

ఇండియా షెల్టర్ హోమీస్ కార్పొరేషన్ లిమిటెడ్

పాలసీ పేరు	ఫిర్యాదు పరిష్కార పాలసీ
చివరి ఆమోద తేదీ / సమీక్ష	నవంబర్ 2, 2021
సమీక్ష తేదీ	జూలై 30, 2022
సిద్ధం చేసినవారు	ఆపరేషన్స్
ప్రతిపాదించినవారు	ముఖ్య ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి
ఆమోదించే అధికారం	బోర్డు ఆఫ్ డైరెక్టర్స్
సంస్కరణ	జూలై, 2022

1. పరిచయం

ఇండియా షెల్టర్ ఫైనాన్స్ కార్పొరేషన్ లిమిటెడ్, పరిశ్రమలే తలమాణికంగా పరిగణించే ఉన్నత స్థాయి కార్పొరేట్ ప్రవర్తనకు కట్టుబడి ఉంది. ఇండియా షెల్టర్ అత్యున్నత ప్రమాణాలైన వృత్తి నైపుణ్యం, నిజాయితీ, సమగ్రత మరియు నైతిక ప్రవర్తనలను అవలంబించడం ద్వారా తన వ్యాపారాన్ని స్వచ్ఛంగాను మరియు పారదర్శకంగాను నిర్వహించడంలో విశ్వసిస్తుంది. ఎటువంటి ఆమోదయోగ్యం కాని అభ్యాసం, లేదా ప్రవర్తన గురించి అయిన గొంతు విప్పే సురక్షితమైన సంస్కృతిని / వాతావరణాన్ని వాటాదారులందరికీ కల్పించాలని కూడా కంపెనీ కోరుకుంటుంది

ఈ దిశగా, ఇండియా షెల్టర్ ఫిర్యాదుల పరిష్కార పాలసీని రూపొందించింది. ఈ విధానం యొక్క ముఖ్య లక్ష్యం సంస్థలో పారదర్శకత మరియు విశ్వాసం యొక్క సంస్కృతిని నిర్మించడం మరియు బలోపేతం చేయడం మరియు ఇండియా షెల్టర్ వాటాదారులందరికీ ఒక విధి విధానం / ప్రక్రియ ద్వారా కంపెనీ మేనేజ్మెంట్ కు ఫిర్యాదులను బాధ్యతాయుతంగాను మరియు సురక్షితంగాను నివేదించుకొనుటకు అవకాశం కల్పించడం.

ఈ పాలసీ ద్వారా, ఇండియా షెల్టర్ యొక్క ప్రవర్తనా నియమావళి మరియు నీతి నియమాలైన నిజాయితీ, కృషి మరియు గౌరవం అనే బాధ్యతాయుతమైన వృత్తి నుండి తన కంపెనీ డైరెక్టర్లు మరియు ఉద్యోగులను ఎన్నడూ జవదాటనివ్వదు.

2. వర్తింపు

ఇండియా షెల్టర్ యొక్క అన్ని వర్గాల కస్టమర్ల ఫిర్యాదులు/ మనోవేదనలు/ ఫీడ్ బ్యాక్ లు/ ప్రశ్నలు/ అభ్యర్థనలు (కంపెనీ దాని ఆన్ లైన్/డిజిటల్ భాగస్వాములు అందించిన లీడ్ల ఆధారంగా పొందిన కస్టమర్లతో సహా) డీల్ చేస్తున్నప్పుడు ఈ పాలసీ వర్తిస్తుంది. ఇంకా, పాలసీకి కట్టుబడి ఉండేలా చూసుకోవడం సంబంధిత ఉద్యోగులు మరియు కంపెనీ ప్రతినిధులందరి బాధ్యత.

3. నిర్వచనం

ఈ పాలసీలో కింది నిబంధనలు, వాటి సందర్భానికి విరుద్ధంగా లేనంత వరకు, వాటికి కేటాయించిన విధంగా క్రింది అర్థాలను కలిగి ఉన్నాయి.

