

## नियम व शर्तें :

### व्हाट्सएप पर बैंक ऑफ बड़ौदा की बैंकिंग सेवाएं

यह नियम व शर्तें (समय-समय पर संशोधित व्हाट्सएप नियम व शर्तें) वैसे ग्राहकों पर लागू है (इसके पश्चात परिभाषित) जो व्हाट्सएप पर बैंक ऑफ बड़ौदा द्वारा उपलब्ध कराई गई सेवाओं (इसके पश्चात परिभाषित) का उपयोग करते हैं तथा कुछ चुनिंदा बैंकिंग सेवाओं के उपयोग के लिए पात्र हैं.

व्हाट्सएप संबंधी नियम व शर्तें बैंक द्वारा समय-समय पर अपनी वेबसाइट (<https://www.bankofbaroda.com/>) पर दर्शाए गए बैंक के खाते व अन्य उत्पादों, सेवाओं, सुविधाओं एवं अन्य ऑफर से संबंधित नियम व शर्तों के अतिरिक्त होंगी.

व्हाट्सएप प्लेटफॉर्म (व्हाट्सएप) के माध्यम से प्रदान की जाने वाली कोई भी सेवा बैंक के विवेकाधिकार पर एवं/अथवा ग्राहक की पात्रता के आधार पर होगी और ऐसी सेवाएं निर्धारित नियम व शर्तों के अधीन हैं.

इसके अलावा व्हाट्सएप के नियम और शर्तों और किसी विशिष्ट वेरिफाइड वाले खाते अथवा किसी विशिष्ट सेवा/उत्पाद/प्रस्ताव संबंधी नियम व शर्तों के बीच असंगतता की स्थिति में उस विशेष सेवा/उत्पाद/प्रस्तावों से संबंधित नियम व शर्तें लागू होंगी.

#### 1. परिभाषा

“खाता” से तात्पर्य ग्राहक द्वारा बैंक में रखे जाने वाले खाते से है लेकिन यह बचत एवं/अथवा चालू खाता तथा सावधि जमा एवं/अथवा ऋण तक ही सीमित नहीं है.

“खाता संबंधी सेवाएं” का तात्पर्य उन सेवाओं से है जो बैंक के ग्राहक के खाते से संबंधित है जिसमें शेष राशि पूछताछ, विवरणी अनुरोध तथा बैंक द्वारा समय-समय अपने विवेकाधिकार पर उपलब्ध कराई जाने वाली अन्य सेवाएं शामिल हैं पर उन तक ही सीमित नहीं है.

“रजिस्टर्ड बैंक नंबर” बैंक द्वारा व्हाट्सएप पर सेवाएं उपलब्ध कराने हेतु पंजीकृत किया गया नंबर है.

“ग्राहक” का अर्थ बैंक में खाता रखने वाले अथवा किसी भावी ग्राहक से है जो अपने रजिस्टर्ड फोन नंबर की सहायता से बैंक द्वारा उपलब्ध व्हाट्सएप सेवा का उपयोग करता है.

“ग्राहक सूचना का तात्पर्य” व्यक्तिगत डेटा अथवा सूचना अथवा अन्य डाटा/सूचना से है जिसमें ग्राहक से संबंधित कोई संवेदनशील व्यक्तिगत डेटा भी शामिल है जैसे ग्राहक के खाते में शेष राशि के संबंध में जानकारी, ग्राहक द्वारा साझा की गई अथवा उपलब्ध कराई गई कोई जानकारी जिसे बैंक अथवा व्हाट्सएप से अथवा किसी अन्य स्रोत से प्राप्त किया गया हो और सुविधा का उपयोग करने वाले ग्राहक से संबंधित हो.

“रजिस्टर्ड मोबाइल नंबर ” से तात्पर्य उस मोबाइल नंबर से है जिसे ग्राहक द्वारा बैंक में पंजीकृत कराया गया है.

“डिवाइस” का तात्पर्य कंप्यूटर, लैपटॉप, मोबाइल फोन, टैबलेट अथवा ऐसे अन्य उपकरण है जो ग्राहकों को व्हाट्सएप का एक्सेस करने एवं सेवाओं का उपयोग करने में समर्थ बनाता है।

“वन वे कम्युनिकेशन” का अर्थ बैंक द्वारा ग्राहक को व्हाट्सएप पर प्रदान की जाने वाली सेवा से है जिसमें बैंक अपने ग्राहकों के संबंध में सूचना, अलर्ट अपडेट्स, लेनदेन अलर्ट के रूप में अपने पंजीकृत नंबर से एकतरफा संदेश भेजता है जिसमें बैंक द्वारा अपने विवेक पर समय-समय पर भेजी जाने वाली अन्य सूचनाएं भी शामिल हैं।

“सेवा(ओं)” का अर्थ होगा बैंक द्वारा स्वयं अथवा अपने किसी सेवा प्रदाता के माध्यम से व्हाट्सएप पर किसी ग्राहक को एकतरफा अथवा दोतरफा संचार।

“टू वे कम्युनिकेशन” का तात्पर्य बैंक द्वारा ग्राहकों को व्हाट्सएप पर प्रदान की जाने वाली सेवा से होगा जिसमें ग्राहक अपने पंजीकृत नंबर से अनुरोध करने, सूचना मांगने एवं प्रश्न पूछने के तौर पर संदेश प्रेषित कर बैंक से संपर्क कर सकता है और बैंक ऐसे संदेशों का जवाब देता है। तथापि यह सेवा एवं बैंक का जवाब सिर्फ ऐसे प्रश्न, सूचनाओं व अनुरोध आदि तक ही सीमित रहेगा जो बैंक द्वारा समय-समय पर अपने विवेकाधिकार से निर्धारित किए जा सकते हैं।

“व्हाट्सएप” एप्लीकेशन व्हाट्सएप आईएनसी 1601, विलो रोड मेनलो पार्क, कैलिफोर्निया द्वारा उपलब्ध कराया गया है।

## 2. व्याख्या

i. सभी संदर्भों में एकवचन में बहुवचन और इसके विपरीत शामिल हैं और शब्द "शामिल" "बिना सीमा के" माना जाना चाहिए।

ii. किसी भी जेंडर को संबोधित करने वाले शब्दों में अन्य जेंडर भी शामिल हैं। 'हम / हम' बैंक / बैंक के संबंध में संदर्भित हैं और 'आप / आपका' व्हाट्सएप सुविधा का उपयोग करने वाले ग्राहक के संदर्भ में हैं।

iii. किसी भी क़ानून, अध्यादेश या अन्य क़ानून के संदर्भ में तदसमय लागू सभी नियम और अन्य लिखत और सभी समेकन, संशोधन, पुनः लागू करना या समय का प्रतिस्थापन शामिल हैं।

iv. सभी शीर्षक, बोल्ड टाइपिंग और इटैलिक्स (यदि कोई हो) केवल संदर्भ की सुविधा के लिए दर्ज किए गए हैं और इन नियमों और शर्तों के अर्थ या व्याख्या को सीमित या परिभाषित नहीं करते हैं।

v. किसी क़ानून या विधान, विनियमन, नियम का अर्थ लागू संविधान, विधान, क़ानून, नियम, विनियमन, अध्यादेश, निर्णय, आदेश, डिक्री, प्राधिकरण, या कोई प्रकाशित निर्देश, दिशानिर्देश, सूचना, आवश्यकता या सरकारी प्रतिबंध, जिन्हें किसी भी अधिकार क्षेत्र में क़ानून का बल प्राप्त है, से होगा और इसमें समय-समय पर संशोधित क़ानून शामिल है।

## 3. उद्देश्य

बैंक ऑफ बड़ौदा व्हाट्सएप मैसेंजर (“व्हाट्सएप / सर्विस / सुविधा”) का उपयोग समय-समय पर चयनित संचार के लिए ग्राहकों के साथ संवाद करने के लिए अतिरिक्त चैनल के रूप में करेगा और समय-समय पर संचार के दायरे का विस्तार करने के लिए स्वतंत्र होगा।

4. बैंक सेवाओं का उपयोग करने के लिए पात्रता

ग्राहक इस बात से सहमत होता है और वचन देता है कि वह सेवाओं का उपयोग केवल तभी करेगा जब वह पात्रता को नीचे दिए अनुसार पूरा करता हो.

क. ग्राहक भारत का निवासी है और सेवाओं के उपयोग के समय भारत के किसी भी क्षेत्र में उपस्थित है.

ख. ग्राहक एक अनिवासी भारत (एनआरआई) है या भारत के बाहर रहता है.

ग. ग्राहक ने बैंक के साथ अपना मोबाइल नंबर पंजीकृत किया है.

घ. ग्राहक का बैंक के पास संतोषजनक परिचालन वाला बचत / चालू / ओवर ड्राफ्ट / कैश क्रेडिट खाता है.

ङ. गैर-ग्राहकों को सीमित सेवाएं उपलब्ध कराई जाएंगी जैसे कि तत्काल खाता खोलना, शाखा / एटीएम आदि के स्थान का पता लगाना.

5. व्हाट्सएप नियम और शर्तों की प्रयोजनीयता

यह (व्हाट्सएप) नियम व शर्तें ग्राहक व बैंक के बीच एक करार की तरह होते हैं. इस सेवा का लाभ उठाने के लिए ग्राहक निर्धारित तरीके से बैंक में आवेदन करेगा. सेवाओं के लिए आवेदन करने अथवा इस हेतु चयन करने पर ग्राहक यह स्वीकार करता है कि उसने व्हाट्सएप संबंधी नियम व शर्तों जो ग्राहक द्वारा उपयोग किए जाने वाले अन्य उत्पादों/ऑफर/सुविधाओं एवं सेवाओं से संबंधित हो सकते हैं, को पढ़ लिया है एवं स्वीकार करता है.

बैंक की वेबसाइट(<http://www.bankofbaroda.in/>) जिसे बाद में 'वेबसाइट के रूप में संदर्भित किया गया है, पर प्रदर्शित' नियम व शर्तों के तहत प्राप्त बैंक के अधिकार, शक्ति, समाधान को बैंक का कोई कृत्य, देरी अथवा चूक प्रभावित नहीं करेगा.

ग्राहक इसे स्वीकार करता है और सहमत है कि बैंक अथवा ग्राहक द्वारा व्हाट्सएप पर शुरू की गई सभी सेवाएं एवं संचार (वन वे कम्युनिकेशन और टु वे कम्युनिकेशन दोनों) व्हाट्सएप संबंधी नियम और शर्तों के अधीन होंगी . साथ ही ग्राहक इससे सहमत है कि वह बैंक में पंजीकृत व्हाट्सएप नंबर पर उसके द्वारा अनुरोध की गई सेवाओं के लिए बैंक को अधिकृत करता है. किसी सेवा के लिए किए गए अनुरोध के बैंक में पंजीकृत व्हाट्सएप नंबर से आने पर बैंक द्वारा ग्राहक को प्रमाणित करना आवश्यक नहीं होगा और किसी ग्राहक के संबंध में यदि अनुरोध करने वाले व्यक्ति के मोबाइल में प्रदर्शित संख्या ग्राहक का पंजीकृत नंबर ही है तब बैंक को यह मानने का अधिकार है कि यह वही ग्राहक है जो व्हाट्सएप के माध्यम से संवाद कर रहा है और गैर ग्राहक के संबंध में बैंक को यह जानने का अधिकार होगा कि व्हाट्सएप प्रोफाइल में प्रदर्शित नंबर उपर्युक्त ग्राहक का है और कि गैर ग्राहक स्वयं कोई अन्य व्यक्ति नहीं है जो बैंक में पंजीकृत नंबर से संवाद कर रहा है. बैंक का रिकॉर्ड अथवा कंप्यूटर सिस्टम से किए गए लेनदेन का लॉग सभी उद्देश्यों के लिए अन्यथा निर्णायक और बाध्यकारी माने जाएंगे.

