यूनियन बैंक ऑफ इंडिया
भारत सरकार का उपक्रम

Union Bank of India
A Government of India Undertaking

केन्द्रीय कार्यालय, द आर्केड टावर 4, दूसरी मंजिल, डबल्यूटीसी, कफ परेड, मुंबई 400005

मृत्यु दावा निपटान नीति 2025-26

1. पृष्ठभूमि:

विभिन्न बैंकिंग सेवाओं का लाभ उठाने के दौरान, ग्राहक का पैसा या संपत्ति बैंक के कब्जे में रह सकती है। जब तक ग्राहक जीवित है, वह या उसका अधिकृत प्रतिनिधि वैध उन्मोचन देकर बैंक से पैसे या संपत्ति वापस मांग सकता है। तथापि, ग्राहक की मृत्यु के बाद, उसके पंजीकृत नामांकित व्यक्ति/कानूनी वारिस ही बैंक के कब्जे में रह गए पैसे या संपत्ति को प्राप्त करने के हकदार होते हैं।

किसी व्यक्ति की मृत्यु शोक संतप्त परिवार के सदस्यों के लिए मानसिक और आर्थिक रूप से एक अशांत समय होता है। मृतक जमाकर्ताओं की दावा याचिकाओं का शीघ्र निपटान मृतक जमाकर्ता के कानूनी वारिसों/नामांकित व्यक्ति/उत्तरजीवी के लिए एक सांत्वना स्वरूप होगी। बैंक यह सुनिश्चित करते हुए कि मृतक जमाकर्ता के पैसे का दावा उचित हकदार व्यक्तियों द्वारा किया जाए, शाखाओं द्वारा दावा याचिकाओं के प्रभावी और कुशल संचालन की नीति अपनाई है।

हमारे सम्मानित ग्राहकों को उत्कृष्ट सेवा प्रदान करना सफलता की कुंजी है। हमारे ग्राहकों को उच्च गुणवत्ता वाली सेवा प्रदान करने के अलावा, वैध कानूनी वारिसों/उत्तराधिकारियों/दावेदारों/नामांकित व्यक्तियों के दावों का निपटान शीघ्रता से और मानदंडों के अनुसार करने की आवश्यकता भी है। सेवा-उन्मुख बैंकरों के रूप में, पंजीकृत नामांकित व्यक्तियों/कानूनी वारिसों को उचित मार्गदर्शन देना हमारा कर्तव्य है। दावों का शीघ्र और तेजी से निपटान हमारे बैंक की छवि को बढ़ाने और परिवार के जीवित सदस्यों के साथ हमारे संबंध को मजबूत करने में मदद करेगा। दावों का निपटान 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 केंद्रित करने की आवश्यकता है।

2. पॉलिसी का दायरा

मृत्यु दावा पॉलिसी बैंक की सभी घरेलू शाखाओं/कार्यालयों के दावा निपटान कार्य का समावेश है। विदेशी शाखाओं/कार्यालयों के लिए उस देश के कानून लागू होते हैं, इसलिए विदेशी भूमि पर प्राप्त दावों को उस देश के कानूनों के अनुसार नियंत्रित किया जाएगा।

3. नीति का उद्देश्य

दावों के निपटान के लिए दिशानिर्देशों का मुख्य उद्देश्य यह सुनिश्चित करना है कि केवल सही दावेदार (नामांकित व्यक्ति/कानूनी उत्तराधिकारी/उत्तराधिकारी) को ही कानून के अनुसार मृतक व्यैक्तिक ग्राहक से संबंधित धन या लॉकर तक पहुंच प्राप्त हो।

4. निपटान के तरीके

ग्राहक के क्रेडिट बैलेंस या परिसंपत्तियों पर दावे का निपटान निम्नलिखित में से किसी एक तरीके से किया जा सकता है:

4.1. नामिती/उत्तरजीवी को भुगतान:

4.1.1. जहां वैध नामांकन है, वहां नामिती को भुगतान करके बैंक पूरी तरह से दायित्व मुक्त हो जाता है।

4.1.2. कानूनी वारिसों और अन्य लोगों द्वारा किए गए दावों और प्रतिदावों को तब तक संज्ञान में नहीं लिया जाना चाहिए जब तक कि न्यायालय का आदेश प्रस्तुत न किया जाए।

4.1.3. नामिती को भुगतान केवल वैध न्यायालय आदेश प्रस्तुत करके ही रोका जा सकता है।

4.1.4. नामांकित/उत्तरजीवी खंड (दोनों में से कोई एक या उत्तरजीवी/कोई भी या उत्तरजीवी/पूर्ववर्ती व्यक्ति या उत्तरजीवी व्यक्ति/उत्तरवर्ती या उत्तरजीवी) के साथ खोले गए खाते में, मृतक जमा खाताधारक के उत्तरजीवी/नामांकित व्यक्ति को जमा खाते में शेष राशि का भुगतान बैंक के दायित्व का वैध उन्मोचन दर्शाता है बशर्ते:

- मृतक के खाते से भुगतान करने से बैंक को रोकने के लिए सक्षम न्यायालय का कोई आदेश नहीं है
- उत्तरजीवियों/नामांकित व्यक्ति को यह स्पष्ट कर दिया गया है कि वह मृतक जमाकर्ता के कानूनी वारिसों के न्यासी के रूप में बैंक से भुगतान प्राप्त करेगा, अर्थात उसको किया गया ऐसा भुगतान उस अधिकार या दावे को प्रभावित नहीं करेगा जो किसी व्यक्ति के पास उत्तरजीवी/नामांकित व्यक्ति जिसे भुगतान किया गया है के विरुद्ध हो सकता है।

4.1.5. **संयुक्त धारक की मृत्यु पर उत्तरजीवी को 'दोनों में से कोई एक या उत्तरजीवी या पूर्ववर्ती व्यक्ति या उत्तरजीवी व्यक्ति अधिदेश के साथ संयुक्त रूप से रखे गए सावधि जमा का समयपूर्व भुगतान:** यदि 'दोनों में से कोई एक या उत्तरजीवी' या 'पूर्ववर्ती व्यक्ति या उत्तरजीवी व्यक्ति' अधिदेश के साथ सावधि/मियादी जमा के संयुक्त जमाकर्ता, संयुक्त जमाकर्ताओं में से किसी एक को दूसरे की मृत्यु पर अपनी जमाराशि की समयपूर्व निकासी की अनुमति देना चाहते हों, बशर्ते कि उक्त उद्देश्य के लिए बैंक को एक विशिष्ट संयुक्त अधिदेश दिया गया हो।

इस संबंध में निर्देश सभी संयुक्त जमाकर्ताओं से सावधि/मियादी जमा खोलते समय या परिपक्वता से पहले किसी भी समय प्राप्त किया जा सकता है। यह अधिदेश शाखाओं को मृत संयुक्त जमाकर्ता/जमाकर्ताओं के कानूनी वारिसों की सहमति के बिना जमा राशि को किसी एक जमाकर्ता/जमाकर्ता की मृत्यु पर परिपक्वता से पहले जीवित जमाकर्ता/जमाकर्ताओं को भुगतान करने में सक्षम करेगा। इसके अलावा, इस तरह की समयपूर्व निकासी पर कोई दंड नहीं लगेगा। (संदर्भ आई.सी. संख्या 04518-2023 दिनांक 30.12.2023)।

4.2 कानूनी प्रतिनिधित्व प्रस्तुत करने पर कानूनी वारिसों को भुगतान:

4.2.1. **कानूनी प्रतिनिधित्व:** यह एक न्यायालय आदेश है जैसे कि प्रमाणित वसीयत, प्रशासन पत्र या उत्तराधिकार प्रमाण पत्र, जो कुछ व्यक्ति/व्यक्तियों को मृतक को देय राशि एकत्र करने का अधिकार देता है।

4.2.2. **प्रमाणित 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 करने का अधिकार है। यह एक कानूनी प्रक्रिया/न्यायालय आदेश है जो सभी दावों का निपटान करके और एक वैध वसीयत के तहत मृतक व्यक्ति की संपत्ति को वितरित करके मृतक व्यक्ति की संपत्ति का प्रशासन करता है। बैंक को प्रोबेट/न्यायालय आदेश के अनुसार कार्य करना है।

4.2.3. **प्रशासन पत्र:** जहां कोई वसीयत नहीं है या जब किसी निष्पादक की नियुक्ति के बिना वसीयत छोड़कर व्यक्ति मृत्यु हो जाती है या यदि वसीयत द्वारा नियुक्त निष्पादक कानूनी रूप से अक्षम है या कार्य करने से इनकार कर देता है या जो वसीयतकर्ता से पहले या उसके द्वारा वसीयत को साबित करने से पहले मर गया है, तो एक प्रशासक को एक सक्षम न्यायालय द्वारा नियुक्त किया जा सकता है, जो एक निष्पादक से अलग है, जिसे कोई व्यक्ति अपनी वसीयत या कोडिसिल द्वारा नियुक्त कर सकता है।

