

## खुदरा इंटरनेट बैंकिंग नियम एवं शर्तें

### 1. परिभाषाएँ

1.1. बैंक से अभिप्राय आईडीबीआई बैंक लिमिटेड से है, जो कंपनी अधिनियम, 1956 (अधिनियम संख्या 1, 1956) के अंतर्गत स्थापित एवं पंजीकृत एक कंपनी है तथा बैंकिंग विनियमन अधिनियम, 1949 अधिनियम संख्या 10, 1949) की धारा 5 (c) के अंतर्गत एक बैंकिंग कंपनी है. इसका पंजीकृत कार्यालय आईडीबीआई टॉवर, डब्ल्यूटीसी कॉम्प्लेक्स, कफ परेड, मुंबई-400 005 में स्थित है। इस शब्द में आईडीबीआई बैंक लिमिटेड के उत्तराधिकारी एवं प्रतिनिधि भी सम्मिलित हैं।

1.2. इंटरनेट बैंकिंग इंटरनेट के माध्यम से खाते की जानकारी, खाते के लेन-देन तथा अन्य विभिन्न उत्पादों और सेवाओं तक पहुँच प्रदान करती है, जिन्हें बैंक समय-समय पर अपने ग्राहकों को इंटरनेट के माध्यम से उपलब्ध कराने का निर्णय लेता है. ऐसी इंटरनेट बैंकिंग सेवाएँ बैंक स्वयं अथवा अपने सहयोगियों या अनुबंधित सेवा प्रदाताओं के माध्यम से प्रदान करता है।

1.3. इंटरनेट बैंकिंग खाता से अभिप्राय उपयोगकर्ता के बचत खाता और/या चालू खाता और/या सावधि जमा खाता और/या बैंक द्वारा नामित किसी अन्य प्रकार के खाते से है, जिसे इंटरनेट बैंकिंग के उपयोग द्वारा संचालन हेतु पात्र खाता माना गया हो. इन खातों में से एक को प्राथमिक खाता के रूप में नामित किया जाएगा. उपयोगकर्ता के अन्य सभी खाते (यदि कोई हों) द्वितीयक खाते कहलाएँगे. उपयोगकर्ता को या तो खाते का धारक एवं एकमात्र हस्ताक्षरकर्ता होना चाहिए अथवा यदि खाते पर एक से अधिक हस्ताक्षरकर्ता हों, तो उसे अकेले कार्य करने के लिए अधिकृत होना चाहिए।

1.4. उपयोगकर्ता से अभिप्राय बैंक के ग्राहक अथवा किसी ऐसे व्यक्ति से है जिसे बैंक द्वारा प्रदत्त इंटरनेट बैंकिंग सुविधा का उपयोग करने के लिए अधिकृत किया गया हो। नाबालिग के खाते के मामले में, ऐसे नाबालिग के अभिभावक को इंटरनेट बैंकिंग उपयोग करने की अनुमति होगी।

1.5. व्यक्तिगत जानकारी से अभिप्राय ग्राहक और उपयोगकर्ता के संबंध में बैंक द्वारा इंटरनेट बैंकिंग सेवा अथवा समय-समय पर इंटरनेट बैंकिंग के अंतर्गत प्रदान की जाने वाली अन्य सेवाओं के संदर्भ में प्राप्त जानकारी से है।

1.6. शर्तों से अभिप्राय इंटरनेट बैंकिंग के उपयोग हेतु इस दस्तावेज़ में निर्दिष्ट नियम एवं शर्तों तथा समय-समय पर बैंक द्वारा शर्तों में किए गए किसी भी संशोधन/हटाने/जोड़ने से है।

इस दस्तावेज़ में, उपयोगकर्ता के लिए पुल्लिंग रूप में किए गए सभी संदर्भ स्त्रीलिंग रूप को भी सम्मिलित करेंगे।

## 2. शर्तों की प्रयोज्यता

2.1. शर्तें उपयोगकर्ता और बैंक के बीच अनुबंध का निर्माण करती हैं। इंटरनेट बैंकिंग के लिए आवेदन करने और सेवा का उपयोग करने पर उपयोगकर्ता शर्तों को स्वीकार करता है और उनसे सहमत होता है। ग्राहक के खातों से संबंधित कोई भी अन्य शर्तें, शर्तों के अतिरिक्त लागू होती रहेंगी, सिवाय इसके कि यदि इन शर्तों और खाता शर्तों के बीच कोई विरोधाभास हो, तो ये शर्तें प्रभावी रहेंगी। ये शर्तें उपयोगकर्ता के किसी भी खाते से संबंधित शर्तों एवं नियमों तथा बैंक द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं/सुविधाओं से संबंधित शर्तों के अतिरिक्त होंगी और उन्हें कम नहीं करेंगी। उपयोगकर्ता सहमत होता है कि यदि वह बैंक द्वारा उसकी वेबसाइट के माध्यम से प्रदान की गई किसी भी सेवा/सुविधा का उपयोग करता है, तो वह बैंक द्वारा ऐसी सेवाओं/सुविधाओं से संबंधित निर्धारित सभी शर्तों से बाध्य होगा और इंटरनेट बैंकिंग के माध्यम से उनका पालन करेगा।

## 3. इंटरनेट बैंकिंग हेतु आवेदन

3.1. बैंक अपने पात्र ग्राहकों को अपनी विवेकाधिकार से इंटरनेट बैंकिंग सुविधा प्रदान कर सकता है। उपयोगकर्ता को वर्तमान में अधिकृत/वैध इंटरनेट उपयोगकर्ता होना चाहिए तथा इंटरनेट तक पहुँच और इंटरनेट के कार्य करने का ज्ञान होना चाहिए। उपयोगकर्ता बैंक की किसी भी शाखा में इंटरनेट बैंकिंग आवेदन पत्र भरकर जमा कर सकता है। बैंक द्वारा निर्धारित प्रपत्र में इंटरनेट बैंकिंग हेतु अनुरोध प्राप्त होने पर, समय-समय पर बैंक द्वारा अधिसूचित पात्रता मानदंडों की पूर्ति के अधीन, बैंक अपने विवेकाधिकार से पहुँच प्रदान कर सकता है।

3.2. उपयोगकर्ता बैंक के कंप्यूटरों में संग्रहीत उस खाता जानकारी तक पहुँचने का प्रयास नहीं करेगा और न ही दूसरों को प्रयास करने देगा, जो उसके/उसकी या उसके खाते से संबंधित नहीं है और/या अवैध तथा अनुचित उद्देश्यों के लिए है। यदि ऐसा किया जाता है और सिद्ध होता है, तो उपयुक्त विधि के अंतर्गत कार्रवाई की जाएगी तथा उपयोग की जा रही इंटरनेट बैंकिंग सुविधा वापस ले ली जाएगी।

3.3. इंटरनेट बैंकिंग सुविधा का संचालन करने हेतु सभी निर्देश केवल उपयोगकर्ता द्वारा उसी प्रकार दिए जाएँगे जैसा बैंक द्वारा इंगित/सूचित किया गया है। बैंक को दिए गए निर्देशों की शुद्धता और प्रामाणिकता के लिए उपयोगकर्ता स्वयं उत्तरदायी होगा और ऐसे निर्देश इंटरनेट बैंकिंग सुविधा संचालित करने के लिए पर्याप्त माने जाएँगे।

3.4 इन सेवाओं का उपयोग करने के लिए उपयोगकर्ता द्वारा मोबाइल बैंकिंग पंजीकरण पहले पूरा किया जाना अनिवार्य है।

## 4. सॉफ्टवेयर/हार्डवेयर

4.1. बैंक समय-समय पर उपयोगकर्ता को इंटरनेट सॉफ्टवेयर (जैसे ब्राउज़र आदि) के संबंध में सलाह/सूचना दे सकता है, जो इंटरनेट बैंकिंग सेवा उपयोग करने के लिए आवश्यक हैं। बैंक पर यह कोई बाध्यता नहीं होगी कि वह उपयोगकर्ता की प्रणाली (कंप्यूटर हार्डवेयर, सॉफ्टवेयर, ऑपरेटिंग

सिस्टम, ब्राउज़र आदि) के अनुरूप अपने इंटरनेट बैंकिंग सॉफ़्टवेयर प्लेटफ़ॉर्म के संगत संस्करण उपलब्ध कराए। बैंक की इंटरनेट बैंकिंग सेवा का उपयोग करने के लिए उपयोगकर्ता को समय-समय पर अपने सॉफ़्टवेयर, हार्डवेयर, ऑपरेटिंग सिस्टम, ब्राउज़र आदि को अपने खर्च पर उन्नत करना होगा और अपनी प्रणाली को इंटरनेट बैंकिंग के अनुरूप बनाना होगा।

## 5. इंटरनेट बैंकिंग सेवा

5.1. बैंक इंटरनेट बैंकिंग के माध्यम से उपयोगकर्ता को सेवाएँ प्रदान करने का प्रयास करता है, जैसे उसके इंटरनेट बैंकिंग खाते/खातों में शेष राशि की जानकारी, लेन-देन का विवरण, खाते का विवरण, चेकबुक जारी करने का अनुरोध, उसी उपयोगकर्ता के खातों के बीच धन हस्तांतरण का अनुरोध, उपयोगकर्ता के खाते से किसी अन्य व्यक्ति के खाते में धन हस्तांतरण, बिल भुगतान आदि तथा अन्य सुविधाएँ जिन्हें बैंक समय-समय पर प्रदान करने का निर्णय ले सकता है। बैंक अपने विवेकाधिकार से इंटरनेट बैंकिंग के माध्यम से प्रदान की जाने वाली सेवाओं में वृद्धि/कमी भी कर सकता है। किसी विशेष सेवा की उपलब्धता/अनुपलब्धता की सूचना ईमेल, एसएमएस, बैंक के वेब पेज, लिखित संचार या अन्य माध्यमों से दी जाएगी।

5.2. बैंक में खोले गए सभी खाते, जो एक ही ग्राहक पहचान संख्या से जुड़े हैं, चाहे व्यक्तिगत रूप से या संयुक्त खाता धारक के रूप में, इंटरनेट बैंकिंग सेवा के माध्यम से सुलभ होंगे।

5.3. बैंक उचित सावधानी बरतने का प्रयास करता है ताकि इंटरनेट बैंकिंग सेवा की सुरक्षा सुनिश्चित की जा सके और उपलब्ध तकनीक का उपयोग करके अनधिकृत पहुँच को रोका जा सके।

5.4. उपयोगकर्ता इंटरनेट बैंकिंग या किसी संबंधित सेवा का उपयोग किसी भी अवैध या अनुचित उद्देश्य के लिए नहीं करेगा और न ही करने देगा।

## 5.5. इंटरनेट बैंकिंग पहुँच

5.5.1. उपयोगकर्ता को प्रारंभिक अवस्था में बैंक द्वारा इंटरनेट बैंकिंग उपयोगकर्ता-आईडी और एक या अधिक पासवर्ड बनाने की अनुमति/आवंटन किया जाएगा। उपयोगकर्ता को इंटरनेट बैंकिंग सेवा का पहली बार उपयोग करते समय बैंक द्वारा दिए गए पासवर्ड को बदलना आवश्यक होगा। सुरक्षा उपाय के रूप में उपयोगकर्ता को बाद में यथासंभव बार-बार पासवर्ड बदलना होगा। अतिरिक्त सुरक्षा उपाय के रूप में, बैंक के इंटरनेट बैंकिंग सॉफ़्टवेयर द्वारा संकेत दिए जाने पर उपयोगकर्ता को पासवर्ड बदलने के लिए बाध्य किया जा सकता है।

5.5.2. उपयोगकर्ता-आईडी और पासवर्ड के अतिरिक्त, बैंक अपने विवेकाधिकार से उपयोगकर्ता को अन्य प्रमाणीकरण साधन अपनाने की सलाह दे सकता है, जिनमें डिजिटल प्रमाणपत्र और/या स्मार्ट कार्ड शामिल हो सकते हैं लेकिन इन्हें तक सीमित नहीं होंगे।

5.5.3. उपयोगकर्ता बैंक के कंप्यूटरों में संग्रहीत खाता जानकारी तक इंटरनेट बैंकिंग सेवा के अलावा किसी अन्य माध्यम से पहुँचने का प्रयास नहीं करेगा और न ही दूसरों को प्रयास करने देगा।

5.5.4. यदि उपयोगकर्ता द्वारा इंटरनेट बैंकिंग पासवर्ड प्राप्त करने के लिए कोई विशेष अनुरोध नहीं किया गया है, तो इसे बैंक के अभिलेखों में उपलब्ध अंतिम पत्राचार पते पर उपयोगकर्ता के जोखिम और जिम्मेदारी पर कुरियर/डाक द्वारा भेजा जाएगा, और यदि पासवर्ड अनधिकृत व्यक्ति/व्यक्तियों के हाथ में चला जाता है तो बैंक किसी भी प्रकार से उत्तरदायी या जिम्मेदार नहीं होगा।

5.5.5. उपयोगकर्ता सहमत है और अवगत है कि इंटरनेट बैंकिंग के माध्यम से लेन-देन केवल पासवर्ड के उपयोग से ही किए जा सकते हैं और वह इंटरनेट के माध्यम से किए गए लेन-देन के लिए किसी भी प्रकार के प्रमाण की माँग या अनुरोध नहीं करेगा. लॉगिन का ऑडिट ट्रेल यह स्थापित करने के लिए निर्णायक प्रमाण होगा कि लेन-देन वास्तविक हैं।

## 5.6. इंटरनेट बैंकिंग पासवर्ड:

### 5.6.1. उपयोगकर्ता को चाहिए:

i. उपयोगकर्ता-आईडी और पासवर्ड को पूर्णतः गोपनीय रखे और किसी भी परिस्थिति में किसी अन्य पक्ष को प्रकट न करे।

ii. ऐसा पासवर्ड चुने जो कम से कम 8 अक्षरों का हो या बैंक द्वारा समय-समय पर निर्धारित किसी भी संख्या के अक्षरों का हो, तथा जिसमें अक्षरों, संख्याओं और/या विशेष चिन्हों का मिश्रण हो. यह पासवर्ड किसी भी आसानी से उपलब्ध व्यक्तिगत जानकारी जैसे उपयोगकर्ता का नाम, पता, टेलीफोन नंबर, ड्राइविंग लाइसेंस, जन्मतिथि आदि या आसानी से अनुमानित किए जा सकने वाले अक्षरों और संख्याओं के संयोजन से संबंधित नहीं होना चाहिए।

iii. उपयोगकर्ता-आईडी और पासवर्ड को स्मृति में सुरक्षित रखे और उन्हें किसी भौतिक या इलेक्ट्रॉनिक रूप में दर्ज न करे।

iv. किसी भी अनधिकृत व्यक्ति को कंप्यूटर उपयोग में न लाने दे अथवा इंटरनेट बैंकिंग का उपयोग करते समय कंप्यूटर को बिना देखरेख के न छोड़े।

v. प्रत्येक बार जब उपयोगकर्ता इंटरनेट बैंकिंग सत्र पूरा कर ले, तो इंटरनेट बैंकिंग वेब पेज से ठीक प्रकार से लॉग-ऑफ करे।

5.6.2. यदि उपयोगकर्ता, इंटरनेट बैंकिंग उपयोगकर्ता-आईडी या पासवर्ड भूल जाता है, तो वह बैंक को लिखित अनुरोध भेजकर या बैंक द्वारा प्रदान किए गए किसी अन्य माध्यम से पासवर्ड बदलने का अनुरोध कर सकता है. नए पासवर्ड का चयन और/या इंटरनेट बैंकिंग उपयोगकर्ता-आईडी का प्रतिस्थापन किसी नए अनुबंध की शुरुआत नहीं माना जाएगा।

5.6.3. उपयोगकर्ता स्वीकार करता है, प्रतिनिधित्व करता है और आश्वासन देता है कि पासवर्ड इंटरनेट बैंकिंग खाते तक पहुँच प्रदान करते हैं और उपयोगकर्ता ही इंटरनेट बैंकिंग उपयोगकर्ता-आईडी, पासवर्ड का उपयोग करने के लिए अधिकृत व्यक्ति है। उपयोगकर्ता उनके

उपयोग, गोपनीयता एवं सुरक्षा के साथ-साथ इंटरनेट बैंकिंग खातों में ऐसे पासवर्ड का उपयोग करके दर्ज किए गए सभी आदेशों और जानकारी में किए गए परिवर्तनों के लिए पूर्ण रूप से जिम्मेदार होगा. उपयोगकर्ता बैंक को स्पष्ट अधिकार प्रदान करता है कि वह ऐसे पासवर्ड द्वारा प्रमाणित लेन-देन और निर्देशों को निष्पादित करे।

5.6.4. उपयोगकर्ता सहमत है और स्वीकार करता है कि यदि बैंक द्वारा उसके/उसकी/इसके इंटरनेट बैंकिंग खाते से संबंधित जानकारी का प्रकटीकरण किया जाता है या इंटरनेट बैंकिंग तक पहुँच के आधार पर उपयोगकर्ता के निर्देशों का पालन किया जाता है और इसके परिणामस्वरूप उपयोगकर्ता को कोई हानि होती है, तो इसके लिए बैंक किसी भी प्रकार से उत्तरदायी या जिम्मेदार नहीं होगा. उपयोगकर्ता इस संबंध में बैंक को पूर्ण रूप से क्षतिपूर्ति करेगा और बैंक को किसी भी प्रकार की हानि से मुक्त रखेगा. उपयोगकर्ता सहमत है और स्वीकार करता है कि गोपनीय पासवर्ड का प्रकटीकरण, चाहे अनजाने में हो या स्वेच्छा से, यदि उपयोगकर्ता को किसी प्रकार की हानि, क्षति या दायित्व का कारण बनता है या उसे सहना पड़ता है, तो उसका भार उपयोगकर्ता स्वयं वहन करेगा और इसके लिए बैंक पर कोई दायित्व या जिम्मेदारी नहीं डाली जाएगी. उपयोगकर्ता पासवर्ड के संबंध में बैंक द्वारा समय-समय पर निर्धारित दिशा-निर्देशों, निर्देशों या शर्तों का पालन करने के लिए सहमत होता है।

### 5.7. संयुक्त खाते

5.7.1. इंटरनेट बैंकिंग सेवा संयुक्त खातों के मामले में केवल तभी उपलब्ध होगी जब संचालन हेतु अधिदेश 'दोनों में से कोई एक या उत्तरजीवी' या 'कोई भी एक या उत्तरजीवी' ही दिया गया हो. ऐसे प्रकार के संयुक्त खातों में, इंटरनेट बैंकिंग उपयोगकर्ता-आईडी खाते में प्रथम नामित खाता धारक (प्राथमिक खाता धारक) को जारी की जाएगी. बैंक के पास किसी भी प्रकार के खातों, जिनमें संयुक्त खाते भी शामिल हैं, के लिए अतिरिक्त उपयोगकर्ता-आईडी और पासवर्ड जारी करने का विकल्प होगा. अन्य संयुक्त खाता धारक इस व्यवस्था से स्पष्ट रूप से सहमत होंगे और प्राथमिक खाता धारक द्वारा इंटरनेट बैंकिंग उपयोग के लिए निर्धारित प्रपत्र में अनुरोध पर अपनी सहमति देंगे. यदि किसी भी संयुक्त खाता धारक द्वारा इंटरनेट बैंकिंग सेवा को बंद करने का अनुरोध किया जाता है, चाहे इंटरनेट बैंकिंग के उपयोग से संबंधित संचालन के संदर्भ में (या लिखित रूप में) अथवा बैंक द्वारा मान्य और अधिकृत किसी अन्य संचार माध्यम से, तो उनके द्वारा संयुक्त रूप से धारित किसी भी इंटरनेट बैंकिंग खाते के लिए इंटरनेट बैंकिंग सेवा सभी उपयोगकर्ताओं के लिए बंद कर दी जाएगी।

5.7.2. संयुक्त खातों में इंटरनेट बैंकिंग सेवा के उपयोग से उत्पन्न सभी लेन-देन सभी संयुक्त खाता धारकों पर संयुक्ततः एवं व्यक्तिगत रूप से बाध्यकारी होंगे. ऐसे किसी भी घटना में यदि संयुक्त खाता धारक को कोई हानि/क्षति होती है या होने का दावा किया जाता है, तो बैंक किसी भी प्रकार से उत्तरदायी नहीं होगा।

## 5.8. अवयस्क खाते

5.8.1. यदि प्राकृतिक अभिभावक के अनुरोध पर अवयस्क के खाते में इंटरनेट बैंकिंग सेवा प्रदान की जाती है, तो अवयस्क का प्राकृतिक अभिभावक यह वचन देता है कि वह किसी भी परिस्थिति में उपयोगकर्ता-आईडी और पासवर्ड अवयस्क को प्रकट नहीं करेगा, और यदि उपयोगकर्ता-आईडी और पासवर्ड अवयस्क के साथ साझा किए जाते हैं तो उससे उत्पन्न किसी भी हानि और परिणामों के लिए बैंक उत्तरदायी नहीं होगा. ऐसी स्थिति में इंटरनेट बैंकिंग के माध्यम से किया गया लेन-देन प्राकृतिक अभिभावक द्वारा किया गया माना जाएगा।

## 5.9. निधियों का अंतरण

5.9.1. यदि इंटरनेट बैंकिंग खाते में पर्याप्त धनराशि उपलब्ध नहीं है या बैंक के साथ पूर्व निर्धारित ओवरड्राफ्ट की व्यवस्था नहीं है, तो उपयोगकर्ता इंटरनेट बैंकिंग के माध्यम से निधियों का अंतरण नहीं करेगा और न ही करने का प्रयास करेगा।

5.9.2. बैंक इंटरनेट बैंकिंग के माध्यम से प्राप्त निधि अंतरण लेन-देन के निर्देशों को लागू करने का प्रयास करता है, बशर्ते उपयोगकर्ता के इंटरनेट बैंकिंग खाते में पर्याप्त/स्पष्ट धनराशि उपलब्ध हो. किसी भी स्थिति में, यदि उपयोगकर्ता के निर्देशों के आधार पर उसके/उसकी/इसके इंटरनेट बैंकिंग खाते से पर्याप्त धनराशि के अभाव में या बैंक के साथ पूर्व निर्धारित ओवरड्राफ्ट व्यवस्था के बिना खाते को ओवरड्रॉ करके धनराशि डेबिट की जाती है, तो खाता धारक खाते को नियमित करने के लिए उत्तरदायी होगा. बैंक किसी भी भुगतान को करने में चूक या किसी भुगतान में विलंब के लिए उत्तरदायी नहीं होगा, यदि ऐसा बैंक के उचित नियंत्रण से बाहर की परिस्थितियों के कारण होता है।

यदि उपयोगकर्ता के निर्देशों के आधार पर उसके इंटरनेट बैंकिंग खाते से धनराशि डेबिट की जाती है और खाते में पर्याप्त शेष राशि उपलब्ध नहीं है अथवा बैंक के साथ ओवरड्राफ्ट की पूर्व स्वीकृत व्यवस्था नहीं है, तो यह लेन-देन खाते को ओवरड्रॉ करने के समान माना जाएगा. ऐसी स्थिति में, खाता धारक को खाते को नियमित करना अनिवार्य होगा। बैंक किसी भी ऐसे भुगतान को करने में चूक या विलंब के लिए उत्तरदायी नहीं होगा, जो बैंक के उचित नियंत्रण से बाहर की परिस्थितियों के कारण हुआ हो।

5.9.3. उपयोगकर्ता द्वारा धनराशि अंतरित करते समय गलत लाभार्थी विवरण दर्ज करने के कारण होने वाली किसी भी हानि के लिए बैंक उत्तरदायी नहीं होगा।

5.9.4. बैंक अपने उचित नियंत्रण से बाहर की परिस्थितियों के कारण, जिनमें लाभार्थी पंजीकरण की पुष्टि न होना भी शामिल है, किसी भी भुगतान को करने/अंतरित करने में हुई चूक या विलंब के लिए उत्तरदायी नहीं होगा।

5.9.5. यदि धनराशि अंतरण की सुविधा किसी अन्य संगठन या इकाई के इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रांसफर नेटवर्क के अंतर्गत आती है, तो वह उसी संगठन या इकाई के लागू नियमों, शर्तों और प्रावधानों द्वारा अभिशासित होगी।

### 5.10. बिल भुगतान/ उपयोगिता भुगतान/ प्रीपेड मोबाइल रिचार्ज

5.10.1. यदि उपयोगकर्ता बिल/उपयोगिता बिलों आदि के भुगतान हेतु कोई स्थायी निर्देश देता है, तो उपयोगकर्ता यह सुनिश्चित करेगा कि निर्धारित तारीख पर उक्त आदेश को पूरा करने के लिए इंटरनेट बैंकिंग खाते में पर्याप्त धनराशि उपलब्ध हो. इंटरनेट बैंकिंग खाते में अपर्याप्त धनराशि होने के कारण, और बैंक के उचित नियंत्रण से बाहर की परिस्थितियों जैसे—कनेक्टिविटी से संबंधित तकनीकी समस्या, नेटवर्क में खराबी, संचार लिंक की अनुपलब्धता आदि—के कारण भुगतान न होने पर बैंक उत्तरदायी नहीं होगा।

5.10.2. उपर्युक्त परिस्थितियों में, बैंक उपयोगकर्ता के बिल/उपयोगिता बिलों के भुगतान न होने या निर्धारित समय के भीतर भुगतान न होने के लिए उत्तरदायी नहीं होगा. ऐसे भुगतान न होने की स्थिति में, उपयोगकर्ता स्वयं ऐसे बिल/उपयोगिता बिलों का भुगतान या निपटान करने के लिए बाध्य होगा, जिसमें ब्याज, दंड या अन्य कोई भी शुल्क शामिल होगा. इसके अतिरिक्त, अधिक बिलिंग, सेवा या सुविधा का विच्छेदन, गलत क्रेडिट या डेबिट जैसे सभी विवादों का समाधान केवल उपयोगकर्ता द्वारा संबंधित सेवा प्रदाता/प्राधिकरण, जो ऐसे बिल/उपयोगिता बिल जारी करता है, की सहायता से किया जाएगा. बैंक उक्त विषय में किसी भी प्रकार का पत्राचार स्वीकार नहीं करेगा और न ही किसी भी रूप में इसके लिए उत्तरदायी होगा।

5.10.3. उपयोगकर्ता यह स्वीकार करता/करती है कि उसका/उसकी प्रीपेड मोबाइल संख्या और जिस राशि के लिए प्रीपेड मोबाइल रिचार्ज का अनुरोध किया गया है, उससे संबंधित गलत विवरण दर्ज करने/गलत कुंजी दबने की करने की पूरी जिम्मेदारी उपयोगकर्ता की होगी. किसी भी स्थिति में, प्रीपेड मोबाइल संख्या, ऑपरेटर, सर्कल और/या राशि के गलत विवरण दर्ज किए जाने के कारण उत्पन्न या उससे संबंधित किसी भी त्रुटिपूर्ण लेनदेन के लिए बैंक उत्तरदायी नहीं होगा।

5.10.4. बैंक केवल उपयोगकर्ता से भुगतान स्वीकार करने और संबंधित अनुरोध को सेवा प्रदाता/एग्रीगेटर को प्रेषित करने के लिए उत्तरदायी होगा. इसके पश्चात की सभी गतिविधियाँ मोबाइल ऑपरेटर की सहायता से सेवा प्रदाता/एग्रीगेटर द्वारा की जाएँगी. सेवा प्रदाता/एग्रीगेटर की किसी भी गतिविधि के लिए बैंक उत्तरदायी नहीं होगा और न ही बैंक ऐसे अनुरोधों के संबंध में सेवा प्रदाता/एग्रीगेटर की सेवाओं के स्तर को लेकर कोई प्रतिनिधित्व, वारंटी या आश्वासन प्रदान करता है।

### 6. बैंक को प्राधिकरण

6.1. उपयोगकर्ता के इंटरनेट बैंकिंग खाते/खातों में बैंकिंग लेनदेन, उपयोगकर्ता की यूजर-आईडी और पासवर्ड (पासवर्डों) के प्रमाणीकरण के पश्चात ही इंटरनेट बैंकिंग के माध्यम से किए जा सकेंगे। उपयोगकर्ता (और यदि कोई संयुक्त खाताधारक हो तो वह भी) इंटरनेट बैंकिंग के माध्यम से अपने द्वारा किए गए बैंकिंग लेनदेन के निष्पादन हेतु बैंक को स्पष्ट प्राधिकरण प्रदान करता/करती है। बैंक पर इंटरनेट बैंकिंग के माध्यम से प्राप्त या उपयोगकर्ता द्वारा भेजे गए किसी भी लेनदेन की प्रामाणिकता सत्यापित करने का कोई दायित्व नहीं होगा, सिवाय यूजर-आईडी और पासवर्ड (पासवर्डों) के सत्यापन के।

6.2. इंटरनेट बैंकिंग के संचालन के समय उपयोगकर्ता की प्रणाली द्वारा प्रदर्शित या मुद्रित आउटपुट, इंटरनेट बैंकिंग के किसी भी संचालन/लेनदेन का वैध रिकॉर्ड नहीं माना जाएगा और न ही उसे संबंधित लेनदेन के लिए बैंक का रिकॉर्ड माना जाएगा. बैंक द्वारा कंप्यूटर प्रणालियों के माध्यम से या अन्य किसी प्रकार से संधारित अपने स्वयं के लेनदेन रिकॉर्ड ही सभी प्रयोजनों के लिए अंतिम, निर्णायक एवं बाध्यकारी माने जाएंगे।

6.3. संयुक्त खाते का संचालन करने हेतु इंटरनेट बैंकिंग के उपयोग से उत्पन्न सभी लेनदेन सभी खाताधारकों पर संयुक्त रूप से और व्यक्तिगत रूप से बाध्यकारी होगा।

## 7. भविष्य के खातों/ उत्पादों एवं सेवाओं पर स्वीकार्यता

7.1. बैंक और उपयोगकर्ता इस बात पर सहमत हैं कि यदि उपयोगकर्ता बैंक में आगे कोई अतिरिक्त खाता खोलता/खोलती है अथवा बैंक या उसकी किसी सहयोगी इकाई के किसी उत्पाद/सेवा का लाभ उठाता/उठाती है, और बैंक उन खातों, उत्पादों या सेवाओं पर इंटरनेट बैंकिंग सुविधा प्रदान करता है और उपयोगकर्ता उसका विकल्प चुनता/चुनती है, तो वर्तमान निबंधन एवं शर्तें उपयोगकर्ता द्वारा ऐसे इंटरनेट बैंकिंग हेतु आगे के उपयोग पर भी लागू होंगी।

## 8. सूचना की शुद्धता

8.1. इंटरनेट बैंकिंग के माध्यम से या किसी अन्य साधन जैसे—इलेक्ट्रॉनिक मेल या लिखित संप्रेषण द्वारा—बैंक को प्रेषित/प्रदान की गई सूचना की शुद्धता के लिए उपयोगकर्ता स्वयं उत्तरदायी होगा/होगी. उपयोगकर्ता द्वारा प्रदान की गई त्रुटिपूर्ण सूचना के कारण उत्पन्न किसी भी परिणाम के लिए बैंक कोई दायित्व स्वीकार नहीं करेगा. यदि उपयोगकर्ता को बैंक को प्रदान की गई सूचना में किसी त्रुटि का संदेह हो, तो वह यथाशीघ्र बैंक को सूचित करेगा/करेगी। बैंक जहाँ भी संभव होगा, उस त्रुटि को सुधारने का प्रयास करेगा।

8.2 यदि उपयोगकर्ता इंटरनेट बैंकिंग के माध्यम से उसे उपलब्ध कराई गई खाते से संबंधित जानकारी में या इंटरनेट बैंकिंग सेवाओं के उपयोग के दौरान किसी त्रुटि को नोटिस करता/करती है, तो वह यथाशीघ्र बैंक को सूचित करेगा/करेगी। यदि त्रुटि बैंक के नियंत्रण से बाहर नहीं है, तो बैंक शीघ्रता से उस त्रुटि को सुधारने और त्रुटि के कारण उत्पन्न किसी भी ब्याज या शुल्क को समायोजित करने का प्रयास करेगा।

## 9. उपयोगकर्ता एवं बैंक की देयता

9.1. इंटरनेट बैंकिंग के उपयोग के माध्यम से होने वाले किसी भी अनधिकृत लेनदेन से उपयोगकर्ता को होने वाली हानि के लिए केवल उपयोगकर्ता ही उत्तरदायी होगा/होगी, यदि उसने निबंधन एवं शर्तों का उल्लंघन किया हो अथवा निम्नलिखित प्रकार की लापरवाहीपूर्ण कार्रवाइयों द्वारा हानि में योगदान दिया हो या हानि उत्पन्न की हो:

- 9.1.1. इंटरनेट बैंकिंग पासवर्ड (पासवर्डों)का लिखित या इलेक्ट्रॉनिक रिकॉर्ड सुरक्षित रखना।
- 9.1.2. इंटरनेट बैंकिंग यूज़र-आईडी या पासवर्ड के प्रकटीकरण को रोकने हेतु सभी युक्तिसंगत उपाय न करना या उसका प्रकटीकरण करना।
- 9.1.3. बैंक के कर्मचारियों सहित किसी भी व्यक्ति को इंटरनेट बैंकिंग यूज़र-आईडी/पासवर्ड का प्रकटीकरण करना और/या ऐसे प्रकटीकरण की सूचना युक्तिसंगत समय के भीतर बैंक को न देना।
- 9.1.4. इंटरनेट बैंकिंग में अनधिकृत पहुँच या त्रुटिपूर्ण लेनदेन के संबंध में युक्तिसंगत समय के भीतर बैंक को सूचित न करना।
- 9.2. इंटरनेट बैंकिंग के उपयोग के माध्यम से होने वाले किसी भी अनधिकृत लेनदेन के लिए, यदि वह उपयोगकर्ता के कपटपूर्ण या लापरवाहीपूर्ण आचरण के कारण हुआ हो, तो बैंक किसी भी प्रकार से उत्तरदायी नहीं होगा।
- 9.3. यदि इंटरनेट बैंकिंग तक पहुँच वांछित तरीके से उपलब्ध न हो, तो प्राकृतिक आपदा, बाढ़, आग अथवा अन्य प्राकृतिक आपदाएँ, कानूनी प्रतिबंध, दूरसंचार नेटवर्क में दोष, इंटरनेट या नेटवर्क विफलता, सॉफ्टवेयर या हार्डवेयर त्रुटि अथवा बैंक के नियंत्रण से बाहर किसी अन्य कारण सहित (परंतु इन्हीं तक सीमित नहीं), किसी भी परिस्थिति में बैंक उपयोगकर्ता के प्रति उत्तरदायी नहीं होगा।
- 9.4. किसी भी व्यक्ति द्वारा उपयोगकर्ता के खाते या इंटरनेट लॉग-इन आईडी एवं पासवर्ड(पासवर्डों) से समझौता (कम्प्रोमाइज) किए जाने के कारण होने वाली किसी भी हानि या क्षति के लिए बैंक उत्तरदायी नहीं होगा, यदि ऐसा कृत्य अंतरराष्ट्रीय स्तर पर स्वीकृत 'साइबर संबंधी अपराध' की परिभाषा के अंतर्गत आता है।
- 9.5. किसी भी परिस्थिति में बैंक किसी भी प्रकार की क्षति के लिए उत्तरदायी नहीं होगा, चाहे वह प्रत्यक्ष, अप्रत्यक्ष, आकस्मिक अथवा परिणामी हो, और चाहे कोई दावा राजस्व, निवेश, उत्पादन, सद्भावना, लाभ, व्यवसाय में व्यवधान या किसी अन्य प्रकार की किसी भी हानि पर आधारित हो, और चाहे ऐसी हानि उपयोगकर्ता या किसी अन्य व्यक्ति द्वारा वहन की गई हो।
- 9.6. उपयोगकर्ता को प्रदान की गई इंटरनेट बैंकिंग सुविधा किसी भी परिस्थिति में हस्तांतरणीय नहीं होगी और इसका उपयोग केवल उपयोगकर्ता द्वारा ही किया जाएगा।

## 10. क्षतिपूर्ति (Indemnity)

- 10.1. उपयोगकर्ता बैंक को किसी भी प्रकार की सभी कार्रवाइयों, दावों, मांगों, कार्यवाहियों, हानियों, क्षतियों, लागतों, शुल्कों और व्ययों से, जो बैंक को किसी भी समय वहन करने पड़ सकते हैं अथवा जो इंटरनेट बैंकिंग सुविधा प्रदान किए जाने के परिणामस्वरूप या उपयोगकर्ता द्वारा दिए गए किसी निर्देश पर सद्भावना में कार्रवाई करने, न करने या करने से इंकार करने के कारण उत्पन्न हों, क्षतिपूर्ति प्रदान करेगा और बैंक को किसी भी दायित्व से मुक्त रखेगा।

## 11. वारंटी अस्वीकरण

11.1. उपयोगकर्ता स्पष्ट रूप से सहमत होता/होती है कि वेबसाइट और/अथवा इंटरनेट बैंकिंग का उपयोग पूर्णतः उसके/उसकी स्वयं की जोखिम पर होगा। यह सुविधा "जैसी है"(as is) और "जैसी उपलब्ध है"(as available) के आधार पर प्रदान की जाती है।

11.2. बैंक ऐसी कोई वारंटी नहीं देता कि वेबसाइट और/अथवा इंटरनेट बैंकिंग तक पहुँच निरंतर, समयबद्ध, सुरक्षित अथवा त्रुटिरहित होगी; न ही बैंक वेबसाइट से या इंटरनेट बैंकिंग के उपयोग से प्राप्त होने वाले परिणामों, अथवा इंटरनेट बैंकिंग की शुद्धता या विश्वसनीयता के संबंध में कोई वारंटी देता है।

11.3. इंटरनेट बैंकिंग के उपयोग के परिणामस्वरूप उपयोगकर्ता की प्रणाली में प्रवेश करने वाले किसी भी वायरस/स्पैम/फिशिंग आदि के लिए बैंक उत्तरदायी नहीं होगा। बैंक उपयोगकर्ता या किसी अन्य तृतीय पक्ष को यह गारंटी नहीं देता कि इंटरनेट बैंकिंग, वायरस/स्पैम मुक्त होगी।

## 12. व्यक्तिगत सूचना का प्रकटीकरण

12.1. उपयोगकर्ता सहमत होता/होती है कि बैंक या आईडीबीआई समूह की कंपनियाँ या उनकी सहयोगी इकाइयाँ अथवा अधिकृत एजेंट/सेवा प्रदाता, इंटरनेट बैंकिंग सेवाओं के संबंध में और सांख्यिकीय विश्लेषण और क्रेडिट स्कोरिंग के उद्देश्य से, कंप्यूटर पर या अन्य किसी माध्यम से उसकी/उसके व्यक्तिगत विवरण को संधारित एवं संसाधित कर सकते हैं। उपयोगकर्ता यह भी सहमत होता/होती है कि बैंक सख्त गोपनीयता के अंतर्गत, अन्य संस्थानों को, जहाँ युक्तिसंगत रूप से आवश्यक हो, निम्नलिखित कारणों सहित (परंतु इन्हीं तक सीमित नहीं), ऐसी व्यक्तिगत जानकारी का प्रकटीकरण कर सकता है:

- i. किसी भी दूरसंचार या इलेक्ट्रॉनिक क्लियरिंग नेटवर्क में सहभागिता हेतु
- ii. किसी विधिक निर्देश का अनुपालन करने हेतु
- iii. मान्यता प्राप्त क्रेडिट स्कोरिंग एजेंसियों द्वारा क्रेडिट रेटिंग के लिए
- iv. धोखाधड़ी की रोकथाम के उद्देश्य से

## 13. बैंक का ग्रहणाधिकार (Lien)

13.1. बैंक को समायोजन और ग्रहणाधिकार का अधिकार होगा, किसी भी अन्य ग्रहणाधिकार या प्रभार के बावजूद, जो उपयोगकर्ता के प्राथमिक खाते और/अथवा द्वितीयक खाते/खातों में या किसी अन्य खाते में—चाहे वह एकल नाम में हो या संयुक्त नामों में—वर्तमान अथवा भविष्य में जमा राशियों पर लागू हो, ताकि इंटरनेट बैंकिंग सेवा प्रदान किए जाने और/या उपयोगकर्ता द्वारा उसके उपयोग से उत्पन्न किसी भी प्रकार के समस्त बकाया देयों की वसूली की जा सके।

#### 14. स्वामित्व अधिकार (Proprietary Rights)

14.1. उपयोगकर्ता यह स्वीकार करता/करती है कि इंटरनेट बैंकिंग सेवा के आधारभूत सॉफ्टवेयर और इंटरनेट बैंकिंग तक पहुँच के लिए आवश्यक अन्य इंटरनेट-संबंधित सॉफ्टवेयर, संबंधित स्वामियों की संपत्ति हैं, उक्त सॉफ्टवेयर संबंधित विक्रेताओं की संपत्ति हैं। इंटरनेट बैंकिंग तक पहुँच प्रदान करने हेतु बैंक द्वारा दी गई अनुमति से, उपर्युक्त संबंधित सॉफ्टवेयर में उपयोगकर्ता को कोई स्वामित्व या मालिकाना अधिकार प्राप्त नहीं होगा और न ही ऐसा कोई अधिकार अंतर्निहित माना जाएगा।

14.2. उपयोगकर्ता इंटरनेट बैंकिंग के आधारभूत सॉफ्टवेयर या उससे संबंधित किसी भी सॉफ्टवेयर को संशोधित करने, अनुवाद करने, अलग-अलग करने (डिसअसेंबल), डी-कंपाइल करने, रिवर्स इंजीनियरिंग करने अथवा उससे कोई व्युत्पन्न (डेरिवेटिव) उत्पाद बनाने का प्रयास नहीं करेगा/करेगी।

#### 15. निबंधन एवं शर्तों में परिवर्तन

15.1. बैंक को किसी भी समय निबंधन एवं शर्तों में संशोधन या परिशिष्ट जोड़ने का पूर्ण विवेकाधिकार होगा और जहाँ संभव हो, ऐसे परिवर्तनों की पूर्व सूचना 15 दिनों की अवधि के साथ देने का प्रयास किया जाएगा; तथापि ब्याज दरों में परिवर्तन और/या बाजार परिवर्तनों के अधीन अन्य परिवर्तनों के लिए यह आवश्यक नहीं होगा। बैंक समय-समय पर इंटरनेट बैंकिंग के अंतर्गत नई सेवाएँ भी प्रारंभ कर सकता है। नई सुविधाओं के अस्तित्व एवं उपलब्धता की सूचना उपयोगकर्ता को उनके उपलब्ध होते ही दी जाएगी। नई इंटरनेट बैंकिंग सेवाओं पर लागू परिवर्तित निबंधन एवं शर्तें उपयोगकर्ता को सूचित की जाएँगी। इन नई सेवाओं का उपयोग करके, उपयोगकर्ता उन पर लागू निबंधन एवं शर्तों से बंधे रहने के लिए सहमत होता/होती है।

