

THE NAVNIRMAN CO-OPERATIVE BANK LIMITED



All information contained in this document is proprietary and intended solely for Internal use by Bank Employees. Any unauthorized duplication or distribution is strictly prohibited.

LOCKER POLICY

**(AS APPROVED AND PUT IN PLACE VIDE
RESOLUTION NO.(10) PASSED IN THE MEETING OF
BOARD OF DIRECTORS HELD ON 31-03-2023)**

સેઈફ ડીપોઝીટ લોકર / સેઈફ કસ્ટડી આર્ટીકલ્સ

આપ સૌ જાણે છે કે RBI એ તેમના તા. ૧૮/૦૮/૨૦૨૧ ના પત્ર ક્રમાંક નં. DOR.LEG.REC/40/ 09.07.005 /2021-22 ધ્વારા બેંકની નવી સેફ ડીપોઝીટ લોકર તથા સેફ કસ્ટડી આર્ટીકલ્સની સેવાઓ માટેની પોલીસી રજૂ કરી છે તે મુજબ આપણી બેંક પણ પોતાની પોલીસી તેમજ તેના નિયમો અને ગ્રાહકો સાથેના કરાર તૈયાર કરી રહી છે RBI એ ઘણા નિયમોમાં સુધારા કર્યા છે તેમજ ઘણા નિયમો તથા ઉમેર્યા છે તે બધાની બેંક પોતાની રીતે તૈયાર કરી બધી શાખાઓને નીચેની સુચનાઓના તાત્કાલીક અમલ સુચનો નિર્દેશ આપવામાં આવે છે.

૧)	બેંકના કોઈ નવા કે હાલના ગ્રાહક જેણે લોકર ભાડે લેવા માટે અરજી કરી હોય તે તેમને Customer Due Diligence ના માપદંડનું પાલન થવું જોઈએ અને તે સતત જળવાઈ પણ રહેવું જોઈએ.
૨)	બેંક લોકર ભાડે રાખનારનો તથા ઓપરેટ કરનારનો તાજેતરનો ફોટો મેળવીને રેકૉર્ડમાં રાખશે.
૩)	જો લોકરની તત્કાલ કાળવણી થઈ શકે તેમ ન હોય તે ગ્રાહકને Waitlist નંબર આપવાનો રહેશે.
૪)	બેંક સેફ ડિપોઝીટ લોકરમાં માટે એક કરાર (IBA ધ્વારા તૈયાર કરેલ નમુના મુજબ) બનાવવામાં આવશે જે બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ મંજૂર કરવામાં આવશે.
૫)	નવો કરાર બધા જ ગ્રાહક પાસેથી ૦૧ જાન્યુઆરી ૨૦૨૩ સુધીમાં મેળવી લેવા જરૂરી છે.
૬)	કેટલીકવાર લોકર ભાડે રાખનાર લોકર ઓપરેટ પણ ન કરે અને તેનું ભાડું પણ નથી ચૂકવતા આથી બેંક વ્હાળ વર્ષનું લોકર ભાડું તથા લોકર ખાલવાનો ખર્ચ થાય તેટલી રકમની ફિક્સ ડિપોઝીટ લઈ શકશે.
૭)	લોકર જાળવણી માટે ઉપરોક્ત જરૂરીયાતથી વધારે રકમની ફિક્સ ડિપોઝીટ માગવી નહીં.
૮)	જો લોકર ભાડું અગાઉથી એકત્રિત કરેલ હોય અને વચ્ચેથી લોકર ખાલી કરવામાં આવે તે પ્રમાણસર ભાડું પરત કરવામાં આવશે.
૯)	કાયદાનું પાલન કરાવનાર એજન્સીઓને જરૂર પડે લોકરની માલિકીની ઓળખાણ કરવાના હેતુથી બેંક દરેક લોકરની ચાવી ઉપર આઈડન્ટીફિકેશન કોડ (ઓળખાણ નો કોડ) એમ્બોસ કરેલો છે તેની કાર્યવાહી કરવાની રહેશે.
૧૦)	લોકર ઓપરેટ કરવા આવનારની ઓળખની ચકાસણી પછી જ લોકર ઓપરેટ કરવા દેવામાં આવશે.
૧૧)	બેંકના જે તે કર્મચારીએ લોકર ઓપરેટ કરવા આવનારની અધિકૃતતાની નોંધ કરવાની રહેશે.
૧૨)	લોકર માટે કોણ કોણ આવ્યું તેનું તારીખ તથા આવન-જાવન વગેરેનો સમયની નોંધ રાખવી અને સહી લેવી.