6. सेवाएं

ग्राहक इससे सहमत होकर यह स्वीकार करता है कि बैंक को ऐसी सेवाएं प्रदान करने का अधिकार है जो समय-समय पर इसके विवेकाधिकार से प्रदान की जा सकती है. बैंक अपने विवेकाधिकार पर किसी विशिष्ट सेवा की उपलब्धता/गैर उपलब्धता संबंधी जानकारी की सूचना दे सकता है अथवा इससे अद्यतन कर सकता है. ग्राहक इससे सहमत है कि उसे प्रदान की जा रही सेवाओं को बैंक द्वारा कभी भी बिना

किसी पूर्व सूचना के संशोधित/बंद किया जा सकता है एवं नई सेवाओं को शामिल करने के साथ-साथ किसी सेवा को हटाया भी जा सकता है. ग्राहक इससे सहमत है कि वह अपने द्वारा मांगी गई जानकारी/प्रश्नों का जवाब न देने पर बैंक को इसके लिए जिम्मेवार नहीं ठहराया जाएगा और ग्राहक के किसी भी अनुरोध को प्रोसेस न करने के लिए वह स्वयं जिम्मेवार होगा जो किसी मैसेज के भेजे जाने अथवा ग्राहक और बैंक द्वारा सिस्टम के मार्फत कोई संदेश प्राप्त न होने अथवा ग्राहक द्वारा भेजे गए संदेश के बैंक के निर्धारित प्रोफार्मा में न होने अथवा बैंक द्वारा उस दौरान दी जाने वाली सेवाओं के अंतर्गत नहीं आता है अथवा तकनीकी या किसी अन्य कारणों से बैंक से मैसेज प्राप्त न होने पर इसके लिए बैंक को जिम्मेदार नहीं ठहराया जाएगा. व्हाट्सएप प्लेटफॉर्म के माध्यम से हुई किसी धोखाधड़ी अथवा प्रतिरूपण की घटनाओं के लिए बैंक उत्तरदायी नहीं होगा. इसके अतिरिक्त यदि बैंक द्वारा ऐसे किसी लेनदेन के तरह की सेवा की अनुमति देता है तब ग्राहक इससे सहमत होगा कि ऐसी किसी सेवा वैधानिक/विनियामक सीमा एवं/अथवा बैंक द्वारा समय-समय पर लागू की जाने वाली किसी सीमा के अधीन होगी.

#### 7. पंजीकरण एवं सत्यापन

वन वे कम्युनिकेशन एवं टू वे कम्युनिकेशन सेवा का लाभ उठाने हेतु ग्राहक निम्नलिखित को स्वीकार करने की पुष्टि हेतु अपनी सहमति प्रदान करता है :

क. इसमें उल्लिखित सेवाओं का लाभ उठाने के लिए ग्राहक पर लागू व्हाट्सएप नियम व शर्तें

ख. किसी अन्य खाता/उत्पाद/सेवा से संबंधित विशिष्ट नियम व शर्तें तथा

ग. व्हाट्सएप प्लेटफॉर्म का उपयोग करने संबंधी नियम व शर्तें

घ. बशर्ते कि वन वे कम्युनिकेशन अथवा टू वे कम्युनिकेशन के लिए बैंक अपने विवेकाधिकार पर प्रमाणीकरण पंजीकरण और/अथवा सत्यापन की प्रक्रिया को कभी भी संशोधित कर सकता है.

चयनित संवादों के लिए ग्राहक को एसएमएस एवं ई-मेल अलर्ट्स जारी रह सकते हैं. सेवा की सदस्यता लेने को बैंक ऑफ बड़ौदा से व्हाट्सएप पर सूचनाएं प्राप्त करने हेतु ग्राहक की स्पष्ट तौर पर सहमति मानी जाएगी.

ग्राहक द्वारा किसी भी व्यक्तिगत पहचान/खाते से संबंधित व्यक्तिगत जानकारी जैसे खाता क्रमांक, पासवर्ड, पिन, ओटीपी आदि साझा नहीं किया जाना चाहिए.

प्राप्त सदस्यता को बैंक ऑफ बड़ौदा में दर्ज मोबाइल नंबर से लिंक सभी खाते/कार्ड पर लागू माना जाएगा.

इस सुविधा की सदस्यता ग्रहण करने पर ग्राहक इससे सहमत है कि बैंक ऑफ बड़ौदा अपने आधिकारिक रिकॉर्ड में उपलब्ध ग्राहक के पंजीकृत मोबाइल नंबर और नाम को व्हाट्सएप के साथ साझा करेगा.

#### 8. सदस्यता समाप्त करना

ग्राहक कभी भी बैंक द्वारा समय-समय पर जारी प्रक्रिया का पालन करते हुए अपनी सेवाओं के डि-रजिस्ट्रेशन/अन-सब्सक्रिप्शन के लिए अनुरोध कर सकता है.

तथापि ग्राहक इससे सहमत है कि इसके प्रभावी होने के लिए आवश्यक समय लग सकता है. ग्राहक इससे सहमत है कि इस सुविधा के बैंक द्वारा समाप्त किए जाने तक वह अपने द्वारा बैंक को भेजे गए किसी अनुरोध/मैसेज के प्रति जिम्मेवार होगा.

बैंक कभी भी बिना कोई कारण बताए ग्राहक द्वारा उपयोग की जाने वाली सेवाओं को रोकने/निलंबित करने/समाप्त करने के लिए स्वतंत्र होगा। इन नियमों और शर्तों का उल्लंघन होने पर बैंक बिना किसी पूर्व सूचना के इन सेवाओं/सुविधाओं को बंद/निलंबित अथवा समाप्त कर सकता है।

एक बार बैंक द्वारा ग्राहक की व्हाट्सएप सदस्यता समाप्त करने संबंधी अधिसूचना प्राप्त होने के बाद बैंक इस प्रयोजन लिए ग्राहक की किसी भी जानकारी को प्रोसेस नहीं करेगा और व्हाट्सएप के माध्यम से कोई अधिसूचना/संदेश नहीं भेजेगा जब तक कि यह किसी अन्य लागू कानून के अंतर्गत अनुमत न हो।

ग्राहकों के लिए उचित है कि अपने मोबाइल फोन/डिवाइस को बदलते समय व्हाट्सएप बैंकिंग से संबंधित चैट/इमेज को डिलीट कर दें।

#### 9. महत्वपूर्ण नोट

i. ग्राहक बैंक की सेवाओं के उपयोग (एवं/अथवा सेवा के अंतर्गत उपलब्ध किसी भी परिवर्तन के विकल्प) के लिए ऐसे माध्यम से आवेदन करेगा जो कि बैंक द्वारा समय समय पर विनिर्दिष्ट एवं उपलब्ध कराया जाए जिसमें बैंक द्वारा अनुमत माध्यम के रूप में बैंक द्वारा निर्धारित प्रोफार्मा में बैंक के 24 घंटे कस्टमर केयर नंबर, एसएमएस द्वारा पर इन तक ही सीमित नहीं, व्हाट्सएप प्लेटफॉर्म से सेवाओं के उपयोग हेतु आवेदन शामिल है।

ii. बैंक अपने विवेकाधिकार पर वैसे डिवाइस, सॉफ्टवेयर, प्लेटफॉर्म, वर्जन, विधियों एवं डाटा सीमाओं का निर्धारण करेगा जो इन्हें उपलब्ध कराने के लिए व्हाट्सएप प्लेटफॉर्म द्वारा समर्थित होंगे। व्हाट्सएप प्लेटफॉर्म पर उपयोग हेतु असमर्थित वर्जन को संशोधित करने का कोई भी प्रयास व्हाट्सएप संबंधी नियम व शर्तों का अनधिकृत उपयोग एवं अवहेलना (अनधिकृत उपयोग) माना जाएगा। ग्राहक द्वारा इसका अनधिकृत उपयोग करने पर व्हाट्सएप प्लेटफॉर्म के माध्यम से दी जा रही सेवाओं को तत्काल प्रभाव से निलंबित कर दिया जाएगा।

iii. ग्राहक इससे सहमत है कि वह किसी भी सॉफ्टवेयर, हार्डवेयर और ऑपरेटिंग सिस्टम को समय-समय पर अपनी लागत पर अपग्रेड करने के लिए उत्तरदायी होगा ताकि वह बैंक द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं का लाभ उठा सके। बैंक अपने सॉफ्टवेयर, हार्डवेयर, ऑपरेटिंग सिस्टम आदि को समय-समय पर परिवर्तित करने अथवा अपग्रेड करने के लिए स्वतंत्र होगा। ग्राहक द्वारा उपयोग में लाए जाने वाले सॉफ्टवेयर, हार्डवेयर एवं ऑपरेटिंग सिस्टम को सपोर्ट करने के प्रति बैंक का दायित्व नहीं होगा और यह ग्राहक की पूर्ण जिम्मेवारी पर ही की जाएगी। कुछ सेवाएं पुराने प्लेटफॉर्म पर क्रियाशील नहीं हो सकती हैं, अतः ग्राहक की जिम्मेवारी है कि वह व्हाट्सएप प्लेटफॉर्म को समय-समय पर अपडेट करना सुनिश्चित करे।

iv. व्हाट्सएप प्लेटफॉर्म पर दी जा रही सेवाओं की सदस्यता लेने पर ग्राहक इसके माध्यम से सूचना प्राप्त करने हेतु सहमत होता है जिसके अंतर्गत खाता संबंधी जानकारी, लेनदेन विवरण एवं अन्य सेवाएं/संप्रेषण शामिल हैं। ग्राहक व्हाट्सएप के माध्यम से अपने पंजीकृत नंबर पर बैंक द्वारा समय समय पर प्रेषित किए जाने वाले ऑफर, नए उत्पादों की विशेषताएं व किसी अन्य अधिसूचना प्राप्त करने हेतु सहमत होता है।

v. ग्राहक अपरिवर्तनीय रूप से बिना किसी शर्त के बैंक को व्हाट्सएप प्लेटफॉर्म के माध्यम से प्राप्त सेवाओं से संबंधित अनुरोध के लिए बैंकिंग अथवा अन्य लेनदेन करने हेतु किसी तीसरे पक्ष (थर्ड पार्टी) के

साथ सूचनाएं साझा करने/ऐसे सेवा संबंधी अनुरोध को स्वीकार करने/निष्पादित करने के उद्देश्य से अपने सभी खातों में एक्सेस करने हेतु अधिकृत करता है।

vi. ग्राहक सहमत है कि किसी भी कार्ड, ऋण संबंधी जानकारी/सेवा आदि के संबंध में (बैंक के विवेकाधिकार पर) खाते से संबंधित सेवाएं व्हाट्सएप प्लेटफॉर्म के माध्यम से सिर्फ पंजीकृत ग्राहक संख्या से संबद्ध किसी व्हाट्सएप खाते के माध्यम से ही प्रदान की जाएगी।

vii. ग्राहक इससे अवगत है कि बैंक द्वारा सेवा/कार्यप्रणालियों की विस्तृत जानकारी देना संभव नहीं भी हो सकता है। इस सेवा के उपयोग संबंधी अथवा व्हाट्सएप पर बैंक द्वारा उपलब्ध कराई गई सूचना से संबंधित परिणामों के लिए ग्राहक अथवा किसी तीसरे पक्ष के प्रति बैंक जिम्मेवार नहीं होगा। किसी विषय में अधिक जानकारी प्राप्त करने के लिए ग्राहक या तो किसी नजदीकी शाखा में जा सकता है अथवा बैंक के कस्टमर केयर नंबर पर अथवा अन्य चैनलों के माध्यम से जानकारी हासिल कर सकता है।

viii. व्हाट्सएप प्लेटफॉर्म पर बैंक द्वारा प्रेषित रेस्पॉन्स (वन वे अथवा टु वे कम्युनिकेशन) बैंक एंड पर चल रहे प्रोग्राम पर आधारित होता है। इस प्रोग्राम को उत्कृष्ट रूप में जिज्ञासाओं (प्रश्नों) का समाधान करने हेतु विकसित किया गया है और इसे नियमित रूप से समुन्नत किया जाता है। तथापि ऐसे किसी जवाब के लिए जो ग्राहक को संतोषजनक नहीं लगे अथवा इसमें हुई किसी त्रुटि के लिए बैंक को जिम्मेवार नहीं ठहराया जा सकता है। ग्राहक बैंक के कस्टमर केयर नंबर पर फोन कर सकता है अथवा किसी प्रकार के स्पष्टीकरण के लिए बैंक के वेबसाइट <https://www.bankofbaroda.in/> पर जा सकता है।

ix. ग्राहक इससे सहमत है कि बैंक और/अथवा इसके अनुषंगी (सहयोगी) कंप्यूटर पर व्हाट्सएप सुविधा सहित विश्लेषण, क्रेडिट स्कोरिंग एवं मार्केटिंग के संबंध में ग्राहक से संबंधित सूचनाओं को होल्ड कर इसे प्रोसेस कर सकते हैं। व्हाट्सएप सुविधा का उपयोग करने वाला ग्राहक, बैंक के उत्पादों को बेहतर रूप से तैयार करने एवं सेवाएं प्रदान करने हेतु तकनीकी जानकारी एवं किसी भी डाटा व सूचना चाहे इंटरनेट आधारित हों अथवा वायरलेस पर आधारित हो, का उपयोग करने के लिए बैंक को अधिकृत करता है।

x. व्हाट्सएप प्लेटफॉर्म की सेवाओं के उपयोग से जनरेट हुए लेनदेन संबंधी बैंक के रिकॉर्ड, लेनदेन के समय के साथ इसकी विशेषताएं एवं वास्तविकता के निर्णायक परिणाम होंगे।

xi. ग्राहक द्वारा बैंक को दिए गए पुराने निर्देशों एवं मौजूदा निर्देशों में असंगतता पाए जाने या विरोधाभासी होने पर बैंक द्वारा ग्राहक के किसी निर्देश पर कार्रवाई से पूर्व उनसे स्पष्टीकरण की मांग कर सकता है। यदि बैंक को ऐसा लगे कि ग्राहक के किसी निर्देश से प्रत्यक्ष अथवा अप्रत्यक्ष रूप से कोई नुकसान हो सकता है, तब बैंक के पास इन सेवाओं को निलंबित करने का अधिकार होगा।

xii. ग्राहक इसे स्वीकार करता है कि उसके द्वारा प्रेषित समस्त सूचना/निर्देश विभिन्न स्थानों पर भेजे जाएंगे और/अथवा बैंक कर्मियों अथवा उनके सेवा प्रदाताओं द्वारा एक्सेस किया जाएगा।

xiii. व्हाट्सएप प्लेटफॉर्म के मार्फत सेवाओं का चयन करने पर बैंक के पास यह विवेकाधिकार है कि एसएमएस अथवा किसी अन्य चैनल पर ऐसे अलर्ट भेजना बंद कर दें।

xiv. ग्राहक अपने मोबाइल नंबर से लिंक किए गए व्हाट्सएप खाते को सुरक्षित रूप से रखने के लिए जिम्मेवार होगा।

xv. ग्राहक यह जानता है कि व्हाट्सएप एप्लीकेशन में अतिरिक्त जोखिम हो सकता है और सुरक्षित नहीं हो सकता है. साथ ही कोई मैसेज अथवा सूचना का आदान प्रदान, इसके पढ़े जाने, किसी तृतीय पक्ष द्वारा बाधित, इंटरसेप्ट अथवा इनके द्वारा धोखाधड़ी किए जाने की जोखिमों के अधीन है अथवा इसके ट्रांसमिशन में विलंब हो सकता है. इस सेवा के उपयोग के संबंध में अथवा इसके परिणाम के लिए बैंक अपने ग्राहक अथवा किसी तृतीय पक्ष (थर्ड पार्टी) के प्रति उत्तरदायी नहीं होगा.

