उ0प्र0 कोआपरेटिव बैंक लि0, मुख्यालय लखनऊ।

लॉकर नीति

बैंक हित को दृष्टिगत रखते हुए उ0प्र0 कोआपरेटिव बैंक की विभिन्न शाखाओं द्वारा ग्राहकों को विभिन्न आकार के लाकर किराये पर उपलब्ध कराये जा रहे हैं। लाकर संचालन एवं लाकर सम्बन्धी अन्य पहलुओं के सम्बन्ध में विस्तृत नीति बनाये जाने की आवश्यकता को दृष्टिगत रखते हुए निम्नानुसार लॉकर नीति निर्मित की जाती है :–

1. बैंक के ग्राहकों को ही लाकर सुविधा उपलब्ध कराई जायेगी। भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा अपने परिपत्र संख्या : आरबीआई/2021–22/86/डीओआर.एलईजी.आरईसी/40/09.07.005/2021–22 दिनांक 18 अगस्त, 2021 के माध्यम से कतिपय दिशा–निर्देश निर्गत किये गये हैं। उक्त दिशा–निर्देशों के क्रम में लाकर सुविधा लेने वाले ग्राहक को केवाईसी 2016 के मानक पूर्ण करने वाले ग्राहक को उपलब्ध कराई जायेगी।
2. उन ग्राहकों को भी यह सुविधा उपलब्ध कराई जा सकेगी, जिनके बैंक के साथ कोई अन्य सम्बन्ध नहीं है, किन्तु वे केवाईसी 2016 दिशा–निर्देशों का पालन करते हैं। सभी ग्राहकों का डियू डेलीजेन्स किया जायेगा।
3. ग्राहकों द्वारा अपने लाकर में कोई भी ऐसी वस्तु नहीं रखी जायेगी, जो अवैध हो अथवा जिसे सरकार द्वारा प्रतिबन्धित किया गया हो या जो आंतकवाद फैलाने से सम्बन्धित हो या ऐसी वस्तु हो जो सरकार अथवा सक्षम संस्थाओं द्वारा प्रतिबन्धित हो या खतरनाक हों। यदि बैंक को किसी लाकर में उक्त प्रकार की कोई वस्तु रखने की शंका होती है तो बैंक को उक्त लाकरधारक के विरूद्ध विधि अनुसार आवश्यक कार्यवाही करने का अधिकार होगा।
4. बैंक द्वारा लाकरधारक/धारकों से नवीनतम पासपोर्ट आकार का फोटो लाकर संचालन हेतु प्राप्त करेगा तथा बैंक उसे लाकर आवेदन फार्म के साथ रिकार्ड हेतु सुरक्षित रखेगा।

(1) लॉकर का आवंटन :

- ग्राहकों को लॉकर सुविधा उपलब्ध कराने हेतु प्रत्येक शाखा अपनी शाखा में रिक्त लॉकर का रिकार्ड कोर बैंकिंग सिस्टम में रखेगी। इसी प्रकार शाखा लाकर सुविधा चाहने वाले ग्राहकों की भी एक सूची बनायेगी ताकि प्रतीक्षा सूची के अनुसार पारदर्शी तरीके से लाकर का आवंटन किया जा सके।
- यदि शाखा में लॉकर खाली नहीं है तथा ग्राहक लॉकर सुविधा प्राप्त करना चाहते हैं तो ऐसी स्थिति में प्रतीक्षा सूची के अनुसार बैंक शाखा ग्राहक को लाकर हेतु प्राप्त आवेदन पत्र की प्राप्ति रसीद उपलब्ध करायेगी।

(2) लॉकर अनुबन्ध :

1. बैंक शाखा में प्रत्येक लाकर लेने वाले ग्राहक के साथ अनुबन्ध भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा निर्गत दिशा–निर्देशों एवं माननीय उच्चतम न्यायालय द्वारा दिये गये निर्देशों के अनुरूप करेगी। किसी भी प्रकार के अवैधानिक शर्तो का उल्लेख लाकर अनुबन्ध में नहीं किया जायेगा। अनुबन्ध की शर्ते इस प्रकार की नहीं होगीं जो बैंक या बैंक शाखा के लिए असुविधाजनक हों, किन्तु अनुबन्ध की शर्ते ऐसी होगीं जो साधारण बैंकिंग व्यवसाय करने के अनुरूप हों।
2. ग्राहक को लॉकर का आवंटन करते समय बैंक शाखा ऐसा अनुबन्ध एक स्टैम्प पेपर (रू0 100.00) पर करेगी तथा अनुबन्ध पत्र स्टैम्पड हो। लाकर एग्रीमेन्ट की एक प्रति जिस पर दोनों पक्षों (ग्राहक एवं बैंक) के हस्ताक्षर हों, लाकर ग्राहक को उपलब्ध कराई जायेगी ताकि लाकर ग्राहक को अपने अधिकार एवं उत्तरदायित्व पता चल सकें। अनुबन्ध की मूल प्रति बैंक शाखा के पास जहॉ पर लाकर है रखी जायेगी।

