भारत सरकार

वित्त मंत्रालय

वित्तीय सेवाएं विभाग

**लोक सभा**

**अतारांकित प्रश्न संख्या 3700**

जिसका उत्तर सोमवार, 16 मार्च, 2026/25 फाल्गुन, 1947 (शक) को दिया गया

**बैंक लॉकरों से कीमती सामान का गायब होना**

†3700.श्री संजय दिना पाटील: श्री भास्कर मुरलीधर भगरे:
प्रो. वर्षा एकनाथ गायकवाड़: डॉ. अमोल रामसिंग कोल्हे:
श्री धैर्यशील राजसिंह मोहिते पाटील: श्रीमती सुप्रिया सुले:

क्या वित्त मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे किः

(क) क्या सरकार देश भर में संशोधित आरबीआई लॉकर समझौते, 2021 के तहत संचालित होने के बावजूद बैंक लॉकरों में रखे गए सोने और कीमती सामानों के गायब होने की रिपोर्ट की गई घटनाओं से अवगत है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;

(ख) क्या सरकार ने पिछले पांच वर्षों के दौरान ऐसी शिकायतों और प्रभावित लॉकर धारकों को दिए गए मुआवजे पर कोई डेटा संकलित किया है और यदि हां, तो बैंक-वार और राज्य-वार तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;

(ग) क्या सीमित जवाबदेही खंडों, विलंबित जांच और कमजोर शिकायत निवारण तंत्र के कारण ग्राहकों को देयता स्थापित करने में कठिनाइयों का सामना करना पड़ रहा है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;

(घ) क्या सरकार का विचार विनियामक निरीक्षण को मजबूत करने, लॉकर सामग्री के लिए व्यापक बीमा कवर को अनिवार्य बनाने और हानि, चोरी या क्षति के मामलों में बैंकों पर समयबद्ध जिम्मेदारी तय करने का है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है; और

(ड.) देश में विशेषकर वरिष्ठ नागरिकों और छोटे जमाकर्ताओं के लिए बैंक लॉकरों की सुरक्षा में जनता का विश्वास बहाल करने के लिए सरकार द्वारा क्या कदम उठाए जा रहे हैं?

**उत्तर**

वित्त मंत्रालय में राज्य मंत्री (श्री पंकज चौधरी)

(क) और (ख): भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) ने सूचित किया है कि वह बैंक लॉकरों में रखे सोने या अन्य मूल्यवान वस्तुओं के गायब होने के मामलों से संबंधित ऑकड़े नहीं रखता है। इसके अलावा, सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों (पीएसबी) से प्राप्त जानकारी के अनुसार, वित्तीय वर्ष 2020-21 से वित्तीय वर्ष 2024-25 के दौरान बैंक लॉकरों से सामान गायब होने के ऐसे 40 मामले सामने आए हैं और आरबीआई के दिशानिर्देशों और बैंकों की बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीतियों के अनुसार उचित मुआवजा दिया जा चुका है। पीएसबी और राज्यवार आंकड़े क्रमशः अनुबंध I और II में संलग्न हैं।

(ग) से (ड.): आरबीआई ने दिनांक 18.08.2021 को 'बैंकों द्वारा प्रदान की जाने वाली जमा लॉकर/सुरक्षित अभिरक्षित वस्तु सुविधा - संशोधित निर्देश' जारी किए हैं और बैंकों को सलाह दी गई है कि वे इसे ध्यान में रखते हुए अपनी स्वयं की बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति/परिचालन दिशानिर्देश तैयार करें। उक्त परिपत्र के कुछ प्रमुख निर्देशों में, अन्य बातों के साथ-साथ, निम्नलिखित शामिल हैं:

i) बैंकों द्वारा अपनाने के लिए मॉडल लॉकर समझौता;

ii) मैकेनिकल और इलेक्ट्रॉनिक, दोनों प्रकार के लॉकरों के लिए सुरक्षा और संरक्षा के उन्नत मानक निर्धारित किए गए हैं;

iii) लॉकर वाले क्षेत्र की हर समय पर्याप्त सुरक्षा सुनिश्चित की जाएगी;

iv) लॉकर लेने वाले को लॉकर के संचालन के संबंध में एसएमएस और ई-मेल के माध्यम से अलर्ट प्रदान करना;

v) विभिन्न परिस्थितियों में लॉकर खोलकर लॉकर की सामग्री निकालने के लिए एक विस्तृत प्रक्रिया निर्धारित की गई है - जैसे कि: क) ग्राहक के अनुरोध पर, ख) कानून प्रवर्तन एजेंसियों के अनुरोध पर, ग) तीन साल से अधिक समय तक लॉकर के किराए का भुगतान न करने पर, घ) लॉकर के सात साल तक निष्क्रिय रहने पर;

vi) देयता/मुआवजा नीति निर्धारित की गई है। बैंक अपनी वेबसाइटों पर मॉडल लॉकर समझौते, मानक संचालन प्रक्रियाओं और लॉकर सुविधा के संबंध में निर्देशों/नीतियों/प्रक्रियाओं को भी प्रदर्शित करेंगें।

