

# ખુશ્બુ ઓટો ફાઇનાન્સ લિમિટેડ

## ઉચિત વ્યવહાર સંહિતા

**(1) પરિચય**

મુશબૂ ઓટો ફાઇનાન્સ લિમિટેડ ("KAFL" અથવા 'કંપની') દ્વારા તેના બધા સ્ટેકહોલ્ડર્સ વિશેષ કરીને ગ્રાહકો, માટે પ્રભાવશાળી પ્રદર્શન પાડવા માટે તેનું ઉચિત વ્યવહાર સંહિતા ("FPC") અમલમાં લાવવામાં આવ્યું છે. FPC ભારતીય રેઝર્વ બેન્ક (RBI) દ્વારા જારી કરેલા Master Direction - Non-Banking Financial Company -Non-Systemically Important Non-Deposit taking Company (Reserve Bank) Directions, 2016 અનુસાર તૈયાર કરવામાં આવેલ છે.

**(2) લક્ષ્યો**

આ કોડના લક્ષ્યો નીચે મુજબના છે:

- i. ગ્રાહકો સાથેના વ્યવહારમાં ધોરણો નક્કી કરીને સારી અને વાજબી પ્રથાઓને પ્રોત્સાહન આપવું;
- ii. ગ્રાહકોને વધુ સારી સમજણ મળે તે માટે પારદર્શિતા વધારવા;
- iii. ઉચ્ચ સંચાલન ધોરણો હાંસલ કરવા માટે, સ્પર્ધા દ્વારા બજાર દળોને પ્રોત્સાહિત કરવા; અને
- iv. ગ્રાહક અને KAFL વચ્ચે એક સંવેદનશીલ અને મૈત્રીપૂર્ણ સંબંધ બનાવવા.

**(3) સંહિતા લાગુ પડવાના નિયમો**

આ સંહિતા કંપનીના તમામ કર્મચારીઓ અને તેના વ્યવસાય દરમિયાન તેનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટે અધિકૃત અન્ય વ્યક્તિઓને લાગુ પડશે.

**(4) અસંવેદનશીલતા નીતિ**

KAFL તેના ગ્રાહકો વચ્ચે લિંગ, શારીરિક ક્ષમતા, જાતિ અથવા ધર્મના આધારે ભેદભાવ કરશે નહીં. કંપની ઉત્પાદનો, સેવાઓ, સવલતો વગેરેના વિસ્તરણમાં વિકલાંગતાના આધારે, દૃષ્ટિહીન અથવા શારીરિક રીતે વિકલાંગ અરજદારો સાથે ભેદભાવ પણ કરશે નહીં. જો કે, આ સંહિતા કંપનીને સમાજના વિવિધ વર્ગો માટે ઘડવામાં આવેલી યોજનાઓની સ્થાપના અથવા તેમાં ભાગ લેવાથી અટકાવતું નથી.

**(5) સંવાદની ભાષા**

KAFL તમામ આવશ્યક સંવાદોનો ગ્રાહકને અંગ્રેજી અથવા તે ભાષામાં પૂર્ણરૂપે પૂરી કરશે જે ગ્રાહક દ્વારા સમજાતી હોય.

