



રાજકોટ પીપલ્સ કો-ઓપરેટીવ બેંક લિ.

“સભાસદ ભવન”, ૧-મનહર પ્લોટ, ગોંડલ રોડ, રાજકોટ-૩૬૦ ૦૦૨
ફોન: ૨૪૮૦૯૪૨-૩-૪ ઈ-મેઈલ: rpcbho@rpcbank.in

Ref : RPCB / CIR / 044 / 2021-22

Date : 18.12.2021

તમામ શાખાઓને પરિપત્ર

વિષય :- સેઈફ ડિપોઝીટ લોકર્સ અને તેના ઓપરેશન અંગે.

- સંદર્ભ :- (1) RBI પરિપત્ર નં. DOR.LEG.REC/ 40 / 09.07.005 / 2021-22. Date થ 18.08.2021,
(2) પરિપત્ર નં. RPCB/CIR/022/2012-13 Date : 19.10.2012,

ઉપરોક્ત વિષય પરત્વે જણાવવાનું કે બેંક દ્વારા ગ્રાહકોને આપવામાં આવતી લોકર સુવિધા અને લોકરના વખતો વખતના ઓપરેશનને લગતી ઉપરોક્ત પરિપત્ર અન્વયે RBI દ્વારા નીચે મુજબ વિસ્તૃત માર્ગદર્શિકા આપવામાં આવેલી છે.

ક્રમ	માપ દંડ	સુચના / માર્ગદર્શિકા	
૦૧	કસ્ટમર ડ્યુ ડીલીવન્સ	૧.૧	બેંકના હાલના લોકર ધારકો કે લોકર ભાડે મેળવવા માટે અરજી કરેલી હોય તેવા વ્યક્તિઓના KYC ડોક્યુમેન્ટ્સ અને તાજેતરનો ફોટો મેળવવાના રહેશે અને તે સમયાંતરે પુનઃ મેળવવાના રહેશે.
		૧.૨	લોકર ધારક લોકરમાં કોઈ ગેરકાયદેસર કે જોખમી વસ્તુઓ રાખી શકશે નહીં અને બેંકને આ બાબતે કોઈ શંકા લાગશે તો બેંક દ્વારા યોગ્ય પગલાઓ લેવાના રહેશે.
૦૨	લોકરની ફાળવણી	૨.૧	નવા લોકર માટેની અરજી મળ્યેથી સ્વિકૃતિ પાવતી (Acknowledgment) બેંક દ્વારા અરજદારને આપવાની રહેશે.
		૨.૨	લોકરની તાત્કાલિક ફાળવણી થઈ શકે તેમ ન હોય તો ગ્રાહકને “વેઈટ લીસ્ટ” નંબર આપવનો રહેશે.
		૨.૩	બેંકના CBS સોફ્ટવેરમાં ખાલી થયેલા લોકર અને વેઈટ લીસ્ટ જાળવીને લોકરની પારદર્શક ફાળવણી કરવાની રહેશે.
૦૩	લોકર કરાર	૩.૧	સ્ટેમ્પ પેપર ઉપર લોકર ધારક દ્વારા કરવામાં આવેલા લોકર એગ્રીમેન્ટની ગ્રાહકની સહી સાથેની એક નકલ લોકર ધારકને આપવાની રહેશે.
૦૪	લોકર ભાડુ	૪.૧	બેંક દ્વારા ત્રણ વર્ષના લોકર ભાડાની રકમ + લોકર ખોલવાનો ખર્ચ (બ્રેક-ઓપન ચાર્જ) જેટલી રકમની ફીક્સ ડીપોઝીટ લેવાની રહેશે. (લોકર ભાડાની રકમ તા.૧૦.૧૨.૨૦૨૧ નાં પરિપત્ર નં. RPCB / CIR / 043 / 2021-22માં જણાવવામાં આવેલ છે.)
		૪.૨	બેંકના નિયમિત ગ્રાહકો, નિયમિત લોકર ભાડુ ચુકવતા ગ્રાહકો તેમજ સંતોષકારક લોકર ઓપરેશન કરતા હોય તેવા ગ્રાહકો પાસેથી ફીક્સ ડીપોઝીટનો આગ્રહ ન રાખવો.પરંતુ ગ્રાહકનાં બચત ખાતામાંથી લોકરભાડુ વસુલ લેવા માટે સ્ટેન્ડીંગ ઈન્સ્ટ્રક્શન મેળવી લેવી.
		૪.૩	અગાઉથી લોકર ભાડુ મેળવેલું હોય અને વર્ષ દરમ્યાન ગમે ત્યારે લોકર ખાલી કરવામાં આવે તો બાકી રહેતા સમયનું પ્રમાણસર લોકર ભાડુ ગ્રાહકને પરત કરવાનું રહેશે.
૦૫	સીક્યુરીટી	૫.૧	લોકરના સ્ટ્રોંગરૂમમાં કોઈ અજાણ્યો વ્યક્તિ ગુનાહિત રીતે ઘુસી ન શકે, વરસાદ કે પુર જેવી પરિસ્થિતિમાં લોકર રૂમમાં પાણી ઘુસીને લોકરને નુકશાન ન કરે તેમજ આગ લાગવાથી નુકશાન થઈ શકે તેવા જોખમોનું મુલ્યાંકન કરીને જોખમ ઓછું થઈ શકે તેવા પ્રયત્નો કરવા.
		૫.૨	લોકર રૂમમાં આવવા જવા માટે એક જ પ્રવેશદ્વાર રાખવો.
		૫.૩	લોકર રૂમમાં આવન જાવન તેમજ કોમન એરિયાનું રેકોર્ડિંગ થઈ શકે તે રીતે CCTV કેમેરા લગાવવા અને તેનું રેકોર્ડિંગ ઓછામાં ઓછું ૧૮૦ દિવસ જાળવવાનું રહેશે.
		૫.૪	પોલીસ કેસ થયો હોય તેવા લોકર માટે પોલીસ તપાસ પુર્ણ થાય ત્યાં સુધી રેકોર્ડ સાચવવાનો રહેશે.