(3) लॉकर किराया :

1. कई बार लाकर ग्राहक द्वारा न तो लाकर का संचालन किया जाता है और न ही बैंक को लाकर का किराया अदा किया जाता है, जिससे बैंक को अप्रिय स्थिति का सामना करना पड़ता है। अतः उक्त समस्या के निदान हेतु भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा निर्गत परिपत्र संख्या : आरबीआई/2021–22/86/डीओआर.एलईजी.आरईसी/40/09.07.005/2021–22 दिनांक 18 अगस्त, 2021 में दिये गये निर्देशों के अनुसार बैंक शाखा ग्राहक से पर्याप्त धनराशि का फिक्स डिपाजिट ले सकेगी, जिसके द्वारा कम से कम तीन वर्ष का लाकर किराया अदा हो सके। साथ ही ऐसी स्थिति में लाकर को तोड़ने के चार्जेज भी उक्त एफडीआर में सम्मिलित होने चाहिए।
2. यदि ग्राहक द्वारा एडवांस में लॉकर का किराया जमा कर दिया जाता है और ग्राहक द्वारा मध्य में ही लाकर सरैन्डर किया जाता है, ऐसी स्थिति में बचे हुए समय का एडवांस किराया ग्राहक को रिफण्ड कर दिया जायेगा।
3. यदि बैंक की शाखा को विलय/बन्द/स्थानान्तरण करना पड़ता है तो बैंक इस सम्बन्ध में दो समाचार पत्रों (कम से कम एक स्थानीय भाषा में) में सार्वजनिक सूचना दी जायेगी और ग्राहकों को लॉकर बदलने या बन्द करने के विकल्पों के साथ कम से कम दो माह पूर्व सूचित किया जायेगा। प्राकृतिक आपदाओं या किसी अन्य आपात स्थिति के कारण बैंक द्वारा ग्राहकों को एसएमएस आदि माध्यमों से यथाशीघ्र सूचित किया जायेगा।
4. बैंक शाखा लॉकर खाताधारक से उसके मोबाइल नम्बर लाकर आवेदन फार्म में अंकित करायेगी ताकि लाकर संचालन हेतु सकारात्मक पुष्टि हेतु एसएमएस यथा सम्भव भेजे जा सके।

5. लाकर ग्राहक द्वारा लॉकर संचालन करने हेतु बैंक के अधिकारी द्वारा पहली चाभी को अनलोक करने के बाद लाकर रूम से बाहर आ जायेगें अर्थात बैंक का अधिकारी लाकर खाताधारक द्वारा लाकर संचालन करते समय मौजूद नहीं रहेगा।

(4) <u>लॉकर संचालन एवं आन्तरिक नियंत्रण के सम्बन्ध में</u> :

