

**ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ಟರ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಾರ್ಪೊರೇಷನ್
ಲಿಮಿಟೆಡ್**

ನೀತಿಯ ಹೆಸರು	ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿ
ಕೊನೆಯದಾಗಿ ಅನುಮೋದನೆ/ಪರಿಶೀಲನೆ ಮಾಡಿದ ದಿನಾಂಕ	ನವೆಂಬರ್ 02, 2021
ಪರಿಶೀಲನೆಯ ದಿನಾಂಕ	ಜುಲೈ 30, 2022
ಸಿದ್ಧಪಡಿಸಿದವರು	ಆಪರೇಷನ್ಸ್
ಪ್ರಸ್ತಾಪಿಸಿದವರು	ಮುಖ್ಯ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ
ಅನುಮೋದಿಸುವ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ
ಆವೃತ್ತಿ	ಜುಲೈ, 2022

ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿ

1. ಪರಿಚಯ

ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ಟರ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಾರ್ಪೊರೇಷನ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ("ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ಟರ್" ಅಥವಾ "ಕಂಪನಿ") ಉದ್ಯಮಕ್ಕೆ ಪ್ರಮಾಣಿತ ಮಟ್ಟವಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುವ ಉನ್ನತ ಗುಣಮಟ್ಟದ ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ನಡತೆಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿದೆ. ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ಟರ್ ವೃತ್ತಿಪರತೆ, ಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆ, ಸಮಗ್ರತೆ ಮತ್ತು ನೈತಿಕ ನಡವಳಿಕೆಯ ಉನ್ನತ ಗುಣಮಟ್ಟವನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೂಲಕ ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ತನ್ನ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ನಡೆಸಬೇಕು ಎಂದು ನಂಬುತ್ತದೆ. ಯಾವುದೇ ಸ್ವೀಕಾರಾರ್ಹವಲ್ಲದ ಅಭ್ಯಾಸ ಅಥವಾ ನಡವಳಿಕೆಯ ಬಗ್ಗೆ ತಮ್ಮ ಅಭಿಪ್ರಾಯವನ್ನು ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸಲು ಎಲ್ಲಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಗಾರರಿಗೆ ಒಂದು ಸುರಕ್ಷಿತವಾಗಿರುವ ಸಂಸ್ಕೃತಿಯನ್ನು ಬೆಳೆಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಬಯಸುತ್ತದೆ.

ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ, ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ಟರ್ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಯನ್ನು ("ನೀತಿ") ರೂಪಿಸಿದೆ. ಈ ನೀತಿಯ ಉದ್ದೇಶವು ಸಂಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕತೆ ಮತ್ತು ವಿಶ್ವಾಸದ ಸಂಸ್ಕೃತಿಯನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಬಲಪಡಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ವಹಣೆಗೆ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷಿತವಾದ ವರದಿಯನ್ನು ನೀಡಲು ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ಟರ್‌ನ ಎಲ್ಲಾ ಪಾಲುದಾರರಿಗೆ ಚೌಕಟ್ಟು / ವಿಧಾನವನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು.

ಈ ನೀತಿಯು ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕ(ರು) ಮತ್ತು ಉದ್ಯೋಗಿಗಳನ್ನು ಅವರಿಂದ ನಿರೀಕ್ಷಿಸಿದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವರ್ತಿಸುವ ಕರ್ತವ್ಯದಿಂದ ವಿಮೋಚನೆ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ, ಅದು ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ ಮತ್ತು ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ಟರ್ ನೀತಿಗಳು ಅಂದರೆ ಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆ, ಕಠಿಣ ಪರಿಶ್ರಮ ಮತ್ತು ಗೌರವಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

2. ಅನ್ವಯಿಸುವಿಕೆ

ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ಟರ್‌ನ ಎಲ್ಲಾ ವರ್ಗಗಳ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು / ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು / ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಳು / ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು / ವಿನಂತಿಗಳೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಈ ನೀತಿಯು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ (ಕಂಪನಿಯು ಅದರ ಆನ್‌ಲೈನ್ / ಡಿಜಿಟಲ್ ಪಾಲುದಾರರು ಒದಗಿಸಿದ ಲೀಡ್‌ಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಪಡೆದ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ). ಇದಲ್ಲದೆ, ನೀತಿಯ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಎಲ್ಲಾ ಸಂಬಂಧಿತ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯಾಗಿದೆ.

3. ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಗಳು

ಈ ನೀತಿಯಲ್ಲಿ, ಈ ಕೆಳಗಿನ ಪದಗಳು, ಅದರ ಸಂದರ್ಭಕ್ಕೆ ಹೊಂದಿಕೆಯಾಗುವ ಮಟ್ಟಿಗೆ, ಅವುಗಳಿಗೆ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದಂತೆ ಕೆಳಗಿನ ಅರ್ಥಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ:

3.1 "ಮುಖ್ಯ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ" ಎಂದರೆ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಅಧಿಕೃತವಾಗಿ ನೇಮಕಗೊಂಡ ಅಧಿಕಾರಿ, ಅವರು ದೂರುದಾರರು ಮಾಡಿದ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳನ್ನು ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಜವಾಬ್ದಾರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.

3.2 "ದೂರು" ಎಂದರೆ ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಗಾರರಿಂದ ಲಿಖಿತ ಅಥವಾ ವಿದ್ಯುನ್ಮಾನ ಸಂವಹನದ ಮೂಲಕ ಮತ್ತು ಉತ್ತಮ ನಂಬಿಕೆಯಿಂದ ಮಾಡಿದ ಕಳವಳ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ದೂರು ವಾಸ್ತವಿಕವಾಗಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಊಹಾತ್ಮಕವಾಗಿರಬಾರದು ಮತ್ತು ಕಳವಳದ ಸ್ವರೂಪ ಮತ್ತು ವ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು.

- 3.3 "ದೂರುದಾರ(ರು)" ಎಂದರೆ ದೂರು ನೀಡಿದ ವ್ಯಕ್ತಿ(ಗಳು).
- 3.4 "ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ" ಎಂಬುದು ಈ ನೀತಿಯಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಲಾದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವಾಗಿದೆ
- 3.5 "ಶಿಸ್ತಿನ ಕ್ರಮ" ಎಂದರೆ ಈ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ತನಿಖಾ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ / ಪೂರ್ಣಗೊಂಡ ನಂತರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಕ್ರಮ, ಇದರಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿದೆ ಎಚ್ಚರಿಕೆ ನೀಡುವುದು, ದಂಡ ವಿಧಿಸುವುದು, ಅಧಿಕೃತ ಕರ್ತವ್ಯಗಳಿಂದ ಅಮಾನತುಗೊಳಿಸುವುದು ಅಥವಾ ವಿಷಯದ ಗಂಭೀರತೆಯನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಿ ಸೂಕ್ತವೆಂದು ಹೇಳಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಕ್ರಮ ಆದರೆ ಇಷ್ಟಕ್ಕೆ ಮಾತ್ರ ಸೀಮಿತವಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ.
- 3.6 "ಉದ್ಯೋಗಿ(ಗಳು)" ಎಂದರೆ ಕಂಪನಿಗಳ ಕಾಯಿದೆ, 2013 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ ಉದ್ಯೋಗಿ(ಗಳು) (ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಪಡೆದ, ತಾತ್ಕಾಲಿಕ ಮತ್ತು ಗುತ್ತಿಗೆ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಸೇರಿದಂತೆ) ಮತ್ತು ಪ್ರಮುಖ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಮತ್ತು ಹಿರಿಯ ನಿರ್ವಹಣಾ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಸೇರಿದಂತೆ ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರು.
- 3.7 "ಒಳ್ಳೆಯ ನಂಬಿಕೆ" ಎಂದರೆ ಅನ್ಯೈತಿಕ ಮತ್ತು ಅನುಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ(ಗಳು) ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಆಪಾದಿತ ತಪ್ಪು ನಡವಳಿಕೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಲು ಸಮಂಜಸವಾದ ಆಧಾರವಿದೆ ಎಂದರ್ಥ.
- 3.8 "ಕುಂದುಕೊರತೆ ಗ್ರಿಡ್" ಎನ್ನುವುದು ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಗ್ರಿಡ್ ಆಗಿದೆ ಮತ್ತು ನೀತಿಯ ಸೆಕ್ಷನ್ 8 ರ ಪ್ರಕಾರ ಇರುತ್ತದೆ
- 3.9 "ಗ್ರಿಡ್ಸ್" ಎಂದರೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನೋಂದಣಿ ಮತ್ತು ಮಾಹಿತಿ ಡೇಟಾಬೇಸ್ ಸಿಸ್ಟಮ್ (GRIDS) ಇದನ್ನು NHB ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವಾಗಿ ಪರಿಚಯಿಸಿದೆ.
- 3.10 "NHB" ಎಂದರೆ ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ವಸತಿ ಬ್ಯಾಂಕ್, ಇದನ್ನು ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ವಸತಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕಾಯಿದೆ, 1987 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸ್ಥಾಪಿಸಲಾಗಿದೆ.
- 3.11 "ಪ್ರತಿನಿಧಿ" ಎಂದರೆ, ಕನೆಕ್ಟರ್‌ಗಳು, ನೇರ ಮಾರಾಟದ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು, ಕಾನೂನು/ತಾಂತ್ರಿಕ ಮಾರಾಟಗಾರರು, ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್ ಅನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ನೇರ ಸಂಪರ್ಕದಲ್ಲಿರುವ ಜಾರಿಗೊಳಿಸುವ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಆದರೆ ಕೇವಲ ಇವುಗಳಿಗೆ ಮಾತ್ರ ಸೀಮಿತವಾಗಿರದ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿ ಅಥವಾ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಗುಂಪು ಎಂದರ್ಥ.
- 3.12 "ವಿಷಯ" ಎಂದರೆ ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿ ಅಥವಾ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಗುಂಪಿನ ವಿರುದ್ಧ ಅಥವಾ ಅವರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಸಂರಕ್ಷಿತ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಯನ್ನು ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ಅಥವಾ ತನಿಖೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಕ್ಷ್ಯವನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದರ್ಥ.

