

**இந்தியா ஷெல்டர் ஃபைனான்ஸ் கார்ப்பரேஷன் லிமிடெட்**

கொள்கையின் பெயர்	குறை தீர்க்கும் கொள்கை
விண்ணப்பிக்க கடைசி தேதி	நவம்பர் 02, 2021
மதிப்பாய்வு தேதி	ஜூலை 30, 2022
தயாரித்தது	செயல்பாடுகள்
மொழியப்பட்டது	தலைமை குறை தீர்க்கும் அதிகாரி
அங்கீகரிக்கும் அதிகாரம்	இயக்குநர்கள் குழு
பதிப்பு	ஜூலை, 2022

## குறை தீர்க்கும் கொள்கை

### 1. அறிமுகம்

இந்தியா ஷெல்டர் ஃபைனான்ஸ் கார்ப்பரேஷன் லிமிடெட் ("இந்தியா ஷெல்டர்" அல்லது "கம்பெனி") தொழில்துறைக்கான அளவுகோலாக செயல்படும் உயர் தரமான கார்ப்பரேட் நடத்தைக்கு உறுதிபூண்டுள்ளது. இந்தியா ஷெல்டர், தொழில், நேர்மை, நேர்மை மற்றும் நெறிமுறை நடத்தை ஆகியவற்றின் மிக உயர்ந்த தரங்களைப் பின்பற்றுவதன் மூலம் நியாயமான மற்றும் வெளிப்படையான முறையில் தனது வணிகத்தை நடத்துவதை நம்புகிறது. எந்தவொரு ஏற்றுக்கொள்ள முடியாத நடைமுறை அல்லது நடத்தை பற்றிய கவலைகளை அனைத்து பங்குதாரர்களும் எழுப்புவதற்கு பாதுகாப்பான ஒரு கலாச்சாரத்தை உருவாக்கவும் நிறுவனம் விரும்புகிறது.

இந்த நோக்கத்திற்காக, இந்தியா ஷெல்டர் ஒரு குறை தீர்க்கும் கொள்கையை ("கொள்கை") உருவாக்கியுள்ளது. இந்தக் கொள்கையின் நோக்கம், நிறுவனத்தில் வெளிப்படாததன்மை மற்றும் நம்பிக்கையின் கலாச்சாரத்தை உருவாக்குவதும், வலுப்படுத்துவதும் மற்றும் இந்தியாவின் தங்குமிடத்தின் அனைத்து பங்குதாரர்களுக்கும் நிறுவனத்தின் நிர்வாகத்திற்கு பொறுப்பான மற்றும் பாதுகாப்பான புகார்களைப் புகாரளிப்பதற்கான ஒரு கட்டமைப்பை / நடைமுறையை வழங்குவதாகும்.

இந்தக் கொள்கையானது, நிறுவனத்தின் இயக்குநர்(கள்) மற்றும் ஊழியர்களிடம் அவர்கள் எதிர்பார்க்கும் விதத்தில் நடந்துகொள்ள வேண்டிய கடமையிலிருந்து விடுவிக்காது, இது இந்திய தங்குமிடத்தின் நடத்தை விதிகள் மற்றும் நெறிமுறைகளுக்கு இணங்குகிறது. நேர்மை, கடின உழைப்பு மற்றும் மரியாதை.

### 2. பொருந்தக்கூடியவை

இந்தியா ஷெல்டரின் அனைத்து வகை வாடிக்கையாளர்களின் புகார்கள் / குறைகள் / பின்னூட்டங்கள் / வினவல்கள் / கோரிக்கைகளைக் கையாளும் போது இந்தக் கொள்கை பொருந்தும் (நிறுவனத்தின் ஆன்லைன்/ டிஜிட்டல் பார்ட்னர்கள் வழங்கும் லீட்களின் அடிப்படையில் நிறுவனத்தால் பெறப்படும் வாடிக்கையாளர்கள் உட்பட). மேலும், கொள்கையை கடைபிடிப்பதை உறுதி செய்வது சம்பந்தப்பட்ட அனைத்து பணியாளர்கள் மற்றும் நிறுவனத்தின் பிரதிநிதிகளின் பொறுப்பாகும்.