1. लॉकर ग्राहक द्वारा जब भी लाकर का संचालन किया जायेगा बैंक शाखा उन सभी व्यक्तियों का रिकार्ड रखेगी जिनके द्वारा लॉकर आपरेट किया गया है तथा लॉकर आपरेट करने का चेक–इन और चेक–आउट समय नोट करते हुए लॉकर खाताधारक का लॉकर रजिस्टर पर हस्ताक्षर प्राप्त करेगी।
2. बैंक शाखा द्वारा लॉकर खाताधारक के पंजीकृत ई–मेल/मोबाइल नम्बर पर एक ई–मेल/एसएमएस एलर्ट भेज सकते हैं, जो लॉकर संचालन की तारीख और समय और अनाधिकृत मामले में उपलब्ध निवारण तंत्र की सकरात्मक पुष्टि के रूप में होगा।
3. जब भी लॉकर किरायेदार द्वारा लाकर सरैन्डर किया जायेगा तो उसके द्वारा शाखा को उपलब्ध कराई गई चाभियों को सीलबन्द लिफाफे में सुरक्षित रखी जायेगीं तथा डुप्लीकेट मास्टर चाभियॉ बैंक की किसी अन्य शाखा में जमा कराई जायेगीं। शाखाओं के निरीक्षण करते समय उक्त चाभियों के रख–रखाव का सत्यापन किया जायेगा। इस हेतु उचित रिकार्ड शाखा स्तर पर रखा जायेगा।
4. बैंक शाखा यह सुनिश्चित करेगी कि लाकर रजिस्टर और लाकर की (चाभी) रजिस्टर सीबीएस पर रखे गये हैं।
5. लाकर संचालन के बाद यदि कोई लॉकर ठीक से बन्द नहीं है तो बैंक शाखा कस्टोडियन के रूप में तत्काल लाकर को बन्द कर दे तथा लाकर ग्राहक को तुरन्त सूचित कर दे ताकि किसी भी परिणामी विसंगति को सत्यापित किया जा सके। बैंक शाखा कस्टोडियन रजिस्टर में लॉकर को ठीक से बन्द न करने और बैंक द्वारा इसे बन्द करने के तथ्य को तारीख एवं समय के साथ दर्ज करे। प्रत्येक कार्यदिवस की समाप्ति पर शाखा यह सुनिश्चित करे कि लाकर रूम के अन्दर कोई व्यक्ति बन्द तो नहीं है तथा सुनिश्चित करने के पश्चात बैंकिंग व्यवसाय का समय समाप्त हो जाने के पश्चात लाकर रूम के दरवाजे को बन्द कर दे।
6. यदि लॉकर खाताधारक द्वारा आवंटित लाकर की चाभी खो दी जाती है तो डुप्लीकेट चाभी बनवाने आदि का समस्त व्यय लॉकरधारक द्वारा वहन किया जायेगा।
7. यदि लॉकर का दरवाजा जाम है अथवा किसी अन्य कारण से नहीं खुल पा रहा है तो ऐसी स्थिति में लॉकर का दरवाजा खुलवाने पर आने वाले व्यय का वहन शाखा द्वारा किया जायेगा किन्तु उसकी पूर्व अनुमति मुख्यालय के विकास अनुभाग से लेनी होगी।

(5) <u>नामांकन सुविधा</u> :

1. बैंकिंग रेग्युलेशन एक्ट 1949 एवं कोआपरेटिव बैंक नामिनेशन रूल्स 1985 के अन्तर्गत धारा–45 जेड–सी से जेड–एफ के अन्तर्गत नामिनेशन की सुविधा उपलब्ध रहेगी। यदि नामिनी अवयस्क हो तो बैंक खातों के लिए निर्धारित प्रक्रिया के

अनुसार नामांकन किया जा सकेगा। ऐसी स्थिति में नामिनी का पासपोर्ट साइज का फोटो लेकर कस्टमर से अटैस्ट कराया जायेगा और रिकार्ड में रखा जायेगा।

2. लॉकर के नामांकन/निरस्तीकरण हेतु बैंकिंग रेग्युलेशन एक्ट 1949 के अन्तर्गत कोआपरेटिव बैंकों हेतु नामांकन नियम 1985 के फार्म–SC-1, SC-2, SC-3, SL-1, SL-2, SL-3, SL-3A के अनुसार किया जायेगा। बैंक शाखा द्वारा नामिनेशन प्राप्ति रसीद ग्राहक को उपलब्ध कराई जायेगी। नामांकन फार्म परिपत्र के साथ उपलब्ध कराये जायेगें।
3. लॉकरधारक की मृत्यु हो जाने पर लाकर में रखे गये आर्टीकिल्स को नामिनी/विधिक उत्तराधिकारी/अधिकृत व्यक्ति को सौंपते समय इस नीति के साथ संलग्न एसओपी के अनुसार किया जायेगा। ऐसे मामलो में प्रकरण का निस्तारण पूर्णरूप से भरे हुए एवं प्रकिया को पूर्ण कर क्लेम फार्म प्राप्त होने के 15 कार्यदिवसों के अन्दर किया जायेगा। नामिनी/विधिक उत्तराधिकारी/अधिकृत व्यक्ति को लाकरधारक की मृत्यु का प्रमाण पत्र प्रस्तुत करना होगा और दावें के सम्बन्ध में बैंक की संतुष्टि के अनुसार पर्याप्त साक्ष्य प्रस्तुत करना होगा। यदि किसी दावे को निर्धारित अवधि में पूरा नहीं किया जा सकता है तो उस कारण का उल्लेख करते हुए मुख्यालय को ग्राहक सेवा समिति के समक्ष रखने हेतु सूचित करेगा और मुख्यालय उसे ग्राहक सेवा समिति के समक्ष प्रस्तुत करेगा।
4. एकलकर्ता लॉकरधारक के मामले में यदि नामिनेशन एक व्यक्ति का किया गया है तथा लाकरधारक की मृत्यु हो जाती है तो ऐसी दशा में मृत्यु प्रमाण पत्र प्रस्तुत होने पर बैंक शाखा उसका बैरीफिकेशन करेगी तथा नामिनी की पहचान कर और संतुष्ट होने पर उसे लाकर खोलने एवं लाकर में रखे गये सामान (आर्टिकिल) को हटाने की अनुमति दी जायेगी।

