

---

# **फेयर प्रैक्टिस कोड**

अनुपालन विभाग

UGRO कैपिटल लिमिटेड

## अनुक्रमणिका

1	परिचय.....	3
2	सिद्धांत और पद्धति .....	4
	<b>2.1</b> लोन एप्लीकेशन और प्रोसेसिंग .....	4
	<b>2.2</b> लोन का मूल्यांकन.....	4
	<b>2.3</b> नियम और शर्तों में बदलाव सहित लोन का डिस्बर्समेंट .....	5
3	सामान्य.....	6
	<b>3.1</b> गोपनीयता .....	6
	<b>3.2</b> ब्याज दरें.....	6
	<b>3.3</b> दंड शुल्क.....	6
	<b>3.4</b> अन्य सामान्य पहलू.....	7
4	शिकायत निवारण.....	9
	<b>कस्टमर केयर टीम की ज़िम्मेदारियां.....</b>	<b>9</b>
5	संहिता की समीक्षा.....	10

---

# 1 परिचय

फेयर प्रैक्टिस कोड (इसके बाद से 'कोड' के रूप में संदर्भित) को भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा 01 जुलाई, 2015 को जारी किए गए मास्टर सर्कुलर - फेयर प्रैक्टिस कोड - RBI/2015-16/16 DNBR (PD) CC.No.054/03.10.119/2015-16 के अनुरूप तैयार किया गया है।

इस कोड में UGRO कैपिटल लिमिटेड (इसके बाद से "कंपनी" के रूप में संदर्भित) द्वारा कस्टमर्स को सर्विस प्रदान करने के दौरान पालन किए जाने वाले सामान्य सिद्धांतों और व्यवहारों को शामिल किया गया है। इसे यह सुनिश्चित करने के लिए तैयार किया गया है: –

- कस्टमर्स के साथ व्यवहार करते समय उचित और पारदर्शी पद्धतियां करना.
- कस्टमर्स के साथ उचित संबंध बनाना
- कस्टमर्स के साथ संवाद के संबंध में नियामक अनुपालन बनाना
- कस्टमर्स के लिए मज़बूत शिकायत निवारण तंत्र स्थापित करना

यह कोड कंपनी के द्वारा प्रदान किए जाने वाले सभी प्रोडक्ट और सेवाओं पर लागू होगा और हमारे संबंधित कार्यों, जैसे- कस्टमर सोर्सिंग, लोन प्रोसेसिंग, लोन सर्विसिंग और कलेक्शन गतिविधियों पर भी लागू होगा.

इस कोड को दिनांक 2 नवंबर 2018 की बैठक में बोर्ड ऑफ डायरेक्टर्स द्वारा स्वीकृत किया गया है.

## 2 सिद्धांत और पद्धति

कंपनी के द्वारा पालन किए जाने वाले सिद्धांतों और पद्धतियों को क्रेडिट की पूरी प्रक्रिया में शामिल मुख्य घटकों के अनुसार वर्गीकृत किया गया है।



### 2.1 लोन एप्लीकेशन और प्रोसेसिंग

- उधारकर्ताओं के साथ सभी संचार स्थानीय भाषा में या उनके द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे।
- लोन एप्लीकेशन फॉर्म में उधारकर्ता के हित को प्रभावित करने वाली सभी आवश्यक जानकारी होगी, ताकि अन्य एनबीएफसी द्वारा प्रदान किए जाने वाले नियमों और शर्तों के साथ एक अर्थपूर्ण तुलना की जा सके और उधारकर्ता एक सूचित निर्णय ले सकें।
- लोन एप्लीकेशन फॉर्म में आवश्यक डॉक्यूमेंट की एक लिस्ट शामिल होगी, जिन्हें उधारकर्ता को कंपनी द्वारा प्रदान की जाने वाली किसी भी क्रेडिट सुविधा के लिए अप्लाई करते समय एप्लीकेशन फॉर्म के साथ सबमिट करना होगा।
- लोन एप्लीकेशन फॉर्म में लगाई जाने वाली ब्याज दर का विवरण और अलग-अलग कैटेगरी के कस्टमर्स पर अलग-अलग ब्याज दर लगाने का औचित्य शामिल होगा। ब्याज दरों और जोखिमों का तरीका भी कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध करवाया जाएगा।
- लोन एप्लीकेशन प्राप्त होने पर, कंपनी उधारकर्ता को एक पावती (स्वीकृति) प्रदान करेगी। अगर संभव हो, तो पावती में लोन एप्लीकेशन को प्रोसेस करने की समय-सीमा भी दर्शायी जाएगी।
- कंपनी उचित समय अवधि के भीतर लोन एप्लीकेशन को सत्यापित करेगी और अगर अतिरिक्त विवरणों/डॉक्यूमेंट की आवश्यकता होती है, तो वह उधारकर्ताओं को इस बारे में सूचित करेगी।

