

उचित व्यवहार संहिता (FPC)

मनीबॉक्स फाइनेंस लिमिटेड



वर्जन हिस्ट्री का सारांश

नीति को मंजूरी इनके द्वारा दी गई	निदेशक मंडल
नीति की समीक्षा इनके द्वारा की गई	CRO/अनुपालन
नीति का मसौदा इनके द्वारा तैयार किया गया	प्रमुख, परिचालन
वर्तमान संशोधन की तारीख	15 जनवरी, 2025

उचित व्यवहार संहिता

परिचय

भारतीय रिजर्व बैंक (RBI) ने 01 जुलाई, 2015 को RBI परिपत्र संख्या DNBR (PD) CC.No.054/03.10.119/2015-16 के माध्यम से गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (NBFC) के लिए उचित व्यवहार संहिता पर दिशानिर्देश जारी किए थे। ये दिशानिर्देश ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय उचित व्यवहार और कॉर्पोरेट प्रथाओं के लिए मानक स्थापित करते हैं। उचित व्यवहार संहिता का उद्देश्य सभी हितधारकों, विशेष रूप से ग्राहकों को, कंपनी द्वारा अपने ग्राहकों को दी जाने वाली वित्तीय सुविधाओं और सेवाओं के संबंध में अपनाई जाने वाली प्रथाओं का एक प्रभावी अवलोकन प्रदान करना है।

भारतीय रिजर्व बैंक (RBI) द्वारा गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (NBFC) के लिए उचित व्यवहार संहिता पर जारी दिशानिर्देशों और इसके मास्टर डायरेक्शन - भारतीय रिजर्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - स्केल आधारित विनियमन) दिशानिर्देश, 2023 (जैसा कि समय-समय पर संशोधित किया जाता है) के अनुसार इस उचित व्यवहार संहिता का अद्यतन किया गया है। ये दिशानिर्देश व्यक्तिगत ग्राहकों के साथ व्यवहार करने के लिए उचित व्यवहार मानकों को स्थापित करते हैं और सर्वोत्तम कॉर्पोरेट प्रथाओं के हिस्से के रूप में कार्य करते हैं। इन दिशानिर्देशों के आधार पर मनीबॉक्स फाइनेंस लिमिटेड ("कंपनी") ने यह नीति तैयार की है, जिसे उचित व्यवहार संहिता ("FPC") कहा जाता है।

कंपनी अपने परिचालन के सभी चरणों में उचित ऋण प्रथाओं को बनाए रखने के लिए समर्पित है, जिसमें विपणन (मार्केटिंग), ऋण उत्पत्ति (लोन ओरिजिनेशन), प्रसंस्करण, सेवा और कलेक्शन शामिल हैं। उचित व्यवहार संहिता (FPC) के प्रति हमारी प्रतिबद्धता कर्मचारी की जिम्मेदारी, व्यापक निगरानी और ऑडिट कार्यक्रम, निरंतर प्रशिक्षण और उन्नत टेक्नोलॉजी के उपयोग पर हमारे प्रयास में परिलक्षित होती है।

निदेशक मंडल और मैनेजमेंट टीम ऐसी प्रथाओं को लागू करने के लिए जिम्मेदार हैं जो सुनिश्चित करती हैं कि कंपनी के परिचालन निष्पक्ष ऋण देने के प्रति प्रतिबद्ध हैं। वे यह भी सुनिश्चित करते हैं कि सभी कर्मचारी इस प्रतिबद्धता से अवगत हों। कंपनी अपने ग्राहकों को उच्चतम गुणवत्ता वाली सेवा प्रदान करती है। RBI मास्टर निर्देशों के आधार पर उचित व्यवहार संहिता (FPC) को बोर्ड की मंजूरी से लागू किया जाएगा।

कंपनी एक मजबूत शिकायत निवारण तंत्र बनाए रखेगी, ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि भले ही कोई सेवा आउटसोर्स की गई हो लेकिन शिकायतों के समाधान में कोई समझौता न हो।