(6) भााखाओं में तीन वर्श से अधिक समय से अपरिचालित एवं बकायेदार लॉकरधारकों के लॉकरों को तोड़ने सम्बन्धी नीति :

मुख्यालय के पत्राँक : बैंकिंग/एफ–19/2012–13/सी–05 दिनाँक : 23 जुलाई, 2012 के माध्यम से शाखाओं में कुछ लाकर ऐसे हैं जिनके ग्राहकों द्वारा विगत कई वर्षो से न तो लाकर किराया ही जमा किया जा रहा है और न ही विगत कई वर्षो से लाकर का परिचालन ही किया जा रहा है। लाकर किराया जमा न होने के कारण बहुत बड़ी मात्रा में धनराशि एन0पी0ए0 हो गयी है। अतः तीन वर्ष से अधिक समय से अपरिचालित एवं बकायेदार लाकरधारकों के लाकरों को तोड़कर नये ग्राहकों को आवन्टित करने हेतु प्रबन्ध कमेटी द्वारा पारित प्रस्ताव संख्या : 15 दिनांक 31.05.2012 के द्वारा लिये गये निर्णय के अनुपालन में लॉकर तोड़ने सम्बन्धी कार्यवाही के सम्बन्ध में नीति निर्धारित कर पत्र निर्गत किया गया है। लाकर तोड़ने हेतु उक्त नीति के अनुसार कार्यवाही की जायेगी।

(7) इन्□योरेन्स के सम्बन्ध में :

बैंक न तो लाकर में कौन से आइटम लाकर खाताधारक द्वारा रखे गये हैं या उनके द्वारा हटाये गये हैं, जो कि पहले से उनके द्वारा रखे गये हैं का रिकार्ड नहीं रखता है। इसलिए बैंक की लाकर के इन्श्योरेन्स के सम्बन्ध में कोई लाइबिल्टी नहीं बनती है तथा बैंक सीधे या परोक्ष रूप से किसी भी दशा में लॉकर या लॉकर में रखे गये आर्टिकिल्स/आइटमस पर कोई इन्श्योरेन्स नहीं देगा।

लॉकर के संचालन के सम्बन्ध में बैंक की बेवसाइट पर मॉडल लॉकर एग्रीमेन्ट नियम एवं शर्तो सहित तथा स्टैण्डर्ड आपरेटिंग प्रोसीजर उपलब्ध करायेगा, जिसे समय–समय पर अपडेट किया जायेगा।

(8) **प्राप्त मूल्यवान वस्तुओं के निपटान की प्रकिया** :

यदि सुरक्षित जमा लॉकर परिसर में कोई मूल्यवान वस्तु पाई जाती है तो इसके तहत निर्धारित निम्न प्रकिया का पालन किया जायेगा :–

(i) पाये गये मूल्यवान वस्तु को शाखा में एक रजिस्टर में पूर्ण विवरण के साथ रिकार्ड किया जाना चाहिए। मूल्यवान वस्तु एवं उक्त रजिस्टर को शाखा के कोई भी दो अधिकारी की संयुक्त अभिरक्षा (मुख्य प्रबन्धक/शाखा प्रबन्धक/प्रबन्धक/सहायक प्रबन्धक/हैड कैशियर) में रखा जाना चाहिए।

(ii) लॉकर परिसर में उस जगह को ध्यान में रखते हुए जिस जगह सामान पाया गया उस समय को ध्यान में रखते हुए मालिक का पता लगाने के लिए सामान के विवरणों का खुलासा किये बिना विवेकपूर्ण पूँछ–तॉछ की जानी चाहिए।