૦૬	લોકર કી નું એમ્બોડીંગ	૬.૧	દરેક લોકરની ચાવી ઉપર બેંક બ્રાંચના નામનું ઓળખાણ માટે એમ્બોડીંગ ફરજિયાતપણે કરવાનું રહેશે.
		૬.૨	લોકર રૂમનાં ઈન્ચાર્જ અધિકારી દ્વારા લોકરની ચાવીઓ ખાત્રી પુર્વક યોગ્ય રીતે સાચવવાની રહેશે.
		૬.૩	લોકર ધારકે બેંક દ્વારા આપવામાં આવેલી ચાવીથી જ લોકર ઓપરેટ કરવાનું રહેશે.
૦૭	લોકર ઓપરેશન	૭.૧	લોકર ઓપરેટ કરવા આવનાર વ્યક્તિની બેંક દ્વારા ઓળખની ચકાસણી કરવાની રહેશે. તેમજ લોકર ઓપરેટ કરનારની અધિકૃતતાની બેંકના જે તે કર્મચારીએ નોંધ કરવાની રહેશે. (સહીની ચકાસણી)
		૭.૨	લોકર રજીસ્ટરમાં લોકર ઓપરેટ કરવા માટે આવેલા વ્યક્તિઓની તારીખ વાઈઝ આવન જાવનની નોંધ રાખવી અને સહીઓ મેળવીને ચકાસણી કરવી.
		૭.૩	કસ્ટમર કે બેંક સ્ટાફની વોલ્ટ રૂમમાં જવાની તેમજ બહાર નીકળવાની હીલચાલ માટે યોગ્ય જગ્યાએ CCTV કેમેરા ગોઠવવા.
		૭.૪	ગ્રાહક દ્વારા લોકર ઓપરેટ કરતી વખતે બેંકના કર્મચારીએ બેંકની ચાવી લગાવ્યા બાદ ત્યા હાજર ન રહેવું.
		૭.૫	લોકર રૂમમાં એક કરતા વધારે ગ્રાહક હાજર હોય ત્યારે દરેક ગ્રાહકની ગુપ્તતા જળવાય રહે તેવી લોકર રૂમમાં વ્યવસ્થા હોવી જોઈએ.
		૭.૬	લોકર ઓપરેટ થયેથી અથવા દિવસના અંતે લોકર ઓપરેટ થયાનો સમય અને તારીખ સાથેનો SMS કે ઈ-મેઈલ લોકર ધારકને મોકલવાનો રહેશે.
૮	આંતરિક નિયંત્રણ	૮.૧	ગ્રાહક દ્વારા લોકર પરત કરવામાં આવે ત્યારબાદ લોક ચેન્જ કરવાનું રહેશે.
		૮.૨	ખાલી થયેલ લોકરની ચાવીઓ સીલ કવરમાં રાખવાની રહેશે.
		૮.૩	ડુપ્લિકેટ માસ્ટર ચાવીઓ બેંકની અન્ય શાખામાં કે અન્ય બેંકમાં જમા કરાવવાની રહેશે.
		૮.૪	માસ્ટર ચાવીની જોઈન્ટ કસ્ટોડીની યોગ્ય જગ્યાએ નોંધ રાખવી.
		૮.૫	લોકર રૂમ સાથે સંલગ્ન ન હોય તેવા અધિકારી દ્વારા પરત કરેલ કે ખાલી રહેલ લોકર અને તેમની ચાવીઓની સરપ્રાઈઝ વેરીફિકેશન કરવું અને સરપ્રાઈઝ વેરીફિકેશનનો અલગ રેકોર્ડ રાખવો.
