



**ವಿಜ್ಞಾಪನಾನ್ವಯ ಪ್ರವೇಶ ಲಿಮಿಟೆಡ್**  
**ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಪಾಲಿಸಿ**  
**ಆವೃತ್ತಿ 2.0/ 2024-25**

ಮೂಲಕ ಅನುಮೋದಿಸಲಾಗಿದೆ	ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ
ಅನುಮೋದನೆಯ ದಿನಾಂಕ	12.09.2024
ಪಾಲಿಸಿ ಮಾಲೀಕರ ಇಲಾಖೆ	ಅನುಸರಣೆ ಮತ್ತು ಅಪಾಯ ನಿರ್ವಹಣೆ ಇಲಾಖೆ
ಆವೃತ್ತಿ	ಆವೃತ್ತಿ 2.0/2024-25

## 1. ಅವಲೋಕನ

ಲೀಡ್ ಜನರೇಷನ್ ನಿಂದ ಹಿಡಿದು ಅಪ್ಪಿಕೇಶನ್ ಪ್ರೊಸೆಸ್ಸಿಂಗ್, ವಿತರಣೆ, ಸಂಗ್ರಹಣೆಗಳು ಮತ್ತು ಕ್ಲೋಶರ್ ವರೆಗೆ **ವಿಜ್ಞ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ("ಕಂಪನಿ")** ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತನ್ನ ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದ ಅನುಭವಕ್ಕೆ ಸದಾಕಾಲ ಬದ್ಧವಾಗಿದೆ. ನಮ್ಮ ಸರಿಯಾದ ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಪ್ರಯತ್ನಗಳ ಹೊರತಾಗಿಯೂ ಸಹ ಗ್ರಾಹಕರು ಕೆಲವೊಮ್ಮೆ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಎದುರಿಸಬಹುದು. ಹೀಗಾಗಿ, ಇದನ್ನು ಸರಿಪಡಿಸಲು ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪ್ರೋಸೆಸ್ ಅನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದು, ಅದು ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ತಡೆರಹಿತ ಮತ್ತು ಸಮಯೋಚಿತವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸುತ್ತದೆ.

ಈ ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಪಾಲಿಸಿ ("ಪಾಲಿಸಿ ") ಈ ಫಿಲಾಸಫಿಯನ್ನು ಪ್ರತಿಬಿಂಬಿಸುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್-ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ (ನಾನ್-ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಷಿಯಲ್ ಕಂಪನಿ- ಸ್ಟೇಲ್ ಬೇಸ್ಡ್ ರೆಗ್ಯುಲೇಷನ್) ಡೈರೆಕ್ಷನ್ಸ್, 2023 ಸೇರಿದಂತೆ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಸಂಯೋಜಿಸುತ್ತದೆ ("ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್ಸ್").

ಈ ಪಾಲಿಸಿ ಉದ್ದೇಶವು ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತವಾಗಿ ಹಾಗೂ ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ವ್ಯವಹರಿಸುವ ಕಂಪನಿಯ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ನೀಡಿ ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು /ಅಥವಾ ಆರ್ಬಿಐ ಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುವುದಾಗಿದೆ. ಇವುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ, ಕಂಪನಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮುಖ್ಯ ಅಂಶಗಳೊಂದಿಗೆ ಈ **ಗ್ರಿವನ್ಸ್ ರೆಡ್ರೆಸ್ಲ್ ಮೆಕ್ಯಾನಿಸ್ಮ್ (ಜಿಆರ್ಎಂ)** ನೀಡಿದೆ:

- ನಿಗದಿತ ಸಮಯಾವಕಾಶದಲ್ಲಿ ದೂರುಗಳು/ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು ಅಥವಾ ವಿವಾದಗಳಿಗೆ ಪರಿಹಾರ.
- ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಯಾವಾಗಲೂ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತವಾಗಿ ಮತ್ತು ನಿಷ್ಪಕ್ಷಪಾತವಾಗಿ ನಡೆಸಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಅನುಕೂಲಕ್ಕಾಗಿ ವಿವಿಧ ಪರಿಹಾರ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ಕೇಳುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.
- ಮುಂಗಡವಾಗಿ ಪ್ರಸ್ತಾಪಿಸಲಾದ ಪ್ರತಿ ಹಂತಕ್ಕೂ ಟರ್ನಾಓಂಡ್ ಸಮಯದೊಂದಿಗೆ ಬಹು ಹಂತಗಳ ಖರಿಕೆಗಳು.
- ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಪಾಲಿಸಿ.
- ಪ್ರತಿ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಎಸ್‌ಎಲ್‌ಎ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಿನ ಕ್ರಮಗಳು.

## 2. ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಗಳು

- "ಗ್ರಾಹಕ" ಎಂದರೆ ದೂರು ನೀಡುವ ಕಂಪನಿಯ ಗ್ರಾಹಕ.
- "ಪ್ರಶ್ನೆ" ಎಂದರೆ ಗ್ರಾಹಕರು/ಅರ್ಜಿದಾರರು/ನಿರೀಕ್ಷಿತರು ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾದ ಖಾತೆ/ಸಾಲ/ಸಂಸ್ಥೆ ಅಥವಾ ನಿಯಂತ್ರಣಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹುಡುಕುವ ಸನ್ನಿವೇಶ.
- "ವಿನಂತಿ" ಎಂದರೆ ಗ್ರಾಹಕರು/ಅರ್ಜಿದಾರರು/ಪ್ರಾಪ್ತಿಸ್ಥಾನ ಒಂದು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಕ್ರಮವನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿಸುವ ಒಂದು ಸನ್ನಿವೇಶದಲ್ಲಿ, ಅದನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಮತ್ತು ಪೂರೈಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಅಗತ್ಯವಾಗಬಹುದು.
- "ಫೀಡ್ ಬ್ಯಾಕ್" ಎಂದರೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ/ಅರ್ಜಿದಾರರಿಂದ ಯಾವುದೇ ವಾಯ್ಸ್ ಅಥವಾ ಅಭಿಪ್ರಾಯ ಅಥವಾ ಮಾಹಿತಿ ಅಥವಾ ಕಾಮೆಂಟ್ ಅಥವಾ ಸೇವೆ ಅಥವಾ ಅವಳು/ಅವನು ಹೊಂದಿರಬಹುದಾದ ಅನುಭವ.
- "ಕುಂದುಕೊರತೆ" / "ದೂರು" ಎನ್ನುವುದು, (i) ಮತ್ತು (ii) ಪರಿಹಾರ ಅಥವಾ ನಿವಾರಣಾ ಕ್ರಮವನ್ನು ಬಯಸುವ, ಕಂಪನಿಯ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಮೌಖಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಕಂಪನಿಯು ನೀಡುವ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯೊಂದಿಗಿನ ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಕಮ್ಯುನಿಕೇಷನ್ ಆಗಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರಿಗೆ ನಿಜವಾದ ಕಾರಣವನ್ನು ಹೊಂದಿರಬಹುದು, ಆದರೂ ಕೆಲವು ದೂರುಗಳನ್ನು ತಪ್ಪು ತಿಳುವಳಿಕೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್

ಅಥವಾ ಸೇವೆಯ ಅಸಮಂಜಸ ನಿರೀಕ್ಷೆಯ ಪರಿಣಾಮವಾಗಿ ಸಹ ಮಾಡಬಹುದಾಗಿದೆ. ಪ್ರಕರಣಗಳ ವಿವರವಾದ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಈ ಕೆಳಗೆ ನೀಡಲಾಗಿದೆ:

- ಟ್ರಾನ್ಸಾಕ್ಷನ್ ಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ: ತಪ್ಪಾದ ಶುಲ್ಕಗಳು/ ಟಿಡಿಎಸ್ ಸಂಬಂಧಿತ/ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ತಪ್ಪು ಮಾರಾಟ/ ಡೆಬಿಟ್ ಮಾಡುವುದು, ಇನ್ಯಾಚ್ ಗೆ ಸಂಬಂಧಿತ, ಕಂಪನಿಯ ಕಾನೂನು, ನಿಯಂತ್ರಣ ಅಥವಾ ಪಾಲಿಸಿ ಉಲ್ಲಂಘನೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ದೂರು
- ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ: ಕಿರುಕುಳದ ಆರೋಪ, ಅನುಚಿತ ವರ್ತನೆ/ ಅಸಭ್ಯ ಭಾಷೆಯ ಬಳಕೆ, ಲಂಚದ ಆರೋಪ ಇತ್ಯಾದಿ.
- ಸಾಲ ನೀಡಿಕೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ: ವಿಳಂಬವಾದ ವಿತರಣೆಗಳು, ಸಾಲದ ಮಾರ್ಪಾಡುಗಳು, ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ಅತಿಯಾದ ಫಾಲೋ-ಅಪ್, ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳ ಅಸಮರ್ಪಕ ನಡವಳಿಕೆ, ಲಿಂಗ, ಜಾತಿ, ಧರ್ಮ, ಸಾಲ ವಂಚನೆಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಸಾಲ ನೀಡುವ ಸಂಬಂಧಿತ ದೂರುಗಳು.
- ಏಜೆಂಟ್ ಗೆ ಸಂಬಂಧಿತ/ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ: ಅನುಚಿತ ವರ್ತನೆ/ ಅಸಭ್ಯ ಭಾಷೆಯ ಬಳಕೆ, ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್ ಗಳ ತಪ್ಪು ಮಾರಾಟ, ಶುಲ್ಕ/ ಕಮಿಷನ್/ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಶುಲ್ಕಗಳ ಲೆವಿ. ರಿಕವರಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು, ವೆರಿಫಿಕೇಶನ್ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಮಾರಾಟಗಾರರು ಕಂಪನಿಗಾಗಿ ಮತ್ತು ಪರವಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅಸಭ್ಯ ಭಾಷೆಯ ತಪ್ಪು-ನಡವಳಿಕೆ/ಬಳಕೆಯನ್ನು ಸಹ ಇದು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು, ವಿನಂತಿಗಳು ಮತ್ತು ಫೀಡ್ ಬ್ಯಾಕ್ ಸಂದೇಹಗಳು, ವಿಚಾರಣೆಗಳು, ಸ್ಟೇಟಸ್ ಅಪ್ಡೇಟ್ ಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಬೀತಾಗದ ವಿಷಯಗಳ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿನ ಕಮ್ಯುನಿಕೇಶನ್ ಗಳನ್ನು ದೂರುಗಳೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಈ ಮೂಲಕ ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ, ಆದರೂ ಕಂಪನಿಯು ಅವುಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲು ಸದಾ ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ.

