

संदर्भ: आईआरडीएआई/पीपीजीआर/सीआईआर/विविध/83/05/2024
Ref: IRDAI/PP&GR/CIR/MISC/83/05/2024

28 मई, 2024
28 May, 2024

परिपत्र
Circular

प्रति / To,

सभी बीमाकर्ता और बीमा मध्यवर्ती (विनियमित संस्थाएँ)
All Insurers and Insurance intermediaries (Regulated Entities)

विषय: टेलीकाम संसाधनों के माध्यम से अनपेक्षित वाणिज्यिक संचार (यूसीसी) - ट्राई के दिशानिर्देश

Re: Unsolicited Commercial Communications (UCC) through Telecom Resources - TRAI's Guidelines

1. आईआरडीएआई अनधिकृत 10-अंकीय मोबाइल संख्याओं और लैंडलाइन संख्याओं का उपयोग करते हुए वाइस कालों या संदेशों के माध्यम से अनपेक्षित वाणिज्यिक संचार (यूसीसी) को प्रतिबंधित करने के लिए उद्दिष्ट भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण (टीआरएआई-ट्राई) के हाल के दिशानिर्देश सभी विनियमित संस्थाओं की जानकारी में लाना चाहता है।

IRDAI would like to bring recent guidelines of Telecom Regulatory Authority of India (TRAI) to the notice of all regulated entities, meant to curb Unsolicited Commercial Communications (UCC) through voice calls or messages by using unauthorized 10-digit mobile numbers and landline numbers.

2. आईआरडीएआई द्वारा लाइसेंसप्राप्त संस्था (विनियमित संस्था/एँ) अपने वर्तमान या संभावित ग्राहकों को एक वाणिज्यिक संदेश भेजकर ट्राई द्वारा निर्धारित विनियामक अपेक्षाओं को पूरा करेगी। इस संबंध में ट्राई के दिशानिर्देशों के कुछ महत्वपूर्ण उपबंध निम्नानुसार हैं:

An IRDAI licensed entity (Regulated Entity/ies), sending a commercial communication to its existing or prospective customers shall fulfil TRAI prescribed regulatory requirements. A few important provisions of the Guidelines of TRAI in this regard are as under:

2.1. **विनियमित संस्थाएँ जो अपने वर्तमान या संभावित ग्राहकों को वाणिज्यिक संदेश भेजना चाहती हैं, किसी भी दूरसंचार सेवा प्रदाताओं के पास स्वयं को पंजीकृत करवाएँगी।**

Regulated Entities who wishes to send commercial communication to its existing or prospective customers shall get themselves registered with any of the Telecom Service Providers;

2.2. **वाइस कालों के लिए संख्यायुक्त शृंखला का प्रयोग:**
Use of Numbering Series for Voice Calls:

• विनियमित संस्थाएँ वाणिज्यिक काल करने के लिए भविष्य में केवल '140/160' संख्यायुक्त शृंखला (अथवा इस प्रयोजन के लिए डीओटी/टीआरएआई द्वारा आबंटित/दी गई किसी अन्य संख्यायुक्त शृंखला का ही प्रयोग करेंगी।

Regulated Entities shall use only the '140/160' numbering series (or any other numbering series allocated / assigned by DoT/TRAI in future for the purpose) for making commercial calls.

1 | पृष्ठ / Page

- 140 शृंखला (वर्तमान में परिचालित): वर्तमान ग्राहकों या संभावित ग्राहकों को एकमात्र तौर पर संवर्धनात्मक वाइस कालों के लिए।
140 series (currently operational): Exclusively for promotional voice calls to existing customers or prospective customers.
- 160 शृंखला (अगस्त, 2024 तक लागू की जाएगी): एकमात्र तौर पर वर्तमान ग्राहकों को संव्यवहार और सेवा कालों के लिए।
160 series (to be implemented by August, 2024): Exclusively for transactional and service calls to existing customers.
- संस्थाओं द्वारा 160 शृंखला पर संव्यवहार/सेवा कालों के साथ संवर्धनात्मक विषय-वस्तु को मिलाना पूर्णतया निषिद्ध है।
Entities mixing promotional content with transactional/service calls on the 160 series is strictly prohibited.
- संवर्धनात्मक / सेवा / संव्यवहार वाइस काल करने के लिए (सीधे या एजेंटों के द्वारा) 140/160 शृंखला को छोड़कर किसी अन्य 10-अंकीय नियत/मोबाइल संख्या का उपयोग पूर्णतया वर्जित है।
Usage of any other 10-digit fixed/mobile number other than 140/160 series for making promotional / service / transactional voice calls (directly or through agents) is strictly forbidden.

2.3. एसएमएस संदेश भेजने के लिए हेडरों का पंजीकरण Registration of Headers for sending SMS messages

- विनियमित संस्थाएँ सुनिश्चित करेंगी कि वे अपने एसएमएस हेडरों का पंजीकरण किसी भी दूरसंचार (टेलीकाम) सेवा प्रदाताओं (टीएसपीएस) के पास करवा लें।
The regulated entities shall ensure that they register their SMS Headers with any of Telecom Service Providers (TSPs);
- कोई भी वाणिज्यिक संचार केवल विनियमित संस्था/ओं को दिये गये पंजीकृत हेडरों का उपयोग करते हुए घटित हो सकता है।
Any commercial communication can only take place using registered Headers assigned to the Regulated Entity/ies.

