



खुशियां आपकी साथ हमारा....

MENTOR HOME LOANS INDIA LTD.

FAIR PRACTICE CODE

Revision History:	
Effective From	25 th March, 2015
1 st Amendment	29 th March, 2016
2 nd Amendment	31 st March, 2017
3 rd Amendment	24 th March, 2018
4 th Amendment	24 th October, 2019
5 th Amendment	31 st March, 2021
6 th Amendment	03 rd September, 2021

MENTOR HOME LOANS INDIA LTD.

MENTOR HOUSE, GOVIND MARG, SETHI COLONY, JAIPUR,
RAJASTHAN – 302004, Tel: 0141 – 2611999, 8946800800 Email:-
info@mentorloans.co.in, Website: www.mentorloans.co.in

NHB Registered
U67120RJ1995PLC009580

FAIR PRACTICE CODE

(The Policy is formulated as per directive of NHB)



I. Introduction

This Fair Practice Code (“Code”) has been formulated by Mentor Home Loans India Limited (MHL) to promote transparency in its business practices and specifically with regards to the transactions between the institutions and end users. This code is in line with the “Guidelines on Fair Practices Code for Housing Finance Companies (HFCs)” issued by National Housing Bank. The code aims at promoting good and fair practice, increasing transparency, encouraging market forces, promoting a fair and cordial relationship between MHL and its customers and enabling MHL in fostering confidence of the customers.

II. Objectives of the Code:

- To promote good and fair practices by setting minimum standards in dealings with customers.
- To increase transparency so that the customer can have a better understanding on the key terms & conditions governing the grant of loan facility;
- To encourage market forces, through competition, to achieve higher operating standards;
- To promote a fair and cordial relationship between customer and MHL; and
- To foster confidence in the housing finance system.

III. Application:

- To be applicable to all the persons who are offered the products and services of MHL as an employee or otherwise in any manner and/or by any mode
- The code is applicable under normal operating environment except in the event of any force major.

MENTOR HOME LOANS INDIA LTD.

MENTOR HOUSE, GOVIND MARG, SETHI COLONY, JAIPUR,
RAJASTHAN – 302004, Tel: 0141 – 2611999, 8946800800 Email:-
info@mentorloans.co.in, Website: www.mentorloans.co.in

NHB Registered
U67120RJ1995PLC009580

- The code is based on ethical principles of integrity and transparency and all actions and dealings shall follow the spirit of the code.
- The Products and services of MHL will meet all applicable laws and regulations.

IV. MHL's Commitment to Customers:

MHL shall;

- Act fairly and reasonably with customers by following all ethical principles and integrity and transparency.
- Be transparent in providing key & relevant information on the nature and benefits of the financial products and services.
- Explain the important terms and conditions outlined in Loan Documents etc. in English and/or the Local language for better understanding of the Customer as and when required;
- Follow the KNOW YOUR CUSTOMER GUIDELINES while obtaining information and documents from customers and obtain necessary information as required as per the Anti-Money Laundering Act
- Handle customer grievances sympathetically and take all necessary steps to address issues;
- Not discriminate between customers on the basis of age, race, caste, gender, marital status, religion or disability.

V. Know Your Customer Policy Guidelines:

MHL Shall;

- Carry out due diligence as required under "Know Your Customer" (KYC) policy of our MHL before
- Opening and operating the Customer's Loan Account and in furtherance of the policy.
- Request the Customer to submit or provide necessary documents or proofs for the same as required to meet MHL's KYC, Anti Money Laundering or any other statutory requirements
- Provide the Loan application form/account opening forms and other material to the Customer and the same shall contain amongst others, key and relevant details of essential information required to be furnished and documents to be produced for verification and/or for record for meeting the KYC requirements.
- Explain the procedural formalities and provide necessary classification sought by the customer while opening a loan account.

VI. Advertising, Marketing and Sales:

- MHL shall ensure that all advertising and promotional material in any media and promotional literature that draws attention to a service or product is clear and transparent, and not misleading.
- MHL shall ensure all advertising in any media and promotional literature that draws attention to a service or product and includes a reference to an interest rate, shall also indicate whether other fees and charges will apply and full details of the terms and

MENTOR HOME LOANS INDIA LTD.

MENTOR HOUSE, GOVIND MARG, SETHI COLONY, JAIPUR,
RAJASTHAN – 302004, Tel: 0141 – 2611999, 8946800800 Email:-
info@mentorloans.co.in, Website: www.mentorloans.co.in

NHB Registered
U67120RJ1995PLC009580

conditions, if any will be available on request of the customer.

- MHL shall keep its customers informed any changes in interest rate, charges etc. through reminder letters or any other form of communication/display from time to time.
- MHL shall ensure that information on interest rates, common fees and charges is provided on either putting up notices in their Branches/telephone/help-line/website/designated staff.
- MHL Shall ensure that third parties whose services may be availed for providing support services shall handle customer's personal information with the same degree of confidentiality and security as handled by us.
- MHL shall communicate to customers various features of products availed by them. Such communication about the products or promotional offers in respect of the products/services may be conveyed to the customers only he/she has given his/her consent to receive such information/service either by mail or by registering for the same on the website or on the customer service number of MHL.
- MHL shall prescribe a code of conduct for Direct Sales Agencies whose services are availed by MHL to market the products and services.
- MHL shall in the event of receipt of any complaint from the customer against representative/DSA for any improper conductor violation of the code of conduct, we shall be adequately addressed and appropriate steps shall be initiated for investigation of the compliant and for making good the loss incurred basis the said investigation

VII. Loans:

1. Disclosure and Transparency:

MHL shall make available and disclose all material information to the Customer, as may be required by the Customer to understand the terms and conditions governing the grant of loan facility. The material information shall include all the terms and conditions applicable to the Loan.

In respect of prospective customers, provide clear information explaining the key features of its services and products that customers are interested in and also terms and conditions governing the Loan;

2. Applications for Loans and their Processing:

- MHL shall make available and disclose all necessary information in Application Forms which affects the interest of the borrower, so that a meaningful comparison with the terms and conditions offered by other HFCs can be made and informed decision can be taken by the borrower. So our application forms are indicating the list of documents required to be submitted with the application form.
- MHL shall give acknowledgement of receipt of all loan applications with disposal time frame indication.

