



ಪಿಎನ್‌ಬಿ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್‌ನ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕುರಿತಾದ ನೀತಿ

ಪರಿವಿಡಿ

I.	ಪರಿಚಯ	4
II.	ವ್ಯಾಪ್ತಿ:.....	4
III.	ವ್ಯಾಖ್ಯಾನ	4
IV.	ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರು ನಿರ್ವಹಣೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ.....	4
	IV.1 ದೂರುಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವ ವಿಧಾನ.....	5
	IV.2 ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರ.....	5
	IV.3 ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ.....	6
	IV.4 ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟು	7
	IV.5 ದೂರುಗಳ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮತ್ತು ಪರಿಶೀಲನೆ.....	8
	IV.6 ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರ (ರಿಕವರಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು/ಡಿಎಸ್‌ಎ/ಡಿಎಂಎಗಳು/ಐಟಿ ಮಾರಾಟಗಾರರು)	8
	IV.7 ಅಂಗವಿಕಲ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಂದ ದೂರುಗಳು.....	9
V.	ದಾಖಲೆಗಳ ನಿರ್ವಹಣೆ	9
VI.	ನೀತಿ ಪ್ರಸಾರ.....	9
VII.	ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಕಡ್ಡಾಯ ಪ್ರದರ್ಶನ.....	9
VIII.	ವಿಮರ್ಶೆ	9

ಆವೃತ್ತಿ ಇತಿಹಾಸದ ಸಾರಾಂಶ

ನೀತಿಯನ್ನು ಅನುಮೋದಿಸಲಾಗಿದೆ	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ
ನೀತಿಯನ್ನು ರಚಿಸಿದ್ದಾರೆ	ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ
ಪಾಲಿಸಿ ನವೀಕರಣದ ಕೊನೆಯ ದಿನಾಂಕ	February 01, 2018/V1.0 October 28, 2020/V2.0 November 04, 2022/V3.0 August 19, 2023/V4.0 December 18, 2024/V5.0 January 21, 2026/V6.0
ಪ್ರಸ್ತುತ ಪರಿಷ್ಕರಣೆ ದಿನಾಂಕ/ಸಂಖ್ಯೆ	September 07, 2026/V7.0

ಗ್ರಿವೆನ್ಸ್ ರಿಡ್ರೆಸಲ್ ಮೆಕ್ಯಾನಿಸಂ ಕುರಿತಾದ ನೀತಿ

(ಮಾಸ್ಟರ್ ಸುತ್ತೋಲೆ- ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯ ಪ್ಯಾರಾ 4.6 (ಬಿ) ಪ್ರಕಾರ)

I. ಪರಿಚಯ

ಸ್ಪರ್ಧಾತ್ಮಕ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಹಣಕಾಸು ಸೇವೆಗಳ ಪ್ರಸ್ತುತ ಸನ್ನಿವೇಶದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಶ್ರೇಷ್ಠತೆಯು ನಿರಂತರ ವ್ಯವಹಾರ ಬೆಳವಣಿಗೆಗೆ ಪ್ರಮುಖ ಸಾಧನವಾಗಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು/ದೂರುಗಳು ಸೇವಾ ಸಂಸ್ಥೆಯ ವ್ಯವಹಾರದ ಭಾಗವಾಗಿದೆ. ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಘಟಕವಾಗಿ, ದೂರುಗಳ ಸಕಾಲಿಕ ಪರಿಹಾರ ಮತ್ತು ಅಂತಹ ದೂರುಗಳಿಂದ ಕಲಿತ ಕಲಿಕೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಸುಧಾರಣೆಗಳು ಸೇವಾ ಸಂಸ್ಕೃತಿಯ ಪ್ರಮುಖ ಚಾಲಕಗಳಾಗಿವೆ. ಉತ್ತಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯನ್ನು ನೀಡುವುದು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ತೃಪ್ತಿಯ ಮಟ್ಟವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವುದು ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರಮುಖ ಉದ್ದೇಶವಾಗಿದೆ. ಹೊಸ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಆಕರ್ಷಿಸಲು ಮತ್ತು ನಮ್ಮ ಬ್ರಾಂಡ್ ರಾಯಭಾರಿಯಾಗಿರುವ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಇದು ಅತ್ಯಗತ್ಯ.