4.2.4. **उत्तराधिकार प्रमाण पत्र:** यह सक्षम न्यायालय द्वारा जारी किया गया प्रमाण पत्र/आदेश है, जिसमें मृतक व्यक्ति के कानूनी वारिसों के नाम और मृतक की संपत्ति में उनके हिस्से का प्रतिशत घोषित किया जाता है। उत्तराधिकार प्रमाण पत्र एक दस्तावेज है, जो दस्तावेज में नामित व्यक्ति को मृतक व्यक्ति के बकाया "ऋण और प्रतिभूतियाँ" (अर्थात क्रेडिट बैलेंस और हस्तांतरणीय प्रतिभूतियाँ) प्राप्त करने का अधिकार देता है।

4.2.4.1. जब कोई कानूनी प्रतिनिधित्व/न्यायालय आदेश प्रस्तुत किया जाता है, तो बैंक कानूनी प्रतिनिधित्व की शर्तों के अनुसार उसमें उल्लिखित व्यक्तियों को भुगतान करने के लिए बाध्य होता है। ऐसे भुगतान करके बैंक को वैध उन्मोचन मिलता है।

4.2.4.2. भारतीय रिजर्व बैंक के निर्देशों के अनुसार, जमा शेष या किसी भी क्रेडिट बैलेंस या मृतक की किसी भी अन्य संपत्ति के दावों के लिए, चाहे वह राशि जितनी भी हो, बैंकों को कानूनी प्रतिनिधित्व पर जोर नहीं देना चाहिए।

4.2.4.3. जहां सभी कानूनी वारिस दावे के लिए एक साथ नहीं आ रहे हैं या यदि कोई विवाद है, तो ही बैंक को वैध न्यायालय आदेश मांगना चाहिए।

4.3 कानूनी प्रतिनिधित्व के अभाव में कानूनी वारिसों को भुगतान

4.3.1. इसमें कानूनी वारिसों को भुगतान करना शामिल है जब:

क) जमाकर्ता की बिना वसीयत के मृत्यु हो जाती है (कोई वसीयत नहीं छोड़कर)

ख) कोई नामांकन नहीं है

ग) कोई कानूनी प्रतिनिधित्व/न्यायालय आदेश नहीं है

4.3.2. शाखा को कानूनी प्रतिनिधित्व जिसके परिणामस्वरूप दावेदार को अनावश्यक कठिनाई होती है, प्रस्तुत करने पर जोर दिए बिना दावे का निपटान करना चाहिए, बशर्ते कि सभी कानूनी वारिस दावे में शामिल हों (परिशिष्ट-बी)।

4.3.3. शाखा प्रबंधक दावे पर विचार कर सकता है, जहां वह स्वतंत्र जांच के बाद पूरी तरह से संतुष्ट है, कि सभी कानूनी उत्तराधिकारी/कानूनी प्रतिनिधि दावे में शामिल हो गए हैं और मृतक की संपत्ति/संपत्तियों के लिए कोई अन्य दावेदार नहीं हैं।

5. <u>भुगतान की प्रक्रिया</u>

5.1. नामित को भुगतान:

5.1.1. आवश्यक दस्तावेज/ प्राप्त किए जाने वाले दस्तावेजों का सत्यापन निम्नानुसार है:

क. आवेदन पत्र (अनुलग्नक-I)

ख. उचित प्राधिकारी द्वारा जारी मूल मृत्यु प्रमाण पत्र

ग. सत्यापित करें कि जमाकर्ता के नाम पर कोई ऋण बकाया है या नहीं

घ. पुष्टि करें कि मृत्यु प्रमाण पत्र में दर्ज नाम एओएफ़ से मेल खाता है

ङ. नामांकन फॉर्म और खाते में नामित व्यक्ति के नाम का सत्यापन करें

च. नामांकित व्यक्ति की पहचान का प्रमाण, जहाँ भी लागू हो, जैसे चुनाव पहचान पत्र, पैन कार्ड, आधार कार्ड (यूआईडी), पासपोर्ट आदि या शाखा को स्वीकार्य पहचान का कोई अन्य संतोषजनक प्रमाण।

छ. खाते बंद करने के लिए निर्धारित प्रक्रिया जैसे अप्रयुक्त चेक पक्षों का अभ्यर्पण, नामित व्यक्ति द्वारा विधिवत भुगतान की गई मूल जमा रसीदें प्रस्तुत करना आदि का पालन किया जाना चाहिए।

ज. उच्च अधिकारियों से कोई मंजूरी लेने की आवश्यकता नहीं है।

झ. किसी क्षतिपूर्ति बांड या जमानत की आवश्यकता नहीं है।

5.1.2. शाखा से अपेक्षित है कि वह दस्तावेजी साक्ष्य के माध्यम से नामांकित व्यक्ति की पहचान और खाताधारक की मृत्यु के तथ्य का पता लगाने में उचित सावधानी बरते।

5.1.3. यदि आवश्यक हो, तो शाखा अधिकारी दावों की वास्तविकता के बारे में पूछताछ करने के लिए जमाकर्ताओं के स्थान पर जा सकते हैं।

5.1.4. मृतक खाताधारक के खाते में जमा राशि की परवाह किए बिना, उपरोक्त शर्तों के अधीन शाखा प्रबंधक द्वारा नामांकित व्यक्ति को भुगतान किया जाना चाहिए।

5.1.5. नामांकित व्यक्ति को भुगतान रसीद/पावती प्राप्त करने के बाद "केवल खाताधारक" पे ऑर्डर/डिमांड ड्राफ्ट या खाते में अंतरण /एनईएफटी/आरटीजीएस/आईएमपीएस के माध्यम से किया जाना चाहिए।

5.2. कानूनी प्रतिनिधित्व प्रस्तुत करने पर कानूनी वारिस को भुगतान

कानूनी वारिस को भुगतान करते समय निम्नलिखित प्रक्रियाएँ अपनाई जानी चाहिए:
कानूनी प्रतिनिधित्व/न्यायालय आदेश की मूल प्रति सत्यापित करें

क) संतुष्ट करें कि यह सक्षम क्षेत्राधिकार वाले न्यायालय द्वारा जारी किया गया है।

ख) पुष्टि करें कि बैंक जमा/अन्य संपत्तियाँ जिनके लिए दावा किया गया है, आदेश या अनुसूची में उल्लिखित हैं

ग) आवेदन पत्र के साथ कानूनी प्रतिनिधित्व की प्रमाणित फोटोकॉपी रिकॉर्ड पर ली जानी चाहिए।

घ) कानूनी प्रतिनिधित्व में उल्लिखित व्यक्तियों की पहचान करें।

ङ) भुगतान न्यायालय के आदेश की शर्तों के अनुसार "केवल आदाता खाते" के माध्यम से भुगतान आदेश/डिमांड ड्राफ्ट/स्थानांतरण/नेफ्ट/आरटीजीएस/आईएमपीएसएम के माध्यम से किया जाना चाहिए।

च) यदि कोई संदेह है तो उसे संबंधित क्षेत्रीय कार्यालय के विधि विभाग/सूचीबद्ध अधिवक्ताओं से स्पष्ट किया जाना चाहिए, इसी क्रम में क्षेत्रीय कार्यालयों को यह सुनिश्चित करना होगा कि मृत्यु दावे के लिए टीएटी बनाए रखने के लिए इस के संबंध में स्पष्टीकरण समय पर दिया जाए और ग्राहक सेवा में कोई बाधा न आए।

छ) किसी क्षतिपूर्ति बांड या जमानत की आवश्यकता नहीं है।

5.3. कानूनी प्रतिनिधित्व के अभाव में कानूनी वारिसों को भुगतान

5.3.1. 25,000/- रुपये तक के दावे की प्रक्रिया

क. जब शाखा प्रबंधक उचित जांच के बाद दावेदारों की पहचान, ईमानदारी और प्रमाण के बारे में पूरी तरह से संतुष्ट हो जाता है, तो वह कानूनी वारिस प्रमाण पत्र, शपथपीटीआर और क्षतिपूर्ति बांड के लिए आग्रह किए बिना 25,000/- रुपये तक के दावे का निपटान कर सकता है।

ख. अनुलग्नक-X में घोषणापत्र प्राप्त किया जाए (समझौते के रूप में मुद्रांकन किया जाए)।

