

## 5.32. वैबसाइट रखरखाव और आर्चिवल नीति 23-24

### 5.32.1 उद्देश्य

बैंक ने पारदर्शिता, जवाबदेही और अच्छी कॉर्पोरेट अभिशासन का उच्च मानकों के प्रति अपनी मजबूत प्रतिबद्धता को जारी रखते हुए, बैंक की कॉर्पोरेट वैबसाइट के रखरखाव और इसके प्रकटीकरण, दस्तावेजों और अभिलेखों के संग्रह को सुनिश्चित करने के लिए इस नीति को तैयार किया गया है जिसे इसकी वैबसाइट पर प्रदर्शित किया गया है।

[www.unionbankofindia.co.in](http://www.unionbankofindia.co.in)

### 5.32.2 नीति

#### 5.32.2.1 वैबसाइट का रखरखाव

सूचना प्रौद्योगिकी (डीआईटी) बैंक की कार्यात्मक वैबसाइट का रखरखाव बनाए रखेगा। कॉर्पोरेट सम्प्रेषण विभाग (सीसीडी) सूचीबद्ध विनियमों के तहत और घटनाओं या सूचनाओं की भौतिकता के निर्धारण हेतु बैंक की नीति के अनुसार स्टॉक विनिमय घटनाओं की सूचना के प्रकटीकरण हेतु अधिकृत संबन्धित वर्टिकल और मुख्य प्रबंधक कर्मचारियों द्वारा प्रदान की गई जानकारी का अद्यतन करेगा।

#### 5.32.2.2 वैबसाइट की विषयवस्तु

बैंक की वैबसाइट की विषयवस्तु वैबसाइट की आत्मा होती है जैसा की सामान्य जनता मुख्य रूप से प्रामाणिक पहुँच और अद्यतन सूचना हेतु बैंक की वैबसाइट पर निर्भर रहती है। वैबसाइट पर विषयवस्तु के अद्यतन की ज़िम्मेदारी संबन्धित विभाग की होती है। आदर्श रूप से, बैंक की वैबसाइट पर निम्न प्रकार की विषयवस्तु होना चाहिए:

##### 5.32.2.2.1 प्राथमिक विषयवस्तु

प्राथमिक विषयवस्तु मूल विषयवस्तु होना चाहिए जिसे वैबसाइट के लक्ष्य उपयोगकर्ताओं द्वारा ढूँढा जाता है यह निवासी व्यक्तियों, एनआरआई, व्यावसायिक समुदाय, विदेशी नागरिकों आदि हो सकते हैं बैंक की जानकारी, बैंक द्वारा दिये जाने वाले अनेक उत्पाद या सेवाएं, दस्तावेज, प्रपत्र और निविदा आदि विषयवस्तु के उदाहरण हैं। कानून द्वारा अनिवार्य विनियामक विषयवस्तु के सूचीबद्ध विनियम, आईटी अधिनियम, आरटीआई, यहाँ तक की वित्त मंत्रालय से निर्देश आदि भी इस श्रेणी का हिस्सा हैं।

मोटे तौर पर, निम्नलिखित उप-श्रेणियों में अधिकांश प्राथमिक विषयवस्तु शामिल है जिसे बैंक की वैबसाइट पर उपलब्ध कराया जाना चाहिए-

#### *विषयवस्तु अभिन्यास*

**होम बार** - वैबसाइट का परिचायनात्मक पृष्ठ, आम तौर पर साइट हेतु सामग्री की तालिका के रूप में कार्य करता है। अन्य मुख्य टेब्स संपर्क करें, एमएसएमई, सीआरएस, दरें और प्रभार, प्रणालीगत सुधार, आरबीआई कहता है आदि हैं।

दूसरे बार में बैंक के कई उत्पादों और सेवाओं जैसे व्यक्तिगत बैंकिंग, डिजिटल बैंकिंग, निवेशक संबंध और बैंक से संबंधित अन्य महत्वपूर्ण जानकारी जैसे हमारे बारे में, अन्य, हम आपका खयाल रखते हैं आदि जानकारी का विवरण रहता है।

i. उत्पादों का विवरण

A. व्यक्तिगत: -

- खाते और जमाराशियां: इस टैब में बैंक द्वारा प्रदान की जाने वाली बचत और जमा खातों सुविधा से संबंधित जानकारी होंगी और इसमें बचत खाते, वेतन खाते, चालू खाते, आवर्ती खाते, सावधि जमा जैसी उप-श्रेणियां हो सकती हैं।
- ऋण: इस टैब में खुदरा, एमएसएमई और कृषि कारोबार क्षेत्र की जानकारी होगी।
- धन प्रबंधन: बीमा, परस्परिक निधियां और डिमेट के अन्तरगत आने वाली सेवाएं।
- सरकारी योजनाएं: विभागीय मंत्रालयों, सरकारी बचत योजनाएं, कर संग्रह, पेंशन, निधि प्रबंधन समाधान खाते आदि हेतु विवरण
- वित्तीय समावेशन: विभिन्न वित्तीय समावेशन गतिविधियों का विवरण जैसे बैंक का वित्तीय समावेशन मिशन, पीएमजेडीवाई / पीएमजेबीवाई / पीएमएसबीवाई, एपीवाई, बैंक मित्र, वित्त साक्षरता - एफ़एलसीसी, आधार नामांकन सेंटर आदि
- सीएसआर/ यूबीएसएफ़टी - कॉर्पोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व/ यूनियन बैंक सामाजिक प्रतिष्ठान न्यास: बैंक द्वारा सीआरएस के अंतर्गत संचालित विभिन्न गतिविधियां।
- लॉकर/ अन्य सेवाएं
- सकारात्मक भुगतान प्रणाली

