

Retail Internet Banking / खुदरा इंटरनेट बैंकिंग Terms and Conditions/ नियम एवं शर्तें

Definitions

1.1. **Bank** refers to IDBI BANK LIMITED, a company incorporated and registered under Companies Act, 1956 (1 of 1956) and a banking company within the meaning of Section 5 (c) of the Banking Regulation Act, 1949 (10 of 1949) and having its Registered Office at IDBI Tower, WTC Complex, Cuffe Parade, Mumbai – 400 005. The term includes the successors and assigns of IDBI Bank Ltd.

1.2. **Internet Banking** provides access through the internet to account information, account transaction and various other products and services as the Bank may decide to provide from time to time to the Bank's customers through the Internet. Such Internet Banking may be provided by the Bank directly or through its associates or contracted service providers.

1.3. **Internet Banking Account** refers to the User's Savings and/ or Current Account and/ or Fixed Deposit account and/or any other type of account so designated by the Bank to be eligible account(s) for operations through the use of Internet Banking. One of these accounts will be designated as the primary account. All other accounts (if any) of the User will be called secondary account(s). The User should be either, the account holder and sole signatory or be authorized to act alone when there is more than one signatory to the account.

1.4. **User** refers to a customer of the Bank or any person authorized to use the Internet Banking facility provided by the Bank. In case of minor's account, the guardian of such minor shall be permitted to use Internet Banking.

1.5. **Personal information** refers to the information about Customer and the User obtained by the Bank in connection with Internet Banking service or for any other services provided from time to time under Internet Banking.

1.6. **Terms** refer to terms and conditions for use of Internet Banking as specified in this document and any other addition/deletion in Terms from time to time by the Bank.

In this document, all references to the User being referred in masculine gender will also include the feminine gender.

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. Applicability of Terms

2.1. Terms form the contract between the User and the Bank. By applying for Internet Banking and accessing the service the User acknowledges and accepts Terms. Any conditions relating to the accounts of the customer other than Terms will continue to apply except that in the event of any conflict between Terms hereof and the account conditions, these Terms will continue to prevail. These Terms will be in addition to and not in derogation of the Terms and Conditions relating to any Account(s) of the User/or to those relating to services/facilities offered by the Bank and availed by the User. The User agrees that in the event the User avails of any services/facilities offered by the Bank through its website, the User shall be bound by all Terms stipulated by the Bank pertaining to such services/facilities and availed by the User through Internet Banking.

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. Application for Internet Banking

3.1. The Bank may extend Internet Banking facility to its eligible customers at its sole discretion. The User would need to be a current authorized/legal internet user and have access to the internet and knowledge of how the internet works. The User may fill and submit the Internet Banking application form at any of the Bank's branches. On receipt of the request for Internet Banking, in the Bank's prescribed form, subject to the satisfaction of the eligibility criteria notified by the Bank from time to time, access may be provided by the Bank at its own discretion.

3.2. The User shall not attempt or permit others to attempt accessing the account information stored in the Bank's computers which does not relate to his/her or its account and / or for illegal and improper purposes which, if done and proved so, will be liable for action under the appropriate law and withdrawal Internet Banking facility enjoyed.

3.3. All instructions for operating the Internet banking facility shall only be given by the User in the manner indicated/informed by the Bank. The User is responsible for the accuracy and authenticity of the instructions so provided to the Bank and the same shall be considered to be sufficient to operate the Internet Banking facility.

3.4 Use of these services is expressly subject to prior completion of Mobile Banking registration by the user.

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. Software/Hardware

4.1. The Bank may advise/inform from time to time to the User regarding the internet software (such as browsers etc.) that are required for using the Internet Banking service. There shall be no obligation on the Bank to provide compatible versions of its Internet Banking software platform suitable to the system (computer hardware, software, operating system, browser etc.) of the User. To use Internet Banking service of the Bank, the User shall upgrade his/her/its software, hardware, operating system, browser etc. at his/her/its cost from time to time and make their system compatible with Internet Banking.

