

ઈન્ડિયા શેલ્ટર ફાઈનાન્સ કોર્પોરેશન લિમિટેડ

| | |
|-------------------------------|-----------------------------|
| લિસીનું નામ | ફરિયાદ નિવારણ પોલિસી |
| છેલ્લી મંજૂરી/સમીક્ષાની તારીખ | નવેમ્બર 02, 2021 |
| સમીક્ષાની તારીખ | 30 જુલાઈ, 2022 |
| દ્વારા તૈયાર | ઓપરેશન્સ |
| પ્રસ્તાવિત કામગીરી | મુખ્ય ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી |
| અપૂર્વિગ ઓથોરિટી | બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ |
| સંસ્કરણ | જુલાઈ, 2022 |

ફરિયાદ નિવારણ નીતિ

1. પરિચય

ઈન્ડિયા શેલ્ટર ફાઇનાન્સ કોર્પોરેશન લિમિટેડ ("ઈન્ડિયા શેલ્ટર" અથવા "કંપની") કોર્પોરેટ વર્તન ના ઉચ્ચ સ્તર માટે પ્રતિબદ્ધ છે જે અપનાવી ને ઉદ્યોગ માટે બેન્યુમાર્ક તરીકે કામ કરે છે. ઈન્ડિયા શેલ્ટર પણ તેનો વ્યવસાય વાજબી અને પારદર્શક રીતે વ્યાવસાયીકરણ, પ્રમાણિકતા, અને નૈતિક વર્તન ચલાવવામાં માને છે કંપની એ સંસ્કૃતિ પણ વિકસાવવા માંગે છે જ્યાં તમામ હિસ્સેદારો માટે કોઈપણ અસ્વીકાર્ય પ્રથા અથવાવર્તન વિશે ચિંતા વ્યક્ત કરવી સલામત છે.

આ માટે, ઈન્ડિયા શેલ્ટરે ફરિયાદ નિવારણ નીતિ ('નીતિ') ઘડી છે. આ નીતિનો ઉદ્દેશ પારદર્શિતા અને વિશ્વાસની સંસ્કૃતિનું નિર્માણ અને મજબૂત કરવાનો છે સંસ્થા અને ઈન્ડિયા શેલ્ટર ના તમામ હિતધારકોને એક માળખું/પ્રક્રિયા પૂરી પાડવી કંપનીના મેનેજમેન્ટને ફરિયાદની જવાબદાર અને સુરક્ષિત રિપોર્ટિંગ. આ નીતિ કંપનીના નિયામક(ઓ) અને કર્મચારીઓને તેમની સાથે વર્તન કરવાની ફરજમાંથી મુક્ત કરતી નથી તેમની પાસેથી અપેક્ષિત રીત કે જે આચાર સંહિતા અને ઈન્ડિયા શેલ્ટર ના સિદ્ધાંતો પ્રમાણિકતા, મહેનત અને આદર સાથે સુસંગત છે.

2. લાગુ પડે છે

આ નીતિ ઈન્ડિયા શેલ્ટરના ગ્રાહકોની તમામ શ્રેણીઓની ફરિયાદો/ ફરિયાદો/ પ્રતિસાદ/ પ્રશ્નો/ વિનંતીઓ (તેના ઓનલાઇન/ ડિજિટલ ભાગીદારો દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવેલ લીડ્સના આધારે કંપની દ્વારા મેળવેલા ગ્રાહકો સહિત) સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે લાગુ થશે. વધુમાં, તમામ સંબંધિત કર્મચારીઓ અને કંપનીના પ્રતિનિધિઓની જવાબદારી નીતિનું પાલન સુનિશ્ચિત કરવાની રહેશે.

3. વ્યાખ્યાઓ

આ નીતિમાં, નીચેની શરતો, તેના સંદર્ભ સાથે અસંગત ન હોય ત્યાં સુધી, તેમને સોંપેલ નીચેના અર્થો:

3.1 "મુખ્ય ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી" એટલે બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા અધિકૃત અધિકારી,ફરિયાદીઓ દ્વારા કરવામાં આવેલી તમામ ફરિયાદોનું નિરાકરણ કરવામાં આવે તેની ખાતરી કરવા માટે જવાબદાર છે.