**(6) લોન અને તેના પ્રક્રિયા**

- i. તમામ લોન અરજી ફોર્મમાં લોનને સંચાલિત કરતા નિયમો અને શરતોને લગતી વિગતવાર માહિતી અને અમારા ગ્રાહકોના હિતને અસર કરતી અન્ય સંબંધિત માહિતી હશે. આ ફોર્મમાં અરજી ફોર્મ સાથે સબમિટ કરવાના પ્રમાણભૂત દસ્તાવેજોની પણ સૂચિ હશે. જો કે, કંપનીને જો તેને યોગ્ય લાગે તો ક્રેડિટ અન્ડરરાઈટિંગ જરૂરિયાતોને આધારે, ગ્રાહકો પાસેથી અન્ય દસ્તાવેજોની જરૂર પડી શકે છે;
- ii. કંપનીના પ્રતિષ્ઠાનેતર પ્રતિનિધિઓ ગ્રાહકોને અર્થસંબંધી વિભિન્ન દસ્તાવેજના વિષયને અંગ્રેજી ભાષામાં અથવા ગ્રાહક દ્વારા સમજાતી ભાષામાં વિવરણ આપશે;
- iii. કંપની લોન અરજીની પ્રાપ્તિ પર સ્વીકૃતિ પ્રમાણપત્ર આપશે, જેમાં સમયમર્યાદા સાથે અરજીનો નિકાલ કેવી રીતે થશે તેની વિગતો હશે; અને
- iv. કંપની સબમિટ કરેલા બધા દસ્તાવેજો અને પૂરવવાની માહિતિને ધ્યાનમાં લેવામાં આવશે, ગ્રાહકના ક્રેડિટ યોગ્યતાને ચકાસવામાં આવશે અને પ્રતિષ્ઠાને એકમાત્ર વિવેચનામાં પ્રસ્તુતિ આપવામાં આવશે. કંપની અગાઉનાથી રજૂ કરેલા સમયગાળોમાં તમામ લોન અરજીની સ્થિતિ વચ્ચેનો મેળવવાનો પરિચાંતર કરશે.

**(7) લોન મૂલ્યાંકન અને ટર્મ્સ અને કન્ડિશન્સ**

- i. જો લોન મંજૂર કરવામાં આવે છે, તો કંપની મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો લોન લેનારને અંગ્રેજી ભાષામાં અથવા લેનાર દ્વારા સમજાય તેવી ભાષામાં લખવામાં આવશે.
- ii. ગ્રાહક દ્વારા સ્વીકારવામાં આવેલ મંજૂરી પત્રની એક કોપી કંપની દ્વારા તેના રેકોર્ડ માટે સંગ્રહવામાં આવશે.
- iii. કંપની લોન કરારમાં મોડી ચુકવણી માટે વસૂલવામાં આવતા દંડનો ઉલ્લેખ ઘાટાશબ્દોમાં કરશે. આ સંબંધમાં યોગ્ય જોગવાઈ લોન કરારમાં સામેલ કરવામાં આવશે આ બાબતમાં એક ઉચિત પ્રાવધાન લોન કરારમાં સમાવિત થશે.
- iv. લોન કરારની સ્વિકૃતિ પછી, લોન એગ્રીમેન્ટની એક કોપી (તેની સાથે લોન એગ્રીમેન્ટમાં ઉલ્લેખિત કરવામાં આવેલા બધા દસ્તાવેજોની એક કોપી) ગ્રાહકને પ્રદાન કરવામાં આવશે.

**(8) લોન પ્રવર્તન અને ટર્મ્સ અને કન્ડિશન્સમાં ફેરફાર**

- i. તમામ શરતો અને કન્ડિશન્સમાં (જે ગ્રાહક માટે પ્રતિફળ માનવામાં આવે તો), જેમકે વ્યાજ દર, સેવા ચાર્જ, પ્રીપેમેન્ટ ચાર્જ, ચૂકવણી / પ્રવર્તન સમયસૂચિ, અને બીજી શરતો માટે કેટલાક ફેરફારો થાય, તેને લખિતમાં ગ્રાહકને જણાવવામાં આવશે; અને
- ii. વ્યાજ દર અને અન્ય ચાર્જની શરતોમાં ફેરફાર (જે ગ્રાહક માટે પ્રતિફળ માનવામાં આવે તો), સંબંધિત શરતોમાં ફેરફાર માત્ર સંભવિત અસરથી જ અમલમાં આવશે.

**(9) ગેરન્ટર્સ**

જ્યારે કોઈ વ્યક્તિ લોન માં ગેરન્ટર બનવા માટે પોતાની મંજૂરી આપે, ત્યારે KAFL તેમને નીચેની બાબતો સૂચવશે:

- i. ગેરન્ટર તરીકે જવાબદારીની શરતો દર્શાવતો ગેરન્ટીનો પત્ર/ડીડ, કે જેમાં તે/તેણી પોતે/તે કંપનીને કેટલી જવાબદારી તે સહિતની વિગતો;
- ii. લોન લેનાર કે જેમને તે/તેણી ગેરન્ટર તરીકે ઉભા છે તેની લોનની સેવામાં ડિફોલ્ટ; અને
- iii. સંજોગો કે જેમાં KAFL તેને/તેણીને તેની/તેણીની જવાબદારી ચૂકવવા માટે બોલાવશે.