xvi. ग्राहक यह समझता है कि मोबाइल फोन का उपयोग निम्नीलिखित खतरों, यह इन तक ही सीमित नहीं है, से यक्त होता है :

क. बाहरी व्यक्तियों द्वारा डाटा/सूचना तक एक्सेस

ख. पहचान की चोरी

ग. निजता का उल्लंघन

घ. सूचना चुराने वाले सॉफ्टवेयर एवं वायरसों की प्लांटिंग

ङ. परिचालन की अक्षमता अथवा विकृति

च. इंक्रिप्टेड डाटा/मैसेज आदि को प्रसारण के दौरान प्राप्त कर लेना

ग्राहक को अनधिकृत एक्सेस का संदेह होने पर वह तत्काल बैंक को लिखित सूचना देगा. इस सेवा के उपयोग के संबंध में अथवा इसके परिणाम के संबंध में बैंक ग्राहक अथवा किसी तृतीय पक्ष के प्रति उत्तरदायी नहीं होगा. ग्राहक द्वारा तत्काल अनुच्छेद 8 में दर्शाए अनुसार सदस्यता समाप्त करने की प्रक्रिया के अनुरूप ऑफ आउट करना चाहिए.

xvii. ग्राहक इससे अवगत है कि मोबाइल एप्लीकेशन का उपयोग करने की प्रक्रिया में अनेक अनिश्चित कारक एवं जटिल हार्डवेयर व सिस्टम आदि शामिल होते हैं जो रुकावट अथवा स्थान बदल जाने के प्रति संवेदनशील होते हैं. इस संबंध में बैंक कोई वचन पत्र अथवा गारंटी नहीं देता है कि व्हाट्सएप सुविधा/सेवा हर समय बिना किसी रूकावट के उपलब्ध रहेगी. साथ ही बैंक किसी भी वेरिशन, कमी अथवा शर्तों को लागू करने या मोबाइल एप्लीकेशन का उपयोग करने के दौरान किसी प्रकार की असमर्थता के लिए जिम्मेवार नहीं होगा.

xviii. ग्राहक इससे अवगत है कि मोबाइल एप्लीकेशन के उपयोग के लिए प्रमाणित टेक्नोलॉजी एवं सख्त सुरक्षा उपाय का होना आवश्यक है.

xix. ग्राहक अपने पासवर्ड/डेबिट कार्ड नंबर/एमपिन/प्रयोक्ता आईडी को बैंक के पदाधिकारियों अथवा किसी भी अनधिकृत व्यक्ति सहित किसी थर्ड पार्टी को उजागर नहीं करना सुनिश्चित करने का वचन देता है. ग्राहक द्वारा इस सेवा के लिए लॉगिन करते समय बैंक के साथ उसके किसी भी संचार के लिए वह पूर्णतः जिम्मेवार होगा.

xx. किसी भी परिस्थिति में बैंक अथवा इसके अधिकारी, कर्मचारी इस सेवा के उपयोग अथवा करने में असमर्थता अथवा बैंक एंड में चलने वाले प्रोग्राम से जवाब न मिलने के कारण किसी प्रकार की प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष, दंडात्मक आकस्मिक, विशिष्ट अथवा अहम क्षति के लिए जिम्मेवार नहीं होंगे.

xxi. ग्राहक इससे सहमत है कि वह बैंक की ओर से अथवा किसी भी कारण से लिंक/मोबाइल/सिस्टम की विफलता से उत्पन्न किसी विलंब, व्यवधान, इसकी अनुपलब्धता अथवा व्हाट्सएप सेवा में आई खराबी के कारण बैंक के विरुद्ध कोई दावा नहीं करेगा.

xxii. ग्राहक द्वारा व्हाट्सएप सेवा की किसी भी सामग्री अथवा डिजाइन घटकों की व्यावसायिक प्रयोजनों के लिए पुनः प्रस्तुति, प्रतिलिपि अथवा पुनः वितरित नहीं की जाएगी।

xxiii. ग्राहक द्वारा यह सुनिश्चित किया जाएगा कि उसके पास समुचित डाटा नेटवर्क कनेक्शन है। ग्राहक द्वारा मैसेज (संदेशों) की प्राप्ति नेटवर्क कनेक्शन के अधीन होगी एवं व्हाट्सएप चैनल पर होने वाले विलंब अथवा प्रत्युत्तर (रेस्पॉंस) प्राप्त न होने के लिए बैंक को जिम्मेवार नहीं ठहराया जाएगा।

xxiv. ग्राहक द्वारा व्हाट्सएप चैनल के माध्यम से निम्न में से किसी विषय को प्रस्तुत अथवा ट्रांसमिट नहीं किया जाएगा।

(ए) अश्लील, अशिष्ट, अनुचित, अनैतिक, अवैध आदि।

(बी) अपराध या कानून की अवहेलना को बढ़ावा देने वाला

(सी) ग्राहक द्वारा भारत में अथवा/और उसके क्षेत्राधिकार में किसी कानून की अवहेलना करने वाला

(डी) बैंक अथवा तृतीय पक्ष (थर्ड पार्टी) के बौद्धिक अथवा कॉपीराइट का उल्लंघन करने वाला

(ई) ग्राहक अथवा किसी अन्य व्यक्ति से संबंधित गोपनीय जानकारी और/अथवा व्यक्तिगत या संवेदनशील सूचना/डाटा का संग्रहण

xxv. बैंक के पास किसी देयता अथवा ग्राहक को सावधान किए बगैर, किसी नियम की अवहेलना करने वाले अथवा बैंक के विवेकानुसार अनुचित ग्राहक द्वारा प्रस्तुत सामग्री अथवा प्रस्तुति को हटाने अथवा अन्यथा डिलीट करने का अधिकार सुरक्षित होगा।

xxvi. व्हाट्सएप सुविधा के अंतर्गत सेवाओं का उपयोग करने संबंधी समस्त निर्देश रजिस्टर्ड कस्टमर नंबर के माध्यम से बैंक द्वारा दर्शाए तरीके से भेजे जाएंगे। ग्राहक बैंक को उपलब्ध कराए गए निर्देशों की सटीकता एवं प्रामाणिकता के लिए भी जिम्मेवार होगा और व्हाट्सएप सुविधा के अंतर्गत सेवाओं का उपयोग करने के लिए इसे पर्याप्त समझा जाएगा। किसी अलर्ट को बैंक में रजिस्टर्ड अद्यतन मोबाइल नंबर पर भेजा जाएगा।

xxvii. ग्राहक इससे सहमत है कि किसी सेवा के उपयोग के दौरान उसे उपलब्ध कराई गई सूचना में त्रुटि का पता लगने पर इस बारे में यथाशीघ्र बैंक को सूचित करेगा। बैंक द्वारा इस त्रुटि को दूर करने हेतु त्वरित प्रयास किए जाएंगे। ग्राहक इससे सहमत है कि उसके द्वारा प्रस्तुत अनुरोध के आधार पर व्हाट्सएप पर प्रदर्शित सभी आउटपुट्स बैंक की कंप्यूटरीकृत बैंक अप सिस्टम से निकाली जाती है और इसे रियल टाइम (वास्तविक समय) पर अद्यतन नहीं किया जा सकता है। बैंक के सिस्टम पर अंतिम रूप से अपडेट की गई जानकारी ही उपलब्ध कराई जाएगी। बैंक द्वारा अपने स्टेटमेंट की सटीकता को सुनिश्चित करने हेतु आवश्यक कार्रवाई की जाएगी, मगर इस संबंध में हुई किसी त्रुटि के लिए बैंक जिम्मेदार नहीं होगा एवं ऐसी जानकारी पर विश्वास करते हुए ग्राहक द्वारा की गई कार्रवाई से हुए नुकसान के लिए बैंक को जिम्मेदार नहीं ठहराया जाएगा।

xxviii. ग्राहक इससे सहमत है कि बैंक द्वारा प्रेषित रेस्पॉंस बैंक एंड पर कार्यरत प्रोग्राम पर आधारित है। इस प्रोग्राम को ग्राहक के द्वारा पूछे जाने वाले प्रश्नों को अधिकतम संभव विधियों से संचालन हेतु तैयार किया गया है एवं इसे नियमित रूप से समुन्नत किया जाता है। तथापि किसी प्रकार के अनुचित/गलत जवाब अन्यथा ग्राहक को संतोषजनक प्रतीत न होने वाले किसी जवाब के लिए बैंक को जिम्मेवार नहीं ठहराया जाएगा।



xxix. वैसे ग्राहक जिन्होंने व्हाट्सएप सेवा की सदस्यता ग्रहण की है, के लिए यह अनुशंसा की जाती है कि वह अपने डिवाइस को बदलते समय व्हाट्सएप एप्लीकेशन को डिलीट कर दें ताकि दुरुपयोग न होना सुनिश्चित किया जा सके.

xxx. ग्राहक को उपलब्ध कराई जाने वाली सभी सेवाएं भारतीय रिजर्व बैंक एवं/अथवा किसी विनियामक/सांविधिक/सरकारी प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर लागू अथवा संशोधित नियम, विनियम, अधिसूचनाएं, परिपत्र एवं दिशानिर्देशों के अधीन हैं.

xxxi. बैंक को यह अधिकार है कि वह ग्राहक को बिना किसी सूचना के कभी भी उसके द्वारा इस सेवा का उपयोग करने के अधिकार को वापस ले सकता है.

xxxii. ग्राहक एतद्वारा यह स्वीकार करता है कि वह अपने जोखिम पर इस सेवा का उपयोग कर रहा है और किसी प्रकार के जोखिम जिसमें निम्नलिखित शामिल होंगे पर उसी तक सीमित नहीं होंगे, के लिए बैंक को जिम्मेदार नहीं ठहराएगा:

क. पासवर्ड का दुरुपयोग – ग्राहक यह स्वीकार करता है कि यदि किसी अन्य व्यक्ति को उसके डिवाइस अथवा सिम कार्ड अथवा ग्राहक के व्हाट्सएप का एक्सेस हो जाता है तो ऐसा व्यक्ति ग्राहक के खाता संबंधी जानकारी सहित ग्राहक की अन्य सूचनाओं को प्राप्त कर सकता है जो कि ग्राहक के खाते की शेष राशि, मिनी बैंक स्टेटमेंट इत्यादि के रूप में गोपनीय भी हो सकती है.

ख. भूल/त्रुटि

ग्राहक यह स्वीकार करता है कि उसे प्रेषित किए गए रेस्पांस अथवा प्रदर्शित सूचनाएं उसके लिए लागू नहीं भी हो सकती हैं अथवा कोई संतोषजनक रेस्पांस नहीं भेजा जा सकता है और इससे हुए किसी नुकसान लिए बैंक जिम्मेवार नहीं होगा. अतः ग्राहक द्वारा पूरी सावधानी बरती जाएगी ताकि कोई भूल अथवा त्रुटि ना हो और इस संबंध में ग्राहक द्वारा सुनिश्चित किया जाएगा कि बैंक को प्रेषित मैसेज/अनुरोध त्रुटि रहित, सटीक, उचित एवं सभी प्रकार से पूर्ण है. ग्राहक इससे सहमत है कि बैंक ग्राहक के पूर्ण जोखिम पर सेवाएं उपलब्ध करा रहा है और किसी भी गलत अथवा अधूरी जानकारी अथवा बैंक के नियंत्रण से परे किसी कारणों से निर्देशों के निष्पादन में हुई देरी के कारण हुए किसी नुकसान अथवा परिणामों के लिए बैंक जिम्मेवार नहीं होगा. सेवा के दौरान ग्राहक द्वारा प्राप्त किसी अनुचित अथवा अन्याय पूर्ण लाभ के लिए बगैर किसी पूछताछ के ग्राहक बैंक के निर्देशों को स्वीकार करेगा.