3.2 "ફરિયાદ" નો અર્થ ગ્રાહક અથવા હિતધારકમાંથી કોઈ પણ વ્યક્તિ દ્વારા લેખિત અથવા ઇલેક્ટ્રોનિક સંચાર અને સદ્ભાવનાથી કરવામાં આવે છે જે ફરિયાદ ઉભી કરે છે. જો કે, ફરિયાદ

તથ્ય આધારિત હોવી જોઈએ અને અનુમાનિત નહીં અને તેમાં જેટલી માહિતી હોવી જોઈએ ચિંતાની પ્રકૃતિ અને હદના યોગ્ય મૂલ્યાંકન માટે પરવાનગી આપવા માટે શક્ય છે.

3.3 “ફરિયાદકર્તા(ઓ)” નો અર્થ એવી વ્યક્તિ છે કે જેણે ફરિયાદ કરી છે.

3.4 “ફરિયાદ નિરાકરણ પ્રક્રિયા” એ આ નીતિમાં વિગતવાર પ્રક્રિયા છે

3.5 “શિસ્તની કાર્યવાહી” નો અર્થ છે કોઈપણ કાર્યવાહી જે પૂર્ણ થવા પર / દરમિયાન લેવામાં આવી શકે છે આ નીતિના સંદર્ભમાં તપાસની કાર્યવાહી, જેમાં ચેતવણીનો સમાવેશ થાય છે પરંતુ તે મર્યાદિત નથી, દંડ લાદવો, સત્તાવાર ફરજોમાંથી સસ્પેન્શન અથવા યોગ્ય બાબતની ગંભીરતાને ધ્યાનમાં લેતા માનવામાં આવે તેવી કોઈપણ કાર્યવાહી

3.6 “કર્મચારીઓ” નો અર્થ એ છે કે કર્મચારી(ઓ) (આઉટસોર્સ, કામચલાઉ અને કરાર આધારિત કર્મચારીઓ) અને કંપનીના ડિરેક્ટરો જેમાં મુખ્ય વ્યવસ્થાપક કર્મચારીઓનો સમાવેશ થાય છે અને કંપની અધિનિયમ, 2013 હેઠળ વ્યાખ્યાયિત કર્યા મુજબ વરિષ્ઠ વ્યવસ્થાપન કર્મચારીઓ.

3.7 “ગુડ ફ્રેઇથ” નો અર્થ એ છે કે અનૈતિક અને સંચાર માટે વાજબી આધાર છે અયોગ્ય વ્યવહાર(ઓ) અથવા અન્ય કોઈપણ કથિત ખોટું વર્તન.

3.8 “ફરિયાદ ગ્રીડ” એ ગ્રીડ છે જે ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે અનુસરવામાં આવે છે અને પોલિસીની કલમ 8 મુજબ રહેશે.

3.9 “GRIDS” એટલે ફરિયાદ નોંધણી અને માહિતી ડેટાબેઝ સિસ્ટમ (GRIDS) જે NHB દ્વારા રજૂ કરાયેલ ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ છે.

3.10 “NHB” નો અર્થ નેશનલ હાઉસિંગ બેંક છે જેની સ્થાપના બેંક એક્ટ, 1987 હેઠળ કરવામાં આવી છે.

3.11 “પ્રતિનિધિ” નો અર્થ કોઈપણ વ્યક્તિ અથવા વ્યક્તિઓનો સમૂહ, કનેક્ટર્સ, ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્ટ્સ, લીગલ/ટેકનિકલ વેન્ડર્સ, એન્ફોર્સમેન્ટ એજન્સીઓ જેઓ ઈન્ડિયા શેલ્ટરનું પ્રતિનિધિત્વ કરે છે અને ગ્રાહક સાથે સીધા સંપર્કમાં છે.

3.12 “વિષય” નો અર્થ એવી વ્યક્તિ અથવા વ્યક્તિઓનો સમૂહ છે જેની વિરુદ્ધ અથવા તેના સંબંધમાં સંરક્ષિત તપાસ દરમિયાન ડિસ્ક્લોઝર કરવામાં આવે છે અથવા પુરાવા એકત્ર કરવામાં આવે છે જે શરતો આ નીતિમાં વ્યાખ્યાયિત કરવામાં આવી નથી તેનો સમાન અર્થ તેમને લાગુ નિયમનકારી જોગવાઈઓમાં સોંપવામાં આવ્યો છે

4. ફરિયાદી- ભૂમિકા, અધિકારો અને ફરજો

4.1 ફરિયાદીની ભૂમિકા સાચી ફરિયાદ સાથે રિપોર્ટિંગ પક્ષની છે.

