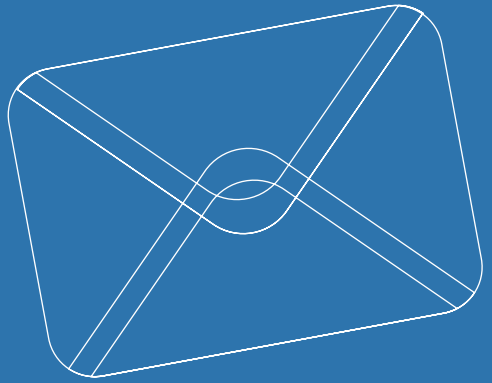
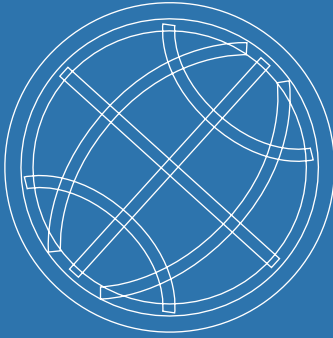


नाबार्ड कोड - सोशल मीडिया



1. परिचय

- 1.1 सोशल मीडिया ऑनलाइन संचार के चैनलों का समूह है जो मुख्य रूप से समुदाय-आधारित इनपुट, परस्पर संवाद, कंटेंट शेयरिंग और सहयोग के लिए समर्पित है। वर्तमान युग में, सोशल मीडिया लोगों को एक-दूसरे से जुड़ने के तरीके और जानकारी साझा करने तथा उस जानकारी का प्रसार करने के तरीके को बदल रहा है। डायलॉगिक ट्रांसमिशन सिस्टम अर्थात् कई रिसेवर्सों के लिए कई स्रोतों पर काम करते हुए, सोशल मीडिया में सूचना को 'वायरल' बनाने और इसे तेज गति से फैलाने की क्षमता है, जिससे इनपुट प्राप्त करने, प्रतिक्रिया प्राप्त करने और समुदाय बनाने के लिए हितधारकों और जनता के साथ जुड़ने का अनूठा अवसर प्रदान किया जा सके। सोशल मीडिया संचार और सहयोग के लिए नए अवसर पैदा करता है, यद्यपि यह नई जिम्मेदारियां भी बनाता है, एक संगठन के लिए विनियामक और प्रतिष्ठा जोखिम के नए स्तर का निर्माण करता है।
- 1.2 नाबार्ड का सोशल मीडिया प्लेटफार्मों पर एकाउंट है, जो नाबार्ड की सेवाओं और आउटरीच से संबंधित गतिविधियों के बारे में हितधारकों को सूचित करने और ब्रांड निर्माण करने की दृष्टि से बनाया गया है। इस नीति के अंतर्गत नाबार्ड ने यू-ट्यूब, ट्विटर, फेसबुक और इंस्टाग्राम (अनुमोदन के अधीन) को नाबार्डऑनलाइन के नाम से चल रहे चैनल के साथ जोड़ा है।
- 1.3 सोशल मीडिया पर बैंकों की उपस्थिति के उद्देश्यों की रक्षा के लिए, बैंक के सोशल मीडिया कम्प्यूनिकेशन और बैंक के प्रतिनिधियों के रूप में ऑनलाइन कम्प्यूनिकेशन में संलग्न कर्मियों के लिए सोशल मीडिया संहिता अपनाई गई है।

2. परिभाषाएँ

- 'बैंक' का अर्थ नाबार्ड है।
- 'बैंक के सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म/चैनल' का अर्थ विभिन्न सोशल मीडिया चैनलों पर नाबार्ड के आधिकारिक एकाउंट/पेज से है।
- सोशल मीडिया संहिता के प्रयोजन से यहाँ 'बैंक कर्मियों' का संबंध सभी स्टाफ सदस्यों और वर्तमान में निदेशक मंडल के सेवारत सदस्य हैं।
- सोशल नेटवर्किंग साइटों और सोशल मीडिया (चर्चा मंचों, ऑनलाइन कोलाबोरेशन, ब्लॉग, पॉडकास्ट, वीडियो शेयरिंग, सोशल नेटवर्क, प्रकाशन प्रणाली और अन्य सहित) को सामूहिक रूप से और यहाँ 'सोशल मीडिया' कहा जाता है।