B. कॉर्पोरेट ऋण - यह टैब सभी छोटे, मध्यम और बड़े कॉर्पोरेट ग्राहकों की वित्तीय जरूरतों को पूरा करने हेतु बैंक द्वारा प्रदान की जाने वाली ग्राहक-केन्द्रित कॉर्पोरेट बैंकिंग सेवाओं से संबंधित विवरण प्रदान करेगा। इस टैब के तहत उप श्रेणियों में ऋण, ऋण समूहन और सलाहकार, चयनित राजकोष उत्पाद, सरकारी कारोबार, अन्य सेवाएं, उपयोगी जानकारी, कॉर्पोरेट एफ़एक्यू आदि शामिल होगी।

C. अन्तराष्ट्रिय - यह टैब निर्यात, आयात, विप्रेषण, नेटवर्क, अन्य सेवाओं, राजकोष और एनआरआई जैसे अन्तराष्ट्रिय कारोबार के संबंध में बैंक द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं का विवरण प्रदान करेगा जिसमें अनिवासी भारतीयों (एनआरआई) हेतु योजनाओं/ एनआरआई जमा, एनआरआई निवेश, एनआरआई प्रेषण, एनआरआई ऋण आदि जैसी उप-श्रेणियां होगी।

**ii. डिजिटल बैंकिंग** - यह टैब में एप बैंकिंग, इंटरनेट बैंकिंग, सेल्फ सर्विस बैंकिंग, एटीएम बैंकिंग, एसएमएस बैंकिंग, पीआईओएस, आईएमपीएस, कार्ड्स, एनईटीसी, डिजिटल बैंकिंग उनिट्स, यूनियन स्पर्श सुलभ डेबिट कार्ड और यूवीकोन 2.0 आदि विभिन्न डिजिटल उत्पाद और सेवाओं के बारे में जानकारी होगी।

**iii. निवेशक संबंध** - शेयरधारक, प्रदर्शन, कार्य परिणाम आदि के प्रदर्शन के संदर्भ में बैंक सभी हितधारकों के प्रति बैंक की जिम्मेदारियां हैं। इसे एक संरचित रूप में प्रदान किया जाएगा, साथ ही शेयरधारकों हेतु शेयरों में लेन-देन, संपर्क विवरण में बदलाव आदि के बारे में उपयोगी जानकारी प्रदान की जाएगी। उप श्रेणीयां इस टैब के तहत विश्लेषण, स्टॉक एक्सचेंज के लिए प्रकटीकरण, शेयर धारकों की जानकारी, वित्तीय परिणाम, वार्षिक रिपोर्ट, अर्धवार्षिक संसूचना, सामान्य बैठकें, प्रमुख प्रबंधकीय कर्मी और निवेशक शिकायत तंत्र आदि शामिल होंगे।

**iv. हमारे बारे में**

इस टैब में बैंक की सामान्य जानकारी शामिल होगी जैसे इसकी प्रोफाइल, कॉर्पोरेट उद्देश्य, कॉर्पोरेट मिशन, संगठनात्मक चार्ट, पुरस्कार और प्रशंसा, जाइंट वैचर, प्रशिक्षण तंत्र, करियर आदि।

**v. अन्य**

गोपनीय नीति, नीतियां और प्रकटीकरण, विनियामक प्रकटीकरण, स्वीकरण आदि के बारे में जानकारी प्रदान करेगा।

**केपचर कुकीज**

कुकीज छोटी टेक्स्ट फ़ाइल होती है जो कि उपयोगकर्ता के कम्प्यूटर, ब्राउज़र की पहचान करने के लिए मोबाइल फोन या अन्य इंटरनेट से जुड़े उपकरण, ब्राउज़िंग अंतर्दृष्टि प्रदान करने और ब्राउज़िंग डिवाइस या भाषा वरीयता जैसी जानकारी याद रखने के लिए संग्रहीत की जाती हैं। वे पूरी तरह से सुरक्षित हैं और प्रोग्राम चलाने या उपयोगकर्ता के डिवाइस पर वायरस पहुँचने के लिए उपयोग नहीं किया जाएगा। प्रत्येक कुकी उपयोगकर्ता विशिष्ट वेब ब्राउज़र के लिए अलग होती है। यह वेबसाइट को उपयोगकर्ता के ब्राउज़िंग व्यवहार को याद रखने और वेबसाइट अनुभव को बेहतर बनाने के लिए उपयोगकर्ता के ब्राउज़र पैटर्न के अनुसार विषयवस्तु को अनुकूलित करने की अनुमति देता है।

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया वेबसाइट पर या उसके संबंध में कुकीज़ और समान प्रौद्योगिकी हेतु वेबसाइट <https://www.unionbankofindia.co.in/>

