

फेयर प्रैक्टिस कोड: धनसफल फिनसर्व लिमिटेड (पूर्व में लुहारुका मीडिया एंड इंफ्रा लिमिटेड के नाम से ज्ञात)

परिचय

भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा 1 जुलाई, 2015 को जारी मास्टर सर्कुलर संख्या DNBR (PD) CC.No.054/03.10.119/2015-16 और 19 अक्टूबर, 2023 को जारी **एनबीएफसी के लिए स्केल आधारित विनियमन (SBR)** मास्टर डाइरेक्शन (जो समय-समय पर RBI द्वारा अद्यतन किया जाता है) के अनुपालन में, **धनसफल फिनसर्व लिमिटेड** (पूर्व में लुहारुका मीडिया एंड इंफ्रा लिमिटेड के नाम से ज्ञात) (जिसे आगे “कंपनी” कहा गया है) ने यह **न्यायसंगत आचरण संहिता (Fair Practices Code)** तैयार की है, जिससे कंपनी द्वारा किए जा रहे ऋण व्यवसाय में अपनाई जाने वाली प्रक्रियाओं/प्रथाओं को निर्धारित किया जा सके।

इस संहिता का उद्देश्य सभी हितधारकों, विशेष रूप से ग्राहकों, को कंपनी द्वारा दी जा रही वित्तीय सुविधाओं और सेवाओं के संबंध में अपनाई जा रही प्रथाओं का एक प्रभावी अवलोकन प्रदान करना है (यहां “ऋणग्राही” या “ग्राहक” कहा गया है)।

संहिता के उद्देश्य:

- ग्राहक लेन-देन में उत्तम प्रथाओं को बढ़ावा देना
- ग्राहकों और कंपनी के बीच एक निष्पक्ष संबंध को प्रोत्साहित करना
- ऋण वसूली मामलों में कानूनी अनुपालन सुनिश्चित करना
- ग्राहक शिकायतों के समाधान के लिए तंत्र को सशक्त बनाना

कंपनी सभी ग्राहकों को loan application, स्वीकृति पत्र, Key Fact Statement (KFS), ऋण अनुबंध, नियम व शर्तें आदि से संबंधित संप्रेषण कागजी या डिजिटल रूप में तथा स्थानीय भाषा या ग्राहकों द्वारा समझी जाने वाली भाषा में उपलब्ध कराएगी।

1. ऋण आवेदन और उनकी प्रक्रिया

- जारी किए जाने वाले ऋण आवेदन पत्र में वह सभी आवश्यक जानकारी सम्मिलित होगी जो ऋणग्राहियों के हितों को प्रभावित करती है, जिससे वे अन्य एनबीएफसी द्वारा प्रस्तुत शर्तों से तुलना कर सकें और एक सूचित निर्णय ले सकें। आवेदन पत्र में उन दस्तावेजों की सूची दी जाएगी जिन्हें आवेदन के साथ संलग्न करना आवश्यक होगा।
 - कंपनी ऋण आवेदन प्राप्त होने की पावती प्रदान करेगी। आवेदन के निपटान की समय-सीमा इस पावती में दर्शाई जाएगी। डिजिटल दस्तावेजीकरण की स्थिति में, पारदर्शी प्रक्रिया में पावती और समय-सीमा दोनों सम्मिलित होंगी।
 - कंपनी भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI) द्वारा निर्धारित “**अपने ग्राहक को जानिए**” (KYC) मानदंडों का पालन करने हेतु सभी आवश्यक दस्तावेज एकत्र करेगी। आवश्यकता पड़ने पर अतिरिक्त जानकारी भी मांगी जा सकती है।
 - पूर्व-स्वीकृत (pre-approved) ऋणों के लिए ऋण आवेदन पत्र की आवश्यकता नहीं हो सकती है।
-