### 2.2 लोन का मूल्यांकन

- कंपनी के बोर्ड द्वारा स्वीकृत क्रेडिट पॉलिसी और प्रक्रियाओं के अनुसार, सभी लोन एप्लीकेशनों का उचित रूप से मूल्यांकन किया जाएगा।
- कंपनी नियमों और शर्तों के साथ लोन की स्वीकृत राशि, वार्षिक ब्याज दर और उसे लगाने की विधि की लिखित सूचना उधारकर्ता को, उनके द्वारा समझी जाने वाली स्थानीय भाषा में देगी तथा उधारकर्ता द्वारा इन नियमों और शर्तों की स्वीकृति को अपने रिकॉर्ड में रखेगी। लोन एग्रीमेंट में पुनर्भुगतान में विलंब होने पर लगाए जाने वाले दंड (अतिरिक्त) ब्याज की जानकारी स्पष्ट रूप से मोटे अक्षरों में दी जाएगी।
- अगर लोन स्वीकृत नहीं किया जाता है, तो इसकी सूचना भी उधारकर्ताओं को उनके द्वारा समझी जाने वाली भाषा में लिखित में दी जाएगी।

लोन एग्रीमेंट की एक कॉपी और उसके साथ ही लोन एग्रीमेंट में उल्लिखित सभी एन्क्लोजर की एक कॉपी उधारकर्ताओं को उनके द्वारा समझी जाने वाली भाषा में प्रदान की जाएगी.

### **2.3 नियम और शर्तों में बदलाव सहित लोन का डिस्बर्समेंट**

- कंपनी सहमत नियमों और शर्तों के अनुसार समय पर लोन का डिस्बर्समेंट सुनिश्चित करेगी.
- कंपनी आरटीजीएस/एनईएफटी आदि सहित किसी भी इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से डिस्बर्स करेगी, सिवाय उन मामलों को छोड़कर, जहां उधारकर्ता द्वारा विशेष रूप से चेक जारी करके डिस्बर्समेंट का अनुरोध किया जाता है
- उधारकर्ता को फंड के डिस्बर्समेंट की वास्तविक तिथि से ब्याज लगाया जाएगा, न कि लोन अप्रूवल की तिथि या लोन एग्रीमेंट के निष्पादन की तिथि या चेक की तिथि (चेक के डिस्बर्समेंट के मामले में) से लगाया जाएगा. जहां भी कंपनी ने उधारकर्ताओं को ब्याज मोराटोरियम की पेशकश की है, वहां ब्याज उस ब्याज मोराटोरियम अवधि के बाद लगाया जा सकता है और ऐसी तिथि वास्तविक डिस्बर्समेंट तिथि से पहले की नहीं होगी.
- महीने के दौरान लोन डिस्बर्सल या पुनर्भुगतान के मामले में, ब्याज केवल उस अवधि के लिए लिया जाएगा, जिसके लिए लोन बकाया था और पूरे महीने के लिए नहीं लिया जाएगा.
- ऐसे मामलों में, जहां कंपनी एक या अधिक किस्तों को अग्रिम रूप से एकत्र कर सकती है, वहां ब्याज केवल ऐसी अग्रिम किस्तों को घटाकर निवल लोन राशि पर लगाया जाएगा.
- कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि फंड ट्रांसफर की वास्तविक तिथि उधारकर्ता के अकाउंट में डिस्बर्समेंट की तिथि के रूप में दर्ज हो और वही प्रत्येक लोन अकाउंट के अकाउंट स्टेटमेंट में दिखाई दे.
- ब्याज दरों और शुल्कों में कोई भी परिवर्तन भावी रूप से लागू होगा. लोन एग्रीमेंट में इस प्रभाव के लिए एक उपयुक्त क्लॉज़ का स्पष्ट रूप से उल्लेख किया जाएगा.
- कंपनी लोन की स्वीकृति/ डिस्बर्समेंट के समय, सभी उधारकर्ताओं को उन्हें समझ में आने योग्य लोन एग्रीमेंट की एक कॉपी और उसके साथ ही लोन एग्रीमेंट में उल्लिखित सभी एन्क्लोजर में से प्रत्येक की एक कॉपी प्रदान करेगी.
- कंपनी उधारकर्ताओं को, उनके द्वारा समझी जाने वाली भाषा में, डिस्बर्समेंट शिड्यूल, ब्याज दर, सेवा शुल्क, प्री-पेमेंट शुल्क आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी परिवर्तन के बारे में लिखित सूचना देगी.
- एग्रीमेंट के तहत रिकॉल/ भुगतान या निष्पादन को तेज़ करने का निर्णय लोन एग्रीमेंट के अनुरूप होगा.
- कंपनी कस्टमर को सूचित करने के बाद सैंक्शन लेटर में दर्ज लंबित डॉक्यूमेंट को जमा न करने या अन्य शर्तों के उल्लंघन के कारण लोन को कैंसल कर सकती है. ऐसे मामलों में प्रोसेसिंग शुल्क वापस नहीं किया जाएगा.
- लोन से संबंधित सभी सिक्वोरिटीज़ को पूरी बकाया राशि के पुनर्भुगतान पर या लोन की शेष राशि की वसूली के बाद वापस कर दिया जाएगा, बशर्ते कि उधारकर्ता के विरुद्ध किसी भी अन्य क्लेम के लिए कंपनी का उन पर कोई वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार न हो. अगर सेट-ऑफ के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को इस बारे में सूचना दी जाएगी, जिसमें उन्हें शेष क्लेम और उन शर्तों के बारे में पूरी जानकारी दी जाएगी, जिनके तहत कंपनी को संबंधित क्लेम के सेटल होने/ भुगतान होने तक सिक्वोरिटीज़ को अपने पास बनाए रखने का अधिकार है.

## 3 सामान्य

### 3.1 गोपनीयता

कंपनी कस्टमर्स की गोपनीयता का सम्मान करेगी और कस्टमर्स के साथ सभी संचार विनम्र तरीके से होंगे। जबतक कि कस्टमर द्वारा अधिकृत न किया गया हो, कंपनी किसी भी थर्ड पार्टी के समक्ष ट्रांज़ैक्शन के विवरण प्रकट नहीं करेगी, सिवाए निम्नलिखित मामलों के:

- किसी कानून या विनियम के अंतर्गत प्रकटीकरण आवश्यक है।
- ऐसी जानकारी प्रकट करने के लिए सार्वजनिक दायित्व है।
- अगर किसी बैंक/ फाइनेंशियल संस्थान/ ग्रुप की कंपनियों और सहयोगी कंपनियों के समक्ष ऐसा प्रकटीकरण करना कंपनी के हित में है। (जैसे, धोखाधड़ी वाले ट्रांज़ैक्शन, संदिग्ध ट्रांज़ैक्शन आदि.)

### 3.2 ब्याज दरें

- यह सुनिश्चित करने के लिए कि कस्टमर्स से अधिक ब्याज दर न ली जाए, कंपनी ने एक प्राइसिंग पॉलिसी तैयार की है, जो कंपनी द्वारा अपनाए जाने वाले ब्याज दर मॉडल की जानकारी देती है, जिसके तहत लोन और एडवांस के लिए लगाई जाने वाली ब्याज दर का निर्धारण करने के लिए फंड की लागत, मार्जिन, जोखिम प्रीमियम आदि जैसे कारकों पर विचार किया जाता है।
- उधारकर्ताओं या कस्टमर्स को एप्लीकेशन फॉर्म में ब्याज दर, जोखिम श्रेणीकरण के तरीके और अलग-अलग कैटेगरी के उधारकर्ताओं से अलग-अलग दरों पर ब्याज लेने के औचित्य की जानकारी दी जाएगी और सैंक्शन लेटर में इसके बारे में स्पष्ट रूप से बताया जाएगा। यह जानकारी कंपनी की वेबसाइट पर भी उपलब्ध होगी।
- ब्याज दरें वार्षिक दरें होंगी।
- कंपनी व्यक्तिगत उधारकर्ताओं के लिए स्वीकृत किए गए सभी फ्लोटिंग रेट टर्म लोन पर फोरक्लोज़र शुल्क/प्री-पेमेंट दंड नहीं लगाएगी।