૧૩)	બેંકે ખાતરી કરવી જોઈએ કે જ્યારે એક કરતાં વધારે ગ્રાહક લોકર રૂમમાં હોય ત્યારે દરેક ગ્રાહકની ગુપ્તતા જળવાય તેવી વ્યવસ્થા હોવી જોઈએ અથવા શક્ય હોય તે એક પછી એક ને પ્રવેશ આપવો.
૧૪)	ખાલી લોકરની ચાવીઓ સીલ કવરમાં હોવી જોઈએ.
૧૫)	લોકર ખોલ-બંધ કર્યા પછી બેંકના જે તે અધિકારીએ લોકર બરાબર બંધ થયું છે કે નહીં તેની ખાતરી કરવી. જો લોકર ખુલ્લું રહી ગયું હોય તે, ગ્રાહકને તુરત જ સંપર્ક કરવો અને લોકરમાં રાખેલ વસ્તુઓ ચેક કરી લેવા જણાવવું.
૧૬)	દિવસના અંતે લોકર રૂમના ચાજીમાં જે છે તે અધિકારીએ લોકર રૂમ બરાબર ચેક કરવો અને કોઈ વસ્તુ બહાર રહી ગઈ નથી અથવા કોઈ વ્યક્તિ અંદર પુરાયેલ નથી તેની ખાસ ચકાસણી કરવી.
૧૭)	બેંક લોકર ધારકને નોમિનેશન કરવાની સગવડ આપવી.
૧૮)	જો નોમિની માઈનાર હોય તે, બેંકના ડિપોઝીટ ખાતા માટે જે સુચનાઓ નોમીનેશન માટે આપવામાં આવેલી છે તે બધી જ લાગુ પડશે.
૧૯)	નોમિની નો પાસપોર્ટ સાઈઝનો ફોટો મેળવીને રેકૉર્ડ ઉપર રાખવો જરૂરી છે.

રીઝર્વ બેંકના ક્રમાંક : DOR.LEG.REC/40/09.07.005/2021-22, Dt.18/08/2021 ના અનુસંધાને
બેંકની સેઈફ ડીપોઝીટ લોકર / સેઈફ કસ્ટડી આર્ટીકલ્સ સેવાઓ માટેની પોલિસી નીચે મુજબ રહેશે.

(૧) ગ્રાહકો	એ) બેંકના કોઈ નવા કે હાલના ગ્રાહક જેણે લોકર ભાડે લેવા માટે અરજી કરી હોય તો તેમને Customer Due Diligence ના માપદંડનું પાલન થવું જોઈએ અને તે સતત જાળવાઈ પણ રહેવું જોઈએ. બી) લોકર ભાડે રાખનાર, લોકરમાં કોઈ ગેરકાયદેસર કે જોખમી વસ્તુઓ રાખશે નહીં અને જો બેંકને એ માટે કોઈ શક જશે તો બેંકને યોગ્ય લાગે તેવા પગલા ભરી શકશે. સી) બેંક લોકર ભાડે રાખનારનો તથા ઓપરેટ કરનારનો તાજેતરનો ફોટો મેળવીને રેકૉર્ડમાં રાખશે.
(૨) લોકરની કાળવણી	એ) નવા લોકર માટેની અરજીની સ્વીકૃતિ પાવતી બેંકે અરજદારને આપવી જરૂરી છે. બી) જો લોકરની તત્કાલ કાળવણી થઈ શકે તેમ ન હોય તો ગ્રાહકને Waitlist નંબર આપવાનો રહેશે. સી) બેંકની CBS માં શાખા મુજબ ખાલી પડેલ લોકર અને Waitlist જાળવશે અને લોકર કાળવણીમાં ખૂબ જ પારદર્શકતા જાળવશે.
(૩) આદર્શ લોકર કરાર	એ) બેંકે સેફ ડિપોઝીટ લોકરમાં માટે એક કરાર (IBA ધ્વારા તૈયાર કરેલ નમુના મુજબ) બનાવવામાં આવશે જે બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ મંજૂર કરવામાં આવશે. બી) આ કરાર સુપ્રિમ કોર્ટ સૂચના મુજબ અને રીઝર્વ બેંકના આ પરિપત્રથી જારી કરેલ સુધારેલ સૂચનાઓને અનુરૂપ હશે. સી) સ્ટેમ્પ પેપર ઉપર કરેલ કરાર બેંકે પોતાના રેકૉર્ડમાં રાખવો અને તે કરારની એક કોપી ગ્રાહકને આપવી. ડી) નવો કરાર બધા જ ગ્રાહક પાસેથી ૦૧ જાન્યુઆરી ૨૦૨૩ સુધીમાં મેળવી લેવો જરૂરી છે.
