परिचालन विभाग, वर्ल्ड ट्रेड सेंटर, कफ परेड, मुंबई.

मृत्यु दावे के निपटान पर पॉलिसी

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, तब तक वह या उसका अधिकृत प्रतिनिधि एक वैध अदायगी देकर बैंक से धन या संपत्ति को वापस लेने का दावा कर सकता है. हालांकि, ग्राहक की मृत्यु होने पर, उसके पंजीकृत नामिती / विधिक उत्तराधिकारी बैंक के पास से शेष धनराशि या संपत्ति प्राप्त करने के हकदार होते हैं.

शोक संतप्त परिवार के सदस्यों के लिए किसी व्यक्ति की मृत्यु मानसिक और आर्थिक दोनों रूप में एक कष्टदायी समय होता है. मृत जमाकर्ताओं की दावा याचिकाओं का शीघ्र निपटान मृत जमाकर्ता के विधिक उत्तराधिकारियों / नामिती / उत्तरजीवी के लिए एक सांत्वना होगी. बैंक ने शाखाओं द्वारा दावा याचिकाओं के प्रभावी एवं कुशल निष्पादन की पॉलिसी अपनाई है ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि मृतक जमाकर्ता के पैसे का दावा उचित व्यक्तियों द्वारा किया जाए जो इसके हकदार हैं.

हमारे सम्मानित ग्राहकों को उत्कृष्ट सेवा प्रदान करना सफलता की कुंजी है. हमारे ग्राहकों को उच्च गुणवत्ता वाली सेवा प्रदान करने के अलावा, सही विधिक वारिसों / उत्तराधिकारियों / दावेदारों / नामितों के दावों को जल्दी और मानदंडों के अनुरूप निपटाने की आवश्यकता है. सेवा उन्मुख बैंकरों के रूप में, यह हमारा कर्तव्य बन जाता है कि हम पंजीकृत नामांकित व्यक्तियों / विधिक उत्तराधिकारियों का उचित मार्गदर्शन करें. दावों का तत्परता और शीघ्रता से निपटान हमारे बैंक की छवि को बेहतर बनाने और परिवार के जीवित सदस्यों के साथ हमारे संबंध को मजबूत करने में सहायता करेगा. दावों का निपटान इस तरह से किया जाना चाहिए कि बैंक का हित खतरे में न पड़े . दावों का निपटान शाखा परिचालन का एक महत्वपूर्ण पहलू है, अतः इस पर ध्यान देने की आवश्यकता है.

2. पॉलिसी की व्यापकता

मृत्यु दावा पॉलिसी में समामेलित इकाई की सभी घरेलू शाखाओं / कार्यालयों के दावा निपटान कार्य को शामिल किया जाएगा. विदेशी शाखाओं / कार्यालयों के लिए संबंधित देश के नियम मौजूद है, इसलिए, विदेशी भूमि पर प्राप्त दावों को संबंधित देश के कानूनों के अनुसार नियंत्रित किया जाएगा.

3. पॉलिसी का उद्देश्य

दावों के निपटान हेतु दिशानिर्देशों का मुख्य उद्देश्य यह सुनिश्चित करना है कि केवल सही दावेदारों (नामिती / विधिक उत्तराधिकारी / उत्तराधिकारियों) को विधि के अनुसार मृतक ग्राहक के धन या लॉकर तक पहुंच प्राप्त हो.

4. <u>निपटान के तरीके</u>

शेष राशि या ग्राहक की संपत्ति का दावा निम्नलिखित में से किसी एक तरीके से निपटाया जा सकता है:

4.1. नामिती व्यक्ति को भुगतान:

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

4.1.2. विधिक उत्तराधिकारियों और अन्य लोगों के दावों और प्रति दावों को तब तक संज्ञान में लेने की आवश्यकता नहीं है जब तक कि न्यायालय का आदेश नहीं दिया जाता है.

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

4.1.4. नामांकन केवल मृत जमाकर्ताओं के दावों के निपटान की प्रक्रिया को सरल बनाने के उद्देश्य से पेश किया गया है और नामांकन सुविधा मृतक की संपत्ति पर विधिक वारिसों के अधिकारों को नहीं छीनती है. नामिती व्यक्ति को विधिक उत्तराधिकारियों के ट्रस्टी के रूप में भुगतान प्राप्त होता है और विधिक उत्तराधिकारी को उससे राशि का दावा करने का अधिकार होता है.

4.1.5. विस्तृत दिशा-निर्देशों के लिए, नामांकन के दिशानिर्देशों का संदर्भ लें.

4.1.6. **संयुक्त धारक की मृत्यु पर उत्तरजीवी को किसी एक या उत्तरजीवी या पूर्व या उत्तरजीवी के साथ संयुक्त रूप से धारित मीयादी जमाराशियों का समयपूर्व भुगतान :**यदि 'दोनों में से कोई एक या उत्तरजीवी' या 'पूर्व या उत्तरजीवी' अधिदेश के साथ मियादी / सावधि जमा के संयुक्त जमाकर्ता दूसरे की मृत्यु पर संयुक्त जमाकर्ता / ओं में से एक द्वारा अपनी जमाराशियों की समयपूर्व निकासी की अनुमति देने का इच्छा रखते हैं, तो एक विशिष्ट संयुक्त अधिदेश उक्त उद्देश्य के लिए बैंक को दिया गया हो.

इस संबंध में निर्देश सभी संयुक्त जमाकर्ताओं से या तो मीयादी / सावधि जमा खोलते समय या परिपक्वता से पहले किसी भी समय प्राप्त किए जा सकते हैं. यह अधिदेश शाखाओं को मृतक संयुक्त जमाकर्ता/ओं के विधिक उत्तराधिकारियों की सहमति प्राप्त किए बिना किसी जमाकर्ता/ओं में से एक की मृत्यु पर जीवित जमाकर्ताओं को परिपक्वता से पहले जमा राशि का भुगतान करने में सक्षम करेगा. इसके अलावा, इस तरह के समय से पहले निकासी पर कोई जुर्माना नहीं लगेगा. (**आईसी संख्या 2884-2021 दिनांक 03.11.2021 का संदर्भ लें**).

4.2 विधिक अभ्यावेदन प्रस्तुत करने पर विधिक उत्तराधिकारियों को भुगतान

4.2.1 **विधिक अभ्यावेदन :** यह एक न्यायालय आदेश है जैसे कि प्रोबेटेड वसीयत, प्रशासन का पत्र या उत्तराधिकार प्रमाण पत्र, जो कुछ व्यक्तियों को मृतक की राशि प्राप्त करने के लिए सशक्त बनाता है.