इसके अलावा, आरबीआई ने बैंकों द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं से संबंधित किसी भी शिकायत के समाधान को सक्षम बनाने और ऐसी शिकायतों के निपटान करने या ग्राहक संतुष्टि को सुविधाजनक बनाने के उद्देश्य से "रिजर्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021" शुरू की है। बैंक आरबीआई की उक्त सलाह/दिशानिर्देशों के अनुसार उपाय करते हैं।

बैंकों को सलाह दी गई है कि वे बोर्ड की मंजूरी से एक शाखा बीमा पॉलिसी बनाएं ताकि चोरी, आग, प्राकृतिक आपदाओं, शाखाओं के स्थानांतरण/विलय के दौरान होने वाले नुकसान आदि जैसी घटनाओं से लॉकरों में रखी सामग्री को होने वाले नुकसान को कम किया जा सके। आरबीआई के उक्त परिपत्र के अनुसार, बैकों को अब आग, चोरी, सेंधमारी, डकैती, लूटपाट, इमारत गिरने जैसी घटनाओं या बैंक के कर्मचारियों द्वारा किए गए धोखाधड़ी के मामलों के लिए बैंकों को उत्तरदायी ठहराया गया है। बैंकों की यह जिम्मेदारी है कि वे उन परिसरों की सुरक्षा और संरक्षा के लिए सभी आवश्यक कदम उठाएं जिनमें सुरक्षित जमा कक्ष स्थित हैं। बैंक की यह जिम्मेदारी है कि वह यह सुनिश्चित करे कि उपर्युक्त घटनाएं बैंक परिसर में उसकी अपनी कमियों, लापरवाही और किसी भी प्रकार की चूक/गलती के कारण न घटित हों। ऐसे मामलों में जहां लॉकर की वस्तुओं का नुकसान ऊपर उल्लिखित घटनाओं के कारण या बैंक के कर्मचारी(यों) द्वारा किए गए धोखाधड़ी के कारण होता है, बैंक की देयता सुरक्षित जमा लॉकर के मौजूदा वार्षिक किराए के सौ गुना के बराबर राशि की होगी।

बैंकों ने लॉकर सुविधाओं की सुरक्षा सुनिश्चित करने और वरिष्ठ नागरिकों तथा छोटे जमाकर्ताओं सहित जनता का विश्वास बनाए रखने के लिए कई सुरक्षा उपाय लागू किए हैं। पीएसबी द्वारा दी गई जानकारी के अनुसार, लॉकर इकाइयों को भारतीय मानक ब्यूरो के विनिर्देशों के अनुसार या तो मजबूत कमरों में या तिजोरी में रखा जाता है। बैंक की शाखाओं को उचित मूर्त सुरक्षा उपायों के अलावा, क्लोज्ड सर्किट टेलीविजन, निष्क्रिय इन्फ्रारेड उपकरणों के साथ बर्गलर अलार्म, स्ट्रांग रूम के प्रवेश और निकास संचालन के सामान्य क्षेत्रों को शामिल करने वाले फायर अलार्म सिस्टम जैसे सुरक्षा उपकरण उपलब्ध कराए गए हैं। इन व्यवस्थाओं की सुरक्षा की नियमित रूप से लेखापरीक्षा की जाती है।

इसके अलावा, आरबीआई के उक्त परिपत्र के अनुसार, बैंकों को यह सुनिश्चित करने के लिए आवश्यक उपाय करने की सलाह दी जाती है कि जिस क्षेत्र में लॉकर सुविधा है, वह आपराधिक सेंधमारी से बचाव के लिए उचित रुप से सुरक्षित हो और लॉकरों को नुकसान पहुंचाने वाले किसी भी प्राकृतिक/मानव जनित खतरे से सुरक्षित रुप से बचाव करे। बैंकों द्वारा स्थापित लॉकरों के लिए भी मानक/मानदंड निर्धारित किए गए हैं।

*****

**"बैंक लॉकरों से कीमती वस्तुओ का गायब होना" के संबंध में पूछे गए दिनांक 16.3.2026 के लोक सभा अतारांकित प्रश्न संख्या 3700**