II. ವ್ಯಾಪ್ತಿ

ಈ ದಾಖಲೆಯು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು/ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕಾದ ನೀತಿಯನ್ನು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸುತ್ತದೆ.

III. ವ್ಯಾಖ್ಯಾನ

ದೂರು ಎಂದರೆ ಒಂದು ಸಂಸ್ಥೆಯ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಅಥವಾ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಅಥವಾ ದೂರುಗಳ ನಿರ್ವಹಣಾ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಮಾಡಿದ ಅತ್ಯಪ್ಪಿಯ ಅಭಿವ್ಯಕ್ತಿ, ಅಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಅಥವಾ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಅಥವಾ ಸೂಚ್ಯವಾಗಿ ನಿರೀಕ್ಷಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಕಂಪನಿಯು ಒದಗಿಸುವ ಸೇವೆಗಳಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಅವರು ತಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ. ಕಂಪನಿಯೊಂದಿಗೆ ದೂರು ದಾಖಲಿಸಲು ನಾಲ್ಕು ಪ್ರಮುಖ ಮಾರ್ಗಗಳಿವೆ - ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ, ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರಕ್ಕೆ ದೂರವಾಣಿ ಮೂಲಕ, ಅಂಚೆ ಮೂಲಕ, ಮೊಬೈಲ್/ವೆಬ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ಮತ್ತು ಇ-ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ. ಈ ಎಲ್ಲಾ ಮಾರ್ಗಗಳ ಮೂಲಕ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಮತ್ತು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕು. ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರನ್ನು ನಿಗದಿತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯು ಒದಗಿಸಿದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ಅವರು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ನಿಯಂತ್ರಕರಿಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

IV. ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರು ನಿರ್ವಹಣೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

ಯಾವುದೇ ಮಾರ್ಗದಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣಾ (CRM) ವ್ಯವಸ್ಥೆ, ಸೇಲ್ಸ್ ಫೋರ್ಸ್‌ನಲ್ಲಿ ಸರಿಯಾಗಿ ದಾಖಲಿಸಬೇಕು. ವರದಿ ಮಾಡಲಾದ ಸಮಸ್ಯೆಯ ವಿವರವಾದ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆಯನ್ನು ನಡೆಸಿದ ನಂತರ ದೂರುಗಳನ್ನು ವ್ಯಕ್ತಿ, ನೀತಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಎಂಬ ಮೂರು P ಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ವರ್ಗೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

IV.1 ದೂರುಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವ ವಿಧಾನ

- i. ಗ್ರಾಹಕರ ವಾಕ್-ಇನ್: ಗ್ರಾಹಕರು ನಮ್ಮ ಶಾಖೆಗಳಿಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಿ, ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ದೂರು ರಿಜಿಸ್ಟರ್ ಮೂಲಕ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.
- ii. ಇ-ಮೇಲ್‌ಗಳು: ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು (ಇಮೇಲ್ ಬಾಡಿಗೆ ವಿವರಗಳನ್ನು ಈ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿನ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ನಂತರದ ವಿಭಾಗದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗಿದೆ).
- iii. ಫೋನ್ ಕರೆಗಳು: ಗ್ರಾಹಕರು ನಮ್ಮ ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಡಯಲ್ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ಮಾತನಾಡಲು ಟೋಲ್-ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ 1800 120 8800 ಲಭ್ಯವಿದೆ.
- iv. ಪತ್ರಗಳು / ಭೌತಿಕ ಪತ್ರವ್ಯವಹಾರಗಳು (BO/RBI ಗೆ ಉದ್ದೇಶಿಸಿ ಬರೆದದ್ದನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ): ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ ಅಥವಾ ಹಿರಿಯ ನಿರ್ವಹಣೆಗೆ ತಿಳಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಭೌತಿಕ ಪತ್ರವ್ಯವಹಾರಗಳನ್ನು (ಮೂಲ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ), ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರಕಟಿತ ವಿಳಾಸಗಳಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- v. ವೆಬ್‌ಸೈಟ್: ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸ್ವಯಂ ಸೇವಾ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಮಾಧ್ಯಮ ಲಭ್ಯವಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳನ್ನು ನಮ್ಮ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ನೇರವಾಗಿ ನೋಂದಾಯಿಸಬಹುದು.
- vi. ನಿಯಂತ್ರಕರು/ಶಾಸನಬದ್ಧ ಪ್ರಾಧಿಕಾರಗಳು: NHB (GRIDS), PMO (CPGRAM) ಸರ್ಕಾರಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರಗಳು ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಇತರ ನಿಯಂತ್ರಕ ಪ್ರಾಧಿಕಾರಗಳ ಮೂಲಕ ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾದ ದೂರುಗಳನ್ನು (PNBHFL ನಿರ್ವಹಿಸಿದಂತೆ) ಯಾವುದೇ BFSI ಉತ್ಪನ್ನಕ್ಕಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಮಾರಾಟ ಪಡೆ ಮೂಲಕ ಟ್ರಾಕ್ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

IV.2 ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರ

- i. ವಿವಿಧ ಮೂಲಗಳಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಉಲ್ಲಂಘನಾಪೂರ್ವಕ ಪ್ರಕರಣಗಳನ್ನು ಸೇಲ್ಸ್ ಫೋರ್ಸ್ (CRM ವ್ಯವಸ್ಥೆ) ನಲ್ಲಿ "ಪ್ರಕರಣಗಳು" ಎಂದು ದಾಖಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ii. ಸೇಲ್ಸ್ ಫೋರ್ಸ್‌ನಲ್ಲಿ ರಚಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಕರಣಗಳನ್ನು ಕೇಂದ್ರ ಸೇವಾ ತಂಡಕ್ಕೆ ಸರದಿಯಲ್ಲಿ ಇರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- iii. ಒಂದು ವಾರದೊಳಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು (ಇಮೇಲ್ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ SMS ಮೂಲಕ) ಪ್ರಕರಣದ ಉಲ್ಲೇಖ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ವ್ಯವಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಹುದ್ದೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು (ಇಮೇಲ್ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ SMS ಮೂಲಕ) ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- iv. ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ವರ್ಗೀಕರಿಸಲು ಕೇಂದ್ರ ಸೇವಾ ತಂಡ.
- v. ಕೇಂದ್ರ ಸೇವಾ ತಂಡವು ದೂರನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಆಯಾ ಶಾಖೆಯ ತಂಡಕ್ಕೆ ವಹಿಸುತ್ತದೆ. ಗುರುತಿಸಲ್ಪಟ್ಟರೆ, ಕೇಂದ್ರ ಸೇವಾ ತಂಡವು ಆಯಾ ಕಾರ್ಯಕಾರಿ ತಂಡದೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.
- vi. ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ದೂರುಗಳಿಗೆ, ಶಾಖೆಯ ತಂಡವು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸಿ ಅವರ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಬೇಕು. ಪರಿಹಾರದ ನಂತರ, ಪರಿಹಾರದ ವಿವರಗಳನ್ನು ಸೇಲ್ಸ್ ಫೋರ್ಸ್‌ನಲ್ಲಿ ನವೀಕರಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಸಂವಹನವನ್ನು ಮುಕ್ತಾಯಕ್ಕಾಗಿ ಕೇಂದ್ರ ಸೇವಾ ತಂಡಕ್ಕೆ ಹಿಂತಿರುಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

- vii. ಕೇಂದ್ರ ಸೇವಾ ತಂಡವು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನಿರ್ಣಯವು ಅತ್ಯಪ್ಪಿಕರವಾಗಿದ್ದರೆ, ಪ್ರಕರಣವನ್ನು ಸಂಬಂಧಿತ ಕಾಮೆಂಟ್‌ಗಳೊಂದಿಗೆ ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ಜವಾಬ್ದಾರಾಗಿರುವ ಆಯಾ ಘಟಕ / ತಂಡಕ್ಕೆ ಹಿಂತಿರುಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- viii. ವಿಷಯವನ್ನು ಅಂತಿಮವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ನಂತರ, ಕೇಂದ್ರ ಸೇವಾ ತಂಡ/ಶಾಖೆಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತನ್ನ ಅಂತಿಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸಬೇಕು ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಮಯ ಏಕೆ ಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಆರು ವಾರಗಳ ಒಳಗೆ ಹಾಗೆ ಮಾಡಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಬೇಕು.
- ix. ಮಾರಾಟ ಪಡೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಮಾಣಿತ ತಿರುವು ಸಮಯ (TAT) ಅನ್ನು ನಿಯತಾಂಕಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- x. ಸಿಬ್ಬಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರುಗಳು
 1. ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಪರಿಹಾರ:
ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಟರ್ನ್‌ಅರೌಂಡ್ ಸಮಯದ (TAT) ಒಳಗೆ ಕಂಪನಿ/ಸಿಬ್ಬಿ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ, ಅನ್ವಯವಾಗುವ ನಿಯಂತ್ರಕ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
 2. ತೆಗೆದುಕೊಂಡ ಕ್ರಮದ ಮಾಹಿತಿ:
ದೂರನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದ ಪ್ರಕರಣಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ದೂರಿನ ಕುರಿತು ತೆಗೆದುಕೊಂಡ ಕ್ರಮದ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯು ದೂರುದಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು. ನಿರಾಕರಣೆಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ನಿರಾಕರಣೆಗೆ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು.
 3. ನಿರ್ಣಯದ ದಿನಾಂಕ:
ಸರಿಪಡಿಸಿದ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ವರದಿಯನ್ನು (CIR) ದೂರುದಾರರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಂಡ ದಿನಾಂಕವನ್ನು ದೂರಿನ ಪರಿಹಾರದ ದಿನಾಂಕವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

IV.3 ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

i. ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಠೇವಣಿಗಳು:

1. ಮಟ್ಟ 1

ಗ್ರಾಹಕರು ಮೇಲಿನ ವಿಭಾಗ IV.1 ರಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿರುವ ಯಾವುದೇ ವಿಧಾನಗಳು/ಮಾರ್ಗಗಳ ಮೂಲಕ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು. ಪರಿಹಾರದ ಮೊದಲ ಅಂಶವು ಸಾಲ ಖಾತೆಯ ಸೇವಾ ಶಾಖೆಯಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಆಯಾ ಶಾಖೆಯ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರು ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ಮೊದಲ ವ್ಯಕ್ತಿಯಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.

2. ಮಟ್ಟ 2

ವ್ಯವಹಾರ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರು ಒದಗಿಸಿದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ಅಥವಾ GRO ಗಳಿಗೆ (ಅವರ ಇಮೇಲ್ ಐಡಿಗಳಲ್ಲಿ) ಪೋಸ್ಟ್ ಮಾಡಬಹುದು, ಅದರ ವಿವರಗಳು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತವೆ.

3. ಮಟ್ಟ 3

ಪ್ರಾದೇಶಿಕ GRO ಒದಗಿಸಿದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ದೂರನ್ನು nodalofficer@pnbhousing.com ನಲ್ಲಿ ಕೇಂದ್ರ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

ಪರ್ಯಾಯವಾಗಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ಇಲ್ಲಿ ಬರೆಯಬಹುದು:
ಪಿಎನ್‌ಬಿ ಹೌಸಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್, 9 ನೇ ಮಹಡಿ, ಆಂಟ್ರಿಕ್ ಭವನ, 22 ಕಸ್ತೂರ್ಬಾ ಗಾಂಧಿ
ಮಾರ್ಗ, ನವದೆಹಲಿ -
110001
ಗಮನಿಸಿ: - ದಯವಿಟ್ಟು ಲಕೋಟೆಯ ಮೇಲ್ಭಾಗದಲ್ಲಿ 'ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ' ಎಂದು
ನಮೂದಿಸಿ.

4. ಮಟ್ಟ 4

ಮೇಲಿನ ತ್ರೈಮಾಸಿಕಗಳಿಂದ ಒಂದು ತಿಂಗಳೊಳಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಗೆ ತಕ್ಕಂತೆ ದೂರನ್ನು
ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಕೆಳಗೆ ನೀಡಲಾದ ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ವಸತಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅನ್ನು
ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು:

National Housing Bank, Department of Regulation and Supervision, (Complaint Redressal
Cell), 4th Floor, Core 5A, India Habitat Centre, Lodhi Road, New Delhi - 110003
<https://grids.nhbonline.org.in/> www.nhb.org.in

ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಸೂಚನಾ ಫಲಕದಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು
ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುವ ಗ್ರಾಹಕ ಮಾಹಿತಿ ಫೋಲ್ಡರ್‌ನ ಭಾಗವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಇದನ್ನು
ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ.

ii. ವಿಮೆ:

1. ಮಟ್ಟ 1

ಗ್ರಾಹಕರು ಮೇಲಿನ ವಿಭಾಗ 15.4 ರಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿರುವ ಯಾವುದೇ ವಿಧಾನಗಳು/ಮಾರ್ಗಗಳ
ಮೂಲಕ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು. ಪರಿಹಾರದ ಮೊದಲ ಹಂತವು ಗ್ರಾಹಕರು ವಿಮಾ
ಪಾಲಿಸಿಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಂಡ ಸೇವಾ ಶಾಖೆಯಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಆಯಾ ಶಾಖೆಯ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರು
ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ಮೊದಲ ವ್ಯಕ್ತಿಯಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.

2. ಮಟ್ಟ 2

ವ್ಯವಹಾರ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರು ಒದಗಿಸಿದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು
ತಮ್ಮ ದೂರನ್ನು nodalofficer@pnbhousing.com ನಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ
ಪೋಸ್ಟ್ ಮಾಡಬಹುದು. ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು ನೇರವಾಗಿ Jaspreet.kalra@pnbhousing.com
ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಧಾನ ಅಧಿಕಾರಿ (ವಿಮಾ) ಗೆ ಬರೆಯಬಹುದು.

3. ಮಟ್ಟ 3

ಗ್ರಾಹಕರು ನೀಡಿರುವ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಯಾವುದೇ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು
<https://bimabharosa.irda.gov.in/> ಗೆ ಲಾಗಿನ್ ಆಗುವ ಮೂಲಕ IGMS ಮೂಲಕ
ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಬಹುದು ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು IRDAI ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ
ಸಂಖ್ಯೆ 155255 ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕ ಆರೈಕೆ ಸಂಖ್ಯೆ 18004254732 ಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಬಹುದು ಅಥವಾ
complaints@irdai.gov.in ಗೆ ಇಮೇಲ್ ಕಳುಹಿಸಬಹುದು.

4. ಮಟ್ಟ 4

ಅಪರೂಪದ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ,
ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ವಿಮಾ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ಮಾಡಬಹುದು.

IV.4 ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟು

ದೂರು ಪರಿಹಾರದ ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟು ಸಮಸ್ಯೆಯ ಸ್ವರೂಪ ಮತ್ತು ಸಂಕೀರ್ಣತೆಯನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿರುತ್ತದೆ.
ಕಂಪನಿಯು ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯ ಪ್ರಕಾರ ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಕನಿಷ್ಠ ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟಿನೊಳಗೆ

ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ, ಎಲ್ಲಾ ಉಲ್ಲೇಖಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಗರಿಷ್ಠ ಸಮಯದ ಮಿತಿಯನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತೆ ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಕಾಯ್ದುಕೊಳ್ಳಲು ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರಯತ್ನ