बैंक उपयोग की जाने वाली तकनीक के बारे में पारदर्शी होने के लिए प्रतिबद्ध है। बैंक जनता है कि उपयोगकर्ता की गोपनीयता महत्वपूर्ण है। जब उपयोगकर्ता बैंक की वेबसाइट पर जाता है तो कुकी और अन्य समान तकनीकों को उपयोगकर्ता के डिवाइस पर संग्रहीत और एक्सेस किया जा सकता है।

बैंक वेबसाइट का उपयोग करते समय समग्र उपयोगकर्ता अनुभव बढ़ाने हेतु, बैंक कुकीज़ का उपयोग करता है जो उपयोगकर्ताओं की प्राथमिकताओं को कैप्चर करता है और याद रखने में मदद करता

है। वैबसाइट पर जाकर, उपयोगकर्ता सहमति देता है और बैंक को उपयोगकर्ता के कम्प्यूटर या हाथ से पकड़े जाने वाले डिवाइस पर कुकीज़ और अन्य ट्रैकिंग तकनीकों को संग्रहीत करने, एक्सेस करने हेतु अधिकृत करता है। यदि उपयोगकर्ता प्रासंगिक कुकीज़ स्वीकार नहीं करता है तो कुछ वैबसाइट सेवाएं प्रभावी रूप से कार्य नहीं कर पति हैं।

पसंदीदा कुकीज़ या कार्यशील कुकीज़ एक वैबसाइट को उन विकल्पों को याद रखने की अनुमति देती हैं जो उपयोगकर्ता ने अतीत में की हैं जैसे भाषा, क्षेत्र, स्थान, और उपयोगकर्ता लॉगिन प्राथमिकताएं।

अधिकतर वेब ब्राउज़र के द्वारा कुकीज़ को सहयोग दिया जाता है। लेकिन बहुत से ऐसे अलग-अलग तरीके हैं जिसमें उपयोगकर्ता कुछ या सभी कुकीज़ को स्वीकार या अस्वीकार कर सकता है। कुकीज़ के उपयोग को अक्षम/सक्षम करने की कुछ महत्वपूर्ण तरीकों का वर्णन नीचे दिया गया है:

- उपयोगकर्ता को ब्राउज़र सेटिंग नियंत्रण के द्वारा कुछ या सभी कुकीज़ ( उदाहरण के लिए, सभी तृतीय पक्ष कुकीज़ को ब्लॉक करना) को स्वीकार या अस्वीकार करने का विकल्प देना चाहिए।
- कुकीज़ को अक्षम करने से नई कुकीज़ सेट करना असंभव हो जाएगा। हालांकि, यह पहले से सेट कुकीज़ को उपयोगकर्ता डिवाइस/पीसी पर तब तक काम करने से नहीं रोकता है जब तक कि उपयोगकर्ता ब्राउज़र सेटिंग्स में सभी कुकीज़ साफ नहीं कर देता।
- उपयोगकर्ता बैंक द्वारा उपयोग की जाने वाली अपनी वैबसाइट पर कुछ या सभी कुकीज़ के उपयोग को ब्लॉक कर सकता है हालांकि, ऐसा करने से उपयोगकर्ता वैबसाइट और उसकी कार्यक्षमता को खराब कर सकता है या कुछ या सभी को अनुपयोगी भी बना सकता है।
- उपयोगकर्ता ब्राउज़र से सभी कुकीज़ साफ कर सकता है जो उपयोगकर्ता की प्राथमिकताओं को संग्रहीत करने वाली किसी भी कुकीज़ को हटा देगा, उदाहरण के लिए, क्या उपयोगकर्ता ने किसी वेबसाइट पर कुकीज़ स्वीकार की है या कोई अन्य कुकीज़ जो अन्य कुकीज़ को ब्लॉक कर रही है।

उपयोगकर्ता के ब्राउज़र में पहले से उपस्थित कुकीज़ को क्लियर करने के लिए, उपयोगकर्ता को क्लियर ब्राउज़िंग हिस्ट्री विकल्प का चयन करना चाहिए और सुनिश्चित करना चाहिए कि जब उपयोगकर्ता ऐसा करता है तो कुकीज़ को हटाने या क्लियर करने का विकल्प शामिल है।

#### vi. हम आपका खयाल रखते हैं

ग्राहक से संबन्धित सेवा, दरें और शुल्क, ज्ञान, अक्सर पूछे जाने वाले सवाल आदि विभिन्न योजनाओं का विवरण।

#### vii. ग्राहक कोर्नर:

इसमें यूनियन प्रवाह, ग्राहक की जानकारी के लिए उत्पादों और सेवाओं पर एक मासिक ई-बुलेटिन, यूएनआई-वर्स- बैंकिंग का एक मेटावर्स, बिल्डर टाई-अप्स होते हैं

#### viii. ऑफर

हमारे कार्ड्स पर उपलब्ध विभिन्न ऑफर की जानकारी।

#### 5.32.2.2.2 द्वितीय विषयवस्तु

द्वितीय विषयवस्तु विभिन्न उपयोगकर्ताओं, घटनाओं और अवसरों की आवश्यकता के अनुरूप प्राथमिक विषयवस्तु के वर्गीकरण, पैकेजिंग से उत्पन्न होती है। ऐसी विषयवस्तु के अदाहरण विज्ञापन/ बैनर/ स्पॉटलाइट/ मीडिया गैलरी/ संबन्धित साइट आदि हैं। निम्नलिखित को द्वितीय विषयवस्तु में शामिल किया जा सकता है।