2. ऋण मूल्यांकन एवं नियम व शर्तें

- a. कंपनी अपने आंतरिक नीतियों और प्रक्रियाओं के अनुसार ऋण आवेदन का क्रेडिट मूल्यांकन (credit assessment) करेगी।
- b. कंपनी लिखित रूप में स्वीकृति पत्र (sanction letter) या अन्य माध्यम से, ऋण राशि, वार्षिक ब्याज दर (annualized rate of interest), ब्याज निर्धारण की विधि, लागू नियम व शर्तें और KFS की जानकारी ऋणग्राहियों को प्रदान करेगी और उनसे उसकी स्वीकृति या पावती प्राप्त करेगी।
- c. कंपनी ऋण स्वीकृति/वितरण के समय, ऋणग्राहियों द्वारा समझे गए अनुसार ऋण अनुबंध की एक प्रति और उस अनुबंध में उल्लिखित सभी संलग्न दस्तावेजों की प्रतियाँ प्रदान करेगी।
- d. विलंब से भुगतान किए जाने पर लगाए जाने वाले दंडात्मक शुल्क या अन्य शुल्कों को ऋण अनुबंध में मोटे (बोल्ड) अक्षरों में दर्शाया जाएगा। पुनर्भुगतान की नियत तिथियाँ, पुनरावृत्ति (फ्रीकेंसी), मूलधन और ब्याज का विभाजन, SMA/NPA के उदाहरण आदि को ऋण अनुबंध में स्पष्ट रूप से उल्लेखित किया जाएगा।

3. ऋण वितरण, नियम व शर्तों में परिवर्तन सहित

- a. कंपनी अपने सभी ऋणग्राहियों को किसी भी नियम और शर्तों में परिवर्तन, जैसे कि वितरण अनुसूची, ब्याज दरें, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि के बारे में पूर्व सूचना देगी। कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल भविष्य के लिए ही प्रभावी हों। ये अद्यतन जानकारी हमारी शाखाओं में और वेबसाइट www.dhansafal.com पर उपलब्ध होगी।
- b. ऋण अनुबंध के अंतर्गत किसी भी भुगतान को पूर्व समय पर वसूलने या तत्काल भुगतान की मांग करने का कोई भी निर्णय अनुबंध में उल्लिखित शर्तों के अनुसार ही लिया जाएगा।
- c. कंपनी, पूर्ण भुगतान के बाद, सभी ऋण प्रतिभूतियाँ (सिक्योरिटीज़) वापस कर देगी, बशर्ते कंपनी के पास वैध अधिकार या ऋणाधिकार (lien) न हो। यदि कंपनी सेटलमेंट से पहले 'सेट-ऑफ' का अधिकार लागू करती है, तो वह ऋणग्राही को शेष दावे और प्रतिभूतियों को बनाए रखने की शर्तों का पूर्ण विवरण देकर सूचित करेगी।

4. ब्याज शुल्क

- a. कंपनी ने ब्याज दर, प्रोसेसिंग और अन्य शुल्क निर्धारण के लिए बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति को अपनाया है, जो कंपनी की वेबसाइट www.dhansafal.com पर उपलब्ध है।
- b. कंपनी विभिन्न उत्पादों के लिए ब्याज दरें अपनी वेबसाइट पर प्रदर्शित करेगी। इसके अतिरिक्त, स्वीकृति पत्र में भी ब्याज दरों को स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा।
- c. कंपनी आवेदन पत्र में ब्याज दर, जोखिम के अनुसार स्तर निर्धारण का दृष्टिकोण और विभिन्न प्रकार के ऋणग्राहियों पर विभिन्न दरें लगाने के कारण को स्पष्ट रूप से उल्लेख करेगी तथा स्वीकृति पत्र में उसका स्पष्ट संप्रेषण करेगी। वेबसाइट पर प्रदर्शित जानकारी में किसी भी परिवर्तन को अद्यतन किया जाएगा।

d. समय-समय पर जारी नियामकीय निर्देशों के अनुसार, फोरक्लोज़र शुल्क (पूर्व भुगतान शुल्क) लगाए जा सकते हैं।

e. कंपनी ऋण अनुबंध की महत्वपूर्ण शर्तों का पालन न करने पर दंडात्मक शुल्क लगा सकती है, लेकिन उन्हें बकाया राशि पर लगाए गए ब्याज के रूप में नहीं जोड़ा जाएगा। ये दंडात्मक शुल्क पूंजीकृत नहीं किए जाएंगे, अतः उन पर आगे कोई ब्याज नहीं लिया जाएगा।

f. कंपनी ऋण की स्वीकृति, अनुबंध अथवा चेक सौंपने की तिथि से ब्याज चार्ज करेगी। ब्याज केवल ऋण की बकाया अवधि के लिए ही लागू होगा।