4.2.2 **प्रोबेटेड विल:** यह सक्षम अधिकार क्षेत्र 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 के लिए प्रभावी है. यह एक विधिक प्रक्रिया / अदालत का आदेश है जो सभी दावों को हल करके और एक वैध वसीयत के तहत मृत व्यक्ति की संपत्ती को वितरित करके एक मृत व्यक्ति की संपत्ति का प्रबंधन करता है. बैंक प्रोबेट / न्यायालय के आदेश के अनुसार कार्य करेगा.

4.2.3 **प्रशासन का पत्र :** जहां कोई वसीयत नहीं है या जब कोई व्यक्ति एक निष्पादक की नियुक्ति के बिना वसीयत छोड़कर मर जाता है या यदि वसीयत द्वारा नियुक्त एक निष्पादक विधिक रूप से अक्षम है या कार्य करने से इंकार करता है या जो वसीयतकर्ता से पहले या वसीयत को प्रमाणित करने से पहले मर गया है, तो एक सक्षम न्यायालय द्वारा एक निष्पादक के रूप में एक प्रशासक को नियुक्त किया जा सकता है जिसे किसी

व्यक्ति द्वारा उसकी वसीयत या संहिता द्वारा नियुक्त किया जा सकता है.

4.2.4 **उत्तराधिकार प्रमाणपत्र:** यह एक मृत व्यक्ति के विधिक उत्तराधिकारियों के नाम और मृतक की संपत्ति में उनके हिस्से का प्रतिशत घोषित करने वाले सक्षम अधिकार क्षेत्र के न्यायालय द्वारा जारी एक प्रमाण पत्र / आदेश है. उत्तराधिकार प्रमाण पत्र एक दस्तावेज है जो दस्तावेज़ में नामित व्यक्ति को मृत व्यक्ति के कारण "ऋण और प्रतिभूतियां" (यानी क्रेडिट शेष और हस्तांतरणीय प्रतिभूतियां) एकत्र करने का अधिकार देता है.

4.2.4.1. जब कोई विधिक प्रतिनिधित्व / न्यायालय आदेश प्रस्तुत किया जाता है, तो बैंक विधिक प्रतिनिधित्व की शर्तों के अनुसार उसमें उल्लिखित व्यक्तियों को भुगतान करने के लिए बाध्य होता है. इस तरह के भुगतान करने से बैंक को वैध निर्वहन मिलता है.

4.2.4.2. भारतीय रिजर्व बैंक के निर्देशों के अनुसार, जमा राशि या किसी भी ऋण की राशि या मृतक की किसी भी अन्य संपत्ति के दावों के लिए, बैंकों को विधिक प्रतिनिधित्व पर जोर नहीं देना चाहिए.

4.2.4.3. जहां सभी विधिक उत्तराधिकारी दावे के लिए एक साथ शामिल नहीं हो रहे हैं या कोई विवाद है, तो बैंक को एक वैध अदालती आदेश की मांग करनी चाहिए.

4.3 विधिक प्रतिनिधित्व की अनुपस्थिति में विधिक उत्तराधिकारियों को भुगतान

4.3.1. इसमें विधिक उत्तराधिकारियों को भुगतान करना शामिल है जब:

क. जमाकर्ता की मृत्यु निर्वसीयत हो जाती है (कोई वसीयत नहीं छोड़ता)
ख. कोई नामांकन नहीं है
ग. कोई विधिक प्रतिनिधित्व / न्यायालय आदेश नहीं है

4.3.2. शाखा को विधिक प्रतिनिधित्व प्रस्तुत करने पर जोर दिए बिना दावे का निपटान करना चाहिए जिसके परिणामस्वरूप दावेदार को अवांछित कठिनाई होती है बशर्ते कि सभी विधिक उत्तराधिकारी दावे में शामिल हो गए हों (परिशिष्ट-बी).

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

5. <u>भुगतान की प्रक्रिया</u>

5.1. नामिती को भुगतान:

5.1.1. प्राप्त करने हेतु आवश्यक दस्तावेज नीचे दिए गए हैं:

क. आवेदन पत्र (परिशिष्ट - I)
ख. सक्षम 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 प्रमाणपत्र में दिखाई देने वाला नाम एओएफ के समान है
ङ. नामित व्यक्ति के नाम को नामांकन फॉर्म और खाते में सत्यापित करें
च. नामित व्यक्ति की पहचान का प्रमाण जहां कहीं भी लागू हो जैसे चुनाव आईडी कार्ड, पैन कार्ड, आधार कार्ड (यूआईडी), पासपोर्ट आदि या शाखा को स्वीकार्य पहचान का कोई अन्य संतोषजनक प्रमाण.
छ. खातों को बंद करने के लिए निर्धारित प्रक्रिया जैसे अप्रयुक्त चेक का समर्पण, नामिती द्वारा विधिवत रूप से डिस्चार्ज की गई मूल जमा रसीदों को प्रस्तुत करना आदि का पालन किया जाना है.

5.1.2. शाखा से यह आशा की जाती है कि वह दस्तावेजी साक्ष्य के माध्यम से नामिती की पहचान और खाता धारक की मृत्यु के तथ्य का पता लगाने में उचित सावधानी और सतर्कता बरतें.

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

5.1.4. शाखा प्रबंधक द्वारा नामिती(यों) को भुगतान पूर्वगामी शर्तों के अधीन किया जाना है, भले ही मृत खाताधारक के खाते में जमा राशि कुछ भी हो.

5.1.5. रसीद / पावती प्राप्त करने के बाद "केवल आदाता के खाते में" पे ऑर्डर / डिमांड ड्राफ्ट के माध्यम से भुगतान किया जाना चाहिए.

5.2. विधिक प्रतिनिधित्व प्रस्तुत करने पर विधिक उत्तराधिकारियों को भुगतान

विधिक उत्तराधिकारियों को भुगतान करते समय निम्नलिखित प्रक्रियाएं अपनाई जानी चाहिए:

विधिक प्रतिनिधित्व / न्यायालय के आदेश की मूल प्रति से सत्यापित करें

क. संतुष्ट हों कि यह सक्षम क्षेत्राधिकार वाले न्यायालय द्वारा जारी किया गया है.

ख. पुष्टि करें कि बैंक जमा / अन्य संपत्तियां जिसके लिए दावा किया गया है, क्रम में या अनुसूची में उल्लिखित हैं

ग. आवेदन पत्र के साथ विधिक अभ्यावेदन की सत्यापित फोटो-प्रति रिकॉर्ड में ली जानी चाहिए.

घ. विधिक प्रतिनिधित्व में उल्लिखित व्यक्तियों की पहचान करें.

ङ. अदालत के आदेश की शर्तों के अनुसार, भुगतान "केवल आदाता के खाते में" पे ऑर्डर / डिमांड ड्राफ्ट के माध्यम से किया जाना चाहिए.

च. कोई संदेह स्पष्ट होने पर ही केवल उच्च अधिकारियों की स्वीकृति नहीं ली जानी चाहिए.

