

## **ग्राहक जागरूकता: अनचाहे कमर्शियल कम्युनिकेशंस (यूसीसी) को मैनेज करना**

आईसीआईसीआई एचएफसी में, आपकी प्राथमिकताएं और आपकी सहमति हमारे कम्युनिकेशन का सबसे ज़रूरी पहलू है। आईसीआईसीआई एचएफसी लोन, सेवाओं और उनसे जुड़े ऑफ़र के बारे में अपडेट देने के लिए हम आपसे कॉल, ईमेल, एसएमएस, वॉट्सऐप या अन्य डिजिटल और सोशल मीडिया प्लेटफ़ॉर्म के ज़रिए संपर्क करते हैं। हमारे सभी कम्युनिकेशन आपकी सहमति मिलने के बाद ही शुरू किए जाते हैं, यह सुनिश्चित करते हुए कि वे आपके लिए प्रासंगिक और मूल्यवान हैं।

आपकी सहमति, आईसीआईसीआई एचएफसी लोन और सेवाओं से संबंधित कम्युनिकेशन के लिए किसी भी नेशनल टू नॉट कॉल (एनडीएनसी) रजिस्ट्रेशन को ओवरराइड करती है

### **अनचाहे कम्युनिकेशंस को मैनेज और रिपोर्ट करना**

यह सुनिश्चित करने के लिए कि कम्युनिकेशन से जुड़ी आपकी प्राथमिकताओं का ध्यान रखा जाए, आपको कुछ और कदम उठाने होंगे:

#### **1. अनचाहे कमर्शियल कम्युनिकेशंस (यूसीसी) को संबोधित करने के चरण:**

- आप टेलीकॉम सर्विस प्रोवाइडर के ऐप/वेबसाइट, ट्राई डीएनडी ऐप का इस्तेमाल करके या '1909' पर कॉल/एसएमएस करके अनचाहे कमर्शियल कम्युनिकेशंस को मैनेज या ब्लॉक कर सकते हैं। इससे आप कमर्शियल कम्युनिकेशन की सभी या चुनिंदा कैटेगरी को ब्लॉक या मैनेज कर सकते हैं।

#### **2. शिकायत करने की प्रक्रिया:**

- यदि आपको नेशनल टू नॉट कॉल/टू नॉट डिस्टर्ब (एनडीएनसी/डीएनडी) में रजिस्ट्रेशन की तारीख से सात दिनों के बाद अनचाहा कमर्शियल कम्युनिकेशन मिलता है, तो आप ऐसा यूसीसी मिलने के 3 दिनों के भीतर टोल फ्री शॉर्ट कोड 1909 पर वॉइस कॉल या एसएमएस के ज़रिए या डीएनडी ऐप के ज़रिए अपने सर्विस प्रोवाइडर से शिकायत कर सकते हैं। एसएमएस के ज़रिए शिकायत दर्ज करने के लिए, आपको 1909 पर इस फ़ॉर्मेट में एसएमएस भेजना होगा: UCC, XXXXXXXXXX, दिन/महीना/साल (dd/mm/yy) जहां XXXXXXXXXX यूसीसी का टेलीफ़ोन नंबर या हेडर होता है।

#### **3. प्रभावी कार्रवाई के लिए तुरंत रिपोर्टिंग सुनिश्चित करें:**

- अनचाहे कम्युनिकेशन प्राप्त होने के 3 दिनों के भीतर की गई शिकायतों को टेलीकॉम सर्विस प्रोवाइडर्स द्वारा जांच के लिए प्राथमिकता दी जाती है, जिससे भेजने वाले के खिलाफ तुरंत कार्रवाई हो सकती है। 3 दिनों के बाद की गई शिकायतों को शिकायत के बजाय रिपोर्ट के रूप में टैग किया जाएगा, जो सक्रिय निगरानी और निवारक उपायों के लिए ज़रूरी रहेगी।

#### **4. संदिग्ध स्पैम या धोखाधड़ी के मामले में:**

- पिछले 30 दिनों में मिले किसी भी संदिग्ध कॉल, एसएमएस या वॉट्सऐप मैसेज की रिपोर्ट, दूरसंचार विभाग (डीओटी) को 'चक्षु' प्लेटफ़ॉर्म के ज़रिए <https://sancharsaathi.gov.in/sfc/> पर करें।

#### **5. अगर आप वित्तीय धोखाधड़ी यानी फाइनेंशियल फ़्रॉड या साइबर अपराध के शिकार हैं:**

- यदि आप पहले से ही वित्तीय धोखाधड़ी के कारण पैसे गंवा चुके हैं या साइबर अपराध के शिकार हैं, तो आप साइबरअपराध हेल्पलाइन 1930 पर या <https://www.cybercrime.gov.in> पर सरकारी पोर्टल के माध्यम से इसकी रिपोर्ट कर सकते हैं।

## 6. अपनी प्राथमिकताएं कस्टमाइज़ करें:

- आप सभी कमर्शियल कम्युनिकेशंस (कॉल और एसएमएस दोनों) को ब्लॉक कर सकते हैं या तय की गई सात कैटेगरी से यूसीसी को चुनिंदा रूप से ब्लॉक कर सकते हैं।
  - 1) बैंकिंग/इंश्योरेंस/फ़ाइनेंशियल प्रोडक्ट/क्रेडिट कार्ड
  - 2) रियल एस्टेट
  - 3) शिक्षा
  - 4) स्वास्थ्य
  - 5) उपभोक्ता वस्तुएं और ऑटोमोबाइल्स
  - 6) कम्युनिकेशन/ ब्रॉडकास्टिंग/एंटरटेनमेंट/आईटी
  - 7) पर्यटन और अवकाश नेशनल कस्टमर प्रेफ़रेंस रजिस्टर (एनसीपीआर) में अपनी प्राथमिकता रजिस्टर करके, जिसे डीएनडी रजिस्ट्री भी कहा जाता है।

### आपकी पसंद, हमारी प्राथमिकता है

आईसीआईसीआई एचएफसी में, हम अपने सभी कम्युनिकेशन में आपकी प्राथमिकताएं और सुविधा को सबसे ऊपर रखते हैं। अपनी प्राथमिकताओं को अपडेट रखकर और उपलब्ध टूल्स का इस्तेमाल करके, आप अपनी ज़रूरतों के हिसाब से एक सुरक्षित और सहज कम्युनिकेशन अनुभव का आनंद ले सकते हैं।