3. Loan Appraisal and Terms/Conditions:

- Normally, all particulars required for processing the loan application will be collected at the time of the loan application. MHL shall contact immediately in case any additional information is required, the customer will be informed that he would be contacted

MENTOR HOME LOANS INDIA LTD.

MENTOR HOUSE, GOVIND MARG, SETHI COLONY, JAIPUR,
RAJASTHAN – 302004, Tel: 0141 – 2611999, 8946800800 Email:-
info@mentorloans.co.in, Website: www.mentorloans.co.in

NHB Registered
U67120RJ1995PLC009580

immediately again.

- MHL shall convey in writing to the means of sanction letter/ the loan amount sanctioned along with all terms and conditions including annualized/monthly rate of interest, EMI structure, and Prepayment charges and keep the written acceptance on letters for record.
- MHL shall furnish copy of the Loan Agreement along with each of all enclosures quoted in the loan agreement to every borrower at the time of sanction/disbursement of loans.

4. Communication of Rejection of Loan Application:

Where the loan has been rejected, MHL shall communicate by sending letter / SMS containing the reason(s) for rejection to the customer.

5. Disbursement of Loans including changes in terms and conditions:

- MHL shall make disbursement in accordance with the schedule as mentioned in the Agreement/sanction letter.
- MHL shall give Notice to the borrower of any change in terms and conditions including disbursement schedule, interest rate, service charges, prepayments charges, other applicable fee/charges etc., Changes to terms and conditions will be made with prospective effect and may be given by personal intimation, Notice Board of each branch, website/email/ sms or newspaper, post/courier or any other method as may be desired by MHL. As suitable condition in this regard will be incorporated in the Loan agreement.
- MHL shall agree if the change is to the disadvantage of the customer, may within 60 days and without notice close his/her account or switch his account without to pay extra charges or interest.
- MHL shall decide to recall/ accelerate payment or performance under the loan agreement or seeking additional securities will be consonance with the loan agreement.
- MHL shall release all securities on repayment of all dues or on realization of the outstanding amount of loan, subject to any legitimate right or lien for any other claim
- MHL may have against the customer. If such right of set off is to be exercised, the customer shall be given notice about the same with full particulars about the remaining claims and conditions under which MHL is entitled to retain the securities still the relevant claim is settled/paid.

VIII. Guarantors:

- When a person is considering being a guarantor to a loan, he/she should be informed about; His/her liability as guarantor;
- The amount of liability he/she will be committing him/herself to the MHL;
- Circumstances in which MHL will call on him/her to pay up his/her liability;
- Whether MHL has recourse to his/her other monies if he/she fall to pay up as a guarantor; Whether his/her liabilities as a guarantor are limited to a specific quantum or are they unlimited; and Time and circumstances in which his/her liabilities as a guarantor will be discharged as also the manner in which MHL will notify him/her about this.
- MHL shall keep him/her informed of any material adverse change/s in the financial position of the borrower to whom he/she stands as a guarantor.

MENTOR HOME LOANS INDIA LTD.

MENTOR HOUSE, GOVIND MARG, SETHI COLONY, JAIPUR,
RAJASTHAN – 302004, Tel: 0141 – 2611999, 8946800800 Email:-
info@mentorloans.co.in, Website: www.mentorloans.co.in

NHB Registered
U67120RJ1995PLC009580

IX. Privacy and Confidentiality:

Treat all personal information of customers as private and confidential (even when the customers are no longer customers of MHL) no information or data relating to customer accounts, whether provided by the customers or otherwise, shall be revealed to anyone, including other companies entities in MHL group, unless;

- The information is to be given by law;
- There is a duty towards the public to reveal the information;
- In MHL's reasonable opinion, the information is required to be given; The customer asks the
- MHL to reveal the information, or the information is given with customer's prior permission;
- The customer has been informed the extent of his/her rights under the existing legal framework for accessing the personal records; Authorized by the customer to give information to credit Reference Agencies;
- MHL shall not use customer's personal information for marketing purposes by anyone including MHL and or other HFCs unless the customer specifically authorizes them to do so.

X. Credit Reference Agencies.

Inform the Customer at the time when the customer is availing the Loan facility or any time thereafter that his/her account details may be disclosed to credit reference agencies and the checks that made through them.

Further, provide information to credit reference agencies about the personal debts of the Customer, if

1. The Customer has defaulted with his/her payments of EMI;
2. The amount owed is in dispute; and
3. The Customer has not made satisfactory proposal for repaying the debt, following

MHL's Formal Demand.

In the above mentioned cases, intimation in writing will be given to the customer stating that MHL intends to give information about the debts the customer owes them, to the credit reference agencies. At the same time, customer shall be explained the role of credit reference agencies and the effect the providing of such information will have on the customer's ability to get credit.

Additional information about the customer may be given to credit reference agencies if the customer has given his/her permission to do so. A copy of the information given to the credit reference agencies shall be provided to a customer, if so demanded.

XI. Collection of Dues:

At the time of disbursement of loan the customer will be explained the repayment process including amount, tenure and periodicity of repayment detailed in the repayment schedule. If the customer does not adhere to repayment schedule, a defined process in accordance with the laws

MENTOR HOME LOANS INDIA LTD.

MENTOR HOUSE, GOVIND MARG, SETHI COLONY, JAIPUR,
RAJASTHAN – 302004, Tel: 0141 – 2611999, 8946800800 Email:-
info@mentorloans.co.in, Website: www.mentorloans.co.in

NHB Registered
U67120RJ1995PLC009580

of the land shall be followed for recovery of dues. The process will involve reminding the customer by sending him/her notice or by making personal visits and/or repossession of security if any.

MHL's collection policy has been built on courtesy, fair treatment and persuasion, fostering customer confidence and long-term relationship. MHL's or any person authorized to represent MHL in collection of dues or /and security repossession shall identify himself/herself and display the authority letter so issued and upon request display his/her identity card so issued. Provide customers with all the information regarding dues and endeavor to give sufficient notice for payment of dues.

