

## कोटक महिंद्रा प्राइम लिमिटेड

### निष्पक्ष व्यवहार संहिता

#### परिचय

भारतीय रिज़र्व बैंक ने अपने मास्टर निदेश - गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनी - व्यवस्थित रूप से महत्वपूर्ण जमा न लेने वाली कंपनी और जमा स्वीकार करने वाली कंपनी के अध्याय VI दिनांकित 01 सितंबर, 2016 के द्वारा गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए निष्पक्ष व्यवहार संहिता पर दिशानिर्देश जारी किए हैं जो व्यक्तिगत ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय और सबसे अच्छे कॉर्पोरेट व्यवहार के एक हिस्से के रूप में सेवा करने के लिए निष्पक्ष व्यवहार मानकों को निर्धारित करता है।

यह हमारी नीति है, और होगी कि हम नस्ल, जाति, रंग, धर्म, लिंग, वैवाहिक स्थिति, उम्र या अपंगता के आधार पर बिना किसी भेदभाव के सभी योग्य आवेदकों को क्रेडिट उत्पाद उपलब्ध कराएँ।

हमारी नीति सभी ग्राहकों से लगातार और निष्पक्ष रूप से व्यवहार करना है। हमारे कर्मचारी निष्पक्ष, न्यायसंगत और नियमित तौर से सहायता, प्रोत्साहन और सेवा प्रदान करेंगे। हम अपनी निष्पक्ष व्यवहार संहिता को कंपनी की वेबसाइट पर अंग्रेजी और प्रमुख स्थानीय भाषाओं में डालकर अपने ग्राहकों को भी इसके बारे में सूचित करेंगे।

हम यह सुनिश्चित करेंगे कि संभावित उधारकर्ताओं के हितों को प्रभावित करने वाले प्रभार/शुल्कों की जानकारी उधारकर्ता को उचित रूप से दी जाए। सुविधा से संबंधित नियम और शर्तों के बारे में संभावित उधारकर्ताओं को सूचित किया जाएगा। हम प्रतिबद्ध हैं कि उधार देने के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले विवादों को हमारे द्वारा स्थापित शिकायत निवारण तंत्र द्वारा उचित रूप से हल किया जाएगा।

हम यह सुनिश्चित करेंगे कि निष्पक्ष व्यवहार संहिता को लागू करने की ज़िम्मेदारी पूरे संगठन की हो। कंपनी के निष्पक्ष उधार व्यवहार एवं अभ्यास हमारे संचालन के सभी पहलुओं पर लागू होंगे जिनमें मार्केटिंग, लोन की शुरुआत, प्रोसेसिंग, सर्विसिंग और संग्रह गतिविधियाँ शामिल हैं। निष्पक्ष व्यवहार संहिता के प्रति हमारी प्रतिबद्धता को कर्मचारी जवाबदेही, निगरानी और ऑडिटिंग कार्यक्रमों, प्रशिक्षण और प्रौद्योगिकी के रूप में प्रदर्शित किया जाएगा।

कंपनी के निदेशक मंडल और प्रबंधन टीम डिज़ाइन किए गए व्यवहार एवं अभ्यासों को स्थापित करने के लिए ज़िम्मेदारी हैं ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि हमारे संचालन निष्पक्ष उधार प्रदान करने की हमारी मज़बूत प्रतिबद्धता को दर्शाते हैं और यह कि हमारे सभी कर्मचारी इस प्रतिबद्धता से अवगत हैं।

कोटक महिंद्रा प्राइम लिमिटेड (केएमपीएल) अपने ग्राहकों को उच्चतम गुणवत्ता की सेवा प्रदान करने के लिए प्रतिबद्ध है।

यह निष्पक्ष व्यवहार संहिता हमारे द्वारा ऑफ़र किए गए उत्पादों और सेवाओं की निम्न श्रेणियों पर लागू होती है (मौजूदा समय में ऑफ़र किए गए या जिन्हें भविष्य में कभी ऑफ़र किया जा सकता है)

1. केएमपीएल द्वारा ऑफ़र किए गए लोन और अन्य वित्तीय उत्पाद
2. हमारे नेटवर्क के माध्यम से तीसरे पक्ष द्वारा ऑफ़र किए गए उत्पाद