ग. उचित प्राधिकारी (ग्राम पंचायत/नगर पालिका/राज्य अधिनियमों के अनुसार निगम) द्वारा जारी मृत्यु प्रमाण पत्र

घ. सभी दावेदारों के हस्ताक्षर के लिए आग्रह किए बिना, किसी एक या अधिक दावेदारों - अधिमानतः मृतक की विधवा को दावा निपटान किया जा सकता है। ऐसे मामलों में शाखा को अनिवार्य रूप से अनुलग्नक-X में एक घोषणापत्र प्राप्त करना होगा (समझौते के रूप में मुद्रांकन किया जाए)

5.3.2. 25,000/- रुपये से अधिक और 50,000/- रुपये तक के दावों के लिए

क. आवेदन पत्र (संपत्ति दावा प्रपत्र) (अनुलग्नक-II के रूप में संलग्न)।

ख. उचित प्राधिकारी द्वारा जारी मूल मृत्यु प्रमाण पत्र।

ग. शपथ पत्र जिसमें यह कहा गया हो कि मृतक की मृत्यु बिना वसीयत के हुई है और उसमें उल्लिखित व्यक्ति के अलावा कोई अन्य कानूनी वारिस नहीं है (स्थानीय कानून के अनुसार मुहर लगाई जानी चाहिए)। शपथ पत्र राज्य सरकार द्वारा अधिकृत नोटरी/मजिस्ट्रेट/अन्य अधिकारी के समक्ष निष्पादित किया जाना चाहिए (**अनुलग्नक-VII** के अनुसार)।

घ. सभी कानूनी वारिसों/दावेदारों द्वारा हस्ताक्षरित क्षतिपूर्ति बांड प्राप्त किया जाना चाहिए। क्षतिपूर्ति बांड पर स्थानीय कानूनों के अनुसार मुहर लगाई जानी चाहिए (**अनुलग्नक-VIII** के अनुसार)।

ङ. शाखाओं को 50,000/- रुपये तक की दावा राशि के लिए जमानत मांगने की आवश्यकता नहीं है।

जहां भी दावेदारों को राजस्व अधिकारियों से कानूनी वारिस प्रमाण पत्र प्राप्त करना मुश्किल हो रहा हो/नहीं मिल पा रहा हो, वहां निम्नलिखित अतिरिक्त दस्तावेज प्राप्त करके दावे का निपटारा किया जा सकता है:

च. मृतक के परिवार और बैंक (अधिमानतः बैंक के मौजूदा जमाकर्ता) को अच्छी तरह से जानने वाले सम्मानित व्यक्ति/व्यक्तियों से एक घोषणा प्राप्त की जानी चाहिए, जिसमें यह बताया जाना चाहिए कि दावेदार ही मृतक के एकमात्र कानूनी वारिस हैं। (अनुलग्नक-IX) (एक समझौते के रूप में मुहर लगाई जानी चाहिए - नोटरी या मजिस्ट्रेट के समक्ष हस्ताक्षर करने की आवश्यकता नहीं है)।

5.3.3.50,000/- से अधिक का दावा।

क. आवेदन पत्र (संपत्ति दावा प्रपत्र) (अनुलग्नक-II के रूप में संलग्न)।

ख. उचित प्राधिकारी द्वारा जारी मूल मृत्यु प्रमाण पत्र।

ग. कानूनी वारिस प्रमाण पत्र

घ. शपथ पत्र जिसमें यह कहा गया हो कि मृतक की मृत्यु बिना वसीयत के हुई है तथा उसमें उल्लिखित व्यक्ति के अलावा कोई अन्य कानूनी वारिस नहीं है (स्थानीय कानून के अनुसार मुद्रांकन किया जाए)। शपथ पत्र राज्य सरकार द्वारा अधिकृत नोटरी/मजिस्ट्रेट/अन्य अधिकारी के समक्ष निष्पादित किया जाना चाहिए (अनुलग्नक-VII के अनुसार)।

ङ. सभी कानूनी वारिसों तथा बैंक को स्वीकार्य दो जमानतदारों द्वारा हस्ताक्षरित क्षतिपूर्ति बांड प्राप्त किया जाना चाहिए। प्रत्येक जमानतदार की आय दावे की राशि से कम नहीं होनी चाहिए (क्रेडिट जानकारी प्राप्त की जानी चाहिए तथा क्रेडिट रिपोर्ट संकलित की जानी चाहिए)। क्षतिपूर्ति बांड स्थानीय कानूनों के अनुसार मुद्रांकन किया जाए (अनुलग्नक-VIII के अनुसार)। (गैर-न्यायिक स्टाम्प पेपर पर नोटरी/मजिस्ट्रेट के समक्ष निष्पादित किया जाना चाहिए)।

च. जहां भी दावेदारों को राजस्व अधिकारियों से कानूनी वारिस प्रमाण पत्र प्राप्त करना मुश्किल हो रहा हो/नहीं पा रहा हो, वहां निम्नलिखित अतिरिक्त दस्तावेज प्राप्त करके दावे का निपटारा किया जा सकता है:

छ. मृतक के परिवार और बैंक (अधिमानतः बैंक के मौजूदा जमाकर्ता) को अच्छी तरह से जानने वाले सम्मानित व्यक्ति/व्यक्तियों से एक घोषणा प्राप्त की जानी चाहिए, जिसमें बताया जाए कि दावेदार ही मृतक के एकमात्र कानूनी वारिस हैं। (अनुलग्नक-IX) (एक समझौते के रूप में मुद्रांकन किया जाए - नोटरी या मजिस्ट्रेट के समक्ष हस्ताक्षर करने की आवश्यकता नहीं है।

6. <u>दावे के मामले में दिशानिर्देश, जहां मृतक ग्राहक के संबंध में मृत्यु प्रमाण पत्र भारत के बाहर जारी किया गया है-</u>

मृतक दावे के मामले में, जहां मृतक ग्राहक के संबंध में मृत्यु प्रमाण पत्र भारत के बाहर जारी किया गया है, बैंक ऐसे प्रमाण पत्र को जारी करने के देश में निम्नलिखित में से किसी एक या अधिक तरीकों से प्रमाणित करने की अपेक्षा कर सकता है:

- बैंक की शाखा/कार्यालय द्वारा सत्यापित (जहां संभव हो); या
- नोटरी पब्लिक द्वारा नोटरीकृत किया जाना; या
- एपोस्टिल; या
- कंस्युलराइज्ड

7. अनिवासी जमाकर्ता/दावाकर्ता के लिए अतिरिक्त दिशानिर्देश

7.1. अनिवासी जमाकर्ता/दावाकर्ता के लिए

क. यदि जमाकर्ता अनिवासी है, और विदेश में उसकी मृत्यु हो गई है, तो दावे की प्रक्रिया के लिए निम्नलिखित में से किसी एक द्वारा सत्यापित/प्रमाणित मृत्यु प्रमाण पत्र स्वीकार किया जाएगा:

I. उस देश में नोटरी पब्लिक

II. उस देश में भारतीय दूतावास/उच्चायोग।

III. बैंक का विदेश कार्यालय। (जहां भी स्थानीय विनियमों के अनुसार सत्यापन करना संभव/अनुमति योग्य हो)

IV. भारत में उस देश का दूतावास/उच्चायोग

V. एपोस्टिल या

VI. कंस्युलराइज्ड

क. मृत्यु प्रमाण-पत्र के साथ मृत्यु की पुष्टि करने वाला निम्नलिखित में से कोई भी दस्तावेज पुष्टि साक्ष्य के रूप में 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 नियोक्ता द्वारा विदेशी केंद्र में टर्मिनल लाभों के निपटान का साक्ष्य। तथापि, नियोक्ता केवल सरकारी/बहुपक्षीय संगठन ही होना चाहिए।

iv. विदेशी केंद्र में अस्पताल या स्थानीय पुलिस अधिकारियों द्वारा प्रदान किया गया मृत्यु का साक्ष्य। तथापि, यह सुनिश्चित किया जा सकता है कि इनमें से कोई भी दस्तावेज मृत्यु प्रमाण-पत्र जारी किए गए देश से जारी किया गया हो।

ख. यदि दावेदार (एनआरआई या विदेशी नागरिक) विदेश में रहते हैं और उनके लिए औपचारिकताओं को पूरा करने के लिए भारत आना संभव नहीं है -

I. बैंक के विदेशी कार्यालयों के अधिकारियों की उपस्थिति में विदेश में दस्तावेजों को निष्पादित करें। (जहां भी उपलब्ध हो)

या

II. भारतीय दूतावास के अधिकारियों की उपस्थिति में दस्तावेजों को निष्पादित करें। उक्त दस्तावेज भारत पहुंचने के बाद स्टाम्प ड्यूटी के भुगतान के लिए स्टाम्प अधिकारियों को प्रस्तुत किया जाएगा।