In the event of default of Loan amount by Customer, MHL and/or its authorized Agents shall:

- Respect customer's privacy.
- Display and inform the customer of his/her identity and authority to represent MHL in the first instant.
- Remind the customer by sending him/her notice or by making personal visits.
- Provide customers with all the information regarding dues and shall endeavor to give sufficient notice to payment of dues.
- Use legal means to repossess the Asset-Both immovable and movable property.
- MHL and /or its authorized representatives shall not use abusive language and/or force while undertaking collection/repossession activity.
- Not speak to anyone else except the customer for recovering the outstanding dues.
- Not contractor speak to anyone except the customer for collection of outstanding dues.
- Always be polite to all the customers.
- Customer's request to avoid calls at a particular time or at a particular place shall be honored as far as possible.
- Contact the customer ordinarily at the place of his /her residence and if unavailable at his/her residence, at the place of business/occupation between 0700 hrs and 1900 hrs, unless the special circumstances of the customer's business or occupation require otherwise.
- Document time and number of calls and contents of conversation.
- Provide all assistance to resolve or differences regarding dues in a mutually acceptable and in an orderly manner.
- Maintain decency and decorum during visits to customers' places.
- Not visit on inappropriate occasions such as bereavement in the family or such other calamitous occasions to collect dues.

XII. Complaints and Grievances:

Internal Procedures MHL Shall:

- Have a system and procedure for receiving, registering and disposing of complaints and grievances in each of its office.
- Ensure that the customer is informed where to find details of MHL's procedures for handling complaints fairly and quickly.
- Inform the customer who wants to make a complaint:
 - a. How to do this
 - b. Where a complaint can be made
 - c. How a complaint should be made

MENTOR HOME LOANS INDIA LTD.

MENTOR HOUSE, GOVIND MARG, SETHI COLONY, JAIPUR,
RAJASTHAN – 302004, Tel: 0141 – 2611999, 8946800800 Email:-
info@mentorloans.co.in, Website: www.mentorloans.co.in

NHB Registered
U67120RJ1995PLC009580

- d. When to expect a reply
- e. Whom to approach for redressed
- f. What to do if the customer is not happy about the outcome
- g. MHL's staff shall help the customer with any questions the customer has. Endeavor to deal quickly and sympathetically to correct any mistake committed by its staff /system / process.
- h. Provide suitable alternative avenues to alleviate problems arising out of technological failures.
- i. Redress customer grievances for which the customer may write or call the concerned branch clearly stating nature of his/her grievance along with necessary documents if any and he/she in writing, acknowledgement contain the name and designation of the official who will deal with and by in call will be provided a complaint reference number.
- j. Further after examining the grievance MHL shall send the final response to the customer or explain the reason as to why it need more time to respond beyond six weeks of receipt of the same.
- k. The customer aggrieved by any decision of the aforesaid official may prefer an escalation to the Head office of MHL at the address given below. The Grievances will be attended immediately upon such reference.

MENTOR HOME LOANS INDIA LIMITED

Mentor House, Govind Marg, Sethi Colony,
Jaipur – 302004, Rajasthan

It is advised to the Customer to provide loans details and the details of the matter in brief for quick redressal.

- MHL shall publicize its Grievance Redressed Procedure and ensure that it is available on website.
- The Board of Directors of MHL will lay down the appropriate grievance redressed mechanism within the organization to resolve complaints and grievances. Such a mechanism should ensure that all disputes arising out of the decisions of lending institution's functionaries are heard and disposed of at least at the next higher level.

In case the response is unsatisfactory the customers may approach the Grievance Redressal Officer. The details are as under:

Mr. Sahil Goyal
Grievance Redressal Officer
Address: Mentor House, Govind Marg, Sethi Colony,
Jaipur – 302004, Rajasthan
Contact No: 8946800800
Email: sahil@mentorloans.co.in

MENTOR HOME LOANS INDIA LTD.

MENTOR HOUSE, GOVIND MARG, SETHI COLONY, JAIPUR,
RAJASTHAN – 302004, Tel: 0141 – 2611999, 8946800800 Email:-
info@mentorloans.co.in, Website: www.mentorloans.co.in

NHB Registered
U67120RJ1995PLC009580

The Customer may also approach NHB at the below address, in case he/she does not receive the response from the Company within reasonable time or is dissatisfied with the response received.

National Housing Bank
Department of Regulation & Supervision
Address: Core 5A, India Habitat Center, Lodhi
Road, New Delhi - 110003

XIII. General:

MHL Shall:

- Verify the details mentioned by him/her in the loan application by contacting him/her at his/her residence and/or on business telephone numbers and/or physically visiting his/her residence and or business addresses through agencies appointed for this purpose, if deemed necessary by the MHL.
- The customer should be informed to co-operate if MHL needs to investigate a transaction on the customer's account and with the police/other investigative agencies if MHL need to involve them.
- MHL shall advise that customer that if the customer acts fraudulently, he/she will be responsible for all losses on his/her account and that if the customer acts without reasonable care and this causes losses, the customer may be responsible for the same.
- MHL shall not discriminate on grounds of sex, caste and religion in the matter of lending however, this does not preclude MHL from instituting or participating in scheme framed for different sections of society.
- MHL shall process requests for transfer of a loan account, either from the borrower or from Bank/Financial Institution, in the normal course.
- MHL shall inform about products and services in any one or more of the following language: Hindi, English or the appropriate local language.
- To publicize the Code by:
 - a. Provide existing and new customers with a copy of the code.
 - b. Making this code available on request either over the counter or by electronic communication or mail;
 - c. Making available this code at every branch and on web-site; and
 - d. Ensuring that the MHL staff is trained to provide relevant information about the code and to put the code into practice.
- The Board of Directors of MHL shall periodically review of the compliance of the Fair practice Code and functioning of the grievances redressed mechanism at various levels of management. A consolidated report of such reviews may be submitted to the Board at regular intervals, as may be prescribed by it.

XIV. Modification of Code

The Board of Director of Company provide for periodical review of the compliance at various levels of management. A consolidate report of such reviews (if required) may be submitted to the Board at regular intervals, as may be prescribe by it.

MENTOR HOME LOANS INDIA LTD.

MENTOR HOUSE, GOVIND MARG, SETHI COLONY, JAIPUR,
RAJASTHAN – 302004, Tel: 0141 – 2611999, 8946800800 Email:-
info@mentorloans.co.in, Website: www.mentorloans.co.in

NHB Registered
U67120RJ1995PLC009580

The Company reserves to itself the right to alter/delete/add to these codes at any time without prior individual notice and such alterations /deletion/addition shall be binding

Pawan Kumar Goyal
Managing Director

-----*End of Document*-----

MENTOR HOME LOANS INDIA LTD.

