदर्शित करेगा।

161. दावेदार को पावती के बदले में किसी भी शाखा में दावा दर्ज करने की अनुमति दी जाएगी। यदि दावेदार द्वारा दावा संसाधित करने के लिए सभी आवश्यक दस्तावेज़ प्रस्तुत कर दिए गए हैं, तो एलएबी इस संबंध में एक पुष्टिकरण भी जारी करेगा। हालांकि, किसी भी लंबित या अधूरे / गलत दस्तावेज़ों की स्थिति में, एलएबी दावे की प्राप्ति की पावती देते समय दावेदार को ऐसे दस्तावेज़ों की सूची के बारे में सूचित करेगा। बाद में सभी आवश्यक दस्तावेज़ जमा करने पर, एलएबी दावेदार को एक पुष्टिकरण जारी करेगा कि दावे की प्रक्रिया के लिए सभी आवश्यक दस्तावेज़ प्राप्त हो गए हैं।

162. एलएबी ऐसे दावों को ऑनलाइन दाखिल करने की सुविधा प्रदान कर सकता है। दावेदार द्वारा आवश्यक दस्तावेजों के साथ दावा प्रपत्र अपलोड करने पर, एलएबी उचित माध्यमों से पावती / पुष्टि भेजेगा और दावे की स्थिति को ऑनलाइन ट्रैक करने की सुविधा भी उपलब्ध कराएगा। ऐसे मामलों में, यदि एलएबी को दावेदार से प्रस्तुतिकरण / सत्यापन के लिए मूल दस्तावेज की आवश्यकता होती है, तो उसे अपनी किसी भी शाखा में ऐसा करने की अनुमति दी जाएगी।

ई.4 दावों के समाधान के लिए समय सीमा

163. एलएबी, दावे से संबंधित सभी आवश्यक दस्तावेज़ प्राप्त होने की तारीख से 15 कैलेंडर दिनों की अवधि के भीतर, दिवंगत ग्राहक के जमा खातों के संबंध में दावे का निपटान करेगा।

164. सुरक्षित जमा लॉकर / सुरक्षित अभिरक्षा में रखे सामान के मामले में, एलएबी सभी आवश्यक दस्तावेज़ प्राप्त होने के 15 कैलेंडर दिनों के भीतर दावे का प्रसंस्करण करेगा और लॉकर / सुरक्षित अभिरक्षा में रखे सामान की माल-सूची बनाने की तारीख निर्धारित करने के लिए दावेदार(ओं) के साथ संपर्क करेगा।

ई.5 दावों के निपटान में देरी के लिए मुआवजा

165. यदि कोई जमा से संबंधित दावा उपर्युक्त पैरा 163 में निर्दिष्ट समय-सीमा के भीतर निपटाया नहीं जाता है, तो एलएबी दावेदार(ओं) को ऐसी देरी के कारणों की सूचना देगा। इसके अलावा, एलएबी के कारण हुई देरी के मामलों में, देरी की अवधि के लिए देय निपटान राशि पर प्रचलित एलएबी दर + 4 प्रतिशत प्रति वर्ष की न्यूनतम दर से ब्याज के रूप में एलएबी द्वारा मुआवजा दिया जाएगा। बकाया राशि और प्रचलित बैंक दर की गणना के लिए संदर्भ तिथि, दावेदार से सभी आवश्यक दस्तावेज़ प्राप्त होने की तिथि होगी।

166. सुरक्षित जमा लॉकर / सुरक्षित अभिरक्षा में रखे सामान से संबंधित दावों के लिए, उन मामलों में जहाँ एलएबी उपर्युक्त पैरा 164 में निर्दिष्ट समय-सीमा का पालन नहीं करता है, बैंक को दावेदार(ओं) को प्रत्येक दिन की देरी के लिए ₹5,000 की दर से मुआवजा देना होगा।

ई.6 एकल स्वामित्व प्रतिष्ठान के जमा खातों के संबंध में दावों का निपटान

167.एकल स्वामित्व प्रतिष्ठान के नाम पर रखी गई जमाराशियों के संबंध में भी नामांकन सुविधा उपलब्ध है। तदनुसार, एलएबी को ऐसे खातों के संबंध में दावों के निपटान की प्रक्रिया का पालन करना चाहिए, जैसा कि ऊपर नामिती / उत्तरजीविता खंड वाले खातों के लिए / बिना नामिती / उत्तरजीविता खंड वाले खातों के लिए, जैसा लागू हो, निर्धारित की गई है।

ई.7 भारत के बाहर जारी 'मृत्यु का प्रमाण' दस्तावेज़ के प्रमाणीकरण के तरीके

168.भारत के बाहर किसी ग्राहक के निधन से संबंधित मामलों में, 'मृत्यु का प्रमाण' दस्तावेज़ देश के बाहर किसी प्राधिकारी द्वारा जारी किया जाता है। ऐसे मामलों में, एलएबी 'मृत्यु का प्रमाण' के लिए जारी किए गए दस्तावेज़ की मूल प्रमाणित प्रति स्वीकार करेगा, जिसे जारी करने वाले देश में निम्नलिखित में से किसी एक तरीके से प्रमाणित किया गया हो:

(1) भारत में पंजीकृत अनुसूचित स्थानीय क्षेत्र बैंकों की विदेशी शाखाओं के प्राधिकृत अधिकारी; या

(2) विदेशी बैंकों की शाखाएं जिनके साथ भारतीय बैंकों के कोरस्पॉन्डेंट बैंकिंग संबंध हैं; या

(3) न्यायालय के मजिस्ट्रेट या न्यायाधीश या नोटरी पब्लिक; या

(4) जिस देश में जारी किया गया है, वहां के भारतीय दूतावास / वाणिज्य दूतावास द्वारा दूतावासीकृत; या

(5) अपॉस्टिल किया हुआ।

ई.8 ग्राहक जागरूकता और प्रचार-प्रसार

169. एलएबी अपने ग्राहकों के बीच नामांकन सुविधा / उत्तरजीविता खंड के लाभों के बारे में जागरूकता फैलाना जारी रखेगा और दावों के निपटान की प्रक्रिया के साथ-साथ इन सुविधाओं का व्यापक प्रचार-प्रसार करेगा।

अध्याय VIII – जिम्मेदार ऋण आचरण

ए. ऋण एवं अग्रिम के लिए मुख्य तथ्य विवरण (केएफएस)

170. निम्नलिखित निदेश एलएबी द्वारा प्रदान किए गए सभी नए खुदरा और एमएसएमई मीयादी ऋण उत्पादों पर लागू होंगे जो 1 अक्टूबर, 2024 या उसके बाद स्वीकृत किए जाएं, जिसमें मौजूदा ग्राहकों को दिए जाने वाले नए लोन भी शामिल हैं। क्रेडिट कार्ड प्राप्य-राशि को नीचे दिए गए प्रावधानों से छूट प्राप्त है:

(1)एलएबी सभी संभावित उधारकर्ताओं को ऋण करार निष्पादित करने से पहले सुविचारित निर्णय लेने में मदद करने के लिए, अनुबंध XI में दिए गए मानकीकृत प्रारूप के अनुसार केएफएस प्रदान करेगा। केएफएस ऐसे उधारकर्ताओं द्वारा समझी जाने वाली भाषा में लिखा जाएगा। केएफएस की विषय-वस्तु उधारकर्ता को समझाई जाएगी और यह पावती प्राप्त की जाएगी कि उन्होंने इसे समझ लिया है।

(2)केएफएस को एक अद्वितीय प्रस्ताव संख्या के साथ प्रदान किया जाएगा और इसकी वैधता अवधि, सात दिनों या उससे अधिक की अवधि वाले ऋणों के लिए कम से कम तीन कार्य दिवसों की होगी, और सात दिनों से कम की अवधि वाले ऋणों के लिए एक कार्य दिवस की होगी।

स्पष्टीकरण: वैधता अवधि से तात्पर्य उस अवधि से है जो एलएबी द्वारा केएफएस प्रदान किए जाने के बाद, उधारकर्ता के पास ऋण की शर्तों पर सहमत होने के लिए उपलब्ध होती है। यदि उधारकर्ता वैधता अवधि के दौरान सहमत हो जाता है, तो एलएबी केएफएस में निर्दिष्ट ऋण की शर्तों से बाध्य रहेगा।

(3)केएफएस में वार्षिक प्रतिशत दर (एपीआर) की गणना पत्रक और ऋण की अवधि के दौरान ऋण परिशोधन अनुसूची भी शामिल होगी। एपीआर में एलएबी द्वारा लगाए गए सभी प्रभार शामिल होंगे। एक काल्पनिक ऋण के लिए एपीआर की गणना और परिशोधन अनुसूची के प्रकटीकरण के उदाहरण नीचे दिए गए हैं:

(i) खुदरा और एमएसएमई ऋणों के लिए एपीआर की गणना का विवरण

क्र. सं.	पैरामीटर	विवरण
1	संस्वीकृत ऋण राशि (रुपये में) (केएफएस टेम्पलेट की क्र.सं. 2 – अनुबंध XI का भाग 1)	20,000

2	ऋण अवधि (वर्षों / महीनों / दिनों में) (केएफएस टेम्पलेट की क्र.सं. 4 – अनुबंध XI का भाग 1)	
ए)	असमानीकृत आवधिक ऋणों के मामले में मूलधन के भुगतान के लिए किश्तों की संख्या	-
बी)	ईपीआई का प्रकार प्रत्येक ईपीआई की राशि (रुपयों में) और ईपीआई की संख्या (उदाहरण के लिए, मासिक किश्तों के मामले में ईएमआई की संख्या) (केएफएस टेम्पलेट की क्र.सं. 5 – अनुबंध XI का भाग 1)	मासिक 970 24
सी)	पूंजीकृत ब्याज, यदि कोई हो, के भुगतान के लिए किश्तों की संख्या	-
डी)	संस्वीकृत-पश्चात पुनर्भुगतान की शुरुआत (केएफएस टेम्पलेट की क्र.सं. 5 – अनुबंध XI का भाग 1)	30 दिन
3	ब्याज दर का प्रकार (स्थिर या अस्थायी या हाइब्रिड) (केएफएस टेम्पलेट की क्र.सं. 6 – अनुबंध XI का भाग 1)	स्थिर
4	ब्याज दर (केएफएस टेम्पलेट की क्र.सं. 6 – अनुबंध XI का भाग 1)	15%
5	संस्वीकृत तिथि पर प्रचलित दर के अनुसार ऋण की संपूर्ण अवधि के दौरान वसूल की जाने वाली कुल ब्याज राशि (रुपयों में)	3,274
6	देय प्रभार/शुल्क (रुपये में) *नोट: जहाँ ऐसे प्रभार संस्वीकृति से पहले निर्धारित नहीं किए जा सकते, एलएबी उच्चतम सीमा का उल्लेख कर सकता है*	400
ए	एलएबी को देय (केएफएस टेम्पलेट की क्र.सं. 8ए -अनुबंध XI का भाग 1)	240
बी	एलएबी के माध्यम से तृतीय-पक्ष को देय (केएफएस टेम्पलेट की क्र.सं. 8बी – अनुबंध XI का भाग 1)	160
7	निवल संवितरित राशि (1-6) (रुपयों में)	19,600
8	उधारकर्ता द्वारा देय कुल राशि (1 और 5 का योग) (रुपये में)	23,274*
9	वार्षिक प्रतिशत दर- प्रभावी वार्षिकीकृत ब्याज दर (प्रतिशत में) (केएफएस टेम्पलेट की क्र.सं. 9 - अनुबंध XI का भाग 1) *नोट: आईआरआर दृष्टिकोण और घटती शेषराशि विधि का उपयोग करके निवल संवितरित राशि पर गणना की गई*	17.07%

10	शर्तों और नियमों के अनुसार संवितरण अनुसूची	विस्तृत अनुसूची प्रदान की जाएगी
11	किस्त और ब्याज के भुगतान की देय तिथि	दिन-माह-वर्ष

* विस्तृत पुनर्भुगतान अनुसूची के तहत दिए गए किस्तों की कुल राशि से गणना की गई पुनर्भुगतान राशि मेंअंतर, अर्थात, ₹ 23, 280 (= 970 * 24) बनाम ₹ 23, 274 (₹ 20,000 (ऋण राशि) + ₹ 3,274 (ब्याज प्रभार) के तहत (8) में उल्लिखित का कारण विस्तृत पुनर्भुगतान अनुसूची के तहत ₹ 969.73 को ₹ 970 में पूर्णांकित करना है।

(ii) उपर्युक्त परिकल्पित ऋण के लिए समीकृत मासिक किश्त के अंतर्गत उदाहरणार्थ पुनर्भुगतान अनुसूची:

किस्त संख्या	**बकाया मूलधन (रूपये में)**	**मूलधन (रुपये में)**	**ब्याज (रुपये में)**	**किस्त (रुपये में)**
1	20,000	720	250	970
2	19,280	729	241	970
3	18,552	738	232	970
4	17,814	747	223	970
5	17,067	756	213	970
6	16,310	766	204	970
7	15,544	775	194	970
8	14,769	785	185	970
9	13,984	795	175	970
10	13,189	805	165	970
11	12,384	815	155	970
12	11,569	825	145	970
13	10,744	835	134	970
14	9,909	846	124	970

15	9,063	856	113	970
16	8,206	867	103	970
17	7,339	878	92	970
18	6,461	889	81	970
19	5,572	900	70	970
20	4,672	911	58	970
21	3,761	923	47	970
22	2,838	934	35	970
23	1,904	946	24	970
24	958	958	12	970

(4) तृतीय-पक्षकार सेवा प्रदाताओं की ओर से एलएबी द्वारा वास्तविक आधार पर उधारकर्ताओं से वसूले गए प्रभार, जैसे कि बीमा प्रभार, विधिक प्रभार आदि, भी एपीआर का हिस्सा होंगे और उनका प्रकटीकरण अलग से किया जाएगा। सभी मामलों में जहाँ भी एलएबी ऐसे प्रभारों की वसूली में शामिल होता है, वहाँ प्रत्येक भुगतान के लिए रसीदें और संबंधित दस्तावेज़ उधारकर्ता को उचित समय के भीतर प्रदान किए जाएँगे।

(5) केएफएस में जिन शुल्कों, प्रभारों आदि का उल्लेख नहीं है, उन्हें एलएबी उधारकर्ता से ऋण की अवधि के दौरान किसी भी चरण में, उधारकर्ता की स्पष्ट सहमति के बिना वसूल नहीं कर सकता।

(6) केएफएस को ऋण करार के हिस्से के रूप में प्रदर्शित किए जाने वाले सारांश बॉक्स के रूप में भी शामिल किया जाएगा।

बी. ऋण खातों में दंडात्मक प्रभार

171. एलएबी को 1 अप्रैल, 2024 से प्राप्त सभी नए ऋणों पर दंडात्मक प्रभार लगाने के लिए निम्नलिखित निर्देशों का पालन करना होगा। मौजूदा ऋणों के मामले में, नए दंड शुल्क व्यवस्था में स्विचओवर 30 जून, 2024 से लागू होगा। ये अनुदेश एलएबी द्वारा दी जाने वाली सभी ऋण सुविधाओं पर लागू होंगे।

(1) उधारकर्ता द्वारा ऋण संविदा की महत्वपूर्ण शर्तों व नियमों के अनुपालन न करने पर, यदि कोई दंड लगाया जाता है, तो उसे 'दंडात्मक प्रभार' के रूप में माना जाएगा और उसे 'दंडात्मक ब्याज' के रूप में नहीं लगाया जाएगा, जो अग्रिम पर लगाए गए ब्याज की दर में जोड़ा जाता है। दंडात्मक प्रभार

का पूंजीकरण नहीं किया जाएगा, अर्थात, ऐसे प्रभारों पर कोई और ब्याज नहीं लगाया जाएगा। हालांकि, इससे ऋण खाते में ब्याज की चक्रवृद्धि की सामान्य प्रक्रिया प्रभावित नहीं होगी। इसलिए, एलएबी अदत्त ब्याज (अदत्त ईएमआई सहित) पर संविदागत ब्याज दर पर सुधार होने की तारीख तक ब्याज लगा सकता है, न कि दंडात्मक ब्याज दर पर।