4 . सॉफ्टवेयर/हार्डवेयर

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

5. Internet Banking Service

5.1. The Bank endeavours to provide to the User through Internet Banking services such as enquiry about the balance in his/her/its Internet Banking account(s), details about transactions, statement of account, request for issue of cheque-books, request for transfer of funds between accounts of the same User, from User's account to another person's account, bill payment etc. and such other facilities as the Bank may decide to provide from time to time. The Bank may also make additions/ deletions to the services offered through Internet Banking at its sole discretion. The availability/ non-availability of a particular service shall be advised through email, sms, web page of the Bank, written communication or other mode of communication.

5.2. All accounts opened with the Bank attached to the same Customer Identification Number either singly or as a joint account holder will be accessible through the Internet Banking service.

5.3. The Bank endeavors to take reasonable care to, ensure the security of and prevent unauthorized access to the Internet Banking service by using technology reasonably available to the Bank.

5.4. The User shall not use or permit to use Internet Banking or any related service for any illegal or improper purposes.

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. Internet Banking Access

5.5.1. The User would be allotted/allowed to create an Internet Banking user-id(s) and one or more password(s) by the Bank in the first instance. The User will be required to change the password(s) assigned by the Bank on accessing Internet Banking for the first time. As a safety measure the User shall change the password (s) as frequently thereafter as possible. As an additional safety measure, the user may be forced to change password(s) whenever prompted by the Internet Banking software of the Bank.

5.5.2. In addition to user-id and password (s) the Bank may, at its discretion, advise the user to adopt such other means of authentication including but not limited to digital certification and/ or smart cards.

5.5.3. The User shall not attempt or permit others to attempt accessing the account information stored in the computers of the Bank through any means other than the Internet Banking service.

5.5.4. In the absence of any specific request from the User to collect the Internet Banking password (s), it shall be sent by courier/post at the risk and responsibility of the User to the correspondence address last available in the Bank's record, and the Bank shall not be liable or held responsible in any manner whatsoever if the password (s) falls in the hands of unauthorized person/s

5.5.5. The User agrees and is aware that transactions through Internet Banking can be effected by use of the password(s) only and shall not request or demand any evidence of proof for transactions undertaken through the internet and that the audit trail of the login would be conclusive proof to establish that the transactions are bonafide.

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 इन्हीं 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. Internet Banking Password

5.6.1. The user must:

- i. keep the User-id and the password(s) totally confidential and not reveal the same to any third party under any circumstances.
- ii. choose a password (s) which shall be at least 8 characters long or any number of characters as the Bank may stipulate time to time and may consist of a mix of alphabets, numbers and/or special characters which must not relate to any readily accessible personal data such as the User's name, address, telephone number, driving license, date of birth etc. or an easily guessable combination of letters and numbers.
- iii. Commit the User-id and password(s) to memory and not to record them in a physical or electronic form.
- iv. not let any unauthorized person have access to computer or leave the computer unattended whilst accessing Internet Banking.
- v. properly log-off Internet banking web page each time when the User completes the Internet banking session.

5.6.2. If the User forgets the Internet Banking user-id or password(s), the User can request for change of the password(s) by sending a written request to the Bank or through any such mode as provided by the Bank. The selection of a new password (s) and/ or the replacement of

Internet Banking user-id shall not be construed as the commencement of a new contract.

5.6.3. The User acknowledges, represents and warrants that the password(s) which provide access to the Internet Banking Account and that the User is the only authorized person to use Internet Banking user-id, password(s) and accepts sole responsibility for their use, confidentiality and protection, as well as for all orders and information changes entered into Internet Banking Accounts using such password (s). The User grants express authority to the Bank for carrying out transactions and instructions authenticated by such password (s).