3.1 ప్రధాన ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి- అనగా ఇతడు డైరెక్టర్ల బోర్డు ద్వారా అధికారం పొందిన అధికారి, ఫిర్యాదుదారు చేసిన అన్ని ఫిర్యాదులు, ఫిర్యాదు పరిష్కార ప్రక్రియ ప్రకారం పరిష్కరించబడతాయనే భరోసాకి బాధ్యత వహిస్తారు.

3.2 ఫిర్యాదు అనగా, ఎవరైనా వినియోగదారుడు లేదా వాటాదారులు వ్రాత పూర్వకంగా గాని, ఎలక్ట్రానిక్ సంవాదంతో గాని, చిత్తశుద్ధితో లేవనెత్తిన ఒక ఆందోళన. అయితే ఈ ఫిర్యాదు ఊహాజనితమైనది కాకుండా, వాస్తవమైనదిగా ఉండాలి మరియు అటువంటి ఫిర్యాదు యొక్క స్వభావాన్ని మరియు తీవ్రతను సరైన అంచనా వేయడం కొరకు వీలైనంత ఎక్కువ సమాచారాన్ని కలిగి ఉండాలి.

3.3 ఫిర్యాదుదారుడు(లు) అనగా ఫిర్యాదును లేవనెత్తిన/నమోదు చేసిన వ్యక్తి.

3.4 "ఫిర్యాదు పరిష్కార విధానం" అనగా ఈ పాలసీలో పరిష్కార విధానాన్ని సవివరంగా వివరించబడి ఉంటుంది.

3.5 "క్రమశిక్షణ చర్య" అనగా ఏదైనా ఫిర్యాదు మేరకు తీసుకునే చర్య/ విచారణ జరుగుతున్న సమయంలో పాలసీ నిబంధనలకు అనుగుణంగా హెచ్చు వరించి వదిలివేయడం వరకు మాత్రమే పరిమితం కాకుండా, జరిమానా విధించడం, అధికారిక విధుల నుండి తొలగించడం లేదా అటువంటి మరేదైనా విషయ తీవ్రతను బట్టి సరైనది అనుకునే చర్య.

3.6 ఉద్యోగు(లు) అంటే ఉద్యోగులు (బెట్‌సోర్సింగ్, తాత్కాలిక మరియు కాంట్రాక్ట్ సిబ్బందితో సహా) మరియు ముఖ్య నిర్వాహక సిబ్బందితో సహా కంపెనీ బోర్డు డైరెక్టర్లు మరియు కంపెనీల చట్టం, 2013 ప్రకారం నిర్వచించిన సీనియర్/పై స్టాయిల్ ఉన్న పరిపాలనా సిబ్బంది.

3.7 అనైతిక మరియు సరికాని లేదా ఏదైనా తప్పుడు వ్యవహారాన్ని 'సరైనది కాదు' అని వివరించే సహేతుకమైన ఆధారమే 'మంచి విశ్వాసం'.

3.8 "ఫిర్యాదు గ్రిడ్" ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి ఈ గ్రిడ్ ను అనుసరించాల్సి ఉంటుంది మరియు ఇది పాలసీలో సెక్షన్ 8 లో పొందుపరచబడి ఉంటుంది.

3.9 గ్రిడ్స్ (జి ఆర్ ఐ డి ఎస్) అనగా గ్రీవెన్స్ రిజిస్ట్రేషన్ అండ్ ఇన్ఫర్మేషన్ డేటాబేస్ సిస్టమ్. ఇది నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్ పరిచయం చేసిన ఫిర్యాదు పరిష్కార యంత్రాంగం.

3.10 ఎన్ హెచ్ బి అనగా నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంకు యాక్ట్, 1987 క్రింద స్థాపించబడిన నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్.