ಈ ನೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸದಿರುವ ಪದಗಳು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ನಿಯಂತ್ರಕ ನಿಬಂಧನೆಗಳಲ್ಲಿ ನಿಯೋಜಿಸಲಾದ ಅದೇ ಅರ್ಥವನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತವೆ.

4. ದೂರುದಾರ- ಭೂಮಿಕೆ, ಹಕ್ಕುಗಳು ಮತ್ತು ಕರ್ತವ್ಯಗಳು

- 4.1 ದೂರುದಾರರ ಪಾತ್ರವು ನಿಜವಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆಯೊಂದಿಗೆ ವರದಿ ಮಾಡುವುದಾಗಿದೆ.
- 4.2 ದೂರುದಾರನು ತನ್ನ ಅರ್ಜಿಯ ಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ತೆಗೆದುಕೊಂಡ ಅಂತಿಮ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾನೆ.
- 4.3 ದೂರುದಾರನು ಹೇಗೆ ದೂರು ನೀಡಬೇಕು, ಯಾರಿಗೆ ದೂರು ನೀಡಬೇಕು, ಯಾವ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಯಾವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ತನ್ನ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹಾರಗೊಳಿಸಬಹುದು ಎಂದು ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು.
- 4.4 ದೂರುದಾರರು ಎಲ್ಲಾ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಕರ್ತವ್ಯವನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ

ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಬೆಂಬಲವನ್ನು ನೀಡುತ್ತಾರೆ.

5. ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ನೀಡುವ ತತ್ವಗಳು

ತನ್ನ ಈ ನೀತಿಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಮತ್ತು ಕಾಳಜಿಯನ್ನು ಗಂಭೀರವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುವುದು ಎಂದು ಭರವಸೆ ನೀಡಲು, ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್:

- 5.1 ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು, ನೋಂದಾಯಿಸಲು ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲು ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ.
- 5.2 ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಕಂಪನಿಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರ ನಿರ್ಧಾರಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಕೇಳಿಸಿಕೊಂಡು ಮತ್ತು ಮೇಲಿನ ಕನಿಷ್ಠ ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- 5.3 ದೂರುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಮಯಕ್ಕೆ ಸರಿಯಾಗಿ ಕ್ರಮ ಕೈಗೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.
- 5.4 ಸಾಕಷ್ಟು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದರಿಂದ ಸೇವೆಗಳಿಂದ ಗ್ರಾಹಕನು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಏನನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬಹುದು ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಉತ್ತಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಬಹುದು.