छ. कोई क्षतिपूर्ति बांड या ज़मानत की आवश्यकता नहीं है

5.3. विधिक प्रतिनिधित्व के अभाव में विधिक उत्तराधिकारियों को भुगतान

5.3.1. रुपये 5000/- तक के दावे की प्रक्रिया-

क. जब शाखा प्रबंधक पहचान के बारे में पूरी तरह से संतुष्ट हो जाता है, तो वह विधिक उत्तराधिकारी प्रमाण पत्र, हलफनामे और क्षतिपूर्ति बांड के लिए जोर दिए बिना रुपये 5000/- तक के दावे का निपटान कर सकता है.

ख. **परिशिष्ट-X** में केवल एक घोषणा प्राप्त की जानी है (एक समझौते के रूप में मुहर लगाकर)

5.3.2. रुपये 5000/- से अधिक और रुपये 50,000/- तक के दावे हेतु

क. आवेदन पत्र (संपत्ति दावा प्रपत्र) (परिशिष्ट-II के रूप में संलग्न).
ख. सक्षम प्राधिकारी द्वारा जारी मूल मृत्यु प्रमाण पत्र.
ग. विधिक उत्तराधिकारी प्रमाणपत्र (अनिवार्य नहीं)
घ. शपथ पत्र में कहा गया है कि मृतक की मृत्यु निर्वसीयत हुई है और उसमें उल्लिखित व्यक्ति के अलावा

कोई अन्य विधिक उत्तराधिकारी नहीं है (स्थानीय कानून के अनुसार मुहर लगाई जाए). शपथ पत्र राज्य सरकार द्वारा अधिकृत नोटरी / मजिस्ट्रेट / अन्य अधिकारी के समक्ष निष्पादित किया जाए (**परिशिष्ट-VII** के अनुसार).

ङ. **यदि दावा रुपये 25000 से कम है,** तो क्षतिपूर्ति बॉन्ड (परिशिष्ट-VIII) के बजाय दो जमानतदारों **(परिशिष्ट-VI)** के साथ सभी विधिक उत्तराधिकारियों द्वारा निष्पादित क्षतिपूर्ति का पत्र प्राप्त किया जाना है.

च. **यदि दावा रुपये 25000 से अधिक है,** तो सभी विधिक उत्तराधिकारियों और बैंक को स्वीकार्य दो जमानतदारों द्वारा हस्ताक्षरित क्षतिपूर्ति बांड प्राप्त करना होगा. प्रत्येक ज़मानत की साख दावा राशि (प्राप्त की जाने वाली क्रेडिट जानकारी और समेकित की जाने वाली क्रेडिट रिपोर्ट) से कम नहीं होना चाहिए. क्षतिपूर्ति बांड पर स्थानीय कानूनों के अनुसार मुहर लगाई जानी चाहिए (**परिशिष्ट-VIII** के अनुसार).

5.3.3 रुपये 50,000/- से अधिक के दावा हेतु

क. आवेदन पत्र (संपत्ति दावा प्रपत्र) (परिशिष्ट -II के रूप में संलग्न).
ख. सक्षम प्राधिकारी द्वारा जारी मूल मृत्यु प्रमाण पत्र.
ग. विधिक वारिस प्रमाणपत्र
घ. शपथ पत्र में कहा गया है कि मृतक की मृत्यु निर्वसीयत हुई है और उसमें उल्लिखित व्यक्ति के अलावा कोई अन्य विधिक उत्तराधिकारी नहीं है (स्थानीय कानून के अनुसार मुहर लगाई जाए). शपथ पत्र राज्य सरकार द्वारा अधिकृत नोटरी / मजिस्ट्रेट / अन्य अधिकारी के समक्ष निष्पादित किया जाना है (**परिशिष्ट-VII** के अनुसार).
ङ. बैंक को स्वीकार्य दो जमानतदारों द्वारा हस्ताक्षरित क्षतिपूर्ति बांड प्राप्त किया जाना है. प्रत्येक ज़मानत की साख दावा राशि (प्राप्त की जाने वाली क्रेडिट जानकारी और समेकित की जाने वाली क्रेडिट रिपोर्ट) से कम नहीं होना चाहिए. क्षतिपूर्ति बांड पर स्थानीय कानूनों के अनुसार मुहर लगाई जानी है (**परिशिष्ट-VIII** के अनुसार). (गैर-न्यायिक स्टाम्प पेपर नोटरी / मजिस्ट्रेट के समक्ष निष्पादित किया जाना चाहिए).

जहां कहीं भी दावेदारों को राजस्व प्राधिकारियों से विधिक उत्तराधिकारी प्रमाण पत्र प्राप्त करने में कठिनाई हो रही है या नहीं मिल पा रहे हैं, वहां निम्नलिखित अतिरिक्त दस्तावेज प्राप्त करके दावे का निपटान किया जा सकता है:

च. मृतक के परिवार के जाने-माने सम्मानित व्यक्ति/व्यक्तियों और बैंक अधिमानतः बैंक के मौजूदा जमाकर्ता से एक घोषणा प्राप्त की जानी चाहिए कि दावेदार मृतक के एकमात्र विधिक उत्तराधिकारी हैं. **(परिशिष्ट-IX)** (एक समझौते के रूप में मुहर लगाकर - नोटरी या मजिस्ट्रेट के समक्ष हस्ताक्षर करने की आवश्यकता नहीं है).

6. समामेलन के लिए कार्यात्मक समिति की बैठक में हुई चर्चा के अनुसार मृत्यु दावों के निपटान के लिए शक्तियों को संशोधित करने की आवश्यकता है, जैसा कि निम्नलिखित मामलों में दिया गया है:

क) मृत्यु दावे का निपटान
ख) गिरवी रखी गई संपत्ति के स्वत्व विलेख, सुरक्षित जमा में रखे गए सामान, ऋण के खिलाफ प्रतिभूतियां जारी करना.
ग) गुमशुदा व्यक्तियों से संबंधित दावा

इसलिए, मृत्यु के दावे के शीघ्र निपटान के लिए संशोधित प्रत्यायोजित प्राधिकरण यहां नीचे दिया गया है: -

मृत्यु दावे के निपटान पर पॉलिसी 2022-23

(रु . लाख में)