### 3. விளக்கங்கள்

இந்தக் கொள்கையில், பின்வரும் விதிமுறைகள், அதன் சூழலுடன் முரண்படாத அளவிற்கு, அவற்றிற்கு ஒதுக்கப்பட்டுள்ள பின்வரும் அர்த்தங்களைக் கொண்டிருக்கும்.:

- 3.1 "தலைமை குறை தீர்க்கும் அலுவலர்" என்பது இயக்குநர்கள் குழுவால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட அதிகாரி, புகார்தாரர்களால் செய்யப்பட்ட அனைத்து புகார்களும் புகார் தீர்வு நடைமுறையின்படி தீர்க்கப்படுவதை உறுதிசெய்யும் பொறுப்பாகும்..
- 3.2 "புகார்" என்பது எந்தவொரு வாடிக்கையாளர் அல்லது பங்குதாரரால் எழுதப்பட்ட அல்லது மின்னணு தகவல்தொடர்பு மூலம் எழுதப்பட்ட ஒரு கவலை மற்றும் ஒரு குறையை எழுப்பும் நல்ல நம்பிக்கையுடன் செய்யப்படுகிறது. எவ்வாறாயினும், புகார் உண்மையாக இருக்க வேண்டும் மற்றும் ஊகமாக இருக்கக்கூடாது, மேலும் கவலையின் தன்மை மற்றும் அளவை சரியாக மதிப்பீடு செய்ய அனுமதிக்கும் அளவுக்கு அதிகமான தகவல்கள் இருக்க வேண்டும்.
- 3.3 "புகார்தாரர்(கள்)" என்பது (கள்) புகார் அளித்த நபர்.
- 3.4 "புகார் தீர்வு நடைமுறை" என்பது இந்தக் கொள்கையில் விவரிக்கப்பட்டுள்ள செயல்முறையாகும்.

- 3.5 "ஒழுங்கு நடவடிக்கை" என்பது, இந்தக் கொள்கையின் அடிப்படையில் விசாரணை நடவடிக்கைகளின் போது / முடிவடைந்தவுடன் எடுக்கப்படக்கூடிய எந்தவொரு நடவடிக்கையும், எச்சரிக்கை, அபராதம் விதித்தல், உத்தியோகபூர்வ கடமைகளில் இருந்து இடைநிறுத்தம் அல்லது பொருத்தமானதாக கருதப்படும் எந்தவொரு நடவடிக்கையும் அடங்கும். விஷயத்தின் தீவிரத்தை கவனத்தில் கொள்ளுங்கள்.
- 3.6 "பணியாளர்(கள்)" என்பது ஊழியர்(கள்) (அவுட்சோர்ஸ் செய்யப்பட்ட, தற்காலிக மற்றும் ஒப்பந்த பணியாளர்கள் உட்பட) மற்றும் முக்கிய நிர்வாகப் பணியாளர்கள் உட்பட நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள்.
- 3.7 "நல்ல நம்பிக்கை" என்பது நெறிமுறையற்ற மற்றும் முறையற்ற நடைமுறை(கள்) அல்லது வேறு ஏதேனும் தவறான நடத்தையை தொடர்புகொள்வதற்கான நியாயமான அடிப்படையைக் குறிக்கிறது.
- 3.8 "குறைகள் கட்டம்" என்பது புகார்களைத் தீர்ப்பதற்குப் பின்பற்றப்பட வேண்டிய கட்டமாகும், மேலும் இது கொள்கையின் 8வது பிரிவின்படி இருக்க வேண்டும்.
- 3.9 "GRIDS" என்பது NHB ஆல் அறிமுகப்படுத்தப்பட்ட ஒரு குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையான புகார் பதிவு மற்றும் தகவல் தரவுத்தள அமைப்பு (GRIDS).
- 3.10 "NHB" என்பது தேசிய வீட்டுவசதி வங்கி சட்டம், 1987ன் கீழ் நிறுவப்பட்ட தேசிய வீட்டுவசதி வங்கி.
- 3.11 "பிரதிநிதி" என்பது, இணைப்பாளர்கள், நேரடி விற்பனை முகவர்கள், சட்ட/தொழில்நுட்ப விற்பனையாளர்கள், இந்தியா ஷெல்டரைப் பிரதிநிதித்துவப்படுத்தும் மற்றும் வாடிக்கையாளருடன் நேரடித் தொடர்பில் இருக்கும் அமலாக்க முகவர் உட்பட, ஆனால் அவை மட்டும் அல்லாத எந்தவொரு நபர் அல்லது நபர்களின் குழுவாகும்.
- 3.12 "பொருள்" என்பது ஒரு நபர் அல்லது நபர்களின் குழுவிற்கு எதிராக அல்லது ஒரு பாதுகாக்கப்பட்ட வெளிப்படுத்தல் செய்யப்பட்ட அல்லது விசாரணையின் போது சேகரிக்கப்பட்ட ஆதாரங்கள்.