III. दावेदार उचित कानूनी प्रतिनिधित्व प्राप्त करने के लिए अपने वकील को नियुक्त कर सकता है और शपथपत्र, क्षतिपूर्ति, जमानत आदि के खिलाफ भुगतान प्राप्त कर सकता है। इसके लिए प्रक्रिया यह है कि दावेदार को वैध मुख्तारनामा (पीओए) निष्पादित करना चाहिए जिसे भारतीय दूतावास के अधिकारियों द्वारा सत्यापित किया गया हो।

ग. मृतक एनआरआई खाताधारक की संपत्ति जमाकर्ता पर लागू उत्तराधिकार के व्यक्तिगत कानून (हिंदू, मुसलमान, ईसाई या किसी अन्य समुदाय) के अनुसार कानूनी वारिसों को निपटाई जानी चाहिए। यह इस बात पर ध्यान दिए बिना है कि दावेदार निवासी भारतीय, एनआरआई, पीआईओ या विदेशी नागरिक हैं। (हालाँकि, यदि कोई न्यायालय आदेश/कानूनी प्रतिनिधित्व प्राप्त होता है, तो आय का निपटान न्यायालय द्वारा आदेशित अनुसार किया जाना चाहिए। विदेशी न्यायालय के आदेश के मामले में, भारतीय उत्तराधिकार अधिनियम की धारा 228 के तहत भारतीय न्यायालय से सहायक आदेश/पुनःसीलिंग प्राप्त की जानी चाहिए।)

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

ङ. कानूनी प्रतिनिधित्व के मामले में -

I. भारतीय न्यायालय द्वारा प्रमाणित वसीयत- निवासी मामले के समान।

II. विदेशी न्यायालय द्वारा प्रमाणित वसीयत- विदेशी न्यायालय द्वारा जारी वसीयत की उचित रूप से प्रमाणित प्रति भारत के न्यायालयों में प्रस्तुत की जानी चाहिए, जिसके बाद वे प्रशासन पत्र प्रदान कर सकते हैं।

III. भारतीय न्यायालय द्वारा उत्तराधिकार प्रमाण पत्र/विरासत का प्रमाण पत्र/ भारतीय न्यायालय द्वारा जारी प्रशासन पत्र- लाभार्थियों की केवाईसी/उचित पहचान को छोड़कर कोई अतिरिक्त समुचित सावधानी नहीं।

IV. उत्तराधिकार प्रमाण-पत्र/विरासत प्रमाण-पत्र विदेशी न्यायालय द्वारा जारी प्रशासन पत्र -

क) यदि पारस्परिक क्षेत्र के उच्च न्यायालय द्वारा जारी किया गया हो (केंद्र सरकार द्वारा आधिकारिक राजपत्र में यथा अधिसूचित) तो दावेदारों को प्रमाण-पत्र निष्पादित करने के लिए भारत में सक्षम जिला न्यायालय से मंजूरी प्राप्त करना होगा।

ख) यदि ऐसा प्रमाण-पत्र पारस्परिक क्षेत्र के उच्च न्यायालय द्वारा जारी नहीं किया गया है, तो दावेदार को विदेशी न्यायालय द्वारा जारी प्रमाण-पत्र प्रस्तुत करके एक अलग प्रमाण-पत्र (नए सिरे से) जारी करने के लिए भारत में उचित जिला न्यायालय के समक्ष आवेदन दायर करने की सलाह दी जा सकती है।

V. यदि उत्तराधिकार प्रमाण-पत्र में उस बैंक खाते का उल्लेख नहीं है जिसके लिए दावा किया जा रहा है - तो इसे कानूनी प्रतिनिधित्व के बिना दावा माना जाएगा और तदनुसार कार्रवाई की जाएगी।

8. मृत्यु दावे के शीघ्र निपटान के लिए निम्नलिखित मामलों में प्रत्यायोजित प्राधिकार नीचे दिया गया है:-

क. मृत्यु दावे का निपटान

ख. गिरवी रखी गई संपत्ति के स्वामित्व विलेखों का निर्मोचन, सुरक्षित अभिरक्षा में रखी वस्तुएं, ऋण के सापेक्ष प्रतिभूतियाँ।

ग. गुमशुदा व्यक्तियों से संबंधित दावा

(लाख रु में)

	शाखा प्रमुख			**क्षेत्रीय कार्यालय पर**		**अंचल कार्यालय स्तर पर**	**केन्द्रीय कार्यालय स्तर पर**
1. जमाराशि पर दावा **2. प्रतिभूति, सुरक्षित अभिरक्षा में रखी वस्तुएं, लॉकर के संबंध में दावा।** **3. संपत्ति के स्वामित्व विलेखों का निर्मोचन** **4. लापता व्यक्तियों के संबंध में दावा**	**शाखा प्रमुख स्केल-I, एवं II**	**शाखा प्रमुख स्केल -III, एवं IV,**	**शाखा प्रमुख स्केल - V एवं VI**	**आरएलसी सी(सहायक महाप्रबन्धक की अध्यक्षता के क्षेत्रीय कार्यालय) [आरएलसी सी -II को कोई शक्ति नहीं]**	**आरएलसीसी-I (उप महाप्रबन्क की अध्यक्षता के क्षेत्रीय कार्यालय) [आरएलसीसी -II को कोई शक्ति नहीं]**	**ज़ेडएलसीसी-I**	**सीएसी III, सीएसी I एवं II**

जमा							
नामांकन पर	पूर्ण शक्ति	पूर्ण शक्ति	पूर्ण शक्ति	-	-	-	
उत्तराधिकार प्रमाण पत्र/प्रोबेट/न्यायालय आदेश पर	पूर्ण शक्ति	पूर्ण शक्ति	पूर्ण शक्ति	पूर्ण शक्ति	पूर्ण शक्ति	पूर्ण शक्ति	पूर्ण शक्ति
दावेदारों और दो जमानतदारों की क्षतिपूर्ति पर, जिनकी मालियत दावे की राशि के बराबर है	2.00	III- 5.00 IV- 10.00	V- 25.00 VI- 50.00	100.00	200.00	500	पूर्ण शक्ति
बैंक के पास गिरवी रखे गए सोने के आभूषण या सामान							
उत्तराधिकार प्रमाण पत्र/प्रोबेट/न्यायालय आदेश पर	पूर्ण शक्ति	पूर्ण शक्ति	पूर्ण शक्ति	-	-	-	
दावेदारों और दो जमानतदारों की क्षतिपूर्ति पर, जिनकी कीमत दावे की राशि के बराबर है	2.00	III- 5.00 IV- 10.00	V- 25.00 VI- 50.00	100.00	200.00	500	पूर्ण शक्ति
स्वामित्व विलेखों के निर्मोचन के लिए							
दावेदारों और दो जमानतदारों की क्षतिपूर्ति पर, जिनकी मालियत दावे की राशि/उत्तराधिकार प्रमाण पत्र/न्यायालय आदेश के बराबर हो	कोई शक्ति नहीं	कोई शक्ति नहीं	कोई शक्ति नहीं	पूर्ण शक्ति	पूर्ण शक्ति	-	
लॉकर दावों के निपटान के लिए							
नामांकन पर	पूर्ण शक्ति	पूर्ण शक्ति	पूर्ण शक्ति	पूर्ण शक्ति	पूर्ण शक्ति	पूर्ण शक्ति	पूर्ण शक्ति
उत्तराधिकार प्रमाण पत्र/प्रोजेक्ट/न्यायालय आदेश पर	पूर्ण शक्ति	पूर्ण शक्ति	पूर्ण शक्ति	पूर्ण शक्ति	पूर्ण शक्ति		

दावेदारों और दो जमानतदारों की क्षतिपूर्ति पर, जिनकी मालियत दोष की राशि के समान हो	कोई शक्ति नहीं	कोई शक्ति नहीं	कोई शक्ति नहीं	पूर्ण शक्ति	पूर्ण शक्ति	-	

