

कोटक महिंद्रा प्राइम लिमिटेड

उचित व्यवहार संहिता

परिचय

भारतीय रिजर्व बैंक ने 1 सितंबर, 2016 को जारी "मास्टर डायरेक्शन" के अध्याय VI - गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - प्रणालीगत रूप से महत्वपूर्ण गैर-जमा स्वीकार करने वाली कंपनी और जमा स्वीकार करने वाली कंपनी - के माध्यम से गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए उचित व्यवहार संहिता (Fair Practices Code) पर दिशानिर्देश जारी किए हैं। इन दिशानिर्देशों का उद्देश्य यह सुनिश्चित करना है कि गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियां अपने व्यक्तिगत ग्राहकों के साथ ईमानदारी, पारदर्शिता और न्यायपूर्ण तरीके से व्यवहार करें। यह दिशानिर्देश सर्वोत्तम कॉर्पोरेट व्यवहार का एक हिस्सा भी हैं।

हमारी नीति है कि हम सभी योग्य आवेदकों को उनकी जाति, धर्म, लिंग, वैवाहिक स्थिति, उम्र या विकलांगता के आधार पर भेदभाव किए बिना क्रेडिट उत्पाद उपलब्ध कराएंगे। यह नीति हमेशा लागू रहेगी।

हम सभी ग्राहकों के साथ लगातार और निष्पक्ष व्यवहार करने की नीति रखते हैं। हमारे कर्मचारी सभी ग्राहकों को सहायता, प्रोत्साहन और सेवा प्रदान करते समय निष्पक्ष, न्यायसंगत और सुसंगत तरीके से काम करेंगे। हम अपनी उचित आचरण संहिता को कंपनी की वेबसाइट पर अंग्रेजी और प्रमुख स्थानीय भाषाओं में प्रकाशित करेंगे ताकि सभी ग्राहक इसे आसानी से पढ़ सकें।

हम यह सुनिश्चित करेंगे कि संभावित ऋणकर्ताओं को ऋण से संबंधित सभी शुल्क/फीस के बारे में उचित रूप से सूचित किया जाए। ऋण सुविधा से जुड़े सभी नियम और शर्तें भी संभावित ऋणकर्ताओं को स्पष्ट रूप से बताई जाएंगी। हम यह सुनिश्चित करने के लिए प्रतिबद्ध हैं कि ऋण संबंधी निर्णयों से उत्पन्न होने वाले किसी भी विवाद को हमारे द्वारा स्थापित शिकायत निवारण तंत्र के माध्यम से उचित रूप से हल किया जाएगा।

उचित व्यवहार संहिता का कार्यान्वयन पूरे संगठन की जिम्मेदारी है। कंपनी की उचित ऋण नीतियां - विपणन, ऋण उत्पत्ति, प्रसंस्करण, सर्विसिंग और संग्रह गतिविधियों सहित - हमारे व्यवसाय के सभी पहलुओं पर लागू होंगी। हम कर्मचारी जवाबदेही, निगरानी और ऑडिटिंग कार्यक्रमों, प्रशिक्षण और प्रौद्योगिकी के माध्यम से फेयर प्रैक्टिस कोड के प्रति अपनी प्रतिबद्धता का प्रदर्शन करेंगे।

कंपनी का निदेशक मंडल और प्रबंधन टीम, उचित ऋण देने के प्रति कंपनी की प्रतिबद्धता को सुनिश्चित करने के लिए जिम्मेदार हैं। ऐसा पहले से बनी उन नीतियों और प्रथाओं के माध्यम से संभव हो पाता है, जो सभी कर्मचारियों को ऋण देने की प्रक्रिया में निष्पक्षता और पारदर्शिता बनाए रखने के लिए मार्गदर्शन करती हैं।

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

यह उचित व्यवहार संहिता निम्नलिखित उत्पादों और सेवाओं की श्रेणियों पर लागू होती है (वर्तमान में पेश किए जा रहे उत्पाद और सेवाएं या भविष्य में पेश किए जाने वाले उत्पाद और सेवाएं)

