<u>**डिडिटल व्यक्तिगत डििरण संरक्षण नीडत**</u>

इंडियन बैंक की डिडिटल व्यक्तिगत डििरण संरक्षण नीडत, ग्राहक गोपनीयता के ठोस डसद्ाांतो ंपर आधाररत है और डिडिटल व्यक्तिगत डििरण का प्रसंस्करण करते समय व्यक्तियो ं के व्यक्तिगत डििरण के संरक्षण के अडधकार और िैध उद्देश्ो ं के डलए व्यक्तिगत डििरण को संसाडधत करने की आिश्कता दोनो ं को ध्यान में रखा िाता है। इस नीडत को गोपनीयता नीडत भी कहा िा सकता है। बैंक अपने ग्राहको ं और अन्य डहतधारको ं के डलए उच्चतम स्तर की गोपनीयता मानक को लागू करने के डलए प्रडतबद् है।

**ग्राहक ंके डलए इंडियन बैंक ग पनीयता िचन :**

ग्राहक संतुडि और बेहतर सेिा प्रदान करने में बैंक की शक्ति का आधार सूचना है तथा बैंक की अडत महत्वपूणण संपडियों में ग्राहक डिश्वास भी शाडमल है। ग्राहक की िानकारी को सुरडक्षत रखना और उसका उपयोग केिल उस तरीके से और डिडशि उद्देश् के डलए करना, िैसा डक ग्राहक बैंक से अपेक्षा रखते हैं, बैंक में सभी के डलए सिोच्च प्राथडमकता है। यह अपने ग्राहको ं और अन्य डहतधारको ं के डलए बैंक का िचन है। इस नीडत के तहत बैंक व्यक्तिगत िानकारी और संिेदनशील व्यक्तिगत डििरण या ग्राहक की िानकारी का संग्रह, उपयोग, प्रडिया, खुलासा, भंिारण, संरक्षण और डनपटान करता है। इस नीडत में मौिूद तथ्य सभी लागू कानूनों, संबद् डिडनयमो ं और आरबीआई के डदशाडनदेशो ं के अनुपालन के अधीन है।

िब तक इस नीडत में संदभण की आिश्कता न हो, एक डलंग के संदभण में दूसरे का संदभण शाडमल है, एकिचन का अथण करने िाले शब्ो ं में बहुिचन शाडमल है और प्राकृ डतक व्यक्तियो ं को दशाणने िाले शब्ो ं में कृ डिम कानूनी व्यक्ति शाडमल हैं तथा डिपरीत िम में भी इसे इसी रूप में समझा िाए।

**बैंक डकस प्रकार के डििरण एकत्र करता है?**

1) बैंक लागू कानूनो ंके अनुसार प्राप्त करने, रखने, एकडित करने, उपयोग करने, व्यिहार में लाने, संचाडलत करने, स्थानांतररत करने और अन्यथा संसाडधत करने के डलए अनुमडत प्राप्त व्यक्तिगत, डििीय और डिपणन डििरण एकि करता है।

<u>क) व्यक्तिगत डििरण</u> : इसमें ग्राहक का नाम, पता, ईमेल पता, फोन/मोबाइल नंबर, के िाईसी/पहचान दस्तािेि
(उदाहरण के डलए: आधार और पैन), बायोमेडटिक डििरण, डििाइस और स्थान संबंधी डििरण आडद शाडमल हैं।

<u>ख) डििीय डििरण</u> : इसमें ग्राहक के बैंक खाते के डििरण, डििीय िानकारी, भुगतान िे िेंडशयल्स, लेन-देन डििरण, ऋण डििरण िैसे डक राडश और पुनभुणगतान, डपछला ऋण लाभ का डििरण और आय डििरण शाडमल हैं। <u>ग) डिपणन डििरण</u> : इसमें बैंक और उसके सेिा प्रदाताओ ं से माके डटंग संदेश प्राप्त करने से संबंडधत ग्राहक प्राथडमकताएं और ग्राहक संचार प्राथडमकताएं शाडमल हैं।