नोट:

(i) महत्वपूर्ण नियम और शर्तें, यदि पहले से परिभाषित नहीं हैं, तो एलएबी की ऋण नीति के अनुसार परिभाषित की जाएंगी और वे एक ऋण श्रेणी से दूसरी श्रेणी में, और साथ ही, प्रत्येक ऋणदाता द्वारा अपने स्वयं के मूल्यांकन के आधार पर भिन्न हो सकती हैं।

(ii) उधारकर्ता द्वारा पुनर्भुगतान में चूक भी ऋण पुनर्भुगतान संविदा की महत्वपूर्ण शर्तों और नियमों का एक प्रकार का अनुपालन न करना है और ऐसी चूक के लिए, यदि कोई दंड लगाया जाता है, तो वह केवल दंडात्मक प्रभार के रूप में लगाया जाएगा, न कि दंडात्मक ब्याज के रूप में। ऐसे दंडात्मक प्रभार उचित होंगे और ऋणदाताओं द्वारा उनके बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति के अनुसार गैर-भेदभावपूर्ण तरीके से केवल चूक की गई राशि पर ही लगाए जाएंगे। इसके अलावा, यह सुनिश्चित किया जाएगा कि दंडात्मक प्रभार का पूंजीकरण न हो, अर्थात ऐसे प्रभारों पर कोई और ब्याज नहीं लगाया जाएगा।

(iii) पूर्व में बकाया दंडात्मक प्रभार की राशि पर अतिरिक्त / नए दंडात्मक प्रभार नहीं लगाए जा सकते।

(iv) एलएबी, दंडात्मक प्रभार पर जीएसटी की प्रयोज्यता के संबंध में, केंद्रीय अप्रत्यक्ष कर एवं सीमाशुल्क बोर्ड (सीबीआईसी) द्वारा जारी अनुदेशों और स्पष्टीकरणों (यदि कोई हो) का पालन करेगा।

(v) बीजी के आह्वान / एलसी के भुगतान दायित्व के कारण उत्पन्न निधिक सुविधा की स्थिति में, एलएबी अपनी ऋण हामीदारी नीति के अनुसार संबंधित ऋण जोखिम प्रीमियम को ध्यान में रखते हुए अंतरण राशि पर उपयुक्त ब्याज दर लगा सकता है। हालांकि, देय तिथि के भीतर उधारकर्ता द्वारा भुगतान नहीं करने के कारण उस निधिक सुविधा पर दंड, यदि कोई हो, केवल दंडात्मक प्रभार के रूप में लगाया जा सकता है, न कि दंडात्मक ब्याज के रूप में।

(vi) एनपीए खातों के संबंध में, आय निर्धारण नहीं करने के विशिष्ट उद्देश्य के लिए, दंडात्मक प्रभार को उस सीमा तक प्रतिवर्तित कर दिया जाएगा जहाँ तक यह वसूला नहीं गया है।

हालाँकि, यह एलएबी के प्रति उधारकर्ता की कुल देयता का हिस्सा होगा, जब तक कि इसे एलएबी के बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति के अनुसार माफ नहीं कर दिया जाता।

(vii) एलएबी 'अनुसूची 14: अन्य आय' में ग्राहकों से वसूले गए शुल्कों और प्रभारों, जिसमें दंडात्मक प्रभार शामिल हैं, का प्रकटीकरण करेगा।

(2) एलएबी ब्याज दर में कोई अतिरिक्त घटक शामिल नहीं करेगा और इन अनुदेशों का अक्षरशः अनुपालन सुनिश्चित करेगा।

(3) एलएबी ऋणों पर दंडात्मक प्रभार या समान प्रकृति के प्रभारों पर, चाहे जो भी नाम से बुलाए जाएँ, बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति तैयार करेगा।

(4) दंडात्मक प्रभार की मात्रा किसी विशिष्ट ऋण / उत्पाद श्रेणी में भेदभावपूर्ण न होकर, उचित और ऋण संविदा की महत्वपूर्ण शर्तों व नियमों का अनुपालन नहीं करने के अनुरूप होनी चाहिए।

नोट:

(i) दंडात्मक प्रभार, एक ही उत्पाद श्रेणी के भीतर ऋण की राशि के आधार पर भिन्न हो सकते हैं और एलएबी उपर्युक्त शर्तों का पालन करते हुए दंडात्मक प्रभार की एक उपयुक्त संरचना अपना सकता है। किसी विशेष ऋण / उत्पाद श्रेणी के भीतर दंडात्मक प्रभार की संरचना उधारकर्ता के वर्गों की परवाह किए बिना एक समान होनी चाहिए।

(ii) यद्यपि दंडात्मक प्रभार के लिए कोई ऊपरी सीमा / उच्चतम सीमा निर्धारित नहीं की गई है, एलएबी को दंडात्मक प्रभार पर अपनी बोर्ड-अनुमोदित नीति तैयार करते समय यह ध्यान रखना चाहिए कि दंडात्मक प्रभार लगाने का उद्देश्य अनिवार्य रूप से ऋण अनुशासन की भावना पैदा करना है और इस तरह के प्रभारों का उद्देश्य राजस्व बढ़ाने का साधन बनना नहीं है।

(5) 'व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को, कारोबार के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए' संस्वीकृत ऋणों के मामले में, महत्वपूर्ण नियमों व शर्तों के इसी प्रकार अनुपालन नहीं करने के लिए दंडात्मक प्रभार, गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं पर लागू दंडात्मक प्रभार से अधिक नहीं होना चाहिए।

(6) दंडात्मक प्रभार की राशि और कारण बैंक द्वारा ग्राहकों को अग्रिम रूप से ऋण करार और केएफएस में स्पष्ट रूप से प्रकट किया जाना चाहिए, साथ ही इसे एलएबी की वेबसाइट पर ब्याज दर और सेवा प्रभार के अंतर्गत भी प्रदर्शित किया जाना चाहिए। इसके अलावा, संस्वीकृति पत्र और ऋण

करार में एलएबी की वेबसाइट पर प्रदर्शित दंडात्मक प्रभार की अनुसूची का संदर्भ देना पर्याप्त नहीं होगा।

(7) जब भी उधारकर्ताओं को ऋण की महत्वपूर्ण शर्तों व नियमों का अनुपालन न करने पर अनुस्मारक भेजें जाते हैं, तो लागू दंडात्मक प्रभार की जानकारी दी जानी चाहिए। इसके अलावा, दंडात्मक प्रभार लगाने का कोई भी उदाहरण और उसका कारण भी सूचित किया जाना चाहिए।

सी. ऋणों पर पूर्व-भुगतान प्रभार

172.एलएबी **01 जनवरी 2026** या उसके बाद संस्वीकृत या नवीनीकृत किए गए ऋण और अग्रिम (मियादी ऋण के साथ-साथ मांग ऋण) पर पूर्व-भुगतान प्रभार लगाने के संबंध में निम्नलिखित निदेशों का पालन करेगा।

(1) व्यक्तियों को, सह-बाध्यताधारी(यों) के साथ या उसके बिना, कारोबार के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए दिए गए सभी अस्थायी दर वाले ऋणों पर, एलएबी पूर्व-भुगतान प्रभार नहीं लगाएगा।

(2) उपर्युक्त पैरा 172(1) में दिए गए निदेश, ऋणों के पूर्व-भुगतान के लिए उपयोग की गई निधि के स्रोत की परवाह किए बिना, आंशिक या पूर्ण रूप से, और किसी भी न्यूनतम परिबंधन अवधि के बिना लागू होंगे।

(3) उपर्युक्त निदेशों का दोहरे / विशेष दर (नियत और अस्थायी दर का संयोजन) वाले ऋणों पर लागू होना इस बात पर निर्भर करेगा कि क्या ऋण पूर्व-भुगतान के समय अस्थायी दर पर है।

(4) उपर्युक्त पैरा 172(1) में उल्लिखित के अलावा अन्य मामलों में, पूर्व-भुगतान प्रभार, यदि कोई हो, एलएबी की अनुमोदित नीति के अनुसार होगा। हालांकि, मियादी ऋण के मामले में, यदि एलएबी द्वारा पूर्व-भुगतान प्रभार लगाया जाता है, तो वह पूर्व-भुगतान की जा रही राशि पर आधारित होगा। नकदी ऋण / ओवरड्राफ्ट सुविधाओं के मामले में, सुविधा को नियत तारीख से पहले बंद करने पर पूर्व-भुगतान प्रभार संस्वीकृत सीमा से अधिक नहीं होने वाली राशि पर लगाया जाएगा।

(5) नकदी ऋण / ओवरड्राफ्ट सुविधाओं के मामले में, यदि उधारकर्ता ऋण करार में निर्दिष्ट अवधि से पहले एलएबी को सुविधा का नवीनीकरण न करने की अपनी मंशा की सूचना देता है, तो कोई पूर्व-भुगतान प्रभार लागू नहीं होगा, बशर्ते कि सुविधा नियत तारीख पर बंद हो जाती है।

(6) जहाँ पूर्व-भुगतान एलएबी के कहने पर किया जाता है, तो एलएबी कोई प्रभार नहीं लगाएगा।

(7) पूर्व-भुगतान प्रभारों की प्रयोज्यता या अन्यथा को संस्वीकृति पत्र और ऋण करार में स्पष्ट रूप से प्रकट किया जाएगा। इसके अतिरिक्त, उन ऋणों और अग्रिमों के मामले में जहाँ उपर्युक्त पैरा 170 के अनुसार केएफएस प्रदान किया जाना है, वहां इसका उल्लेख केएफएस में भी किया जाएगा। एलएबी द्वारा कोई भी पूर्व-भुगतान प्रभार जो इसके निर्दिष्ट अनुसार प्रकट नहीं किया गया हो, वसूल नहीं किया जाएगा।

(8) एलएबी ऋणों के पूर्व-भुगतान के समय, उन प्रभारों / शुल्क को, जो पहले उसके द्वारा माफ कर दिए गए थे, पूर्वव्यापी प्रभाव से नहीं लगाएगा।

डी. व्यक्तिगत ऋणों की चुकौती / निपटान पर चल / अचल संपत्ति दस्तावेजों को वापस करना

डी.1 संपत्ति दस्तावेजों को वापस करना

173. एलएबी ऋण खाते की पूरी चुकौती/निपटान के 30 दिनों की अवधि के भीतर सभी मूल चल / अचल संपत्ति दस्तावेज़ वापस करेगा और किसी भी रजिस्ट्री के साथ पंजीकृत ऋण-भार को हटाएगा।

174. उधारकर्ता को अपनी पसंद के अनुसार, या तो उस बैंकिंग आउटलेट/शाखा से जहाँ ऋण खाते की सर्विसिंग की गई थी, या एलएबी के किसी अन्य कार्यालय से जहाँ दस्तावेज़ उपलब्ध हैं, मूल चल / अचल संपत्ति दस्तावेज़ प्राप्त करने का विकल्प दिया जाएगा।

175.01 दिसंबर 2023 को या उसके बाद जारी किए गए ऋण संस्वीकृति पत्रों में मूल चल / अचल संपत्ति दस्तावेजों की वापसी की समय-सीमा और स्थान का उल्लेख किया जाएगा।

176. एकल उधारकर्ता या संयुक्त उधारकर्ताओं के आकस्मिक निधन की घटना से निपटने के लिए, एलएबी के पास विधिक वारिस(ओं) को मूल चल / अचल संपत्ति दस्तावेजों को वापस करने के लिए एक सुव्यवस्थित प्रक्रिया होनी चाहिए। ऐसी प्रक्रिया ग्राहक की जानकारी के लिए अन्य समान नीतियों और प्रक्रियाओं के साथ एलएबी की वेबसाइट पर प्रदर्शित की जाएगी।

डी.2 संपत्ति दस्तावेजों को वापस करने में देरी के लिए मुआवजा

177. एलएबी को उधारकर्ता को ऋण की पूर्ण चुकौती / निपटान के 30 दिनों के भीतर मूल चल / अचल संपत्ति दस्तावेजों को वापस करने में देरी होने या संबंधित रजिस्ट्री के साथ ऋण-भार संतुष्टि फॉर्म दाखिल करने में विफल रहने के कारणों की सूचना देनी चाहिए। यदि देरी एलएबी के कारण हुई है, तो उसे देरी के प्रत्येक दिन के लिए ₹5,000 की दर से उधारकर्ता को मुआवजा देना होगा।

178.मूल चल / अचल संपत्ति दस्तावेज़ों के, आंशिक रूप से या पूर्ण रूप से, खो जाने / क्षतिग्रस्त होने की स्थिति में, एलएबी उधारकर्ता को चल / अचल संपत्ति दस्तावेज़ों की अनुलिपि / प्रमाणित प्रतियां प्राप्त करने में सहायता करेगा और उपर्युक्त पैरा 177 में इंगित मुआवजे का भुगतान करने के अलावा, संबंधित लागतें भी वहन करेगा। हालांकि, ऐसे मामलों में, एलएबी के पास यह प्रक्रिया पूरी करने के लिए 30 दिनों का अतिरिक्त समय उपलब्ध होगा और विलंबित अवधि का दंड उसके बाद (अर्थात, कुल 60 दिनों की अवधि के बाद) लगाया जाएगा।

179. इस खंड के तहत दिए गए निदेश उन सभी मामलों पर लागू होंगे जहाँ मूल चल / अचल संपत्ति के दस्तावेज़ों की वापसी 1 दिसंबर, 2023 या उसके बाद होनी है। साथी ही, इस निदेश के तहत प्रदान किया गया मुआवजा, उधारकर्ता के किसी भी लागू कानून के अनुसार अन्य मुआवजा प्राप्त करने के अधिकारों पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना होगा।

ई. दिवंगत उधारकर्ताओं की अन्य आस्तियों को उनके विधिक वारिसों को वापस करना

180. एलएबी दिवंगत उधारकर्ता की अन्य आस्तियों को वापस करने के लिए, शामिल राशि की परवाह किए बिना, विधिक अभ्यावेदन पर जोर नहीं देगा। हालांकि, एलएबी ऐसे मामलों में दिवंगत उधारकर्ता के विधिक वारिस(ओं) से उत्तराधिकार प्रमाणपत्र मांग सकता है जहाँ विवाद हों और सभी विधिक वारिस एलएबी को क्षतिपूर्ति करने पर सहमत न हों, या कुछ अन्य असाधारण मामलों में जहाँ एलएबी को दावेदार / दावेदारों के उधारकर्ता के एकमात्र विधिक वारिस(ओं) होने की सच्चाई पर उचित संदेह हो।

एफ. सोने और चांदी संपार्श्विक पर उधार देने से संबंधित पहलु

181.इस खंड के तहत दिए गए निदेश **1 अप्रैल 2026** से लागू होंगे।

182.भारतीय रिज़र्व बैंक (स्थानीय क्षेत्र बैंक – ऋण सुविधाएं) निदेश 2025 (इसके बाद इस भाग में 'नीति' के रूप में संदर्भित) के तहत सोने और चांदी संपार्श्विक पर उधार देने की नीति / नीति के तहत तैयार की गई मानक संचालन प्रक्रियाएं (एसओपी) आचरण से संबंधित निम्नलिखित पहलुओं को कवर करेंगी:

(1) सोने या चांदी से बने आभूषण, गहने या सिक्कों की परख करने की प्रक्रिया (इस भाग के लिए "पात्र संपार्श्विक");

(2) सोने और चांदी के पारखी या मूल्यांकनकर्ता को नियुक्त करने के लिए मानदंड / अर्हताएं;

(3) नीलामी प्रक्रिया, जिसमें *अन्य बातों के साथ-साथ,* पात्र संपार्श्विक की नीलामी के लिए कारक घटना और उधारकर्ता को नीलामी सूचना देने की समय-सीमा निर्दिष्ट की गई हो;

(4) नीलामी का तरीका;

(5) नीलामी से पहले ऋण निपटान के लिए उधारकर्ता(ओं) / विधिक वारिस(ओं) को अनुमत नोटिस अवधि;