3.11 "ప్రతినిధి" అనగా ఎవరైనా వ్యక్తి లేదా వ్యక్తుల సమాహమే కాకుండా, ఇండియా షెల్టర్ తో ప్రతినిధిత్వం చేసే కనెక్టర్లు, ప్రత్యక్ష సెల్లింగ్ ఏజెంట్లు, లీగల్/ టెక్నికల్ వెండర్లు, ఎన్ఫోర్స్మెంట్ ఏజెన్సీలతో సహా మరియు వినియోగదారులతో ప్రత్యక్ష పరిచయం ఉన్న ఎవరైనా కూడా ప్రతినిధియే.

3.12 "విషయం" అంటే ఒక వ్యక్తి లేదా వ్యక్తుల సమాహానికి చెందిన వ్యతిరేక లేదా సంబంధించిన రక్షిత సమాచారం బహిర్గతం చేయడం లేదా విచారణ సమయంలో సేకరించిన సాక్ష్యం.

4. ఫిర్యాదుదారు- పాత్ర, హక్కులు మరియు విధులు.

4.1 ఫిర్యాదుదారుని పాత్ర వాస్తవ సమస్యలను నివేదించే పార్టీ లాంటిది.

4.2 ఫిర్యాదుదారుడు తన ఫిర్యాదు దరఖాస్తు స్థితిని మరియు కంపెనీ తీసుకున్న తుది నిర్ణయం తెలుసుకునే హక్కును కలిగి ఉంటాడు.

4.3 ఫిర్యాదుదారునకు ఫిర్యాదు ఎలా చేయాలి, ఫిర్యాదు ఎవరికి చేయాలి, ఏ విధంగా చేయాలి మరియు ఏ సమయంలో అతని ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడుతుంది అనే విషయాలు తెలియ చేయబడతాయి.

4.4 ఫిర్యాదుదారుని బాధ్యత ఏంటంటే, ఫిర్యాదు స్వీకారానికి అవసరమైన సమాచారాన్ని మరియు సరిపోయిన సహకారాన్ని ఫిర్యాదు పరిష్కార యంత్రాంగానికి అందించాల్సి ఉంటుంది.

మార్గదర్శక సూత్రాలు

5.1 ఈ పాలసీ కట్టుబడి ఉందని నిర్ధారించడానికి, ఆందోళనను తీవ్రంగా పరిగణిస్తూ ఇండియా షెల్టర్: ఫిర్యాదులను స్వీకరించడం, నమోదు చేయడం మరియు అటువంటి ఫిర్యాదును మరియు సమస్యను పారడ్రోల్ వ్యవస్థ మరియు విధానాన్ని కలిగి ఉంది.

5.2 ఫిర్యాదులు మరియు సమస్యలను పరిష్కరించుకోవడానికి సంస్థలోనే సరైన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని కలిగి ఉండాలి. అటువంటి యంత్రాంగం, సంస్థ యొక్క కార్యనిర్వాహకుల నిర్ణయాల నుండి ఉత్పన్నమయ్యే అన్ని వివాదాలు విని మరియు కనీసం తదుపరి ఉన్నత స్థాయిలోనైనా అవి పరిష్కరించబడేలా నిర్ధారించుకోవాలి.

5.3 ఫిర్యాదులపై నిర్ణీత సమయంలో చర్య తీసుకునే విధంగా నిశ్చయించుకోవాలి.

5.4 తగిన పారదర్శకతను కొనసాగించండి, తద్వారా వినియోగదారుడు అతను/ఆమె కంపెనీ అందించే సేవల నుండి సహేతుకంగా ఏమి ఆశించవచ్చునే దానిపై పూర్తి అవగాహన కలిగి ఉంటారు.

6. మినహాయింపులు

క్రింది రకాల ఫిర్యాదులు సాధారణంగా పరిగణించబడవు మరియు ఈ పాలసీ పరంగా విచారణకు తీసుకోబడవు:

6.1 అస్పష్టమైన ఫిర్యాదులు

6.2 అల్పమైన లేదా పనికొనకపోయిన స్వభావం కలిగిన ఫిర్యాదులు

6.3 కోర్టు/న్యాయ ఫోరమ్, రాష్ట్రం, జాతీయ మానవ హక్కుల కమిషన్, ట్రిబ్యూనల్ లేదా ఏదైనా ఇతర న్యాయవ్యవస్థ లేదా సబ్-జుడిషియల్ బాడీ ముందు పెండింగ్లో ఉన్న విషయాలు/ఫిర్యాదులు .

6.4 కాల పరిమితి దాటిన తరువాత నమోదైన ఫిర్యాదులు

7. పేరులేని మరియు మారుపేరు ఫిర్యాదులతో వ్యవహరించడం

ఫిర్యాదుదారు ఫిర్యాదుని నమోదు చేసేటప్పుడు అతని/ఆమె గుర్తింపును గోప్యంగా లేదా మారుపేరు ఉంచడానికి ఎంచుకోవచ్చు. అటువంటి సందర్భాలలో, ఫిర్యాదుతో పాటు దృఢమైన సాక్ష్యం, పత్రాలు మరియు సమాచారం కలిగి ఉండాలి. అదే విధంగా, మారుపేరుతో కూడిన ఫిర్యాదు అయినప్పటికీ, దానికి దృఢమైన సాక్ష్యాలు, పత్రాలు మరియు సమాచారం ఉంటే అటువంటి ఫిర్యాదు తీరస్కరించబడదు.

పేరు లేని / మారుపేరుతో కూడిన ఫిర్యాదుల స్వీకరణకు సంబంధించి 'ప్రధాన ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి' నిర్ణయమే అంతిమమైనది మరియు కట్టుబడి ఉంటుంది.

8. ఫిర్యాదు పరిష్కార యంత్రాం

లెవెల్ 1

బ్రాంచ్/టోల్-ఫ్రీ నెంబర్/ఇ-మెయిల్/ వాట్సాప్ /వెబ్సైటు/పోర్టల్

వినియోగదారుడు బ్రాంచ్ నందయిన లేదా 1800-572-8888 కి కాల్ చేసి అయిన వారి ఫిర్యాదును నమోదు చేసుకోగలరు. ఫిర్యాదును customer.care@indiashelter.in నకు మెయిల్ అయిన చేయవచ్చు.

వినియోగదారుడు అతడు/ఆమె ఫిర్యాదును కంపెనీ www.indiashelter.in వెబ్సైటు నందు కూడా సమర్పించవచ్చు.



లెవెల్ 2 - మొదటి స్థాయి

బ్రాంచ్ హెడ్/కాల్ సెంటర్ మేనేజర్

బ్రాంచ్ హెడ్ ని బ్రాంచ్ నందు సంప్రదించవచ్చు, మరి కాల్ సెంటర్ మేనేజర్ని కాల్ సెంటర్ నంబర్ లో మాట్లాడవచ్చు.



లెవెల్ 3 రెండవ స్థాయి

ముఖ్య ఫిర్యాదు పరిష్కార అధికారి

ఒకవేళ ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడనట్లయితే, వినియోగదారుడు మిస్టర్ రోహిత్ గౌర్ (చీఫ్ గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్)కి cgro@indiashelter.inలో వ్రాయవచ్చు లేదా ఫిర్యాదును క్రింది చిరునామాకు వ్రాయవచ్చు. చీఫ్ గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్, ఇండియా షెల్టర్ పైనాన్స్ కార్పొరేషన్, 6వ అంతస్తు, ఫ్లాట్ నెం.15, సెక్టార్ 44, గుర్గావ్, హర్యానా - 122002.