**(10) ગુપ્તતા અને ગોપનીયતા**

લોન લેનારની તમામ અંગત માહિતીને ખાનગી અને ગોપનીય ગણવામાં આવશે (તે/તેણી હવે અમારા ગ્રાહક ન હોય ત્યારે પણ) અને નીચેના સિદ્ધાંતો અને નીતિઓ દ્વારા માર્ગદર્શન આપવામાં આવશે. કંપની નીચેના અપવાદરૂપ કિસ્સાઓ સિવાય અન્ય કોઈને તમારા એકાઉન્ટ્સ સંબંધિત માહિતી અથવા ડેટા જાહેર કરશે નહીં:

- a) જો માહિતીનો પ્રદાન કાનૂની આવશ્યકતાના અનુસાર કરવો હોય;
- b) માહિતી જાહેર કરવાની જનતા પ્રત્યેની ફરજ.

**(11) લોનનું કલેક્શન રિકોલ, રિકવરી પ્રક્રિયા, સિક્યોરિટીનો પુનઃ કબજો અને સિક્યોરિટી રિલીઝ**

- i. કોઈપણ લોન પરત લેવાનો નિર્ણય લોન કરારના નિયમો અને શરતો અનુસાર કરવામાં આવશે;
- ii. જો કોઈ પુનઃપ્રાપ્તિની કાર્યવાહી શરૂ કરવાની જરૂર હોય, તો તે કરાર હેઠળ પ્રદાન કરાયેલા અધિકારો અનુસાર અને કાનૂની રીતે માન્ય ધોરણો અનુસાર હાથ ધરવામાં આવશે. લોનની વસૂલાત માટે કંપની બળજબરીભર્યા

પગલાં (જેમ કે વિષમ કલાકોમાં સતત પરેશાન કરવું, બળપ્રયોગ, અસંસ્કારી વર્તન અથવા કંપનીના કોઈપણ સ્ટાફ તરફથી પજવણી) નો આશરો લેશે નહીં;

iii. કંપનીએ લોન લેનાર સાથેના કરાર/લોન કરારમાં પુનઃકબજાની કલમ બાંધી હશે જે કાયદેસર રીતે લાગુ કરવા યોગ્ય હોવી જોઈએ;

iv. કંપનીને લોન કરારના નિયમો અને શરતો અનુસાર બાકી લેણાંની ચુકવણી કરવા અથવા સંપત્તિનો કબજો સોંપવા માટે લોન લેનારને નોટિસ આપીને સંપત્તિનો કબજો લેવાનો અધિકાર હશે;

v. પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે, કરાર/લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં નીચેની સંબંધિત જોગવાઈઓ પણ હોવી જોઈએ:

a) સિક્યોરિટીનો કબજો લેતા પહેલા નોટિસનો સમયગાળો;

b) સંજોગો કે જેના હેઠળ નોટિસનો સમયગાળો માફ કરી શકાય છે;

c) સુરક્ષાનો કબજો લેવાની પ્રક્રિયા;

d) સિક્યોરિટી/એસેટ પ્રોપર્ટીના વેચાણ/હરાજ પહેલાં લોન લેનારને લોનની ચુકવણી માટે આપવામાં આવતી અંતિમ તક અંગેની જોગવાઈ;

e) ઉધાર લેનારને કબજો આપવાની પ્રક્રિયા; અને

f) સિક્યોરિટી/એસેટ/મિલકતના વેચાણ/હરાજ માટેની પ્રક્રિયા

vi. કંપની તમામ લેણાંની ચુકવણી પર અથવા લોનની બાકી રકમની વસૂલાત પર કોઈપણ કાયદેસરના અધિકાર અથવા અન્ય દાવાઓ માટેના પૂર્વાધિકારને આધીન તમામ સિક્યોરિટીઝ રિલીઝ કરશે, જે કંપની ઉધાર લેનારાઓ સામે હોઈ શકે છે. જો સેટ ઓફના આવા અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો હોય, તો લોન લેનારને બાકીના દાવાઓ અને સંબંધિત દાવાની પતાવટ/ચુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી સિક્યોરિટીઝ જાળવી રાખવા માટે કંપની જે શરતો હેઠળ હકદાર છે તેની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે નોટિસ આપવામાં આવશે;