6. ನಿರಾಕರಣೆಗಳು

ಈ ಕೆಳಗಿನ ಪ್ರಕಾರದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಈ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ತನಿಖೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ:

- 6.1 ಅಸ್ಪಷ್ಟವಾದ ದೂರುಗಳು.
- 6.2 ಕ್ಷುಲ್ಲಕ ಅಥವಾ ಅರ್ಥವಿಲ್ಲದ ಸ್ವಭಾವದ ದೂರುಗಳು.
- 6.3 ನ್ಯಾಯಾಲಯ/ನ್ಯಾಯಾಂಗ ವೇದಿಕೆ, ರಾಜ್ಯ, ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಮಾನವ ಹಕ್ಕುಗಳ ಆಯೋಗ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ನ್ಯಾಯಾಂಗ ಅಥವಾ ಉಪ ನ್ಯಾಯಾಂಗ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಮುಂದೆ ಬಾಕಿ ಇರುವ ವಿಷಯಗಳು.
- 6.4 ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಅವಧಿಯನ್ನು ಮೀರಿ ಸಲ್ಲಿಸಲಾದ ಯಾವುದೇ ದೂರು.

7. ಅನಾಮಧೇಯ ಮತ್ತು ಗುಪ್ತನಾಮದ ದೂರುಗಳು

ದೂರುದಾರನು ಅವನ /ಅವಳ ಗುರುತನ್ನು ಅನಾಮಧೇಯವಾಗಿ ಇರಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಬಹುದು. ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ದೂರಿನ ಜೊತೆಗೆ ಬಲವಾದ ಸಾಕ್ಷ್ಯಗಳು, ದಾಖಲೆಗಳು ಮತ್ತು ಡೇಟಾ ಇರಬೇಕು. ಅಂತೆಯೇ, ಗುಪ್ತನಾಮದ ದೂರನ್ನು ಬಲವಾದ ಸಾಕ್ಷ್ಯಗಳು, ದಾಖಲೆಗಳು ಮತ್ತು ಡೇಟಾದೊಂದಿಗೆ ಸೇರಿಸಿದರೆ ಅದನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

ಅನಾಮಧೇಯ/ ಗುಪ್ತನಾಮದ ದೂರಿನ ಸ್ವೀಕಾರಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಮುಖ್ಯ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯ ನಿರ್ಧಾರವು ಅಂತಿಮ ಮತ್ತು ಬದ್ಧವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

8. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

ಹಂತ 1

ಶಾಖೆ/ ಟೋಲ್-ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ/ ಇಮೇಲ್/ ವಾಟ್ಸಾಪ್/ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್/ ಪೋರ್ಟಲ್

ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ನೀಡಲು ಶಾಖೆಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಬಹುದು ಅಥವಾ 1800-572-8888 ಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಬಹುದು. ದೂರನ್ನು customer.care@indiashelter.in ಗೆ ಇ-ಮೇಲ್ ಮಾಡಬಹುದು. ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ www.indiashelter.in ನಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.



ಹಂತ 2 - ಮೊದಲ ಹಂತದ ದೂರು

ಶಾಖೆಯ ಮುಖ್ಯಸ್ಥ/ ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್

ಶಾಖೆಯ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರನ್ನು ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿಯೇ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು. ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್ ಅನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಲು ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್ ನಂಬರ್ ಗೆ ಕರೆಮಾಡಬೇಕು.



ಹಂತ 3 - ಎರಡನೇ ಹಂತದ ದೂರು

ಮುಖ್ಯ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ

ನಿಮ್ಮ ದೂರು ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗದೇ ಉಳಿದಿದ್ದರೆ, ನೀವು cgro@indiashelter.in ನಲ್ಲಿ ಮುಖ್ಯ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ ಶ್ರೀ. ರೋಹಿತ್ ಗೌರ್ ಅವರಿಗೆ ಬರೆಯಬಹುದು ಅಥವಾ, ನೀವು ಅವರಿಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಬರೆಯಬಹುದು:

ಮುಖ್ಯ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ, ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ಟರ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಕಾರ್ಪೊರೇಷನ್, 6ನೇ ಮಹಡಿ, ಪ್ಲಾಟ್ ನಂ. 15, ಸೆಕ್ಟರ್ 44, ಗುರ್ಗಾವ್, ಹರಿಯಾಣ - 122002.