5.6.4. The user agrees and acknowledges that the Bank shall in no way be held responsible or liable if the User incurs any loss as a result of information being disclosed by the Bank regarding his/her its Internet Banking Account or carrying out instruction of the User pursuant to the access of Internet Banking and the User shall fully indemnify and hold the Bank harmless in respect of the same. The User agrees and acknowledges that any loss, damage, liability caused or suffered to the User due to disclosure, whether inadvertently or voluntary, of the confidential password (s) shall be borne by the User without transferring any liability or responsibility towards the Bank. The User agrees to comply with such guidelines, instructions or terms as the Bank may prescribe from time to time with respect to the password (s).

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. Joint Accounts

5.7.1. The Internet Banking service will be available in case of Joint Accounts, only if the mandate for operation is given as 'Either or Survivor' or ' Anyone or Survivor' Only. For these types of Joint Accounts, one Internet Banking user-id will be issued to one of the account holder (primary account holder) whose name stands first in the account. The Bank has the option to issue additional user-id and password (s) for any type of accounts including Joint Accounts. The other Joint Account holder(s) shall expressly agree with this arrangement and give his/he consent on a request in a prescribe form for use of Internet Banking by the primary account

holder. In case any of the Joint Account holder(s) gives a request to discontinue Internet Banking service in respect of operations through the use of Internet Banking (or in writing) or by some other mode of communication (recognize and authorized by the Bank), for any of the Internet Banking Accounts held jointly by them, the Internet Banking service will be discontinued for all the User/s of Internet banking.

5.7.2. All transactions arising from the use of Internet Banking service in the Joint Accounts shall be binding on all joint account holders, jointly and severally. The Bank shall not be liable for any loss/damage whatsoever that may be incurred or alleged to be incurred by the joint holder in such an event.

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. Minor Accounts

5.8.1. If Internet Banking service is extended to the Minor's Account on the request of natural guardian, the natural guardian of the minor undertakes not to reveal the user id and password (s) to the minor in any circumstances, and the Bank shall not be liable for any loss and consequences arise out of the sharing of user id and password (s) with the minor. In such an

event, the transaction through Internet Banking will be deemed to have been undertaken/done by the natural guardian.

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. Funds transfer

5.9.1. The user shall not use or attempt to use Internet Banking for funds transfer - without sufficient funds in the Internet Banking Account or without a pre-existing arrangement with the Bank for the grant of an overdraft.

5.9.2. The Bank endeavours to effect such funds transfer transactions instruction received through Internet Banking provided there are sufficient/clear funds available in the User's Internet Banking Account. In any case, if based on the User instructions, funds are debited from his/her/its Internet Banking Account by overdrawing the account without sufficient funds in the relative Internet Banking -account or without a pre-existing arrangement with the Bank for the grant of an overdraft, the account holder will be liable to regularize the account. The Bank shall not be liable for any omission to make all or any of the payments or for late payments due to circumstances beyond the reasonable control of the Bank.

5.9.3. The Bank shall not be held responsible for any loss that may be caused due to entering wrong beneficiary details while transferring the funds by the User.

5.9.4. The Bank shall not be liable for any omission for making/transferring all or any payments or for late payments due to circumstances beyond its reasonable control including non-confirmation of beneficiary registration.

5.9.5. In such event where transfer of funds facility falls under the network of electronic fund transfer of another organization or entity, then the same shall be governed by the rules, terms and conditions applicable to that organization or entity.

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. Bill Payments / Utility Payments / Prepaid Mobile Recharge

5.10.1. In case the User gives any standing instructions of for payment of bills/utility bills etc., the User shall ensure to maintain sufficient funds in the Internet Banking Account on the scheduled date to meet the said mandate. The Bank shall not be liable for non-payment

due to insufficiency of funds in Internet Banking Account beyond the reasonable control of the Bank viz. technical problem of connectivity, network breakdown, non-availability of communication links etc.

5.10.2. In the aforesaid circumstance, The Bank shall not be responsible for the non-payment of the Users bills/utility bills on or within the time stipulated. In case of such non-payment of bills/utility bills, the User alone shall be bound to pay or discharge such bills/ utility bills together with interest, penalty or any other charges. Further all disputes such as excess billing, disconnection of service or facility, wrong credit or debit, shall be resolved by the User only with the help of service provider/ authority raising such bills/utility bills and the Bank shall not entertain any correspondence regarding the same and in no way be responsible for the same.