3. उद्देश्य

बैंक के सोशल मीडिया चैनलों/ प्लेटफार्मों के उपयोग के लिए दिशानिर्देश प्रदान करने हेतु, बैंक ने अपनी सोशल मीडिया संहिता तैयार की है :

- बैंक के सोशल मीडिया चैनलों पर कमेंट, फीडबैक, सुझाव और प्रयोजन पोस्ट करने संबंधी नाबार्ड के ग्राहकों, हितधारकों और आम जनता का मार्गदर्शन करना.
- बैंक के सोशल मीडिया चैनलों पर क्या करें और क्या न करें के संबंध में रूपरेखा प्रदान करना.
- इसमें विनियम, कानूनी और अनुपालन शामिल हैं.

4. विस्तार

- 4.1 इस संहिता में बैंक-होस्ट सोशल मीडिया और गैर-बैंक-होस्ट सोशल मीडिया शामिल हैं जिसमें कर्मचारी का बैंक से संबंध ज्ञात है, उनकी पहचान की जाती है या मान ली जाती है.
- 4.2 सामान्यतः इस सोशल मीडिया संहिता में निर्धारित दिशानिर्देश किसी भी ऑनलाइन माध्यम पर लागू होंगे, जहां जानकारी बैंक या कर्मचारियों के किसी भी स्टाफ सदस्य की छवि पर वापस प्रतिबिंबित हो सकती है. यह सोशल मीडिया संहिता सोशल मीडिया के सभी रूपों पर लागू होती है, जिसमें निम्नलिखित भी शामिल हैं : ब्लॉग, फेसबुक, ट्विटर, इंस्टाग्राम, विकिपीडिया या अन्य विकी, गूगल + और अन्य प्लेटफ़ॉर्म जो भविष्य में लाँच हो सकते हैं.
- 4.3 यह दिशानिर्देश किसी भी कमेंट के लिए भी लागू होते हैं जो बैंक के कर्मचारी सदस्य दूसरों के सोशल मीडिया चैनलों पर करते हैं, जिसमें ट्वीट, फेसबुक पोस्ट, ब्लॉग कमेंट और मेसेज बोर्डों / फोरम पर पोस्टिंग शामिल हैं..
- 4.4 बैंक को ज्ञात है कि सोशल नेटवर्क और सोशल मीडिया टूल का कर्मचारी द्वारा उपयोग, संस्थान को लाभ प्रदान कर सकता है अतः इसका उपयोग व्यवसाय से संबंधित उद्देश्यों के लिए किया जा सकता है जैसा कि बैंक द्वारा निर्देशित / प्रेषित किया गया है और इस संहिता में निर्धारित किया गया है.

5. अभिशासन

- 5.1 नाबार्ड ब्रांड वाले सभी सोशल मीडिया एकाउंट, ब्लॉग, वेब पेज और संबंधित सामग्री का बैंक द्वारा उपयुक्त रूप से स्वामित्व और लाइसेंस प्राप्त किया जाएगा.
- 5.2 कर्मचारी अपनी व्यक्तिगत क्षमता में नाबार्ड द्वारा पोस्ट पर प्रतिक्रिया पोस्ट करने के लिए स्वतंत्र हैं यह अनिवार्य है कि ऐसा करते समय, उन्हें स्पष्ट रूप से अपनी पहचान करनी चाहिए और गोपनीय जानकारी को

