

मोबाइल बैंकिंग सेवा के नियम व शर्तें

परिभाषा: यथोचित स्थान पर निम्नलिखित शब्दों एवं उक्तियों का तदनु रूप अर्थ होगा:-

'खाता', इसका मतलब कोई भी बैंक का खाता जिसे मोबाइल बैंकिंग सेवा के माध्यम से उपयोग के लिए पंजीकृत किया गया हो।

ग्राहक : सिंडिकेट बैंक में खाता धारक

'एम-पिन', मोबाइल बैंकिंग सेवा के संदर्भ में इसका अर्थ व्यक्तिगत पहचान संख्या (पासवर्ड) है।

'एमबीएस', का अर्थ संक्षिप्तता के लिए मोबाइल बैंकिंग सेवा है।

'बैंक', का मतलब सिंडिकेट बैंक या किसी उत्तराधिकारी या निर्दिष्ट से है।

'सुविधा' का अर्थ ग्राहकों को प्रदान की गई मोबाइल बैंकिंग सुविधा से है।

'मोबाइल फोन संख्या', का अर्थ सुविधा को पंजीकृत करने के लिए ग्राहक द्वारा उपयोग की जानेवाली मोबाइल संख्या से है।

'एप्लिकेशन', का अर्थ बैंक के मोबाइल बैंकिंग एप्लिकेशन से है जिसे ग्राहक के मोबाइल फोन पर डाउनलोड किया जाता है।

नियम एवं शर्तों की प्रयोज्यता:

एमबीएस के उपयोग के द्वारा, ग्राहक नियम एवं शर्तों जिससे ग्राहक एवं बैंक के बीच करार बन जाता है। समय-समय पर बैंक द्वारा संशोधित ऐसे नियम एवं शर्तों द्वारा बैंक का एमबीएस संचालित होता है। ये नियम एवं शर्तें अतिरिक्त होते हैं और इससे ग्राहक के किसी अन्य खाते और/या संबन्धित उत्पाद या बैंक द्वारा प्रदत्त सेवाओं से संबन्धित अन्य नियम एवं शर्तों का न्यूनीकरण नहीं होता है जब तक कि अन्यथा विशेष रूप से उल्लेख न किया जाए।

मोबाइल बैंकिंग सेवाओं को संचालित करने वाले सामान्य व्यापारिक नियम:

बैंक द्वारा दिये जानेवाले एमबीएस पर निम्नलिखित व्यापारिक नियम लागू होते हैं:-

- i) जिन ग्राहकों का बैंक में संतोषजनक परिचालित बचत/ चालू/ ओवरड्राफ्ट खाता है, उनको यह सुविधा प्राप्त होगी।

