

## **Customer Service Policy**

### **2022 – 23**

Our Bank has started Customer Communication Division, with the object of protecting customer rights and customer education and to provide the immediate, transparent & current information on each subject to customers. If customer suffers due to not getting such information, there is system evolved to compensate through the medium of Banking Ombudsman. But prior to that the Customer Communication Division at Head Office does the necessary action.



The customer service imparted by the branches are being looked into by Customer Communication Division and necessary instructions are being given to the branches. To try for constant improvement in customer service, to make available new services to customers, to implement the instructions of RBI / IBA on these and to take proper cognisance of customer complaint and take suitable time bound action is the policy of Bank. The details are as under.

#### **A. Customer Facilities:**

1. It is necessary to keep complaint / suggestion box in each branch. It should be checked from time to time and complaint / suggestion should be immediately redressed. The information should be entered in register.
2. There should be bare minimum facilities like clean drinking water, space for sitting, fan, separate washrooms for gents / ladies customers in the branch premises. These facilities should be in working, hygienic and usable conditions.
3. The information about service charges of the Bank should be displayed at prominently visible place and be displayed on website of the Bank.
4. It is necessary to give prior notice to customers about the changes made by the Bank from time to time in interest rates and service charges. The information conveyed by the Head Office to the branches in this regard should be displayed prominently by the branches on the Notice Board.
5. Due to availability of CBS facility, the customer of the Bank has the facility to get his / her work done through any of the branches, with some exception. It should be ensured that the maximum customers get benefit of this facility.
6. It is essential to inform the customers about technological and digital services of the Bank and it is important to create awareness of these facilities in customers. These services will help to avert various types of frauds. It is also essential that customers should be made known about their rights and responsibilities. For this, efforts should be made for public awareness by taking the help of Indian Banks Association by using their different channels.
7. If the Bank has good contacts with customers, then business also increases. It is very much necessary to have the good communication with customers for resolving their difficulties in time. For that, meeting of the customers of the branch should be taken once in a year to educate the customers. In that

meeting, efforts should be taken to inform the services and facilities of the Bank, so that maximum customers will utilise them. Also, the expectations of the customers about the Bank should be understood and try for fulfilling most of these. Such meetings should be attended by minimum two senior officials from Head Office and customers' complaints / expectations should be got understood. For such meetings, the member of Board of Directors should also be invited. If due to local difficulties, such annual meeting is not possible for some branches, such meetings should be held at least once in two years.

## **B. Customers Complaints:**

01. If the customer has to make complaint about banking services, the board as under, should be displayed at prominent place visible in the branch mentioning to whom the complaint initially be made:

Initially to Branch Manager at branch level – to Customer Communication Division at Head Office – to Banking Ombudsman at Reserve Bank of India level.

02. The Customer Communication Division at Head Office, is functioning as per policy of Reserve Bank of India. The board should be displayed at visible prominent place in the branch mentioning the address, phone number, e-mail ID of Customer Communication Division, to enable the customer if desired to make complaint of branch about banking services.

03. The cognisance of the complaint received should be taken immediately at branch or Head office through SMS / e-mail / letter / any channel.

04. Efforts should be made to redress the complaint of customer made to the branch immediately within 7 days. If immediate disposal is not possible, this should be informed to the customer and acknowledgement should be given of complaint. In the same letter, it should be informed that how many days it may take to redress the complaint under normal circumstances.

05. The information of the complaints not redressed at branch level should be immediately informed to Customer Communication Division and should be acted upon further as per their guidance.

06. It is necessary that the branch level complaints should be disposed of maximum on next working day.

07. The Bank will take cognisance of the complaints received through letter / e-mail / phone. No cognisance will be taken of anonymous complaints.

08. It is necessary to acknowledge the receipt of complaints at Head office within 24 hours and redressal of complaints within 7 days. Considering the nature of the complaint, period required for the information to be obtained from branch etc, the department head of Customer Communication Division is empowered to extend this period.

09. In case of complaints about Customer Communication Division and customer service made to Banking Ombudsman, as per RBI guidelines the complaint should be resolved within 15 days of the date of complaint and should be

informed to the customer accordingly. As demanded by the customer, if the complaint of the customer is not agreed by the Bank, it is necessary to inform the customer accordingly in writing.

10. In case of complaints received from Banking Ombudsman the necessary information and particulars should be obtained and sent to them within 15 days.

11. It is necessary to give acknowledgement of each complaint received at branch, Customer Communication Division Head Office and received from Banking Ombudsman office as mentioned above within timeframe the complainant should be replied in writing. The above time frame can be changed by the Divisional Head Customer Communication Division depending upon the relevant conditions. If the complainant who has made complaint to branch or Head Office is not satisfied about the solution, he should be informed in that letter that Banking Ombudsman forum is available to him.

12. It is necessary to inform the particulars of the complaint received at Head Office, by the branch within 24 hours. If more time is required than above, the branch should take prior permission of Customer Communication Division.

13. If the complainant does not agree to the decision of the Bank, it is necessary that complainant should inform in writing. If the letter in writing is not received from the complainant, it will be construed that complainant is agreeable for the decision of the Bank and the said complaint will be closed at Head Office level.

14. The information about complaints received at Head Office, customer service review will be put up before Board of Directors. The above review should also be put up before Reserve Bank of India, twice in a year.

### **C. Complaint Redressal Policy:**

1. The branch should note the complaint in the complaint register and give the acknowledgement to the customer with complaint number. If the said complaint is not redressed by the branch, the customer can lodge the complaint with Customer Communication Division, Head Office.

2. If the complaint is not redressed by the Customer Communication Division, the complaint can be lodged with Bank's nodal officer.

3. If the complaint is not redressed by the Nodal Officer, the complainant can lodge the complaint with Banking Ombudsman office.

### **D. ATM + Techno Based Services:**

1. It is necessary that the information of techno-based services and banking products should be known to each employee of the branch. For that the information of all the circulars issued by the Head Office, should be given to all employees in the regular meeting at the branch. Due to this, it will be easier to convey such information to customers while working at branch.

2. It is necessary to have the information of technical / digital services / facilities to customers. For this, it is important to generate awareness in the customers. Also, it is necessary to know the customers about their rights and responsibilities.

3. The cell phone numbers as well as e-mail IDs of bank customers should be got registered and changes made by the Bank of necessary information should be sent to customers from time to time. For this the branch should device time bound program and update the cell numbers / e-mail IDs of old customers. The KYC information of customers should be regularly kept updated. During this, the above information should also be updated.

4. As there is CBS facility in our Bank, there is a facility available to customers of operating from any of the branches and it should be taken care that maximum customers should get benefit of this.

5. It is necessary to have the advance information to customers before making transactions about non availability of cash in the ATM or closure of ATM due to technical reason. The branch should display clear notice at ATM centre about this. The branch can send such information to customers via computer desktop or other routes.

6. The ATM-ID should be prominently displayed at ATM centre, by which above ATM-ID can be mentioned by customers in the complaint / suggestion letters.

7. If the customer has to make the complaint about ATM, the complaint application should be made available at ATM centre itself. The name of official and his telephone number should be displayed at prominent place at ATM centre to whom the complaint should be made, so that early disposal of complaint is possible. The phone numbers of Data centre / help desk should also be displayed at ATM centre.

8. For ATM related complaints of customers, blocking of ATM cards, Bank has made available Help Desk cell numbers 9881909734 and 9881909744. Cognisance should be taken immediately on the receipt of complaints on them. The ATM card which is lost can be informed on phone numbers of Help Desk. The above services are 24 / 7 via Help Desk.

#### **E. Training:**

1. During each training program which will be held in Bank's training centre, some time will be kept reserved for Customer Communication Division and Customer Service and the information received should be utilised while working at the branch. For this, all the employees should be encouraged.

2. The Training and Human Resources Department should arrange training to convince the importance of customer service to the employees. If there is demand by the branch to above department, the training of all employees can be made available in the branch. Such type of training program should be regularly arranged and training should be made compulsory to all employees. The training can also be imparted via other recognised institutions like Pune Banks Association, Vaikunthbhai Mehta Cooperative Institute, Yashada, C A B, Sahakar Bharati etc.

## **F. Others:**

While opening the accounts in different branches, number of customer codes have been created of a single customer. As per the directives of Reserve Bank of India, it has been decided bring all such type of accounts under one code i.e. Unique Customer Identification Code & as a policy it has been decided to contact the customers to implement the same initially at branch level & subsequently at Bank level.

## **G. Senior Citizen Account holder and easy & convenient banking facilities to Physically challenged persons:**

The branches have been provided guidelines regarding the above as under:

1. As mentioned above, special accountholders should be provided customer service on priority basis at one specific counter at each branch. For this the necessary counter board has been made available by head office. At this special counter while extending regular customer service if the special accountholders come, then without look into queue he should be imparted customer service on priority basis.
2. Also, the reserved sitting arrangement should be made in the branch for these special accountholders. For this, necessary display board has been made available. If other customers are sitting on these reserved seats, then it is necessary that watchman/sub-staff should request them and make these seats available to special accountholders.
3. If needed by such special accountholders and if there is oral demand by them, then branch should arrange the necessary customer service at their homes. Such declaration is to be publicly displayed in the branch, which has been sent by head office.
4. 1<sup>st</sup> October is world Senior Citizen Day. The branch will honor senior citizens by arranging normal programs.
5. Excluding blind, physically challenged & disabled persons, the minimum balance rule is not applicable for deposit accounts of above-mentioned senior citizens. That is why, no charges should be debited to these accounts. Whatever the balance in their accounts they should be provided two cheque books of 15 pages each. For that, no charges are to be levied. If should not be insisted that the accountholder should come himself for collecting the cheque book. The cheque book should be handed over to person authorized by them. Considering their need & demand the arrangement should be made for home delivery of chequebook.
6. In case of blind & physically challenged accountholders, if they are unable to sign, then thumb impression of left hand or foot of such account holders should be taken & duly attested. If necessary, the withdrawal of amount of such accountholders should be arranged by taking signatures of two independent witnesses. Under such exceptional circumstances, the necessary timely action should be taken as per the advice of head office.

7. Special accountholders should be helped to fill in form 15 G/H in the month of April every year.

8. At present there is no provision in our CBS system based on date of birth of account holders for automatic conversion to make senior citizen. Hence, based on date of birth, if the account holder is completing 60 years of age, then sumoto branch should mark his account as senior citizen and this should be informed to him. For that, there should not be demand for written application from them. To help the branches in this, IT & MIS Department at head office will send the list at the end of month of the account holders who will be completing 60 years in the next month. The branches as per that list should mark the accounts as Senior Citizen manually from time to time.

9. Now we have made available the keys in brail language in new ATMs, this should be necessarily informed to blind accountholders.

10 Before extending any facility to senior citizen, it should be ensured that necessary KYC compliance has been done. Otherwise, the facility should be made available at only after KYC compliance.

#### **H. Customer Protection Policy of making liability limited of customers under unauthorized Electronic Banking Transactions:**

While availing the services of mobile banking, IMPS, UPI & E-com Rupay, classic or platinum card, pay (UPI), if there is a complaint of customer about unauthorized electronic banking transactions, the same will be looked into based on above policy. For that, the accountholder has to make application in prescribed form & in prescribed time period through the branch or online. The branch after allotting the complaint number & noting in the register will recommend to customer communication division. In case of complaint directly made in person or e-mail, the acknowledgement of complaint will be given via SMS/ Mail and separate register will be maintained at the division. After receipt of such application, the branch through I.T. department will close/cancel the ATM card of the customer permanently and if needed, application for new card will be obtained. Also, mobile banking services status will be made inactive and if above service is required new status will be changed by IT department. In both the cases, it is incumbent for account holder to complain to related Police Station and submit a copy of FIR to the bank.

The bank has provided the customer the Dual Facto Authentication services of mobile banking, IMPS, UPI & E-com. The audit of these services has also been done as a part of security and these are made available to customers as very secured utilization. This means that if the customer does not take care as mentioned above there is a risk of misutilisation. Hence, unless the customer informs on the above to the bank, the responsibility is fully on him & Bank is not liable to pay any amount.

The SMS registration has been made compulsory for more and more customers availing all facilities based on technology and accordingly those customers who have registered, get SMS alerts of each transaction. However, some old customers have taken bank's debit card. But if they do not have mobile number or having but not registered with bank, are expected to make SMS registration. In case of



unauthorized transaction related to card or theft of card, there is a facility available to inform the Bank 365X24X7 on phone numbers of customer communication division (land line number of customer communication division & mobile number of official of customer communication division), phone number of Data center & IT MIS Department, also on the home page of Bank's website complaint forms have been made available for redressal of complaints. Through this, customer should lodge complaint online. Also, the mobile number of Deputy General Manager, Customer Communication Division has been displayed prominently in the Branch.

In cases of new customers not having mobile or not informed Mobile numbers or not informing the change in the mobile numbers, the accountability of risks involved or likely to be involved due to use of card will be fully on customers and bank does not become liable in such events. The bank has taken adequate security arrangement/ attention/ audit of technology-based transactions & also taken care that no shortcomings will remain. Technology based transactions are also controlled by NPCI and if any ATM/POS terminal is compromised then the particulars are made available to Bank through which bank contacts the related customers, ensures bonafides of transaction and if necessary, inform the customer about Pin/Card change. NPCI has developed FRM Tool through which purported risky transactions are informed to the bank and bank ensures about transactions from the customer.

The guidelines are provided for the financial limit about related services while issuing ATM Card, user manual. (Welcome kit)

As per RBI guidelines vide Circular No. RBI/2017-18/109 DCBR. BPD. (PCR/RCB) Cir No.06/12.05.001/2017-1 our Bank has prepared Customer Liability Policy(enclosed) about Unauthorized Electronic Banking Transactions on 29.06.2018 and approval for this has been given by honorable Board of Directors vide Resolution No. 4.19.

While extending the above services, the accountability related to Customer Disputed Matter is done taking into consideration the guidelines issued from time to time by NPCI/RBI and as per compensation policy.

\*\*\*\*\*

# 1. Compensation Policy F.Y. 2022-23

**नुकसान भरपाईची पॉलिसी तयार करणे मागचा बँकेचा हेतू (Object) :-**

ठेव व कर्ज खात्यासाठी नियमांनुसार ( मंजुरीनुसार ) लागू असणारा व्याजदराचा बदल खात्यावर न करणे, चार्जस चुकीचे नावे पडणे, कमी व्याज दिले जाणे, व्याज उशिरा जमा होणे, इ. प्रकारच्या बँकेचे सेवेतील कमतरतेमुळे अथवा सेवकांच्या चुकीमुळे ग्राहकांना आर्थिक नुकसान झाल्यास त्यापोटी ग्राहकास विनाविलंब भरपाई बँकेने स्वतःहून करून देणे हे चांगल्या ग्राहक सेवेचे दृष्टीने आवश्यक आहे. आपण Banking Codes and Standards Board of India चे सभासद असलेने सदर संस्थेने तयार केलेले Code of Bank's Commitment to Customers हे आपल्या बँकेस बंधनकारक आहेत. सदर कोडनुसारदेखील ग्राहकास बँकेकडून ज्याचे मुल्यांकन केले जावू शकते अशी नुकसान भरपाई त्वरीत दिली जाणेसाठी बँकेने पॉलिसी तयार करणेची अपेक्षा व्यक्त केलेली आहे. सदरची नुकसान भरपाई बँकेने स्वतःहून करून द्यावयाची असून त्यासाठी ग्राहकाने अर्ज / विनंती करणेची आवश्यकता नाही. यासंदर्भात शाखास्तरावर नक्की कशी कार्यवाही करावी यासंबंधी निश्चित धोरण ठरविणे आवश्यक आहे.