##### i. क्लिक लिंक्स

बैंक की वेबसाइट के होम पेज पर 'क्लिक लिंक्स' नाम का एक अनुभाग उपलब्ध कराया जाएगा जिनमें उपयोगकर्ताओं द्वारा त्वरित पहुंच के लिए वेबसाइट की महत्वपूर्ण विषयवस्तु लिंक होंगे।

##### ii. सुर्खियां

बैंक की वेबसाइट पर विभिन्न वर्तमान घटनाओं और घोषणाओं को कवर करने हेतु एक खंड होना चाहिए जैसे -

- नवीनतम वित्तिय परिणाम
- नई योजनाओं या उत्पाद का प्रारंभ
- घटनाएं और घोषणाएं
- प्रैस विज्ञप्ति
- बैंक द्वारा प्राप्त किए गए पुरस्कार
- वेबसाइट के उपयोगकर्ताओं के ध्यान में अन्य महत्वपूर्ण जानकारी लाई जाएगी।

##### iii. बाहरी लिंक

विश्वसनीय साइटों हेतु बाहरी लिंक अर्थात बैंक के शोषल मीडिया को हैंडल करने, शाखा लोकेशन आदि के लिए लिंक उपलब्ध कराये जाएंगे जो उपयोगी और बैंक वेबसाइट के इच्छित उद्देश्य के अनुरूप हो सकते हैं

#### 5.32.2.2.3 तृतीय विषयवस्तु

'प्राथमिक' और 'द्वितीय' विषयवस्तु फॉर्म के बारे में जानकारी तृतीय विषयवस्तु का हिस्सा है। इसमें साइट इंडेक्स, ऑनलाइन हेल्प, नियम और शर्तें और हाल ही में पूछे गए प्रश्न (एफएक्यू) जैसे अनुभाग शामिल होते हैं।

#### 5.32.2.2.4 न्यूनतम विषयवस्तु

बैंक की वेबसाइट पर नियम सूची के नियम 46(2) में निर्धारित जानकारी उपलब्ध कराई जाएगी। इस प्रकार, बैंक की वेबसाइट को निम्न न्यूनतम विषयवस्तु की उपलब्धता सुनिश्चित करनी चाहिए-

- (a) इसके कारोबार का विवरण
- (b) स्वतंत्र निदेशकों की नियुक्ति के नियम और शर्तें;

- (c) निदेशक मण्डल की विभिन्न समितियों की संरचना;
- (d) निदेशक मण्डल और वरिष्ठ प्रबंधन व्यक्ति की आचार संहिता;
- (e) सतर्कता तंत्र/ व्हिसल ब्लोअर नीति की स्थापना का विवरण;
- (f) गैर-कार्यकारी निदेशकों को भुगतान करने का मानदंड, यदि वही वार्षिक रिपोर्ट में प्रकट किया गया हो;
- (g) संबन्धित पार्टी लेनदेन से निपटान पर नीति;
- (h) 'विषयवस्तु' सहायक कंपनियों के निर्धारण के लिए नीति;
- (i) निम्नलिखित विवरणों सहित स्वतंत्र निदेशकों को प्रदान किए जाने वाले परिचय कार्यक्रमों का विवरण: -
  - (i) स्वतंत्र निदेशकों द्वारा भाग लिए गए कार्यक्रमों की संख्या (वर्ष के दौरान और आज तक संचयी आधार पर),
  - (ii) ऐसे कार्यक्रमों में स्वतंत्र निदेशों द्वारा व्यय किया गया समय घंटों में संख्या (वर्ष के दौरान और आज तक संचयी आधार पर),
  - (iii) और अन्य संबंधी जानकारी
- (j) शिकायत निवारण हेतु ईमेल पता और अन्य संबन्धित जानकारीयां;
  - (i) सूचीबद्ध इकाई में निहित अधिकारियों की संपर्क जानकारी जो निवेशक शिकायतों की सहायता और निपटान के लिए जिम्मेदार है;
    - (1) वित्तीय जानकारी सहित: निदेशक मण्डल की बैठक की सूचना जहां वित्तीय परिणामों पर चर्चा की जाएगी;
  - (ii) वित्तीय परिणाम, निदेशक मण्डल की बैठक के समापन पर जहां वित्तीय परिणाम अनुमोदित किए गए थे;
  - (iii) बैलेन्स शीट, लाभ और हानी खाते, निदेशकों की रिपोर्ट, कॉर्पोरेट प्रशासन रिपोर्ट आदि वार्षिक रिपोर्ट की पूरी प्रति;
- (m) शेयर होल्डर प्रणाली;
- (n) मीडिया कंपनियों और/या उनके सहयोगियों आदि के साथ किए गए समझौतों का विवरण;
- (o) विश्लेषकों या संस्थागत निवेशकों के साथ-साथ स्टॉक एक्सचेंज को प्रस्तुत करने के साथ-साथ विश्लेषक या संस्थागत निवेशकों की बैठक और सूचीबद्ध इकाई द्वारा की गई प्रस्तुतियों की अनुसूची;
- (p) अंतिम नाम परिवर्तन दिनांक से एक वर्ष के निरंतर अवधि हेतु सूचीबद्ध संस्था का नया नाम और पुराना नाम; (क्यू) विनियम 47 अर्थात् उपनियम (1) में;