పెట్టుబడిదారుని సమస్య

↓
లెవెల్ 1-కంపెనీ సెక్రటరీ

↓
లెవెల్ 2-చీఫ్ ఫైనాన్సియల్ అధికారి

↓
లెవెల్ 3-ఎం డి మరియు సి ఇ ఒ

*1 కంపెనీ సెక్రటరీ- శ్రీమతి ముక్తి చాప్లోట్
6వ అంతస్తు, ఫ్లాట్ నెం 15, ఇన్స్టిట్యూషనల్ ఏరియా, సెక్టార్ 44, గుర్గావ్, హర్యానా-122002
ఇమెయిల్ ID: mukti.chaplot@indiashelter.in
ఫోన్ నంబర్: 0124-4131800

*2 చీఫ్ ఫైనాన్సియల్ ఆఫీసర్- మిస్టర్. ఆశిష్ గుప్తా
6వ అంతస్తు, ఫ్లాట్ నెం 15, ఇన్స్టిట్యూషనల్ ఏరియా, సెక్టార్ 44, గుర్గావ్, హర్యానా-122002
ఇమెయిల్ ID: ashish.gupta@indiashelter.in
ఫోన్ నంబర్: 0124-4131800

*3 MD & CEO- Mr. రూపిందర్ సింగ్
6వ అంతస్తు, ఫ్లాట్ నెం 15, ఇన్స్టిట్యూషనల్ ఏరియా, సెక్టార్ 44, గుర్గావ్, హర్యానా-122002
ఇమెయిల్ ID: rupinder.singh@indiashelter.in
ఫోన్ నంబర్: 0124-4131800

వినియోగదారుడు తమ ఫిర్యాదు పరిష్కారం కోసం పైన పేర్కొనబడిన ఫిర్యాదు పరిష్కార యంత్రాంగం లేదా పరిష్కార గ్రీడ్ ను సంప్రదించవలసినదిగా అభ్యర్థిస్తున్నారు. ప్రతి స్థాయిలో కంపెనీ బాధిత వినియోగదారునికి గరిష్టంగా 7 రోజులలోపు రసీదు/ప్రాథమిక వ్యాఖ్యలను అందిస్తుంది. మరియు ఫిర్యాదు/అభ్యర్థన రకాన్ని బట్టి గరిష్టంగా ఆరు వారాలలోపు తుది ప్రతిస్పందన అందించబడుతుంది. ఎక్కువ సమయం అవసరమైతే, మధ్యంతర కాలంలో, కంపెనీ అటువంటి వినియోగదారునికి ఆశించిన సమయాన్ని తెలియజేస్తుంది. ఒక స్థాయిలో కంపెనీ అందించిన ప్రత్యుత్తరం/పరిష్కారంతో వినియోగదారుడు సంతృప్తి చెందకపోతే లేదా వినియోగదారుడు ఎటువంటి ప్రతిస్పందనను అందుకోకపోతే, అతను/ఆమె తదుపరి స్థాయికి వారి ఫిర్యాదును తీసుకువెళ్లవచ్చు.

ఒకవేళ బాధిత వినియోగదారుడు సంఘ నుండి ఎటువంటి ప్రత్యుత్తరం అందుకోకపోయినా, లేదా అతను/ఆమె సంఘ ఇచ్చిన ప్రత్యుత్తరంతో సంతృప్తి చెందకపోయిన అటువంటి వినియోగదారులు జాతీయ గృహ నిర్మాణ బ్యాంక్ నకు ఈ క్రింది తెలుపబడిన మార్గదర్శక ద్వారా సంప్రదించవచ్చు.

ఎ) ఆన్లైన్ మోడ్: ఫిర్యాదుదారు తన ఫిర్యాదును క్రింది తెలుపబడిన లింకు పై క్లిక్ చేసి నమోదు చేసుకోగలరు.

బి) ఆఫ్లైన్ మోడ్: ఆఫ్లైన్/భౌతిక మోడ్ లో ఫిర్యాదుదారు తమ ఫిర్యాదును <https://nhb.org.in/en/grievance-redressal-officer/> లింకు లో సూచించిన ఫార్మాట్ లో నింపి, క్రింది తెలిపిన చిరునామాకి పంపవచ్చు.