एफ़पी = पूर्ण शक्ति; एनपी = कोई शक्ति नहीं

कृपया नोट करें : i. डीजीएम की अध्यक्षता वाले आरओ के मामले में, सभी मृत्यु दावा प्रस्ताव आरएलसीसी-I (डीजीएम की अध्यक्षता में) द्वारा अनुमोदित किए जाएंगे। आरएलसीसी-II (एजीएम की अध्यक्षता में) के पास कोई शक्ति नहीं होगी।

ii. इसी तरह, एजीएम की अध्यक्षता वाले आरओ के मामले में, सभी मृत्यु दावा प्रस्ताव आरएलसीसी-I (एजीएम की अध्यक्षता में) द्वारा अनुमोदित किए जाएंगे। आरएलसीसी-II (सीएम की अध्यक्षता में) के पास कोई शक्ति नहीं होगी।

iii. वित्तीय सीमा (जहां दावे की राशि प्रत्यायोजित प्राधिकारी के अधिकार क्षेत्र में है) को छोड़कर नियमों और शर्तों में किसी प्रकार के विचलन, विचार और अनुमोदन के लिए उचित औचित्य के साथ अगले उच्च प्राधिकारी/समिति के समक्ष रखा जाएगा यथा शाखा से क्षेत्रीय कार्यालय, क्षेत्रीय कार्यालय से अंचल कार्यालय।

iv. जहां दावे का निपटान करने के लिए जमानतदारों के साधन अपर्याप्त हैं और दावेदारों को यह मुश्किल लग रहा है, तो प्रत्येक मामले को कम से कम दावे की राशि के बराबर कुल साधनों (दोनों जमानतदारों के साधनों को मिलाकर) के साथ जमानत प्राप्त करके उचित औचित्य के साथ अगले उच्च प्राधिकारी द्वारा अनुमोदन पर विचार किया जा सकता है।

9. मृतक ग्राहक की संपत्ति को कानूनी वारिसों/दावेदारों को सौंपना

9.1. मृतक ग्राहक की संपत्ति के दस्तावेजों और अन्य संपत्तियों जैसे सुरक्षित अभिरक्षा में रखी वस्तुएं, अग्रिम के समायोजन के बाद रखी गई प्रतिभूतियां आदि को छोड़ने के संबंध में मृत्यु दावे के निपटान के समान सिद्धांत को लागू करने के लिए भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा जारी निर्देशों के अनुसार, बैंक ने ऐसे दावों के निपटान के लिए अनुदेश परिपत्र क्र. 6364 दिनांक 08.01.2002 और अनुदेश परिपत्र क्र. 8957 दिनांक 13.05.2011 के माध्यम से दिशानिर्देश जारी किए हैं।

9.2. शाखा को ऋण राशि की पूर्ण चुकौती/निपटान के बाद 30 दिनों की अवधि के भीतर सभी चल/अचल संपत्ति के मूल दस्तावेजों का निर्मोचन कर देना चाहिए और किसी भी रजिस्ट्री के साथ पंजीकृत अपने ऋणभार को हटा देना चाहिए। ऐसे दस्तावेजों को वापस करने में किसी भी देरी से बचने के लिए बैंक

द्वारा प्रयास किया जाएगा। यदि देरी बैंक के कारण होती है, तो उधारकर्ता को बैंक की मुआवजा नीति के अनुसार मुआवजा दिया जाना चाहिए।

9.3. मृतक ग्राहकों की गिरवी रखी गई संपत्ति के दस्तावेजों और अन्य परिसंपत्तियों जैसे सुरक्षित अभिरक्षा में रखी वस्तुओं, अग्रिम राशि के समायोजन के बाद रखी गई प्रतिभूतियों आदि के निर्मोचन करने के संबंध में बैंक को भारतीय रिजर्व बैंक के निर्देशों का पालन करना होगा। तदनुसार, भारतीय रिजर्व बैंक के निर्देशों के अनुरूप, बैंक ने दावों को शीघ्रता से निपटाने की प्रक्रिया को आसान बनाने के लिए समय-समय पर दिशा-निर्देश जारी किए हैं। मृत्यु दावों के शीघ्र निपटान की आवश्यकता को दोहराते हुए, हम प्राप्त किए जाने वाले दस्तावेजों की चेक लिस्ट नीचे दे रहें।

7.1.1 कानूनी वारिसों को गिरवी संपत्ति के दस्तावेजों के निर्मोचन के लिए	**7.1.2** कानूनी वारिसों को सुरक्षित अभिरक्षा में रखी गई वस्तुओं, अग्रिम के सापेक्ष प्रतिभूतियां (संपत्ति दस्तावेजों के अलावा) सौंपने के लिए **
क. नामांकित व्यक्ति/संयुक्त खाते के मामले में मृतक दावे के लिए आवेदन जिसमें अधिदेश ई या एस हो (अनुलग्नक-I)	क. मृतक दावे के लिए आवेदन पत्र
ख. संपत्ति दावा प्रपत्र अनुलग्नक-II	ख. संपत्ति दावा प्रपत्र अनुलग्नक-II
ग. मृत्यु प्रमाण पत्र	ग. मृत्यु प्रमाण पत्र
घ. राजस्व प्राधिकारी द्वारा जारी कानूनी वारिस प्रमाण पत्र	घ. राजस्व प्राधिकरण द्वारा जारी कानूनी वारिस प्रमाण पत्र
ङ. निर्मोचन की जाने वाली संपत्ति के पैनल अधिवक्ता से स्वामित्व सत्यापन रिपोर्ट और मूल्यांकन	ङ. सूचीबद्ध मूल्यांकक से वस्तु का मूल्यांकन (यदि आवश्यक हो) और प्राप्त की जाने वाली संपत्ति की कानूनी राय।
च. शपथ पत्र/क्षतिपूर्ति और घोषणा/वचन पत्र अनुलग्नक-VII,VIII, और IX	च. शपथ पत्र/क्षतिपूर्ति और घोषणा/वचन पत्र अनुलग्नक- VII, VIII, और IX छ. लॉकर को तोड़ने के लिए करार (अनुलग्नक-VI), ज. क्षतिपूर्ति पत्र (अनुलग्नक-VI)
छ. केवाईसी दस्तावेजों का सत्यापन	झ. केवाईसी दस्तावेजों का सत्यापन

ज. दावेदारों/कानूनी वारिसों की समुचित सावधानी रिपोर्ट संकलित करना (संपर्क विवरण कैप्चर करना)	ञ. समुचित सावधानी रिपोर्ट का संकलन (संपर्क विवरण कैप्चर करना)
झ. कानूनी वारिसों के करीबी रिश्तेदार व्यक्ति की मृत्यु के मामले में मृत्यु के प्रमाण के लिए साक्ष्य प्राप्त करना। (पिता, माता, पति/पत्नी, भाई, बहन आदि)	ट. किराए के सभी बकाया भुगतान के बाद कानूनी वारिसों से लिखित अनुरोध प्राप्त करने के बाद संयुक्त वस्तु सूची तैयार करना (अनुलग्नक-VI.क, VI.ख, VI.ग और VI.घ)
ञ. कानूनी वारिसों के दस्तावेज के निर्मोचन या रजिस्ट्रार के पास ऋणभार के निर्मोचन के लिए ईएम रजिस्टर पर उचित पावती, जैसा भी मामला हो।	ठ. यदि लॉकर की चाबी गुम हो तो लॉकर को ड्रिल करके खोलना।
	ड. मृतक के कानूनी वारिस से वस्तुओं के सौंपे जाने के संबंध में उचित पावती

** दावे की प्रकृति के आधार पर दावेदार से दस्तावेज प्राप्त किए जाने चाहिए। तथापि, फील्ड अधिकारी बैंक के विधि अधिकारी/पैनल अधिवक्ता से प्राप्त दस्तावेजों पर राय ले सकते हैं।

9.4. नामांकन: जहां भी नामांकन उपलब्ध है, वहां प्रचलित दिशा-निर्देशों के अनुसार दावे का निपटान किया जाना चाहिए। इससे भारतीय रिजर्व बैंक /वित्तीय सेवा विभाग द्वारा जारी दिशा-निर्देशों और बैंक के अनुवर्ती दिशा-निर्देशों के अनुरूप कानूनी वारिसों को जमा, वस्तुएं और प्रतिभूतियों जैसे संपत्ति के दावों के निपटान में तेजी आएगी।

9.5. नामिती को भुगतान:

9.5.1. जहां वैध नामांकन है, वहां नामिती को भुगतान करके बैंक पूरी तरह से मुक्त हो जाता है। कानूनी वारिसों और अन्य लोगों द्वारा किए गए दावों और प्रतिदावों को तब तक संज्ञान में लेने की आवश्यकता नहीं है जब तक कि न्यायालय का आदेश प्रस्तुत न किया जाए। वैध न्यायालय आदेश प्रस्तुत करके नामिती को भुगतान रोका जा सकता है। नामांकन केवल मृतक जमाकर्ताओं के दावों के निपटान की प्रक्रिया को सरल बनाने के उद्देश्य से शुरू किया गया है और नामांकन सुविधा मृतक की संपत्ति पर कानूनी वारिसों के अधिकारों को नहीं छीनती है। नामांकित व्यक्ति कानूनी वारिसों के ट्रस्टी के रूप में भुगतान प्राप्त करता है और बाद वाले को उससे राशि का दावा करने का अधिकार है। बैंक ने 26.10.2020 को निर्देश परिपत्र संख्या 02279/2020 जारी किया है।