2) डकसी भी डिडशि उद्देश् के डलए बैंक को उपरोि िानकारी देने िाला कोई भी व्यक्ति उस उद्देश् के डलए उपयोग, अडधकार, संग्रह, व्यिहार में लाने, संचाडलत करने, स्थानांतररत करने के डलए अपनी सहमडत देता है और डिसका उपयोग बेहतर ग्राहक अनुभि के डलए सेिाएं प्रदान करने के डलए भी डकया िा सकता है। डकसी डिशेष उत्पाद/सेिा के डलए ग्राहक द्वारा प्रदान की गई िानकारी का उपयोग बैंक द्वारा प्रस्तुत डकए िाने िाले अन्य उत्पाद/सेिा के डलए भी डकया िा सकता है। ऐसे व्यक्ति को ध्यान देना चाडहए डक डकसी भी चैनल के माध्यम से बैंक को प्रदान की गई उपरोि िानकारी/डििरण सत्य और सटीक है और िह प्रकट, साझा, आदान-प्रदान की गई सभी सूचनाओ/ंडििरण की सटीकता और पूणणता सुडनडित करने का िचन देता है। िह व्यक्ति बैंक को पहले से उपलब्ध कराई गई िानकारी/डििरण में डकसी भी बदलाि के बारे में बैंक को सूडचत करने का िचन देता है। 3) ग्राहक व्यक्तिगत डििरण साझा नही ंकरने या सहमडत

िापस लेने का डिकल्प चुन सकता है, लेडकन ऐसा करने से बैंक द्वारा प्रदान की िाने िाली सेिाओ ं को सीडमत डकया िा सकता है। हालांडक, ग्राहक उन डिािरण/ िानकारी को िापस नही ंले सकता है िो बैंक द्वारा डकसी भी सांडिडधक/ डिडनयामक अपेक्षा के तहत अडनिायण रूप से प्राप्त करने के डलए आिश्क है। **बैंक ग्राहक डििरण कै से एकत्र करता है?**

4) बैंक सीधे बातचीत, ऑनलाइन आिेदन, सिक्षण, बैंक के कॉल सेंटरो ंद्वारा टेलीफोन पर बातचीत और कानून और डनयामक डदशाडनदेशो ं द्वारा अनुमत डकसी भी अन्य संचार के माध्यम से सेिाएं प्रदान करने के डलए ग्राहक

िानकारी एकि करने के डलए डिडभन्न डिडधयो ंऔर तरीको ं का उपयोग करता है।

**डििरण एकत्र करने का उद्देश्य:**

5) बैंक या उसके सेिा प्रदाता/ठेके दार ग्राहक की व्यक्तिगत िानकारी को कं प्यूटर पर रख सकते हैं और संसाडधत कर सकते हैं िो अन्यथा डिडिटल ऋण या बैंक की िेबसाइट, इंटरनेट बैंडकं ग, मोबाइल बैंडकं ग, डकयोस्क, टैब बैंडकं ग, शाखाओ ं और एसएमएस (यूएसएसी) के माध्यम से अन्य गडतडिडधयो ं के संबंध में सांक्तिकीय डिश्लेषण, िे डिट स्कोररंग आडद द्वारा व्यिसाय करने संबंधी डनणणय लेने के डलए ग्राहक डििरण का उपयोग करके ग्राहक को सिोिम संभि सेिाएं/उत्पाद प्रदान डकए िाते हैं।

6) बैंक ग्राहक िानकारी के संग्रह और उपयोग को न्यूनतम आिश्कता तक सीडमत करेगा, ग्राहको ं को प्रभािी सेिा प्रदान करेगा, बैंक के व्यिसाय को प्रशाडसत करेगा और ग्राहको ंको बैंक के उत्पादों, सेिाओ ं और अन्य सुरक्षा उपायो ं के बारे में सलाह देगा।

7) बैंक अपने उत्पादो ं और सेिाओ ं के संबंध में ग्राहक की व्यक्तिगत िानकारी का डिश्लेषण करता है डिसमें आिेदन, ऋण डनणणय, उत्पादो ं या सेिाओ ं के डलए पाित्रता का डनधाणरण शाडमल है। इस प्रडिया में स्वचाडलत प्रोफाइडलंग और डनणणय लेना शाडमल हो सकता है, डिसका अथण है डक बैंक व्यक्तिगत डििरण को ऐसे सॉफ़्टिेयर का उपयोग करके संसाडधत कर सकता है िो व्यक्तिगत पहलुओ ं का मूल्ांकन करने और िोक्तखमो ं या पररणामो ं का आकलन करने में सक्षम है। **बैंक ग्राहक डििरण डकसके साथ साझा करता है?**

8) ग्राहक का डििरण के िल ग्राहक की सहमडत से ही एकि और उपयोग डकया िाएगा। ग्राहक के पास सहमडत रद्द करने का डिकल्प होगा। यह उन सेिाओ ं को सीडमत कर सकता है िो बैंक प्रदान करने में सक्षम है। तथाडप, ग्राहक ऐसी डकसी भी सहमडत को रद्द नही ंकर पाएंगे, िो बैंक द्वारा डकसी भी िैधाडनक/डनयामक अपेक्षा के तहत अडनिायण रूप से प्राप्त करने के डलए आिश्क है।

9) बैंक डकसी भी बाहरी संगठन को ग्राहक की िानकारी तब तक प्रकट नही ं करेगा िब तक डक बैंक ने ग्राहक को पहले प्रकटीकरण या समझौतो ं में सूडचत नही ं डकया हो और ग्राहक द्वारा अडधकृ त डकया गया हो या कानून और िैधाडनक/डनयामक प्राडधकरणो ं द्वारा आिश्क हो।

10) िब भी बैंक सहायता सेिाएँ प्रदान करने के डलए अन्य संगठनो ं को डनयुि करता है, तो बैंक द्वारा उनसे बैंक की गोपनीयता नीडत मानको ंको लागू डकया िाना अपेडक्षत है।

11) िे डिट ररपोडटिंग, देय राडश की िसूली, िोक्तखम प्रबंधन, पहचान का सत्यापन, या रोकथाम, िांच, साइबर घटनाओ ं सडहत िांच, अडभयोिन और अपराधो ं की सिा के प्रयोिनो ं के डलए, या िहां कानूनी दाडयत्व के अनुपालन के डलए प्रकटीकरण आिश्क है, बैंक कानून के तहत अडनिायण रूप से सरकारी एिेंडसयों, िैधाडनक एिेंडसयो ं के साथ ग्राहको ं के बारे में िानकारी का आदान-प्रदान कर सकता है।

**ग्राहक डिवरण का प्रडतधारण :**

12) बैंक ग्राहक के बारे में एकि डकए गए व्यक्तिगत डिवरण को हमारे डसस्टम पर या तीसरे पक्ष के साथ तब तक रखता है िब तक इसका उद्देश् बना रहता है या ग्राहक के साथ लेन-देन या खाता आधाररत संबंध की अिडध समाप्त होने के बाद भी आिश्क हो : (क) डकसी भी कानूनी और डनयामक दाडयत्वो ं का पालन करने के डलए आिश्क है, डिसके अधीन हम हैं या (ख) कानूनी दािो ं की मांग, उपयोग या बचाि के डलए। **तृतीय पक्ष डलंक :**

13) बैंक की िेबसाइट, मोबाइल बैंडकंग एक्तिकेशन और इंटरनेट बैंडकंग िेटफॉमण में ग्राहक लेनदेन और ऋण देने के व्यिसाय को सुडिधािनक बनाने के डलए सरकार और डनिी संगठन के बाहरी डलंक हो सकते हैं। िबडक ऐसे डलंक ग्राहको ं की सुडिधा के डलए और डनयामक डदशाडनदेशो ं के अनुसार प्रदान डकए िाते हैं, ग्राहक को पता होना चाडहए डक ऐसे डलंक तक पहुंचना उनके अपने िोक्तखम पर है क्ोडंक इन िेबसाइटो ं की अपनी गोपनीयता नीडतयां हो सकती हैं और हम ऐसे डकसी भी डलंक के डलए कोई डिम्मेदारी या उिरदाडयत्व स्वीकार नही ंकरते हैं। बैंक संबद् िेबसाइटो ं की सूचना प्रबंधन पद्डतयो ंके बारे में आश्वासन नही ंदे सकता है। इसके अलािा, बैंक डकसी अन्य व्यक्ति को या डकसी अन्य दुभाणिनापूणण/धोखाधडी िाली िेबसाइट/एक्तिकेशन पर या डकसी अन्य कारण से सुरक्षा िे िेंडशयल्स िैसे लॉडगन आईडी, पासिडण, ओटीपी आडद सडहत उनकी िानकारी साझा करने के कारण ग्राहक के ऐसे डकसी भी व्यक्तिगत डिवरण उल्लंघन के डलए ड़िम्मेदार नही ंहै।

**सुरक्षा :**

14) ग्राहक द्वारा बैंक के साथ साझा की िाने िाली डकसी भी िानकारी को बैंक सकुशल और गोपनीय रूप से सुरडक्षत रखेगा। कानून या िैधाडनक/डनयामक एिेंडसयो ं द्वारा आिश्क होने के अलािा बैंक ग्राहको ं के खाते में लेन-देन की िानकारी डकसी के साथ साझा नही ंकरने की अपनी परंपरा को िारी रखेगा।