5. संपत्ति दस्तावेज़ों की सुरक्षा

a. कंपनी उन संपत्ति दस्तावेज़ों की सुरक्षित निगरानी सुनिश्चित करेगी जो ऋण के लिए संपार्श्विक (collateral) के रूप में गिरवी रखे गए हों।

b. कंपनी दस्तावेज़ों के प्राप्त होने पर ऋणग्राही को एक पावती (acknowledgment) प्रदान करेगी, जिसमें दस्तावेज़ों का विस्तृत विवरण होगा। यह पावती कागजी या डिजिटल रूप में दी जा सकती है।

c. संपत्ति से संबंधित दस्तावेज़ों को सुरक्षित रूप से संग्रहित किया जाएगा और केवल अधिकृत कर्मियों को ही उनकी पहुँच होगी। कंपनी इन दस्तावेज़ों तक अनधिकृत पहुँच, क्षति या क्षय को रोकने के लिए आवश्यक कदम उठाएगी।

d. ऋण की पूरी अदायगी और ऋण अनुबंध में उल्लिखित सभी शर्तों की पूर्ति के पश्चात, कंपनी संबंधित संपत्ति दस्तावेज़ों को शीघ्र ही ऋणग्राही को लौटा देगी।

6. ऋण की चुकौती पर संपत्ति दस्तावेज़ों की वापसी

a. कंपनी मूल संपत्ति दस्तावेज़ों को ऋण की पूरी चुकौती के 30 दिनों के भीतर लौटाएगी और संपत्ति पर दर्ज कोई भी चार्ज हटा देगी। ऋणग्राही इन दस्तावेज़ों को आधार शाखा या ऋण स्वीकृति पत्र में निर्दिष्ट किसी अन्य कार्यालय से प्राप्त कर सकते हैं।

b. यदि ऋणग्राही की मृत्यु हो जाती है, तो मूल दस्तावेज़ जीवित ऋणग्राही(यों) को सौंपे जा सकते हैं। यदि कोई ऋणग्राही जीवित नहीं है, तो वैध उत्तराधिकारी को उत्तराधिकार प्रमाणपत्र तथा सभी उत्तराधिकारियों द्वारा अधिकृत किए गए एक व्यक्ति के पक्ष में प्राधिकरण पत्र प्रस्तुत करना होगा। वैकल्पिक रूप से, कंपनी एक शपथपत्र और किसी राजपत्रित अधिकारी द्वारा जारी सभी वैध उत्तराधिकारियों की पुष्टि वाला प्रमाण पत्र स्वीकार कर सकती है।

c. यदि कंपनी के कारण 30 दिनों की निर्धारित समयसीमा से अधिक देरी होती है, तो कंपनी ऋणग्राही को इस देरी के बारे में सूचित करेगी और ₹5,000 प्रतिदिन के हिसाब से मुआवज़ा देगी।

d. यदि कंपनी की निगरानी में संपत्ति दस्तावेज़ खो जाते हैं या क्षतिग्रस्त हो जाते हैं, तो कंपनी दस्तावेज़ों की प्रति प्राप्त करने में ऋणग्राही की सहायता करेगी और सभी संबंधित खर्चों को वहन करेगी।

e. यह मुआवज़ा और सहायता ऋणग्राही को उपलब्ध अन्य सभी वैधानिक अधिकारों या उपायों के अतिरिक्त होंगे।

7. ऋण वसूली में गैर-बलपूर्वक तरीकों का उपयोग

a. कंपनी उन ऋणग्राहियों की पहचान के लिए एक प्रणाली विकसित करेगी जो पुनर्भुगतान से संबंधित कठिनाइयों का सामना कर रहे हों, और ऐसे ग्राहकों के साथ संवाद कर उन्हें उपलब्ध समाधान की जानकारी व मार्गदर्शन देगी।

b. कंपनी ऋण वसूली करते समय निम्नलिखित सिद्धांतों का पालन करेगी:

i. ऋण की वसूली ऐसे सामान्य स्थान पर की जाएगी जहाँ ऋणग्राही सहज रूप से भुगतान कर सकें।