	शाखा प्रमुख			क्षेत्रीय कार्यालय में				
1. जमा पर **दावा** **2.**प्रतिभूतियां, सुरक्षित जमा में वस्तुएं, लॉकर के संबंध में **दावे**. **3.** संपत्ति के स्वत्व विलेख का विमोचन **4.** लापता व्यक्ति के संबंध में **दावे**.	शाखा प्रबंधक स्केल- I, और II	शाखा प्रबंधक स्केल- III, और IV,	शाखा प्रबंधक स्केल-V और VI	आरएलसी सी-I (एजीएम द्वारा संचालित आरओ) [आरएलसी सी- II को कोई शक्ति नहीं]	आरएलसी सी-I (डीजीएम द्वारा संचालित आरओ) [आरएलसी सी- II को कोई शक्ति नहीं]	एफजीएम में - जेडएलसी सी	केंद्रीय कार्यालय में - सीएसी- III	केंद्रीय कार्यालय में - सीएसी-I और II
जमाएं								
नामांकन पर	एफपी	एफपी	एफपी	-	-	-	-	-
उत्तराधिकार प्रमाणपत्र / प्रोबेट पर	2.00	एफपी	एफपी	एफपी	-	-	-	-
दावेदारों और दो जमानतदारों की क्षतिपूर्ति पर जिनकी साख दावा राशि के बराबर है	2.00	III- 5.00 IV-10.00	V- 25.00 VI-50.00	100.00	200.00	500.00	एफपी	एफपी
दावेदारों की क्षतिपूर्ति पर	0.25	III- 5.00 IV-10.00	V- 25.00 VI-50.00	100.00	200 .00	500.00	एफपी	एफपी
स्वर्ण आभूषण या बैंक के पास गिरवी रखा सामान								
उत्तराधिकार प्रमाणपत्र / प्रोबेट पर	एफपी	एफपी	एफपी	-	-	-	-	-
दावेदारों और दो जमानतदारों की क्षतिपूर्ति पर जिनकी साख दावा राशि के बराबर है	2.00	III-10.00 IV-25.00	V- 50.00 VI-100.00	200.00	500.00	1000.00	एफपी	एफपी
दावेदारों की क्षतिपूर्ति पर	0.25	III-10.00 IV-25.00	V- 50.00 VI-100.00	200.00	500 .00	1000.00	एफपी	एफपी
स्वत्व विलेख जारी करने के लिए								
दावेदारों और दो जमानतदारों की क्षतिपूर्ति पर जिनकी साख दावा राशि के बराबर है	एनपी	एनपी	एनपी	एनपी	एफपी	-	-	-
लॉकर्स तक पहुंच के लिए								
नामांकन पर	एफपी	एफपी	एफपी	एफपी	एफपी	एफपी	एफपी	एफपी

दावेदारों और दो जमानतदारों की क्षतिपूर्ति पर जिनकी साख दावा राशि के बराबर है	एनपी	एनपी	एनपी	एफपी	एफपी	-	-	-

एफपी = पूर्ण अधिकार ; एनपी = कोई अधिकार नहीं

एनबी:

1. **डीजीएम की अध्यक्षता वाले आरओ के मामले में, सभी मृत्यु दावा प्रस्तावों को आरएलसीसी-I (डीजीएम की अध्यक्षता में) द्वारा अनुमोदित किया जाएगा. आरएलसीसी-II (एजीएम की अध्यक्षता में) के पास कोई अधिकार नहीं होगा.**
2. **इसी तरह एजीएम की अध्यक्षता में आरओ, सभी मृत्यु दावा प्रस्तावों को आरएलसीसी-I (एजीएम की अध्यक्षता में) द्वारा अनुमोदित किया जाएगा. आरएलसीसी-II (मुख्य प्रबंधक की अध्यक्षता में) के पास कोई अधिकार नहीं होगा.**
3. **वित्तीय सीमा को छोड़कर नियम और शर्तों में कोई विचलन अगले उच्च प्राधिकारी / समिति के समक्ष विचार एवं अनुमोदन हेतु उचित औचित्य के साथ रखा जाना चाहिए.**

7. मृत ग्राहक की संपत्ति को विधिक उत्तराधिकारियो / दावेदारों को जारी करना:-

7.1 भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी निर्देशों के अनुसार, मृत ग्राहकों की संपत्ति के दस्तावेज़ों और अन्य परिसंपत्तियों जैसे सुरक्षित अभिरक्षा में रखी गई वस्तुओं, उनके समायोजन के बाद अग्रिमों के विरुद्ध धारित प्रतिभूतियों आदि के संबंध में मृत्यु दावे के निपटान के समान सिद्धांत को लागू करने के लिए, ऐसे दावों के निपटान के लिए बैंक ने आईसी संख्या 6364 दिनांक 08.01.2002 और आईसी संख्या 8957 दिनांक 13.05.2011 के तहत दिशानिर्देश जारी किया है.

7.2 गिरवी रखी गई संपत्ति के दस्तावेज और मृत ग्राहकों की अन्य संपत्ति जैसे सुरक्षित अभिरक्षा में रखी गई वस्तुएं, अग्रिमों के बदले रखी गई प्रतिभूतियां आदि के संबंध में, बैंक को आरबीआई के निर्देशों का पालन करना होगा. तदनुसार, आरबीआई के निर्देशों के अनुरूप, बैंक ने समय-समय पर दिशा-निर्देश जारी किए हैं, जिससे दावों के शीघ्र निपटान की प्रक्रिया को आसान बनाया जा सके. एक बार फिर मृत्यु दावों के शीघ्र निपटान की आवश्यकता को दोहराते हुए, हम प्राप्त किए जाने वाले दस्तावेजों की जांच सूची नीचे दे रहे हैं.

7.1.1 विधिक उत्तराधिकारियों को गिरवी रखी गई संपत्ति के दस्तावेज जारी करने हेतु	7.1.2 सुरक्षित जमा में वस्तुओं को सौंपने हेतु विधिक वारिसों को अग्रिमों के सापेक्ष धारित प्रतिभूतियाँ**
क) नामिती / संयुक्त खाते के मामले में ई या एस (परिशिष्ट-I) अधिदेश के साथ मृतक दावे के लिए आवेदन	क) मृतक दावे के लिए आवेदन पत्र
ख) संपत्ति का दावा (संदर्भ आईसी क्र. 8957 दिनांक 13.5.2011) परिशिष्ट-II	ख) संपत्ति का दावा (आईसी क्र. 8957 दिनांक 13.5.2011)
ग) मृत्यु प्रमाणपत्र	ग) मृत्यु प्रमाणपत्र
घ) विधिक वारिस प्रमाणपत्र*	घ) विधिक वारिस प्रमाणपत्र *
ङ) जारी की जाने वाली संपत्ति के पैनल में शामिल अधिवक्ता से शीर्षक सत्यापन रिपोर्ट	ङ) पैनल में शामिल मूल्यांकनकर्ता से वस्तु का मूल्यांकन (यदि आवश्यक हो).
च) हलफनामा / क्षतिपूर्ति और घोषणा / शपथ पत्र (संदर्भ आईसी क्र 8957 दिनांक 13.5.2011) परिशिष्ट-VII,VIII और IX	च) लॉकर तोडकर कर खोलने का अनुबंध (परिशिष्ट - VI.e), क्षतिपूर्ति पत्र (परिशिष्ट-VI)
छ) केवाईसी दस्तावेजों का सत्यापन	छ) केवाईसी दस्तावेजों का सत्यापन