5.10.3. The user accepts that he will be responsible for entering/keying wrong details of his/her prepaid mobile number and amount for which the prepaid mobile recharge is requested. In no circumstance, the Bank shall be held liable for any erroneous transactions, arising out of or relating to the User entering wrong details of the prepaid mobile number, operator, circle and/or amount for the prepaid mobile recharge request.

5.10.4. The Bank shall be responsible for only accepting payment from the User and communicating the request to the service provider/aggregator. All subsequent activities will be carried out by the service provider/aggregator with the help of the mobile operator. The Bank shall not be responsible for any of the activities of the service provider/aggregator and does not make any representation, warranty or undertaking in respect of such activities or the service levels of the service provider/aggregator in relation to such requests.

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. Authority to the Bank

6.1. Banking transactions in the User's Internet Banking Account(s) are permitted through Internet Banking only after authentication of the User-id and password(s) of the User. The User (along with the joint account holder, if any) grants express authority to the Bank for carrying out the banking transactions performed by him through Internet Banking. The Bank shall have no obligation to verify the authenticity of any transaction received from the User through Internet Banking or purporting to have been sent by the User via Internet Banking other than by means of verification of the User-id and the password(s).

6.2. The display or printed output that is produced by the system of the User at the time of operation of Internet Banking is not a valid record of the operation/transaction of the internet banking and same shall not be construed as the Bank's record of the relative transactions. The Bank's own records of transactions maintained through computer systems or otherwise shall only be accepted as conclusive and binding for all purposes.

6.3. All transactions arising from the use of Internet Banking to operate on a Joint Account, shall be binding on all the joint account holders, jointly and severally.

6. बैंक को प्राधिकरण

6.1. उपयोगकर्ता के इंटरनेट बैंकिंग खाते/खातों में बैंकिंग लेनदेन, उपयोगकर्ता की यूज़र-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 यूज़र-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. Applicability to Future Accounts / Products and Services

7.1. The Bank and the User agree that if the User opens further accounts with the Bank or avails any of the products/services of the Bank or any of its affiliates, and the Bank extends the Internet Banking to such accounts or products or services and the User opts for use thereof, then the present terms and conditions shall also applicable to such further use of the Internet Banking by the User.

7. भविष्य के खातों/ उत्पादों एवं सेवाओं पर स्वीकार्यता

7.1.1. 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. Accuracy of Information

8.1. The User is responsible for the correctness of information forwarded/furnished to the Bank through Internet Banking or through any other means such as electronic mail or written

communication. The Bank does not accept any liability for the consequences arising out of erroneous information forwarded/furnished by the User. If the User suspects that there is an error in the information forwarded/furnished by him/her to the Bank, he/she shall advise the Bank as soon as possible. The Bank will endeavour to correct the error wherever possible.

8.2. If the User notices an error in the account information supplied to him through Internet Banking or by the use of any of the internet banking services, he shall inform the Bank as soon as possible. The Bank will endeavour to correct the error promptly and adjust any interest or charges arising out of the error, if the same is not beyond the Bank's control.

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. Liability of the User and the Bank

9.1. The User is only responsible for any loss that may be caused to the User from an unauthorised transactions occurring through the use of Internet Banking if he/she has breached the terms & conditions or contributed or caused the loss by negligent actions such as the following:

9.1.1. Keeping a written or electronic record of Internet Banking password (s)

9.1.2. Disclosing or failing to take all reasonable steps to prevent disclosure of the Internet Banking user-id or password (s) to anyone including the Bank staff and/ or failing to advise the Bank of such disclosure within reasonable time.

9.1.3. Not advising the Bank in a reasonable time about unauthorised access to or erroneous transactions in the Internet Banking Accounts.

9.2. The Bank shall not be liable for any unauthorised transactions occurring through the use of Internet Banking, which can be attributed to the fraudulent or negligent conduct of the User.

