

कोटक महिंद्रा इन्वेस्टमेंट्स लिमिटेड
निष्पक्ष व्यवहार संहिता

अनुमोदन करने वाला प्राधिकरण	बोर्ड
पर अनुमोदित	जनवरी, 2024
पॉलिसी का मालिक	अनुपालन/संचालन
समीक्षा आवृत्ति	दो साल में एक बार
पिछला संस्करण क्रमांक और दिनांक	1.08 दिनांक जनवरी-2022

परिचय

भारतीय रिज़र्व बैंक ने गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए निष्पक्ष व्यवहार संहिता पर दिशानिर्देशों का ड्राफ्ट तैयार किया है जो ग्राहकों के साथ आचरण करते समय निष्पक्ष व्यवहार मानकों को निर्धारित करता है और सर्वोत्तम कॉर्पोरेट व्यवहार के एक भाग के रूप में कार्य करता है।

नस्ल, जाति, रंग, धर्म, लिंग, वैवाहिक स्थिति, उम्र या विकलांगता के आधार पर भेदभाव किए बिना सभी योग्य आवेदकों को क्रेडिट उत्पाद उपलब्ध कराना हमारी पॉलिसी है और रहेगी।

हमारी पॉलिसी सभी ग्राहकों के साथ सुसंगत और निष्पक्ष व्यवहार करना है। हमारे कर्मचारी निष्पक्ष, न्यायसंगत और सुसंगत तरीके से सहायता, प्रोत्साहन और सेवा प्रदान करेंगे। हम अपनी निष्पक्ष व्यवहार संहिता को कंपनी की वेबसाइट पर डालकर अपने ग्राहकों को भी सूचित करेंगे।

हम यह सुनिश्चित करेंगे कि संभावित उधारकर्ताओं के हितों को प्रभावित करने वाले शुल्क/फीस के बारे में उधारकर्ता को उचित रूप से सूचित किया जाए। सुविधा से संबंधित नियम और शर्तें संभावित उधारकर्ताओं को बता दिए जाएंगे। हम प्रतिबद्ध हैं कि ऋण संबंधी निर्णयों से उत्पन्न होने वाले विवादों को हमारे द्वारा स्थापित शिकायत निवारण तंत्र द्वारा उचित रूप से हल किया जाएगा।

हम यह सुनिश्चित करेंगे कि निष्पक्ष व्यवहार संहिता का कार्यान्वयन पूरे संगठन की ज़िम्मेदारी है। कंपनी के निष्पक्ष ऋण व्यवहार विपणन, लोन उत्पत्ति, प्रसंस्करण, सेवा और वसूली संबंधित गतिविधियों सहित हमारे संचालन के सभी पहलुओं पर लागू होंगी। निष्पक्ष व्यवहार संहिता के प्रति हमारी प्रतिबद्धता कर्मचारी जवाबदेही, निगरानी और लेखापरीक्षा कार्यक्रम, प्रशिक्षण और प्रौद्योगिकी के संदर्भ में प्रदर्शित की जाएगी।

कंपनी के निदेशक मंडल और प्रबंधन टीम उन व्यवहारों को स्थापित करने के लिए ज़िम्मेदार हैं जिनकी रचना यह सुनिश्चित करने के लिए की गई है कि हमारा संचालन निष्पक्ष ऋण देने के लिए हमारी दृढ़ प्रतिबद्धता को दर्शाता है और सभी कर्मचारी उस प्रतिबद्धता से अवगत हैं।

कोटक महिंद्रा इन्वेस्टमेंट्स लिमिटेड अपने ग्राहकों को उच्चतम गुणवत्ता की सेवा प्रदान करने के लिए प्रतिबद्ध है।

यह निष्पक्ष व्यवहार संहिता हमारे द्वारा प्रस्तावित उत्पादों और सेवाओं की निम्नलिखित श्रेणियों पर लागू होती है (वर्तमान में प्रस्तावित की गई या जिसे भविष्य में प्रस्तुत किया जा सकता है)

लोन के लिए आवेदन और उनका प्रसंस्करण

- कंपनी उधारकर्ता से सभी संचार स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली किसी अन्य भाषा में करेगी।
- उधारकर्ता को सूचित निर्णय लेना आसान बनाने के लिए कंपनी द्वारा आवश्यक जानकारी प्रदान की जाएगी।
- आवेदन पत्र/अन्य उपयुक्त दस्तावेज़ों में आवेदन पत्र के साथ उधारकर्ताओं द्वारा सबमिट किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेज़ों की सूची भी दर्शाई जा सकती है।

लोन मूल्यनिर्धारण और नियम/शर्तें

- कंपनी मंजूरी पत्र या अन्यथा के माध्यम से उधारकर्ता को स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली किसी अन्य भाषा में लिखित रूप में, वार्षिक व्याज दर और उसके आवेदन की विधि सहित नियमों और शर्तों के साथ स्वीकृत लोन की राशि बताएगी और उधारकर्ता द्वारा इन नियमों और शर्तों की स्वीकृति को अपने रिकॉर्ड पर रखेगी।
- कंपनी लोन एग्रीमेन्ट में देर से भुगतान के लिए लगाए गए जुर्माने का मोटे अक्षरों में उल्लेख करेगी।
- कंपनी दंडात्मक शुल्क पर निष्पक्ष व्यवहार संहिता संबंधित आरबीआई के दिशानिर्देशों का पालन करेगी।
- कंपनी लोन की मंजूरी/वितरण के समय सभी उधारकर्ताओं को लोन एग्रीमेन्ट की एक प्रति, जैसा कि उधारकर्ता

द्वारा समझा गया है, लोन एग्रीमेन्ट में उद्धृत सभी संलग्नकों की एक प्रति के साथ प्रस्तुत करेगी।

नियम एवं शर्तों में बदलाव सहित लोन का वितरण

- संवितरण अनुसूची, ब्याज दरों, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव के बारे में उधारकर्ता को स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में कंपनी द्वारा सूचना दी जाएगी।
- कंपनी यह भी सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों और शुल्कों में बदलाव केवल संभावित रूप से प्रभावित हों। इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त लोन एग्रीमेन्ट में शामिल की जाएगी।
- एग्रीमेन्ट के तहत भुगतान या प्रदर्शन को वापस लेने/तेज़ करने का निर्णय लोन एग्रीमेन्ट के अनुरूप होगा।
- कंपनी लोन एकाउंट बंद होने के 30 दिनों के भीतर, किसी वैध अधिकार या उधारकर्ता के खिलाफ किसी अन्य दावे के लिए ग्रहणाधिकार के अधीन सभी प्रतिभूतियों को रिलीज़ कर देगी। 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 कंपनी प्रासंगिक दावे के निपटान/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने की हकदार है।

सामान्य

- कंपनी लोन एकाउंट के नियमों और शर्तों में दिए गए उद्देश्यों को छोड़कर उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप करने से परहेज़ करेगी (सिवाय कि उधारकर्ता द्वारा पहले से प्रकट न की गई जानकारी पर ध्यान जाता है)
- सह-बाध्यकारी के साथ या उसके बिना, व्यक्तिगत उधारकर्ताओं के साथ बिज़नेस के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए स्वीकृत किसी भी फ्लोटिंग रेट टर्म लोन पर कंपनी फोरक्लोज़र शुल्क/पूर्व-भुगतान जुर्माना नहीं लगाएगी।
- कंपनी विकलांगता के आधार पर शारीरिक/दृष्टिबाधित आवेदकों को लोन सुविधाओं सहित उत्पाद और सुविधाएं प्रदान करने में भेदभाव नहीं करेगी

अत्यधिक ब्याज का नियमन

- कंपनी ने ब्याज दरों और प्रसंस्करण और अन्य शुल्कों के निर्धारण में उचित आंतरिक सिद्धांत और प्रक्रियाएं निर्धारित की हैं।
- ब्याज की दर उधारकर्ता के जोखिम के स्तर जैसे कि वित्तीय ताकत, बिज़नेस, बिज़नेस को प्रभावित करने वाला विनियामक वातावरण, प्रस्तुत प्रतिभूति, प्रतिस्पर्धा, उधारकर्ता का पिछला इतिहास आदि पर निर्भर करती है।
कंपनी के पास परिसंपत्ति और देयता समिति (एसेट एण्ड लायबिलिटी कमिटी/ALCO) है जो उपरोक्त सभी कारकों पर विचार करते हुए मासिक आधार पर बिज़नेस को उधार दरों के संबंध में सूचित करेगी। यदि उपरोक्त कारकों में से कोई भी महत्वपूर्ण परिवर्तन से गुज़रता है तो ALCO को महीने के बीच ब्याज दर में बदलाव करने का भी अधिकार है।
- ब्याज दरें और जोखिमों के श्रेणीकरण के लिए दृष्टिकोण कंपनियों की वेबसाइट पर उपलब्ध कराए जाएंगे और जब भी कोई बदलाव होगा तो अपडेट किया जाएगा; इसे मंजूरी पत्र में भी स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा।

लोन की वसूली

- हम लोन की वसूली के लिए अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेंगे।
- ग्राहकों के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए कर्मचारियों को पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया जाएगा।

गोपनीयता

- जब तक ग्राहक द्वारा अधिकृत न किया जाए हम सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय मानेंगे।
- हम निम्नलिखित असाधारण मामलों के अलावा ग्रुप के भीतर किसी भी अन्य इकाई को लेनदेन विवरण प्रकट नहीं करेंगे:
 - यदि हमें वैधानिक या विनियामक कानूनों द्वारा जानकारी प्रदान करनी आवश्यक है
 - यदि जनता के प्रति यह कर्तव्य है कि इस जानकारी को प्रकट किया जाए
 - यदि हमारे हित के लिए हमें यह जानकारी प्रदान करना आवश्यक है (जैसे धोखाधड़ी की रोकथाम)। हम विपणन उद्देश्यों के लिए ग्राहकों के बारे में किसी अन्य (ग्रुप कंपनियों सहित) को जानकारी देने के लिए इस कारण का उपयोग नहीं करेंगे।
- यदि हमने अपने ग्रुप / सहयोगी / संस्थाओं या कंपनियों को अन्य उत्पाद या सेवाएँ प्रदान करने के लिए ऐसी जानकारी

- प्रदान करने के लिए ग्राहकों से अनुमति ली है (उदाहरण के तौर पर लोन मंजूरी के समय)
- जहां ग्राहक हमसे अन्य सेवाएं या उत्पाद प्रदान करने के लिए हमारे ग्रुप/सहयोगी/संस्थाओं या कंपनियों को ऐसी जानकारी प्रकट करने के लिए कहता है

निदेशक मंडल द्वारा समीक्षा

- निष्पक्ष व्यवहार संहिता और शिकायत निवारण तंत्र के प्रावधानों के अनुपालन पर त्रैमासिक रिपोर्ट निदेशक मंडल के समक्ष रखी जाएगी।

शिकायत निवारण - संपर्क विवरण

किसी भी प्रश्न के मामले में, कृपया हमसे kmil.helpdesk@kotak.com पर संपर्क करें/ईमेल करें

किसी भी शिकायत के लिए आप शिकायत निवारण अधिकारी से संपर्क कर सकते हैं। वैकल्पिक रूप से, आप निम्नलिखित पते पर हमारे कार्यालय को एक लिखित संचार भेज सकते हैं:

शिकायत निवारण अधिकारी

ईमेल: Grievanceredressal.kmil@kotak.com

यदि आप उपरोक्त निर्णय से संतुष्ट नहीं हैं या 14 कार्य दिवसों के भीतर कोई प्रतिक्रिया नहीं मिली है, तो आप अपनी शिकायतें नोडल अधिकारी तक पहुंचा सकते हैं।

नोडल अधिकारी:-

ईमेल: : Nodalofficer.kmil@kotak.com

यदि शिकायत का निवारण 30 दिनों की अवधि के भीतर नहीं किया जाता है, तो ग्राहक एकीकृत RBI लोकपाल कार्यालय में जाकर शिकायत दर्ज करा सकते हैं। ग्राहक इस तक पहुंचने के लिए लोकपाल के शिकायत दर्ज कराने वाले पोर्टल का उपयोग कर सकते हैं।

ग्राहक <https://www.kmil.co.in/ombudsman.html> पर योजना की मुख्य विशेषताओं, नोडल अधिकारी के संपर्क विवरण और एकीकृत RBI लोकपाल कार्यालयों के पते के साथ लोकपाल योजना का संदर्भ ले सकते हैं।

संहिता की समीक्षा

विनियामक प्रावधानों में किसी भी बाद के बदलाव के मामले में, प्रासंगिक संशोधित प्रावधान पॉलिसी पर लागू होंगे और पॉलिसी के प्रावधानों को कानून के अनुरूप बनाने के लिए उचित समय पर संशोधित किया जाएगा। जब भी लागू कानून में बदलाव के कारण पॉलिसी में कोई बदलाव शामिल किया जाना हो तो बोर्ड द्वारा इस पॉलिसी की समीक्षा की जाएगी या हर दो साल में कम से कम एक बार और तदनुसार अपडेट किया जाएगा।