ज) दावेदारों / विधिक उत्तराधिकारियों की समुचित सावधानी रिपोर्ट का समेकन (संपर्क विवरण प्राप्त करना)	ज) समुचित सावधानी रिपोर्ट का समेकन (संपर्क विवरण कैप्चर करना)
झ) विधिक उत्तराधिकारियों एवं मृतक के बीच घनिष्ठ संबंध में व्यक्ति की मृत्यु के मामले में मृत्यु के प्रमाण के लिए साक्ष्य प्राप्त करना. (पिता, माता, पत्नी, भाई, बहन आदि)	झ) किराए के सभी बकाया के भुगतान के बाद विधिक उत्तराधिकारियों से लिखित अनुरोध लेने के बाद संयुक्त सूची तैयार करना (परिशिष्ट- VI.a , VI.b , VI.c एवं VI.d)
ञ) विधिक उत्तराधिकारियों के दस्तावेज़ जारी करने या रजिस्ट्रार के पास जारी प्रभार जैसा भी मामला हो, के लिए ईएम रजिस्टर पर उचित पावती	ञ) लॉकर की चाबी गुम होने पर ड्रिलिंग करके लॉकर खोलें
	ट) मृतक के विधिक वारिस को सामान सौंपे जाने की उचित पावती

*न्यायालय आदेश/प्रोबेट/उत्तराधिकार प्रमाण पत्र/प्रशासन पत्र आदि जैसा भी मामला हो.
** दावे की प्रकृति के आधार पर दावेदार से एकत्र किए जाने वाले दस्तावेज. तथापि, क्षेत्र-कर्मी बैंक के विधि अधिकारी / सूचीबद्ध अधिवक्ता से प्राप्त दस्तावेजों पर राय ले सकते हैं.

7.2 **नामांकन** : जहां कहीं भी नामांकन उपलब्ध है, प्रचलित दिशानिर्देशों के अनुसार दावे का निपटान हो. यह संपत्ति के दावे जैसे - जमा, लेख और प्रतिभूति विधिक उत्तराधिकारियों को आरबीआई / वित्तीय सेवा विभाग द्वारा जारी दिशानिर्देशों और बैंक के परिणामी दिशानिर्देशों के अनुरूप निपटान में तेजी लाएगा.

7.3 नामिती को भुगतान :

7.3.1 जहां वैध नामांकन होता है, वहां नामिती को भुगतान करके बैंक पूरी तरह से मुक्त हो जाता है. विधिक उत्तराधिकारियों और अन्य लोगों के दावों और प्रति दावों को तब तक संज्ञान में लेने की आवश्यकता नहीं है जब तक कि न्यायालय का आदेश नहीं दिया जाता है. न्यायालय का वैध आदेश प्रस्तुत करके नामिती के भुगतान को रोका जा सकता है. नामांकन केवल मृत जमाकर्ताओं के दावों के निपटान की प्रक्रिया को सरल बनाने के उद्देश्य से पेश किया गया है और नामांकन सुविधा मृतक की संपत्ति पर विधिक उत्तराधिकारी के अधिकारों को नहीं छीनती है. नामिती को विधिक उत्तराधिकारियों के ट्रस्टी के रूप में भुगतान प्राप्त होता है और विधिक उत्तराधिकारी को उससे राशि का दावा करने का अधिकार होता है. बैंक ने अनुदेश परिपत्र क्र 02279/2020 दिनांक 26.10.2020 जारी किया है.

7.3.2 विधिक उत्तराधिकारियों के बीच विवाद से उत्पन्न होने वाली किसी भी कानूनी परेशानी से बैंक बच सकता है. नामिती, मृत जमाकर्ता के निधि का ट्रस्टी होने के नाते विधिक उत्तराधिकारियों के प्रति जवाबदेह होता है, जिससे बैंक भविष्य की किसी भी जवाबदेही से मुक्त हो जाता है.

7.3.3 ग्राहकों को लाभ, नामांकन के मामले में, बैंक उत्तराधिकार प्रमाण पत्र या अन्य कानूनी दस्तावेज मांगे बिना मृत्यु दावा निपटान में तेजी ला सकता है. यह जमाकर्ता की मृत्यु पर परिवार के सदस्यों को होने वाली कठिनाई को कम करता है.

7.3.4 उचित नामांकन के पंजीकरण के अभाव में बैंक विधिक उत्तराधिकारियों को धन के भुगतान के लिए उत्तराधिकार प्रमाणपत्र, प्रशासन पत्र या न्यायालय आदेश आदि पर जोर देते हैं. यह आम तौर पर विधिक

उत्तराधिकारियों को उस राशि का दावा करने हेतु अदालतों में लंबी कार्यवाही में घसीटता है जो कानूनी रूप से उनकी है और ग्राहकों की असुविधा का एक प्रमुख कारण है.

8. गुमशुदा व्यक्तियों के संबंध में दावों का निपटान

8.1 गुमशुदा व्यक्तियों के मामले में, भारतीय साक्ष्य अधिनियम, 1872 की धारा 108 में प्रावधान है कि उसकी मृत्यु का अनुमान सक्षम न्यायालय के समक्ष उसके गुमशुदा होने की सूचना दिए जाने की तिथि से **सात साल** की अवधि के बाद ही उठाया जा सकता है**.** यदि न्यायालय यह मान लेता है कि वह मर चुका है / लापता है, और तो फिर लापता व्यक्ति के संबंध में दावे का निपटान किया जा सकता है जैसा कि मृत खातों के मामले में किया जाता है.

8.2 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 नामिती / विधिक उत्तराधिकारियों से प्राप्त दावों के निपटान के लिए सरलीकृत प्रक्रिया निर्धारित करने की आवश्यकता है ताकि ग्राहक को असुविधा और आवांछनीय कठिनाई से बचाया जा सके.

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

i. गुमशुदा व्यक्ति के संबंध में दावेदार को प्राथमिकी दर्ज करनी चाहिए
ii. संबंधित पुलिस अधिकारियों से प्राथमिकी की प्रति प्राप्त करनी चाहिए
iii. एफआईआर दर्ज करने की तिथि से 7 साल पूरे होने पर, संबंधित पुलिस अधिकारियों से एक गुमशुदा प्रमाण पत्र प्राप्त करें जहां प्राथमिकी दर्ज की गई एवं इसे दावा फॉर्म के साथ जमा करें.
iv. स्थानीय दैनिक में गुमशुदा व्यक्ति के संबंध में किए गए समाचार पत्र प्रकाशन की एक प्रति प्राप्त करने के लिए, यदि कोई हो
v. मृत्यु दावे के निपटान के प्रावधानों के अनुसार शपथ पत्र और घोषणा

8.4 रुपये 50,000/- से अधिक की राशि के लिए, इस तरह के दावे को मामले के आधार पर इसके निपटान के लिए लापता व्यक्ति के पूर्ववृत्त के साथ उपर्युक्त विवरण को कवर करने वाले संबंधित प्रतिनिधि प्राधिकारी को संदर्भित किया जाना है.