### 3. ಗ್ರಿವನ್ಸ್ ರೆಡ್ರೆಸ್ಸಲ್ ಆಫೀಸರ್ ಮತ್ತು ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಆಫೀಸರ್

- a. ಕಂಪನಿಯ ಉದ್ಯೋಗಿ/ಆಫೀಸರ್ ರನ್ನು ಗ್ರಿವನ್ಸ್ ರೆಡ್ರೆಸ್ಸಲ್ ಆಫೀಸರ್ ಆಗಿ (ಜಿಆರ್‌ಒ) ನಾಮನಿರ್ದೇಶನ ಮಾಡುವ ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಮಂಡಳಿಯು ಕಂಪನಿಯ ವೋಲ್ಟೆಜ್ ಟ್ರೈಮ್ ನಿರ್ದೇಶಕರಿಗೆ ನಿಯೋಜನೆ ಮಾಡಿದೆ, ಅವರು ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಸೇರಿದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರು ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸುವ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಬಗೆಹರಿಸುವ ಮತ್ತು ಪರಿಹರಿಸುವ ಕರ್ತವ್ಯವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಾರೆ
- b. ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಜಿಆರ್‌ಒ ಆಫೀಸರ್ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ. ಜಿಆರ್‌ಒ ಲಭ್ಯವಿಲ್ಲದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯಲ್ಲಿನ ಇಮಿಡಿಯೇಟ್ ಸೀನಿಯರ್ ಅಧಿಕಾರಿಯು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಅಟೆಂಡ್ ಮಾಡಬೇಕು.
- c. ಮಂಡಳಿಯು ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಆಫೀಸರ್ ಅನ್ನು (ಪಿಎನ್‌ಒ) ಕಂಪನಿಯ ವೋಲ್ಟೆಜ್ ಟ್ರೈಮ್ ನಿರ್ದೇಶಕರಿಗೆ ನೇಮಿಸುವ ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ನಿಯೋಜನೆ ಮಾಡಿದೆ, ಅವರ ಪ್ರಧಾನ ಕಛೇರಿಯಲ್ಲಿ ಅವರು ಜನರಲ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್ ಅಥವಾ ಸಮಾನ ಶ್ರೇಣಿಯ ಅಧಿಕಾರಿಗಿಂತ ಕಡಿಮೆ ಶ್ರೇಣಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರಬಾರದು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ವಿರುದ್ಧ ಬಂದಿರುವ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಕಂಪನಿಯ ಪರವಾಗಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ಅವರು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ.

### 4. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

ಯಾವುದೇ ದೂರುಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರು, ಅದರ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬಹುದು-

- ಗ್ರಾಹಕರು ಇಮೇಲ್, ಫೋನ್ ಅಥವಾ ಪ್ರೋಸ್ಟ್/ವ್ಯಕ್ತಿ ಮೂಲಕ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ವಿಜ್ಞಾಪನಾನ್ವಯ ಗೆ ರಿಪೋರ್ಟ್ ಮಾಡಬಹುದು.
- ನಿಗದಿತ ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟಿನೊಳಗೆ ಸರಿಯಾದ ಪರಿಹಾರ ಸಿಗದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಮುಂದಿನ ಹಂತಕ್ಕೆ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಕೊಂಡೊಯ್ಯಬಹುದು.

- ನಿರೀಕ್ಷಿತ ರೆಸಲ್ಯೂಶನ್ ಸಮಯಗಳ ಜೊತೆಗೆ ಹಲವಾರು ಹಂತಗಳ ಎಸ್ಕಲೇಷನ್ ಅನ್ನು ಅವುಗಳ ನಿರ್ದೇಶಾಂಕಗಳೊಂದಿಗೆ ಕೆಳಗೆ ನೀಡಲಾಗಿದೆ.
- 30 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಪರಿಹಾರ ಸಿಗದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಆರ್‌ಬಿಐ ನ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಚೇರಿಗೆ (ಹಂತ 2 ಎಸ್ಕಲೇಷನ್ ನಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ನಿರ್ದೇಶಾಂಕಗಳು) ಮತ್ತು ಆರ್‌ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಕೊಂಡೊಯ್ಯಬಹುದು.

## A. ಪ್ರಾಥಮಿಕ ಹಂತ

ಕಸ್ಟಮರ್ ಕೇರ್ ಟೀಮ್: ಮೊದಲ ಹಂತದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರು ಅಥವಾ ವಿನಂತಿ ಅಥವಾ ಪ್ರಶ್ನೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು

ಕಂಪನಿಯ ಕಸ್ಟಮರ್ ಕೇರ್ ತಂಡವು ಇಮೇಲ್ ಅಥವಾ ದೂರವಾಣಿ ಮೂಲಕ ಲಭ್ಯವಿದೆ:

- ಫೋನ್: 080-95000789
  - ಇಮೇಲ್: [customercare@whizdmfinance.com](mailto:customercare@whizdmfinance.com)
  - ನಮಗೆ ಬರೆಯಿರಿ: <https://whizdmfinance.com/grievance-redressal/> ನಲ್ಲಿ ಲಿಂಕ್ ಲಭ್ಯವಿದೆ ಬ್ಯೂರೋಗೆ ಸಂಬಂಧಿತ ದೂರುಗಳಿಗಾಗಿ, ಇಲ್ಲಿ ಕ್ಲಿಕ್ ಮಾಡಿ: <https://whizdmfinance.com/grievance-redressal/> ನಲ್ಲಿ ಲಿಂಕ್ ಲಭ್ಯವಿದೆ
- ಪೋಸ್ಟ್/ಕೊರಿಯರ್ ಮೂಲಕ: ಗೆ, ಕಂಪ್ಲೈಂಟ್ಸ್, ವಿಜ್ಞ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್, ಸರ್ವೆ ನಂಬರ್ 17, 1A, ಅಡೆಸ್ ಬಿಲ್ಡಿಂಗ್, ಹೊರ ರಸ್ತೆ, ಕಾಡುಬೀಸನಹಳ್ಳಿ, ಬೆಳ್ಳಂದೂರು, ಬೆಂಗಳೂರು, ಕರ್ನಾಟಕ 560087, ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ: 8095000789

ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ವಿಜ್ಞ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಕಚೇರಿಗೆ ಭೇಟಿ ಮಾಡಬಹುದು, ಅದರ ವಿಳಾಸವನ್ನು ಇಲ್ಲಿ ಮೇಲೆ ನೀಡಲಾಗಿದೆ.

ದೂರುಗಳಿಗಾಗಿ, ದಯಮಾಡಿ ಕಂಪನಿಯ ಯಾವುದೇ ವರ್ಕಿಂಗ್ ದಿನದಂದು 10 AM ಮತ್ತು 6 PM ರ ನಡುವೆ ನಮ್ಮನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು

1. ಮೇಲಿನ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ರಿಜಿಸ್ಟರ್ ಮಾಡಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಅಂಗೀಕರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ಈ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಲಾದ ಕಂಪನಿಯ ಇಂಟರ್‌ನಲ್ ಸಿಸ್ಟಮ್ ಗಳಲ್ಲಿ ಅದನ್ನು ಕ್ಯಾಪ್ಚರ್ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ
2. ಗ್ರಾಹಕರು ಮೇಲಿನ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ಕಸ್ಟಮರ್ ಸಪೋರ್ಟ್ ತಂಡವನ್ನು ಸಂಪರ್ಕ ಮಾಡಿದಾಗ, ಕಂಪನಿಯು ನಲವತ್ತೆಂಟು (48) ಗಂಟೆಗಳ ಒಳಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ರಿಸ್ಪಾಂಡ್ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಹದಿನೈದು (15) ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಎಲ್ಲ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
3. ಗ್ರಾಹಕರ ವಿನಂತಿಗಳು ತೃಪ್ತಿಕರವಾಗಿ ಪರಿಹಾರವಾಗದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ನಿಗದಿತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಪರಿಹರಿಸದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಎರಡನೇ ಲೆವೆಲ್ ಗೆ ಕೊಂಡೊಯ್ಯಬಹುದು.