ग. ऐसा भी हो सकता है कि बैंक के सर्वर/वेबसाइट का रखरखाव आवश्यक हो अथवा यह डाउन हो या इसमें कोई तकनीकी खराबी होने पर ग्राहक के अनुरोध को प्रोसेस करना संभव न हो. इसके परिणाम स्वरूप निर्देशों की प्रोसेसिंग में विलंब हो सकता है अथवा यह विफल हो सकता है या किसी प्रकार से अक्षम हो सकता है. ग्राहक इससे अवगत है कि बैंक सभी प्रत्यक्ष अथवा अप्रत्यक्ष देयताओं से मुक्त है जो, जो लाभ अथवा हानि के कारण हुआ हो या किसी कारण से ग्राहक के निर्देशों के अनुपालन में बैंक की असमर्थता से हुए हो, ग्राहक स्पष्ट तौर पर व बगैर किसी शर्त के इसे समझते हुए यह स्वीकार करता है कि बैंक उपर्युक्त किसी भी जोखिम के प्रति उत्तरदायी नहीं होगा. साथ ही ग्राहक यह भी स्वीकार करता है कि बैंक उपर्युक्त जोखिमों से संबंधित सभी देयताओं से स्वयं को मुक्त घोषित करेगा.

xxxiii. ग्राहक इससे सहमत है कि व्हाट्सएप प्लेटफार्म पर रजिस्टर्ड बैंक नंबर का उपयोग किसी शिकायत के निस्तारण अथवा धोखाधड़ी की रिपोर्टिंग के लिए नहीं किया जा सकता है. व्हाट्सएप के

मार्फत ऐसी घटनाओं की रिपोर्ट करने पर इस संबंध में बैंक की कोई जिम्मेदारी नहीं होगी इस बारे में किसी स्पष्टीकरण के लिए कस्टमर केयर नंबर पर कॉल कर सकते हैं अथवा बैंक की वेबसाइट <https://www.bankofbaroda.in> को देख सकते हैं

xxxiv. ग्राहकों से यह अनुरोध किया जाता है कि किसी अन्य डिवाइस पर अपने संपर्क नंबर का प्रयोग करते हुए व्हाट्सएप इंस्टॉल करते समय आवश्यक ड्यू डिलिजेंस (सम्यक उद्यम) सुनिश्चित करें जिससे दूसरों के द्वारा इसे एक्सेस नहीं किया जा सके और इस सुविधा का लाभ उठाने के लिए इसी नंबर को पंजीकृत किया जाए. किसी तृतीय पक्ष (थर्ड पार्टी) द्वारा इस सुविधा के अंतर्गत उपलब्ध ग्राहक की गोपनीय जानकारी को प्राप्त कर लेने से हुए किसी नुकसान, क्षति व हानि के लिए बैंक ऑफ बड़ौदा किसी भी प्रकार से जिम्मेदार नहीं होगा.

xxxv. बैंक ऑफ बड़ौदा में रजिस्टर्ड मोबाइल नंबर में परिवर्तन के लिए ग्राहक द्वारा दुबारा इस सेवा की सदस्यता लेना आवश्यक है.

xxxvi. बैंक ऑफ बड़ौदा द्वारा ग्राहक के डिवाइस पर संदेश/अलर्ट भेजना जारी रखा जाएगा भले ही रजिस्टर्ड नंबर संबंधी सिम को हटा दिया गया हो क्योंकि यह फोन नंबर उस वक्त भी इस सुविधा हेतु पंजीकृत होगा. उपयोग किए जाने वाले मोबाइल फोन/डिवाइस पर व्हाट्सएप इंस्टॉल करना ग्राहक की जिम्मेवारी है ताकि बैंक से भेजे जाने वाले मैसेज को उचित रूप से प्राप्त किया जा सके.

xxxvii. ग्राहक द्वारा यह सुविधा प्राप्त करने संबंधी डिवाइस/मोबाइल पर समुचित नेटवर्क कनेक्शन सुनिश्चित किया जाएगा. ग्राहक द्वारा मैसेज प्राप्त करना नेटवर्क कनेक्शन के अधीन होगा और डिवाइस के अनुकूल न होने, इंटरनेट सेवा प्रदाता के अपर्याप्त नेटवर्क कनेक्शन अथवा किसी अन्य कारण से दायित्व के पूरा न होने के लिए बैंक को जिम्मेवार नहीं माना जाएगा.

xxxviii. ग्राहक इस सेवा को प्राप्त करने के लिए किसी प्रकार से बाध्य नहीं है क्योंकि इसका स्वरूप स्वैच्छिक है. इस सुविधा को प्राप्त करने पर ग्राहक इसमें शामिल नियम और शर्तों से आबद्ध होने के लिए सहमत हो जाता है. इस संबंध में कोई आवश्यक कार्य करने का तात्पर्य है कि ग्राहक ने इससे संबंधित नियम व शर्तों को पढ़कर समझ लिया है और बगैर किसी शर्त के इसे स्वीकार किया है. उपर्युक्त नियम व शर्तों को बैंक की वेबसाइट पर उपलब्ध विस्तृत नियम व शर्तों के साथ पढ़ा जाना चाहिए.

#### 10. तृतीय पक्ष (थर्ड पार्टी)

व्हाट्सएप सेवाएं बैंक से असंबद्ध किसी तीसरे पक्ष के स्वामित्व में होती हैं. ग्राहकों को मुक्त रूप से व्हाट्सएप अथवा इसके तीसरे पक्ष अथवा समूह कंपनियों की गोपनीयता नीति द्वारा निर्देशित किया जाएगा जिन पर बैंक का कोई नियंत्रण नहीं होता है. बैंक ऐसे किसी साइट्स अथवा किसी तीसरे पक्ष के साइट्स की गोपनीयता अथवा सुरक्षा नीतियों के प्रति जिम्मेवार नहीं होता है जो कि इसके सोशल मीडिया चैनलों से जुड़ा हो सकता है. ग्राहक को सदैव अपने द्वारा देखी जाने वाली थर्ड पार्टी साइट की गोपनीयता एवं सुरक्षा सिस्टम एवं नीतियों की समीक्षा करनी चाहिए. इस संबंध में बैंक किसी भी विज्ञापन, विषय वस्तु, उत्पाद, सलाह, राय या विचार, सिफारिश अथवा किसी तीसरे पक्ष की साइट पर प्रदर्शित अन्य सामग्रियों के लिए जिम्मेवार नहीं होगा और इसे किसी भी सोशल मीडिया चैनलों पर विज्ञापन के माध्यम से प्रचारित नहीं किया जा सकता है. साथ ही ग्राहक इससे अवगत व सहमत है कि व्हाट्सएप अथवा किसी अन्य सेवा प्रदाता जिसके माध्यम से बैंक द्वारा यह सुविधा प्रदान की जा रही है, की समीक्षा कर सकता है व इसकी

निगरानी की जा सकती है. वह व्हाट्सएप अथवा किसी अन्य सेवा प्रदाता के माध्यम से साझा की गई/प्रेषित सामग्री को स्टोर कर सकता है और इससे तृतीय पक्ष (थर्ड पार्टी) के साथ साझा कर सकता है. अतः बैंक द्वारा दृढ़तापूर्वक यह अनुशंसा की जाती है कि आप :

- i) व्हाट्सएप मैसेज के माध्यम से अथवा इस सुविधा के मार्फत कभी भी निजी व संवेदनशील विवरण साझा न करें.
- ii) कि इसके माध्यम से अपने कोई मैसेज नहीं भेजें और किसी भी महत्वपूर्ण संचार एवं जागरूकता संबंधी मैसेज को छोड़, हम अन्य किसी मैसेज का उत्तर नहीं दें.
- iii) शिकायत व ऐसे महत्वपूर्ण विषयों के लिए व्हाट्सएप के माध्यम से हमसे संपर्क न करें.

#### 11. देयता का अस्वीकरण

व्हाट्सएप सेवा ग्राहक के भौगोलिक क्षेत्र के अंदर न होने पर ग्राहक द्वारा व्हाट्सएप सेवा के उपयोग में विफल होने पर बैंक जिम्मेदार नहीं होगा क्योंकि यह किसी सेलुलर सेवा प्रदाता के रोमिंग नेटवर्क का क्षेत्र होता है जिसमें रोमिंग सुविधा का लाभ उठाने वाले ग्राहकों को ही ऐसी सेवाएं प्रदान की जाती हैं. यदि ग्राहक को यह विश्वास हो कि मोबाइल फोन नंबर किसी अन्य व्यक्ति को आबंटित किया गया है एवं/अथवा खाते में कोई अनधिकृत लेनदेन किया गया है एवं /अथवा उसका मोबाइल फोन गुम हो गया है, तो वह तत्काल बैंक को इस बारे में सूचित करेगा. ग्राहक इससे सहमत है कि बैंक उत्तरदायी नहीं होगा यदि

- i. ग्राहक द्वारा इसमें शामिल किन्हीं नियम व शर्तों का उल्लंघन किया गया है अथवा
- ii. ग्राहक द्वारा सेवाओं के उपयोग के दौरान अनधिकृत एक्सेस अथवा किसी गलत लेन-देन के बारे में निर्धारित समय पर बैंक को सूचना न देने के कारण कोई हानि हुई हो अथवा ग्राहक के मोबाइल नंबर/सिम (सब्सक्राइबर आईडेंटिटी माड्यूल) कार्ड में परिवर्तन या इसकी समाप्ति के बारे में बैंक को सूचना न देने के फलस्वरूप उसके ओटीपी/डेबिट कार्ड पिन, पासवर्ड या मोबाइल फोन नंबर अथवा व्हाट्सएप चैनल पर दर्शाए किसी धोखाधड़ीपूर्ण, डुप्लीकेट अथवा गलत निर्देशों के कारण हानि हुई हो.
- iii. किसी व्यक्ति के पास दूरसंचार यंत्र (यथा मोबाइल हैंडसेट) का नियंत्रण एवं इसकी कस्टडी होने के कारण व्हाट्सएप चैनल के माध्यम से कोई अनधिकृत लेनदेन/निर्देश दिया गया हो या किसी प्रकार का डिफॉल्ट/त्रुटि/दूरसंचार यंत्र की तकनीकी समस्या अथवा ग्राहक के मोबाइल में सिम कार्ड का डुप्लिकेशन यथा सिम कार्ड की क्लोनिंग एवं हैंडसेट में वायरस के कारण पर उसी तक सीमित नहीं, ताकि ऐसे यंत्रों का उपयोग प्राधिकरण अथवा किसी अन्य साधनों के बगैर दूरसंचार संबंधी निर्देश देने के लिए किया जा सके.
- iv. बैंक के व्हाट्सएप सुविधा संबंधी ग्राहक अथवा ग्राहक की ओर से प्राप्त निर्देशों पर सद्भावना पूर्वक किए गए कार्य.
- v. किसी कारणवश ग्राहक के सभी अथवा किसी निर्देश पर कार्यवाही करने में बैंक से हुई त्रुटि, चूक, विलंब अथवा असमर्थता .
- vi. ग्राहक द्वारा प्रस्तुत सूचना/निर्देशों में किसी अन्य व्यक्ति द्वारा अनधिकृत एक्सेस अथवा इसकी गोपनीयता भंग करने संबंधी कृत्य.

vii. बैंक द्वारा ग्राहकों को व्हाट्सएप के माध्यम से सेवा प्रदान करने के लिए सक्षम बनाने के संबंध में बैंक द्वारा किसी भी सेलूलर सेवा प्रदाता अथवा व्हाट्सएप या किसी अन्य सेवा प्रदाता द्वारा दी जाने वाली सेवा की गुणवत्ता के संबंध में कोई प्रतिनिधित्व अथवा वारंटी नहीं दिया जाता है।

viii. बैंक द्वारा व्हाट्सएप सुविधा के मांग के रूप में कोई अन्य सेवा भी प्रदान की जा सकती है एवं बैंक ग्राहक द्वारा स्वयं को व्हाट्सएप सुविधा में शामिल सेवाओं के साथ अपडेट करने में हुई चूक के लिए जिम्मेदार नहीं होगा।