இந்தக் கொள்கையில் வரையறுக்கப்படாத விதிமுறைகள், பொருந்தக்கூடிய ஒழுங்குமுறை விதிகளில் அவற்றிற்கு ஒதுக்கப்பட்டுள்ள அதே பொருளைக் கொண்டிருக்கும்.

#### 4. புகார்தாரர்- பங்கு, உரிமைகள் மற்றும் கடமைகள்

- 4.1 புகார்தாரரின் பங்கு உண்மையான குறைகளை அறிக்கையிடும் தரப்பாகும்.
- 4.2 புகார்தாரருக்கு தனது விண்ணப்பத்தின் நிலை மற்றும் நிறுவனம் எடுத்த இறுதி முடிவு ஆகியவற்றை அறிய உரிமை உண்டு.
- 4.3 புகார் செய்பவர் எப்படி புகார் செய்ய வேண்டும், யாரிடம் புகார் அளிக்க வேண்டும், எந்த முறையில், எந்த நேரத்தில் அவரது புகார் தீர்க்கப்படும் என எதிர்பார்க்கப்படுகிறது..
- 4.4 புகார்தாரருக்குத் தேவையான அனைத்துத் தகவல்களையும் வழங்குவதும், குறை தீர்க்கும் பொறிமுறைக்கு தேவையான அனைத்து ஆதரவையும்
- 4.5 வழங்குவதும் கடமையாகும்.

#### 5. வழிகாட்டும் கோட்பாடுகள்

இந்தக் கொள்கை கடைப்பிடிக்கப்படுவதை உறுதிசெய்யவும், கவலை தீவிரமாகச் செயல்படும் என்பதை உறுதிப்படுத்தவும், இந்தியா ஷெல்டர்:

- 5.1 புகார்கள் மற்றும் குறைகளைப் பெறுவதற்கும், பதிவு செய்வதற்கும் மற்றும்

அகற்றுவதற்கும் ஒரு அமைப்பு மற்றும் நடைமுறை உள்ளது.

- 5.2 புகார்கள் மற்றும் குறைகளைத் தீர்ப்பதற்கு நிறுவனத்திற்குள் பொருத்தமான குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையை வைத்திருங்கள். அத்தகைய பொறிமுறையானது, நிறுவனத்தின் செயல்பாட்டாளர்களின் முடிவுகளால் எழும் அனைத்து சர்ச்சைகளும் குறைந்தபட்சம் அடுத்த உயர் மட்டத்திலாவது கேட்கப்பட்டு தீர்க்கப்படுவதை உறுதி செய்ய வேண்டும்..
- 5.3 புகார்கள் மீது உரிய நேரத்தில் நடவடிக்கை எடுக்கப்படுவதை உறுதி செய்ய வேண்டும்.
- 5.4 போதுமான வெளிப்படைத்தன்மையை பராமரிக்கவும், இதன் மூலம் வாடிக்கையாளர் அவர்/அவள் சேவைகளில் நியாயமான முறையில் என்ன எதிர்பார்க்கலாம் என்பதைப் பற்றி நன்கு புரிந்து கொள்ள முடியும்.