बँकेचे नुकसानभरपाईचे धोरणात पुढील नुकसानाचा अंतर्भाव करणेत आलेला असून त्यात नमूद केल्याप्रमाणे शाखांनी ग्राहकांना त्याची भरपाई करावयाची आहे :-

**पॉलिसीत अंतर्भूत केलेले मुद्दे :-**

## 1. ग्राहकाचे खात्यास रक्कम नावे पडणे -

बँकेच्या चुकीमुळे ग्राहकाच्या खात्यास कोणत्याही प्रकारे चुकीची रक्कम नावे पडल्यास, बँकेच्या लक्षात सदर बाब आल्यास आवश्यक ती खातरजमा करून त्वरीत त्याची दुरुस्ती करणेत यावी. सदरच्या चुकीच्या नावे पडलेल्या रकमेमुळे खात्यातील किमान शिल्लक राखल्या न गेल्यास त्यापोटी काही चाजेस नावे पडल्यास त्याची त्वरीत दुरुस्ती करावी. अशी चूक दुरुस्त होईपर्यंतचे झालेल्या कालावधीचे व्याज प्रचलित बचत ठेव व्याजदराने सदर रकमेवर देण्यात यावे.

केवळ खातेदारच चुकीचे नावे पडलेल्या रकमेसंबंधी बँकेकडे तक्रार करू शकतो. त्रयस्थ व्यक्तीने केलेल्या तक्रारीची दखल घेण्यात येणार नाही.

## 2. स्टॉप पेमेंटची सूचना असलेल्या चेकचे पेमेंट करणे -

ग्राहकाने चेकच्या स्टॉप पेमेंटची सूचना दिलेली असताना व त्याची नोंद बँकेच्या रेकॉर्डवर असताना जर सदर चेकचे पेमेंट बँकेकडून केले गेले तर त्या रकमेची भरपाई त्वरित करणेत यावी.



### 3. बाहेरगावच्या चेकच्या वसुलीस उशीर झाल्यास द्यावयाच्या व्याजासंबंधी -

बाहेरगावच्या चेकच्या वसुलीस ठिकाणपरत्वे वेळ कमी-जास्त लागू शकतो. चेक टपालाने पाठविणेसाठी किमान 15 दिवसाचा कालावधी गृहीत धरणेत आलेला आहे. मात्र शाखेने असा चेक / कोणताही चेक वसुलीस प्राप्त झालेनंतर 24 तासांचे आत तो वसुलीसाठी पाठविणे आवश्यक आहे. तसेच त्यापोटी शाखेस मिळालेले प्रोसिडस मिळालेपासून 24 तासांचे आत संबंधित खातेदारांचे खात्यात जमा/नावे करणे अथवा योग्य त्याचा योग्य तो जमा-खर्च करणे आवश्यक आहे. सदर पद्धत न पाळल्यामुळे उशीर झाल्यास बँकेस त्यासाठी नुकसान भरपाई करणे आवश्यक राहणार आहे :-

- विहित मुदतीपेक्षा 15 दिवसांपर्यंत जादा वेळ लागल्यास - जादा लागलेल्या कालावधीस बचत ठेव व्याजदरानुसार व्याज देणेत यावे.
- विहित मुदतीपेक्षा 15 दिवसांपेक्षा जादा परंतु 90 दिवसांपर्यंत वेळ लागल्यास - जादा लागलेल्या कालावधीस बचत ठेव व्याजदरानुसार अथवा त्या कालावधीसाठी मुदत ठेवीना लागू असलेल्या व्याजदराने, यापैकी जे जादा असेल त्यानुसार व्याज देणेत यावे.
- विहित मुदतीपेक्षा 90 दिवसांपेक्षा जादा वेळ लागल्यास - त्या कालावधीसाठी मुदत ठेवीना लागू असलेल्या व्याजदरापेक्षा अधिक 2%, व्याज देणेत यावे.
- सदरील चेक कर्ज खात्यात अथवा कॅशक्रेडीट खात्यात जर भरलेला असेल, म्हणजेच जमा चलन सदर पैकी खात्याचे असेल तर वर नमूद केलेल्या कालावधीनुसार कर्ज खात्याचे व्याजदराने व्याज परत देणेत यावे.

### 4. ग्राहकाने भरलेला चेक हरविल्यास -

ग्राहकाने भरलेला चेक हरविल्यास त्याची सूचना त्वरीत संबंधित खातेदारास देण्यात येवून त्यांचेमार्फत सदर चेकचे स्टॉप पेमेंट संबंधित बँकेकडे ग्राहकाचे मदतीने करणेत यावे. त्याचप्रमाणे डुप्लीकेट चेक घेण्यासाठी बँकेमार्फत ग्राहकास सर्व प्रकारचे सहकार्य करणेत यावे. बँकेस त्यासाठी पुढीलप्रमाणे नुकसान भरपाई करणे आवश्यक राहणार आहे :-

- ग्राहकास चेक हरविल्याची माहिती बँकेकडून निर्धारित वेळेत कळविणेस उशीर झाल्यास, असा कालावधी जर निर्धारित वेळेपेक्षा 14 दिवसांपर्यंत असेल तर जादा लागलेल्या कालावधीस बचत ठेव व्याजदरानुसार व्याज देणेत यावे.
- याशिवाय डुप्लीकेट चेक मिळविणेसाठी लागणा-या कालावधीस जास्तीत जास्त 15 दिवसांचे व्याज चेकच्या रकमेवर देणेत यावे.
- याशिवाय ग्राहकास डुप्लीकेट चेक मिळविणेसाठी येणारा आवश्यक खर्चदेखील बँकेने दिला पाहिजे.

### 5. ग्राहकास डुप्लिकेट ड्राफ्ट देणेस उशीर झाल्यास-

ग्राहकाने सर्व बाबींची पूर्तता करूनदेखील शाखेमार्फत डुप्लिकेट ड्राफ्ट देणेस 30 दिवसांपेक्षा अधिक उशीर झाल्यास त्या कालावधीसाठी मुदत ठेवीना लागू असलेल्या व्याजदराने व्याज देणेत यावे.

**6. ग्राहकांचे पगार / अन्य संस्थांकडून येणाऱ्या रकमा जमा करणेस उशीर झाल्यास -**

ग्राहकांचे पगार / अन्य संस्थांकडून येणाऱ्या रकमा (ठेवींवरील व्याज वगैरे) यापोटी भरलेले चेक्सची वसुली झालेनंतर त्याच दिवशी, अगर त्या दिवशीची ग्राहक कामकाजाची वेळ संपलेली असल्यास त्यापुढील बँकींग कामकाजाचे दिवशी सदर रकमा संबंधित खातेदारांचे खात्यात जमा करणेत याव्यात.

जर ग्राहकाने त्यापोटी भरलेला चेक आपल्याच बँकेचा असेल (Transfer Entry असेल) तर त्यानुसार त्वरित आवश्यक जमा-खर्च करावा. अशा रकमा नावे टाकणेसाठी जर काही कारणाने खात्यामध्ये शिल्लक नसल्यास (भरलेले चेकची रक्कम जमा न झाल्यामुळे, अन्य चेक्स पास होवून गेल्यामुळे वगैरे) तर जेव्हा खात्यास रक्कम जमा होईल तेव्हा अथवा खातेदाराचे सुचनेनुसार कार्यवाही करावी. मात्र अशा वेळी खातेदाराची लेखी सूचना रेकॉर्डवर घेणेत यावी. मात्र वरील बाबी करताना शाखेकडूनच उशीर झाला असेल तर जादा लागलेल्या कालावधीस बचत ठेव व्याजदरानुसार व्याज देणेत यावे.

**7. NEFT रक्कम विहित मुदतीपेक्षा उशिरा जमा केल्यास -**

ग्राहकाचे खात्यावर जमा होणेसाठी NEFT ची रक्कम बँकेकडे जमा होवूनही ती संबंधित ग्राहकाचे खात्यावर बँकेने जमा न केल्यास रेपो रेट पेक्षा 2% अधिक व्याज ग्राहकास देणेत यावे. ग्राहकाने अशा प्रकारे उशीर झालेल्या कालावधीसाठी दंड व्याजाची मागणी न करतादेखील बँकेने स्वतःहून उपरोक्त प्रमाणे ग्राहकास भरपाई दिली पाहिजे.

**8. ग्राहकास कर्ज कागदपत्रे परत करणेस बँकेस उशीर झाल्यास -**

ग्राहकाने बँकेकडून घेतलेले कर्ज पूर्ण केल्यानंतर सदर कर्जापोटी तारण घेतलेल्या मालमत्तेची कागदपत्रे, गहाणखत, टायटल डीड इ. कागदपत्रे 30 दिवसांचे आत परत करणे बंधनकारक आहे. सदर मुदतीमध्ये ग्राहकास सदर कागदपत्रे परत न केल्यामुळे ग्राहकास काही नुकसान झाल्यास त्याची जबाबदारी बँकेवर येणार आहे. त्यानुसार सदर 30 दिवसांचे मुदतीत देता न आल्यास खातेदारास आर्थिक नुकसान भरपाईपोटी प्रतिदिन ₹ 100 व जास्तीतजास्त ₹ 1,000 इतकी भरपाईची रक्कम द्यावयाची आहे. तसेच सदर कागदपत्रे बँकेच्या ताब्यातून हरविल्यास नवीन डुप्लिकेट कागदपत्रे बनविणेसाठी येणारा सर्व खर्च हा बँकेने करावयाचा आहे. त्याचप्रमाणे सदर कार्यवाहीस लागणाऱ्या कालावधीसाठी प्रतिदिन ₹ 100 व जास्तीतजास्त ₹ 1,000 याप्रमाणे रक्कम खातेदारास स्वतंत्रपणे नुकसानभरपोटी द्यावयाची आहे.

**9. मुदत ठेवींवरील व्याजाची रक्कम खातेदारास देणेस उशीर झाल्यास -**

ग्राहकांनी बँकेकडे ठेवलेल्या मुदत ठेवींवरील व्याज खातेदारास मुदतीतच देणे आवश्यक आहे. व्याज अदा करणेचे दिवशी सुट्टी आल्यास त्यापुढील बँकींग कामकाजाचे दिवशी सदर व्याज जमा केलेच पाहिजे.

सदर व्याज जमा करणेस उशीर झाल्यास त्या कालावधीसाठी मुदत ठेवींना लागू असलेल्या व्याजदराने सदर रकमेवर व्याज द्यावयाचे आहे.

मुदत ठेवींवरील व्याज खातेदाराचे अन्य बँकेतील खात्यात जमा करावयाचे असल्यास व्याज अदा करणेचे दिवशी त्वरित सदर रक्कम NEFT / RTGS , ECS / PAY ORDER अथवा ग्राहकाचे अन्य सूचनेनुसार पाठविण्यात यावी. त्याचे आवश्यक रेकॉर्ड शाखा दप्तरी ठेवावे. जर संबंधित व्याजाची रक्कम ECS / PAY ORDER अथवा ग्राहकाचे अन्य सूचनेनुसार पाठविण्यास आपल्या बँकेकडूनच उशीर झाला तर उशीर झालेल्या कालावधीसाठी संबंधित मुदत ठेवींस लागू असलेल्या व्याजदराने उशिरा दिल्या गेलेल्या रकमेवर व्याज द्यावयाचे आहे.

#### 10. ATM सेवेतील क्वतरतेसंबंधी -

बँकेच्या ATM मध्ये काही दोष उत्पन्न होवून खातेदाराच्या खात्यास रक्कम नावे पडूनही प्रत्यक्षात ती खातेदारास न मिळाल्यास, खातेदाराने त्यासंबंधीचा अर्ज केल्यानंतर बँकिंग कामकाजाच्या 7 दिवसांचे आत सदर रक्कम ग्राहकाचे खात्यास परत जमा केली गेली पाहिजे. विहित मुदतीत सदर रक्कम ग्राहकाचे खात्यास जमा न केल्यास संबंधित ग्राहकास प्रती दिवस ₹ 100 याप्रमाणे झालेल्या विलंब कालावधीचे व्याज देणेत यावे. ग्राहकाने घटना घडलेचे दिनांकापासून 30 दिवसांचे आतमध्येच बँकेकडे तसा अर्ज करणे बंधनकारक असून केवळ असेच ग्राहक विलंब कालावधीचे व्याज घेणेसाठी पात्र राहतील.

#### 11. बँकेच्या नियंत्रणाबाहेरील गोष्टींसंबंधी -

बँकेच्या नियंत्रणाबाहेर असलेल्या बाबींमुळे ग्राहकास जर काही नुकसान सोसावे लागले तर त्यासाठी बँक कोणत्याही प्रकारे जबाबदार राहणार नाही. यामध्ये यादवी युद्ध, सविनय कायदेभंग, अचानक केलेले आंदोलन, कामगारांमध्ये उत्पन्न झालेले तंटे, अपघात, आग, नैसर्गिक आपत्ती, अथवा Act of God इ.बाबींचा समावेश होतो. सामान्य परिस्थितीत उपलब्ध व कार्यरत असलेल्या बँकिंग मशिनरीज त्याचप्रमाणे means of communication / all types of transportation वर असामान्य परिस्थितीमुळे बँकेचे नियंत्रण न राहिल्यामुळे ग्राहकांचे काही नुकसान झाल्यास अशा परिस्थितीत वर नमूद केलेली नुकसानभरपाई बँक देणार नाही.

#### 12. ग्राहकास नुकसान भरपाई दिलेल्या बाबींचा तपशील मुख्यकचेरीस कळविणेसंबंधी -

वर नमूद केलेल्या बाबींस अनुसरून शाखास्तरावरून ग्राहकास नुकसान भरपाई दिल्यानंतर त्याची माहिती सविस्तर खुलासा तसेच शाखा शिफारसी सह त्वरीत प्रशासन /पर्सोनेल विभागाकडे पाठविण्यात यावी. प्रशासन विभागाकडे उपलब्ध झालेली माहिती, शाखा शिफारस, सेवकाची चूक इ. बाबींचा विचार करून शाखेस प्रशासन विभागामार्फत आवश्यक निर्देश देणेत येतील.

