जनता सहकारी बँक लि., सातारा

मुख्य कार्यालय :१७९, भवानी पेठ, सातारा –४१५००२

फोन नं. (०२१६२) २२७३४६, २२७३४४

भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या दि. १८/०८/२०२१ रोजीच्या परिपत्रकातील मार्गदर्शक तत्वांनुसार व मा. सं.मं.सभा दि. ११/०६/२०२४ ठराव क्र. १७ अन्वये मंजुरी

सन २०२४–२५

–: सेफ डिपॉझिट लॉकर पॉलिसी :–

(Safe Deposit Locker Policy)

लॉकर धोरण

अनुक्रमणिका

अ.नं.	तपशिल	पान क्रमांक
१	प्रास्ताविक	१
२	ग्राहक पात्रता व ग्राहक ओळख (Due Diligence)	१
३.	ग्राहकासाठी लॉकर व्यवस्था (Allotment)	२
४.	लॉकर भाडे	२
५.	लॉकर सुविधा व पायाभूत सुरक्षा	२
६.	लॉकर प्रमाणके (Locker Standards)	३
७.	लॉकर व्यवहार (Operations)	३
८.	अंतर्गत नियंत्रण व काळजी	४
९.	नामांकन (Nomination)	५
१०.	लॉकरधारकाच्या मृत्यू पश्चात हक्क बजावणी	५
११.	लॉकरमधील वस्तूंचा ताबा घेणे	६
१२.	लॉकर बंद करणे व वस्तू परत देणे.	७
१३.	भरपाई व जबाबदारी धोरण	९
१४.	जोखीम, पारदर्शकता व ग्राहक प्रबोधन	१०
१५.	लॉकर भाडे व लॉकर सुरक्षा/भाडे वसूली ठेव	१०
१६.	धोरण बदल	१०

JANATA SAHAKARI BANK LTD. HEAD OFFICE SATARA

लॉकर सुविधा धोरण

लॉकर धोरण

१) **प्रास्ताविक**

१.१) लॉकर ही बँकेने ग्राहकांना दिलेली एक सेवा आहे. ही सेवा व सुरक्षा ग्राहकांना बँकेच्या शाखांद्वारे दिली जाते.

१.२) लॉकर सुविधा बँकेच्या खातेदारास त्याची पुर्ण ओळख (KYC) घेवूनच देणेत येईल. त्यामध्ये ओळख सुविधेनुसार, ग्राहकाचा फोटो, ओळख व निवासी पत्ता महत्वाचा आहे.

१.३) लॉकर सुविधा कोणत्याही पात्र ग्राहकास धारण करता येईल. अशी व्यक्ती कायदेशीर करार करण्यास पात्र असावी. लॉकर हे वैयक्तीक/सयुक्तीक नावाने, भागीदारी, एक संस्था, कंपनी, सोसायटी, असोसिएशन अथवा क्लब यांना धारण करता येईल.

१.४) लॉकरधारक व बँक यांचे कायदेशीर संबंध हे भाडेकरु (Lessee) व मालक (Lessor) असे असतील.

१.५) बँक ग्राहकांच्या खात्याविषयी पुर्ण गुप्तता व विश्वासार्हता ठेवेल.

१.६) भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या मार्गदर्शक तत्वानुसार व परिपत्रकानुसार असणाऱ्या तत्वाचा या धोरणामध्ये अंतर्भाव करणेत आला आहे. (DOR.LEG.REC/40/09.07.005/2021-22 Dt. August 18, 2021) या संबंधीचे बदल रिझर्व्ह बँकेच्या मार्गदर्शक तत्वानुसार व संचालक मंडळाच्या मंजूरीने लागू राहतील.

१.७) सदर धोरणाची अंमलबजावणी ही जानेवारी १, २०२२ पासून लागू राहील.

२) **ग्राहक पात्रता व ग्राहक ओळख (Due Diligence)**

२.१) ग्राहकाला लॉकर सुविधा देण्यापूर्वी ग्राहकाची पूर्ण पात्रंता व "ग्राहक ओळखा" (KYC Direction 2016) नियमाचे पालन करणेत येईल.

२.२) अशा प्रकारे ग्राहकाची भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या तत्वाप्रमाणे ग्राहक ओळखा यांचे सातत्य ठेवणेत येईल (CDD).

२.३) ग्राहक आपल्या लॉकरमध्ये कोणतीही बेकायदेशीर अथवा स्फोटक वस्तू ठेवणार नाही याचा करारामध्ये उल्लेख करणेत येईल.

२.४) ग्राहक आपला स्वतःचा पासपोर्ट आकाराचा फोटो, त्याचबरोबर खात्यावर व्यवहार करणाऱ्या व्यक्तीची ओळख लॉकर सुविधेसाठी देईल. तसेच ग्राहक ओळखा (KYC) प्रक्रियेसाठी लागणारी कागदपत्रे, ओळखपत्र, पत्ता पुरावा इ.ची पुर्तता वेळोवेळी आवश्यकतेनुसार लॉकरधारकास करावी लागेल.

