

उचित व्यवहार संहिता

यूपी मनी लिमिटेड अपने ग्राहकों के साथ निष्पक्ष और पारदर्शी तरीके से व्यवहार करने के लिए प्रतिबद्ध है। एक गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी (एनबीएफसी) के रूप में, कंपनी ने एक संशोधित उचित अभ्यास संहिता लागू की है जिसमें एनबीएफसी के लिए उचित व्यवहार पर आरबीआई के दिशानिर्देश और 01 जुलाई 2015 के परिपत्र दोनों शामिल हैं। फेयर प्रैक्टिस कोड में संशोधन इटैलिक में दिखाए गए हैं।

संहिता का उद्देश्य

इस कोड के विकास के पीछे प्राथमिक उद्देश्य हैं:

- (A) अच्छे, निष्पक्ष और भरोसेमंद को बढ़ावा दें व्यवहार
करना the ग्राहक;
- (B) बढ़ोतरी ग्राहकों को सक्षम बनाने के लिए पारदर्शिता
बेहतर यह समझना कि वे सेवाओं से उचित रूप से क्या अपेक्षा कर सकते हैं।
- (C) उच्च परिचालन मानकों को प्राप्त करने के लिए प्रतिस्पर्धा के माध्यम से बाजार शक्तियों को प्रोत्साहित करना;
- (D) ग्राहकों और कंपनी के बीच निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा देना।

1. कंपनी की प्रमुख प्रतिबद्धताएँ और घोषणाएँ:

- 1.1 किराया खरीद गतिविधियों के संचालन में ईमानदारी से, निष्पक्ष और उचित रूप से कार्य करना और अपने ग्राहकों के साथ सत्यनिष्ठा और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर व्यवहार करना।
- 1.2 लिंग, नस्ल, जाति, धर्म या भाषा के आधार पर ग्राहकों के साथ भेदभाव न करना और सभी ग्राहकों के साथ लगातार और निष्पक्ष व्यवहार करना।
- 1.3 कंपनी के पंजीकृत कार्यालय में नोटिस बोर्ड पर उचित व्यवहार संहिता को प्रमुखता से प्रदर्शित करना और अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए सिस्टम स्थापित करना। इसके अलावा, कंपनी हमेशा अपने ग्राहकों के नए विचारों और सुझावों का स्वागत करती है। इसके लिए रजि. पर सुझाव पेटियाँ लगाई गई हैं। कार्यालय.
- 1.4 योग्य लेखा परीक्षकों द्वारा खातों की पुस्तकों के रखरखाव और वित्तीय विवरणों के प्रकटीकरण में पारदर्शिता सुनिश्चित करना।

2. ऋण प्राप्त करने हेतु आवेदन पत्र एवं उनका प्रसंस्करण

- 2.1 उधारकर्ता के साथ सभी संचार स्थानीय भाषा में या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे।
- 2.2 सभी ऋण/किराया खरीद आवेदन पत्रों में सभी आवश्यक जानकारी शामिल होगी, विशेष रूप से ब्याज दर, प्रसंस्करण शुल्क, बीमा शुल्क, दंडात्मक और अतिदेय शुल्क और ऐसे अन्य शुल्क जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करते हैं, ताकि वह एक सार्थक तुलना कर सके। अन्य एनबीएफसी द्वारा प्रस्तावित नियमों और शर्तों के साथ ताकि उधारकर्ता द्वारा एक सूचित निर्णय लिया जा सके। ऋण आवेदन पत्र में आवेदन पत्र के साथ जमा किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों का उल्लेख होगा।
- 2.3 कंपनी ऋण आवेदन और अन्य दस्तावेजों की प्राप्ति के लिए पावती देगी। कंपनी ऋण आवेदन पर कार्रवाई के लिए किसी भी जानकारी और दस्तावेज के लंबित होने के बारे में पार्टी को सूचित करेगी। ऋण आवेदन पर निर्णय पूर्ण ऋण आवेदन की प्राप्ति की तारीख से 30 दिनों के भीतर लिया जाएगा। एक बार सभी जानकारी विधिवत प्राप्त हो जाने और भर जाने तथा आवश्यक दस्तावेज जमा कर दिए जाने और स्वीकार्य पाए जाने पर ऋण आवेदन को पूर्ण माना जाएगा। ऋण आवेदन और पावती में वह समय सीमा शामिल होगी जिसके भीतर ऋण आवेदनों का निपटान किया जाएगा।
- 2.4 आवेदक को संबंधित अधिकारी का संपर्क नंबर दिया जाएगा जिससे वह ऋण प्रक्रिया में विकास के बारे में पूछताछ कर सकता है।

3. ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें

- 3.1 कंपनी उधारकर्ता को मंजूरी पत्र के माध्यम से या अन्यथा उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली स्थानीय भाषा में, स्वीकृत ऋण की राशि, वार्षिक ब्याज दर और उसके आवेदन की विधि सहित नियमों और शर्तों के साथ लिखित रूप में बताएगी और रखेगी। उधारकर्ता द्वारा अपने रिकॉर्ड पर इन नियमों और शर्तों की स्वीकृति। कंपनी ऋण समझौते में देर से भुगतान के लिए लगाए गए दंडात्मक शुल्क का मोटे अक्षरों में उल्लेख करेगी।
- 3.2 कंपनी उधारकर्ता के साथ अनुबंध/ऋण समझौते में कानूनी रूप से लागू करने योग्य पुनः कब्जा खंड प्रदान करेगी। पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए, अनुबंध/ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में निम्नलिखित प्रावधान भी शामिल होने चाहिए: (ए) कब्जा लेने से पहले नोटिस अवधि; (बी) परिस्थितियाँ जिनके तहत नोटिस अवधि को माफ किया जा सकता है; (सी) सुरक्षा का कब्जा लेने की प्रक्रिया; (डी) संपत्ति की बिक्री/नीलामी से पहले ऋण के पुनर्भुगतान के लिए उधारकर्ता को अंतिम मौका दिए जाने के संबंध में एक प्रावधान; (ई) उधारकर्ता को पुनः कब्जा देने की प्रक्रिया और (एफ) संपत्ति की बिक्री/नीलामी की प्रक्रिया।

- 3.3 कंपनी मंजूरी/संवितरण के समय सभी उधारकर्ताओं को ऋण समझौते में उद्धृत सभी संलग्नकों की एक प्रति के साथ ऋण समझौते की एक प्रति, यदि कोई हो, संलग्नकों के साथ प्रस्तुत करेगी, अधिमानतः उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली स्थानीय भाषा में। ऋण का।
- 3.4 समझ को सुदृढ़ करने के लिए, कंपनी आवेदन, मंजूरी और संवितरण के समय नियमों और शर्तों और जिम्मेदारियों को दोहराएगी।
- 3.5 उधारकर्ता को समझाए गए नियमों और शर्तों में निम्नलिखित शामिल हैं, लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं हैं:
- a) ऋण चुकाने का तरीका।
 - b) ऋण राशि और अवधि, ब्याज दर, आवेदन की विधि और साथ ही अन्य शुल्क
 - c) पुनर्भुगतान की आवृत्ति - चाहे साप्ताहिक, पाक्षिक या मासिक (उधारकर्ता के विकल्प पर)।
 - d) सह-उधारकर्ता/गारंटर के मामले में, डिफॉल्ट के मामले में उनकी जिम्मेदारी।
- 3.6 कंपनी ऋण की शर्तों में विशेष रूप से ब्याज दर और आवधिकता, किस्तों की मात्रा और ऋण की अवधि/ (ऋण प्रक्रिया/प्रक्रियाओं में कोई भी परिवर्तन) से संबंधित किसी भी बदलाव के लिए उचित सूचना देने का वचन देती है।

4. नियम एवं शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का वितरण।

- 4.1 कंपनी संवितरण अनुसूची, ब्याज दरों और आवधिकता, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव के बारे में उधारकर्ता को उसकी समझ में आने वाली स्थानीय भाषा में नोटिस देगी। कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों में बदलाव हो और शुल्क केवल भावी तौर पर प्रभावी होंगे। इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त ऋण समझौते में शामिल की जाएगी।
- 4.2 समझौते के तहत भुगतान या प्रदर्शन को वापस लेने/तेज करने का निर्णय ऋण समझौते के अनुरूप होगा।
- 4.3 कंपनी सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान पर या ऋण की बकाया राशि की वसूली पर किसी भी वैध अधिकार या एनबीएफसी द्वारा उधारकर्ता के खिलाफ किए गए किसी अन्य दावे के लिए ग्रहणाधिकार के अधीन सभी प्रतिभूतियां जारी करेगी। यदि सेट-ऑफ के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को शेष दावों और उन शर्तों के बारे में पूर्ण विवरण के साथ नोटिस दिया जाएगा जिनके तहत एनबीएफसी संबंधित दावे के निपटान/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने के हकदार हैं।

4.4 कंपनी अपने ग्राहकों को ऋण के सभी नियमों और शर्तों, समय पर भुगतान के फायदे और ऋण पर डिफॉल्ट के परिणामों के बारे में स्पष्ट रूप से सूचित करेगी।

5. ऋण की वसूली

5.1 कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि प्रदर्शन के आधार पर भुगतान वापस लेने/तेजी देने का उसका निर्णय ऋण समझौते के अनुरूप है।

5.2 अपने उधारकर्ता के बकाया की वसूली के मामले में, कंपनी अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी। विषम समय में उधारकर्ता को लगातार परेशान करना, ऋण की वसूली के लिए बाहुबल का उपयोग करना आदि। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ग्राहकों के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए कर्मचारियों को पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया गया है।

5.3 एक ऋणदाता के रूप में अपने अधिकारों को सख्ती से लागू करते हुए, कंपनी विनम्र भाषा में विश्वास करती है और अपमानजनक और कठोर शब्दों के इस्तेमाल से परहेज करती है।

5.4 कंपनी सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान पर या ऋण की बकाया राशि की वसूली पर, किसी भी वैध अधिकार या उधारकर्ता के खिलाफ किसी भी अन्य दावे के लिए ग्रहणाधिकार के अधीन सभी प्रतिभूतियों, यदि कोई हो, को जारी करने का वचन देती है। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि वह व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को स्वीकृत सभी फ्लोटिंग रेट टर्म लोन पर फौजदारी शुल्क/पूर्व-भुगतान जुर्माना नहीं लगाएगी।

5.5 यदि सेट-ऑफ के ऐसे किसी भी अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उधारकर्ता को शेष दावों और उन शर्तों के बारे में पूर्ण विवरण के साथ नोटिस दिया जाए जिनके तहत कंपनी प्रासंगिक होने तक प्रतिभूतियों, यदि कोई हो, को बनाए रखने की हकदार है। दावे का निपटान/भुगतान कर दिया गया है।

6. ग्राहक सुरक्षा सिद्धांत

6.1 कंपनी यह सुनिश्चित करने के लिए उचित कदम उठाएगी कि ऋण केवल तभी बढ़ाया जाएगा जब उधारकर्ताओं ने चुकाने की पर्याप्त क्षमता प्रदर्शित की हो और ऋण उधारकर्ताओं को अति-ऋणग्रस्तता के महत्वपूर्ण जोखिम में नहीं डालेंगे। इसी प्रकार, कंपनी इस बात का पर्याप्त ध्यान रखेगी कि कम आय वाले ग्राहकों को दिए जाने वाले गैर-क्रेडिट वित्तीय उत्पाद (जैसे बीमा) उपयुक्त हों।