## 6. விலக்குகள்

இந்தக் கொள்கையின் அடிப்படையில் பின்வரும் வகையான புகார்கள் பொதுவாக பரிசீலிக்கப்பட்டு விசாரணைக்கு எடுத்துக்கொள்ளப்படாது:

- 6.1 முறையற்ற புகார்கள்.
- 6.2 அற்பமான புகார்கள்.
- 6.3 நீதிமன்றம்/ நீதி மன்றம், மாநிலம், தேசிய மனித உரிமைகள் ஆணையம், தீர்ப்பாயம் அல்லது வேறு ஏதேனும் நீதித்துறை அல்லது துணை நீதித்துறை அமைப்பில் நிலுவையில் உள்ள விஷயங்கள்.
- 6.4 பொருந்தக்கூடிய வரம்பு காலத்திற்கு அப்பால் எந்த புகாரும் பதிவு செய்யப்பட்டுள்ளது.

## 7. அநாமதேய மற்றும் புனைப்பெயர் புகார்களைக் கையாளுதல்

ஒரு புகார்தாரர் தனது அடையாளத்தை அநாமதேயமாக வைத்திருக்க தேர்வு செய்யலாம். இதுபோன்ற சந்தர்ப்பங்களில், புகாருடன் வலுவான சான்றுகள், ஆவணங்கள் மற்றும் தரவுகள் இருக்க வேண்டும். அதேபோல, புனைப்பெயர் புகாருடன் வலுவான சான்றுகள், ஆவணங்கள் மற்றும் ஆதாரம் இருந்தால் அது நிராகரிக்கப்படாது.

அநாமதேய/புனைப்பெயர் புகாரை ஏற்றுக்கொள்வது தொடர்பாக தலைமை குறை தீர்க்கும் அதிகாரியின் முடிவு இறுதியானது மற்றும் பிணைப்புக்குரியதாக இருக்கும்.

## 8. குறை தீர்க்கும் பொறிமுறை

### நிலை 1

கிளை/ இலவச எண்/ மின்னஞ்சல்/ WhatsApp/ இணையதளம்/ போர்டல்

ஒரு வாடிக்கையாளர் கிளைக்குச் செல்லலாம் அல்லது 1800-572-8888 என்ற

எண்ணில் தங்கள் புகாரைப் பதிவு செய்யலாம். புகாரை

[customer.care@indiashelter.in](mailto:customer.care@indiashelter.in). என்ற மின்னஞ்சலுக்கும் அனுப்பலாம்.

வாடிக்கையாளர் தனது குறைகளை நிறுவனத்தின் இணையதளமான

[www.indiashelter.in](http://www.indiashelter.in) இல் சமர்ப்பிக்கலாம்.

↓

### நிலை 2 - முதல் அதிகரிப்பு

கிளைத் தலைவர்/ கால் சென்டர் மேலாளர்

கிளைத் தலைவரை கிளையில் தொடர்பு கொள்ளலாம், அதே நேரத்தில் கால்

சென்டர் மேலாளரை கால் சென்டர் எண்ணில் தொடர்பு கொள்ளலாம்

↓

### நிலை 3 - இரண்டாவது அதிகரிப்பு

தலைமை குறை தீர்க்கும் அலுவலர்

புகார் தீர்க்கப்படாமல் இருந்தால், வாடிக்கையாளர், [cgro@indiashelter.in](mailto:cgro@indiashelter.in) என்ற

முகவரியில் திரு. ரோஹித் கவுருக்கு (தலைமை குறை தீர்க்கும் அதிகாரி) கடிதம் எழுதலாம் அல்லது வாடிக்கையாளர் கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள முகவரியிலும் அவருக்கு எழுதலாம்:

தலைமை குறை தீர்க்கும் அதிகாரி,  
இந்தியா ஷெல்டர் ஃபைனான்ஸ் கார்ப்பரேஷன்,  
6வது தளம், பிளாட் எண்.15, பிரிவு 44, குர்கான், ஹரியானா – 122002

