

डिजिटल वैयक्तिक डेटा संरक्षण नीति

इंडियन बैंक की डिजिटल वैयक्तिक डेटा संरक्षण नीति ग्राहक गोपनीयता के ठोस सिद्धांतों पर आधारित है और इसमें डिजिटल वैयक्तिक डेटा का प्रसंस्करण करते समय व्यक्तियों के वैयक्तिक डेटा के संरक्षण के अधिकार और विधिमाम्य उद्देश्यों के लिए वैयक्तिक डेटा को संसाधित करने की आवश्यकता, दोनों को ध्यान में रखा जाता है। इस नीति को गोपनीयता नीति के रूप में संदर्भित किया जा सकता है। बैंक अपने ग्राहकों और अन्य हितधारकों के लिए उच्चतम स्तर की गोपनीयता वचनबद्धता को लागू करने के लिए प्रतिबद्ध है।

इंडियन बैंक की ग्राहक गोपनीयता वचनबद्धता:

बेहतर सेवा और ग्राहक संतुष्टि प्रदान करने में सूचना बैंक की क्षमता का आधारस्तंभ है तथा ग्राहकों का विश्वास बैंक की एक सर्वाधिक महत्वपूर्ण आस्ति है। ग्राहक की जानकारी को सुरक्षित रखना और बैंक से ग्राहकों की अपेक्षाओं के अनुरूप उसका उपयोग केवल उसी तरीके से और विशेष उद्देश्य के लिए करना बैंक में सभी के लिए सर्वोच्च प्राथमिकता है। अपने ग्राहकों और अन्य हितधारकों के लिए बैंक की यह वचनबद्धता है।

इस नीति के तहत बैंक वैयक्तिक जानकारी और संवेदनशील वैयक्तिक डेटा या ग्राहकों की जानकारी का संग्रह, उपयोग, संसाधन, प्रकटन, संचय, संरक्षण और निपटान करता है। इस नीति की विषयवस्तु सभी प्रयोज्य विधि, संबंधित विनियमों और आरबीआई के दिशानिर्देशों के अनुपालन के अधीन है।

जब तक इस नीति में अन्यथा संदर्भित न किया गया हो, एक लिंग के संदर्भ में दूसरे का संदर्भ शामिल है, एकवचन को दर्शाने वाले शब्दों में बहुवचन शामिल है और प्राकृतिक व्यक्तियों को दर्शाने वाले शब्दों में कृत्रिम विधिक व्यक्ति और विपरीततः शामिल है।

बैंक किस प्रकार का डेटा एकत्र करता है?

बैंक लागू विधि के अनुसार प्राप्ति, धारण, भंडारण, उपयोग, संव्यवहार, परिचालन, अंतरण और अन्यथा संसाधन हेतु अनुमत प्राप्त वैयक्तिक, वित्तीय और विपणन संबंधी डेटा एकत्रित करता है।

क) **वैयक्तिक डेटा:** इसमें ग्राहक का नाम, पता, ईमेल पता, फोन/मोबाइल नंबर, केवाईसी/पहचान दस्तावेज (उदाहरणार्थ: आधार और पैन), बायोमेट्रिक डेटा डिवाइस और स्थान संबंधी डेटा आदि शामिल है।

ख) **वित्तीय डेटा:** इसमें ग्राहक के बैंक खाते का विवरण, वित्तीय जानकारी, भुगतान क्रेडेंशियल्स, लेन-देन विवरण, ऋण विवरण जैसे राशि और पुनर्भुगतान, ऋण इतिवृत और आय विवरण शामिल है।

ग) **विपणन डेटा:** इसमें बैंक और उसके सेवा प्रदाताओं से विपणन संदेश प्राप्त करने से संबंधित ग्राहक प्राथमिकताएं और ग्राहक संप्रेषण प्राथमिकताएं शामिल हैं।