		૮.૬	લોકર રજીસ્ટર અને લોકર કી રજીસ્ટર RBI દ્વારા આપવામાં આવેલી સાઈબર સીક્યુરીટીની માર્ગદર્શિકા અનુસાર સુરક્ષિત CBS સિસ્ટમમાં જ રાખવાનાં રહેશે.
		૮.૭	લોકરની ફાળવણી કરવામાં આવે કે તેમાં ફેરફાર કરવામાં આવે ત્યારે લોકર રજીસ્ટરમાં અપડેટ કરીને તેનો સંપૂર્ણ રેકોર્ડ (ઓડિટ ટ્રેઈલ) રાખવાના રહેશે.
		૮.૮	લોકર ખોલ બંધ કર્યા પછી લોકર બરાબર બંધ થયું છે કે નહિ તેની અધિકારીએ ખાત્રી કરવી.
		૮.૯	લોકર ખુલ્લુ રહી ગયું હોય તો ગ્રાહકને તુરંત જાણ કરીને લોકરમાં રાખવામાં આવેલી વસ્તુઓ ચેક કરી લેવા જણાવવું અને બેંક અધિકારીએ આ બાબતની તારીખ અને સમય સાથેની નોંધ રાખવી.
		૮.૧૦	લોકર રૂમના ઈન્ચાર્જ અધિકારી દ્વારા દિવસના અંતે લોકર રૂમ બરાબર બંધ થયું છે કે નહિ, કોઈ વસ્તુ બહાર રહી ગયેલ છે કે કેમ તેમજ કોઈ વ્યક્તિ અંદર પુરાયેલ નથી તેની ચકાસણી કરવી.
૯	નોમીનેશન	૯.૧	દરેક લોકર ધારકને નોમીનેશન કરવાની સગવડ બેંક દ્વારા આપવાની રહેશે.
		૯.૨	ડિપોઝીટ ખાતામાં લાગુ પડતા નોમીનેશનના નિયમાનુસાર લોકર ખાતામાં માઈનોરનું નોમીનેશન કરી શકાશે.
		૯.૩	નોમીનીનો પાસપોર્ટ સાઈઝનો ફોટો મેળવીને રેકોર્ડ પર રાખવાનો રહેશે.
		૯.૪	નોમીનેશન કરવા, રદ કરવા કે ફેરફાર કરવા માટે બેંકિંગ કમ્પનીઝ (નોમીનેશ) રૂલ્સ ૧૯૮૫ / કો-ઓપરેટીવ બેંક્સ (નોમીનેશન) રૂલ્સ ૧૯૮૫ માં સુચીત કરેલા અલગ અલગ ફોર્મનો જ ઉપયોગ કરવાનો રહેશે.
		૯.૫	નોમીની અંગુઠનું નિશાન કરતા હોય તો નોમીનેશન વખતે બે સાક્ષીઓની સહિ મેળવવાની રહેશે. પરંતુ નોમીની સહિ કરતા હોય તો સાક્ષીની જરૂર નથી.
		૯.૬	નોમીનેશન રજીસ્ટર્ડ કરવા, રદ કરવા અને / અથવા તેમા ફેરફાર કરવા માટેની લોકર ધારક અરજી આપે ત્યારે, ગ્રાહક માગે કે ન માગે તો પણ બેંક દ્વારા રજીસ્ટરમાં નોંધ કરીને તેની સ્વિકૃતિ પાવતી (Acknowledgment) આપવાની રહેશે.