9.5.2. बैंक कानूनी वारिसों के बीच विवाद से उत्पन्न होने वाली किसी भी भविष्य की कानूनी परेशानी से बच सकता है। नामांकित व्यक्ति, मृतक जमाकर्ता के कोष का ट्रस्टी होने के नाते कानूनी वारिसों के प्रति जवाबदेह है, जिससे बैंक भविष्य में किसी भी जवाबदेही से मुक्त हो जाता है।

9.5.3. ग्राहकों को लाभ, नामांकन के मामले में, बैंक उत्तराधिकार प्रमाण पत्र या अन्य कानूनी दस्तावेजों के बिना मृत्यु दावा निपटान में तेजी ला सकता है। इससे जमाकर्ता की मृत्यु पर परिवार के सदस्यों को होने वाली कठिनाई कम हो जाती है।

9.5.4. उपयुक्त नामांकन पंजीकृत न होने की स्थिति में, बैंक कानूनी वारिसों को धन के भुगतान के लिए उत्तराधिकार प्रमाण पत्र, प्रशासन पत्र या न्यायालय आदेश आदि पर जोर देते हैं। इससे आम तौर पर कानूनी वारिसों को कानूनी तौर पर उनकी राशि का दावा करने के लिए न्यायालयों में लंबी कार्यवाही में उलझना पड़ता है और यह ग्राहकों के लिए असुविधा का एक प्रमुख कारण है।

10. <u>गुमशुदा व्यक्तियों के संबंध में दावों का निपटान</u>

10.1. गुमशुदा व्यक्तियों के मामले में, भारतीय साक्ष्य अधिनियम, 1872 की धारा 108 में प्रावधान है कि सक्षम न्यायालय के समक्ष गुमशुदा व्यक्ति की रिपोर्ट किए जाने की तिथि से सात वर्ष की अवधि के बाद ही उसकी मृत्यु की परिकल्पना की जा सकती है। यदि न्यायालय यह मान लेता है कि वह मृत/लापता है, तो गुमशुदा व्यक्ति के संबंध में दावे का निपटान उसी प्रकार किया जा सकता है, जैसा कि मृतक खातों के मामले में किया जाता है।

10.2. मृत्यु के अनुमान के संबंध में न्यायालय का आदेश प्राप्त करना ग्राहक के लिए समय लेने वाला और महंगा है। भारतीय रिजर्व बैंक के निर्देशों के अनुसार, बैंकों को लापता व्यक्ति के नामांकित/कानूनी वारिसों से प्राप्त दावों के निपटान के लिए सरलीकृत प्रक्रिया निर्धारित करने की आवश्यकता होती है, ताकि ग्राहक को असुविधा और अनावश्यक कठिनाई से बचाया जा सके।

10.3. जहां दावा राशि रु. 50,000/- से अधिक नहीं है, शाखाओं को निम्नलिखित प्रक्रिया का पालन करने की सलाह दी जाती है:

- दावेदार को गुमशुदा व्यक्ति के संबंध में एफआईआर दर्ज करानी चाहिए
- संबंधित पुलिस अधिकारियों से एफआईआर की प्रति
- एफआईआर दर्ज करने की तिथि से 7 वर्ष पूरे होने पर, संबंधित पुलिस अधिकारियों से एक लापता प्रमाण पत्र प्राप्त करें जहां एफआईआर दर्ज की गई थी और इसे दावा फॉर्म के साथ जमा करें।

- स्थानीय दैनिक में गुमशुदा व्यक्ति के संबंध में किए गए समाचार पत्र प्रकाशन की एक प्रति प्राप्त करना, यदि कोई हो
- मृत्यु दावे के निपटान के प्रावधानों के अनुसार शपथ पत्र, घोषणा और क्षतिपूर्ति पत्र (अनुलग्नक-11.सी)
- गुमशुदा व्यक्ति के संबंध में दावे के निपटान के लिए आवेदन जमा करें **(नामांकन या उत्तरजीविता के लिए अनुलग्नक XI और नामांकन के बिना/उत्तरजीविता के बिना के लिए अनुलग्नक XI.ए)।**

10.4. रुपये 50,000/- से अधिक की राशि के दावे को, क्षे का/अंचल कार्यालय में तैनात विधि अधिकारी से कानूनी राय प्राप्त करने के */-पश्चात मामले के आधार पर निपटान के लिए, लापता व्यक्ति के पूर्ववृत्त के साथ उपर्युक्त विवरण को शामिल करते हुए संबंधित प्रत्यायोजित प्राधिकारी को भेजा जाना चाहिए।

10.5. लापता व्यक्ति के नामिती/कानूनी वारिसों से प्राप्त मृत्यु दावों के निपटान के लिए हमारे बैंक द्वारा दिनांक 29.10.2009 को आई.सी. संख्या 8473 के अंतर्गत जारी दिशा-निर्देशों के अनुसार, बैंकों को लापता व्यक्ति की संपत्ति का दावा करने के लिए व्यथित परिवार के सदस्यों की कठिनाई को कम करने के लिए उपर्युक्त परिपत्र में उल्लिखित दस्तावेजों को स्वीकार करना चाहिए।

11. <u>सुरक्षित अभिरक्षा लॉकर के संबंध में दावों का निपटान</u>

11.1. जब सुरक्षित जमा लॉकर के मृतक लाइसेंसधारी के कानूनी वारिस लॉकर का अभ्यर्पण (सरेंडर) करने के लिए शाखा से संपर्क करते हैं, तो मृत्यु दावे के निपटान की प्रक्रिया जमा खातों के समान ही होती है, जो निम्नलिखित शर्तों के अधीन होती है:

11.1.1. जहाँ कहीं भी नामांकन उपलब्ध है, वहाँ प्रचलित दिशा-निर्देशों के अनुसार दावे का निपटान किया जाना चाहिए। इससे कानूनी वारिसों को जमाराशि, लेख और प्रतिभूतियों जैसे संपत्ति के दावों के निपटान में तेजी आएगी, जो कि भारतीय रिजर्व बैंक/वित्तीय सेवा विभाग द्वारा जारी दिशा-निर्देशों और बैंक के अनुवर्ती दिशा-निर्देशों के अनुरूप है।

11.1.2. इसके अतिरिक्त, यदि कानूनी वारिस चाहते हैं कि उनके दावे का निपटान क्षतिपूर्ति पत्र के सापेक्ष किया जाए, तो शाखा को अनुलग्नक-VI में इसे प्राप्त करना होगा।

11.1.3. कानूनी वारिसों से लिखित अनुरोध प्राप्त होने पर और किराए के सभी बकाए का भुगतान करने के बाद ही, लॉकर खोला जाएगा और वस्तुओं की संक्षिप्त जानकारी और अनुमानित वाणिज्यिक मूल्य का विवरण देते हुए सामग्री की संयुक्त वस्तु सूची बनाई जाएगी।

11.1.4. वस्तु सूची तैयार करते समय सभी कानूनी वारिसों की उपथिति में चार प्रतियों में संयुक्त वस्तु सूची पर दो शाखा अधिकारियों द्वारा हस्ताक्षर किए जाने चाहिए।

11.1.5. संयुक्त सूची की एक प्रति दावेदार को दी जाए, उनसे इस आशय का पत्र लेने के बाद कि सभी वस्तुएं वापस रख दी गई हैं और लॉकर को उन्होंने तालाबंद कर दिया है। (अनुलग्नक - VI.ए या VI.सी जैसा भी मामला हो)

11.1.6. संयुक्त सूची लेने वाले व्यक्ति द्वारा वस्तुओं के मूल्य का अनुमान लगाया जाए, बशर्ते कि सभी कानूनी वारिस या उनके अधिकृत प्रतिनिधि मौजूद हों और कोई विवाद न हो।

11.1.7. यदि मूल्य में विवाद है या वस्तु का मूल्य अधिक है, तो सुनार या अनुमोदित मूल्यांकनकर्ता की सहायता ली जा सकती है, बशर्ते कि उसकी फीस कानूनी वारिसों द्वारा अग्रिम रूप से जमा कर दी गई हो।