(6) नीलामीकर्ताओं का पैनल तैयार करना;

(7) गिरवी रखी गई पात्र संपार्श्विक के खो जाने की स्थिति में या संपार्श्विक की वापसी या नीलामी के समय सहित आंतरिक लेखापरीक्षा या अन्यथा के दौरान पात्र संपार्श्विक की मात्रा या शुद्धता में किसी भी गिरावट या विसंगति की स्थिति में, पालन की जाने वाली प्रक्रिया और ऐसे मामलों में उधारकर्ता(ओं) / विधिक वारिस(ओं) को भुगतान किए जाने वाले उचित मुआवजे और इसे लागू करने के लिए समय-सीमा, आदि।

एफ.1 सोने और चांदी संपार्श्विक की परख और मूल्यांकन के लिए प्रक्रिया का मानकीकरण

183. एलएबी, जो पात्र संपार्श्विक पर ऋण प्रदान करता है या प्रदान करने की मंशा रखता है, उसे यह सुनिश्चित करना चाहिए कि सोने और चांदी संपार्श्विक की शुद्धता, उसका वजन (सकल और निवल दोनों), आदि की परख करने के लिए एक मानकीकृत प्रक्रिया लागू की जाए। इस प्रक्रिया को सभी परख करने की प्रक्रियाओं के लिए, उसकी सभी शाखाओं में समान रूप से अपनाया जाना चाहिए।

184. एलएबी अपनी वेबसाइट पर पात्र संपार्श्विक में सोने और चांदी की सामग्री के निवल वजन के निर्धारण के लिए अपनाई गई पद्धति और एलटीवी अनुपात के निर्धारण के लिए पात्र संपार्श्विक में सोने और चांदी की सामग्री का मूल्य निर्धारण करने हेतु उपयोग की जाने वाली कीमत प्रदर्शित करेगा।

185. एलएबी यह सुनिश्चित करेगा कि ऋण संस्वीकृत करते समय संपार्श्विक की परख करने के समय उधारकर्ता(ओं) की उपस्थिति हो। परख करने की प्रक्रिया के हिस्से के रूप में स्टोन के वजन, फास्टनिंग आदि से संबंधित कटौतियों को उधारकर्ता(ओं) को समझाया जाएगा और विवरणों को नीचे दिए गए पैरा 189 के अनुसार जारी किए जाने वाले प्रमाणपत्र में शामिल किया जाएगा।

186. गिरवी रखने के बाद, सोने या चांदी संपार्श्विक के खो जाने से संबंधित मामले और आंतरिक लेखापरीक्षा के दौरान या अन्यथा, संपार्श्विक की वापसी या नीलामी के समय पाई गई मात्रा या शुद्धता में कोई भी क्षरण या विसंगति को दर्ज किया जाएगा और उधारकर्ता(ओं) / विधिक वारिस(ओं) को तुरंत सूचित किया जाएगा। नीति या एसओपी के अनुसार प्रतिपूर्ति या मुआवजा करने की प्रक्रिया को भी उधारकर्ता(ओं) / विधिक वारिस(ओं) को सूचित किया जाएगा।

एफ.2 दस्तावेज़ों और संचार का मानकीकरण

187.एलएबी की सभी शाखाओं में दस्तावेज़ीकरण मानकीकृत किया जाएगा।

188.ऋण करार में प्रतिभूति के रूप में रखी गई पात्र संपार्श्विक का विवरण, ऐसे संपार्श्विक का मूल्य, नीलामी प्रक्रिया का विवरण और पात्र संपार्श्विक की नीलामी के लिए उत्तरदायी परिस्थितियाँ, नीलामी आयोजित होने से पहले उधारकर्ता को ऋण की अदायगी या निपटान के लिए दी जाने वाली नोटिस अवधि, ऋण की पूर्ण अदायगी या निपटान पर गिरवी रखी गई पात्र संपार्श्विक को वापस करने की समय-सीमा, गिरवी रखी गई पात्र संपार्श्विक की नीलामी से अधिशेष, यदि कोई हो, की धन-वापसी और अन्य आवश्यक विवरण शामिल होंगे। उधारकर्ता द्वारा देय सभी लागू प्रभार, जिसमें परख करने, नीलामी आदि से संबंधित प्रभार शामिल हैं, ऋण करार और केएफएस में स्पष्ट रूप से शामिल किए जाएँगे।

189. एलएबी, पात्र संपार्श्विक स्वीकार करते समय, संपार्श्विक की परख करने के संबंध में अपने पत्र-शीर्ष पर एक प्रमाणपत्र या ई-प्रमाणपत्र अनुलिपि में तैयार करेगा और उसमें शुद्धता (कैरेट के संदर्भ में); गिरवी रखी गई पात्र संपार्श्विक का सकल वजन; उसमें सोने या चांदी की सामग्री का निवल वजन और स्टोन, लाक, मिश्र धातु, स्ट्रिंग्स, फास्टनिंग आदि के वजन से संबंधित कटौती, यदि कोई हो; संपार्श्विक में पाई गई कोई भी क्षति, टूट-फूट या दोष; संपार्श्विक की छवि; और संस्वीकृति के समय निर्धारित संपार्श्विक का मूल्य भारतीय रिज़र्व बैंक (स्थानीय क्षेत्र बैंक – ऋण सुविधाएं) निदेश 2025 में निर्दिष्ट सोने और चांदी संपार्श्विक के मूल्यांकन और परख करने संबंधी अनुदेशों के अनुसार) शामिल होगा। प्रमाणपत्र या ई-प्रमाणपत्र की एक प्रति ऋण दस्तावेजों के हिस्से के रूप में रखी जाएगी और दूसरी प्रति उधारकर्ता को उनकी पावती के तहत दी जाएगी।

190.उधारकर्ता के साथ सभी संचार, विशेष रूप से ऋण की शर्तें व नियम या अन्य महत्वपूर्ण संचार जो उधारकर्ता या एलएबी के हित को प्रभावित करते हैं, क्षेत्र की भाषा में या उधारकर्ता द्वारा चुनी गई भाषा में होंगे। अशिक्षित उधारकर्ता के लिए, महत्वपूर्ण नियम व शर्तें एक ऐसे साक्षी की उपस्थिति में समझाई जाएँगी, जो एलएबी का कर्मचारी नहीं होगा।

एफ.3 संपार्श्विक का भंडारण और रखरखाव

191. एलएबी यह सुनिश्चित करेगा कि उसकी प्रत्येक शाखा में, जहाँ सोने या चांदी संपार्श्विक पर ऋण संस्वीकृत किए जाते हैं, वहां आवश्यक बुनियादी ढाँचा तथा सुविधाएँ मौजूद हो और उचित सुरक्षा उपाय किए जाएँ। यह भी सुनिश्चित किया जाएगा कि सोने और / या चांदी संपार्श्विक केवल उसकी शाखाओं में और केवल उसके कर्मचारियों द्वारा ही संभाली जाए।

192. एलएबी संपार्श्विक का केवल अपनी उन शाखाओं में ही संग्रहण करेगा जहाँ उसके कर्मचारी कार्यरत हैं और जिनमें सोने तथा चांदी का संग्रहण करने के लिए उपयुक्त सेफ डिपॉजिट वॉल्ट हैं। सामान्यतः, ऐसी शाखाओं द्वारा ऐसे ऋण नहीं दिए जाने चाहिए जिनके पास गिरवी रखी गई पात्र संपार्श्विक के भंडारण के लिए उपयुक्त सुरक्षित सुविधा नहीं है।

193.गिरवी रखी गई पात्र संपार्श्विक को एक शाखा से दूसरी शाखा में केवल नीचे दिए गए पैरा 202 के तहत अनुमत के रूप में, या शाखा(ओं) के स्थानांतरण या बंद होने की स्थिति में, या एलएबी द्वारा अपनी नीति के अनुसार निर्धारित प्रक्रिया के अनुसार असाधारण कारणों से ही परिवहन किया जा सकता है।

194. एलएबी समय-समय पर पात्र संपार्श्विक के भंडारण के लिए प्रणालियों की पर्याप्तता की समीक्षा करेगा, संबंधित स्टाफ का प्रशिक्षण आयोजित करेगा और यह सुनिश्चित करने के लिए सभी प्रक्रियाओं की आंतरिक लेखापरीक्षा करेगा कि इनका सख्ती से पालन किया जाता है।

195.आंतरिक लेखापरीक्षा के हिस्से के रूप में, एलएबी उसके पास गिरवी रखे गए सोने और चांदी संपार्श्विक का समय-समय पर आकस्मिक सत्यापन करेगा और उसका रिकॉर्ड रखेगा। ऋण करार में एक खंड शामिल किया जाएगा जिसके तहत ऋण की अवधि के दौरान उधारकर्ता(यों) की अनुपस्थिति में भी गिरवी रखे गए पात्र संपार्श्विक की परख करने सहित आकस्मिक सत्यापन करने के लिए उनकी सहमति प्राप्त की जाएगी। ऋण संस्वीकृत करते समय इस पहलू को विशेष रूप से उधारकर्ता को सूचित किया जाएगा।

एफ.4 भुगतान के बाद संपार्श्विक को वापस करना

196. एलएबी, उधारकर्ता(ओं) / विधिक वारिस(ओं) को, ऋण की पूर्ण चुकौती या निपटान के बाद उसी दिन, लेकिन किसी भी स्थिति में यह अधिकतम सात कार्य दिवसों की अवधि से अधिक नहीं होना चाहिए, गिरवी रखी गई पात्र संपार्श्विक को वापस करेगा।

197.उधारकर्ता(ओं) / विधिक वारिस(ओं) को गिरवी रखी गई पात्र संपार्श्विक को वापस करते समय, उधारकर्ता की संतुष्टि के अंतर्गत प्रमाणपत्र में दिए गए विवरणों (ऊपर दिए गए पैरा 189 के अनुसार) के अनुसार उसकी शुद्धता का सत्यापन किया जाएगा।

एफ.5 नीलामी प्रक्रिया में पारदर्शिता

198. एलएबी को नीलामी प्रक्रिया शुरू करने से पहले, उधारकर्ता(ओं) / विधिक वारिस(ओं) को, जैसा भी लागू हो, उपलब्ध संचार माध्यमों के माध्यम से ऋण की बकाया राशि का भुगतान करने या निपटान करने के लिए पर्याप्त सूचना देनी चाहिए। दोनों ही परिदृश्यों में सूचना और उसकी पावती की एक प्रति

रिकॉर्ड में रखी जाएगी। यदि ऋणदाता पूरी कोशिश करने के बावजूद और सार्वजनिक सूचना जारी करने के बाद भी उधारकर्ता(ओं) / विधिक वारिस(ओं) का पता लगाने में असमर्थ है, तो वह नीलामी कर सकता है, बशर्ते कि सार्वजनिक सूचना की तारीख से एक महीने की अवधि समाप्त हो चुकी हो।

199. एलएबी एक पारदर्शी नीलामी प्रक्रिया लागू करेगा, जिसमें *अन्य बातों के साथ-साथ*, कम से कम दो समाचार पत्रों में, एक क्षेत्रीय भाषा में और दूसरा राष्ट्रीय दैनिक में विज्ञापन जारी करके जनता को नीलामी की घोषणा शामिल होगी।

200.गिरवी रखी गई पात्र संपार्श्विक की नीलामी एलएबी द्वारा केवल अपने आवश्यक अनुभवी और / या प्रशिक्षित कर्मचारी या अपनी नीति के अनुसार एलएबी द्वारा पैनल में शामिल नीलामीकर्ता के माध्यम से ही की जाएगी। जिन मामलों में नीलामी एलएबी द्वारा अपने कर्मचारियों के माध्यम से आयोजित की जाती है, उनमें आवधिक आधार पर क्षेत्रीय / नियंत्रक अधिकारियों द्वारा आकस्मिक दौरे, आंतरिक लेखापरीक्षा के अंतर्गत कवरेज, आदि जैसे आवश्यक सुरक्षा उपाय लागू किए जाएँगे।

201. एलएबी नीलामी के समय सोने और चांदी संपार्श्विक के लिए एक आरक्षित मूल्य घोषित करेगा, जो उसके वर्तमान मूल्य के 90 प्रतिशत से कम नहीं होगा।

बशर्ते कि यदि नीलामी दो बार विफल हो जाती है, तो उसके वर्तमान मूल्य के 85 प्रतिशत से कम नहीं होने वाला आरक्षित मूल्य अपनाया जाएगा।

202. पहली नीलामी उसी जिले में भौतिक रूप से आयोजित की जाएगी जिसमें ऋण देने वाली शाखा स्थित है। हालांकि, पहली नीलामी विफल होने की स्थिति में, एलएबी आसपास के जिले में नीलामी आयोजित कर सकता है या ऑनलाइन नीलामी आयोजित कर सकता है।

203. नीति के रूप में, किसी भी संभावित हितों के टकराव को न होने देने को सुनिश्चित करने के लिए, एलएबी या उसके संबंधित पक्षकार नीलामियों में भाग नहीं लेंगे।

204. नीलामी के बाद, एलएबी अनिवार्य रूप से नीलामी में प्राप्त मूल्य और उधारकर्ता(ओं) / विधिक वारिस(ओं) के समायोजित बकायाराशि का पूरा विवरण प्रदान करेगा। सोने या चांदी संपार्श्विक की नीलामी से प्राप्त अधिशेष, यदि कोई हो, को पूर्ण नीलामी प्राप्य-राशि की प्राप्ति की तारीख से अधिकतम सात कार्य दिवसों के भीतर उधारकर्ता(ओं) / विधिक वारिस(ओं) को वापस किया जाएगा। कमी, यदि कोई हो, को एलएबी ऋण करार की शर्तों के अनुसार वसूल कर सकता है।

एफ.6 मुआवज़ा

205. ऋण की अवधि के दौरान एलएबी द्वारा गिरवी रखी गई पात्र संपार्श्विक की कोई भी क्षति होने पर, मरम्मत की लागत एलएबी द्वारा वहन की जाएगी।

206. गिरवी रखी गई पात्र संपार्श्विक का नुकसान होने और / या आंतरिक लेखापरीक्षा के दौरान या अन्यथा, संपार्श्विक को वापस करने या नीलामी के समय पाई गई मात्रा या शुद्धता में गिरावट या विसंगति से उत्पन्न किसी भी नुकसान पर, एलएबी उधारकर्ता(ओं) / विधिक वारिस(ओं) को उपयुक्त रूप से मुआवजा देगा।

207.उधारकर्ता द्वारा ऋण की पूरी चुकौती या निपटान के बाद गिरवी रखी गई संपार्श्विक को वापस करने में देरी होने पर, जहाँ देरी एलएबी के कारण हुई हैं, एलएबी उपर्युक्त पैरा 196 में निर्दिष्ट समय-सीमा से परे देरी के प्रत्येक दिन के लिए ₹5,000 की दर से उधारकर्ता(ओं) / विधिक वारिस(ओं) को मुआवजा देगा। यदि देरी एलएबी के कारण नहीं हुई है, तो वह ऐसी देरी के कारण उधारकर्ता(ओं) / विधिक वारिस(ओं) को सूचित करेगा। इसके अलावा, जहाँ उधारकर्ता(ओं) / विधिक वारिस(ओं) ऋण की पूर्ण चुकौती या निपटान के बाद गिरवी रखी गई पात्र संपार्श्विक को वापस लेने के लिए एलएबी से संपर्क नहीं करता है, तो एलएबी उधारकर्ता(ओं) / विधिक वारिस(ओं) को पत्र, ईमेल या एसएमएस, ईमेल और मोबाइल नंबर बैंक के साथ पंजीकृत होने पर, के माध्यम से आवधिक अनुस्मारक जारी करेगा।

208.इस निदेश के तहत प्रदान किया गया मुआवजा, उधारकर्ता / कानूनी वारिस के किसी भी लागू कानून के अनुसार कोई अन्य मुआवजा प्राप्त करने के अधिकारों पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना होगा।

