



EBIX CASH

Customer Grievance Redressal Policy

सामुग्री सारणी

प्रीम्बल 3

एबिक्स कॅश विझनेस 3

धोरण 4

विभाग 1 - व्याख्या 4

कलम 2 - तत्त्वे शासकीय कंपनीची धोरणे 5

कलम 3 - ग्राहक तक्रार हाताळण्यासाठी प्रक्रिया 5

सामान्य प्रकरण 6

एग्रीगेटर / व्यापारीचा सहभाग 6

अपवाद प्रकरण 6

एबिक्सशॅश प्रीपेड इन्स्ट्रुमेंट धारक आणि / किंवा वापरकर्त्याद्वारे तक्रार: 6

तीन टियर तक्रार निवारण प्रणाली 6

अ) ग्राहक संपर्क केंद्र 6

बी) ग्राहक तक्रार अधिकारी 7

सी) ग्राहक तक्रार निवारण समिती 7

ग्राहक तक्रार प्रक्रिया 8

धारक आणि / किंवा एबिक्सशॅश प्रीपेड इन्स्ट्रुमेंट (सिस्टम सहभागी) च्या वापरकर्त्याव्यतिरिक्त इतर कोणत्याही व्यक्तीकडून तक्रार: 8

पॉलिसी 8 पुनरावलोकन

ग्राहक तक्रार निवारण धोरण
प्रीम्बल

एबिक्स पेमेंट सर्विसेस प्रा. लिमिटेड, एक सेवा संस्था असल्याने सतत ग्राहकांच्या वाढीसाठी ग्राहकांना उत्तम सेवा देण्यासाठी कठोर परिश्रम करते. ग्राहकांच्या तक्रारींना संबोधित करणे ही कोणत्याही सेवा-केंद्रित कॉरपोरेट अस्तित्वाचा निहित भाग आहे. एबिक्सकॅशसाठी ग्राहक संतुष्टी सर्वोपरि आहे आणि म्हणूनच कंपनी आपल्या ग्राहकांना कार्यक्षम सेवा प्रदान करण्यास विश्वास ठेवते. ग्राहक तक्रारी कुशलतेने हाताळण्यासाठी, खाली नमूद केल्याप्रमाणे कंपनीची तीन प्रवृत्तीची योजना आहे -

योग्य आणि त्वरित सेवा वितरण

ग्राहक तक्रारींचे त्वरित निराकरण.

वाढलेल्या तक्रारींच्या बाबतीत पुनरावलोकन यंत्रणा

एबिक्स कॅश व्यवसाय

एबिक्स पेमेंट सर्विसेस प्रा. लिमिटेड ("कंपनी") पुढील तीन व्यवसायात गुंतलेली आहे:

1. थर्ड पार्टी ट्रान्झॅक्शन प्रोसेसिंग आणि लॉजिस्टिक सपोर्ट:

उ. स्वतःचे बंद प्रीपेड उपकरण जारी करणार्या संस्थांना तांत्रिक सहाय्य सेवा प्रदान करणे.

बी. तांत्रिक सहाय्य सेवेसह कार्ड विक्रीसाठी कंपनीच्या विक्री आणि वितरण चॅनेलचा वापर करण्यासाठी लॉजिस्टिक सपोर्ट प्रदान करणे

(हा विभाग पीएसएस कायदा आणि आरबीआय मार्गदर्शक तत्त्वे नियंत्रित नाही).

2. फ्रॅंचाइझी व्यवसाय: फ्रॅंचाइझी खाते देऊन बिले भरणे, रेल्वे आणि एअर टिकिट बुक करणे, मालमत्ता कर भरणे इत्यादींसाठी इबिक्सकॅशशी संलग्न असलेल्या विविध संस्था आणि सरकारी संस्था ग्राहकांकडून रोख / पैसे जमा करण्यासाठी फ्रॅंचाइझीजची नेमणूक करणे. आयसीडब्ल्यू फ्रॅंचाइझी बिझिनेस अकाउंट म्हणून नामांकित.