11.2. **यदि लॉकर की चाबी खो गई है/उपलब्ध नहीं है:** यदि लॉकर की चाबी कानूनी वारिसों के पास उपलब्ध नहीं है और यदि वे सूची तैयार करने के लिए शाखा से लॉकर को ड्रिल/तोड़ने का अनुरोध करते हैं, तो किराए के सभी बकाया वसूलने के अलावा, लॉकर को ड्रिल/तोड़ने और लॉकर की मरम्मत की लागत भी दावेदारों द्वारा अग्रिम रूप से जमा की जानी चाहिए। ड्रिलिंग/तोड़ने से पहले "अनुलग्नक-VI.ई" के अनुसार क्षतिपूर्ति बांड प्राप्त करना होगा। संयुक्त सूची लेने के बाद, वस्तुओं को सूची की एक प्रति के साथ सील करके सुरक्षित अभिरक्षा में रखा जाना चाहिए जब तक कि वस्तु की डिलीवरी की औपचारिकताएं पूरी नहीं हो जातीं। मरम्मत के बाद लॉकर को अन्य ग्राहकों को किराए पर दिया जा सकता है।

11.3. वस्तु की डिलीवरी की औपचारिकताएं पूरी होने तक तिजोरी के लिए शुल्क कानूनी वारिसों से वसूला जाना चाहिए।

11.4. दावे के निपटान के लिए प्रत्यायोजित प्राधिकारी का निर्धारण वस्तुओं के मूल्य के आधार पर किया जाना चाहिए।

12. <u>वस्तुओं की सुरक्षित अभिरक्षा</u>

12.1. वस्तुओं की सुरक्षित अभिरक्षा के लिए दावे के निपटान की प्रक्रिया सुरक्षित अभिरक्षा लॉकर के समान ही है।

12.2. यदि नामांकन/उत्तरजीविता खंड है तो अनुलग्नक-VI के अनुसार बी और यदि नामांकन/उत्तरजीविता खंड नहीं है तो अनुलग्नक-VI.डी में चार प्रतियों में संयुक्त सूची जिस पर दो शाखा अधिकारियों और वस्तु-सूची लेने के समय उपस्थित सभी कानूनी वारिसों तथा दो स्वतंत्र गवाहों द्वारा हस्ताक्षर किए जाने चाहिए।

12.3. तथापि, उन मामलों में जहां संपत्ति के दस्तावेज मृतक ग्राहक/खाताधारक की संपत्ति का हिस्सा हैं, यानी बैंक के पास उपलब्ध मृतक की अन्य जमा और सुरक्षा वस्तुएं, तो दावे का निपटान मृत्यु दावे की प्रक्रिया के अनुपालन में की जाएगी और मामले को प्रत्यायोजित प्राधिकारी के समक्ष प्रस्तुत किया जाएगा।

13. कानूनी प्रतिनिधित्व के माध्यम से दावों का निपटान

ऐसे मामलों में जहां दावेदार कानूनी प्रतिनिधित्व के माध्यम से मृत्यु दावे के निपटान के लिए बैंक से संपर्क करता है, जैसे उत्तराधिकार प्रमाण पत्र/प्रोबेट/प्रशासन पत्र प्रस्तुत करना, शाखाएँ/क्षेका/अंका (प्रत्यायोजन के अनुसार) प्रस्तुत दस्तावेजों की वास्तविकता की पुष्टि करने के बाद अपने स्तर पर दावे का निपटान करेंगे। कानूनी वारिसों को भुगतान करते समय निम्नलिखित प्रक्रियाएँ अपनाई जानी चाहिए:

a. कानूनी प्रतिनिधित्व/न्यायालय आदेश की मूल प्रति सत्यापित करें
b. संतुष्ट हों कि यह सक्षम क्षेत्राधिकार वाले न्यायालय द्वारा जारी किया गया है
c. पुष्टि करें कि बैंक जमा राशि आदेश या अनुसूची में उल्लिखित है
d. कानूनी प्रतिनिधित्व की प्रमाणित फोटोकॉपी आवेदन पत्र के साथ रिकॉर्ड पर ली जानी चाहिए।
e. कानूनी प्रतिनिधित्व में उल्लिखित व्यक्तियों की पहचान करें
f. भुगतान न्यायालय के आदेश की शर्तों के अनुसार "केवल आदाता खाते" भुगतान आदेश/डिमांड ड्राफ्ट के माध्यम से किया जाना चाहिए
g. उच्च अधिकारियों की मंजूरी या क्षतिपूर्ति बांड या ज़मानत की आवश्यकता नहीं है। यदि कोई संदेह है तो उसे संबंधित क्षे का/पैनल के विधि विभाग अधिवक्ता से स्पष्ट किया जाना चाहिए।

14. भागीदारी खाते

14.1. **जब भागीदार की मृत्यु पर भागीदारी भंग हो जाती है:** खाते का संचालन बंद कर दिया जाना चाहिए और शेष राशि मृतक भागीदार के कानूनी वारिसों के साथ जीवित भागीदार को भुगतान की जानी चाहिए। (अनुलग्नक-III के अनुसार एक पत्र प्राप्त किया जाना चाहिए)।

14.2. जब भागीदार की मृत्यु पर भागीदारी भंग नहीं होती है: जीवित भागीदार
खाते का संचालन जारी रख सकते हैं।

14.3. यदि जीवित भागीदार और मृतक भागीदार के कानूनी वारिसों के बीच कोई विवाद है, तो उन्हें न्यायालय का आदेश प्राप्त करने की सलाह दी जानी चाहिए।

14.4. आम तौर पर, भागीदार की मृत्यु के तथ्य के बारे में पता चलने पर भागीदारी खाते में संचालन को तब तक रोकना उचित होता है जब तक कि दस्तावेज़/प्रमाण प्रस्तुत न हो जाएं और कानूनी स्थिति स्पष्ट न हो जाए। शेष भागीदार एक नया खाता खोल सकते हैं और इस नए खाते का संचालन कर सकते हैं।

14.5. इस मामले पर स्थानीय अधिवक्ता की राय लेने का सुझाव दिया जाता है।

15. दावों के निपटान के लिए समय मानदंड

15.1. यदि प्रस्तुत सभी कागजात सही हैं और यदि दावे की राशि शाखा प्रबंधक की प्रत्यायोजित शक्तियों के अंतर्गत है, तो दावे का निपटान अधिकतम दो दिनों के भीतर किया जाना चाहिए।

15.2. यदि दावा शाखा की शक्तियों से परे है, तो प्रस्ताव उसी दिन क्षेत्रीय कार्यालय, क्षेत्रीय कार्यालय के माध्यम से, आंचलिक कार्यालय और/या क्षेत्रीय कार्यालय से आंचलिक कार्यालय से केंद्रीय कार्यालय को भेजा जाना चाहिए और यह सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि 15 दिनों के भीतर अनुमोदन प्राप्त हो जाए।

15.3. यह सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि सभी दस्तावेजों को प्रस्तुत करने की तिथि से 15 दिनों की टीएटी अवधि से आगे कोई मृत्यु दावा लंबित न हो। क्षेत्रीय कर्मियों को सभी आवश्यक दस्तावेजों की सूची और उनके प्रारूप एक बार में उपलब्ध कराना सुनिश्चित करना चाहिए, ताकि दावेदार/दावों को एक ही कार्य के लिए बार-बार शाखा/कार्यालय आने में असुविधा न हो।

16. मृतक जमाकर्ता के खाते में सावधि जमा पर देय ब्याज

16.1. जमा की परिपक्वता तिथि से पहले जमाकर्ता की मृत्यु होने की स्थिति में तथा परिपक्वता तिथि के पश्चात जमा राशि का दावा किए जाने पर, बैंक परिपक्वता तिथि तक अनुबंधित दर पर ब्याज का भुगतान करेगा। परिपक्वता तिथि के पश्चात, परिपक्वता तिथि के पश्चात जमा राशि बैंक में रहने की अवधि के लिए भुगतान की तिथि को बचत जमा पर लागू ब्याज दर पर ब्याज का भुगतान किया जाएगा।

16.2. यदि परिपक्वता तिथि से पहले जमा राशि का दावा किया जाता है, तो जमा राशि बैंक में रहने की अवधि के लिए लागू दर पर बिना किसी दंड के ब्याज का भुगतान किया जाएगा।

16.3. तथापि, अतिदेय जमा राशि की परिपक्वता तिथि के पश्चात जमाकर्ता की मृत्यु होने की स्थिति में, बैंक जमाराशियों पर नीति के अनुसार ब्याज का भुगतान करेगा।

17. कानूनी उत्तराधिकारी

17.1. सामान्य नागरिक संहिता के अभाव में, मृतक व्यक्ति का कानूनी वारिस कौन है, यह उसके व्यक्तिगत कानून पर निर्भर करता है। हिंदुओं, मुसलमानों, ईसाइयों और पारसियों के मामले में कानूनी वारिसों/उत्तराधिकार के नियमों का सारांश परिशिष्ट-ए में दिया गया है।

