



વહીઝ્ડમ ફાઇનાન્સ પરિવર્ટ લિમિટેડ
ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ પોલિસી
સંસ્કરણ 2.0/ 2024-25

મંજૂર	બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ
મંજૂરીની તારીખ	12.09.2024
પોલિસી નો માલિક વિભાગ	અનુપાલન અને જોખમ વ્યવસ્થાપન વિભાગ
સંસ્કરણ	સંસ્કરણ 2.0/2024-25

1. અવલોકન

વહીઝડમ ફાઇનાન્સ પરિવર્ત લિમિટેડ ("કંપની") તેના ગ્રાહકોને ઉચ્ચતમ સ્તરના અનુભવ પૂરા પાડવા માટે પ્રતિબદ્ધ છે - લીડ જનરેશનથી લઈને એપ્લિકેશન પ્રક્રિયા, વિતરણ, સંગ્રહ અને સમાપન કરવા સુધી પ્રતિબદ્ધ છે. અમારા શ્રેષ્ઠ પ્રયાસો છતાં, ગ્રાહકોને સમસ્યાઓનો સામનો કરવો પડી શકે છે. આમ, અમારી પાસે ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારવા માટેની પ્રક્રિયા છે જે ફરિયાદોને સરળતાથી અને સમયસર ઉકેલી શકે છે.

આ ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ પોલિસી ("પોલિસી") આ ફિલસૂફીને પ્રતિબિંબિત કરે છે અને ભારતીય રિઝર્વ બેંકના દિશાનિર્દેશોને સમાવિષ્ટ કરે છે, જેમાં માસ્ટર ડિરેક્શન- રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની- સ્કેલ આધારિત રેગ્યુલેશન) નિર્દેશો, 2023 ("મુખ્ય દિશાઓ") નો સમાવેશ થાય છે.

આ પોલિસી ઉદ્દેશ્ય કંપનીના ગ્રાહકોની ફરિયાદોને નિષ્પક્ષ અને પારદર્શક રીતે ઉકેલવા માટે એક માળખું પ્રદાન કરવાનો છે અને ગ્રાહકોને કંપની અને/અથવા આરબીઆઇ ને ફરિયાદો નોંધાવવા માટે અનુસરવામાં આવતી પ્રક્રિયાઓ વિશે શિક્ષિત કરવાનો છે. **ઉપર મુજબ, કંપનીએ નીચેના મુખ્ય નિર્દેશો સાથે આ ગ્રિએવાન્સ રિડ્રેસલ મેચનીસ્મ (જીઆરએમ) ને નિર્ધારિત કર્યું છે:**

- ફરિયાદો/પ્રશ્નો અથવા વિવાદોનું એક નિશ્ચિત સમયરેખામાં નિરાકરણ.
- ગ્રાહકો સાથે હંમેશા ઉચિત રીતે અને નિષ્પક્ષ વર્તન કરવામાં આવે છે.
- સુનિશ્ચિત કરવું કે તમામ ગ્રાહકોની વાત તેમની સુવિધા અનુસાર અલગ-અલગ નિવારણ માધ્યમો દ્વારા સાંભળવામાં આવે.
- ઉલ્લેખિત દરેક સ્તર માટે ટર્નઅરાઉન્ડ ટાઇમ સાથે અનેક સ્તરની વૃદ્ધિ.
- લોન કરારમાં ગ્રાહકને ફરિયાદ નિવારણ પોલિસી જણાવવામાં આવી છે.
- દરેક સ્તરે એસએલએ સુનિશ્ચિત કરવા માટે કડક પગલાં.