बैंक अपने श्रेष्ठ प्रयासों के साथ व्हाट्सअप बैंकिंग सुविधा प्रदान करने की कोशिश करेगा तथा व्हाट्सअप सुविधा की अनुपलब्धता या बैंक द्वारा नियुक्त किए गए सेवा प्रदाता द्वारा गैर-निष्पादन, यदि कोई हो, या व्हाट्सअप सुविधा के प्रयोग के परिणाम स्वरूप ग्राहक को हुई क्षति, ऐसे कारण जिनके लिए बैंक जिम्मेदार नहीं है, के लिए बैंक उत्तरदायी नहीं होगा। व्हाट्सअप सुविधा के उपयोग के मामले में ग्राहक के प्रति किसी भी प्रकार की देयता से मुक्त होगा।

बैंक व्हाट्सअप के माध्यम से ग्राहक से प्राप्त अनुदेशों को तत्काल पूरा करने का प्रयास करेगा बशर्ते कि परिचालन प्रणाली की विफलता या अन्य विधिक आवश्यकता या बैंक की आंतरिक नीतियों सहित किसी भी कारण से ऐसे अनुदेशों को पूरा करने में होने वाले विलंब के लिए बैंक जिम्मेदार नहीं होगा।

ग्राहक इस बात को स्वीकार करता है कि प्रत्येक व्हाट्सअप बातचीत में ग्राहक से संबंधित विशिष्ट खाता जानकारी हो सकती है। ग्राहक बैंक को खाते से संबंधित जानकारी, भले ही इसके लिए विशेष रूप से अनुरोध न किया जाए, तब भी यदि बैंक को प्रसांगिक लगे तो इस भेजने के लिए प्राधिकृत करता है।

व्हाट्सअप सुविधा के माध्यम से भेजी जा रही व्यक्तिगत या खाते की जानकारी की गोपनीयता तथा सुरक्षा के लिए बैंक को जिम्मेदार नहीं ठहराया जाएगा। ग्राहक इस बात से सहमत है कि व्हाट्सअप सुविधा का उपयोग केवल पंजीकृत ग्राहक संख्या के माध्यम से ही होगा तथा उससे किया गया कोई भी लेन-देन, फिर चाहे वह ग्राहक ने आरंभ किया हो या नहीं, उसे ग्राहक द्वारा शुरू किया गया ही माना जाएगा। व्हाट्सअप सुविधा उपलब्ध न होने पर किसी भी स्थिति में, जिस में प्राकृतिक आपदाएं, महामारी/ संक्रमण, कानूनी प्रतिबंध, दूरसंचार नेटवर्क के दोष या नेटवर्क विफलता या बैंक के नियंत्रण के बाहर अन्य कोई कारण शामिल है, बैंक किसी भी परिस्थिति में किसी भी तरह के नुकसान चाहे वह प्रत्यक्ष, अप्रत्यक्ष, आकस्मिक, परिणामी या राजस्व, व्यापार में रुकावट किसी प्रकार की हानि से संबंधित हो, ग्राहक द्वारा या अन्य किसी व्यक्ति द्वारा किया गया हो, के लिए उत्तरदायी नहीं होगा। व्हाट्सअप सुविधा का अवैध या अनुचित उपयोग ग्राहक को बैंक द्वारा निर्धारित वित्तीय शुल्क के भुगतान के लिए उत्तरदायी बनाएगा, परिणाम स्वरूप ग्राहक की व्हाट्सअप सुविधा का स्थगन कर दिया जाएगा।

ग्राहक को किसी भी सेलूलर या किसी तृतीय पक्ष सेवा प्रदाता (जिसे चाहे बैंक की ओर से नियुक्त किया गया हो या अन्यथा) द्वारा प्रदान की जा रही सेवाओं में किसी भी त्रुटि /चूक के लिए, जिससे व्हाट्सअप सुविधा प्रभावित हो सकती है, बैंक किसी भी प्रकार से उत्तरदायी नहीं होगा।

बैंक व्हाट्सअप सुविधा के माध्यम से व्यक्तिगत या अन्य प्रेषित संदेश की गोपनीयता या सुरक्षा की गारंटी नहीं देता है. बैंक व्हाट्सअप सुविधा के संबंध में या इसके परिणाम स्वरूप प्रणाली तथा नेटवर्क या उनके कार्य या प्रदर्शन या जब भी और जैसे भी ग्राहक या किसी भी व्यक्ति द्वारा किए गए या हुए नुकसान या क्षति के लिए किसी भी प्रकार की गारंटी या प्रतिनिधित्व नहीं करता है.

उक्त व्हाट्सअप नियमों और शर्तों के अन्य प्रावधानों को सीमित किए बिना बैंक, उसके कर्मचारी, एजेंट या ठेकेदार प्रत्यक्ष, अप्रत्यक्ष या परिणामी हानि या क्षति जिसमें राजस्व, लाभ, व्यवसाय, अनुबंध, प्रत्याशित बचत या सद्भावना का नुकसान सॉफ्टवेयर सहित किसी भी उपकरण के उपयोग या मूल्य के संबंध में ग्राहक को या किसी व्यक्ति को हुए नुकसान जो बैंक द्वारा किसी भी देरी, रुकावट, निलंबन, संकल्प से संबंधित हो या अनुरोध प्राप्त करने और संसाधित करने में एवं जवाब देने में और वापस करने में बैंक की त्रुटि से संबंधित हो ग्राहक और किसी भी सेवा प्रदाता के नेटवर्क के दूरसंचार उपकरणों से और किसी भी जानकारी या संदेश के प्रसारण में त्रुटि किसी भी विफलता, देरी, रुकावट, निलंबन, प्रतिबंध से संबंधित हो या ग्राहक बैंक के सिस्टम अथवा किसी सेवा प्रदाता के नेटवर्क तथा /अथवा किसी तीसरी पार्टी जिसके द्वारा यह सुविधा प्रदान की जाती है, जो व्हाट्सअप प्रदान करने के लिए आवश्यक हो, के दूरसंचार उपकरणों के टूटने, रुकावट, निलंबन या विफलता के लिए उत्तरदायी नहीं होगा.

बैंक, व्हाट्सअप प्लेटफार्म के माध्यम से इन सेवाओं का लाभ उठाने हेतु इन नियमों और शर्तों में विनिर्दिष्ट किसी भी बात से विपरीत होते हुए भी ग्राहक या सेल्यूलर सेवा प्रदाता या तृतीय पक्ष सेवा प्रदाता या व्हाट्सअप (चाहे बैंक द्वारा इस प्रयोजन हेतु नियुक्त किया गया हो या अन्यथा) के बीच किसी भी विवाद के लिए ग्राहक के साथ किसी भी तरह शामिल या उत्तरदायी नहीं होगा.

व्हाट्सअप सुविधा में ग्राहक किसी भी तरीके से हस्तक्षेप या इसका दुरुपयोग नहीं करेगा एवं ग्राहक द्वारा किसी भी प्रकार से जनित नुकसान तथा धोखाधड़ी पूर्ण प्रयोग की स्थिति में बैंक को होने वाली किसी भी हानि के लिए या बैंक द्वारा उठाए जाने वाले किसी भी नुकसान के लिए ग्राहक उत्तरदायी होगा.

ग्राहक व्हाट्सअप सुविधा के प्रयोग के लिए समय-समय पर बैंक द्वारा जारी निर्धारित सत्यापन की प्रणाली के रूप में उसके/उनके ओटीपी/डेबिट कार्ड पिन/ पासवर्ड या मोबाइल फोन नंबर और अन्य कोई पासवर्ड और या अन्य माध्यमों की सुरक्षा के लिए स्वयं जिम्मेदार होगा. ग्राहक एतद्वारा सहमत है और स्वीकार करता है कि उपयुक्त के अनुसार वह उसके/उनके सिम कार्ड, डिवाइस तथा उसमें इंस्टॉल किए गए एप्लीकेशन विशेषता व्हाट्सअप, लॉगिन आईडी, ग्राहक सूचना सुरक्षा विवरण तथा पासवर्ड को सुरक्षित रखने के लिए स्वयं जिम्मेदार होगा तथा एतद्वारा पूर्णतया सहमत है कि बैंक किसी भी प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष या परिणामी या किसी भी कार्य तथा स्वरूप से उत्पन्न अन्य हानि के लिए उत्तरदायी नहीं होगा.

ग्राहक सहमत है कि ग्राहक के व्हाट्सअप पर उपलब्ध सूचना के साथ किसी भी प्रकार के समझौते की स्थिति में बैंक का कोई दायित्व नहीं है और ऐसी किसी भी घटना के लिए बैंक को जिम्मेदार नहीं ठहराया

जा सकता है। इसके अलावा ग्राहक इससे भी सहमत है तथा यह समझता है कि व्हाट्सअप को वेब लॉग का प्रयोग करते हुए एक ही समय पर एक से अधिक डिवाइस से लॉगिन किया जा सकता है तथा सेवाओं का लाभ उठाने के दौरान ग्राहक सूचना से समझौता, ग्राहक की डिवाइस के अलावा अन्य से व्हाट्सअप खातों में सेवाओं के उल्लंघन की जोखिम से वह अवगत है तथा वह सतर्क एवं सावधान रहने और अपने व्हाट्सअप खाते की सुरक्षा की पूरी जिम्मेदारी लेता है। इन सेवाओं का उपयोग करने से या उनके उपयोग से उत्पन्न होने वाली परिणामों के लिए बैंक आपके या अन्य किसी तृतीय पक्ष के प्रति उत्तरदायी नहीं होगा।

## 12. क्षतिपूर्ति

बैंक द्वारा उपलब्ध कराई जाने वाली व्हाट्सअप सुविधा को ध्यान में रखते हुए ग्राहक सभी कार्यों, दावों, मांग संबंधी कार्यवाही, हानि, क्षति लागत, शुल्क तथा खर्चों के एवज में जिसके लिए बैंक से किसी भी समय ग्राहक को प्रदान की जाने वाली सेवा के संबंध में या उसके परिणाम स्वरूप दावा किया जा सकता है, उठाना पड़ सकता है, हानि हो सकती है बैंक को संरक्षण प्रदान करेगा तथा बैंक को क्षतिमुक्त रखेगा। ग्राहक या अन्यथा द्वारा व्हाट्सअप सुविधा के उपयोग के लिए किसी भी तृतीय पक्ष को दी गई जानकारी/अनुदेश के अनधिकृत उपयोग या गोपनीयता भंग के लिए ग्राहक बैंक को क्षतिपूर्ति करेगा। ग्राहक होने वाले निम्नलिखित कारणों से होने वाले नुकसान से बैंक और/या उसके सहयोगियों को क्षतिपूर्ति, बचाव एवं हानिरहित रखने के लिए विशेषतया सहमत है:

- i. ग्राहक द्वारा किसी तृतीय पक्ष को व्हाट्सअप सुविधा का उपयोग करने की अनुमति प्रदान करना।
- ii. ग्राहक किसी अन्य व्यक्ति को उसके मोबाइल फोन को एक्सेस करने की अनुमति प्रदान करता है या मोबाइल फोन को कहीं छोड़ देता है या मोबाइल फोन के गुम हो जाने के परिणाम स्वरूप बैंक द्वारा उससे प्राप्त किसी अनुदेशों पर कार्य करना / कार्य न करना।
- iii. ग्राहक ने व्हाट्सअप नियम और शर्तों का उल्लंघन किया हो।

## 13. सेवा समाप्ति

बैंक अपने विवेकाधिकार पर,

- ग्राहक को पूर्व सूचना दिए बिना किसी भी समय व्हाट्सअप सुविधा को या तो सम्पूर्ण या आंशिक रूप में अस्थाई रूप से या पूरी तरह समाप्त कर सकता है।
- संबंधी कार्य या किसी भी आपातकालीन स्थिति में या सुरक्षा के कारणों से, जिसके लिए व्हाट्सअप सुविधा की समाप्ति की आवश्यकता हो, बैंक बिना किसी पूर्व सूचना के किसी भी समय व्हाट्सअप सुविधा को बंद कर सकता है।

ग्राहक द्वारा व्हाट्सअप नियम और शर्तों का उल्लंघन किए जाने या बैंक को उसके मृत्यु, दिवालियापन की सूचना प्राप्त होने पर बैंक बिना किसी पूर्व सूचना के व्हाट्सअप सुविधा निलंबित या समाप्त कर सकता है।

## 14. स्वामित्व अधिकार

ग्राहक यह स्वीकार करता है कि सॉफ्टवेयर/ अन्य इंटरनेट संबंधित सॉफ्टवेयर जो सेवा प्रदान करने के लिए आवश्यक हैं, बैंक के अन्य बौद्धिक संपदा अधिकार, बैंक से संबंधित सेवा प्रदाताओं की विधिक संपत्ति है। बैंक द्वारा ग्राहक को प्राप्त सेवाएं प्रदान करने के लिए दी गई अनुमति उपर्युक्त सॉफ्टवेयर या

बैंक की बौद्धिक संपदा अधिकारों में ग्राहक या किसी भी व्यक्ति को कोई अधिकार, हक या लाभ नहीं प्रदान करता या कोई अधिकार नहीं देता. ग्राहक सहमत है कि वह ऐसे सॉफ्टवेयर में संशोधन, अनुवाद, अलग करने, डिकम्पाइल करने या सॉफ्टवेयर पर आधारित अन्य उत्पन्न डेरिवेटिव उत्पाद बनाने का प्रयास नहीं करेगा.