### 13. पॉलीसीमध्ये बदल / सुधारणा करणेचे अधिकार -

सदर नुकसानभरपाईचे पॉलीसीमध्ये आवश्यकता वाटेल त्यावेळेस बदल / सुधारणा करणेचे अधिकार बँकेने राखून ठेवलेले असून कोणतीही पूर्वसुचना न देता बँक ते बदलू शकते असे अधिकार मा. संचालक मंडळास राहतील.

### 14. Right to defend Bank before any Forum:

सदर नुकसानभरपाईचे पॉलीसीनुसार शाखांनी कार्यवाही केल्यामुळे अथवा न केल्यामुळे ग्राहक समाधानी नसल्यास तो विभाग प्रमुख - ग्राहक संवाद कक्ष विभाग यांचेकडे यासंबंधी दाद मागू शकतो. विभाग प्रमुख - ग्राहक संवाद कक्ष विभाग यांनी दिलेल्या निर्णयास तो बँकेचे मुख्य कार्यकारी अधिकारी यांचेकडे अपील करू शकतो. सदर अपिलात मिळालेला निर्णय देखील ग्राहकास अमान्य असल्यास तो बँकींग लोकपाल कार्यालयाकडे दाद मागू शकतो.

### 15. अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहारामध्ये ग्राहकांची देयता मर्यादित करण्यासंबंधी :

तंत्रज्ञानावर आधारित आर्थिक व्यवहार करताना बँकेचे दायित्व निश्चित होत असल्यास नुकसान भरपाई देण्यासंबंधी बँकेचे धोरण असून सर्व शाखा व बँकेच्या वेबसाईटवर उपलब्ध आहे.

## Annexure

### Bank Customer Service Policy for year 2022-23

1] RBI Directions Received to all Co operative banks for applying customer service policy.

2] Applicable to all Co- Oprative Banks based on :

RBI Master Direction DCBR.CO.BPD(PCB)M.C. NO.15/12.05.001/2015-16 Dated 1<sup>st</sup> July 2015.

Banking is essential part of Economy & of human being. Relation maintained here between facility provider i. e. banker & service tacker is customer. RBI Direction received by customer policy regarding **CUSTOMER SERVICE, CUSTOMER RIGHTS AND CUSTOMER COMPENSATION** for application & implementation purpose.

There are many subject covered at one glance : -

Starting by definition of customer approach to bank with own information OVD- Photo, Identity & financial information, Address proof etc. to open an account. Relation established of individual or legal entities like Proprietary, Partnership firm, Society, Trust and related Authorised persons are customers.

#### **Service Cover Points:**

1. Customer Guidance & Publicity
2. Infrastructure Facilities
3. IT Enabled Financial Inclusion
4. Display of Time Norms
5. Training to staff & education to customers
6. Reward & Recognition for employees good work for services.
7. System Procedure
8. Complaints & grievance redressal
9. Periodic Limits/ Periodic Visits, Review & Monitoring
10. Security Arrangement
11. Customer Service Audit

12. Display of Service Charges

13. Transaction limits

14. Vouchers generation – manually & Automatically

15. KYC, AML

16. Implementation & Accountability

customer policy regarding products, procedure, change of procedure-, rates, Change in service charges, TDS rates, place- contact details, display notices on board, on website & on branches notice board, facilities, training, services, Advance Technology, manual & mechanical mistakes/errors, interruptions. Bank circulate instruction at all branches & sections to follow norms as per RBI guidelines time to time . Overview of circulars taken and mentions in this Policy.

## **SERVICE CATEGORIES**

### **Service Facilities & Rights**

**Casa/ Deposit Holders Services Include:** Passbook, Cheque Book, cheque collection, clearing facility, issuing DD - PO, ATM/POS, Mobile Banking, RTGS-NEFT, SMS, cash collection & payment ,exchange of soilted multilated notes & coins , interest on deposit, Standing Instructions etc. Name change, New products introduction & relateds services.

**Other Services :** Pos machine, PAN issue, TAX payment services, Locker services, Fastag Services.

**Related to service :** Nomination, Death Claims, TDS on Deposit - collection of 15H & 15G, TDS Ceritifate etc

Customers right to receive all these facilities & services. These services are given to customer on Free or by Paying charges as per RBI instructions & by bank policy like pre-maturity deposit, purchasing DD/PO, RTGS/NEFT, PAN, TAX & Fastag services, SMS/Mobile banking charges, Locker operational charges etc., Loan processing, visit, monitoring charges. **Services provided to customers on manual basis as well as on Technological base.**

Bank provided services on working day & also on bank holiday by the support of Advance technology.



## COMPENSATION POLICY

There are vast subject to cover in the customer policy regarding products, procedure, change of procedure-,rates, Change in service charges, TDS rates, place- contact details, display notices on board, on website & on branches notice board, facilities, training, services, Advance Technology, manual & mechanical mistakes/errors, interruptions. Bank circulate instruction at all branches & sections to follow norms as per RBI guidelines time to time . Overview of circulars taken and mentions in this Policy.

- 1.VSB/01/IT&MIS/Cir No 116/2019-20/5445 Dated 19.11.2019 :Regarding Customer Compensation policy as per NPCI Instruction about NFS(ATM), POS(RUPAY, ECOM), failed transation Trun Around TimeTAT
- 2.VSB/01/CEO/C-019/2019-20/968 Dated : 17.05.2019 : AMT Guidelines
- 3.VSB /01/CEO/C-131/2018-19/7693 Dated : 05.12.2018 Digital withdrawal limits
- 4.VSB /01/CEO/064/2019-20/2812 Dated 25.07.2019 NEFT/Time & Chargs
5. VSB / 01/CEO/ Circular No. 169 /2019-20/8368 Date : 21.03.2020
6. Bank given services to customer as per Covid 19 Advisory - Important Information from the date 22.03.2020 Janata Curfew from Respective Authorities.

Regarding Changes Circulate as under :-

1. VSB/01/CEO/Circular No 22/2021-21/549 Dated 21.05.2020 Regarding Extended Date Of Loan EMI.
2. VSB/01/ACCOUNTS/Circular No 02/2020-21 Dated 09.04.2020 Extention Date For 15 H/G Submission.
3. VSB/01/CEO/Circular No 008/2020-21 Dated 23.04.2020 Relife in Delay Stock Statement Charges.
4. VSB/01/Recovery/CEO/Circular No 26/2020-21 Dated 02.06.2020 NPA Frame Work.

## 2. Customer Right Policy F.Y. 2022-23

### 1. Background

- a. The Customers Rights Policy enshrines basic rights of Customers of The Vishweshwar Sahakari Bank Ltd., Pune and the responsibilities of the bank. The policy applies to all the products and services offered by the bank, whether provided across the counter, over phone, by post, through interactive electronic devices, on internet or by any other method.
- b. Customer Rights Policy comprising the following basic customer rights enshrined in the Charter of Customer rights:
  - Right to Fair Treatment
  - Right to Transparency and Honest Dealing
  - Right to Suitability
  - Right to Privacy
  - Right to Grievance Redress and Compensation

The Policy is framed based on the Model Customer Rights Policy issued by IBA.

### 2. Who is the Customer?

A customer is a person who is utilizing one or more of the services provided by the bank.

### 3. Objective

The main objectives of this policy are to ensure that:

- Both the customer and the bank have a right to be treated with courtesy. The customer will not be unfairly discriminated on the grounds such as gender, age, religion, caste and physical ability when offering financial products.
- The contracts or agreements that the bank frames are transparent easily understood and well communicated to the common person. The product's price, associated risks, terms and conditions that govern use over the product's life cycle and the responsibilities of the customer and the bank is clearly disclosed. The customer will not be subject to unfair business or marketing practices, coercive contractual terms or misleading representations. Over the course of the banker- customer relationship, the bank will not threaten the customer with physical harm, exert undue influence or engage in blatant harassment.
- The products offered to the customer are appropriate to the needs of the customer

and based on the assessment of the customer's financial circumstances and understanding.

- Personal information of customers are kept confidential unless they are offered specific consent to the bank or such information is required to be provided under the Law or it is provided for a mandated business purpose (viz. To credit information companies). Customers will be informed upfront about likely mandated business purposes. To protect customers' right from all kinds of communications, electronic or otherwise, which infringe upon their privacy.
- The customers' right to hold the bank accountable for the products offered and to have a clear and easy way to have any valid grievances redressed. The bank will communicate its policy for compensating mistakes, lapses in conduct, as well as non-performance or delays in performance, whether caused by the bank or otherwise. Rights and duties of the customer will be laid out in the policy.

#### **4. Philosophy and Policy**

1. The Bank's Customer Right Policy is aimed at achieving the above objectives of having a transparent and comprehensive document setting out the rights of the customers.
2. The bank's philosophy is in extending quality customer service and to retain them for a long and mutually beneficial business relationship.

#### **5. Customer Rights**

##### **5.1 Right to Fair Treatment**

In pursuance to the Right to Fair Treatment, the Bank will;

1. Promote good and fair practices by setting minimum standards in all dealings with the customers.
2. Promote fair and equitable relationship between the bank and the customer.
3. Train the staff attending to customers, adequately and appropriately.
4. Ensure that staff members attend to customers and their business promptly and courteously.
5. Treat all customers fairly and not discriminate against any customer on grounds such as gender, age, religion, caste, literacy, economic status, physical ability etc.
6. Ensure that the above principle is applied while offering all products and services
7. Ensure that the products and services offered are in accordance with relevant laws

and regulations.

While the bank shall endeavor to provide its customers with hassle free and fair treatment, customers are expected to behave courteously and honestly in their dealings with bank.

Customers are encouraged to approach the bank's internal grievances redressal machinery with their grievances for resolution. After exhausting all their remedies, customers are encouraged to approach alternate fora with their grievances.



## **5.2 Right to Transparency, Fair and Honest Dealing**

The Bank will;

1. Ensure complete transparency so that the customer can have a better understanding of what he/she can reasonably/ fairly expect from the bank.
2. Ensure that the bank's dealings with the customer rest on ethical principles of equity, integrity and transparency.
3. Provide customers with clear information about the products and services, terms and conditions, interest rates and service charges in simple and easily understandable language and with sufficient information to enable the customer to make an appropriate and informed choice of products.
4. Ensure that all terms and conditions are fair and set out the respective rights, liabilities and obligations clearly in plain and simple language..
5. Make known the key risks associated with the product as well as any features that may especially disadvantage the customer. Most Important Terms and Conditions associated with the product or service will be clearly brought to the notice of the customer while offering the product.
6. Provide information on interest rates, fee and charges on the Notice Board and display on the website. A copy will be made available to customers for perusal.
7. Give details of all charges in the Schedule of Charges, as applicable to the products and services chosen by the customer.
8. Inform the customer any change in the terms and conditions through a letter, email or SMS as agreed by the customer, at least 7 days prior to the revised terms and conditions becoming effective.

9. Ensure that such changes are made only with prospective effect after a month's notice. Changes made without giving such notice, which is favourable to the customer, will notify the change within 7 days of such change. If the change is adverse to the customer, prior notice of minimum 7 days will be provided and the customer may be provided options – to close the account or switch to any other eligible account without having to pay the revised charge or interest within 7 days of such notice.
10. Provide information about the penalties liveable in case of non-observance / breach of any of the terms and conditions governing the product/ services chosen by the customer.
11. Display on the bank's website the bank's Policies on Deposits, Cheque Collection, grievance Redressal, Compensation and Collection of Dues and Security Repossession.
12. Make every effort to ensure that the staffs dealing in a particular product is properly trained to provide relevant information to customers fully, correctly and honestly.
13. Ensure to communicate to the applicant the time period about the acceptance/non-acceptance of applications submitted for availing a product/ service and convey in writing the reasons for not accepting/ declining the application.
  - i. Communicate unambiguously the information about:
    - a) Discontinuation of particular products.
    - b) Relocation of our office.
    - c) Changes in working hours.
    - d) Change in telephone numbers.
    - e) Closure of any office or branch.With advance notice of at least 7 day. The bank will ensure that disclosure of information is an on-going process through the cycle of the product/ relationship and will be diligently followed. The bank will ensure that information on all changes are made known to the customer upfront.
  - ii. Advise the customer at the time of selling the product of the rights and obligations embedded in law and / or banking regulation including the need to report any critical incidents that the customer suspect, discover or encounter.

- iii. When approached by the customer for availing a product or service, the staff shall provide all relevant information related to the product /service and also provide direction to informational resources on similar products available in the market with a view to enable the customer to make an informed decision.
- iv. Not terminate a customer relationship without giving reasonable or contractual prior notice to the customer.
- v. Assist the customer in all available ways for managing his / her account, financial relationship by providing regular inputs in the bank's realms such as account statements / passbooks, alerts, timely information about the product's performance, term deposits maturity etc.
- vi. Ensure that all marketing and promotional material is clear and not misleading.
- vii. Not threaten the customer with physical harm, exert influence or engage in behaviour that would reasonably be construed as unwarranted harassment. The bank will ensure adherence only to the normal appropriate business practices.
- viii. Ensure that the fee and charges of products/services and its structure are not unreasonable to the customer.

### **5.3 Right to Suitability**

In pursuance of the right to suitability, the bank will;

Ensure that it has Management Committee/ Board approved policy for assessing suitability of products for customers prior to sale.

- I. Endeavour to make sure that the product or service sold or offered is appropriate to the customer's needs and not inappropriate to the customer's financial standing and understanding based on the assessment made by it. Such assessment will be appropriately documented for records.
- II. Sell third party products only if the bank is authorised to do so and after having a board approved policy for marketing and distributing third party financial products.
- III. Not compel a customer to subscribe to any third party products as a quid-pro-quo for any service availed from the bank.
- IV. Ensure that the products being sold or service being offered are in accordance with extant rules and regulations.
- V. Inform the customer about his responsibility to promptly and honestly provide all relevant and reasonable information that is sought by the bank to enable the bank to



determine the suitability of the product to the customer.

#### **5.4 Right to Privacy**

In pursuance to the Right to Privacy, the bank will;

Treat customer's personal information as private and confidential (even when the customer is no longer banking with us) and NOT disclose such information to any other individual / institutions, including subsidiaries / associates, tie-up institutions etc. For any purpose, unless;

- a. The customer has authorised such disclosure explicitly in writing
- b. Disclosure is compelled by law / regulation
- c. Bank has duty to the public to disclose i.e. in public interest.
- d. Bank has to protect its interest through disclosure.
- e. It is for regulatorily mandated business purpose such as disclosure of default to credit information companies or debt collection agencies.
  - i. Ensure such likely mandated disclosures be communicated immediately to the customer in writing.
  - ii. Shall not use to share customer's personal information for marketing purpose, unless the customer has specifically authorized it.

#### **5.5 Right to Grievance Redress and Compensation**

In pursuance to the Grievance Redress and Compensation Right, the bank will;

- i. Deal sympathetically and expeditiously with all things that go wrong.
- ii. Correct mistakes promptly.
- iii. Cancel any charge that has been applied wrongly and by mistake.
- iv. Compensate the customer for any direct financial loss that might have been incurred by the customer due to its lapses.