ii. संग्रह कर्मी ग्राहकों से असामान्य समय पर संपर्क नहीं करेंगे, और आरबीआई द्वारा निर्धारित समय-सीमा का पालन करेंगे।

iii. संग्रह कर्मी सुबह 9:00 बजे से पहले और शाम 6:00 बजे के बाद ऋणग्राहियों से संपर्क नहीं करेंगे।

iv. वसूली किसी आपसी सहमति से निर्धारित स्थान पर की जाएगी। यदि ऋणग्राही दो या अधिक बार उस स्थान पर उपस्थित नहीं होते, तो ही वसूली उनके घर या कार्यस्थल पर की जाएगी।

v. कर्मचारियों द्वारा वसूली के लिए किसी अनधिकृत तीसरे पक्ष को शामिल नहीं किया जाएगा।

vi. कंपनी ऋणग्राहियों को भुगतान का प्रमाण देने हेतु एक रसीद प्रदान करेगी, जो कागज़ी या डिजिटल रूप में हो सकती है।

vii. संग्रह कर्मी किसी भी प्रकार की धमकी या अपमानजनक व्यवहार में संलग्न नहीं होंगे, न ही ऋणग्राही के रिश्तेदारों, मित्रों या सहकर्मियों को परेशान करेंगे, और न ही ऋणग्राही की जानकारी को सार्वजनिक करेंगे। viii. किसी भी परिस्थिति में कर्मचारी ऋणग्राही, उनके परिवार, संपत्ति या प्रतिष्ठा को नुकसान पहुँचाने के लिए धमकी, हिंसा या इसी प्रकार के किसी अन्य साधन का प्रयोग नहीं करेंगे।

ix. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ऋणग्राहियों को उनके ऋण की राशि या गैर-भुगतान के परिणामों के बारे में गुमराह न किया जाए।

x. कंपनी एक स्वीकृत ढाँचा लागू करेगी जो कर्मचारियों की भर्ती, प्रशिक्षण और पर्यवेक्षण से संबंधित होगा, विशेष रूप से आचार संहिता का पालन सुनिश्चित करने के लिए।

इस ढाँचे में निम्नलिखित प्रावधान शामिल होंगे:

- फील्ड स्टाफ के लिए न्यूनतम योग्यता निर्धारित करना।
- ऐसे प्रशिक्षण विधियों की पहचान करना जो कर्मचारियों को ग्राहकों से पेशेवर ढंग से व्यवहार करने हेतु सक्षम बनाएँ।
- कर्मचारियों को सम्मानजनक और उचित व्यवहार सिखाना ताकि वे अपमानजनक या जबरदस्ती की वसूली से बचें।
- कर्मचारियों के वेतन/प्रोत्साहन नीतियों में सेवा की गुणवत्ता और ग्राहक संतुष्टि को प्राथमिकता देना, न कि केवल ऋण वितरण या वसूली दर को।

8. आउटसोर्स गतिविधियों की जिम्मेदारियाँ

a. कंपनी अपने कर्मचारियों के साथ-साथ किसी भी आउटसोर्स एजेंसी के कर्मचारियों की कार्यप्रणाली और व्यवहार के लिए पूरी तरह से उत्तरदायी होगी।

b. कंपनी अपने स्थापित शिकायत निवारण तंत्र के माध्यम से कर्मचारियों या आउटसोर्स स्टाफ के अनुचित व्यवहार से संबंधित शिकायतों को समयबद्ध और प्रभावी ढंग से संबोधित करने के लिए प्रतिबद्ध है।

9. वसूली एजेंटों की नियुक्ति

a. कंपनी वसूली एजेंटों की नियुक्ति हेतु एक सख्त जांच प्रक्रिया अपनाएगी, जिसमें एजेंसी के सभी कर्मचारियों की पृष्ठभूमि की जांच और पुलिस सत्यापन शामिल होगा। पुनः-सत्यापन की आवृत्ति कंपनी की आंतरिक नीतियों और जोखिम आकलन पर आधारित होगी।

b. पारदर्शिता और उचित प्राधिकरण सुनिश्चित करने हेतु, कंपनी ऋणग्राहियों को वसूली प्रक्रिया में शामिल एजेंटों का विवरण प्रदान करेगी। इन एजेंटों के पास कंपनी द्वारा जारी अधिसूचना पत्र, प्राधिकरण पत्र और वैध पहचान पत्र होना आवश्यक होगा।

c. यदि वसूली प्रक्रिया के दौरान किसी नए वसूली एजेंसी की नियुक्ति की जाती है, तो कंपनी ऋणग्राही को इसकी जानकारी देगी। नए एजेंटों को अपनी अधिकृत पहचान साबित करने हेतु आवश्यक दस्तावेज साथ रखने होंगे।

10. प्रमुख तथ्य विवरण (Key Facts Statement)

[यहाँ KFS का लिंक प्रदान करें]

11. शिकायत निवारण नीति (Grievance Redress Policy)

[यहाँ शिकायत नीति का लिंक प्रदान करें]

12. एकीकृत लोकपाल योजना (Integrated Ombudsman Scheme)

a. एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 दिनांक 12 नवंबर 2021 से प्रभाव में आई। यह योजना 'एक राष्ट्र, एक लोकपाल' की अवधारणा पर आधारित है, जिससे आरबीआई लोकपाल तंत्र क्षेत्राधिकार-निरपेक्ष बन गया है। इस योजना के अंतर्गत आरबीआई की निम्नलिखित तीन लोकपाल योजनाओं को समेकित किया गया है:

- बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006
- गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना, 2018
- डिजिटल लेनदेन के लिए लोकपाल योजना, 2019

b. इस योजना से संबंधित विवरण कंपनी की वेबसाइट www.dhansafal.com पर उपलब्ध हैं।

c. 15 नवंबर 2021 को जारी "गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों द्वारा आंतरिक लोकपाल की नियुक्ति" से संबंधित आरबीआई के दिशानिर्देशों के अनुरूप, कंपनी ने एक आंतरिक लोकपाल नियुक्त किया है और इससे संबंधित सभी नियमों का पालन सुनिश्चित किया है।

13. सामान्य

a. कंपनी, ऋण समझौते में स्पष्ट रूप से उल्लिखित उद्देश्यों को छोड़कर, ऋणग्राही के व्यक्तिगत मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेगी, जब तक कि कंपनी को कोई नया, पूर्व में अघोषित तथ्य ज्ञात न हो जाए।

b. कंपनी ग्राहकों की व्यक्तिगत जानकारी की गोपनीयता बनाए रखेगी और इसे हर समय सुरक्षित रखने का प्रयास करेगी।

c. कंपनी निम्नलिखित परिस्थितियों में ही किसी तीसरे पक्ष को ग्राहक की जानकारी साझा करेगी:

i. ग्राहक को सूचित किया गया हो और उसने लिखित सहमति दी हो।

ii. ग्राहक ने तीसरे पक्ष को जानकारी प्राप्त करने के लिए अधिकृत किया हो।

iii. नियामक या कानूनी प्रावधानों के अंतर्गत खुलासा आवश्यक हो।

d. ऋण वसूली के मामलों में कंपनी निर्धारित दिशानिर्देशों का पालन करेगी और सभी कार्यवाही लागू कानूनों और विनियमों के अंतर्गत ही की जाएगी।

e. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि उसका स्टाफ किसी भी प्रकार की धमकी या उत्पीड़न (मौखिक या शारीरिक) में शामिल न हो। इसमें निम्नलिखित अनुचित गतिविधियों से बचना शामिल है:

- मोबाइल या सोशल मीडिया के माध्यम से आपत्तिजनक संदेश भेजना।

- धमकी भरे या गुमनाम कॉल करना।

- सुबह 8:00 बजे से पहले या रात 7:00 बजे के बाद लगातार कॉल करना।

- ऋणग्राही की देनदारियों के बारे में झूठी या भ्रामक जानकारी देना।

f. कंपनी ने ऋण वसूली के लिए एक आचार संहिता निर्धारित की है, और यह सुनिश्चित किया है कि उसका स्टाफ या कंपनी का प्रतिनिधित्व करने वाले किसी भी अधिकृत व्यक्ति को इस कोड के पालन हेतु पूर्ण प्रशिक्षण प्रदान किया जाए।