एफ.7 अदावाकृत सोने और / या चांदी संपार्श्विक

209. ऋण की पूर्ण चुकौती या निपटान की तारीख से दो वर्ष से अधिक समय तक एलएबी के पास गिरवी रखे गए सोने और / या चांदी संपार्श्विक को अदावाकृत माना जाएगा। एलएबी ऐसे अदावाकृत सोने और/या चांदी संपार्श्विक के संबंध में उधारकर्ता(ओं) / विधिक वारिस(ओं) का पता लगाने के लिए समय-समय पर विशेष अभियान चलाएगा।

210. अर्ध-वार्षिक अंतराल पर समीक्षा के लिए, अदावाकृत सोने और चांदी संपार्श्विक पर एक रिपोर्ट ग्राहक सेवा समिति या बोर्ड के समक्ष, जैसा भी मामला हो, प्रस्तुत की जाएगी।

एफ.8 अन्य अनुदेश

211. एलएबी सोने या चांदी संपार्श्विक पर ऋण को बढ़ावा देने के लिए अवास्तविक दावे वाले भ्रामक विज्ञापन जारी करने से परहेज़ करेगा।

212. एलएबी यह सुनिश्चित करेगा कि पात्र संपार्श्विक पर ऋणों को लेने और / या वसूली के लिए सभी व्यवस्थाएँ रिज़र्व बैंक द्वारा जारी आउटसोर्सिंग और वसूली प्रथाओं पर लागू निदेशों के अनुपालन में हों।

213. विवेकपूर्ण संबंधी पहलुओं के लिए, एलएबी भारतीय रिज़र्व बैंक (स्थानीय क्षेत्र बैंक – ऋण सुविधाएं) निदेश 2025 के 'सोने और चांदी संपार्श्विक पर उधार देना' अध्याय में निहित अनुदेशों द्वारा निर्देशित होगा।

जी. सूक्ष्म वित्त उधारकर्ताओं के प्रति आचरण

जी.1 सामान्य

214. इस निदेश के आधार पर उचित व्यवहार संहिता (एफपीसी) एलएबी द्वारा अपने बोर्ड के अनुमोदन से लागू की जाएगी। एफपीसी को एलएबी द्वारा अपने सभी शाखाओं और अपनी वेबसाइट पर प्रदर्शित किया जाएगा। एफपीसी उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में जारी की जानी चाहिए।

215. सूक्ष्म वित्त ऋणों के लिए ऋण करार मानक रूप में होगा, जो उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होगा।

216. एलएबी उधारकर्ता को ऋण कार्ड प्रदान करेगा जिसमें निम्नलिखित शामिल होंगे:

(1) ऐसी जानकारी जो उधारकर्ता की पर्याप्त रूप से पहचान करती हो;

(2) मूल्य निर्धारण पर सरलीकृत तथ्य-पत्रक;

(3) ऋण से जुड़े अन्य सभी नियम व शर्तें;

(4) एलएबी द्वारा प्राप्त सभी चुकौती, जिसमें किश्तें शामिल हैं, और अंतिम उन्मोचन की पावती; और

(5) शिकायत निवारण प्रणाली का विवरण, जिसमें एलएबी के नोडल अधिकारी का नाम और संपर्क नंबर शामिल है।

217. ऋण कार्ड में सभी प्रविष्टियाँ ऐसी भाषा में होनी चाहिए जिसे उधारकर्ता समझता हो।

218. गैर-क्रेडिट उत्पादों का निर्गम उधारकर्ताओं की पूर्ण सहमति से किया जाएगा और ऐसे उत्पादों की शुल्क संरचना उधारकर्ता को ऋण कार्ड में स्पष्ट रूप से सूचित की जाएगी।

जी.2 सूक्ष्म वित्त ऋणों के मूल्य निर्धारण के संचालन पहलु

219.सूक्ष्म वित्त ऋणों पर कोई पूर्व-भुगतान प्रभार नहीं लगाया जाएगा। यदि कोई प्रभार हो, तो विलंबित भुगतान के लिए वह बकाया राशि पर लगाया जाएगा, न कि पूरी ऋण राशि पर।

220. एलएबी अपने सभी कार्यालयों में, उसके द्वारा जारी साहित्य (सूचना पुस्तिकाएँ / पैम्फलेट) में और अपनी वेबसाइट पर सूक्ष्म वित्त ऋणों पर वसूले जाने वाले न्यूनतम, अधिकतम और औसत ब्याज दरों को प्रमुखता से प्रदर्शित करेगा। यह जानकारी पर्यवेक्षी रिटर्न में भी शामिल की जाएगी और पर्यवेक्षी संवीक्षा के अधीन होगी।

221. ब्याज दर या किसी अन्य प्रभार में किसी भी परिवर्तन की सूचना उधारकर्ता को पहले से दी जाएगी और ये परिवर्तन केवल भविष्यलक्षी प्रभाव से ही लागू होंगे।

222. अपने जागरूकता अभियानों के हिस्से के रूप में, एसआरओ / अन्य उद्योग संघ किसी जिले में काम करने वाले अपने सदस्यों द्वारा सूक्ष्म वित्त ऋणों पर लगाई जाने वाली ब्याज दरों की सीमा प्रकाशित कर सकते हैं। एसआरओ / अन्य उद्योग संघ अपने सदस्यों को अतिब्याजी दरें वसूलने के विरुद्ध भी जागरूक कर सकते हैं।

223. रिज़र्व बैंक सूक्ष्म वित्त ऋणों पर एलएबी द्वारा वसूले जाने वाले ब्याज के संबंध में जानकारी भी उपलब्ध कराएगा।

जी.3 स्टाफ का प्रशिक्षण

224. एलएबी के पास कर्मचारियों के आचरण और उनकी भर्ती, प्रशिक्षण और निगरानी के लिए एक बोर्ड-अनुमोदित नीति होगी। यह नीति, *अन्य बातों के साथ-साथ,* स्टाफ के लिए न्यूनतम अर्हताएं निर्धारित करेगी और ग्राहकों के साथ व्यवहार करने के लिए आवश्यक प्रशिक्षण उपकरण प्रदान करेगी। कर्मचारियों को दिया जाने वाला प्रशिक्षण ग्राहकों के प्रति उचित व्यवहार को विकसित करने वाले कार्यक्रमों को भी शामिल करेगा। ग्राहकों के प्रति कर्मचारियों का आचरण भी उनके मुआवजा मैट्रिक्स में उचित रूप से शामिल किया जाएगा।

225. क्षेत्र (फील्ड) स्टाफ को परिवार की आय और मौजूदा कर्ज के संबंध में आवश्यक पूछताछ करने के लिए प्रशिक्षित किया जाएगा।

226. उधारकर्ताओं को दिया जाने वाला प्रशिक्षण, यदि कोई हो, निःशुल्क होगा।

जी.4 सूक्ष्म वित्त ऋणों की वसूली

227. एलएबी, चुकौती संबंधी कठिनाइयों का सामना कर रहे उधारकर्ताओं की पहचान करने, ऐसे उधारकर्ताओं के साथ संवाद स्थापित करने और उन्हें उपलब्ध आश्रय के बारे में आवश्यक मार्गदर्शन प्रदान करने के लिए एक तंत्र स्थापित करेगा।

228. वसूली उधारकर्ता और एलएबी द्वारा पारस्परिक रूप से तय किए गए नामित / केंद्रीय नामित स्थान पर की जाएगी। हालांकि, यदि उधारकर्ता दो या अधिक लगातार मौकों पर नामित / केंद्रीय नामित स्थान पर उपस्थित होने में विफल रहता है, तो क्षेत्र स्टाफ को उधारकर्ता के निवास या कार्यस्थल पर वसूली करने की अनुमति होगी।

229. एलएबी या उसका एजेंट वसूली के लिए किसी भी कठोर तरीके का सहारा नहीं लेगा। ऊपर उल्लेख की गई बातों के सामान्य इस्तेमाल को सीमित किए बिना, निम्नलिखित प्रथाओं को कठोर माना जाएगा:

(1) धमकीपूर्ण या अपमानजनक भाषा का उपयोग

(2) उधारकर्ता को लगातार कॉल करना और/या सुबह 9:00 बजे से पहले और शाम 6:00 बजे के बाद कॉल करना

(3) उधारकर्ता के रिश्तेदारों, मित्रों या सहकर्मियों को परेशान करना

(4) उधारकर्ताओं के नाम का प्रकाशन

(5) उधारकर्ता या उनके परिवार/संपत्ति/प्रतिष्ठा को नुकसान पहुँचाने के लिए हिंसा या अन्य समान साधनों का प्रयोग या प्रयोग करने की धमकी

(6) उधारकर्ता को कर्ज की मात्रा या चुकौती न करने के परिणामों के बारे में गुमराह करना।

230.एलएबी के पास वसूली से संबंधित शिकायतों के निवारण के लिए एक समर्पित तंत्र होना चाहिए। इस तंत्र का विवरण ऋण संवितरण के समय उधारकर्ता को प्रदान किया जाएगा।

जी.5 सूक्ष्म वित्त ऋणों की वसूली के लिए वसूली एजेंटों की नियुक्ति

231. वसूली एजेंटों से तात्पर्य ऐसी एजेंसियों और इन एजेंसियों के कर्मचारियों से होगा जिन्हें एलएबी अपने उधारकर्ताओं से बकाया वसूली के लिए नियुक्त करता है।

232. एलएबी के पास वसूली एजेंटों को नियुक्त करने के लिए एक सम्यक जांच प्रक्रिया होगी, जिसमें, *अन्य बातों के साथ-साथ,* वसूली प्रक्रिया में शामिल व्यक्तियों को शामिल किया जाएगा। एलएबी यह सुनिश्चित करेगा कि उनके द्वारा नियुक्त वसूली एजेंट अपने कर्मचारियों के पूर्व-आचरण का सत्यापन करें, जिसमें पुलिस सत्यापन भी शामिल होगा। एलएबी यह भी तय करेगा कि पूर्व-आचरण का पुनः सत्यापन की आवधिकता कितनी होगी।

233. विधिवत सूचना और उपयुक्त प्राधिकार सुनिश्चित करने के लिए, एलएबी वसूली प्रक्रिया शुरू करते समय उधारकर्ता को वसूली एजेंटों का विवरण प्रदान करेगा। एजेंट के पास एलएबी या एजेंसी द्वारा जारी पहचान-पत्र के साथ-साथ नोटिस और प्राधिकार पत्र की एक प्रति भी होनी चाहिए। इसके अलावा, जहां वसूली प्रक्रिया के दौरान एलएबी द्वारा वसूली एजेंसी बदल दी जाती है, तो एलएबी द्वारा उधारकर्ता को परिवर्तन की सूचना देने के अलावा, नए एजेंट के पास अपने पहचान-पत्र के साथ-साथ नोटिस और प्राधिकार पत्र भी होना चाहिए।

234. नोटिस और प्राधिकार पत्र में अन्य विवरणों के साथ-साथ वसूली एजेंसी और एलएबी के संपर्क विवरण भी शामिल होंगे।

235. एलएबी द्वारा नियुक्त वसूली एजेंसियों का अद्यतन विवरण उसकी वेबसाइट पर भी प्रकाशित किया जाएगा।

एच. वसूली एजेंट रखने वाले एलएबी की जिम्मेदारियां

236. एलएबी को यह सख्ती से सुनिश्चित करेगा कि वे या उनके एजेंट अपने कर्ज वसूली के प्रयासों में किसी भी व्यक्ति के खिलाफ किसी भी प्रकार की, चाहे वह मौखिक हो या शारीरिक, धमकी या उत्पीड़न का सहारा न लें, जिसमें सार्वजनिक रूप से अपमानित करने या देनदारों के परिवार के सदस्यों, रेफरी और दोस्तों की गोपनीयता को भंग करने के इरादे से किए गए कृत्य, मोबाइल पर या सोशल मीडिया के माध्यम से अनुचित संदेश भेजना, धमकी भरी और / या गुमनाम कॉल करना, बकाया ऋणों की वसूली के लिए उधारकर्ता को लगातार कॉल करना और / या सुबह 8:00 बजे से पहले और शाम 7:00 बजे के बाद कॉल करना, झूठा और भ्रामक अभ्यावेदन देना, आदि शामिल है। यह निदेश सूक्ष्म वित्त ऋणों पर लागू नहीं होगा।

अध्याय IX – विविध

ए. लेनदेन का पूर्णांकन

237. सभी लेनदेन, जिसमें जमा पर ब्याज का भुगतान / अग्रिम पर ब्याज को लगाना शामिल है, को निकटतम रुपये में पूर्णांकन किया जाना चाहिए, अर्थात 50 पैसे और उससे अधिक के अंश को अगले उच्चतर रुपये में पूर्णांकन किया जाएगा और 50 पैसे से कम के अंश को अनदेखा किया जाएगा।

238. नकदी प्रमाणपत्रों की निर्गम कीमतों का भी इसी तरह पूर्णांकन किया जाना चाहिए। हालांकि, एलएबी यह सुनिश्चित करेगा कि ग्राहकों द्वारा जारी किए गए चेक / ड्राफ्ट जिनमें रुपये के अंश होते हैं, उन्हें उनके द्वारा अस्वीकार या अनादृत न किया जाए। एलएबी यह सुनिश्चित करेगा कि उनके उन स्टाफ सदस्यों के विरुद्ध उचित कार्रवाई की जाए, जिन्होंने रुपये के अंश वाले चेक / ड्राफ्ट को स्वीकार करने से इनकार किया है।

बी. केंद्रीय प्रत्यक्ष कर बोर्ड के अधिकारियों के साथ समन्वय

239.एलएबी आवश्यकता पड़ने पर कर अधिकारियों को आवश्यक सहायता / समन्वय प्रदान करेगा। इसके अतिरिक्त, एलएबी उन मामलों को अत्यंत गंभीरता से लेगा जहाँ उसका कोई स्टाफ आयकर अधिनियम के तहत दंडनीय अपराधों में किसी भी प्रकार से मिलीभगत या सहायता करता है। ऐसे मामलों में सामान्य आपराधिक कार्रवाई के अतिरिक्त उस स्टाफ के विरुद्ध विभागीय कार्रवाई भी की जाएगी।

अध्याय X – निरसन और अन्य प्रावधान

ए. निरसन और व्यावृत्ति

240. इस निदेश के जारी होने के साथ, स्थानीय क्षेत्र बैंकों पर लागू जिम्मेदार व्यावसायिक आचरण से संबंधित मौजूदा निदेश, अनुदेश और दिशानिदेश निरस्त हो गए हैं, जैसा कि 28 नवंबर 2025 के परिपत्र विवि.आरआरसी.आरईसी.302/33-01-010/2025-26 द्वारा सूचित किया गया है। इस निदेश के जारी होने से पहले निरस्त किए गए निदेश, अनुदेश और दिशानिदेश निरस्त ही रहेंगे।

241. ऐसे निरसन के बावजूद, निरस्त किए गए निदेशों, अनुदेशों, या दिशानिर्देशों के तहत की गई या की जाने वाली या आरंभ की गई कोई भी कार्रवाई उनके प्रावधानों द्वारा ही अभिशासित होती रहेगी। इन निरस्त सूचियों के अंतर्गत दिए गए सभी अनुमोदन या अभिस्वीकृतियाँ इस निदेश द्वारा अभिशासित मानी जाएँगी। इसके अलावा, इन निदेशों, अनुदेशों या दिशानिर्देशों को निरस्त करने से निम्न पर किसी भी प्रकार से प्रतिकूल प्रभाव नहीं पड़ेगा:

(1) इसके अंतर्गत अर्जित, उपार्जित या उपगत कोई भी अधिकार, दायित्व या देयता;

(2) इसके अंतर्गत किए गए किसी भी उल्लंघन के संबंध में कोई जुर्माना, जब्ती या दंड;

(3) किसी भी ऐसे अधिकार, विशेषाधिकार, दायित्व, देयता, जुर्माना, जब्ती या पूर्वोक्त दंड के संबंध में कोई जांच, विधिक कार्यवाही या उपचार; और ऐसी कोई भी जांच, विधिक कार्यवाही या उपचार शुरू किया जा सकता है, जारी रखा जा सकता है या लागू किया जा सकता है और ऐसा कोई भी जुर्माना, जब्ती या दंड लगाया जा सकता है जैसे कि इन निदेशों, अनुदेशों या दिशानिर्देशों को निरस्त नहीं किया गया हो।