२.५) या सर्व बाबींची पुर्तता करुन घेण्याची जबाबदारी शाखेची राहील.

JANATA SAHAKARI BANK LTD. HEAD OFFICE SATARA

३) <u>ग्राहकासाठी लॉकर व्यवस्था (Allotment)</u>

३.१) लॉकर सुविधेतील पारदर्शकतेसाठी, ग्राहकांना लॉकर सुविधा देताना, त्यांची प्रतीक्षा यादी आपल्या संगणकप्रणालीमध्ये (Core Banking) नोंद करणेत येईल. अशी संगणकप्रणाली सुरक्षित असेल. जर बँकेकडे पुरेशी लॉकर सुविधा उपलब्ध नसेल तर, बँकेकडून प्रतिक्षा यादीतील नावाची ग्राहकासाठी नोंद पावती दिली जाईल.

३.२) लॉकरधारकासाठीचा सुधारीत करार हा संचालक मंडळाच्या मंजूरीने घेतलेला असेल. या करारामध्ये सर्व तरतूदी असतील. बँकेच्या सध्याच्या ग्राहकांसाठी सदर कराराचे नुतनीकरण जानेवारी १, २०२३ पर्यंत करणेत येईल. सदरच्या करारामध्ये कोणत्याही प्रकारच्या अनुचित अटी (Unfair Conditions) नमूद नसतील.

३.३) ग्राहकांसोबत करणेत येणारा लॉकर सुविधेचा करार हा पुर्ण स्टॅम्प लावून केला जाईल. या कराराची एक छायांकीत प्रत ग्राहकास, त्याच्या जबाबदाऱ्या व हक्क माहीत होण्यासाठी, देणेत येईल. पण, या कराराची, स्टॅम्प लावलेली मूळ प्रत, बँकेच्या दप्तरी ठेवणेत येईल.

४) **लॉकर भाडे**

४.१) संचालक मंडळाने ठरविलेल्या दराप्रमाणे ग्राहकास लॉकर भाडे आदा करावे लागेल.

४.२) ग्राहकाकडून येणाऱ्या भाड्यापोटी, त्याचबरोबर प्रसंगी लॉकर तोडून उघडण्यासाठी, येणाऱ्या खर्चासाठी ग्राहकाकडून ठेव स्विकारता येईल. अशा ठेवीवरील व्याज भाड्यापोटी जमा व लॉकर तोडून उघडण्यासाठी खर्च यासाठीची तरतूद असेल.

४.३) वरील ठेवी व्यतिरिक्त, कोणतीही ठेव लॉकर देण्यासाठी अट, म्हणून प्रतिबंधीत सेवा (Restrictive Practice) आहे.

४.४) लॉकर भाडे हे आगावू (Advance) वसूल करणेत येईल. परंतु, लॉकरधारकाने मुदतीअखेर लॉकर परत केल्यास, राहिलेल्या कालावधीचे (unexpired period) भाडे ग्राहकास परत करणेत येईल. उदा. ग्राहकसाठी लॉकरचे वार्षिक आगावू भाडे रू. १२०० आहे. पण त्या ग्राहकाने ५ महिन्यात लॉकर परत केल्यास त्याला रू. ७००/- (१२००/१२*७=७००) परत देणेत येतील.

४.५) शाखा स्थलांतर/विलीनीकरण/बंद करण्याचा निर्णय असल्यास, अशी बदलाची सुचना ग्राहकास आगावू दयावी लागेल. त्याचबरोबर अशी जाहीरात इंग्रजी वर्तमानपत्रात व स्थानिक भाषेतील वर्तमानपत्रात प्रसिध्द करावी लागेल. अशी नोटीस/जाहीरात या बदला अगोदर दोन महिने ग्राहकाच्या माहितीसाठी दयावी. काही अचानक नैसर्गिक आपत्तीमुळे असा बदल आवश्यक असल्यास अशी माहिती बँक तावडतोब ग्राहकास देण्याचा प्रयत्न करेल व त्यासाठी बांधील असेल.

५) **लॉकर सुविधा व पायाभूत सुरक्षा**

५.१) लॉकर सुविधा प्रामुख्याने सुरक्षित स्ट्रॉंग रुम व्यवस्थेमध्ये असेल.

JANATA SAHAKARI BANK LTD. HEAD OFFICE * SATARA *

५.२) सुरक्षेच्या दृष्टीने स्थापत्य कलेची जोखीम व्यवस्थापन लक्षात घेवून लॉकरची ठेवण असेल.

५.३) या व्यवस्थेत आत जाण्याचा व येण्याचा मार्ग एकच असेल.

५.४) त्याचबरोबर पाऊस व पुरापासून सुरक्षित अशी बांधणी असेल.

५.५) या कक्षामध्ये पुर्ण नियंत्रीत सुरक्षा असेल व आवश्यक त्या ठिकाणी उदा. आत जाण्याचे व येण्याचे ठिकाण सीसीटीव्ही प्रभावीत असेल. स्ट्राँगरुममधील आतील भाग सीसीटीव्ही प्रभावीत नसेल.