ಹೂಡಿಕೆದಾರರ ಕುಂದುಕೊರತೆ

ಹಂತ 1- ಕಂಪನಿ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ *1



ಹಂತ 2- ಮುಖ್ಯ ಹಣಕಾಸು ಅಧಿಕಾರಿ *2



ಹಂತ 3 - MD ಮತ್ತು CEO *3

*1 ಕಂಪನಿ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ- ಶ್ರೀಮತಿ ಮುಕ್ತಿ ಚಾಪ್ಲೋಟ್

6ನೇ ಮಹಡಿ, ಪ್ಲಾಟ್ ಸಂಖ್ಯೆ 15, ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಪ್ರದೇಶ, ಸೆಕ್ಟರ್ 44, ಗುರ್ಗಾವ್, ಹರಿಯಾಣ-122002

ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ: mukti.chaplot@indiashelter.in

ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ: 0124-4131800

*2 ಮುಖ್ಯ ಹಣಕಾಸು ಅಧಿಕಾರಿ- ಶ್ರೀ ಅಶಿಶ್ ಗುಪ್ತಾ

6ನೇ ಮಹಡಿ, ಪ್ಲಾಟ್ ಸಂಖ್ಯೆ 15, ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಪ್ರದೇಶ, ಸೆಕ್ಟರ್ 44, ಗುರ್ಗಾವ್, ಹರಿಯಾಣ-122002

ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ: ashish.gupta@indiashelter.in

ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ: 0124-4131800

*3 ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕ ನಿರ್ದೇಶಕ ಮತ್ತು ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ಅಧಿಕಾರಿ- ಶ್ರೀ ರೂಪಿಂಧರ್ ಸಿಂಗ್

6ನೇ ಮಹಡಿ, ಪ್ಲಾಟ್ ಸಂಖ್ಯೆ 15, ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಪ್ರದೇಶ, ಸೆಕ್ಟರ್ 44, ಗುರ್ಗಾವ್, ಹರಿಯಾಣ-122002

ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ: rupinder.singh@indiashelter.in

ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ: 0124-4131800

ದೂರು ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಮೇಲಿನ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ/ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಗ್ರಿಡ್ ಅನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲು ವಿನಂತಿಸಲಾಗಿದೆ. ಪ್ರತಿ ಹಂತದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು 7 ದಿನಗಳ ಗರಿಷ್ಠ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಬಾಧಿತ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿ/ಪ್ರಾಥಮಿಕ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅಂತಿಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ದೂರು/ ವಿನಂತಿಯ ಪ್ರಕಾರವನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿ ಗರಿಷ್ಠ ಆರು ವಾರಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಮಯದ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಮಧ್ಯಂತರದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಅಂತಹ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಸಮಯವನ್ನು ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ಮೊದಲ ಹಂತದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು

ಒದಗಿಸಿದ ಪ್ರತ್ಯುತ್ತರ/ನಿರ್ಣಯದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕ ತೃಪ್ತನಾಗದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕನು ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಅವನು/ಅವಳು ಮುಂದಿನ ಹಂತಕ್ಕೆ ಬರೆಯಬಹುದು.

ಒಂದು ವೇಳೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಅವನು/ಅವಳು ಪಡೆದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದೇ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ವಸತಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು:

(a) **ಆನ್‌ಲೈನ್ ಮೂಲಕ:** ದೂರುದಾರರು ದೂರು ದಾಖಲಿಸಲು ಕೆಳಗಿನ ಲಿಂಕ್ ಅನ್ನು ಕ್ಲಿಕ್ ಮಾಡಬಹುದು: <https://grids.nhbonline.org.in>.