2) किसी भी विशेष उद्देश्य के लिए बैंक को उपर्युक्त जानकारी देने वाला कोई भी व्यक्ति उस उद्देश्य के लिए उपयोग, धारण, संग्रहण, संव्यवहार, संचालन, अंतरण 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/सेवाओं 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 उपर्युक्त जानकारी/ डेटा सत्य और सटीक है और वह प्रकट, साझा, आदान-प्रदान की गई सभी सूचनाओं/डेटा की सटीकता और पूर्णता सुनिश्चित करने का वचन देता है। वह व्यक्ति बैंक को पहले से उपलब्ध कराई गई जानकारी/डेटा में किसी भी बदलाव के बारे में बैंक को सूचित करने का वचन देता है।

3) ग्राहक वैयक्तिक डेटा साझा नहीं करने या सहमति वापस लेने के विकल्प का चयन कर सकता है, लेकिन ऐसा करने से बैंक द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाएं सीमित हो सकती हैं। तथापि, ग्राहक उन डेटा/जानकारी को वापस नहीं ले सकता है जिसे बैंक द्वारा किसी भी सांविधिक/विनियामक निर्धारणों के तहत प्राप्त करने के लिए आवश्यक है।

बैंक ग्राहक डेटा कैसे एकत्र करता है?

4) बैंक प्रत्यक्ष बातचीत, ऑनलाइन आवेदन, सर्वेक्षण, बैंक के कॉल सेंटर्स द्वारा टेलीफोन पर बातचीत और विधि एवं विनियामक दिशानिर्देशों द्वारा अनुमत किसी भी अन्य संप्रेषण के माध्यम से सेवाएं प्रदान करने हेतु ग्राहक जानकारी एकत्र करने के लिए विभिन्न पद्धतियों और तरीकों का उपयोग करता है।

डेटा एकत्र करने का उद्देश्य:

5) बैंक या उसके सेवा प्रदाता/ठेकेदार ग्राहक की वैयक्तिक जानकारी को कंप्यूटर पर रख सकते हैं एवं संसाधित कर सकते हैं और 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 डेटा का उपयोग करके ग्राहक को सर्वोत्तम संभव सेवाएं/उत्पाद प्रदान किए जाते हैं।

6) बैंक ग्राहकों की 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 वैयक्तिक 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 यह है कि बैंक वैयक्तिक डेटा को ऐसे सॉफ्टवेयर का उपयोग करके संसाधित कर सकता है जो वैयक्तिक पहलुओं का मूल्यांकन करने और जोखिमों या परिणामों का आकलन करने में सक्षम है।

बैंक ग्राहक डेटा किसके साथ साझा करता है?

8) ग्राहक का डेटा केवल ग्राहक की सहमति से ही एकत्र और उपयोग किया जाएगा। ग्राहक के पास सहमति रद्द करने का विकल्प होगा। तथापि, इससे वे सेवाएं सीमित हो जाती हैं जिन्हें बैंक प्रदान करने में सक्षम है। तथापि, ग्राहक वैसी किसी भी सहमति को रद्द नहीं कर पाएंगे, जिन्हें बैंक द्वारा किसी भी सांविधिक/विनियामक निर्धारणों के तहत 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 जो विधि और सांविधिक/विनियामक प्राधिकरणों द्वारा अपेक्षित हो।

10) जब भी बैंक सहायता सेवाएं प्रदान करने के लिए अन्य संगठनों को नियुक्त करता है तो बैंक द्वारा उनसे बैंक की गोपनीयता नीति मानकों को लागू कराया जाएगा।

11) क्रेडिट रिपोर्टिंग, देय राशि की वसूली, जोखिम प्रबंधन, पहचान का सत्यापन, या निवारण, पता लगाने, साइबर घटनाओं सहित अन्वेषण, अभियोजन और अपराधों के दंड के लिए, जहां विधिक दायित्व के अनुपालन के लिए प्रकटीकरण आवश्यक है, बैंक विधि के तहत अधिदेशित रूप से सरकारी एजेंसियों, सांविधिक एजेंसियों के साथ ग्राहकों के बारे में जानकारी का आदान-प्रदान कर सकता है।