8.5 हमारे बैंक द्वारा आई.सी. क्र 8473 दिनांक 29.10.2009 के जरिए जारी दिशानिर्देशों के अनुसार, गुमशुदा व्यक्ति के नामिती / विधिक उत्तराधिकारियों से प्राप्त मृत्यु दावों के निपटान हेतु, बैंक को उपर्युक्त परिपत्र में उल्लिखित दस्तावेजों को स्वीकार करना चाहिए जिससे लापता व्यक्ति की संपत्ति का दावा करने के लिए संकटग्रस्त परिवार सदस्यों की कठिनाई को कम किया जा सके.

9. सुरक्षित जमा लॉकर के संबंध में दावों का निपटान

9.1 . जब एक सुरक्षित जमा लॉकर के मृतक पट्टेदार के विधिक उत्तराधिकारी लॉकर का अभ्यर्पण करने हेतु 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:

9.1.1. इसके अलावा, यदि विधिक उत्तराधिकारी चाहते हैं कि उनके दावे को क्षतिपूर्ति पत्र के सापेक्ष निपटाया जाए, तो शाखा को परिशिष्ट-V। में इसे प्राप्त करना होगा.

9.1.2. विधिक उत्तराधिकारियों से लिखित अनुरोध प्राप्त होने पर और किराए के सभी बकाया के भुगतान के बाद ही, लॉकर खोला जाना चाहिए और सामग्री की संयुक्त सूची में वस्तुओं के संक्षिप्त विवरण और अनुमानित वाणिज्यिक मूल्य का विवरण दिया जाना चाहिए.

9.1.3. चार प्रतियों में संयुक्त सूची पर दो शाखा अधिकारियों और इन्वेंट्री लेने के समय मौजूद सभी विधिक वारिसों द्वारा हस्ताक्षर किए जाने चाहिए.

9.1.4. संयुक्त सूची की एक प्रति दावेदार से इस आशय का पत्र लेने के बाद दी जा सकती है कि सभी वस्तुएं वापस रखी गई हैं और उनके द्वारा लॉकर बंद कर दिया गया है. (परिशिष्ट - VI.a या VI.c जैसा भी मामला हो)

9.1.4 वस्तुओं के मूल्य का अनुमान उन व्यक्तियों द्वारा लगाया जा सकता है जो संयुक्त इनवेंटरी लेते हैं बशर्ते सभी विधिक उत्तराधिकारी या उनके अधिकृत प्रतिनिधि मौजूद हों और कोई विवाद न हो.

9.1.5 यदि वस्तु के मूल्य या मूल्य में विवाद है, तो एक सुनार या अनुमोदित मूल्यांकक की सहायता ली जा सकती है, बशर्ते कि उसकी फीस विधिक उत्तराधिकारी द्वारा अग्रिम रूप से जमा की गई हो.

9.2 **यदि लॉकर की चाबी गुम हो जाती है / उपलब्ध नहीं होती है** : यदि विधिक वारिसों के पास लॉकर की चाबी उपलब्ध नहीं है और यदि वे शाखा से अनुरोध करते हैं कि वे इनवेंटरी तैयार करने के लिए लॉकर को ड्रिल/तोड़ दें, तो किराए के सभी बकाया वसूल करने के अलावा, लॉकर की ड्रिलिंग/तोड़ने और लॉकर की मरम्मत की लागत भी दावेदारों द्वारा अग्रिम रूप से जमा की जानी चाहिए. ड्रिलिंग/ब्रेक ओपन से पहले **"परिशिष्ट - VI.e "** के अनुसार एक क्षतिपूर्ति बांड प्राप्त करना होगा. संयुक्त इनवेंटरी लेने के बाद, वस्तु सूची की एक प्रति के साथ वस्तुओं को सील कर दिया जाएगा और लेख के वितरण की औपचारिकता पूरी होने तक सुरक्षित अभिरक्षा में रखा जाएगा. मरम्मत के बाद लॉकर को अन्य ग्राहकों को दिया जा सकता है.

9.3 तिजोरी का शुल्क विधिक उत्तराधिकारियों से तब तक वसूल किया जाना चाहिए जब तक कि वस्तु की सुपुर्दगी की औपचारिकताएँ पूरी नहीं हो जातीं.

9.4 दावों के निपटान के लिए प्रत्यायोजित प्राधिकारी का निर्णय वस्तुओं के मूल्य के आधार पर किया जाना है.

10. वस्तुओं की सुरक्षित अभिरक्षा

10.1. वस्तुओं की सुरक्षित अभिरक्षा के लिए दावे के निपटान की प्रक्रिया सुरक्षित जमा लॉकर के समान ही है.

10.2. यदि नामांकन है तो **परिशिष्ट - VI.b** के अनुसार और नामांकन नहीं होने की स्थिति में **परिशिष्ट - VI.d** के अनुसार चार प्रतियों में संयुक्त इनवेंटरी पर दो शाखा अधिकारियों एवं इनवेंटरी लेने के समय मौजूद सभी विधिक उत्तराधिकारी के और दो स्वतंत्र गवाहों द्वारा हस्ताक्षरित किया जाना है.

10.3. हालांकि उन मामलों में जहां संपत्ति के दस्तावेज मृतक ग्राहक / खाता धारक की संपत्ति का हिस्सा होते हैं अर्थात बैंक के पास उपलब्ध मृतक की अन्य जमा और सुरक्षा वस्तुएं, तो दावे का निपटान मृत्यु दावे की प्रक्रिया का पालन करके किया जाएगा और मामला प्रत्यायोजित प्राधिकारी के समक्ष रखा जाए.

11. विधिक प्रतिनिधित्व के माध्यम से दावे का निपटान

ऐसे मामलों में जहां दावेदार विधिक प्रतिनिधित्व यथा उत्तराधिकार प्रमाण पत्र / प्रोबेट / प्रशासन पत्र के माध्यम से मृत्यु दावे के निपटान के लिए बैंक से संपर्क करता है, तो शाखाएं / क्षेत्रीय कार्यालय / अंचलीय कार्यालय (प्रत्यायोजन के अनुसार) प्रस्तुत किए गए दस्तावेजों की वास्तविकता को सत्यापित करने के बाद दावे का निपटान करेंगे.

