

ई-मेल द्वारा

एचओ/डीओएस/डीएके/2026/05419

07 जुलाई, 2026

प्रबंध निदेशक और मुख्य कार्यकारी अधिकारी
सभी पंजीकृत आवास वित्त कंपनियां

महोदया/महोदय,

सेवा, लेनदेन और प्रचार कॉल के लिए निर्दिष्ट नंबरिंग श्रृंखला (1600xx और 140xx) के उपयोग के संबंध में निर्देशों का अनुपालन

भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा 17 जनवरी, 2025 को 'वॉयस कॉल और एसएमएस का उपयोग करके की जाने वाली वित्तीय धोखाधड़ी की रोकथाम - नियामक निर्देश और संस्थागत सुरक्षा उपाय' विषय पर जारी किए गए परिपत्र का संदर्भ लेने का कष्ट करें। इस परिपत्र में पर्यवेक्षित संस्थाओं (एसई) को सलाह दी गई थी कि वे लेनदेन/सेवा से जुड़ी कॉल के लिए सिर्फ '1600xx' नंबरिंग श्रृंखला का इस्तेमाल करें और प्रचार वॉयस कॉल के लिए सिर्फ '140xx' नंबरिंग श्रृंखला वाले फ़ोन नंबरों का इस्तेमाल करें।

2. इस संबंध में, भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण (ट्राई) ने सूचित किया है कि कुछ पर्यवेक्षित संस्थान (एसई) मौजूदा निर्देशों का उल्लंघन करते हुए प्रचार कॉल करने के लिए 1600xx - श्रृंखला नंबरों का उपयोग कर रहे हैं, जिससे '1600xx' नंबर श्रृंखला को लागू करने का उद्देश्य विफल हो जाता है, क्योंकि इस तरह के दुरुपयोग से ग्राहकों का विश्वास का भरोसा कम होगा।

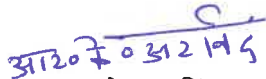
3. यह उल्लेख करना प्रासंगिक है कि प्रचार कॉल करने के लिए '140xx' नंबर श्रृंखला को नामित किया गया है। किसी संस्थान के लिए प्रचार कॉल करने के लिए केवल 140xx - श्रृंखला नंबरों का उपयोग करना अनिवार्य है, अन्यथा, इस तरह की कॉलिंग को अवांछित वाणिज्यिक संचार माना जाता है। संदर्भ के लिए, दूरसंचार वाणिज्यिक संचार वरीयता विनियमन, 2018 (टीसीसीसीपीआर-2018) में दिए गए लेनदेन, सेवा और प्रचार कॉल की परिभाषाएँ अनुलग्नक में संलग्न हैं।

4. ग्राहकों के हित, सुविधा, विश्वास और कल्याण को बनाए रखने के लिए, सभी पर्यवेक्षित संस्थाओं (एसई) को एतद्वारा सलाह दी जाती है:

- a) विषय वस्तु पर 19 नवंबर, 2025 के ट्राई निर्देशों, 17 जनवरी, 2025 के भारतीय रिजर्व बैंक के परिपत्र और नामित नंबर श्रृंखला के उपयोग के संबंध में इस परामर्श का सख्ती से पालन करें;

- b) सभी माध्यमों और क्षेत्रों को कवर करते हुए, केवल सेवा और लेनदेन संबंधी कॉल करने के लिए 1600-xx श्रृंखला नंबरों के उपयोग का सख्ती से पालन करें, और किसी भी प्रचार या विपणन संचार के लिए इसका उपयोग बंद करें;
 - c) सभी प्रचार कॉल के लिए केवल 140 xx श्रृंखला नंबरों का इस्तेमाल करें;
 - d) प्रचलित निर्देशों का निरंतर अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए आंतरिक निगरानी तंत्र स्थापित करें;
5. कृपया पर्यवेक्षण विभाग, राष्ट्रीय आवास बैंक को उपरोक्त के अनुपालन की सूचना प्रदान करें।

भवदीय,


(आर. के. अरविंद)

उप महाप्रबंधक

पर्यवेक्षण विभाग

संलग्न.: 1) दूरसंचार वाणिज्यिक संचार वरीयता विनियमन, 2018 (टीसीसीसीपीआर-2018)

Annex

Definition of Service, Transactional and Promotional communication as per TCCCPR-2018.

“2 (bh). “Service message or Service Call” means a message sent or voice call made by a Sender to –

(i) its Customer or Subscriber to provide information pertaining to any product or service, its warranty, product recall, software upgrade alerts, safety or security of the product used or purchased by the Customer, periodic balance alerts, information regarding delivery of goods or services, and such Messages are not promotional in nature and do not require Explicit Consent; or

(ii) a Recipient to facilitate or complete a commercial transaction involving the ongoing purchase or the use by the Recipient of the product or services offered by the Sender after obtaining Explicit Consent from the Recipient and such Messages are not promotional in nature:

Provided that such Explicit Consent shall be for seven days or as directed by the Authority from time to time:

Provided further that a transactional Message or transactional Voice Call containing information pertaining to service shall be treated as a Service Message or Service Voice Call”;

2 (bt). “Transactional Message or Transactional Voice Call” means a Message sent or Voice Call made by a Sender to its Customer or Subscriber in response to Customer initiated transaction within thirty minutes of the transaction relating to any product or service such as OTP from banks, non-bank-entities like e-commerce, apps login etc., transaction alerts and confirmations, balance alerts post completion of a transaction, refund information, etc. and such Messages or calls are not promotional in nature and does not require Explicit Consent;

2 (av). “Promotional voice call” means commercial communication any voice Commercial Communication containing promotional material or advertisement of a product or service:

Provided that if promotional content is mixed with any type of commercial Voice Call, such voice call shall be treated as a Promotional Voice Call.

Explanation: These calls shall only be delivered to Subscribers who have not blocked their preference, under the applicable category, in the Preference Register or have given their Consent in the Consent Register, as applicable. If the Sender has acquired explicit digital consent, as provided under these regulations, from the intended Recipient, such Promotional calls with Explicit Consent of the Recipient shall be delivered to the Recipients irrespective of their preferences registered, under the applicable category, in the Preference Register;