ದೂರು ಕಡೆಗೆ	ಟೈಮ್‌ಫ್ರೇಮ್
ಸಾಲ & ರೇವಣಿಗಳು	10 working days
ವಿಮೆ	14 days
CIC	21 days

IV.5 ದೂರುಗಳ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮತ್ತು ಪರಿಶೀಲನೆ

1. ಎಲ್ಲಾ ಮುಕ್ತ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಿದ್ಧಪಡಿಸಲು ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಪಾಲುದಾರರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಒಂದು MIS, ಪ್ರಕರಣವು ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಬಾಕಿ ಇರುವ ದಿನಗಳ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಎತ್ತಿ ತೋರಿಸುತ್ತದೆ.
2. ಗ್ರಿಡ್ಸ್ ಕುರಿತು ನಿಯಂತ್ರಕರಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾದ ದೂರುಗಳನ್ನು ವಿಭಾಗ IV.2 ರಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿರುವ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕು.
3. ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಸಮಿತಿಯು ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಪರಿಶೀಲನಾ ಸಭೆಯ ನಂತರ ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಬೇಕಾದ ನಿಮಿಷಗಳು.
4. ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಸಮಿತಿಯು ಇವುಗಳಿಗೆ ಜವಾಬ್ದಾರಾಗಿರುತ್ತದೆ:
 - i. ದೂರುದಾರರ ನಿಲುವು ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ದೂರುಗಳ ಮೇಲೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಭೇಟಿ ಮಾಡಿ ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು.
 - ii. ದೂರುಗಳ ಸಂಭವವನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡಲು ಪ್ರಮಾಣಿತ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಳು ಮತ್ತು ಸರಿಪಡಿಸುವ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸಿ.
 - iii. ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಗಳ ಗುಣಮಟ್ಟದ ಬಗ್ಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಿ ಅನುಸರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
 - iv. ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಂತ್ರಕ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲಾಗಿದೆಯೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
 - v. ದೂರುಗಳನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡಲು ದೂರುಗಳು/ದೂರುಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಮತ್ತು ಸರಿಪಡಿಸುವ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡಿ.

IV.6 ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರ (ರಿಕವರಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು/ಡಿಎಸ್‌ಎ/ಡಿಎಂಎಗಳು/ಐಟಿ ಮಾರಾಟಗಾರರು)

1. ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಸಂಸ್ಥೆಯು ಒದಗಿಸುವ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಮೇಲೆ ವಿವರಿಸಿದಂತೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
2. ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು 30 ದಿನಗಳ ಕಾಲಾವಕಾಶವನ್ನು ನೀಡಬಹುದು. HFC ಯ ಪ್ರತಿನಿಧಿ/ಕೊರಿಯರ್ ಅಥವಾ DSA ಯಾವುದೇ ಅನುಚಿತ ನಡವಳಿಕೆಯಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿದ್ದಾರೆ ಅಥವಾ ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಉಲ್ಲಂಘಿಸಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಯಾವುದೇ ದೂರು ಬಂದರೆ, ದೂರನ್ನು ತನಿಖೆ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಮತ್ತು ನಷ್ಟವನ್ನು ಸರಿದೂಗಿಸಲು ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮ ಕೈಗೊಳ್ಳಲು ಸಂಬಂಧಿತ ಅಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

3. ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯ ಉಲ್ಲಂಘನೆಯ ಕುರಿತು PNBHFL ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಗಂಭೀರವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುವುದು.
4. ದೂರು/ದೂರು ದಾಖಲಾಗಿದ್ದರೆ, ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಸಾಲಗಾರರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ದೂರು/ದೂರು ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗುವವರೆಗೆ PNBHFL ಪ್ರಕರಣಗಳನ್ನು ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ರವಾನಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಸಾಲಗಾರರು ನಿರಂತರವಾಗಿ ಕ್ಷುಲ್ಲಕ/ಕಿರಿಕಿರಿಗೊಳಿಸುವ ದೂರುಗಳನ್ನು ನೀಡುತ್ತಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಸೂಕ್ತ ಪುರಾವೆಗಳೊಂದಿಗೆ PNBHFL ಗೆ ಮನವರಿಕೆಯಾದಲ್ಲಿ, ದೂರು/ದೂರು ಬಾಕಿ ಇದ್ದರೂ ಸಹ, ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟರ ಮೂಲಕ ವಸೂಲಾತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಮುಂದುವರಿಸಬಹುದು. ಸಾಲಗಾರರ ಬಾಕಿಗಳ ವಿಷಯವು ವಿಚಾರಣೆಯಲ್ಲಿದ್ದರೆ, PNBHFL, ಸಂದರ್ಭಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ, ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ವಿಷಯವನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸುವಾಗ ಸೂಕ್ತ ಎಚ್ಚರಿಕೆ ವಹಿಸುತ್ತದೆ.

IV.7 ಅಂಗವಿಕಲ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಂದ ದೂರುಗಳು

ಅಂಗವಿಕಲ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಲು ಎಲ್ಲಾ ಮಾರ್ಗಗಳು ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತವೆ. ವಾಕ್-ಇನ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ, ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು ಅಗತ್ಯವಾದ ಸಹಾಯವನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತಾರೆ. ಮೇಲೆ ವಿವರಿಸಿದಂತೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅಂಗವಿಕಲ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

V. ದಾಖಲೆಗಳ ನಿರ್ವಹಣೆ

ಕಂಪನಿಯು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಕುಂದುಕೊರತೆ/ದೂರಿನ ದಾಖಲೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ತೆಗೆದುಕೊಂಡ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಪರಿಹಾರದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಕನಿಷ್ಠ 8 ವರ್ಷಗಳವರೆಗೆ ಸಂರಕ್ಷಿಸಬೇಕು.

VI. ನೀತಿ ಪ್ರಸಾರ

ಈ ನೀತಿಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಸಾರ್ವಜನಿಕವಾಗಿ ಹೋಸ್ಟ್ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

VII. ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಕಡ್ಡಾಯ ಪ್ರದರ್ಶನ

- i. ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ(ಗಳ) ಹೆಸರು, ವಿಳಾಸ ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಜಾಲತಾಣದಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ.
- ii. ಈ ನೀತಿಯನ್ನು ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ / MITC / ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ / ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ / ಶಾಖೆಯ ಪ್ರದರ್ಶನ ಫಲಕಗಳಲ್ಲಿ ಮುದ್ರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- iii. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ HFC ಯ ಬದ್ಧತೆಗಳ ಸಂಹಿತೆ/ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ / ಶಾಖೆಯ ಪ್ರದರ್ಶನ ಫಲಕಗಳಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿದೆ.

VIII. ವಿಮರ್ಶೆ

ನಿಯಮಗಳಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಮಾರ್ಪಾಡು, ತಿದ್ದುಪಡಿ ಅಥವಾ ಪೂರಕಗಳ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅಥವಾ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಇತರ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನುಗಳಿಂದ ಸೂಚಿಸಬಹುದಾದಂತೆ ಈ ನೀತಿಯನ್ನು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಬಹುದು, ಮಾರ್ಪಡಿಸಬಹುದು ಅಥವಾ ಪೂರಕಗೊಳಿಸಬಹುದು. ನೀತಿಯನ್ನು ಕನಿಷ್ಠ ವಾರ್ಷಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಾಗ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ವಿವಿಧ ಹಂತದ ನಿರ್ವಹಣೆಯಲ್ಲಿನ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯ ಅನುಸರಣೆಯ ಕ್ರೋಢೀಕೃತ ವರದಿಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲನೆಗಾಗಿ ತ್ರೈಮಾಸಿಕ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಮಂಡಳಿ/ಸಮಿತಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು.