

## कोटक महिंद्रा प्राइम लिमिटेड

## उचित प्रक्रिया संहिता

## परिचय

अपने मास्टर डायरेक्शन - गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनी - (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - स्केल आधारित विनियमन) निर्देश, 2023 के तहत भारतीय रिजर्व बैंक ने उन गैर-बैंकिंग वित्त कंपनियों के लिए उचित प्रक्रिया संहिता पर दिशानिर्देश जारी किए हैं जिनसे व्यक्तिगत ग्राहकों से निपटते समय और सबसे बढ़िया कॉर्पोरेट प्रक्रिया के भाग के रूप में कार्य करने के लिए उचित प्रक्रिया मानक तय किए जाते हैं।

प्रजाति, जाति, रंग, धर्म, लिंग, वैवाहिक स्थिति, आयु या दिव्यांगता के आधार पर भेदभाव के बिना सभी योग्य आवेदकों को क्रेडिट उत्पाद उपलब्ध करवाने के लिए यह हमारी नीति है और हमारी नीति होगी।

हमारी नीति सभी क्लाइंट के साथ लगातार और निष्पक्ष रूप से व्यवहार करना है। हमारे कर्मचारी निष्पक्ष, न्यायसंगत और संगत तरीके से सहायता, प्रोत्साहन और सेवा देंगे। हम अंग्रेजी और प्रमुख स्थानीय भाषाओं में कंपनी की वेबसाइट पर अपनी उचित प्रक्रिया संहिता डालकर उसके बारे में अपने ग्राहकों को भी बताएंगे।

हम यह सुनिश्चित करेंगे कि भावी उधारकर्ताओं के हितों पर प्रभाव डालने वाले प्रभार/शुल्क उधारकर्ता को उचित रूप से बताए जाएं। सुविधा से संबंधित नियम और शर्तें भावी उधारकर्ताओं को बताई जाएंगी। हम प्रतिबद्ध हैं कि ऋण देने के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले विवादों को हमारे द्वारा सेट किए गए शिकायत निवारण तंत्र द्वारा उचित रूप से हल किया जाएगा।

हम यह सुनिश्चित करेंगे कि उचित प्रक्रिया संहिता कू लागू करना पूरे संगठन की जिम्मेदारी है। कंपनी की उचित ऋण प्रक्रियाएं विपणन, ऋण उत्पत्ति, प्रसंस्करण, सर्विसिंग और संग्रह गतिविधियों सहित हमारे संचालन के सभी पहलुओं पर लागू होंगी। उचित प्रक्रिया संहिता के प्रति हमारी प्रतिबद्धता कर्मचारी की जवाबदेही, निगरानी और लेखा परीक्षा कार्यक्रमों, प्रशिक्षण और तकनीक के संदर्भ में दिखाई जाएगी।

कंपनी के निदेशक मंडल और प्रबंधन टीम यह सुनिश्चित करने के लिए तैयार की गई प्रक्रियाओं को लागू करने के लिए जिम्मेदार है कि हमारे संचालन से उचित ऋण देने से जुड़ी हमारी मजबूत प्रतिबद्धता का पता चलता है और सभी कर्मचारी उस प्रतिबद्धता के बारे में जानते हैं।

कोटक महिंद्रा प्राइम लिमिटेड (केएमपीएल) अपने क्लाइंट को सबसे बढ़िया गुणवत्ता वाली सेवा देने के लिए प्रतिबद्ध है।

यह उचित प्रक्रिया संहिता हमारे द्वारा दिए जाने वाले उत्पादों और सेवाओं (जो वर्तमान में दी जा रही है या जिन्हें भविष्य में पेश किया जा सकता है) की निम्नलिखित श्रेणियों पर लागू होती है

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

उचित प्रक्रिया संहिता उपरोक्त पर लागू होती है, भले ही वह शाखा में, फोन पर, इंटरनेट पर या ऐसी किसी अन्य विधि द्वारा दी गई हो जिसका उपयोग हम अभी कर रहे हैं या जिसे हम भविष्य में पेश कर सकते हैं।

(संहिता में बताई गई प्रतिबद्धताएं सामान्य प्रचालन परिवेश में लागू होती हैं)। उचित प्रक्रिया संहिता

### मुख्य प्रतिबद्धताएं

मुख्य प्रतिबद्धताएं जिनका वादा हम अपने ग्राहकों के साथ हमारे व्यवहार में पालन करने के लिए करते हैं:

- a. इन्हें सुनिश्चित करके हमारे ग्राहकों के साथ हमारे सभी व्यवहारों में निष्पक्ष और उचित रूप से कार्य करें:
  - हमारे उत्पाद, सेवाएं, प्रक्रियाएं और प्रथाएं इस संहिता में प्रतिबद्धताओं और मानकों को पूरा करेंगी।
  - हमारे उत्पाद और सेवाएं प्रासंगिक कानूनों और नियमों को पूरा करेंगी।
  - हमारे ग्राहकों के साथ हमारा व्यवहार अखंडता और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर निर्भर करेगा।
- b. हम यह समझने में ग्राहकों की सहायता करेंगे कि हमारे वित्तीय उत्पाद और सेवाएं कैसे काम करती हैं
  - उनके बारे में सरल हिंदी और/या अंग्रेजी और/या स्थानीय भाषा में जानकारी देना
  - उनके वित्तीय आशय की व्याख्या करना और
  - ग्राहक की आवश्यकताओं को पूरा करने वाली चीजों को चुनने में उनकी सहायता करना।
- c. हम यह सुनिश्चित करने के लिए हर प्रयास करेंगे कि ग्राहकों को हमारे साथ व्यवहार करने में परेशानी मुक्त अनुभव मिले; लेकिन अगर कुछ गलत होता है, तो हम उससे जल्दी और सहानुभूतिपूर्वक निपटेंगे
  - गलतियों को जल्दी सुधारा जाएगा
  - शिकायतों का निपटारा जल्दी किया जाएगा
  - अगर ग्राहक शिकायत पर काम करने के तरीके से संतुष्ट नहीं है, तो हम शिकायत को आगे बढ़ाने के तरीके के बारे में ग्राहक का मार्गदर्शन करेंगे
  - हम अपनी ओर से किसी त्रुटि के कारण ग्राहक के खाते पर लागू किसी भी शुल्क को वापस करेंगे
- d. संहिता को हमारे द्वारा हमारी वेबसाइट से प्रचारित किया जाएगा।

### जानकारी

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

- a. ग्राहक संबंध स्थापित होने से पहले, हम ये काम करेंगे:
  - ग्राहक को उन सेवाओं और उत्पादों की मुख्य विशेषताओं के बारे में बताते हुए जानकारी देंगे जिनमें ग्राहक ने रुचि दिखाई है
  - उन खातों, उत्पादों और सेवाओं के बारे में जानकारी देंगे जो ग्राहक की आवश्यकताओं के अनुरूप हो सकते हैं

- स्पष्ट रूप से वह जानकारी देंगे जो हमें अपने केवाईसी मानदंडों को पूरा करने और कानूनी और नियामक शर्तों का पालन करने के लिए ग्राहक से लेने की आवश्यकता है
- डेटाबेस बनाने के लिए ग्राहक और उसके परिवार के बारे में अतिरिक्त जानकारी मांगेंगे, लेकिन यह जानकारी ग्राहक द्वारा केवल तभी प्रस्तुत की जाती है जब वह ऐसा करना चाहता है।
- b. हम उन अलग-अलग चैनलों के बारे में जानकारी देंगे जिनका उपयोग इसके उत्पादों और सेवाओं के एक्सेस के लिए किया जा सकता है। ग्राहक को यह भी बताया जाएगा कि इस बारे में अधिक जानकारी कहां उपलब्ध है।
- c. ग्राहक द्वारा उत्पाद चुने जाने के बाद, हम ग्राहक को बताएंगे कि यह कैसे काम करता है।
- d. हम अपने ग्राहक को उस संचालन के तरीके के लिए विशेष अधिकारों और जिम्मेदारियों पर मार्गदर्शन देंगे जिसके तहत उत्पाद लिया जाता है।
- e. सभी नियम और शर्तें निष्पक्ष होंगी और उनसे ग्राहक के अधिकारों और जिम्मेदारियों को स्पष्ट रूप से और सरल भाषा में तय किया जाएगा। हम केवल आवश्यक होने पर कानूनी या तकनीकी भाषा का उपयोग करेंगे।

### ऋण और प्रसंस्करण के लिए आवेदन

- i. ऋण आवेदन फॉर्म में ऐसी सभी आवश्यक जानकारी शामिल होगी जिससे संभावित ग्राहक के हित (जैसे कि ईएमआई, शुल्क, अवधि आदि) पर प्रभाव पड़ने की संभावना है।
- ii. केएमपीएल सोर्सिंग टीम ऋण आवेदन फॉर्म के जमा होने के समय ग्राहक के आवश्यक दस्तावेजों की सूची दे सकती है।
- iii. हम सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति के लिए पावती देंगे।  
ऋण आवेदनों का निपटान करने की सांकेतिक समय सीमा के बारे में पावती में बताया जाएगा

### ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें

हम ग्राहक को स्वीकृति पत्र या किसी अन्य माध्यम से वार्षिक ब्याज दर सहित नियमों और शर्तों के साथ स्वीकृत ऋण की राशि के बारे में बताएंगे और ग्राहक द्वारा इन नियमों और शर्तों/मुख्य तथ्य कथन (जैसा लागू हो) की स्वीकृति को कंपनी के रिकॉर्ड में रखेंगे

### ऋण अनुबंध

- i. हम ग्राहक को ऋण अनुबंध की कॉपी सभी संलग्नकों (अगर कोई हो) के साथ अंग्रेजी में उपलब्ध कराएंगे। अगर ग्राहक को अंग्रेजी नहीं आती है, तो हम ग्राहक द्वारा समझी जाने वाली स्थानीय भाषा में इसकी सामग्री की व्याख्या करेंगे।
- ii. अनुबंध के तहत भुगतान या प्रदर्शन को वापस लेने/तेज करने का निर्णय संबंधित ऋण अनुबंध के अनुसार होगा।

- iii. हम सभी देयताओं के पुनर्भुगतान पर या उधारकर्ता के विरुद्ध हमारे हो सकने वाले किसी अन्य दावे के लिए किसी भी वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार के अधीन ऋण की बकाया राशि की वसूली पर सभी प्रतिभूतियों को जारी करेंगे। अगर उधारकर्ता द्वारा सहमत ऋण करार की शर्तों के अंतर्गत मुआवजे के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना हो, तो उधारकर्ता को शेष दावों/देयराशियों और उन शर्तों के बारे में पूर्ण विवरण के साथ उसके बारे में पर्याप्त सूचना दी जाएगी जिसके अंतर्गत एनबीएफसी संबंधित दावे/देयराशियों का निपटान/भुगतान हमारी संतुष्टि के अनुरूप होने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने के हकदार हैं।
- iv. हम ऋण अनुबंध के नियम और शर्तों में दिए गए उद्देश्यों को छोड़कर उधारकर्ता के अन्य मामलों में हस्तक्षेप करने से अलग रहेंगे (जब तक कि उस जानकारी पर ध्यान नहीं दिया जाता जिसे उधारकर्ता द्वारा पहले नहीं बताया गया)।

### **ब्याज दर**

- ऋण लेते समय, हम ग्राहक को इस बारे में जानकारी देंगे कि खाते से ब्याज कब डेबिट किया जाएगा।
- ऋण अनुबंध में ब्याज दरों के बारे में पर्याप्त जानकारी होगी।
- हम ब्याज दरों में किसी भी बदलाव के लिए उधारकर्ता को नोटिस देंगे और इसे भावी प्रभाव से लागू किया जाएगा। इस संबंध में उपयुक्त शर्त को ऋण अनुबंध में शामिल किया जाएगा।
- हम ग्राहकों को वेबसाइट का पता और ग्राहक संपर्क केंद्र नंबर जैसी जानकारी भी देंगे।
- निधियों के संवितरण की तिथि से ग्राहक/चेक हैंडओवर की तिथि, जैसा लागू हो, तक ब्याज लिया जाता है।

### **शुल्क**

- ऋण अनुबंध में किसी भी शुल्क के बारे में पर्याप्त जानकारी होगी।
- हम मौजूदा शुल्कों में किसी प्रकार के बदलाव/नए शुल्क की शुरुआत के लिए उधारकर्ता को सूचना देंगे और इसे भावी प्रभाव से लागू किया जाएगा। इस संबंध में उपयुक्त शर्त को ऋण अनुबंध में शामिल किया जाएगा।
- हम किसी भी सेवा या उत्पाद के लिए शुल्क लगाए जाने से पहले (ग्राहकों को) बताएंगे।
- ग्राहक द्वारा अनुरोध किए जाने पर, हम किसी भी सेवा या उत्पाद के लिए शुल्क का विवरण देंगे।
- देर से पुनर्भुगतान के लिए दंड शुल्क का उल्लेख ऋण अनुबंध में बोल्ड लेटर में किया जाएगा।
- उधारकर्ता द्वारा ऋण अनुबंध के महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों का पालन न करने पर दंड को 'दंडात्मक शुल्क' माना जाएगा और इसे 'दंडात्मक ब्याज' के रूप में नहीं लगाया जाएगा जिसे अग्रिमों पर प्रभारित ब्याज दर में जोड़ा जाता है। कंपनी दंडात्मक शुल्क लगाने के संबंध में आरबीआई के दिशानिर्देशों द्वारा निर्देशित होगा।

- g. हम सह-उपकृत के साथ या उसके बिना व्यक्तिगत उधारकर्ताओं और आरबीआई द्वारा समय-समय पर तय किसी भी अन्य श्रेणी के उधारकर्ताओं से व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए स्वीकृत सभी फ्लोटिंग दर वाले सावधि ऋणों पर फोरक्लोजर शुल्क/पूर्व-भुगतान दंड नहीं लेंगे।
- h. समय-समय पर शुल्कों में होने वाले बदलाव कंपनी की वैबसाइट <https://www.primeloans.kotak.com> पर अपडेट किए जाएंगे।

### ऋण की वसूली

- a. हम ऋणों की वसूली के लिए अनुचित उत्पीड़न, बाहुबल का प्रयोग नहीं करेंगे।
- b. कर्मचारियों को उचित तरीके से ग्राहकों के साथ व्यवहार करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया जाएगा।
- c. ऋण अनुबंध में अंतर्निहित जब्ती खंड होगा, ताकि इससे संबंधित नियम और शर्तों की पारदर्शिता सुनिश्चित हो सके।
- d. किसी भी ग्राहक को वसूली संबंधी मामलों के संबंध में सुबह 8 बजे से पहले और शाम 7 बजे के बाद या आरबीआई द्वारा समय-समय पर तय ऐसे समय के अनुसार कॉल नहीं किया जाएगा।

### हस्तांतरण

खाते के हस्तांतरण के लिए ग्राहक के अनुरोध पर, अनुरोध प्राप्त होने की तिथि से 21 दिनों में ग्राहक को सहमति/आपत्ति की सूचना दी जाएगी। इस तरह के हस्तांतरण कानून के अनुरूप सुसंगत संविदात्मक शर्तों के अनुसार होंगे।

### विज्ञापन और विपणन

- a. हम यह सुनिश्चित करेंगे कि सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट, निष्पक्ष, उचित और भ्रामक नहीं है।
- b. हम ग्राहकों को उन वित्तीय उत्पादों की पूरी श्रृंखला देंगे जिनके लिए ग्राहक योग्य हैं। इनमें से कुछ उत्पाद / सेवाएं हमारी खुद की होंगी; कुछ अन्य उत्पाद कंपनियां हो सकती हैं जिनके साथ हमने टाई-अप किया है। हम उन कंपनियों के ग्राहक को सूचित करेंगे जिनके साथ हम व्यावसायिक व्यवस्था में शामिल हुए हैं और अगर ग्राहक ऐसा चाहता है, तो हम कंपनी के कर्मचारियों / एजेंटों को उनके उत्पादों / सेवाओं के विपणन के लिए निर्देशित करेंगे।

### एफपीसी और शिकायत निवारण की समीक्षा

- a. निदेशक मंडल प्रत्येक तिमाही के अंत से दो महीने के भीतर तिमाही आधार पर उचित प्रक्रिया संहिता के पालन और शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की समीक्षा करेगा।
- b. ऐसी समीक्षाओं की समेकित रिपोर्ट वित्तीय वर्ष के अंत से दो महीने के भीतर वार्षिक आधार पर बोर्ड को प्रस्तुत की जाएगी।

### गोपनीयता

- a. जब तक ग्राहक द्वारा अधिकृत नहीं किया जाता है, तब तक हम सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय मानेंगे।
- b. हम निम्नलिखित असाधारण मामलों के अलावा किसी अन्य संस्था को लेनदेन विवरण प्रकट नहीं करेंगे।
  - अगर हमें वैधानिक या नियामक कानूनों द्वारा जानकारी देनी है
  - अगर इस जानकारी को प्रकट करना जनता के प्रति कर्तव्य है
  - अगर हमारी रुचि के अनुसार हमें यह जानकारी देने की आवश्यकता है (उदाहरण के लिए, धोखाधड़ी की रोकथाम)। हम विपणन उद्देश्यों के लिए किसी अन्य व्यक्ति को ग्राहकों के बारे में जानकारी देने के लिए इस कारण का उपयोग नहीं करेंगे।
  - अगर हमने अन्य उत्पाद या सेवाएं देने के लिए सहयोगी / संस्थाओं या कंपनियों को ऐसी जानकारी देने हेतु ग्राहक की अनुमति (उदाहरण के लिए, ऋण स्वीकृति के समय) ली है
  - जहां ग्राहक हमें अन्य सेवाओं या उत्पादों को देने के लिए सहयोगी / संस्थाओं या कंपनियों को ऐसी जानकारी प्रकट करने के लिए कहता है

### **ऋण और अग्रिम**

- a. पैसे उधार देने या कोई अन्य उधार लेने से पहले, हम ग्राहक (उधारकर्ता) की चुकाने की क्षमता का आकलन करेंगे
- b. ऋण देने से पहले, हम ग्राहक को सूचित करेंगे कि क्या यह मांग या कुछ अन्य पर चुकाने योग्य है

### **ब्याज दर मॉडल**

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

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

कंपनी की मासिक आधार पर संपत्ति और देयता समिति (ALCO) की बैठक होती है जिसमें निधि विभाग कई अवधियों के लिए उधार लागत पर व्यवसायों पर चर्चा, मार्गदर्शन और सलाह देगा। अगर उपरोक्त कारकों में से किसी में भी महत्वपूर्ण बदलाव होता है, तो कंपनी को महीने के बीच ब्याज दर को बदलने का भी अधिकार है।

व्यवसाय मिलते-जुलते उत्पादों के तहत अलग-अलग ग्राहकों के लिए अलग-अलग ब्याज दर या ग्राहक और उत्पादों के ग्रेडेशन या जोखिम के आधार पर अलग-अलग उत्पादों में समान ग्राहकों के लिए अलग-अलग दरों पर शुल्क लेंगे। इस हिसाब से, ब्याज दर 6% से 36% प्रतिवर्ष तक है।

ब्याज दरें और जोखिमों के ग्रेडेशन के लिए दृष्टिकोण कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध करवाया जाएगा। जब भी ब्याज दरों में कोई बदलाव होता है, तो वेबसाइट पर प्रकाशित जानकारी को अपडेट किया जाएगा।

सभी ब्याज दरें वार्षिक आधार पर होंगी और ग्राहकों को सूचित की जाएंगी। दंडात्मक शुल्क ग्राहक के साथ किए गए अनुबंध के अनुसार लिया जाएगा और ये हर ग्राहक और/या उत्पाद में अलग-अलग भी होंगे।

ब्याज दर और जोखिम के ग्रेडेशन के लिए दृष्टिकोण ग्राहक को ऋण आवेदन पत्र में बताए जाते हैं और यह कंपनी की वेबसाइट <https://primeloans.kotak.com/policies.htm> पर उपलब्ध होगा।

### **डिजिटल ऋण प्लेटफॉर्म द्वारा सोर्स किया गया ऋण**

जहां भी कंपनी उधारकर्ताओं को सोर्स करने और/या बकाया राशि की वसूली के लिए डिजिटल ऋण आवेदन/ऋण सेवा प्लेटफॉर्म संलग्न करती है, वह समय-समय पर जारी डिजिटल लेंडिंग पर आरबीआई के दिशानिर्देशों के अनुसार होगा।

### **व्यक्तियों द्वारा व्यक्तिगत ऋणों के पुनर्भुगतान/निपटान पर चल/अचल संपत्ति दस्तावेज जारी करना**

कंपनी मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को जारी करने के संबंध में आरबीआई के लागू दिशानिर्देशों का पालन करेगी।

### **ईएमआई पर फ्लोटिंग ब्याज दर का रीसेट**

कंपनी इस संबंध में अपनी आंतरिक नीति के अनुसार, व्यक्तियों को समान मासिक किस्त (ईएमआई) आधारित व्यक्तिगत ऋणों पर अस्थिर ब्याज दर के रीसेट पर आरबीआई के दिशानिर्देशों का पालन करेगी।

### **अधिक सहायता**

#### **शिकायतें/हानि और प्रतिक्रिया/सुझाव – आंतरिक प्रक्रियाएं**

- हम उन ग्राहकों का मार्गदर्शन करेंगे जो शिकायत दर्ज करना चाहते हैं और यह भी मार्गदर्शन देंगे कि ग्राहक परिणाम से नाखुश होने की स्थिति में क्या कर सकते हैं। हमारे कर्मचारी किसी भी प्रश्न में सहायता देंगे।
- मामले की जांच करने के बाद, हम जल्द से जल्द प्रतिक्रिया भेजेंगे; हम ग्राहक को यह भी मार्गदर्शन देंगे कि ग्राहक संतुष्ट नहीं होने पर शिकायत को आगे कैसे ले जाए।
- हम अपनी शाखाओं में शिकायत निवारण अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण दिखाएंगे, जिससे हमारी कंपनी के खिलाफ शिकायतों के समाधान के लिए जनता द्वारा संपर्क किया जा सकता है।

- d. हम अपनी शाखाओं में एकीकृत ओम्बड्समैन योजना 2021 की मुख्य विशेषताएं और केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र (सीआरपीसी), आरबीआई के संपर्क विवरण दिखाएंगे।

### प्रतिक्रिया और सुझाव

हम अपने ग्राहकों से सेवाओं को बेहतर बनाने में मदद करने के लिए हमारी सेवा पर प्रतिक्रिया देने का अनुरोध करते हैं।

### निगरानी

संहिता का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए हमारे पास अधिकारी है। हमारी आंतरिक लेखा प्रक्रियाएं सुनिश्चित करती हैं कि हम संहिता को पूरा करते हैं।

- प्रधान नोडल अधिकारी : सुश्री डेलनाज बलसारा
- ईमेल आईडी : pno.kprime@kotak.com
- टेलीफ़ोन नंबर : 022-69781706

### संहिता के बारे में अधिक जानकारी

संहिता हमारी वेबसाइट पर उपलब्ध होगी और अनुरोध पर उसकी कॉपी उपलब्ध कारवाई जाएंगी

### प्रश्न/शिकायत निवारण - तंत्र

शिकायत निवारण प्रक्रिया के लिए, M2.01.01 शिकायत निवारण नीति देखें