(૪) લોકર ભાડું	એ) કેટલીકવાર લોકર ભાડે રાખનાર લોકર ઓપરેટ પણ ન કરે અને તેનું ભાડું પણ નથી ચૂકવતા આથી બેંક ત્રણ વર્ષનું લોકર ભાડું તથા લોકર ખોલવાનો ખર્ચ થાય તેટલી રકમની ફિક્સ ડિપોઝીટ લઈ શકશે. બી) જે સંતોષકારક ઓપરેશન કરતા હોય, તેવા હાલના ગ્રાહકો પાસેથી નવી ફિક્સ ડિપોઝીટનો આગ્રહ રાખવો નહીં. સી) લોકર જાળવણી માટે ઉપરોક્ત જરૂરીયાતથી વધારે રકમની ફીક્સ ડિપોઝીટ માગવી નહીં. ડી) જો લોકર ભાડું અગાઉથી એકત્રિત કરેલ હોય અને વચ્ચેથી લોકર ખાલી કરવામાં આવે તો પ્રમાણસર ભાડું પરત કરવામાં આવશે. ઈ) જો બેંકની શાખાનો બીજી શાખા સાથે વિલીનીકરણ કરવાથી કે બંધ કરવાથી કે બીજે ખસેડવાથી, લોકરને અન્ય જગ્યાએ સ્થળાંતર કરતા પહેલા બેંકે બે માસ પહેલા બે વર્તમાનપત્ર (એક લોકલ) માં જાહેર નોટીસ આપવી. ગ્રાહકને લોકરનો ફેરફાર કે બંધ કરવા માટે સમય આપવો. કુદરતી આકત કે આકસ્મિક સંજોગોમાં જો લોકર શિક્ટ કરવા પડે તો ગ્રાહકને શક્ય તેટલી વહેલી તકે જાણ કરવી.

(૫)	ઈન્ફ્રાસ્ટ્રક્ચર અને સીક્યુરીટી સ્ટાન્ડર્ડ
અ)	લોક ખાત્રી કરશે કે જ્યાં લોકર રાખવામાં આવ્યા છે તે એરીયામાં (૧) કોઈ ગુનાહિત રીતે ધૂસી ન શકે (૨) વરસાદ કે પૂર જેવી પરિસ્થિતિમાં પાણી લોકર રુમમાં ધૂસીને લોકરને નુકસાન ન કરે (૩) આગ લાગવાથી થઈ શકે તેવા જોખમનું મૂલ્યાંકન કરશે અને તે ઓછું થઈ શકે તેવા પ્રયત્ન કરશે.
બી)	લોકર રુમમાં આવવા - જવા માટે એક જ પ્રવેશદ્વાર રાખવાનો રહેશે.
સી)	લોકે નિયમિત રીતે જરૂરી એન્જનીયરીંગ કે સેક્ટરીની ચકાસણી કરાવી જોખમને ઓળખીને જરૂરી સુધારો કરાવશે.
ડી)	આંતરિક સુરક્ષાની પોલિસી મુજબ, આવન-જાવન તથા કોમન એરીઆનું રેકૉર્ડ કરી શકાય તેવી રીતે સીસીટીવી કેમેરા લગાવી તેનું રેકૉર્ડીંગ ૧૮૦ દિવસ જાળવશે. પોલીસ કેસ થયો હોય તેવા લોકર માટે જ્યાં સુધી પોલીસ તપાસ પૂર્ણ થાય ત્યાં સુધી તે રેકૉર્ડ સાચવવો.
ઈ)	આંતરિક ઓડીટરએ તપાસ કરી રીપોર્ટ કરવો કે સિક્યુરીટી પ્રોસીજર ખરેખર અનુસરવામાં આવે છે કે કેમ.
(૬)	લોકર સ્ટાન્ડર્ડ્સ
અ)	લોકે લગાવેલા બધા જ મિકેનિકલ લોકર સેક્ટી અને સિક્યુરીટી માટે બ્યુરો ઓફ ઈન્ડિયા સ્ટાન્ડર્ડ દ્વારા જણાવેલ બેઝીક સ્ટાન્ડર્ડ ને અનુરૂપ હોવા જોઈએ.
(૭)	લોકર ચાવીનું એમ્બોસીંગ
અ)	કાયદાનું પાલન કરાવનાર એજન્સીઓને જરૂર પડે લોકરની માલિકીની ઓળખાણ કરવાના હેતુથી લોકે દરેક લોકરની ચાવી ઉપર આઈડન્ટીફિકેશન કોડ (ઓળખાણ નો કોડ) એમ્બોસ કરેલા છે તેની કાર્યવાહી કરવાની રહેશે.