५.६) अनावश्यक व आगंतूक व्यक्तींच्या प्रवेशावर प्रतिबंध राहील.

५.७) असे सीसीटीव्ही रेकॉर्डींग कमीत कमी १८० दिवस ठेवण्यात यावे. एखादया ग्राहकाची तक्रार अथवा चोरीच्या तपासासाठी प्रामुख्याने याचा उपयोग होईल. अशा तक्रारीच्या वेळी हे रेकॉर्डींग पोलिस तपासापर्यंत अथवा या केसच्या निकालापर्यंत ठेवणेत येईल.

५.८) या बाबतीतील प्रत्येक व्यवहाराची योग्य व रास्त नोंद असावी व त्यासाठी वेळोवेळी कर्मचाऱ्यांना प्रशिक्षण दिले जाईल.

५.९) अशा प्रकारे अंतर्गत तपासणीस (Internal Audit/Auditor) वरील सर्व पध्दतीची शहानिशा करतील व नियमांचे पालन केल्याची खात्री करतील.

६) लॉकर प्रमाणके (Locker Standards)

६.१) भारतीय प्रमाणके कार्यालय (BIS) यांच्या नियमाप्रमाणे लॉकर सुरक्षा पध्दती प्रमाण असतील. अशी सुरक्षित लॉकर त्या-त्या प्रमाणित कंपन्यांची असतील.

६.२) बँकांच्याकडे ही प्रणाली कॉम्प्युटराईज्ड असल्यास त्या संबंधीच्या सर्व सुरक्षेची व त्याबद्दल असलेल्या जोखीम धोकाधडीबद्दल ज्ञान असावे.

६.३) **लॉकर सुरक्षा, ग्राहक ओळख, त्याचबरोबर सक्त वसूली अधिकाऱ्याच्या (ED) ओळखीसाठी ग्राहकाकडील चावीवर ओळख प्रमाण अथवा नंबर रेखीत करणे (Emboss) गरजेचे आहे व करणेत येईल.**

६.४) दुय्यम ताबा (Joint Custodian) असणाऱ्या अधिकाऱ्यानी वेळोवेळी लॉकर चाव्यांची तपासणी करावी व त्या सुरक्षित व चांगल्या स्थितीत असण्याची खात्री करावी.

६.५) ग्राहकांना आपले स्वतःचे जादा कुलूप त्या लॉकरवर लावता येईल. पण लॉकर उघडण्यासाठी बँकेच्याच चावीचा उपयोग करणेत येईल/करावा.

७) लॉकर व्यवहार (Operations)

७.१) ग्राहक स्वतः व अधिकार दिलेली व्यक्तीच फक्त लॉकर उघडण्याचा व्यवहार करील. बँक अधिकारी, ग्राहक/अधिकार दिलेली व्यक्ती याची ओळख व पूर्ण चौकशी करुन व संबंधित अधिकाऱ्याची परवानगी (Authorization) घेवून असा व्यवहार पूर्ण करतील.

JANATA SAHAKARI BANK LTD. HEAD OFFICE SATARA

७.२) बँक अधिकारी अशा व्यवहाराची नोंद ठेवताना ग्राहकाची सही, लॉकरमध्ये गेल्याची वेळ, बाहेर आल्याची वेळ, लॉकर उघडल्याची व बंद केल्याची नोंद एका रजिस्टरमध्ये ठेवतील व व्यवहार पूर्ण झाल्यावर लॉकर बंद असल्याची खात्री करुन त्या रजिस्टरवर अधिकाऱ्याची सही घेतील/करतील.

७.३) लॉकरमध्ये आत जाताना (Ingress) व बाहेर जाताना (Egress) दोन्ही वेळा ग्राहकांच्या त्याचबरोबर कर्मचाऱ्यांच्या/अधिकाऱ्यांच्या, लॉकरमधील हालचालीच्या (Movement) नोंदी कराव्या लागतील, त्यावर त्यांच्या सहया असतील आणि शेवटी अधिकारी आपली सही करेल.

७.४) लॉकर उघडून देणारा अधिकारी त्या ठिकाणी थांबणार नाही. फक्त आपली चावी लावून लॉकर उघडून देईल. ग्राहकाला पूर्ण मोकळीक त्याचबरोबर एकांत मिळण्याची बँक अधिकारी काळजी घेईल.

७.५) लॉकर व्यवहाराच्या दिवशी बँक त्या लॉकरधारकाच्या मेल आयडीवर त्याचबरोबर एसएमएसद्वारे त्याच्या खात्याच्या व्यवहारासंबंधी खात्यावरील वेळ व तारीख याची माहिती/संदेश दिवसाअखेर खात्री करुन देण्यात येईल. यामुळे खात्यावरील चुकीचा किंवा अनाधिकृत व्यवहार टाळता येईल.