1. निदेशक मण्डल की बैठक की सूचना जहाँ वित्तीय परिणाम पर चर्चा की जाएगी।
2. जैसा की नियम 33 में निर्दिष्ट, वित्तीय परिणाम, के साथ-साथ अशोधित राय (एस) या आरक्षण (एस), यदि कोई हो, लेखा परीक्षक द्वारा व्यक्त किया गया हो
3. तिमाही आधार पर विचलन (एस) और भिन्नता (एस) का विवरण, लेखापरीक्षा समिति द्वारा समीक्षा के बाद और वार्षिक रिपोर्ट में निदेशकों की रिपोर्ट में इसकी व्याख्या;

4. विज्ञापन द्वारा शेयर धारकों को दी जाने वाली सूचना।

इसके अलावा, सूची नियमों के नियम 30(8) के अनुसार, बैंक अपनी वेबसाइट पर एसी सभी घटनाओं या सूचनाओं को भी प्रेषित करेगा जो सूची नियमों के तहत स्टॉक निगमिकरण को प्रकट की गई है

#### 5.32.2.2.5 विषयवस्तु विन्यास

समय समय पर बैंक की आवश्यकताओं/ प्राथमिकताओं के अनुसार विषयवस्तु हेतु विन्यास/श्रेणियां बदली/अद्यतन की जाएंगी।

#### 5.32.2.3 विषयवस्तु की गुणवत्ता

विषयवस्तु को लिखने और पैक करने का तरीका वेब पर बैंक की प्रभावी उपस्थिति हेतु महत्वपूर्ण तत्व है। विषयवस्तु का चयन उपयोगकर्ताओं को ध्यान में रखते हुए किया जाना चाहिए, न की बैंक के दृष्टिकोण से। विषयवस्तु के चयन के अलावा, इसे लिखने और वेब पर प्रस्तुत करने के तरीके पर भी उतना ही ज़ोर दिया जाना चाहिए। आम जनता के लिए लक्षित विषयवस्तु को सरल भाषा में लिखा जाना चाहिए ताकि विभिन्न व्यावसायिक, शैक्षिक और जनसंख्या पृष्ठभूमि के लोग इसे आसानी से समझ सकें।

#### 5.32.2.4 विषयवस्तु प्रामाणिकता, यथार्थता और मुद्रा

##### i. विषयवस्तु प्रामाणीकरण और याथार्ता

बैंक के सभी वर्टिकल अपनी स्वयं की विषयवस्तुओं/ उप-विषयवस्तुओं की सूची संकलित करेंगे जो सार्वजनिक डोमेन में या उनके इच्छित उपयोगकर्ताओं के लिए आवश्यक होनी चाहिए।

यह सुनिश्चित करना बैंक के सभी वर्टिकल का कर्तव्य है कि बैंक की वेबसाइट पर उनके विभाग से संबन्धित विषयवस्तु हमेशा प्रामाणित, अद्यतन और नवीनतम हो। सभी वर्टिकल यह सुनिश्चित करेंगे कि यदि वेबसाइट की विषयवस्तु में कोई परिवर्तन होता है, तो उसे अनुलग्नक I के अनुसार विषयवस्तु में इस तरह के परिवर्तन की तारीख से दो कार्य दिवस के भीतर अद्यतन किया जाता है।

यह तथ्य बैंक की वेबसाइट के संदर्भ में सर्वोपरि है क्योंकि जनता बैंक की आधिकारिक वेबसाइट पर उपलब्ध जानकारी पर अधिक भरोसा करती है।



वैबसाइट पर उपलब्ध कराए गए प्रत्येक विवरण पर एक समय सीमा में होगी ताकि वैबसाइट पर पोस्ट करने की तारीख और जिस तारीख को विषयवस्तु की अंतिम बार समीक्षा की गई और/ या संशोधित किया गया था, उसका पता लगाया जा सके।

संबन्धित विभाग द्वारा इसकी सटीकता, प्रासंगिकता और मुद्रा हेतु वैबसाइट पर दिखाई देने वाली विषयवस्तु के प्रत्येक भाग की समीक्षा एक पूर्व-निर्धारण अवधि के बाद त्रैमासिक कह कर की जानी चाहिए

निर्माण के समय कुछ घटकों की वैधता ज्ञात नहीं हो सकती है। ऐसी विषयवस्तु को अस्थाई माना जाएगा और वैधता की तारीख निर्माण की तारीख से दस वर्ष होगी। विषयवस्तु वैधता तिथि के बाद वेबसाइट पर प्रदर्शित नहीं की जाएगी।

### ii. विषयवस्तु की मुद्रा

समय संवेदनशील विषयवस्तु हेतु जो एक निश्चित तिथि के बाद समाप्त हो जाती है ( उधारण के लिए निविदा अधिसूचनाएं, घोषणाएं, अवधि विशिष्ट योजनाएं आदि), सामग्री की प्राकृति पर सावधानीपूर्वक विचार करने के पश्चात संबन्धित वर्तिकल यह तय करेगा कि सामग्री को भविष्य के संदर्भ हेतु वैबसाइट में संग्रहीत किया जाना चाहिए या पूरी तरह से हटा दिया जाना चाहिए। हालांकि, समाप्त हो चुकी सामग्री को वैबसाइट पर प्रस्तुत या फ्लैश किया जाना चाहिए।