निष्पक्ष व्यवहार संहिता उपरोक्त प्रकार के उत्पादों पर लागू होती है, बावजूद इसके कि उसे शाखा में, फ़ोन पर, इंटरनेट पर या किसी अन्य विधि द्वारा प्रदान किया गया हो या जिसे हम भविष्य की तारीख में प्रस्तुत कर सकते हैं या मौजूदा समय में इस्तेमाल कर रहे हैं।

(संहिता में की गई प्रतिबद्धताएँ सामान्य संचालन वातावरण के तहत लागू होती हैं।)

## प्रमुख प्रतिबद्धताएँ

प्रमुख प्रतिबद्धताएँ जो हम अपने ग्राहकों के साथ हमारे व्यवहार में पालन करने का वादा करते हैं:

- a. हमारे ग्राहकों के साथ अपने हमारे व्यवहारों में निष्पक्ष और यथोचित कार्रवाई करने के लिए यह सुनिश्चित करेंगे कि:
  - हमारे उत्पाद, सेवाएँ, प्रक्रियाएँ और अभ्यास इस संहिता की प्रतिबद्धताओं और मानकों को पूरा करेंगे।
  - हमारे उत्पाद और सेवाएँ प्रासंगिक कानूनों और नियमों को पूरा करेंगे।
  - हमारे ग्राहकों के साथ हमारे व्यवहार सत्यनिष्ठा और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित होंगे।
- b. हम निम्न तरह से ग्राहकों को यह समझने में सहायता करेंगे कि हमारे वित्तीय उत्पाद और सेवाएँ कैसे काम करती हैं
  - इनके बारे में सरल हिंदी और/या अंग्रेज़ी और/या स्थानीय भाषा में जानकारी उपलब्ध कराकर
  - इनके वित्तीय निहितार्थों की व्याख्या करके और
  - ग्राहक को उसकी ज़रूरतों को पूरा करने वाले उत्पादों और सेवाओं को चुनने में मदद करके।
- c. हम यह सुनिश्चित करने के लिए हर संभव प्रयास करेंगे कि ग्राहकों को हमारे साथ व्यवहार करने में किसी भी तरह की परेशानी का अनुभव न हो; लेकिन अगर कुछ गलत होता है, तो हम उससे जल्दी और सहानुभूतिपूर्ण तरीके से निपटेंगे
  - गलतियों को जल्दी से ठीक किया जाएगा
  - शिकायतों से जल्दी से निपटा जाएगा
  - अगर किसी ग्राहक को शिकायत से निपटने के तरीके से संतुष्ट नहीं मिली है, तो हम शिकायत को आगे बढ़ाने के बारे में ग्राहक का मार्गदर्शन करेंगे
  - हम अपनी ओर से त्रुटि के कारण ग्राहक के खाते पर लागू किए गए किसी भी प्रभार को वापस लेंगे
- d. संहिता को हमारे द्वारा अपनी वेबसाइट के माध्यम से प्रचारित किया जाएगा।

## जानकारी

हम अपने ग्राहकों को उन उत्पादों और सेवाओं को चुनने में मार्गदर्शन देंगे जो उनकी आवश्यकताओं को पूरा करते हैं।

- a. ग्राहक संबंध स्थापित होने से पहले, हम:

- ग्राहक को उन सेवाओं और उत्पादों की प्रमुख विशेषताओं को समझाते हुए जानकारी देंगे, जिसमें ग्राहक ने रुचि दिखाई है
  - उन अकाउंट, उत्पादों और सेवाओं के बारे में जानकारी देंगे जो ग्राहक की ज़रूरतों के अनुरूप हो सकते हैं
  - स्पष्ट रूप से उस जानकारी के बारे में बताएँगे जो हमें अपने केवाईसी मानदंडों को पूरा करने और कानूनी और नियामक आवश्यकताओं का पालन करने के लिए ग्राहक से एकत्र करने की आवश्यकता है
  - डेटाबेस बनाने के लिए ग्राहक और उनके परिवार के बारे में अतिरिक्त जानकारी के लिए अनुरोध करेंगे; लेकिन यह जानकारी ग्राहक द्वारा तभी ली जाती है जब ग्राहक इसे देना चाहता/चाहती है
- b. हम विभिन्न चैनलों के बारे में जानकारी प्रदान करेंगे जिनका इस्तेमाल इसके उत्पादों और सेवाओं को एक्सेस करने के लिए किया जा सकता है। ग्राहक को यह भी सूचित किया जाएगा कि इसके बारे में आगे की जानकारी कहाँ उपलब्ध है।
- c. एक बार जब ग्राहक एक उत्पाद को चुन लेता/लेती है, तो हम ग्राहक को बताएँगे कि यह कैसे काम करता है
- d. हम अपने ग्राहक को उन अधिकारों और ज़िम्मेदारियों पर मार्गदर्शन देंगे, जिसके तहत उत्पाद लिया जाता है
- e. सभी नियम और शर्तें निष्पक्ष होंगे और ग्राहक के अधिकारों और ज़िम्मेदारियों को स्पष्ट रूप से और सहज भाषा में निर्धारित करेंगे। हम कानूनी या तकनीकी भाषा का इस्तेमाल सिर्फ़ वहाँ करेंगे जहाँ इसकी आवश्यकता हो।

## लोन और प्रोसेसिंग के लिए आवेदन

- i. लोन आवेदन फ़ॉर्म में वह सभी आवश्यक जानकारी शामिल होगी जो संभावित ग्राहक के हित को प्रभावित कर सकते हैं (जैसे ईएमआई, प्रभार, लोन अवधि आदि)
- ii. केएमपीएल सोर्सिंग टीम ग्राहक को लोन आवेदन फ़ॉर्म के साथ सबमिट किए जाने वाले दस्तावेज़ों की एक सूची प्रदान करेगी।
- iii. हम सभी लोन आवेदनों की प्राप्ति के लिए पावती देंगे  
पावती में एक सांकेतिक समय सीमा इंगित की जाएगी जिसके भीतर लोन आवेदनों का निपटान किया जाएगा

## लोन मूल्यांकन और नियम/शर्तें

हम ग्राहक को एक अनुमोदन पत्र के माध्यम से या अन्यथा, नियमों और शर्तों के साथ स्वीकृत लोन की राशि और उसके अनुसार लागू वार्षिक ब्याज दर के बारे में सूचित करेंगे, और कंपनी के रिकॉर्ड के लिए ग्राहक द्वारा दी गई इन नियमों और शर्तों की स्वीकृति को बनाए रखेंगे

## लोन समझौता

- i. हम सभी संलग्नकों अगर कोई हो तो के साथ लोन समझौते की एक कॉपी ग्राहक को अंग्रेज़ी में प्रस्तुत करेंगे। अगर ग्राहक अंग्रेज़ी नहीं समझता है, तो हम ग्राहक द्वारा समझी जाने वाली भाषा में मौखिक रूप से सामग्री की व्याख्या करेंगे।

- ii. समझौते के तहत भुगतान या प्रदर्शन को वापस करने/तेज़ करने का कोई भी निर्णय संबंधित लोन समझौते के अनुरूप लिया जाएगा।
- iii. हम सभी बकाया के पुनर्भुगतान पर या किसी अन्य दावे के लिए किसी भी वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार के अधीन लोन की बकाया राशि की वसूली पर सभी प्रतिभूतियों को जारी कर देंगे जो हमारे पास उधारकर्ता के खिलाफ हो सकती हैं। अगर उधारकर्ता द्वारा सहमत लोन समझौते की शर्तों के तहत इस तरह के सेट-ऑफ़ के अधिकार का इस्तेमाल किया जाना है, तो उधारकर्ता को शेष दावों/बकाया राशि और शर्तों के बारे में पूर्ण विवरण के साथ पर्याप्त नोटिस दिया जाएगा, जिसके तहत NBFC प्रतिभूतियों को बनाए रखने के हकदार हैं जब तक कि प्रासंगिक दावे/बकाया राशि का निपटारा/हमारी संतुष्टि तक भुगतान नहीं किया जाता है।
- iv. हम लोन समझौते के नियमों और शर्तों में प्रदान किए गए उद्देश्यों को छोड़कर उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप करने से परहेज करेंगे (जब तक कि उधारकर्ता द्वारा पहले प्रकट न की गई जानकारी पर ध्यान न दिया गया हो)।

## ब्याज दरें

- a. लोन देने के समय, हम ग्राहक को वह जानकारी प्रदान करेंगे कि ब्याज कब अकाउंट में डेबिट किया जाएगा
- b. लोन समझौते में ब्याज दरों के बारे में पर्याप्त जानकारी होगी,
- c. हम ब्याज दरों में किसी भी बदलाव के बारे में उधारकर्ता को सूचित करेंगे और वही संभावित रूप से प्रभावित होगा। इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त को लोन समझौते में शामिल किया जाएगा।
- d. हम ग्राहकों को वेबसाइट का पता और ग्राहक संपर्क केंद्र के नंबर जैसी जानकारी भी देंगे

## प्रभार

- a. लोन समझौते में किसी भी प्रभार के विषय में पर्याप्त जानकारी होगी
- b. हम प्रभारों के बारे में किसी भी बदलाव/ नए प्रभारों के परिचय के विषय में उधारकर्ता को सूचित करेंगे और वही संभावित रूप से प्रभावित होंगे। इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त को लोन समझौते में शामिल किया जाएगा
- c. हम किसी भी सेवा या उत्पाद को प्रदान करने से पहले (ग्राहकों को) इसके प्रभारों के बारे में बताएँगे
- d. जब भी ग्राहक किसी भी सेवा या उत्पाद के लिए अनुरोध करता है, तो हम उन्हें इसके प्रभारों का विवरण प्रदान करेंगे
- e. देर से किए गए पुनर्भुगतान के लिए लगाए गए दंड ब्याज का उल्लेख लोन समझौते में गाढ़े अक्षरों में किया जाएगा।
- f. हम व्यक्तिगत उधारकर्ताओं पर, को-ऑब्लिगेंट सहित या बिना, व्यापार के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए स्वीकृत सभी फ्लोटिंग रेट टर्म लोन पर फ़ोरक्लोज़र प्रभार/ पूर्व-भुगतान दंड नहीं लगाएँगे।
- g. समय-समय पर किए जाने वाले प्रभारों के बदलाव <http://www.primeloans.kotak.com> पर कंपनी की वेबसाइट पर अपडेट किए जाते हैं।

## लोन की वसूली

- हम लोन की वसूली के लिए अनुचित उत्पीड़न, शक्ति का इस्तेमाल नहीं करेंगे।
- कर्मचारियों को ग्राहकों से उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया जाएगा।
- लोन समझौते में पुनराधिकार से संबंधित नियमों और शर्तों की पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए पहले से एक पुनराधिकार खंड होगा।
- वसूली संबंधी मामलों के संबंध में किसी भी ग्राहक को सुबह 8 बजे से पहले और शाम को 7 बजे के बाद या आरबीआई द्वारा समय-समय पर निर्दिष्ट किया गया समय पर नहीं बुलाया जाएगा।

## ट्रांसफ़र

अकाउंट के ट्रांसफ़र के लिए ग्राहक से अनुरोध पर, अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर ग्राहक को सहमति / आपत्ति का संचार किया जाएगा। इस तरह का ट्रांसफ़र कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।

## विज्ञापन और मार्केटिंग

- हम यह सुनिश्चित करेंगे कि सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट, निष्पक्ष रूप से उचित है और भ्रामक नहीं है।
- हम ग्राहकों को उनकी योग्य के अनुसार वित्तीय उत्पादों की एक पूरी श्रृंखला प्रदान करेंगे। इनमें से कुछ उत्पाद / सेवाएँ हमारे खुद के होंगे; कुछ अन्य उत्पाद / सेवाएँ समूह या कंपनियों के हो सकते हैं जिनके साथ हमारी टाई-अप व्यवस्था है। हम इन समूह कंपनियों / कंपनियों के बारे में ग्राहक को सूचित करेंगे, जिनके साथ हमने एक व्यावसायिक व्यवस्था में प्रवेश किया है और अगर ग्राहक चाहता है, तो हम ग्राहकों को उन कंपनी के कर्मचारियों / एजेंटों को उनके उत्पादों / सेवाओं के मार्केटिंग के लिए निर्देशित करेंगे।

## एफ़पीसी की समीक्षा और शिकायत निवारण

- निदेशक मंडल प्रत्येक तिमाही के अंत से दो महीने के भीतर, तिमाही आधार पर निष्पक्ष व्यवहार संहिता के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र के कार्यकरण की समीक्षा करेगा।
- ऐसी समीक्षाओं की समेकित रिपोर्ट वित्तीय वर्ष की समाप्ति से दो महीने के भीतर वार्षिक आधार पर मंडल (बोर्ड) को प्रस्तुत की जाएगी।

## गोपनीयता

- ग्राहक द्वारा अधिकृत नहीं किए जाने तक, हम सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय मानेंगे

- b. हम निम्नलिखित अपवादित मामलों के अलावा समूह कंपनियों के भीतर सहित किसी भी अन्य संस्था को लेनदेन विवरण प्रकट नहीं करेंगे:
- अगर हमें वैधानिक या नियामक कानूनों द्वारा जानकारी प्रदान करनी पड़े
  - अगर इस जानकारी को प्रकट करना जनता के प्रति कर्तव्य है
  - अगर हमारे हित के लिए हमें यह जानकारी प्रदान करने की आवश्यकता है (जैसे धोखाधड़ी की रोकथाम के लिए)। हम इस कारण का इस्तेमाल मार्केटिंग उद्देश्यों के लिए किसी दूसरे (समूह कंपनियों सहित) को ग्राहकों के बारे में जानकारी देने के लिए नहीं करेंगे।
  - अगर हमने अन्य उत्पादों या सेवाओं को प्रदान करने के लिए हमारे समूह / सहयोगी / संस्थाओं या कंपनियों को ऐसी जानकारी प्रदान करने के लिए ग्राहकों की अनुमति (जैसे लोन की स्वीकृति लेते समय) ली है
  - जब ग्राहक हमें अन्य सेवाओं या उत्पादों को प्रदान करने के लिए हमारे समूह / सहयोगी / संस्थाओं या कंपनियों को ऐसी जानकारी प्रकट करने के लिए कहता है

## लोन और अग्रिम

- a. पैसा उधार देने, या कोई अन्य उधार देने से पहले, हम ग्राहक (उधारकर्ता) की चुकाने की क्षमता का आकलन करेंगे
- b. लोन देने से पहले, हम ग्राहक को सूचित करेंगे कि क्या वह माँग पर चुकाने योग्य है या नहीं

## ब्याज दर मॉडल

कंपनी के पास एक ब्याज दर मॉडल है जो उधार दर के बारे में निर्णय लेने के लिए निम्नलिखित जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखता है।

- (a) उधार देने की लागत
- (b) संचालन लागत
- (c) उत्पाद और उधारकर्ता के लिए जोखिम प्रीमियम
- (d) आवश्यक एसेट्स पर रिटर्न
- (e) वित्त सुविधा की अवधि
- (f) कोई अन्य प्रासंगिक कारक जैसे उद्योग में प्रचलित बाजार उधार दरें, आदि।

कंपनी में हर महीने एक एसेट एंड लायबिलिटी कमेटी (ALCO) की बैठक होती है है जिसमें ट्रेजरी विभाग विभिन्न वित्तीय अवधियों के लिए व्यवसायों पर चर्चा, मार्गदर्शन और सलाह देगा। यदि उपरोक्त कारकों में से कोई भी महत्वपूर्ण परिवर्तन से गुजरता है तो कंपनी महीने के मध्य में भी ब्याज दर को संशोधित करने का अधिकार सुरक्षित रखती है।

व्यवसाय समान उत्पादों के तहत अलग-अलग ग्राहकों के लिए अलग-अलग दरें या अलग-अलग उत्पादों के तहत समान ग्राहकों के लिए अलग-अलग दरें, ग्राहक और उत्पादों या जोखिम के वर्गीकरण के आधार पर अलग-अलग दरें निर्धारित करेंगे। तदनुसार, ब्याज की दर 6% से 36% की सीमा में होगी

ब्याज की दरें और कंपनी के जोखिमों के वर्गीकरण के नज़रिए को कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा। ब्याज दरों में कोई बदलाव होने पर वेबसाइट पर प्रकाशित जानकारी को अपडेट किया जाएगा।

ब्याज की सभी दरें वार्षिक आधार पर होंगी और इसकी सूचना ग्राहकों को दी जाएगी। ब्याज की दंडात्मक दर ग्राहक के साथ समझौते के अनुसार ली जाएगी और यह ग्राहक से ग्राहक और/या उत्पादों से उत्पादों में भी भिन्न होगी।

ब्याज दरें और कंपनी के जोखिम के वर्गीकरण के नज़रिए का प्रकटीकरण ग्राहक को लोन आवेदन फ़ॉर्म में किया जाता है और यह <https://primeloans.kotak.com/policies.htm> पर कंपनी की वेबसाइट पर भी उपलब्ध है।

## डिजिटल लेंडिंग प्लेटफ़ॉर्म द्वारा लिया गया लोन

जहाँ भी कंपनी कर्जदारों को डिजिटल ऋण देती है और/या बकाया वसूलने के लिए डिजिटल ऋण देती है, यह समय-समय पर जारी डिजिटल ऋणों के संबंध में भारतीय रिज़र्व बैंक के दिशानिर्देशों के अनुसार होगा।

## अतिरिक्त सहायता

### शिकायत / शिकायतें और फ़ीडबैक / सुझाव - आंतरिक प्रक्रियाएँ

- हम उन ग्राहकों का मार्गदर्शन करेंगे जो शिकायत दर्ज करना चाहते हैं और उन ग्राहकों को मार्गदर्शन भी प्रदान करेंगे जो परिणाम से नाखुश हैं और उन्हें बताएँगे कि इस स्थिति में क्या चाहिए। हमारे कर्मचारी उनके किसी भी सवाल के लिए सहायता प्रदान करेंगे।
- मामले की जाँच करने के बाद हम जल्द से जल्द जवाब भेजने का प्रयास करेंगे। अगर ग्राहक संतुष्ट नहीं है तो हम ग्राहक को शिकायत को आगे बढ़ाने के बारे में भी मार्गदर्शन प्रदान करेंगे।
- हम अपनी शाखाओं में शिकायत निवारण अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण प्रदर्शित करेंगे, जिनसे हमारी कंपनी के खिलाफ़ शिकायतों के समाधान के लिए जनता द्वारा संपर्क किया जा सकता है।
- हम अपनी शाखाओं में एकीकृत लोकपाल योजना 2021 की मुख्य विशेषताएँ और सेंट्रलाइज़्ड रिसीए एवं प्रोसेसिंग सेंटर (सीआरपीसी), आरबीआई के संपर्क विवरण प्रदर्शित करेंगे।

### फ़ीडबैक और सुझाव

हमारा अपने ग्राहकों से अनुरोध है कि वे सेवाओं को बेहतर बनाने में मदद करने के लिए हमारी सेवा पर अपना फ़ीडबैक दें।

## निगरानी

हमारे पास संहिता का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए एक अधिकारी है। हमारी आंतरिक ऑडिटिंग प्रक्रियाएँ सुनिश्चित करती हैं कि हम संहिता का पालन करते हैं।

- नोडल अधिकारी: सुश्री डेलनाज़ बलसारा

- ईमेल आईडी: delnaz.balsara@kotak.com
- टेलीफ़ोन नंबर: 022 66056355

## संहिता के बारे में अधिक जानकारी

संहिता हमारी वेबसाइट पर उपलब्ध होगी और अनुरोध करने पर प्रतियाँ उपलब्ध कराई जाएँगी

## सवाल/शिकायत निवारण - तंत्र

शिकायत निवारण प्रक्रिया के प्रावधान के लिए एम2.01.01 शिकायत निवारण नीति का संदर्भ लें