## B. ಸೆಕೆಂಡರಿ ಲೆವೆಲ್

**ಎಸ್ಕಲೇಷನ್ 1:** ಒಂದು ವೇಳೆ, ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 15 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ಸರಿಪಡಿಸದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಪ್ರೈಮರಿ ಲೆವೆಲ್ ನಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾದ ರೆಸಲ್ಯೂಶನ್, ಗ್ರಾಹಕರು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಗ್ರಿವನ್ಸ್ ರೆಡ್ರೆಸ್‌ಸಲ್‌ಆ ಆಫೀಸರ್ ಎಸ್ಕಲೇಟ್ ಮಾಡುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ:

- **ಹೆಸರು:** ಗಗನ್ ನಂದ
- **ಹುದ್ದೆ:** ಗ್ರಿವನ್ಸ್ ರೆಡ್ಸಿಸ್ಲಾ ಆಫೀಸರ್
- **ಇಮೇಲ್:** GR@whizdmfinance.com
- **ಫೋನ್:** 080-95000789
- **ಸಮಯ:** 9:00 AM ನಿಂದ 6:00 PM ವರೆಗೆ (ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶುಕ್ರವಾರದವರೆಗೆ, ಸಾರ್ವಜನಿಕ ರಜಾದಿನಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ)
- **ವಿಳಾಸ:** ವಿಜ್ಞಾ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್, ಸರ್ವೆ ನಂಬರ್ 17, 1A, ಅಡ್ರೆಸ್ ಬಿಲ್ಡಿಂಗ್, ಹೊರ ರಸ್ತೆ, ಕಾಡುಬೀಸನಹಳ್ಳಿ, ಬೆಳ್ಳಂದೂರು, ಬೆಂಗಳೂರು, ಕರ್ನಾಟಕ 560087

ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ವಿಜ್ಞಾ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಕಚೇರಿಗೆ ಭೇಟಿ ಮಾಡಬಹುದು, ಕಚೇರಿ ವಿಳಾಸವನ್ನು ಮೇಲೆ ನೀಡಲಾಗಿದೆ.

ಪ್ರಶ್ನೆ/ವಿವಾದ/ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ, ಪ್ರತ್ಯುತ್ತರ/ ನಿರ್ಣಯವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ 5 ವರ್ಕಿಂಗ್ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಶೀಘ್ರ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

**ಎಸ್ಕಲೇಷನ್ ಲೆವೆಲ್ 2:** ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 20 ವರ್ಕಿಂಗ್ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ದೂರು ಸರಿಪಡಿಸದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು ಪುತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ತ್ಯಜಿಸಿದಾಗಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಿವನ್ಸ್ ರೆಡ್ಸಿಸ್ಲಾ ಆಫೀಸರ್ ಒದಗಿಸಿದ ರೆಸಲ್ಯೂಶನ್‌ನಿಂದ ತ್ಯಜಿಸಿದಾಗಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಆಫೀಸರ್ ಗೆ ಎಸ್ಕಲೇಟ್ ಮಾಡಲು ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ

- **ಹೆಸರು:** ಸೌರವ್ ಗೋಯಲ್
- **ಹುದ್ದೆ:** ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಆಫೀಸರ್
- **ಇಮೇಲ್:** head.gr@whizdmfinance.com
- **ಸಮಯ:** 9:00 AM ನಿಂದ 6:00 PM ವರೆಗೆ (ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶುಕ್ರವಾರದವರೆಗೆ, ಸಾರ್ವಜನಿಕ ರಜಾದಿನಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ)
- **ವಿಳಾಸ:** ವಿಜ್ಞಾ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್, ಸರ್ವೆ ನಂಬರ್ 17, 1A, ಅಡ್ರೆಸ್ ಬಿಲ್ಡಿಂಗ್, ಹೊರ ರಸ್ತೆ, ಕಾಡುಬೀಸನಹಳ್ಳಿ, ಬೆಳ್ಳಂದೂರು, ಬೆಂಗಳೂರು, ಕರ್ನಾಟಕ 560087

### ಆರ್‌ಬಿಐ ಎಸ್ಕಲೇಷನ್

ಪರ್ಯಾಯವಾಗಿ, ಕಂಪನಿ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯು ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳ ವಿರುದ್ಧ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ದೂರನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಒಂದು ತಿಂಗಳೊಳಗೆ ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು ನಿರ್ಣಯದಿಂದ ತ್ಯಜಿಸಿದಾಗಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಆರ್‌ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ - ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್, 2021 ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