#### **5.6 The bank will also;**

- i. Place in public domain (website) the Customer Grievance Redressal policy, including

- the grievance redressal mechanism.
- ii. Place on its website the Compensation Policy for delays / lapses in conducting/ setting customer transactions within the stipulated time and in accordance with the agreed terms of contract.
  - iii. Ensure to have robust and responsive grievances redressal procedure and clearly indicate the grievance resolution authority who shall be approached by the customer.
  - iv. Make grievances redressal mechanism easily accessible to customers.
  - v. Advise the customer about how to make a complaint, to whom such a complaint is to be made, when to expect a reply and what to do if the customer is not satisfied with the outcome.
  - vi. Display name, contact details of the Grievances Redressal Authority / Nodal Officer. The time of resolution of complaints will be displayed.
  - vii. Inform the complainant of the option to escalate his complaint to the banking Ombudsman if the complaint is not redressed within the pre-set time.
  - viii. Place in the public domain information about Banking Ombudsman Scheme.
  - ix. Display at customer contact points the name and contact details of the banking Ombudsman under whose jurisdiction the branches falls.

#### **5.7 Further the bank will;**

- i. Acknowledge all formal complaints (including complaints lodged through electronic means) within three working days and work to resolve it within a reasonable period, not exceeding 30 days. The 30 days period will be reckoned after all the necessary information sought from the customer is received.
- ii. Provide the aggrieved customers with the details of the Banking Ombudsman Scheme for resolution of a complaint if the customer is not satisfied with the resolution of a report or with the outcome of the dispute handling process.

#### **5.8 Additionally, the bank will;**

- a. Clearly spell out, at the time of establishing a customer relationship, the liability for losses, as well as the rights and responsibilities of all parties, in the event of products not performing as per specifications or things going wrong. However, the bank will not be liable for any losses caused by extraneous circumstances that are beyond its reasonable control.
- b. Ensure the customer is refunded without delay and demur, if it cannot show beyond

reasonable doubt to the customer on any dispute transaction.

## 6. Review

At a minimum, this policy will be reviewed annually. Separate Annexure attached related to customer services

Date of Board Approved Policy for the Year 2020-21	29.07.2020
Date of Board Approved Policy for the Year 2021-22	27.05.2021
Policy Review Meeting for the Year 2022-23	Review taken and approved in Board Meeting on 26.05.2022

**Assistant Manager**

**Chief Manager**

**Deputy General Manager**

**Chief Executive Officer**

**Chairman**

## नामांकन (Nomination) व मयताचा दावा (Deceased Claim)

बँकेची वर्ष 2002 मध्ये शाखां दिलेल्या निर्देशांप्रमाणे यामध्ये सुधारीत धोरण निश्चित करण्यात आले.

आपली ग्राहक सेवा अधिक गतीमान, चांगली व परीणामकारक होण्याच्या दृष्टीने आपण बँकेत उपलब्ध असणाऱ्या नामांकन सुविधेचा लाभ विनासायास प्रत्येक खातेदारापर्यंत पोहोचविला पाहिजे. तसेच नामांकन सुविधेचा अधिकाधिक प्रचार-प्रसार करून शाखेतील प्रत्येक पात्र खातेदार या सुविधेचा लाभ घेईल यासाठी आग्रहपूर्वक प्रयत्न केले पाहिजेत. यादृष्टीने यासंबंधीची एक निश्चित कार्यविधी (Procedure) एकसमान पध्दतीने सर्व शाखांनी अवलंबिणे अत्यंत आवश्यक आहे.

आपल्या बँकेत आज देखिल अनेक शेअर / ठेवी / सेफ कस्टडी / लॉकर खात्यांसाठी नॉमिनेशन नोंदविलेले नाही. नॉमिनेशन नसणाऱ्या खात्याशी संबंधित खातेदाराचा दुर्दैवाने मृत्यू झाल्यास आपण त्यांचा नॉमिनेशन क्लेम मंजूर करू शकत नाही व अशा वेळी आपल्याला मयताचा दावा (Deceased Claim) स्विकारून तो मंजूर करणे आवश्यक असते.

आम्ही नामांकन दावा / deceased claim या दोन स्वतंत्र व भिन्न गोष्टी आहेत.

आम्ही या परिपत्रकाद्वारे अशी uniform procedure सर्व शाखांसाठी तत्काळ लागू करित आहोत याची नोंद घ्यावी.

यासंबंधीच्या मार्गदर्शी सूचना पुढीलप्रमाणे

1. शाखेत नामांकन / मयत दावा पूर्ण पूर्ततेसह प्राप्त झाल्याचा दिनांक नमूद करून ठेवावा
2. नॉमिनी / मागणीदारास त्याने पूर्तता केल्यावर Acknowledgement Receipt दिल्याचा दिनांक अचूक असावा.
3. शाखास्तरावर सदर दाव्याबाबत छाननी केल्याचा दिनांक
4. सदर दाव्याबाबत काही त्रुटी असल्यास, त्यासंबंधी नॉमिनी / मागणीदार वारसास यांना दिलेल्या लेखी पत्राचा दिनांक
5. शाखेच्या मंजूरी अधिकारात मंजूर केलेल्या दाव्याचा दिनांक / मुख्य कार्यालयच्या मंजूरी अधिकारात असलेल्या दाव्याबाबत, शाखेने सदर दावा मुख्य कार्यालयास सादर केल्याचा दिनांक
6. शाखेने सादर केलेल्या दाव्याबाबत, काही त्रुटी असल्यास त्याबाबत मुख्य कार्यालयाने शाखेस कळविलेल्या त्रुटीपत्राचा दिनांक
7. त्यानुसार शाखेने नॉमिनी / मागणीदार वारस यांना सदर त्रुटीच्या पूर्ततेबाबत जारी केलेल्या पत्राचा दिनांक
8. त्रुटी पत्राच्या पूर्ततेसह शाखेने मुख्य कार्यालयास सादर केलेल्या नामांकन / मयत दाव्याचा दिनांक
9. मुख्य कार्यालया कडून प्राप्त झालेल्या मंजूरीचा दिनांक
10. मंजूरी पत्रानुसार नॉमिनी / मागणीदार वारस यांना अदा केलेल्या रकमेचा दिनांक
11. सदर माहिती तिमाही अखेर मुख्य कार्यालयास Review करिता सादर करावयाची आहे तसेच मुख्य कार्यालयाने सहमाही Death Claim Summary Report मा. संचालक मंडळ सभेपुढे सादर करावयाचे आहे.

## नामांकन -

1. या परिपत्रकासोबत पुढील अनुबंध पाठवित आहोत -

- (1) नामांकनासंबंधी टिपण
- (2) नामांकन रजिस्टरचा नमूना (अनुबंध-1)
- (3) नामांकनासंबंधीच्या पोहोच पावतीचे प्रारूप(अनुबंध-2)
- (4) नाॅमीनीचा दावा (claim) अर्जाचे प्रारूप(अनुबंध-3)



(5) नाॅमिनेशन क्लेम रजिस्टर (अनुबंध-4)

वरील सर्व अनुबंध व्यवस्थित वाचून नीटपणे समजावून घ्यावेत.

2. आम्ही यापूर्वी ठेव खाते उघडण्याच्या फॉर्म सोबत DA-1 या क्रमांकाचा नामांकन फॉर्म प्रसारित केला आहे. प्रत्येक नामांकनासाठी हाच विधिसंमत अधिकृत फॉर्म भरून घेणे, त्याची नोंद घेणे व त्याची पोहोच पावती देणे बँकेवर बंधनकारक व अनिवार्य आहे. ज्या खात्यासाठी येणेप्रमाणे कार्यविधी पाळण्यात आलेली असेल तेच नामांकन कायदेशीर व स्विकाराह ठरते याची नोंद घ्यावी.

3. यापुढे नामांकन स्विकारतांना DA-1 फॉर्म न चुकता भरून घ्यावा. एक नामांकन रजिस्टर घालून त्यांत त्याची नोंद करावी (नमूना अनुबंध-1 मध्ये दिला आहे) व खातेदाराला निर्धारित नमून्यात (अनुबंध-2) पोहोच पावती द्यावी. तरच नामांकन वैध होईल, अन्यथा नाही.

4. ज्या खाती DA-1 फॉर्म उपलब्ध आहे, अशा खात्याच्या बाबतीत नाॅमिनीचा दावा (claim) अनुबंध-3 नुसार अर्ज स्विकारून मंजूर करता येईल व Indemnity Bond न घेता क्लेम केले, तरी बँकेवर कोणतीही जबाबदारी राहणार नाही. अन्य खात्यांच्या बाबतीत (जिथे एका ओळीत वारसदाराची नोंद पूर्वी केलेली आहे) मात्र Indemnity Bond घेवूनच क्लेम पेमेंट करावे लागेल याची नोंद घ्यावी.

नाॅमिनी क्लेमसाठी एक वेगळे रजिस्टर घालावे (नमूना अनुबंध-4 मध्ये दिला आहे) व त्यामध्ये अशा प्रत्येक क्लेमची नोंद घ्यावी.

5. पूर्वीच्या खात्यांसाठी सुध्दा DA-1 फॉर्म भरुन घेण्याची व्यापक मोहिम शाखास्तरावर हाती घ्यावी. यासाठी सदर फॉर्म स्वतंत्रपणे उपलब्ध करुन दिलेला आहे. नविन खात्यांसाठी यासंबंधी अप्रत्यक्षपणे सक्ती/आग्रह मात्र धरला पाहिजे हे लक्षात घ्यावे.





## **नामांकन (Nomination) संबंधी टिपण :**

### **कायदा व नियम**

1. Banking Regulation Act – Section 45 (z) (a) and Section 56 आणि
2. Co-operative Banks (Nomination) Rules – 1985 व्दारे बँक ग्राहकांसाठी नामांकना (Nomination) ची सुविधा कायदेशीर पध्दतीने उपलब्ध करून देण्यात आलेली आहे.



### **प्रारंभ दिनांक**

नामांकनाची सुविधा दि.29.3.1985 पासून अस्तित्वांत आलेली आहे.

### **ही सुविधा कोणत्या बँक ग्राहकांसाठी?**

नामांकन सुविधा पुढील प्रकारच्या बँक ग्राहकांसाठी उपलब्ध आहे.

1. ठेवीची खाती
2. सेफ कस्टडीमध्ये ठेवलेल्या वस्तूंची खाती
3. सेफ डिपॉझिट व्हॉल्ट लॉकरची खाती

### **नामांकन कोण करू शकते?**

कोणीही व्यक्तिगत (Individual) खातेदार, मग त्याचे Single खाते असो वा Joint खाते; तसेच खाते कोणत्याही पध्दतीने परिचालित होत असो, असा व्यक्तिगत खातेदार नामांकन करू शकतो.

तसेच सोल प्रोप्रायटरी खातेदार (sole proprietary concern) नामांकन करू शकतो. याशिवाय अन्य संगठन (Constitution) असलेला कोणताही खातेदार नामांकन करू शकत नाही. याचा अर्थ, पार्टनरशीप फर्म, कंपनी, क्लब, सोसायटी, ट्रस्ट, एचयूएफ इ. प्रकारचे खातेदार नामांकन करू शकत नाहीत. तसेच सेफ कस्टडीमध्ये Joint नांवाने वस्तू ठेवलेले खातेदार देखिल नामांकन करू शकत नाहीत.

### **नामिनी कोणाला करता येते ?**

नामांकन फक्त एका व्यक्तिगत नांवानेच करता येते. फक्त Joint नांवाने घेतलेल्या व संयुक्त परिचालन असलेल्या सेफ डिपॉझिट व्हॉल्ट लॉकरचे खातेदार मात्र एकापेक्षा अधिक व्यक्तिगत नांवानी नामांकन करू शकतात.

### **नामांकनाबाबत बँक ग्राहकाचे अधिकार काय ?**

खाते कोणत्याही दिनांकाला उघडलेले असो (म्हणजे दि.29.3.1985 पूर्वीची खाती धरून) खातेदार, खाते चालू असेपर्यंतच्या काळांत कितीही वेळा नामांकन करू शकतो, ते रद्द करू शकतो किंवा त्यात फेरबदल करू शकतो. खातेदाराच्या मृत्युच्या वेळी रेकॉर्डवर अस्तित्वांत असणारे शेवटचे नामांकन हे पेमेंट करण्याच्या दृष्टीने विचारांत घेतले जाते.

### **बँकच्या दृष्टीने महत्वाचे तपासणी मुद्दे -**

1. शाखेच्या परिसरांत मराठीमध्ये ग्राहकांच्या माहितीसाठी नामांकन सुविधांचा लाभ घ्यावा या मजकूराचा फलक लावावा.
2. वैधानिक दृष्टीने तयार केलेल्या विहित नमूऱ्यांतील नामांकन फॉर्म - DA-1 नामांकन नोंदणीसाठी खातेदाराकडून भरून घ्यावा. प्रत्येक ठेव खाते/सेफ कस्टडी खाते/लॉकर खाते यासाठी वेगवेगळा स्वतंत्र फॉर्म खातेदाराकडून भरून घ्यावा. प्रत्येक फॉर्मवर त्या दिवशीचा विशिष्ट दिनांक लिहीलेला असेल त्या दिनांकापासून नामांकन प्रभावी आहे असे समजण्यांत येते.
3. प्रत्येक नामांकन/रद्द नामांकन/फेरबदल नामांकनाची रजिस्टरमध्ये तारीखवार नोंद घ्यावी (अनुबंध-1) आणि खातेदाराला या प्रत्येक नोंदीची; रजिस्टर क्रमांक व दिनांकासह पोहोच पावती (अनुबंध-2) द्यावी. नोंदीपूर्वी सहीशी नामांकन फॉर्मवरील सहीचा पडताळा घ्यावा.
4. नामांकन फॉर्मवर तसेच संबंधित सेव्हिंग्ज बँक खाते पासबुक/ ठेव पावती /लॉकर अॅग्रीमेंटवर नांमिनीच्या नांवाचा उल्लेख न करता पुढील मजकूराचा रबर स्टॅम्प मारावा.  
 “या ठेव / सेफ कस्टडी / लॉकर खात्यासाठी दि. \_\_\_\_\_ रोजी रजि. क्र. \_\_\_\_\_ वर नामांकनाची नोंद घेतली आहे.”