#### 16. इंटरनेट बैंकिंग सेवा की समाप्ति

16.1. उपयोगकर्ता बैंक को कम से कम 15 दिनों की लिखित सूचना देकर किसी भी समय इंटरनेट बैंकिंग सुविधा की समाप्ति का अनुरोध कर सकता/सकती है। इंटरनेट बैंकिंग सेवा की ऐसी समाप्ति से पूर्व, इंटरनेट बैंकिंग के माध्यम से उपयोगकर्ता के इंटरनेट बैंकिंग खाते/खातों में किए गए सभी लेनदेन के लिए उपयोगकर्ता उत्तरदायी बना रहेगा/रहेगी।

16.2. बैंक युक्तिसंगत सूचना देकर किसी भी समय इंटरनेट बैंकिंग सुविधा को वापस ले सकता है। यदि इंटरनेट बैंकिंग सेवा उपयोगकर्ता द्वारा निबंधन एवं शर्तों के उल्लंघन के अतिरिक्त किसी अन्य कारण से बैंक द्वारा वापस ली जाती है, तो बैंक की देयता उस अवधि के लिए उपयोगकर्ता से वसूल किए गए वार्षिक शुल्क (यदि कोई हो) की वापसी तक ही सीमित होगी।

16.3. यदि उपयोगकर्ता इन निबंधन एवं शर्तों का उल्लंघन करता/करती है, अथवा बैंक को उपयोगकर्ता की मृत्यु, दिवालियापन या विधिक क्षमता के अभाव की जानकारी प्राप्त होती है, तो बैंक बिना किसी पूर्व सूचना के इंटरनेट बैंकिंग सुविधा को निलंबित या समाप्त कर सकता है।

## 17. सूचनाएं

इन नियमों और शर्तों के तहत बैंक और उपयोगकर्ता द्वारा सूचना दी जा सकती है:

- i. इलेक्ट्रॉनिक रूप से किसी भी पार्टी के मेलबॉक्स में. ऐसी सूचनाओं को लिखित रूप में माना जाएगा।
- ii. लिखित रूप में उन्हें हाथ से वितरित करके या उपयोगकर्ता द्वारा दिए गए अंतिम पते पर डाक द्वारा भेजकर और बैंक के मामले में ऊपर शीर्षक में उल्लिखित कॉर्पोरेट कार्यालय के पते पर या बैंक द्वारा सूचित किसी अन्य पते पर भेजकर. इंटरनेट बैंकिंग से संबंधित संचार के लिए उपयोगकर्ता।
- iii. इसके अलावा, बैंक सामान्य प्रकृति के नोटिस भी प्रकाशित कर सकता है जो इंटरनेट बैंकिंग के सभी उपयोगकर्ताओं पर अपनी वेबसाइट पर लागू होते हैं. इस तरह की सूचनाओं का प्रभाव प्रत्येक उपयोगकर्ता को व्यक्तिगत रूप से दिए गए नोटिस या समाचार पत्र या प्रिंट मीडिया में प्रकाशित नोटिस के समान होगा।

## 18. शासी कानून

18.1. ये नियम और शर्तें और/या बैंक द्वारा बनाए गए उपयोगकर्ता के खातों में परिचालन और/या इंटरनेट बैंकिंग के माध्यम से प्रदान की जाने वाली सेवाओं का उपयोग भारत गणराज्य के कानूनों द्वारा शासित होगा. उपयोगकर्ता इन नियमों और शर्तों के तहत उत्पन्न होने वाले किसी भी दावे या मामलों के संबंध में मुंबई (भारत) में स्थित न्यायालयों के विशेष क्षेत्राधिकार को प्रस्तुत करने के लिए सहमत है. हालांकि, बैंक अपने पूर्ण विवेक से, किसी अन्य न्यायालय, न्यायाधिकरण या अन्य उपयुक्त मंच में इंटरनेट बैंकिंग की शर्तों से उत्पन्न होने वाली कोई कानूनी कार्रवाई या कार्यवाही शुरू कर सकता है, और उपयोगकर्ता एतद्वारा उस अधिकार क्षेत्र को सहमति देता है।

18.2. बैंक भारत गणराज्य के अलावा किसी अन्य देश के कानूनों का अनुपालन न करने के लिए प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से कोई दायित्व स्वीकार नहीं करता है. मात्र तथ्य यह है कि इंटरनेट बैंकिंग सेवा को भारत के अलावा किसी अन्य देश में उपयोगकर्ता द्वारा इंटरनेट के माध्यम से एक्सेस किया जा सकता है, इसका अर्थ यह नहीं लगाया जाएगा कि उक्त देश के कानून इन नियमों और शर्तों और/या उपयोगकर्ता के इंटरनेट बैंकिंग खातों में परिचालन और/या इंटरनेट बैंकिंग का उपयोग को नियंत्रित करते हैं।

## 19. सामान्य

19.1. इस समझौते में खंड शीर्षक केवल सुविधा के लिए हैं और संबंधित खंड के अर्थ को प्रभावित नहीं करते हैं।

19.2. उपयोगकर्ता इस समझौते को किसी और को नहीं सौंपेगा. बैंक इस अनुबंध के तहत अपने किसी भी दायित्व को पूरा करने के लिए उप-अनुबंध और एजेंटों को नियुक्त कर सकता है. बैंक इस अनुबंध के तहत किसी अन्य कंपनी को इस अनुबंध के तहत अपने किसी भी दायित्व को पूरा करने के लिए अनुबंध हस्तांतरण या अपने अधिकारों और दायित्वों को सौंप सकता है. हालांकि, उपयोगकर्ता इसके तहत अपने किसी भी अधिकार और दायित्व को अंतरित या असाइन करने का हकदार नहीं होगा।

## 20. ग्राहकों को सूचना:

सभी आधिकारिक बैंकिंग संचार केवल उस मोबाइल नंबर और ईमेल पते पर भेजे जाएंगे जो बैंक में पंजीकृत है।

## 21. शुल्क विवरण:

सेवा शुल्क का विवरण बैंक की वेबसाइट ([www.idbi.bank.in](http://www.idbi.bank.in)) के होम पेज पर "Service Charges" अनुभाग में उपलब्ध है। तथापि, इंटरनेट बैंकिंग सुविधा का लाभ उठाने हेतु कोई शुल्क देय नहीं है।

## 22. हेल्प डेस्क:

हेल्प डेस्क का विवरण बैंक की वेबसाइट ([www.idbi.bank.in](http://www.idbi.bank.in)) के 'Customer Care' अनुभाग में उपलब्ध है तथा समय-समय पर नवीनीकरण किया जाता है।

## 23. शिकायत निवारण:

सभी ग्राहकों को सर्वोत्तम ग्राहक सेवा प्रदान करना बैंक की प्रतिबद्धता है। तथापि, यदि ग्राहकों को किसी प्रकार की समस्या का सामना करना पड़े, तो बैंक ने शिकायत दर्ज करने हेतु विभिन्न माध्यम उपलब्ध कराए हैं, जैसे शाखा, कॉल सेंटर, पत्र, ईमेल, डिजिटल प्रपत्र अथवा अन्य उपलब्ध साधन। इनका विवरण बैंक की वेबसाइट ([www.idbi.bank.in](http://www.idbi.bank.in)) पर उपलब्ध है तथा शाखाओं में प्रदर्शित किया गया है और समय-समय पर नवीनीकरण किया जाता है।

## 24. ग्राहक जागरूकता एवं सुरक्षा जोखिम:

रिटेल इंटरनेट बैंकिंग सेवाओं का उपयोग करते समय, ग्राहक यह स्वीकार करते हैं कि इलेक्ट्रॉनिक लेन-देन में कुछ अंतर्निहित जोखिम विद्यमान होते हैं। इनमें निम्नलिखित शामिल हैं, किन्तु इन्हीं तक सीमित नहीं हैं:

### 24.1 जोखिमों की स्वीकृति:

1.1 ग्राहक यह स्वीकार करता है कि रिटेल इंटरनेट बैंकिंग सेवाओं के उपयोग में इलेक्ट्रॉनिक लेन-देन से जुड़े कुछ अंतर्निहित जोखिम सम्मिलित होते हैं। इन जोखिमों में निम्नलिखित शामिल हैं, किन्तु इन्हीं तक सीमित नहीं हैं:

- (a) फ़िशिंग, स्पूफ़िंग या संवेदनशील जानकारी प्राप्त करने के लिए धोखाधड़ीपूर्ण प्रयास कर सकते हैं;
- (b) मालवेयर, वायरस या अन्य हानिकारक सॉफ़्टवेयर जो डिवाइस या डेटा सुरक्षा को प्रभावित कर सकते हैं;
- (c) असुरक्षित या सार्वजनिक नेटवर्क का उपयोग नहीं करेंगे, जिससे गोपनीय जानकारी चोरी होने का जोखिम हो;
- (d) अनधिकृत प्रवेश नहीं देंगे;
- (e) नकली या क्लोन की गई वेबसाइटों अथवा अनुप्रयोगों का उपयोग नहीं करेंगे।

## 24.2 ग्राहक की जिम्मेदारियाँ:

2.1 ग्राहक यह सहमति दे रहा है कि वह सभी उचित सुरक्षा उपाय अपनाएगा, जिनमें निम्नलिखित शामिल हैं, किन्तु इन्हीं तक सीमित नहीं हैं:

- (a) रिटेल इंटरनेट बैंकिंग का उपयोग केवल बैंक की आधिकारिक वेबसाइट या अधिकृत अनुप्रयोगों के माध्यम से करेंगे;
- (b) मज़बूत एवं विशिष्ट पासवर्ड बनाना तथा जहाँ उपलब्ध हो, बहु-स्तरीय प्रमाणीकरण सक्षम करेंगे;
- (c) ऑपरेटिंग सिस्टम, ब्राउज़र एवं सुरक्षा सॉफ़्टवेयर को नवीनतम पैच के साथ अद्यतन रखेंगे;
- (d) सार्वजनिक या असुरक्षित वाई-फाई नेटवर्क पर लेन-देन से बचेंगे;
- (e) लॉगिन क्रेडेंशियल, पासवर्ड, ओटीपी या अन्य संवेदनशील जानकारी किसी भी व्यक्ति को, यहाँ तक कि बैंक प्रतिनिधियों को भी, कभी नहीं बतायेंगे;
- (f) खाते की गतिविधियों की नियमित निगरानी करना एवं किसी भी संदिग्ध लेन-देन की तुरंत सूचना देंगे;
- (g) धोखाधड़ी, फ़िशिंग प्रयास या डिवाइस से समझौते की आशंका होने पर तुरंत बैंक को सूचित करेंगे।

## 24.3 दायित्व की सीमा:

बैंक किसी भी हानि, नुकसान या अनधिकृत लेन-देन के लिए उत्तरदायी नहीं होगा, जो ग्राहक द्वारा यहाँ उल्लिखित सुरक्षा दायित्वों का पालन न करने अथवा इलेक्ट्रॉनिक लेन-देन में निहित जोखिमों के कारण उत्पन्न हुए हों।

## 25. ग्राहक द्वारा किए जाने वाले ऑनलाइन सुरक्षा उपाय

25.1. कंप्यूटर टर्मिनल को कैसे सुरक्षित किया जाए?

i. अपने कंप्यूटर की सुरक्षा करना

क) अनधिकृत व्यक्तियों को किसी भी जानकारी तक पहुंचने से रोकने के लिए हमेशा पासवर्ड का उपयोग करके कंप्यूटर को लॉक करें।

ख) हमेशा यह सुनिश्चित करें कि ऑपरेटिंग सिस्टम और ब्राउज़र सॉफ्टवेयर को नवीनतम सुरक्षा पैच के साथ अद्यतित किया गया है।

ग) ऑनलाइन रहते हुए अक्षम फ़ाइल और प्रिंट शेयरिंग विकल्प। (अर्थात यदि किसी ब्रॉडबैंड कनेक्शन, डिजिटल सब्सक्राइबर लाइनों या केबल मॉडेम के माध्यम से इंटरनेट से जुड़ा हुआ है)

घ) महत्वपूर्ण डेटा का नियमित बैकअप लें।

ङ) अत्यधिक संवेदनशील डेटा की रक्षा के लिए एन्क्रिप्शन तकनीक का उपयोग करें।

#### ii . एंटी-वायरस सुरक्षा

कंप्यूटर वायरस कंप्यूटर के प्रदर्शन को गंभीर रूप से प्रभावित कर सकता है. कंप्यूटर के संक्रमित होने की संभावना को कम करने के लिए निम्नलिखित उपायों की सिफारिश की जाती है।

क) वायरस की परिभाषाओं को नियमित रूप से स्वचालित रूप से अपडेट करने और नए अपडेट उपलब्ध होने पर सूचित करने के लिए एंटी-वायरस सॉफ्टवेयर कॉन्फ़िगर करें।

ख) सप्ताह में कम से कम एक बार कंप्यूटर का पूर्ण स्कैन करें।

ग) सभी इन-कमिंग और आउट-गोइंग ई-मेल को स्कैन करने के लिए एंटी-वायरस सॉफ्टवेयर कॉन्फ़िगर करें।

#### iii. एंटी-स्पाइवेयर सुरक्षा।

क) नियमित आधार पर किसी भी ऐड/स्पाइवेयर का पता लगाने के लिए पूर्ण सिस्टम स्कैन करने के लिए एंटी-स्पाइवेयर सॉफ्टवेयर का उपयोग करें।

ख) एंटी-स्पाइवेयर सॉफ्टवेयर जासूसी या ट्रोजन हॉर्स कार्यक्रमों के खिलाफ सुरक्षा प्रदान करता है. जासूसी सॉफ्टवेयर से बचाने के लिए ऐड/स्पाइवेयर स्कैनर सॉफ्टवेयर की सिफारिश की जाती है।

ग) सॉफ्टवेयर को नियमित रूप से अपडेट करें।

#### iv. पॉप-अप ब्लॉकर सक्रिय करें।

जब आप ऑनलाइन हों तो सभी पॉप-अप विंडो को ब्लॉक करें।

#### v. ब्राउज़र सेटिंग

क) प्रत्येक सत्र के बाद ब्राउज़र का कैश और इतिहास साफ करें ताकि खाता की जानकारी हटा दी जाए, खासकर साझा कंप्यूटर का उपयोग करते समय।

ख) एक इंटरनेट ब्राउज़र का उपयोग करें जो 128-बिट एन्क्रिप्शन का समर्थन करता है।

ग) इंटरनेट एक्सप्लोरर में, ब्राउज़र को पासवर्ड याद न रखने के लिए कॉन्फ़िगर करें (स्वतः पूर्ण अक्षम करें)।

vi. ऑटो कम्प्लीट (पासवर्ड याद रखने की सुविधा)

क) ब्राउज़र को पासवर्ड याद रखने से रोकने के लिए ब्राउज़र पर 'ऑटो कम्प्लीट' फ़ंक्शन बंद कर दें।

'ऑटो कम्प्लीट' को कैसे निष्क्रिय करें?

1. इंटरनेट एक्सप्लोरर खोलें
2. टूल बार से , टूल्स -> इंटरनेट ऑप्शन -> कंटेंट पर क्लिक करें
3. ऑटो कम्प्लीट के तहत सेटिंग्स पर क्लिक करें
4. 'फ़ॉर्म पर उपयोगकर्ता नाम और पासवर्ड' को अनचेक करें
5. 'ओके' पर क्लिक करें

vii . व्यक्तिगत फ़ायरवॉल

क) फ़ायरवॉल एक हार्डवेयर उपकरण, एक सॉफ़्टवेयर एप्लिकेशन या दोनों का संयोजन हो सकता है।

ख) फ़ायरवॉल दुर्भावनापूर्ण हमलों को रोकता है और कुछ प्रकार के डेटा को कंप्यूटर या निजी नेटवर्क में प्रवेश करने से रोकता है।

ग) यदि कोई सिस्टम तक पहुंचने की कोशिश करता है तो उन्हें अलर्ट करने के लिए भी सेट किया जा सकता है।

घ) कंप्यूटर तक अनधिकृत पहुंच को रोकने में मदद करने के लिए एक व्यक्तिगत फ़ायरवॉल और नवीनतम एंटी-वायरस सॉफ़्टवेयर स्थापित करें।

ड) नियमित आधार पर सुरक्षा पैच या नए संस्करणों के साथ एंटी-वायरस और फ़ायरवॉल उत्पादों को अपडेट करना सुनिश्चित करें।

## 25.2. सुरक्षित पासवर्ड का चयन कैसे करें?

क) ऐसे यूनिक पासवर्ड चुनें जिनमें अक्षर और संख्या शामिल हों।

ख) लंबे पासवर्ड का उपयोग करें जिसमें छह या उससे अधिक अक्षर हैं और अक्षर, संख्या और विशेष कैरेक्टर [जैसे , ! , @ , # , \$ , % , ^ , & , \* ( , ) ] को मिलाएं क्योंकि उन्हें छोटे, ज़्यादा सीधे पासवर्ड की तुलना में समझना ज़्यादा मुश्किल होता है।

ग) स्पष्ट पासवर्ड चुनने से बचें, जैसे परिवार के सदस्यों या पालतू जानवरों के नाम, उपनाम, जन्मदिन और टेलीफ़ोन नंबर जिन्हें दूसरे आसानी से समझ सकें।

घ) ऐसे पासवर्ड से बचें जिनमें ग्राहक आईडी या खाता संख्या का हिस्सा हो।

ङ) पासवर्ड से बचें जो वास्तविक शब्द हैं। पासवर्ड के तौर पर क्रिटिक शब्दों का उपयोग करें।