6.2 वित्तीय उत्पादों की कीमत, नियम और शर्तें (ब्याज शुल्क, बीमा प्रीमियम, सभी शुल्क आदि सहित) पारदर्शी होंगी और ग्राहकों को समझने योग्य आवेदन पत्र में पर्याप्त रूप से बताई जाएंगी।

6.3 व्यक्तिगत ग्राहक डेटा की गोपनीयता का सम्मान किया जाएगा, और ऐसे डेटा का उपयोग निम्नलिखित असाधारण मामलों के अलावा ग्राहक की स्पष्ट अनुमति के बिना अन्य उद्देश्यों के लिए नहीं किया जा सकता है:

- यदि हमें वैधानिक या विनियामक कानूनों द्वारा जानकारी प्रदान करनी है
- यदि यह जानकारी प्रकट करना जनता का कर्तव्य है

- यदि हमारे हित के लिए हमें यह जानकारी (जैसे धोखाधड़ी की रोकथाम) प्रदान करना आवश्यक है
- बैंक/वित्तीय संस्थान/हमारा समूह और सहयोगी कंपनियाँ।
- हम इस कारण का उपयोग ग्राहकों के बारे में किसी को जानकारी देने के लिए नहीं करेंगे
- अन्यथा विपणन उद्देश्यों के लिए।

7. शिकायतनिवारण तंत्र

- 7.1 कंपनी ग्राहकों की शिकायतें प्राप्त करने के लिए अपनी शाखाओं/कार्यालयों के प्रमुख स्थान पर एक सुझाव बॉक्स लगाएगी। उधारकर्ताओं को शिकायत के बारे में शाखा को लिखित रूप से सूचित करना होगा। उक्त शिकायतों को शिकायत रजिस्टर में दर्ज करना होगा।
- 7.2 उधारकर्ता कंपनी के टोल फ्री नंबर पर भी कॉल कर सकता है या कंपनी की आधिकारिक मेल आईडी पर एक मेल लिख सकता है।
- 7.3 यदि ग्राहक कंपनी की शिकायत पर शुरुआती प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं हैं, तो वे पत्र लिखकर अपनी चिंताओं को शिकायत निवारण अधिकारी तक पहुंचा सकते हैं।
- 7.4 उत्पादों और सेवाओं के संबंध में शाखाओं के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों को कम से कम अगले उच्च स्तर पर सुना और निपटाया जाएगा। इसलिए, निम्नलिखित 'शिकायत निवारण तंत्र' स्थापित किया गया है।

शिकायत स्तर	निवारण स्तर
शाखा ग्राहक सेवा कार्यकारी	शाखा प्रमुख
शाखा प्रमुख	ग्राहक सेवा प्रमुख
ग्राहक सेवा प्रमुख	शिकायत निवारण अधिकारी
शिकायत निवारण अधिकारी	डीएनबी/आरबीआई लोकपाल

- 7.5 प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर निष्पक्ष व्यवहार संहिता के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की आवधिक समीक्षा की एक समेकित रिपोर्ट बोर्ड/निदेशक समिति को उसके द्वारा निर्धारित नियमित अंतराल पर प्रस्तुत की जा सकती है।
- 7.6 इसके अलावा, यदि कंपनी शिकायत दर्ज करने के 30 दिनों के भीतर जवाब नहीं देती है या शिकायत को पूरी तरह/आंशिक रूप से खारिज कर देती है या यदि शिकायतकर्ता दिए गए जवाब/समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो वह आरबीआई के तहत अपनी शिकायत दर्ज कर सकता है। -आईओएस, 2021. शिकायत कंपनी का जवाब मिलने के एक साल से पहले नहीं की जानी चाहिए। शिकायत निम्नलिखित में से किसी भी तरीके से दर्ज की जा सकती है:

- ऑनलाइन- आरबीआई के सीएमएस पोर्टल पर <https://cms.rbi.org.in>
- शारीरिक शिकायत(पत्र/पोस्ट) "डीएनबी (गैर-बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग), सेक्टर 17, सेंट्रल विस्टा, चंडीगढ़ को, जिसके अधिकार क्षेत्र में एनबीएफसी का पंजीकृत कार्यालय आता है।
- संपूर्ण विवरण के साथ शिकायतें ईमेल (crpc@rbi.org.in) द्वारा भेजी जा सकती हैं।

- 7.7 कंपनी ग्राहकों की निजी जानकारी सुरक्षित रखेगी, केवल अनुमति देगी

ग्राहकों की जानकारी और सहमति से ऐसी जानकारी का प्रकटीकरण और अन्य लोगों के साथ आदान-प्रदान, जो इसे देखने के लिए अधिकृत हैं।

8. अत्यधिक ब्याज वसूलने पर विनियमन

- 8.1 कंपनी प्रासंगिक कारकों जैसे कि फंड की लागत, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम आदि को ध्यान में रखते हुए एक ब्याज दर मॉडल अपनाएगी और ऋण और अग्रिमों के लिए लगाए जाने वाले ब्याज की दर निर्धारित करेगी। ब्याज की दर और जोखिम के उन्नयन के लिए दृष्टिकोण और उधारकर्ताओं की विभिन्न श्रेणियों के लिए अलग-अलग ब्याज दर वसूलने के औचित्य का खुलासा आवेदन पत्र में उधारकर्ता या ग्राहक को किया जाएगा और मंजूरी पत्र में स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा।
- 8.2 ब्याज दरें और विभेदक दर के लिए जोखिमों के वर्गीकरण का दृष्टिकोण भी कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा। जब भी ब्याज दरों में कोई बदलाव हो तो वेबसाइट पर प्रकाशित या अन्यथा प्रकाशित जानकारी को अद्यतन किया जाना चाहिए।
- 8.3 ब्याज की दर वार्षिक दर होनी चाहिए ताकि उधारकर्ता को सटीक दरों के बारे में पता हो जो खाते से ली जाएंगी।

9. सामान्य

- 9.1 कंपनी ऋण की मंजूरी के नियमों और शर्तों में दिए गए उद्देश्यों को छोड़कर उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप करने से परहेज करेगी (जब तक कि नई जानकारी, जो उधारकर्ता द्वारा पहले प्रकट नहीं की गई हो, ऋणदाता के ध्यान में नहीं आती है)।
- 9.2 उधारकर्ता या ऋणदाता से, जो खाते को अपने कब्जे में लेने का प्रस्ताव करता है, उधारकर्ता खाते के हस्तांतरण के लिए अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में, सहमति या अन्यथा यानी कंपनी की आपत्ति, यदि कोई हो, तारीख से 21 दिनों के भीतर बता दी जाएगी। अनुरोध की प्राप्ति. ऐसा स्थानांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी अनुबंध शर्तों के अनुसार होगा।
- 9.3 कंपनी दोषी ग्राहकों को 08:00 बजे के बीच कॉल करेगी। 20:00 बजे तक. जब तक कि उधारकर्ता के व्यवसाय की विशेष परिस्थितियों में उन्हें उल्लिखित घंटों के बाहर कॉल करने की आवश्यकता न हो।
- 9.4 यदि आवश्यक हो, तो कंपनी ऐसी प्रवर्तन कार्रवाई की बकाया राशि, लागत और खर्चों की वसूली के उद्देश्य से, अपराधी उधारकर्ता से ली गई सुरक्षा को लागू करने की व्यवस्था कर सकती है।
- 9.5 कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उसकी सुरक्षा, मूल्यांकन और वसूली को लागू करने की पूरी प्रक्रिया निष्पक्ष और पारदर्शी हो।