MENTOR HOUSE, GOVIND MARG, SETHI COLONY, JAIPUR,
RAJASTHAN – 302004, Tel: 0141 – 2611999, 8946800800 Email:-
info@mentorloans.co.in, Website: www.mentorloans.co.in

NHB Registered
U67120RJ1995PLC009580



खुशियां आपकी साथ हमारा....

मेंटर होम लोन्स इंडिया लिमिटेड

उचित व्यवहार (अभ्यास) संहिता

संशोधन इतिहास:	
प्रभावी	25 th मार्च, 2015
1 st संशोधन	29 th मार्च, 2016
2 nd संशोधन	31 st मार्च, 2017
3 rd संशोधन	24 th मार्च, 2018
4 th संशोधन	24 th अक्टूबर, 2019
5 th संशोधन	31 st मार्च, 2021
6 th संशोधन	03 rd सितंबर, 2021

NHB Registered
U67120RJ1995PLC009580

उचित व्यवहार (अभ्यास) संहिता

(नीति एन.एच.बी. के निर्देश के अनुसार तैयार की गई है)



1. प्रस्तावना

यह उचित व्यवहार संहिता ("संहिता") मेंटर होम लोन्स इंडिया लिमिटेड (एमएचएल) द्वारा तैयार की गई है ताकि इसकी व्यावसायिक प्रथाओं में पारदर्शिता को बढ़ावा दिया जा सके और विशेष रूप से संस्थानों और अंतिम उपयोगकर्ताओं के बीच लेनदेन के संबंध में। यह संहिता राष्ट्रीय आवास बैंक द्वारा जारी "आवास वित्त कंपनियों (एचएफसी) के लिए उचित व्यवहार संहिता पर दिशानिर्देश" के अनुरूप है। एमएचएल और उसके ग्राहक और ग्राहकों के विश्वास को बढ़ावा देने में एमएचएल को सक्षम करना।

2. संहिता के उद्देश्य:

- ग्राहकों के साथ व्यवहार में न्यूनतम मानक निर्धारित करके अच्छी और निष्पक्ष प्रथाओं को बढ़ावा देना।
- पारदर्शिता बढ़ाने के लिए ताकि ग्राहक ऋण सुविधा के अनुदान को नियंत्रित करने वाले प्रमुख नियमों और शर्तों को बेहतर ढंग से समझ सकें;
- उच्च परिचालन मानकों को प्राप्त करने के लिए प्रतिस्पर्धा के माध्यम से बाजार की ताकतों को प्रोत्साहित करना;
- ग्राहक और एमएचएल के बीच निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा देना; तथा
- आवास वित्त प्रणाली में विश्वास को बढ़ावा देना।

NHB Registered
U67120RJ1995PLC009580

3. आवेदन पत्र:

- उन सभी व्यक्तियों पर लागू होने के लिए जिन्हें एक कर्मचारी के रूप में या अन्यथा किसी भी तरीके से और/या किसी भी तरीके से एमएचएल के उत्पादों और सेवाओं की पेशकश की जाती है
- संहिता किसी भी प्रमुख बल की स्थिति को छोड़कर सामान्य ऑपरेटिंग वातावरण के तहत लागू होता है।
- संहिता अखंडता और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित है और सभी कार्यों और व्यवहारों को संहिता की भावना का पालन करना होगा।
- एमएचएल के उत्पाद और सेवाएं सभी लागू कानूनों और विनियमों को पूरा करेंगे।

4. ग्राहकों के लिए एमएचएल की प्रतिबद्धता:

एमएचएल करेगा;

- सभी नैतिक सिद्धांतों और सत्यनिष्ठा और पारदर्शिता का पालन करते हुए ग्राहकों के साथ उचित और यथोचित व्यवहार करें।
- वित्तीय उत्पादों और सेवाओं की प्रकृति और लाभों पर महत्वपूर्ण और प्रासंगिक जानकारी प्रदान करने में पारदर्शी रहें।
- जब भी आवश्यकता हो ग्राहक की बेहतर समझ के लिए अंग्रेजी और/या स्थानीय भाषा में ऋण दस्तावेजों आदि में उल्लिखित महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों की व्याख्या करें;
- ग्राहकों से जानकारी और दस्तावेज प्राप्त करते समय अपने ग्राहक को जानें दिशानिर्देशों का पालन करें और एंटी-मनी लॉन्ड्रिंग अधिनियम के अनुसार आवश्यक जानकारी प्राप्त करें
- ग्राहकों की शिकायतों को सहानुभूतिपूर्वक संभालना और मुद्दों के समाधान के लिए सभी आवश्यक कदम उठाना;
- आयु, जाति, जाति, लिंग, वैवाहिक स्थिति, धर्म या अक्षमता के आधार पर ग्राहकों के बीच भेदभाव न करें।

5. अपने ग्राहक नीति दिशानिर्देशों को जानें:

एमएचएल करेगा;

- "अपने ग्राहक को जानो" (केवाईसी) नीति के तहत आवश्यक सावधानी बरतें।
- ग्राहक के ऋण खाते को खोलना और संचालित करना और नीति को आगे बढ़ाना।
- ग्राहक से एमएचएल के केवाईसी, एंटी मनी लॉन्ड्रिंग या किसी अन्य वैधानिक आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए आवश्यक दस्तावेज या सबूत जमा करने या प्रदान करने का अनुरोध करें।

NHB Registered
U67120RJ1995PLC009580

- ग्राहक को ऋण आवेदन पत्र/खाता खोलने के फॉर्म और अन्य सामग्री प्रदान करें और उसमें अन्य बातों के अलावा प्रस्तुत करने के लिए आवश्यक जानकारी के प्रमुख और प्रासंगिक विवरण और सत्यापन के लिए प्रस्तुत किए जाने वाले दस्तावेज केवाईसी और/या ग्राहक की बैठक/मिटिंग के लिए उचित स्थान शामिल होंगे।
- प्रक्रियागत औपचारिकताओं की व्याख्या करें और ऋण खाता खोलते समय ग्राहक द्वारा मांगी गई आवश्यक वर्गीकरण प्रदान करें।

6. विज्ञापन, विपणन और बिक्री:

- एमएचएल यह सुनिश्चित करेगा कि किसी भी मीडिया और प्रचार साहित्य में सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री जो किसी सेवा या उत्पाद की ओर ध्यान आकर्षित करती है, स्पष्ट और पारदर्शी है, और भ्रामक नहीं है।
- एमएचएल किसी भी मीडिया और प्रचार साहित्य में सभी विज्ञापन सुनिश्चित करेगा जो किसी सेवा या उत्पाद पर ध्यान आकर्षित करता है और इसमें ब्याज दर का संदर्भ शामिल है, यह भी इंगित करेगा कि क्या अन्य शुल्क और शुल्क लागू होंगे और नियमों और शर्तों का पूरा विवरण, यदि कोई हो ग्राहक के अनुरोध पर उपलब्ध होगा।
- एमएचएल अपने ग्राहकों को समय-समय पर अनुस्मारक पत्रों या संचार/प्रदर्शन के माध्यम से ब्याज दर, शुल्क आदि में किसी भी बदलाव के बारे में सूचित करेगा।
- एमएचएल यह सुनिश्चित करेगा कि उनकी शाखाओं/टेलीफोन/हेल्प-लाइन/वेबसाइट/नामित कर्मचारियों में नोटिस डालने पर ब्याज दरों, सामान्य शुल्क और शुल्कों की जानकारी प्रदान की जाती है।
- एमएचएल यह सुनिश्चित करेगा कि तीसरे पक्ष जिनकी सेवाओं का उपयोग समर्थन सेवाएं प्रदान करने के लिए किया जा सकता है, ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी को उसी स्तर की गोपनीयता और सुरक्षा के साथ संभालेंगे जैसा कि हम संभालते हैं।
- एमएचएल ग्राहकों को उनके द्वारा प्राप्त उत्पादों की विभिन्न विशेषताओं के बारे में सूचित करेगा। उत्पादों/सेवाओं के संबंध में उत्पादों या प्रचार प्रस्तावों के बारे में इस तरह की सूचना ग्राहकों को दी जा सकती है, उन्होंने ऐसी जानकारी/सेवा प्राप्त करने के लिए अपनी सहमति दी है या तो मेल द्वारा या वेबसाइट पर उसी के लिए पंजीकरण करके या एमएचएल के ग्राहक सेवा नंबर पर।
- एमएचएल उन प्रत्यक्ष बिक्री एजेंसियों के लिए एक आचार संहिता निर्धारित करेगा जिनकी सेवाओं का एमएचएल द्वारा उत्पादों और सेवाओं के विपणन के लिए उपयोग किया जाता है।
- आचार संहिता के किसी भी अनुचित कंडक्टर उल्लंघन के लिए प्रतिनिधि / डीएसए के खिलाफ ग्राहक से कोई शिकायत प्राप्त होने की स्थिति में, एमएचएल को पर्याप्त रूप से संबोधित किया जाएगा और शिकायत की जांच के लिए और उक्त जांच के आधार पर हुआ नुकसान के लिए एमएचएल द्वारा उचित कदम उठाए जाएंगे।

NHB Registered
U67120RJ1995PLC009580

7. ऋण:

1. प्रकटीकरण और पारदर्शिता:

एमएचएल ग्राहक को सभी भौतिक जानकारी उपलब्ध कराएगा और प्रकट करेगा, जैसा कि ग्राहक द्वारा ऋण सुविधा के अनुदान को नियंत्रित करने वाले नियमों और शर्तों को समझने के लिए आवश्यक हो सकता है। भौतिक जानकारी में ऋण के लिए लागू सभी नियम और शर्तें शामिल होंगी।

संभावित ग्राहकों के संबंध में, इसकी सेवाओं और उत्पादों की प्रमुख विशेषताओं की व्याख्या करते हुए स्पष्ट जानकारी प्रदान करें, जिसमें ग्राहक रुचि रखते हैं और साथ ही ऋण को नियंत्रित करने वाले नियम और शर्तें;

2. ऋण के लिए आवेदन और उनका प्रसंस्करण:

- एमएचएल आवेदन पत्र में सभी आवश्यक जानकारी उपलब्ध कराएगा और प्रकट करेगा जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती है, ताकि अन्य एचएफसी द्वारा प्रस्तावित नियमों और शर्तों के साथ एक सार्थक तुलना की जा सके और उधारकर्ता द्वारा सूचित निर्णय लिया जा सके। इसलिए हमारे आवेदन पत्र आवेदन पत्र के साथ जमा किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों की सूची का संकेत दे रहे हैं।
- एमएचएल निपटान समय सीमा संकेत के साथ सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति की पावती देगा।

3. ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें:

- आम तौर पर, ऋण आवेदन को संसाधित करने के लिए आवश्यक सभी विवरण ऋण आवेदन के समय एकत्र किए जाएंगे। किसी भी अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता होने पर एमएचएल तुरंत संपर्क करेगा, ग्राहक को सूचित किया जाएगा कि उससे तुरंत फिर से संपर्क किया जाएगा।
- एमएचएल वार्षिक/मासिक ब्याज दर, ईएमआई संरचना, और पूर्व भुगतान शुल्क सहित सभी नियमों और शर्तों के साथ स्वीकृति पत्र/स्वीकृत ऋण राशि के माध्यम से लिखित रूप में सूचित करेगा और रिकॉर्ड के लिए पत्रों पर लिखित स्वीकृति रखेगा।
- एमएचएल ऋण की मंजूरी/संवितरण के समय प्रत्येक उधारकर्ता को ऋण समझौते में उद्धृत सभी अनुलग्नकों के साथ ऋण समझौते की प्रति प्रस्तुत करेगा।

4. ऋण आवेदन की अस्वीकृति की सूचना:

जहां ऋण को अस्वीकार कर दिया गया है, एमएचएल ग्राहक को अस्वीकृति के कारणों सहित पत्र/एसएमएस भेजकर सूचित करेगा।

NHB Registered
U67120RJ1995PLC009580

5. नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का संवितरण:

- एमएचएल समझौते/मंजूरी पत्र में उल्लिखित अनुसूची के अनुसार संवितरण करेगा।
- एमएचएल संवितरण अनुसूची, ब्याज दर, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क, अन्य लागू शुल्क/प्रभार आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव के बारे में उधारकर्ता को नोटिस देगा, नियम और शर्तों में परिवर्तन संभावित प्रभाव से किए जाएंगे और हो सकते हैं व्यक्तिगत सूचना, प्रत्येक शाखा के नोटिस बोर्ड, वेबसाइट/ईमेल/एसएमएस या समाचार पत्र, पोस्ट/कूरियर या एमएचएल द्वारा वांछित किसी अन्य विधि द्वारा दी गई। इस संबंध में उपयुक्त शर्त के रूप में ऋण समझौते में शामिल किया जाएगा।
- एमएचएल इस बात से सहमत होगा कि यदि परिवर्तन ग्राहक के लिए हानिकारक है, तो 60 दिनों के भीतर और बिना किसी सूचना के अपना खाता बंद कर सकता है या अतिरिक्त शुल्क या ब्याज का भुगतान किए बिना अपना खाता बदल सकता है।
- एमएचएल ऋण समझौते के तहत भुगतान या प्रदर्शन को वापस लेने / तेज करने का निर्णय लेगा या अतिरिक्त प्रतिभूतियों की मांग करना ऋण समझौते के अनुरूप होगा।
- एमएचएल सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान पर या ऋण की बकाया राशि की वसूली पर, किसी वैध अधिकार या किसी अन्य दावे के लिए ग्रहणाधिकार के अधीन सभी प्रतिभूतियों को जारी करेगा।
- एमएचएल ग्राहक के खिलाफ हो सकता है। यदि सेट ऑफ के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाना है, तो ग्राहक को शेष दावों और शर्तों के बारे में पूरे विवरण के साथ इसके बारे में नोटिस दिया जाएगा, जिसके तहत एमएचएल प्रतिभूतियों को बनाए रखने का हकदार है, फिर भी संबंधित दावे का निपटान/भुगतान किया जाता है।

8. गारंटर:

- जब कोई व्यक्ति ऋण के लिए गारंटर बनने पर विचार कर रहा है, तो उसे गारंटर के रूप में उसकी देनदारी के सम्बन्ध में सूचित किया जाना चाहिए।
- देनदारी की वह राशि जो वह स्वयं एमएचएल के लिए प्रतिबद्ध करेगा/करेगी;
- ऐसी परिस्थितियाँ जिनमें एमएचएल उसे अपने दायित्व का भुगतान करने के लिए बुलाएगा।
- क्या एमएचएल के पास उसके अन्य पैसों का सहारा है यदि वह गारंटर के रूप में भुगतान करने के लिए गिरता है; क्या गारंटर के रूप में उसकी देनदारियाँ एक विशिष्ट मात्रा तक सीमित हैं या वे असीमित हैं; और वह समय और परिस्थितियाँ जिसमें एक गारंटर के रूप में उसकी देनदारियों का निर्वहन किया जाएगा और जिस तरीके से एमएचएल उसे इस बारे में सूचित करेगा।

NHB Registered
U67120RJ1995PLC009580

- एमएचएल उसे उधारकर्ता की वित्तीय स्थिति में किसी भी महत्वपूर्ण प्रतिकूल परिवर्तन/परिवर्तनों के बारे में सूचित करेगा/करेगी जिसके लिए वह गारंटर के रूप में खड़ा है।

9. निजता और गोपनीयता:

ग्राहकों की सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय मानें (भले ही ग्राहक अब एमएचएल के ग्राहक न हों) ग्राहक खातों से संबंधित कोई भी जानकारी या डेटा, चाहे ग्राहकों द्वारा प्रदान किया गया हो या अन्यथा, अन्य कंपनियों की संस्थाओं सहित किसी को भी प्रकट नहीं किया जाएगा। एमएचएल समूह, जब तक;

- जानकारी कानून द्वारा दी जानी है;
- जानकारी प्रकट करना जनता के प्रति एक कर्तव्य है;
- एमएचएल की उचित राय में, जानकारी देना आवश्यक है; ग्राहक पूछता है
- एमएचएल जानकारी प्रकट करने के लिए, या जानकारी ग्राहक की पूर्व अनुमति के साथ दी गई है;
- ग्राहक को व्यक्तिगत रिकॉर्ड तक पहुंचने के लिए मौजूदा कानूनी ढांचे के तहत उसके अधिकारों की सीमा के बारे में सूचित किया गया है; ग्राहक द्वारा प्राधिकृत किये जाने पर क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को ग्राहक की निजी जानकारी दी जानी चाहीये।
- एमएचएल और या अन्य एचएफसी सहित किसी के द्वारा एमएचएल ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी का विपणन उद्देश्यों के लिए उपयोग नहीं करेगा जब तक कि ग्राहक विशेष रूप से उन्हें ऐसा करने के लिए अधिकृत नहीं करता है।

10. क्रेडिट संदर्भ एजेंसियां

ग्राहक को उस समय सूचित करें जब ग्राहक ऋण सुविधा का लाभ उठा रहा हो या उसके बाद किसी भी समय कि उसके खाते का विवरण क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों और उनके माध्यम से किए गए चेक के लिए प्रकट किया जा सकता है।

इसके अलावा, ग्राहक के व्यक्तिगत ऋणों के बारे में क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को जानकारी प्रदान करें, यदि

1. ग्राहक ने ईएमआई के भुगतान में चूक की है;
2. बकाया राशि विवाद में है; तथा
3. ग्राहक ने निम्नलिखित, ऋण चुकाने के लिए संतोषजनक प्रस्ताव नहीं दिया है

एमएचएल की औपचारिक मांग

NHB Registered
U67120RJ1995PLC009580

उपरोक्त उल्लिखित मामलों में, ग्राहक को लिखित रूप में यह कहते हुए सूचना दी जाएगी कि एमएचएल ग्राहक के उन ऋणों के बारे में जानकारी देना चाहता है जो क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को देना है। उसी समय, ग्राहक को क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों की भूमिका के बारे में समझाया जाएगा और ऐसी जानकारी प्रदान करने का प्रभाव ग्राहक की क्रेडिट प्राप्त करने की क्षमता पर पड़ेगा।

ग्राहक के बारे में अतिरिक्त जानकारी क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को दी जा सकती है यदि ग्राहक ने ऐसा करने की अनुमति दी है। यदि मांग की जाती है तो क्रेडिट संदर्भ एजेंसियों को दी गई जानकारी की एक प्रति ग्राहक को प्रदान की जाएगी।