બી)	લોકરરુમ જેમના ચાર્જમાં છે તેમણે નિયમિત / સમયાનુસાર શાખામાં રાખવામાં આવેલ ચાવીઓ યોગ્ય સ્થિતિમાં છે તેની ખાતરી કરવાની રહેશે.
સી)	લોકે લોકર ભાડે લેનારને લોકે આપે લોકરની ચાવીથી જ લોકર ઓપરેટ કરવા દેવું, જોકે જ્યાં ગ્રાહકને અલગથી પોતાનું પેડ લોક લગાવવાની સગવડ હોય ત્યાં તે ચાવીથી ઓપરેટ કરવાનો કોઈ નિષેધ નથી.
(૮)	લોકર ઓપરેશન
અ)	લોકર ઓપરેટ કરવા આવનારની ઓળખની ચકાસણી પછી જ લોકર ઓપરેટ કરવા દેવામાં આવશે.
બી)	લોકના જે તે કર્મચારીએ લોકર ઓપરેટ કરવા આવનારની અધિકૃતતાની નોંધ કરવાની રહેશે.
સી)	લોકર માટે કોણ કોણ આવ્યું તેનું તારીખ તથા આવન-જાવન વગેરેનો સમયની નોંધ રાખવી અને સહી લેવી.
ડી)	લોકના કર્મચારીએ પોતાની ચાવી લગાવી કે પાસવર્ડની એન્ટ્રી કરીને પછી ત્યાં હાજર ન રહેવું.
ઈ)	લોકે ખાતરી કરવી જોઈએ કે જ્યારે એક કરતાં વધારે ગ્રાહક લોકર રુમમાં હોય ત્યારે દરેક ગ્રાહકની ગુપ્તતા જાળવાય તેવી વ્યવસ્થા હોવી જોઈએ અથવા શક્ય હોય તો એક પછી એક ને પ્રવેશ આપવો.
એફ)	દિવસને અંતે લોકે ગ્રાહકને તેના અધિકૃત મોબાઈલ પર એસએમએસ અને ઈ-મેલ પર એક ચેતવણી (એલર્ટ) મોકલી, લોકર ઓપરેટ કરવાનો સમય અને તારીખ હકારાત્મક પુષ્ટી કરવા માટે મોકલવો અને જો બિન અધિકૃત વ્યક્તિએ લોકરને ઓપરેટ કરેલ હોય તો તેની કરીયાદ શાખા મેનેજરને તાત્કાલિક કરવાની રહેશે.

(૯) આંતરિક નિયંત્રણ	
અ)	જ્યારે લોકર પરત કરવામાં આવે ત્યારે લોક ચેન્જ કરવાનો રહેશે.
બી)	ખાલી લોકરની ચાવીઓ સીલ કવરમાં હોવી જોઈએ.
સી)	ડુપ્લીકેટ માસ્ટર ચાવીઓ બેંકની અન્ય નજીકની શાખામાં જમા કરાવવી.
ડી)	માસ્ટર-કી ની જોઈન્ટ કસ્ટડીની નોંધ યોગ્ય જગ્યાએ રાખવી.
ઈ)	લોકર રૂમ સાથે સંલગ્ન ન હોય તેવા અધિકારી દ્વારા પરત કરેલ કે ખાલી રહેલ લોકર અને તેમની ચાવીઓનું સરપ્રાઈઝ વેરીફિકેશન કરવાનું રહેશે અને આવા સરપ્રાઈઝ વેરીફિકેશનનો અલગ રેકૉર્ડ પણ રાખવાનો રહેશે.
એક)	લોકર રજીસ્ટર અને લોકર કી રજીસ્ટર રીઝર્વ બેંકે જારી કરેલ સાઈબર સિક્યોરીટી ફ્રેમ વર્કને સુસંગત હોય તેવી CBS System માં જ રાખવાના રહેશે.
જી)	જ્યારે પણ લોકરની કાળવાણી કરવામાં આવે કે તેમાં ફેરફાર કરવામાં આવે ત્યારે લોકર રજીસ્ટરમાં પણ અપડેટ કરવું અને તેની સંપૂર્ણ ઓડીટ ટ્રેઈલ રાખવી.
એચ)	લોકર ખાલ-બંધ કર્યા પછી બેંકના જે તે અધિકારીએ લોકર બરાબર બંધ થયું છે કે નહીં તેની ખાતરી કરવી. જો લોકર ખુલ્લું રહી ગયું હોય તો, ગ્રાહકને તુરત જ સંપર્ક કરવો અને લોકરમાં રાખેલ વસ્તુઓ ચેક કરી લેવા જણાવવું.
