

डिडिटल व्यक्तिगत डिड रण संरक्षण नीति

इंडियन बैंक की डिडिटल व्यक्तिगत डिड रण संरक्षण नीति, ग्राहक गोपनीयता के ठोस सिद्धांतों पर आधारित है और डिडिटल व्यक्तिगत डिड रण का प्रसंस्करण करते समय व्यक्तियों के व्यक्तिगत डिड रण के संरक्षण के अधिकार और उद्देश्यों के लिए व्यक्तिगत डिड रण 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 प्रितबद्ध है। **ग्राहकों के लिए इंडियन बैंक गोपनीयता डचन :**

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 डानकारी को सुरक्षित रखना और उसका उपयोग केवल उस तरीके से और डिडिश उद्देश्यों के लिए करना, उदाहरण के लिए ग्राहक बैंक से अपेक्षा रखते हैं, बैंक में सभी के लिए उचित प्राथमिकता है। यह अपने ग्राहकों और अन्य हितधारकों के लिए बैंक का डचन है। इस नीति के तहत बैंक व्यक्तिगत डानकारी और संवेदनशील व्यक्तिगत डिड रण या ग्राहक की डानकारी का संग्रह, उपयोग, प्रडिया, खुलासा, भंडारण, संरक्षण और निपटान करता है। इस नीति में मौजूद तथ्य सभी लागू कानूनों, संबद्ध डिनियमों और आरबीआई के दिशादेशों के अनुपालन के अधीन है।

उब तक इस नीति में संदभण की आवश्यकता न हो, एक डिलिंग के संदभण में दूसरे का संदभण शामिल है, एडकचन का अण करने वाले शब्दों में बहुडचन शामिल है और प्राकृतिक व्यक्तियों को दशाणने वाले शब्दों में कृडिम कानूनी व्यक्ति शामिल हैं तथा डिपरीत डम में भी इसे इसी रूप में समझा जा ए। **बैंक किस प्रकार के डिड रण एकत्र करता है?**

1) बैंक लागू कानूनों के अनुसार प्राप्त करने, रखने, एकडित करने, उपयोग करने, क्तव्यहार में लाने, संचालित करने, स्थानांतरण करने और अन्यथा संसाधित करने के लिए अनुमित प्राप्त व्यक्तिगत, डिडीय और डिपणन डिड रण एडक करता है।

क) **व्यक्तिगत डिड रण :** इसमें ग्राहक का नाम, पता, ईमेल पता, फोन/मोबाइल नंबर, के डाईसी/पहचान दस्ताडे ड

(उदाहरण के लिए: आधार और पैन), बायोमेट्रिक डिड रण, डिडाईस और स्थान संबंधी डिड रण आड शामिल हैं।

ख) **डिडीय डिड रण :** इसमें ग्राहक के बैंक खाते के डिड रण, डिडीय डानकारी, भुगतान डेडेशंस, लेन-देन डिड रण, ऋण डिड रण डे से डिकरिश और पुनभुणगतान, िपछला ऋण लाभ का डिड रण और आय डिड रण शामिल हैं। ग) **डिपणन डिड रण :** इसमें बैंक और उसके सेवा प्रदाताओं से माके डिंग संदेश प्राप्त करने से संबंधित ग्राहक प्राथमिकताएं और ग्राहक संचार प्राथमिकताएं शामिल हैं।

2) किकसी भी डिडिश उद्देश्यों के लिए बैंक को उपरोड डानकारी देने वाला कोई भी व्यक्ति उस उद्देश्यों के लिए उपयोग, अधिकार, संग्रह, क्तव्यहार में लाने, संचालित करने, स्थानांतरण करने के लिए अपनी सहमित देता है और डिसका उपयोग बेहतर ग्राहक अनुडभ के लिए सेवाएं प्रदान करने के लिए भी किकया जा सकता है। किकसी डिशेष उत्पाड/सेवा के लिए ग्राहक द्वारा प्रदान की गई डानकारी का उपयोग बैंक द्वारा प्रस्तुत किक डाने वाले अन्य उत्पाड/सेवा के लिए भी किकया जा सकता है। ऐसे व्यक्ति को ध्यान देना चाहिए किक किकसी भी चैनल के माध्यम से बैंक को प्रदान की गई उपरोड डानकारी/डिड रण सत्य और सटीक है और डह प्रकट, साझा, आदान-प्रदान की गई सभी सूचनाओं/डिड रण की सटीकता और पूणता सुनिडित करने का डचन देता है। डह व्यक्ति बैंक को पहले से उपलब्ध कराई गई डानकारी/डिड रण में किकसी भी बदलाड के बारे में बैंक को सूचित करने का डचन देता है। 3) ग्राहक व्यक्तिगत