1. केएमपीएल द्वारा दिए जाने वाले ऋण और अन्य वित्तीय उत्पाद
2. हमारे नेटवर्क के माध्यम से पेश किए जाने वाले तीसरे पक्ष के उत्पाद

उचित संहिता उपरोक्त सभी प्रकार के लेन-देन पर लागू होती है, चाहे वे शाखा में, फोन पर, इंटरनेट के माध्यम से, या किसी भी अन्य विधि द्वारा किए गए हों, जो वर्तमान में हमारे द्वारा प्रदान की जा रही है या भविष्य में पेश की जा सकती है।

(संहिता में उल्लिखित प्रतिबद्धताएं सामान्य परिचालन वातावरण के तहत लागू होती हैं।)

प्रमुख प्रतिबद्धताएँ

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

ए. हमारे सभी ग्राहकों के साथ हमारे व्यवहारों में निष्पक्षता और न्यायसंगतता बरती जाए, इसके लिए हम यह सुनिश्चित करेंगे कि

- हमारे उत्पाद, सेवाएं, प्रक्रियाएं और प्रथाएं इस संहिता की प्रतिबद्धताओं और मानकों को पूरा करेंगी।
- हमारे उत्पाद और सेवाएं प्रासंगिक कानूनों और विनियमों का पालन करेंगे।
- अपने ग्राहकों के साथ हमारा व्यवहार सत्यनिष्ठा और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित होगा।

बी. हम ग्राहकों को यह समझने में सहायता करेंगे कि हमारे वित्तीय उत्पाद और सेवाएं कैसे काम करती हैं, इसके लिए

- हमारे वित्तीय उत्पाद और सेवाओं के बारे में सरल हिंदी और/या अंग्रेजी और/या स्थानीय भाषा में जानकारी प्रदान करेंगे।
- उनके वित्तीय निहितार्थों को विस्तारपूर्वक समझाएंगे, और
- ग्राहक को वह उत्पाद या सेवा चुनने में मदद करेंगे जो उसकी आवश्यकताओं को पूरा करता हो।

सी. हम यह सुनिश्चित करने के लिए हर संभव प्रयास करेंगे कि ग्राहकों को हमारे साथ व्यवहार करने में किसी तरह की परेशानी अनुभव न हो; लेकिन अगर कुछ गड़बड़ी होती है, तो हम उसे सहानुभूतिपूर्वक और तुरंत दूर करेंगे

- गलतियाँ शीघ्र सुधारी जायेंगी
- शिकायतों का त्वरित निस्तारण किया जाएगा
- अगर कोई ग्राहक शिकायत समाधान के तरीके से संतुष्ट नहीं है, तो हम उसकी शिकायत को आगे बढ़ाने के तरीके के बारे में मार्गदर्शन करेंगे
- हमारी ओर से किसी त्रुटि के कारण ग्राहक के खाते पर लगाए गए किसी भी शुल्क को हम वापस लेंगे

डी. उचित व्यवहार संहिता को हमारी वेबसाइट पर प्रकाशित किया जाएगा।

सूचना/जानकारी

हम अपने ग्राहकों को उनकी ज़रूरतें पूरा करने वाले उत्पाद और सेवाएं चुनने में मार्गदर्शन करेंगे।

ए. ग्राहक संबंध स्थापित होने से पहले, हम:

- ग्राहक को उन सेवाओं और उत्पादों की प्रमुख विशेषताओं के बारे में जानकारी देंगे, जिनमें ग्राहक ने रुचि दिखाई है
- उन खातों, उत्पादों और सेवाओं के बारे में जानकारी देंगे जो ग्राहक की आवश्यकताओं के अनुरूप हों
- केवाईसी मानदंडों को पूरा करने और कानूनी और नियामक आवश्यकताओं का अनुपालन करने के लिए, हमें ग्राहक से जो जानकारी एकत्र करने की आवश्यकता है उसे स्पष्ट रूप से बताएंगे
- डेटाबेस तैयार करने के लिए, ग्राहक और उसके परिवार के बारे में अतिरिक्त जानकारी का अनुरोध करेंगे, लेकिन यह जानकारी ग्राहक की सहमति से तभी प्राप्त की जाती है जब वह ऐसा करना चाहता/चाहती है।

बी. हम ग्राहकों को विभिन्न चैनलों के बारे में बताएंगे जिनके माध्यम से वह हमारे उत्पादों और सेवाओं तक पहुंच सकते हैं। साथ ही, हम ग्राहकों को यह भी सूचित करेंगे कि इन चैनलों के बारे में अधिक जानकारी कहां उपलब्ध है।

- सी. एक बार जब ग्राहक कोई उत्पाद चुन लेता है, तो हम ग्राहक को बताएंगे कि यह कैसे काम करता है।
- डी. हम अपने ग्राहकों को, परिचालन के तरीके से जुड़े उन अधिकारों और जिम्मेदारियों के बारे में गाइड करेंगे, खास तौर से जिसके अंतर्गत उत्पाद लिया जाता है
- ई. हमारे सभी नियम और शर्तें निष्पक्ष होंगी और हम ग्राहक के अधिकारों और जिम्मेदारियों को स्पष्ट और सरल भाषा में रखेंगे। हम कानूनी या तकनीकी भाषा का प्रयोग केवल वहीं करेंगे, जहां आवश्यक हो।

लोन/ऋण और प्रोसेसिंग के लिए आवेदन

- ऋण आवेदन पत्र में वह सारी जरूरी जानकारी शामिल होगी जो संभावित ग्राहक के हित को प्रभावित कर सकती है (उदाहरण के लिए ईएमआई, शुल्क, अवधि आदि)।
- केएमपीएल सोर्सिंग टीम, ऋण आवेदन पत्र जमा करते समय ग्राहकों को आवश्यक दस्तावेजों की एक सूची प्रदान कर सकती है।
- हम सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति के लिए पावती/रसीद देंगे। इस पावती/रसीद में एक सांकेतिक समय सीमा दर्ज होगी, जिसके भीतर ऋण आवेदनों का निपटान किया जाएगा।

ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें

ऋण आवेदन की स्वीकृति के बारे में हम ग्राहक को मंजूरी पत्र अन्यथा माध्यम से सूचित करेंगे। इस पत्र में स्वीकृत ऋण की राशि, वार्षिक ब्याज दर सहित नियम और शर्तों के बारे में जानकारी होगी। ग्राहक द्वारा इन नियमों और शर्तों की स्वीकृति को हम कंपनी के रिकॉर्ड में रखेंगे।

ऋण समझौता

- हम ग्राहक को सभी अनुलग्नों सहित, ऋण समझौते की एक प्रति अंग्रेजी में प्रदान करेंगे। अगर ग्राहक अंग्रेजी नहीं समझता है, तो हम ऋण समझौते की सामग्री को ग्राहक द्वारा समझी जाने वाली स्थानीय भाषा में स्पष्ट रूप से समझाएंगे।
- समझौते के तहत भुगतान या प्रदर्शन को वापस लेने/तेज करने का निर्णय संबंधित ऋण समझौते के अनुसार होगा।
- सभी बकाया राशि के चुकाने पर या लोन की बकाया राशि की वसूली होने पर, हम सभी प्रतिभूतियां वापस कर देंगे। हालांकि, यह ऋणकर्ता के खिलाफ हमारे किसी अन्य वैध दावे या अधिकार की शर्तों के अधीन होगा। अगर इस तरह के सेट ऑफ के अधिकार का इस्तेमाल किया जाना है, तो लोन समझौते की शर्तों के अनुसार ऋणकर्ता को शेष दावों/बकाया राशि और उन शर्तों के बारे में पूरी जानकारी के साथ पर्याप्त नोटिस दिया जाएगा जिनके तहत एनबीएफसी

(NBFC) संबंधित दावे/बकाया राशि के निपटारे/भुगतान तक प्रतिभूतियों को अपने पास रखने के हकदार हैं।

- iv. हम ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में निर्दिष्ट उद्देश्यों को छोड़कर ऋणकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप करने से बचेंगे, (सिवाय इसके कि जब ऋणकर्ता द्वारा पहले से प्रकट न की गई जानकारी सामने आए)।

ब्याज दर

- ए. ऋण प्राप्त करते समय, हम ग्राहक को यह जानकारी प्रदान करेंगे कि खाते से ब्याज कब डेबिट किया जाएगा।
- बी. ऋण समझौते में ब्याज दरों के बारे में पर्याप्त जानकारी होनी चाहिए।
- सी. हम ब्याज दरों में किसी भी बदलाव के बारे में ऋणकर्ता को नोटिस के माध्यम से सूचित करेंगे और संभावित रूप से यह प्रभावी होगा। इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त ऋण समझौते में शामिल की जाएगी।
- डी. हम ग्राहकों को अपनी आधिकारिक वेबसाइट का पता और ग्राहक संपर्क केंद्र/कस्टमर कॉन्टैक्ट सेंटर नंबर की जानकारी भी देंगे।

प्रभार

- ए. ऋण समझौते में किसी भी शुल्क के बारे में पर्याप्त जानकारी होगी
- बी. हम मौजूदा शुल्कों में किसी भी बदलाव/नए शुल्क की शुरूआत के बारे में ऋणकर्ता को नोटिस के माध्यम से सूचित करेंगे। यह तरीका संभावित रूप से प्रभावी होगा। इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त ऋण समझौते में शामिल की जाएगी
- सी. हम किसी भी सेवा या उत्पाद को उपलब्ध कराने से पहले उसके शुल्क के बारे में (ग्राहकों को) सूचित करेंगे
- डी. जब भी ग्राहक किसी सेवा या उत्पाद के लिए अनुरोध करेगा तो हम उसके शुल्क का विवरण देंगे
- ई. देर से रीपेमेंट/पुनर्भुगतान के लिए दंडात्मक शुल्क का उल्लेख ऋण समझौते में बोल्ड अक्षरों में किया जाएगा।
- एफ. हम व्यक्तिगत ऋणकर्ताओं को व्यवसाय के अलावा अन्य कार्यों के लिए स्वीकृत सभी फ्लोटिंग रेट टर्म लोन पर, सह-हस्ताक्षरकर्ता के साथ या उसके बिना, फोरक्लोजर चार्जेज़/प्री-पेमेंट पेनाल्टी जुर्माना नहीं लेंगे।

जी. शुल्कों में बदलाव की जानकारी समय-समय पर कंपनी की वेबसाइट <https://www.primeloans.kotak.com> पर अपडेट की जाती है।

ऋण की वसूली

- ए. हम ऋण की वसूली के लिए अनुचित उत्पीड़न, बाहुबल के प्रयोग का सहारा नहीं लेंगे।
- बी. ग्राहकों के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए कर्मचारियों को पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया जाएगा।
- सी. ऋण समझौते में, एक अंतर्निहित पुनर्ग्रहण खंड होगा, ताकि उससे संबंधित नियमों और शर्तों की पारदर्शिता सुनिश्चित हो सके।
- डी. वसूली संबंधी मामलों के लिए किसी भी ग्राहक को सुबह 8 बजे से पहले और शाम 7 बजे के बाद या भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा समय-समय पर निर्दिष्ट किए गए समय के दौरान कॉल नहीं किया जाएगा।

स्थानांतरण

खाता स्थानांतरण के लिए ग्राहक के अनुरोध पर, अनुरोध प्राप्त होने की तिथि से 21 दिनों के भीतर ग्राहक को सहमति/आपत्ति से अवगत कराया जाएगा। ऐसा स्थानांतरण कानून के अनुसार पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।

विज्ञापन और विपणन

- ए. हम यह सुनिश्चित करेंगे कि सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट, निष्पक्ष और उचित हों। वे भ्रामक न हों।
- बी. हम अपने ग्राहकों को उनके लिए उपयुक्त विभिन्न वित्तीय उत्पादों की पूरी श्रृंखला प्रदान करेंगे। इनमें से कुछ उत्पाद/सेवाएं हमारे स्वयं के होंगे, जबकि कुछ अन्य कंपनियों के उत्पाद हो सकते हैं जिनके साथ हमारे अनुबंध हैं। हम ग्राहक को उन कंपनियों के बारे में सूचित करेंगे जिनके साथ हमारा व्यापारिक समझौता है, और अगर ग्राहक चाहे तो, हम उनके उत्पादों/सेवाओं के विपणन के लिए कंपनी के कर्मचारियों/एजेंटों को निर्देशित करेंगे।

एफपीसी एवं शिकायत निवारण की समीक्षा

- ए. निदेशक मंडल प्रत्येक तिमाही के अंत से दो महीने के भीतर तिमाही आधार पर फेयर प्रैक्टिस कोड के अनुपालन और शिकायत निवारण प्रणाली के कामकाज की समीक्षा करेगा।

बी. इस तरह की समीक्षाओं की समेकित रिपोर्ट, वित्तीय वर्ष की समाप्ति से दो महीने के भीतर बोर्ड को वार्षिक आधार पर प्रस्तुत की जाएगी।

गोपनीयता

ए. जब तक ग्राहक द्वारा अधिकृत न किया जाए, हम सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय मानेंगे

बी. निम्नलिखित अपवादों को छोड़कर हम किसी भी अन्य संस्था को लेनदेन का विवरण प्रकट नहीं करेंगे

- अगर हमें वैधानिक या विनियामक कानूनों के तहत यह जानकारी प्रदान करना जरूरी है
- अगर यह जानकारी प्रकट करना जनता का कर्तव्य है
- अगर हमारे हित के लिए हमें यह जानकारी प्रदान करना जरूरी है (जैसे धोखाधड़ी की रोकथाम)। हम विपणन उद्देश्यों के लिए, ग्राहकों से जुड़ी कोई भी अन्य जानकारी इन वजहों के तहत प्रदान नहीं करेंगे।
- अगर हमने अन्य उत्पाद या सेवाएं प्रदान करने के लिए/सहयोगी/संस्थाओं या कंपनियों को ऐसी जानकारी प्रदान करने के लिए ग्राहकों की अनुमति ली है (उदाहरण के लिए ऋण मंजूरी के समय)
- जहां ग्राहक हमसे अन्य सेवाएं या उत्पाद प्रदान करने के लिए/सहयोगी/संस्थाओं या कंपनियों को ऐसी जानकारी प्रकट करने के लिए कहता है

ऋण और अग्रिम

ए. पैसा ऋण देने या किसी अन्य ऋण से पहले, हम ग्राहक (ऋणकर्ता) की चुकाने की क्षमता का आकलन करेंगे

बी. ऋण मंजूर करने से पहले, हम ग्राहक को सूचित करेंगे कि क्या वह मांग पर या अन्यथा चुकाने योग्य है।

ब्याज दर मॉडल

कंपनी के पास एक ब्याज दर मॉडल है जो ऋण की दर तय करने के लिए निम्नलिखित जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखता है।

- (ए) ऋण लेने की लागत
- (बी) परिचालन लागत
- (सी) उत्पाद और ऋणकर्ता के लिए जोखिम प्रीमियम
- (डी) आवश्यक संपत्तियों पर रिटर्न
- (ई) वित्त सुविधा का कार्यकाल
- (एफ) कोई अन्य प्रासंगिक कारक जैसे उद्योग में प्रचलित बाजार ऋण दरें, आदि।

कंपनी में मासिक स्तर पर एक परिसंपत्ति और देयता समिति (असेट एंड लायबिल्टी कमेटी—ALCO) की बैठक होती है जिसमें ट्रेजरी विभाग विभिन्न अवधियों के लिए ऋण लागत पर व्यवसायों के साथ चर्चा में मार्गदर्शन और सलाह देता है। अगर उपरोक्त कारकों में से किसी में भी महत्वपूर्ण परिवर्तन होता है, तो कंपनी महीने के बीच में भी ब्याज दर में बदलाव करने के लिए अधिकृत है।

अलग-अलग उत्पादों के तहत समान ग्राहकों से या अलग-अलग उत्पादों के तहत एक ही ग्राहक से अलग-अलग ब्याज दरें वसूली जा सकती हैं। यह अंतर ग्राहक और उत्पाद की जोखिम श्रेणी पर निर्भर करेगा। इस प्रकार, ब्याज दरें 6% से 36% प्रति वर्ष के बीच हो सकती हैं।

ब्याज दरें और जोखिमों के वर्गीकरण के तरीके कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध होंगे। ब्याज दरों में किसी भी परिवर्तन के समय वेबसाइट पर प्रकाशित जानकारी को अपडेट किया जाएगा।

सभी ब्याज दरें वार्षिक आधार पर होंगी और ग्राहकों को इनके बारे में सूचित किया जाएगा। दंडात्मक शुल्क ग्राहक के साथ हुए समझौते के अनुसार होंगे और अलग-अलग ग्राहकों और/या उत्पादों के लिए अलग-अलग भी हो सकते हैं।

ऋण में ब्याज दर और जोखिम की श्रेणी तय करने संबंधी दृष्टिकोण ग्राहक को ऋण में और कंपनी की वेबसाइट <https://primeloans.kotak.com/policies.htm> पर उपलब्ध उसी आवेदन फॉर्म में जानकारी दी गई है।

डिजिटल ऋण प्लेटफार्मों द्वारा प्राप्त ऋण

कंपनी जब भी डिजिटल लोन ऐप्लिकेशन/लोन सर्विस प्लेटफार्म का इस्तेमाल ऋण—ग्राहक प्राप्त करने और/या बकाया वसूलने के लिए करेगी, तो इसका तरीका भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा समय-समय पर जारी किए गए डिजिटल लोन संबंधी दिशानिर्देशों के अनुसार होगा।

अग्रिम सहायता

शिकायतें/समस्याएँ और सुझाव/प्रतिक्रिया - आंतरिक प्रक्रिया

- ए. शिकायत दर्ज कराने के इच्छुक ग्राहकों को हम मार्गदर्शन प्रदान करेंगे और साथ ही परिणाम से असंतुष्ट होने पर क्या करना चाहिए, इस बारे में भी मार्गदर्शन देंगे। हमारे कर्मचारी किसी भी प्रश्न में आपकी सहायता करेंगे।
- बी. मामले की जांच के बाद, हम जल्द से जल्द जवाब भेजेंगे; अगर ग्राहक संतुष्ट नहीं है, तो हम शिकायत को आगे कैसे बढ़ाया जाए इस बारे में भी ग्राहक का मार्गदर्शन करेंगे।
- सी. हम अपनी सभी शाखाओं पर शिकायत निवारण अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण प्रदर्शित करेंगे, जिनसे हमारी कंपनी के खिलाफ किसी भी शिकायत के समाधान के लिए जनता संपर्क कर सकती है।
- डी. हम अपनी सभी शाखाओं में एकीकृत लोकपाल योजना 2021 की मुख्य विशेषताएं और भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) के सेंट्रलाइज्ड रिसीट ऐंड प्रॉसेसिंग सेंटर (सीआरपीसी) का संपर्क विवरण प्रदर्शित करेंगे।

प्रतिक्रिया और सुझाव

हम अपने ग्राहकों से अनुरोध करते हैं कि वे सेवाओं को बेहतर बनाने में मदद के लिए हमारी सेवा पर प्रतिक्रिया दें।

निगरानी

इस संहिता का पालन सुनिश्चित करने के लिए हमारे एक अधिकारी हैं। हमारी आंतरिक लेखा परीक्षा प्रक्रियाएं सुनिश्चित करती हैं कि हम इस संहिता का पालन करते हैं।

- प्रधान नोडल अधिकारी: सुश्री डेलनाज़ बलसारा
- ईमेल आईडी: k prime.nodal@kotak.com
- टेलीफोन नंबर: 022-69781706

कोड/संहिता के बारे में अधिक जानकारी

कोड/संहिता हमारी वेबसाइट पर उपलब्ध होगा और अनुरोध पर प्रतियां उपलब्ध कराई जाएंगी

प्रश्न/शिकायत निवारण - तंत्र

शिकायत निवारण प्रक्रिया के संबंध में जानकारी के लिए M2.01.01 शिकायत निवारण नीति देखें