८) **अंतर्गत नियंत्रण व काळजी**

८.१) मोकळया लॉकरच्या चाव्या सुरक्षित बंद व्यवस्थेत ठेवणेत याव्यात. बँकेच्या डूप्लीकेट चाव्या सुरक्षित बंद करुन दुसऱ्या शाखेत ठेवाव्यात. नजिकची शाखा नसल्यास दुसऱ्या बँकेत ठेवाव्यात. अशा प्रकारे मास्टर चावीचे व्यवहार नोंदी अधिकाऱ्यातील बदल यांच्या नोंदी व सह्या लेखी ठेवाव्यात. मोकळया लॉकरची वरचेवर तपासणी वरिष्ठ/तपासणी अधिकाऱ्याकडून करणेत यावी. काही वेळेस अचानक तपासणी (Surprise) करुन त्याच्या योग्य त्या नोंदी लेखी ठेवणेत याव्यात. तसेच एकदा परत केलेले लॉकर त्या ग्राहकाला परत दिले जावू नये अथवा त्यामध्ये बदल केला जावू नये.

८.२) बँकेकडे कोअर बँकींग प्रणाली असल्यास लॉकर व्यवहार, चावी रजिस्टर, तपासणी, भेटी व्यवहार त्या प्रणालीत ठेवल्या जातील. त्याचबरोबर, नवीन लॉकर देणे अथवा लॉकर परत येणे या नोंदी त्या-त्या वेळी बदलून घ्याव्यात. यासंबंधी असणाऱ्या सायबर सुरक्षेची कायम तपासणी व कायम काळजी घ्यावी.

८.३) लॉकरधारक गेल्यानंतर लॉकर पूर्ण बंद आहे की नाही याची खात्री अधिकाऱ्याने करणेची आहे. लॉकर जर अशा स्थितीत उघडे असेल तर ताबडतोब त्या ग्राहकास मेल, एसएमएस, मोबाईल, पत्र अथवा कर्मचाऱ्यास पाठवून देवून बोलावून, त्याच्या लॉकरमधील वस्तूंची खातरजमा करावी व त्याच्या समक्ष लॉकर बंद करुन घेणेत यावे.

८.४) लॉकर व्यवहार अधिकारी या घटनेची नोंद लॉकर रजिस्टरमध्ये, तारीख, वेळ, लॉकर बंद न करण्याचे कारण व ग्राहकांच्या वस्तू सुरक्षित असल्याबद्दल नोंदी करुन ग्राहकांची व वरिष्ठ अधिकाऱ्याची सही घेतली जाईल.

JANATA SAHAKARI BANK LTD. HEAD OFFICE SATARA

८.५) लॉकर व्यवहार करणारा अधिकारी दररोज दिवसाच्या शेवटी दिवसभरात व्यवहार झालेली लॉकर बंद झालेबाबतची खातरजमा करेल व चुकीने कोणतेही लॉकर उघडे असल्यास अथवा ग्राहक चुकीने आत राहिला नसल्याची शहानिशा करेल.

९) नामांकन (Nomination)

९.१) बँकींग रेग्युलेशन ॲक्ट. १९४९ तसेच सहकारी बँका (नॉमिनेशन) रुल्स, १९८५ प्रमाणे नॉमिनेशनसाठी कायदा कलम ४५झेडसी व ४५ झेडएफ यामध्ये तरतूद आहे. त्याप्रमाणे फॉर्म/अर्ज घेवून पुर्तता करणेत यावी. नॉमिनी जर अज्ञान बालक असल्यास संबंधित कागदपत्रांची पुर्तता करुन घ्यावी. नामांकन करणेत आलेल्या व्यक्तीचा एखादा फोटो घेवून आपल्या दप्तरी ठेवणेत यावा.

९.२) **वरील कायदयातील तरतुदीप्रमाणे लॉकर नॉमिनेशनसाठी खालील फॉर्म वापरणेत यावेत..**

- फॉर्म नं. SL1 - वैयक्तीक भाडेकरुसाठी
- फॉर्म नं. SL1A - संयुक्त भाडेकरुसाठी
- फॉर्म नं. SL2 - नामांकन रद्द करण्यासाठी
- **फॉर्म नं. SL3 - नामांकनातील बदलासाठी वैयक्तीक भाडेकरु**
- **फॉर्म नं. SL3A - संयुक्त भाडेकरु यांचेकडून नामांकन बदलासाठी.**

९.३) ग्राहकाचा अंगठा असल्यास, त्यासाठी दस्तूर घ्यावा लागेल. सही असणाऱ्या ग्राहकासाठी तशी नोंद आवश्यक नाही.

९.४) नियमाप्रमाणे नामांकन केलेची बँक दप्तरी नोंद करणेत यावी. तेव्हा, नोंदणी, त्यातील बदल व रद्द याच्या नोंदी विहीत नमून्यात घेवून तशा नोंदी पंजीकृत (Registered) करणेत याव्यात.

९.५) अशा नामांकन नोंदीची, बदलाची ग्राहकाला एक प्रत, ग्राहकाची मागणी असो अथवा नसो देणेत यावी.