च) अपने पीसी में लॉगिन करने या अपने ईमेल खाते तक पहुंचने के लिए इस्तेमाल किए जाने वाले पासवर्ड का उपयोग न करें।

छ) कई अनुप्रयोगों या इंटरनेट सेवाओं के लिए एक ही पासवर्ड का उपयोग करने से बचें। यदि आपके पास एक से अधिक इंटरनेट बैंकिंग उपयोगकर्ता आईडी हैं, तो अपने प्रत्येक इंटरनेट बैंकिंग उपयोगकर्ता आईडी के लिए एक अलग पासवर्ड का उपयोग करें।

ज) अपना पासवर्ड पुष्टि करने के लिए किसी भी ईमेल का जवाब न दें।

झ) पासवर्ड कभी भी किसी के साथ शेयर न करें, चाहे वह परिवार के सदस्य ही क्यों न हों।

ञ) अपने पासवर्ड को अपने कंप्यूटर के पास या अपनी डेस्क पर न रखें, जहां दूसरे लोग उन्हें आसानी से ढूंढ सकें।

ट) साइबर कैफे, किसी साझा कंप्यूटर या अपने कंप्यूटर के अलावा किसी और कंप्यूटर से कोई भी वेबसाइट (idbibank.in सहित) तक पहुंचते समय, बाद में सुरक्षित पीसी (कार्यस्थल/व्यक्तिगत) से पासवर्ड बदल लें। ऐसा करना बहुत ज़रूरी है, खासकर तब जब लेनदेन पासवर्ड ऐसे साझा कंप्यूटर या साइबर कैफे कंप्यूटर से दर्ज किया हो।

### 25.3. इंटरनेट बैंकिंग का उपयोग करते समय सावधानियां

क) हमेशा वेबसाइट का पता ब्राउज़र के एड्रेस बार में टाइप करें या इसे पसंदीदा की संग्रहीत सूची से एक्सेस करें।

ख) इंटरनेट कैफे, पुस्तकालयों और अन्य सार्वजनिक साइटों पर इंटरनेट बैंकिंग में लॉग इन करने से बचें ताकि आपके जाने के बाद सूचना की नकल और फिर से दर्ज होने के जोखिम से बचा जा सके।

ग) हमेशा लॉगिन और लेनदेन पासवर्ड को गोपनीय रखें।

घ) हमेशा अंतिम लॉगिन समय की जांच करें।

ङ) भौतिक विवरणों के उपयोग को सीमित करें - ईमेल विवरण पेपर स्टेटमेंट की तुलना में प्रबंधित करना आसान है और तुरंत पुनर्प्राप्त करने योग्य हैं। पोस्ट के माध्यम से भेजे गए कम व्यक्तिगत दस्तावेज, संभावित धोखाधड़ी के लिए कम संभावना है।

च) हमेशा खाते के विवरणों की सावधानीपूर्वक समीक्षा करें। इंटरनेट बैंकिंग पर उपलब्ध मिनी स्टेटमेंट और विस्तृत विवरण विकल्प बैंक खाते के विवरणों की पूरी तरह से समीक्षा करने में मदद करेंगे।

छ) एसएमएस और ई-मेल अलर्ट के लिए साइन अप करें।

ज) कभी भी किसी लिंक के माध्यम से एक्सेस किए गए किसी भी ऑनलाइन फॉर्म में संवेदनशील डेटा (जैसे उपयोगकर्ता आईडी, लॉगिन पासवर्ड, लेनदेन पासवर्ड और किसी अन्य खाते से संबंधित जानकारी) दर्ज न करें।

झ) इंटरनेट बैंकिंग में अक्सर लॉगिन करें। यह न केवल खातों का ऑनलाइन ट्रैक रखने में मदद करता है, बल्कि ग्राहक को किसी भी धोखाधड़ी गतिविधि को जल्दी से नोटिस करने और रोकने में भी सक्षम बनाता है।

ञ) ब्राउज़र में 'AutoComplete' फ़ंक्शन को अक्षम करें।

ट) बैंक से बात करते समय, जितना हो सके इंटरनेट बैंकिंग पर सुरक्षित मेलबॉक्स का उपयोग करने का प्रयास करें।

ठ) इंटरनेट बैंकिंग सेशन को कभी भी असंबद्ध न छोड़ें।

ड) ऑनलाइन बैंकिंग पूरी होने पर हमेशा इंटरनेट बैंकिंग से लॉग-ऑफ करना और ब्राउज़र बंद करना याद रखें।

ढ) इंटरनेट बैंकिंग इस्तेमाल करते समय साझा कंप्यूटर इस्तेमाल करने से बचें।

25.4. ऑनलाइन खरीदारी करते समय सुरक्षा कैसे सुनिश्चित करें?

क) हमेशा शॉपिंग वेबसाइट के पते को प्रमाणित करें।

ख) पुष्टि करें कि वेबसाइट एक सुरक्षित है: सुनिश्चित करें कि आपके द्वारा संलग्न कोई भी इंटरनेट खरीद गतिविधि आपके खाते की जानकारी की रक्षा के लिए एन्क्रिप्शन के साथ सुरक्षित है. "सुरक्षित लेनदेन" प्रतीकों या 'https' की तलाश करें।

ग) हमेशा वेबसाइट का पता टाइप करें या उन वेबसाइटों को बुकमार्क करें जिनका अक्सर उपयोग किया जाता है।

घ) पॉप-अप विंडो पर किसी भी खाते से संबंधित विवरण को कभी भी दर्ज न करें, पुष्टि न करें या अपडेट न करें।

25.5. सुरक्षित इंटरनेट बैंकिंग (क्या करें और क्या न करें)

कृपया निम्नलिखित बिंदुओं पर ध्यान दें जो इंटरनेट बैंकिंग का उपयोग करते समय इंटरनेट बैंकिंग के उपयोगकर्ता को खुद को बचाने में मदद करेंगे:

## क्या करें

- हमेशा पासवर्ड को शीर्ष रहस्य के रूप में रखें और उन्हें नियमित रूप से बदलें
- वर्चुअल कीपैड का इस्तेमाल करें।
- हमेशा यह सुनिश्चित करें कि कंप्यूटर को नवीनतम एंटी-वायरस पैच के साथ अपडेट किया गया है।
- होम कंप्यूटर तक अनधिकृत पहुंच को रोकने में मदद करने के लिए एक व्यक्तिगत फ़ायरवॉल स्थापित करें।
- हमेशा जांच करें कि देखी जा रही वेबसाइट सुरक्षित है या नहीं।
- हमेशा ब्राउज़र के निचले बार पर या यूआरएल के बगल में (ब्राउज़र सेटिंग के आधार पर) पैडलॉक प्रतीक की तलाश करें ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि साइट सुरक्षित मोड में चल रही है।
- ब्राउज़र को पासवर्ड याद रखने से रोकने के लिए हमेशा ब्राउज़र पर "ऑटो कम्प्लीट" फ़ंक्शन को अक्षम करें।
- सत्र को समाप्त करने के लिए हमेशा ब्राउज़र को सीधे बंद करने के बजाय लॉगआउट करें।
- बैंक की वेबसाइट का एड्रेस हमेशा ब्राउज़र के एड्रेस बार में टाइप करें या स्टोर की गई फेवरेट लिस्ट से एक्सेस करें . ईमेल में दिए गए लिंक या किसी दूसरी वेबसाइट से बैंक की वेबसाइट एक्सेस न करें।
- पासवर्ड में #,\$@ जैसे विशेष कैरेक्टर इस्तेमाल करने का सुझाव दिया जाता है।
- इंटरनेट बैंकिंग उपयोग करने के बाद हमेशा ब्राउज़र कैश साफ़ करें।
- अपने खाता लेनदेन की निगरानी के लिए नियमित रूप से इंटरनेट बैंकिंग में लॉगिन करें।
- उपयोग में न होने पर हमेशा कंप्यूटर को लॉक करें।

## क्या न करें

- कभी भी ऐसे ईमेल का जवाब न दें जिनमें व्यक्तिगत जानकारी मांगी गई हो।
- इंटरनेट बैंकिंग खातों तक पहुंचने के लिए कभी भी साइबर कैफे का उपयोग न करें।
- किसी को भी अपना पिन या पासवर्ड न बताएं, उन्हें न लिखें या अपने करीबी रिश्तेदारों / दोस्तों सहित किसी के साथ साझा न करें।
- अपने सभी ऑनलाइन खातों के लिए कभी भी एक ही पासवर्ड का उपयोग न करें।
- स्पैम ईमेल का कभी जवाब न दें, भले ही बैंक द्वारा कथित रूप से भेजा गया हो।
- कभी भी अज्ञात स्रोतों से प्रोग्राम डाउनलोड न करें।

\*\*\*\*\*