



ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ಇಂಡಿಯಾ ಹೋಮ್ ಲೋನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿ

ಪರಾಮರ್ಶನೆ ಮತ್ತು ಅನುಮೋದನೆ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ

ದಸ್ತಾವೇಜು ಮಾಲೀಕತ್ವ	:	ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿ
ಆವೃತ್ತಿ	:	6.0
ಮೂಲಕ ಅನುಮೋದಿಸಲಾಗಿದೆ	:	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ
ಕೊನೆಯ ಅನುಮೋದನೆ ದಿನಾಂಕ	:	ಏಪ್ರಿಲ್ 29, 2025
ನೀತಿ ಮಾಲೀಕ	:	ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣಾಧಿಕಾರಿ
ಮೂಲಕ ಪರಾಮರ್ಶಿಸಲಾಗಿದೆ	:	ಶಿವಶಂಕರ್ ಪಾಣಿಗ್ರಾಹಿ
ಕೊನೆಯದಾಗಿ ಪರಾಮರ್ಶಿಸಲಾಗಿದೆ	:	ಏಪ್ರಿಲ್ 29, 2025
ಅನುಸರಣೆ ಅಂಶ	:	ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗಿದೆ
ಕಾನೂನು ಅಂಶ	:	ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗಿದೆ

ಸೂಚ್ಯಂಕ

ಸರಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ	ವಿವರಗಳು	ಪುಟ ಸಂಖ್ಯೆಗಳು
1	ಅವಲೋಕನ	3
2	ಉದ್ದೇಶ	3
3	ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ	3-4
4	ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರ	4
5	ಗ್ರಾಹಕ ರಕ್ಷಣಾ ಸಮಿತಿ	5
6	ಸಾಮಾನ್ಯ ಚೌಕಟ್ಟು	5
7	ನೀತಿಯ ವಿಮರ್ಶೆ	5-6

1. ಅವಲೋಕನ:

ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ಇಂಡಿಯಾ ಹೋಮ್ ಲೋನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ("ಕಂಪನಿ") ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ("ಗ್ರಾಹಕರು") ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಅತ್ಯುನ್ನತ ಮಟ್ಟದ ಸಮಗ್ರತೆ, ಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆ ಮತ್ತು ನೈತಿಕ ನಡವಳಿಕೆಯನ್ನು ಕಾಯ್ದುಕೊಳ್ಳುವ ಮೂಲಕ ತನ್ನ ವ್ಯವಹಾರಗಳನ್ನು ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ನಡೆಸುವಲ್ಲಿ ನಂಬಿಕೆ ಇಡುತ್ತದೆ.

ನ್ಯಾಷನಲ್ ಹೌಸಿಂಗ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ("NHB") ಹೊರಡಿಸಿದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ, ವಸತಿ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುವಂತೆ, ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು, ಅದರ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು, ಕಂಪನಿಯು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಯನ್ನು ("ನೀತಿ") ರೂಪಿಸಿದೆ, ಇದು ಕಂಪನಿಯ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು, ನೋಂದಾಯಿಸಲು ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ರೂಪಿಸುತ್ತದೆ ("ದೂರುಗಳು"), ಇದರಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯ ಪರವಾಗಿ ಅಂತಹ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಕಂಪನಿಯಿಂದ ನೇಮಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಏಜೆಂಟರು ಅಥವಾ ವ್ಯಾಪಾರ ಸಹಾಯಕರು ಒದಗಿಸುವ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರುಗಳು ಸೇರಿವೆ, ಆದರೆ ಇವುಗಳಿಗೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿಲ್ಲ.

ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅಂಗವಿಕಲ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ

ಈ ನೀತಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ನಿಭಾಯಿಸಲು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ NHB ಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಶಿಕ್ಷಣ ನೀಡಲು ಒಂದು ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಗುರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ.

2. ಉದ್ದೇಶ:

ಈ ನೀತಿಯ ಉದ್ದೇಶ ಇವುಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು:

- ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪಕ್ಷಪಾತವಿಲ್ಲದೆ ನಡೆಸಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರು ಎತ್ತುವ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸೌಜನ್ಯದಿಂದ ನಿಭಾಯಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯೊಳಗೆ ಹೇಗೆ ಪರಿಹರಿಸಬಹುದು ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಮ್ಮ ಹಕ್ಕುಗಳ ಕುರಿತಂತೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಇದರಿಂದ ಅವರು ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಅಥವಾ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಪರ್ಯಾಯ ಪರಿಹಾರಗಳನ್ನು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಬಹುದು.

3. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ:

ಯಾವುದೇ ದೂರು ಹೊಂದಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರು ಅದರ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬಹುದು:

ಪ್ರಾಥಮಿಕ ಹಂತ:

ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಉದ್ದೇಶಿಸಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರು, ಕಂಪನಿಯ ಯಾವುದೇ ಕೆಲಸದ ದಿನದಂದು ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 10:00 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 6:30 ರ ನಡುವೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದೇ ಮಾರ್ಗಗಳನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಂಡು ಮತ್ತು ಅಂತಹ ದೂರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಮೂಲಕ ಕಂಪನಿಗೆ ತಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು:

- ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ / ಶಾಖಾ ಕಚೇರಿಗಳಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ದೂರು ನೋಂದಣಿಯಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಿ;
- ಇಮೇಲ್ customercare@capitalindia.com ನಲ್ಲಿ ಮಾಡಿ
- +91-022-4503 6000 ಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಿ; ಅಥವಾ
- ಕಂಪನಿಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಬರೆಯಿರಿ:

ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ಇಂಡಿಯಾ ಹೋಮ್

ಲೋನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಲೆವೆಲ್ -

20, ಬಿರ್ಲಾ ಅರೋರಾ

ಡಾ. ಆನಿ ಬೆಸೆಂಟ್ ರಸ್ತೆ,

ವರ್ಲಿ, ಮುಂಬಯಿ - 400030.

ದಯವಿಟ್ಟು ಗಮನಿಸಿ: ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ತಂಡ

ದ್ವಿತೀಯ ಹಂತ:

ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 7 (ಏಳು) ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು ಪ್ರಾಥಮಿಕ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಅಥವಾ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರನ್ನು ಇಲ್ಲಿಗೆ ವರ್ಗಾಯಿಸಬಹುದು

ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ; ದಿನೇಶ್ ಹಡ್ಕರ್

ಲೆವೆಲ್ - 20, ಬಿರ್ಲಾ ಅರೋರಾ,

ಡಾ. ಆನಿ ಬೆಸೆಂಟ್ ರಸ್ತೆ,

ವರ್ಲಿ, ಮುಂಬಯಿ - 400030

ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ: +91-022-45036000

ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ: service@capitalindia.com.

ಮೂರನೇ ಹಂತ:

ಕಂಪನಿಯ ದ್ವಿತೀಯ ಹಂತದ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ ನೀಡಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಅಥವಾ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 14 (ಹದಿನಾಲ್ಕು) ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ದೂರು ಇನ್ನೂ ಬಗೆಹರಿಯದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು NHB ಯ ನಿಯಂತ್ರಣ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ಇಲಾಖೆಯ ಉಸ್ತುವಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು:

ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ವಸತಿ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಉಸ್ತುವಾರಿ ಅಧಿಕಾರಿ

ನಿಯಂತ್ರಣ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ಇಲಾಖೆ

ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಕೋಶ

4 ನೇ ಮಹಡಿ, ಕೋರ್ 5A, ಇಂಡಿಯಾ ಹ್ಯಾಬಿಟ್ಯಾಟ್ ಸೆಂಟರ್, ಲೋಧಿ

ರಸ್ತೆ,

ನವದೆಹಲಿ - 110 003.

ಆನ್‌ಲೈನ್ ಮೋಡ್ - <https://grids.nhbonline.org.in/>

4. ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರ:

- ಕಂಪನಿಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಸೂಚಿಸಲಾಗಿದೆ.
- ಸಾಲ ನೀಡುವ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಕಾರ್ಯಕಾರಿಗಳ ನಿರ್ಧಾರಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಮುಂದಿನ ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಆಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಕಂಪನಿಯು ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ, ದೂರು ಗುರುತಿನ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ದೂರನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ನಿಯೋಜಿತ ಅಧಿಕಾರಿಯ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ಅಂತಹ ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 3 (ಮೂರು) ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಕಂಪನಿಯು ಅಗತ್ಯ ಸೃಷ್ಟಿಕರಣ / ಸಮರ್ಥನೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು: ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಗಾಗಿ ದೂರನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಅಂತಹ ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 14 (ಹದಿನಾಲ್ಕು) ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಎಲ್ಲಾ ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು.
- ದೂರು ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸಮಯ ಬೇಕಾದರೆ, ಕಂಪನಿಯು ಅಂತಹ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸಮಯದ ಅವಶ್ಯಕತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಮತ್ತು ಅಂತಹ ದೂರಿನ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಸಮಯದ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.
- ಕಂಪನಿಯ ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ಅಧಿಕಾರಿ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರು ಗ್ರಾಹಕರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿಗದಿತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗಿದೆಯೇ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- ಗ್ರಾಹಕರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳ ದಾಖಲೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ಒದಗಿಸಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಅಥವಾ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ದಸ್ತಾವೇಜು ಸಂರಕ್ಷಣೆ ಮತ್ತು ಆರ್ಕೈವ್‌ಗಾಗಿ ರೂಪಿಸಲಾದ ಕಂಪನಿಯ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ.

5. ಗ್ರಾಹಕ ರಕ್ಷಣಾ ಸಮಿತಿ

ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ವರದಿ) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2025 (ಉಲ್ಲೇಖ: ಜನವರಿ 6, 2025 ರಂದು ದಿನಾಂಕ DoR.FIN.REC.No.55/20.16.056/2024-25) ಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಮತ್ತು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು (CIGಳು) ಮತ್ತು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗಳು (CICಗಳು) ಒಳಗೊಂಡ ಮೊಕದ್ದಮೆಗಳನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡುವ ಉದ್ದೇಶದಿಂದ, ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸಕಾಲಿಕ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸುವುದು ಅತ್ಯಗತ್ಯ. ಅದರಂತೆ, ಕಂಪನಿಯು ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಆಶ್ರಯದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕ ರಕ್ಷಣಾ ಸಮಿತಿಯನ್ನು ರಚಿಸುತ್ತದೆ.

ಸಮಿತಿಯ ಸಂಯೋಜನೆ:

ಸಮಿತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸದಸ್ಯರನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ:

ಒಬ್ಬ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕೇತರ

ನಿರ್ದೇಶಕರು

ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕ ನಿರ್ದೇಶಕರು / ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ

ಅಧಿಕಾರಿ

ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕನಾಧಿಕಾರಿ

ಪಾತ್ರಗಳು ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳು:

ಗ್ರಾಹಕ ರಕ್ಷಣಾ ಸಮಿತಿಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ವಹಿಸಲಾಗುವುದು:

ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ;

ಅನ್ವಯಿಸಿದರೆ ನೀತಿ ಸೂತ್ರೀಕರಣ ಮತ್ತು ಪರಾಮರ್ಶೆ;

ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು

ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡುವುದು;

ಮೂಲ ಕಾರಣ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆ;

ಗ್ರಾಹಕ ಜಾಗೃತಿ ಉಪಕ್ರಮಗಳು;

ವರದಿ ಮಾಡುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆ;

ಮತ್ತು

ತನ್ನ ಪಾತ್ರಗಳು ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಇತರ ಕಾಯಿದೆಗಳು.

6. ಸಾಮಾನ್ಯ:

ಈ ನೀತಿಯಲ್ಲಿ ಏನೇ ಇದ್ದರೂ, ಕಂಪನಿಯು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಅಥವಾ ಅಂತಹ ಕಾನೂನುಗಳು/ನಿಯಮಗಳಿಗೆ ಯಾವುದೇ ತಿದ್ದುಪಡಿಯಿಂದ ಉದ್ಭವಿಸುವ ಅಥವಾ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಕಂಪನಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಗಳು/ನಿಯಮಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

7. ಪರಾಮರ್ಶೆ:

- ಈ ನೀತಿಯು ಅಗತ್ಯವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಿದಾಗ ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಪರಾಮರ್ಶೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ವಾರ್ಷಿಕವಾಗಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ಪರಾಮರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಪರಾಮರ್ಶೆಗಳ ಕ್ರೋಢೀಕೃತ ವರದಿಯನ್ನು ನಿಯಮಿತ ಮಧ್ಯಂತರಗಳಲ್ಲಿ ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು.
- ಈ ನೀತಿಯು NHB ಹೊರಡಿಸಿದ ನಿಯಮಗಳು, ನಿಯಂತ್ರಕಗಳು, ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು, ನಿರ್ದೇಶನಗಳು ಮತ್ತು ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಆದರೆ ಅವುಗಳಿಗೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿರದೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನುಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನೀತಿಯ ಹಿಂದಿನ ಆವೃತ್ತಿಯನ್ನು ರದ್ದುಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ. ಸೂಕ್ತವಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ನಿರ್ವಹಣೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನುಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆ/ತಿದ್ದುಪಡಿಗಳನ್ನು ಈ ನೀತಿಯಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖದ ಮೂಲಕ ಸೇರಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಈ ನೀತಿಯನ್ನು ಅದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಪರಿಷ್ಕರಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.