कंपनी का कारोबार मौजूदा वैधानिक और विनियामक आवश्यकताओं के अनुसार संचालित किया जाएगा, जिसमें दक्षता, ग्राहक-उन्मुखीकरण और कॉर्पोरेट प्रशासन सिद्धांतों पर उचित ध्यान दिया जाएगा। इसके अलावा, कंपनी अपने कामकाज में उचित व्यवहार संहिता का पालन करेगी, जिसके प्रमुख तत्व इस प्रकार हैं:

1. उद्देश्य

यह संहिता इसलिए तैयार की गई है:

- ताकि ग्राहकों के साथ व्यवहार में मानक निर्धारित करके अच्छी, निष्पक्ष और भरोसेमंद प्रथाओं को बढ़ावा दिया जा सके;
- ताकि कंपनी के अपने ग्राहकों के साथ व्यवहार में पारदर्शिता सुनिश्चित की जा सके;
- ताकि वसूली से संबंधित मामलों में कानूनी मानदंडों का अनुपालन सुनिश्चित किया जा सके;
- ताकि ग्राहकों को इस बात की बेहतर समझ प्रदान की जा सके कि वे कंपनी द्वारा दी जाने वाली सेवाओं से क्या उचित अपेक्षा कर सकते हैं;
- ताकि प्रतिस्पर्धा के माध्यम से मार्केट की शक्तियों (मार्केट फोर्स) का सामना किया जा सके और उच्च परिचालन मानकों को प्राप्त करने के प्रयास किए जा सकें;
- ताकि ग्राहकों की शिकायतों के निवारण के लिए तंत्र को ज़्यादा बेहतर किया जा सकें;

2. लोन के लिए आवेदन और प्रक्रिया

- उधारकर्ता के लिए सभी संचार अंग्रेजी, स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे।
- कंपनी द्वारा जारी किए गए लोन आवेदन फॉर्म में उधारकर्ता के हितों को प्रभावित करने वाली आवश्यक जानकारी शामिल होगी, जिससे वह अन्य समान एनबीएफसी के साथ नियमों और शर्तों की तुलना करके सूचित निर्णय लेने में सक्षम होगा और फॉर्म उधारकर्ता द्वारा निष्पादित/प्रस्तुत किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों को भी इंगित करेगा।
- यदि ग्राहक से कोई अतिरिक्त दस्तावेज/सूचना चाहिए होगी तो इसके बारे में ग्राहक को तुरंत सूचित कर दिया जाएगा।
- कंपनी के पास लोन आवेदनों की प्राप्ति के लिए रसीद देने की एक प्रणाली होगी। रसीद में वह समय-सीमा दर्शाई जाएगी जिसके अंदर लोन आवेदनों का निपटान किया जाएगा।

3. लोन मूल्यांकन और नियम/शर्तें तथा लोन और एडवांस के लिए मुख्य तथ्य विवरण

- कंपनी उधारकर्ता को स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में मंजूरी पत्र (सैंक्शन लेटर) या अन्य माध्यम से लिखित रूप में लोन मंजूरी /स्वीकृत राशि के बारे में बताएगी - साथ में नियम और शर्तें भी बताएगी जिसमें वार्षिक ब्याज दर और उसके लागू होने का तरीका भी शामिल है। कंपनी उधारकर्ता द्वारा इन नियमों और शर्तों की स्वीकृति को कंपनी की फाइलों में रखेगी।
- कंपनी लोन अनुबंध में ग्राहक की ओर से देरी से पुनर्भुगतान और/या किसी अन्य चूक के लिए लगाए जाने वाले दंडात्मक शुल्कों का उल्लेख बोल्ड अक्षरों में करेगी।
- कंपनी लोन वितरण के समय उधारकर्ताओं को लोन अनुबंध की एक प्रति के साथ-साथ लोन अनुबंध में उल्लिखित अनुलग्नकों की एक प्रति (यदि कोई हो) उपलब्ध कराएगी।

4. लोन का वितरण और नियम व शर्तों में बदलाव

- आवश्यक दस्तावेजों के निष्पादन और उधारकर्ता द्वारा दी गई प्रतिभूति (सिक्योरिटी) पर चार्ज सृजित करने संबंधी औपचारिकताएं पूरी करने पर लोन वितरित किया जाएगा।
- कंपनी ब्याज दरों, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव के बारे में उधारकर्ता को स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में सूचना देगी। इस संबंध में एक समुचित शर्त लोन अनुबंध में शामिल की जाएगी।

- लोन वापस लेने/ भुगतान में तेजी लाने या अनुबंध के निष्पादन में तेजी लाने का निर्णय लोन अनुबंध की शर्तों के अनुरूप होना चाहिए।
- कंपनी को सभी देय राशियों की चुकौती होने पर या लोन की बकाया राशि की वसूली हो जाने पर कंपनी के उधारकर्ता के विरुद्ध किसी अन्य दावे के न्यायसंगत अधिकार या ग्रहणाधिकार को छोड़कर, सभी जमानत स्वरूप रखी गई सिक्योरिटी वापस देनी होगी। ऐसे समायोजन के यदि किसी अधिकार का, इस्तेमाल किया जाना है तो उसके लिए शेष दावों के बारे में पूरे विवरण के साथ उधारकर्ता को नोटिस देना होगा और उन दशाओं की सूचना देनी होगी जिनके अंतर्गत कंपनी को संगत दावा न सुलझाए जाने/ भुगतान न करने तक उस/उन दस्तावेजों को रोके रहने का अधिकार है।
- कंपनी दिनांक 15 अप्रैल, 2024 के 'लोन और एडवांस के लिए मुख्य तथ्य विवरण (KFS)' पर परिपत्र (जैसा कि समय-समय पर संशोधित किया जाता है) में निहित निर्देशों का पालन करेगी।

5. लोन चुकौती के संबंध में प्रकटीकरण

कंपनी लोन अनुबंध में लोन की चुकौती की सटीक देय तारीखें, चुकौती की आवृत्ति, मूलधन और ब्याज के बीच का अंतर, एसएमए/एनपीए वर्गीकरण तारीखों के उदाहरण आदि स्पष्ट रूप से निर्दिष्ट करेगी और उधारकर्ता को लोन मंजूरी के समय और लोन की पूर्ण चुकौती तक मंजूरी शर्तों/लोन सुविधा के नियमों और शर्तों में बाद के परिवर्तनों (यदि कोई हो) के समय भी अवगत कराया जाएगा। अस्थाई स्थगन वाली लोन सुविधाओं के मामलों में, लोन समझौतों में पुनर्भुगतान शुरू होने की सही तारीख भी निर्दिष्ट की जाएगी।

6. दंडात्मक शुल्क

- यदि उधारकर्ता द्वारा लोन अनुबंध की मुख्य शर्तों और नियमों का पालन न करने के लिए कोई पेनल्टी लगाई जाती है, तो उसे 'दंडात्मक शुल्क' माना जाएगा, न कि अग्रिमों पर ब्याज दर में जोड़ा गया 'दंडात्मक ब्याज'। दंडात्मक शुल्कों का कोई पूंजीकरण नहीं होगा, जिसका अर्थ है कि ऐसे शुल्कों पर कोई और ब्याज नहीं लगाया जाएगा। हालांकि, यह लोन खाते में चक्रवृद्धि ब्याज के लिए सामान्य प्रक्रियाओं को प्रभावित नहीं करेगा। कंपनी ब्याज दर में कोई अतिरिक्त घटक पेश करेगी और इन दिशानिर्देशों का अक्षरशः शब्दशः भाषा और भाव की दृष्टि से दोनों में अनुपालन सुनिश्चित करेगी।
- कंपनी ब्याज दर नीति/मॉडल तैयार करेगी, जिसमें दंडात्मक शुल्क या इसी तरह के शुल्कों पर नीति शामिल होगी। दंडात्मक शुल्क की मात्रा उचित होगी और किसी विशेष लोन/उत्पाद श्रेणी में भेदभाव किए बिना लोन अनुबंध की मुख्य शर्तों और नियमों के गैर-अनुपालन के अनुरूप होगी।
- व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को स्वीकृत लोन के मामले में दंडात्मक शुल्क गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को मुख्य नियमों और शर्तों के समान गैर-अनुपालन के लिए लगाए जाने वाले दंडात्मक शुल्क से अधिक नहीं होंगे। दंडात्मक शुल्क की राशि और कारण लोन अनुबंध, मुख्य तथ्य विवरण (KFS) और वेबसाइट (ब्याज दरों और सेवा शुल्क में) में प्रकट किए जाएंगे। कंपनी यह सुनिश्चित करने के लिए एक प्रक्रिया लागू करेगी कि जब भी लोन के मुख्य नियमों और शर्तों के गैर-अनुपालन के लिए उधारकर्ताओं को रिमाइंडर भेजे जाते हैं, तो लागू दंडात्मक शुल्क की भी सूचना दी जाएगी। दंडात्मक शुल्क लगाने का कोई भी मामला और उसका कारण भी सूचित किया जाएगा।

7. निदेशक मंडल का दायित्व :

- कंपनी के निदेशक मंडल या उसकी समिति संगठन के अंदर उचित शिकायत निवारण तंत्र स्थापित करेगी। इस तरह के तंत्र में यह सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि कंपनी के कार्यकर्ताओं के निर्णयों से

उत्पन्न होने वाले सभी विवादों की कम से कम अगले उच्चस्तर पर सुनवाई हो और निपटारा हो।

- निदेशक मंडल, या तो स्वयं या अपनी किसी समिति के माध्यम से, उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन तथा प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की आवधिक समीक्षा भी करेगा। ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट, उचित समय पर नियमित अंतराल पर बोर्ड को प्रस्तुत की जा सकती है।

8. शिकायत निवारण

कंपनी गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए RBI की एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 के अंतर्गत आती है। कंपनी अपने ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र को अपडेट करेगी और कंपनी के एक शिकायत निवारण अधिकारी की नियुक्ति करेगी, जो कंपनी का प्रतिनिधित्व करने और कंपनी के खिलाफ दायर शिकायतों के संबंध में कंपनी की ओर से जानकारी प्रस्तुत करने के लिए जिम्मेदार होगा। कंपनी ग्राहक संबंध प्रबंधन (कस्टमर रिलेशनशिप मैनेजमेंट) के हिस्से के रूप में ग्राहकों को दे जाने वाली सेवा की गुणवत्ता में सुधार करने और उनकी शिकायतों (यदि कोई हो) का निवारण करने का पूरा प्रयास करेगी।

- ग्राहक की शिकायतें सबसे पहले निकटतम शाखा में दर्ज की जाएंगी। नामित ग्राहक संतुष्टि कार्यकारी संपर्क का पहला बिंदु होगा। ग्राहक हमारी शाखाओं के अलावा अपनी शिकायतें सीधे कस्टमर सपोर्ट ईमेल और संपर्क नंबर के माध्यम से भी दर्ज कर सकते हैं जैसा कि हमारे लोन दस्तावेजों और कंपनी की वेबसाइट यानी www.moneyboxxfinance.com में निर्दिष्ट है।
- नामित अधिकारी द्वारा शिकायत का समाधान न किए जाने की स्थिति में, ग्राहक को सूचित किए गए एस्केलेशन मैट्रिक्स का उपयोग करते हुए शिकायत को आगे बढ़ाया जाएगा, ताकि ग्राहक की शिकायत का शीघ्र समाधान किया जा सके।
- कंपनी को अपनी सभी शाखाओं/बिज़नेस करने वाले स्थानों और अपनी वेबसाइट पर निम्नलिखित का प्रकटीकरण करना होगा:
 - i. शिकायत निवारण अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन/मोबाइल नंबर तथा ईमेल एड्रेस) जिनसे कंपनी के विरुद्ध शिकायतों के समाधान के लिए संपर्क किया जा सकता है।
 - ii. यदि शिकायत/विवाद का निवारण एक माह की अवधि के अंदर नहीं किया जाता है, तो ग्राहक भारतीय रिजर्व बैंक, नई दिल्ली के DNBS के क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी के समक्ष अपील कर सकता है, जिसके अधिकार क्षेत्र में कंपनी का पंजीकृत कार्यालय आता है।