9.3. The Bank shall in no circumstances be held liable to the User if Internet Banking access is not available in the desired manner for reasons including but not limited to natural calamity, floods, fire and other natural disasters, legal restraints, faults in the telecommunication network or internet or network failure, software or hardware error or any other reason beyond the control of the Bank.

9.4. The Bank shall not be liable for any loss or damage that may occur due to compromise of the account or Internet login id and password(s) of the User by any persons, which fits the definitions of a 'Cyber Related Crime' as accepted internationally.

9.5. Under no circumstances, the Bank shall be liable for any damages whatsoever whether such damages are direct, indirect, incidental, consequential and irrespective of whether any claim is based on loss of revenue, investment, production, goodwill, profit, interruption of business or any other loss of any character or nature whatsoever and whether sustained by the User or any other person.

9.6. The grant of Internet Banking to the User is non-transferable under any circumstances and shall be used only by the User exclusively.

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. Indemnity

10.1. The User indemnifies and hold the Bank harmless against all actions, claims, demands, proceedings, losses, damages, costs, charges and expenses whatsoever which the Bank may at any time incur, sustain, suffer or be put to as a consequence of or by reason arising out of providing Internet Banking facility or by reason of the Bank in good faith taking or refusing to take or omitting to take action of any instruction given by the User.

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. Disclaimer of Warranties

11.1. The User expressly agrees to use of the website and or Internet Banking is at his/her sole risk and responsibility which is provided on an "as is' and "as available" basis.

11.2. The Bank does not warrant that access to the website and or Internet Banking shall be uninterrupted, timely, secure or error free nor does it make any warranty as to the results that may be obtained from the website or use, accuracy or reliability of Internet Banking.

11.3. The Bank will not be liable for any virus/spam/phishing etc. that may enter the User's system as a result of the User using Internet Banking. Bank does not guarantee to the User or any other third party that Internet Banking would be virus/spam etc free.

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. Disclosure of Personal Information

12.1. The User agrees that the Bank or IDBI Group Companies or affiliates or authorized agents or service provider may hold and process his/her/its personal information on computer or otherwise in connection with Internet Banking services as well as for statistical analysis and credit scoring. The User also agrees that the Bank may disclose, in strict confidence, to other institutions, such personal information as may be reasonably necessary for reasons inclusive of, but not limited to, the following:

- i. For participation in any telecommunication or electronic clearing network
- ii. In compliance with a legal directive
- iii. For credit rating by recognised credit scoring agencies
- iv. For fraud prevention purposes

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. Bank's lien

13.1. The Bank shall have the right of set-off and lien, irrespective of any other lien or charge, present as well as future on the deposits held in the User's primary account and/ or; secondary account(s) or in any other account, whether in single name or joint name(s), to the extent of all outstanding dues, whatsoever, arising as a result of the Internet Banking service extended to and/ or used by the User.

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. Proprietary Rights

14.1. The User acknowledges that the software underlying the Internet Banking service as well as other internet related software, which are required for accessing Internet Banking, are the property of the respective vendors. The permission given by the Bank to access Internet Banking will not construe, convey any proprietary or ownership rights in the related above software to the User.

14.2. The User shall not attempt to modify, translate, disassemble, decompile or reverse engineer the software underlying Internet Banking or create any derivative product based on the related software.

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. Change of Terms and Conditions

15.1. The Bank has the absolute discretion to amend or supplement any of the terms & conditions at any time and will endeavour to give prior notice of fifteen days for such changes wherever feasible except for changes to interest rates and/ or other variations that are subject to market changes. The Bank may introduce new services within Internet Banking from time to time. The existence and availability of the new functions will be notified to the User as and when they become available. The changed terms and conditions applicable to the new Internet Banking services shall be communicated to the User. By using these new services, the User agrees to be bound by the terms and conditions applicable thereof.

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. Termination of Internet Banking service

16.1. The User may request for termination of the Internet Banking facility at any time by giving a written notice of at least 15 days to the Bank. The User will remain responsible for any transactions made on his Internet Banking Account(s) through Internet Banking prior to the time of such cancellation of the Internet Banking service.

16.2. The Bank may withdraw the Internet Banking facility anytime provided the User is given reasonable notice under the circumstances. If the Internet Banking service is withdrawn by the Bank for a reason other than the breach of the terms and conditions by the User, the Bank's liability shall be restricted to the return of the annual charges, if any, recovered from the User for the period in question.

16.3. The Bank may suspend or terminate Internet Banking facilities without prior notice if the User has breached these terms and conditions or the Bank learns of the death, bankruptcy or lack of legal capacity of the User.

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. Notices

Notices under these terms and conditions may be given by the Bank and the User:

- i. electronically to the mailbox of either party. Such notices will be regarded as being in writing.
- ii. In writing by delivering them by hand or by sending them by post to the last address given by the User and in the case of the Bank to corporate office address mentioned in the heading above or any other address as informed by the Bank to the User for communication related to Internet Banking.
- iii. In addition, the Bank may also publish notices of general nature which are applicable to all users of Internet Banking on its website. Such notices will have the same effect as a notice served individually to each user or that of a notice published in a newspaper or print media.

17. सूचनाएं

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

- 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. Governing law

18.1. These terms and conditions and/ or the operations in the accounts of the User maintained by the Bank and/ or the use of the services provided through Internet Banking shall be governed by the laws of the Republic of India. The User agrees to submit to the exclusive jurisdiction of the courts located in Mumbai (India) as regards any claims or matters arising under these terms and conditions. The Bank may, however, in its absolute discretion, commence any legal action or proceedings arising out of the Terms for Internet Banking in any other court, tribunal or other appropriate forum, and the User hereby consents to that jurisdiction.

18.2. The Bank accepts no liability whatsoever, direct or indirect, for non-compliance with the laws of any country other than the Republic of India. The mere fact that the Internet Banking service can be accessed through internet by the User in a country other than India shall not be interpreted to imply that the laws of the said country govern these terms and conditions and/ or the operations in the Internet Banking Accounts of the User and/ or the use of Internet Banking.

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. हालाँकि, 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. General

19.1. The clause headings in this agreement are only for convenience and do not affect the meaning of the relative clause.

19.2. The User shall not assign this agreement to anybody else. The Bank may sub-contract and employ agents to carry out any of its obligations under this contract. The Bank may sub contract transfer or assign its rights and obligations under this contract to any other company to carry out any of its obligations under this contract. However, the User shall not be entitled to transfer or assign any of his/her rights and obligations hereunder.

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. Communication to customers:

All official banking communications will be sent exclusively to the mobile number and email address registered with the Bank.

20. ग्राहकों को सूचना:

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

21. Charge Details:

Service charges details are hosted at the home page of bank's website (www.idbi.bank.in); under "Service Charges" section. However; there is no charge to avail internet banking facility.

21. शुल्क विवरण:

सेवा शुल्क का विवरण बैंक की वेबसाइट (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. Help Desk

Help desk details are hosted at the 'Customer Care' section of bank's website (www.idbi.bank.in) and updated time to time.

22. हेल्प डेस्क:

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

23. Grievance redressal

It is the Bank's commitment to provide all the Customers with the best Customer service. However, for any issues faced by the Customers, the Bank has facilitated various channels through which Customer may lodge their complaint, such as branch, call Centre, letters, Email and digital forms or any other available modes. The details of which are hosted at the bank's website (www.idbi.bank.in) & displayed at branches and updated time to time.