१०) लॉकरधारकाच्या मृत्यू पश्चात हक्क बजावणी

१०.१) इंडियन बँक्स असोसिएशन यांच्या धरतीवर बँकेचे एक हक्काची (Claim) बजावर्णी पुर्तता करणेसाठी धोरण प्रणाली आखण्यात यावी. त्याप्रमाणे अशा हक्काची अंमलबजावणी ग्राहकाच्या पूर्ण अर्जापासून १५ दिवसात करणेत यावी.

१०.२) नामांकन नोंदणी अंतर्गत बँकींग रेग्युलेशन कायदा, १९४९/सहकारी बँका १९८५. कलम ४५झेडसी, ४५झेडएफ प्रमाणे प्रक्रिया राबविण्यात येईल. यासाठी बँकेच्या ठेव धोरणातील प्रक्रियेचा आधार घेता येईल. यामध्ये भारतीय करार कायदा व भारतीय वारसा कायदा याचाही आधार घेणेत येईल.

१०.३) यासाठी. ग्राहकाचा मृत्यू दाखला, वारसा हक्क पत्र (Succession Certificate), नॉमिनीची ओळख, सर्वच हक्क धारकांची ओळख (KYC) घ्यावी लागेल. अशासाठी बँकेचा क्लेम फॉर्म असेल. सर्व कागदपत्रांची पुर्ण तपासणी करणेत यावी. वस्तू परत देण्यासाठी एक विहीत नमूना करुन त्या विहीत नमून्यात त्या देणेत याव्यात.

JANATA SAHAKARI BANK LTD. HEAD OFFICE SATARA

१०.४) असे अर्ज पूर्ण कागदपत्र, पुरावे, ओळख व प्रमाणपत्रे दिल्यापासून, बँकेस मान्य असल्यास, १५ दिवसाच्या आत पुर्तता करावी. असे प्रलंबित अर्ज अथवा पुर्तता करुन दिलेल्या नोंदी वेळोवेळी संचालक मंडळापुढे ठेवण्यात याव्यात.

१०.५) ग्राहक सेवा समितीस प्रलंबित अर्ज अथवा काही सूचना असल्यास घेणेत येवून त्याची लवकरात लवकर पुर्तता करुन ग्राहकांना वस्तू परत करण्याची कार्यवाही व्हावी. अशा प्रकारे या समितीद्वारे कोणत्याही गोष्टी कोर्ट स्तरावर न जावू देण्याची खबरदारी घ्यावी.

११) **लॉकरमधील वस्तूंचा ताबा घेणे**

११.१) लॉकरसाठी नामांकन असेल तर ग्राहकाचा मृत्यू दाखला, बँकेच्या ग्राहकाकडून मागणी अर्ज (विहीत नमून्यामध्ये), नामांकीत व्यक्तीची पुर्ण ओळख (KYC) व त्याची सत्यता पटवून चावीने लॉकर उघडता येईल, अर्थात नामांकीत व्यक्तीकडे चावी असणे गरजेचे आहे. चावी नसल्यास वरील प्रक्रिया राबवून लॉकर तोडून (Break Open) करता येईल. त्यासाठी तोडण्याची सुध्दा प्रक्रिया राबविता येईल. लॉकर उघडून देत असताना त्यामधील वस्तूंची मोजणी करुन पंचनामा घेवून वस्तू ताब्यात देणेत याव्यात.

११.२) जर लॉकर संयुक्त नावाने असेल व नामांकन एका व्यक्तीस केले असल्यास, संयुक्तमधील एक वारल्यास जीवीत असणारा व नामांकीत व्यक्ती यांना या लॉकरचा ताबा, त्या वस्तूंची मोजणी (Inventory) करुन देणेत येईल. सबब, त्यासाठी ग्राहकाचा अर्ज, मृत्यू दाखला, ओळख (KYC) घेण्यात येईल.

११.३) जर लॉकर संयुक्त नावाने दोहोंपैकी एक (Either or Survivor), दोहोंपैकी एक (Any one of Survivor) अथवा पहिला किंवा जिवीत (Former or Survivor) अशा प्रकारे कोणत्याही हयात व्यक्तीसंबंधी बँकींग रेग्युलेशन ॲक्ट, १९४९ प्रमाणे नियमित अटींनुसार बँक लॉकरमधील वस्तूंची कायदेशीर पुर्तता करुन वितरण व ताबा योग्य दावेदारास देणेत येईल.

११.४) अशा प्रकारे बँक जीवीत व्यक्तीस/नामांकीत व्यक्तीस खालील पुर्तता करुन लॉकरमधील वस्तूंचा ताबा देईल.

अ) दावेदाराची ओळख, ग्राहकाचा मृत्यू दाखला व कायदेशीर कागदपत्रे, ओळख याची शहानिशा करेल.

ब) मयत व्यक्तीच्या लॉकरविषयी कोर्टाचा आदेश अथवा प्रतिबंध असल्याची माहिती गोळा करणे.

क) मयत व्यक्तींच्या संयुक्त जीवीत व्यक्ती व नामांकीत व्यक्ती यांना पुर्ण माहिती देणेत येईल की या वस्तूंचा ताबा त्यांना विश्वस्त म्हणून दिला जाईल पण वारस म्हणून नाही. त्यामुळे मयत व्यक्तीच्या वारसांचा हक्क पुर्णपणे शाबीत असेल.

११.५) 'अज्ञान' बालकाच्या वतीने सज्ञान व्यक्ती अज्ञान व्यक्तीचे नावे सर्व वस्तूंचा एक पात्र व्यक्ती म्हणून ताबा घेईल. अशा प्रसंगी बँक त्या वस्तूंची यादी (Inventory) तयार करुन त्यावर दोन सज्ञान पात्र व्यक्तींची साक्ष घेईल. याबरोबरच वैयक्तीक बँकेतील लॉकर विभाग सोडून इतर अधिकारी सुध्दा साक्ष म्हणून सामील असतील. वरील अज्ञान पालक अथवा वैयक्तीक व्यक्ती या वस्तू ताब्यात घेणार

JANATA SAHAKARI BANK LTD. HEAD OFFICE SATARA

११.६) नामांकीत व्यक्ती अथवा अज्ञान पालक नामांकीत व्यक्तीकडून वस्तू परत मिळाल्याच्या व सदरचे लॉकर दुसऱ्या कुणास देण्यास हरकत नसल्याचे निवेदन घ्यावे व लॉकर तपासून पाहिल्याचे व त्यामध्ये काही नसल्याचा निर्वाळा दयावयास हवा.

११.७) कोणताही कायदेशीर अडथळा असल्यास अथवा कागदोपत्री पुरावा स्पष्ट असल्यास, ताबा घेणाऱ्याकडून करार, वारस प्रमाणपत्र, मृत्यू प्रमाण (Probate), भरपाई करार (Indemnity) अथवा जामीन घेण्याची आवश्यकता नाही.

११.८) जर कोणत्याही प्रकारच्या सूचना मृत्यू पश्चात नोंदी अथवा नामांकन नसल्यास, पुर्णतः लॉकरधारकाचे नैसर्गिक वारस हक्क बजावतील. त्यावेळी मृत्यू दाखला, वारसपत्र इ. पुर्तता करावी लागेल.

१२) लॉकर बंद करणे व वस्तू परत देणे.

१२.१) ग्राहकाकडील लॉकर चावी हरविल्यास..

अ) आपल्याकडील चावी हरविल्यास ग्राहक बँकेला ताबडतोब लेखी कळवेल.

ब) बँक त्याबाबत लगेच काळजी घेईल. अशा नोंदी आपल्या रजिस्टर/कॉम्प्युटर प्रणालीत करुन पासवर्ड दुर्बल (Disable) करेल.

क) असे लॉकर उघडणे म्हणजे तोडून (Break Open) परत दुसरे लॉकर/कुलूप प्रस्थापित करणे व त्याची चावी तयार करणे, यासाठी येणाऱ्या खर्चाची अंदाजे रक्कम खात्यावर भरणेसाठी लेखी कळविणे.

ड) रक्कम भरल्यानंतर त्या लॉकर कंपनीकडे अधिकृत तंत्रज्ञ (Authorized Technician) पाठविण्यासाठी पत्रव्यवहार करुन बोलाविणे.

इ) अशा व्यवहाराची बँक पुर्ण चौकशी करेल व यानंतर मुळ चावी सापडल्यावर ती परत करण्याची ग्राहकाकडून हमी घेईल.

फ) अधिकृत तंत्रज्ञ, बँक अधिकारी व ग्राहक यांच्या समोर साक्षीने असे लॉकर तोडण्यात येईल. ग्राहक आपल्या वस्तू तपासून ताबा घेईल. त्यानंतर नवीन लॉकर बदलण्यात येईल, ज्याची वेगळी चावी असेल. ग्राहक अशा प्रकारे त्या लॉकरचा परत ताबा घेईल.

ग) या प्रक्रियेत ग्राहकाव्यतिरिक्त तिसऱ्या व्यक्तीस प्रवेश देता येणार नाही. त्याचबरोबर शेजारच्या लॉकरला कोणतीही बाधा येणार नाही याची काळजी घेणेत येईल.

ह) यानंतर बँक ग्राहकांच्या खात्यावरील रक्कम बिलापोटी कंपनीस खर्च म्हणून आदा करेल.

१२.२) सक्त वसूली अधिकाराखाली लॉकरमधील वस्तूंचा ताबा.

अ) कोर्टाच्या आदेशानुसार लॉकरवर काही वेळा त्या वस्तूंच्या ताब्यासाठी आदेश आल्यास त्या लॉकरच्या व्यवहारावर बंदी घालण्यात येईल, यामध्ये सक्त वसूली अधिकारी, कर विभाग इ. चा समावेश असेल.

JANATA SAHAKARI BANK LTD. HEAD OFFICE SATARA

ब) अशा आदेशाच्या पत्राची बँक कसून चौकशी करेल व त्याप्रमाणे ग्राहकास मेल, एसएमएस किंवा पत्राद्वारे कळवेल.

क) ताबा घेण्यासाठी येणाऱ्या अधिकाऱ्यांच्या समोर नियम ११.४ प्रमाणे लॉकर तोडण्याची प्रक्रिया करुन त्यातील वस्तूंची नोंद करुन त्यावर सर्व अधिकारी, ग्राहक, बँक प्रतिनिधी यांच्या सह्या, त्याची एक प्रत बँक दप्तरी ठेवणेत येईल. त्यासाठी दोन साक्षीदारांच्या दोन सह्यासुध्दा असतील. त्याची एक प्रत ग्राहकाच्या माहितीसाठी, ग्राहक हजर नसल्यास, पाठवून दयावी व त्याची पोहोच घ्यावी.

ड) अशा व्यवहाराचे आवश्यकतेनुसार व्हिडीओ शुटींगसुध्दा करणेत यावे म्हणजे भविष्यातील काही कायदेशीर बाबीत/धोकाधडी मध्ये त्याचा पुराव्यासाठी उपयोग होईल.

१२.३) थकीत भाडयामुळे लॉकर उघडून वस्तूंचा ताबा

अ) लॉकरधारकाने सतत तीन वर्षे भाडे थकीत ठेवल्यास लॉकर तोडून वस्तूंचा ताबा घेण्याचा बँक निर्णय घेईल.

ब) अशा प्रकारे बँक ग्राहकास नोटीस देवून परिणामाची जाणीव करुन देईल, पुरेशी संधी देवून भाडे भरण्यासाठी व आपल्या वस्तू परत घेण्यासाठी प्रभावित करील. अशी नोंद ग्राहक करारामध्ये असेल.

क) लॉकर तोडण्यापूर्वी बँक ग्राहकास नोटीस, मेल, एसएमएस पाठवून ज्ञात करेल. पत्र परत आल्यास बँक वर्तमान पत्रातून, पुरेसा वेळ देवून, जाहीर नोटीस देईल. अशी नोटीस एक इंग्रजी वर्तमानपत्रातून, दुसरी स्थानिक भाषेत देणेत येईल. अशा प्रकारे प्रतिसाद मिळाला नसल्यास, बँक अधिकारी दोन स्वतंत्र साक्षीदारांसमोर लॉकर तोडून उघडून घेईल व त्या वस्तूंची नोंद करण्यात येईल.

ड) या सर्व व्यवहारांच्या पुराव्यासाठी व्हिडीओ शुटींग करणेत यावे व ते सुरक्षित ठेवणेत यावे. आपल्या सायबर प्रणालीमध्ये त्याची नोंद करणेत यावी. त्याचबरोबर लॉकर रजिस्टरमध्येही नोंद करणेत यावी.

इ) लॉकरमधील वस्तूंची नोंद केल्यानंतर ते एखादया बंद पाकीटात घालून सुरक्षित जागी ठेवणेत यावे. ग्राहकाला त्याची पोहोच घेवून व सर्व फॉर्मवर सह्या घेवून त्या वस्तू परत कराव्यात.

फ) लॉकर उघडताना एखादे बंद पाकीट असल्यास ते उघडू नये व त्याची नोंद सुरक्षित ठेवावी. या सर्व नोंदी (Inventory) घेण्यासाठी रिझर्व्ह बँकेच्या परिपत्रकाच्या शेवटी एक फॉर्म देण्यात आला आहे, त्याचा आधार घ्यावा. ग्राहकास/वारसास/नामांकीत व्यक्तीस त्या वस्तू परत देताना त्याची पोहोच घ्यावी.

JANATA SAHAKARI BANK LTD. HEAD OFFICE SATARA

१२.४) लॉकर प्रदीर्घ काळ विनाव्यवहाराचे राहिल्यास वस्तूंची विल्हेवाट

अ) जर लॉकर सात वर्षाच्या कालावधीसाठी विना व्यवहाराचे स्थिर असेल, भाडेकरु सापडत नसेल, जरी भाडे भरले असेल, तर त्यातील वस्तू त्यांच्या नामांकीत व्यक्तीस, अथवा वारसास, पारदर्शक पध्दतीने वितरीत करता येतील. लॉकर तोडून वस्तूंचा ताबा घ्यावयाचा असल्यास, प्रक्रिया क्र. ११.३ व ४ राबविण्यात येईल. जर लॉकर बराच कालावधीत वितरीत झाला नसल्यास अथवा दावा केला नसल्यास, त्याची विल्हेवाट लावण्यासाठीचा अधिकार लॉकर करारामध्ये संबोधता येईल.

ब) दीर्घकाळ लॉकर व्यवहार झाला नसल्यास प्रक्रियेचा संदर्भ व निर्णय लॉकर करारामध्ये असेल त्याप्रमाणे कार्यवाही करणेत यावी. त्यातील वस्तूंची विल्हेवाट ही कायदेशीर प्रक्रियेत करणेत यावी. त्यामध्ये भारतीय रिझर्व्ह बँकेची बंधने व लॉकर करारातील अटी लक्षात घेवून बँकेस जबाबदारीतून मुक्त करता येईल.