2.4. अंतर्वस्तु टेम्प्लेटों का पंजीकरण / Registration of Content Templates

- पंजीकृत संस्थाओं से अपेक्षित है कि वे संदेश अंतर्वस्तु टेम्प्लेटों का पंजीकरण दूरसंचार सेवा प्रदाताओं के पास करवा लें।
Regulated Entities are required to get message Content Templates registered with the Telecom Service Providers.
 - ऐसा पंजीकरण सभी प्रकार की अंतर्वस्तुओं के लिए अर्थात् नियत एवं परिवर्ती घटकों के लिए अपेक्षित है।
Such registration is required for all type of contents viz fixed as well as variable components;
- 2.5. विनियमित संस्थाएँ सुनिश्चित करेंगी कि वे अपने वाणिज्यिक संचार का प्रेषण केवल पंजीकृत दूरविपणनकर्ताओं (आरटीएमएस) को संबद्ध करके या इस प्रयोजन के लिए दूरसंचार सेवा प्रदाता के साथ सीधी संबद्धता स्थापित करके करेंगी।

The regulated entities shall ensure that they send their commercial communication by engaging only Registered Telemarketers (RTMs) or establish the direct connectivity with the Telecom Service Provider for this purpose.

2.6. इसके अलावा, विनियमित संस्थाएँ / Further, the Regulated Entities shall:

- ग्राहकों की डिजिटल सहमति प्राप्त करने के लिए प्रवेश प्रदाताओं के द्वारा परिनियोजित डिजिटल सहमति अधिग्रहण (डीसीए) प्रणाली में प्रवेश करेंगी तथा प्रणालियों/ प्रक्रिया के साथ इसका समन्वय करेंगी।

Onboard the Digital Consent Acquisition (DCA) system deployed by the Access Providers for the acquisition of digital consent of the customers and integrate the same with systems/ process.

- अपने ग्राहक के डेटा/सूचना की गोपनीयता और सुरक्षा के अनुरक्षण, उसके दुरुपयोग/ निःसंरण के निवारण, तथा उनके द्वारा प्राधिकृत किसी भी व्यक्ति के द्वारा या अन्य प्रकार से ऐसे डेटा/सूचना के दुरुपयोग/ निःसंरण की स्थिति में सुधारात्मक/ उपचारात्मक उपाय करने, ऐसी विनियमित संस्था/ओं और उनके कर्मचारियों, एजेंटों, बीमा मध्यवर्तियों, सहयोगियों आदि के द्वारा संबद्ध आरटीएमएस सहित, ऐसे डेटा/ सूचना को संभालने के लिए उत्तरदायी होंगी।

Be responsible for maintaining the confidentiality and security of their customer's data / information, prevention of misuse / leakage thereof, and taking corrective / remedial measures in case of misuse / leakage of such data / information by any person authorised by them or otherwise, to handle such data / information including RTMs engaged by such regulated entity/ies and their employees, agents, insurance intermediaries, associate etc.

- विभिन्न परिवेशों में, जैसे डीएनडी पंजीकरण, शिकायतों के पंजीकरण आदि में की जानेवाली उपचारात्मक कार्रवाइयों / उठाये जानेवाले कदमों के बारे में स्थानीय भाषा में भी ग्राहकों के बीच जागरूकता की व्याप्ति करने के लिए कदम उठाएँगी।

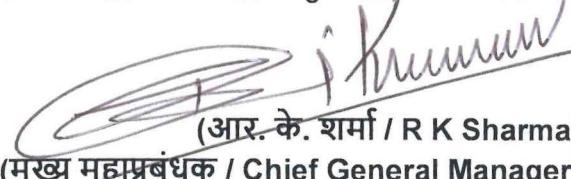
Take steps to spread awareness among customers, in local language as well, about the remedial actions / steps to be taken in various scenarios such as DND Registration, Registration of Complaints etc.

3. अतिरिक्त जानकारी के लिए, विनियमित संस्थाओं को सूचित किया जाता है कि वे वाणिज्यिक संचार भेजने के लिए ट्राई के संलग्न महत्वपूर्ण दिशानिर्देश देखें, अथवा अतिरिक्त विवरण के लिए <https://trai.gov.in/tcccpr> को विजिट करें।

For further information, the regulated entity are advised to refer attached Important Guidelines of TRAI for sending commercial communication or visit <https://trai.gov.in/tcccpr> for further detail.

4. सभी विनियमित संस्थाओं को सूचित किया जाता है कि वे ट्राई के ऊपर संदर्भित दिशानिर्देशों का अक्षरश: पालन करें।

All regulated entities are advised to follow the above referred guidelines of TRAI in letter and spirit.


(आर. के. शर्मा / R K Sharma)
(मुख्य महामन्त्री / Chief General Manager)