(विशिष्ट संस्थांच्या वतीने आणि फ्रॅंचाइझीजद्वारे रोख गोळा करण्याचा व्यवसाय या संस्थांमधून अधिकृततेखाली आरबीआयच्या मार्गदर्शक तत्त्वांनी शासित नाही)

3. अर्ध-बंद प्रीपेड पेमेंट इन्स्ट्रुमेंट व्यवसाय: देशभरातील मोठ्या प्रमाणात लोकसंख्येसाठी रोख रक्कम पर्यायी म्हणून प्रीपेड उपकरणांना जारी करणे जे ई-पेमेंट सुविधा वापरण्यात अक्षम आहेत कारण त्यांच्याकडे डेबिट / क्रेडिट कार्ड नाहीत.

(अर्ध-बंद प्रीपेड इन्स्ट्रुमेंट व्यवसाय पीएसएस अधिनियम आणि आरबीआय मार्गदर्शक तत्त्वे द्वारे शासित आहे).

कंपनी भारतातील पहिली "मल्टी-परिपेड प्रीपेड इन्स्ट्रुमेंट्स कंपनी" आणि या विभागातील लीडर आहे. हे एम-कॉमर्स आणि ई-कॉमर्स डोमेनवर अमर्यादित व्यवहारांसाठी प्रत्येक ग्राहकास सुरक्षित आणि सुलभ पेमेंट पर्याय प्रदान करते. कंपनीने विविध संप्रदाय ("एबिक्स कॅश कार्ड" म्हणून ओळखले जाणारे) मल्टि-हेल्प प्रीपेड इन्स्ट्रुमेंट्स सादर केले आहेत ज्याचा वापर "सर्वत्र-कोणत्याही वेळी" संकल्पनावर आधारित संबद्ध व्यापार्यांसाठी ऑनलाइन / ऑन-मोबाइल / आयव्हीआरएस विविध वस्तू आणि सेवा खरेदी करण्यासाठी केला जाऊ शकतो. परिणामी ग्राहकास सर्व संबद्ध व्यापारी आणि सुरक्षा आणि सोयीसाठी विक्री वाढली. कंपनी विक्रय पर्यायांसह विक्रय माध्यमांच्या अभिसरणांना समर्थन देऊन मार्केट विस्तृत करण्यासाठी व्यावसायिक संस्थांना मदत करीत आहे.

सेवा प्रदाता उद्योग म्हणून, ग्राहक सेवा आणि ग्राहक संतुष्टी ही कंपनीची मुख्य चिंता आहेत आणि या धोरणाचा उद्देश योग्य सेवा वितरणाद्वारे आणि ग्राहकांच्या तक्रारींचे पुनरावलोकन आणि ग्राहकांच्या तक्रारींचे त्वरित निराकरण करून ग्राहक तक्रारींचे उदाहरण कमी करणे आहे.

कंपनी अर्ध-बंद प्रीपेड इन्स्ट्रुमेंट जारी करण्याच्या व्यवसायात आहे आणि भारतीय रिझर्व्ह बँक (आरबीआय) द्वारे पेमेंट सिस्टम चालविण्यासाठी अधिकृत आहे. हे पेमेंट आणि सेटलमेंट सिस्टिम ॲक्ट, 2007 ("पीएसएस कायदा"), त्या अंतर्गत तयार केलेले नियम आणि भारत (रिझर्व्ह बँक) दिशानिर्देश, 2009 ("भारतीय रिझर्व्ह बँक मार्गदर्शक तत्त्वे") निर्धारित केलेल्या प्रीपेड पेमेंट इन्स्ट्रुमेंट्स जारी करणे आणि ऑपरेशनद्वारे शासित आहे. आरबीआयद्वारे

आरबीआयच्या मार्गदर्शक तत्त्वांच्या कलम 12.2 च्या अंतर्गत आवश्यकतेनुसार, कंपनीने इबिक्सकॅश प्रीपेड इन्स्ट्रुमेंटशी संबंधित विविध विषयांच्या संदर्भात ग्राहकांना तक्रारींमध्ये त्वरित ऑनलाइन पेमेंट मोड म्हणून त्वरित उपस्थित राहण्याची प्रक्रिया विकसित केली आहे. "कस्टमर केअर सेंटर" च्या स्वरूपात अंतर्गत तीन श्रेणी प्रणाली आणि "ग्राहक तक्रार निवारण समिती" या स्वरूपात तक्रार निवारण यंत्रणा म्हणून पुढे दिल्यानुसार हे केले जाते.

धोरण

- (i) या पॉलिसीला "ग्राहक तक्रार निवारण धोरण" म्हटले जाते.
- (ii) हे भारतातील कंपनीच्या व्यवसायावर लागू होईल.
- (iii) एप्रिल 1, 2010 पासून धोरण लागू होते.
- (iv) उपरोक्त बिंदू 3 अंतर्गत नमूद केल्यानुसार केवळ अर्ध-बंद प्रीपेड इन्स्ट्रुमेंट व्यवसायावर लागू होईल.
- (v) हे कंपनी www.EbixCash.com / [www](http://www.ebixcash.com) च्या वेबसाइटवर उपलब्ध आहे. ebixcash.com
- (vi) हे धोरण ग्राहकांच्या तक्रारींवर लागू आहे आणि ग्राहकांनी केलेल्या सामान्य प्रश्नांवर लागू नाही

विभाग 1 - व्याख्या

अ. 'कंपनी' म्हणजे एबिक्स पेमेंट सर्व्हिसेस प्रा. लि. जे प्रीपेड पेमेंट इन्स्ट्रुमेंट्स, पेमेंट प्रोसेसिंग, पेमेंट कलेक्शन आणि संबंधित सेवांच्या व्यवसायाची पूर्तता करीत आहेत, ग्राहकांना कोणत्याही डिजिटल / इलेक्ट्रॉनिक माध्यमाद्वारे माल आणि सेवा खरेदीसाठी देयक समाधान सुलभ करून.

बी. 'तक्रारदार' म्हणजे ग्राहकास तक्रार असेल.

सी. 'ग्राहक' म्हणजे एबिक्सकॅश प्रीपेड इन्स्ट्रुमेंट आणि / किंवा कंपनीच्या कोणत्याही सिस्टम सहभागीपैकी धारक आणि / किंवा वापरकर्ता.

डी. 'तक्रार' म्हणजे ग्राहकाद्वारे कोणत्याही स्वरूपातील संप्रेषण, जो एबिक्सकॅश प्रीपेड इन्स्ट्रुमेंटचा वापर करण्याच्या कारणामुळे किंवा कार्यवाहीच्या अभावाबद्दल किंवा कंपनीच्या / किंवा त्याच्या प्रतिनिधीच्या सेवेच्या मानकांबद्दल असतोष व्यक्त करणार्या ग्राहकांद्वारे संप्रेषण करण्याचा अर्थ असेल.

. ग्राहकाद्वारे सामान्य व्यवसायात कोणत्याही सामान्य प्रश्नांचा समावेश नाही

इ. 'एबिक्स कॅश प्रीपेड इन्स्ट्रुमेंट' म्हणजे विविध कंपनीच्या सक्रिय आणि वैध अर्ध-बंद प्रीपेड इन्स्ट्रुमेंट आणि कंपनीद्वारे जारी केलेल्या सर्व प्रकारांचे अर्थ.

एफ. 'पेमेंट सिस्टम' म्हणजे अशी प्रणाली जी देयदार आणि लाभार्थी अंतर्गत क्लीअरिंग, पेमेंट किंवा सेटलमेंट सेवेसहित किंवा त्यातील सर्व दरम्यान देय करण्यास सक्षम करते परंतु स्टॉक एक्सचेंजचा समावेश नाही.

जी. 'क्वेरी' म्हणजे एक प्रश्न, विशेषतः एखादी शंका व्यक्त करणे किंवा EbixCash सेवांशी संबंधित माहितीची विनंती करणे

एच. 'रेड्रेसल' म्हणजे कंपनीद्वारे तक्रारदाराच्या तक्रारीचा अंतिम निपटारा.

एच. 'सिस्टम पार्टिसिपन्ट' चा अर्थ बँक किंवा इतर कोणत्याही पेमेंट सिस्टममध्ये सहभागी होणार्या व्यक्तीस आणि पीएसएस अधिनियमानुसार सिस्टम प्रदाता समाविष्ट करेल.

मी 'सिस्टम प्रदाता' म्हणजे असा एक व्यक्ती जो पेमेंट सिस्टम चालवितो आणि अधिकृत करतो.

जे. 'आठवडा' म्हणजे सात कार्य दिवसांचा सतत अर्थ असावा.

के. 'कार्य दिवस' म्हणजे कोणत्याही दिवशी (रविवार किंवा सार्वजनिक सुट्टीशिवाय) ज्याचा कंपनीचा कॉर्पोरेट ऑफिस व्यवसायासाठी खुला आहे.