### प्राधिकृत अधिकारी

5. सर्व नामांकन फॉर्म एका स्वतंत्र फाईलमध्ये त्वरीत फाईल करून ते शाखा व्यवस्थापकांच्याकस्टडीमध्ये कुलुपबंद ठेवावेत.
6. खातेदाराचा मृत्यु झाल्यानंतरच नांमिनीचा क्लेम पेमेंटसाठी स्विकारावा. नांमिनीने खातेदाराच्या मृत्युचे मूळ प्रमाणपत्र व एक झेरॉक्स प्रत सादर करावी. मूळ प्रमाणपत्रावरून झेरॉक्स प्रत सत्यापित करावी व दफ्तरी ठेवावी. मूळ प्रमाणपत्र परत करावे. नांमिनीची ओळख पटवून घ्यावी. त्यानंतर नांमिनीला इंडेन्मिटी बाँड न घेता स्टॅम्पड पेस्लीपद्वारे पेमेंट करावे व पेमेंटची पावती दफ्तरी ठेवावी. हे कायदेशीर दृष्टीने केलेले वैध पेमेंट ठरते. याबाबत बँकरची कोणतीही जबाबदारी राहत नाही.
7. खातेदाराचा मृत्यु झाल्यानंतर नांमिनीच्या अगोदर किंवा बरोबर अन्य कोणा कायदेशीर वारसाने क्लेम केला व त्यासाठी Succession Certificate/Will इ. सादर केले तर वारसाला सल्ला द्यावा की त्याने “बँकेने नांमिनीला क्लेमचे पेमेंट करू नये” असा कोर्टाचा मनाई हुकूम आणून सादर करावा, तरच नांमिनीला केले जाणारे पेमेंट थांबविता येईल. सर्वसाधारण वेळेत असा मनाई हुकूम न मिळाल्यास बँक नांमिनीला पेमेंट करण्यास स्वतंत्र राहिल व बँकेवर याबाबत कायदेशीर जबाबदारी राहणार नाही.
8. खातेदाराचा मृत्यु झालेला असल्यास नांमिनीला मुदत ठेवीच्या क्लेमचे पेमेंट मुदतीपूर्वी देखिल देता येईल. अशा वेळी कोणतीही पेनल्टी लावण्यांत येवू नये.
9. नांमिनीचे नांव फक्त खातेदार व बँकर या दोघांनाच माहित असावे. बँकरने खातेदाराचा मृत्यु होईपर्यंत कोणालाच अगदी नांमिनीला सुध्दा तो नांमिनी असल्याची माहिती देता कामा नये. अन्यथा तो गुप्ततेचा भंग केला असे मानले जाईल. खातेदार मयत झाल्याचा तोंडी/लेखी रिपोर्ट मिळाल्यावर संबंधित खात्यावर तशी नोंद घ्यावी व साधारणपणे तीन महिनेपर्यंत नांमिनीच्या क्लेमची वाट पाहावी व त्यानंतरच नांमिनीला माहिती असलेल्या पत्त्यावर नामांकनाबाबत उघडपणे कळवून क्लेम करण्याचा सल्ला द्यावा.

10. नांमिनीला केवळ खातेदाराच्या मृत्युनंतरच खात्याचे पैसे/वस्तू घेण्याचा अधिकार प्राप्त होतो. तोपर्यंत त्याला खातेदाराला असलेले कोणतेही अधिकार उपभोगता येत नाहीत म्हणून नांमिनीला खातेदार जिवंत असतांना किंवा मयत झाल्यानंतर सुद्धा त्या ठेवीच्या तारणावर कर्ज देता येत नाही. तसेच मयत खातेदाराच्या नांवाच्या जागी नांमिनीचे नांव लिहून ठेव वर्ग करतां येत नाही. बँकेने नांमिनीला फक्त खाते बंद करून पेमेंट करावे किंवा वस्तू परत द्याव्यात. आहे तेच खाते नांमिनीच्या नांवे वर्ग करू नये. कारण ते कायदेशीर होणार नाही व बँकेला जबाबदार धरले जाईल.

## कांही विशेष खाती

### 1. अज्ञानाचे खाते

खातेदार अज्ञान असेल, तर त्याला नामांकन करण्याचा अधिकार नाही. अज्ञानाच्या वतीने कायदेशीर दृष्टीने व्यवहार पाहणाऱ्या आई/वडील/पालक यांनी अज्ञानाच्या वतीने त्याच्यासाठी नामांकन करावयाचे आहे.

नांमिनी जर अज्ञान असेल, तर खातेदाराने नांमिनी अज्ञान असेपर्यंत, खातेदाराचा मृत्यु झाल्यास, अज्ञान नांमिनीच्या वतीने अन्य एखाद्या सज्ञान व्यक्तीची नेमणूक नामांकन करतानाच करावयाची आहे. बँकेने त्या स्थितीत अशा व्यक्तीला नांमिनेशन क्लेमचे पेमेंट करावे.

### 2. बचत बँक - पेंशन खाते

Arrears of Pension (Nomination) Rules 1983 च्या अंतर्गत नोंदलेल्या नांमिनीला पेंशनचे Arrears पेमेंट घेण्याचे अधिकार मिळतात. परंतु त्याला या नियमांतर्गत बचत बँक पेंशन खात्यातील शिल्लक रकमेचा क्लेम करता येणार नाही. त्यासाठी खातेदाराने Banking Companies (Nomination) Rules 1985 च्या अंतर्गत सदर बचत बँक पेंशन खात्याचे वेगळे स्वतंत्र नांमिनेशन बँकेकडे नोंदणे आवश्यक आहे.

### काही महत्वाच्या बाबी -

1. कोणताही क्लेम पूर्ण पूर्तता झाल्यावर प्राप्त झाल्याच्या दिनांकापासून अधिकतम 14 दिवसात निकाली काढावयाचा आहे. याची नोंद घ्यावी. व्यक्तिगत स्वरूपाच्या चालू खात्यासाठी केलेले नामांकन सदर खाते Cash Credit मध्ये वर्ग झाले तरी वैध राहिल. अशा C/C मधील जमा शिल्लक खातेदाराच्या मृत्युनंतर नांमिनीला अदा केली जाऊ शकेल.
2. खातेदाराचा अंगठा असेल, तर त्या अंगठ्यासोबत दोन साक्षीदारांच्या साक्षीच्या स्वाक्षरी घेणे बंधनकारक आहे. अन्यथा नामांकन फॉर्मवर साक्षीदारांच्या स्वाक्षरी नकोत. नामांकन फॉर्मवर नांमिनीची स्वाक्षरी अजिबात आवश्यक नाही. ती घेऊ नये.
3. मुदत ठेवीचे नवीकरण झाल्यानंतर अगोदरच्या नामांकनाचे आपोआप नवीकरण झाले असे मानले जाते. तरीसुद्धा नवीकरणाच्या वेळी पुन्हां नामांकन फॉर्म भरून घेणे श्रेयस्कर होय.
4. खातेदाराला त्याच्या मुदत ठेव तारणावर कर्ज देतांना नांमिनीच्या संमतीची मुळीच गरज नाही. तसा आग्रह ठेवू नये.

5. संयुक्त (Joint) खात्याच्या बाबतीत नामांकन करतांना/रद्द करतांना/फेरबदल करतांना सर्व joint खातेदारांच्या सह्या नामांकन फॉर्मवर घेणे आवश्यक आहे. संयुक्त खाते उघडतांना नामांकन केलेले नसेल तर एखाद्या joint खातेदाराच्या मृत्युनंतर joint खात्याचे उर्वरीत खातेदार नव्याने नामांकन करू शकतात. या ठिकाणी एक लक्षात घ्यावे की सर्वच्यासर्व खातेदारांचा मृत्यु झाल्यानंतरच त्या खात्याच्या नॉमिनीचे अधिकार प्रभावी होतात. तोपर्यंत नाही. Either/Survior किंवा Former/Survior सूचना असणाऱ्या मुदत ठेव खात्यांतील एकाचा मृत्यु झाल्यास Survivors ना पूर्वी केलेले नामांकन रद्द करण्याचा किंवा त्यांत फेरबदल करण्याचा अधिकार on the date of maturity मिळतो. हे लक्षांत घ्यावे. joint operation च्या बाबत Survivor बरोबर Legal heirs of the deceased ची संमती आवश्यक असते.

6. नॉमिनीचे अधिकार एखाद्या ट्रस्टी सारखे असतात. कायदेशीर वारस नॉमिनीकडून आपले वैध क्लेम वसूल करू शकतात. खातेदाराच्या मृत्युनंतर नॉमिनी संबंधित खाते बंद करून नॉमिनेशन क्लेमचे पेमेंट घेऊ शकतो. तो आहे त्याच खात्यावर मयत खातेदाराच्या जागी स्वतःचे नांव लावून घेऊ शकत नाही. तसेच तो स्वतः नॉमिनी असतांना त्या खात्यावर अन्य कोणाचे नामांकन करू शकत नाही. त्यासाठी त्याने क्लेम रकमेतून स्वतःच्या नांवाचे नविन खाते उघडणे आवश्यक आहे.

7. सेफ कस्टडीमध्ये ठेवलेले किंवा लॉकरमध्ये असलेले एखादे सिलबंद आर्टिकल देतांना ते नॉमिनीला उघडून देण्याची आवश्यकता बँकरला नाही. त्याने आहे त्याच स्थितीत त्या वस्तू नॉमिनीला स्वाधीन कराव्यात व त्याच्याकडून तपशीलवार पोहोच पावती घेऊन दफ्तरी ठेवावी.

8. संयुक्त नांवाने घेतलेल्या व संयुक्त परिचालन असलेल्या लॉकरच्या खाती एकापेक्षा अधिक नॉमिनीचे नामांकन केले जाऊ शकते. Joint खातेदारांपैकी कोणा एकाचा मृत्यु झाल्यास नॉमिनी Inventory घेऊन उर्वरीत खातेदार मिळून लॉकरच्या वस्तु नेहमीच्या पध्दतीने एकत्रितपणे स्विकारू शकतात किंवा नविन अॅग्रीमेंट करून आहे तोच लॉकर पुढे चालवू शकतात.

9. नॉमिनीने दाखल केलेल्या क्लेम फॉर्मवर सक्षम सरकारी अधिकारी किंवा बँकेला मान्य असलेल्या व्यक्तीची साक्ष असणे आवश्यक आहे. नॉमिनीने विहित नमुन्यांत क्लेम करणे आवश्यक आहे.

10. नॉमिनीला नॉमिनेशन क्लेमचे पेमेंट कधीही रोख करू नये किंवा त्याच्या खाती जमा करू नये. तर हे पेमेंट नेहमी स्टॅम्पड पेस्लीपद्वारे करून दफ्तरी पेमेंटची विधीवत् पावती ठेवावी. यामुळे बँकेवर जबाबदारी राहत नाही.

11. नामांकनाची सुविधा Non-resident च्या खात्यांसाठी देखिल वरीलप्रमाणे उपलब्ध आहे. एखादा Non-resident एखाद्या खात्याला Nominee म्हणून नामित केला जाऊ शकतो. परंतु त्याला RBI च्या परवानगी शिवाय त्या खात्यांतील रकमेचे repatriation घेता येत नाही.

12. एकदा घेतलेल्या नामांकन फॉर्ममध्ये ज्यावर specific date असते; नंतर काही Addition/ बदल करतांना कामा नयेत अन्यथा तो फॉर्म invalid होऊन बँकेवर त्याची जबाबदारी येईल. म्हणून पूर्वीच्या

फॉर्मवर नवीन केलेले ठेव पावतींचे क्रमांक परस्पर लिहू नये तर त्यासाठी नविन नामांकन फॉर्म भरून

घ्यावा. नॉमिनेशन क्लेमचे पेमेंट करतांना हा नामांकन फॉर्म मुख्य आधार असल्याने तो निर्दोष असण्यानेच आपली जबाबदारी पार पाडली जाणार आहे.

बँकेतील प्रत्येक ठेव, सेफ कस्टडी व लॉकर खात्यासाठी नामांकन फॉर्म भरून घेतल्यास Deceased Claims चे काम कमी होईल व वारसदारांना विनासायस क्लेम मिळतील. यासाठी शाखा व्यवस्थापकांनी व्यापक मोहिम उघडून नॉमिनेशन नोंदवून घ्यावेत. क्लेम फॉर्मचा नमूना व अन्य काही नमूने सोबत जोडलेले आहेत.

सध्या शाखांना नॉमिनेशन क्लेम मंजूर करण्याचे अधिकार देण्यात आलेले नाहीत. त्यांनी असे क्लेम तपासून तयार करून आपल्या शिफारशीसह मुख्य कार्यालयास मंजूरीसाठी पाठवावेत. यासाठी शाखेत नॉमिनेशन क्लेमचे एक रजिस्टर (अनुबंध 4) घालून त्यामध्ये वेळोवेळी नोंदी कराव्यात.

सर्व शाखांनी वरील प्रमाणे नामांकन (Nomination) रजिस्टर व नामांकन क्लेम रजिस्टर शाखेत सुरु करावे. प्रत्येक नामांकन रजिस्टर नोंदणीची ग्राहकाला पोहोच देणे अनिवार्य आहे. खात्याच्या मास्टर डेटा मध्ये नामांकनाची नोंद न चुकता करण्यात यावी. खातेदारांना नामांकनाचा आग्रह करावा (सक्ती करता येत नाही) म्हणजे Deceased Claims चा त्रास वाचू शकेल

**नामांकन रजिस्टर :**

रजि.क्र.	दिनांक	खातेदाराचे नांव, पत्ता, फोन क्र.	खाते प्रकार	विशिष्ट क्र.
1	2	3	4	5



नामिनीचे नांव, पत्ता, फोन क्र.	सज्ञान-1	नामिनी अज्ञान असल्यास, अज्ञान-2	नामांकन रद्द-2	सही/शेरा
6	7	नामित व्यक्तिचे नांव, पत्ता	फेरबदल-3	10



दि विश्वेश्वर सहकारी बँक लि., पुणे

शाखा :

संदर्भ क्र.: व्हीएसबी/03/

दिनांक :

नामांकना संबंधीची पाहोच पावती



प्रति,

विषय : नामांकना संबंधीची पोहोच पावती

आम्ही या पत्राद्वारे आपणांस पाहोच पावती देतो की, आपण आपल्या पुढील तपशीलाच्या खात्यासाठी केलेले नामांकन/नामांकन रद्द/नामांकन फेरबदल याची आम्ही आमच्या रेकॉर्डवर रीतसर नोंद घेतली आहे. सदर नोंद दि. च्या रजि. क्र. वर घेण्यात आली आहे.

खात्याचा प्रकार

खाते क्रमांक

कळावे,

आपला विश्वासू,

शाखा व्यवस्थापक

**नोंमिनीचा दावा (Claim) अर्ज**

मा. शाखा व्यवस्थापक

दिनांक -

दि विश्वेश्वर सहकारी बँक लि. पुणे

----- शाखा



महाशय,

**विषय :- नामांकनाच्या अंतर्गत नोंमिनीचा दावा (Claim)**

मी या अर्जाद्वारे आपणांस कळवितो की, आपल्या शाखेचे खातेदार श्री./सौ.-----  
----- यांचे दि. ----- रोजी ----- या ठिकाणी निधन झाले आहे. संबंधित प्रमाणपत्रांची  
सत्यापित प्रत सोबत जोडली आहे.

मयत खातेदार यांचे आपल्या शाखेत पुढील तपशीलाचे खाते आहे.

खात्याचा प्रकार

खाते क्रमांक

शिल्लक रु.