g. कंपनी की ऋण वसूली नीति सौजन्य, निष्पक्ष व्यवहार और समझाइश पर आधारित है। कंपनी दीर्घकालिक ग्राहक संबंधों और विश्वास को महत्व देती है। ऋण वसूली या संपत्ति पुनः प्राप्ति से जुड़े स्टाफ या अधिकृत प्रतिनिधि स्पष्ट रूप से अपनी पहचान बताएंगे और ग्राहकों से शिष्टता से व्यवहार करेंगे।

h. कंपनी ग्राहकों को उनके बकाया भुगतान से संबंधित सभी आवश्यक जानकारी प्रदान करेगी और भुगतान के लिए उपयुक्त सूचना देगी। सामान्यतः ग्राहकों से उनकी पसंदीदा लोकेशन पर संपर्क किया जाएगा; यदि कोई स्थान निर्दिष्ट नहीं है, तो उन्हें उनके निवास स्थान पर संपर्क किया जा सकता है। यदि वे वहाँ भी अनुपलब्ध हों, तो उन्हें उनके कार्यस्थल या व्यवसायिक स्थान पर संपर्क किया जा सकता है।

i. कंपनी ग्राहकों की गोपनीयता का सम्मान करेगी और सभी संवाद सभ्य तरीके से किए जाएंगे। कंपनी विवादों को सौहार्दपूर्वक और दोनों पक्षों की आपसी संतुष्टि से सुलझाने का प्रयास करेगी, विशेष रूप से बकाया राशि से संबंधित मामलों में।

j. यदि कोई ऋणग्राही अपने ऋण खाते को स्थानांतरित करने का अनुरोध करता है, तो कंपनी 21 दिनों के भीतर अपनी सहमति या आपत्तियाँ (यदि कोई हो) सूचित करेगी। ऐसे स्थानांतरण पारदर्शी संविदात्मक शर्तों और कानून के अनुरूप होंगे।

k. सभी ग्राहकों से एक 'स्थानीय भाषा में घोषणा' प्राप्त की जाएगी, जिसमें लिखा होगा: “यदि आप इस दस्तावेज़ की सामग्री को अंग्रेज़ी में समझने में असमर्थ हैं, तो कृपया हमारी किसी भी शाखा से संपर्क करें या हमारी वेबसाइट www.dhansafal.com पर उपलब्ध संपर्क विवरणों के माध्यम से हमसे संपर्क करें।” इसके अतिरिक्त, यह निष्पक्ष व्यवहार संहिता स्थानीय भाषा या ग्राहक द्वारा समझी जाने वाली भाषा में शाखाओं/कार्यालयों और वेबसाइट पर उपलब्ध कराई जाएगी।

l. कंपनी अपनी शाखाओं/कार्यालयों में स्पष्ट रूप से शिकायत निवारण अधिकारी, आरबीआई के क्षेत्रीय कार्यालय और कंपनी द्वारा अपनाई गई शिकायत निवारण प्रक्रिया का नाम व संपर्क विवरण प्रदर्शित करेगी।

m. इस नीति में जहाँ भी “वसूली कर्मचारी” का उल्लेख है, उसका आशय कंपनी के कर्मचारी और/या किसी भी वसूली एजेंसी द्वारा नियुक्त कर्मचारी से होगा।

n. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि शारीरिक या दृष्टिबाधित आवेदकों को उत्पादों और सेवाओं, विशेष रूप से ऋण सेवाओं की पेशकश में कोई भेदभाव न हो। कंपनी की सभी शाखाएँ ऐसे व्यक्तियों को अपनी सेवाओं तक पहुँचने में आवश्यक सहायता प्रदान करेंगी।

14. पुनरावलोकन (Review)

a. कंपनी इस निष्पक्ष व्यवहार संहिता के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र की प्रभावशीलता की जांच हेतु कम से कम वर्ष में एक बार एक समग्र समीक्षा करेगी।

b. इन समीक्षाओं के निष्कर्ष और सिफारिशें प्रलेखित की जाएंगी और निदेशक मंडल या मंडल की नामित समिति को मूल्यांकन व आवश्यक कार्रवाई हेतु प्रस्तुत की जाएंगी।