(iii) पाये गये वस्तुओं के सम्बन्ध में मुख्यालय को भी एक रिपोर्ट प्रेषित की जानी चाहिए।

(iv) मूल्यवान वस्तुओं को सुपुर्द करते समय इन्डेमिटी बॉड आवेदनकर्ता द्वारा साइन किया जायेगा तथा इस पर दो अन्य सम्मानित व्यक्तियों के हस्ताक्षर कराना होगा। दावाकर्ता व्यक्ति की पहचान संदेह से परिस्थापित किया जाना चाहिए। उसे मूल्यवान वस्तु का सही विवरण देने में सक्षम होना चाहिए। मूल्यवान वस्तु के खरीद के सम्बन्ध में बिल जहॉ भी सम्भव हो प्रस्तुत किये जाने चाहिए।

(v) अन्य कोई व्यक्ति या बाहरी व्यक्ति को पाई गई वस्तु के बारे में कोई जानकारी नहीं होनी चाहिए। दावाकर्ता व्यक्ति को मूल्यवान वस्तु/आर्टिकिल सौंपते समय एक प्राप्ति रसीद उससे रजिस्टर पर ली जानी चाहिए।

(vi) लॉकर रूम में किसी भी प्रकार का कोई अनाधिकृत वस्तु या आर्टिकिल रखना पूर्णतया निषेध होगा।

(9) **स्ट्रॉग रूम की सुरक्षा** :

1. बैंक शाखा स्ट्रॉग रूम का समुचित सुरक्षा करेगी तथा किसी भी प्रकार की आपराधिक सेध को रोकने हेतु लॉकर रूम को सुरक्षित बनायेगी। लॉकर रूम में प्रवेश एवं निकास का एक द्वार होगा, जिस स्थान पर लॉकर रखे जाते हैं वह स्थान

बारिश/बॉढ़ के पानी के प्रवेश और आकस्मिक स्थितियों में लॉकरों को नुकसान पहुॅचाने के खतरे से बचाने के लिए पर्याप्त रूप से सुरक्षित होना चाहिए। लॉकर रूम में आग से खतरे के जोखिमों का भी आंकलन कर सुरक्षात्मक उपाय करने चाहिए।

2. लॉकर वाले क्षेत्र में हर समय पर्याप्त सुरक्षा रखने की जिम्मेदारी बैंक शाखा की होगी। किसी भी अनाधिकृत व्यक्ति का प्रवेश लॉकर रूम में प्रतिबन्धित होगा तथा लॉकर को आपरेट कराते समय ग्राहक के लॉकर आपरेट करने का समय (लॉकर रूम में प्रवेश एवं लॉकर रूम से बाहर निकलने का) कम्प्यूटर पर अथवा रजिस्टर पर अंकित होना चाहिए।
3. लॉकर रूम की सुरक्षा हेतु लॉकर रूम के प्रवेश और निकास द्वार पर सीसीटीवी कैमरे लगे हों तथा इसकी रिकार्डिंग कम से कम 180 दिन की अवधि के लिए सुरक्षित रखे जायें। यदि किसी ग्राहक ने बैंक शाखा से शिकायत की है कि उसका लॉकर उसकी जानकारी एवं अधिकार के बिना खोला गया या कोई चोरी या सुरक्षा उल्लंघन देखा गया/देखा गया है तो बैंक शाखा सीसीटीवी रिकार्डिंग को पुलिस जॉच पूरी होने तक सुरक्षित रखेगा अथवा विवाद के सुलझने तक।
4. कार्मिकों को लॉकर सुरक्षा के सम्बन्ध में भलीभॉति जानकारी प्रदान की जाये। आन्तरिक लेखा परीक्षक लॉकर आपरेशन की प्रक्रियाओं का पालन किया जा रहा है अथवा नहीं अपनी रिपोर्ट में अंकित करेगें।

(10) <u>लॉकर मानक</u> :

बैंक शाखा में स्थापित किये जाने वाले सभी नये मैकेनिकल लॉकर भारतीय मानक ब्यूरो (बीआईएस) द्वारा निर्धारित सुरक्षा और सुरक्षा के लिए बुनयादी मानको/बेंच मार्क के अनुरूप होगें।

समय–समय पर भारतीय रिजर्व बैंक के निर्देशानुसार लॉकर नीति में संशोधन किया जायेगा तथा लॉकर किराये का निर्धारण बैंक द्वारा समय–समय पर परिपत्रों के माध्यम से निर्धारित किया जायेगा।