<u>નિયમો અને શરતોઃ વ્હોટ્સએપ પર સેવાઓ</u>

1. **વ્યાખ્યાઓ**

- "સેવાઓ"નો અર્થ જીઆઈસી હાઉસિંગ ફાઈનાન્સ લિમિટેડ (“જીઆઈસીએચએફએલ”) દ્વારા ઉપભોક્તાને વ્હોટ્સએપ (મેટા દ્વારા) થકી તેમનાં લોન સંબંધી પાસાં અને લેણદેણ વિશે પૂરાં પાડવામાં આતાં નોટિફિકેશન્સ. આમાં કોઈ પણ માર્કેટિંગ સંદેશવ્યવહારનો સમાવેશ થાય છે.
- “ઉપભોક્તા” એટલે સેવાઓ સબ્સ્ક્રાઈબ કરતા અને /અથવા ઉપયોગ કરતા નાગરિકો.
- “બિન- સંબંધિત સંદેશવ્યવહાર” એટલે ઉપભોક્તાનું લોન અકાઉન્ટ, પૂછપરછ અથવા જીઆઈસીએચએફએલ દ્વારા ઓફર કરાતી સેવાઓ સાથે સંબંધિત નહીં હોય તેવા કોઈ પણ સંદેશવ્યવહાર સમાવિષ્ટ કરવા.
- “થર્ડ પાર્ટી સેવા પ્રદાતાઓ”નો અર્થ જીઆઈસીએચએફએલ સેવાઓ બહેતર બનાવવા અથવા પૂરી પાડવા જોડાણ કરી શકે તે કોઈ પણ બહારી સંસ્થાઓ.
- “વ્હોટ્સએપ”નો અર્થ મેટા પ્લેટફોર્મ્સ, ઈન્ક.નો હિસ્સો વ્હોટ્સએપ દ્વારા પૂરી પડાતી મેસેજિંગ સેવાઓ.

2. **વ્હોટ્સએસ સેવાઓન માટે સબ્ક્રિપ્શન**

- જીઆઈસીએચએફએલની વ્હોટ્સએવ સેવાઓ સબ્સ્ક્રાઈબ કરીને ઉપભોક્તા વ્હોટ્સએપ થકી લોન સંબંધી સંદેશવ્યવહાર અને લેણદેણ વિશે નોટિફિકેશને પ્રાપ્ત કરવા સંમત છે.

3. **સેવાઓની ક્ષિતિજ**

- ઉપભોક્તાઓ વ્હોટ્સએપ થકી લોન અકાઉન્ટની વિગતો, નવી લોનની પૂછપરછ, ઓટીપી સેવાઓ અને ઓફરો સંબંધી નોટિફિકેશન્સ પ્રાપ્ત કરી શકે થછે.

- સેવાઓ સંબંધી વિશિષ્ટતાઓ ઉમેરવી કે કાઢવી તે જીઆઈસીએચએફએલની મરજી પર આધાર રાખશે.

4. **ડેટા આદાનપ્રદાન કરવા સંતિ**

- વ્હોટ્સએપ ડિવાઈસની માહિતી ભેગી કરી શકે છે, જેમ કે, લોકેશન, નેટવર્ક, સંપર્કો, કોલ લોગ્સ, ઈન્સ્ટોલ્ડ એપ્સ અને સ્ટોરેજ ડેટા. આ માહિતી સાથે લેણદેણકીય અને પ્રમોશનલ એસએમએસ સેવા મહત્તમીકરણ, આંકડાકીય વિશ્લેષણ અને થર્ડ પાર્ટી સેવા પ્રદાતાઓ સાથે જોડાણ માટે ઉપયોગ કરી શકાય છે.

- ઉપભોક્તાઓ જરૂર અનુસાર ડેટા વિશ્લેષણા મેનેજમેન્ટ ઈન્ફોર્મેશન સિસ્ટમ (એમઆઈએસ) હેતુઓ, રિપોર્ટિંગ, ઓડિટિંગ અને નિયામક અભિમુખતા માટે ચેટ ડેટાનો ઉપયોગ કરવા સંમતિ આપે

છે.

- ઉપભોક્તાઓ છેતરપિંડી શોધવા, જોખમ વ્યવસ્થાપન, કાનૂની અને નિયામક આવશ્યકતાઓ સાથે અભિમુખતા અને ગ્રાહક અનુભવ સુધારવા માટે ચેટ સેવા ડેટાનો ઉપયોગ કરી શકે છે.