આઈ)	ગ્રાહક દ્વારા લોકર બંધ કરેલું ન હોય તો બેંકના અધિકારીએ તે બાબતની તારીખ અને સમય સાથે તેની નોંધ રાખવી.
જી)	દિવસના અંતે લોકર રૂમના ચાજમાં જે છે તે અધિકારીએ લોકર રૂમ બરાબર ચેક કરવો અને કોઈ વસ્તુ બહાર રહી ગઈ નથી અથવા કોઈ વ્યક્તિ અંદર પુરાયેલ નથી તેની ખાસ ચકાસણી કરવી.
(૧૦) નામાંકન ની સગવડ	
અ)	બેંકે લોકર ધારકને નોમિનેશન કરવાની સગવડ આપવી.
બી)	જો નોમિની માઈનાર હોય તો, બેંકના ડિપોઝીટ ખાતા માટે જે સુચનાઓ નોમીનેશન માટે આપવામાં આવેલી છે તે બધી જ લાગુ પડશે.
સી)	નોમિની નો પાસપોર્ટ સાઈઝનો ફોટો મેળવીને રેકૉર્ડ ઉપર રાખવો જરૂરી છે.
ડી)	નામાંકન કરવા, રદ કરવા, કે ફેરફાર કરવા માટે Banking Companies (Nomination) Rules 1985/Co-operative Banks (Nomination) Rules 1985 માં સુચિત કરેલ અલગ ફોર્મનો જ ઉપયોગ કરવાનો રહેશે.
ઈ)	જો નામાંકન માટે અંગૂઠાનું નિશાન હોય તો બે સાક્ષીઓની સહી મેળવવી પરંતુ જો સહી કરેલ હોય તો સાક્ષીની જરૂર નથી.
એક)	લોકર ધારકે નોમિનેશન રજીસ્ટર કરવા, રદ કરવા અને / અથવા તેમાં ફેરફાર કરવા માટેની અરજી આપે તો તેની સ્વીકૃતિ પાવતી, ગ્રાહક માંગે કે ન માંગે, બેંકે આપવી જરૂરી છે અને તે એક રજીસ્ટરમાં નોંધવામાં આવશે.
(૧૧) દાવાની પતાવટ	
અ)	લોકર ધારક ના મૃત્યુનો દાખલો મેળવીને લોકરમાં રાખેલ વસ્તુઓ અસલ નોમીનીને પરત થાય તે માટે નોમીનીએ ક્લેમ ફોર્મ ભરવાનો રહેશે.
બી)	લોકર ધારકના મૃત્યુનું પ્રમાણપત્ર, દાવો કરનાર નોમીની ની ઓળખના બધા જ દસ્તાવેજ તથા બેંકને સંતોષ થાય તેવા અન્ય દસ્તાવેજ દાવાની અરજી સાથે મળ્યાથી ૧૫ દિવસમાં બેંક દાવાની પતાવટ કરી લોકરમાં રાખેલ વસ્તુઓ પરત કરશે.

	સી)	બેંક બોર્ડની ગ્રાહક સેવા સમિતિ (કસ્ટમર સર્વિસ કમિટી) ને on going બેંક ઉપર યોગ્ય અંતરાલ (Interval) કેટલા કેસ મળ્યા અને સમય મર્યાદા કરતાં પણ કેટલા કેસ હજુ પેન્ડીંગ છે તે કારણો સાથે રીપોર્ટ કરશે.
	ડી)	કમિટી દાવાની પતાવટની સમીક્ષા કરશે અને જ્યાં કોર્ટ કેસ થયેલ હોય અથવા સાચા દાવેદારને ઓળખવામાં મુશ્કેલી પડતી હોય તે સિવાયના કેસો શક્ય તેટલી ઝડપથી પતાવટ કરવા માટે સૂચનાઓ આપશે.
(૧૨)	સેક ડીપોઝીટ લોકરમાં રાખેલ વસ્તુઓની ઉપલબ્ધતા.	
	એ)	જો લોકર ધારકે નોમીનેશન કરેલું હોય તો તેના મૃત્યુ પછી તેના મરણનું પ્રમાણપત્ર ચકાસી તથા નોમીની ની ઓળખાણ અને યથાર્થતા તપાસી બેંક લોકર ખાલી તેમાંથી વસ્તુઓની સૂચિત રીતથી ઈન્વેન્ટરી બનાવીને વસ્તુઓ લેવા માટે ઉપલબ્ધ કરશે.