### 3.3 दंड शुल्क

- कंपनी पक्षकारों के बीच किए गए लोन एग्रीमेंट में, तथा सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तों/ की-फैक्ट स्टेटमेंट (केएफएस) में, जो भी लागू हो, कस्टमर्स पर लगाए जाने वाले दंड शुल्कों की मात्रा और कारणों को प्रकट करेगी।
- कंपनी अपनी वेबसाइट पर 'ब्याज दर और सेवा शुल्क' शीर्षक के तहत दंड शुल्कों से संबंधित महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों को प्रदर्शित करेगी।
- कंपनी, लोन के महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों के गैर-अनुपालन के संबंध में उधारकर्ताओं को रिमाइंडर भेजते समय, लागू दंड शुल्कों की सूचना देगी, और ऐसे दंड शुल्क लगाने की स्थिति में, संबंधित उधारकर्ता को इस शुल्क को लगाने का कारण भी बताएगी।
- कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उधारकर्ता द्वारा लोन एग्रीमेंट के महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों के गैर-

अनुपालन के लिए लगाए गए दंड को 'दंड शुल्क' के रूप में लगाया जाएगा, न कि 'दंड ब्याज' के रूप में लगाया जाएगा, जिसे एडवांस पर ली जाने वाली ब्याज दर में जोड़ा जाता है। दंड शुल्क को पूंजीकृत नहीं किया जाना चाहिए, और दंड शुल्क पर कोई ब्याज नहीं लगाया जाएगा और ब्याज दर में कोई अतिरिक्त घटक शामिल नहीं किया जाएगा।

- समान गैर-अनुपालन के लिए व्यक्तिगत उधारकर्ताओं पर लगाया गया दंड शुल्क, गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं पर लगाए गए शुल्क से अधिक नहीं होगा।

### 3.4 अन्य सामान्य पहलू

- कंपनी लोन एग्रीमेंट के नियमों और शर्तों में प्रदान किए गए उद्देश्यों के अतिरिक्त, उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेगी, जब तक कि ऐसी कोई नई जानकारी लेंडर के सामने नहीं आती है, जिसे उधारकर्ता द्वारा पहले प्रकट नहीं किया गया था।
- उधारकर्ता के अकाउंट को ट्रांसफर करने का अनुरोध उधारकर्ता से लिखित रूप में प्राप्त होना चाहिए। उधारकर्ता के अकाउंट को ट्रांसफर करने के मामले में, कंपनी की सहमति या अन्यथा आपत्ति, अगर कोई हो, वह सूचना ऐसे अनुरोध के प्राप्त होने की तिथि से 21 दिनों के भीतर दी जाएगी। ऐसा ट्रांसफर कानून के अनुरूप कॉन्ट्रैक्ट की पारदर्शी शर्तों के अनुसार होगा।
- लोन की रिकवरी के लिए, कंपनी अनुचित तरीके से परेशान करने वाले तरीकों का सहारा नहीं लेगी, जैसे, उधारकर्ताओं को बेवक्त लगातार परेशान करना, लोन की रिकवरी के लिए बल प्रयोग करना आदि। इसके लिए, कंपनी कर्मचारियों को पर्याप्त प्रशिक्षण प्रदान करेगी, ताकि वे कस्टमर्स के साथ उपयुक्त तरीके से व्यवहार करें।