18. प्रक्रियाधीन प्रवाह

18.1 जमाकर्ता की मृत्यु के पश्चात जमा खाते में धन प्राप्त हो सकता है, जिसे प्रक्रियाधीन प्रवाह के रूप में जाना जाता है। ऐसे मामलों में शाखाओं को सलाह दी जाती है कि वे मृतक खाताधारक के उत्तरजीवी/नामांकित व्यक्तियों को शाखा के पक्ष में प्राधिकरण पत्र देने का सुझाव दें, ताकि निम्नलिखित विकल्पों में से कोई एक अपनाया जा सके:

a. बैंक को "श्री....., मृतक की संपत्ति" के रूप में एक खाता खोलने के लिए अधिकृत करना, जहाँ मृतक खाताधारक के नाम पर सभी प्रक्रियाधीन प्रवाह को इस शर्त के अधीन जमा करने की अनुमति दी जा सकती है कि कोई निकासी की अनुमति नहीं दी जानी चाहिए (अनुलग्नक-V. a)

या

b. बैंक को प्रक्रियाधीन प्रवाह को प्रेषक को "खाताधारक मृत" टिप्पणी के साथ वापस करने और प्रारूप के अनुसार उत्तरजीवी या नामांकित व्यक्ति को सूचित करने के लिए अधिकृत करना (अनुलग्नक-V)

19. ग्राहक सेवा से संबंधित मुद्दे

19.1. मृत्यु दावों के निपटान से संबंधित प्रक्रिया को सरल बनाया गया है। मृत्यु दावों के त्वरित निपटान के माध्यम से ग्राहक शिकायतों की घटनाओं को कम करने के लिए, निम्नलिखित दिशा-निर्देशों को ध्यान में रखा जाए:

19.1.1. सबसे पहली और सबसे महत्वपूर्ण आवश्यकता यह है कि मृत्यु मामले के निपटान के लिए शाखा में आने वाले किसी भी कानूनी वारिस की सहायता करते समय सकारात्मक और सहायक होना चाहिए। यह ऐसा समय है, जब हम बैंक के साथ-साथ अपनी भी एक सकारात्मक छवि बना सकते हैं कि मुश्किल के समय में बैंक अधिकारी मृतक के परिवार के सदस्यों के साथ खड़े हैं।

19.1.2 मृत्यु मामले से संबंधित किसी भी पूछताछ का समाधान करने से पहले, हमें पहले मृतक के सभी खातों में निपटान की राशि/मूल्य का पता लगाना चाहिए।

19.1.3. राशि के आधार पर, हमारे मौजूदा दिशा-निर्देशों के अनुसार दावे के लिए आवश्यक दस्तावेजों और प्रत्यायोजित प्राधिकार को कानूनी वारिसों को उनकी पहली यात्रा/बातचीत में सूचित किया जाना चाहिए।

19.1.4. सभी प्रक्रियाओं को ठीक से समझाया जाना चाहिए और आवश्यक दस्तावेजों का प्रारूप एक बार में ही सौंप दिया जाना चाहिए।

19.1.5. उचित पावती के साथ प्रासंगिक दस्तावेजों के साथ दावा प्रपत्र जमा करने के बाद, इसे प्राथमिकता के आधार पर संसाधित किया जाना चाहिए। यदि दावा राशि शाखा प्रमुख के प्रत्यायोजन से परे है, तो प्रस्ताव को तत्काल उच्च कार्यालय को प्रस्तुत किया जाना चाहिए और उचित अनुवर्ती कार्रवाई

भी आवश्यक है। इसके अलावा लाभार्थी को किसी भी प्रक्रियागत देरी के मामले में चिंता से बचने के लिए दावे की स्थिति के बारे में सूचित किया जाना चाहिए।

19.1.6. अधिकारियों के परिवर्तन के मामले में देरी से बचने के लिए सभी दस्तावेजों का उचित रिकॉर्ड रखना अत्यंत महत्वपूर्ण है।

19.1.7. परिचालन अधिदेश और स्थिति (परिशिष्ट-सी के अनुसार), रेफरल की सूची (परिशिष्ट-डी के अनुसार)।

20. रिपोर्ट

20.1 शाखाओं को तिमाही अंतराल पर मार्च/जून/सितंबर/दिसंबर में अपने क्षेत्रीय कार्यालयों को तिमाही समापन के 10 दिनों के भीतर अनुलग्नक में दिए गए प्रारूप में मृत्यु दावे का विवरण प्रस्तुत करना आवश्यक है। क्षेत्रीय कार्यालय को संबंधित तिमाही के अंत के बाद के महीने की 15 तारीख तक उसी प्रारूप में समेकित विवरण केंद्रीय कार्यालय को प्रस्तुत करना चाहिए। (अनुलग्नक-XVI).

21. शाखाएँ निम्नलिखित सावधानियाँ बरतें

21.1 शाखा को एक दावा रजिस्टर रखना चाहिए जिसमें सीरियल नंबर, मृत्यु दावे की प्राप्ति की तिथि, राशि, निपटान की तिथि और लेनदेन संख्या दर्ज की जानी चाहिए।

21.2. मृत्यु दावे के निपटान के बाद, सभी दावा प्रपत्र/दस्तावेज जैसे कि वारिस प्रमाण पत्र, क्षतिपूर्ति बांड, शपथ पत्र, घोषणा, मृत्यु प्रमाण पत्र और खाता खोलने के फॉर्म के साथ अन्य दस्तावेज उचित रूप से संरक्षित किए जाने चाहिए।

21.3. जब कानूनी वारिस न्यायालय जाने या क्षतिपूर्ति बांड के सापेक्ष दावा करने के लिए किसी भी जानकारी के लिए संपर्क करते हैं, तो ऐसी जानकारी मृत्यु प्रमाण पत्र और ऐसी जानकारी के लिए अनुरोध करने वाले पत्र को प्रस्तुत करने और कानूनी वारिसों की वास्तविकता के बारे में संतुष्ट होने के बाद दी जा सकती है।

21.4. शाखाओं को मृतक ग्राहकों के खातों में ब्याज के भुगतान के लिए बैंक जमा पर नीति का संदर्भ लेना चाहिए।

22. फिनेकल में मृतक विवरण अपडेट करने के लिए डीसीएफ़ई मेनू का उपयोग

22.1. शाखाएँ दिनांक 14.11.2019 के निर्देश परिपत्र संख्या 01765-2019 का संदर्भ ले सकती हैं, जिसमें फिनेकल में डीसीएफई मेनू के माध्यम से मृतक का विवरण दर्ज करने के लिए अपनाए जाने वाले चरणों के बारे में विस्तृत निर्देश दिए गए हैं।

22.2. ग्राहक सुविधा के लिए बैंकिंग सेवाएँ प्रदान करने के लिए भारत सरकार के ईज़ (EASE) एजेंडे के हिस्से के रूप में, शाखाओं/कार्यालयों में निपटाए गए मृतक दावों के डेटा को सिस्टम में कैप्चर किया जाना है और तिमाही आधार पर रिपोर्ट किया जाना है। टीएटी की प्रभावी निगरानी के लिए

मृतक दावों के निपटारे पर डेटा की रिपोर्ट करने के लिए फील्ड कर्मियों को सुविधा प्रदान करने के लिए, शाखाओं/कार्यालयों को मृत्यु दावों के विवरण दर्ज करने के लिए "डीसीएफई" मेनू का उपयोग करने का निर्देश दिया गया है।

23. मृत्यु दावों के शीघ्र निपटान के लिए वेब आधारित पोर्टल

(अनुदेश परिपत्र क्रमांक 2807-2021 दिनांक 28.09.2021 और आईसी संख्या 04663-2024 दिनांक 11.03.2024):

बैंक के पास मृत्यु दावा निपटान के लिए एक समर्पित वेब आधारित पोर्टल है, जहाँ दावों को ऑनलाइन दर्ज किया जा सकता है और उनका पता लगाया जा सकता है और उनका निपटान किया जा सकता है। सभी क्षेत्र के कर्मियों को सूचित किया जाता है कि वे ग्राहकों की सुविधा और त्वरित निपटान के लिए पोर्टल का उपयोग करें।

24. नीति की समीक्षा

नीति की वार्षिक समीक्षा नियामक दिशा-निर्देशों/आंतरिक आवश्यकताओं के अनुरूप या जब भी आवश्यक समझा जाए, की जाएगी। नीति को समय-समय पर जारी नियामक आवश्यकताओं के अनुरूप संशोधित किया जाएगा। मृत्यु दावा निपटान नीति 2025-26,31 मार्च 2026 तक वैध होगी।

----------xxxxx----------