	બી)	જો લોકર સંયુક્ત રીતે ભાડે લીધેલ હોય અને તેને બે ની સંયુક્ત સહીથી ઓપરેટ કરવાની સૂચના હોય અને તેવા કેસમાં જો લોકર ધારકે કોઈ વીજા વ્યક્તિને નોમીનેશન કરેલું હોય તો કોઈ એક લોકર ધારકના મૃત્યુ પછી બેંક લોકરની ઉપલબ્ધતા અને તેમાંથી વસ્તુઓ લેવા માટે લોકર ધારક અને નોમીની બંનેને સંયુક્ત રીતે છુટ આપશે પરંતુ તે પહેલા વસ્તુઓની ઈન્વેન્ટરી ૧૨(એ) સૂચિત રીત પ્રમાણે બનાવવી.
	સી)	જો લોકર સંયુક્ત રીતે ભાડે લીધેલ હોય અને 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 B R Act 1949 જેવા આદેશો હોય તો, એક અથવા વધારે લોકર ધારકના મૃત્યુ પછી, બેંકે લોકર ધારકે આપેલ આદેશોનું પાલન કરશે.
	ડી)	બેંકે નોમીની અથવા જીવિત લોકર ધારકને લોકરની ઉપલબ્ધતા આપતા પહેલા નીચેની બાબતોની કાળજી રાખશે.
	i	લોકર ધારકના મૃત્યુ માટે યોગ્ય દસ્તાવેજ લઈ, તેનું મૃત્યુ થયેલ છે; તે ખાતરી કરવી અને જીવિત લોકર ધારકની ઓળખ નક્કી કરવી.
	ii	એ શાઘવા માટે ખૂબ જ મહેનત પૂર્વક પ્રયત્ન કરવા કે મૃતકના લોકરની ઉપલબ્ધતા કોઈને પણ નહિ કરવાનો કોઈ કોર્ટ / કોરમનો આદેશ તો નથીને.
	iii	જીવિત લોકર ધારક અને નોમીનીને સ્પષ્ટપણે જણાવવું કે લોકરમાં રાખેલ વસ્તુઓ તેમને આપવામાં આવેલ છે તે મૃતક લોકર ધારકના કાયદેસરના વારસદારો ના ટ્રસ્ટી તરીકે જ આપેલ છે અને આમ કરવાથી તેઓની સામેના કોઈપણ વીજા વ્યક્તિના હક્ક કે દાવાને કોઈ અસર નહીં થાય.
	iv)	જો કોઈ નોમીની તરીકે માર્ઈનાર હોય અને લોકરમાં રાખેલ વસ્તુઓ માર્ઈનાર વતીથી પરત લેવાની થાય છે, તો એવી વ્યક્તિને પરત કરવી જે કાયદા અનુસાર માર્ઈનાર વતીથી વસ્તુઓ લેવા માટે સક્ષમ છે. આવા કેસમાં બેંકે વસ્તુઓની ઈન્વેસ્ટરી બનાવવી અને બે સાક્ષીઓ જેમાં એક આ કાર્ય સાથે સંકળાયેલ ન હોય તેવા બેંકના અધિકારી અને બીજા દાવેદાર જે નોમીની અથવા માર્ઈનાર વતીથી વસ્તુઓ પરત લેનાર વ્યક્તિ હોય.
	V	દાવેદાર નોમીની અથવા લોકરની વસ્તુઓ મેળવનાર સક્ષમ વ્યક્તિ પાસેથી બેંકે એક લેખિત સ્ટેટમેન્ટ લેવું કે લોકરમાં રાખવામાં આવેલ બધી જ વસ્તુઓ પરત મળી છે અને લોકર બિલકુલ ખાલી કરેલ છે અને તે લોકર અન્ય ગ્રાહકને આપવામાં કોઈ જ વાંધો નથી.
	vi	લોકર ધારકે કોઈપણ પ્રકારનો આદેશ કરેલ નથી કે નોમીનેશન પણ કરેલ નથી તો કાયદેસરના વારસદારને કે પ્રતિનિધિઓને લોકરમાં મુકેલ વસ્તુઓ ઉપલબ્ધ કરાવી શકશે / ખાલીને અંદર મુકેલી વસ્તુઓ પરત મેળવી શકશે.

(૧૩)	Closure and discharge of locker items
	નીચેના સંજોગોમાં બેંક લોકરનું તાળું તોડી શકે છે.
અ)	લોકર ધારકથી ચાવી ખોવાઈ ગઈ છે અને પોતાના ખર્ચે લોકરનું તાળું તોડાવા માગે છે.
બી)	કોર્ટના હુકમ સાથે કોઈ સરકારી એજન્સી લોકર જપ્ત કરી લોકરની ઉપલબ્ધતા માટે બેંકને સંપર્ક કરે છે
સી)	જો બેંકને એવું લાગે કે લોકર ધારક સહકાર નથી આપતો કે બેંક સાથે થયેલ કરારની શરતોનું પાલન નથી કરતો તેથી લોકર પરત લેવું જરૂરી છે.