9. अत्यधिक ब्याज का विनियमन :

- कंपनी ने भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा जारी परिपत्र संख्या DNBS. 204 / CGM (ASR)-2009 दिनांक 2 जनवरी, 2009 और एनबीएफसी के लिए उचित व्यवहार संहिता पर अपने दिशा-निर्देशों के अनुसार DNBS.CC.PD.No.266/03.10.01/2011-12 दिनांक 26 मार्च, 2012, DNBS (PD) CC No.388/03.10.042/2014-15 दिनांक 01 जुलाई, 2014 और तत्पश्चात DNBR (PD) CC.No.054/03.10.119/2015-16 दिनांक 01 जुलाई, 2015, जिसे स्केल आधारित विनियमन, 2023 के अनुसार आगे अद्यतन किया गया है, का अनुपालन करने के लिए निम्नलिखित कार्य प्रणाली अपनाई है। इन प्रथाओं को अपनाने का उद्देश्य उधारकर्ता को वार्षिक ब्याज दर के साथ-साथ जोखिम के वर्गीकरण के दृष्टिकोण और उधारकर्ताओं की विभिन्न श्रेणियों से अलग-अलग ब्याज दरें वसूलने के औचित्य के बारे में बताना है ताकि ग्राहकों के साथ पारदर्शी व्यापार किया जा सके और नियामक दिशानिर्देशों का

अनुपालन किया जा सके।

A. ब्याज दर

- ब्याज दरें तथा प्रोसेसिंग एवं अन्य शुल्क निर्धारित करने में उचित आंतरिक सिद्धांतों और प्रक्रियाओं का समय-समय पर अनुमोदित कंपनी नीतियों के अनुरूप पालन किया जाएगा।
- निर्धारित ब्याज दर निधियों की भारित औसत लागत (वेटेड एवरेज कॉस्ट), प्रशासनिक लागत, रिस्क प्रीमियम और प्रॉफिट मार्जिन पर आधारित होगी।

B. जोखिम का वर्गीकरण

- लोन देने का निर्णय और हर लोन खाते पर लागू ब्याज दर का मूल्यांकन मामले दर मामले के आधार पर किया जाएगा, जो कई मापदंडों पर आधारित होगा जैसे कि वित्तपोषित की जाने वाली परिसंपत्ति का प्रकार, उधारकर्ता की प्रोफाइल और पुनर्भुगतान क्षमता, उधारकर्ता की अन्य वित्तीय प्रतिबद्धताएं (यदि कोई हो तो), पिछले पुनर्भुगतान का रिकॉर्ड, लोन के लिए सिक्योरिटी जैसी कि अंतर्निहित परिसंपत्तियों द्वारा दर्शाई गई है, लोन का वैल्यू अनुपात, भुगतान का तरीका, लोन की अवधि, उधारकर्ता का भूगोल (स्थान), परिसंपत्ति का अंतिम उपयोग आदि।
- कंपनी का निदेशक मंडल ब्याज दरों और प्रोसेसिंग तथा लोन और एडवांसेज के लिए लगाए जाने वाले अन्य शुल्कों का निर्धारण करते समय फंड्स की लागत, मार्जिन और रिस्क प्रीमियम जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखते हुए ब्याज दर मॉडल या आंतरिक सिद्धांतों और प्रक्रियाओं को अपनाएगा।
- ब्याज दर परिस्थिति के अनुसार बदली जा सकती है और यह प्रबंधन के स्वविवेक पर निर्भर है, जिसके बारे में आवेदन पत्र में उधारकर्ता या ग्राहक को बताया जाएगा और स्वीकृति पत्र (सैंक्शन लेटर) में स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा। ब्याज दरें और जोखिमों के वर्गीकरण के लिए दृष्टिकोण भी कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा।
- बताई गई ब्याज दरें वार्षिक दरें हैं, ताकि उधारकर्ता को खाते पर लगाई जाने वाली सही ब्याज दरों के बारे में पता चल सके।

10. गोपनीयता

- जब तक उधारकर्ता द्वारा अधिकृत न किया जाए, तब तक कंपनी सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय रखेगी।