यदि विषयवस्तु की प्रकृति 'स्थायी' है यानि यह कभी नहीं बदलेगी, तो ऐसी जानकारी को अपलोड करते समय अलग से चिन्हित किया जाएगा और इसे स्वचालित रूप से संग्रहीत नहीं किया जाएगा। ऐसी जानकारी केवल संबन्धित वर्तिकल से विशिष्ट अनुरोध पर संग्रहीत की जा सकती है।

### 5.32.2.5 विषयवस्तु का आर्चिवल

- बैंक की वैबसाइट बड़ी संख्या में दस्तावेजों और सूचनाओं का भंडार होती है जो विशिष्ट उपयोगकर्ताओं के साथ-साथ बड़े पैमाने पर जनता के लिए प्रासंगिक और महत्वपूर्ण हैं। इन दस्तावेजों को केवल एक विशिष्ट अवधि हेतु ऑनलाइन एक्सेस के लिए रखा जा सकता है और पूर्व-निर्धारित अवधि की समाप्ति पर अभिलेखागार में स्थानांतरित करने कि आवश्यकता होती है। हार्डवेयर और सॉफ्टवेयर में कई बदलावों के बाद भी इन दस्तावेजों को सीधे नहीं हटाया जाएगा क्योंकि इन पुराने दस्त्वैजों को कभी-कभी नियामक या कानूनी उद्देश्य के लिए संदर्भित करने की आवश्यकता होती है
- कुछ ऐसी विषयवस्तु होगी जो प्रकृति में स्थायी है और ऐसी सामग्री के लिए यह माना जाता है कि प्रत्येक दस वर्षों में विषयवस्तु की समीक्षा की जाएगी जब तक कि इसे आवश्यकता अनुसार एडिट/डिलीट नहीं किया जाएगा। विषयवस्तु की वैधता तिथि के बाद वेबसाइट पर प्रदर्शित नहीं की जाएगी।
- कुछ अल्पकालिक विषयवस्तु जैसे निविदा, रजगारी, भर्ती आदि जिनका अभीष्ट अद्देश्य के बाद वैबसाइट पर कोई प्रासंगिकता नहीं होगी।
- सूचीबद्ध नियमों के अनुसार बैंक द्वारा स्टॉक बाजार को प्रदर्शित की गई घटनाओं या सूचनाओं को ऐसी होस्ट की तारीख से पाँच साल की अवधि के लिए बैंक की वैबसाइट पर होस्ट किया जाएगा।



- वैबसाइट से विषयवस्तु अरचिव की जाएगी और वैबसाइट पर उपलब्ध कराए गए संग्रह फोल्डर से निम्नलिखित आधार पर हटा दी जाएगी-

क्रमांक	विषयवस्तु की प्रकृति	अरचिव पर	डिलीशन पर
1.	स्थायी विषयवस्तु	संबन्धित विभाग से विशेष अनुरोध	अरचिव में प्रविष्टी तारीख से 10 (दस) वर्ष बाद।
2.	स्टॉक बाजार का प्रकटीकरण (अनुबंध)	अपलोड के पाँच वर्ष बाद से	अरचिव में प्रविष्टी तारीख से 10 (दस) वर्ष बाद।
3.	रेजगारी / भर्ती	जैसे ही यह प्रासंगिकता खो देता है	अरचिव में प्रविष्टी तारीख से 10 (दस) वर्ष बाद।
4.	बैंक के उत्पाद/योजना	बंद/संशोधन पर	आवश्यक नहीं

उपरोक्त तालिका में शामिल नहीं की गई सामग्री को डीआईटी द्वारा कॉर्पोरेट संचार के समन्वय में संबन्धित वर्तिकल के परामर्श से संग्रहीत किया जाएगा।

- बैंक वैबसाइट का बैक-अप प्रतियों को उपयुक्त ड्राइव/ मीडिया/ क्लाउड में उचित रूप से संग्रहीत की जाएगी। बैक-अप कॉपियों की हर 6 महीने में जांच की जाएगी ताकि यह देखा जा सके कि वे समय के साथ खराब होने से बचाने का काम करती हैं।
- बैंक की आरचिव वैबसाइट को किसी न किसी रूप में या तो बैंक के भीतर या अन्य किसी के लिए भी एक्सेस किया जा सकता है। कानूनी या अनुपालन उद्देश्यों के लिए इसे आमतौर पर केवल बैंक और उन संगठनों के भीतर ही एक्सेस और उपयोग किया जाएगा, जिसके लिए बैंक जवाबदेह होगा।

#### 5.32.2.6 भाषा

बैंक की वैबसाइट इंग्लिश और हिन्दी भाषा में होगी। आदर्श रूप में, वैबसाइट के सभी पृष्ठ हिन्दी भाषा में अनुवादित होना चाहिए। अगर ऐसा करना मुश्किल हो रहा है तो विभागों को अपने विभागों से संबन्धित एसी विषयवस्तु की पहचान करना होगी जो जनता की व्यापक पहुँच में हो और ऐसी विषयवस्तु को हिन्दी भाषा में प्रेषण प्रारम्भ करना होगा।