वरील खात्यासाठी नोंमिनी म्हणून माझे नांव आपल्या रेकॉर्डवर नोंदविलेले आहे. मी या अर्जाद्वारे वरील खात्यांतील शिल्लक ठेव रक्कम / वस्तूंची आपल्याकडे मागणी करित आहे. कृपया माझा हा दावा (Claim) यथाशक्य लवकर मंजूर करून मला शिल्लक ठेव रक्कम / वस्तू मिळाव्यात ही विनंती.

कळावे,

नामिनीच्या ओळखीसाठी संदर्भ

आपला विश्वासू,

1. नामिनीचे नांव :

बँक खाते क्र. :

बँकेचे नांव :

शाखा :

नामिनीची सही



2. नामिनीस ओळखणाऱ्या दोन प्रतिष्ठीत व्यक्ती, त्यांचे पत्ते व फोन क्रमांक  
(सक्षम सरकारी अधिकारी किंवा बँकेस मान्य असलेल्या व्यक्ती)

(1) सही :

(2) सही :

**अनुबंध-4**

**नामिनेशन क्लेम रजिस्टर :**

अनुक्रमांक	मयत खातेदाराचे नांव	नामिनीचे नांव	खाते प्रकार	विशिष्ट क्रमांक	नामिनेशन क्लेम
1	2	3	4	5	6
			(रु.)		

क्लेम दाखल	मुख्य कार्यालयाकडे	मुख्य कार्यालय मंजूरी	पेमेंटचा	सही व शेरा	
दिनांक	पाठविल्याचा दिनांक	दिनांक	रक्कम रु.	दिनांक	
7	8	9	10	11	12

## मयताचा दावा (Deceased Claim) बाबत

मयताचा दावा (Deceased Claim) बाबतची प्रोसीजर पुढीलप्रमाणे कळवित आहेत..

या परिपत्रकाच्या अनुबंधात 'मयताचा दावा' संबंधी एक सविस्तर टिपण पाठवित आहेत. ते काळजीपूर्वक वाचावे. त्यावरून या विषयाची आवश्यक ती सर्व माहिती आपल्याला कळेल.

'मयताचा दावा' करण्याबाबतची प्रोसीजर पुढे दिली आहे. त्याची नोंद घ्यावी.



### 1. फॉर्म क्र. DC - 1

मागणीदार वारसाकडून या फॉर्मेटमधील अर्जाच्या दोन प्रती घ्याव्यात. या अर्जासोबत मयताचा दाखला घेणे आवश्यक आहे.

### 2. फॉर्म क्र. DC - 2

या फॉर्ममध्ये मागणीदाराने सुचविलेल्या दोन हमीदारांची माहिती त्यांच्या स्वाक्षरीसह भरून घ्यावी.

### 3. फॉर्म क्र. DC - 3

या फॉर्ममध्ये मागणीदार वारसाला ओळखणाऱ्या दोन प्रतिष्ठीत व्यक्तींचे प्रतिज्ञापत्र (Affidavit) करून द्यावयाचे आहे. या करीता सध्या राज्य सरकारने ठरविलेल्या मुद्रांका शुल्क ₹ 100/- चा स्टॅम्प पेपर वापरावा. मुद्रांक शुल्कामध्ये आपली शाखा ज्या राज्यात आहे, त्या राज्य सरकारने बदल केल्यास त्याप्रमाणे योग्य तो स्टॅम्प पेपर वापरावा.

### 4. फॉर्म क्र. DC - 4

मागणीदार वारसाशिवाय अन्य वारसांचे संमतीपत्र या फॉर्ममध्ये घ्यावयाचे आहे. या करीता योग्य सध्या ₹ 100/- चा स्टॅम्प पेपर वापरावा. मुद्रांक शुल्कामध्ये आपली शाखा ज्या राज्यात आहे, त्या राज्य सरकारने बदल केल्यास त्याप्रमाणे योग्य तो स्टॅम्प पेपर वापरावा.

### 5. फॉर्म क्र. DC - 6

या फॉर्ममध्ये मागणीदार वारसाला त्याच्या अर्जाची पोहोच शाखेने द्यावयाची आहे.

### 6. फॉर्म क्र. DC - 7

7. सर्व दावा प्रकरण तयार झाल्यानंतर या फॉर्ममध्ये covering पत्र तयार करून, मंजूरीसाठी ते प्रकरण शाखेच्या स्पष्ट शिफारशीसह मुख्य कार्यालयास पाठवावे.

### 8. फॉर्म क्र. DC - 8

9. या फॉर्ममध्ये (Indemnity Bond) घ्यावयाचा आहे. या फॉर्मवर मागणीदार वारस व दोन हमीदार तसेच दोन साक्षीदारांनी सहा करायच्या आहेत. यासाठी ₹ 500/- चा स्टॅम्प लागेल. मुद्रांक शुल्कामध्ये आपली शाखा ज्या राज्यात आहे, त्या राज्य सरकारने बदल केल्यास त्याप्रमाणे योग्य तो स्टॅम्प पेपर वापरावा हा बॉन्ड Notarised करून घेणे.

10. मागणीदार वारसाला आपल्या प्रोसीजरची व्यवस्थित माहिती सहानुभूतीपूर्वक द्यावी. त्यांना कागदपत्रांचे सर्व नमूने एकाचवेळी घ्यावे व मयताचा दावा लवकरात लवकर मंजूर व्हावा यासाठी पाठपुरावा करावा. पेमेंट मागणीदाराला पेस्लीपने करावे. स्टॅम्प रिसीट दप्तरी घ्यावी. मागणीदार वारस अशिक्षित असेल तर त्याच्या अंगठ्याला attestation घ्यावे. क्लेमची रक्कम ₹ 5,000 पर्यंत असेल, तर वरील सर्व कागदपत्रे आहे त्याच फॉर्ममध्ये परंतु कोणताही स्टॅम्प न लावता घेण्यास मुभा राहिल.

वरील सर्व सूचना व सोबतच्या टिपणातील माहिती या आधारे प्रोसीजर नीट समजावून सांगावी. याबाबत काही शंका, अडचण असल्यास मुख्य कार्यालयाशी संपर्क साधावा.

### **मयताचा दावा (Deceased Claim)**

प्रस्तावना -

संयुक्त खाते एकापेक्षा अधिक व्यक्तींच्या नांवाने असते. या खात्यांतील शिल्लक कोणाला देण्यात यावी

याची स्पष्ट सूचना खातेदार खाते उघटानाच देतात. या सूचना पुढीलप्रमाणे असू शकतात.

1. Either or Survivor
2. Former or Survivor
3. Any one or Survivor

अशा वेळी joint खातेदारांपैकी कोणा एकाचा मृत्यु झाल्यास Date of Maturity ला वरील सूचनांप्रमाणे survivor खातेदारांना खात्यांतील शिल्लक मयताचा दाखला सादर करून क्लेम करता येते व यांत कोणतीही अडचण येत नाही. एखाद्या खात्यासाठी नामांकन केलेले असेल, तर त्या खातेदाराच्या मृत्युनंतर Date of Maturity ला किंवा मुदतीपूर्व सुध्दा नॉमिनेशन क्लेम करून व मयताचा दाखला सादर करून खात्यांतील शि'क मिळू शकते व यांत कोणतीही अडचण येत नाही.

परंतु पुढे दिलेल्या खात्यांच्या बाबतीत बँक केवळ मयताचा दाखला स्विकारून, बँक खात्यांतील शिल्लक रक्कम वारसदारांना अदा करू शकत नाही. त्यासाठी मागणी करणाऱ्याला मयताचा दावा (Deceased Claim) करणे आवश्यक असते.

1. एकाच व्यक्तीच्या नांवाने असणारे खाते
2. Survivorship Clause असणारे संयुक्त खाते परंतु ज्यामध्ये मुदतपूर्व मागणी करण्यात आलेली आहे, व joint Mandate घेतलेले नाही.
3. Survivorship Clause नसणारे संयुक्त खाते
4. नॉमिनेशन नसणारे खाते

मयताचा दावा ख्रिश्चन, ज्यू (पारशी शिवाय) इ. साठी इंडियन अॅक्टच्या अनुसार व हिंदू / मुसलमानांसाठी त्यांच्या वारसांच्या वैयक्तिक कायदा (Personal Law) अनुसार विचारात घेतला जातो.

## कायदेशीर प्रपत्र

इच्छापत्र हे सर्वसामान्य कायदेशीर प्रपत्र आहे. व्यक्ती इच्छापत्र करून किंवा न करता मृत्यु पावते. दोन्हीही बाबतीत योग्य त्या कोर्टाकडून आवश्यक ते Legal Representation मिळवता येते.

बँक इच्छापत्र सामान्यपणे Legal Representation म्हणून मान्य करून, स्विकारू शकत नाही. यासाठी मागणी करणाऱ्याला इच्छापत्र कोर्टात सादर करून प्रोबेट मिळवावे लागते. बँक प्रोबेट स्विकारू शकते. ज्या प्रकरणी इच्छापत्र केलेले नसेल, त्याबाबत खालीलपैकी एक Legal Representation मिळवणे आवश्यक ठरते.



1. Administator General's Certificate
2. Letter of Administration
3. Letter of Executor
4. Succession Certificate

Indian Succession Act मध्ये प्रावधान केल्यानुसार Succession Certificate हे मयताचे बँकेकडे असणारे कर्ज (म्हणजेच ठेवी) व सिक्युरिटीजची कागदपत्रे मिळविण्यासाठी उपयोगी पडते. लॉकरमधील वस्तूसाठी मात्र वरीलपैकी एखादे कागदपत्र मिळवणे गरजेचे असते. कोर्टाकडून योग्य व आवश्यक ते Legal Representation आपल्या नांवे मिळवून बँकेकडे सादर करणाऱ्या मागणीदाराला बँक ठेवीची रक्कम, सिक्युरिटीजची कागदपत्रे किंवा लॉकरच्या वस्तू देवू शकते. हे कायदेशीर दृष्टीने योग्य असून, या मध्ये बँकेची कोणतीही जबाबदारी राहत नाही. एखाद्या संयुक्त खात्यात, ज्यामध्ये Survivorship Clause नाही, बँकेने कायदेशीर वारस असणारे प्रतिनिधी व उर्वरित खातेदारांना संयुक्तपणे रक्कम व चीजवस्तू देणे आवश्यक असते.

ज्यावेळी वरील प्रमाणे कांही Legal Representation उपलब्ध नसते, त्यावेळी बँक पुढे दिल्यानुसार मयताचा दावा मंजूर करू शकते.

### अ. Legal Representation उपलब्ध असणाऱ्या प्रकरणी -

1. मयताचा दावा अर्ज - दोन प्रतीमध्ये
2. Legal Representation
3. मयताचा दाखला

ही कागदपत्रे घेऊन मयताचा दावा मंजूर करता येईल.

### ब. Legal Representation उपलब्ध नसणाऱ्या प्रकरणी -

1. मयताचा दावा अर्ज - दोन प्रतीमध्ये
2. अॅफीडेव्हिट (बँकेच्या निर्धारित नमून्यांत)
3. अन्य वारसांचे संमतीपत्र (बँकेच्या निर्धारित नमून्यांत)
4. मयताचा दाखला
5. इंडेन्मीटी बॉण्ड
6. दोन चांगले हमीदार
7. दाव्याच्या रकमेपैकी किमान 50% रक्कम आपल्या बँकेत किमान 3-5 वर्षे पुनर्गुंतवणूक करण्याचे संमतीपत्र (आवश्यक असेल तर)

ही कागदपत्रे घेऊन मयताचा दावा मंजूर करता येईल.

ज्यावेळी मागणीदार हा मयताचा दूरचा नातेवाईक असेल, त्यावेळी त्याला शक्यतो Legal Representation आणण्याचा आग्रह ठेवावाच. परंतु मागणीदार आपल्या माहितीचा किंवा खातेदार असेल व त्याची आर्थिक स्थिती चांगली असेल तर त्याच्याकडून संपूर्ण रक्कम किमान 5 वर्षासाठी पुनर्गुंतवणूक करण्याच्या हमीवर Legal Representation शिवाय वरीलप्रमाणे त्याचा मयताचा दावा मंजूर करता येईल.

### स्टॅम्प ड्युटी

अॅफीडेव्हीट, संमतीपत्र व इंडेन्नीटी बॉण्डला राज्याच्या स्टॅम्प अॅक्टनुसार स्टॅम्प फी लावणे आवश्यक आहे. अॅफीडेव्हीट, संमतीपत्राला महाराष्ट्रांत ₹ 100/- चा स्टॅम्प पेपर आवश्यक व इंडेन्नीटी बॉण्ड साठी महाराष्ट्रांत ₹500/- स्टॅम्प पेपर आवश्यक राहिल. सध्या कर्नाटक राज्यात देखील हीच स्टॅम्प ड्युटी लागू आहे. मुद्रांक शुल्कात राज्य सरकारने बदल केल्यास त्यावेळी लागू असेल त्याप्रमाणे मुद्रांक (स्टॅम्प पेपर) लावावा.

## काही महत्वाच्या बाबी

1. दाव्याची रक्कम पुनर्गुतवणूक केलेल्या मुदतठेवीच्या तारणावर बँकेने कर्ज देवू नये.
2. अशा मुदत ठेवीचे मुदतपूर्व पेमेंट करता कामा नये.
3. जन्म-मृत्यु च्या रजिस्टरमधील नोंदीचा प्रमाणित उतारा म्हणजेच मयताचा दाखला होय.
4. अपघाती मृत्यु झालेला असल्यास मयताच्या दाखल्याबरोबर पोलीस पंचनामा व मयताचा ओळख रिपोर्ट असणे आवश्यक
5. जर हिंदू पुरुषाचा मृत्यु झालेला असेल तर त्याच्या वडीलांपेक्षा आई ही प्राधान्याने Class-1 वारस असते, तेव्हा ती जिवंत असल्यास वारसांच्या यादीत तिचे नांव असल्याची खात्री करणे गरजेचे आहे.
6. इच्छापत्र परदेशांत केलेले असेल तर प्रोबेट देखिल तेथील परदेशी कोर्टाने दिलेले हवे.
7. मागणीदार दाव्याची रक्कम अन्य वारसांबरोबर जोड नावांनी ठेवू इच्छित असेल तर त्या अन्य वारसांनी देखिल इंडेन्टीटी बाँडवर स्वाक्षरी करावयाची असते.
8. लॉकरच्या वस्तू मागणीदाराला स्वाधीन करण्यापूर्वी मागणीदार, बँक अधिकारी व दोन प्रतिष्ठित पंचांसमक्ष लॉकर उघडण्यात येऊन पंचनामा करावा व अधिकृत सराफाकडून त्यांचे मूल्यांकन करून घ्यावे.
9. हमीदार हा पगारदार नोकर असेल, तर त्याच्या हाती येणाऱ्या पगारांतील पहिले ₹400/- व उर्वरीत पगारांतील 2/3 पगार यावर Attachment आणतां येत नाही. तेव्हा पुरेसा पगार असणारा हमीदार घेण्यात यावा.
10. वारस अज्ञान असेल तर त्याच्या नैसर्गिक पालक - आईवडील यांची देखिल संमती घेणे आवश्यक ठरते.
11. मयताचा दावा मंजूर करण्यास विलंब झाल्यामुळे मुदत ठेवीवर मुदतीनंतर पेमेंटच्या दिनांकापर्यंतच्या काळाचे Overdue interest चे पेमेंट त्याच व्याजदराने करण्याची अनुमती आहे. तसे पेमेंट करावे.
12. मयताचा दावा मंजूर झाल्यानंतर मागणी करणारा व दोन हमीदारांकडून इंडेन्टीटी बाँड स्वाक्षरी करून घ्यावा व नंतर केवळ स्टॅम्प पेस्लीप व्दारेच रकमेचे पेमेंट करावे.

बँकेने पुढील प्रकारचे नमूने स्वतंत्रपणे शाखांना उपलब्ध करून दिलेले आहेत.

1. अॅफीडेव्हीट
2. अन्य वारसांचे संमतीपत्र
3. इंडेन्टीटी बाँड
4. मयताच्या दाव्याचा अर्ज

मयताच्या दाव्याचे पेमेंट करण्यापूर्वी मयताकडे बँकेची कांही येणे बाकी नाही याची खात्री करावी अन्यथा ती बाकी वसूल करून शिल्लक रकमेचे पेमेंट करावे.

## महत्वाची सूचना

एकाच नांवाने खाते असेल व अशा खातेदाराचा मृत्यु झाला व मागणीदाराला संबंधित मुदत ठेवीचे पेमेंट मुदतीपूर्वी मयताचा दावा करून मंजूर करून घ्यावयाचे झाले, तर सध्याच्या आपल्या सामान्य प्रोसीजरनुसार मुदतपूर्व पेमेंटसाठी पेनल्टी आकार



नये. तसेच खाते एकापेक्षा अधिक जोडनांवानी असेल व पैकी एका खातेदाराचा मृत्यु झाला व Survivor असेल तर उर्वरीत खातेदारांना मुदतपूर्व पेमेंटसाठी देखिल पेनल्टी आकारू नये .

Either or Survivor / Former or Survivor / Anyone or Survivor असे परिचालन असलेल्या खात्यांबाबत Mandate घेतले असल्यास त्या खात्याचे पेमेंट मुदतपूर्वही करता येईल.

ग्राहक सेवा शिफारशीच्या आधारे रिझर्व्ह बँकेने दिलेल्या मार्गदर्शी सूचनेप्रमाणे आपण Deceased Claim साठी Succession Certificate ची मागणी करू नये. असे Claim कोणत्याही Legal Representation शिवाय वर दिल्याप्रमाणे मंजूर करता येतील. (संदर्भ - मु.का. चे दि.4.4.02 चे परिपत्रक क्र..01/बीएम/अॅडमिनी./98/02-03). त्याच प्रमाणे मयताच्या नावे किंवा त्याच्या Sole Proritorship च्या नावे जर Current Account असेल तर त्या खात्यावर खातेदार मयत झाल्याच्या दिनांकापासून प्रत्यक्षात रक्कम अदा करेपर्यंतच्या कालावधीसाठी त्यावेळी लागू असलेल्या बचत खात्यास देय असलेल्या व्याजदराने Daily Products वर व्याज अदा करावे. (मुख्य कार्यालयाचे परिपत्रक क्र. 46 दिनांक 22.07.2020)

मा. अध्यक्ष

दिनांक :

दि विश्वेश्वर सहकारी बँक लि., पुणे

मुख्य कार्यालय

४७१/४७२, गुलटेकडी, मार्केटयार्ड,

पुणे - ४११ ०३७

(हा अर्ज दोन प्रतींमध्ये पाठवावा)



महाशय,

विषय : मयत श्री./सौ. ----- यांच्या नांवाच्या

भागाचे ठेवी/सेफ कस्टडी वस्तू/लॉकरमधील वस्तू मिळण्याबाबत

मी वरील मयताचा कायदेशीर वारस असून मी आपल्या बँकेत मयताच्या नांवाने असलेल्या भागाचे पैसे / ठेवी / सेफ कस्टडी लॉकरमधील वस्तू मिळविण्यासाठी हा अर्ज करित आहे.

अर्जदाराचे नांव : ----- वय : ----- वर्षे

पत्ता व फोन क्र. : -----

१. मयत खातेदाराची वैयक्तिक माहिती

१.१. पूर्ण नांव : -----

१.२ निवास पत्ता : -----

१.३ \* मृत्युचा दिनांक :

१.४. मृत्युचे स्थान : गांव - ----- तालुका - ----- जिल्हा - -----

१.५ मयताला लागू असलेला वैयक्तिक वारसा कायदा :

१.६ मयत व्यक्ती बँकेची सभासद होती काय? : होय/नाही असल्यास सभासद क्र.

( \* या अर्जासोबत जन्म-मृत्युच्या रजिस्टरमधील सत्यापित उतारा जोडावा.)

२. मयताला लागू असलेल्या वैयक्तिक वारसा कायद्यास अनुसरून मयताच्या हयात असणाऱ्या सर्व वारसदारांची (अर्जदारासह) माहिती -

अ.क्र.	नांव	वय/वर्षे	मयताशी नाते	पत्ता
1.	अर्जदार			
2.				
3.				
4.				

.. 2 ..

.. 2 ..

३. मयत खातेदाराच्या मागणी करित असलेल्या खात्यांचा तपशील

शाखा	खाते प्रकार	खाते क्रमांक	मागणी रक्कम रु.	लाभांश रु.

४. मी या अर्जाद्वारे वरील तपशीलाप्रमाणे मयत खातेदाराच्या नांवाच्या भागाचे पैसे/ठेवी/सेफ कस्टडी वस्तू/लॉकरमधील वस्तू मला मिळण्याची मागणी करतो / ते याबाबत मी मान्य करतो / ते की -

४.१ मी या संबंधी बँकेच्या वेळोवेळी अस्तित्वांत असणाऱ्या नियमांचे पालन करीन.

४.२ बँकेच्या आवश्यकतेनुसार माझ्या वारसाच्या हक्काचे प्रमाण मी बँकेला सादर करीन.

- ४.३ बँकेच्या आवश्यकतेनुसार मी बँकेला पात्र हमीदार देईन व इंडेम्नीटी बॉण्ड लिहून देईन. याबाबत मी बँकेला कोणतीही तोशीस पडू देणार नाही. या संबंधात सर्वस्वी माझी जबाबदारी राहिल.
५. मी या अर्जाद्वारे निवेदन करतो/ ते की -
- ५.१ वर क्र.३ मध्ये उल्लेख केलेल्या मिळकतीबाबत मयताने कोणतेही इच्छापत्र करून ठेवलेले नाही.
- ५.२. वर क्र.३ मध्ये उल्लेख केलेल्या मिळकती शिवाय मयताने अन्य कोणतीही मिळकत त्यांच्या मागे ठेवलेली नाही ज्यासाठी Legal Representation मिळविणे आवश्यक ठरावे.
- ५.३ मयताच्या मागे राहिलेली मिळकत मिळण्यासाठी मी किंवा अन्य कोणी व्यक्तीने Legal Representation मिळावे म्हणून कोठेही अर्ज दाखल केलेला नाही.
- ५.४ माझ्या माहिती व समजूतीप्रमाणे मयताच्या मिळकतीवर आज रोजी कोणत्याही प्रकारचे कर देणे बाकी नाही. याबाबतचे आवश्यक ते प्रमाणपत्र मी प्राप्त केलेले आहे. तथापि मी आश्वासन देतो / ते की जर यदाकदाचित् मयताच्या मिळकतीवर कांही कर देणे बाकी निघाली तर त्यासाठी मी सर्वस्वी जबाबदार राहीन. याबाबत बँकेची कांहीही जबाबदारी राहणार नाही.
६. बँकेने मागणी केल्याप्रमाणे भागाचे पैसे/ठेवी/सेफ कस्टडी वस्तू / लॉकरमधील वस्तू मला देण्यास मंजूरी दिल्यास, मी बँकेच्या आवश्यकतेप्रमाणे माझ्या व हमीदारांच्या सह्यानिशी बँकेस आवश्यक तो इंडेम्नीटी बॉण्ड करून देईन. मी यासाठी खाली दर्शविल्याप्रमाणे दोन हमीदार सुचवित आहे. कृपया बँकेने ते स्विकारावेत.

वर दिलेली सर्व माहिती व तपशील माझ्या माहिती व समजूतीनुसार खरा व बरोबर आहे. या संबंधी बँकेने नियमानुसार योग्य ती कार्यवाही करून माझी मागणी मंजूर करावी ही विनंती.

कळावे,

आपला/आपली विश्वासू,

## हमीदारांची माहिती

अ.क्र.	तपशील	हमीदार १	हमीदार २
१.	पूर्ण नांव		
२.	सभासद - आहे/नाही असल्यास, क्रमांक		
३.	बँकेचा खातेदार - आहे/नाही व क'मांक		
४.	पत्ता		
५.	व्यवसाय		
६.	वार्षिक उत्पन्न रु.		
७.	नोकरदार असल्यास,		
७.१	मालकाचे / कार्यालयाचे नांव		
७.२	नोकरीतील हुद्दा		
७.३	एकूण मासिक पगार रु.		
८.	स्थावर मिळकत असल्यास,		
८.१	मिळकतीचा प्रकार		
८.२	मिळकतीचा पत्ता व क'मांक		
८.३	मासिक भाडे उत्पन्न रु. (असल्यास)		

८.४	आजची अंदाजे बाजार किंमत रु.		
८.५	हमीदाराची आजची एकूण देणी रु.		
९.	अर्जदाराशी नाते - आहे/नाही असल्यास तपशील		
१०.	हमीदाराची संमतीदर्शक स्वाक्षरी		



### मुख्य कार्यालयाचा मंजूरीसंबंधी निर्णय

मा. संचालक मंडळाच्या दि.

च्या सभेतील ठराव क्र.

अनुसार अर्जदार श्री./सौ.-

----- यांना मयत श्री./सौ.-----

-----याच्या नांवावरील तपशीलाप्रमाणे भागाचे पैसे/ठेवी/सेफ कस्टडी वस्तू/लॉकरमधील वस्तू देण्यास मंजूरी प्रदान करण्यात आलेली आहे.

विशेष अटी -

उप सरव्यवस्थापक

मुख्य कार्यकारी अधिकारी

अध्यक्ष



प्रतिज्ञापत्र (अॅफीडेव्ह्हीट)

(स्टॅम्प अॅक्ट योग्य त्या रकमेचा स्टॅम्प आवश्यक , प्रतिज्ञापत्र तालुका/जिल्हा दंडाधिकारी किंवा नोटरी यांचे समक्ष करणे आवश्यक)

आम्ही १. श्री./सौ./श्रीमती -----

वय अंदाजे

वर्षे

राहणार

२. श्री./सौ./श्रीमती

वय अंदाजे

वर्षे

राहणार



येणे प्रमाणे सत्य प्रतिज्ञेवर लिहून देतो की -

१. श्री./सौ./श्रीमती

(यापुढे यांना मयत असे संबोधिले आहे.) त्यांचे दि.

रोजी

या ठिकाणी निधन झाले आहे. त्यांनी त्यांच्या निधनसमयी कोणतेही मृत्युपत्र करून ठेवलेले नाही.

२. आम्ही सदर मयत व त्यांच्या कुटुंबियांना सुमारे

वर्षापासून ओळखतो.

३. सदर मयताचे मृत्युनंतर त्यांचे पश्चात वंश परंपरेनुसार व त्यांना लागू असलेल्या वारसा हक्क कायदानुसार मयताच्या मृत्युपत्रविरहित इस्टेटीवर क्लेम करण्याची पात्रता असणारे केवळ खालीलप्रमाणे वारस आहेत.

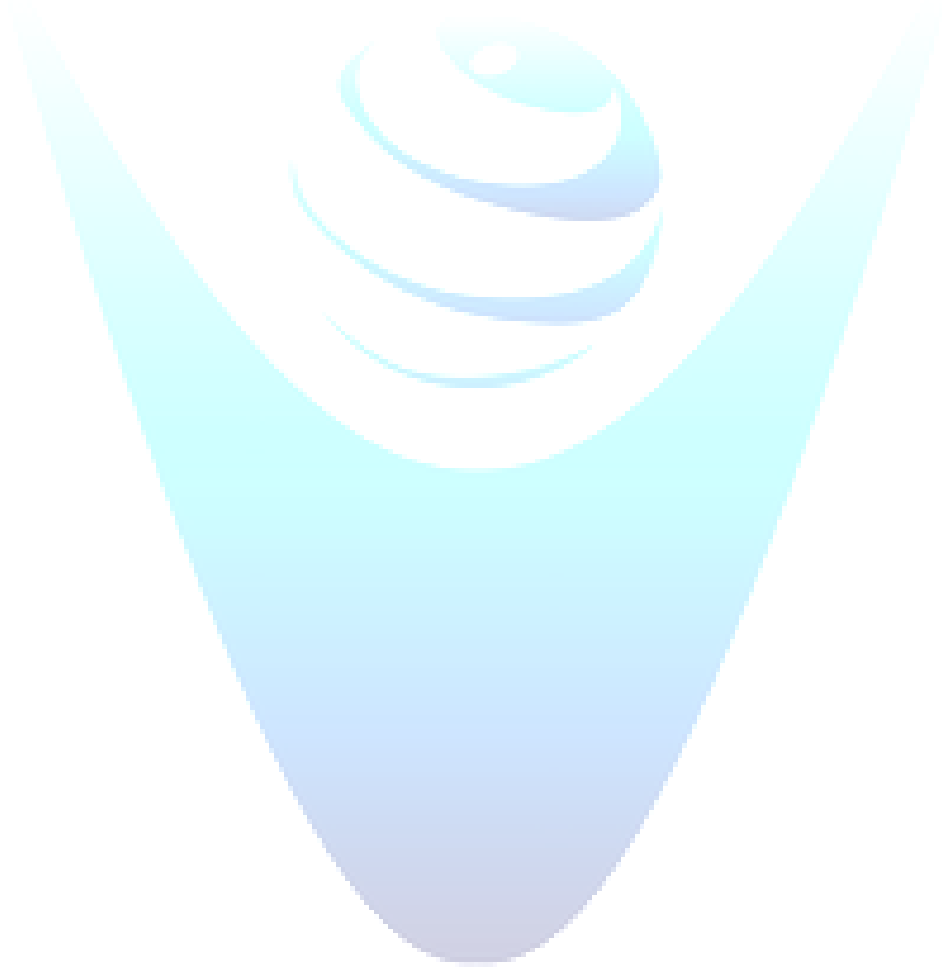
अ.क्र.	नांव	वय	मयताशी नाते
१.			
२.			
३.			
४.			