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) पर उपलब्ध है तथा शाखाओं में प्रदर्शित किया गया है और समय-समय पर नवीनीकरण किया जाता है।

24. Customer Awareness and Security Risks

While availing Retail Internet Banking services, customers acknowledge and accept that certain inherent risks exist in electronic transactions. These include, but are not limited to:

24.1. Acknowledgement of Risks

1.1 The Customer acknowledges that the use of Retail Internet Banking services involves certain inherent risks associated with electronic transactions. These risks include, but are not limited to:

- (a) Phishing, spoofing, or fraudulent attempts to obtain sensitive information;
- (b) Malware, viruses, or other malicious software compromising device or data security;
- (c) Use of unsecured or public networks leading to interception of confidential information;
- (d) Unauthorized access;
- (e) Accessing fake or cloned websites or applications;

24.2. Customer Responsibilities

- 2.1 The Customer agrees to adopt all reasonable security measures, including but not limited to:
- (a) Accessing Retail Internet Banking only through the Bank's official website or authorized applications;
 - (b) Creating strong, unique passwords and enabling multi-factor authentication wherever available;
 - (c) Keeping operating systems, browsers, and security software updated with the latest patches;
 - (d) Avoiding transactions over public or unsecured Wi-Fi networks;
 - (e) Never disclosing login credentials, passwords, OTPs, or other sensitive information to any person, including Bank representatives;
 - (f) Regularly monitoring account activity and promptly reporting any suspicious transactions;
 - (g) Immediately notifying the Bank in case of suspected fraud, phishing attempts, or device compromise.

24.3. Limitation of Liability

The Bank shall not be liable for any loss, damage, or unauthorized transactions arising from the Customer's failure to comply with the security obligations stated herein or from risks inherent in electronic transactions.

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. Online security measures to be taken by a Customer

25.1. How to secure the computer terminal?

i. Protecting Your Computer

- Always lock the computer using a password to prevent unauthorised individuals from accessing any information.
- Always ensure that the operating system and browser software are updated with the latest security patches.
- Disabled File & Print sharing options while online. (i.e. if linked to the Internet via any broadband connection, digital subscriber lines or cable modems)
- Take regular backups of critical data.
- Use encryption technology to protect highly sensitive data.

ii. Anti-Virus Protection - Computer viruses can seriously affect computer's performance. The following measures are recommended to minimize the likelihood of the computer getting infected.

- Configure anti-virus software to automatically update the virus definitions regularly and to notify when new updates are available.
- Perform a complete scan of computer at least once a week.
- Configure the anti-virus software to scan all in-coming and out-going E-mails.

iii. Anti-Spyware Protection

- Use Anti-Spyware software to do a full system scan to detect any ad/Spyware on a regular basis.
- Anti-Spyware software offers protection against spying or Trojan horse programs. Ad/Spyware scanner software is recommended to protect against spying software.
- Update the software regularly.

iv. Activate pop-up blocker

Block all pop-up windows from occurring while you are online.

v. Browser Setting

- a) Clear browser's cache and history after each session so that the account information is removed, especially while using a shared computer.
- b) Use an Internet browser that supports 128-bit encryption.
- c) In Internet Explorer, configure the browser not to remember passwords (Disable AutoComplete).

vi. Auto complete (Remember password facility)

- a) Turn off the 'Auto Complete' function on browser to prevent the browser from remembering Passwords.

How to disable 'Auto Complete'?

1. Open Internet explorer
2. From the tool bar, click on Tools -> Internet options -> Content
3. Click on Settings under Auto complete
4. Uncheck – 'User names and passwords on forms'
5. Click on 'OK'

vii. Personal Firewall

- a) Firewall can be a hardware device, a software application or a combination of the two.
- b) Firewall prevents malicious attacks and blocks certain type of data from entering the computer or private network.
- c) They can also be set up to alert if anyone tries to access the system.
- d) Install a personal firewall and the latest anti-virus software to help prevent unauthorized access to the computer.
- e) Be sure to update the anti-virus and firewall products with security patches or newer versions on a regular basis.