ग्राहक डेटा का प्रतिधारण:

12) बैंक ग्राहक के बारे में एकत्र किए गए वैयक्तिक डेटा 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 समाप्त होने के बाद भी जो: क) किसी भी विधिक और विनियामक दायित्वों, जिसके अधीन हम हैं, का पालन करने के लिए या; ख) विधिक दावों की स्थापना, प्रयोग या बचाव के लिए आवश्यक है।

तृतीय पक्ष लिंक:

13) बैंक की वेबसाइट, मोबाइल बैंकिंग एप्लिकेशन और इंटरनेट बैंकिंग प्लेटफॉर्म में ग्राहक लेनदेन और ऋण व्यवसाय को सुविधाजनक बनाने के लिए सरकारी और निजी संगठनों के बाहरी लिंक हो सकते हैं। यद्यपि ऐसे लिंक ग्राहकों की सुविधा के लिए और विनियामक 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 संबद्धित 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 वैयक्तिक डेटा उल्लंघन के लिए जिम्मेदार नहीं है।

सुरक्षा:

14) ग्राहक द्वारा बैंक के साथ साझा की जाने वाली किसी भी जानकारी को बैंक सुरक्षित और गोपनीय रूप से संरक्षित रखेगा। विधि या सांविधिक/विनियामक 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 पहुंच प्रदान करेगा, जो ग्राहक की जानकारी को संभालने के लिए अधिकृत हैं। बैंक की 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 किया जाएगा।

सोशल मीडिया:

बैंक विभिन्न डिजिटल चैनलों जैसे बैंक की वेबसाइट, इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, एसिस्टेड डिजिटल बैंकिंग के माध्यम से टैब बैंकिंग/फोट-ऑन-स्ट्रीट, डिजिटल बैंकिंग यूनिट्स (डीबीयू), सेल्फ-सर्विस 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) / बैंक की आतंकवाद वित्तपोषण से निपटने (सीएफटी) संबंधी नीति

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

समुचित सावधानी:

18) एकत्र की गई जानकारी की सटीकता सुनिश्चित करने के लिए बैंक द्वारा समुचित सावधानी बरती जाएगी।

19) बैंक स्वचालित धन-शोधन निवारण और प्रतिबंध की जाँच 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 ग्राहक का व्यवहार धन-शोधन या ज्ञात धोखाधड़ी आचरण के अनुरूप है, पिछले प्रस्तुतिकरण के साथ असंगत है, या जान-बूझकर सही पहचान छिपाई गई है। बैंक ऐसे सभी डेटा/सूचना उल्लंघनों की रिपोर्ट विधि के तहत यथानिर्धारित रूप में सांविधिक/विनियामक प्राधिकरण को प्रेषित करेगा।

20) बैंक सुरक्षा उद्देश्यों के लिए ग्राहक के साथ संदेशों के आदान-प्रदान को रिकॉर्ड और मॉनिटर कर सकता है।

शिकायत निवारण तंत्र:

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

नाम: श्री अमित चौधरी

पदनाम: महाप्रबंधक [केवाईसी/एएमएल]

पता: इंडियन बैंक, प्रधान कार्यालय

नं 66 राजाजी सालै, चेन्नै- 600001

ई-मेल- nodalofficer[at]Indianbank[dot]co[dot]in

<https://www.indianbank.in/departments/nodal-officers-banking-ombudsman-scheme-2016/>

बैंक यह सुनिश्चित करने के लिए निरंतर मूल्यांकन करेगा कि ग्राहक की गोपनीयता का सम्मान किया जाता है और बैंक की वचनबद्धता को पूरा करने वाले तरीके से बैंक व्यवसाय का संचालन करेगा। इंडियन बैंक द्वारा प्रकाशित समस्त सामग्री इंडियन बैंक या सामग्री के प्रदाता के रूप में नियुक्त पक्ष द्वारा संरक्षित और स्वाधिकृत या नियंत्रित है।