सभी विभागों को सुनिश्चित करना होगा कि जब भी कोई विषयवस्तु सीसीडी को दी जाती है, यह दोनों भाषाओं में होना चाहिए जैसे इंग्लिश और हिन्दी। यदि पूर्ण विषयवस्तु/ फ़ाइल का अनुवाद वैबसाइट पर उपलब्ध करना संभव नहीं है तो विभाग को शीर्षक या वैबसाइट पर दिखाई देने वाला विषय हिन्दी में प्रदान करना होगा।

सीसीडी को सुनिश्चित करना होगा कि दस्तावेज़/ पृष्ठ दोनों भाषाओं में एक साथ अपडेट किए जाएं ताकि दो भाषाओं के संस्करणों के बीच किसी भी बिन्दु पर कोई विसंगति न हो।

यदि किसी कारण से संस्करणों की देरी के कारण दोनों भाषाओं में अपडेट करना व्यावहारिक रूप से अनुवाद आदि करने में देरी के कारण कठिन है, तो नवीनतम जानकारी अपलोड होने तक अप्रचलित जानकारी को साइट से हटा देना चाहिए। किसी भी स्थिति में, सूचना अपलोड करने की तिथि और उसकी वैधता को दर्शाने वाला एक तिथि हर एक संवेदनशील जानकारी के साथ लगाया जाना चाहिए।

#### 5.32.2.7 विकास और डिजाइन

वैबसाइट का विकास और डिजाइन बैंक के सीसीडी द्वारा किया जाएगा। बैंक की वैबसाइट को 1024x768 या किसी अन्य रिजॉल्यूशन हेतु अनुकूलित किया जाएगा जो व्यापक रूप से स्क्रीन आकार में उपयोग किया जाता है; हालांकि, यह सर्वोत्तम उपयोगकर्ता अनुभव प्रदान करने के लिए किसी भी रिजॉल्यूशन पर काम करेगा। वैबसाइट लिक्विड लेआउट का उपयोग करेगी जो उपयोगकर्ता के डिवाइस विंडो के आकार के अनुसार फैलती है। बैंक वैबसाइट के मोबाइल संस्करण को बनाए रखने हेतु उत्तरदाई होगा और इसमें सक्षिप्त और हल्की विषयवस्तु होगी। बैंक की वैबसाइट का डिजाइन प्रचलित डबल्यूसीएजी मानकों का अनुपालन करेगी।

#### 5.32.2.8 वैबसाइट निगरानी

वेब डाइनैमिक माध्यम होने के कारण, प्रौद्योगिकियों, एक्सिस उपकरण, आगंतुकों की आवश्यकताओं और अपेक्षाओं के स्तर में परिवर्तन कई बार होता है परीक्षण और सत्यापन के लिए डीआईटी सभी आवश्यक कदम उठाएगा कि अंतिम उपयोगकर्ता अपेक्षित रूप से बैंक की वैबसाइट के साथ बातचीत कर सकता है। हालांकि, विषयवस्तु की निगरानी सीसीडी की जिम्मेदारी होगी। वैबसाइट की निगरानी बैंक के फायरवाल के अंदर और बाहर दोनों तरफ से की जाएगी।

वैबसाइट की निगरानी वेब ब्राउज़र इम्यूलेशन या वेब लेन-देन की स्क्रिप्टिंग रिकॉर्डिंग से की जाएगी। व्यावहारिक स्क्रिप्टिंग को एक ऐसी क्रिया का अनुकरण करने के लिए बनाया जाएगा जो एक अंतिम उपयोगकर्ता साइट पर करेगा। कार्यक्षमता, उपलब्धता और प्रतिक्रिया समय माप जैसे प्रदर्शनों के लिए निर्दिष्ट अंतराल पर इन सभी पथों की निगरानी की जाएगी। वैबसाइट की निगरानी हेतु विभाग उद्यम प्रबंधन उपकरण का उपयोग करेगा। वैबसाइट और उपयोगकर्ता अनुभव को प्रभावित करने से पहले मुद्दों का पता लगाने के लिए निगरानी सक्रिय होनी चाहिए।

वैबसाइट की निगरानी निम्नलिखित मापदण्डों पर की जाएगी

- प्रतिक्रिया समय: वैबसाइट में उपयोगकर्ता की बातचीत निगरानी और मापने और प्रतिक्रिया समय की देखरेख के लिए सभी सक्रिय कदम उठाए जाएंगे। कॉर्पोरेट वैबसाइट पर बेहतर पकड़ बनाने के लिए बैंक सभी उप डोमेन में एनालिटिक्स कोड जोड़ेगा।
- प्रदर्शन: साइट डाउनलोड समय को विभिन्न प्रकार के नेटवर्क कनेक्शनों के साथ-साथ उपकरणों के लिए अनुकूलित किया जाना चाहिए। इसके लिए वैबसाइट के सभी महत्वपूर्ण पेजों की जांच की जानी चाहिए।
- कार्यक्षमता: वैबसाइट के सभी मोड्यूल की कार्यक्षमता हेतु परीक्षण किया जाना चाहिए।
- विषयवस्तु सटीकता: विषयवस्तु की सटीकता की निगरानी करने और शुरू से अंत तक त्रुटियों का पता लगाने हेतु सभी आवश्यक कदम उठाए जाएंगे।
- ब्रोकेन लिंक्स: किसी भी ब्रोकेन लिंक्स या त्रुटियों की उपस्थिति को दूर करने हेतु वैबसाइट की पूरी तरह से समीक्षा की जानी चाहिए।