विभाग 2 - मूलभूत तत्वांचे संचालक कंपनीचे धोरण

तक्रार निवारण करण्याच्या कंपनीची धोरणे खालील तत्वांनुसार शासित आहे:

अ) ग्राहकांना नेहमीच तशी वागणूक दिली जाईल.

ब) ग्राहकांनी घेतलेल्या तक्रारी सौजन्याने आणि वेळेत उपस्थित राहतील.

सी) ग्राहकांना ग्राहक सेवा केंद्राच्या प्रतिसादाशी पूर्णपणे समाधान न झाल्यास संस्थेच्या समस्येचे निवारण करण्याच्या उपायाबद्दल आणि ग्राहक तक्रार निवारण समितीशी संपर्क साधण्याचा त्यांचा हक्क पूर्णपणे सूचित केला जाईल.

कंपनीच्या या पॉलिसी लक्षात घेऊन कंपनीच्या ग्राहक सेवा केंद्राच्या प्रभारी ऑफिसचा चांगला विश्वास असणे आवश्यक आहे.

कलम 3 - ग्राहक तक्रार हाताळण्याची प्रक्रिया

दोन प्रकारचे तक्रारींचे निराकरण आहेत. प्रथम एफटीआर (फर्स्ट टाइम रेझोल्यूशन) आणि दुसरा नॉन-एफटीआर (नॉन फर्स्ट टाइम रेझोल्यूशन) आहे. एफटीआर मध्ये, तक्रारी आयव्हीआरएस (इंटरएक्टिव्ह व्हॉईस रिस्पॉन्स सिस्टम) द्वारे झूटीवर असलेल्या एजंटकडे पाठविली जाते, जो तक्रारीस प्रतिसाद देतो आणि सहाय्य देऊन स्वतः ला सर्व समस्येचे निराकरण करण्याचा प्रयत्न करतो. ई-मेल, टेलिफोनिक कॉल, एखादे पत्र किंवा कोणत्याही कंपनीच्या अधिका-यांना संवादाच्या इतर कोणत्याही प्रकारचे माध्यम, अशी तक्रार सीसीसीच्या अधिका-यांना पाठविण्यात येईल, अशा तक्रारीची नोंदणी केली जाईल आणि उत्तर दिले जाईल

सीसीसीच्या एजंटद्वारे.

एजंटच्या हस्तक्षेपानंतर आणि सहाय्यानंतरही, तक्रारीचे निराकरण झाले नाही तर तक्रार गैर-एफटीआर म्हणून मानली जाते आणि तिच्या निसर्गानुसार ती मानली जाते. गैर-एफटीआर तक्रारीसाठी बदलण्याचा कालावधी खालीलप्रमाणे आहे -

सामान्य प्रकरणे: - सामान्य प्रकरणांमध्ये जेव्हा संस्थेमध्ये उपलब्ध माहितीच्या मदतीने तक्रार सोडविली जाऊ शकते आणि समस्यांचे निराकरण करण्यासाठी वापरली जाऊ शकते, टर्नअराऊंड वेळ टी + 1 दिवस असेल.

एग्रीगेटर / व्यापारीचा सहभाग - ज्या प्रकरणांमध्ये एग्रीगेटर किंवा मर्चंटकडून किंवा त्यांना दोन्हीकडून प्रतिसाद मिळण्याची आवश्यकता आहे अशा प्रकरणांमध्ये, त्यानंतर टर्नअराऊंड वेळ 48 तासांचा असेल किंवा ज्यात व्यापारी किंवा एग्रीगेटरकडून उत्तर प्राप्त होते

अपवाद प्रकरणे - अपवादात्मक प्रकरणांमध्ये जेव्हा व्यापारी एखाद्या विशिष्ट व्यवहाराशी त्वरित संबंधित माहिती शोधू शकत नाही कारण देय तारखेच्या 10 दिवसांनी बिल पेमेंट्स इतक्या विलंब बिल पेमेंटमुळे देय झाल्यानंतर, वेळ बदलण्याचा वेळ प्रतिसाद वेळेवर अवलंबून असतो. व्यापारी पासून. EbixCash ने मर्चंटसह सातत्याने या समस्येस पुढे नेणे आवश्यक आहे. कोणत्याही परिस्थितीत तक्रार प्राप्त झाल्यापासून 30 दिवसांपेक्षा अधिक काळ लागणार नाही.

आमच्या ग्राहकांना त्यांच्या सहाय्यासाठी कोणत्याही मदतीसाठी किंवा त्यांच्या तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी आमच्याशी संपर्क साधू शकणारे विविध चॅनेल खालीलप्रमाणे आहेत:

एबिक्सशॅश प्रीपेड इन्स्ट्रुमेंट धारक आणि / किंवा वापरकर्त्याद्वारे तक्रार:

तीन टियर तक्रार निवारण प्रणाली

कंपनीने तीन स्तरांवर ग्राहक तक्रार निवारण यंत्रणा कार्यरत केली आहे:

- अ) ग्राहक सेवा केंद्र आणि
- बी) ग्राहक तक्रार अधिकारी
- सी) ग्राहक तक्रार निवारण समिती
- अ) ग्राहक संपर्क केंद्र

कंपनीने त्याच्या कॉर्पोरेट कार्यालयात कस्टमर केअर सेंटर स्थापन केले आहे जे सर्व परिचालनात्मक समस्यांशी संबंधित आहे आणि त्यास संदर्भित सर्व तक्रारी. कस्टमर केअर सेंटर सर्व कामकाजाच्या दिवशी (सकाळी 7.00 ते संध्याकाळी 11.00) खुले आहे.

त्वरित संदर्भासाठी, येथे संपर्क तपशील प्रदान केले आहेत:

ग्राहक सेवा संपर्क तपशील	दूरध्वनी ईमेल आयडी	एसएमएस
ग्राहक क्रेरीसाठी	022-61125757 help@ebixcash.com	ltzhelphelp <Your Query > 57575

सर्व ग्राहकांच्या तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी कस्टमर केअर सेंटर जबाबदार आहे. कस्टमर केअर सेंटरचे प्रभारी ग्राहक ग्राहकांच्या सेवेस मिळालेल्या सर्व तक्रारींचे निराकरण सुनिश्चित करण्यासाठी जबाबदार असतात.

बी) ग्राहक तक्रार अधिकारी

ग्राहक सेवा केंद्राकडून दिलेल्या प्रतिसादांबद्दल ग्राहक संतुष्ट नसल्यास किंवा कस्टमर केअर सेंटरद्वारे प्राप्त झालेल्या रिझोल्यूशनशी संतुष्ट नसल्यास ग्राहक तक्रार अधिकारी यांना तक्रारी वाढवल्या जाऊ शकतात. ग्राहक तक्रार तक्रारदाराच्या तक्रारीचे डॉक नॉट देऊन आपल्या तक्रारी पाठवू शकतात.

सी) ग्राहक तक्रार निवारण समिती

कस्टमर केअर सेंटर आणि ग्राहक तक्रार अधिकारी यांनी त्यांच्या प्रश्नांच्या निराकरणाशी संबंधित ग्राहकांना त्यांच्या तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी ग्राहक तक्रार निवारण समिती ("समिती") कडे संपर्क साधू शकता. ग्राहकास तक्रार निवारण समितीकडे पाठविल्या जाणा-या तक्रारीची डॉकबॅक तक्रार उद्धृत करणे आवश्यक आहे. समितीमध्ये दोन सदस्य असतील.

कस्टमर केअर सेंटरचे प्रभारी अधिकारी त्या समितीचे सचिव व सह समन्वयक म्हणून काम करतात.

समितीचे कार्य पुढीलप्रमाणे आहे:

अ) कस्टमर केअर सेंटर आणि ग्राहक तक्रार अधिकारी यांच्या निर्णयाशी समाधानी नसल्यास ग्राहक तक्रारदारास संबोधित करेल.

ब) ग्राहकांना कस्टमर केअर सेंटर, ग्राहक तक्रार अधिकारी आणि ग्राहकांकडून सर्व रेकॉर्डसाठी विचारण्याचा अधिकार असेल.

सी) कंपनीच्या ग्राहकांच्या हितसंबंधांचे रक्षण करण्याच्या दृष्टीने कंपनीमध्ये प्रचलित प्रक्रिया आणि पद्धतींचे सरलीकरण करण्यास समिती दिसेल.

डी) समिती आरबीआयद्वारे ग्राहक सेवेसाठी निर्धारित केलेल्या नियमांचे आणि कार्यपद्धतींचे पुनरावलोकन करेल आणि कंपनीकडून ती भावना आणि हेतू स्वीकारली जाईल आणि त्यास तर्कसंगततेसाठी योग्य शिफारसी करेल.

ई) समिती प्रीपेड पेमेंट सोल्यूशन उद्योगात प्रचलित असलेल्या सराव आणि प्रक्रियांचे पुनरावलोकन करेल आणि त्यानुसार आवश्यक दुरुस्ती कारवाई करेल.

फ) प्रलंबित तक्रारीवर ग्राहक सेवा केंद्राकडे सशक्त सल्ला देणे समिती करेल.

तक्रार निवारण प्रक्रिया

अ) तक्रारदाराने शारीरिक किंवा इलेक्ट्रॉनिक पद्धतीने तक्रारदारांच्या सोयीनुसार, तक्रारीच्या स्वरूपाची माहिती देऊन आणि ग्राहक सेवा टीमने जारी केलेल्या डॉकिंग आयडीचा संदर्भ देऊन तक्रारदारास तक्रारीची सूचना दिली जाऊ शकते.

ब) तक्रारी मिळाल्यानंतर संबंधित अधिकारी तक्रार निवारण नोंदणीमध्ये त्याचा तपशील प्रविष्ट करेल.

क) प्राप्त झालेल्या सर्व तक्रारी समितीच्या तक्रारी मिळाल्यापासून तीन कार्य दिवसांच्या आत स्वीकारल्या जातील.

ड) समिती तक्रारीच्या तारखेपासून 21 कामकाजाच्या दिवसात समितीकडे पाठविलेल्या तक्रारींचे निराकरण करेल.

पुनरावलोकन समितीद्वारे अंतिम निराकरण आणि तक्रार बंद करणे

तक्रार खालीलप्रमाणे कोणत्याही परिस्थितीत शेवटी निराश आणि बंद केली जाईल:

अ) तक्रारदाराने कस्टमर केअर सेंटरद्वारे संप्रेषित केलेल्या तक्रारीचे निराकरण करण्यासाठी किंवा संपर्काच्या कोणत्याही माध्यमाने कंपनीच्या निर्णयाची स्वीकृती दिली आहे किंवा

ब) तक्रारदाराने ग्राहक सेवा केंद्राकडून किंवा समितीने घेतलेल्या निर्णयाच्या संपर्काच्या तारखेपासून 3 (तीन) महिन्यांच्या आत कंपनीच्या निर्णयाची स्वीकृती कळविली नाही.

निर्णयाची अंमलबजावणी

समितीच्या निर्णयाची अंमलबजावणी करण्यासाठी व्यवस्थापन सर्व आवश्यक पावले उचलेल.

ग्राहक तक्रार यंत्रणा

ग्राहक तक्रार प्रक्रिया मध्ये चरण-दर-चरण प्रक्रिया आणि संबंधित अधिकार्यांशी संपर्क तपशील समाविष्ट आहे. कंपनीच्या संचालकांच्या मंजूरीद्वारे व्यक्ती / प्रक्रियेत बदल झाल्यास हा दस्तऐवज बदलला जाऊ शकतो.

धारक आणि / किंवा एबिक्स कॅश प्रीपेड इन्स्ट्रुमेंट (सिस्टम सहभागी) च्या वापरकर्त्याव्यतिरिक्त इतर कोणत्याही व्यक्तीकडून तक्रार:

पेमेंट सिस्टमच्या ऑपरेशनशी संबंधित कोणत्याही बाबींविषयी सिस्टम प्रतिभाग्यांमधील तक्रारी, वेळोवेळी दुरुस्त केल्या जाणार्या पेमेंट आणि सेटलमेंट सिस्टम्स 2007 च्या संबंधित तरतुदीनुसार सोडविली जातील.

धोरणाचे पुनरावलोकन

ही पॉलिसी ग्राहक तक्रार निवारण समिती आणि संचालक मंडळाने मंजूर केली आहे. पॉलिसीमध्ये पॉलिसीमध्ये आवश्यक असलेल्या कोणत्याही भौतिक बदलाचे पुनरावलोकन केले जाईल