

## **डिजिटल व्यक्तिगत विवरण संरक्षण नीति**

इंडियन बैंक की डिजिटल व्यक्तिगत विवरण संरक्षण नीति, ग्राहक गोपनीयता के ठोस सिद्धांतों पर आधारित है और डिजिटल व्यक्तिगत विवरण का प्रसंस्करण करते समय व्यक्तियों के व्यक्तिगत विवरण के संरक्षण के अधिकार और वैध उद्देश्यों के लिए व्यक्तिगत विवरण को संसाधित करने की आवश्यकता दोनों को ध्यान में रखा जाता है। इस नीति को गोपनीयता नीति भी कहा जा सकता है। बैंक अपने ग्राहकों और अन्य हितधारकों के लिए उच्चतम स्तर की गोपनीयता मानक को लागू करने के लिए प्रतिबद्ध है।

### **ग्राहकों के लिए इंडियन बैंक गोपनीयता वचन :**

ग्राहक संतुष्टि और बेहतर सेवा प्रदान करने में बैंक की शक्ति का आधार सूचना है तथा बैंक की अति महत्वपूर्ण संपत्तियों में ग्राहक विश्वास भी शामिल है। ग्राहक की जानकारी को सुरक्षित रखना और उसका उपयोग केवल उस तरीके से और विशिष्ट उद्देश्य के लिए करना, जैसा कि ग्राहक बैंक से अपेक्षा रखते हैं, बैंक में सभी के लिए सर्वोच्च प्राथमिकता है। यह अपने ग्राहकों और अन्य हितधारकों के लिए बैंक का वचन है।

इस नीति के तहत बैंक व्यक्तिगत जानकारी और संवेदनशील व्यक्तिगत विवरण या ग्राहक की जानकारी का संग्रह, उपयोग, प्रक्रिया, खुलासा, भंडारण, संरक्षण और निपटान करता है। इस नीति में मौजूद तथ्य सभी लागू कानूनों, संबद्ध विनियमों और आरबीआई के दिशानिर्देशों के अनुपालन के अधीन है।

जब तक इस नीति में संदर्भ की आवश्यकता न हो, एक लिंग के संदर्भ में दूसरे का संदर्भ शामिल है, एकवचन का अर्थ करने वाले शब्दों में बहुवचन शामिल है और प्राकृतिक व्यक्तियों को दर्शाने वाले शब्दों में कृत्रिम कानूनी व्यक्ति शामिल हैं तथा विपरीत क्रम में भी इसे इसी रूप में समझा जाए।

### **बैंक किस प्रकार के विवरण एकत्र करता है?**

1) बैंक लागू कानूनों के अनुसार प्राप्त करने, रखने, एकत्रित करने, उपयोग करने, व्यवहार में लाने, संचालित करने, स्थानांतरित करने और अन्यथा संसाधित करने के लिए अनुमति प्राप्त व्यक्तिगत, वित्तीय और विपणन विवरण एकत्र करता है।

क) व्यक्तिगत विवरण : इसमें ग्राहक का नाम, पता, ईमेल पता, फोन/मोबाइल नंबर, केवाईसी/पहचान दस्तावेज (उदाहरण के लिए: आधार और पैन), बायोमेट्रिक विवरण, डिवाइस और स्थान संबंधी विवरण आदि शामिल हैं।

ख) वित्तीय विवरण : इसमें ग्राहक के बैंक खाते के विवरण, वित्तीय जानकारी, भुगतान क्रेडेंशियल्स, लेन-देन विवरण, ऋण विवरण जैसे कि राशि और पुनर्भुगतान, पिछला ऋण लाभ का विवरण और आय विवरण शामिल हैं।

ग) विपणन विवरण : इसमें बैंक और उसके सेवा प्रदाताओं से मार्केटिंग संदेश प्राप्त करने से संबंधित ग्राहक प्राथमिकताएं और ग्राहक संचार प्राथमिकताएं शामिल हैं।