2. વ્યાખ્યાઓ

- "ગ્રાહક" નો અર્થ કંપનીનો એ ગ્રાહક કે જે ફરિયાદ કરે છે.
- "પ્રશ્ન" નો અર્થ એ છે કે જ્યારે કોઈ ગ્રાહક/અરજદાર/સંભવિત વ્યક્તિ કોઈ ચોક્કસ ખાતું/લોન/સંસ્થા અથવા નિયમન ને સંબંધિત માહિતી માંગે છે.
- "વિનંતી" નો અર્થ છે કે જ્યારે કોઈ ગ્રાહક/અરજદાર/સંભવિત વ્યક્તિ કોઈ જરૂરિયાત પર ચોક્કસ કાર્યવાહીની અપેક્ષા રાખે છે, જેના માટે કંપનીને તેની પર પ્રક્રિયા કરવાની અને પરિપૂર્ણ કરવાની જરૂર પડી શકે છે.
- "પ્રતિસાદ" નો અર્થ છે કે ગ્રાહક/અરજદારની સેવા અથવા તેણીને અનુભવ થયો હોય તે અંગેનો કોઈપણ વિચાર અથવા અભિપ્રાય અથવા માહિતી અથવા ટિપ્પણી.

➤ "ફરિયાદ" / "સમસ્યા" એ કંપનીના ગ્રાહક તરફથી (i) કંપની દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી પ્રોડક્ટ અથવા સેવા પ્રત્યે અસંતોષનો સંદેશાવ્યવહાર છે, અથવા તો મૌખિક રીતે અથવા લેખિતમાં, અને (ii) જે નિવારણ અથવા ઉકેલાત્મક પગલાં માંગે છે. ગ્રાહક પાસે ફરિયાદનું સાચું કારણ હોઈ શકે છે, જો કે કેટલીક ફરિયાદો કોઈ ગેરસમજ અથવા ઉત્પાદન અથવા સેવાની ગેરવાજબી અપેક્ષાના પરિણામે કરવામાં આવી શકે છે. આવી બાબતોની સચિત્ર સૂચિ નીચે આપેલ છે:

- લેણ-દેણ સંબંધિત: ખોટું-વેંચાણ/ખોટા શુલ્ક કપાવા/ ટીડીએસ સંબંધિત/સેવા શુલ્ક સંબંધિત, ઇનાઇ સંબંધિત, કંપની દ્વારા કાયદા, નિયમન અથવા પોલિસી ના ભંગને લગતી કોઈપણ ફરિયાદ,
- સ્ટાફ સંબંધિત: કથિત ઉત્પીડન, અયોગ્ય વર્તન/અસંસ્કારી ભાષાનો ઉપયોગ, કથિત લાંચ વગેરે.
- ધિરાણ સંબંધિત: વિલંબિત વિતરણ, લોનમાં ફેરફાર, વસૂલાત માટે વધુ પડતું ફોલો-અપ, વસૂલાત એજન્ટોનું અયોગ્ય વર્તન, લિંગ, જાતિ, ધર્મના આધાર પર ભેદભાવ, લોન છેતરપિંડી અને આવી અન્ય ધિરાણ સંબંધિત ફરિયાદો.
- એજન્ટ સંબંધિત/સેવા પ્રદાતા સંબંધિત: દુર્વ્યવહાર/અભદ્ર ભાષાનો ઉપયોગ, ઉત્પાદનોનું ખોટું વેચાણ, ફી/કમિશન/વધારાના શુલ્ક વસૂલવા. આમાં કંપની માટે અને તેના વતી કામ કરતાં વસૂલાત એજન્ટ્સ, ચકાસણી કરતી એજન્સીઓ અને વિકેતાઓ દ્વારા ખોટી વર્તણૂક/અસંસ્કારી ભાષાનો ઉપયોગ પણ સામેલ હશે.

આથી સ્પષ્ટ કરવામાં આવે છે કે પ્રશ્નો, વિનંતીઓ અને પ્રતિસાદની શંકાઓ, પૂછપરછ, સ્ટેટસ અપડેટ્સ અને જે બાબતો સાબિત ન થઈ હોય તેવા સંદેશાવ્યવહારને ફરિયાદ ગણવામાં આવશે નહીં, જો કે કંપની તેને વહેલામાં વહેલી તકે ઉકેલવાનો પ્રયાસ કરશે.