#### 15. प्रकटीकरण

ग्राहक, बैंक द्वारा ऐसा प्रकटीकरण आवश्यक माने जाने पर किसी भी खाते की जानकारी या बैंक के साथ उपलब्ध/ प्रदान किए गए व्यक्तिगत डाटा साझा करने, विनिमय, प्रकट अंतरण या अंश लेने के लिए बैंक को प्राधिकृत करता है.

क. व्हाट्सएप, बैंक के कर्मचारी या एजेंट, समूह संस्थाएं, अनुषंगियां किसी भी क्षेत्र की शाखाएं.

ख. लेखापरीक्षकों, कोई भी क्रेडिट एजेंसियां/ब्यूरो, कोई भी अदालत तथा न्यायाधिकरण या कोई भी सांवैधानिक, विनियामक, न्यायिक, सरकारी या प्रशासनिक प्राधिकरण सेंट्रल केवाईसी पंजीकरण सेबी अपने ग्राहक को जानें पंजीकरण एजेंसी जिनका बैंक पर या उसके समूह संस्थानों/ अनुषंगियां/ शाखाओं पर अधिकार क्षेत्र हो.

ग. सेवा प्रदाता या ऐसे व्यक्ति जिनके साथ बैंक द्वारा इन सुविधाओं को प्रदान करने के संबंध में या सुविधाओं के लिए करार किया हो या करार प्रस्तावित दिया हो.

प्रयोजन के लिए :-

क. लागू विधि, कोई आदेश (न्यायिक या अन्यथा) वैधानिक अथवा विनियामक अपेक्षाएं जिसके तहत बैंक, इसी अनुषंगियों अथवा इसकी शाखाएं आती है, अथवा

ख. व्हाट्सएप प्लेटफार्म या अन्यथा के माध्यम से बैंकिंग लेनदेन को सहज बनाने के लिए, या

ग. बैंक से किसी भी खाते (चाहे एकल या संयुक्त या अन्यथा हो) आस्ति या सेवा या ग्राहक द्वारा प्राप्त/ लाभ उठाई गई/ धारित कोई ऋण सुविधा की ऋण समीक्षा हेतु प्रकटीकरण. या

घ. प्रमाणीकरण या सत्यापन प्रयोजनों के लिए या

ङ. अनुसंधान तथा विश्लेषणात्मक प्रयोजन, क्रेडिट रिपोर्टिंग, क्रेडिट स्कोरिंग, जोखिम प्रबंधन, धन शोधन निवारण जांच, किसी भी दूरसंचार में भागीदारी; या

च. वित्तीय सेवाओं को डिजाइन करने तथा वेबसाइट एवं तृतीय पक्ष वेबसाइटों या अन्यथा पर उन्नत, वैयक्तिक ऑनलाइन अनुभव प्रदान करने के लिए

छ. बैंक की समूह कंपनियों /अन्य कंपनियों के साथ ग्राहक द्वारा किसी भी उत्पाद या किसी भी निवेश का पंजीकरण /सत्यापन/ऑफर को सक्षम करने के लिए.

#### 16. नियंत्रक नियम

यह व्हाट्सअप नियम और शर्तें भारत के कानून द्वारा शासित होंगी. व्हाट्सअप सुविधा के संबंध में कोई भी विवाद या मतभेद मुंबई की अदालतों के विशेष क्षेत्राधिकार के अधीन होंगे.

बैंक भारत के अतिरिक्त किसी अन्य देश के कानूनों के गैर अनुपालन के लिए प्रत्यक्ष अथवा अप्रत्यक्ष रूप से जिम्मेवार नहीं होगा. इस संबंध में सिर्फ यह कहना कि व्हाट्सअप सुविधा को भारत के अलावा अन्य

देशों के ग्राहकों द्वारा भी एक्सेस किया जा सकता है, का तात्पर्य यह नहीं है कि उपर्युक्त देश के कानूनों द्वारा इन नियम व शर्तों और/अथवा किसी खाते /सेवाएं /ऑफर के परिचालन पर नियंत्रण रखा जाता है.



## **TERMS AND CONDITIONS**

### **BANK OF BARODA BANKING SERVICES ON WHATSAPP**

These terms and conditions (“WhatsApp Terms and Conditions” as amended from time to time) are applicable to the Customers (defined hereinafter) who avail the Services (defined hereinafter) provided thereon by BANK OF BARODA (“Bank”) on the WhatsApp platform and who are eligible for certain select banking services.

The WhatsApp Terms and Conditions shall be in addition to any other terms and conditions as stipulated by the Bank from time to time on its website (<https://www.bankofbaroda.com/>) whether pertaining to the account or in relation to other products, services, facilities or offers provided by the Bank.

Any services that may be offered to the customer through the WhatsApp platform (“WhatsApp”) is at the discretion of the Bank and/or basis the eligibility criteria of a customer and such services are subject to certain terms and conditions.

Further, in case of inconsistency between the WhatsApp Terms and Conditions and any specific terms and conditions pertaining to a specific variant of the account or any specific service/product/offer, the specific terms and conditions of that particular service/product/offer shall prevail.

### **1. DEFINITIONS**

“Account” refers to any account maintained by the Customer with the Bank including but not limited to savings and/or current account and/or fixed deposit/ and or Loans.

“Account Related Services” shall mean the Services which pertain to information in relation to the Account of the Bank’s Customer including but not limited to balance enquiry, statement request which are enabled by the Bank, from time to time, at its sole discretion.

“Registered Bank Number” is the authorized number of the Bank, registered with WhatsApp for the purposes of providing Services herein.

“Customer” shall mean any person holding an Account or any prospective customer with the Bank and interacting with the Bank on WhatsApp using the Registered Bank Number / using the Services provided by the Bank through WhatsApp.

“Customer Information” refers to the personal data or information or such other data or information including any sensitive personal data in relation to the Customer such as information in relation to the account balance of the Customer, shared by the Customer or provided to the Customer by the Bank or collected or obtained from the Customer or from WhatsApp or from any such source in the course of the Customer availing the Services hereunder.

“Registered Customer Number” is the mobile number which the Customer has registered with the Bank.

"Device" means a computer, laptop, mobile phone, tablet or any other similar device that enables the Customer to access WhatsApp and use the Services.

“One Way Communication” shall mean the service provided by the Bank to the Customer on WhatsApp where the Bank sends its Customer one-way messages through its Registered Bank Number in the nature of information, alerts, updates, transaction alerts in relation to the Customer’s Account and such other communications as the Bank may enable from time to time, at its discretion.

“Service(s)” shall mean the One Way Communication and Two Way Communication services provided by the Bank by itself or through any of its service providers, to a Customer on WhatsApp.

“Two Way Communication” shall mean the service provided by the Bank to the Customers on WhatsApp where the Customer can communicate with the Bank by sending it messages in the form of making requests, seeking information, asking queries etc. on the Registered Bank Number and where the Bank responds to such messages. However, this service and the Bank’s responses shall be limited only to such queries, information, requests etc. as may be determined by the Bank from time to time, at its sole discretion.

“WhatsApp” is the application provided by WhatsApp Inc. 1601 Willow Road, Menlo Park, California 94025.

## **2. INTERPRETATION**

(i) All references to singular include plural and vice versa and the word "includes" should be construed as "without limitation".

(ii) Words importing any gender include the other gender. ‘We/us’ refers to Bank/Bank and ‘You/yours’ refer to the customer using the WhatsApp facility.

(iii) Reference to any statute, ordinance or other law includes all regulations and other instruments and all consolidations, amendments, re-enactments or replacements for the time being in force.

(iv) All headings, bold typing and italics (if any) have been inserted for convenience of reference only and do not define limit or affect the meaning or interpretation of these Terms and Conditions.

(v) Reference to any law or legislation, regulation, rule shall mean, applicable, constitution, statute, law, rule, regulation, ordinance, judgment, order, decree, authorisation, or any published directive, guideline, notice, requirement or governmental restriction, having the force of law in any jurisdiction and include laws as amended from time to time.

## **3. PURPOSE**

Bank of Baroda will use WhatsApp Messenger (“WhatsApp/ Service/ Facility”) as an additional channel to communicate with customers from time to time for selected communications and will be free to expand scope of communications from time to time

## **4. ELIGIBILITY FOR USING THE BANK SERVICES**

The Customer hereby agrees and undertakes that he/she shall use the Services only if he/she fulfils the eligibility as given below:-

- a) The Customer is a resident of India and is present in the territory of India at the time of utilization of the Services;
- b) The Customer is a non-resident India (NRI) or is residing outside India.
- c) The Customer has registered its Mobile Number with the Bank.
- d) The customers having a satisfactory running Savings/ Current/ Over Draft/ Cash Credit account with the Bank.
- e) Non-Customers will be provided limited services such as instant account opening, locate branch/ATM etc.

## **5. APPLICABILITY OF WHATSAPP TERMS AND CONDITIONS**

These WhatsApp Terms and Conditions form a contract between the Customer and Bank. The Customer shall apply to Bank in the prescribed manner for availing of the Services.

By applying and opting in for the Services, the Customer acknowledges that he has read, understood and accepted these WhatsApp Terms and Conditions and other specific terms and conditions as may be pertaining to the Account and any other products/offers/facilities and services availed by the Customer whether or not through WhatsApp.

No act, delay or omission by the Bank shall affect its rights, powers and remedies under these Terms and Conditions and other terms on the Bank website (<https://www.bankofbaroda.com/>), hereinafter referred to as “Website”.

The Customer hereby accepts and agrees that all Services and communications (both One Way Communication and Two Way Communication) taking place on WhatsApp, initiated either by the Bank or the Customer, will be governed by and subject to these WhatsApp Terms and Conditions. Further, the Customer hereby agrees that the Customer grants express authority to the Bank for carrying out the Services requested by the Customer on WhatsApp on its Registered Bank Number. Provided however that the Bank shall not be required to authenticate the Customer, if any request for the Services comes on WhatsApp to the Bank Registered Number, and in case of a Customer, if the number reflected in the requestor’s mobile is a Customer’s Registered Number, the Bank shall be entitled to presume that it is the Customer itself which is interacting through WhatsApp and in case of non Customer the Bank shall be entitled to presume that the number reflected in the WhatsApp profile is the said non Customer’s number and it is the said non Customer itself and not any other person who is interacting with the Bank Registered Number. The Bank’s own record or log of transactions maintained through computer systems or otherwise shall be accepted as conclusive and binding for all purposes.

## **6. SERVICES**

The Customer agrees and accepts that the Bank reserves the right to provide only such Services as the Bank may at its discretion permit from time to time. The Bank may also inform/update the availability/non-availability of any particular Service, at its sole discretion. The Customer hereby agrees that the Bank may at any time, without notice to the Customer, modify, discontinue or make additions/deletions to the Services offered to the Customer. The Customer agrees that he shall not hold the Bank responsible for not responding to the queries of/ information sought by the Customer or not providing a response to the satisfaction of the Customer or not processing any request of the Customer, in case such a message sent by the Customer and the Bank does not receive an instruction to this effect in its systems or the message sent by the Customer is not in the format as required by the Bank or does not fall under the Services being offered by the Bank at the time or the Bank does not receive such a message for technical reasons or otherwise or for any reason whatsoever. The Bank will have no liability in case of any fraud or impersonation incidents through the WhatsApp platform. Further, in case the Bank permits any Service in the nature of a transaction, the Customer agrees that such a Service shall be subject to statutory/ regulatory limits and/or any limits that may be imposed by the Bank, from time to time, at its sole discretion.

## **7. REGISTRATION AND VERIFICATION**

For availing the One Way Communication and Two Way Communication service, the Customer agrees and confirms to have accepted

- a) the WhatsApp Terms and Conditions applicable to the Customer for availing the Services mentioned herein;
- b) any other Account/product/service/offer related specific terms and conditions as applicable and
- c) all terms and conditions prescribed by WhatsApp for using its platform.
- d) Provided that, the Bank may modify the process for authentication, registration and/or verification of the Customer, for One Way Communication and/or Two-Way Communication, at any time, at its sole discretion.

Customer may continue to receive SMS and email alerts for selected communications. Subscribing to the Service will be taken as explicit consent of a Customer to receive communication from Bank of Baroda on WhatsApp

Customers should not share any personal identification/account related sensitive personal information such as account number, password, PIN, OTP, etc. hereon the Facility

Subscription obtained will be deemed applicable for all linked accounts/ cards which have the same mobile number registered with Bank of Baroda

Upon subscribing to the Facility, a customer agrees that Bank of Baroda shall share customer's registered mobile number and name as available in Bank of Baroda official records with WhatsApp

## **8. UNSUBSCRIBE**

Customer may choose/request for de-registration/un-subscription of the Services at any point of time by following the process as may be prescribed by the Bank from time to time.