- ii) इस सेवा का उपयोग जब **एप्लिकेशन /डब्ल्यूएपी** (बाद में शुरू किया जाएगा) के माध्यम से किया जाता है तब, निधि अंतरण, बिल भुगतान और मर्चेन्ट भुगतान के लिए प्रति ग्राहक दैनिक अधिकतम सीमा रु 50,000/- होगी।
- iii) इस सेवा का उपयोग जब एसएमएस/आईवीआर के माध्यम से किया जाता है तब, निधि अंतरण, बिल भुगतान और मर्चेन्ट भुगतान के लिए प्रति ग्राहक दैनिक अधिकतम सीमा रु 5,000/- होगी।
- iv) तीन बार एमपिन गलत डालने पर एमबीएस उस दिन के लिए ब्लॉक हो जाता है और लगातार दो बार एमबीएस ब्लॉक होने पर ग्राहक को निष्क्रिय कर दिया जाता है और इस सेवा के लिए ग्राहक को फिर से निर्धारित प्रक्रिया के अनुसार पंजीकृत करना पड़ता है।
- v) किसी भी प्रक्रिया के व्यापारिक नियमों में किए गए परिवर्तन को बैंक के वेबसाइट www.syndicatebank.in पर सूचित किया जाएगा जिसे ग्राहकों के लिए पर्याप्त सूचना के रूप में समझा जाएगा।
- vi) संयुक्त खाते के मामले में, जहां परिचालन की प्रणाली “दोनों में से कोई एक या उतरजीवी” है तब, अधिकृत व्यक्ति इस सेवा का उपयोग कर सकता है। इस प्रकार के खाते में लेनदेन, संयुक्त और व्यक्तिगत रूप से सभी संयुक्त खाताधारकों के लिए बाध्यकारी होगा। **जिन खातों के परिचालन का संयुक्त है या जो खाता नाबालिग के नाम पर हो या जहां नाबालिग संयुक्त खाताधारक है, वे खाते एमबीएस के लिए पात्र नहीं हैं।**
- vii) बैंक यह अधिकार रखता है कि वह बिना कोई कारण बताए एमबीएस के लिए किसी ग्राहक के आवेदन को रद्द कर सकता है।
- viii) यदि 3 माह या उससे अधिक समय के लिए ग्राहक द्वारा इस सुविधा का उपयोग नहीं किया गया हो तो बैंक किसी भी ग्राहक के पंजीकरण को स्थगित कर सकता है। **यदि 6 माह या उससे अधिक समय से इस सुविधा का उपयोग नहीं किया गया तो, ग्राहक का पंजीकरण रद्द हो जाएगा।**
- ix) ग्राहक, शाखा में जाकर एवं लिखित अनुरोध देकर इस सुविधा की समाप्ति के लिए अनुरोध कर सकता है। समाप्ति के लिए किए गए अनुरोध के पुष्टिकरण से पूर्व नामित खाता, जिसका अनुरोध किया गया है, के सभी लेनदेनों के लिए ग्राहक जिम्मेदार होगा।
- x) बैंक का यह प्रयास रहता है कि सुविधा कि समाप्ति या वापसी के लिए एक यथोचित सूचना दी जाए लेकिन, बैंक अपने विवेक के आधार पर ग्राहक को पूर्व सूचना दिये बिना ही सुविधा को किसी भी समय पूर्ण या आंशिक रूप से समाप्त कर सकता है या अस्थायी रूप से वापस ले सकता है। किसी आपातकालीन एवं सुरक्षा कारणों से, एमबीएस के लिए हार्डवेयर/सॉफ्टवेयर में हुए किसी ब्रेकडाउन के रखरखाव या मरम्मत कार्य के लिए बिना पूर्व सूचना के इस सुविधा को स्थगित किया जा सकता है और आपातकालीन या सुरक्षा कारणों से लिए गए इस प्रकार की कार्रवाई के लिए बैंक जिम्मेदार नहीं होगा।

- xi) ग्राहक द्वारा बैंक के निर्धारित नियम एवं शर्तों का उल्लंघन करने या बैंक को ग्राहक कि मृत्यु की सूचना मिलने पर बैंक, सूचना दिये बिना ही इस सुविधा के तहत सेवाओं को समाप्त या स्थगित कर सकता है।

सुविधा का उपयोग:

मोबाइल फोन पर सुविधा के पंजीकरण के समय नियम एवं शर्तों को स्वीकार करके, ग्राहक:-

- i) समय-समय पर बैंक द्वारा प्रस्तावित वित्तीय और गैर-वित्तीय लेनदेनों के लिए एमबीएस का उपयोग करने के लिए सहमत हो जाता है
- ii) ग्राहक, एमपिन का उपयोग करते हुए सभी सेवाओं/लेनदेन के लिए एमबीएस हेतु एनेबल किए हुए बैंक खाता में कटौती के लिए, अपरिवर्तन रूप से बैंक को अधिकृत करता है।
- iii) बैंक द्वारा दिये गए एमबीएस के सुचारु रूप से संचालन के लिए खाता संख्या, यूजर आईडी और मोबाइल संख्या को मैप करने और अपने या किसी अन्य तृतीय पक्ष के सर्वर में मैप किए गए रिकॉर्ड को सुरक्षित रखने और इस डाटा का उपयोग अपने स्वविवेक के आधार पर प्रस्तावित तकनीकी उत्पादों/बैंकिंग को आगे बढ़ाने/ उपलब्ध कराने के लिए बैंक को अधिकृत करता है।
- iv) ग्राहक सहमत है की वह इस बात से अवगत है एवं स्वीकार करता है कि बैंक द्वारा दिया गया एमबीएस, उसे बैंक द्वारा निर्धारित सीमा के अंदर एमपिन के माध्यम से लेनदेन के लिए योग्य बनाता है और यह लेनदेन वास्तविक लेनदेन माना जाएगा।
- v) ग्राहक इस बात से सहमत होता है कि मोबाइल फोन द्वारा किया गया लेनदेन तात्कालिक/वास्तविक समय में होने के कारण वापस लेने योग्य नहीं होता है।
- vi) ग्राहक समझता है और स्पष्ट रूप से सहमत होता है कि समय-समय पर निर्धारित सीमा को संशोधित करने का समग्र और अबाधित अधिकार बैंक के पास होता है जो उसके लिए बाध्यकारी होगा।
- vii) ग्राहक सहमत होता है कि ठीक तरीके से मोबाइल फोन पर इस सुविधा का प्रयोग करेगा और केवल मोबाइल सेवा प्रदाता के पास अपना मोबाइल नंबर अपने ही नाम पर वैध रूप से पंजीकृत करेगा और सुविधा का उपयोग इसके लिए पंजीकृत मोबाइल नंबर से ही करेगा।
- viii) ग्राहक सहमत है कि सूचना प्रौद्योगिकी अधिनियम, 2000 के अनुसार, कानूनी मान्यता प्राप्त डिजिटल हस्ताक्षर को फिक्स करके अभिदाता अपने इलेक्ट्रॉनिक रिकॉर्ड को

प्राधिकृत कर सकता है अतः बैंक, अपने स्वविवेक के आधार पर मोबाइल संख्या, एमपिन या किसी अन्य तरीके से ग्राहक को प्राधिकृत करता है, जो आईटी अधिनियम, 2000 के तहत इलेक्ट्रॉनिक रिकॉर्ड के प्रमाणीकरण के लिए मान्यता प्राप्त नहीं भी हो सकता है परंतु, यह ग्राहक के लिए स्वीकार्य एवं बाध्यकारी होता है अतः, एमपिन की गोपनीयता बनाए रखने के लिए ग्राहक पूरी तरह से जिम्मेदार होगा, बैंक नहीं।

अन्य:

- i) ग्राहक से अपेक्षित है कि वह सुविधा के उपयोग के तरीकों से परिचित हो और सुविधा के उपयोग के दौरान हुए किसी भी प्रकार कि त्रुटि के लिए जिम्मेदार होगा।
- ii) बैंक यह सुनिश्चित करने का अधिकार रखता है कि उसे किस प्रकार की सेवा प्रदान करनी है। इस सुविधा के तहत उपलब्ध सेवाओं में परिवर्धन/अपमार्जन, बैंक के विवेकाधिकार पर निर्भर है।
- iii) ग्राहक के निदेश केवल यूजर आईडी और एमपिन या बैंक के विवेकाधिकार पर निर्धारित सत्यापन के किसी अन्य माध्यम द्वारा प्रमाणीकरण के बाद लागू होगा।
- iv) बैंक का यह प्रयास रहता है कि वह ग्राहक से प्राप्त निदेशों को शीघ्रता से कार्यान्वित करे, परंतु कोई भी कारण, चाहे वह परिचालन प्रणाली कि विफलता या किसी अपेक्षित कानून के कारण, निदेशों को कार्यान्वित करने में हुए विलंब/असफलता के लिए बैंक जिम्मेदार नहीं होगा। सुविधा के तहत सेवाएँ उपलब्ध कराने हेतु खाते की अपेक्षित जानकारी को एक्सेस करने और अपने खाते से संबन्धित जानकारी सेवा प्रदाता/सुविधा के तहत सेवा प्रदान करने करनेवाले तृतीय पक्ष से सांझा करने के लिए, ग्राहक स्पष्ट रूप से बैंक को अधिकृत करता है।
- v) लेनदेन के विवरण बैंक द्वारा रिकॉर्ड किए जाएंगे और इस रिकॉर्ड को, लेनदेनों की वास्तविकता एवं सटीकता के निर्णायक प्रमाण के रूप में रिकॉर्ड माना जाएगा।
- vi) बैंक के उत्पाद सहित प्रचार-प्रसार के संदेशों, बधाई या समय-समय पर बैंक द्वारा निर्धारित अन्य संदेशों को भेजने के लिए, ग्राहक, बैंक या इसके एजेंट को अधिकृत करता है।
- vii) ग्राहक इस बात से अवगत है कि बैंक ग्राहक द्वारा भेजे गए सेवा अनुरोध (धों) के लिए अस्वीकृत संदेश भेज सकता है या किसी अन्य कारणों से कार्यान्वित न किए जा सकने वाले सेवा अनुरोध (धों) को संशोधित नहीं करेगा।