vii. કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે ગ્રાહક દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવેલ કોઈપણ સુરક્ષા પરનો ચાર્જ નીચેની કોઈપણ ઘટનાઓ બનવા પર છોડી દેવામાં આવે છે, જે ગ્રાહક સામે અન્ય કોઈપણ દાવા માટે કોઈપણ કાયદેસરના અધિકાર અથવા પૂર્વાધિકારને આધિન છે:

a) ગ્રાહક દ્વારા તમામ લેણાંની ચુકવણી;

b) એકાઉન્ટનું ટ્રાન્સફર અને તેના પરિણામે તમામ લેણાંની પતાવટ;

c) કરાર મુજબ પતાવટ બાદ લોન ફાઇલને યોગ્ય સમયે બંધ કરવી.

viii. અન્ય કોઈ અધિકાર અથવા પૂર્વાધિકાર અસ્તિત્વમાં હોય તો, ગ્રાહકને તેની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે તેના વિશે સૂચિત કરવામાં આવશે;

**(12) વ્યાજનો દર અને અન્ય ચાર્જસ**

- i. ગ્રાહકો પાસેથી લોન અને એડવાન્સિસ પર કંપની દ્વારા વધુ પડતા વ્યાજ દરો અને શુલ્ક વસૂલવામાં ન આવે તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે, કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડીરેક્ટર ભંડોળના ખર્ચ જેવા સંબંધિત પરિબલોને ધ્યાનમાં લઈને વ્યાજ દર માટે નીતિ/ મોડલ અપનાવશે, લોન અને એડવાન્સિસ માટે વ્યાજ દર નક્કી કરવા માર્જિન અને જોખમ પ્રીમિયમ વગેરે.
- ii. વ્યાજના દર અને રિસ્કના ગ્રેડેશનની પરિસ્થિતિ અને દિશા માટેનો અભિગમ પણ ઉપલબ્ધ કરવામાં આવશે.
- iii. કંપનીના વ્યાજ દર અને અન્ય શુલ્ક સંબંધિત માહિતી પણ અરજી ફોર્મ અને મંજૂરી પત્રમાં જાહેર કરવામાં આવશે.

**(13) અન્ય પરિપ્રેક્ષ્યો**

- i. બિન-દખલગીરી: લોન કરારમાં ઉલ્લેખિત સંજોગોમાં પૂરી પાડવામાં આવેલ હોય તે સિવાય કંપની અથવા કંપનીનો કોઈપણ કર્મચારી ઉધાર લેનારની બાબતોમાં દખલ કરશે નહીં. જો કે, જો ઉધાર લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર કરવામાં આવેલ ન હોય તેવી કોઈપણ માહિતી તેના ધ્યાને આવે છે, તો કંપની તેની વિવેકબુદ્ધિ મુજબ કોઈપણ યોગ્ય પગલાં લઈ શકે છે.
- ii. એકાઉન્ટ ટ્રાન્સફર: જ્યારે પણ ગ્રાહક પાસેથી લોન એકાઉન્ટ ટ્રાન્સફર કરવાની વિનંતી પ્રાપ્ત થાય છે, ત્યારે કંપની વિનંતી મળ્યાના 21 દિવસની અંદર તેનો જવાબ આપશે. આવા ટ્રાન્સફર કાયદાના અનુસંધાનમાં પારદર્શક કરારની શરતો મુજબ થશે.
- iii. ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર ફોરક્લોઝર ચાર્જીસ/ પૂર્વ-ચુકવણી દંડ- ગ્રાહક સુરક્ષાના માપદંડ તરીકે અને ઉધાર લેનારાઓ દ્વારા વિવિધ લોનની પૂર્વચુકવણીના સંદર્ભમાં એકરૂપતા લાવવા માટે, કંપની ફોરક્લોઝર ચાર્જીસ/પ્રી-પેમેન્ટ વસૂલશે નહીં. વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારાઓને મંજૂર કરાયેલ તમામ ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર ચુકવણી દંડ.

