जिम्मेदार कारोबार आचरण: मृत्यु दावे के निपटान पर नीति (जमा, सुरक्षित जमा लॉकर/ सुरक्षित अभिरक्षा

विषय-सूची

क्र.	विषय-वस्तु	पृष्ठ सं.
1	पृष्ठभूमि	3
2	नीति का कार्यक्षेत्र	3
3	नीति का उद्देश्य	3
4	परिभाषाएँ	3-4
5	मृतक जमाकर्ता के जमा खातों में दावों का निपटान	5-6
6	सरलीकृत प्रक्रिया के अंतर्गत न आने वाले दावों का निपटान	6-7
7	निपटान के पश्चात मृत जमाकर्ता के नाम पर प्राप्त जमा राशियों का प्रबंधन	7
8	जमाकर्ता की मृत्यु की स्थिति में सावधि जमा खातों का समयपूर्व समापन	7
9	लापता व्यक्तियों से संबंधित दावों का निपटान	7-8
10	मृत ग्राहक के सुरक्षित जमा लॉकर एवं सुरक्षित अभिरक्षा में रखी गई वस्तुओं के संबंध में दावे का निपटान	8-12
11	सुरक्षित जमा लॉकर की सामग्री की सूची (इन्वेंटरी) तैयार करने की प्रक्रिया	12-13
12	दावों के निपटान के लिए समय-सीमा	13
13	दावों के निपटान में देरी के लिए मुआवजा	13
14	एकल स्वामित्व वाली कंपनी के जमा खातों के संबंध में दावों का निपटान	14
15	साझेदारी खाते	14
16	ऐसे मृतक दावा मामलों के लिए दिशानिर्देश, जिनमें मृत ग्राहक का मृत्यु प्रमाण-पत्र भारत के बाहर जारी किया गया हो	14-15
17	मृत ग्राहक की आस्तियों को उसके वैधानिक उत्तराधिकारियों/ दावेदारों के पक्ष में जारी करना	15
18	मृतक जमाकर्ता के खाते में सावधि जमा पर देय ब्याज	15-16
19	ग्राहक सेवा से संबंधित मुद्दे	16
20	फिनेकल में मृत विवरण अद्यतन करने के लिए DCFE मेनू का उपयोग	16-17
21	मृत्यु दावों के शीघ्र निपटान के लिए वेब आधारित पोर्टल	17
22	परिचालन संबंधी प्रावधान एवं दिशानिर्देश	17-18

जिम्मेदार कारोबार आचरण: मृत्यु दावे के निपटान पर नीति (जमा, सुरक्षित जमा लॉकर/ सुरक्षित अभिरक्षा 2026-27

1. पृष्ठभूमि:

विभिन्न बैंकिंग सेवाओं का लाभ उठाने के दौरान ग्राहक का धन अथवा उसकी आस्तियां, बैंक के पास रह सकती हैं. जब तक ग्राहक जीवित रहता है, वह स्वयं अथवा उसका विधिवत अधिकृत प्रतिनिधि वैध निर्वहन प्रदान करते हुए बैंक से अपना धन या परिसंपत्तियां वापस प्राप्त कर सकता है. तथापि, ग्राहक की मृत्यु होने पर बैंक के पास शेष धनराशि या आस्तियां प्राप्त करने का अधिकार उसके पंजीकृत नामिती अथवा वैध उत्तराधिकारियों को होता है.

किसी व्यक्ति की मृत्यु शोक संतप्त परिवार के सदस्यों के लिए मानसिक और आर्थिक रूप से एक अशांत अवधि होती है. मृतक जमाकर्ताओं की दावा याचिकाओं का त्वरित निपटान मृतक जमाकर्ता के विधिक उत्तराधिकारियों/ नामिती/ उत्तरजीवी के लिए एक सांत्वना होगी. बैंक ने यह सुनिश्चित करते हुए कि मृतक जमाकर्ता के धन का दावा उन उचित व्यक्तियों द्वारा किया जाता है जो इसके हकदार हैं, शाखाओं द्वारा दावा याचिकाओं के प्रभावी और कुशल प्रबंधन की नीति अपनाई गई है.

हमारे सम्मानित ग्राहकों को उत्कृष्ट सेवा प्रदान करना सफलता की कुंजी है. हमारे ग्राहकों को उच्च गुणवत्ता वाली सेवा प्रदान करने के अतिरिक्त, सही विधिक उत्तराधिकारियों/ दावेदारों/ नामित व्यक्तियों के दावों को शीघ्रता से और मानदंडों के अनुसार निपटान करने की आवश्यकता है. सेवा-उन्मुख बैंकरों के रूप में, यह हमारा कर्तव्य बन जाता है कि हम पंजीकृत नामित व्यक्तियों/ विधिक उत्तराधिकारियों का उचित मार्गदर्शन करें. दावों के शीघ्र और त्वरित निपटान से बैंक की छवि को बेहतर बनाने में मदद मिलेगी और परिवार के जीवित सदस्यों के साथ हमारे संबंध मजबूत होंगे. दावों का निपटारा इस तरह से किया जाना चाहिए कि बैंक का हित खतरे में न पड़े. दावों का निपटान शाखा संचालन का एक महत्वपूर्ण पहलू है; इसलिए इस पर ध्यान देने की जरूरत है.

2. नीति का कार्यक्षेत्र

2.1 मृत्यु दावा नीति, बैंक की सभी घरेलू शाखाओं/ कार्यालयों के दावे निपटान कार्य को कवर करेगी. विदेशी शाखाओं/ कार्यालयों के लिए देश के नियम लागू होते हैं, इसलिए, विदेशी भूमि पर प्राप्त दावों को देश के कानूनों के अनुसार नियंत्रित किया जाएगा.

2.2 बैंक द्वारा प्रशासित सरकारी योजनाओं जैसे वरिष्ठ नागरिक बचत योजना (एससीएसएस), सार्वजनिक भविष्य निधि (पीपीएफ) आदि के मामले में मृत्यु दावा नीति लागू नहीं होगी. ऐसे मामलों में दावों का निपटान संबंधित योजनाओं के प्रावधानों के अनुसार होगा.

3. नीति का उद्देश्य

दावों के निपटान के लिए दिशा-निर्देशों का मुख्य उद्देश्य यह सुनिश्चित करना है कि केवल सही दावेदारों (नामिती/ विधिक उत्तराधिकारियों) को कानून के अनुसार मृत वैयक्तिक ग्राहक से संबंधित धन या लॉकरों तक पहुंच प्राप्त हो.

4. परिभाषाएँ:

क. **"'उत्तरजीवी प्रावधान वाले खाते'** से आशय उन संयुक्त जमा खातों से है जिन्हें 'कोई एक या उत्तरजीवी', 'किसी एक या उत्तरजीवी', 'पूर्व या उत्तरजीवी' अथवा 'बाद वाला या उत्तरजीवी' जैसी शर्तों के साथ संचालित किया जाता है.

ख. 'एपोस्टिल' एक प्रमाण पत्र को संदर्भित करता है जो एक सार्वजनिक दस्तावेज़ की उत्पत्ति को प्रमाणित करता है (उदाहरण के लिए, जन्म, विवाह या मृत्यु प्रमाण पत्र, निर्णय, रजिस्टर का एक उद्धरण, या नोटरी सत्यापन). एपोस्टिल केवल उन दस्तावेज़ों के लिए जारी किया जा सकता है जो किसी ऐसे देश में जारी किए गए हों जो हेग एपोस्टिल कन्वेंशन का सदस्य हो और जिनका उपयोग किसी अन्य ऐसे देश में किया जाना हो जो इस कन्वेंशन का सदस्य हो, भारत में, ऐसे प्रमाणीकरण विदेश मंत्रालय द्वारा किए जाते हैं.

ग. 'बैंक दर' बैंकिंग विनियमन अधिनियम, 1949 की धारा 49 के संदर्भ में रिज़र्व बैंक द्वारा प्रकाशित दर को संदर्भित करती है.

घ. 'ग्राहक' उस व्यक्ति को संदर्भित करता है जो जमाकर्ता या लॉकर धारक हो सकता है या बैंक के साथ सुरक्षित अभिरक्षा में वस्तुओं को रखता है.

ङ. 'जमाकर्ता' ऐसे व्यक्ति/यों को संदर्भित करता है जिसका बैंक में किसी भी प्रकार का जमा खाता है जैसे बचत खाता, चालू खाता, सावधि जमा खाता आदि.

च. 'समतुल्य ई-दस्तावेज' से आशय किसी दस्तावेज़ के इलेक्ट्रॉनिक रूप से समकक्ष संस्करण से है, जिसे उस दस्तावेज़ को जारी करने वाले प्राधिकरण द्वारा उसके वैध डिजिटल हस्ताक्षर के साथ जारी किया गया हो. इसमें वे दस्तावेज़ भी शामिल हैं जो ग्राहक के डिजीलॉकर खाते में, सूचना प्रौद्योगिकी (डिजिटल लॉकर सुविधा प्रदान करने वाले मध्यस्थों द्वारा सूचना का संरक्षण और संधारण) नियम, 2016 के नियम 9 के अनुसार जारी किए गए हों.

छ. 'आधिकारिक रूप से वैध दस्तावेज'(ओवीडी) का अर्थ है पासपोर्ट, ड्राइविंग लाइसेंस, आधार संख्या, भारत के चुनाव आयोग द्वारा जारी मतदाता पहचान पत्र, नरेगा द्वारा जारी जॉब कार्ड राज्य सरकार के एक अधिकारी द्वारा विधिवत हस्ताक्षरित और राष्ट्रीय जनसंख्या रजिस्टर द्वारा जारी पत्र जिसमें नाम और पते का विवरण होता है.

ज. '**निर्धारित सीमा**' (**थ्रेसहोल्ड लिमिट**') से अभिप्राय 15 लाख रुपये तक के दावों से है.

झ. 'गुमशुदा व्यक्ति' का अभिप्राय उस व्यक्ति से है जिसके बारे में सात साल से कोई सूचना नहीं हो.

ञ. विधिक प्रतिनिधित्व: यह न्यायालय द्वारा जारी आदेश होता है, जैसे कि प्रोबेट प्राप्त वसीयत अथवा प्रशासन-पत्र जो किसी निर्दिष्ट व्यक्ति/ व्यक्तियों को मृतक को देय राशि प्राप्त करने के लिए अधिकृत करता है.

ट. प्रोबेटेड वसीयत: यह सक्षम क्षेत्राधिकार के न्यायालय की मुहर के तहत प्रमाणित वसीयत की एक प्रति है जो पुष्टि करती है कि वसीयत को विधिवत निष्पादित किया गया है और उस पर कार्रवाई की जानी है. यह सभी दावों को हल करके और एक वैध वसीयत के तहत मृत व्यक्ति की संपत्ति को वितरित करके मृत व्यक्ति की संपत्ति का प्रशासन करने वाली विधिक प्रक्रिया/ अदालत का आदेश है. बैंक प्रोबेट/न्यायालय के आदेश के अनुसार कार्य करेगा.

ठ. प्रशासन का पत्र: जहां कोई वसीयत नहीं है या जब किसी व्यक्ति की मृत्यु निष्पादक की नियुक्ति के बिना वसीयत छोड़कर हो जाती है या यदि वसीयत द्वारा नियुक्त निष्पादक विधिक रूप से असमर्थ है या कार्य करने से इनकार कर देता है या जिसकी मृत्यु वसीयतकर्ता से पहले या वसीयत साबित करने से पहले हो जाती है, तो एक प्रशासक को एक सक्षम न्यायालय द्वारा नियुक्त किया जा सकता है जो एक निष्पादक से अलग है जिसे किसी व्यक्ति द्वारा उसकी वसीयत या कोडिसिल द्वारा नियुक्त किया जा सकता है.

ड. उत्तराधिकार प्रमाण पत्र: यह सक्षम क्षेत्राधिकार के न्यायालय द्वारा जारी किया गया एक प्रमाण पत्र/आदेश है जो मृत व्यक्ति के विधिक उत्तराधिकारियों के नाम और मृतक की संपत्ति में उनके हिस्से का प्रतिशत घोषित करता है. उत्तराधिकार प्रमाण पत्र एक दस्तावेज है जो दस्तावेज़ में नामिती व्यक्ति को मृत व्यक्ति के कारण "ऋण और प्रतिभूतियों" (यानी जमा शेष धनराशि एवं अंतरणीय प्रतिभूतियां") एकत्र करने का अधिकार देता है.

5. मृतक जमाकर्ता के जमा खातों में दावों का निपटान

5.1 नामिती/ नामितियों अथवा उत्तरजीविता प्रावधान वाले खाते

जमा खाता जहां एक जमाकर्ता ने बैंकिंग विनियमन अधिनियम, 1949 के प्रावधानों के अनुसार नामांकन किया था या जहां खाता उत्तरजीविता खंड के साथ खोला गया था, जमाकर्ता (ओं) की मृत्यु पर बकाया शेष राशि का भुगतान नामिती व्यक्ति (ओं) को बैंक की देयता का वैध निर्वहन माना जाएगा, बशर्ते:

(i) बैंक ने उचित दस्तावेजी साक्ष्य (भौतिक या समकक्ष ई-दस्तावेज) प्राप्त करके नामिती/ नामितियों अथवा उत्तरजीवित (तों) की पहचान और खाताधारक की मृतक स्थिति स्थापित करने में उचित सावधानी बरती है;

(ii) बैंक की जानकारी में सक्षम न्यायालय से कोई आदेश नहीं है, जिसमें निपटान/ भुगतान की दिनांक तक नामिती/ नामितियों अथवा उत्तरजीवित (तों) को प्राप्त करने से या बैंक को मृतक जमाकर्ता (ओं) के खाते से भुगतान करने से रोका गया है;

(iii) नामिती व्यक्ति/उत्तरजीवी(ओं) को लिखित रूप में यह स्पष्ट कर दिया गया है कि वे मृतक जमाकर्ता (जमाकर्ताओं) के विधिक उत्तराधिकारियों के ट्रस्टी के रूप में बैंक से भुगतान प्राप्त करेंगे, अर्थात, उन्हें इस तरह का भुगतान उस अधिकार या दावे को प्रभावित नहीं करेगा जो किसी भी व्यक्ति के पास नामिती व्यक्ति/उत्तरजीवी (यों) के खिलाफ हो सकता है.