बी. अन्य कानूनों के लागू होने पर रोक नहीं

242. इस निदेश के प्रावधान वर्तमान में लागू किसी अन्य कानून, नियम, विनियम या निदेश के प्रावधानों के अतिरिक्त होंगे, न कि उनके प्रतिकूल।

सी. व्याख्याएं

243. इस निदेश के प्रावधानों को प्रभावी करने के उद्देश्य से या इस निदेश के प्रावधानों के अनुप्रयोग या व्याख्या में किसी भी कठिनाई को दूर करने के लिए, रिज़र्व बैंक, यदि आवश्यक समझे, तो इसमें शामिल किसी भी मामले के संबंध में आवश्यक स्पष्टीकरण जारी कर सकता है और रिज़र्व बैंक द्वारा इस निदेश के किसी भी प्रावधान की दी गई व्याख्या अंतिम और बाध्यकारी होगी।

(वीणा श्रीवास्तव)

मुख्य महाप्रबंधक

अनुबंध I – माल-सूची के लिए प्रपत्र (मौजूदा)

बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 की धारा 45ZC की उप-धारा (3) तथा धारा 45ZE की उप-धारा (4) द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक को प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, भारतीय रिज़र्व बैंक यह निदेश देता है कि सुरक्षित अभिरक्षा में छोड़ी गई वस्तुओं को लौटाने से पूर्व तैयार की जाने वाली माल-सूची तथा सेफ्टी लॉकर की सामग्री निकालने की अनुमति देने से पूर्व तैयार की जाने वाली माल-सूची, क्रमशः नीचे दिए गए उपयुक्त प्रपत्रों में अथवा परिस्थितियों के अनुसार उनसे यथासंभव मिलते-जुलते रूप में होगी।

बैंकिंग कंपनी के पास सुरक्षित अभिरक्षा में छोड़ी गई वस्तुओं की माल-सूची का प्रपत्र

(बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 की धारा 45ZC(3))

निम्नलिखित माल-सूची, _____ शाखा में सुरक्षित अभिरक्षा में रखी गई उन वस्तुओं की है जिन्हें श्री/श्रीमती _____ (मृतक) ने दिनांक _____ के करार/रसीद के अंतर्गत जमा कराया था। यह माल-सूची आज दिनांक _____, माह _____, 20___ को तैयार की गई।

क्रम सं.	**सुरक्षित अभिरक्षा में रखी वस्तुओं का विवरण**	**अन्य पहचान संबंधी विवरण, यदि कोई हो**

उपरोक्त माल-सूची निम्नलिखित की उपस्थिति में तैयार की गई:

1. श्री/श्रीमती _____ (नामिती) अथवा श्री/श्रीमती _____ (अवयस्क नामिती की ओर से नियुक्त)

पता _____ पता _____

हस्ताक्षर _____ हस्ताक्षर _____

मैं, श्री/श्रीमती _____ (नामिती / अवयस्क नामिती की ओर से नियुक्त), उपरोक्त माल-सूची में वर्णित वस्तुओं तथा उक्त माल-सूची की एक प्रति प्राप्त होने की पुष्टि करता/करती हूँ।

श्री/श्रीमती _____ (नामिती) श्री/श्रीमती _____ (अवयस्क नामिती की ओर से नियुक्त)

हस्ताक्षर _____ हस्ताक्षर _____

दिनांक एवं स्थान _____ दिनांक एवं स्थान _____

बैंकिंग कंपनी से किराये पर लिए गए सेफ्टी लॉकर की सामग्री की माल-सूची का प्रपत्र

(बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 की धारा 45ZE(4))

निम्नलिखित माल-सूची सेफ्टी लॉकर सं. _____ की सामग्री की है, जो _____ के सेफ डिपॉजिट वॉल्ट में, _____ शाखा, _____ पर स्थित है।

* यह लॉकर श्री/श्रीमती _____ द्वारा उनके एकल नाम में किराये पर लिया गया था (मृतक)।

* यह लॉकर श्री/श्रीमती (i) _____ (मृतक), (ii) _____, (iii) _____ द्वारा संयुक्त रूप से किराये पर लिया गया था।

माल-सूची आज दिनांक _____, माह _____, 20___ को तैयार की गई।

क्रम सं.	**सेफ्टी लॉकर में रखी वस्तुओं का विवरण**	**अन्य पहचान संबंधी विवरण, यदि कोई हो**

माल-सूची तैयार करने के प्रयोजन से लॉकर तक पहुँच नामिती/जीवित संयुक्त किरायेदारों को इस प्रकार दी गई:

• उनके द्वारा लॉकर की चाबी प्रस्तुत किए जाने पर।

• अथवा उनके निदेश पर लॉकर तोड़कर खोलने के माध्यम से।

उपरोक्त माल-सूची निम्नलिखित की उपस्थिति में तैयार की गई:

1. श्री/श्रीमती _____ (नामिती) _____ (हस्ताक्षर)
पता _____

अथवा

1. श्री/श्रीमती _____ (नामिती) _____ (हस्ताक्षर)
पता _____

तथा

श्री/श्रीमती _____ _____ (हस्ताक्षर)
पता _____
श्री/श्रीमती _____ _____ (संयुक्त किरायेदारों के जीवित सदस्य के हस्ताक्षर)

2. साक्षी/साक्षियों का नाम, पता एवं हस्ताक्षर:

* मैं, श्री/श्रीमती _____ (नामिती)

* हम, श्री/श्रीमती _____ (नामिती), श्री/श्रीमती _____ तथा श्री/श्रीमती _____, संयुक्त किरायेदारों के जीवित सदस्य, उपरोक्त माल-सूची में वर्णित सेफ्टी लॉकर की सामग्री तथा उक्त माल-सूची की एक प्रति प्राप्त होने की पुष्टि करते हैं।

श्री/श्रीमती _____ (नामिती) श्री/श्रीमती _____ (जीवित सदस्य)

हस्ताक्षर _____ हस्ताक्षर _____

दिनांक एवं स्थान _____ श्री/श्रीमती _____ (जीवित सदस्य)

हस्ताक्षर _____

दिनांक एवं स्थान _____

(* जो लागू न हो उसे काट दें)

अनुबंध II - दावों का निपटान (मौजूदा निदेश)

A. सेफ़ डिपॉज़िट लॉकर / सेफ़ कस्टडी आर्टिकल सुविधा के मामले में ग्राहक की मृत्यु होने पर दावों का निपटान

1. बैंक के पास क्लेम (दावों) के निपटारे के लिए बोर्ड से मंज़ूर पॉलिसी होनी चाहिए। यह पॉलिसी रेगुलेटरी निर्देशों और IBA द्वारा बनाए गए, मृतक ग्राहकों के क्लेम के निपटारे के लिए 'मॉडल ऑपरेशनल प्रोसीजर' (MOP) के अनुरूप होनी चाहिए।

2. बैंक के पास नॉमिनेशन और सेफ़्टी लॉकर/सुरक्षित कस्टडी में रखी चीज़ों को नॉमिनी को सौंपने, और बैंकिंग रेगुलेशन एक्ट, 1949 की धारा 45 ZC से 45 ZF, बैंकिंग कंपनीज़ (नॉमिनेशन) रूल्स, 1985 और भारतीय संविदा अधिनियम और भारतीय उत्तराधिकार अधिनियम के संबंधित प्रावधानों के अनुसार दूसरे लोगों के क्लेम के नोटिस से सुरक्षा के लिए बोर्ड से मंज़ूर पॉलिसी होनी चाहिए।

3. यह पक्का करने के लिए कि सुरक्षित कस्टडी में रखी चीज़ें और लॉकर का सामान असली नॉमिनी को वापस किया जाए, और साथ ही मौत के सबूत की पुष्टि करने के लिए, बैंक लागू कानूनों और रेगुलेटरी निर्देशों के अनुसार अपने खुद के क्लेम फ़ॉर्मेट तैयार करेगा।

4. बैंक मृतक लॉकर किराएदारों से जुड़े क्लेम का निपटारा करेगा और लॉकर का सामान सर्वाइवर/नॉमिनी (जैसा भी मामला हो) को सौंप देगा। यह काम क्लेम मिलने की तारीख से 15 दिनों के भीतर किया जाएगा, बशर्ते जमाकर्ता की मौत का सबूत और नॉमिनेशन के आधार पर क्लेम करने वाले की सही पहचान बैंक की संतुष्टि के अनुसार पेश की जाए।

5. बैंक बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति को समय-समय पर, लगातार, मृतक लॉकर-किराएदारों/सुरक्षित कस्टडी अकाउंट वाले जमाकर्ताओं से जुड़े मिले क्लेम की संख्या और तय समय से ज़्यादा समय से पेंडिंग क्लेम की जानकारी, उनके कारणों के साथ देगा। बैंक बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति क्लेम के निपटारे की समीक्षा करेगी और यह पक्का करने के लिए सुझाव देगी कि क्लेम का निपटारा जल्द से जल्द हो, सिवाय तब जब अदालतों में कोई केस चल रहा हो या नॉमिनेशन के आधार पर असली क्लेम करने वाले की पहचान करने में कोई मुश्किल आ रही हो।

सेफ़ डिपॉज़िट लॉकर में रखी चीज़ों तक पहुँच / सुरक्षित कस्टडी में रखी चीज़ों की वापसी

6. अगर लॉकर लेने वाला अकेला व्यक्ति अपनी मौत के बाद लॉकर में रखी चीज़ों को लेने के लिए किसी व्यक्ति को नॉमिनी बनाता है, तो डेथ सर्टिफ़िकेट की जाँच और उस व्यक्ति की पहचान और असलियत की पुष्टि करने के बाद, बैंक उस नॉमिनी को लॉकर तक पहुँच देगा और तय तरीके से इन्वेंट्री (सामान की सूची) बनाने के बाद लॉकर में रखी चीज़ों को हटाने की इजाज़त देगा। अगर लॉकर संयुक्त रूप से लिया गया था और उसे संयुक्त हस्ताक्षर से ऑपरेट करने का निर्देश था, और लॉकर लेने वालों ने किसी अन्य व्यक्ति (व्यक्तियों) को नॉमिनी बनाया है, तो लॉकर लेने वालों में से किसी की मौत होने पर, बैंक तय तरीके से इन्वेंट्री बनाने के बाद बचे हुए लॉकर धारक(कों) और नॉमिनी(यों) को संयुक्त रूप से लॉकर तक पहुँच और उसमें रखी चीज़ों को हटाने की इजाज़त देगा। अगर लॉकर 'सर्वाइवरशिप क्लॉज़' (उत्तरजीविता प्रावधान) के साथ संयुक्त रूप से लिया गया था और लॉकर लेने वालों ने निर्देश दिया था कि लॉकर तक पहुँच "आइदर ऑर सर्वाइवर" (दोनों में से कोई एक या जीवित रहने वाला), "एनीवन ऑर सर्वाइवर" (कोई भी या जीवित रहने वाला) या "फ़ॉर्मर ऑर सर्वाइवर" (पहला व्यक्ति या जीवित रहने वाला) या बैंकिंग रेगुलेशन एक्ट, **1949** के प्रावधानों के तहत स्वीकार्य किसी अन्य सर्वाइवरशिप क्लॉज़ के अनुसार दी जाए, तो बैंक संयुक्त लॉकर धारकों में से एक या अधिक की मौत होने पर उस निर्देश का पालन करेगा।

7. तथापि लॉकर की वस्तुओं को लौटाने के पूर्व बैंकों को निम्नलिखित सावधानी बरतनी चाहिए :

(1) बैंक को उत्तरजीवी (उत्तरजीवियों) / नामिती (नामितियों) की पहचान स्थापित करने में तथा लॉकर के किरायेदार की मृत्यु के तथ्य को समुचित दस्तावेजी साक्ष्य प्राप्त करके सत्यापित करने के लिए उचित सावधानी तथा सतर्कता बरतनी चाहिए ।

(2) बैंक को यह जानने के लिए गंभीर प्रयास करना चाहिए कि क्या मृत व्यक्ति के लॉकर तक पहुंच देने से बैंक को रोकने वाला किसी सक्षम न्यायालय का आदेश है ।

(3) बैंकों को उत्तरजीवी (उत्तरजीवियों) / नामिती (नामितियों) को यह स्पष्ट करना चाहिए कि उन्हें केवल लॉकर के मृत किरायेदार के विधि वारिसों के न्यासी के रूप में लॉकर / सुरक्षित अभिरक्षा में रखी गई वस्तुओं तक पहुंच दी गयी है अर्थात् उन्हें इस तरह प्रदान की गयी पहुंच से उक्त उत्तरजीवी (उत्तरजीवियों) / नामिती (नामितियों) के विरुद्ध किसी व्यक्ति के अधिकार अथवा दावे पर प्रतिकूल प्रभाव नहीं पड़ेगा ।

बैंक की सुरक्षित अभिरक्षा में रखी गयी वस्तुओं की वापसी के लिए इसी तरह की क्रियाविधि का पालन करना चाहिए ।

8. बैंक यह पक्का करेगा कि जब किसी अवयस्क नॉमिनी की ओर से लॉकर का सामान निकालने की मांग की जाए, तो वह सामान ऐसे व्यक्ति को सौंपा जाए जो कानूनन उस अवयस्क की ओर से सामान लेने के लिए योग्य हो। इसके अलावा, बैंक दो स्वतंत्र गवाहों, बैंक के एक ऐसे अधिकारी (जो लॉकर सुविधा या सामान की सुरक्षित कस्टडी से जुड़ा न हो) और दावा करने वाले (जो नॉमिनी हो सकता है या अवयस्क की ओर से सामान लेने वाला व्यक्ति हो सकता है) की मौजूदगी में सामान की एक इन्वेंट्री (सूची) तैयार करेगा।

9. बैंक नॉमिनी (दावा करने वाले) या अवयस्क की ओर से सामान लेने के लिए योग्य व्यक्ति से (जैसा भी मामला हो) एक अलग बयान लेगा कि लॉकर या बैंक की सुरक्षित कस्टडी में मौजूद सारा सामान (जैसा भी मामला हो) उन्हें मिल गया है और लॉकर खाली है, और उन्हें नियमों के अनुसार किसी अन्य ग्राहक को लॉकर आवंटित करने पर कोई आपत्ति नहीं है।

10. मृत लॉकर किराएदार / सुरक्षित कस्टडी में सामान जमा करने वाले व्यक्ति के सर्वाइवर (जीवित बचे व्यक्ति) / नॉमिनी को एक्सेस देते समय, बैंक सक्सेशन सर्टिफिकेट, लेटर ऑफ़ एडमिनिस्ट्रेशन या प्रोबेट आदि दिखाने पर ज़ोर देने या सर्वाइवर / नॉमिनी से कोई इंडेम्निटी बॉन्ड या ज़मानत लेने से बच सकता है, बशर्ते नॉमिनेशन में कोई गड़बड़ी न हो। इस संबंध में, बैंक ऊपर दिए गए पैराग्राफ 17 के निर्देशों का ध्यान रखेगा।

11. ऐसे मामलों में जहाँ मृत लॉकर किराएदार ने कोई नॉमिनेशन नहीं किया था या जहाँ संयुक्त किराएदारों ने स्पष्ट सर्वाइवरशिप क्लॉज़ के ज़रिए एक या अधिक सर्वाइवर को एक्सेस देने का कोई मैंडेट नहीं दिया था, वहाँ बैंक मृत लॉकर किराएदार के कानूनी वारिस / कानूनी प्रतिनिधि को एक्सेस देने की सुविधा के लिए बोर्ड द्वारा मंज़ूर की गई पॉलिसी अपनाएगा। इस संबंध में, बैंक ऊपर दिए गए पैराग्राफ 17 के निर्देशों का ध्यान रखेगा।

बैंक की सुरक्षित अभिरक्षा में रखी गयी वस्तुओं की वापसी के लिए इसी तरह की क्रियाविधि का पालन करना चाहिए ।