- प्रकाशित नहीं किया जाना चाहिए और जब तक ऐसा करने के लिए अधिकृत नहीं किया जाता है तब तक उन्हें "आधिकारिक विचार" के रूप में नहीं देखा जाना चाहिए.
- 5.3 सोशल मीडिया प्लेटफार्मों पर अधिकांश कम्प्यूनिकेशन अनौपचारिक तरीके से किया जाता है, अतः सोशल मीडिया कम्प्यूनिकेशन के लिए बैंक की लेखन शैली के कड़ाई से पालन की आवश्यकता नहीं है. तथापि, व्यावसायिक संवाद अपेक्षित है.
 - 5.4 नाबार्ड अपने कर्मचारियों को अपने ब्रांड एंबेसडर के रूप में मान्यता देता है. कर्मचारी अपनी व्यक्तिगत क्षमता में, अपनी जिम्मेदारी पर नाबार्ड द्वारा की गई विकासात्मक पहलों/ सफलता की कहानियों/ गतिविधियों को सोशल मीडिया पर पोस्ट करने के लिए स्वतंत्र हैं, बशर्ते कि संबंधित पोस्ट नाबार्ड संहिता में निर्धारित हो, आंतरिक/बाहरी कम्प्यूनिकेशन को नियंत्रित करने वाले मूल्यों और निर्देशों के अनुरूप हों.
 - 5.5 किसी भी कर्मचारी को किसी भी सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म या वेबसाइट पर ऐसी चीजें जो बैंक या उसके किसी भी कर्मचारी की प्रतिष्ठा को नुकसान पहुंचाती हो ऐसे पोस्ट नहीं करना चाहिए.

6. कर्मचारियों, हितधारकों और आम जनता के लिए नाबार्ड कोड

6.1. सामग्री

- 6.1.1 सोशल मीडिया चैनलों पर पोस्ट की गई सभी सामग्री सांकेतिक और सूचनात्मक प्रकृति की होती है. यह बैंक की ओर से किसी भी संरचनात्मक दायित्व को नहीं दर्शाते हैं. सबसे प्रामाणिक जानकारी के लिए, कृपया बैंक की कॉर्पोरेट वेबसाइट www.nabard.org पर जाएं.
- 6.1.2 बैंक, आवश्यकता पड़ने पर किसी भी व्यक्ति को पूर्व सूचना दिए बिना अपने सोशल मीडिया चैनलों/ प्लेटफार्मों पर पोस्ट की गई जानकारी, सामग्री को बदलने/ सुधारने का अधिकार सुरक्षित रखता है.
- 6.1.3 बैंक के सोशल मीडिया चैनलों पर पोस्ट की गई सामग्री को उसके मूल प्रारूप में साझा करने की अनुमति है. तथापि, किसी भी व्यक्ति को मौद्रिक उद्देश्य से इस सामग्री का उपयोग करने, बदलने, सुधार, संशोधित करने, प्रकाशित करने, अनुवाद करने, कॉपी करने या वितरित करने का अधिकार नहीं है, या किसी भी अन्य सोशल मीडिया चैनल या किसी अन्य वेबसाइट को इस पेज से लिंक करने का अधिकार नहीं है.
- 6.1.4 हमारे वेबसाइट पेज पर विशिष्ट व्यक्तियों या लक्षित समूहों के साथ संवाद करते समय अपमानजनक, अश्लील, डराने वाली, भेदभावपूर्ण, मानहानिकारक, आक्रामक, अप्रिय, धमकी, परेशान करने वाली, अनुचित भाषा के उपयोग करने से बचें.