४. आमचे सदर मयताशी व वरील वारसांशी कोणत्याही प्रकारचे नाते किंवा संबंध नाहीत. मयताच्या इस्टेटीमध्ये आमचे कोणतेही हितसंबंध नसून, त्यांत आम्हांला कसलाही रस नाही व याबाबत आमचा कोणताही क्लेम नाही.



ॡ. आम्हांला सांगण्यात आलेल्या माहितीच्या आधारे आम्ही खत्रीपूर्वक नमूद करतो की सदर मयताच्या नांवाने दि विश्वेश्वर सहकारी बँक लि., पुणे ----- शाखा या ठिकाणी खालील प्रमाणे खाती/लॉकर असून सध्या त्यांतील शिल्लक पुढील प्रमाणे आहे.

.. २ ..



.. २ ..

१. चालू ठेव/बचत बँक ठेव खाते क्र. शिल्लक रु.  
२. रिकरिंग खाते क्र. शिल्लक रु.  
३. मुदत ठेव पावती क्र. शिल्लक रु.  
क्र. शिल्लक रु.  
क्र. शिल्लक रु.
४. लॉकर क्र.



वर दिलेल्या मयताचे वारस वरील खाती/लॉकर यांतील शिल्लक रक्कम / जिन्नस यांचा क्लेम करण्यास पूर्णतः पात्र आहेत.

६. आम्हाला या गोष्टीची पूर्ण जाणीव आहे की दि विश्वेश्वर सहकारी बँक लि., पुणे -----शाखा यांनी आमच्या प्रतिज्ञापत्राच्या आधारे वारसांना कोणत्याही कोर्टाने मंजूर केलेल्या Legal Representation शिवाय वरील खाती/लॉकर यांतील शिल्लक रक्कम / जिन्नस देणार आहे. त्यामुळे आम्ही सदर प्रतिज्ञापत्र विचारपूर्वक व जबाबदारीने करीत आहोत.

येणे प्रमाणे हे प्रतिज्ञापत्र  
व त्यावर आमच्या सहाय्य केल्या आहेत.

येथे आज दि.

रोजी आम्ही करुन दिले आहे

मी प्रतिज्ञापत्र करणारांस ओळखतो

नांव

स्वाक्षरी

१.

२.

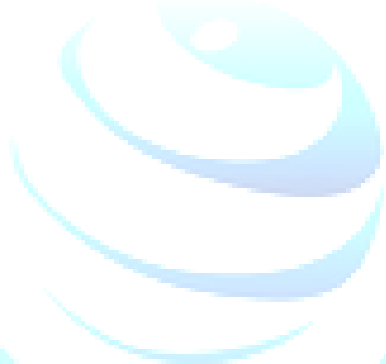
## प्रतिज्ञापत्र करणार

प्रतिज्ञापत्रातील मजकूर प्रतिज्ञापत्र करणाऱ्यास त्याला अवगत असलेल्या भाषेत समजावून सांगितले.



तालुका/जिल्हा दंडाधिकारी

किंवा नोटरी यांचा सही व शिक्का



## प्रतिज्ञापत्राच्या स्वरूपांतील संमतीपत्र

(मागणीदाराव्यतिरिक्त अन्य वारसांनी करून द्यावयाचे आहे)

(स्टॅम्प अॅक्ट नुसार योग्य त्या रकमेचा स्टॅम्प आवश्यक, प्रतिज्ञापत्र तालुका/जिल्हा दंडाधिकारी किंवा नोटरी यांचे समक्ष करणे आवश्यक)



आम्ही येणे प्रमाणे लिहून देतो की -

१. श्री./सौ./श्रीमती ----- यांचे दि.  
रोजी ----- या ठिकाणी निधन झाले.

२. त्यांच्या मृत्यूनंतर त्यांचे पश्चात वंश परंपरेनुसार व त्यांना लागू असलेल्या वारसा हक्क कायदानुसार पुढील प्रमाणे वारस आहेत (मागणीदार वारसासह)

अ.क्र.	नाव	वय	मयताशी नाते
१.	मागणीदार -		
२.			
३.			
४.			

३. मयताच्या नांवाने दि विश्वेश्वर सहकारी बँक लि., पुणे ----- शाखा या ठिकाणी खालील प्रमाणे खाती/लॉकर असून त्यांतील शिल्लक पुढील प्रमाणे आहे.

१. चालू ठेव/बचत बँक ठेव खाते क्र. शिल्लक रु.

२. रिकरिंग खाते क्र. शिल्लक रु.

३. मुदत ठेव पावती क्र. शिल्लक रु.

क्र. शिल्लक रु.

क्र. शिल्लक रु.

४. लॉकर क्र.

४. मयताच्या वरील वारसांपैकी श्री./सौ./श्रीमती ----- यांनी वरील खाती जमा रकम व मालमत्तेची मागणी विश्वेश्वर सहकारी बँक लि., पुणे ----- शाखा यांचेकडे केली आहे.
५. मागणीदार वारसाव्यतिरिक्त आम्हां सर्व वारसांना वरील इस्टेटीमध्ये काहीही रस नाही व त्यामुळे मागणीदाराने केलेल्या मागणीस आमची कोणतीही हरकत किंवा तक'ार नाही व बँकेने त्यांना शिल्लक रकमा/जिन्नस देण्यास आमची पूर्ण संमती आहे.

६. सदर संमतीपत्र आमच्यावर तसेच आमचे वाली वारस यांच्यावर बंधनकारक आहे व राहिल आणि हे संमतीपत्र येथे आज दि. \_\_\_\_\_ रोजी आम्ही करून दिली व त्यावर आमच्या (मागणीदार वारसा व्यतिरिक्त) सहाय्य केल्या आहेत.

अ.क्र.	नांव	सही

तालुका / जिल्हा दंडाधिकारी

किंवा नोटरी यांचा सही व शिक्का

DC 6

संदर्भ क्र.

दिनांक:

पोहोच पावती

प्रति,

महाशय,

विषय: मयत श्री/सौ. ----- यांच्या  
नांवच्या भागाचे पैसे/ठेवी/सेफ कस्टडी वस्तू / लॉकरमधील  
वस्तू मिळण्याबाबत आपला अर्ज - दिनांक: \_\_\_\_\_ .

आपला वरील अर्ज आम्हांला दि.

रोजी मिळाला असून

आम्ही त्याची नोंद घेतली आहे. सदर अर्ज मंजूरीबाबतच्या निर्णयासाठी

मुख्य कार्यालयाकडे पाठविण्यात येत आहे. याबाबत झालेला निर्णय

दि विश्वेश्वर सहकारी बँक लि., पुणे  
 मुख्य कार्यालय,  
 ४७१/४७२, गुलटेकडी,  
 मार्केटयार्ड, पुणे - ४११ ०३७



महाशय,

विषय : मयत श्री./सौ.----- यांच्या

नावाच्या भागाचे पैसे/ठेवी/ सेफ कस्टडी वस्तू/लॉकरमधील वस्तू मिळण्याबाबत  
 श्री./सौ.----- (अर्जदार) यांच्या मागणीबाबत

आम्ही या सोबत वरील अर्ज (एफ-१३) दोन प्रतीमध्ये मंजूरीसाठी पाठवत आहोत. या अर्जाची पोहोच अर्जदाराला दिलेली आहे. अर्जदार यांनी मागणी केलेल्या मिळकतीबाबत व मयताची कर्जदार किंवा जामीनदार या नात्याने बँकेशी असलेली येणे बाकी याबाबतचा शाखावार तपशील फॉर्म क्र. DC-5 व्दारा आपल्याला सादर केला आहे. अर्जदाराने कोणतेही Legal Representation मिळविलेले नाही. आम्ही या प्रकरणी अर्जासोबत पुढील कागदपत्रे सादर करित आहोत.

१. बँकेच्या निर्धारित नमून्यात अॅफीडेव्हीट
२. बँकेच्या निर्धारित नमून्यात अन्य वारसांचे संमतीपत्र
३. मृत्युचा दाखला
- ४.
- ५.

आम्ही या अर्जातील मागणीच्या मंजूरीसाठी आमची शिफारस करित आहोत. सदर मागणी पुढील अटींसह मंजूर करण्यात यावी ही विनंती.

अटी :

कळावे,



आपला विश्वासू,

शाखा व्यवस्थापक

(पुढील मजकूर स्टॅम्प पेपरवर पहिल्या पानावर टाईप करून घ्या **DC 8**)

मी/आम्ही श्री./श्रीमती. ----- वय - धंदा -

रा. -----  
-----

(येथून पुढे या दस्तामध्ये यांचा उल्लेख बंधनामा लिहून देणार असा केला आहे व त्यामध्ये ते स्वतः, त्यांचे वालीवारस, एक्झिक्यूटर्स, अॅडमिनीस्ट्रेटर्स, कायदेशीर प्रतिनिधी यांचा समावेश राहणार आहे.) **प्रथम पक्ष**

व

१. श्री./श्रीमती----- वय- धंदा -

रा.-----

२. श्री./श्रीमती----- वय- धंदा -

रा.-----



(येथून पुढे या दस्तामध्ये यांचा उल्लेख हमीदार असा केला असून त्यामध्ये ते स्वतः त्यांचे वालीवारस, एक्झिक्यूटर्स, कायदेशीर प्रतिनिधी यांचा समावेश राहणार आहे.) **द्वितीय पक्ष**

व

सदरचे बंधनामा लिहून देणार व हमीदार स्वतः व एकत्रितरीत्या दि विश्वेश्वर सहकारी बँक लि., पुणे जी बहुराज्यीय सहकारी संस्था कायदा, २००२ अन्वये स्थापन झालेली असून तीचे मुख्य कार्यालय ४७१/४७२, गुलटेकडी, मार्केटयार्ड, पुणे - ४११ ०३७ येथे असून सदर बँकेस सदरची रक्कम देण्यास बांधील आहेत व राहतील. सदर बँकेची शाखा ----- येथे असून (यापुढे तीचा उल्लेख या दस्तात सदर बँक असा केला असून त्यामध्ये पदाधिकारी, संचालक मंडळ यांचा समावेश राहणार आहे) **तृतीय पक्ष**

१. ज्या अर्थी व कै. श्री./श्रीमती.----- रा.-----यांचे खात्यावर खालीलप्रमाणे रक्कम त्यांचे मरणोत्तर शिल्लक असून (यापुढे त्यांचा उल्लेख मयत खातेदार असा केला आहे.)
१. -----
२. -----
३. -----
२. सदर मयत खातेदार दि. ----- रोजी मयत झाले असून, त्यांनी कोणतेही इच्छापत्र केलेले नाही. त्यांचे नावे असलेली बँकेतील ठेव, व्याजासह त्यांचे वारसास परत करण्यास पात्र झालेली आहे. मयताचे पती/पत्नी, आई/वडील म्हणून अशी मिळणारी रक्कम घेण्याची मयताचा वारस म्हणून लेटर ऑफ अॅडमिनिस्ट्रेशन/वारसा सर्टिफिकेट शिवाय घेण्याची इच्छा आहे.
३. सदर मयत खातेदार दि. ----- रोजी मयत झाले असून, त्यांनी दि. ----- रोजी इच्छापत्र करून ठेवले असून त्यांचे आधारे बंधनामा लिहून देणार मयताचे नावे असलेली रक्कम घेण्यास दावेदार झाले आहे. परंतु त्यांनी त्यानुसार कोर्टाकडून इच्छापत्र खरे असल्याचे प्रमाणपत्र/वारसा प्रमाणपत्र मिळवलेले नाही.

.. २ ..

.. २ ..

४. सदर मयताचे मृत्यूसमयी त्यांचे बँकेतील वेगवेगळ्या खात्यावर एकूण रु. ----- (रुपये-----) इतकी रक्कम शिल्लक आहे.
५. बँकेने मागणी केल्यास बंधनामा लिहून देणारे मालमत्ता कराचे प्रमाणपत्र बँकेस देतील.
६. कायदेशीर बाबींची पूर्तता करणे बंधनामा लिहून देणार यांस अशक्य आहे व त्यामुळे मयताच्या नांवाची रक्कम मिळण्यास त्यांना विनाकारण उशीर होईल. त्यामुळे त्यांचे कधीही भरून न येणारे नुकसान होईल. म्हणून कायदेशीर पूर्तता करवून घेण्याऐवजी या दस्ताव्दारे रक्कम मिळावी म्हणून विनंती केली.

७. बंधनामा लिहून देणार यांची ही विनंती व हमीदार यांनी सदरच्या रकमेची लिहून देणार यांस दिलेली हमी यावरून बँकेस लिहून देणार व हमीदार यांनी बँकेचे याद्वारे काही नुकसान झाल्यास जबाबदार राहतील असे मान्य केल्यानुसार बँक सदरची रक्कम मागणीदारास परत करण्यास कबूल झाली आहे.
८. बँकेने वेगळे हमीपत्र/बंधनामा लिहून देण्यास बंधनामा लिहून देणार व हमीदार यांस सुचविल्यास, त्यानुसार तो त्यांनी बँकेस लिहून देण्याचा आहे.
९. याद्वारे मयत खातेदार यांचे नावे असलेली खात्यातील रक्कम व्याजासह बंधनामा लिहून देणार यांस देण्यास बँक तयार आहे. मात्र बंधनामा लिहून देणार व हमीदार यांनी याद्वारे बँकेस वा त्यांचे पदाधिकारी, संचालक मंडळ यांस त्यामुळे कसलेही नुकसान झाल्यास त्याची भरपाई करवून देण्याची आहे. अशावेळी बँकेस एकूण रक्कम वा काही रक्कम त्रयस्थ्यास परत करणे भाग पडल्यास, अशी रक्कम बंधनामा करणार व हमीदार व्याजासह बँकेस त्वरीत परत करतील व बँकेस तसेच बँकेच्या पदाधिकाऱ्यास, संचालक मंडळास कसलीही तोशीस लागू देणार नाहीत. तसेच अशावेळी त्रयस्थांनी काही कोर्टकचेरी केल्यास त्या कामी होणाऱ्या सर्व खर्चाची व नुकसानीची जबाबदारी घेतील. तसेच सदरची त्रयस्थांना देणे असलेली व दिलेली रक्कम हमीदार यांचेकडून वसूल करण्यापूर्वी बंधनामा लिहून देणार यांचेकडून वसूल करण्याची जबाबदारी बँकेची आहे असे हमीदार म्हणू शकत नाहीत, याबाबत हमीदार यांची जबाबदारी बंधनामा लिहून देणाऱ्याइतकीच राहिल. ती कसल्याची प्रकारे कमी होणार नाही व अशावेळी बँकेचा निर्णय अंतिम राहिल. येणेप्रमाणे बंधनामा आम्ही वाचून, समजावून घेऊन लिहून दिला असून आमचे वालीवारसांवर तो बंधनकारक आहे व राहिल.

साक्ष:

१. नांव - श्री./श्रीमती-----

पत्ता - ----- १. -----

(बंधनामा लिहून देणार)

२. नांव - श्री./श्रीमती-----

पत्ता - ----- १. -----

२. -----

(हमीदार)