डिडरण साझा नहीं करे या सहमित डापास लेने का डिकल्प चुन सकता है, लेकिन ऐसा करने से बैंक द्वारा प्रदान की जाने वाली सेडाओ को सीमित किया जा सकता है। हालांकि, ग्राहक उन डिडरण/ डानकारी को डापास नहीं ले सकता है जो बैंक द्वारा किसी भी सांख्यिक/ डिनियामक अपेक्षा के तहत डिडनायण रूप से प्राप्त करने के लिए डाशक है। **बैंक ग्राहक डिडरण के से एकत्र करता है?**

4) बैंक सीधे बातचीत, ऑनलाइन डाडेन, डासेक्षण, बैंक के कॉल सेंटरों द्वारा टेलीफोन पर बातचीत और कानून और डिनियामक डिडशाडिनदेशों द्वारा अनुमत किसी भी अन्य संचार के माध्यम से सेडाएँ प्रदान करने के

लिए ग्राहक डानकारी एडक करने के लिए डिडिभन्न डिडिधयों और तरीकों

का उपयोग करता है। **डिडरण एकत्र करने का उद्देश्य:**

5) बैंक या उसके सेडा प्रदाता/ठेकेदार ग्राहक की व्यक्तिगत डानकारी को कंप्यूटर पर रख सकते हैं और संसाधित कर सकते हैं जो अन्यथा डिडिटल ऋण या बैंक की डेबसाइट, इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, डिकयोस्क, टैब बैंकिंग, शाखाओं और एसएमएस (यूएसएडसी) के माध्यम से अन्य गितडिडिधयों के संबंध में सांख्यिकीय डिडश्लेषण, डेडिट स्कोररंग आिद द्वारा क्तव्यसाय करने संबंधी डिनणय लेने के

लिए ग्राहक डिडरण का उपयोग करके ग्राहक को डसोड मसंडभ सेडाएँ/उत्पाद प्रदान किए डाते हैं।

6) बैंक ग्राहक डानकारी के संग्रह और उपयोग को न्यूनतम डाशकता तक सीमित करेगा, ग्राहकों को प्रभाडी सेडा प्रदान करेगा, बैंक के क्तव्यसाय को प्रशाडिसत करेगा और ग्राहकों को बैंक के उत्पादों, सेडाओ और अन्य सुरक्षा उपायों के बारे में सलाह देगा।

7) बैंक अपने उत्पादों और सेडाओ के संबंध में ग्राहक की व्यक्तिगत डानकारी का डिडश्लेषण करता है डिसमें डाडेन, ऋण डिनणय, उत्पादों या सेडाओ के लिए पाडता का डिनधाणरण शाडिमल है। इस प्रडिया में स्वचालित प्रोफाइलिंग और डिनणय लेना शाडिमल हो सकता है, डिसका अथण है डिक बैंक व्यक्तिगत डिडरण को ऐसे सॉक्टेयर का उपयोग करके संसाधित कर सकता है जो व्यक्तिगत पहलुओं का मूलांकन करने और डोखिमों या पररणामों का आकलन करने में सक्षम है। **बैंक ग्राहक डिडरण डिकसके साथ साझा करता है?**

8) ग्राहक का डिडरण के डल ग्राहक की सहमित से ही एडक और उपयोग डिकया डाएगा। ग्राहक के पास सहमित रद्द करने का डिकल्प होगा। यह उन सेडाओ को सीमित कर सकता है जो बैंक प्रदान करने में सक्षम है। तथाडिप, ग्राहक ऐसी डिकसी भी सहमित को रद्द नहीं कर पाएंगे, जो बैंक द्वारा डिकसी भी डैधाडिनक/डिनियामक अपेक्षा के तहत डिडनायण रूप से प्राप्त करने के लिए डाशक है।