- viii) ग्राहक की जानकारी की गोपनीयता को सुनिश्चित करने के लिए बैंक, हरसंभव प्रयास करेगा लेकिन किसी अनजाने में प्रकटीकरण या इसके नियंत्रण से बाहर या किसी तृतीय पक्ष के द्वारा ग्राहक की जानकारी के रहस्योद्घाटन के लिए, जिम्मेदार नहीं होगा।
- ix) ग्राहक, अपने मोबाइल फोन और प्रमाणित एमपिन द्वारा प्राप्त अनुरोधों/लेनदेनों को कार्यान्वित करने के लिए, स्पष्ट रूप से बैंक को अधिकृत करता है। भुगतान सुविधाओं जैसे, निधि अंतरण, मोबाइल टॉप-अप, बिल भुगतान आदि की स्थिति में जब ग्राहक द्वारा बैंक को अनुरोध प्राप्त होता है, तब उसे ग्राहक द्वारा स्पष्ट रूप से बैंक को भुगतान करने के लिए अधिकृत समझा जाएगा।
- x) यह ग्राहक का उत्तरदायित्व है कि, अपने मोबाइल संख्या के बदलने या मोबाइल फोन के गुम/चोरी होने की स्थिति में बैंक द्वारा इस उद्देश्य के लिए निर्धारित प्रक्रिया को अपनाने के लिए बैंक को सूचित करे।
- xi) ग्राहक का दूरसंचार सेवा प्रदाता प्रति एसएमएस/डायल/जीपीआरएस के लिए प्रभार लगा सकता है और ग्राहक व दूरसंचार सेवा प्रदाता के बीच उत्पन्न हुए विवाद के लिए बैंक जिम्मेदार नहीं होगा।

सुविधा के लिए शुल्क ढांचा:

बैंक, सुविधा के तहत उपलब्ध कराई जानेवाली सेवा के उपयोग के लिए ग्राहक पर शुल्क लगाने का और अपने विवेक के आधार पर शुल्क ढांचा को परिवर्तन करने का अधिकार रखता है। बैंक के वैबसाइट पर इस प्रकार के प्रभार का प्रदर्शन पर्याप्त सूचना के रूप में माना जाएगा और यह ग्राहक के लिए बाध्यकारी होगा।

जानकारी की यथार्थता:

ग्राहक का यह उत्तरदायित्व है कि वह किसी अन्य प्रक्रिया या सुविधा के उपयोग के माध्यम से बैंक को सही सूचना प्रदान करे। ग्राहक इस बात से अवगत है कि इस सूचना में किसी भी प्रकार की विसंगति की स्थिति में, सूचना के आधार पर की गई कार्रवाई के लिए बैंक किसी भी प्रकार से जिम्मेदार नहीं होगा। बैंक, अपने सबसे अच्छे प्रयासों से जहां कहीं भी त्रुटि हो, उसे दूर करने का प्रयास करेगा, यदि ग्राहक इस प्रकार की त्रुटि की सूचना देता है।

ग्राहक इस बात से सहमत है कि बैंक, अपनी सामर्थ्य व योग्यता के अनुसार ग्राहक को सटीक सूचना प्रदान करने के लिए सर्वोत्तम प्रयास करेगा और बैंक के नियंत्रण से बाहर किसी अन्य कारणों से हुई त्रुटि या चूक के लिए बैंक जिम्मेदार नहीं होगा। ग्राहक स्वीकार करता है कि सूचना की यथार्थता को सुनिश्चित करने के लिए बैंक द्वारा उठाए गए कदमों के बावजूद हुई