5.2 पूर्वगामी शर्तों के अधीन नामिती/ उत्तरजीवी(यों) को किया गया भुगतान, बैंक की देयता का पूर्ण और वैध निर्वहन होगा. इसलिए, ऐसे मामलों में, मृतक जमाकर्ता (ओं) के नामिती व्यक्ति/उत्तरजीवी (यों) को भुगतान करते समय, बैंक विधिक दस्तावेजों जैसे उत्तराधिकार प्रमाण पत्र, प्रशासन पत्र, वसीयत की प्रोबेट, आदि के उत्पादन पर जोर नहीं देगा, या नामिती व्यक्ति (ओं)/उत्तरजीवी(यों)/ तीसरे पक्ष से क्षतिपूर्ति/ जमानत के किसी भी बांड की मांग नहीं करेगा, चाहे मृतक खाताधारक के क्रेडिट में स्टैन्डींग राशि कुछ भी हो. ऐसे मामलों में बैंक को निम्नलिखित दस्तावेज जमा करने की आवश्यकता होगी:

(i) नामिती/ नामितियों/ उत्तरजीवित (तों) द्वारा विधिवत हस्ताक्षरित दावा प्रपत्र जैसा कि **अनुलग्नक I-A** में दिया गया है,;

(ii) मृतक जमाकर्ता(ओं) का मृत्यु प्रमाण पत्र; तथा

(iii) "नामिती/ उत्तरजीवी की पहचान तथा पते के सत्यापन के लिए उसके द्वारा प्रस्तुत आधिकारिक रूप से वैध दस्तावेज़ (ओवीडी).

5.3 नामिती/ उत्तरजीविता खंड के बिना खाते

5.3.1 दावों के निपटान के लिए सरलीकृत प्रक्रिया

विधिक उत्तराधिकारियों/ दावेदारों को असुविधा और अनुचित कठिनाई से बचने की अनिवार्य आवश्यकता को ध्यान में रखते हुए, बैंक जमा खातों के संबंध में दावों के निपटान के लिए एक सरलीकृत प्रक्रिया का पालन करता है, जहां आवेदन की दिनांक के अनुसार उपार्जित ब्याज सहित देय कुल राशि सीमा सीमा से कम है, बशर्ते

(i) किसी मृत जमाकर्ता ने कोई नामांकन नहीं किया था या संयुक्त खाते के मामले में, खाता नामिती/उत्तरजीविता खंड के बिना था,

(ii) मृतक जमाकर्ता द्वारा कोई वसीयत नहीं छोड़ी गई है,

(iii) कोई विवादित दावा नहीं है, और

(iv) बैंक की जानकारी में सक्षम न्यायालय से कोई आदेश नहीं है, जो दावेदार(रों) को प्राप्त करने से रोकता है और न ही बैंक को भुगतान करने से रोकता है.

क. निर्धारित सीमा तक दावा राशि

निर्धारित सीमा तक दावे के निपटान के लिए निम्नलिखित दस्तावेज़ प्राप्त किए जाएं:

(i) दावा प्रपत्र, जैसा कि **अनुलग्नक I-B** में दिया गया है, विधिवत भरा हुआ और उन दावेदार (दारों) द्वारा हस्ताक्षरित किया गया हो, जिन्होंने अस्वीकरण/अनापत्ति पत्र पर हस्ताक्षर किए हैं; **(अनुलग्नक I-D)**

(ii) मृतक जमाकर्ता (जमाकर्ताओं) का मृत्यु प्रमाण पत्र;

(iii) दावेदार की पहचान और पते की पुष्टि करने के लिए आधिकारिक रूप से वैध दस्तावेज (ओवीडी);

(iv) दावेदार द्वारा हस्ताक्षरित क्षतिपूर्ति का बांड, जैसा कि **अनुलग्नक I-C** में दिया गया है;

(v) गैर-दावेदार विधिक उत्तराधिकारी (उत्तराधिकारियों) से, यदि लागू हो **अनुलग्नक I-D** में दिए गए अस्वीकरण पत्र/अनापत्ति पत्र; एवं

(vi) सक्षम प्राधिकारी द्वारा जारी विधिक वारिस प्रमाणपत्र; या, **अनुलग्नक I-E** में दिए अनुसार, दिवंगत जमाकर्ता/कर्ताओं के विधिक वारिस/वारिसों के संबंध में एक घोषणा, जो किसी स्वतंत्र व्यक्ति द्वारा दी गई हो जो मृतक के परिवार को अच्छी तरह जानता हो, दावे का पक्षकार न हो और बैंक को स्वीकार्य हो.

निर्धारित सीमा तक के दावों के मामले में किसी तीसरे पक्ष से ज़मानत का कोई बॉण्ड प्राप्त नहीं किया जाएगा.

ख. निर्धारित सीमा से ऊपर दावा राशि:

ऐसे मामलों में जहां दावा राशि निर्धारित सीमा से अधिक है, बैंक निम्नलिखित के आधार पर दावे का निपटान करेगा

(i) उत्तराधिकार प्रमाण पत्र और **उपरोक्त खंड 5.3.1 (ए) (i) से (iii)** में उल्लिखित दस्तावेज;

या

(ii) एक सक्षम प्राधिकारी द्वारा जारी विधिक उत्तराधिकारी प्रमाण पत्र; या

शपथपत्र, जैसा कि **अनुलग्नक I-E** में दिया गया है, एक स्वतंत्र व्यक्ति द्वारा मृतक जमाकर्ता के विधिक उत्तराधिकारी (यों) के बारे में नोटरी पब्लिक / न्यायाधीश / न्यायिक मजिस्ट्रेट के समक्ष शपथ ली गई है, जो मृतक के परिवार के लिए अच्छी तरह से जाना जाता है, दावे का पक्षकार नहीं है और बैंक के लिए स्वीकार्य है.

ऐसे मामलों में, बैंक उपरोक्त **खंड 5.3.1 (ए) (i) से (v)** में दस्तावेजों के लिए मांग करेगा. बैंक तीसरे पक्ष के व्यक्तियों (जिसमें गैर-दावेदार विधिक उत्तराधिकारी (ओं) को शामिल कर सकते हैं) से **अनुलग्नक I-C** में दिए गए ज़मानत के बांड के लिए भी कॉल कर सकता है, जो बैंक के लिए स्वीकार्य हैं और दावा राशि के लिए सक्षम हैं.

6. सरलीकृत प्रक्रिया के अंतर्गत न आने वाले दावों का निपटान:

6.1 **बिना किसी विवाद के 'वसीयत' से जुड़े दावे**

बैंक उपरोक्त **खंड 5.3.1 (ए) (i) से (iii)** में उल्लिखित दस्तावेजों के अलावा, जैसा लागू हो, एक मृत जमाकर्ता द्वारा प्रोबेट वसीयत/ प्रशासन पत्र के आधार पर छोड़े गए 'वसीयत' से जुड़े दावों का निपटान करेगा. ऐसे मामलों में जहां विधिक उत्तराधिकारी के अलावा किसी अन्य व्यक्ति को वसीयत में लाभार्थी के रूप में नामिती किया गया है, लागू दस्तावेज भी उससे प्राप्त किए जाएंगे.

हालांकि, बैंक को यह स्वतंत्रता है कि वह अपने विवेकाधिकार का प्रयोग करे और मृतक की 'वसीयत (Will)' के अनुसार कार्य करे, बिना उस वसीयत के प्रोबेट प्रस्तुत करने की आवश्यकता के, बशर्ते कि यह लागू कानूनों के विपरीत न हो, वसीयत को लेकर विधिक वारिसों और/या वसीयत में नामिती लाभार्थियों के बीच कोई विवाद न हो, तथा बैंक वसीयत की प्रामाणिकता से संतुष्ट हो. ऐसे मामलों में, बैंक उपर्युक्त खंड 5.3.1(क) (iv) और (v) में उल्लिखित दस्तावेजों की अतिरिक्त रूप से मांग करेगा.

6.2 <u>विवादित दावे/ विवाद से जुड़े मामले</u>

यदि मृत जमाकर्ता की वसीयत में नामिती विधिक वारिसों और/या लाभार्थियों के बीच किसी दावे को लेकर विवाद या प्रतिस्पर्धी दावे होते हैं, तो बैंक दावे का निपटारा, लागू स्थिति के अनुसार, वसीयत के प्रोबेट या प्रशासन पत्र या उत्तराधिकार प्रमाणपत्र या न्यायालय के आदेश/डिक्री के आधार पर करेगा, तथा उपर्युक्त खंड 5.3.1(क) (i) से (iii) में उल्लिखित दस्तावेजों के अनुसार करेगा.

इसके अतिरिक्त, यदि किसी न्यायालय द्वारा बैंक को भुगतान करने से रोकने का आदेश जारी किया गया है, तो उस आदेश के प्रभावी रहने की अवधि के दौरान दावे पर विचार नहीं किया जाएगा. दावे का निपटारा केवल संबंधित विषय पर न्यायालय के बाद के आदेश के आधार पर ही किया जाएगा.

6.3 पैराग्राफ 6.1 या 6.2 के तहत आने वाले मामलों में किसी तीसरे पक्ष से ज़मानत के किसी भी बांड पर जोर नहीं दिया जाएगा.

7. <u>"निपटान के पश्चात मृत जमाकर्ता के नाम पर प्राप्त जमा राशियों का प्रबंधन"</u>

जमा खाते (खातों) के निपटान के बाद, यदि किसी मृत जमाकर्ता के नाम पर कोई क्रेडिट प्राप्त होता है, तो बैंक उसे '**खाताधारक मृतक**' टिप्पणी के साथ प्रेषक को वापस कर देगा और नामिति व्यक्ति / उत्तरजीवी (उत्तरजीवियों) / विधिक उत्तराधिकारी (उत्तराधिकारियों) को सूचित करेगा.

8. <u>जमाकर्ता की मृत्यु की स्थिति में सावधि जमा खातों का समयपूर्व समापन</u>

उत्तरजीविता खंड के साथ या उसके बिना संयुक्त रूप से खोली गई सावधि जमाराशियों की समयपूर्व समाप्ति के लिए जमाकर्ताओं में से किसी एक की मृत्यु के मामले में जीवित जमाकर्ताओं और मृतक संयुक्त धारक के विधिक उत्तराधिकारी (उत्तराधिकारियों) की सहमति की आवश्यकता होगी. हालांकि, उत्तरजीविता खंड वाले संयुक्त खातों के मामले में, यदि सभी जमाकर्ताओं द्वारा संयुक्त रूप से बैंक को एक विशिष्ट निर्देश दिया गया है, चाहे वह सावधि जमा खोलते समय या जमा की अवधि के दौरान किसी भी समय दिया गया हो, तो किसी एक जमाकर्ता की मृत्यु होने पर, शेष धारकों को पूर्व-परिपक्व निकासी की अनुमति दी जाएगी, और इसके लिए मृत संयुक्त खाता धारक के विधिक वारिसों की सहमति की आवश्यकता नहीं होगी.
जमाकर्ता की मृत्यु की स्थिति में जमा राशि की समय से पहले निकासी की अनुमति बिना किसी दंडात्मक शुल्क के दी जाएगी, चाहे जमा लॉक-इन अवधि के भीतर हो.

9. <u>लापता व्यक्तियों से संबंधित दावों का निपटान</u>

लापता व्यक्ति के नामिती/ विधिक उत्तराधिकारी 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 दावे का निपटान मृत ग्राहक के संबंध में दावों के निपटान के लिए लागू प्रक्रिया के अनुसार किया जाएगा. ऐसे मामलों में, मृत्यु

प्रमाण पत्र के बदले खाताधारक की नागरिक मृत्यु घोषित करने वाले अदालत के आदेश की एक प्रति प्राप्त की जाएगी. तथापि, आम व्यक्ति को असुविधा और अनुचित कठिनाई से बचने के लिए, **जहां आवेदन की दिनांक को उपार्जित ब्याज सहित देय कुल राशि 1 लाख रुपये से कम है**, प्रथम सूचना रिपोर्ट (एफआईआर) और पुलिस प्राधिकारियों द्वारा जारी गैर-ट्रेस रिपोर्ट की एक प्रति मृत्यु प्रमाण पत्र के बदले में या दावे के निपटान के लिए खाताधारक की सिविल मृत्यु घोषित करने वाले सक्षम न्यायालय से आदेश प्राप्त किया जाएगा.

जब यह प्रश्न हो कि कोई व्यक्ति जीवित है या मृत और यह सिद्ध हो जाए कि उसे उन व्यक्तियों द्वारा, जो उसके जीवित होने की स्थिति में स्वाभाविक रूप से उसके बारे में सुनते, लगातार सात वर्षों तक नहीं सुना गया है, तो यह सिद्ध करने का भार कि वह व्यक्ति जीवित है, उस व्यक्ति पर स्थानांतरित हो जाता है जो यह दावा करता है कि वह जीवित है. (भारतीय साक्ष्य अधिनियम, धारा 110)

10. मृत ग्राहक के सुरक्षित जमा लॉकर एवं सुरक्षित अभिरक्षा में रखी गई वस्तुओं के संबंध में दावे का निपटान

10.1 नामिती व्यक्ति (व्यक्तियों)/ उत्तरजीवी (उत्तरजीवियों) के साथ दावे

क. यदि एकमात्र लॉकर धारक किसी व्यक्ति(यों)को उसकी मृत्यु के मामले में लॉकर में सामग्री प्राप्त करने के लिए नामिती करता है, तो एक बैंक लॉकर की सामग्री को हटाने की स्वतंत्रता के साथ ऐसे नामिति व्यक्ति(यों)को लॉकर की पहुंच प्रदान करेगा.

ख. यदि लॉकर को संयुक्त हस्ताक्षर के तहत संचालित करने के निर्देशों के साथ संयुक्त रूप से लिया गया था और लॉकर किराए पर लेने वाले किसी अन्य व्यक्ति(यों)को नामिती करते हैं, तो किसी भी लॉकर किराए पर लेने वाले की मृत्यु की स्थिति में, बैंक लॉकर की पहुंच प्रदान करेगा और सामग्री को संयुक्त रूप से नामिति व्यक्ति (व्यक्तियों) और उत्तरजीवी (उत्तरजीवियों) को हटाने की स्वतंत्रता देगा.

ग. यदि लॉकर को उत्तरजीविता खंड के साथ संयुक्त रूप से किराए पर लिया गया था और किराए पर लेने वालों ने निर्देश दिया था कि लॉकर की पहुंच "या तो या उत्तरजीवी", "किसी को भी या उत्तरजीवी" या "पूर्व या उत्तरजीवी" को दी जानी चाहिए या बैंकिंग विनियमन अधिनियम, 1949 के प्रावधानों के तहत अनुमत किसी अन्य उत्तरजीविता खंड के अनुसार, बैंक एक या अधिक संयुक्त लॉकर किराए पर लेने वालों की मृत्यु की स्थिति में जनादेश का पालन करेगा.