૧૦	દાવાની પતાવટ	૧૦.૧	લોકર ધારકનું મૃત્યુ થવાના કિસ્સામાં ઈન્ડિયન બેંક એસોએશીએશન (IBA) દ્વારા બનાવવામાં આવેલી મોડેલ ઓપરેશનલ પોલીસી સાથે સુસંગત અને બેંકના બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરવામાં આવેલી પોલીસી મુજબ દાવાની પતાવટ કરવાની રહેશે. શાખાઓને અગાઉ અત્રેથી તા.૧૯.૧૦.૨૦૨૧નાં રોજ પરિપત્ર નં. <u>RPCB/CIR/022/2012-13 Date : 19.10.2012</u> , અન્વયે વિગતવાર પરિપત્ર આપવામાં આવેલ છે.
		૧૦.૨	લોકર ધારકના મૃત્યુનું પ્રમાણપત્ર તેમજ નોમીનીના KYC ડોક્યુમેન્ટ્સ સાથેની દાવાની પતાવટ માટે બેંક દ્વારા તૈયાર કરવામાં આવેલા કલેઈમ ફોર્મમાં અરજી મેળવવાની રહેશે અને અરજી મળ્યાના ૧૫ દિવસમાં બેંક દ્વારા દાવાની પતાવટ કરીને લોકરમાં રહેલી વસ્તુઓ નોમીનીને પરત કરવાની રહેશે.
		૧૦.૩	મહિના દરમ્યાન લોકર ધારકના મૃત્યુની સંખ્યા, સમયમર્યાદામાં પતાવટ કરવામાં આવેલા દાવાની સંખ્યા અને પેન્ડીંગ દાવાની સંખ્યા અને તેના કારણો સહિતનો રીપોર્ટ માસિક ધોરણે શાખાઓએ હેડ ઓફિસને મોકલવાનો રહેશે.
		૧૦.૪	નોમીનેશન કરવામાં આવેલું હોય તો લોકર ધારકના મરણનું પ્રમાણપત્ર નોમીનીના KYC વિગેરે મેળવીને બેંક દ્વારા નિશ્ચિત કરવામાં આવેલા ફોર્મ મુજબ બેંક લોકરમાં રહેલી વસ્તુઓની ઈન્વેન્ટરી બનાવીને નોમીની તેમજ સાક્ષીઓની સહીઓ મેળવીને લોકરમાં રહેલી વસ્તુઓ નોમીનીને પરત કરવાની રહેશે.
		૧૦.૫	સંયુક્ત નામે લીધેલા લોકરના કિસ્સામાં બંનેની સંયુક્ત સહિથી લોકર ઓપરેટ કરવાની સુચના હોય અને જો લોકર ધારક દ્વારા કોઈ ત્રીજા વ્યક્તિનું નોમીનેશન કરાવેલું હોય તો કોઈ એક લોકર ધારકનાં મૃત્યુ પછી જીવિત લોકર ધારક અને નોમીની બંનેને સંયુક્ત રીતે બેંક લોકરની ઉપલબ્ધતા અને તેમાંથી વસ્તુઓ પરત કરવાની રહેશે.
		૧૦.૬	સંયુક્ત રીતે લીધેલા લોકરના કિસ્સામાં કોઈ એકના મૃત્યુ પછી લોકરની ઉપલબ્ધતા માટે 'Either or Survivor', 'Any One or Survivor', 'Former or Survivor' or 'Any Other Survivorship Clause' approved under provisions of BR Act 1949 જેવા આદેશો હોય તો એક અથવા વધારે લોકર ધારકના મૃત્યુ પછી તે મુજબ બેંક દ્વારા નિશ્ચિત કરવામાં આવેલા ફોર્મમાં વિગતો મેળવીને લોકરમાં રહેલી વસ્તુઓ પરત કરવાની રહેશે.
		૧૦.૭	લોકર ધારકના મૃત્યુ થવાના કિસ્સામાં સક્ષમ સતાધિશ દ્વારા આપવામાં આવેલું મરણ અંગેનું પ્રમાણપત્ર મેળવવાનું રહેશે.
		૧૦.૮	મૃતકના લોકરમાં રહેલી વસ્તુઓ કોઈને પણ પરત નહીં કરવા માટે કોર્ટ કે કોઈ ફોરમનો આદેશ નથી તે બાબતે કાળજી રાખવાની રહેશે.
		૧૦.૯	લોકરમાં રાખવામાં આવેલી વસ્તુઓ મૃતક લોકર ધારકના કાયદેસરના વારસદારોના ટ્રસ્ટી તરીકે જ પરત આપવામાં આવેલ છે અને આમ કરવાથી તેઓની સામેના કોઈપણ ત્રીજા વ્યક્તિના હક્ક કે દાવાને કોઈ અસર થશે નહીં તેવું જીવિત લોકર ધારક અને નોમીનીને સ્પષ્ટ પણે જણાવવાનું રહેશે.
		૧૦.૧૦	લોકર ખાતામાં નોમીની તરીકે માઈનોર હોય ત્યારે લોકરમાં રાખવામાં આવેલી વસ્તુઓ માઈનોર વતીથી પરત લેનાર વ્યક્તિ કાયદા અનુસાર સક્ષમ હોવો જોઈએ. તેની બેંક દ્વારા કાળજી રાખવાની રહેશે. બેંક દ્વારા લોકરમાની વસ્તુઓની નિશ્ચિત ફોર્મમાં ઈન્વેન્ટરી બનાવીને બે સાક્ષીઓ - જેમાં એક આ કાર્ય સાથે સંકળાયેલ ન હોય તેવા બેંકના અધિકારી અને બીજા દાવેદાર જે નોમીની અથવા માઈનોર વતીથી વસ્તુઓ પરત લેનાર વ્યક્તિ હોય - ની સહીઓ મેળવવી અને તેની હાજરીમાં લોકરમાની વસ્તુઓ પરત કરવાની રહેશે.
		૧૦.૧૧	લોકરમાં રાખવામાં આવેલ બધી વસ્તુઓ પરત મળી ગયેલ છે અને લોકર બિલકુલ ખાલી કરેલ છે અને તે લોકર અન્ય ગ્રાહકને આપવામાં કોઈ જ વાંધો નથી તેવું દાવેદાર નોમીની અથવા લોકરની વસ્તુઓ પરત મેળવનાર સક્ષમ વ્યક્તિ પાસેથી લેખિતમાં લેવાનું રહેશે.
		૧૦.૧૨	લોકર ધારકોએ કોઈ પણ પ્રકારની ઓરેશનલ સુચના આપેલ ન હોય કે નોમીનેશન પણ કરવામાં આવેલ ન હોય તેવા કિસ્સામાં RBI ની માર્ગદર્શિકા અને બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરવામાં આવેલી પોલીસી અનુસાર કાયદેસરના વારસદાર કે પ્રતિનિધિઓને લોકરમાં મુકેલ વસ્તુઓની યાદી બનાવવા માટે લોકરની ઉપલબ્ધતા કરાવવાની રહેશે અને તેઓને લોકર ખોલીને અંદર મુકેલી વસ્તુઓ પરત આપવાની રહેશે.

૧૧	બ્રેક ઓપન / લોકર બંધ કરવું	૧૧.૧	લોકર ધારકથી ચાવી ખોવાય ગયેલ હોય અને લોકરમાં રહેલ વસ્તુઓ પરત મેળવવા માટે લોકર ધારક વિનંતી કરે ત્યારે ખોવાય ગયેલ ચાવી ભવિષ્યમાં મળશે તો બેંકને પરત કરશે તે બાબતે લોકર ધારક પાસેથી લેખીતમાં અરજ મેળવવી. કોર્ટના હુકમ સાથે કોઈ સરકારી એજન્સી લોકર જપ્ત કરી લોકરની ઉપલબ્ધતા માટે બેંકને જણાવે, બેંકને એવું લાગે કે લોકર ધારક લોકર કરાર મુજબની શરતોનું પાલન નથી કરતો કે સહકાર નથી આપતો તેવા સંજોગોમાં લોકર ધારકના અર્થે લોકર બ્રેક ઓપન કરવાનું રહેશે.
		૧૧.૨	લોકરનું લોક તોડવા, નવું લોક લગાવવા અને ચાવી બદલવા માટે થનાર ખર્ચ ગ્રાહકે ભોગવવાનો રહેશે અને લોકરમાં રાખેલ વસ્તુઓની અન્ય કોઈ ને પણ જાણ ન થાય તેમજ બાજુના લોકરને કોઈ પણ નુકશાન ન થાય તેની કાળજી રાખી બેંક ઓફિસરે આ કામગીરી ગ્રાહકની હાજરીમાં જ કરવાની રહેશે. આવી રીતે લોકરનું તાડુ તોડવા માટે ગ્રાહકની ઓળખ કરીને લોકર તોડવા માટે ગ્રાહક પાસેથી ઓથોરીટી મેળવવાની રહેશે.
		૧૧.૩	કાયદાની એન્ફોર્સમેન્ટ એજન્સી લોકરના એટેચમેન્ટના ઓર્ડરનો અમલ કરવા આવે ત્યારે ઓર્ડર અને તેની સાથે કોઈ દસ્તાવેજ હોય તો તેની સંતોષકારક ચકાસણી કરીને બેંક દ્વારા સહકાર આપવાનો રહેશે અને આ બાબતે ગ્રાહકને સત્વરે જાણ કરવાની રહેશે.
		૧૧.૪	ગર્વમેન્ટ ઓથોરીટી, બે સ્વતંત્ર સાક્ષીઓ અને બેંક ઓફિસરની હાજરીમાં લોકરમાં રાખેલ વસ્તુઓનું લીસ્ટ બનાવીને દરેકની સહી કરાવવાની રહેશે અને આ લીસ્ટની એક કોપી ગ્રાહકને બેંકના નોંધાયેલા સરનામા પર મોકલી આપવી અથવા રૂબરૂમાં સ્વિકૃતી મેળવીને આપવાની રહેશે.
		૧૧.૫	જો કાયદાકીય રીતે માન્ય હોય તો લોકર તોડવાની પ્રક્રિયાનો સંપૂર્ણ વીડીયો રેકોર્ડ કરવો જેથી જરૂર પડ્યે ભવિષ્યમાં કોર્ટમાં પુરાવા રૂપે રજૂ કરી શકાય.
૧૨	ગ્રાહક લોકર ભાડુ ન ભરે તો	૧૨.૧	લોકર ધારક જો સળંગ ત્રણ વર્ષ સુધી લોકરનું ભાડુ ન ભરે તો નીચે મુજબની પધ્ધતિ અનુસાર બેંક લોકર ખોલી શકશે.
		૧૨.૨	લોકર ભાડે રાખનારને ભાડુ ભરવા અંગે અથવા લોકરમાં રાખવામાં આવેલી વસ્તુઓ દુર કરવા માટે અગાઉથી જાણ કરવી અને યોગ્ય સમય આપવો.