विधिक उत्तराधिकारियों को भुगतान करते समय निम्नलिखित प्रक्रियाएं अपनाई जानी चाहिए:

क. विधिक प्रतिनिधित्व / न्यायालय के आदेश की मूल सत्यापित करें

ख. संतुष्ट हों कि यह सक्षम क्षेत्राधिकार वाले न्यायालय द्वारा जारी किया गया है

ग. पुष्टि करें कि बैंक जमा / अन्य संपत्तियां, क्रम में या अनुसूची में उल्लिखित हैं

घ. आवेदन पत्र के साथ विधिक अभ्यावेदन की सत्यापित फोटो-प्रति रिकॉर्ड में ली जानी चाहिए.

ङ. विधिक प्रतिनिधित्व में उल्लिखित व्यक्तियों की पहचान करें.

च. अदालत के आदेश की शर्तों के अनुसार, भुगतान "केवल आदाता के खाते में" पे ऑर्डर / डिमांड ड्राफ्ट के माध्यम से किया जाना चाहिए.

छ. कोई संदेह स्पष्ट होने पर ही केवल उच्च अधिकारियों की स्वीकृति नहीं ली जानी चाहिए.

ज. कोई क्षतिपूर्ति बांड या ज़मानत की आवश्यकता नहीं है

12. साझेदारी खाते

12.1. **जब साझेदार की मृत्यु पर साझेदारी भंग हो जाती है:** खाते के परिचालन को रोक दिया जाना चाहिए और मृत भागीदार के विधिक वारिसों के साथ जीवित भागीदारों को शेष राशि का भुगतान किया जाना चाहिए. (परिशिष्ट-III के अनुसार एक पत्र प्राप्त किया जाना चाहिए).

12.2. **जब साझेदार की मृत्यु पर साझेदारी भंग नहीं होती है :** जीवित भागीदार खाते का परिचालन जारी रख सकते हैं.

12.3. यदि जीवित भागीदारों और मृत भागीदार के विधिक उत्तराधिकारियों के बीच कोई विवाद है तो उन्हें अदालत का आदेश प्राप्त करने की सलाह दी जानी चाहिए.

12.4. आम तौर पर, मृत्यु का तथ्य पता होने पर साझेदारी खाते में परिचालन बंद करने की सलाह दी जाती है जब तक दस्तावेज / साक्ष्य प्रस्तुत नहीं किए जाते और कानूनी स्थिति स्पष्ट नहीं हो जाती है. शेष भागीदार एक नया खाता खोल सकते हैं और इस नए खाते को परिचालित कर सकते हैं.

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

13. दावों के निपटान के लिए समय मानदंड

13.1. यदि प्रस्तुत किए गए सभी दस्तावेज़ क्रम में हैं और यदि दावा राशि शाखा प्रबंधक की प्रत्यायोजित शक्तियों के भीतर है, तो दावे का निपटान अधिकतम दो दिनों के भीतर किया जाना चाहिए.

13.2. यदि दावा शाखा की शक्तियों से परे है, तो प्रस्ताव उसी दिन क्षेत्रीय कार्यालय, क्षेत्रीय कार्यालय के माध्यम से, क्षेत्र महाप्रबंधक के कार्यालय और/या आरओ के माध्यम से एफजीएमओ को केंद्रीय कार्यालय को भेजा जाना है और यह सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि 15 दिनों के भीतर स्वीकृति मिल जानी चाहिए.

13.3. यह सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि सभी दस्तावेजों को जमा करने की तिथि से 15 दिनों की टीएटी अवधि के बाद कोई मृत्यु दावा लंबित नहीं है. क्षेत्र-कर्मियों को सभी आवश्यक दस्तावेजों की सूची और उनके प्रारूप एक ही बार में उपलब्ध कराना सुनिश्चित करना चाहिए, जिससे दावेदारों को एक ही काम के लिए बार-बार शाखा / कार्यालय जाने की असुविधा न हो.

14 . मृत जमाकर्ता के खाते में मियादी जमा पर देय ब्याज:

14.1. जमा की परिपक्वता तिथि से पहले जमाकर्ता की मृत्यु की स्थिति में और जमा की राशि का दावा परिपक्वता की तिथि के बाद किया जाता है, तो बैंक परिपक्वता की तिथि तक अनुबंधित दर पर ब्याज का भुगतान करेगा. इस संबंध में परिपक्वता की तिथि से भुगतान की तिथि तक, बैंक परिपक्वता की तिथि पर लागू होने वाली लागू दर पर साधारण ब्याज का भुगतान करेगा, जिस अवधि के लिए बैंक की पॉलिसी के अनुसार परिपक्वता की तिथि के बाद बैंक के पास जमा रहता है..

14.2 यदि जमा राशि का दावा परिपक्वता की तिथि से पहले किया जाता है, तो उस अवधि के लिए लागू दर पर ब्याज का भुगतान किया जाएगा, जिस अवधि के लिए जमा बैंक के पास रहा है.

14.3. हालांकि, जमाकर्ता की मृत्यु के मामले में जमा की परिपक्वता की तिथि के बाद, परिपक्वता की तिथि तक अनुबंधित दर पर ब्याज का भुगतान किया जाएगा और परिपक्वता की तिथि से भुगतान की तिथि तक बैंक परिपक्वता की तिथि से बचत जमा दर पर ब्याज का भुगतान करेगा.

15. विधिक वारिस:

15.1. एक सामान्य नागरिक संहिता के अभाव में, जो मृत व्यक्ति का विधिक उत्तराधिकारी है, उसके व्यक्तिगत कानून पर निर्भर करता है. हिंदुओं, मुसलमानों, ईसाइयों और पारसी के मामले में विधिक उत्तराधिकारियों / उत्तराधिकारों के नियमों का सारांश परिशिष्ट – ए में दिया गया है.

16. प्रक्रियाधीन चरण:

16.1 जमाकर्ता की मृत्यु के बाद जमा खाते में प्रेषण प्राप्त हो सकता है, जिसे **प्रक्रियाधीन चरण** के रूप में जाना जाता है. ऐसे मामलों में शाखाओं को सलाह दी जाती है कि वे मृतक खाताधारक के उत्तरजीवी / नामितियों को निम्नलिखित विकल्पों में से किसी एक को अपनाने के लिए शाखा के पक्ष में प्राधिकरण पत्र देने का सुझाव दें:

क. बैंक को "श्री ..... मृतक की संपत्ति" के रूप में खाता खोलने के लिए प्राधिकृत करना, जहां मृतक खाताधारक के नाम पर सभी **प्रक्रियाधीन चरण** को इस शर्त के अधीन जमा करने की अनुमति दी जा सकती है कि किसी भी निकासी की अनुमति नहीं दी जानी चाहिए **(परिशिष्ट – V अ)**

या

ख. "मृतक खाता धारक" टिप्पणी के साथ प्रेषक को प्रक्रियाधीन चरण वापस करने के लिए बैंक को प्राधिकृत करना और तदनुसार उत्तरजीवी या नामिती को **(परिशिष्ट-V)** के अनुसार सूचित करना.

17. ग्राहक सेवा से संबंधित मामले:

17.1 मृत्यु दावों के निपटान की प्रक्रिया को सरल बनाया गया है. मृत्यु दावों के त्वरित निपटान के माध्यम से ग्राहकों की शिकायतों की घटनाओं को कम करने के लिए, निम्नलिखित दिशानिर्देशों को ध्यान में रखा जा सकता है:

17.1.1. मृत्यु दावो के मामले के निपटान के लिए शाखा से संपर्क करने वाले किसी भी विधिक वारिस की उपस्थिति में पहली और सबसे महत्वपूर्ण आवश्यकता सकारात्मक और सहायक होना है. यही वह समय है, जब हम बैंक और बैंक अधिकारी दोनों की एक सकारात्मक छवि बना सकते हैं कि मुश्किल की इस घड़ी में बैंक के अधिकारी मृतक के परिवार के सदस्यों के साथ खड़े हैं.

1 7.1.2 मृत्यु दावों के मामले के संबंध में किसी भी प्रश्न पर विचार करने से पहले, हमें पहले मृतक के सभी खातों में निपटान की राशि / मूल्य का पता लगाना चाहिए.

17.1.3. राशि के आधार पर, हमारे मौजूदा दिशानिर्देशों के अनुसार विधिक वारिसों को आवश्यक दस्तावेज और दावे के लिए प्रत्यायोजित प्राधिकारी के बारे में उनकी पहली मुलाकात / शाखा विजिट पर सूचित किए जाएं.

17.1.4. सभी प्रक्रिया को ठीक से समझाया जाना चाहिए और आवश्यक दस्तावेजों का प्रारूप एक बार में सौंप दिया जाना चाहिए.

17.1.5 . संबंधित दस्तावेजों के साथ दावा प्रपत्र को उचित पावती के साथ जमा करने के बाद, इसे प्राथमिकता के आधार पर संसाधित किया जाना चाहिए. यदि दावा राशि शाखा प्रमुख के प्रत्यायोजन से अधिक है, तो प्रस्तावों को तत्काल उच्च कार्यालय में प्रस्तुत किया जाना चाहिए और उचित अनुवर्ती कार्रवाई भी आवश्यक है. इसके अलावा लाभार्थी को चिंता से बचने के लिए किसी भी प्रक्रियात्मक देरी के मामले में दावे की स्थिति के बारे में सूचित किया जाना चाहिए.

17.1.6 सभी दस्तावेजों का उचित रिकॉर्ड रखना अत्यंत महत्वपूर्ण है ताकि अधिकारियों के परिवर्तन के मामले में देरी से बचा जा सके.

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

18. रिपोर्ट:

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

19. शाखाओं को निम्नलिखित सावधानियां बरतनी चाहिए:

19.1 शाखा को एक दावा रजिस्टर रखना चाहिए जिसमें क्रम संख्या, मृत्यु दावा प्राप्त होने की तिथि, राशि, निपटान की तिथि और लेनदेन संख्या दर्ज की जानी चाहिए.

19.2. मृत्यु दावे के निपटान के बाद, सभी दावे फॉर्म / दस्तावेज जैसे उत्तराधिकार प्रमाणपत्र, क्षतिपूर्ति बॉण्ड, शपथ पत्र, घोषणा, मृत्यु प्रमाण पत्र और खाता खोलने के फॉर्म के साथ अन्य दस्तावेजों को ठीक से संरक्षित किया जाना है.

19.3. जब विधिक वारिस किसी जानकारी के लिए अदालत जाने या क्षतिपूर्ति बॉण्ड के खिलाफ दावा करने के लिए संपर्क करते हैं, तो ऐसी जानकारी मृत्यु प्रमाण पत्र और ऐसी जानकारी के लिए अनुरोध करने वाले पत्र और विधिक उत्तराधिकारियों के वास्तविक होने के बारे में संतुष्ट होने के बाद दी जा सकती है.

2 0. फिनेकल में नए मेनू (डीसीएफई) का परिचय

20.1. शाखाएं अनुदेश परिपत्र क्र 1765:2019 दिनांक 14.11.2019 का संदर्भ ले सकती हैं, जिसमें इस प्रक्रिया के परिचालन को सुगम बनाने के लिए पालन किए जाने वाले चरण दिए गए है और फिनेकल के स्क्रीन शॉट्स संलग्न हैं.

20.2 ग्राहक सुविधा के लिए बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने के लिए भारत सरकार के ईएएसई एजेंडे के रूप में, शाखाओं / कार्यालयों में निपटाए गए मृत दावों के आंकड़े को सिस्टम में दर्ज किया जाना है और तिमाही आधार पर रिपोर्ट किया जाना है. टीएटी की प्रभावी निगरानी के लिए निपटाए गए मृतक दावे पर डाटा रिपोर्ट करने के लिए क्षेत्र-कर्मियों की सुविधा हेतु, शाखाओं / कार्यालयों के उपयोग के लिए फिनेकल में एक मेनू "डीसीएफई" विकसित किया गया है.

21 . मृत्यु दावों के शीघ्र निपटान के लिए वेब आधारित पोर्टल की शुरुआत: (अनुदेश परिपत्र क्र. 2807-2021 दिनांक 28.09.2021):

आईबीए और वित्त मंत्रालय के निर्देशों के अनुसार मृत्यु दावा निपटान के लिए एक वेब आधारित पोर्टल विकसित किया गया है, जो शुरुआत में व्यक्तियों के बचत / चालू / सावधि जमा खातों में लागू करने के लिए है जो उद्योग में अपनी तरह का पहला है. आवश्यक दस्तावेजों को सफलतापूर्वक अपलोड करने के बाद, दावेदार को ईमेल / एसएमएस के माध्यम से एक आवेदन संदर्भ संख्या प्राप्त होगी. शाखा / क्षेत्रीय कार्यालय / क्षेत्र महाप्रबंधक कार्यालय भी अपनी ओर से उचित कार्रवाई के लिए संबंधित शाखा में दर्ज दावों के संबंध में ईमेल / एसएमएस प्राप्त करेंगे और प्रगति की निगरानी के लिए / क्षेत्रीय कार्यालय / क्षेत्र महाप्रबंधक कार्यालय / ग्राहक सेवा इकाई भी प्राप्त करेंगे. आईबीए के दिशा-निर्देशों के अनुरूप कोविड से संबंधित मृत्यु दावा मामलों पर विशेष ध्यान दिया जाना है .

---------- XXXXX ----------