१३) भरपाई व जबाबदारी धोरण

१३.१) बँकेची जबाबदारी :-

अ) लॉकर सुरक्षा व ग्राहकाची तपासणी (Due diligence) यासाठी बँकेचे पारदर्शक धोरण व प्रक्रिया असावी.

ब) यामध्ये लॉकर व्यवहार पध्दती, सुरक्षा, अनधिकृत व्यक्तीचा प्रवेश, ताबा व त्याचबरोबर दरोडा, चोरीपासून सुरक्षा व उपाय याचा उल्लेख असेल. त्यासाठी भारतीय रिझर्व्ह बँकेची मार्गदर्शक तत्वे महत्वाची असतील (Robbery, Decoities & Theft)

१३.२) भूकंप, पूर परिस्थिती, वादळ, विजेचा आघातः

- काही नैसर्गिक आपतीच्या काळात ही पुर्ण काळजी घेणेत यावी.
- अशा गोष्टी दैवी आघाताने घडत असल्यामुळे याची जबाबदारी ग्राहकाची असेल.
- अशा आघाती परिस्थितीत बँकेने आपल्या लॉकर सुविधेची व मालमत्तेची सुरक्षा या अचानक उद्‌भवणाऱ्या परिस्थितीतून करणे महत्वाचे आहे.

१३.३) आग, चोरी, दरोडा अथवा बिल्डींग नुकसान झाल्यास अथवा धोकाधडी (Fraud) यामध्ये बँकेच्या कर्मचाऱ्याचा समावेश असल्यास :

- बँकेच्या सुरक्षेची जबाबदारी बँकेची आहे.
- वरील प्रकारच्या आपत्ती येणार नाहीत याची बँक जबाबदारीने काळजी घेईल व आपल्या सुरक्षिततेत कोणत्याही प्रकारची तडजोड करणार नाही.
- तरीही बँक आपली जबाबदारी टाळू शकत नाही. म्हणून कोणत्याही पध्दतीने नुकसान झाल्यास अथवा कर्मचाऱ्यांच्या धोकाधडीमुळे झालेल्या नुकसानीस बँक वार्षिक भाड्याच्या १०० पटीत येणाऱ्या रक्कमेस जबाबदार असेल.

JANATA SAHAKARI BANK LTD. HEAD OFFICE SATARA

१४) जोखीम, पारदर्शकता व ग्राहक प्रबोधन

१४.१) **शाखा विमाः**

संचालक मंडळाच्या, समितीच्या परवानगीने आग, धोकाधडी, चोरी अथवा नैसर्गिक शाखा स्थलांतर अथवा बँक विलीनीकरणामुळे होणाऱ्या नुकसानीचा विमा करणे गरजेचे आहे.

१४.२) **ग्राहक प्रबोधन व प्रसिध्दी :**

१. एक प्रमाणित आदर्श (model) लॉकर करार असावा.

२. बँकेच्या संकेतस्थळावर (Website) प्रमाणित व्यवहार पध्दती (SOPs) चे **विश्लेषण असावे.**

३. संकेतस्थळाअभावी बँकेच्या बोर्डावर त्याचा उल्लेख असावा.

४. बँकेच्या नियम व अटी मान्य असल्याचे ग्राहकाचे एक निवेदन (Statement) घेणेत यावे.

५. बँकेच्या खर्च आकारणीची माहिती बोर्ड अथवा संकेतस्थळावर असावी.

६. बँकेच्या संकेतस्थळावर सर्व माहिती, धोरण प्रसिध्द करणेत यावे व त्याची प्रत ग्राहक, नामांकीत व्यक्ती व कायदेशीर वारस यांना मिळावी.

१५) लॉकर भाडे व लॉकर सुरक्षा/भाडे वसूली ठेव

१५.१) बँक स्वतंत्रपणे या लॉकरच्या आकाराप्रमाणे भाडयासाठी परिपत्रक प्रसिध्द करेल त्याची दखल असावी.

१५.२) **कमीत कमी तीन वर्षाचे भाडे मिळण्यासाठी ठेव योजना त्याचबरोबर आवश्यकतेनुसार लॉकर तोडण्यासाठी (Break-open) बँक, कालावधी, व्याज दर व ठेव रक्कम ठरवून याविषयी धोरण ठरवून स्वतंत्र परिपत्रकाद्वारे प्रसिध्द करेल.**

१६) **धोरण बदल**

१६.१) भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या वेळोवेळीच्या मार्गदर्शक तत्वाप्रमाणे यामध्ये बदल करणेत येईल.

१६.२) असे बदल बँकेच्या संचालक मंडळाच्या मंजूरीने असतील.

संचालक मंडळ सभा समिती

JANATA SAHAKARI BANK LTD. HEAD OFFICE SATARA