ದೂರುಗಳನ್ನು ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ <https://cms.rbi.org.in> ನಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು

ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ, 4 ನೇ ಮಹಡಿ, ಸೆಕ್ಟರ್ 17, ಚಂಡೀಗಢ - 160017 ರಲ್ಲಿ ಸೆಟಪ್ ಮಾಡಲಾದ 'ಸೆಂಟ್ರಲ್‌ಸ್ಟಾ ರಿಸಿಪ್ಸ್ ಆಂಡ್ ಪ್ರೊಸೆಸ್ಸಿಂಗ್ ಸೆಂಟರ್' ಗೆ ಅಂಚೆ ಮೂಲಕವೂ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

ಆದರೂ, ಯಾವುದೇ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರದ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯು ಕಂಪನಿಯೊಂದಿಗೆ ಉಳಿಯುತ್ತದೆ.

## 5. ಮಿಸ್ಸೇನಿಯಸ್

- a. ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್‌ನಲ್ಲಿ ಆರ್‌ಬಿಐ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಎದುರಿಸುತ್ತಿರುವ ಫಿನ್‌ಟೆಕ್ /ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಸಂಬಂಧಿತ ದೂರುಗಳು/ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಸರಿಮಾಡಲು ಅವರು ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಸಾಲ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಸರ್ವಿಸ್ ಪ್ರೊವೈಡರ್ (ಎಲ್‌ಎಸ್‌ಪಿಗಳು) ಸೂಕ್ತವಾದ ಗ್ರಿವನ್ಸ್ ರೆಡ್ರೆಸ್‌ಸಲ್‌ಆ ಆಫೀಸರ್ ಅನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ನೀಡುವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಜಿಆರ್‌ಒ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಕೂಡ ಅದು ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ.
- b. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಯಾವುದೇ ಕೆಲಸಗಳನ್ನು ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ನೀಡಿದಲ್ಲಿ, ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಏಜೆನ್ಸಿ ಒದಗಿಸಿದ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಲು ಈ ಪಾಲಿಸಿ ನಿಬಂಧನೆಗಳು ವಿಸ್ತರಿಸುತ್ತವೆ.
- c. ಜಿಆರ್‌ಎಂ, ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಕಾಂಪ್ರಮೈಸ್ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ.
- d. ಕಂಪನಿಯು ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾದ ನೋ-ಡಿಸ್ಕ್ರಿಮಿನೇಷನ್ ಪಾಲಿಸಿ ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಅಂಗವೈಕಲ್ಯ ಹೊಂದಿರುವ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ವಿರುದ್ಧ ಡಿಸ್ಕ್ರಿಮಿನೇಷನ್ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. ಕಂಪನಿಯು ನೈತಿಕತೆ ಮತ್ತು ಮೌಲ್ಯಗಳ ಮುಂದುವರಿಕೆಯಲ್ಲಿ, ಜಿಆರ್‌ಎಂ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ವಿಕಲಾಂಗ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- e. ಈ ಪಾಲಿಸಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಅದೇನೇ ಇದ್ದರೂ, ಕಂಪನಿಯು ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಗಳು / ನಿಯಮಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಅಂತಹ ಕಾನೂನುಗಳು/ನಿಯಮಗಳಿಗೆ ಅಥವಾ ಇನ್ನಾವುದೇ ತಿದ್ದುಪಡಿಯಿಂದ ಉದ್ಭವಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಕಂಪನಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.
- f. ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗೆ ಎಸ್ಕಲೇಟ್ ಮಾಡುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಅವರ ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಅವರ ಹಕ್ಕುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು ಒಳ್ಳೆಯ ವಿಶ್ವಾಸದಿಂದ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಧಕ್ಕೆಯಾಗದಂತೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡಲು ಶ್ರಮಿಸುತ್ತಾರೆ.