*ఫిర్యాదు పరిష్కార విభాగం, జాతీయ గృహ బ్యాంక్, కోర్ 5ఎ, ఇండియా హబిటెట్ సెంటర్, లోడి రోడ్డు, న్యూ ఢిల్లీ - 110003.

9. కస్టమర్ సర్వీస్ & గ్రివెన్స్ రిడ్రెస్ అ కమిటీ

వినియోగదారుని సేవలు మరియు ఫిర్యాదు పరిష్కార కమిటీ లో క్రింది సభ్యులు ఉంటారు.

1. ఎం. డి
2. సీఈవో
3. చీఫ్ ఫైనాన్షియల్ ఆఫీసర్
4. ప్రధాన ఫిర్యాదు పరిష్కార అధికారి

కమిటీ నిర్దేశిస్తుంది -

1. స్వీకరించిన వినియోగదారుని ఫిర్యాదులను మరియు దానికి సంబంధించిన చర్యలను సమీక్షిస్తుంది
2. వినియోగదారుని సంతృప్తిని పెంపొందించడానికి తీసుకోవలసిన చర్యల ఏర్పాటును గూర్చి చర్చిస్తుంది
3. కమిటీకి సంబంధించి యాదృచ్ఛికంగా ఉత్పన్నమైన ఏదైనా ఇతర అంశంను గూర్చి

చర్చించుకొనుటకు ప్రతి మూడు నెలలకు ఒకసారి సమావేశమవుతుంది.

10. ఫిర్యాదు పరిష్కార విధానం

10.1 పైన పేర్కొన్న ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానంలో తెలిపిన ఏదైనా మోడ్ ద్వారా బాధిత వినియోగదారుడు అధికారికంగా ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.

10.2 రసీదుపై, ఫిర్యాదును నమోదు చేసి ఆమోదించాలి మరియు పరిష్కారం కోసం ఆశించిన నిర్ణీత సమయాన్ని గురించి ఫిర్యాదుదారుకు తెలియజేయాలి.

10.3 ఫిర్యాదు అందిన వెంటనే ఫిర్యాదు పరిష్కార ప్రక్రియను ప్రారంభించాలి.

10.4 ఫిర్యాదుల పరిష్కార ప్రక్రియను నిర్ణీత కాలవ్యవధిలో పూర్తి చేయాలి. ఆ తర్వాత ఫిర్యాదుదారునికి, కనుగొన్న విషయాల గురించి తెలియజేయాలి మరియు సంస్థ, వినియోగదారునికి సరైన పరిష్కారాన్ని అందించడానికి కృషి చేయాలి.

10.5 అందించిన పరిష్కారంతో ఫిర్యాదుదారుడు సంతృప్తి చెందకపోతే మరియు ఆమె/అతను మరింత పైస్థాయికి వెళ్ళాలని ఎంచుకుంటే, ఆమె/అతనికి పరిష్కార గ్రిడ్ మ్యాట్రిక్స్ లో తదుపరి స్థాయిని గురించి తెలియజేయాలి.

10.6 అసాధారణమైన సందర్భాల్లో, ఫిర్యాదు పైస్థాయి ఫలితంతో కూడా సంతృప్తి చెందకపోతే, అతను/ఆమె తమ విషయ పరిశీలన కోసం ప్రధాన ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారికి ప్రత్యక్షంగా విజ్ఞప్తి చేసుకోవచ్చు.

10.7 ఫిర్యాదుదారు తన ఫిర్యాదు పరిష్కారానికై జి. ఆర్.ఐ.డి.ఎస్ ద్వారా జాతీయ గృహ నిర్మాణ సంస్థను కూడా సంప్రదించవచ్చని తెలియజేయబడుతుంది.

11. నిశ్చిత కాల వ్యవధి ("TAT")

సేవా అభ్యర్థనను స్వీకరించిన సందర్భంలో అనుసరించాల్సిన సేవా అభ్యర్థన నిశ్చిత కాల వ్యవధి క్రింది విధంగా ఉంటుంది.

S.N	వర్గం	కాల వ్యవధి (సని దినములు)
1	Emi విషయాలు	విచారణ రసీదు పొందిన 7 రోజులు తర్వాత
2	ఖాతా స్టేట్మెంట్/ స్వంత నిధులు ముందస్తు ముగింపు	వినియోగదారుని అభ్యర్థన రసీదు పొందిన 21 రోజుల తర్వాత
3	మిగులు సొమ్ము బదిలీని ముందస్తుగా మూసివేయడం	వినియోగదారుని అభ్యర్థన రసీదు పొందిన 21 రోజుల తర్వాత
4	ఆస్తి పత్రాలు పంపడం	బుణ ముగింపు తేదీ / బొన్నింగ్ ఛార్జీలు స్వీకరించిన తేదీ నుండి 30 రోజులు ఏది తర్వాత అయితే అది
5	తిరిగి చెల్లింపులు	బీమా సంస్థ నుండి తిరిగి-చెల్లింపులు స్వీకరించినప్పటి నుండి లేదా తిరిగి-చెల్లింపు అభ్యర్థనను స్వీకరించిన తేదీ నుండి రోజులు తరువాత
6	పంపిణీకి మంజూరు	అన్ని సమస్యల పరిష్కారం మరియు ఇతర షరతులు ఏవైనా ఉంటే, 30 రోజుల తరువాత

సంస్థ యొక్క మేనేజింగ్ డైరెక్టర్ మరియు CEO లేదా COO వినియోగదారుని సేవా అభ్యర్థన మేరకు ప్రతిపాదిత సవరణ/చేర్పులను ఆమోదించడానికి అధికారం కలిగి ఉంటారు.

12. ప్రకటనలు

12.1 పాలసీకి కావలసిన అవసరాలు అన్నింటినీ ఇండియా షెల్టర్ ఉద్యోగులందరికీ తెలియచేయబడతాయి

12.2 ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క వివరాలు కంపెనీ యొక్క అన్ని శాఖలలో మరియు వెబ్ సైట్ లో పొందుపరచబడతాయి.

13. ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం సమీక్ష మరియు నివేదిక -

13.1 వినియోగదారుల సేవలు మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార కమిటీ వినియోగదారుల / పెట్టుబడిదారుల సంక్షేమం కోసం ప్రతి త్రైమాసికానికి, సంస్థకి సంబంధించిన అన్ని వినియోగ సేవలు మరియు కంపెనీ ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క పనితీరును సమీక్షిస్తుంది.

13.2 ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క సమగ్ర నివేదికను మరియు 'ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్'కు అనుగుణంగా ఉన్న స్థితిపై, ఏకీకృత నివేదికను కనీసం ఆర్థిక సంవత్సరంలో ఒకసారి అయిన సమీక్ష కోసం సంస్థ డైరెక్టర్ల బోర్డు ముందు ఉంచాలి.

14. సవరణ / మార్పులు-చేర్పులు / సమీక్ష

14.1 పాలసీపై వార్షిక సమీక్ష జరగాలి.

14.2 సంస్థ డైరెక్టర్ల బోర్డు ఆమోదంతో ఇండియా షెల్టర్ పాలసీ లో ఏ సమయంలోనైనా మొత్తం లేదా ఏదైనా భాగాన్ని గాని సవరించవచ్చు.

14.3 ఈ పాలసీ ప్రత్రాలలో సవరణలు చేయకున్నా చట్టబద్ధమైన మార్పులు వర్తిస్తాయి / చదవబడతాయి.

14.4 పాలసీ ప్రత్రాలలో ఏదైనా అంశం, చట్టబద్ధమైన నిబంధనలకు విరుద్ధంగా లేదా ఏదైనా నిబంధన లేదా సూచనను ఉల్లంఘించే విధంగా ఉన్నట్లయితే , ఆ అంశం పాలసీ నుండి తొలగించబడినట్లు పరిగణించబడుతుంది.

--XXX--