2) किसी भी विशिष्ट उद्देश्य के लिए बैंक को उपरोक्त जानकारी देने वाला कोई भी व्यक्ति उस उद्देश्य के लिए उपयोग, अधिकार, संग्रह, व्यवहार में लाने, संचालित करने, स्थानांतरित करने के लिए अपनी सहमति देता है और जिसका उपयोग बेहतर ग्राहक अनुभव के लिए सेवाएं प्रदान करने के लिए भी किया जा सकता है। किसी विशेष उत्पाद/सेवा के लिए ग्राहक द्वारा प्रदान की गई जानकारी का उपयोग बैंक द्वारा प्रस्तुत किए जाने वाले अन्य उत्पाद/सेवा के लिए भी किया जा सकता है। ऐसे व्यक्ति को ध्यान देना चाहिए कि किसी भी चैनल के माध्यम से बैंक को प्रदान की गई उपरोक्त जानकारी/विवरण सत्य और सटीक है और वह प्रकट, साझा, आदान-प्रदान की गई सभी सूचनाओं/विवरण की सटीकता और पूर्णता सुनिश्चित करने का वचन देता है। वह व्यक्ति बैंक को पहले से उपलब्ध कराई गई जानकारी/विवरण में किसी भी बदलाव के बारे में बैंक को सूचित करने का वचन देता है।

3) ग्राहक व्यक्तिगत विवरण साझा नहीं करने या सहमति वापस लेने का विकल्प चुन सकता है, लेकिन ऐसा करने से बैंक द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं को सीमित किया जा सकता है। हालांकि, ग्राहक उन विवरण/ जानकारी को वापस नहीं ले सकता है जो बैंक द्वारा किसी भी सांविधिक/ विनियामक अपेक्षा के तहत अनिवार्य रूप से प्राप्त करने के लिए आवश्यक है।

### **बैंक ग्राहक विवरण कैसे एकत्र करता है?**

4) बैंक सीधे बातचीत, ऑनलाइन आवेदन, सर्वेक्षण, बैंक के कॉल सेंटर्स द्वारा टेलीफोन पर बातचीत और कानून और नियामक दिशानिर्देशों द्वारा अनुमत किसी भी अन्य संचार के माध्यम से सेवाएं प्रदान करने के लिए ग्राहक जानकारी एकत्र करने के लिए विभिन्न विधियों और तरीकों का उपयोग करता है।

### **विवरण एकत्र करने का उद्देश्य:**

5) बैंक या उसके सेवा प्रदाता/ठेकेदार ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी को कंप्यूटर पर रख सकते हैं और संसाधित कर सकते हैं जो अन्यथा डिजिटल ऋण या बैंक की वेबसाइट, इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, कियोस्क, टैब बैंकिंग, शाखाओं और एसएमएस (यूएसएसडी) के माध्यम से अन्य गतिविधियों के संबंध में सांख्यिकीय विश्लेषण, क्रेडिट स्कोरिंग आदि द्वारा व्यवसाय करने संबंधी निर्णय लेने के लिए ग्राहक विवरण का उपयोग करके ग्राहक को सर्वोत्तम संभव सेवाएं/उत्पाद प्रदान किए जाते हैं।

6) बैंक ग्राहक जानकारी के संग्रह और उपयोग को न्यूनतम आवश्यकता तक सीमित करेगा, ग्राहकों को प्रभावी सेवा प्रदान करेगा, बैंक के व्यवसाय को प्रशासित करेगा और ग्राहकों को बैंक के उत्पादों, सेवाओं और अन्य सुरक्षा उपायों के बारे में सलाह देगा।

7) बैंक अपने उत्पादों और सेवाओं के संबंध में ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी का विश्लेषण करता है जिसमें आवेदन, ऋण निर्णय, उत्पादों या सेवाओं के लिए पात्रता का निर्धारण शामिल है। इस प्रक्रिया में स्वचालित प्रोफाइलिंग और निर्णय लेना शामिल हो सकता है, जिसका अर्थ है कि बैंक व्यक्तिगत विवरण को ऐसे सॉफ्टवेयर का उपयोग करके संसाधित कर सकता है जो व्यक्तिगत पहलुओं का मूल्यांकन करने और जोखिमों या परिणामों का आकलन करने में सक्षम है।

### **बैंक ग्राहक विवरण किसके साथ साझा करता है?**

8) ग्राहक का विवरण केवल ग्राहक की सहमति से ही एकत्र और उपयोग किया जाएगा। ग्राहक के पास सहमति रद्द करने का विकल्प होगा। यह उन सेवाओं को सीमित कर सकता है जो बैंक प्रदान करने में सक्षम है। तथापि, ग्राहक ऐसी किसी भी सहमति को रद्द नहीं कर पाएंगे, जो बैंक द्वारा किसी भी वैधानिक/नियामक अपेक्षा के तहत अनिवार्य रूप से प्राप्त करने के लिए आवश्यक है।