15) बैंक केिल उन्ी ं कमणचाररयो ं को ग्राहको ं की िानकारी तक पहुँच प्रदान करेगा िो ग्राहक की िानकारी को संचाडलत करने के डलए अडधकृत हैं। बैंक के गोपनीयता के िादे का उल्लंघन करने िाले कमणचारी बैंक की सामान्य अनुशासनात्मक प्रडिया के अधीन होगंे।

16) डिडिटल उधार देने के डलए बैंक द्वारा डनयुि बैंक और एलएसपी (उधार सेिा प्रदाता) डिडभन्न प्रौद्योडगकी मानकों, साइबर सुरक्षा की अपेक्षाओं, आरबीआई और अन्य एिेंडसयो ं द्वारा डनधाणररत आईटी सेिाओ ं की आउटसोडसिंग संबंधी डदशाडनदेशो ं या िो समय-समय पर डनडदणि डकया िाता है का अनुपालन करते हैं। **स शल मीडिया :**

17) बैंक डिडभन्न डिडिटल चैनलो ं िैसे बैंक की िेबसाइट, इंटरनेट बैंडकंग, मोबाइल बैंडकंग, अडसस्टेि डिडिटल बैंडकंग के माध्यम से टैब बैंडकंग / फीट-ऑन-स्टीट, डिडिटल बैंडकंग यूडनट्स (िीबीयू), सेिा डकयोस्क या डकसी अन्य आगामी डिडिटल चैनलो ं के माध्यम से ग्राहको ंको डिडिटल ऑन-बोडििंग िैसी डिडभन्न डियाकलाप की सुडिधा प्रदान करता है। इस प्रकार प्रस्तुत डकए िाने िाले उत्पादो/ं सेिाओ ं को बैंक की लागू नीडतयो/ं डदशाडनदेशो ं के अनुसार डनदेडशत डकया िाएगा।

(क) डिडिटल बैंडकंग उत्पादो ं और सेिाओ ंसंबंधी नीडत,

(ख) िमा नीडत

(ग) अपने ग्राहक को िाडनए (के िाईसी) / धन शोधन डनिारण (एएमएल) / आतंकिाद के डिपोषण प्रडतरोध

(सीएफटी) संबंधी बैंक की नीडत

(घ) डिडिटल भुगतान सुरक्षा नीडत, डिडिटल भुगतान सुरक्षा डनयंिण और डिडिटल ऋण नीडत पर एसओपी-आरबीआई

**समुडचत साििधानी :**

18) एकि की गई िानकारी की सटीकता सुडनडित करने के डलए बैंक समुडचत सािधानी बरतेगा।

19) बैंक स्वचाडलत धन शोधन डनिारण और मंिूरी की िांच भी कर सकता है। इसका मतलब यह है डक बैंक स्वचाडलत रूप से यह तय कर सकता है डक ग्राहक धोखाधडी या धन शोधन िोक्तखम पैदा करता है, यडद प्रसंस्करण से पता चलता है डक ग्राहको ं का व्यिहार धन शोधन या ज्ञात धोखाधडी आचरण के अनुरूप है, डपछले डििरण के साथ असंगत है, या िान-बूझकर सही पहचान डछपाई गई है। बैंक ऐसे सभी डििरण/सूचना उल्लंघनो ं की ररपोटण िैधाडनक/डनयामक प्राडधकरण को करेगा िैसा डक कानून के तहत डनधाणररत डकया गया है। 20) बैंक सुरक्षा उद्देश्ो ं के डलए ग्राहक के साथ संचार को ररकॉिण और मॉडनटर कर सकता है। **डशकायत डनिारण तंत्र :**

21. डिडिटल व्यक्तिगत डििरण सुरक्षा से संबंडधत ग्राहको ं की सभी डशकायतो ं के समाधान के डलए बैंक ने एक नोिल डशकायत डनिारण अडधकारी डनयुि डकया है डिसका डििरण डनम्नानुसार हैं:

नाम- श्री संदीप कुमार घोषाल

पी पदनाम: महाप्रबंधक [के िाईसी/एएमएल] पता: इंडियन बैंक, प्रधान

कायाणलय, नंबर 66 रािािी सालै, चेन्नै - 600001 ईमेल:

nodalofficer@indianbank.co.in

बैंक लगातार यह सुडनडित करने के डलए मूल्ांकन करेगा डक ग्राहक की गोपनीयता का सम्मान डकया िाए और बैंक के िादे को पूरा करने िाले तरीके से व्यिसाय का संचालन डकया िाए। इंडियन बैंक द्वारा प्रकाडशत सभी सामग्री इंडियन बैंक या सामग्री के प्रदाता के रूप में डनयुि पक्ष द्वारा संरडक्षत और स्वाडमत्व में या डनयंडित हैं।