However, the Customer agrees that for this to come into effect, it may take such time as may be required by the Bank. The Customer agrees that he will remain responsible for any requests made/ messages sent to the Bank using the Services prior to the time such cancellation of the Services is effected by the Bank.

The Bank will be at liberty to discontinue/ suspend/ terminate the Customer's use of the Services at any time without assigning any reason whatsoever. The Bank may also discontinue or suspend or terminate Services/ facilities without prior notice if these Terms and Conditions are breached.

Once Bank has received the notification that customer has unsubscribed/ opt-out from WhatsApp Banking, Bank will no longer process customer information for the purpose(s) you originally agreed to and sent any further notification/message through WhatsApp, unless otherwise permissible under any applicable law..

It is advisable for Customers who have subscribed to this Service to delete WhatsApp chat/ images related to whatsapp banking; when changing their mobile phone/ device.

## **9. IMPORTANT NOTE:**

- i. The Customer shall apply to Bank for use of the Services (and/or for any changes to the options available under the Services) in such manner and through such modes as may be specified and made available by Bank from time to time including but not limited to application through forms as prescribed by Bank, Bank 24-Hour customer care number, SMS as and when made available as permitted modes by Bank for use of the Services through the WhatsApp platform.
- ii. Bank in its sole discretion shall decide the devices, software platforms, versions, networks, methods, and data services that will be supported by the WhatsApp platform for providing these Services. Any attempts to modify unsupported versions for use in the WhatsApp platform will be treated as unauthorized use and violation ("Unauthorized Use") of these WhatsApp Terms and Conditions. The Services through the WhatsApp platform shall be suspended with immediate effect if there is Unauthorized Use by the Customer.
- iii. The Customer agrees that the Customer shall be responsible for upgrading any software, hardware and the operating system at his/her own cost from time to time so as to be compatible to continue to avail the Services offered by the Bank. The Bank shall be at liberty to change, vary or upgrade its software, hardware, operating systems, etc. from time to time and shall be under no obligation to support the software, hardware, operating systems used by the Customer and that the same shall be the Customer's sole responsibility. Some Services may not work on

an outdated platform and hence it is Customer's sole responsibility to ensure timely upgradation of the WhatsApp platform.

- iv. By subscribing to Services on WhatsApp platform, the Customer agrees to get notifications via WhatsApp including account information, transaction details, and other services/communications. Customer also agrees to receive notifications including offers, new product features, any other important notification sent by Bank time to time etc. on the Registered Customer Number via WhatsApp.
- v. The Customer irrevocably and unconditionally authorizes the Bank to access all his account/s for effecting banking or other transactions for the Service requests received through the WhatsApp platform and to share the account information with any third parties for the purpose of accepting/ executing such Service requests of the Customers.
- vi. The Customer agrees that any Account related Services including in relation to any card, loan related information/Service etc. (at the discretion of the Bank) shall be provided to the Customers through WhatsApp platform only to a WhatsApp account associated with the Registered Customer Number.
- vii. The Customer is aware that it may not be possible for the Bank to give detailed information on the Service/functionalities. The Bank shall not be responsible or liable to customer or any third party for the consequences arising out of or in connection with using of this Service or with respect to the limited information provided by the Bank on WhatsApp. In case the Customer requires further information, Customer can reach out to Bank either in the nearest branch, on Bank's Customer Care number or through any other channels provided by the Bank.
- viii. The responses sent by the Bank on WhatsApp platform (either for One Way Communication and/or Two Way Communication) are based on a program running at back-end. This program has been developed and regularly enhanced to handle the queries in best possible manner. However, for any answers that the Customer may not find satisfactory or for any inaccuracies arising therefrom, the Bank shall not be held responsible. The Customer may call Customer Care number of the Bank or visit <https://www.bankofbaroda.in/> in case of any clarifications.
- ix. The Customer agrees that Bank and / or its affiliates may hold and process the Customers personal information concerning the account/s on computer or otherwise in connection with the WhatsApp facility as well as for analysis, credit scoring and marketing. The Customer using the WhatsApp facility authorizes Bank to collect and use technical information and any data and information, whether internet-based or wireless, to improve Bank's products and to provide services to the Customer.
- x. All records of Bank generated by the transactions arising out of use of the Services through the WhatsApp platform, including the time of the transaction recorded shall be conclusive proof of the genuineness and accuracy of the transactions.
- xi. Where Bank considers the instructions to be inconsistent or contradictory with any past instructions or any simultaneous instructions provided by Customer to the Bank through other channels provided by the Bank it may seek clarification from the Customer before acting on any instruction of the Customer or act upon any such instruction as it may deem fit. Bank shall have the right to suspend the Services if Bank has reason to believe that the Customer's instructions may lead to direct or indirect loss or may require an indemnity from the customer.
- xii. The Customer accepts that all information /instructions will be transmitted to and /or stored at various locations and be accessed by personnel of Bank (and its affiliates) or its service providers.
- xiii. On the Customer opting in for the Services through the WhatsApp platform, the Bank has the discretion to stop sending these alerts on SMS or any other channel.
- xiv. The Customer is responsible for keeping security safeguard of his WhatsApp account linked to the mobile number.
- xv. The Customer understands that using WhatsApp application may carry extra risks and may not be secured. Further any message and information exchanged is subject to the risk of being read,

interrupted, intercepted, or defrauded by third party or otherwise subject to manipulation by third party or may involve delay in transmission. Bank shall not be responsible or liable to the customer or any third party for the consequences arising out of or in connection with using of this Service.

- xvi. The Customer understands that mobile phones are vulnerable to the threats such as but not limited to -
- a. Access by intruders to the data /information
  - b. Identity theft
  - c. Privacy violations
  - d. Planting of stealth software and viruses
  - e. Disablement or distortion of operations
  - f. Interception of the transmission of encrypted data/message etc.

The Customer shall immediately notify Bank in writing if Customer discovers/ suspects unauthorized access.

The Bank shall not be responsible or liable to the Customer or any third party for the consequences arising out of or in connection with using of this Service. The Customer should immediately opt-out of the Services as per the unsubscribe process as detailed in section 8 above.

- xvii. The Customer is aware that using mobile applications involves many uncertain factors and complex software, hardware, systems, etc. which are susceptible to interruptions and dislocations. Bank do not make any representation or warranty that the WhatsApp facility/service will be available at all times without any interruption and further that Bank shall not be responsible for any variation, reduction or imposition of the terms or the customers inability to use the mobile application.
- xviii. The Customer is aware that authenticated technologies and strict security measures are required for using mobile applications.
- xix. Customer undertakes to ensure that the Password/ Debit Card Number / Mpin / User ID / is not revealed to any third party including Bank officials or any unauthorized person. Customer shall be solely responsible for all the communication exchanged between customer and Bank while logging into this service.
- xx. Under no circumstances shall Bank, or any of its officials, employees, be liable for any direct, indirect, punitive, incidental, special, or consequential damages that result from the use of, or inability to use, this service or for receipt of any answer provided by Bank program running at the back-end.
- xxi. The Customer agrees that the Customer shall not have any claim against Bank on account of any suspension, interruption, non-availability or malfunctioning of the WhatsApp service due to any link/mobile/system failure at Bank's end or for any reason thereof.
- xxii. The Customer shall not reproduce, copy, or redistribute for commercial purposes any materials or design elements of this WhatsApp service.
- xxiii. The Customer shall ensure appropriate data network connection. Receipt of messages by Customer shall be subject to the data network connection and Bank shall not be held responsible for any delay or non-receipt of the responses at WhatsApp channel.
- xxiv. The Customer shall not submit or transmit any content through this WhatsApp channel that is:
- a. Obscene, Vulgar, or Pornographic, immoral, illegal, illicit, unethical etc.
  - b. Encourages the commission of a crime or violation of any law.
  - c. Violates any law in India and/or the jurisdiction in which customer resides.
  - d. Infringes the intellectual or copyrights of the Bank or a third party.
  - e. Constitute confidential information and/or personal or sensitive information/data belonging to the Customer or any third person.

- xxv. Bank reserves the right to remove or otherwise delete any content or submissions made by the Customer that violates the rules or which are inappropriate, as per Bank's sole discretion, without any liability or giving warning to the Customer.
- xxvi. All instructions for availing the services under the WhatsApp facility shall be provided through the Registered Customer Number in the manner indicated by the Bank. The Customer is also responsible for the accuracy and authenticity of the instructions provided to Bank and the same shall be considered to be sufficient for availing of the services under the WhatsApp facility. The alerts would be sent on the mobile phone number, last registered with Bank.
- xxvii. The Customer agrees that if he/she notices any error in any information supplied to the Customer by the use of any of the Services, the Customer shall inform the Bank of the same, as soon as possible. The Bank will endeavour to correct the error promptly. The Customer agrees that all outputs of statements that may appear on WhatsApp, upon making a request to that effect, are information extracted from a computerized back up system maintained by the Bank and may not be continuously be updated in real time. The Bank shall provide the information as may be last updated on the systems of the Bank. While the Bank will take all reasonable steps to ensure the accuracy of the statement, the Bank is not liable for any error and shall not hold the Bank responsible for any loss incurred or action taken by the Customer by relying on such information.
- xxviii. The Customer agrees that the responses received by the Customer from Bank are based on program running at backend. This program has been developed and regularly enhanced to handle the queries in best possible manner. However, for any inappropriate/inaccurate answers or any answers that the Customers may not find satisfactory, the Bank shall not be held responsible.
- xxix. It is recommended for Customers who have subscribed to this WhatsApp service to delete WhatsApp application when changing their device so as to ensure there is no misuse of the same.
- xxx. That all the Services provided to the Customer are subject to applicable law and the rules, regulations, notifications, circulars and guidelines introduced or amended from time to time by the Reserve Bank of India and/or any regulatory/ statutory/ governmental authority.
- xxxi. The Bank has the right to retract the Customer's right to utilize the Service anytime it deems fit without any notice to the Customer.
- xxxii. The Customer hereby acknowledges that he is availing the Service(s) at his own risk and the Customer shall not hold the Bank responsible or liable for any of the risks including but not limited to the following:
  - a. Password misuse- The Customer acknowledges that if any third person obtains access to the Customer's device or SIM card or the Customer's WhatsApp, such third party may be in a position to access Customer information including Account related information of the Customer, which may be confidential in nature such as account balance, mini bank statements, etc. of the Customer.
  - b. Mistake/Error- the Customer acknowledges that the Customer may be sent responses or shown information which may not be applicable to him/her or may not be sent a satisfactory response, and the Customer agrees that in such a scenario the Bank shall not be liable for any loss to the Customer in this regard. The Customer shall therefore take all care to ensure that there are no mistakes and errors and that the message sent/ request made/ query asked by the Customer to the Bank in this regard is error free, accurate, proper and complete at all points of time. The Customer agrees that the Bank is providing the Services at the Customer's sole risk. The Customer agrees that the Bank shall not be liable for any loss, damages or consequences whatsoever arising due to any erroneous or incomplete information or any delay in executing the instructions for reasons beyond the control of the Bank. The Customer shall be liable and

responsible to Bank and accede to accept the Bank's instructions without questions for any unfair or unjust gain obtained by him in the course of availing of the Services.

- c. It may also be possible that the Bank's server/ Bank website of the Bank may require maintenance or is otherwise down or there is a technical failure and during such time it may not be possible to process the request of the Customers. This could result in delays in the processing of instructions or failure in the processing of instructions and other such failures and inability. The Customer understands that the Bank disclaims all and any liability, whether direct or indirect, whether arising out of loss of profit or otherwise arising out of any failure or inability by the Bank to honour any Customer instruction for whatsoever reason. The Customer unequivocally and unconditionally understands and accepts that the Bank shall not be responsible for any of the aforesaid risks. The Customer also accepts that the Bank shall disclaim all liability in respect of the said risks.