घ. नाबालिग नामिती व्यक्ति के मामले में, बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि, लॉकर की सामग्री, जब नाबालिग नामिती व्यक्ति की ओर से हटाने की मांग की जाती है, तो उस अभिभावक को सौंप दी जाती है जिसका विवरण नामांकन फॉर्म में प्रदान किया गया है. यदि नामांकन फॉर्म में अभिभावक का विवरण प्रदान नहीं किया गया है, तो बैंक लॉकर की सामग्री को एक ऐसे व्यक्ति को सौंप देगा जो कानून में, ऐसे नाबालिग की ओर से सुरक्षित जमा लॉकर की सामग्री प्राप्त करने के लिए सक्षम है.

10.1.1 नामिती व्यक्ति(यों)और उत्तरजीवी (उत्तरजीवियों) तक पहुंत:

क. यदि शाखाओं को अपने किसी भी ग्राहक की मृत्यु के बारे में जानकारी प्राप्त होती है, तो उन्हें सिस्टम और लॉकर दस्तावेजों के माध्यम से नामांकन क्वेरी से सत्यापित करना चाहिए कि क्या मृत ग्राहक ने अपने लॉकर के लिए कोई नामांकन किया था.

ख. यदि नामिती व्यक्ति के पास चाबी है, तो उससे अनुरोध किया जाना चाहिए कि वह लॉकर की सामग्री को हटाने और प्राप्त करने के लिए शाखा प्रबंधक के साथ पूर्व नियत समय तय करने के बाद एक सुविधाजनक दिन पर शाखा में कॉल करे. यदि नामिती व्यक्ति के पास चाबी नहीं है, तो नामिती व्यक्ति से एक पत्र प्राप्त किया जाना चाहिए जिसमें कहा गया हो कि उसके पास चाबी नहीं है और शाखा से लॉकर को तोड़ने की व्यवस्था करने का अनुरोध किया जाना चाहिए. लॉकर को तोड़ने के लिए एक उपयुक्त दिनांक तय की जानी चाहिए. आवश्यक शुल्क एकत्र किए जाने चाहिए और वास्तविक खर्चों के लिए समायोजित किए जाने के लिए विविध लेनदारों के खाते में रखा जाना चाहिए.

ग. यदि शाखा के साथ एक नामांकन पंजीकृत किया गया है और नामिती व्यक्ति उचित समय के भीतर लॉकर की सामग्री का दावा नहीं करता है, तो नामिती व्यक्ति (**अनुलग्नक I-I)** को एक पत्र संबोधित किया जाना चाहिए जिसमें उसे ग्राहक की मृत्यु की सूचना प्राप्त होने और ग्राहक द्वारा उसके पक्ष में किए गए नामांकन के बारे में सूचित किया गया हो.

घ. यदि संयुक्त लॉकर धारकों में से एक या अधिक की मृत्यु हो जाती है, तो जीवित बचा/ बचे हुए संयुक्त धारक, मृतक लाइसेंसी के जीवनकाल में सभी लॉकर धारकों (जिसमें मृतक लाइसेंसी भी शामिल है) द्वारा बैंक को दिए गए निर्देशों तथा बैंक के अभिलेखों में दर्ज शर्तों के अनुसार लॉकर तक पहुँच प्राप्त करने के हकदार होंगे. हालाँकि, जीवित बचा/ बचे हुए लॉकर धारकों को, पहले उल्लेखित प्रावधानों के अनुसार, बैंक की संतुष्टि के लिए मृतक का मृत्यु प्रमाणपत्र प्रस्तुत करना होगा.

ङ. मृतक संयुक्त लाइसेंसधारी के उत्तराधिकारियों या विधिक प्रतिनिधियों के पास ऐसे निर्देशों को रद्द करने और बदलने की कोई शक्ति नहीं होगी और उन्हें बैंक द्वारा मान्यता प्राप्त नहीं होगी. यदि विधिक उत्तराधिकारी या विधिक प्रतिनिधि चाहें तो वे सक्षम क्षेत्राधिकार की अदालत से संपर्क कर सकते हैं और बैंक द्वारा उत्तरजीवी धारक को लॉकर तक पहुंच की अनुमति देने के खिलाफ स्थगन आदेश प्राप्त कर सकते हैं. इस तरह का स्थगन आदेश बैंक के लिए बाध्यकारी होगा. यदि सभी लॉकर धारकों, जिनमें मृतक लॉकर धारक भी शामिल है, द्वारा बैंक को दिए गए तथा मृतक धारक के जीवनकाल में बैंक के अभिलेखों में दर्ज निर्देशों के अनुसार लॉकर तक पहुँच और उसका संचालन सभी धारकों द्वारा संयुक्त रूप से किया जाना आवश्यक हो, तो शाखा जीवित बचे हुए लॉकर धारक/धारकों को अकेले लॉकर तक पहुँच या उसके संचालन की अनुमति नहीं देगी. ऐसी स्थिति में शाखा, जीवित बचे हुए लॉकर धारक/धारकों तथा मृतक लॉकर धारक के विधिक से यह अनुरोध करेगी कि वे लॉकर के निपटान हेतु एक दावा शाखा में प्रस्तुत करें.

10.1.2 <u>शाखाओं द्वारा बरती जाने वाली सावधानियां:</u>

शाखाएं नामिती व्यक्ति(यों) /उत्तरजीवी (उत्तरजीवियों) को सामग्री तक पहुंच प्रदान करने से पहले निम्नलिखित सुनिश्चित करेंगी:

(i) नामांकित व्यक्ति/व्यक्तियों अथवा उत्तरजीवी/ उत्तरजीवियों की पहचान तथा लॉकर धारक/ धारकों की मृत्यु की स्थिति को स्थापित करने के लिए, उचित दस्तावेजी साक्ष्य (भौतिक दस्तावेज या उसके समकक्ष इलेक्ट्रॉनिक दस्तावेज) प्राप्त कर, यथोचित सावधानी एवं सतर्कता बरतें.

(ii) बैंक की जानकारी में आज की दिनांक तक किसी न्यायालय/फोरम से कोई आदेश या निर्देश नहीं है, जो नामिती व्यक्ति/व्यक्तियों अथवा उत्तरजीवी/ उत्तरजीवियों को पहुंच रखने से रोकता है या बैंक को मृतक धारक/ धारकों के लॉकर तक पहुंच प्रदान करने से रोकता है और ऐसे लॉकर की सामग्री को हटाने की स्वतंत्रता देता है; तथा

(iii) नामिती व्यक्ति/व्यक्तियों अथवा उत्तरजीवी/ उत्तरजीवियों को यह स्पष्ट कर दें कि लॉकर की सामग्री को हटाने की पहुंच और स्वतंत्रता उन्हें केवल मृतक लॉकर किराए पर लेने वाले के विधिक उत्तराधिकारी (ओं) के ट्रस्टी के रूप में दी जाती है, अर्थात, उन्हें दी गई सामग्री को हटाने के लिए इस तरह की पहुंच और स्वतंत्रता उस अधिकार को प्रभावित नहीं करेगी या जिसे पहुंच प्रदान की गई है.

10.1.3 <u>नामिती व्यक्ति (यों) के अधिकार:</u>

क. जहाँ नामांकन विधिवत रूप से शाखा में दर्ज और पंजीकृत किया गया हो, वहाँ शाखा लॉकर धारक/ धारकों के अतिरिक्त किसी अन्य व्यक्ति के दावे पर ध्यान नहीं देगी. लॉकर धारक की मृत्यु होने पर नामांकित व्यक्ति को लॉकर तक पहुँच प्राप्त करने का अधिकार होगा तथा वह लॉकर की सामग्री को निकालने के लिए स्वतंत्र होगा, बशर्ते कि लॉकर धारक के जीवनकाल में किए गए और पंजीकृत नामांकन को रद्द या संशोधित न किया गया हो.

ख. बैंक, लॉकर की सामग्री नामिति व्यक्ति को सौंपकर अपने दायित्व से विधिवत मुक्त माना जाएगा, बशर्ते कि किसी विधिक उत्तराधिकारी द्वारा सक्षम न्यायालय से प्राप्त कोई डिक्री, आदेश, प्रमाणपत्र अथवा अन्य प्राधिकार-पत्र प्रस्तुत

न किया गया हो.

ग. बैंकिंग विनियमन अधिनियम, 1949 की धारा 45ZF के अनुसार, लॉकर धारक या धारकों के अतिरिक्त किसी अन्य व्यक्ति के दावे संबंधी कोई सूचना बैंक द्वारा स्वीकार नहीं की जाएगी और न ही बैंक ऐसी किसी सूचना से बाध्य होगा, भले ही वह सूचना बैंक को स्पष्ट रूप से दी गई हो.

घ. यदि किसी तीसरे पक्ष से कोई सूचना या दावा प्राप्त होता है, तो शाखा उस पर ध्यान देने के लिए बाध्य नहीं होगी, जब तक कि लॉकर या उसकी सामग्री के संबंध में सक्षम न्यायालय द्वारा जारी कोई डिक्री, आदेश, प्रमाणपत्र अथवा अन्य प्राधिकरण शाखा के समक्ष प्रस्तुत न किया जाए. यदि शाखा को लॉकर या उसकी सामग्री से संबंधित सक्षम न्यायालय का कोई डिक्री, आदेश, प्रमाणपत्र अथवा अन्य प्राधिकरण प्राप्त होता है, तो शाखा उसका विधिवत संज्ञान लेगी. ऐसी स्थिति में सक्षम न्यायालय द्वारा जारी उत्तराधिकार प्रमाणपत्र नामांकन को स्वतः अप्रभावी कर देता है और उसके पश्चात नामांकित व्यक्ति को उस नामांकन के आधार पर कोई अधिकार प्राप्त नहीं रहता.

ङ. अतः यदि विधिक उत्तराधिकारियों द्वारा सक्षम न्यायालय से जारी उत्तराधिकार प्रमाणपत्र प्रस्तुत करते हुए दावा किया जाता है, तो नामांकित व्यक्ति के दावे की अपेक्षा उत्तराधिकार प्रमाणपत्र धारक या धारकों के पक्ष में दावे का निपटान किया जाएगा, क्योंकि ऐसे मामले में न्यायालय द्वारा जारी उत्तराधिकार प्रमाणपत्र को प्राथमिकता प्राप्त होती है और नामांकित व्यक्ति का अधिकार उसके अधीन हो जाता है.

च. यदि लॉकर धारक की मृत्यु के पश्चात लॉकर की सामग्री के संबंध में नामिति व्यक्ति तथा उत्तराधिकार प्रमाणपत्र धारक विधिक उत्तराधिकारी दोनों एक साथ दावा प्रस्तुत करते हैं, तो बैंक नामिति व्यक्ति के दावे पर विचार करने के स्थान पर उत्तराधिकार प्रमाणपत्र धारक विधिक उत्तराधिकारी या उत्तराधिकारियों के दावे को मान्यता देगा और उसी के अनुसार कार्रवाई करेगा.

छ. हालांकि, नामिती व्यक्ति को उस तक पहुंच की अनुमति देने के बाद लॉकर की सामग्री को ले जाने की अनुमति देने से पहले, गवाहों द्वारा विधिवत सत्यापित एक सूची निर्धारित प्रारूप के अनुसार तैयार की जाएगी.

10.1.4 प्राप्त किए जाने वाले दस्तावेज:

उपरोक्त पैराग्राफ 10.1 (ए) और 10.1 (बी) के तहत आने वाले मामलों में दावे को संसाधित करने के लिए बैंक द्वारा निम्नलिखित दस्तावेज प्राप्त किए जाएंगे:

(i) दावा प्रपत्र, जैसा कि में दिया गया है **अनुलग्नक I-ए,** नामिती व्यक्ति (यों)/उत्तरजीवी (उत्तरजीवियों) द्वारा विधिवत हस्ताक्षरित;

(ii) लॉकर धारक या धारकों का मृत्यु प्रमाणपत्र.

(iii) नामिती व्यक्ति/ उत्तरजीवी की पहचान और पते की पुष्टि करने के लिए आधिकारिक रूप से वैध दस्तावेज(ओवीडी).

10.1.5. सुरक्षित जमा लॉकर के नामिती व्यक्ति(यों)/ उत्तरजीवी (उत्तरजीवियों) को सामग्री सौंपने की प्रक्रिया:

i) उपर्युक्त पैराग्राफ (10.1.4) में उल्लिखित दस्तावेजों की प्राप्ति के बाद और दावे की वास्तविकता से संतुष्ट होने के बाद, बैंक लिखित रूप में नामिती व्यक्ति(यों)/ उत्तरजीवी (उत्तरजीवियों) के साथ पत्राचार करेगा और सुरक्षित जमा लॉकर की सामग्री की सूची बनाने के लिए एक दिनांक और समय निर्धारित करेगा.

ii) यह नामिती व्यक्ति(यों)/ उत्तरजीवी (उत्तरजीवियों) और/या उनके अधिकृत प्रतिनिधियों, दो स्वतंत्र गवाहों (बैंक का कर्मचारी या पूर्व कर्मचारी नहीं होना चाहिए), सेफ डिपॉजिट वॉल्ट कस्टोडियन और बैंक के अन्य कर्मचारी जो लॉकर संचालन से जुड़े नहीं हैं, की उपस्थिति में किया जाएगा, और **अनुलग्नक I-F** में दिए गए इन्वेंट्री फॉर्म के अनुसार दर्ज किया जाएगा.

iii) इसके बाद बैंक लॉकर की सामग्री का कब्जा नामिती व्यक्ति(यों)/ उत्तरजीवी (उत्तरजीवियों) नाबालिग की ओर से सामग्री प्राप्त करने के लिए सक्षम व्यक्ति को सौंप देगा, जैसा भी मामला हो, और **अनुलग्नक I-F** के अनुसार एक

पावती प्राप्त करेगा, कि मृत धारक/कों के लॉकर में रखी सभी वस्तुएँ निकाल ली गई हैं और लॉकर खाली है, तथा उन्हें बैंक के नियमों के अनुसार किसी अन्य लॉकर धारक को लॉकर आवंटित किए जाने पर कोई आपत्ति नहीं है.

iv) विधिक दस्तावेजों की प्रस्तुति, जैसे, उत्तराधिकार प्रमाण पत्र, प्रशासन पत्र, वसीयत का प्रोबेट, आदि, या नामिती व्यक्ति(यों)/ उत्तरजीवी (उत्तरजीवियों) से क्षतिपूर्ति के बांड की आवश्यकता नहीं होगी जब तक कि नामांकन में कोई विसंगति न हो.