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।

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

25.2. How to select a secure Password?

- a) Choose unique passwords that include letters and numbers.
- b) Use longer passwords that have six or more characters and mix letters, numbers and special characters [such as, !, @, #, \$, %, ^, &,* (,)] as they are much more difficult to figure out than shorter, more straightforward passwords.
- c) Avoid choosing passwords that are obvious, such as names of family members or pets, nicknames, birthdays, and telephone numbers that might be easy for others to figure out.
- d) Avoid passwords that contain part of customer ID or account number.
- e) Avoid passwords that are real words. Use cryptic words as passwords.
- f) Avoid using the same password as the one that you use to login to your PC or access your email account.
- g) Avoid using the same password for multiple applications or Internet services. In case you have more than one Internet Banking User ID, use a different password for each of your Internet Banking User IDs.
- h) Never respond to any emails asking to confirm your password.
- i) Never share passwords with anybody, including family members.
- j) Don't store your passwords near your computer or on your desk where others might easily find them.
- k) While accessing any website (including idbibank.in) from cyber cafe, any shared computer or from a computer other than own, change the passwords later from secure PC (workplace/personal). It is very important to do so especially when the transaction password is entered from such shared computer or cyber cafe computer.

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 क्रिष्टिक 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. Precautions while using Internet Banking

a) Always type the address of the website in the address bar of the browser or access it from the stored list of favorites.

b) Avoid logging into Internet Banking at Internet Cafes, Libraries, and other public sites to avoid the risk of information being copied and re-entered after you leave.

c) Always keep the Login and Transaction passwords confidential.

d) Always check for the Last Login Time.

e) Limit the use of physical statements - email statements are easier to manage than paper statements and are instantly retrievable. The fewer personal documents sent through the post, the

less chance there is for possible fraud.

f) Always review account statements carefully. The Mini Statement and Detailed Statement options available on Internet Banking will help to review the bank account statements thoroughly.

g) Sign up for SMS and e-mail Alerts.

h) Never enter sensitive data (such as user id, login password, transaction password and any other account related information) in any online form accessed via a link.

i) Login Frequently to Internet Banking. This not only helps to keep a track of accounts online but also enables customer to notice and stop any fraudulent activity quickly.

j) Disable the 'AutoComplete' function within the browser.

k) When corresponding with the bank, try to use the secure mailbox on Internet Banking as much as possible.

l) Never leave the Internet Banking session unattended.

m) Always remember to Log-off Internet Banking and close the browser when finished with online banking.

n) Avoid using shared computers when accessing Internet Banking.

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. How to ensure safety while Shopping Online?

a) Always authenticate shopping website address.

b) Confirm that website is a secure one: Make sure any Internet purchase activity you engage in is secured with encryption to protect your account information. Look for "secure transaction" symbols or 'https'.

c) Always type the website address or bookmark the websites that is used frequently.

d) Never enter, confirm or update any account related details on a pop-up window.

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. Safe Internet Banking (Do's & Don'ts)

Please note the following points that will help a user of Internet banking protect themselves while using Internet Banking:

Do's

- Always keep the passwords as top secret and change them regularly.
- Use the Virtual Key pad.
- Always ensure that the computer is updated with the latest anti-virus patch.
- Install a personal firewall to help prevent unauthorized access to home computer.
- Always check whether the website being visited is secure.
- Always look for the padlock symbol on the bottom bar of the browser or on top next to the URL (depending on the browser setting) to ensure that the site is running in secure mode.
- Always disable the "Auto Complete" function on the browser to prevent the browser from remembering Passwords. Always logout to terminate the session, instead of closing the browser directly.
- Always type the address of the bank website in the address bar of the browser or access it from a stored list of favorites. Do not access the bank website through a link in an email or through another website.
- Using special characters like # \$ @ etc. in the password is highly recommended.
- Always clear cache the browser cache after using Internet Banking.
- Login to Internet Banking regularly to monitor your account transactions.
- Always lock the computer when not in use

Don'ts

- Never respond to emails that request personal information.
- Never use cyber cafes to access the Internet Banking accounts.
- Never let anyone know your PINs or passwords, do not write them down or share it with anyone including your close relatives / friends.
- Never use the same password for all your online accounts.
- Never reply to spam emails, even if purportedly sent by the Bank.
- Never download programs from unknown sources.

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।