9) बैंक किसी भी बाहरी संगठन को ग्राहक की जानकारी तब तक प्रकट नहीं करेगा जब तक कि बैंक ने ग्राहक को पहले प्रकटीकरण या समझौतों में सूचित नहीं किया हो और ग्राहक द्वारा अधिकृत किया गया हो या कानून और वैधानिक/नियामक प्राधिकरणों द्वारा आवश्यक हो।

10) जब भी बैंक सहायता सेवाएँ प्रदान करने के लिए अन्य संगठनों को नियुक्त करता है, तो बैंक द्वारा उनसे बैंक की गोपनीयता नीति मानकों को लागू किया जाना अपेक्षित है।

11) क्रेडिट रिपोर्टिंग, देय राशि की वसूली, जोखिम प्रबंधन, पहचान का सत्यापन, या रोकथाम, जांच, साइबर घटनाओं सहित जांच, अभियोजन और अपराधों की सजा के प्रयोजनों के लिए, या जहां कानूनी दायित्व के अनुपालन के लिए प्रकटीकरण आवश्यक है, बैंक कानून के तहत अनिवार्य रूप से सरकारी एजेंसियों, वैधानिक एजेंसियों के साथ ग्राहकों के बारे में जानकारी का आदान-प्रदान कर सकता है।

## ग्राहक विवरण का प्रतिधारण :

12) बैंक ग्राहक के बारे में एकत्र किए गए व्यक्तिगत विवरण को हमारे सिस्टम पर या तीसरे पक्ष के साथ तब तक रखता है जब तक इसका उद्देश्य बना रहता है या ग्राहक के साथ लेन-देन या खाता आधारित संबंध की अवधि समाप्त होने के बाद भी आवश्यक हो : (क) किसी भी कानूनी और नियामक दायित्वों का पालन करने के लिए आवश्यक है, जिसके अधीन हम हैं या (ख) कानूनी दावों की मांग, उपयोग या बचाव के लिए।

## तृतीय पक्ष लिंक :

13) बैंक की वेबसाइट, मोबाइल बैंकिंग एप्लिकेशन और इंटरनेट बैंकिंग प्लेटफॉर्म में ग्राहक लेनदेन और ऋण देने के व्यवसाय को सुविधाजनक बनाने के लिए सरकार और निजी संगठन के बाहरी लिंक हो सकते हैं। जबकि ऐसे लिंक ग्राहकों की सुविधा के लिए और नियामक दिशानिर्देशों के अनुसार प्रदान किए जाते हैं, ग्राहक को पता होना चाहिए कि ऐसे लिंक तक पहुंचना उनके अपने जोखिम पर है क्योंकि इन वेबसाइटों की अपनी गोपनीयता नीतियां हो सकती हैं और हम ऐसे किसी भी लिंक के लिए कोई जिम्मेदारी या उत्तरदायित्व स्वीकार नहीं करते हैं। बैंक संबद्ध वेबसाइटों की सूचना प्रबंधन पद्धतियों के बारे में आश्वासन नहीं दे सकता है। इसके अलावा, बैंक किसी अन्य व्यक्ति को या किसी अन्य दुर्भावनापूर्ण/धोखाधड़ी वाली वेबसाइट/एप्लिकेशन पर या किसी अन्य कारण से सुरक्षा क्रेडेंशियल्स जैसे लॉगिन आईडी, पासवर्ड, ओटीपी आदि सहित उनकी जानकारी साझा करने के कारण ग्राहक के ऐसे किसी भी व्यक्तिगत विवरण उल्लंघन के लिए जिम्मेदार नहीं है।

## सुरक्षा :

14) ग्राहक द्वारा बैंक के साथ साझा की जाने वाली किसी भी जानकारी को बैंक सकुशल और गोपनीय रूप से सुरक्षित रखेगा। कानून या वैधानिक/नियामक एजेंसियों द्वारा आवश्यक होने के अलावा बैंक ग्राहकों के खाते में लेन-देन की जानकारी किसी के साथ साझा नहीं करने की अपनी परंपरा को जारी रखेगा।

15) बैंक केवल उन्हीं कर्मचारियों को ग्राहकों की जानकारी तक पहुँच प्रदान करेगा जो ग्राहक की जानकारी को संचालित करने के लिए अधिकृत हैं। बैंक के गोपनीयता के वादे का उल्लंघन करने वाले कर्मचारी बैंक की सामान्य अनुशासनात्मक प्रक्रिया के अधीन होंगे।