10.2 <u>नामिती/ उत्तरजीविता खंड के बिना मामले:</u>

10.2.1 **<u>सरलीकृत प्रक्रिया के अंतर्गत आने वाले दावों का निपटान</u>**:

<u>(a)</u> विधिक उत्तराधिकारियों/ दावेदारों को असुविधा और अनुचित कठिनाई से बचने की अनिवार्य आवश्यकता को ध्यान में रखते हुए, बैंक सुरक्षित जमा लॉकरों में दावों के निपटान के लिए एक सरल प्रक्रिया अपनाएगा बशर्ते कि विधिक उत्तराधिकारी/ दावेदारों के बीच कोई विवाद नहीं है और

(i) मृतक लॉकर धारक ने कोई नामांकन नहीं किया था, या

(ii) संयुक्त धारकों ने कोई अधिदेश नहीं दिया था कि एक या अधिक बचे व्यक्तियों को स्पष्ट उत्तरजीविता खंड द्वारा पहुंच प्रदान की जा सकती है, या

(iii) मृत लॉकर धारक द्वारा कोई 'वसीयत' नहीं छोड़ी गई है.

<u>(b)</u> सरलीकृत प्रक्रिया के अंतर्गत आने वाले मामलों में, बैंक उत्तराधिकार प्रमाण पत्र, प्रशासन पत्र, न्यायालय के आदेश आदि जैसे कोई विधिक दस्तावेज प्राप्त किए बिना दावे का निपटान करने के लिए निम्नलिखित दस्तावेज प्राप्त करेगा.

(i) दावा प्रपत्र, जैसा कि **अनुलग्नक I-B**, में दिया गया है विधिवत भरा हुआ और दावेदार के विधिक उत्तराधिकारी द्वारा हस्ताक्षरित;

(ii) सुरक्षित जमा लॉकर धारक (धारकों) का मृत्यु प्रमाण पत्र;

(iii) दावेदार (दावेदारों) की पहचान और पते को सत्यापित करने के लिए आधिकारिक रूप से वैध दस्तावेज (ओवीडी);

(iv) गैर-दावेदार विधिक उत्तराधिकारी (उत्तराधिकारियों) से, यदि लागू हो**, अनुलग्नक I-D** में दिए गए अस्वीकरण पत्र/ अनापत्ति पत्र; और

(v) सक्षम प्राधिकारी द्वारा जारी विधिक उत्तराधिकारी प्रमाणपत्र अथवा अनुलग्नक-I-E में दिए गए प्रारूप के अनुसार शपथपत्र, जिसे मृत लॉकर धारक या धारकों के विधिक उत्तराधिकारी या उत्तराधिकारियों के संबंध में ऐसे स्वतंत्र व्यक्ति द्वारा नोटरी पब्लिक, न्यायाधीश या न्यायिक मजिस्ट्रेट के समक्ष शपथपूर्वक प्रस्तुत किया गया हो, जो मृतक के परिवार से भली-भांति परिचित हो, दावे का पक्षकार न हो तथा बैंक को स्वीकार्य हो.

10.2.2 **<u>सरलीकृत प्रक्रिया के अंतर्गत न आने वाले दावों का निपटान</u>**

(a) <u>बिना किसी विवाद के 'वसीयत' से जुड़े दावे</u>

बैंक निम्नलिखित दस्तावेजों के अलावा, जैसा भी लागू हो, वसीयत/ प्रशासन पत्र के प्रोबेट के आधार पर मृत सुरक्षित जमा लॉकर धारक द्वारा छोड़े गए 'वसीयत' से जुड़े दावों का निपटान करेगा:

(i) दावा प्रपत्र, जैसा कि **<u>अनुलग्नक I-B</u> में दिया गया है,** दावेदार विधिक उत्तराधिकारी (यों) द्वारा विधिवत भरा और हस्ताक्षरित;

(ii) सुरक्षित जमा लॉकर धारक का मृत्यु प्रमाण पत्र;

(iii) आधिकारिक तौर पर दावेदार (दावेदारों) का उसकी पहचान और पते को सत्यापित करने के लिए आधिकारिक वैध दस्तावेज (ओवीडी);

ऐसे मामलों में जहां विधिक उत्तराधिकारी के अलावा किसी अन्य व्यक्ति को वसीयत में लाभार्थी के रूप में नामिती किया गया है, लागू दस्तावेज भी उससे प्राप्त किए जाएंगे.

हालांकि, बैंक विवेक का प्रयोग कर सकता है और इस तरह की वसीयत के प्रोबेट के प्रस्तुति की आवश्यकता के बिना मृतक की 'वसीयत' के अनुसार कार्य कर सकता है, बशर्ते कि यह लागू कानूनों के साथ असंगत न हो, वसीयत में नामिती विधिक उत्तराधिकारी (ओं) और/या लाभार्थियों के बीच वसीयत के संबंध में कोई विवाद नहीं है और बैंक अन्यथा वसीयत की वास्तविकता के रूप में संतुष्ट है. ऐसे मामलों में, बैंक अतिरिक्त रूप से निम्नलिखित दस्तावेजों के लिए मांग करेगा:

i. अस्वीकरण पत्र/ अनापत्ति पत्र, जैसा कि **अनुलग्नक I-D** में दिया गया है, गैर-दावेदार विधिक उत्तराधिकारी (उत्तराधिकारियों) से, यदि लागू हो;
ii. सक्षम प्राधिकारी द्वारा जारी विधिक उत्तराधिकारी प्रमाणपत्र अथवा परिशिष्ट-I-E में दिए गए प्रारूप के अनुसार शपथपत्र, जिसे मृत लॉकर धारक या धारकों के विधिक उत्तराधिकारी या उत्तराधिकारियों के संबंध में ऐसे स्वतंत्र व्यक्ति द्वारा नोटरी पब्लिक, न्यायाधीश अथवा न्यायिक मजिस्ट्रेट के समक्ष शपथपूर्वक प्रस्तुत किया गया हो, जो मृतक के परिवार से भली-भांति परिचित हो, दावे का पक्षकार न हो तथा बैंक को स्वीकार्य हो.

(b) **दावों/ विवाद को चुनौती देने वाले मामले**

विधिक उत्तराधिकारी (यों) और / या वसीयत में नामिती लाभार्थियों के बीच विवाद से जुड़े मामले, जैसा लागू हो, वसीयत या उत्तराधिकार प्रमाण पत्र या प्रशासन के पत्र या न्यायालय के आदेश / डिक्री, जैसा भी मामला हो, और निम्नलिखित दस्तावेजों के आधार पर निपटाया जाएगा:

i. दावा प्रपत्र, जैसा कि अनुलग्नक I-B में दिया गया है, दावेदार विधिक उत्तराधिकारी (यों) द्वारा विधिवत भरा और हस्ताक्षरित;
ii. सुरक्षित जमा लॉकर धारक का मृत्यु प्रमाण पत्र;
iii. आधिकारिक तौर पर दावेदार (दावेदारों) का उसकी पहचान और पते को सत्यापित करने के लिए वैध दस्तावेज;

11 सुरक्षित जमा लॉकर की सामग्री की सूची (इन्वेंटरी) तैयार करने की प्रक्रिया

उपरोक्त पैराग्राफ **10.2.1** और **10.2.2** में श्रेणियों के अंतर्गत आने वाले दावों में आवश्यक दस्तावेजों की प्राप्ति के बाद और दावे की वास्तविकता से संतुष्ट होने के बाद, बैंक दावेदार के साथ लिखित रूप में पत्राचार करेगा और सुरक्षित जमा लॉकर की सामग्री की सूची बनाने के लिए एक तिथि और समय निर्धारित करेगा, जैसा कि **अनुलग्नक I-F** में निर्धारित प्रपत्र में दिया गया है, सभी दावेदारों (दावेदारों) या उनके विधिवत अधिकृत प्रतिनिधियों की उपस्थिति में, दो स्वतंत्र गवाह (बैंक के कर्मचारी या पूर्व कर्मचारी नहीं होने चाहिए), सुरक्षित जमा तिजोरी संरक्षक और बैंक का एक अन्य कर्मचारी जो लॉकर संचालन से जुड़ा नहीं है.

सेफ डिपॉजिट लॉकर की सामग्री का मूल्यांकन एक स्वतंत्र मूल्यांकनकर्ता द्वारा किया जाएगा और **अनुलग्नक I-H** में दिए गए क्षतिपूर्ति के बांड में दर्ज किया जाएगा. दावेदार या उनके विधिवत अधिकृत प्रतिनिधि क्षतिपूर्ति के बांड जमा करने के बाद लॉकर की सामग्री को हटा सकते हैं. विधिक दस्तावेजों जैसे वसीयत या उत्तराधिकार प्रमाण पत्र या प्रशासन के पत्र या अदालत के आदेश/डिक्री, आदि के आधार पर निपटाए गए दावों के मामलों में क्षतिपूर्ति के बांड को देने की आवश्यकता नहीं होगी.

11.1 बैंक की सुरक्षित अभिरक्षा में मृतक ग्राहक द्वारा रखी गई वस्तुओं की वापसी की प्रक्रिया:

बैंक की सुरक्षित अभिरक्षा में मृत ग्राहक द्वारा रखी गई वस्तुओं की वापसी के लिए ऊपर निर्धारित प्रक्रिया का पालन किया जाएगा. हालांकि, **अनुलग्नक I-G** में दिए गए इन्वेंट्री फॉर्म का उपयोग ऐसे मामलों में किया जाएगा.

11.2 यदि लॉकर की चाबी खो गई है/ उपलब्ध नहीं है: यदि लॉकर की चाबी विधिक उत्तराधिकारियों के पास उपलब्ध नहीं है और वे सूची तैयार करने के लिए लॉकर को ड्रिल करने या तुड़वाकर खोलने का अनुरोध करते हैं, तो लंबित लॉकर किराए की समस्त राशि के अतिरिक्त लॉकर को ड्रिल करने या तुड़वाकर खोलने तथा उसकी मरम्मत पर आने वाला खर्च भी दावेदारों से अग्रिम रूप से जमा कराया जाएगा. लॉकर को ड्रिल करने या तुड़वाकर खोलने से पूर्व **अनुलग्नक-I-J** के अनुसार क्षतिपूर्ति बंधपत्र प्राप्त किया जाना आवश्यक है. संयुक्त रूप से सूची तैयार करने के पश्चात वस्तुओं को सूची की एक प्रति के साथ सीलबंद कर सुरक्षित अभिरक्षा में रखा जाएगा, जब तक कि वस्तुओं के सुपुर्दगी संबंधी सभी औपचारिकताएँ पूरी न हो जाएँ. मरम्मत के बाद उक्त लॉकर को अन्य ग्राहकों को आवंटित किया जा सकता है.

वस्तुओं की सुपुर्दगी संबंधी सभी औपचारिकताएँ पूर्ण होने तक सुरक्षित अभिरक्षा के लिए देय शुल्क विधिक उत्तराधिकारियों से वसूल किया जाना चाहिए.

दावे के निपटान के लिए प्रत्यायोजित प्राधिकारी का निर्णय वस्तुओं के मूल्य के आधार पर किया जाएगा.

<u>विधिक प्रतिनिधित्व की प्रस्तुति पर विधिक उत्तराधिकारियों को भुगतान:</u>

विधिक उत्तराधिकारियों को भुगतान करते समय निम्नलिखित प्रक्रियाएं अपनाई जानी चाहिए:
विधिक प्रतिनिधित्व/ न्यायालय के आदेश के मूल को सत्यापित करें

- क. संतुष्ट करें कि यह सक्षम क्षेत्राधिकार के न्यायालय द्वारा जारी किया गया है.
- ख. यह पुष्टि की जाए कि जिस बैंक जमा या अन्य संपत्ति के संबंध में दावा किया गया है, उसका स्पष्ट उल्लेख न्यायालय के आदेश अथवा उससे संलग्न अनुसूची में किया गया है.
- ग. विधिक प्रतिनिधित्व की प्रमाणित फोटोकॉपी आवेदन पत्र के साथ रिकॉर्ड पर ली जानी चाहिए.
- घ. विधिक प्रतिनिधित्व में उल्लिखित व्यक्तियों की पहचान करें.
- ङ. यदि कोई संदेह है तो इसे संबंधित क्षेत्रीय कार्यालय/ सूचीबद्ध अधिवक्ताओं के विधि विभाग से स्पष्ट किया जाना चाहिए, क्षेका को यह सुनिश्चित करना होगा कि मृत्यु के दावे के लिए टीएटी को बनाए रखने के लिए इसके संबंध में स्पष्टीकरण समय पर दिया जाए और किसी भी ग्राहक सेवा में बाधा न आए.
- च. कोई क्षतिपूर्ति बांड या जमानत की आवश्यकता नहीं है

12 <u>दावों के निपटान के लिए समय सीमा</u>

- मृत ग्राहक के जमा खातों से संबंधित दावों का निपटान, दावे से संबंधित सभी आवश्यक दस्तावेज प्राप्त होने की तिथि से अधिकतम 15 कैलेंडर दिनों की अवधि के भीतर किया जाएगा.
- सुरक्षित जमा लॉकर अथवा सुरक्षित अभिरक्षा में रखी गई वस्तुओं के मामलों में, बैंक सभी आवश्यक दस्तावेज प्राप्त होने के 15 कैलेंडर दिनों के भीतर दावे की प्रक्रिया पूर्ण करेगा तथा लॉकर अथवा सुरक्षित अभिरक्षा में रखी वस्तुओं की सूची तैयार करने हेतु तिथि निर्धारित करने के लिए दावेदार या दावेदारों से संपर्क करेगा.

13 <u>दावों के निपटान में देरी के लिए मुआवजा:</u>

यदि जमा खाते से संबंधित किसी दावे का निपटान उपर्युक्त निर्धारित समय-सीमा के भीतर नहीं किया जाता है, तो बैंक ऐसे विलंब के कारणों की सूचना दावेदार या दावेदारों को देगा. इसके अतिरिक्त, यदि विलंब बैंक के कारण हुआ है, तो बैंक विलंब अवधि के लिए देय निपटान राशि पर प्रचलित बैंक दर + 4 प्रतिशत प्रतिवर्ष अथवा उससे अधिक की दर से ब्याज के रूप में क्षतिपूर्ति का भुगतान करेगा. देय राशि तथा प्रचलित बैंक दर की गणना के लिए संदर्भ तिथि वह तिथि होगी, जिस दिन दावेदार से सभी आवश्यक दस्तावेज प्राप्त हुए हों.