3. ગ્રીવન્સ રિડ્રેસલ ઓફિસર અને મુખ્ય નોડલ અધિકારી

- a. બોર્ડે કંપનીના સંપૂર્ણ સમયના નિયામકને ગ્રીવન્સ રિડ્રેસલ ઓફિસર (જીઆરઓ) તરીકે કંપનીના કોઈ કર્મચારી/અધિકારીને નામાંકિત કરવાની સત્તા સોંપી છે, જેને ડિજિટલ લોન સંબંધિત ફરિયાદો અને મુદ્દાઓ સહિત ગ્રાહકો દ્વારા ઉઠાવવામાં આવેલી ફરિયાદોને સંબોધિત કરવાની અને તેનું નિરાકરણ કરવાની ફરજ સોંપવામાં આવશે.
- b. જીઆરઓ તમામ ગ્રાહકોની ફરિયાદો સાંભળવા માટે ઓફિસ સમય દરમિયાન ઉપલબ્ધ રહેશે. જો જીઆરઓ ઉપલબ્ધ ન હોય તો, કંપનીના તાત્કાલિક વરિષ્ઠ અધિકારી ગ્રાહકની ફરિયાદોનું નિરાકરણ લાવશે.
- c. બોર્ડે કંપનીના સંપૂર્ણ સમય નિયામકને તેમની મુખ્ય ઓફિસમાં એક પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસર (પીએનઓ) ની નિમણૂક કરવાની સત્તા સોંપી છે, જેઓ જનરલ મેનેજર અથવા સમકક્ષ રેન્કના અધિકારી કરતા ઓછા રેન્કના હશે નહીં અને કંપનીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા અને કંપની વિરુદ્ધ નોંધાયેલી ફરિયાદોના સંદર્ભમાં કંપની વતી માહિતી આપવા માટે જવાબદાર રહેશે.

4. ફરિયાદ નિવારણની પ્રક્રિયા

જે ગ્રાહકોને કોઈ ફરિયાદ હોય, તેઓ તેના નિવારણ માટે નીચેની પ્રક્રિયાને અનુસરી શકે છે-

- ગ્રાહકો ઈમેલ, ફોન અથવા પોસ્ટ/રૂબરૂ વહીઝડ્ડમ ફાઇનાન્સ ને ફરિયાદ અરજી આપી શકે છે.
- નિર્દિષ્ટ સમયમર્યાદામાં સંતોષકારક નિરાકરણ ન થવા પર, ગ્રાહકો ફરિયાદને આગળના સ્તરે મોકલી શકે છે.
- અપેક્ષિત ઉકેલ સમય સાથે વૃદ્ધિના કેટલાક સ્તરો તેમના સમન્વય સાથે નીચે આપેલ છે.
- 30 કામકાજના દિવસોમાં કંપની તરફથી સમાધાન ન થવા પર, ગ્રાહકો આ મુદ્દાને આરબીઆઇ ની પ્રાદેશિક કચેરી (લેવલ 2 એસ્કેલેશનમાં આપવામાં આવેલા કોઓર્ડિનેટ્સ) તેમજ આરબીઆઇ લોકપાલને પણ મોકલી શકે છે.

A. પ્રાથમિક સ્તર

ગ્રાહક સહાયતા ટીમ: પ્રથમ સ્તરે, જો ગ્રાહકને ફરિયાદ અથવા વિનંતી અથવા પ્રશ્ન હોય, તો ગ્રાહક કંપનીનો સીધો સંપર્ક કરી શકે છે:

કંપનીની ગ્રાહક સહાયતા ટીમ ઈમેલ અથવા ટેલિફોન દ્વારા અહીં ઉપલબ્ધ છે:

- ફોન: 080-95000789
- ઈમેલ: customercare@whizdmfinance.com
- અમને લખો: Link available on <https://whizdmfinance.com/grievance-redressal/>
- બ્યુરો-સંબંધિત ફરિયાદો માટે, અહીં ક્લિક કરો: લિંક <https://whizdmfinance.com/grievance-redressal/> પર ઉપલબ્ધ છે.
- પોસ્ટ/કુરીયર દ્વારા: વહીઝડ્ડમ ફાઇનાન્સ પરિવર્ટ લિમિટેડ ને ફરિયાદ કરવા માટે સર્વે નં. 17, 1A, સરનામું બિલ્ડિંગ, આઉટર રોડ, કડુબીસનહલ્લી, બેલાંદુર, બેંગલુરુ, કર્ણાટક 560087, ફોન નં. 8095000789

ગ્રાહકો ફરિયાદ નિવારણ માટે વહીઝડ્ડમ ફાઇનાન્સ પરિવર્ટ લિમિટેડ ની ઓફિસમાં પણ જઈ શકે છે, જેનું સરનામું ઉપર આપવામાં આવ્યું છે.

ફરિયાદો માટે, કૃપા કરીને કંપનીના કોઈપણ કામકાજના દિવસે સવારે 10 થી સાંજે 6 વાગ્યાની વચ્ચે અમારો સંપર્ક કરો.

1. ઉપરોક્ત ચેનલો દ્વારા નોંધાયેલી તમામ ફરિયાદો કંપની દ્વારા સ્વીકારવામાં આવશે, અને કંપની આ હેતુ માટે રચાયેલ કંપનીની આંતરિક સિસ્ટમ્સમાં તેને આગળ વધારશે.
2. જ્યારે કોઈ ગ્રાહક ઉપરોક્ત ચેનલો દ્વારા ગ્રાહક સહાયતા ટીમનો સંપર્ક કરે છે, ત્યારે કંપની ગ્રાહકને અડતાલીસ (48) કલાકની અંદર પ્રતિભાવ આપશે અને પંદર (15) કેલેન્ડર દિવસોમાં ઉકેલ માટે શ્રેષ્ઠ પ્રયાસો કરવામાં આવશે.
3. વિનંતિઓ કે જે ગ્રાહકની સંતુષ્ટિ મુજબ ઉકેલાતી ન હોય અથવા ફરિયાદો કે જે નિર્ધારિત સમયની અંદર ઉકેલાઈ ન હોય તેને બીજા સ્તરે મોકલી શકાય છે.

B. ત્રીતીય સ્તર

એસ્કેલેશન 1: જો ફરિયાદ દાખલ થયાની તારીખથી 15 કામકાજના દિવસોમાં ફરિયાદનું નિરાકરણ ન આવે અથવા ગ્રાહક પ્રાથમિક સ્તરે ગ્રાહકને આપવામાં આવેલા પ્રતિસાદ અથવા સમાધાનથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો ગ્રાહક પાસે ગ્રીવન્સ રિડ્રેસલ ઓફિસર ફરિયાદને આગળ વધારવાનો વિકલ્પ છે.

- **નામ:** ગગન નંદા
- **હોદ્દો:** ગ્રીવન્સ રિડ્રેસલ ઓફિસર
- **ઈમેલ:** GR@whizdmfinance.com
- **ફોન:** 080-95000789
- **સમય:** 9:00 AM to 6:00 PM (સોમવાર થી શુક્રવાર, રજાના દિવસો સિવાય)
- **સરનામું:** વહીજડમ ફાઇનાન્સ પરિવર્ત લિમિટેડ, સર્વે નં. 17, 1A, સરનામું બિલ્ડિંગ, આઉટર રોડ, કડુબીસનહલ્લી , બેલાંદુર , બેંગલુરુ , કર્ણાટક 560087

ગ્રાહકો ફરિયાદ નિવારણ માટે વહીજડમ ફાઇનાન્સ પરિવર્ત લિમિટેડની ઓફિસમાં પણ જઈ શકે છે, જેનું સરનામું ઉપર આપવામાં આવ્યું છે.

પ્રશ્ન/વિવાદ/ફરિયાદના આધારે, ગ્રાહકને 5 કામકાજના દિવસોમાં જવાબ/સમાધાન કરી આપવામાં આવશે.

એસ્કેલેશન લેવલ 2: જો ફરિયાદ દાખલ થયાની તારીખથી 20 કામકાજના દિવસોમાં ફરિયાદનું નિરાકરણ ન આવે અથવા ગ્રાહક ગ્રીવન્સ રિડ્રેસલ ઓફિસર દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવેલ પ્રતિસાદ અથવા સમાધાનથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો ગ્રાહક પાસે કંપનીના પ્રિન્સિપાલ નોડલ ઓફિસર પાસે જવાનો વિકલ્પ છે.

- **નામ:** સૌરવ ગોયલ
- **હોદ્દો:** પ્રિન્સિપાલ નોડલ ઓફિસર
- **ઈમેલ:** pno@whizdmfinance.com
- **સમય:** 9:00 AM to 6:00 PM (સોમવાર થી શુક્રવાર, રજાના દિવસો સિવાય)
- **સરનામું:** વહીજડમ ફાઇનાન્સ પરિવર્ત લિમિટેડ, સર્વે નં. 17, 1A, સરનામું બિલ્ડિંગ, આઉટર રોડ, કડુબીસનહલ્લી , બેલાંદુર , બેંગલુરુ , કર્ણાટક 560087

આરબીઆઇ સુધી ફરિયાદને લઈ જવી

વૈકલ્પિક રીતે, જો ગ્રાહક દ્વારા કંપની અથવા કંપની દ્વારા નિયુક્ત એજન્ટો સામે નોંધવામાં આવેલી કોઈપણ ફરિયાદનું કંપની દ્વારા એક મહિનાની અંદર નિરાકરણ કરવામાં ન આવે અથવા ગ્રાહક આ નિરાકરણથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો ગ્રાહક રિઝર્વ બેંક - એકીકૃત લોકપાલ યોજના, 2021 હેઠળ આરબીઆઇ લોકપાલને ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે.

<https://cms.rbi.org.in> પર ઓનલાઇન ફરિયાદ નોંધાવી શકાશે

ભારતીય રીઝર્વ બેંક, ચોથો માળ, સેક્ટર 17, ચંદીગઢ - 160017 માં સ્થાપિત 'કેન્દ્રીકૃત પ્રાપ્તિ અને પ્રક્રિયા કેન્દ્ર' માં ટપાલના માધ્યમથી પણ ફરિયાદ દાખલ કરી શકે છે.

જો કે, કોઈપણ સંજોગોમાં, ફરિયાદ નિવારણની જવાબદારી કંપનીની જ રહેશે.

5. પ્રકીર્ણ

- ડિજિટલ ધિરાણના કિસ્સામાં, ડિજિટલ ધિરાણ પર આરબીઆઇ ની માર્ગદર્શિકા હેઠળ વ્યાખ્યાયિત કર્યા મુજબ, કંપનીએ ખાતરી આપશે કે તેમના દ્વારા રોકાયેલા લેન્ડિંગ સર્વિસ પ્રોવિડેર (એલએસપી) પાસે ગ્રાહકો દ્વારા ઉઠાવવામાં આવેલ મુદ્દાઓ ફિન્ટેક/ ડિજિટલ ધિરાણ સંબંધિત ફરિયાદોનો સામનો કરવા માટે યોગ્ય ગ્રીવન્સ રિડ્રેસલ ઓફિસર હશે. કંપની દ્વારા ડિજિટલ ધિરાણના કિસ્સામાં, કંપનીના જીઆરઓ ડિજિટલ ધિરાણ સાથે સંબંધિત આવા તમામ મુદ્દાઓનું સંચાલન પણ કરશે.
- આ પોલિસી જોગવાઈઓ આઉટસોર્સ એજન્સી દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓને લગતા મુદ્દાને ઉકેલવા માટે પણ વિસ્તારવામાં આવશે, જો કંપનીએ તેના કોઈપણ કાર્યોને આઉટસોર્સ કર્યા હોય તો.
- જીઆરએમ, કોઈપણ રીતે, આઉટસોર્સિંગના કારણે કોઈપણ રીતે સમાધાન કરવામાં આવશે નહીં.
- કંપની કડક ભેદભાવ રહિત પોલિસી અનુસરે છે અને કોઈપણ વિકલાંગ વ્યક્તિઓ સાથે ભેદભાવ કરતી નથી. કંપનીની નૈતિકતા અને મૂલ્યોને આગળ વધારવા માટે, કંપની જીઆરએમ હેઠળ વિકલાંગ વ્યક્તિઓની ફરિયાદોના નિવારણની ખાતરી કરશે.
- આ પોલિસી સમાવિષ્ટ કંઈપણ હોવા છતાં, કંપનીએ કોઈપણ વધારાની આવશ્યકતાઓનું પાલન સુનિશ્ચિત કરશે જે કોઈપણ પ્રવર્તમાન કાયદા/નિયમો હેઠળ નિર્ધારિત કરવામાં આવી શકે છે અથવા એવા કાયદા/નિયમોમાં કોઈપણ સુધારાથી ઉદ્ભવે છે અથવા અન્યથા અને સમય સમય પર કંપનીને લાગુ પડે છે.
- ગ્રાહકોને સંસ્થામાં તેમની ફરિયાદોને આગળ વધારવા માટેની પદ્ધતિ વિશે સૂચિત કરવામાં આવે છે, અને જો તેઓ કંપની દ્વારા તેમની ફરિયાદોના નિરાકરણથી સંતુષ્ટ ન હોય તો તેમના અધિકારો વિશે જાણ કરવામાં આવે છે. કંપનીના અધિકારીઓ ગ્રાહકોના હિત પ્રત્યે સદ્ભાવનાથી અને પૂર્વગ્રહ રાખ્યા વિના કામ કરવાનો પ્રયત્ન કરે છે.