16) डिजिटल उधार देने के लिए बैंक द्वारा नियुक्त बैंक और एलएसपी (उधार सेवा प्रदाता) विभिन्न प्रौद्योगिकी मानकों, साइबर सुरक्षा की अपेक्षाओं, आरबीआई और अन्य एजेंसियों द्वारा निर्धारित आईटी सेवाओं की आउटसोर्सिंग संबंधी दिशानिर्देशों या जो समय-समय पर निर्दिष्ट किया जाता है का अनुपालन करते हैं।

## सोशल मीडिया :

17) बैंक विभिन्न डिजिटल चैनलों जैसे बैंक की वेबसाइट, इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, असिस्टेड डिजिटल बैंकिंग के माध्यम से टैब बैंकिंग / फीट-ऑन-स्ट्रीट, डिजिटल बैंकिंग यूनिट्स (डीबीयू), सेवा कियोस्क या किसी अन्य आगामी डिजिटल चैनलों के माध्यम से ग्राहकों को डिजिटल ऑन-बोर्डिंग जैसी विभिन्न क्रियाकलाप की सुविधा प्रदान करता है। इस प्रकार प्रस्तुत किए जाने वाले उत्पादों/सेवाओं को बैंक की लागू नीतियों/दिशानिर्देशों के अनुसार निर्देशित किया जाएगा।

(क) डिजिटल बैंकिंग उत्पादों और सेवाओं संबंधी नीति,

(ख) जमा नीति

(ग) अपने ग्राहक को जानिए (केवाईसी) / धन शोधन निवारण (एएमएल) / आतंकवाद के वित्तपोषण प्रतिरोध (सीएफटी) संबंधी बैंक की नीति

(घ) डिजिटल भुगतान सुरक्षा नीति, डिजिटल भुगतान सुरक्षा नियंत्रण और डिजिटल ऋण नीति पर एसओपी-आरबीआई

### **समुचित सावधानी :**

18) एकत्र की गई जानकारी की सटीकता सुनिश्चित करने के लिए बैंक समुचित सावधानी बरतेगा।

19) बैंक स्वचालित धन शोधन निवारण और मंजूरी की जांच भी कर सकता है। इसका मतलब यह है कि बैंक स्वचालित रूप से यह तय कर सकता है कि ग्राहक धोखाधड़ी या धन शोधन जोखिम पैदा करता है, यदि प्रसंस्करण से पता चलता है कि ग्राहकों का व्यवहार धन शोधन या ज्ञात धोखाधड़ी आचरण के अनुरूप है, पिछले विवरण के साथ असंगत है, या जान-बूझकर सही पहचान छिपाई गई है। बैंक ऐसे सभी विवरण/सूचना उल्लंघनों की रिपोर्ट वैधानिक/नियामक प्राधिकरण को करेगा जैसा कि कानून के तहत निर्धारित किया गया है।

20) बैंक सुरक्षा उद्देश्यों के लिए ग्राहक के साथ संचार को रिकॉर्ड और मॉनिटर कर सकता है।

### **शिकायत निवारण तंत्र :**

21. डिजिटल व्यक्तिगत विवरण सुरक्षा से संबंधित ग्राहकों की सभी शिकायतों के समाधान के लिए बैंक ने एक नोडल शिकायत निवारण अधिकारी नियुक्त किया है जिसका विवरण निम्नानुसार है:

नाम- श्री वेंकटेश पेरुमाल पी

पदनाम: महाप्रबंधक [केवाईसी/एएमएल]

पता: इंडियन बैंक, प्रधान कार्यालय, नंबर 66 राजाजी सालै, चेन्नै - 600001

ईमेल: nodalofficer@indianbank.co.in

बैंक लगातार यह सुनिश्चित करने के लिए मूल्यांकन करेगा कि ग्राहक की गोपनीयता का सम्मान किया जाए और बैंक के वादे को पूरा करने वाले तरीके से व्यवसाय का संचालन किया जाए। इंडियन बैंक द्वारा प्रकाशित सभी सामग्री इंडियन बैंक या सामग्री के प्रदाता के रूप में नियुक्त पक्ष द्वारा संरक्षित और स्वामित्व में या नियंत्रित हैं।