सुरक्षित जमा लॉकर अथवा सुरक्षित अभिरक्षा में रखी गई वस्तुओं से संबंधित दावों के मामलों में, यदि बैंक उपर्युक्त निर्धारित समय-सीमा का पालन करने में विफल रहता है, तो उसे विलंब के प्रत्येक दिन के लिए दावेदार या दावेदारों को ₹5,000 की दर से क्षतिपूर्ति का भुगतान करना होगा.

14 एकल स्वामित्व वाली कंपनी के जमा खातों के संबंध में दावों का निपटान:

एकल स्वामित्व वाली कंपनी के नाम पर रखी गई जमाराशियों के संबंध में नामांकन सुविधा भी उपलब्ध है. तदनुसार, एक बैंक ऐसे खातों के संबंध में दावों के निपटान के लिए प्रक्रिया का पालन करेगा जैसा कि नामिती/उत्तरजीविता खंड के साथ/बिना खातों के लिए ऊपर निर्धारित किया गया है, जैसा लागू हो.

15 साझेदारी खाते

- **मृत्यु के कारण साझेदार के निधन पर साझेदारी फर्म के विघटन की स्थिति में:** खाते का संचालन तत्काल रोक दिया जाएगा तथा खाते में उपलब्ध शेष राशि का भुगतान जीवित बचे साझेदारों और मृत साझेदार के विधिक उत्तराधिकारियों को संयुक्त रूप से किया जाएगा. इस संबंध में अनुलग्नक-I-K के अनुसार एक पत्र प्राप्त किया जाना आवश्यक है.
- **साझेदार की मृत्यु होने पर, यदि साझेदारी फर्म का विघटन नहीं होता है:** ऐसी स्थिति में जीवित बचे हुए साझेदार या साझेदारों को खाते का संचालन पूर्ववत जारी रखने की अनुमति होगी.
- यदि जीवित बचे हुए साझेदारों और मृत साझेदार के विधिक उत्तराधिकारियों के बीच किसी प्रकार का विवाद उत्पन्न होता है, तो उन्हें सक्षम न्यायालय से उचित आदेश प्राप्त करने की सलाह दी जानी चाहिए.
- सामान्यतः, जब किसी साझेदार की मृत्यु की जानकारी प्राप्त हो जाए, तो उसके मृत्यु संबंधी दस्तावेज़/ प्रमाण प्रस्तुत होने तथा कानूनी स्थिति स्पष्ट होने तक साझेदारी खाते का संचालन रोक देना उचित होता है. शेष साझेदार एक नया खाता खोल सकते हैं और उस नए खाते का संचालन कर सकते हैं.

इस मामले पर स्थानीय अधिवक्ता की राय लेने का सुझाव दिया गया है.

16 ऐसे मृतक दावा मामलों के लिए दिशानिर्देश, जिनमें मृत ग्राहक का मृत्यु प्रमाण-पत्र भारत के बाहर जारी किया गया हो

भारत के बाहर जारी किए गए 'मृत्यु प्रमाण' दस्तावेज के प्रमाणन के तरीके-

- भारत के बाहर किसी ग्राहक की मृत्यु से जुड़े मामलों में, 'मृत्यु का प्रमाण' दस्तावेज देश के बाहर एक प्राधिकरण द्वारा जारी किया जाता है. ऐसे मामलों में, बैंक 'मृत्यु के प्रमाण' के लिए जारी किए गए दस्तावेज की मूल प्रमाणित प्रति स्वीकार करेगा, जो निम्नलिखित में से किसी एक मोड में इसे जारी करने के देश में प्रमाणित है:
- भारत में पंजीकृत अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों की विदेशी शाखाओं के प्राधिकृत अधिकारी; या
- विदेशी बैंकों की शाखाएं जिनके साथ भारतीय बैंकों के संवाददाता बैंकिंग संबंध हैं; या
- एक अदालत मजिस्ट्रेट या न्यायाधीश या नोटरी पब्लिक; या
- जारी करने वाले देश में भारतीय दूतावास/ महावाणिज्य दूतावास द्वारा वाणिज्य दूतावास; या
- प्रेरित.

मृत्यु प्रमाण पत्र के साथ निम्नलिखित में से किसी एक दस्तावेज़ को सहायक/ पुष्टिकरण साक्ष्य के रूप में प्रस्तुत किया जाए, जो मृत्यु की घटना की पुष्टि करता हो, तो उसे स्वीकार किया जाएगा:

i. खाताधारक की मृत्यु के कारण विदेशी केंद्र में बीमा दावे के निपटान का साक्ष्य.
ii. खाताधारक की मृत्यु के कारण विदेशी केंद्र में बैंक खातों की आय के निपटान का साक्ष्य.
iii. खाताधारक की मृत्यु के कारण विदेशी केंद्र में नियोक्ता द्वारा अंतिम लाभों के निपटान का साक्ष्य. हालांकि, नियोक्ता को केवल एक सरकारी/बहुपक्षीय संगठन होना चाहिए.

iv. मृत्यु का साक्ष्य जैसा कि विदेशी केंद्र में एक अस्पताल या स्थानीय पुलिस अधिकारियों द्वारा प्रदान किया गया है. हालांकि, यह सुनिश्चित किया जा सकता है कि इनमें से कोई भी दस्तावेज उसी देश से जारी किया गया है जहां मृत्यु प्रमाण पत्र है.

<u>यदि दावेदार (एनआरआई या विदेशी नागरिक) विदेश में रहते हैं और उनके लिए औपचारिकताओं को पूरा करने के लिए भारत आना संभव नहीं है –</u>

i. बैंक के विदेश कार्यालयों के अधिकारियों की उपस्थिति में विदेश में दस्तावेजों को निष्पादित करना. (जहां भी उपलब्ध हो)

या

ii. भारतीय दूतावास के अधिकारियों की उपस्थिति में दस्तावेजों को निष्पादित करें. उक्त दस्तावेज भारत पहुंचने के बाद स्टांप शुल्क के भुगतान के लिए स्टांप अधिकारियों को प्रस्तुत किया जाएगा.

iii. दावेदार उचित विधिक प्रतिनिधित्व प्राप्त करने के लिए अपने वकील को नियुक्त कर सकता है और हलफनामे, क्षतिपूर्ति, जमानत आदि के खिलाफ भुगतान प्राप्त कर सकता है. इसके लिए प्रक्रिया यह है कि दावेदार को वैध पावर ऑफ अटॉर्नी (पीओए) निष्पादित करना चाहिए जिसे भारतीय दूतावास के अधिकारियों द्वारा सत्यापित किया जाता है.

मृतक एनआरआई खाताधारक की संपत्ति जमाकर्ता पर लागू उत्तराधिकार के पर्सनल लॉ (हिंदू, मुस्लिम, ईसाई या किसी अन्य समुदाय) के अनुसार विधिक उत्तराधिकारियों को निपटाई जानी चाहिए. यह इस बात पर ध्यान दिए बिना है कि दावेदार निवासी भारतीय, एनआरआई, पीआईओ या विदेशी नागरिक हों. (हालांकि, यदि कोई अदालत का आदेश/विधिक प्रतिनिधित्व प्राप्त किया जाता है, तो आय का निपटान न्यायालय द्वारा आदेश के अनुसार किया जाना चाहिए. विदेशी अदालत के आदेश के मामले में, भारतीय उत्तराधिकार अधिनियम की धारा 228 के तहत भारतीय न्यायालय से सहायक आदेश/रीसीलिंग प्राप्त की जानी चाहिए.

क्षतिपूर्ति पत्र प्राप्त करते समय विदेशी नागरिकों को जमानतदार के रूप में स्वीकार नहीं किया जा सकता है क्योंकि वह भारतीय कानून द्वारा शासित नहीं होगा.

17 <u>मृत ग्राहक की आस्तियों को उसके वैधानिक उत्तराधिकारियों/ दावेदारों के पक्ष में जारी करना</u>

आरबीआई द्वारा जारी निर्देशों के अनुसार, दिवंगत ग्राहकों के मामले में मृत्यु दावा निपटान के समान सिद्धांत को लागू किया जाए, जिसमें संपत्ति दस्तावेज़ों की रिहाई तथा अन्य परिसंपत्तियाँ, जैसे कि सुरक्षित अभिरक्षा में रखी वस्तुएँ और अग्रिमों के सापेक्ष रखी गई प्रतिभूतियाँ समायोजन के बाद शामिल हों.

शाखा को ऋण राशि के पूर्ण पुनर्भुगतान/निपटान के बाद 30 दिनों की अवधि के भीतर सभी मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को जारी करना चाहिए और किसी भी रजिस्ट्री में पंजीकृत अपने प्रभारों को हटा देना चाहिए.

बंधक संपत्ति के दस्तावेजों और मृत ग्राहकों की अन्य आस्तियों जैसे सुरक्षित अभिरक्षा में रखी गई वस्तुएं, समायोजन के बाद अग्रिमों के सापेक्ष रखी गई प्रतिभूतियां आदि जारी करने के संबंध में, बैंक को आरबीआई के निर्देशों का पालन करना होगा. तदनुसार, भारतीय रिजर्व बैंक के निर्देशों के अनुरूप, बैंक ने दावों के शीघ्र निपटान की प्रक्रिया को आसान बनाने के लिए समय-समय पर दिशा-निर्देश जारी किए हैं.

18 <u>मृतक जमाकर्ता के खाते में सावधि जमा पर देय ब्याज:</u>

- यदि जमाकर्ता की मृत्यु सावधि जमा की परिपक्वता तिथि से पूर्व हो जाती है और जमा राशि का दावा परिपक्वता तिथि के बाद किया जाता है, तो बैंक परिपक्वता तिथि तक अनुबंधित ब्याज दर के अनुसार ब्याज का भुगतान

करेगा. परिपक्वता तिथि के बाद, परिपक्वता तिथि से भुगतान की तिथि तक जिस अवधि के लिए जमा राशि बैंक के पास रही है, उस अवधि के लिए भुगतान की तिथि पर बचत जमा खाते पर लागू ब्याज दर के अनुसार ब्याज का भुगतान किया जाएगा.

- यदि जमा राशि का दावा परिपक्वता की दिनांक से पहले किया जाता है, तो उस अवधि के लिए लागू दर पर ब्याज का भुगतान बिना किसी दंड के किया जाएगा.
- हालांकि, यदि परिपक्वता तिथि के बाद अतिदेय जमा की अवधि के दौरान जमाकर्ता की मृत्यु हो जाती है, तो बैंक जमा पर लागू अपनी नीति के अनुसार ब्याज का भुगतान करेगा.

19 <u>ग्राहक सेवा से संबंधित मुद्दे:</u>

- मृत्यु दावों के निपटान के संबंध में प्रक्रिया को सरल बनाया गया है. मृत्यु दावों के त्वरित निपटान के माध्यम से ग्राहकों की शिकायतों को कम करने के लिए, निम्नलिखित दिशानिर्देशों को ध्यान में रखा जा सकता है:
- मृत्यु दावा निपटान के लिए शाखा से संपर्क करने वाले किसी भी वैधानिक उत्तराधिकारी के साथ व्यवहार करते समय सबसे पहली और सबसे महत्वपूर्ण आवश्यकता सकारात्मक एवं सहयोगात्मक दृष्टिकोण अपनाने की है. यह वह समय होता है जब हम बैंक तथा स्वयं की एक सकारात्मक छवि स्थापित कर सकते हैं कि कठिनतम परिस्थितियों में बैंक के अधिकारी दिवंगत जमाकर्ता के परिवारजनों के साथ खड़े हैं और उनकी सहायता के लिए तत्पर हैं.
- मृत्यु संबंधी किसी भी पूछताछ या दावा निपटान की प्रक्रिया प्रारंभ करने से पहले, हमें सबसे पहले दिवंगत खाताधारक के सभी खातों में उपलब्ध शेष राशि तथा निपटान की कुल देय राशि/मूल्य का निर्धारण कर लेना चाहिए.
- राशि के आधार पर, हमारे मौजूदा दिशानिर्देशों के अनुसार, दावे के लिए आवश्यक दस्तावेज और प्रत्यायोजित प्राधिकारी विधिक उत्तराधिकारियों को उनके पहली बार संपर्क करने /बातचीत पर सूचित किया जाए.
- सभी प्रक्रियाओं को ठीक से समझाया जाना चाहिए और आवश्यक दस्तावेजों का प्रारूप एक ही बार में सौंप दिया जाना चाहिए.
- दावा प्रपत्र तथा संबंधित दस्तावेज निर्धारित प्रक्रिया के अनुसार प्राप्त कर उनकी विधिवत पावती देने के पश्चात, दावे की प्रक्रिया को प्राथमिकता के आधार पर संपन्न किया जाना चाहिए. यदि दावे की राशि शाखा प्रमुख की प्रत्यायोजित शक्तियों से अधिक है, तो प्रस्ताव को तत्काल उच्च कार्यालय को भेजा जाना चाहिए तथा उसके शीघ्र निपटान हेतु उचित अनुवर्ती कार्रवाई भी की जानी चाहिए. इसके अतिरिक्त, यदि किसी प्रक्रियात्मक कारणवश विलंब हो रहा हो, तो लाभार्थी को दावे की वर्तमान स्थिति से अवगत कराया जाना चाहिए, ताकि उसकी चिंता और अनिश्चितता को कम किया जा सके.
- सभी दस्तावेजों का उचित रिकॉर्ड रखना अत्यंत महत्वपूर्ण है ताकि अधिकारियों के परिवर्तन के मामले में देरी से बचा जा सके.

20 <u>फिनेकल में मृत विवरण अद्यतन करने के लिए DCFE मेनू का उपयोग:</u>

भारत सरकार के ईज़ एजेंडे के अंतर्गत ग्राहकों की सुविधा हेतु बैंकिंग सेवाओं को सुदृढ़ बनाने के उद्देश्य से, शाखाओं/ कार्यालयों द्वारा निपटाए गए मृत्यु दावों से संबंधित आंकड़ों को प्रणाली में दर्ज करना तथा त्रैमासिक आधार पर उनकी रिपोर्टिंग करना आवश्यक है. प्रभावी निस्तारण समय (टीएटी) की निगरानी हेतु मृत्यु दावों के

निपटान संबंधी आंकड़ों की रिपोर्टिंग को सुगम बनाने के लिए शाखाओं/ कार्यालयों को निर्देशित किया जाता है कि वे मृत्यु दावों का विवरण दर्ज करने के लिए फिनैकल के "DCFE" मेनू का उपयोग करें.