10. अनुपालन

- 10.1 कंपनी 30 सितंबर को प्रत्येक आधे वित्तीय वर्ष की समाप्ति के 30 दिनों के भीतर निदेशक मंडल के समक्ष रखेगी^{वाँ} और 31 मार्च^{अनुसूचित जनजाति}, एक अनुपालन रिपोर्ट जो उक्त आधे वित्तीय वर्ष के अंत में उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन की सीमा को दर्शाती है।
- 10.2 कंपनी 30 सितंबर को प्रत्येक आधे वित्तीय वर्ष की समाप्ति के 30 दिनों के भीतर निदेशक मंडल के समक्ष भी रखेगी^{वाँ} और 31 मार्च^{अनुसूचित जनजाति}, उक्त आधे वित्तीय वर्ष के अंत में शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज पर एक रिपोर्ट (विशेष रूप से किसी भी विचलन और कारणों का संकेत)।
- 10.3 उचित व्यवहार संहिता स्थानीय भाषा में होगी और अंग्रेजी में भी, उसका अनुवाद या द्विभाषी संस्करण रखा जाएगा।
- 10.4 उचित व्यवहार संहिता को विभिन्न हितधारकों की जानकारी के लिए कंपनी की सभी शाखाओं और कार्यालयों के नोटिस बोर्ड और कंपनी की वेबसाइट, यदि कोई हो, पर रखा जाएगा।

11. लागू एनबीएफसी द्वारा वित्तपोषित वाहनों का पुनः कब्जा

- 11.1 कंपनी के पास उधारकर्ता के साथ अनुबंध/ऋण समझौते में एक अंतर्निहित पुनर्कब्जा खंड होना चाहिए जो कानूनी रूप से लागू होना चाहिए। पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए, अनुबंध/ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में निम्नलिखित प्रावधान भी शामिल होंगे:
- (i) कब्जा लेने से पहले नोटिस अवधि;
 - (ii) परिस्थितियाँ जिनके अंतर्गत नोटिस अवधि को माफ किया जा सकता है;
 - (iii) सुरक्षा पर कब्जा करने की प्रक्रिया;
 - (iv) संपत्ति की बिक्री/नीलामी से पहले ऋण के पुनर्भुगतान के लिए उधारकर्ता को दिए जाने वाले अंतिम अवसर के संबंध में एक प्रावधान;
 - (v) उधारकर्ता को पुनः कब्जा देने की प्रक्रिया;
 - (vi) संपत्ति की बिक्री/नीलामी की प्रक्रिया;
- 11.2 ऐसे नियमों और शर्तों की एक प्रति उधारकर्ता को उपलब्ध करायी जानी चाहिए। लागू एनबीएफसी को ऋण की मंजूरी/वितरण के समय सभी उधारकर्ताओं को ऋण समझौते में उद्धृत सभी अनुलग्नकों की एक प्रति के साथ ऋण समझौते की एक प्रति अनिवार्य रूप से प्रस्तुत करनी होगी, जो ऐसे अनुबंधों/ऋण समझौतों का एक प्रमुख घटक है।

प्रतिक्रिया और सुझाव

हम अपने ग्राहकों से अनुरोध करते हैं कि वे हमारी सेवाओं पर प्रतिक्रिया दें ताकि हमें अपनी सेवाओं को बेहतर बनाने में मदद मिल सके।

निगरानी

संहिता का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए हमारे पास एक नोडल अधिकारी है।

नोडल अधिकारी:

श्री अजीत सिंह चावला (प्रबंध निदेशक) यूपी मनी लिमिटेड

संपर्क नंबर: 98151-01415 ईमेल-

आईडी:ajit.sukजिट@gmail.com

हमारी आंतरिक ऑडिटिंग प्रक्रियाएँ यह सुनिश्चित करती हैं कि हम संहिता का पालन करें।

समीक्षा

निदेशक मंडल उपयुक्त संशोधन, यदि कोई हो, करने के लिए प्रत्येक छमाही के अंत से 15 दिनों के भीतर अर्धवार्षिक आधार पर उचित व्यवहार संहिता और शिकायत निवारण तंत्र की समीक्षा करेगा।