4.2 ફરિયાદીને તેની અરજીની સ્થિતિ અને કંપની દ્વારા લેવાયેલા અંતિમ નિર્ણય વિશે જાણવાનો અધિકાર છે

4.3 ફરિયાદ કરનારને જણાવવામાં આવશે કે તેણે ફરિયાદ કેવી રીતે કરવી જોઈએ, તેણે કોને ફરિયાદ કરવી જોઈએ ફરિયાદ, કઈ રીતે અને કયા સમયમાં તેની ફરિયાદનું નિરાકરણ થવાની અપેક્ષા છે.

4.4 ફરિયાદકર્તાની ફરજ છે કે તે તમામ જરૂરી માહિતી પ્રદાન કરે અને જરૂરી તમામ માહિતી ફરિયાદ મિકેનિઝમને સમર્થન આપે.

5. માર્ગદર્શક સિદ્ધાંતો

ઇન્ડિયા શેલ્ટર ખાતરી કરવા માટે કે આ નીતિનું ગંભીરતાપૂર્વક પાલન કરવામાં આવે છે, અને ખાતરી કરવા માટે કે ચિંતા પર કાર્યવાહી કરવામાં આવશે.

5.1 ફરિયાદો પ્રાપ્ત કરવા, ફરિયાદો નોંધણી કરવા અને નિકાલ કરવા માટેની સિસ્ટમ અને પ્રક્રિયા છે.

5.2 સંસ્થામાં ફરિયાદો નિરાકરણ માટે યોગ્ય ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ હોવી જોઈએ આવી મિકેનિઝમ એ સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ કે તેમાંથી ઉદ્ભવતા તમામ વિવાદો કંપનીના કાર્યકર્તાઓના નિર્ણયો સાંભળવામાં આવે છે અને ઓછામાં ઓછા આગામી સમયમાં ઉચ્ચ સ્તર તેનો નિકાલ કરવામાં આવે છે.

5.3 ખાતરી કરો કે ફરિયાદો પર સમયબદ્ધ રીતે કાર્યવાહી કરવામાં આવે.

5.4 પર્યાપ્ત પારદર્શિતા જાળવો જેથી ગ્રાહક કઈ બાબતને સારી રીતે સમજી શકે તે/તેણી સેવાઓની વ્યાજબી અપેક્ષા રાખી શકે છે.

6. બાકાત

નીચેના પ્રકારની ફરિયાદો સામાન્ય રીતે ધ્યાનમાં લેવામાં આવશે નહીં અને તપાસ માટે લેવામાં આવશે આ નીતિની શરતો:

6.1 ફરિયાદો જે અયોગ્ય છે.

6.2 ફરિયાદો જે તુચ્છ અથવા વ્યર્થ છે.

6.3 જે બાબતો કોર્ટ/ન્યાયિક મંચ, રાજ્ય, રાષ્ટ્રીય માનવ અધિકાર કમિશન, ટ્રિબ્યુનલ અથવા અન્ય કોઈ ન્યાયતંત્ર અથવા પેટા ન્યાયિક સંસ્થા સમક્ષ પડતર છે.

6.4 લાગુ પડતી સમય મર્યાદા પછી નોંધાયેલી કોઈપણ ફરિયાદ.

7. અનામી અને ઉપનામી ફરિયાદો સાથે વ્યવહાર

ફરિયાદી પોતાની ઓળખ ગુપ્ત રાખવાનું પસંદ કરી શકે છે. આવા કિસ્સાઓમાં, ફરિયાદ મજબૂત પુરાવાઓ, દસ્તાવેજો અને ડેટા સાથે હોવા જોઈએ. એ જ રીતે, એક ઉપનામી જો તેની સાથે મજબૂત પુરાવા, દસ્તાવેજો અને ડેટા હશે તો ફરિયાદને નકારી કાઢવામાં આવશે નહીં. અનામીની સ્વીકૃતિના સંદર્ભમાં મુખ્ય ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનો નિર્ણય/ઉપનામી ફરિયાદ અંતિમ અને બંધનકર્તા રહેશે.

8. ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ

સ્તર 1

શાખા/ ટોલ ફ્રી નંબર/ ઈ-મેલ/ વોટ્સએપ/ વેબસાઈટ/ ગ્રાહકપોર્ટલ ઉપર તેમની ફરિયાદ નોંધાવવા માટે શાખાની મુલાકાત લઈ શકે છે અથવા 1800-572-8888 પર કોલ કરી શકે છે. ફરિયાદ customer.care@indiashelter.in પર ઈ-મેઈલ પણ કરી શકાય છે. ગ્રાહક પણ પોતાનું ફરિયાદો સબમિટ કરી શકે છે કંપનીની વેબસાઈટ www.indiashelter.in પર ફરિયાદો.

સ્તર 2 - પ્રથમ એસ્કેલેશન

શાખાના વડા/કોલ સેન્ટર મેનેજર બ્રાન્ચ હેડનો બ્રાન્ચમાં જ સંપર્ક કરી શકાય છે જ્યારે કોલ-સેન્ટર મેનેજર હોઈ શકે છે કોલ સેન્ટર નંબર પર પહોંચ્યો.

લેવલ 3 - સેકન્ડ એસ્કેલેશન

મુખ્ય ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી જો ફરિયાદનું નિરાકરણ ન આવે તો ગ્રાહક રોહિત ગૌર (મુખ્ય ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી) ને પત્ર લખી શકે છે cgro@indiashelter.in પર અથવા, ગ્રાહક તેમને આ પર પણ પત્ર લખી શકે છે. નીચે જણાવેલ સરનામું:

મુખ્ય ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી, ઈન્ડિયા શેલ્ટર ફાયનાન્સ કોર્પોરેશન, 6થો માળ, પ્લોટ નં.15, સેક્ટર 44, ગુડગાંવ, હરિયાણા - 122002

રોકાણકારની ફરિયાદ

સ્તર 1- કંપની સેક્રેટરી*¹

↓

સ્તર 2- મુખ્ય નાણાકીય અધિકારી*²

↓

સ્તર 3 - MD અને CEO*³

*1 કંપની સેક્રેટરી- કુ. મુક્તિ ચપ્લોટ

6થો માળ, પ્લોટ નંબર 15, સંસ્થાકીય વિસ્તાર, સેક્ટર 44, ગુડગાંવ, હરિયાણા-122002

ઈમેલ આઈડી: mukti.chaplot@indiashelter.in

ફોન નંબર: 0124-4131800

*2 મુખ્ય નાણાકીય અધિકારી- શ્રી આશિષ ગુપ્તા

6થો માળ, પ્લોટ નંબર 15, સંસ્થાકીય વિસ્તાર, સેક્ટર 44, ગુડગાંવ, હરિયાણા-122002

ઈમેલ આઈડી: ashish.gupta@indiashelter.in

ફોન નંબર: 0124-4131800

*3 એમડી અને સીઈઓ- શ્રી રૂપિન્દર સિંઘ

6થો માળ, પ્લોટ નંબર 15, સંસ્થાકીય વિસ્તાર, સેક્ટર 44, ગુડગાંવ, હરિયાણા-122002

ઈમેલ આઈડી: rupinder.singh@indiashelter.in

ફોન નંબર: 0124-4131800

ગ્રાહકોને ઉપરોક્ત ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ/ફરિયાદ ગ્રીડને અનુસરવા વિનંતી કરવામાં આવે છે. ફરિયાદના નિરાકરણ માટે. દરેક સ્તરે, કંપની સ્વીકૃતિ/પ્રારંભિક પ્રદાન કરશે પીડિત ગ્રાહકને મહત્તમ 7 દિવસની અંદર સૂચિત કરો અને ફરિયાદ/વિનંતિના પ્રકારને આધારે મહત્તમ છ અઠવાડિયામાં અંતિમ પ્રતિસાદ આપવામાં આવશે, જો વધુ સમય જરૂરી છે, વચગાળામાં, કંપની આવા ગ્રાહકને અપેક્ષિત સમયરેખાની જાણ કરશે. જો ગ્રાહક કંપની દ્વારા એક સ્તરે આપવામાં આવેલા જવાબ/રીઝોલ્યુશનથી સંતુષ્ટ નથી અથવા ગ્રાહક ને પ્રતિસાદ પ્રાપ્ત થતો નથી તો તે/તેણી કિસ્સામાં આગલા સ્તર પર જઈ શકે છે અથવા તે/તેણી સંતુષ્ટ નથી તેવા પ્રતિભાવ સાથે, ગ્રાહક નીચેનામાંથી કોઈપણ દ્વારા નેશનલ હાઉસિંગ બેંકનો સંપર્ક કરી શકે છે.