एस्कलेशन मैट्रिक्स			
लेवल	संपर्क व्यक्ति/टीम	वे माध्यम, जिनसे कस्टमर संपर्क कर सकते हैं	शिकायत का समाधान करने के लिए समय-सीमा
लेवल 1	कस्टमर सर्विस टीम	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. ईमेल – कस्टमर हमें <a href="mailto:customer-care@ugrocapital.com">customer-care@ugrocapital.com</a> पर लिख सकते हैं</li> <li>ii. टेलीफोन - कस्टमर हमें टोल फ्री नंबर: 1800-202-8476 या कॉन्टैक्ट नंबर: 022 4182 1600 पर कॉल कर सकते हैं (टेलीफोन लाइन महीने के पहले दो शनिवार और सभी रविवार और सार्वजनिक अवकाशों को छोड़कर सुबह 9.30 से शाम 6.30 बजे तक खुली रहती है)</li> <li>i. पत्र - कस्टमर हमें इस पते पर लिख सकते हैं: UGRO कैपिटल लिमिटेड, इक्विनॉक्स बिज़नेस पार्क, टावर 3, फोर्थ फ्लोर, बीकेसी के पास, एलबीएस रोड, कुर्ला, मुंबई, महाराष्ट्र - 400070</li> </ul>	कस्टमर से विवाद की सूचना प्राप्त होने की तिथि से 7 कार्य दिवसों के भीतर.
लेवल 2	शिकायत निवारण	अगर कस्टमर से विवाद की सूचना प्राप्त होने की तिथि से 7 कार्य दिवसों के भीतर शिकायत का	जीआरओ के पास शिकायत भेजे जाने की

	अधिकारी (जीआरओ)	<p>समाधान नहीं होता है, तो कस्टमर नीचे दिए गए माध्यम से जीआरओ के पास शिकायत भेज सकते हैं:</p> <p>i. ईमेल – कस्टमर हमें <a href="mailto:grievance@ugrocapital.com">grievance@ugrocapital.com</a> पर लिख सकते हैं</p> <p>ii. टेलीफोन - कस्टमर हमें 022 6826 9135 पर कॉल कर सकते हैं (टेलीफोन लाइन सोमवार से शुक्रवार सुबह 9:30 बजे से शाम 6:00 बजे तक खुली रहती है)</p> <p>(कृपया ध्यान दें कि शिकायत को जीआरओ के पास केवल तभी भेजा जा सकता है, जब शिकायत का निवारण कस्टमर सर्विस टीम द्वारा निर्धारित समय-सीमा के भीतर न किया गया हो या कस्टमर सर्विस टीम द्वारा प्रदान किए गए समाधान से कस्टमर संतुष्ट न हो. जीआरओ के पास शिकायत भेजने के लिए शिकायत/ परिवेदना का टिकट नंबर प्रदान करना अनिवार्य होगा)</p>	तिथि से 7 कार्य दिवसों के भीतर.
लेवल 3	कस्टमर ग्रीवांस कमिटी	<p>अगर कस्टमर अपनी शिकायतों के लिए प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं हैं, तो वे अपनी शिकायत को लिखित में अगले लेवल पर निम्नलिखित पते पर कस्टमर ग्रीवांस कमिटी के पास भेज सकते हैं:</p> <p>कस्टमर ग्रीवांस कमिटी UGRO कैपिटल, इक्विनॉक्स बिज़नेस पार्क, टावर 3, फोर्थ फ्लोर, बीकेसी के पास, एलबीएस रोड, कुर्ला, मुंबई, महाराष्ट्र – 400070</p>	शिकायत प्राप्त होने की तिथि से 30 दिनों के भीतर.
स्तर 4	पर्यवेक्षण विभाग, भारतीय रिज़र्व बैंक के क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी	<p>अगर शिकायतों/परिवेदनाओं का निवारण एक महीने की अवधि के भीतर नहीं किया जाता है, तो कस्टमर पर्यवेक्षण विभाग, भारतीय रिज़र्व बैंक के क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी के पास निम्नलिखित माध्यम से अपील कर सकते हैं:</p> <p>पता:</p> <p>चीफ जनरल मैनेजर, डिपार्टमेंट ऑफ परविजन, भारतीय रिज़र्व बैंक, सेंटर - I, वर्ल्ड ट्रेड सेंटर, मुंबई – 400005</p> <p>टेलीफोन नंबर: 022 – 22150573</p> <p>फैक्स नंबर: 22180157</p>	-