11. देय राशि का संग्रह:

ऋण के संवितरण के समय ग्राहक को चुकौती अनुसूची में वर्णित राशि, अवधि और चुकौती की अवधि सहित चुकौती प्रक्रिया के बारे में बताया जाएगा। यदि ग्राहक चुकौती अनुसूची का पालन नहीं करता है, तो देय राशि की वसूली के लिए देश के कानूनों के अनुसार एक परिभाषित प्रक्रिया का पालन किया जाएगा। इस प्रक्रिया में ग्राहक को नोटिस भेजकर या व्यक्तिगत दौरा करके और/या सुरक्षा, यदि कोई हो, को वापस लेना, याद दिलाना शामिल होगा।

एमएचएल की संग्रह नीति शिष्टाचार, उचित व्यवहार और अनुनय, ग्राहकों के विश्वास और दीर्घकालिक संबंधों को बढ़ावा देने पर बनाई गई है। एमएचएल या कोई भी व्यक्ति बकाया राशि या/और सुरक्षा जब्ती के संग्रह में एमएचएल का प्रतिनिधित्व करने के लिए अधिकृत है/होंगे और उसे अपनी पहचान करनी होगी और इस तरह जारी किए गए अधिकार पत्र को प्रदर्शित करना होगा और अनुरोध पर जारी किए गए पहचान पत्र को प्रदर्शित करना होगा। बकाया राशि के संबंध में ग्राहकों को सभी जानकारी प्रदान करें और देय राशि के भुगतान के लिए पर्याप्त नोटिस देने का प्रयास करें।

ग्राहक द्वारा ऋण राशि के भुगतान में चूक की स्थिति में, एमएचएल और/या इसके अधिकृत एजेंटों द्वारा:

- ग्राहक की गोपनीयता का सम्मान करें।
- पहली बार में एमएचएल का प्रतिनिधित्व करने के लिए ग्राहक को उसकी पहचान और अधिकार प्रदर्शित करें और सूचित करें।
- ग्राहक को नोटिस भेजकर या व्यक्तिगत मुलाकात करके याद दिलाएं।
- ग्राहकों को देय राशि के संबंध में सभी जानकारी प्रदान करें और देय राशि के भुगतान के लिए पर्याप्त नोटिस देने का प्रयास करेंगे।
- अचल और चल संपत्ति दोनों संपत्ति को वापस लेने के लिए कानूनी साधनों का उपयोग करें।
- एमएचएल और/या इसके अधिकृत प्रतिनिधि संग्रह/पुनर्ग्रहण गतिविधि करते समय अपमानजनक भाषा और/या बल का प्रयोग नहीं करेंगे।

NHB Registered
U67120RJ1995PLC009580

- बकाया राशि की वसूली के लिए ग्राहक के अलावा किसी और से बात न करें।
- ठेकेदार बकाया राशि की वसूली के लिए ग्राहक के अलावा किसी से बात नहीं करेगा।
- हमेशा सभी ग्राहकों के प्रति विनम्र रहें।
- किसी विशेष समय या किसी विशेष स्थान पर कॉल से बचने के ग्राहक के अनुरोध को यथासंभव माना जाएगा।
- ग्राहक से सामान्य रूप से उसके निवास स्थान पर संपर्क करें और यदि उसके निवास स्थान पर उपलब्ध नहीं है, तो व्यवसाय/व्यवसाय के स्थान पर प्रातः 07:00 बजे से सायं: 07:00 बजे के बीच संपर्क करें, जब तक कि ग्राहक के व्यवसाय या व्यवसाय की विशेष परिस्थितियों में अन्यथा आवश्यक न हो।
- दस्तावेज़ का समय और कॉल की संख्या और बातचीत की सामग्री।
- पारस्परिक रूप से स्वीकार्य और व्यवस्थित तरीके से बकाया राशि के संबंध में समाधान या मतभेदों के लिए सभी सहायता प्रदान करें।
- ग्राहकों के स्थानों पर जाने के दौरान शालीनता और मर्यादा बनाए रखें।
- अनुचित अवसरों जैसे कि परिवार में शोक या ऐसे अन्य विपत्तिपूर्ण अवसरों पर देय राशि लेने के लिए न जाएँ।

12. शिकायतें और परिवेदनाएं:

आंतरिक प्रक्रियाएं एमएचएल करेगा:

- इसके प्रत्येक कार्यालय में शिकायतों और परिवेदनाओं को प्राप्त करने, दर्ज करने और निपटाने के लिए एक प्रणाली और प्रक्रिया है।
- सुनिश्चित करें कि ग्राहक को सूचित किया गया है कि शिकायतों को निष्पक्ष और त्वरित रूप से संभालने के लिए एमएचएल की प्रक्रियाओं का विवरण कहां मिलेगा।
- उस ग्राहक को सूचित करें जो शिकायत करना चाहता है:
 - यह कैसे करना है
 - जहां शिकायत की जा सकती है
 - शिकायत कैसे की जानी चाहिए
 - उत्तर को छोड़कर कब
 - निवारण के लिए किससे संपर्क करें
 - अगर ग्राहक परिणाम से खुश नहीं है तो क्या करें
 - एमएचएल के कर्मचारी ग्राहक के किसी भी प्रश्न के साथ ग्राहक की मदद करेंगे। अपने कर्मचारियों/प्रणाली/प्रक्रिया द्वारा की गई किसी भी गलती को सुधारने के लिए शीघ्रता से और सहानुभूतिपूर्वक निपटने का प्रयास करें।

NHB Registered
U67120RJ1995PLC009580

- तकनीकी विफलताओं से उत्पन्न होने वाली समस्याओं को कम करने के लिए उपयुक्त वैकल्पिक मार्ग प्रदान करें।
- ग्राहक की शिकायतों का निवारण जिसके लिए ग्राहक आवश्यक दस्तावेजों के साथ अपनी शिकायत की प्रकृति को स्पष्ट रूप से बताते हुए संबंधित शाखा को लिख या कॉल कर सकता है और लिखित रूप में पावती में उस अधिकारी का नाम और पदनाम होता है जो उसके साथ व्यवहार करेगा। कॉल में एक शिकायत संदर्भ संख्या प्रदान की जाएगी।
- आगे शिकायत की जांच करने के बाद एमएचएल ग्राहक को अंतिम प्रतिक्रिया भेजेगा या इसका कारण स्पष्ट करेगा कि उसे प्राप्त होने के छह सप्ताह से अधिक समय की आवश्यकता क्यों है।
- उपरोक्त अधिकारी के किसी भी निर्णय से असंतुष्ट ग्राहक नीचे दिए गए पते पर एमएचएल के प्रधान कार्यालय में शिकायत दर्ज करा सकता है। इस तरह के संदर्भ पर शिकायतों पर तुरंत ध्यान दिया जाएगा।