સ્થિતિઓ

(a) ઓનલાઈન મોડ: ફરિયાદી ફરિયાદ નોંધવા માટે નીચેની લિંક પર ક્લિક કરી શકે છે:

<https://grids.nhbonline.org.in>.

(b) ઓફલાઇન મોડ: પોસ્ટ દ્વારા ઓફલાઇન/ ભૌતિક મોડમાં, ગ્રાહક <https://nhb.org.in/en/grievance-redressal-officer/> લિંક પર ઉપલબ્ધ નિયત ફોર્મમાં નીચેના સરનામે લખી શકે છે:

▪ ફરિયાદ નિવારણ વિભાગ, નેશનલ હાઉસિંગ બેંક, કોર 5A, ભારત આવાસ સેન્ટર, લોધી રોડ, નવી દિલ્હી – 110 003

9. ગ્રાહક સેવા અને ફરિયાદ નિવારણ સમિતિ

ગ્રાહક સેવા અને ફરિયાદ નિવારણ સમિતિમાં નીચેનાનો સમાવેશ થશે:

1. MD અને CEO
2. ચીફ બિઝનેસ ઓફિસર
3. મુખ્ય નાણાકીય અધિકારી
4. મુખ્ય ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી

સમિતિ ખાતરી કરશે:

1. પ્રાપ્ત ગ્રાહક ફરિયાદો અને તેના પર કરવામાં આવેલી કાર્યવાહીની સમીક્ષા કરવા
2. ગ્રાહકોના આનંદમાં વધારો કરવા માટે જે પગલાં લઈ શકાય તેની ચર્ચા કરવી
3. તેને લગતી અન્ય કોઈપણ બાબત સમિતિની ત્રિમાસિક બેઠક મળશે.

10. ફરિયાદ નિરાકરણ પ્રક્રિયા

- 10.1 પીડિત ગ્રાહક ઉલ્લેખિત કોઈપણ ચેનલ દ્વારા ઔપચારિક રીતે ઉપરોક્ત ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિમાં ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે
- 10.2 ફરિયાદ મળ્યા પછી, ફરિયાદ સ્વીકારવી જોઈએ, અને ફરિયાદ નિવારણ માટે અપેક્ષિત સમયરેખા વિશે ફરિયાદી ને જાણ હોવી જોઈએ.
- 10.3 ફરિયાદ મળ્યા પછી તરત જ ફરિયાદ નિરાકરણ પ્રક્રિયા શરૂ થવી જોઈએ.
- 10.4 ફરિયાદ નિરાકરણ પ્રક્રિયા સમયમર્યાદામાં પૂર્ણ થવી જોઈએ. ત્યાર બાદ, ફરિયાદીને તારણો વિશે જાણ કરવી જોઈએ અને કંપનીએ પ્રયત્ન કરવો જોઈએ કે ગ્રાહકને યોગ્ય નિરાકરણ મળે.
- 10.5 જો ફરિયાદી આપેલા ઠરાવથી સંતુષ્ટ ન હોય અને તેણી/તે આગળ વધવાનું પસંદ કરે તો તેણી/તેને એસ્કેલેશન મેટ્રિક્સના આગલા સ્તર વિશે જાણ કરવી જોઈએ.
- 10.6 અપવાદરૂપ કેસોમાં, જ્યાં ફરિયાદી એસ્કેલેશનના પરિણામથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો તે/તેણી મુખ્ય ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીને તેમના વિષયની વિચારણા માટે સીધી અપીલ કરી શકે છે.
- 10.7 ફરિયાદીને જાણ કરવામાં આવશે કે તે તેની ફરિયાદ નિરાકરણ માટે GRIDS દ્વારા NHB નો સંપર્ક પણ કરી શકે છે.