ડી)	જો ગ્રાહક ધ્વારા લોકરની ચાવી ખોવાઈ ગઈ છે તેવું બેંકને જણાવે છે તો ગ્રાહક પાસેથી એક અન્ડરટેકિંગ લેવું કે ચાવી ખોવાઈ ગઈ છે અને ભવિષ્યમાં મળશે તો તે બેંકને પરત કરશે. ગ્રાહકની વિનંતી પર લોકર તોડીતેમાં રાખેલ સામગ્રી પરત કરી શકાશે.
ઇ)	લોક તોડવા, નવું લગાવવા અને ચાવી બદલવા માટે જે ખર્ચ થાય તે ગ્રાહકને જણાવવો અને તે ખર્ચ ગ્રાહકે ભોગવવાનો રહેશે.
એક)	આ રીતે લોકર ખોલવા પહેલાં લોકર ધારકની ઓળખ કરી લેવી તથા ચાવી ખોવાઈ ગયેલ છે તે બાબતે લેખિત મેળવી લોકરનું તાળું તોડવા માટેની લેખિત અધિકૃતતા મેળવી લેવી.
જી)	ચાવી કામગીરી ગ્રાહકની હાજરીમાં જ બેંક ઓફીસરે કરવી અને લોકરમાં રાખેલ સામગ્રી અન્ય કોઈને પણ જાણ ન થાય તે કાળજી લેવી. બાજુના લોકરને પણ કોઈ નુકશાન થવું ન જોઈએ તેનું ખાસ ધ્યાન રાખવું.
(૧૪)	કાયદાના એનકોર્સમેન્ટ એજન્સી ધ્વારા લોકરનું એટેચમેન્ટ ઓર્ડરનો અમલ કરવો.
I	બેંકે આવા ઓર્ડર અને તે સાથે કોઈ દસ્તાવેજ હોય તો તેની સંતોષકારક ચકાસણી કર્યા પછી જ ચાવી એજન્સીને ઓર્ડરના અમલ કરવા માટે સહકાર આપવો.
II	એટેચમેન્ટ ઓર્ડરનો અમલ કર્યા પછી ગ્રાહકને ત્વરિત જાણ કરવી.
III	લોકરમાં રાખેલ સામગ્રીનું લીસ્ટ, ગવર્નમેન્ટ ઓથોરીટી, બે સ્વતંત્ર સાક્ષીઓ, બેંક ઓફીસરની હાજરીમાં બનાવી દરેકની સહી કરવી.
IV	આ લીસ્ટની એક કોપી ગ્રાહકને તેના બેંકના નોંધાયેલા સરનામાં પર મોકલી આપવી અથવા રુબરુમાં સ્વીકૃતિ મેળવવીને આપવી.
V	જો કાયદાકીય રીતે માન્ય હોય તો લોકર તોડવાની પ્રક્રિયાનો સંપૂર્ણ વિડીયો રેકૉર્ડ કરવો જે કોર્ટમાં જરૂર પડે પુરાવા રૂપે ભવિષ્યમાં રજૂ કરી શકાય.
(૧૫)	જો લોકર ભાડું ત્રણ વર્ષથી આપવામાં આવેલ ન હોય તો બેંકે પોતે નીચેની પદ્ધતિ અનુસાર લોકર ખોલી શકે છે.
I	બેંકે લોકર ભાડે આપનારને અગાઉથી જાણ કરવી અને ચઢેલું લોકર ભાડું વસૂલ કર્યા પછી લોકરમાં રાખેલ સામગ્રી દૂર કરવા માટે યોગ્ય સમય આપવો.
II	બેંકે લોકર ભાડે લેનારને લોકર ખોલતા પહેલાં પત્ર ધ્વારા / ઈમેઈલ ધ્વારા / એસએમએસ ધ્વારા જાણ કરવી. જો પત્ર પરત આવે કે ગ્રાહક મળી શકતો નથી તો બેંકે બે સમાચાર પત્ર (અંગ્રેજી-ગુજરાતી) માં પબ્લીક નોટીસ આપી ગ્રાહકને અથવા લાગતા વળગતાને યોગ્ય પ્રત્યુત્તર આપવા જણાવશે.
III	બે સ્વતંત્ર સાક્ષીઓ અને બેંક અધિકારીની હાજરીમાં લોકરનું તાળું તોડવું. સ્માર્ટ વોલ્ટ કે ઈલેક્ટ્રોનિકલ ઓપરેટેડ લોકર્સમાં વોલ્ટ એડમિનીસ્ટ્રેટરનો પાસવર્ડ સીનિયર અધિકારીને આપવો અને તેની સંપૂર્ણ ઓડીટ ટ્રેલ આપવી.