कंपनी निम्नलिखित परिस्थितियों को छोड़कर किसी अन्य व्यक्ति को उधारकर्ताओं के लेन-देन (ट्रांज़ैक्शन) का विवरण नहीं बता सकती है:

- यदि कंपनी को किसी वैधानिक या नियामक निकाय या निकायों को कानूनी, नियामक निर्देशों के अनुसार जानकारी प्रदान करना आवश्यक है।
- यदि सूचना प्रकट करना जनता के प्रति कर्तव्य हो।
- यदि ऐसी जानकारी प्रदान करना उधारकर्ताओं के हित में हो (जैसे धोखाधड़ी से बचाना)।
- यदि उधारकर्ता ने कंपनी को उसके समूह/सहयोगी/संस्थाओं या कंपनियों या किसी ऐसे व्यक्ति/संस्था को ऐसी जानकारी प्रदान करने के लिए अधिकृत किया है, जिस पर विशेष रूप से सहमति हुई हो।

11. वेबसाइट पर पोस्ट करना

- विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए उचित व्यवहार संहिता को स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में कंपनी की वेबसाइट पर डाला जाएगा

12. उपभोक्ता जागरूकता

- कंपनी अपने उधारकर्ताओं में जागरूकता बढ़ाने के लिए अपनी वेबसाइटों पर उपभोक्ता शिक्षा सामग्री रखेगी, जिसमें उदाहरणों के साथ, अतिदेय की तारीख, एसएमए और एनपीए वर्गीकरण और अपग्रेडेशन की अवधारणाओं को समझाया जाएगा।
- कंपनी अपनी शाखाओं में पोस्टर और/या अन्य उचित मीडिया के माध्यम से उपभोक्ता जागरूकता सामग्री भी प्रदर्शित करेगी। इसके अलावा, कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि उसके फ्रंट-लाइन अधिकारी लोन की स्वीकृति/वितरण/नवीनीकरण के समय उधारकर्ताओं को उनके द्वारा लिए गए लोन के संबंध में इन सभी अवधारणाओं के बारे में जानकारी दे।

13. सामान्य

- कंपनी लोन समझौते की शर्तों और नियमों में दिए गए प्रयोजनों को छोड़कर उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेगी (जब तक कि उधारकर्ता द्वारा पहले प्रकट नहीं की गई कोई नई जानकारी कंपनी के संज्ञान में न आ जाए)।
- उधारकर्ता से उधार खाते को अंतरित करने का अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में कंपनी की सहमति या आपत्ति (यदि कोई हो), ऐसे अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के अंदर उधारकर्ता को सूचित की जाएगी। ऐसा अंतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।
- लोन की वसूली के मामले में, कंपनी द्वारा अनुचित रूप से परेशान करने के प्रयास नहीं किए जाएंगे, जैसे कि उधारकर्ताओं को असमय लगातार परेशान करना, लोन की वसूली के लिए मारपीट करने का भय दिखाना आदि। कंपनी के कर्मचारियों द्वारा अभद्र व्यवहार किए जाने से बचने के लिए, कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ग्राहकों के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए कर्मचारियों को पर्याप्त प्रशिक्षण दिया गया है।

14. फीडबैक और सुझाव

हम अपनी सेवाओं को बेहतर बनाने और आपको बेहतर अनुभव प्रदान करने के लिए निरंतर प्रयास करते हैं। हम आपसे अनुरोध करते हैं कि कंपनी की सेवाओं पर अपने फीडबैक और सुझाव दें ताकि दी जाने वाली सेवाओं को और बेहतर बनाने में मदद मिल सके।

15. निगरानी (मॉनिटरिंग)

कंपनी ने अपनी आंतरिक ऑडिट प्रक्रियाओं के अनुपालन को सुनिश्चित करने और शिकायत निवारण तंत्र सहित उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन की समीक्षा के लिए एक शिकायत निवारण अधिकारी नियुक्ति किया है। प्रबंधन द्वारा नियमित रूप से समीक्षा की जाएगी और समय-समय पर निदेशक मंडल को एक समेकित रिपोर्ट प्रस्तुत की जाएगी।