- xxxiii. The Customer agrees that the Registered Bank Number on the WhatsApp platform cannot be used for grievance redressal or reporting fraud as of now, Bank will have no liability on reporting of such incidents received through WhatsApp. The Customer may call Customer Care number or Bank's website <https://www.bankofbaroda.in/> in case of any clarifications.
- xxxiv. Customers are requested to ensure necessary due diligence in installing the WhatsApp (using his/her contact number) in other devices which can be accessed by others and registering the same number to avail this Facility. Bank of Baroda shall not be responsible in any way in the event a Customer suffers any loss, injuries or harm as a consequence of gaining access to confidential information of the Customer available in the Facility by a third party.
- xxxv. In case of change of mobile number registered with Bank of Baroda, customer needs to subscribe to this Service again.
- xxxvi. Bank of Baroda will continue to send messages/alerts on Customer's device even if the SIM belonging to the registered mobile number has been removed as the phone number will still be registered for the Facility. It is the customer's responsibility to install WhatsApp on the mobile phone/ device on which the registered mobile number is being used, in order to correctly receive WhatsApp messages being sent from Bank of Baroda
- xxxvii. Customer shall ensure appropriate network connection on the device/ mobile phone on which the Facility is being obtained. Receipt of messages by Customer shall be subject to the network connection and Bank shall not be held responsible for any delay or non-receipt of the responses from Bank due to non-compatibility of device, internet usage plans, insufficient network connection from service provider or any other reason whatsoever.
- xxxviii. Customers are not bound in any way to obtain this Facility as acceptance of the Facility is voluntary in nature. By obtaining this Facility, the Customers agree to be bound by the terms & conditions contained herein. Without a Customer being required to do any further act, he/she shall be deemed to have read, understood and unconditionally accepted the terms & conditions herein. The above Terms & Conditions need to be read in conjunction with the detailed Bank of Baroda terms and conditions available on Bank's website

## 10. THIRD PARTY

WhatsApp Services is owned by a third-party unaffiliated with Bank. The Customer shall independently be guided by the privacy policies of WhatsApp and the third parties or group companies of WhatsApp and the Bank has no control over them. Bank is not responsible for the privacy or security policies at these sites or other third-party sites that may be linked to within the Bank's social media channels. The Customer should always review the privacy and security practices and policies of each third-party site you visit. The Bank does not endorse and is not responsible for any ads, content, products, advice, opinions, recommendations or other material of third-party sites that may be promoted via advertising within any social media channels.



The Customer further understands and agree that WhatsApp or any other service provider through which Bank is providing the WhatsApp facility can review and monitor, store the contents shared/communicated through the WhatsApp or other service provider(s) and may share the same with third parties.

Hence, Bank strongly recommend that you:

- i. Never share privacy-sensitive details via WhatsApp messages/ through the WhatsApp facility.
- ii. That we will not send messages of our own accord this way and will only respond to the messages sent to us except for any important communication and awareness messages.
- iii. Not to contact us through the WhatsApp channel for complaints, grievances or similar important matters.

## **11. DISCLAIMER OF LIABILITY**

Bank shall not be responsible for any failure on the part of the Customer to utilize the WhatsApp facility due to the Customer not being within the geographical range within which the WhatsApp facility is offered and which forms part of the roaming network of such cellular service provider, providing services to the Customer availing such roaming facility from the respective cellular service provider. If the customer has reason to believe that the mobile phone number is / has been allotted to another person and / or there has been an unauthorized transaction in the account and / or his mobile phone handset is lost, he shall immediately inform Bank of the same.

The Customer agrees that Bank shall not be liable if:

- i. the Customer has breached any of the terms and conditions, contained herein or
- ii. the Customer has contributed to or the loss is a result of failure on part of the Customer to advise Bank within a reasonable time about unauthorized access of or erroneous transactions by use of the Services; or as a result of failure on part of the Customer to advise Bank of a change in or termination of the Customer's mobile phone numbers/SIM ("Subscriber Identity Module") cards. Any unauthorized use of the customer's OTP/debit card PIN, password or mobile phone number or for any fraudulent, duplicate or erroneous instructions given on the WhatsApp channel;
- iii. there has been an unauthorized transaction/instruction provided through the WhatsApp channel as a result of any person having control or custody of telecommunications instrument (such as the mobile handset) so that such instrument may be used to give telecommunications instruction without authorization or any other issue/default/error/technological problem in the telecommunication instrument (such as the mobile handset) or duplication of mobile number / SIM of the Customer such as but not limited to SIM card cloning, virus in handset etc.
- iv. acting in good faith on any instructions received by Bank from or on behalf of the Customer in relation to the WhatsApp facility
- v. error, default, delay or inability of Bank to act on all or any of the instructions given by the Customer due to any reason;
- vi. unauthorized access by any other person to any information /instructions given by the Customer or breach of confidentiality
- vii. Bank makes no representation or gives no warranty with respect to the quality of the service provided by any cellular service provider or by WhatsApp or any other service provider enabling Bank to deliver services through WhatsApp to the Customers.
- viii. Bank may provide any other services as a part of the WhatsApp facility and Bank shall not be liable for the oversight on part of the Customer to update himself /herself with the addition of services which have been included in the WhatsApp facility.

Bank shall endeavour to provide the WhatsApp facility on a best effort basis and the Customer shall not hold Bank liable for non-availability of the WhatsApp facility or non-performance by service providers, if any, engaged by Bank or any loss or damage caused to the Customer as a result of use of the WhatsApp facility for causes which are not attributable to Bank. Bank shall not be liable in any manner to the Customer in connection with the use of the WhatsApp facility.

Bank shall endeavour to carry out the instructions received from the Customer through the WhatsApp channel promptly, provided that Bank, shall not be responsible for the delay in carrying out such instructions due to any reason whatsoever, including, but not limited to, failure of operational system or any requirement of law or Bank's internal policies.

The Customer accepts that each WhatsApp communication may contain certain account information relating to the Customer. The Customer authorizes Bank to send account related information, though not specifically requested, if Bank deems that the same is relevant.

Bank shall not be held responsible for the confidentiality, secrecy and security of the personal or account information being sent through the WhatsApp facility. The Customer agrees that the access to the WhatsApp facility shall be only through the Registered Customer Number and any transaction which originates from the same, whether initiated by the Customer or not, shall be deemed to have originated from the Customer.

Under no circumstance, Bank shall be held liable if the WhatsApp facility is not available for reasons including but not limited to natural calamities, epidemic/pandemic, legal restraints, faults in the telecommunication network or network failure, or any other reason beyond the control of Bank. Bank shall not be liable under any circumstances for any damages whatsoever whether such damages are direct, indirect, incidental consequential and irrespective of whether any claim is based on loss of revenue, interruption of business or any loss of any character or nature whatsoever and whether sustained by the Customer or by any other person. Illegal or improper use of the WhatsApp facility shall render the customer liable for payment of financial charges as decided by Bank or will result in suspension of the WhatsApp facility for the Customer.

Bank is in no way liable for any error or omission in the services provided by any cellular or any third party service provider (whether appointed by Bank in that behalf or otherwise) to the Customer, which may affect the WhatsApp facility.

Bank, does not warrant the confidentiality or security of the messages whether personal or otherwise transmitted through the WhatsApp facility. Bank makes no warranty or representation of any kind in relation to the system and the network or their function or performance or for any loss or damage whenever and howsoever suffered or incurred by the Customer or by any person resulting from or in connection with the WhatsApp facility.

Without limitation to the other provisions of these WhatsApp Terms and Conditions, Bank, its employees, agent or contractors, shall not be liable for and in respect of any loss or damage whether direct, indirect or consequential, including but not limited to loss of revenue, profit, business, contracts, anticipated savings or goodwill, loss of use or value of any equipment including software, whether foreseeable or not, suffered by the Customer or any person howsoever arising from or relating to any delay, interruption, suspension, resolution or error of Bank in receiving and processing the request and in formulating and returning responses or any failure, delay, interruption, suspension, restriction, or error in transmission of any information or message to and from the telecommunication equipment of the Customer and the network of any cellular service provider and Bank's system or any breakdown, interruption, suspension or failure of the telecommunication equipment of the Customer, Bank's system or the network of any cellular service provider and/or any third party who provides such services as is necessary to provide the WhatsApp.

Notwithstanding anything in the contrary provided in this terms and conditions, Bank shall not be involved in or in any way liable to the Customer for any dispute between the Customer and a cellular service provider or any third party service provider or WhatsApp (whether appointed by Bank for such purpose or otherwise) while availing these Services through the WhatsApp platform.

The Customer shall not interfere with or misuse in any manner whatsoever the WhatsApp facility and in the event of any damage due to improper or fraudulent use by the Customer, the Customer shall be liable for damages to Bank or for any losses suffered by the Bank.

The Customer is solely responsible for protecting his/her OTP/debit card PIN/ password or mobile phone number and any other password and/or any other mode of verification as prescribed/ issued by Bank for the use of the WhatsApp facility from time to time without any liability of Bank in this regard. The Customer hereby agrees and accepts that he/she shall at all times be solely responsible for the protection and safe keep of his/her SIM card, Device and the applications installed thereon, specifically WhatsApp, login IDs, Customer Information, security details and passwords as mentioned hereinabove and hereby fully agrees that the Bank shall in no manner be liable for any direct or indirect or consequential or other loss arising out of any action or omission because of compromise of the same in any manner whatsoever.

The Customer agrees that the Bank assumes no liability whatsoever in case of any event of such compromise of the Customer's WhatsApp and the Bank shall not be held responsible for any such event. Further, the Customer agrees and understands that WhatsApp can also be logged on from more than one device at the same time, including by using web log in and the Customer is aware of the risk in this regard while availing the Services such as compromise of Customer Information, breach of security of the Customer's WhatsApp account from a device other than the Customers and the Customer undertakes to be vigilant and careful and takes full responsibility for the security of his/her WhatsApp account. The Bank shall not be responsible or liable to you or any third party for the consequences arising out of or in connection with using of this Service.

## **12. INDEMNITY**

In consideration of Bank providing the WhatsApp facility, the Customer, at his own expense, agrees to indemnify, defend and hold harmless, Bank, its directors and employees, representatives, agents, customers and/or the affiliates, as the case may be, against all losses, damages, expenses, actions, claims, demands and proceedings whatsoever, that Bank may incur, sustain, suffer or be put to at any time as a consequence of acting on or omitting or refusing to act on any instructions given by the Customer or otherwise for use of the WhatsApp facility.

The Customer further specifically agrees to indemnify, defend and hold harmless, Bank and/or its affiliates from any losses occurring as a result of the:

- i. the Customer permitting any third parties to use the WhatsApp facility.
- ii. the Customer permitting any other person to have access to his mobile phone or as a consequence of leaving the mobile phone unattended or loss of mobile phone and the Bank acting/not acting on any instructions received from the same.
- iii. the Customer having breached the WhatsApp Terms and Conditions.

## **13. TERMINATION**

Bank may, at its discretion,

- withdraw temporarily or terminate the WhatsApp facility, either wholly or in part, at any time without giving prior notice to the Customer.

- Bank may, without prior notice, suspend the WhatsApp facility at any time during which any maintenance work or repair is required to be carried out or in case of any emergency or for security reasons, which require the suspension of the WhatsApp facility.

Bank may suspend or terminate WhatsApp facility without prior notice if the Customer has breached these WhatsApp Terms and Conditions or Bank learns of the death, bankruptcy.

#### **14. PROPRIETARY RIGHTS**

The Customer acknowledges that the software/ other internet related software which are required for providing the Services or any Intellectual Property Rights of the Bank in the process are the legal property of the Bank/ respective service providers. The permission given by the Bank to avail of the Services to the Customer will/ does not create or convey any rights, title or interest to the Customer or to any person, in the above software or Intellectual Property Rights of the Bank. The Customer agrees that he shall not attempt to modify, translate, disassemble, decompile or reverse engineer such software or create any derivative product based on the software.

#### **15. DISCLOSURE**

The Customer hereby expressly authorize and give consent to the Bank to share, exchange, disclose, transfer or part with any of Account information or personal data, contained provided to/ available with the Bank, when the bank considers such disclosure as necessary or expedient, with:

- a. WhatsApp, employees or agents of the Bank, group entities, subsidiaries, branches in any jurisdiction;
- b. Auditors, any agencies/credit bureaus, any court or tribunal or any statutory, regulatory, judicial, governmental or administrative authority Central KYC registry, SEBI Know your client registration agency having jurisdiction over the Bank or its group entities/subsidiaries/branches;
- c. Service providers or any such person with whom the Bank contracts or proposes to contract in relation to the provision of services in respect of the account or facilities;

#### **For the purpose: -**

- a. of compliance with applicable laws or any order (judicial or otherwise), statutory or regulatory requirement to which the Bank, it's subsidiaries or any it's branches are subject to; or
- b. of facilitating banking transactions through the WhatsApp platform or otherwise); or
- c. disclosures for credit review of any account, assets or service or any credit facilities received/availed/held by the Customer from the Bank (whether singly or jointly or otherwise); or
- d. for authentication or verification purposes, or
- e. research or analytical purposes, credit reporting, credit scoring, risk management, anti-money laundering checks, participation in any telecommunication; or
- f. to design financial services and to offer an enhanced, personalized online experience on the Website and third party websites or otherwise.
- g. for enabling registration/verification/offering of any products or any investments to be made by the Customer with Bank's group companies/other companies.

#### **16. GOVERNING LAW**

These WhatsApp terms and conditions shall be governed by laws of India. Any dispute or differences arising out of or in connection with the WhatsApp facility shall be subject to the exclusive jurisdiction of the Courts of Mumbai.

Bank accepts no liability whatsoever, direct or indirect for noncompliance with the laws of any country other than that of India. The mere fact that the WhatsApp facility can be accessed by a Customer in a country other than India does not imply that the laws of the said country govern these terms and conditions and / or the operations in the account/s/services/offers provided to the customer and / or the use of the WhatsApp facility.