21 मृत्यु दावों के शीघ्र निपटान के लिए वेब आधारित पोर्टल:

बैंक के पास मृत्यु दावा निपटान के लिए एक समर्पित वेब आधारित पोर्टल है, जहां दावों का पता लगाया जा सकता है और ऑनलाइन निपटान किया जा सकता है. सभी क्षेत्रीय पदाधिकारियों को सलाह दी जाती है कि वे ग्राहकों की सुविधा और त्वरित निपटान के लिए पोर्टल का उपयोग करें. डेथ क्लेम पोर्टल के माध्यम से सभी मृत्यु दावों को रूट करना अनिवार्य है. यदि दावेदार ऑनलाइन आवेदन करने में सक्षम नहीं है, तो शाखा अधिकारी शाखा उपयोगकर्ता का उपयोग करके डीसी पोर्टल के माध्यम से दावा दर्ज करेंगे.

22 परिचालन संबंधी प्रावधान एवं दिशानिर्देश

- एक दावेदार को आरबीआई के निर्देश के अनुसार किसी भी शाखा में दावा प्रस्तुत करने की अनुमति है. दावा प्राप्त करने वाली शाखा किसी भी शाखा के लिए दावा दर्ज कर सकती है. हालांकि, सुरक्षित जमा लॉकर के मामले में, दावेदार को मृत्यु दावे के निपटान के लिए आधार शाखा का दौरा करना आवश्यक है जहां लॉकर मौजूद है. दावा प्राप्त करने वाली शाखा दस्तावेजों की प्राप्ति के लिए पावती जारी करेगी. बाद में सभी आवश्यक दस्तावेज जमा करने पर, शाखा दावेदार को एक पुष्टिकरण जारी करेगी कि दावे के प्रसंस्करण के लिए सभी आवश्यक दस्तावेज प्राप्त हो गए हैं.
- यदि दावे के प्रसंस्करण के लिए सभी आवश्यक दस्तावेज प्राप्त हुए हैं; बैंक इस संबंध में दावेदार को पुष्टिकरण जारी करेगा.
- किसी भी लंबित या अपूर्ण/ गलत दस्तावेजों के मामले में, बैंक दावेदार को रसीद की स्वीकृति देते समय ऐसे दस्तावेजों की सूची के बारे में सूचित करेगा.
- शाखा से अपेक्षा की जाती है कि वह दस्तावेजी साक्ष्य के माध्यम से नामिती व्यक्ति की पहचान और खाताधारक की मृत्यु के तथ्य का पता लगाने में उचित सावधानी बरते.
- यदि आवश्यक हो, तो शाखा अधिकारी दावों की वास्तविकता के बारे में पूछताछ करने के लिए जमाकर्ताओं के स्थान पर जा सकते हैं.
- शाखा प्रबंधक द्वारा नामिती व्यक्ति को भुगतान पूर्वगामी शर्तों के अधीन किया जाना है, चाहे मृतक खाताधारक के क्रेडिट में राशि कुछ भी हो.
- अदालत के आदेश की शर्तों के अनुसार भुगतान "केवल खाता प्राप्तकर्ता" पे ऑर्डर/डिमांड ड्राफ्ट/ ट्रांसफर/ एनईएफटी/ आरटीजीएस/ आईएमपीएस के माध्यम से किया जाना चाहिए.
- यदि कोई संदेह है तो इसे संबंधित क्षेत्रीय कार्यालय/ सूचीबद्ध अधिवक्ताओं के विधि विभाग से स्पष्ट किया जाना चाहिए, क्षेका को यह सुनिश्चित करना होगा कि मृत्यु के दावे के लिए टीएटी को बनाए रखने के लिए इसके संबंध में स्पष्टीकरण समय पर दिया जाए और किसी भी ग्राहक सेवा में बाधा न आए.
- सामग्री सौंपने से पहले लॉकर के संबंध में सभी बकाया राशि प्राप्त की जानी चाहिए.
- अनुलग्नक I-A से I-H में प्रदान किए गए प्रारूपों के अनुसार दावों और अन्य दस्तावेजों को प्राप्त करने के लिए केवल मानकीकृत प्रपत्रों का उपयोग किया जाएगा.
- मृत ग्राहक द्वारा सुरक्षित अभिरक्षा में रखे गए सुरक्षित जमा लॉकरों/ वस्तुओं के संबंध में दावों के निपटान के लिए आवश्यक मानकीकृत प्रपत्र और अन्य दस्तावेज सभी शाखाओं के साथ-साथ बैंक की वेबसाइट पर भी उपलब्ध कराए जाएंगे.
- यदि लागू हो, तो नामिती व्यक्ति/ व्यक्तियों, विधिक उत्तराधिकारी/ उत्तराधिकारियों, वसीयत में नामिती लाभार्थी/ लाभार्थियों अथवा उनके विधिवत अधिकृत प्रतिनिधि तथा जीवित सह-धारकों से, पूर्ण एवं अंतिम निपटान के रूप

में, **अनुलग्नक I-F** के अनुसार सूची (इन्वेंटरी) में रसीद/ स्वीकृति-पत्र विधिवत हस्ताक्षरित प्राप्त किया जाना चाहिए.

- सामान्य औपचारिकताओं का पालन करते हुए लॉकर खाता बंद कर दिया जाना चाहिए.
- लॉकर की सामग्री को नामिती व्यक्ति अथवा, जैसा लागू हो, नामिती व्यक्ति और जीवित सह-धारक को सुपुर्द किए जाने की तिथि को सिस्टम, लॉकर आवेदन पत्र तथा लॉकर धारक उपस्थिति रजिस्टर में दर्ज किया जाना चाहिए.
- यदि नामिती व्यक्ति और उत्तरजीवी लॉकर के लिए अनुरोध करते हैं, तो एक ही लॉकर या कोई अन्य लॉकर (उपलब्धता के अधीन) एक नया समझौता प्राप्त करके और सामान्य औपचारिकताओं का पालन करके आवंटित किया जा सकता है.
- शाखाएं यह सुनिश्चित करेंगी कि लॉकर की सामग्री, जब एक नाबालिग नामिती व्यक्ति की ओर से हटाने की मांग की जाती है, तो एक ऐसे व्यक्ति को सौंप दी जाती है, जो कानून में, ऐसे नाबालिग की ओर से लेख प्राप्त करने के लिए सक्षम है.
- जहां विधिक प्रतिनिधित्व प्राप्त कर लिया गया हो और बैंक को प्रस्तुत भी कर दिया गया हो, किन्तु दावेदार दावा आवेदन प्रस्तुत करने से इंकार कर दें तथा सक्षम अधिकारिता वाले न्यायालय द्वारा जारी विधिक प्रतिनिधित्व की प्रमाणित प्रति के आधार पर ही सामग्री की सुपुर्दगी पर जोर दें, ऐसे मामलों में कार्यालय/ शाखाएं प्रत्यायोजित शक्तियों के अनुसार प्रस्तुत विधिक प्रतिनिधित्व के आधार पर दावे का निपटान कर सकती हैं. यह शर्त रहेगी कि विधिक प्रतिनिधित्व के अंतर्गत अधिकृत व्यक्ति अथवा व्यक्तियों की पहचान बैंक की संतुष्टि के अनुसार सत्यापित हो जाए अथवा दावेदार बैंक को अन्यथा परिचित हों.
- जहां नामांकन नियमों के अनुसार नामांकन किया गया है और पंजीकृत किया गया है और जहां लॉकर की सामग्री को नामिती व्यक्ति को वितरित किया जाना है, वहां मंजूरी के लिए क्षेत्रीय कार्यालय को दावा पत्र भेजने का प्रश्न ही नहीं उठता है क्योंकि शाखा प्रबंधकों को ऐसे दावों को निपटाने के लिए आवश्यक शक्तियां प्रत्यायोजित की जाती हैं.
- यदि शाखाओं/ कार्यालयों को दावे के निपटान के संबंध में किसी विधिक पहलू पर कोई संदेह है या जब भी किसी प्रतिकूल दावे के किए जाने की वास्तविक आशंका होती है या जहां किए गए दावों की सत्यता के बारे में कोई संदेह होता है, तो मामले को अनिवार्य रूप से क्षेत्रीय कार्यालय या केंद्रीय कार्यालय के विधिक सेवाएं विभाग में विधि अधिकारी को भेजा जाना चाहिए.
- उत्तरजीविता खंड के साथ या उसके बिना संयुक्त जमा खाते के मामले में, नामिती व्यक्ति का अधिकार सभी जमाकर्ताओं की मृत्यु के बाद ही उत्पन्न होता है.
- एक साथ आनुपातिक दावे के मामले में नामांकन का निपटारा संबंधित नामिती व्यक्ति के पक्ष में किया जा सकता है, जबकि क्रमिक नामांकन के मामले में दावे का निपटारा प्राथमिकता के क्रम में किया जाएगा.

****

ANNEXURES, FORMATS & APPENDICES

POLICY ON DEATH CLAIM

Annex I-A

Application Form for Settlement of Claim in Deposit Accounts/ Release of Contents of Safe Deposit Lockers/ Return of Articles in Safe Custody kept by Deceased Customer (cases with Nomination or Joint Account with survivorship clause)

The Branch Manager   Date:

_________________ Bank

_________________ Branch

Madam/ Dear Sir,

Claim as *Nominee/ Survivor for Payment of Balances in the *Deposit Accounts/ Release of Contents of Safe Deposit Lockers/ Return of Articles in Safe Custody kept by Shri/ Smt./ Kum. ________________ (Name of *Deceased/ Missing Customer)

I/ We ________________________ (Nominee(s)/ Survivor(s)) hereby declare that I am/ we are the *Nominee(s)/ Survivor(s)/ appointed as Guardian of a Minor Nominee/ Survivor in the *Deposit Accounts/ Safe Deposit Lockers/ Articles in Safe Custody kept by Shri/ Smt./ Kum. ______________________ (Name of Deceased/ Missing Customer) who *expired on ____________/ is missing/ not traceable since _________________.

2. I/ We furnish below the required information about the deceased customer:

(a) **Date and Place of Death** ____

(b) **Details of Death Certificate No.** ________ dated_________ Authority________________ (copy enclosed). (Original to be produced for verification)

(c) **Age** (as on the date of death) : _______ Yrs.

(d) **Marital Status** (as on the date of death) : Married / Unmarried/ Widow(er)

(e) **Address**:

____

City/ District: _____________ PIN: _________ State: __________ Country: __________

3. I/ We, therefore, submit my/ our Claim as Nominee(s)/ Survivor(s)/ Guardian on behalf of Minor Nominee/ Survivor for *payment of the balance with accrued interest in deposit accounts/ release of contents of safe deposit lockers/ return of articles in safe custody kept by deceased customer as per details given below:

a. **Deposit Accounts**

Sr. No.	Nature of Deposits (SB/ CA/ TD, etc.)	Account No.	Amount	Date of Maturity (in case of TD)
1.				
2.				
3.				
4.				
	Total			

b. **Safe Deposit Locker No.** ________________ Mode of Holding: ______________

Details of Articles (if known): ______________

c. **Safe Custody Article Receipt No.** __________

Details of Articles (if known): ______________

4. Details of Nominee(s)/ Survivor(s):

4.1 I/ We request the bank to transfer the balance payable (after making the required adjustments, set-off, if any) in deposit accounts of the deceased to the account(s) given below:

Sr. No.	Detail of nominee(s)/ survivor(s)		Mobile Number	Email Address	Bank Name, Account Type & Number, and IFSC details
	Name	Address			
1					
2					
3					
4					

4.2 I/ We request the bank to *release the contents of safe deposit lockers/ return the articles in safe custody to the following persons:

Sr. No.	Detail of nominee(s)/ survivor(s)		Mobile Number	Email Address
	Name	Address		
1				
2				
3				
4				

4.3 For the minor nominee(s)/ survivor(s), name of such nominee(s)/ survivor(s) and his/ her natural/ legal guardian are given below:

Sr. No.	Name of the Minor Nominee(s)/ Survivor(s)	Date of Birth	Name of the Guardian	Relationship with Minor	Address of the Guardian	Mobile Number and Email address of the Guardian
1						
2						

5. I/ We undertake that

(i) I/ We shall hold/ receive the aforesaid amount/ articles in a fiduciary capacity as a trustee of the rightful beneficiary(ies) and any settlement made to me/ us shall not affect their rights.

(ii) The aforesaid *accounts/ safe deposit locker/ safe custody articles are not the subject matter of any dispute and that there is no Court order restraining me/ us from claiming or the bank from settling the claim in my/ our favour or otherwise.

(iii) I/ We authorise the bank to exercise its right to lien and set-off and accordingly, to deduct the outstanding dues which are payable to the bank in relation to credit facilities availed by the Deceased or any other dues payable to the bank, from the balance held by the Deceased in the aforementioned account(s).

6. I/ We have attached the following documents for the purpose of settlement of my/ our claim:

☐ *Death certificate (of deceased customer)/ First Information Report (FIR) and the non-traceable report issued by police authorities (in case of missing person)

☐ Officially Valid Document[1] in support of the identity and address of the Nominee(s)/ Survivor(s) making the claim.

7. The facts stated above are true and correct to the best of my/ our knowledge and belief.

8. Name and signature of the *nominee(s)/ survivor(s) who will receive the balance payable/ articles in safe deposit locker/ safe custody:

Sr. No.	Name of nominee(s)/ survivor(s)/ Guardian of Minor Nominee	Signature/ Thumb impression[2]
1		
2		
3		
4		

Name and address of witness (in case of claimant(s) placing the thumb impression):

---

[1] "Officially Valid Document" (OVD) means the passport, the driving licence, proof of possession of Aadhaar number, the Voter's Identity Card issued by the Election Commission of India, job card issued by NREGA duly signed by an officer of the State Government and letter issued by the National Population Register containing details of name and address.

[2] In case a claimant is unable to sign, he/ she may place the thumb impression in the presence of a witness known to the bank.

Signature of witness:

*(Delete whichever is not applicable)

FOR OFFICE USE

(may be prepared by the bank as per its official requirement)

Annex I-B

Application Form for Settlement of Claim in Deposit Accounts/ Release of Contents of Safe Deposit Lockers/ Return of Articles in Safe Custody kept by Deceased Customer (cases other than Nomination or Joint Account with survivorship clause)

The Branch Manager   Date:

_________________ Bank

_________________ Branch

Madam/ Dear Sir,

Claim for Payment of Balances in the *Deposit Accounts/ Release of Contents of Safe Deposit Locker/ Return of Articles in Safe Custody kept by Shri/ Smt./ Kum. _________________ (Name of Deceased/ Missing Customer)

I/ We _______________________ (Claimant(s)) hereby declare that I am/ we are the claimant(s) in the *Deposit Accounts/ Safe Deposit Locker/ Articles in Safe Custody kept by Shri/ Smt./ Kum. _____________________ (Name of Deceased/ Missing Customer) who *expired on ____________/ is missing/ not traceable since _________________.

2. I/ We furnish below the required information about the deceased customer:

(a) Date and Place of Death: ____

(b) Details of Death Certificate No. __________ dated__________ Authority________________ (copy enclosed). (Original to be produced for verification)

(c) Age: ___________ Yrs.

(d) Marital Status: Married / Unmarried/ Widow(er)

(e) Address:

____

City/ District: ____________ PIN: _________ State: __________ Country: __________

(f) Religion: ___________________

Mention which law of succession is applicable _________(Hindu, Mohammedan, etc.)

(g) Name, Relation & Age of the legal heir(s) of the deceased:

Sr. No.	Name & Address	Age	Relation	Mobile Number & Email Address	Whether signing Letter of Disclaimer/ No Objection (Yes/ No)
1					
2					
3					

4					

(h) In case of minor legal heir(s), details of Natural Guardian/ Legal Guardian:

Sr. No.	Name of the Minor Legal Heir	Date of Birth	Name of the Guardian	Relationship with Minor	Address of the Guardian	Mobile Number and Email address of the Guardian
1						
2						

3. I/ We, therefore, submit my/ our Claim for *payment of the balance with accrued interest in deposit accounts/ release of contents of safe deposit lockers/ return of articles in safe custody kept by deceased customer as per details given below:

a. Deposit Accounts

Sr. No.	Nature of Deposits (SB/ CA/ TD, etc.)	Account No.	Amount	Date of Maturity (in case of TD)
1.				
2.				
3.				
4.				
Total				

b. Safe Deposit Locker No. ________________ Mode of Holding: ________________

Details of Articles (if known): ____________________

c. Safe Custody Article Receipt No. ____________

Details of Articles (if known): ____________________

4.1 I/ We undertake that

(i) I/ We shall hold/ receive the aforesaid amount/ payment in a fiduciary capacity as a trustee of the rightful beneficiary(ies) and any settlement made to me/ us shall not affect their rights.

(ii) The aforesaid *accounts/ safe deposit lockers/ safe custody articles are not the subject matter of any dispute and that there is no Court order restraining me/ us from claiming or the bank from settling the claim in my/ our favour or otherwise.

(iii) I/ We authorise the bank to exercise its right to lien and set-off and accordingly, to deduct the outstanding dues which are payable to the bank in relation to credit facilities availed by the Deceased customer or any other dues payable to the bank, from the balance held by the Deceased customer in the aforementioned account(s).

(iv) To indemnify and hold the bank harmless against any claims, suits, legal proceedings by any legal heirs, executors, administrators, legal representatives, arising out of/ in connection with the settlement of this deceased claim in accordance to this request letter.

4.2 I/ We declare that

(Select the applicable option)

☐ there is **no** Will left behind by the Deceased to the best of my/ our knowledge and belief.

☐ The Will submitted by me/ us is the last Will left behind by the Deceased and the same is not the subject matter of any dispute.

4.3 I/ We lodge my/ our claim for the above *balance with accrued interest/ safe deposit locker/ articles in safe custody of the above-named deceased in terms of:

(Select the applicable option)

☐ Will of Late Shri/ Smt/ Kum. ________________ dated ______________ (copy enclosed). The Will has neither been Probated nor has any Letter of Administration been obtained with respect to the same.

☐ Will of Late Shri/ Smt/ Kum. ______________ dated ______________ and a probate granted by the court of __________ located at ___________________ vide order dated _________________ (copy enclosed).

☐ Letter of Administration No. ___________ dated ___________ issued by ____________ at ____________ (copy enclosed).

☐ Succession Certificate dated ___________ granted by the Court of _____________ located at _____________ vide order dated ______________ (copy enclosed).

☐ Court decree dated _____________ issued by the Court of __________________ located at _____________ (copy enclosed).

☐ Legal Heir Certificate granted by ______________ at __________ vide order dated ______________ (copy enclosed).

☐ Declaration/ Affidavit from an independent person regarding the legal heir(s) of the deceased depositor (copy enclosed).

5.1 I/ We request the bank to transfer the balance payable (after making the required adjustments, set-off, if any) to the account of claimant(s) given below:

Sr. No.	Name of Claimant	Bank Name and A/c No.	IFSC	Branch Details
1				
2				
3				
4				

For the minor claimant(s), name of such claimant(s) and his/ her natural/ legal guardian are given below:

Sr. No.	Name of the Minor Claimant(s)	Date of Birth	Name of the Guardian	Relationship with Minor
1				
2				

5.2 I/ We request the bank to * release the contents of safe deposit lockers/ return the articles in safe custody to the following persons:

Sr. No.	Name of Claimant
1	
2	
3	
4	

6. I/ We have attached the following documents for the purpose of settlement of my/ our claim (select the applicable documents):

☐ *Death certificate (of deceased customer)/ First Information Report (FIR) and the non-traceable report issued by police authorities (in case of missing person)

☐ Officially Valid Document[3] in support of the identity and address of the Claimant(s) making the claim.

☐ Will/ Probate of Will

☐ Letter of Administration

☐ Succession Certificate

☐ Court Decree/ order

☐ Legal Heir Certificate

☐ Declaration/ Affidavit from an independent person regarding the legal heir(s) of the deceased customer

☐ Bond of indemnity signed by Claimant(s)

☐ Bond of indemnity/ surety signed by Third Party(ies)

☐ Letter of disclaimer/ no objection from non-claimant legal heir(s)

7. The facts stated above are true and correct to the best of my/ our knowledge and belief.

8. Name and signature of the claimant(s) who will receive the balance payable/ articles in safe deposit locker/ safe custody:

[3] "Officially Valid Document" (OVD) means the passport, the driving licence, proof of possession of Aadhaar number, the Voter's Identity Card issued by the Election Commission of India, job card issued by NREGA duly signed by an officer of the State Government and letter issued by the National Population Register containing details of name and address.

Sr. No.	Name of the Claimant/ Guardian of Minor Claimant	Signature/ Thumb impression[4]
1		
2		
3		
4		

Name and address of witness (in case of claimant(s) placing the thumb impression):

Signature of witness:

*(Delete whichever is not applicable)

Note :1. _____ Bank is not responsible for any delay in disposal of the claim due to lack of full particulars furnished in this application and may insist on calling for a Legal Document in case there are disputes among legal heirs and all of them do not join in indemnifying the bank, or give Letter of Disclaimer/ No Objection, or where the bank has reasonable doubt about the genuineness of the claimant(s) being the only heirs of the deceased customer. The bank shall duly advise the claimant(s) in such cases.

2. In case the bank receives multiple claims from legal heirs of the deceased or in cases where there are inter se disputes amongst the legal heirs or a third party produces Will of the deceased, the bank shall not settle the claim unless the concerned party produces an Order/ Decree from Competent Court or Probate of the Will (as may be applicable), till such time the claim shall be kept on hold/ pending.

FOR OFFICE USE

(may be prepared by the bank as per its own requirement)

[4] In case a claimant is unable to sign, he/ she may place the thumb impression in the presence of a witness known to the bank.

Annex I-C

BOND OF INDEMNITY/ SURETY*

(To be duly stamped as per the Stamp Act applicable to the State)

(For Settlement of Claim in Deposit Accounts of Deceased Customer without production of Legal Documents)

The Branch Manager   Date:

________________ Bank

________________ Branch

IN CONSIDERATION of your paying or agreeing to pay us,

(Mention here the name of the claimant(s))

1. ____
2. ____
3. ____
4. ____

the sum of Rupees ______________________________ standing at the **credit of following deposit accounts with your bank in the name of Shri/ Smt./ Kum. ______________________ since deceased, **without production of a Court Order or Probate of Will or Letter of Administration or a Succession Certificate** to his/ her estate:

Sr. No.	Nature of Deposits (SB/ CA/ TD, etc.)	Account No.	Amount	Date of Maturity (in case of TD)
1.				
2.				
3.				
4.				
	Total			

We, ____, do hereby for

(Mention here the Name of the **claimant(s)/ surety(ies))

ourselves and our heirs, legal representatives, executors and administrators, jointly and severally UNDERTAKE AND AGREE to indemnify you, the bank, its officers/ Directors, and its successors and assignees against all claims, demands,

proceedings, losses, damages, charges and expenses which may be raised against or incurred by you by reasons or in consequence of your having agreed to pay/ or paying the said sum to the claimant(s) as aforesaid.

SIGNED AND DELIVERED by the above named

1. ________________________________

2. ________________________________

3. ________________________________

4. ________________________________

(Heir(s)/ claimant(s) of the deceased customer)

Signed and delivered by the above named on this __________day of __________ two thousand______________________.

*SIGNED AND DELIVERED by the above named

1. ________________________________

2. ________________________________

(Sureties)

Signed and delivered by the above named on this __________day of __________two thousand______________________.

* Surety is applicable only in case of claims above the threshold limit.

**(Delete whichever is not applicable)

Opinion Report on Surety

A. Details to be furnished by the surety

1.	Name in Full	
2.	Address	
3.	Academic Qualification	
4.	Age	
5.	Occupation (If employed, please state the name of the employer and since when employed).	
6.	Present Monthly Income/ Salary	
7.	Total yearly income from all sources	
8.	No. of dependents	
9.	**Personal Assets**	
a.	Immoveable Property, viz., land/ Building, etc. (please give details of acquisition, present value, etc.)	
b.	Investments (Term Deposits, Shares, etc., if any)	
c.	Life Insurance Policy	
d.	Other Assets	
e.	Details of Bank Accounts, if any (Name and address of Bank with Account No. (Savings bank/ Current) to be furnished).	
10.	Personal Liability, if any	
11.	Please indicate whether surety is related to claimant(s) Yes/No	
12.	Period for which claimant(s) are known	Yrs.

I confirm that all the statements made by me in this application are true and correct to the best of my knowledge and belief.

Place:

Date:

Signature
(Surety)

B. Remarks of the Bank Official

Annex I-D

LETTER OF DISCLAIMER/ NO OBJECTION

(To be duly stamped as per the Stamp Act applicable to the State)

The Branch Manager

__________________ Bank

__________________ Branch

Dear Sir,

Details of deposit account(s)/ safe custody articles/ safe deposit locker in the name of Shri/ Smt./ Kum. ______________________________ since deceased are as follows:

a. Deposit Accounts

Sr. No.	Nature of Deposits (SB/ CA/ TD, etc.)	Account No.	Amount	Date of Maturity (in case of TD)
1.				
2.				
3.				
4.				
	Total			

b. Safe Deposit Locker No. ___________________ Mode of Holding: __________________

c. Safe Custody Article Receipt No. __________

Details of Articles (if known): ______________

2. With reference to the above account(s)/ safe deposit locker/ safe custody articles, I/ We, the legal heirs of Shri/ Smt./ Kum. _________________________ (Name of deceased customer), have to advise that we have no interest in the above deposits/ assets and as such we have no objection to your paying the *balance amount in the above account(s)/ releasing the contents in safe deposit locker/ returning the safe custody articles lying with you in the name of the aforesaid Shri/ Smt./ Kum. _______________________(Name of the deceased customer) to Shri/ Smt./ Kum.:

1. ________________________________
2. ________________________________
3. ________________________________

4. ______________________________

Such payment of the *balance in the above account(s)/ release of the contents in safe deposit locker/ return of the safe custody articles would be completely binding on us and we will not question the bank's action in doing so. I/ We undertake to bind ourselves, our heirs and legal representatives not to revoke the declaration made herein.

Sr. No.	**Name of the Non-claimant Legal Heir(s) (who relinquish their rights)**	**Age (yrs.)**	**Signature**
1			
2			
3			
4			

Signed on this _________day of __________two thousand_____________.

*(Delete whichever is not applicable)

Annex I-E

DECLARATION/ AFFIDAVIT

(To be duly stamped as per the Stamp Act applicable to the State)

I, ______________________________ S/D/O ______________________________

residing at ____

do hereby make oath*/solemnly affirm and say as follows:

That Shri/ Smt. /Kum. ______________________________ (Name of the deceased customer) hereinafter, referred to as "the deceased" died intestate on ____________________at ____________________.

2. That I know the deceased and his/ her family since the last __________ years.

3. That at the time of his/ her death, the deceased left surviving him/ her the following persons who according to the law by which they are governed, are the only legal heirs of the deceased entitled to succeed to the estate of the deceased on an intestate succession:

Sr. No	Name	Age (yrs.)	Relationship with the deceased
1			
2			
3			
4			

4. That I am not related in any manner whatsoever to the deceased or any of the above-mentioned persons nor have I any claim or interest of whatsoever nature in the estate of the deceased.

5. That I am informed, and I verily believe that the deceased has left certain *deposits/ safe deposit locker/ articles in safe custody with the ________________ Bank ______________ branch, to which the above-mentioned persons are entitled to claim.

6. That I am making this solemn declaration sincerely and conscientiously believing the same to be true and with full knowledge that it is on the strength of this declaration that the ________________ Bank ______________ branch, has agreed at my request to make payment of the amount of the deposits and *deliver the articles in safe deposit locker/ safe custody to the above mentioned persons without requiring

production of a grant of legal document to the estate of the deceased from a competent Court by them.

*Sworn/ solemnly affirmed at this ________day of ______two thousand__________.

(Signature of Declarant)

in the presence of ___________________ **before me**

Notary Public/ Judge/ Magistrate**

*(Delete whichever is not applicable)

** The declaration is required to be sworn as an affidavit before a Notary Public/ Judge/ Magistrate only if the claim amount is above the threshold limit.

Annex I-F

Form of Inventory of Contents of Safe Deposit Locker

The following inventory of contents of Safe Deposit Locker No. ____________________
located at ________________________ Branch of __________________ Bank,

*hired in her/ his sole name by Shri/ Smt./ Kum. ____________________ (deceased),
*hired jointly by Shri/ Smt./ Kum. (i) ______________________________ (deceased)
(ii) ______________________________
(iii) ______________________________

was taken on this ____________ day of ____________ two thousand__________.

Sr. No.	Description of Articles in Safe Deposit Locker	Other identifying particulars, if any
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		

2. For the purpose of inventory, access to the locker was given to the nominee/ survivor/ legal heirs/ beneficiary named in the Will or their duly authorised representative/s:

- *By breaking open the locker under her/ his/ their instructions.
- *Who produced the key to the locker

3. The above inventory was taken in the presence of:

(i) **Nominee/ Legal heir/ Beneficiary named in the Will of deceased hirer(s) or their duly authorised representative**

Shri/ Smt./ Kum. ____________________ ____________________

Address ____________________ (Signature)

Shri/ Smt./ Kum. ________________ ________________

Address ________________________ (Signature)

And

(ii) Survivors in case of Joint hirers (if applicable)

Shri/ Smt./ Kum. ________________ ________________

Address ________________________ (Signature)

Shri/ Smt./ Kum. ________________ ________________

Address ________________________ (Signature)

(iii) Witness(es)

Shri/ Smt./ Kum. ________________ ________________

Address ________________________ (Signature)

Shri/ Smt./ Kum. ________________ ________________

Address ________________________ (Signature)

(iv) On behalf of Bank

Custodian:

Shri/ Smt./ Kum. ________________

Address ________________________ ________________

(Signature)

Bank employee other than Custodian:

Shri/ Smt./ Kum. ________________

Address ________________________ ________________

(Signature)

*(Delete whichever is not applicable)

_ACKNOWLEDGEMENT

*I/ We, Shri/ Smt./ Kum. ______________________________

____

____

(Name of the nominee(s)/ legal heir(s)/ beneficiary named in the Will or their duly authorised representative and

Shri/ Smt./ Kum. ______________________________

____

____

(surviving hirers, if applicable)

hereby acknowledge the receipt of the contents of the safe deposit locker comprised in as set out in the above inventory. Further, all the contents in the locker have been removed and the locker is empty, and I/ we have no objection to allotment of the locker to any other locker hirer as per norms of the bank.

Shri/Smt./ Kum. ____________________ ____________________

Signature

Shri/ Smt./ Kum. ____________________ ____________________

Signature

Shri/ Smt./ Kum. ____________________ ____________________

Signature

Date and Place ________________

(*Delete whichever is not applicable)

Annex I-G

Form of Inventory of Articles left in Safe Custody

The following inventory of articles left in safe custody with ______________________ Branch of ____________________ Bank, by Shri/ Smt./ Kum. ____________________ (deceased), under an agreement/ receipt number _____ dated ________ was taken on this ____________ day of ______________ two thousand__________

Sr. No.	Description of Articles in Safe Custody	Other identifying particulars, if any
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		

2. The above inventory was taken in the presence of:

(i) Nominee or Legal Heir or Person mandated by Nominee (including Minor Nominee)/ Legal Heir

Shri/ Smt./ Kum. ________________ ________________

Address ______________________ (Signature)

Shri/ Smt./ Kum. ________________ ________________

Address ______________________ (Signature)

(ii) Witness(es)

Shri/ Smt./ Kum. ________________ ________________

Address ______________________ (Signature)

Shri/ Smt./ Kum. ________________ ________________

Address ______________________ (Signature)

(iii) On behalf of Bank

Custodian:

Shri/ Smt./ Kum. ______________________________ ________________

Address ______________________________ (Signature)

Bank employee other than Custodian:

Shri/ Smt./ Kum. ______________________________ ________________

Address ______________________________ (Signature)

ACKNOWLEDGEMENT

*I, Shri/ Smt./ Kum. ______________________________ nominee/ legal heir/ mandate holder

*We, Shri/ Smt./ Kum. ______________________________

____

______________________________ legal heirs, and

Shri/ Smt./ Kum. ______________________________

____

______________________________ surviving hirers

hereby, acknowledge the receipt of the articles kept in the safe custody comprised in as set out in the above inventory.

Shri/ Smt./ Kum ______________________

(Legal Heir/ Mandate Holder)

Shri/ Smt./ Kum. ______________________ Signature ________________

Shri/ Smt./ Kum. ______________________ Signature ________________

Shri/ Smt./ Kum. ______________________ Signature ________________

Date and Place ______________________

(*Delete whichever is not applicable)

Annex I-H

BOND OF INDEMNITY WITH RESPECT TO DELIVERY OF CONTENTS OF SAFE DEPOSIT LOCKER/ ARTICLES KEPT IN SAFE CUSTODY BY THE DECEASED CUSTOMER

(to be submitted in case of claims settled without production of Legal Documents)

(To be stamped as per the Stamp Act applicable to the State)

The Branch Manager

_________________ Bank

_________________ Branch

In consideration of your delivering or agreeing to deliver to me/ us,

____

____

(Claimant(s))

the articles mentioned hereunder:

Safe Deposit Locker No./ Safe Custody Article Receipt No.	Details of the articles	Description	Weight	Valuation (to be filled in by the bank)

and held in the name of Shri/ Smt./ Kum. ___________________________ since deceased, without production of any probate of Will/ succession certificate/ letters of administration/ court order

I/ We ______________________ and

____

(Claimant(s))

do hereby for ourselves and our heirs, legal representatives, executors and administrators, jointly and severally undertake and agree to indemnify you, the bank, its officers/ Directors, and its successors and assignees against all claims, demands, proceedings, losses, damages, charges and expenses which may be raised against you or incurred by you by reason or in consequence of having delivered or agreed to have deliver to me/ us the above mentioned articles of the deceased from the safe deposit locker/ sealed boxes in safe custody.

Signed and delivered by the above named on this ___________ day of ________ two thousand ___________.

SIGNED AND DELIVERED by the above named

(1) ____________________________________

(2) ____________________________________

(Claimant(s))

Annexure I-I

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया
भारत सरकार का उपक्रम

Union Bank of India
A Government of India Undertaking

Ref:

Date:

To:

....

....

....

Dear Sir/Madam,

Sub: SDV/Locker No.________ of Late Mr./Ms.___________________________ with us.

We are sorry to learn that Mr. /Ms. _________________________expired on ____________.
We find that you have been nominated by the said deceased as nominee to his/her aforesaid SDV/Locker. With a view to settle the claim, we request you to call on us to enable us to guide you regarding the formalities to be complied with for this purpose.

Assuring you of our best services always.

Yours faithfully,

Branch Manager

Classification: Internal

Name, Address, Contact.No, E-mail of the Branch/Office

Annexure I-J

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया
भारत सरकार का उपक्रम

Union Bank of India
A Government of India Undertaking

To be stamped as an agreement

WITH RESPECT TO DRILLING OPEN THE BANK'S SAFE DEPOSIT LOCKER OF THE DECEASED WITHOUT PRODUCTION OF KEY

To
Union Bank of India

____

IN CONSIDERATION of you're agreeing to drill open Safe Deposit Locker No.______________held in the name(s) of________________________________since without production of any succession certificate/letter of administration to without production of any succession certificate/letter of administration to his/her/their estate, and without production of the key of the said locker held by the said deceased. I/We ------- (state here the names of the heirs/sureties) do hereby for ourselves and our heirs, legal representatives and administrators, jointly and severally undertake and agree to indemnify you, the Bank and its successors and assigns against all claims, demands, proceedings, possess, damages, charges and expenses which may be raised against you or by reason in consequence of having agreed to drill open or having open the above mentioned Safe deposit of the said deceased.

signed and delivered by the above named on this __________day of________________Two thousand and____________________________

SIGNED AND DELIVERED BY

(1)

(2)

(heir/s of the deceased)

(1)

(2)

(sureties)

(The Branch manager should satisfy about the genuineness of the signatures)

Name, Address, Contact No, E-mail of the Branch

Annexure I-K

(To be stamped as an agreement)

LETTER OF DECLARATION CUM INDEMNITY

Date
To
The Branch Manager,
Union Bank of India

Dear Sir,

ACCOUNT AND NAME OF THE FIRM

DEATH OF A PARTNER

We have to advise you that Shri---, a partner in the firm of M/s------ ---died on--------------------. The undersigned Shri----- ------------------------------ Shri-----------------------------------Shri-----------------------------and Shri--------------- -----------are the surviving partners of the said firm and Smt.------------------------Sarvashri------------------- Kum/Smt.---------------------------------- are respectively the widow/son(s)/daughter(s) who are the heirs and legal representatives of the deceased partner. In view of the death of said Shri-------------------------------------- ---the said firm has been dissolved and is being wound up.

The undersigned Shri-------------------------------Shri-----------------------Shri------------------------Shri----------- ----------Shri----------------------------Shri---------------------------and Shri-------------have been authorized by us to collect the assets of the said firm which, inter alia, include the balance lying to the credit of the current account in the name of the firm as also to receive the goods pledged/secured to your bank, after adjustment of outstanding dues to the bank. They have also been authorized to do all acts (including sale of assets) of the said firm, which they may consider necessary for winding up of the said firm.

We, further declare that Smt-------------------------------------, Kum----------------------------------Shri--------------- ---------------------------------and Shri------------------------------------are the only heirs and legal representatives of the deceased partner.

We further agree and undertake to indemnify and keep the Bank indemnified against all claims, demands, costs, expenses, charges etc., if incurred/suffered in the account/s or the said firm.

Yours faithfully,

(Signature of all legal heirs/representatives of the deceased partner and all surviving partners)

CHECK LIST OF DOCUMENTS FOR SETTLEMENT OF DETAH CLAIM

Sl No	Documents to be obtained	Yes/No/NA
1.	Death certificate (of deceased customer)/ First Information Report (FIR) and the non-traceable report issued by police authorities (in case of missing person)	
2.	Officially Valid Document in support of the identity and address of the Claimant(s) making the claim.	
3.	Will/ Probate of Will	
4.	Letter of Administration	
5.	Succession Certificate	
6.	Court Decree/ order	
7.	Legal Heir Certificate	
8.	Declaration/ Affidavit from an independent person regarding the legal heir(s) of the deceased customer	
9.	Bond of indemnity signed by Claimant(s)	
10.	Bond of indemnity/ surety signed by Third Party(ies)	
11.	Letter of disclaimer/ no objection from non-claimant legal heir(s)	
12.	Annexure I-A	
13.	Annexure I-B	
14.	Annexure I-C	
15.	Annexure I-D	
16.	Annexure I-E	
17.	Annexure I-F	
18.	Annexure I-G	
19.	Annexure I-H	
20.	Annexure I-I	
21.	Annexure I-J	
22.	Annexure I-K	

Format of Confirmation to Claimaint(s)

Scenario wise list of Documents to be submitted by the claimants:

A) **For Deposit Accounts:**

Accounts with Nomination/Survivorship clause	Accounts without nominee/survivorship clause	
	Claim up to threshold Limit (Rs.15.0 Lacs)	**Claim above Threshold Limit**
1. Claim form, duly signed by the nominee(s)/ survivor(s); **(Annex I-A).** Received: ☐ Not Received: ☐	1. Claim form, duly filled in and signed by the claimant(s) other than those who have signed the letter of disclaimer/ no objection; **(Annex I-B)** Received: ☐ Not Received: ☐	1. Claim form, duly filled in and signed by the claimant(s) other than those who have signed the letter of disclaimer/ no objection; **(Annex I-B)** Received: ☐ Not Received: ☐
2. Death certificate of the deceased depositor(s) Received: ☐ Not Received: ☐	2. Death certificate of the deceased depositor(s); Received: ☐ Not Received: ☐	2. Death certificate of the deceased depositor(s); Received: ☐ Not Received: ☐
3. Officially Valid Document of the nominee/ survivor towards verifying her/ his identity and address Received: ☐ Not Received: ☐	3. Officially Valid Document of the claimant(s) towards verifying his/ her identity and address; Received: ☐ Not Received: ☐	3. Officially Valid Document of the claimant(s) towards verifying his/ her identity and address; Received: ☐ Not Received: ☐
	4. Bond of indemnity, signed by the claimant(s) only **(Annex I-C,)** Received: ☐ Not Received: ☐	4. Legal Representation such as Succession Certificate/Probated will/Letter of administration/Court order etc. (if received, not to be insisted upon) Received: ☐ Not Received: ☐ Not Applicable ☐

	5. Letter of disclaimer/ no objection, from non-claimant legal heir(s), if applicable; **(Annex I-D)** Received: ☐ Not Received: ☐	**OR (if legal representation not present)**
	6. Legal Heir Certificate issued by a competent authority; OR Declaration, regarding the legal heir(s) of the deceased depositor(s) by an independent person who is well known to the family of the deceased, is not a party to the claim and is acceptable to the bank. **(Annex I-E)** Received: ☐ Not Received: ☐	1. Claim form, duly filled in and signed by the claimant(s) other than those who have signed the letter of disclaimer/ no objection; **(Annex I-B)** Received: ☐ Not Received: ☐
		2. Death certificate of the deceased depositor(s); Received: ☐ Not Received: ☐
		3. Officially Valid Document of the claimant(s) towards verifying his/ her identity and address Received: ☐ Not Received: ☐
		4. Letter of disclaimer/ no objection, from non-claimant legal heir(s), if applicable; **(Annex I-D)** Received: ☐ Not Received: ☐

		5. Legal Heir Certificate issued by a competent authority; or Affidavit, as given in **Annex I-E,** sworn before a Notary Public/ Judge/ Judicial Magistrate regarding the legal heir(s) of the deceased depositor, by an independent person who is well known to the family of the deceased, is not a party to the claim and is acceptable to the bank. Received: ☐ Not Received: ☐
		6. The bank may also call for a bond of surety, as given in **Annex I-C,** from third-party individuals (which may include non-claimant legal heir(s)) who are acceptable to the bank and good for the claim amount. Received: ☐ Not Received: ☐

We hereby confirm the receipt of all claim documents as above for settlement of death claim of Deceased...(Customer Name) having account number(s) (Mention below) submitted by the claimaint(s). Accounts shall be settled within a period not exceeding 15 calendar days from the date of receipt of all the required documents associated with the claim.

Branch Manager/Deputy Branch Manager (Sign & Seal)
Union Bank of India
Branch-
Date-
Contact Number of Branch-

Format of Acknowledgement to claimants

We hereby acknowledge the receipt of the following claim documents for settlement of death claim of Deceased ....(Customer Name)

Sl No	Document Name	Date of Submission

Deceased is having the following account number(s) (Mention all accounts of deceased)

Sl No	Account Number	Account Name

Please Note: Settlement of death claim is subject to receipt of all claim documents and scrutiny of required documents thereof. If Branch found any discrepancy on scrutiny, it will communicate to the claimant(s) for further clarification and submission of further required documents. After receiving all the required documents of death claim settlement, the branch will issue a confirmation letter to the claimants.

#TAT will be calculated from the date of issue of confirmation letter.

Branch Manager/Deputy Branch Manager (Sign & Seal)

Union Bank of India

Branch-

Date-

Contact Number of Branch-