- 6.1.5 ऐसी किसी भी सामग्री को पोस्ट करने से बचें जो किसी भी कानून का उल्लंघन कर सकती है या जो सार्वजनिक नीति के विरुद्ध हो सकती है या जो किसी भी व्यक्ति के गोपनीयता अधिकारों का उल्लंघन कर सकती है.
- 6.1.6 किसी भी व्यक्ति द्वारा किसी भी उत्पाद और सेवाओं आदि की बिक्री के बारे में किया गया पोस्ट वर्जित होगा. इस तरह के पोस्ट करने वाले व्यक्तियों / किसी भी संस्था को बिना किसी सूचना के बैंक के सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म पर भविष्य में पोस्ट करने से ब्लॉक किया जा सकता है. यह पूरी तरह से बैंक के विवेक पर निर्भर करता है.
- 6.1.7 बैंक पेज पर बैंक द्वारा या किसी तीसरे पक्ष के माध्यम से प्रदान की गई कोई भी जानकारी या कानूनी राय, कर, प्रतिभूतियों या निवेश सलाह, या किसी भी निवेश की उपयुक्तता के बारे में राय या किसी भी उत्पाद या सेवा के लिए अनुरोध करने का अभिप्राय नहीं है.
- 6.1.8 बैंक बिना किसी सूचना के किसी भी कमेंट या पोस्ट को हटाने का अधिकार सुरक्षित रखता है जो भेदभावपूर्ण, मानहानिकारक, धमकी भरा, अश्लील, डराने वाला, उत्पीड़न, घृणित, अनुचित भाषा, स्पैम या किसी भी बौद्धिक संपदा अधिकारों का उल्लंघन करता है या इसमें वायरस हो सकता है या हमारे पेज पर चर्चा किए गए विषयों या किसी भी मामले में अनावश्यक और असंबद्ध हैं, जिसे बैंक किसी भी तरह से अनुचित मानता है. इस तरह के पोस्ट करने वाले व्यक्तियों / किसी भी संस्था को बिना किसी सूचना के बैंक के सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म पर भविष्य में पोस्ट करने से ब्लॉक किया जा सकता है. यह पूरी तरह से बैंक के विवेक पर निर्भर करता है.
- 6.1.9 बैंक उन कमेंट /पोस्ट को हटाने का अनुरोध कर सकता है जो स्पष्ट रूप से बैंक से संबन्धित नहीं हैं, जो सेवाओं या उत्पादों का प्रमोशन करते हैं, या जो किसी भी राजनीतिक दल, निर्वाचित कार्यालय के लिए प्रचार करने वाले व्यक्ति या किसी भी मतपत्र प्रस्ताव को बढ़ावा देते हैं या विरोध करते हैं.
- 6.1.10 सोशल मीडिया प्लेटफार्मों पर उपलब्ध जानकारी और सामग्री, जिसमें टेक्स्ट, ग्राफिक्स, लिंक या अन्य मदें शामिल हैं - "जैसा है," "उपलब्ध है" आधार पर होगी. सूचना और सामग्री के संबंध में किसी भी प्रकार की कोई भी वारंटी, निहित, व्यक्त या वैधानिक रूप से नहीं दी जाती है.
- 6.1.11 यदि किसी भी सोशल मीडिया चैनल पर कोई कमेंट/ पोस्ट भ्रामक, अपमानजनक, गैरकानूनी है, तीसरे पक्ष के अधिकारों का उल्लंघन करती है या इन नियमों और शर्तों का उल्लंघन करती है, तो बैंक इसे अपने सोशल मीडिया चैनलों से हटाने का अधिकार सुरक्षित रखता है.

6.2. निजता

- 6.2.1 ऐसा कुछ भी अपलोड करने से बचें जिसे आप जन साधारण में प्रसारित नहीं करना चाहते हैं। सभी कमेंटों/ पोस्टों की सामग्री तुरंत सार्वजनिक डोमेन में जारी की जाती है। इन सोशल मीडिया प्लेटफार्मों पर पोस्ट किया जाने वाला कोई भी डेटा और जानकारी उन सर्वरों पर हो सकती है जो नाबार्ड के स्वामित्व या नियंत्रण में नहीं हैं। डिलीट करने पर भी, डेटा को सोशल मीडिया प्लेटफार्म द्वारा उनकी नीतियों के अनुसार संग्रहीत किया जा सकता है।
- 6.2.2 कोई भी व्यक्तिगत खाते से संबंधित संवेदनशील जानकारी जैसे डेबिट/ क्रेडिट कार्ड नंबर, पिन, पासवर्ड, खाता संख्या, फोन नंबर आदि पोस्ट न करें। बैंक किसी भी वित्तीय और/ या अन्य हानि, पहचान/ सूचना से संबंधित चोरी या उपयोगकर्ता द्वारा अपनी संवेदनशील/ व्यक्तिगत जानकारी पोस्ट करने के कारण होने वाली किसी भी ऐसी समस्या के लिए जिम्मेदार नहीं होगा।
- 6.2.3 हमारे फेसबुक, ट्विटर और अन्य सोशल मीडिया चैनलों को इस्तेमाल करने पर, सोशल मीडिया पर विज़िटर उससे संबंधित प्लेटफार्म के नियमों और शर्तों और इसकी जारी गोपनीयता नीति या किसी भी नियामक मानदंड जिनका पालन किया जाना है, के अनुरूप होते हैं।

6.3. तृतीय पक्ष की जानकारी

- 6.3.1 नाबार्ड किसी भी बाहरी वेबसाइट या लिंक की सामग्री, गोपनीयता या सुरक्षा नीतियों के लिए जिम्मेदार नहीं है।
- 6.3.2 कोई तीसरा पक्ष देखता है और कमेंट अथवा पोस्ट के संबंध में अपनी राय देता है तो वह राय पूरी तरह से उपयोगकर्ता/ तीसरे पक्ष की होगी। नाबार्ड ऐसे विचारों की न तो कोई जिम्मेदारी लेता है और न ही इन विचारों का समर्थन करता है। इसमें उपयोगकर्ताओं/ तृतीय पक्षों द्वारा जोड़े गए पोस्ट या लिंक किए गए टेक्स्ट, चित्र, दस्तावेज़, ऑडियो और वीडियो शामिल हैं।
- 6.3.3 नाबार्ड उन संदेशों, टिप्पणियों, लिंक या अपलोड की गयी कोई सामग्री की कोई जिम्मेदारी नहीं लेता है जो उपयोगकर्ताओं द्वारा बैंक के सोशल मीडिया माध्यमों पर और/ या उनके माध्यम से पोस्ट किए जाते हैं और / या तीसरे पक्ष के संदेशों के आधार पर किसी के द्वारा यदि कोई निर्णय लिए जाते हों। बैंक ऐसे संदेशों या टिप्पणियों के लिए किसी भी प्रकार की जिम्मेदारी नहीं लेता है और सोशल मीडिया वेबसाइट उपयोगकर्ताओं द्वारा अपलोड और / या लिंक की गई किसी भी उल्लंघन करने वाली सामग्री के लिए उत्तरदायी नहीं होगा।
- 6.3.4 बैंक, पेज के संबंध में उपयोग किए जाने वाले सॉफ्टवेयर की सटीकता, कार्यक्षमता या किसी भी तीसरे पक्ष के सॉफ्टवेयर के प्रदर्शन के बारे में कोई जिम्मेदारी नहीं लेता है और न ही वारंटी प्रदान करता है। इंटरनेट पर

किसी भी सामग्री को भेजने या पोस्ट करने या अपलोड करने की पूर्ण सुरक्षा के बारे में बैंक से कोई गारंटी प्रदान नहीं की जाती है क्योंकि वे संभावित अवरोध, परिवर्तन या हानि के अधीन हैं।

6.3.5 बैंक अपने सोशल मीडिया चैनलों पर किसी भी सोशल मीडिया वेबसाइट द्वारा प्रदान की गई किसी भी सामग्री या लिंक या विज्ञापनों का समर्थन नहीं करता है और बैंक इसके लिए जिम्मेदार नहीं होगा।

6.3.6 तीसरे पक्ष द्वारा पोस्ट की गई सामग्री पर कार्रवाई/ कमेंट करते समय अत्यधिक सावधानी और सतर्कता बरती जानी चाहिए। ऐसी सामग्री पर किसी के भी द्वारा की गई कार्रवाई से होने वाले किसी भी नुकसान / क्षति / कानूनी कार्रवाई के लिए बैंक किसी भी तरह से उत्तरदायी नहीं होगा।

6.4. विनियम, कानून और अनुपालन

6.4.1 बैंक के सोशल मीडिया चैनलों के माध्यम से किए गए संचार किसी भी तरह से बैंक या बैंक के किसी अधिकारी या कर्मचारी को किसी भी उद्देश्य के लिए कानूनी या आधिकारिक नोटिस नहीं होंगे।

6.4.2 बैंक के सोशल मीडिया चैनलों पर पोस्ट की गई किसी भी सामग्री को बैंक की संपत्ति माना जाएगा और आगे भी माना जाता रहेगा। बैंक, किसी भी कानूनी या वित्तीय मुआवजे या ऐसे उपयोग की अनुमति के बगैर, ऐसी सामग्री/ जानकारी को किसी भी उद्देश्य के लिए उपयोग करने हेतु स्वतंत्र होगा।

6.4.3 समय-समय पर बैंक द्वारा निर्दिष्ट दिशा-निर्देशों/अन्य नियमों और शर्तों के उल्लंघन की स्थिति में उचित कानूनी कार्यवाही करने हेतु बैंक अपने अधिकार सुरक्षित रखता है।

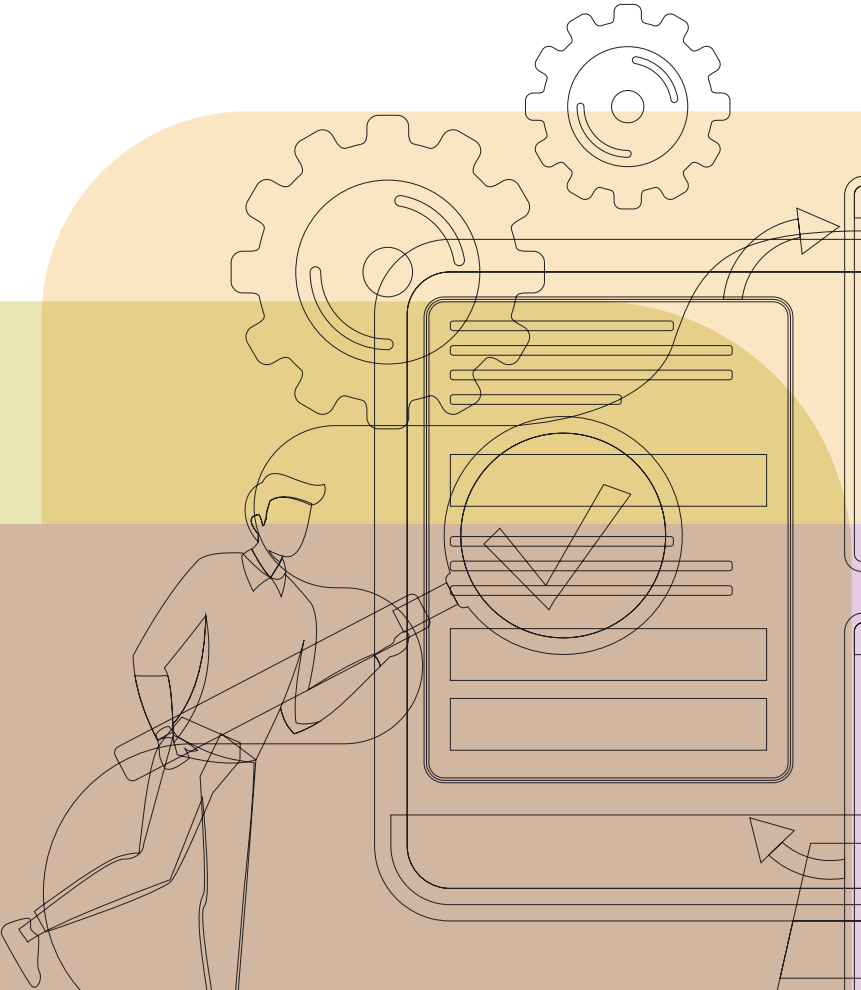
6.4.4 किसी भी परिस्थिति में बैंक या हमारा कोई सहयोगी, कर्मचारी या प्रतिनिधि, सोशल मीडिया प्लेटफार्मों या बैंक का प्रतिनिधित्व करने वाली संस्थाओं के उपयोग से उत्पन्न किसी भी प्रकार की गलतियों, अशुद्धियों, या सामग्री की त्रुटियों, व्यक्तिगत हानि या संपत्ति की क्षति से उत्पन्न किसी भी प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष, दावों या क्षति के लिए उत्तरदायी नहीं होगा। उपयोगकर्ता द्वारा विशिष्ट स्वीकृति दी जाएगी कि बैंक किसी सामग्री या अपमानजनक, मानहानिकारक या किसी भी तीसरे पक्ष द्वारा अवैध आचरण के लिए कोई दायित्व नहीं लेगा और उससे होने वाली क्षति या नुकसान का जोखिम पूरी तरह से उपयोगकर्ता पर निर्भर करता है। दायित्व की पूर्वगामी सीमा, कानूनी क्षेत्राधिकार द्वारा अनुमत पूर्ण सीमा तक लागू होगी।

6.4.5 लागू कानून द्वारा अनुमत सीमा तक, सोशल मीडिया उपयोगकर्ता नाबार्ड, उसके सहयोगियों, अधिकारियों, निदेशकों, कर्मचारियों और एजेंटों को निम्नलिखित से होने वाली किसी भी प्रकार की क्षति, दावों, दायित्वों, देनदारियों, नुकसान, लागत या ऋण और व्यय (वकील/ वकील की फीस सहित लेकिन केवल उन तक सीमित नहीं) की क्षतिपूर्ति, बचाव और हानिरहित रखने के लिए सहमत है।

- o हमारे पेज का इस्तेमाल और एक्सेस;
- o इनमें से किसी भी दिशा-निर्देश का उल्लंघन;
- o किसी भी तीसरे पक्ष के अधिकार का उल्लंघन, जिसमें बिना किसी सीमा के कॉपीराइट, मालिकाना या गोपनीयता का अधिकार शामिल है; या
- o ऐसे सभी या कोई भी दावा कि ग्राहक द्वारा पोस्ट की गई सामग्री से तीसरे पक्ष को नुकसान पहुंचा है

यहां निहित क्षतिपूर्ति दायित्व इन दिशानिर्देशों और हमारे सोशल मीडिया चैनलों के उपयोग पर कायम रहेगा.

6.4.6 कोई भी व्यक्ति जो ब्रांड की छवि को गलत तरीके से नुकसान या क्षति पहुंचाने के इरादे से, सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म पर किसी भी जानकारी को नष्ट करने या हटाने या बदलने या किसी भी तरह से इसके मूल्य या उपयोगिता को कम करने के इरादे से हैक करता है, उस पर सूचना प्रौद्योगिकी अधिनियम, 2000 [सूचना प्रौद्योगिकी (संशोधन) अधिनियम 2008 द्वारा संशोधित] के साथ-साथ संबंधित प्राधिकारियों द्वारा निर्धारित कोई अन्य क़ानून के तहत मुकदमा चलाया जाएगा.



6.5. कानून की प्रासंगिकता

- 6.5.1 यह सोशल मीडिया संहिता, भारत के कानून के अनुसार शासित मानी जाएगी और किसी भी विवाद या दावे का निर्णय विशेष रूप से मुंबई में स्थित न्यायालय, जिसके पास सक्षम क्षेत्राधिकार हो, द्वारा ही किया जाएगा.
- 6.5.2 "नाबार्ड" और बैंक के "लोगो" नाबार्ड के ट्रेडमार्क और संपत्ति हैं और बैंक की पूर्व लिखित अनुमति के बिना किसी भी तरह से बैंक की किसी भी बौद्धिक संपदा का उपयोग प्रतिबंधित है.

6.6. नीति का अनुप्रवर्तन और समीक्षा

- 6.6.1. बोर्ड, सरकार/भारतीय रिज़र्व बैंक/ बैंक द्वारा जारी दिशा-निर्देशों के आधार पर आवश्यक किसी भी अंतरिम परिवर्तन के मामले में सोशल मीडिया संहिता की प्रतिवर्ष या उससे पहले समीक्षा करेगा और अनुमोदन करेगा. बोर्ड परिवर्तन निर्देशों/दिशानिर्देशों के परिवर्तन का प्रस्ताव करेगा. अनुमोदन को प्रमाणित करने वाले बोर्ड के संकल्प को बरकरार रखा जाएगा.
- 6.6.2. बैंक अपने सोशल मीडिया चैनलों/प्लेटफार्मों का उपयोग करने वाले अपने ग्राहकों, हितधारकों और आम जनता से अनुरोध करता है कि वे सोशल मीडिया नीति में किसी भी बदलाव के लिए इस पृष्ठ को बार-बार देखें. यह माना जाता है कि सोशल मीडिया संहिता में कोई भी परिवर्तन बैंक के सोशल मीडिया चैनलों/ प्लेटफार्मों के निरंतर उपयोग के रूप में ऐसे परिवर्तनों की स्वीकृति माना जाएगा.

