ಕೋಟಕ್ ಮಹೀಂದ್ರಾ ಇನ್ವೆಸ್ಟ್ಮೆಂಟ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್

ಅನುಮೋದನೆ ಅಧಿಕಾರ	ಬೋರ್ಡ್
ಅನುಮೋದನೆಗೊಂಡ ದಿನಾಂಕ	ಜನವರಿ, 2024
ನೀತಿಯ ಮಾಲೀಕರು	ಅನುಸರಣೆ / ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳು
ವಿಮರ್ಶೆಯ ಆವರ್ತನ	ಎರಡು ವರ್ಷಕ್ಕೊಮ್ಮೆ
ಹಿಂದಿನ ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ದಿನಾಂಕ	1.08 ದಿನಾಂಕ ಜನವರಿ-2022

ಪರಿಚಯ

ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಮತ್ತು ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಸಾರ್ವತ್ರಿಕ ರೂಢಿಯ ಭಾಗವಾಗಿ ಸೇವೆ ಸಲ್ಲಿಸಲು ನ್ಯಾಯಯುತ ರೂಡಿಯ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸುವ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ನ್ಯಾಯಯುತ ರೂಢಿಗಳ ಕೋಡ್‌ನ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ರಚಿಸಿದೆ.

ಜನಾಂಗ, ಜಾತಿ, ಬಣ್ಣ, ಧರ್ಮ, ಲಿಂಗ, ವೈವಾಹಿಕ ಸ್ಥಿತಿ, ವಯಸ್ಸು ಅಥವಾ ಅಂಗವಿಕಲತೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ತಾರತಮ್ಯವಿಲ್ಲದೆ ಎಲ್ಲಾ ಅರ್ಹ ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡುವುದು ನಮ್ಮ ನೀತಿಯಾಗಿದೆ.

ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸ್ಥಿರವಾಗಿ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ನಡೆಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ನಮ್ಮ ನೀತಿಯಾಗಿದೆ. ನಮ್ಮ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಸಹಾಯ, ಪ್ರೋತ್ಸಾಹ ಮತ್ತು ಸೇವೆಯನ್ನು ನ್ಯಾಯಯುತ, ಸಮಾನ ಮತ್ತು ಸ್ಥಿರವಾದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡುತ್ತಾರೆ. ನಾವು ನಮ್ಮ ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್ ನ ಬಗ್ಗೆ ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಇರಿಸುವ ಮೂಲಕವೂ ಕೂಡ ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹಿಸುತ್ತೇವೆ.

ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಸಾಲಗಾರರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಚಾರ್ಜ್/ಶುಲ್ಕಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ನಾವು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತೇವೆ. ಈ ಸೌಲಭ್ಯಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸಾಲ ನೀಡುವ ನಿರ್ಧಾರಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ನಮ್ಮಿಂದ ಸ್ಥಾಪಿಸಲಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆಗೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದಿಂದ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲು ನಾವು ಬದ್ಧರಾಗಿದ್ದೇವೆ.

ನ್ಯಾಯಯುತ ಆಚರಣೆಗಳ ಸಂಹಿತೆಯ ಅನುಷ್ಠಾನವು ಇಡೀ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯಾಗಿದೆ ಎಂದು ನಾವು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತೇವೆ. ಕಂಪನಿಯ ಫೇರ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್, ಸಾಲದ ಮೂಲ, ಸಂಸ್ಕರಣೆ, ಸೇವೆ ಮತ್ತು ಸಂಗ್ರಹಣೆ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ನಮ್ಮ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳ ಎಲ್ಲಾ ಅಂಶಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ. ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್‌ಗೆ ನಮ್ಮ ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ಉದ್ಯೋಗಿ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ, ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮತ್ತು ಆಡಿಟಿಂಗ್ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳು, ತರಬೇತಿ ಮತ್ತು ತಂತ್ರಜ್ಞಾನದ ವಿಷಯದ ಮೂಲಕ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಣಾ ತಂಡವು ನಮ್ಮ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳ ನ್ಯಾಯಯುತ ಸಾಲ ನೀಡುವಿಕೆಗೆ ನಮ್ಮ ಬಲವಾದ ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ಪ್ರತಿಬಿಂಬಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಆ ಬದ್ಧತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದಿರುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಲಾದ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುವ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ.

ಕೊಟಕ್ ಮಹೀಂದ್ರಾ ಇನ್ವೆಸ್ಟ್‌ಮೆಂಟ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಉತ್ತಮ ಗುಣಮಟ್ಟದ ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಬದ್ಧವಾಗಿದೆ.

