

ग्राहकों, हितधारकों और सामान्य जनता के लिए बैंक की
सोशल मीडिया पॉलिसी।

विषयसूची:

| विवरण | पेज संख्या |
|--|------------|
| 1. भूमिका | 3 |
| 2. उद्देश्य | 4 |
| 3. बैंक के ग्राहकों, हितधारकों और सामान्य जनता के लिए पॉलिसी | 4 |
| 3.1 विषयवस्तु | 4 |
| 3.2 गोपनीयता | 4 |
| 3.3 तृतीय पक्ष से संबंधित जानकारी | 5 |
| 3.4 प्रश्न, सुझाव, फीडबैक और शिकायतें | 5 |
| 3.5 विनियम, विधिक और अनुपालन | 6 |
| 3.6 विधि की प्रयोज्यता | 7 |
| 3.7 पॉलिसी की निगरानी एवं समीक्षा | 7 |

1.0 भूमिका

बैंक के विभिन्न सोशल मीडिया पेजो/हैंडलों में ग्राहकों, हितधारकों और सामान्य जनता द्वारा दर्शाई गई रुचि अत्यंत सराहनीय है।

विभिन्न सोशल मीडिया प्लेटफॉर्मों पर हमारी उपस्थिति का उद्देश्य बैंक ऑफ़ बड़ौदा में आयोजित गतिविधियों और कार्यक्रमों, इसके 'उत्पादों और सेवाओं' के बारे में व्यूवर्स को सूचित करना और बैंक के उत्पादों और सेवाओं पर इसके जनसामान्य के विचारों को भी समझना है। बैंक अपने ग्राहकों, हितधारकों और आम जनता से जुड़ने के लिए तत्पर है।

बैंक सोशल मीडिया के लिए संवाद फ्रेमवर्क का पालन करता है और निम्नलिखित विस्तृत दिशानिर्देशों को ध्यान में रखता है।

पूर्ववर्ती विजया बैंक और पूर्ववर्ती देना बैंक की सभी सोशल मीडिया उपस्थिति को अब बैंक ऑफ़ बड़ौदा के हैंडल में शामिल कर दिया गया है।

सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म मार्केटिंग के ऐसे चैनल हैं, जिसमें दो तरफा संवाद शामिल है। बैंक अपने ऑडियन्स के माध्यम से सक्रिय रूप से रचनात्मक संवाद को प्रोत्साहित करता है। बैंक फेसबुक, ट्विटर, इंस्टाग्राम, यूट्यूब, क्वोरा और लिंक्डिन जैसे प्रमुख सोशल मीडिया प्लेटफॉर्मों पर मौजूद है। इसके अलावा, बैंक अन्य डिजिटल चैनलों का उपयोग करके अपनी सामग्री भी प्रकाशित/ प्रदर्शित करता है जिसमें सर्च इंजन प्लेटफॉर्म, ब्लॉग, वीडियो, व्हाट्सएप सहित मैसेजिंग ऐप, संबद्ध नेटवर्क और अन्य शामिल हैं। यह सोशल मीडिया नीति बैंक से प्रत्यक्ष या परोक्ष रूप से संबंधित सभी प्रकार की डिजिटल गतिविधियों में शामिल सभी उपयोगकर्ताओं पर लागू है।

बैंक न तो इन सभी सोशल मीडिया प्लेटफॉर्मों की हर समय निगरानी करने का वचन देता है और न ही बैंक के बारे में इन पर की गई पोस्ट पर प्रतिक्रिया देने के लिए बाध्य है। हालांकि, बैंक ने उपयोगकर्ताओं की टिप्पणियों पर उचित प्रतिक्रिया देने के लिए एक ऑनलाइन प्रतिक्रिया प्रबंधन प्रक्रिया शुरू की है।

वर्तमान में, फेसबुक, ट्विटर, यूट्यूब, इंस्टाग्राम लिंक्डिन बहुचर्चित नेटवर्क हैं और बैंक ऑफ़ बड़ौदा की इन सभी माध्यमों पर मौजूदगी है। बैंक के सोशल मीडिया हैंडल की विश्वसनीयता सुनिश्चित करने के लिए उपयोगकर्ताओं को हैंडल पर सत्यापन टिक की जांच करनी चाहिए या प्रत्येक प्लेटफॉर्म के लिए नीचे दिए गए लिंक पर क्लिक करना चाहिए।

लिंक्स:-

फेसबुक: <https://www.facebook.com/bankofbaroda/>

ट्विटर: <https://twitter.com/bankofbaroda>

यूट्यूब: <https://www.youtube.com/bankofbaroda>

इंस्टाग्राम: <https://www.instagram.com/officialbankofbaroda/>

लिंक्डिन: <https://www.linkedin.com/company/bankofbaroda/>

क्वोरा: <https://www.quora.com/profile/Bank-of-Baroda-29>

2.0 उद्देश्य:

बैंक के ग्राहकों, हितधारकों और सामान्य जनता के लिए सोशल मीडिया नीति बनाने का उद्देश्य निम्नलिखित है:

- सोशल मीडिया पर टिप्पणी, पोस्ट, विचार और समस्या का लिखते करते समय मार्गदर्शन प्रदान करना
- बैंक के ग्राहकों, हितधारकों और आम जनता के लिए सोशल मीडिया पर 'क्या करें और क्या न करें' का निर्धारण
- सोशल मीडिया को लागू करने में विनियमन, विधिक और अनुपालन सुनिश्चित करना है।

3.0 बैंक के ग्राहकों, हितधारकों और आम जनता के लिए नीति:

3.1 सामग्री:

1. बैंक को इन दिशानिर्देशों के लिए प्रदान की गई जानकारी और सामग्री को समय-समय पर बिना किसी पूर्व सूचना के बदलने का अधिकार है।
2. बैंक द्वारा या सोशल मीडिया चैनलों पर किसी तीसरे पक्ष के माध्यम से प्रकट की गई राय या जानकारी का उद्देश्य कानूनी, कर, प्रतिभूतियों या निवेश सलाह, या किसी भी प्रकार के निवेश, या किसी भी उत्पाद या सेवा के अनुरोध के बारे में राय बनाना नहीं है।
3. बैंक के सोशल मीडिया चैनलों पर पोस्ट की गई सामग्री को उसके मूल प्रारूप में साझा करने की अनुमति है। हालांकि, किसी को भी बैंक की पूर्व लिखित अनुमति के बिना बैंक के सोशल मीडिया चैनलों पर अपलोड किए गए किसी भी हिस्से या सामग्री को मौद्रिक उद्देश्य के लिए परिवर्तन, सुधार, संशोधन, बदलाव, पुनरीक्षण, प्रकाशन, अनुवाद, कॉपी या वितरित करने या बैंक के किसी भी अन्य सोशल मीडिया चैनल या अन्य वेबसाइट को इस पृष्ठ से जोड़ने का अधिकार नहीं है जब तक कि सोशल मीडिया चैनल की टीम द्वारा इसके लिए विशिष्ट रूप से अनुमति न दी गई हो।
4. बैंक के पेज पर बैंक / अन्य लोगों के साथ संवाद करते समय कृपया अपमानजनक, मानहानि, आक्रामक, असंसदीय, अप्रिय, धमकी, परेशान करने वाली, अनुचित भाषा और आपत्तिजनक शब्दों के उपयोग से बचें जो व्यक्ति-विशेष या समूहों को लक्षित करते हैं।
5. बैंक के पास बिना किसी सूचना के ऐसी कोई टिप्पणी या पोस्ट हटाने का अधिकार सुरक्षित है, जो भेदभावपूर्ण, मानहानिकारक, धमकी भरा, अश्लील, परेशान करने वाला, घृणित, अनुचित भाषा, भ्रामक, स्पैम या किसी भी बौद्धिक संपदा अधिकारों का उल्लंघन करता है या इसमें वायरस या सामग्री हो और जो बैंक के पृष्ठ पर चर्चा संबंधी विषयों या किसी भी मामले से भिन्न और असंबद्ध हैं। ऐसे पोस्ट करने वाले व्यक्तियों/संस्थाओं को बिना किसी सूचना के बैंक सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म पर पोस्ट करने और आगे पोस्ट करने से ब्लॉक किया जा सकता है। यह पूरी तरह से बैंक के विवेक पर निर्भर करता है।
6. बैंक उन टिप्पणियों को हटा देगा जो स्पष्टतः ऐसे विषय से जुड़ी हैं, ऐसी सेवाओं या उत्पादों का प्रचार करती हैं, या जो किसी भी राजनीतिक दल, धार्मिक टिप्पणियों, निर्वाचित कार्यालय के लिए प्रचार करने वाले व्यक्ति, या किसी भी बैलेट प्रस्ताव को बढ़ावा देती हैं या विरोध करती हैं।

7. बैंक किसी भी विचार को लेकर भेदभाव नहीं करता है, लेकिन पोस्ट की गई टिप्पणियों को हटाने का अधिकार सुरक्षित रखता है जो बैंक के निर्धारित दिशानिर्देशों का पालन नहीं करते हैं।

3.2 गोपनीयता

1. सभी टिप्पणियों की सामग्री को सार्वजनिक डोमेन में माना जाना चाहिए। इसलिए, उपयोगकर्ताओं को कुछ भी पोस्ट करने से बचना चाहिए जो वे आम जनता के साथ साझा नहीं करना चाहते हैं। सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म पर किए गए पोस्ट संबंधित सोशल प्लेटफॉर्म के सर्वर पर संग्रहीत किए जाते हैं जो बैंक के दायरे में नहीं हैं।
2. ग्राहक के खातों की सुरक्षा को ध्यान में रखते हुए बैंक ग्राहकों से यह अनुरोध करता है कि वे अपने व्यक्तिगत खातों की संवेदनशील जानकारी जैसे कि डेबिट/ क्रेडिट कार्ड नंबर, पिन, पासवर्ड, खाता संख्या, फोन नंबर आदि के विवरण पोस्ट न करें। बैंक को इसकी जानकारी मिलने पर बैंक अपने स्तर से भी सोशल मीडिया चैनलों से उपर्युक्त जानकारी को ग्राहकों को बिना सूचित किए हटाने का प्रयास करेगा। बैंक, उपयोगकर्ताओं द्वारा अपनी संवेदनशील/ व्यक्तिगत जानकारी पोस्ट करने के कारण उत्पन्न किसी भी वित्तीय और/ या अन्य हानि, पहचान/ सूचना की चोरी या ऐसे किसी मुद्दे के लिए जिम्मेदार नहीं होगा।
3. फेसबुक, ट्विटर, यूट्यूब, इंस्टाग्राम, लिंकिडिन, क्वोरा और अन्य सोशल मीडिया सामग्री का उपयोग करते समय, यह माना जाता है कि उपयोगकर्ता संबंधित प्लेटफॉर्म के नियम एवं शर्तों तथा इनकी मौजूदा गोपनीयता नीति के साथ-साथ अन्य मौजूदा विनियामक मानदंडों, जिनका पालन करना आवश्यक है, के अनुपालन की पुष्टि करते हैं।

3.3 तृतीय पक्ष से संबंधित जानकारी

1. बैंक किसी बाहरी वेबसाइट या लिंक की सामग्री, गोपनीयता या सुरक्षा नीतियों के लिए उत्तरदायी नहीं है।
2. टिप्पणियों या पोस्ट में किसी भी तृतीय पक्ष के विचार या राय पूरी तरह से और विशेष रूप से उपयोगकर्ता/ ऐसे तृतीय पक्ष के हैं। बैंक ऐसे विचारों के लिए कोई जिम्मेदारी नहीं लेता है और न ही बैंक उनके विचारों का समर्थन करता है। इसमें उपयोगकर्ताओं/ ऐसे तृतीय पक्षों द्वारा जोड़े गए, पोस्ट किए गए या लिंक किए गए कोई भी टेक्स्ट, इमेज, दस्तावेज़, ऑडियो और वीडियो शामिल हैं।
3. बैंक, उपयोगकर्ता द्वारा और/ या बैंक की सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म के माध्यम से पोस्ट किए गए संदेशों, टिप्पणियों, लिंक या अपलोड की गई सामग्री और/ या तृतीय पक्ष के संदेशों के आधार पर किसी के द्वारा लिए गए निर्णय की जिम्मेदारी नहीं लेता है। बैंक ऐसे संदेशों या टिप्पणियों के लिए किसी भी प्रकार की जिम्मेदारी नहीं लेता है और सोशल मीडिया वेबसाइट पर उपयोगकर्ताओं द्वारा अपलोड की गई और/ या लिंक की गई किसी भी आपत्तिजनक सामग्री के लिए उत्तरदायी नहीं होगा।
4. बैंक सोशल मीडिया पेज के संबंध में उपयोग किए जाने वाले किसी तृतीय पक्ष के सॉफ्टवेयर की सटीकता, कार्यक्षमता या कार्यनिष्पादन के संबंध में कोई जिम्मेदारी नहीं लेता है या वारंटी प्रदान नहीं करता है।

इंटरनेट पर किसी भी सामग्री को भेजने या पोस्ट करने या अपलोड करने की पूर्ण सुरक्षा के संबंध में बैंक की ओर से कोई गारंटी नहीं दी जाती है, क्योंकि वे संभावित अवरोधन, परिवर्तन या हानि के अधीन हैं।

5. बैंक अपने संबंधित सोशल मीडिया चैनलों पर सोशल मीडिया वेबसाइटों द्वारा दिए गए विज्ञापन और किसी भी सामग्री या लिंक का समर्थन नहीं करता है और बैंक इसके लिए जिम्मेदार नहीं है। इस पृष्ठ का उपयोग करते समय, उपयोगकर्ताओं को उत्पाद, ऑफर के संबंध में अधिक जानकारी के लिए बैंक की वेबसाइट (<https://www.bankofbaroda.in>) या संबंधित पेज या बैंक समूह की कंपनियों, सहयोगी साझेदार, मर्चेन्ट आदि सहित किसी अन्य संबंधित वेबसाइट का लिंक उपलब्ध कराया जा सकता है। बैंक की वेबसाइट और/ या इस तरह के तृतीय पक्ष के वेबसाइट का उपयोग, ऐसी वेबसाइट के संबंधित नियम एवं शर्तों के अधीन होगा। बैंक द्वारा विशिष्ट रूप से या तृतीय पक्ष के साथ गठबंधन में प्रस्तुत किए जाने वाले उत्पाद और सेवाएं, ऐसे उत्पादों और सेवाओं पर लागू नियमों और शर्तों द्वारा शासित होंगी।

3.4 पूछताछ, सुझाव, फीडबैक एवं शिकायतें

1. बैंक किसी भी सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म पर पोस्ट किए गए सेवा अनुरोधों का जवाब देने या उनका समाधान करने के लिए बाध्य नहीं है। बैंक किसी अन्य वेबसाइट, जहां ग्राहक अपने सेवा अनुरोध दर्ज करते हैं की निगरानी नहीं करता है।
2. बैंक के उत्पादों एवं सेवाओं के बारे में पूछताछ के त्वरित समाधान के लिए बैंक अपने संपर्क केंद्र 1800 5700 का उपयोग करने का सुझाव देता है।
3. व्यक्तिगत खातों या ग्राहक सेवा अनुरोधों के बारे में सुझाव, फीडबैक और पूछताछ को <https://bobcrm.bankofbaroda.co.in/onlinecomplaint/> या टोल फ्री नंबर 1800 5700 या समय-समय पर बैंक द्वारा निर्धारित अन्य सुरक्षित चैनलों के माध्यम से भेजा जाना चाहिए। ऐसे मामलों के समाधान के लिए ग्राहक के संवेदनशील विवरण का प्रकटीकरण भी शामिल है जिसे किसी भी सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म पर सूचना/ पहचान की चोरी के जोखिम के कारण पोस्ट नहीं किया जाना चाहिए जिससे कि ग्राहकों को वित्तीय एवं अन्य हानि हो सकती है। बैंक से संपर्क करने के तरीकों की अद्यतन सूची के लिए कृपया <https://www.bankofbaroda.in/contact-us.htm> पर जाएं।
4. बैंक गैर-सुरक्षित प्लेटफॉर्मों जैसे सोशल मीडिया चैनलों पर किसी भी व्यक्तिगत संवेदनशील विवरण को पोस्ट करने से होने वाले किसी हानि या जोखिम के लिए उत्तरदायी नहीं है।

3.5 विनियमन, कानूनी एवं अनुपालन:

1. बैंक के सोशल मीडिया चैनलों के माध्यम से किया गया संप्रेषण किसी भी प्रकार से बैंक या बैंक के किसी अधिकारी या कर्मचारी को किसी भी उद्देश्य से भेजा गया कानूनी या आधिकारिक नोटिस या टिप्पणी नहीं होगी।
2. बैंक को अधिकार है कि वह उपयोगकर्ताओं द्वारा सोशल मीडिया चैनलों पर पोस्ट की गई सामग्री का उपयोग, इसमें संशोधन, परिवर्तन, प्रकाशन या वितरण बिना किसी कानूनी या आर्थिक दायित्व के किसी भी तरीके से कर सकता है।

3. कृपया नोट करें कि बैंक ऑफ़ बड़ौदा के पास इन दिशानिर्देशों/ समय-समय पर बैंक ऑफ़ बड़ौदा द्वारा विनिर्दिष्ट अन्य नियम एवं शर्तों के किसी भी प्रकार के उल्लंघन/अपराध की स्थिति में उचित कानूनी कार्रवाई शुरू करने का अधिकार है, जिसमें किसी प्रकार की सूचना के बिना बैंक के पेज को ब्लॉक करना भी शामिल है परंतु यह बैंक के पेज को ब्लॉक करने तक सीमित नहीं है।
4. किसी भी परिस्थिति में बैंक या इसका कोई भी सहयोगी या प्रतिनिधि किसी भी प्रकार की प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष, दावे या किसी भी प्रकार की क्षति, जो किसी गलतियों, त्रुटि या सामग्री की त्रुटियों, व्यक्तिगत चोट या संपत्ति की हानि से उत्पन्न, जो भी हो, के लिए उत्तरदायी नहीं होगा। बैंक ऑफ़ बड़ौदा को किसी तीसरे पक्ष की सामग्री या उनके अपमानजनक, मानहानिकारक या गैर-कानूनी आचरण के लिए और ऐसे कार्यों से होने वाले नुकसान या हानि के जोखिम के लिए उत्तरदायी नहीं माना जाएगा। उपर्युक्त सीमित देयता लागू क्षेत्राधिकार में कानून द्वारा अनुमत पूरी सीमा तक लागू होगी।
5. जहां तक लागू कानून द्वारा अनुमत हो, सोशल मीडिया पर उपयोगकर्ता निम्नलिखित से उत्पन्न किसी भी प्रकार की क्षति, दावे, दायित्व, देयता, हानि, लागत या ऋण एवं व्यय (जो अधिवक्ता/अटॉर्नी की फीस तक सीमित नहीं) से उत्पन्न होने वाले हानि के संबंध में रहित बैंक ऑफ़ बड़ौदा, इसकी अनुषंगियों, अधिकारियों, निदेशकों, कर्मचारियों और एजेंटों की क्षतिपूर्ति, बचाव और नुकसान रहित करने के लिए सहमत होंगे: (i) बैंक के पेज का उपयोग और एक्सेस; (ii) किसी भी व्यक्ति द्वारा इन दिशानिर्देशों का उल्लंघन; (iii) किसी तृतीय पक्ष के अधिकार का उल्लंघन, कॉपीराइट, स्वामित्व या निजता का अधिकार संबंधी बिना किसी सीमा के; या (iv) किसी भी इंटरनेट उपयोगकर्ता द्वारा पोस्ट की गई सामग्री से किसी तृतीय पक्ष को नुकसान पहुंचा हो, ऐसा कोई भी दावा। इसमें निहित क्षतिपूर्ति दायित्व इन दिशानिर्देश किसी भी उपयोगकर्ता द्वारा बैंक के सोशल मीडिया चैनलों के उपयोग के लिए लागू होगा।

3.6 विधि की प्रयोज्यता:

ये सभी दिशानिर्देश भारत के कानूनों द्वारा शासित और नियंत्रित होंगे और कोई भी विवाद या दावे की स्थिति में मुंबई में स्थित संबंधित क्षेत्राधिकार वाले न्यायालय के निर्णय के अध्यक्षीन होगा। "बैंक ऑफ़ बड़ौदा" और इसका लोगो बैंक ऑफ़ बड़ौदा के ट्रेडमार्क और संपत्ति हैं। यहां प्रदर्शित किसी भी बौद्धिक संपदा या किसी भी अन्य सामग्री का गलत उपयोग सख्ती से प्रतिबंधित है।

3.7 पॉलिसी की निगरानी एवं समीक्षा

1. बैंक तीन साल में एक बार इस पॉलिसी की समीक्षा करेगा, ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि यह विधिक आवश्यकताओं को पूरा करती है और सर्वोत्तम प्रथाओं को दर्शाती है।
2. पॉलिसी 30.06.2026 तक या पॉलिसी के नवीकरण तक, जो भी पहले हो, लागू रहेगी।
3. यदि ऊपर उल्लिखित नियत तारीख के भीतर नवीकरण नहीं किया जाता है, तो बैंक के प्रबंध निदेशक और मुख्य कार्यपालक अधिकारी, पॉलिसी की वैधता को 6 महीने तक बढ़ा सकते हैं।
4. सोशल मीडिया या बैंकिंग उद्योग में अचानक कोई बदलाव के मामले में, बैंक बिना किसी पूर्व सूचना के तत्काल आधार पर पॉलिसी में वांछित बदलाव लाएगा।
5. यह पॉलिसी बैंक की आधिकारिक वेबसाइट पर एक्सेस के लिए उपलब्ध कराई जाएगी।
6. अनुपालन पर अध्याय - इस पॉलिसी की समीक्षा/नवीकरण के समय नीति से संबंधित कोई नियामक दिशानिर्देश जारी नहीं किए गए हैं।