**अनुबंध-I**

**वित्तीय वर्ष 2020-21 से वित्तीय वर्ष 2024-25 के दौरान लॉकरों से गुम हुई वस्तुओं (चोरी/डकैती/लापता वस्तुएं/सेंधमारी) के स्थापित मामलों की संख्या पर पीएसबी-वार आँकड़ा:**

| क्र.सं. | सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक | स्थापित मामलों की संख्या | कुल भुगतान किया गया मुआवजा (करोड़ रुपये में)* |
|---|---|---|---|
| (i) | बैंक ऑफ बड़ौदा | 0 | 0 |
| (ii) | बैंक ऑफ इंडिया | 14 | 0.71 |
| (iii) | बैंक ऑफ महाराष्ट्र | 0 | 0 |
| (iv) | केनरा बैंक | 0 | 0 |
| (v) | सेंट्रल बैंक ऑफ इंडिया | 14 | 2.73 |
| (vi) | इंडियन बैंक | 1 | 0.47 |
| (vii) | इण्डियन ओवरसीज बैंक | 1 | 0.7 |
| (viii) | पंजाब एंड सिंध बैंक | 0 | 0 |
| (ix) | पंजाब नैशनल बैंक | 0 | 0 |
| (x) | भारतीय स्टेट बैंक | 10 | 1.32 |
| (xi) | यूको बैंक | 0 | 0 |
| (xii) | यूनियन बैंक ऑफ इंडिया | 0 | 0 |
| कुल | | **40** | **5.93** |

*स्थापित दिशा-निर्देशों के अनुसार

#स्रोत: सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक

**"बैंक लॉकरों से कीमती वस्तुओ का गायब होना" के संबंध में पूछे गए दिनांक 16.3.2026 का लोकसभा अतारांकित प्रश्न संख्या 3700**

**अनुबंध-II**

**वित्तीय वर्ष 2020-21 से वित्तीय वर्ष 2024-25 के दौरान लॉकरों से गुम हुई वस्तुओं (चोरी/डकैती/लापता वस्तुएं/सेंधमारी) के स्थापित मामलों की संख्या पर राज्य-वार आँकड़ा:**

| क्र.सं. | सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक | स्थापित मामलों की संख्या | कुल भुगतान किया गया मुआवजा (करोड़ रुपये में)* |
|---|---|---|---|
| 1 | आंध्र प्रदेश | 1 | 0.06 |
| 2 | अरुणाचल प्रदेश | 0 | 0 |
| 3 | असम | 0 | 0 |
| 4 | बिहार | 1 | 0.35 |
| 5 | छत्तीसगढ | 1 | 0.02 |
| 6 | गोवा | 0 | 0 |
| 7 | गुजरात | 1 | 0.02 |
| 8 | हरियाणा | 1 | 0.31 |
| 9 | हिमाचल प्रदेश | 0 | 0 |
| 10 | झारखंड | 12 | 0.61 |
| 11 | कर्नाटक | 0 | 0 |
| 12 | केरल | 0 | 0 |
| 13 | मध्य प्रदेश | 0 | 0 |
| 14 | महाराष्ट्र | 5 | 0.15 |
| 15 | मणिपुर | 0 | 0 |
| 16 | मेघालय | 0 | 0 |
| 17 | मिजोरम | 0 | 0 |
| 18 | नागालैंड | 0 | 0 |
| 19 | ओडिशा | 0 | 0 |
| 20 | पंजाब | 0 | 0 |
| 21 | राजस्थान | 0 | 0 |
| 22 | सिक्किम | 0 | 0 |
| 23 | तमिलनाडु | 0 | 0 |
| 24 | तेलंगाना | 0 | 0 |
| 25 | त्रिपुरा | 0 | 0 |
| 26 | उत्तर प्रदेश | 18 | 4.41 |
| 27 | उत्तराखंड | 0 | 0 |
| 28 | पश्चिम बंगाल | 0 | 0 |
| 29 | अंडमान व निकोबार द्वीप समूह | 0 | 0 |
| 30 | चंडीगढ़ | 0 | 0 |
| 31 | दादरा एवं नगर हवेली और दमन एवं दीव | 0 | 0 |
| 32 | दिल्ली | 0 | 0 |
| 33 | जम्मू एवं कश्मीर | 0 | 0 |
| 34 | लद्दाख | 0 | 0 |
| 35 | लक्षद्वीप | 0 | 0 |
| 36 | पुडुचेरी | 0 | 0 |
| कुल | | **40** | **5.93** |

*स्थापित दिशा-निर्देशों के अनुसार

#स्रोत: सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक