निबंधन एवं शर्तें : व्हाट्सऐप पर सेवाएं

1. **परिभाषाएं**

- "सेवाएं": इसका अर्थ जीआईसी हाउसिंग फाइनेंस लिमिटेड ("जीआईसीएचएफएल") द्वारा उपयोगकर्ताओं को व्हाट्सऐप (मेटा द्वारा) एप्लिकेशन के माध्यम से उनके ऋण से संबंधित पहलुओं और लेनदेन के बारे में प्रदान की गई सूचनाएं होंगी। इसमें कोई भी विपणन संचार भी शामिल होगा।
- "उपयोगकर्ता": इसका अर्थ सेवाओं की सदस्यता लेने वाला और/या उनका उपयोग करने वाला व्यक्ति होगा।
- "असम्बद्ध संचार": इसका मतलब ऐसे किसी भी संचार को शामिल करना होगा जो उपयोगकर्ता के ऋण खाते, पूछताछ या जीआईसीएचएफएल द्वारा दी गई सेवाओं से संबंधित नहीं है।
- "तृतीय-पक्ष सेवा प्रदाता": इसका मतलब किसी भी बाहरी संस्था से होगा जिसके साथ जीआईसीएचएफएल सेवाएं बढ़ाने या प्रदान करने के लिए सहयोग कर सकता है।
- "व्हाट्सऐप": इसका अर्थ मेटा प्लेटफ़ॉर्म, इंक के भाग व्हाट्सएप द्वारा प्रदान की जाने वाली संदेश सेवा से होगा।

2. **व्हाट्सएप सेवाओं की सदस्यता**

- जीआईसीएचएफएल की व्हाट्सएप सेवाओं की सदस्यता लेकर, उपयोगकर्ता व्हाट्सएप के माध्यम से ऋण से संबंधित संचार और लेनदेन के बारे में सूचनाएं प्राप्त करने के लिए सहमत होता है।

3. **सेवाओं का दायरा**

- उपयोगकर्ता व्हाट्सएप के माध्यम से ऋण खाते के विवरण, नए ऋण संबंधी पूछताछ, ओटीपी सेवाओं और ऑफ़र सुविधाओं से संबंधित सूचनाएं प्राप्त कर सकते हैं।
- सेवाओं से संबंधित सुविधाओं को जोड़ना या हटाना जीआईसीएचएफएल के विवेक पर होगा।

4. **डेटा साझा करने की सहमति**

- व्हाट्सएप डिवाइस की जानकारी जैसे लोकेशन, नेटवर्क, कॉन्टैक्ट्स, कॉल लॉग्स, इंस्टॉल किए गए ऐप्स और स्टोरेज डेटा एकत्र कर सकता है। यह जानकारी, लेन-देन संबंधी और प्रचारात्मक एसएमएस के साथ, सेवा अनुकूलन, सांख्यिकीय विश्लेषण और तृतीय पक्ष सेवा प्रदाताओं के साथ सहयोग के लिए उपयोग की जा सकती है।

- उपयोगकर्ता आवश्यकतानुसार डेटा विश्लेषण, प्रबंधन सूचना प्रणाली (एमआईएस) उद्देश्यों, रिपोर्टिंग, ऑडिटिंग और नियामक अनुपालन के लिए चैट डेटा के उपयोग के लिए सहमति देता है। इस डेटा को आंतरिक रूप से संसाधित किया जा सकता है या व्यावसायिक अंतर्दृष्टि और सेवा संवर्द्धन के लिए अधिकृत तृतीय पक्षों के साथ साझा

किया जा सकता है।

- उपयोगकर्ता इस बात से भी सहमत है कि जीआईसीएचएफएल धोखाधड़ी का पता लगाने, जोखिम प्रबंधन, कानूनी और नियामक आवश्यकताओं के अनुपालन और ग्राहक अनुभवों को बेहतर बनाने के लिए चैट सेवा डेटा का उपयोग कर सकती है।

5. व्हाट्सएप के निबंधनों और शर्तों पर नियंत्रण

- जीआईसीएचएफएल का व्हाट्सएप के निबंधनों और शर्तों पर कोई नियंत्रण नहीं है, और व्हाट्सएप मेटा प्लेटफॉर्म्स, इंक. के स्वामित्व वाला एक तृतीय-पक्ष प्लेटफॉर्म है। जीआईसीएचएफएल को व्हाट्सएप के नियमों में बदलाव या अपडेट सहित इसके उपयोग से उत्पन्न होने वाले किसी भी निहितार्थ के लिए उत्तरदायी नहीं ठहराया जाएगा।

6. शिकायतों या धोखाधड़ी की रिपोर्टिंग के लिए उपयोग न करना

व्हाट्सएप सेवा का उपयोग शिकायतों या धोखाधड़ी की रिपोर्ट करने के लिए नहीं किया जा सकता है। जीआईसीएचएफएल इस प्लेटफॉर्म के माध्यम से प्राप्त ऐसी रिपोर्टों को देखने के लिए उत्तरदायी नहीं है। किसी भी शिकायत या अन्य चिंताओं के लिए, उपयोगकर्ता नीचे पैराग्राफ संख्या 8 में उल्लिखित उचित प्राधिकारी को इसकी रिपोर्ट कर सकता है।

7. **प्रश्न (क्वेरी) समाधान की जिम्मेदारी**

- व्हाट्सएप के माध्यम से उपयोगकर्ता की बातचीत सिस्टम एल्गोरिदम के अधीन है, और जीआईसीएचएफएल इस चैनल के माध्यम से संतोषजनक क्वेरी समाधान की गारंटी नहीं देता है। उपयोगकर्ता उचित संचार सुनिश्चित करने के लिए जिम्मेदार हैं और यदि आवश्यक हो तो वैकल्पिक तरीकों का उपयोग कर सकते हैं।

8. शिकायत निवारण

- किसी भी शिकायत या समस्या के लिए, उपयोगकर्ता customercare@gichf.com पर ईमेल करके या https://gichfindia.com/ पर जाकर जीआईसीएचएफएल से संपर्क कर सकते हैं।

9. व्हाट्सएप अकाउंट की सुरक्षा

- उपयोगकर्ता जीआईसीएचएफएल के पास अपने पंजीकृत मोबाइल नंबर से जुड़े अपने व्हाट्सएप अकाउंट की सुरक्षा बनाए रखने के लिए जिम्मेदार हैं। जीआईसीएचएफएल उपयोगकर्ता के व्हाट्सएप अकाउंट तक किसी भी अनधिकृत पहुंच के लिए उत्तरदायी नहीं होगा।

10. डेटा प्रोसेसिंग और उपयोग के लिए सहमति

- उपयोगकर्ता व्हाट्सएप अन्योन्यक्रिया (इंटरैक्शन) के दौरान साझा किए गए अपने व्यक्तिगत डेटा के संग्रह, प्रसंस्करण और रखरखाव के लिए स्पष्ट रूप से सहमति देता है। ऐसे डेटा का उपयोग

निम्न के लिए किया जा सकता है:

- आंतरिक मूल्यांकन, लेखापरीक्षा और कानूनी उद्देश्य।

- व्यक्ति विशिष्ट विपणन अभियान विकसित करना और ग्राहक सेवा पेशकशों में सुधार करना।

- लागू कानूनों के अनुसार विनियामक या वैधानिक दायित्वों को पूरा करना।

11. संशोधन:

ये निबंधन और शर्तें उपयोगकर्ता को किसी सूचना के बिना परिवर्तन के अधीन हैं।