मेंटर होम लोन इंडिया लिमिटेड
मेंटर हाउस, गोविंद मार्ग, सेठी कॉलोनी,
जयपुर – 302004, राजस्थान

ग्राहक को यह सलाह दी जाती है कि वह त्वरित समाधान के लिए ऋण विवरण और मामले का विवरण संक्षेप में प्रदान करें।

- एमएचएल अपनी शिकायत निवारण प्रक्रिया का प्रचार करेगा और यह सुनिश्चित करेगा कि यह वेबसाइट पर उपलब्ध है।
- एमएचएल का निदेशक मंडल शिकायतों और शिकायतों को हल करने के लिए संगठन के भीतर उपयुक्त शिकायत निवारण तंत्र स्थापित करेगा। इस तरह के तंत्र को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि ऋणदाता संस्था के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों को कम से कम अगले उच्च स्तर पर सुना और निपटाया जाए।

यदि प्रतिक्रिया असंतोषजनक है तो ग्राहक शिकायत निवारण अधिकारी से संपर्क कर सकते हैं। विवरण इस प्रकार हैं:

श्री साहिल गोयल
शिकायत निवारण अधिकारी
पता: मेंटर हाउस, गोविंद मार्ग, सेठी कॉलोनी,
जयपुर – 302004, राजस्थान
संपर्क नंबर: 8946800800
ईमेल: sahil@mentorloans.co.in

NHB Registered
U67120RJ1995PLC009580

ग्राहक उचित समय के भीतर कंपनी से प्रतिक्रिया प्राप्त नहीं होने या प्राप्त प्रतिक्रिया से असंतुष्ट होने की स्थिति में नीचे दिए गए पते पर एनएचबी से भी संपर्क कर सकता है।

राष्ट्रीय आवास बैंक
विनियमन और पर्यवेक्षण विभाग
पता: कोर 5ए, इंडिया हैबिटेट सेंटर, लोधी
रोड, नई दिल्ली – 110003

13. सामान्य:

एमएचएल करेगा:

- संपर्क करके ऋण आवेदन में उसके द्वारा उल्लिखित विवरण सत्यापित करें उसके निवास पर और/या व्यावसायिक टेलीफोन नंबरों पर और/या एमएचएल द्वारा आवश्यक समझे जाने पर, इस प्रयोजन के लिए नियुक्त एजेंसियों के माध्यम से उसके निवास और/या व्यावसायिक पते पर स्वयं जाकर।
- ग्राहक को सहयोग करने के लिए सूचित किया जाना चाहिए यदि एमएचएल को ग्राहक के खाते पर लेनदेन की जांच करने की आवश्यकता है और यदि एमएचएल को उन्हें शामिल करने की आवश्यकता है तो पुलिस/अन्य जांच एजेंसियों के साथ।
- एमएचएल उस ग्राहक को सलाह देगा कि यदि ग्राहक धोखे से कार्य करता है, तो वह अपने खाते में होने वाले सभी नुकसानों के लिए जिम्मेदार होगा और यह कि यदि ग्राहक उचित देखभाल के बिना काम करता है और इससे नुकसान होता है, तो ग्राहक इसके लिए जिम्मेदार हो सकता है।
- एमएचएल ऋण देने के मामले में लिंग, जाति और धर्म के आधार पर भेदभाव नहीं करेगा, हालांकि, यह एमएचएल को समाज के विभिन्न वर्गों के लिए बनाई गई योजना में शामिल होने या इसमें भाग लेने से नहीं रोकता है।
- एमएचएल ऋण खाते के हस्तांतरण के अनुरोधों को सामान्य प्रक्रिया में या तो उधारकर्ता से या बैंक/वित्तीय संस्थान से संसाधित करेगा।
- एमएचएल उत्पादों और सेवाओं के बारे में निम्नलिखित में से किसी एक या अधिक भाषा में सूचित करेगा: हिंदी, अंग्रेजी या उपयुक्त स्थानीय भाषा।
- **संहिता का प्रचार करने के लिए**
 - मौजूदा और नए ग्राहकों को कोड की कॉपी उपलब्ध कराएं.
 - इस कोड को काउंटर पर या इलेक्ट्रॉनिक संचार या मेल द्वारा अनुरोध पर उपलब्ध कराना;
 - इस कोड को प्रत्येक शाखा और वेब साइट पर उपलब्ध कराना; तथा
 - यह सुनिश्चित करना कि एमएचएल स्टाफ को कोड के बारे में प्रासंगिक जानकारी प्रदान करने और कोड को व्यवहार में लाने के लिए प्रशिक्षित किया गया है।
- एमएचएल का निदेशक मंडल समय-समय पर उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की समीक्षा करेगा। ऐसी समीक्षाओं

NHB Registered
U67120RJ1995PLC009580

की एक समेकित रिपोर्ट नियमित अंतराल पर बोर्ड को प्रस्तुत की जा सकती है, जैसा कि उसके द्वारा निर्धारित किया जा सकता है।

14. संहिता में संशोधन

कंपनी के निदेशक मंडल प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर अनुपालन की आवधिक समीक्षा प्रदान करते हैं। ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट (यदि आवश्यक हो) नियमित अंतराल पर बोर्ड को प्रस्तुत की जा सकती है, जैसा कि उसके द्वारा निर्धारित किया जा सकता है।

कंपनी बिना किसी पूर्व सूचना के किसी भी समय इन कोडों को बदलने/हटाने/जोड़ने का अधिकार अपने पास सुरक्षित रखती है और इस तरह के बदलाव/हटाना/जोड़ना बाध्यकारी होगा

पवन कुमार गोयल
प्रबंध निदेशक

-----'दस्तावेज़ का अंत'-----