अनुबंध III- नामिती(यों) / उत्तरजीविता खंड वाले खातों के लिए दावा प्रपत्र

जमा खातों में दावे के निपटान/सुरक्षित जमा लॉकरों की सामग्री की निर्मुक्ति/दिवंगत ग्राहक द्वारा सुरक्षित अभिरक्षा में रखी गई वस्तुओं की वापसी के लिए आवेदन पत्र

(नामांकन या उत्तरजीविता खंड के साथ संयुक्त खाते वाले मामले)

शाखा प्रबंधक दिनांक:
_____ बैंक
_____ शाखा

महोदया/ महोदय,

श्री/श्रीमती/कुमारी _____(*दिवंगत /लापता ग्राहक का नाम) के *जमा खातों में शेष राशि के भुगतान/सुरक्षित जमा लॉकरों की सामग्री की निर्मुक्ति/ द्वारा सुरक्षित अभिरक्षा में रखी गई वस्तुओं की वापसी के लिए *नामिती/उत्तरजीवी के रूप में दावा

मैं/हम _____ (नामिती(यों)/ उत्तरजीवी(यों)) एतद्द्वारा घोषणा करता/करती /करते हूँ/ हैं कि मैं/हम श्री/श्रीमती/कुमारी _____ (दिवंगत/लापता ग्राहक का नाम), जिनकी मृत्यु _____ को हो गई/_____ से लापता/ जिनका पता नहीं चल रहा है, द्वारा रखे गए *जमा खातों/सुरक्षित जमा लॉकरों/सुरक्षित अभिरक्षा में रखी वस्तुओं में *नामिती/ उत्तरजीवी/ नाबालिग नामिती/ उत्तरजीवी के संरक्षक के रूप में नियुक्त हैं।

2. मैं/हम दिवंगत ग्राहक के बारे में आवश्यक जानकारी नीचे प्रस्तुत करते हैं:

(ए) मृत्यु का दिनांक और स्थान _____

(बी) मृत्यु प्रमाण पत्र संख्या _____ दिनांक _____ प्राधिकारी _____ (प्रति संलग्न) का विवरण। (सत्यापन के लिए मूल प्रस्तुत किया जाना है)

(सी) आयु (मृत्यु का दिनांक पर) : _____ वर्ष

(डी) वैवाहिक स्थिति (मृत्यु का दिनांक पर) : विवाहित / अविवाहित / विधवा(विधुर)

(ई) पता: _____
शहर/ जिला: _____ पिन: _____ राज्य: _____ देश: _____

3. मैं/हम, इसलिए, नामिती(यों)/ उत्तरजीवी(यों)/ नाबालिग नामिती/ उत्तरजीवी की ओर से संरक्षक के रूप में जमा खातों में उपार्जित ब्याज सहित शेष राशि के भुगतान/सुरक्षित जमा लॉकरों की सामग्री

देना/दिवंगत ग्राहक द्वारा सुरक्षित अभिरक्षा में रखी गई वस्तुओं की वापसी के लिए नीचे दिए गए विवरण के अनुसार अपना दावा प्रस्तुत करते हैं:

ए. जमा खाते

क्र. सं.	**जमाराशि की प्रकृति (एसबी/सीए/टीडी, आदि.)**	**खाता संख्या**	**राशि**	**परिपक्वता का दिनांक (टीडी के मामले में)**
1.				
2.				
3.				
4.				
कुल				

बी. सुरक्षित जमा लॉकर संख्या _____ धारिता का तरीका: _____

सामग्री का विवरण (यदि ज्ञात हो): _____

सी. सुरक्षित अभिरक्षा सामग्री रसीद संख्या _____

सामग्री का विवरण (यदि ज्ञात हो): _____

4. नामिती(यों)/ उत्तरजीवी(यों) का विवरण:

4.1 मैं/हम बैंक से अनुरोध करता/ करती/ करते हूँ/ हैं कि दिवंगत के जमा खातों में देय शेष राशि (आवश्यक समायोजन, सेट-ऑफ, यदि कोई हो, करने के बाद) नीचे दिए गए खाते(खातों) में अंतरित कर दी जाए:

क्र. सं.	**नामिती(यों)/ उत्तरजीवी(यों) का विवरण**		**मोबाइल नंबर**	**ईमेल पता**	**बैंक का नाम, खाता प्रकार और संख्या, और आईएफएससी विवरण**
	नाम	**पता**			
1					
2					
3					
4					

4.2 मैं/हम बैंक से अनुरोध करता/ करती/ करते हूँ/ हैं कि *सुरक्षित जमा लॉकरों/ सुरक्षित अभिरक्षा में रखी गई सामग्री को निम्नलिखित व्यक्तियों को वापस कर दिया जाए:

क्र. सं.	नामिती(यों)/ उत्तरजीवी(यों) का विवरण		मोबाइल नंबर	ईमेल पता
	नाम	पता		
1				
2				
3				
4				

4.3 नाबालिग नामिती(यों)/ उत्तरजीवी(यों) के लिए, ऐसे नामिती(यों)/ उत्तरजीवी(यों) और उसके प्राकृतिक/ विधिक संरक्षक का नाम नीचे दिया गया है:

क्र. सं.	नाबालिग नामिती(यों)/ उत्तरजीवी(यों) का नाम	जन्म दिनांक	संरक्षक का नाम	नाबालिग के साथ संबंध	संरक्षक का पता	संरक्षक का मोबाइल नंबर और ईमेल पता
1						
2						

5. मैं/हम वचन देता/ देती/ देते हूँ/ हैं कि

(i) मैं/हम उपर्युक्त राशि/ सामग्री को वास्तविक लाभार्थी(यों) के न्यासी के रूप में प्रत्ययी क्षमता में धारण/प्राप्त करूंगा/करूंगी/करेंगे तथा मेरे/हमारे साथ किया गया कोई भी निपटाराउनके अधिकारों को प्रभावित नहीं करेगा।

(ii) उपर्युक्त *खाते/ सुरक्षित जमा लॉकर/ सुरक्षित अभिरक्षा वस्तुएं किसी विवाद का विषय नहीं हैं तथा मुझे/हमें दावा करने से या बैंक को मेरे/हमारे पक्ष में या अन्यथा दावे का निपटान करने से रोकने वाला कोई न्यायालय आदेश नहीं है।

(iii) मैं/हम बैंक को ग्रहणाधिकार और सेट-ऑफ के अपने अधिकार का प्रयोग करने के लिए अधिकृत करता/करती हूँ/ करते हैं और तदनुसार, दिवंगत द्वारा ली गई क्रेडिट सुविधाओं के संबंध में बैंक को देय बकाया राशि या बैंक को देय किसी अन्य देय राशि को, दिवंगत द्वारा उपर्युक्त खाते(खातों) में रखी गई शेष राशि से काटने के लिए अधिकृत करता/करती हूँ/ करते हैं।

6. मैंने/हमने अपने/ हमारे दावे के निपटान के प्रयोजन से निम्नलिखित दस्तावेज संलग्न किए हैं:

□ *मृत्यु प्रमाण पत्र (दिवंगत ग्राहक का)/ प्रथम सूचना रिपोर्ट (एफआईआर) और पुलिस प्राधिकारियों द्वारा जारी लापता रिपोर्ट (लापता व्यक्ति के मामले में)

☐ दावा करने वाले नामिती(यों)/ उत्तरजीवी(यों) की पहचान और पते के समर्थन में आधिकारिक रूप से वैध दस्तावेज़।[1]

7. ऊपर उल्लेख किए गए तथ्य मेरी/हमारी सर्वोत्तम जानकारी और विश्वास के अनुसार सत्य एवं सही हैं।

8. * नामिती(यों)/ उत्तरजीवी(यों) का/के नाम और हस्ताक्षर, जो देय शेष राशि/ सुरक्षित जमा लॉकर/ सुरक्षित अभिरक्षा में रखी सामग्री प्राप्त करेंगे :

क्र. सं.	**नामिती(यों)/ उत्तरजीवी(यों)/ नाबालिग नामिती के संरक्षक का नाम**	**हस्ताक्षर/ अंगूठे का निशान** [2]
1		
2		
3		
4		

साक्षी का नाम और पता (दावेदार(रों) द्वारा अंगूठे का निशान लगाने की स्थिति में):

साक्षी के हस्ताक्षर:

*(जो भी लागू न हो उसे काट दें)

कार्यालय उपयोग के लिए

(बैंक द्वारा अपनी आधिकारिक आवश्यकता के अनुसार तैयार किया जा सकता है)

[1] "आधिकारिक रूप से वैध दस्तावेज" (ओवीडी) का अर्थ है पासपोर्ट, ड्राइविंग लाइसेंस, आधार संख्या का प्रमाण, भारत के चुनाव आयोग द्वारा जारी मतदाता पहचान पत्र, राज्य सरकार के अधिकारी द्वारा विधिवत हस्ताक्षरित नरेगा द्वारा जारी जॉब कार्ड और राष्ट्रीय जनसंख्या रजिस्टर द्वारा जारी पत्र जिसमें नाम और पते का विवरण हो।

[2] यदि दावेदार हस्ताक्षर करने में असमर्थ है, तो वह बैंक के किसी ज्ञात गवाह की उपस्थिति में अंगूठे का निशान लगा सकता/ सकती है।

अनुबंध IV - नामिती / उत्तरजीविता खंड रहित खातों के लिए दावा प्रपत्र

जमा खातों में दावे के निपटान/सुरक्षित जमा लॉकरों की सामग्री देना/दिवंगत ग्राहक द्वारा सुरक्षित अभिरक्षा में रखी गई वस्तुओं की वापसी के लिए आवेदन पत्र

(नामांकन या उत्तरजीविता खंड के साथ संयुक्त खाते के अलावा अन्य मामले)

शाखा प्रबंधक दिनांक:
_____ बैंक
_____ शाखा

महोदया/ महोदय,

*** श्री/श्रीमती/कुमारी _____ (दिवंगत/लापता ग्राहक का नाम)जमा खातों में शेष राशि के भुगतान /सुरक्षित जमा लॉकर की सामग्री देना/ द्वारा सुरक्षित अभिरक्षा में रखी गई वस्तुओं की वापसी के लिए दावा**

मैं/हम _____ (दावेदार) एतद्द्वारा घोषणा करता/करती हूँ/ करते हैं कि मैं/हम श्री/श्रीमती/कुमारी _____ (दिवंगत/लापता ग्राहक का नाम), जिनकी मृत्यु _____ को हो गई/_____ से लापता/ जिनका पता नहीं चल रहा है, द्वारा रखे गए *जमा खातों/सुरक्षित जमा लॉकर/सुरक्षित अभिरक्षा में वस्तुओं के दावेदार हैं।

2. मैं/हम दिवंगत ग्राहक के बारे में आवश्यक जानकारी नीचे प्रस्तुत करता/करती हूँ/ करते हैं:

(ए) मृत्यु का दिनांक और स्थान _____

(बी) मृत्यु प्रमाण पत्र संख्या _____ दिनांक _____ प्राधिकारी _____ (प्रति संलग्न) का विवरण। (सत्यापन के लिए मूल प्रस्तुत किया जाना है)

(सी) आयु (मृत्यु का दिनांक पर) : _____ वर्ष

(डी) वैवाहिक स्थिति (मृत्यु का दिनांक पर) : विवाहित / अविवाहित / विधवा(विधुर)

(ई) पता: _____
शहर/ जिला: _____ पिन: _____ राज्य: _____ देश: _____

(एफ) धर्म: _____

उल्लेख करें कि उत्तराधिकार का कौन सा कानून लागू होता है _____ (हिंदू**,** मुसलमान**,** आदि)

(जी) दिवंगत के उत्तराधिकारी(यों) का नाम, **रिश्ता और आयु :**

क्र. सं.	नाम और पता	आयु	रिश्ता	मोबाइल नंबर और ईमेल पता	क्या अस्वीकरण/अनापत्ति पत्र पर हस्ताक्षर किए गए हैं (हां/ नहीं)
1					
2					
3					
4					

(एच) नाबालिग उत्तराधिकारी(यों) के मामले में, प्राकृतिक संरक्षक/ विधिक संरक्षक का विवरण:

क्र. सं.	नाबालिग उत्तराधिकारी का नाम	जन्म का दिनांक	संरक्षक का नाम	नाबालिग के साथ संबंध	संरक्षक का पता	संरक्षक का मोबाइल नंबर और ईमेल पता
1						
2						

3. मैं/हम, इसलिए, जमा खातों में उपार्जित ब्याज सहित शेष राशि के भुगतान/सुरक्षित जमा लॉकरों की सामग्री की निर्मुक्ति/दिवंगत ग्राहक द्वारा सुरक्षित अभिरक्षा में रखी गई वस्तुओं की वापसी के लिए नीचे दिए गए विवरण के अनुसार अपना/अपना दावा प्रस्तुत करता/करती हूं/ करते हैं:

ए. जमा खाते

क्र. सं.	जमाराशि की प्रकृति (एसबी/सीए/टीडी, आदि.)	खाता संख्या	राशि	परिपक्वता का दिनांक (टीडी के मामले में)
1.				
2.				
3.				
4.				
कुल				

बी. सुरक्षित जमा लॉकर संख्या _____ धारिता का तरीका: _____

सामग्री का विवरण (यदि ज्ञात हो): _____

सी. सुरक्षित अभिरक्षा सामग्री रसीद संख्या _____

सामग्री का विवरण (यदि ज्ञात हो): _____

4.1 मैं/हम वचन देता/देती/देते हूँ/हैं कि

(i) मैं/हम उपर्युक्त राशि/भुगतान को वास्तविक लाभार्थी(यों) के न्यासी के रूप में प्रत्ययी क्षमता में धारण/प्राप्त करूंगा/करूंगी/करेंगे तथा मेरे/हमारे साथ किया गया कोई भी निपटारा उनके अधिकारों को प्रभावित नहीं करेगा।

(ii) उपर्युक्त *खाते/ सुरक्षित जमा लॉकर/ सुरक्षित अभिरक्षा वस्तुएं किसी विवाद का विषय नहीं हैं तथा मुझे/हमें दावा करने से या बैंक को मेरे/हमारे पक्ष में या अन्यथा दावे का निपटान करने से रोकने वाला कोई न्यायालय आदेश नहीं है।

(iii) मैं/हम बैंक को ग्रहणाधिकार और सेट-ऑफ के अपने अधिकार का प्रयोग करने के लिए अधिकृत करता/करती हूँ/ करते हैं और तदनुसार, दिवंगत ग्राहक द्वारा ली गई क्रेडिट सुविधाओं के संबंध में बैंक को देय बकाया राशि या बैंक को देय किसी अन्य देय राशि को, दिवंगत ग्राहक द्वारा उपर्युक्त खाते(खातों) में रखी गई शेष राशि से काटने के लिए अधिकृत करता/करते हूँ/ करते हैं।

(iv) इस अनुरोध पत्र के अनुसार दिवंगत के दावे के निपटान के संबंध में/ से उत्पन्न होने वाले किसी भी उत्तराधिकारी, निष्पादक, प्रशासक, विधिक प्रतिनिधि द्वारा किए गए किसी भी दावे, वाद, विधिक कार्यवाही के विरुद्ध बैंक को क्षतिपूर्ति प्रदान करना तथा उसे हानिमुक्त रखना।

4.2 मैं/ हम घोषणा करता/करती/करते हूँ/हैं कि

(लागू विकल्प का चयन करें)

☐ जहां तक मेरी/ हमारी सर्वोत्तम जानकारी और विश्वास है, दिवंगत द्वारा कोई वसीयत **नहीं** छोड़ी गई है।

☐ मेरे/ हमारे द्वारा प्रस्तुत वसीयत, दिवंगत द्वारा छोड़ी गई अंतिम वसीयत है तथा यह किसी विवाद का विषय नहीं है।

4.3 मैं/ हम उपर्युक्त दिवंगत की सुरक्षित अभिरक्षा की सामग्री/ सुरक्षित जमा लॉकर/ उपार्जित ब्याज सहित शेषराशि के लिए निम्नानुसार अपना दावा प्रस्तुत करता/करती हूँ/ करते हैं:

(लागू विकल्प का चयन करें)

☐ स्वर्गीय श्री/श्रीमती/कुमारी _____ का दिनांक _____ की वसीयत (प्रति संलग्न)। वसीयत का न तो प्रोबेट किया गया है और न ही इसके संबंध में कोई प्रशासन पत्र प्राप्त किया गया है।

☐ स्वर्गीय श्री/श्रीमती/कुमारी _____ का दिनांक _____ की वसीयत और _____ स्थित _____ न्यायालय द्वारा दिनांक _____ के आदेश द्वारा प्रदत्त प्रोबेट (प्रति संलग्न)।

☐

_____ द्वारा _____ में जारी किया गया दिनांक _____ का प्रशासन पत्र संख्या _____ (प्रति संलग्न)।

☐ _____ स्थित _____ न्यायालय द्वारा दिनांक _____ के आदेश द्वारा प्रदान किया गया दिनांक _____ का उत्तराधिकार प्रमाणपत्र (प्रति संलग्न)।

☐ _____ स्थित _____ के न्यायालय द्वारा जारी दिनांक _____ की न्यायालय डिक्री (प्रति संलग्न)।

☐ _____ द्वारा _____ में दिनांक _____ के आदेश द्वारा प्रदान किया गया उत्तराधिकारी प्रमाणपत्र (प्रति संलग्न)।

☐ दिवंगत जमाकर्ता के उत्तराधिकारी(यों) के संबंध में किसी स्वतंत्र व्यक्ति से घोषणापत्र/ शपथ पत्र (प्रति संलग्न)।

5.1 मैं/ हम बैंक से अनुरोध करता/करती हूँ/ करते हैं कि देय शेष राशि (आवश्यक समायोजन, सेट-ऑफ, यदि कोई हो, करने के बाद) नीचे दिए गए दावेदार(रों) के खाते में अंतरित कर दी जाए:

क्र. सं.	**दावेदार का नाम**	**बैंक का नाम और खाता संख्या**	**आईएफएससी**	**शाखा विवरण**
1				
2				
3				
4				

नाबालिग दावेदार(रों) के लिए, ऐसे दावेदार(रों) और उसके प्राकृतिक/ विधिक संरक्षक का नाम नीचे दिया गया है :

क्र. सं.	**नाबालिग दावेदार(रों) का नाम**	**जन्म दिनांक**	**संरक्षक का नाम**	**नाबालिग के साथ संबंध**
1				
2				

5.2 मैं/ हम बैंक से अनुरोध करता/करती हूँ/ करते हैं कि *सुरक्षित जमा लॉकरों की सामग्री को निर्मुक्त कर दिया जाए/ सुरक्षित अभिरक्षा में रखी वस्तुओं को निम्नलिखित व्यक्तियों को लौटा दिया जाए:

क्र. सं.	**दावेदार का नाम**
1	
2	
3	
4	

6. मैंने/हमने अपने/ हमारे दावे के निपटान के प्रयोजन से निम्नलिखित दस्तावेज संलग्न किए हैं (लागू दस्तावेज़ों का चयन करें):

☐ * मृत्यु प्रमाण पत्र (दिवंगत ग्राहक का)/ प्रथम सूचना रिपोर्ट (एफआईआर) और पुलिस प्राधिकारियों द्वारा जारी लापता रिपोर्ट (लापता व्यक्ति के मामले में)

☐ दावा करने वाले दावेदार(रों) की पहचान और पते के समर्थन में आधिकारिक रूप से वैध दस्तावेज़।[3]

☐ वसीयत/ वसीयत का प्रोबेट

☐ प्रशासन पत्र

☐ उत्तराधिकार प्रमाणपत्र

☐ न्यायालय की डिक्री/ का आदेश

☐ उत्तराधिकारी प्रमाणपत्र

☐ दिवंगत ग्राहक के उत्तराधिकारी(यों) के संबंध में किसी स्वतंत्र व्यक्ति से घोषणापत्र/शपथ पत्र

☐ दावेदार(रों) द्वारा हस्ताक्षरित क्षतिपूर्ति बांड

☐ तीसरे पक्षकार(रों) द्वारा हस्ताक्षरित प्रतिभू/ क्षतिपूर्ति बांड

☐ गैर-दावेदार उत्तराधिकारी(यों) से अस्वीकरण/अनापत्ति पत्र

7. ऊपर उल्लेख किए गए तथ्य मेरी/हमारी सर्वोत्तम जानकारी और विश्वास के अनुसार सत्य एवं सही हैं।

8. दावेदार(रों) का नाम और हस्ताक्षर, जो देय शेष राशि/ सुरक्षित जमा लॉकर/ सुरक्षित अभिरक्षा में रखी वस्तुएं प्राप्त करेंगे:

क्र. सं.	**दावेदार/ नाबालिग दावेदार के संरक्षक का नाम**	**हस्ताक्षर/ अंगूठे का निशान [4]**
1		
2		
3		

[3] "आधिकारिक रूप से वैध दस्तावेज" (ओवीडी) का अर्थ है पासपोर्ट, ड्राइविंग लाइसेंस, आधार संख्या का प्रमाण, भारत के चुनाव आयोग द्वारा जारी मतदाता पहचान पत्र, राज्य सरकार के अधिकारी द्वारा विधिवत हस्ताक्षरित नरेगा द्वारा जारी जॉब कार्ड और राष्ट्रीय जनसंख्या रजिस्टर द्वारा जारी पत्र जिसमें नाम और पते का विवरण हो।

[4] यदि दावेदार हस्ताक्षर करने में असमर्थ है, तो वह बैंक के किसी ज्ञात गवाह की उपस्थिति में अंगूठे का निशान लगा सकता/ सकती है।

4		

साक्षी का नाम और पता (दावेदार(रों) द्वारा अंगूठे का निशान लगाने की स्थिति में):

साक्षी के हस्ताक्षर:

*(जो भी लागू न हो उसे काट दें)

टिप्पणी :1. _____ बैंक इस आवेदन में दिए गए पूर्ण विवरण के अभाव के कारण दावे के निपटान में होने वाली किसी भी देरी के लिए ज़िम्मेदार नहीं होगा और यदि विधिक वारिसों के बीच विवाद हो और वे सभी बैंक को क्षतिपूर्ति देने में शामिल न हों या अस्वीकरण/अनापत्ति पत्र न दें या जहाँ बैंक को केवल दावेदार(रों) के दिवंगत ग्राहक के वारिस होने की वास्तविकता पर उचित संदेह हो, तो बैंक विधिक दस्तावेज़ माँगने पर ज़ोर दे सकता है। ऐसे मामलों में बैंक दावेदार(रों) को विधिवत सूचित करेगा।

2. यदि बैंक को दिवंगत के विधिक वारिसों से एकाधिक दावे प्राप्त होते हैं या ऐसे मामले में जहां विधिक वारिसों के बीच आपसी विवाद हैं या कोई तीसरा पक्षकार दिवंगत की वसीयत प्रस्तुत करता है, तो बैंक तब तक दावे का निपटान नहीं करेगा जब तक कि संबंधित पक्षकार सक्षम न्यायालय से आदेश/ डिक्री या वसीयत का प्रोबेट (जो भी लागू हो) प्रस्तुत नहीं कर देता, तब तक दावे को रोक कर/ लंबित रखा जाएगा।

कार्यालय उपयोग के लिए

(बैंक द्वारा अपनी आधिकारिक आवश्यकता के अनुसार तैयार किया जा सकता है)

अनुबंध V - जमा खातों के लिए क्षतिपूर्ति/ ज़मानत बॉण्ड *

(राज्य में लागू स्टाम्प अधिनियम के अनुसार विधिवत स्टाम्प लगाया जाना चाहिए)

(विधिक दस्तावेज़ प्रस्तुत किए बिना दिवंगत ग्राहक के जमा खातों में दावे के निपटान के लिए)

शाखा प्रबंधक दिनांक:
_____ बैंक
_____ शाखा

आपके द्वारा हमें भुगतान करने या भुगतान करने पर सहमति देने के विचार में,
(यहां दावेदार(रों) का नाम लिखें)
1._____
2._____
3._____
4._____

आपके बैंक में श्री/श्रीमती/कुमारी _____, जिनकी मृत्यु हो चुकी है, के नाम से निम्नलिखित जमा खातों में जमा रुपये _____, न्यायालय के आदेश या वसीयत की प्रोबेट या प्रशासन पत्र या उसकी संपत्ति के उत्तराधिकार प्रमाण पत्र प्रस्तुत किए बिना:

क्र. सं.	**जमा की प्रकृति (एसबी/सीए/टीडी, आदि)**	**खाता सं.**	**मात्रा**	**परिपक्वता तिथि (टीडी के मामले में)**
1.				
2.				
3.				
4.				
कुल				

हम, _____, इसके द्वारा
(यहां **दावेदार(यों)/ ज़मानतदारों का नाम उल्लेख करें)
स्वयं और हमारे उत्तराधिकारियों, विधिक प्रतिनिधियों, निष्पादकों और प्रशासकों के लिए, संयुक्त रूप से और पृथक रूप से आपको, बैंक, उसके अधिकारियों/निदेशकों, और उसके उत्तराधिकारियों और समनुदेशितियों को सभी दावों, मांगों, कार्यवाहियों, हानियों, क्षतियों, शुल्कों और खर्चों के विरुद्ध क्षतिपूर्ति करने का वचन देते हैं और सहमत होते हैं, जो आपके द्वारा पूर्वोक्त दावेदार(रों) को उक्त राशि का

भुगतान करने/या भुगतान करने के लिए सहमत होने के परिणामस्वरूप या कारणों से आपके विरुद्ध उठाए जा सकते हैं या आपके द्वारा वहन किए जा सकते हैं।

उक्त नामित द्वारा हस्ताक्षरित और वितरित

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

(दिवंगत ग्राहक के उत्तराधिकारी/दावेदार)

उक्त नामित द्वारा _____दिन _____ दो हजार _____ को हस्ताक्षरित और वितरित किया गया।

* उक्त नामित द्वारा हस्ताक्षरित और वितरित

1. _____
2. _____

(जमानतदार)

उक्त नामित द्वारा _____दिन _____दो हजार_____ को हस्ताक्षरित और वितरित।

* ज़मानत केवल निर्धारित सीमा से ऊपर के दावों के मामले में ही लागू होती है।
**(जो लागू न हो उसे हटा दें)

ज़मानतदार पर राय रिपोर्ट

ए. ज़मानतदार द्वारा प्रस्तुत किए जाने वाले विवरण

1.	पूर्ण में नाम	
2.	पता	
3.	शैक्षणिक योग्यता	
4.	आयु	
5.	व्यवसाय (यदि कार्यरत हैं, तो कृपया नियोक्ता का नाम और कब से कार्यरत हैं, बताएँ)।	
6.	वर्तमान मासिक आय/वेतन	
7.	सभी स्रोतों से कुल वार्षिक आय	
8.	आश्रितों की संख्या	
9.	**व्यक्तिगत आस्ति**	
a.	अचल संपत्ति, जैसे भूमि/भवन, आदि। (कृपया अधिग्रहण, वर्तमान मूल्य आदि का विवरण दें)	
b.	निवेश (सावधि जमा, शेयर, आदि, यदि कोई हो)	
c.	जीवन बीमा योजना	
d.	अन्य आस्तियां	
e.	बैंक खातों का विवरण, यदि कोई हो (खाता संख्या सहित बैंक का नाम और पता (बचत बैंक/चालू) प्रस्तुत किया जाए)।	
10.	व्यक्तिगत दायित्व, यदि कोई हो	
11.	कृपया बताएं कि क्या ज़मानत दावेदार(रों) से संबंधित है हाँ/नहीं	
12.	वह अवधि जिसके लिए दावेदार ज्ञात हैं	वर्ष.

मैं पुष्टि करता/करती हूँ कि इस आवेदन में मेरे द्वारा दिए गए सभी कथन मेरी जानकारी और विश्वास के अनुसार सत्य एवं सही हैं।
स्थान:

दिनांक:

हस्ताक्षर
(ज़मानतदार)

बी. बैंक अधिकारी की टिप्पणियाँ

अनुबंध VI - अस्वीकरण / अनापत्ति पत्र

(राज्य में लागू स्टाम्प अधिनियम के अनुसार विधिवत स्टाम्प लगाया जाएगा)

शाखा प्रबंधक

_____ बैंक

_____ शाखा

महोदय,

श्री/श्रीमती/कुमारी _____, जिनकी मृत्यु हो चुकी है, के नाम पर जमा खाता(खातों)/सुरक्षित अभिरक्षा वस्तुओं/सुरक्षित जमा लॉकर का विवरण निम्नानुसार है:

ए. जमा खाते

क्र. सं.	**जमा की प्रकृति (एसबी/ सीए/ टीडी, आदि.)**	**खाता सं**	**मात्रा**	**परिपक्वता तिथि (टीडी के मामले में)**
1.				
2.				
3.				
4.				
कुल				

बी. सुरक्षित जमा लॉकर संख्या _____ धारण करने का तरीका: _____

सी. सुरक्षित अभिरक्षा लेख रसीद संख्या _____

लेखों का विवरण (यदि ज्ञात हो): _____

2. उपर्युक्त खाते(खातों)/सुरक्षित जमा लॉकर/सुरक्षित अभिरक्षा वस्तुओं के संदर्भ में, मैं/हम, श्री/श्रीमती/कुमारी _____ (दिवंगत ग्राहक का नाम) के विधिक उत्तराधिकारी, यह सूचित करना चाहते हैं कि उक्त जमा/परिसंपत्तियों में हमारा कोई हित नहीं है और इसलिए श्री/श्रीमती/कुमारी

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

को श्री/श्रीमती/कुमारी _____ (दिवंगत ग्राहक का नाम) के नाम से आपके पास पड़ी उपरोक्त *खाते(खातों) में शेष राशि का भुगतान करने/सुरक्षित जमा लॉकर में सामग्री को छोड़ने/ सुरक्षित अभिरक्षा वस्तुओं को को वापस करने पर हमें कोई आपत्ति नहीं है।

उक्त *खाते(खातों) में शेष राशि का भुगतान/सुरक्षित जमा लॉकर में रखी सामग्री को वापस करना/सुरक्षित अभिरक्षा में रखी वस्तुओं को वापस करना हमारे लिए पूरी तरह बाध्यकारी होगा और ऐसा करने में हम बैंक की कार्रवाई पर कोई प्रश्न नहीं उठाएँगे। मैं/हम स्वयं, अपने उत्तराधिकारियों और विधिक प्रतिनिधियों को इस घोषणा को रद्द न करने के लिए बाध्य करते हैं।

क्र. सं.	**गैर-दावेदार विधिक उत्तराधिकारी का नाम (जो अपने अधिकारों का त्याग करते हैं)**	**आयु (वर्ष)**	**हस्ताक्षर**
1			
2			
3			
4			

_____दो हजार _____ के इस _____दिन पर हस्ताक्षर किए गए।

*(जो लागू न हो उसे हटा दें)

अनुबंध VII - घोषणापत्र / शपथपत्र

(राज्य में लागू स्टाम्प अधिनियम के अनुसार विधिवत स्टाम्प लगाया जाएगा)

मैं, _____ पुत्र/पुत्री _____

निवासी _____

एतद्द्वारा *शपथ लेता/लेती हूँ/सत्यनिष्ठा से प्रतिज्ञान करता/करती हूँ और निम्नलिखित कथन करता/करती हूँ:

श्री/श्रीमती/कुमारी _____ (दिवंगत ग्राहक का नाम) जिन्हें इसके बाद "दिवंगत" कहा जाएगा, की मृत्यु _____को _____ पर बिना वसीयत के हो गई।

2. मैं दिवंगत और उसके परिवार को पिछले _____ वर्षों से जानता हूँ।
3. अपनी मृत्यु के समय, दिवंगत ने अपने पीछे निम्नलिखित व्यक्तियों को जीवित छोड़ा था, जो उस कानून के अनुसार जिसके द्वारा वे शासित हैं, दिवंगत के एकमात्र उत्तराधिकारी हैं, जो बिना वसीयत के उत्तराधिकार के आधार पर दिवंगत की संपत्ति के उत्तराधिकारी होने के हकदार हैं:

क्र. सं	नाम	आयु (वर्ष)	दिवंगत के साथ संबंध
1			
2			
3			
4			

4. मैं किसी भी तरह से दिवंगत या उपर्युक्त किसी भी व्यक्ति से संबंधित नहीं हूं और न ही दिवंगत की संपत्ति में मेरा किसी भी प्रकार का कोई दावा या हित है।
5. मुझे सूचित किया गया है, और मैं वास्तव में विश्वास करता हूं कि दिवंगत ने कुछ *जमा/सुरक्षित जमा लॉकर/सामान _____ बैंक _____ शाखा में सुरक्षित अभिरक्षा में छोड़ दिया है, जिस पर उपर्युक्त व्यक्ति दावा करने के हकदार हैं।

6.मैं यह घोषणा पूरी ईमानदारी और कर्तव्यनिष्ठा से यह मानते हुए कर रहा हूँ कि यह सत्य है और मुझे पूरा ज्ञान है कि इस घोषणा के आधार पर ही _____ बैंक _____ शाखा, मेरे अनुरोध पर उपरोक्त व्यक्तियों को जमा राशि का भुगतान करने और *सुरक्षित जमा लॉकर/सुरक्षित अभिरक्षा में वस्तुओं को सौंपने के लिए सहमत हो गई है, इसके लिए किसी सक्षम न्यायालय से दिवंगत की संपत्ति के लिए विधिक दस्तावेज प्रस्तुत करने की आवश्यकता नहीं है।

_____दो हजार_____ के इस _____दिन पर *शपथ ली गई/सत्यनिष्ठा से प्रतिज्ञान किया गया।

(घोषणाकर्ता के हस्ताक्षर)

_____ की उपस्थिति में **मेरे सामने**

नोटरी पब्लिक/ न्यायाधीश/ मजिस्ट्रेट **

*(जो भी लागू न हो उसे हटा दें)

** घोषणा को नोटरी पब्लिक/न्यायाधीश/मजिस्ट्रेट के समक्ष शपथपत्र के रूप में तभी प्रस्तुत करना आवश्यक है, जब दावे की राशि निर्धारित सीमा से अधिक हो।

अनुबंध VIII - सुरक्षित जमा लॉकर के सामान के लिए माल-सूची प्रपत्र और पावती

_____बैंक की _____ शाखा में स्थित सुरक्षित जमा लॉकर संख्या _____, जो

* श्री/श्रीमती/कुमारी _____ (दिवंगत) द्वारा अपने नाम से,

* श्री/श्रीमती/कुमारी(i) _____ (दिवंगत)

(ii) _____

(iii) _____

द्वारा संयुक्त रूप से लिया गया था, की सामग्री की निम्नलिखित सूची इस _____ दिन _____ दो हजार _____ को लिया गया।

क्र. सं.	**सुरक्षित जमा लॉकर में वस्तुओं का विवरण**	**अन्य पहचान विवरण, यदि कोई हो**
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		

2. सूची के प्रयोजन के लिए, लॉकर का पहुँच नामिती/उत्तरजीवी/विधिक उत्तराधिकारी/ वसीयत में नामित लाभार्थी या उनके विधिवत प्राधिकृत प्रतिनिधि/प्रतिनिधियों को दी गई थी:

- * उसके/उनके अनुदेशों के तहत लॉकर को तोड़कर।
- * जिसने/ जिन्होंने लॉकर की चाबी दी।

3. उक्त सूची निम्नलिखित की उपस्थिति में ली गई थी:

(i) **दिवंगत किरायेदार(रों) की नामिती/ उत्तराधिकारी/ वसीयत में नामित लाभार्थी या उनके विधिवत अधिकृत प्रतिनिधि**

श्री/श्रीमती/कुमारी_____ _____

पता _____(हस्ताक्षर)

श्री/श्रीमती/कुमारी_____ _____

पता _____ (हस्ताक्षर)

और

(ii) संयुक्त किरायेदारों के मामले में उत्तरजीवी (यदि लागू हो)

श्री/श्रीमती/कुमारी _____ _____

पता _____(हस्ताक्षर)

श्री/श्रीमती/कुमारी_____ _____

पता _____ (हस्ताक्षर)

(iii) साक्षी(साक्षीयों)

श्री/श्रीमती/कुमारी_____ _____

पता _____(हस्ताक्षर)

श्री/श्रीमती/कुमारी_____ _____

पता _____ (हस्ताक्षर)

(iv) बैंक की ओर से

अभिरक्षक:

श्री/श्रीमती/कुमारी _____

पता _____ _____

(हस्ताक्षर)

अभिरक्षक के अलावा अन्य बैंक कर्मचारी:

श्री/श्रीमती/कुमारी _____

पता _____ _____

(हस्ताक्षर)

*(जो लागू न हो उसे हटा दें)

_____

पावती

* **मैं/हम, श्री/श्रीमती/कुमारी**_____

_____

_____

(नामिती/विधिक उत्तराधिकारी/ वसीयत में नामित लाभार्थी या उनके विधिवत प्राधिकृत प्रतिनिधि का नाम और

श्री/श्रीमती/कुमारी _____

_____

_____

(जीवित किरायेदार, यदि लागू हो)

इसके द्वारा उक्त सूची में वर्णित सुरक्षित जमा लॉकर की सामग्री की प्राप्ति को स्वीकार करते हैं।साथ ही, लॉकर में रखी सभी सामग्री निकाल ली गई है और लॉकर खाली है, और मुझे/हमें बैंक के मानदंडों के अनुसार किसी अन्य लॉकर किरायेदार को लॉकर आवंटित करने पर कोई आपत्ति नहीं है।

श्री/श्रीमती/कुमारी _____ _____

हस्ताक्षर

श्री/श्रीमती/कुमारी _____ _____

हस्ताक्षर

श्री/श्रीमती/कुमारी _____ _____

हस्ताक्षर

दिनांक और जगह _____

(*जो भी लागू न हो उसे हटा दें)

अनुबंध IX - सुरक्षित अभिरक्षा में रखे गए सामानों का माल-सूची प्रपत्र

श्री/श्रीमती/कुमारी _____ (दिवंगत) द्वारा, दिनांक _____ के एक समझौते/रसीद संख्या ____ के तहत, बैंक की _____ शाखा में सुरक्षित अभिरक्षा में छोड़ी गई वस्तुओं की निम्नलिखित सूची आज _____ दिन _____ दो हजार _____ को ली गई थी।

क्र. सं.	**सुरक्षित अभिरक्षा में वस्तुओं का विवरण**	**अन्य पहचान विवरण, यदि कोई हो**
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		

2. उक्त सूची निम्नलिखित की उपस्थिति में ली गई थी:

(i) नामिती या विधिक उत्तराधिकारी या नामिती (नाबालिग नामिती सहित)/विधिक उत्तराधिकारी द्वारा अधिकृत व्यक्ति

श्री/श्रीमती/कुमारी _____ _____

पता _____ (हस्ताक्षर)

श्री/श्रीमती/कुमारी _____ _____

पता _____ (हस्ताक्षर)

(ii) साक्षी(साक्षियों)

श्री/श्रीमती/कुमारी _____ _____

पता _____ (हस्ताक्षर)

श्री/श्रीमती/कुमारी _____ _____

पता _____ (हस्ताक्षर)

(iii) बैंक की ओर से

अभिरक्षक:

श्री/श्रीमती/कुमारी _____ _____

पता _____ (हस्ताक्षर)

संरक्षक के अलावा अन्य बैंक कर्मचारी:

श्री/श्रीमती/कुमारी _____ _____

पता _____ (हस्ताक्षर)

पावती

*मैं, श्री/श्रीमती/कुमारी _____ नामिती/विधिक उत्तराधिकारी/ अधिदेश धारक

*हम, श्री/श्रीमती/कुमारी _____

_____

_____विधिक उत्तराधिकारी, और

श्री/श्रीमती/कुमारी _____

_____

_____ जीवित किरायेदार

इसके द्वारा, उक्त सूची में वर्णित सुरक्षित अभिरक्षा में रखी गई वस्तुओं की प्राप्ति स्वीकार करते हैं।

श्री/श्रीमती/कुमारी _____

(विधिक उत्तराधिकारी/ अधिदेश धारक)

श्री/श्रीमती/कुमारी _____ हस्ताक्षर _____

श्री/श्रीमती/कुमारी _____ हस्ताक्षर _____

श्री/श्रीमती/कुमारी _____ हस्ताक्षर _____

दिनांक और जगह _____

(*जो भी लागू न हो उसे हटा दें)

अनुबंध X - सुरक्षित जमा लॉकर की सामग्री / सुरक्षित अभिरक्षा में दिवंगत ग्राहक द्वारा रखे गए सामान की डिलीवरी के संबंध में क्षतिपूर्ति बॉण्ड

(विधिक दस्तावेज प्रस्तुत किए बिना निपटाए गए दावों के मामले में प्रस्तुत किया जाना है)

(राज्य में लागू स्टाम्प अधिनियम के अनुसार स्टाम्प किया जाना है)

शाखा प्रबंधक

_____ बैंक

_____ शाखा

आपके द्वारा मुझे/हमें डिलीवरी देने या डिलीवरी करने पर सहमति देने के विचार में,_____

_____

(दावेदार (दावेदारों)

नीचे उल्लिखित लेख:

सुरक्षित जमा लॉकर संख्या/सुरक्षित संरक्षण वस्तु रसीद संख्या	लेखों का विवरण	विवरण	भार	मूल्यांकन (बैंक द्वारा भरा जाना है)

और श्री/श्रीमती/कुमारी _____ के नाम पर रखा गया है, जो अब दिवंगत हो चुके हैं, बिना किसी वसीयत/उत्तराधिकार प्रमाण पत्र/प्रशासन पत्र/न्यायालय आदेश के प्रोबेट प्रस्तुत किए।

मैं/हम _____ और _____

(दावेदार)

हम अपने और अपने उत्तराधिकारियों, विधिक प्रतिनिधियों, निष्पादकों और प्रशासकों के लिए, संयुक्त रूप से और पृथक रूप से आपको, बैंक, इसके अधिकारियों/निदेशकों और इसके उत्तराधिकारियों

और समनुदेशितियों को सभी दावों, मांगों, कार्यवाहियों, हानियों, क्षतियों, प्रभारों और व्ययों के विरुद्ध क्षतिपूर्ति करने का वचन देते हैं और सहमत होते हैं, जो आपके द्वारा दिवंगत की उपर्युक्त वस्तुओं को सुरक्षित जमा लॉकर/सीलबंद बक्सों से सुरक्षित अभिरक्षा में मुझे/हमें सौंपने या देने के लिए सहमत होने के कारण या परिणामस्वरूप आपके विरुद्ध उठाए जा सकते हैं या आपके द्वारा वहन किए जा सकते हैं।

उक्त नामित द्वारा इस _____ दिन _____ दो हजार _____ को हस्ताक्षरित और वितरित ।

उक्त नामित द्वारा हस्ताक्षरित और वितरित

(1)_____

(2)_____

(दावेदार/दावेदारों)

अनुबंध XI - मुख्य तथ्य विवरण

भाग 1 (ब्याज दर और शुल्क / प्रभार)

1	**ऋण प्रस्ताव / खाता संख्या**		**ऋण का प्रकार**	
2	**स्वीकृत ऋण राशि (रुपये में)**			
3	**वितरण अनुसूची** (i) चरणों में संवितरण या 100% अग्रिम (ii) यदि यह चरणवार है, तो प्रासंगिक विवरण वाले ऋण करार के खंड का उल्लेख करें			
4	**ऋण अवधि (वर्ष/महीने/दिन)**			
5	**किस्त विवरण**			

किस्तों का प्रकार	ईपीआई की संख्या	ईपीआई (₹)	मंजूरी के बाद पुनर्भुगतान का प्रारंभ

6	**ब्याज दर (%) और प्रकार (स्थिर या अस्थिर या संकर (हाइब्रिड))**		
7	**ब्याज की अस्थिर दर के मामले में अतिरिक्त जानकारी**		

संदर्भ : मानदंड	बेंचमार्क दर (%) (बी)	दायरा (%) (एस)	अंतिम दर (%) आर = (बी) + (एस)	पुनर्निर्धारण आवधिकता * (महीने)		संदर्भ बेंचमार्क में परिवर्तन का प्रभाव ('आर' में 25 बीएसपी परिवर्तन के लिए, परिवर्तन का प्रभाव:)	
				बी	एस	ईपीआई (₹)	ईपीआई की संख्या

8	**शुल्क/प्रभार** (बैंक किसी भी कर जैसे जीएसटी को घटाकर निवल राशि प्रकट कर सकता है)					
		बैंक (ए) को देय		बैंक (बी) के माध्यम से किसी तीसरे पक्ष को देय		
		एकबारगी /आवर्ती	राशि (₹ में) या लागू प्रतिशत (%) (आवर्ती होने पर आवृत्ति का उल्लेख करें)	एकबारगी / आवर्ती	राशि (₹ में) या लागू प्रतिशत (%) (आवर्ती होने पर आवृत्ति का उल्लेख करें)	
(i)	प्रसंस्करण शुल्क					
(ii)	बीमा शुल्क					
(iii)	मूल्यांकन शुल्क					
(iv)	कोई अन्य (कृपया उल्लेख करें)					
9	**वार्षिक प्रतिशत दर (एपीआर) (%)** (कृपया इन निदेशों के पैरा 348(3)(i) में दिए गए उदाहरण देखें)					
10	**आकस्मिक प्रभारों का विवरण (₹ या % में, जैसा भी लागू हो)**					

(i)	विलंबित भुगतान के मामले में, यदि कोई हो, तो दंडात्मक प्रभार	
(ii)	अन्य दंडात्मक प्रभार, यदि कोई हो	
(iii)	मोचनरोध प्रभार, यदि लागू हो	
(iv)	अस्थिर से स्थिर दर और इसके विपरीत ऋण स्विच करने के लिए प्रभार	
(v)	कोई अन्य प्रभार (कृपया उल्लेख करें)	

*क्रेडिट प्रोफाइल में परिवर्तन के अलावा निश्चित पुनर्निर्धारण (रीसेट)

भाग 2 (अन्य गुणात्मक जानकारी)

1	वसूली एजेंटों की नियुक्ति से संबंधित ऋण करार का खंड	
2	ऋण करार का खंड जिसमें शिकायत निवारण तंत्र का उल्लेख है	
3	नोडल शिकायत निवारण अधिकारी का फोन नंबर और ईमेल आईडी (बैंक जेनेरिक ईमेल आईडी दे सकती है, बशर्ते कि 1 कार्य दिवसों के भीतर प्रत्युत्तर दिया जाए)	
4	क्या ऋण, या भविष्य में, अन्य आरई या प्रतिभूतिकरण में हस्तांतरण के अधीन है (हाँ/नहीं)	
5	सहयोगात्मक ऋण व्यवस्था (उदाहरण के लिए, सह-ऋण/आउटसोर्सिंग) के तहत ऋण देने के मामले में, निम्नलिखित अतिरिक्त विवरण प्रस्तुत किया जाएं:	

उद्गम आरई के नाम के साथ वित्तपोषण अनुपात	साझेदार आरई के नाम के साथ वित्तपोषण का अनुपात	मिश्रित ब्याज दर

6	डिजिटल ऋण के मामले में, निम्नलिखित विशिष्ट प्रकटन किए जाएं:	
	(i) बैंक की बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति के संदर्भ में विराम (कूलिंग ऑफ)/ अग्रमुखी (लुक-अप) अवधि, जिसके दौरान उधारकर्ता को ऋण के पूर्व-भुगतान पर कोई दंड नहीं लगाया जाएगा	
	(ii)वसूली एजेंट के रूप में कार्य करनेवाले और उधारकर्ता से संपर्क करने के लिए अधिकृत एलएसपी का विवरण	