## 6. ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ವಿವರಗಳ ಪ್ರದರ್ಶನ

- a. ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್/ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ನಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ವಿವರಗಳನ್ನು, ಅಂದರೆ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಕಾಂಟ್ಯಾಕ್ಟ್ ವಿವರಗಳು, ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ, ಕಸ್ಟಮರ್ ಸರ್ವಿಸ್ ಇಲಾಖೆ ಮತ್ತು ಜಿಆರ್‌ಒ ಇಮೇಲ್ ವಿಳಾಸವನ್ನು ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಡಿಸ್ಪ್ಲೇ ಮಾಡುತ್ತದೆ.
- b. ಕಂಪನಿಯು ಜಿಆರ್‌ಒ ನ ಕಾಂಟ್ಯಾಕ್ಟ್ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಎಲ್‌ಎಸ್‌ಪಿಗಳು ಗಳ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ನಲ್ಲಿ (ಡಿಎಲ್‌ಎ) ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾದ ಕೀ ಫ್ಯಾಕ್ಟ್ ಸ್ಟೇಟಮೆಂಟ್ ನಲ್ಲಿ ಸಹ ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಡಿಸ್ಪ್ಲೇ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇದಲ್ಲದೆ, ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುವ ಸೌಲಭ್ಯವು ಡಿಎಲ್‌ಎ ಮತ್ತು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಿದಂತೆ ಲಭ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ.
- c. ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿನ ಡಿಸ್ಪ್ಲೇ ಜೊತೆಗೆ, ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ವ್ಯಾಪಾರ ವಹಿವಾಟು ನಡೆಸುವ ಕಂಪನಿಯ ಕಚೇರಿಗಳಲ್ಲಿ ಸಹ ಡಿಸ್ಪ್ಲೇ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಇಂಗ್ಲಿಷ್‌ನಲ್ಲಿ ಹಾಗೂ ಸ್ಥಳೀಯ/ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಡಿಸ್ಪ್ಲೇ ಮಾಡಬಹುದು.
- d. ಯೋಜನೆಯ ನಕಲಿನ ಜೊತೆಗೆ ಆರ್‌ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳು ಮತ್ತು ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಆರ್‌ಬಿಐ ಒದಗಿಸಿದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಆಫೀಸರ್ ಕಾಂಟ್ಯಾಕ್ಟ್ ವಿವರಗಳನ್ನು ಸಹ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು.

## 7. ವಿಮರ್ಶೆ

a. ಈ ಪಾಲಿಸಿ ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಮತ್ತು ಅವಶ್ಯಕವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಿದಾಗ ಭಾವಿಸಿದಾಗ ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಒಳಪಡುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ವಾರ್ಷಿಕವಾಗಿ ಜಿಆರ್‌ಎಂ ನ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ.

b. ಈ ಪಾಲಿಸಿ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಆರ್‌ಬಿಐ ನೀಡುವ ನಿಯಮಗಳು, ನಿಬಂಧನೆಗಳು, ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು, ನಿರ್ದೇಶನಗಳು ಮತ್ತು ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಆದರೆ ಅವುಗಳಿಗಷ್ಟೇ ಸೀಮಿತವಾಗಿರದೆ ಅನ್ವಯಿಸುವ ಕಾನೂನುಗಳಿಗೂ ಸಹ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಪಾಲಿಸಿ ಹಳೆಯ ಆವೃತ್ತಿಯನ್ನು ರದ್ದುಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ. ಸೂಕ್ತವಾದ ಜಿಆರ್‌ಎಂ ನಿರ್ವಹಣೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನುಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆ/ತಿದ್ದುಪಡಿಯನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖದ ಮೂಲಕ ಈ ಪಾಲಿಸಿ ಯಲ್ಲಿ ಅಳವಡಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಈ ಪಾಲಿಸಿ ಯನ್ನು ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪರಿಷ್ಕರಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.