IV	બેંકે સમગ્ર પ્રક્રિયાનું તથા ઈન્વેન્ટરીનું વિડીયો રેકૉર્ડીંગ રાખવું, જે ભવિષ્યમાં કોઈ તકરાર ઉભી થાય તો કોર્ટમાં પુરાવા પેટે રજૂ કરી શકાય.

V	આ રીતે લોકર ખોલવાની સંપૂર્ણ નોંધ લોકર રજીસ્ટર ઉપરાંત બેંકની સીબીએસ માં પણ નોંધ રાખવી.
VI	લોકરમાંથી નિકળેલ સામગ્રી સીલ કરવામાં કાયરપ્રુક સેકમાં, કોઈપણ છડછાડ ન થઈ શકે તે રીતે, ગ્રાહક તેનો દાવો ન કરે ત્યા સુધી રાખવી. કાયરપ્રુક સેક કોણે ક્યારે ઓપરેટ કર્યો તેનું સંપૂર્ણ રેકર્ડ રાખવો. સામગ્રી પરત કરતી સમયે ઈન્વેન્ટરી લીસ્ટમાં ગ્રાહકની સહી મેળવવી, જેથી ભવિષ્યમાં કોઈ તકરાર ન થાય. ઈન્વેન્ટરી આરબીઆઈ એ આપેલ નમુના ના ફોર્મ મુજબ જ બનાવવી.
VII	કોઈ વસ્તુ લોકરમાં ગ્રાહકે સીલ ક્વરમાં મુકેલ હોય તો તે ખોલવું નહિ, સિવાય કે કાયદાનું પાલન કરાવનાર એજન્સી ધ્વારા તે ખોલવાનો આદેશ કરેલો હોય.
VIII	જો લોકરભાડુ નિયમિત રીતે આવતું હોય પરંતુ લોકર સાત વર્ષથી નિષ્ક્રીય (Inoperative) હોય અને લોકર ધારકનો પત્તો નથી તો બેંક લોકરની સામગ્રી નોમિનીને / વારસદારને કે પારદર્શીય રીતથી તેવી ચીજવસ્તુને Dispose of કરશે. પરંતુ લોકર ખોલતા પહેલા અગાઉ જણાવ્યા મુજબ બેંક બધી જ પ્રક્રિયા કરશે.
(૧૬)	વળતરની નીતી
અ)	લૂંટ, આગ, કુદરતી આફતો, લોકર બીજે ટ્રાન્સફર કરતા લોકરની સામગ્રીને નુકશાન થાય તે માટે બેંક જવાબદાર રહેશે નહીં.
બી)	બેંક લોકરમાં સામેલ કોઈપણ સામગ્રીનો રેકોર્ડ રાખતી ન હોવાથી લોકરમાં મુકેલ સામગ્રીનો કોઈપણ જોખમ માથે રહેશે નહીં.
સી)	કોઈપણ કુદરતી આફતો જેવી કે ઘરતીકંપ, પૂર, વાવાઝોડ અથવા એવા કામ જે માટે ગ્રાહક એકલો જવાબદાર છે તેવા કિસ્સામાં બેંકની લોકરના નુકશાન માટે કોઈ જવાબદારી રહેશે નહીં. જો કે બેંક પોતાની રીતે આવી કોઈ આપદા સામે લોકર સીસ્ટમ અને બેંક બિલ્ડીંગને સુરક્ષિત રાખવાના પગલા લેશે.
ડી)	આગ, ચોરી, ઘરકોડ ચોરી, ડકેતી, લૂંટ-કાટ કે બિલ્ડીંગ પડી જવા જેવી દુર્ઘટના સામે બેંક સુરક્ષાના પગલા લેશે અને જેની સામે વીમા ક્વર મળી શકે તેને વીમા પોલીસીથી સુરક્ષિત કરશે.
ઈ)	જે કેસમાં લોકરના નુકશાન આવી દુર્ઘટના અથવા બેંક કર્મચારીના કરેલ છેતરપીંડના કારણે હોય તેવા કિસ્સામાં બેંકની મહત્તમ જવાબદારી લોકરના વાર્ષિક ભાડાના સો-ગણાથી વધારે નહીં તેટલી રહેશે.
એફ)	બેંક લોકરની પોલીસી અને Standard Operation Procedure ને બેંકની Website પર અપલોડ કરશે અને તેની પ્રિન્ટેડ કોપી ખાતેદારના નોમીની / સર્વાઈવર / કાનુની વારસને આપશે.