### முதலீட்டாளர் குறைகள்

**நிலை 1-** நிறுவன செயலாளர்\*1

**நிலை 2-** தலைமை நிதி அதிகாரி\*2

**நிலை 3-** MD & CEO\*3

\*1 நிறுவன செயலாளர்- செல்வி முக்தி சாப்லாட்  
6வது தளம், பிளாட் எண் 15, நிறுவன பகுதி, பிரிவு 44, குர்கான், ஹரியானா-122002  
மின்னஞ்சல் ஐடி: [mukti.chaplot@indiashelter.in](mailto:mukti.chaplot@indiashelter.in)  
தொலைபேசி எண்: 0124-4131800

\*2 தலைமை நிதி அதிகாரி- திரு. ஆஷிஷ் குப்தா  
6வது தளம், பிளாட் எண் 15, நிறுவன பகுதி, பிரிவு 44, குர்கான், ஹரியானா-122002  
மின்னஞ்சல் ஐடி: [ashish.gupta@indiashelter.in](mailto:ashish.gupta@indiashelter.in)  
தொலைபேசி எண்: 0124-4131800

\*3 MD & CEO- திரு. ருபிந்தர் சிங்  
6வது தளம், பிளாட் எண் 15, நிறுவன பகுதி, பிரிவு 44, குர்கான், ஹரியானா-122002  
மின்னஞ்சல் ஐடி: [rupinder.singh@indiashelter.in](mailto:rupinder.singh@indiashelter.in)  
தொலைபேசி எண்: 0124-4131800

புகார்களைத் தீர்ப்பதற்கு, வாடிக்கையாளர்கள் மேற்கண்ட குறை தீர்க்கும் பொறிமுறை/குறைகள் கட்டத்தைப் பின்பற்றுமாறு கேட்டுக் கொள்ளப்படுகிறார்கள். ஒவ்வொரு மட்டத்திலும், நிறுவனம் அதிகபட்சமாக 7 நாட்களுக்குள் பாதிக்கப்பட்ட வாடிக்கையாளருக்கு ஒப்புக்கொண்ட/பூர்வாங்கக் கருத்துகளை வழங்கும் மற்றும் இறுதிப் பதில் குறை/கோரிக்கையின் வகையைப் பொறுத்து அதிகபட்சமாக ஆறு வாரங்களுக்குள் வழங்கப்படும். அதிக நேரம் தேவைப்பட்டால், இடைக்காலத்தில், நிறுவனம் அத்தகைய வாடிக்கையாளருக்கு எதிர்பார்க்கப்படும் காலவரிசையைத் தெரிவிக்கும். வாடிக்கையாளர் ஒரு மட்டத்தில் நிறுவனம் வழங்கிய பதில் / தீர்மானத்தில் திருப்தி அடையவில்லை அல்லது வாடிக்கையாளர் எந்த பதிலும் பெறவில்லை என்றால், அவர்/அவள் அடுத்த கட்டத்திற்கு செல்லலாம்..

வாடிக்கையாளர் நிறுவனத்திடம் இருந்து எந்த பதிலும் பெறவில்லை என்றால் அல்லது அவர்/அவள் பதிலில் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், வாடிக்கையாளர் பின்வரும் முறைகளில் ஏதேனும் ஒன்றின் மூலம் தேசிய வீட்டுவசதி வங்கியை தொடர்பு கொள்ளலாம்:

(a) **ஆன்லைன் முறை:** புகார்தாரர் புகாரைப் பதிவு செய்ய பின்வரும் இணைப்பைக் கிளிக் செய்யலாம்: <https://grids.nhbonline.org.in>.