5. **વ્હોટ્સએપના નિયમો અને શરતો પર નિયંત્રણ**
   - જીઆઈસીએચએફએલ વ્હોટ્સએપના નિયમો અને શરતો પર નિયંત્રણ ધરાવતી નથી અને વ્હોટ્સએપ મેટ પ્લેટફોર્મ્સ, ઈન્ક.ની માલિકીનું થર્ડ પાર્ટી મંચ છે. જીઆઈસીએચએફએલ વ્હોટ્સએપના નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર થાય અથવા અપડેટ કરવા સંબંધમાં તેના ઉપયોગમાંથી ઉદભવનારાં કોઈ પણ પરિણામો માટે ઉત્તરદાયી નહીં રહેશે.

6. **ફરિયાદ અથવા છેતરપિંડીની જાણકારી માટે નોન- યુઝ**

વ્હોટ્સએપ સેવા ફરિયાદ કે છેતરપિંડીની જાણકારી આપવા માટે ઉપયોગ નહીં કરી શકાય. જીઆઈસીએચએફએલ આ મંચ થકી પ્રાપ્ત આવા રિપોર્ટ્સ હાથ ધરવા માટે ઉત્તરદાયી નહીં રહેશે. કોઈ પણ ફરિયાદ અથવા મૂંઝવણ માટે ઉપભોક્તાઓ નીચે ફકરો નં. 8માં ઉલ્લેખ મુજબ યોગ્ય પ્રશાસનને જાણકારી આપી શકે છે.

7. **મૂંઝવણના ઉકેલની જવાબદારી**

- ઉપભોક્તાઓની વ્હોટ્સએપ થકી આંતરકૃતિઓ સિસ્ટમ અલ્ગોરીધમ્સને આધીન છે અને જીઆઈસીએચએફએલ આ ચેનલ થકી સંતોષકારક રીતે મૂંઝવણનો ઉકેલ લાવવાની ખાતરી આપતી નથી. ઉપભોક્તાઓ યોગ્ય સંદેશવ્યવહારની ખાતરી રાખશે અને જો જરૂર હોય તો વૈકલ્પિક પદ્ધતિઓનો ઉપયોગ કરશે.

8. **ફરિયાદ નિવારણ**

- ફરિયાદ અથવા સમસ્યા માટે જીઆઈસીએચએફએલનો ઈમેઈલ થકી customercare@gichf.com પર કરી શકે અથવા https://gichfindia.com/ની વિઝિટ કરી શકે છે.

9. **વ્હોટ્સએપ અકાઉન્ટની સલામતી**

- ઉપભોક્તાઓ જીઆઈસીએચએફએલ સાથે તેમના નોંધણીકૃત મોબાઈલ નંબર સાથે જોડવામાં આવેલા તેમની વ્હોટ્સએપ અકાઉન્ટની સલામતી જાળવવા માટે જવાબદાર રહેશે. જીઆઈસીએચએફએલ ઉપભોક્તાના વ્હોટ્સએપ અકાઉન્ટને કોઈ પણ અનધિકૃત પહોંચ માટે ઉત્તરદાયી નહીં રહેશે.

10. **ડેટા પ્રક્રિયા અને ઉપયોગ માટે સંમતિ**

- ઉપભોક્તાઓ વ્હોટ્સએપ પર આંતરક્રિયા દરમિયાન તેમના આદાનપ્રદાન કરેલા ડેટા ભેગો, પ્રક્રિયા અને જાળવા માટે વિશિષ્ટ સંમતિ આપે છે. આવો ડેટા નિમ્નલિખિત માટે ઉપયોગ કરાઈ શકે છેઃ

- આંતરિક આકલન, ઓડિટ્સ અને કાનૂની હેતુઓ.
- પર્સનલાઈઝ્ડ માર્કેટિંગ કેમ્પેઈનો વિકસાવવી અને ગ્રાહક સેવા ઓફર સુધારવી.
- લાગુ કાયદા અનુસાર નિયામક અને કાનૂની જવાબદારીઓને પહોંચી વળવું.

11. સુધારણાઃ

આ નિયમો અને શરતો ઉપભોક્તાઓને કોઈ પણ સૂચના વિના ફેરફારને આધીન છે.