## 4 शिकायत निवारण

- कंपनी अपने कस्टमर्स के साथ मज़बूत संबंध बनाए रखने में विश्वास रखती है और शिकायतों या परिवेदनाओं के कुशलतापूर्वक निवारण का महत्व समझती है। कस्टमर के विवादों के समाधान के लिए कंपनी के पास एक मज़बूत शिकायत निवारण तंत्र है। यह शिकायत निवारण तंत्र कंपनी द्वारा आउटसोर्स की गई एजेंसियों के द्वारा प्रदान की गई सेवाओं से संबंधित समस्याओं/ शिकायतों/ परिवेदनाओं का भी समाधान करेगा।
- कंपनी कस्टमर के विवादों की सूचना प्राप्त होने की तिथि से 7 कार्य दिवसों के भीतर ऐसे सभी विवादों का समाधान करने का प्रयास करेगी।
- कंपनी के पास संचार के कई माध्यम हैं और नीचे वे माध्यम दिए गए हैं, जिनके द्वारा कस्टमर हमारे पास शिकायत दर्ज कर सकते हैं या नीचे दी गई मैट्रिक्स के माध्यम से अपनी शिकायत को आगे भेज सकते हैं:
- “आरबीआई के दिशानिर्देश (RBI/2017-18/133 DNBR.PD.CC.No 091/03.10.001/2017-18 और RBI/2015- 16/16 DNBR (PD) CC.No.054/03.10.119/2015-16) और दिनांक 26 अप्रैल, 2019 के सीईपीडी नोटिफिकेशन नंबर CEPD.PRS.No.4535/13.01.004/2018/19 के अनुसार, कंपनी ने नोडल अधिकारियों/ प्रधान नोडल अधिकारी की नियुक्ति की है। नोडल अधिकारियों/प्रधान नोडल अधिकारी की निम्नलिखित ज़िम्मेदारियां होंगी, -
  - कंपनी के विरुद्ध दाखिल की गई शिकायतों के संबंध में कंपनी का प्रतिनिधित्व करना और लोकपाल और अपीलीय प्राधिकारी को सूचना प्रदान करना।
  - कस्टमर एजुकेशन एंड प्रोटेक्शन डिपार्टमेंट (सीईपीडी), आरबीआई, केंद्रीय कार्यालय के साथ सहयोग करना और संपर्क स्थापित करना।
- लोकपाल के नाम और संपर्क विवरणों के साथ, शिकायत निवारण अधिकारी/प्रधान नोडल अधिकारी/नोडल अधिकारियों के नाम और संपर्क विवरण हमारी ब्रांचों में प्रदर्शित किए गए हैं और कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध हैं।
- कस्टमर्स द्वारा शिकायत दर्ज करने के उद्देश्य से, कंपनी द्वारा निर्दिष्ट शिकायत निवारण विभाग के ईमेल एड्रेस पर नज़र रखने की ज़िम्मेदारी कंपनी के अनुपालन अधिकारी की होगी।

### **कस्टमर केयर टीम की ज़िम्मेदारियां**

- कस्टमर केयर टीम कस्टमर्स की अधिकतम संतुष्टि की सीमा तक शिकायतों का समाधान करने के लिए ज़िम्मेदार है। वे समाधान के लिए संभावित समय-सीमा के साथ शिकायत की पावती भेजने के लिए भी ज़िम्मेदार हैं।
- अगर शिकायत का समाधान नहीं किया गया है, तो टीम को कस्टमर्स को जानकारी देनी होगी कि शिकायत को आगे भेजने के लिए उनके पास कौन से वैकल्पिक उपाय उपलब्ध हैं।
- अगर किसी मामले में कस्टमर केयर टीम मैनेजर शिकायत का समाधान करने में असमर्थ हैं, तो इस

मामले को शिकायत निवारण अधिकारी के पास भेजा जा सकता है.

- शिकायत का समाधान हो जाने के बाद, निर्धारित समय-सीमा के भीतर कस्टमर्स को सूचित करना होगा.

---

## 5 *संहिता की समीक्षा*

- फेयर प्रैक्टिस कोड किसी भी विनियामक या वैधानिक आवश्यकता के अनुसार वार्षिक समीक्षा और समय-समय पर समीक्षा के अधीन होगा और कंपनी के बोर्ड द्वारा स्वीकृत किया जाएगा. ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट नियमित अंतराल पर बोर्ड के पास सबमिट की जा सकती है.
- कंपनी समय-समय पर मैनेजमेंट के विभिन्न स्तरों पर फेयर प्रैक्टिस कोड के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र की कार्यप्रणाली की समीक्षा करेगी. ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट बोर्ड द्वारा निर्धारित नियमित अंतराल पर बोर्ड के पास सबमिट की जाएगी.

-----X-----X-----