		૧૨.૩	બેંક દ્વારા લોકર ખોલતા પહેલા ગ્રાહકને પત્ર / ઈમેઈલ / એસએમએસ દ્વારા જાણ કરવાની રહેશે. ગ્રાહક મળી શકતો નથી એવા કારણસર પત્ર પરત આવે તો બેંક દ્વારા બે સમાચાર પત્ર (ગુજરાતી અને અંગ્રેજી) માં પબ્લિક નોટીસ આપી ગ્રાહકને અથવા લાગતા વળગતાને યોગ્ય પ્રત્યુત્તર આપવા જણાવવાનું રહેશે.
		૧૨.૪	બે સ્વતંત્ર સાક્ષીઓ અને બેંક અધિકારીની હાજરીમાં લોકરનું લોક તોડવું અને સમગ્ર પ્રક્રિયાનું તથા ઈન્વેન્ટરીનું વીડીયો રેકોર્ડિંગ રાખવું જેથી ભવિષ્યમાં કોઈ તકરાર ઉભી થાય તો કોર્ટમા રજૂ કરી શકાય. આ રીતે લોકર ખોલવાની સંપૂર્ણ નોંધ લોકર રજીસ્ટર ઉપરાંત બેંકના CBS માં પણ રાખવું.
		૧૨.૫	લોકરમાંથી મળી આવેલી ચીજ વસ્તુઓની RBI ની માર્ગદર્શિકા મુજબ નિશ્ચિત નમુનાના ફોર્મમાં બનાવવી અને ચીજ વસ્તુઓ સાથે સીલ કવરમાં, કોઈ પણ રીતે છેડ છાડ ન થઈ શકે તે રીતે, ગ્રાહક તેનો દાવો ન કરે ત્યા સુધી ફાયર પ્રુફ સેઈફમાં રાખવાની રહેશે.
		૧૨.૬	ફાયર પ્રુફ સેઈફ કોણે અને ક્યારે ઓપરેટ કર્યું તેનો સંપૂર્ણ રેકોર્ડ રાખવાનો રહેશે. ઈન્વેન્ટરી મુજબ વસ્તુઓ પરત કરતી વખતે ઈન્વેન્ટરી લીસ્ટમાં ગ્રાહકની સહી મેળવવાની રહેશે જેથી ભવિષ્યમાં કોઈ તકરાર ઉપસ્થિત ન થાય.
		૧૨.૭	ગ્રાહકે વસ્તુ સીલ કવરમાં મુકેલ હોય તો કાયદાનું પાલન કરાવનાર એજન્સી દ્વારા આદેશ કરેલો ન હોય તો સીલ કવર ખોલવું નહીં.
		૧૨.૮	લોકર ભાડુ નિયમિત રીતે આવતું હોય પરંતુ લોકર ૦૭ વર્ષથી ઈન-ઓપરેટીવ હોય અને લોકર ધારકનો પતો ન હોય તો લોકરમાં રહેલી વસ્તુઓ નોમીનીને કે વારસદારને પારદર્શક રીતથી આપીને તેનો નિકાલ કરવો. પરંતુ આવા કિસ્સામાં પણ લોકર ખોલતા પહેલા ઉપર જણાવ્યું મુજબની બધી જ પ્રક્રિયા કરવાની રહેશે.
૧૩	વળતરની નીતિ	૧૩.૧	બેંકની નિષ્કાળજી જેવી કે લોકર યોગ્ય રીતે કાર્ય કરતું ન હોય, બિન અધિકૃત વ્યક્તિઓ સ્ટ્રોંગ રૂમમાં પ્રવેશે કે ચોરી લુટફાટ થતી અટકાવવા માટે બેંક દ્વારા યોગ્ય પગલા લેવામાં ન આવેલા હોય તો તેવા સંજોગોમાં લોકરને કોઈ નુકશાન થાય તો નુકશાની સામે વળતર ચુકવવાની બેંકની જવાબદારી ઉભી થાય છે.