त्रुटि के लिए भी बैंक जिम्मेदार नहीं होगा और बैंक द्वारा उपलब्ध कराई गई गलत जानकारी के परिणामस्वरूप हुई क्षति/चूक के मामले में बैंक के खिलाफ कोई दावा नहीं करेगा।

ग्राहक की जिम्मेदारियाँ एवं उत्तरदायित्व:

i) अपने मोबाइल फोन, सिम कार्ड और एमपिन के द्वारा किए गए कपटपूर्ण/गलत लेनदेनों, चाहे ये लेनदेन वास्तविक रूप से डाले गए हों या फिर उसके द्वारा अधिकृत किसी के द्वारा डाले गए हों, के लिए ग्राहक खुद ही जिम्मेदार होगा। यदि कोई क्षति/हानि हुई तो उसके लिए ग्राहक जिम्मेदार होगा।

ii) ग्राहक को हरसंभव प्रयास करके यह सुनिश्चित करना चाहिए कि उसका मोबाइल फोन किसी के साथ साझा न हो और मोबाइल फोन या सिम कार्ड के दुरुपयोग/चोरी/क्षति होने की स्थिति में, निर्धारित प्रक्रिया के अनुसार, एमबीएस से अपंजीकृत करने हेतु तत्काल कार्रवाई करें।

iii) समय-समय पर बैंक द्वारा निर्धारित प्रक्रिया के अनुसार एमपिन की सुविधा के तहत उपलब्ध सेवा का ग्राहक प्रयोग करेगा।

iv) यूजर आईडी एवं एमपिन को ग्राहक गोपनीय रखेगा और किसी अन्य व्यक्ति के सामने प्रकट नहीं करेगा और न ही इस प्रकार रिकॉर्ड करेगा कि उससे सेवा की सुरक्षा से समझौता करना पड़े।

v) एमपिन का दुरुपयोग होने के संदेह की स्थिति में ग्राहक का यह कर्तव्य है कि वह तत्काल बैंक को सूचित करे। उसे एमपिन परिवर्तन के लिए भी तत्काल आवश्यक कदम उठाने होंगे।

vi) यदि मोबाइल संख्या या सिम खो जाता है, तब उपयोगकर्ता को निश्चित रूप से तत्काल अपने एमबीएस युक्त प्राथमिक खाता को अपने शाखा से एमबीएस से डि-रजिस्टर करने के लिए कदम उठाना अपेक्षित है।

vii) ग्राहक स्वीकार करता है कि कोई भी यूजर आईडी और/या पंजीकृत मोबाइल संख्या से किया गया वैध लेनदेन ग्राहक द्वारा किया गया लेनदेन माना जाएगा और एमपिन द्वारा अधिकृत किसी भी लेनदेन को कानूनी एवं विधिवत रूप से ग्राहक द्वारा प्राधिकृत माना जाएगा।

viii) इस सुविधा के तहत उपलब्ध सेवा से संबन्धित जानकारी/परिवर्तन की स्थिति, जिसे वेबसाइट पर प्रदर्शित किया जाएगा, से अपने आप को अद्यतन रखेगा और शाखा इसके लिए उत्तरदायी नहीं होगा।

ix) यहाँ निहित नियम एवं शर्तों के भंग होने पर ग्राहक उत्तरदायी होगा या योगदान या लापरवाही कार्यवाही से हुई क्षति या उचित समय के भीतर बैंक को खाते में किसी अनधिकृत पहुँच के बारे में सूचित न करने के लिए ग्राहक जिम्मेदार होगा।

x) मोबाइल कनेक्शन /सिम कार्ड/ मोबाइल फोन द्वारा प्राप्त सुविधा के संबंध में सभी वाणिज्यिक नियम एवं शर्तों के सभी कानूनी अनुपालन एवं अवलंबन के लिए ग्राहक जिम्मेदार एवं उत्तरदायी होगा और बैंक, इस संबंध में कोई उत्तरदायित्व स्वीकार नहीं करेगा।

डिस्क्लेमर:

चूँकि, बैंक नेक नियत से कार्य करता है, अतः उसे निम्न मामले में किसी भी दायित्व से मुक्त किया जाएगा:

यदि बैंक, ग्राहक से कोई अनुरोध प्राप्त करने या उसे कार्यान्वित करने में असमर्थ है अथवा किसी अन्य व्यक्ति द्वारा कोई अनधिकृत एक्सेस या प्रसंस्करण या लेनदेन के दौरान सूचनाओं की हानि हुई हो या गोपनीयता भंग हुई हो अथवा ऐसे कारण, जो बैंक के नियंत्रण से परे हो।

बैंक, जब अच्छा विश्वास में अभिनय के मामले में किसी भी दायित्व के दोष से बरी किया जाएगा:

उपलब्ध सुविधा में किसी विफलता या कमी के कारण ग्राहक या किसी अन्य व्यक्ति द्वारा प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप में की गई किसी भी प्रकार की हानि, जो बैंक के नियंत्रण से परे हो।

तकनीकी विफलता, मशीनी अवरुद्धता, बिजली व्यवधान, आदि सहित किसी कारणवश, सूचना को भेजने में हुई कोई विफलता या विलंब अथवा सूचना में कोई भूल या अशुद्धि अथवा किसी अन्य मामलों में, जो बैंक के नियंत्रण से परे हो।

यदि किसी सेवा प्रदाता या तीसरे पक्ष की तरफ से प्रदत्त किसी सुविधा में कोई कमी या विफलता पाई जाती है तो ऐसे किसी सेवाप्रदाता द्वारा प्रदत्त सेवा की गुणवत्ता के लिए बैंक कोई गारंटी नहीं देता है।

ग्राहक के संचार उपकरण और किसी सेवाप्रदाता के नेटवर्क और बैंकिंग सिस्टम से तथा को, कोई सूचना या संदेश के आदान-प्रदान में कोई विफलता, विलंब, अवरोध, स्थगन, प्रतिबंध या अशुद्धि अथवा ग्राहक के संचार उपकरण, बैंक के सिस्टम या किसी सेवाप्रदाता के नेटवर्क और/या सुविधा हेतु ऐसी जरूरी सेवाएं प्रदान करनेवाले किसी तीसरे पक्ष के कोई विकार, अवरोध, स्थगन या विफलता अथवा प्रतिक्रिया देने एवं उसे प्रदान करने और अनुरोधों को प्राप्त करने और उसके संसाधन में बैंक द्वारा हुए किसी विलंब, अवरोध, स्थगन, समाधान या अशुद्धि से संबंधित या उससे किसी भी प्रकार से जुड़े पीड़ित ग्राहक या कोई व्यक्ति, चाहे अपेक्षित हो या न हो, सॉफ्टवेयर सहित अन्य उपकरणों के मूल्य या उपयोग की हानि, अपेक्षित

बचत या साख, संविदा, व्यापार, लाभ, राजस्व आदि सहित हानि, चाहे प्रत्यक्ष, अप्रत्यक्ष या परिणामस्वरूप होनेवाले किसी हानि या क्षति के लिए और उस संबंध में बैंक, इसके कर्मचारी, एजेंट या कॉन्ट्रैक्टर जिम्मेदार नहीं होंगे।

यदि ग्राहक का मोबाइल सेट, बैंक के मोबाइल बैंकिंग एप्लिकेशन के लिए अनुकूल नहीं है / उसपर काम नहीं करता है तो, इसके लिए बैंक जिम्मेदार नहीं होगा।

क्षतिपूर्ति:

ग्राहक को इस प्रकार उपलब्ध कराए गए किसी सेवाओं के संबंध में या उससे उत्पन्न या उसके परिणामस्वरूप किसी भी समय बैंक द्वारा किए जाने वाले या होनेवाले व्ययों और सभी कार्यकलापों, दावों, मांगों, कार्यवाहियों, हानियों, लागतों, प्रभारों के लिए तथा बैंक द्वारा इन सुविधाओं को प्रदान किए जाने के एवज में, इसकी क्षतिपूर्ति करने और बैंक को हानिरहित रखने के लिए ग्राहक सहमत है। गोपनीयता भंग या ग्राहक द्वारा किसी तीसरे पक्ष को दी गई किसी सूचना/अनुदेश/बढ़ावा द्वारा अनधिकृत एक्सेस के लिए ग्राहक द्वारा बैंक की क्षतिपूर्ति की जाएगी।