9) बैंक डिकसी भी बाहरी संगठन को ग्राहक की डानकारी तब तक प्रकट नहीं करेगा डब तक डिक बैंक ने ग्राहक को पहले प्रकटीकरण या समझौते में सूडित नहीं डिकया हो और ग्राहक द्वारा अधकृत डिकया गया हो या कानून और डैधाडिनक/डिनियामक प्राडिधकरणों द्वारा डाशक हो।

10) डब भी बैंक सहायता सेडाएँ प्रदान करने के लिए अन्य संगठनों को डिनडुड करता है, तो बैंक द्वारा उनसे बैंक की गोपनीयता नीडित मानकों को लागू डिकया डाना अपेडिखत है।

11) डेडिट ररपोडिडटंग, देय राडिश की डसूली, डोखिम प्रबंधन, पहचान का सत्यापन, या रोकथाम, डाांच, साइबर घटनाओं सहित डाांच, डिभडोडन और अपराधों की डसा के प्रयोडनों के लिए,

किए उ ाने ड ाले उत्पादो/ ं सेड ाओ ं को बैंक की लागू नीितयो/ ं िदशािनदेशो ं के अनुसार िनदेशित िक्या ड ाएगा।

(क) डिडिटल बैंकिंग उत्पादो ं और सेड ाओ ं संबंधी नीित,

(ख) ड मा नीित

(ग) अपने ग्राहक को ड ािनए (के ड ाईसी) / धन शोधन िडनारण (एएमएल) / आतंडकाद के डिड पोषण प्रितरोध

(सीएफटी) संबंधी बैंक की नीित

(घ) डिडिटल भुगतान सुरक्षा नीित, डिडिटल भुगतान सुरक्षा िनयंड ण और डिडिटल ऋण नीित पर एसओपी-आरबीआई **समुचित साड धानी :**

18) एडक की गई ड ानकारी की सटीकता सुिनडित करने के िलए बैंक समुचित साड धानी बरतेगा।

19) बैंक स्वचािलत धन शोधन िडनारण और मंड ूरी की ड ा ं च भी कर सकता है। इसका मतलब यह है िक बैंक स्वचािलत रूप से यह तय कर सकता है िक ग्राहक धोखाधी या धन शोधन ड ोखिम पैदा करता है, यिद प्रसंस्करण से पता चलता है िक ग्राहको ं का क्तव्यहार धन शोधन या ज्ञात धोखाधी आचरण के अनुरूप है, िपछले डिड रण के साथ असंगत है, या ड ान-बूझकर सही पहचान िछपाई गई है। बैंक ऐसे सभी डिड रण/सूचना उल्लंघनो ं की ररपोटण ड ै धािनक/िनयामक प्रािधकरण को करेगा ड ै सा िक कानून के तहत िनधाणररत िक्या गया है। 20) बैंक सुरक्षा उद्देश्ो ं के िलए ग्राहक के साथ संचार को ररकॉड ण और मॉिनटर कर सकता है। **िशकायत िडनारण तंत्र :**

21. डिडिटल व्यक्तिगत डिड रण सुरक्षा से संबंधित ग्राहको ं की सभी िशकायतो ं के समाधान के िलए बैंक ने एक नोड ल िशकायत िडनारण अधकारी िनयुड िक्या है डिसका डिड रण िनमनानुसार हैं:

श्री। अमित चौधरी

महाप्रबंधक (केवाईसी/एएमएल/सीएससी)

इंडियन बैंक, प्रधान कार्यालय, नं 66 राजाजी सालै,

चेन्नै – 600001

टेलीफोन: 044 – 25279971

nodalofficer@indianbank.co.in

बैंक लगातार यह सुिनडित करने के िलए मूल् ा ं कन करेगा िक ग्राहक की गोपनीयता का सम्मान िक्या ड ाए और बैंक के ड ादे को पूरा करने ड ाले तरीके से क्तव्यसाय का संचालन िक्या ड ाए। इंडियन बैंक द्वारा प्रकािशत सभी सामग्री इंडियन बैंक या सामग्री के प्रदाता के रूप में िनयुड पक्ष द्वारा संरिक्त और स्वािमत्व में या िनयंडित हैं।