		૧૩.૨	કુદરતી ઓફતો જેવી કે ધરતી કંપ, પુર, વાવાઝોડુ, વિજળી પડવી વિગેરે બનાવોમાં અને ગ્રાહકની તદ્દન નિષ્કાળજી જેવા કેસમાં બેંકની કોઈ જવાબદારી રહેશે નહીં. પરંતુ આવી આફતો સામે રક્ષણ આપવા માટે બેંક દ્વારા પુરતો પ્રયાસ કરવાનો રહેશે.
		૧૩.૩	આગ, ચોરી, ઉચાપત, ડકેતી, લુંટ, મકાન ધરાશાયી થવું કે કર્મચારી દ્વારા છેતરપીંડી, ફોડ જેવા બનાવો તેમજ બેંકની ખામી, બેદરકારી કે કોઈના કાર્યના અવગણનાથી આવા બનાવો બને તો બેંક જવાબદાર રહેશે.
		૧૩.૪	ઉપરોક્ત પ્રકારના કિસ્સામાં બેંકના <u>વાર્ષિક ભાડાની રકમના ૧૦૦ ગણા જેટલી</u> રકમની બેંકની જવાબદારી રહેશે.
		૧૩.૫	લોકર ધારક દ્વારા લોકરમાં રાખવામાં આવેલી વસ્તુઓનું બેંક દ્વારા કોઈ રેકોર્ડ રાખવામાં ન આવતો હોવાથી લોકરમાં મુકેલ વસ્તુઓનો કોઈપણ જોખમ સામે સીધી કે આડકતરી રીતે કોઈ પણ સંજોગોમાં વિમો લઈ શકાય નહીં તેવું બેંક દ્વારા ગ્રાહકને સ્પષ્ટપણે સમજાવવું.
૧૪	ગ્રાહકને માર્ગદર્શન	૧૪.૧	લોકર અંગેના નિયમો, શરતો, લોકર ભાડુ તેમજ ચાર્જસની વિગતોથી ગ્રાહકને વાકેફ કરવાના રહેશે.
		૧૪.૨	લોકર ધારકના મૃત્યુ પછી તેમા રહેલી વસ્તુઓ જીવિત સંયુક્ત લોકર ધારક / નોમીની / કાનુની વારસદારને આપવા માટે બેંકની પોલીસી, પ્રોસીઝર સાથે સુચનાઓ બેંકની વેબ સાઈટ પર મુકવી કે તેઓને વાકેફ કરવા.

ઉપરોક્ત મુદ્દાઓને લક્ષમાં લઈ કાળજીપુર્વક કામગીરી કરવાની અને આવશ્યક રેકોર્ડ તૈયાર કરી જાળવવાની આથી સુચના આપવામાં આવે છે.

એમડી & સીઈઓ