(b) **ಆಫ್‌ಲೈನ್ ಮೂಲಕ:** ಅಂಚೆ ಮೂಲಕ ಆಫ್‌ಲೈನ್/ ಭೌತಿಕ ವಿಧಾನದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಲಿಂಕ್‌ನಲ್ಲಿ <https://nhb.org.in/en/grievance-redressal-officer/> ಲಭ್ಯವಿರುವ ನಿಗದಿತ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಬರೆಯಬಹುದು:

- ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಇಲಾಖೆ, ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ವಸತಿ ಬ್ಯಾಂಕ್, ಕೋರ್ 5A, ಭಾರತ ಆವಾಸ ಕೇಂದ್ರ, ಲೋಧಿ ರಸ್ತೆ, ನವದೆಹಲಿ - 110 003

9. ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಸಮಿತಿ

ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಸಮಿತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ:

1. MD & CEO
2. ಮುಖ್ಯ ಬಿಸಿನೆಸ್ ಅಧಿಕಾರಿ
3. ಮುಖ್ಯ ಹಣಕಾಸು ಅಧಿಕಾರಿ
4. ಮುಖ್ಯ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ

ಸಮಿತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು

ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ:

1. ಗ್ರಾಹಕರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಅದರ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು
2. ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂತೋಷವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಲು ಸ್ಥಾಪಿಸಬಹುದಾದ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸುವುದು
3. ಅದಕ್ಕೆ ಪ್ರಾಸಂಗಿಕವಾದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವಿಷಯಗಳು
4. ಸಮಿತಿಯು ತ್ರೈಮಾಸಿಕ ಸಭೆಯನ್ನು ನಡೆಸಬೇಕು.

10. ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

- 10.1 ನೊಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ಮೇಲಿನ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಯಾವುದೇ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ಔಪಚಾರಿಕವಾಗಿ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.
- 10.2 ದೂರು ಪಡೆದಾಗ, ದೂರನ್ನು ಅಂಗೀಕರಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಸಮಯದ ಬಗ್ಗೆ ದೂರುದಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು.
- 10.3 ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ತಕ್ಷಣ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಬೇಕು.
- 10.4 ದೂರಿನ ಇತ್ಯರ್ಥ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನೀಡಿದ ಕಾಲಮಿತಿಯಲ್ಲಿ ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಬೇಕು. ಅದರ ನಂತರ, ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಡುಹಿಡಿದ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸರಿಯಾದ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಬೇಕು.
- 10.5 ದೂರುದಾರರು ಒದಗಿಸಿದ ನಿರ್ಣಯದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಮತ್ತು ಅವಳು/ಅವನು ಮೇಲಿನ ಹಂತಕ್ಕೆ ನೀಡಲು ಆಯ್ಕೆಮಾಡಿದರೆ, ಆಕೆ/ಅವರಿಗೆ ಎಸ್ಕಲೇಷನ್ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್‌ನಲ್ಲಿ ಮುಂದಿನ ಹಂತದ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು.
- 10.6 ಅಸಾಧಾರಣ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ದೂರುದಾರರು ಹೆಚ್ಚಳದ ಮೇಲಿನ ಹಂತದ ನಿರ್ಧಾರದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಅವರು ವಿಷಯದ ಪರಿಗಣನೆಗಾಗಿ ಮುಖ್ಯ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ನೇರ ಮನವಿಯನ್ನು ಮಾಡಬಹುದು.
- 10.7 ದೂರುದಾರನು ತನ್ನ ದೂರಿನ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ GRIDS ಮೂಲಕ NHB ಅನ್ನು ಸಹ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು ಎಂದು ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು.

11. ಟರ್ನ್ ಅರೌಂಡ್ ಟೈಮ್ ("TAT")

ಸೇವಾ ವಿನಂತಿಯ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಸೇವಾ ವಿನಂತಿಯ ಟರ್ನ್ ಅರೌಂಡ್ ಟೈಮ್ ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿರುತ್ತದೆ:

ಕ್ರಮ ಸಂಖ್ಯೆ.	ವರ್ಗ	ಟರ್ನ್ ಅರೌಂಡ್ ಟೈಮ್ (ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳು)
1	EMI ಸಮಸ್ಯೆಗಳು	ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 7 ದಿನಗಳ ನಂತರ
2	ಖಾತೆಯ ಸ್ಟೇಟ್ಮೆಂಟ್/ ಪೋಸ್ಟ್-ಕ್ಲೋಸರ್ ಸ್ವಂತ ನಿಧಿ	ಗ್ರಾಹಕರ ವಿನಂತಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 21 ದಿನಗಳ ನಂತರ
3	ಬಾಕಿ ವರ್ಗಾವಣೆಯ ಮುಚ್ಚುವ ಮೊದಲು	ಗ್ರಾಹಕರ ವಿನಂತಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 21 ದಿನಗಳ ನಂತರ
4	ಆಸ್ತಿ ಪೇಪರ್ ಗಳ ರವಾನೆ	ಸಾಲದ ಮುಕ್ತಾಯ ದಿನಾಂಕದಿಂದ/ ಬೌನ್ಸಿಂಗ್ ಶುಲ್ಕಗಳು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 30 ದಿನಗಳು ಇದರಲ್ಲಿ ಯಾವುದು ನಂತರ ಬರುತ್ತದೆ ಅದು.
5	ಮರುಪಾವತಿ	ವಿಮಾದಾರರಿಂದ ಪಡೆದ ಮರುಪಾವತಿಯಿಂದ ಅಥವಾ ಮರುಪಾವತಿ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 7 ದಿನಗಳು ನಂತರ
6	ವಿತರಣೆಗೆ ಮಂಜೂರಾತಿ	ಎಲ್ಲಾ ನಿರ್ಬಂಧಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ ತೆರವುಗೊಳಿಸಿದ 30 ದಿನಗಳ ನಂತರ.

ಕಂಪನಿಯ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕ ನಿರ್ದೇಶಕ ಮತ್ತು CEO ಅಥವಾ COO ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ವಿನಂತಿಗಾಗಿ TAT ನಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಪ್ರಸ್ತಾವಿತ ತಿದ್ದುಪಡಿ/ಸೇರ್ಪಡೆಯನ್ನು ಅನುಮೋದಿಸಲು ಅಧಿಕಾರ ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ.

12. ಅಧಿಸೂಚನೆಗಳು

- 12.1 ನೀತಿಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಬೇಕಾಗುವ ಅಗತ್ಯತೆಗಳನ್ನು ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್‌ನ ಎಲ್ಲಾ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ವಿತರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- 12.2 ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

13. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ವರದಿಯ ವಿಮರ್ಶೆ

- 13.1 ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಸಮಿತಿಯು ಕಂಪನಿಯ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಗ್ರಾಹಕರು/ಹೂಡಿಕೆದಾರರಿಗಾಗಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಕಾರ್ಯಚಟುವಟಿಕೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತ್ರೈಮಾಸಿಕವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ.
- 13.2 ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಂಹಿತೆಯ ಅನುಸರಣೆಯ ಸ್ಥಿತಿಯ ಅಂತಹ ವಿಮರ್ಶೆಗಳ ಕುರಿತಾದ ಕ್ರೋಢೀಕೃತ ವರದಿಯನ್ನು ಆರ್ಥಿಕ ವರ್ಷದಲ್ಲಿ ಒಮ್ಮೆಯಾದರೂ ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಪರಿಶೀಲನೆಗಾಗಿ ಇರಿಸಬೇಕು.

14. ತಿದ್ದುಪಡಿ / ಮಾರ್ಪಾಡುಗಳು / ವಿಮರ್ಶೆ

- 14.1 ಈ ನೀತಿಯ ವಾರ್ಷಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆ ಇರುತ್ತದೆ.
- 14.2 ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದನೆಯೊಂದಿಗೆ ಇಂಡಿಯಾ ಶೆಲ್ವರ್, ಈ ನೀತಿಯ ಸಂಪೂರ್ಣ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಭಾಗವನ್ನು ಯಾವುದೇ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಮಾರ್ಪಾಡು ಮಾಡಬಹುದು ಅಥವಾ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಬಹುದು.
- 14.3 ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡದಿದ್ದರೂ ಸಹ ಈ ನೀತಿ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಶಾಸನಬದ್ಧ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಮ್ಯುಟಿಟಿಸ್ ಮ್ಯೂಟಾಂಡಿಸ್ ಓದಲಾಗುತ್ತದೆ.
- 14.4 ಶಾಸನಬದ್ಧ ಅಥವಾ ನಿಯಂತ್ರಕಕ್ಕೆ ವಿರುದ್ಧವಾಗಿರುವ ಅಥವಾ ಉಲ್ಲಂಘನೆಯಾಗಿರುವ ನೀತಿ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಷರತ್ತು ಅಥವಾ ಉಲ್ಲೇಖವನ್ನು ನೀತಿಯಿಂದ ಬೇರ್ಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

---XXX---