(b) **ஆஃப்லைன் முறை:** தபால் மூலம் ஆஃப்லைன்/ இயற்பியல் முறையில், வாடிக்கையாளர் பரிந்துரைக்கப்பட்ட வடிவத்தில் <https://nhb.org.in/en/grievance-redressal-officer/> என்ற இணைப்பில் பின்வரும் முகவரிக்கு எழுதலாம்:

குறை தீர்க்கும் துறை, தேசிய வீட்டுவசதி வங்கி, கோர் 5A, இந்தியா வாழ்விட மையம், லோதி சாலை, புது தில்லி - 110 003

## 9. வாடிக்கையாளர் சேவை & குறை தீர்க்கும் குழு

வாடிக்கையாளர் சேவை மற்றும் குறை தீர்க்கும் குழு பின்வருவனவற்றைக் கொண்டிருக்கும்:

1. MD & CEO
2. தலைமை வணிக அதிகாரி
3. தலைமை நிதி அதிகாரி
4. குறை தீர்க்கும் அதிகாரி

குழு உறுதி செய்யும்:

1. பெறப்பட்ட வாடிக்கையாளர் புகார்கள் மற்றும் அதற்கான நடவடிக்கைகளை மதிப்பாய்வு செய்ய
2. வாடிக்கையாளரின் மகிழ்ச்சியை அதிகரிக்கச் செய்யக்கூடிய நடவடிக்கைகள் பற்றி விவாதிக்க
3. வேறு எந்த விஷயமும் அதனுடன் தொடர்புடையது

குழு காலாண்டுக்கு ஒருமுறை கூடும்.

## 10. புகார் தீர்வு நடைமுறை

- 10.1 பாதிக்கப்பட்ட வாடிக்கையாளர் மேலே உள்ள குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள ஏதேனும் ஒரு வழி மூலம் முறைப்படி புகார் அளிக்கலாம்.
- 10.2 ரசீது கிடைத்ததும், புகாரை ஒப்புக் கொள்ள வேண்டும், மேலும் தீர்வுக்காக எதிர்பார்க்கப்படும் காலக்கெடு குறித்து புகார்தாரருக்கு தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்..
- 10.3 புகார் கிடைத்தவுடன் புகார் தீர்க்கும் செயல்முறையை உடனடியாக தொடங்க வேண்டும்.
- 10.4 புகார்களை தீர்க்கும் பணியை குறிப்பிட்ட காலக்கெடுவுக்குள் முடிக்க வேண்டும். அதன்பிறகு, புகார்தாரருக்கு கண்டுபிடிப்புகள் குறித்து தெரிவிக்கப்பட வேண்டும் மற்றும் வாடிக்கையாளருக்கு சரியான தீர்வை வழங்க நிறுவனம் முயற்சிக்க வேண்டும்..
- 10.5 கொடுக்கப்பட்ட தீர்மானத்தில் புகார்தாரர் திருப்தியடையவில்லை என்றால், மேலும் அவர்/அவர் மேலும் அதிகரிக்கத் தேர்வுசெய்தால், விரிவாக்க மேட்ரிக்ஸில் அடுத்த நிலை குறித்து அவருக்கு/அவருக்குத் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்..
- 10.6 விதிவிலக்கான சந்தர்ப்பங்களில், புகார்தாரர் அதிகரிப்பின் முடிவில் திருப்தி அடையாத பட்சத்தில், அவர்/அவள் பொருள் விஷயத்தை பரிசீலிப்பதற்காக தலைமை குறை தீர்க்கும் அதிகாரியிடம் நேரடியாக முறையிடலாம்..
- 10.7 அவர் தனது புகாரைத் தீர்ப்பதற்கு GRIDS மூலமாகவும் NHBயைத் தொடர்பு கொள்ளலாம் என்று புகார் தெரிவிக்கப்படும்.

## 11. டர்ன் அரவுண்ட் டைம் ("TAT")

சேவைக் கோரிக்கையைப் பெறும்போது பின்பற்றப்பட வேண்டிய சேவைக் கோரிக்கையின் நேரம் கீழே உள்ளது:

S. N.	வகை	டர்ன் அரவுண்ட் டைம் (வேலை நாட்கள்)
1	EMI சிக்கல்கள்	7 நாட்களுக்குப் பிறகு வினவல் ரசீது
2	கணக்கு அறிக்கை / முன்-சொந்த நிதிகளை மூடவும்	21 நாட்கள் வாடிக்கையாளர் கோரிக்கை ரசீது
3	இருப்பு பரிமாற்றத்தை முன்கூட்டியே மூடுதல்	21 நாட்கள் வாடிக்கையாளர் கோரிக்கையின் ரசீதுக்குப் பின்
4	சொத்து ஆவணங்கள் அனுப்புதல்	கடன் முடிந்த தேதியிலிருந்து 30 நாட்கள்/பவுன்சிங் சார்ஜ்கள் பெறப்பட்ட தேதி-பின்னர்.
5	பணத்தைத் திரும்பப் பெறுதல்	காப்பீட்டாளரிடமிருந்து பெறப்பட்ட பணத்தைத் திரும்பப்பெறும் 7 நாட்கள் அல்லது பணத்தைத் திரும்பப்பெறுவதற்கான கோரிக்கை பெறப்பட்ட தேதி
6	வழங்குவதற்கான அனுமதி	30 நாட்கள், அனைத்து அனுமதி மற்றும் பிற நிபந்தனைகள் ஏதேனும் இருந்தால், அதற்குப் பிந்தைய அனுமதி.

நிறுவனத்தின் நிர்வாக இயக்குநர் & CEO அல்லது COO, எந்தவொரு வாடிக்கையாளர்

சேவை கோரிக்கைக்காகவும் TAT இல் எந்தவொரு முன்மொழியப்பட்ட திருத்தம்/சேர்ப்பையும் அங்கீகரிக்க அங்கீகரிக்கப்படுவார்..

## 12. அறிவிப்புகள்

12.1 இந்தியா ஷெல்டரின் அனைத்து ஊழியர்களுக்கும் கொள்கையின் கீழ் தேவைகள் விநியோகிக்கப்படும்.

12.2 குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையின் விவரங்கள் நிறுவனத்தின் அனைத்து கிளைகளிலும் இணையதளத்திலும் பகிரப்படும்..

## 13. குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையின் மதிப்பாய்வு மற்றும் அறிக்கையிடல்

13.1 வாடிக்கையாளர் சேவை மற்றும் குறை தீர்க்கும் குழு, நிறுவனத்தின் வாடிக்கையாளர் சேவை மற்றும் அதன் வாடிக்கையாளர்கள்/முதலீட்டாளர்களுக்கான குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையின் செயல்பாடு தொடர்பான அனைத்து விஷயங்களையும் காலாண்டுக்கு ஒருமுறை மதிப்பாய்வு செய்யும். குறை தீர்க்கும் பொறிமுறை மற்றும் நியாயமான நடைமுறைக் கோட்பாட்டிற்கு இணங்குவதற்கான நிலை பற்றிய இத்தகைய மதிப்பாய்வுகள் பற்றிய ஒரு ஒருங்கிணைந்த அறிக்கை, குறைந்தபட்சம் ஒரு நிதியாண்டில் ஒரு முறையாவது நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழுவின் மதிப்பாய்வுக்காக சமர்ப்பிக்கப்பட வேண்டும்.

## 14. திருத்தம் / திருத்தங்கள் / விமர்சனம்

14.1 கொள்கையின் வருடாந்த மறுஆய்வு இருக்க வேண்டும்.

14.2 இயக்குநர்கள் குழுவின் ஒப்புதலுடன் இந்தியா ஷெல்டர், இந்தக் கொள்கையின் முழு அல்லது எந்தப் பகுதியையும் எந்த நேரத்திலும் மாற்றலாம் அல்லது திருத்தலாம்.

14.3 திருத்தப்படாவிட்டாலும், இந்தக் கொள்கை ஆவணத்தில் சட்டப்பூர்வ மாற்றங்கள் மாற்றப்படும்.

14.4 சட்டப்பூர்வ அல்லது ஒழுங்குமுறைக்கு முரணான அல்லது மீறும் கொள்கை ஆவணத்தில் உள்ள எந்தவொரு உட்பிரிவு அல்லது குறிப்பும் கொள்கையிலிருந்து துண்டிக்கப்பட்டதாகக் கருதப்படும்.

---XXX---