11. ટર્ન અરાઉન્ડ ટાઈમ ("TAT")

સેવાની વિનંતીની પ્રાપ્તિના કિસ્સામાં સર્વિસ રિક્વેસ્ટ ટર્ન અરાઉન્ડ ટાઈમ જેનું પાલન કરવું જોઈએ નીચે મુજબ છે:

| S. N. | કેટેગરી | ટર્ન અરાઉન્ડ ટાઈમ (કામકાજના દિવસો) |
|-------|--|--|
| 1 | EMI ઇશ્યૂ | ફ્વેરી મળ્યા પછી 7 દિવસમાં |
| 2 | એકાઉન્ટ સ્ટેટમેન્ટ/ પોતાના ફંડ થી ફોર ક્લોઝર | ગ્રાહકની વિનંતીની પ્રાપ્તિ પછી 21 દિવસમાં |
| 3 | ફોર ક્લોઝર બેલેન્સ ટ્રાન્સફર | ગ્રાહકની વિનંતીની પ્રાપ્તિ પછી 21 દિવસ |
| 4 | પ્રોપર્ટી પેપર્સ ડિસ્પેચ | લોન ક્લોઝર તારીખથી 30 દિવસમાં ડિસ્પેચ કરે છે/બાઉન્સિંગ ચાર્જિસ મેળવેલી તારીખ જે પછીની હોય. |
| 5 | રિફંડ | વીમા કંપની પાસેથી મળેલા રિફંડમાંથી 7 દિવસ અથવા રિફંડ વિનંતી પ્રાપ્ત તારીખ |
| 6 | વિતરણની મંજૂરી | 30 દિવસ, તમામ મંજૂરીની મંજૂરી પછી અને અન્ય શરતો, જો કોઈ હોય તો. |

કંપનીના મેનેજિંગ ડિરેક્ટર અને CEO અથવા COOને કોઈપણ પ્રકારની ગ્રાહક સેવા વિનંતી માટે TATમાં કોઈપણ સૂચિત સુધારા/વધારાને મંજૂરી આપવા માટે અધિકૃત કરવામાં આવશે.

12. સૂચનાઓ

- 12.1 નીતિ હેઠળની આવશ્યકતાઓ ઈન્ડિયા શેલ્ટરના તમામ કર્મચારીઓને મોકલવામાં આવશે.
12.2 ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમની વિગતો કંપનીની તમામ શાખાઓમાં અને વેબસાઇટ પર શેર કરવામાં આવશે.

13. ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ અને અહેવાલની સમીક્ષા

- 13.1 ગ્રાહક સેવા અને ફરિયાદ નિવારણ સમિતિ કંપનીની ગ્રાહક સેવા અને ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિની તેના ગ્રાહકો/રોકાણકારો માટે કામગીરીથી સંબંધિત તમામ બાબતોની ત્રિમાસિક સમીક્ષા કરશે
13.2 ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ અને સ્થિતિની આવી સમીક્ષાઓ પર એકીકૃત અહેવાલ વાજબી વ્યવહાર સંહિતાનું પાલન કંપનીના બોર્ડ ના નિર્દેશકો સમક્ષ નાણાંકીય વર્ષમાં ઓછામાં ઓછા એક વખત તેમની સમીક્ષા માટે મૂકવું જોઈએ.

14. સુધારો / ફેરફારો / સમીક્ષા

- 14.1 પોલિસીની વાર્ષિક સમીક્ષા થશે.
14.2 બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સની મંજૂરી સાથે ઈન્ડિયા શેલ્ટર, આ નીતિના સંપૂર્ણ અથવા કોઈપણ ભાગમાં સુધારો કોઈપણ સમયે કરી શકે છે.
14.3 આ પોલિસી દસ્તાવેજમાં વૈધાનિક ફેરફારોને વાંચવામાં આવશે, ભલે તે સુધારેલ ન હોય
14.4 પોલિસી દસ્તાવેજમાંની કોઈપણ કલમ અથવા સંદર્ભ જે વિરુદ્ધ છે અથવા તેનું ઉલ્લંઘન કરે છે કાયદાકીય અથવા નિયમનકારીને પોલિસીમાંથી વિચ્છેદિત ગણવામાં આવશે

---XXX---