**(14) ફરિયાદ નિવારણ**

કંપનીએ RBIની જરૂરિયાતોને અનુરૂપ ગ્રાહકોની ફરિયાદોના નિવારણ માટે મજબૂત મિકેનિઝમ સ્થાપ્યું છે:

i. ફરિયાદનું રજિસ્ટ્રેશન

કંપની તેના તમામ ગ્રાહકને વિવિધ માધ્યમથી ફરિયાદનું રજિસ્ટ્રેશન કરવાની સક્ષમતા પ્રદાન કરે છે. વિવિધ સ્તરો નીચેના રહેશે:-

ગ્રાહક અમારા ગ્રાહક સપોર્ટ ટીમનો સંપર્ક કરી શકે છે:

વોઇસ સપોર્ટ: ગ્રાહક ફોન ૦૨૮૧-૨૩૭૪૯૯૪ પર રવિવાર અને રજાઓ સિવાય ના દિવસોમાં સવારે ૦૯:૩૦ થી સાંજે ૦૬:૦૦ સુધી કોલ કરી શકે છે.

ઇમેલ સપોર્ટ: કૃપા કરીને તમારા ઇમેલ આઈડીથી [info@kafi.co.in](mailto:info@kafi.co.in) પર ફરિયાદ લેખિતમાં મોકલો (કૃપા કરીને તમારા લોન એકાઉન્ટ નંબર અને ફોન નંબરને ઇમેલમાં સ્પષ્ટ કરવું). ગ્રાહકને સંપર્કના ૫ કામકાજ દિવસમાં ટીમથી પ્રતિસાદ મળશે, પરંતુ વિશેષ કિસ્સાઓમાં ટીમ સમર્થન/જવાબ આપવામાં વધુ સમય લઈ શકે છે.

ઇન-પર્સન સપોર્ટ: ગ્રાહક રજિસ્ટર્ડ/ કોર્પોરેટ /હેડ ઓફિસ સહિત કંપનીની કોઈપણ ઓફિસમાં ઓફિસના વડા સુધી પહોંચી શકે છે.

ii. એસ્કાલેશન મેટ્રિક્સ:

સ્તર 1:

જો ગ્રાહક ઉપરોક્ત કોઈપણ રીતે પ્રતિસાદથી સંતુષ્ટ ન હોય તો તે બાબતને [cparmar@kafi.co.in](mailto:cparmar@kafi.co.in) અથવા ૦૨૮૧-૨૩૭૪૯૯૪ પર ફોન કરીને જણાવી શકે છે. ક્વેરી/વિવાદ/ફરિયાદના આધારે ગ્રાહકને તેના/તેણીના ઇમેલ આઈડી પર ૭ કામકાજ દિવસોમાં લેખિત જવાબ/ઠરાવ મોકલવામાં આવશે.

સ્તર 2:

જો ગ્રાહક ઉપરોક્ત ચેનલોમાંથી મળેલા નિવારણથી સંતુષ્ટ ન હોય, અથવા ગ્રાહકને કંપની તરફથી ૧૪ દિવસમાં સાંભળવામાં ન આવે, તો ગ્રાહક આગળ વધવા માટે નીચેના સરનામે ફરિયાદને સંબોધિત કરી શકે છે જે નોડલ ઓફિસર/પ્રિન્સિપાલ નોડલ છે. કંપનીના અધિકારી:

નામ: શ્રી ચેતનકુમાર વી. પટેલ, ડાયરેક્ટર (DIN: 00061443)

ઇમેલ આઈડી: [cvpatel@kafi.co.in](mailto:cvpatel@kafi.co.in)

મોબાઇલ: ૦૨૮૧-૨૩૭૪૯૯૪

સરનામું: ગ્રાઉન્ડ ફ્લોર, જિમ્મી ટાવર, સ્વામિનારાયણ ગુરુકુલ સામે, ગોંડલ રોડ, રાજકોટ, ગુજરાત ૩૬૦૦૦૨

સ્તર ૩:

જો ફરિયાદ/વિવાદનું નિવારણ તેની પ્રાપ્તિની તારીખથી એક મહિનાની અંદર કરવામાં ન આવે, તો ગ્રાહક રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા માં અપીલ કરી શકે છે:

ડિપ્યુટી જનરલ મેનેજર,  
સુપરવિઝન ડિપાર્ટમેન્ટ,  
રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા,  
ચૌથી મંજિલ, "રિવરફ્રન્ટ હાઉસ", એચ કે આર્ટ્સ કોલેજ પાછળ,  
ગાંધી અને નહેરુ બ્રીજની વચ્ચે, પૂજ્ય પ્રમુખ સ્વામી માર્ગ,  
અમદાવાદ, ગુજરાત, ભારત ૩૮૦૦૦૯  
ઇમેલ આઈડી: dosahmedabad@rbi.org.in

ગ્રાહક <https://cms.rbi.org.in> પર પણ ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે.

### iii. સમીક્ષણ અને નિરીક્ષણ

કંપની નીચેની રીતે મળેલી ફરિયાદોની સમીક્ષા કરે છે અને તેનું નિરીક્ષણ કરે છે:

- દૈનિક ધોરણે, અધિકૃત સ્ટાફ દ્વારા ફરિયાદો/ફરિયાદોના નિરાકરણની સ્થિતિનું નિરીક્ષણ કરવામાં આવશે અને ઇન્ચાર્જ સમક્ષ મૂકવામાં આવશે.
- માસિક ધોરણે, પ્રાપ્ત થયેલી તમામ ફરિયાદો, પૂરા પાડવામાં આવેલ ઠરાવો, ટર્નઅરાઉન્ડ ટાઈમ સહિતની વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડનું પાલન બોર્ડ દ્વારા સમીક્ષા કરવામાં આવશે.

### (15) રિઝર્વ બેંક – સંકલિત લોકપાલ યોજના, ૨૦૨૧

લોકપાલ યોજના હેઠળ, કંપનીએ શ્રી ચેતનકુમાર વી પટેલને પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસર (PNO) (ઉપર જણાવેલ સંપર્ક વિગતો) તરીકે નિયુક્ત કર્યા છે જેઓ કંપનીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા અને કંપની સામે નોંધાયેલી ફરિયાદોના સંદર્ભમાં લોકપાલને માહિતી આપવા માટે જવાબદાર રહેશે. નોડલ ઓફિસર (NO), જો કંપની દ્વારા કોઈ નિયુક્ત કરવામાં આવે તો PNO ને મદદ કરશે.



ગ્રાહકોના લાભ માટે, જે શાખાઓ/સ્થળોએ વેપાર વ્યવહાર કરવામાં આવે છે, ત્યાં PNOનું નામ અને સંપર્ક વિગતો (ટેલિફોન/મોબાઇલ નંબર અને ઈમેલ) સાથે લોકપાલના ફરિયાદ નોંધણી પોર્ટલની વિગતો ([https:// cms.rbi.org.in](https://cms.rbi.org.in)) દર્શાવવામાં આવશે.

યોજનાની મુખ્ય વિશેષતાઓ તમામ કચેરીઓ અને શાખાઓમાં અંગ્રેજીમાં એવી રીતે પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે કે ઓફિસ અથવા શાખાની મુલાકાત લેનાર વ્યક્તિ પાસે યોજનાની પૂરતી માહિતી હોય.

**(16) સામાન્ય:**

- a) લોનની વસૂલાતની બાબતમાં, વર્ષોથી તેની નીતિ સાથે સુસંગત, કંપની અનુચિત હેરાનગતિનો આશરો લેશે નહીં જેમ કે લોનધારકોને વિષમ કલાકોમાં સતત પરેશાન કરવા, લોનની વસૂલાત માટે બળપ્રયોગ કરવો વગેરે.
- b) કંપનીના સ્ટાફ તરફથી અસંસ્કારી વર્તન ટાળવા માટે, કંપની ખાતરી કરશે કે સ્ટાફ ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે પૂરતા પ્રમાણમાં પ્રશિક્ષિત છે.

**(17) કાલાવધિક સમીક્ષણ**

બોર્ડ ઓફ ડીરેક્ટર આ સંહિતાના પાલન અને કંપનીની અંદર ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિની કામગીરીની સમયાંતરે સમીક્ષા કરશે.

= X = X = X =