6. નિવારણ પદ્ધતિની વિગતોનું પ્રદર્શન

- કંપની તેની વેબસાઈટ/એપ્લિકેશન પર, ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિના સંબંધમાં વિગતો, એટલે કે, નામ અને સંપર્ક વિગતો, ટેલિફોન નંબર, ગ્રાહક સેવા વિભાગ અને જીઆરઓ નું ઈમેલ સરનામું પ્રદર્શિત કરશે.
- કંપનીની જીઆરઓ ની સંપર્ક વિગતો કંપનીની વેબસાઈટ પર, તેમજ એલએસપી ની વેબસાઈટ પર સ્પષ્ટપણે દર્શાવવામાં આવશે; અને ડિજિટલ લેન્ડિંગ એપ્લિકેશન ('ડીએલએ') પર અને ગ્રાહકને આપેલા મુખ્ય હકીકત નિવેદનમાં પણ દર્શાવવામાં આવશે. વધુમાં, ઉપર જણાવ્યા મુજબ ફરિયાદો નોંધાવવાની સુવિધા પણ 'ડીએલએ' અને વેબસાઈટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.
- વેબસાઈટ પર પ્રદર્શિત કરવા ઉપરાંત, ઉપરોક્ત માહિતી કંપનીની એ ઓફિસોમાં પણ પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે જ્યાં વ્યવસાયના વ્યવહાર કરવામાં આવે છે. આ કિસ્સામાં, કંપની માહિતીને અંગ્રેજી તેમજ સ્થાનિક/પ્રાદેશિક ભાષામાં પ્રદર્શિત કરી શકે છે.

d. આરબીઆઇ લોકપાલ યોજનાની મુખ્ય વિશેષતાઓ સાથે યોજનાની નકલ અને પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસરની સંપર્ક વિગતો પણ આ સંદર્ભમાં આરબીઆઇ દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવેલી રીતે દર્શાવવામાં આવશે.

7. સમીક્ષા

a. આ પોલિસી કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા જ્યારે જરૂરી જણાય ત્યારે સમીક્ષાને આધીન છે. કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ વાર્ષિક ધોરણે જીઆરએમ ની કામગીરીની સમીક્ષા કરશે.

b. આ પોલિસી આરબીઆઇ દ્વારા સમય-સમય પર લાગુ કાયદાઓને આધીન રહેશે, જેમાં સમયાંતરે જારી કરવામાં આવેલા નિયમો, વિનિયમો, માર્ગદર્શિકાઓ, નિર્દેશો અને સૂચનાઓ સહિત લાગુ કાયદાને આધીન હશે, પરંતુ તે તેના સુધી મર્યાદિત હશે નહીં અને તે પોલિસી અગાઉના સંસ્કરણનું સ્થાન લેશે. યોગ્ય જીઆરએમ ની જાળવણીના સંબંધમાં લાગુ કાયદાઓમાં કોઈપણ ફેરફાર/સુધારો સંદર્ભ દ્વારા આ નીતિમાં સમાવિષ્ટ હોવાનું માનવામાં આવશે અને આ પોલિસી તે મુજબ સંશોધિત કરીને સુધારેલ હોવાનું માનવામાં આવશે.