- f. ट्रेफिक विश्लेषण: उपयोग के पैटर्न के साथ-साथ विजिटर की प्रोफाइल और प्राथमिकताओं का विश्लेषण करने के लिए साइट के ट्रेफिक की नियमित रूप से निगरानी की जानी चाहिए।
- g. भौगोलिक प्रदर्शन: चुकी बैंक के ग्राहक दुनिया भर में फैले हुए हैं, इसलिए विभिन्न स्थानों से निर्वाह बैंकिंग सेवाओं और वेबसाइट की गति और उपलब्धता की जांच की जाएगी।
- h. वेबसाइट विजिटर: नियमित रूप से बैंक की वेबसाइट पर विजिटर संख्या की जांच करने से वेबसाइट पर लोड का पूर्वानुमान लगाने हेतु इसका उपयोग किया जाएगा।
- i. डाटाबेस प्रदर्शन: बैंक वेबसाइटों में गतिशील डाइनैमिक विषयवस्तु होती है जिसे अनुरोध के अनुसार डेटाबेस से निकाला जाता है। सहज वेब अनुभव के लिए डेटाबेस के प्रदर्शन की निगरानी की जाएगी।
- j. लोडिंग समय: लोड समय वह समय है जब किसी वेब पेज को ब्राउज़र विंडो में प्रदर्शित होने वाली सम्पूर्ण विषयवस्तु को डाउनलोड करने में जो समय लगता है। वेबसाइट का लोडिंग समय 2 सेकंड से कम होगा। यदि लोडिंग समय 2 सेकंड से अधिक है तो उसे सुधारने हेतु कदम उठाए जाएंगे।
- k. बेंडविड्थ: बढ़ती व्यावसायिक जरूरतों और ग्राहकों की मांग को पूरा करने हेतु बैंक वेबसाइट में पर्याप्त बेंडविड्थ होनी चाहिए। वेबसाइट की बेंडविड्थ आवश्यकता का मूल्यांकन करने के लिए आवधिक मूल्यांकन किया जाएगा।
- l. वेब अभिगम्यता- विकलांग व्यक्तियों हेतु वेबसाइट अभिगम्यता के लिए वार्षिक मूल्यांकन और निगरानी की जाएगी।

#### 5.32.2.9 आकस्मिक प्रबंधन

बैंक की वेबसाइट इंटरनेट पर है, और यह अत्यंत आवश्यक है कि साइट हर समय पूरी तरह कार्यान्वित हो। बैंक की वेबसाइटों से 24x7 आधार पर सूचना और सेवाएँ प्रदान करने की अपेक्षा की जाती है। सूचना प्रौद्योगिकी विभाग (डीआईटी) वेबसाइट के डाउनटाइम को कम करने के लिए सभी प्रयास करेगा।

#### 5.32.2.10 सर्व इंजन अनुकूलन

बैंक का कॉर्पोरेट संचार विभाग वेबसाइट सर्व इंजन अनुकूलन/ सर्व इंजन मार्केटिंग शिकायत सुनिश्चित करने हेतु आवश्यक कदम उठाएगा।

#### 5.32.3 ग्राहक प्रतिक्रिया, शिकायत और निवारण

वेबसाइट में ग्राहकों की प्रतिक्रिया, शिकायत और निवारण के लिए एक खंड होगा-  
प्रतिक्रिया- किसी उत्पाद, सेवा और बैंक के प्रदर्शन पर प्रतिक्रिया के बारे में जानकारी है बैंक एसी जानकारी को सुधार के रूप में उपयोग करता है।

शिकायत- एक शिकायत बैंक की सेवाओं या सेवाओं की गुणवत्ता, निर्णयों, नीतियों, प्रक्रियाओं, शुल्कों, कर्मचारियों से संबंधित असंतोष की अभिव्यक्ति है, जहां प्रतिक्रिया या समाधान बैंक से स्पष्ट रूप से या अप्रत्यक्ष रूप से अपेक्षित है।

निवारण- एक शिकायत औपचारिक शिकायत प्रक्रियाओं के अनुसार बैंक द्वारा जांच की जाने वाली समस्या है। इसमें एसी शिकायतें शामिल होंगी जो अनौपचारिक प्रक्रियाओं या मध्यस्थता के माध्यम से हल करने में सक्षम नहीं हैं, और कदाचार के आरोपों से संबंधित मामले जहां अनुशासनात्मक कार्रवाई जांच का परिणाम हो सकता है।

बैंक की वेबसाइट से प्रतिक्रिया, शिकायत और निवारण के प्रबंधन और निगरानी के बारे में जानकारी देने की उम्मीद है। जहां उचित हो ग्राहकों को शिकायत करने के उनके अधिकारों के बारे में सलाह देना और उन्हें बैंक के उत्पादों और सेवाओं को बेहतर बनाने के लिए प्रतिक्रिया प्रदान करने हेतु प्रोत्साहित करना।