ಈ ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್ ನಾವು ಒದಗಿಸುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಈ ಕೆಳಗಿನ ವರ್ಗಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ. (ಪ್ರಸ್ತುತವಾಗಿ ಬರಬಹುದಾದ ಸೇವೆಗಳು ಅಥವಾ ಭವಿಷ್ಯದಲ್ಲಿ ಪರಿಚಯಿಸಲಾಗುತ್ತಿರುವ)

ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

- ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳನ್ನು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಯಾವುದೇ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಮಾಡುತ್ತದೆ.
- ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅನುಕೂಲವಾಗುವಂತೆ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಅರ್ಜಿಯ ನಮೂನೆ/ ಇತರ ಸೂಕ್ತ ದಾಖಲೆಗಳು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಾಲಗಾರರು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಸಹ ಸೂಚಿಸಬಹುದು.

ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು/ ಷರತ್ತುಗಳು

- ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಇನ್ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ, ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ಅರ್ಜಿಯ ವಿಧಾನ ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತದ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ಅದರ ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಈ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಅಂಗೀಕಾರವನ್ನು ಇರಿಸಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಿಗೆ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ತಡವಾಗಿ ಮರು ಪಾವತಿ ಮಾಡುವ ಧನಸಾಲಗಳ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ದಂಡಗಳ ಬಗ್ಗೆ ದಪ್ಪ ಅಕ್ಷರಗಳಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಬೇಕು.
- ಕಂಪನಿಯು ದಂಡದ ವಿಧಿಸಲಾದ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೇಲೆ RBI ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಯ ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ.
- ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಂತೆ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ನಕಲನ್ನು ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಆವರಣಗಳ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಾಲಗಳ ಮಂಜೂರಾತಿ / ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಒದಗಿಸಬೇಕು

ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಾಲದ ವಿತರಣೆ

- ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡಬೇಕು.
- ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ನಿರೀಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಮಾತ್ರ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತವೆ ಎಂದು ಕಂಪನಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತವಾದ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಅಳವಡಿಸಲಾಗಿದೆ.
- ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಮರುಪಡೆಯಲು / ವೇಗಗೊಳಿಸಲು ನಿರ್ಧಾರವು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.
- ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲದ ಖಾತೆಯನ್ನು ಮುಚ್ಚಿದ 30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ, ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನ ವಿರುದ್ಧ ಅವರು ಹೊಂದಿರುವ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಸೆಟ್ ಆಫ್ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಉಳಿದ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಕ್ಲೈಮ್ ಅನ್ನು ಇತ್ಯರ್ಥಗೊಳಿಸುವವರೆಗೆ/ಪಾವತಿಸುವವರೆಗೆ ಕಂಪನಿಯು ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅರ್ಹವಾಗಿರುವ ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಸಾಮಾನ್ಯ

- ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಕಂಪನಿಯು ಸಾಲಗಾರನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದನ್ನು ತಡೆಯುತ್ತದೆ (ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಈ ಹಿಂದೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದ ಮಾಹಿತಿ ಹೊರತು ಪಡಿಸಿ, ಬೇರೆ ಮಾಹಿತಿ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬಂದಲ್ಲಿ)
- ಕಂಪನಿಯು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಹ-ಬಾಧ್ಯತೆಯೊಂದಿಗೆ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಇತರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಮಂಜೂರಾದ ಯಾವುದೇ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಅವಧಿಯ ಸಾಲದ ಮೇಲೆ ಸ್ವತ್ತುಮರುಸ್ವಾಧೀನ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ಪೆನಾಲ್ಟಿಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ,
- ಅಂಗವೈಕಲ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ದೈಹಿಕವಾಗಿ / ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸುವಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡಬಾರದು

ಹೆಚ್ಚಿನ ಬಡ್ಡಿಯ ನಿಯಂತ್ರಣ

- ಕಂಪನಿಯು ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣೆ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುವಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತವಾದ ಆಂತರಿಕ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ.
- ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಬಡ್ಡಿಯ ದರವು ಸಾಲಗಾರನ ಅಪಾಯದ ಹಂತವನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿರುತ್ತದೆ. ಅಂದರೆ ಹಣಕಾಸಿನ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ, ವ್ಯವಹಾರ, ವ್ಯಾಪಾರದ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ನಿಯಂತ್ರಕ ಪರಿಸರ, ಒದಗಿಸಿದ ಭದ್ರತೆ, ಸ್ಪರ್ಧೆ, ಸಾಲಗಾರನ ಹಿಂದಿನ ಇತಿಹಾಸ ಇತ್ಯಾದಿ. ಕಂಪನಿಯು ಆಸ್ತಿ ಮತ್ತು ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ ಸಮಿತಿಯನ್ನು (ALCO) ಹೊಂದಿದ್ದು, ಮೇಲಿನ ಎಲ್ಲಾ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಿ ಮಾಸಿಕ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಸಾಲ ಪಡೆಯುವ ದರಗಳ ಕುರಿತು ವ್ಯವಹಾರಗಳಿಗೆ ಸಲಹೆ ನೀಡುತ್ತದೆ. ಮೇಲಿನ ಯಾವುದೇ ಅಂಶಗಳು ಗಮನಾರ್ಹ ಬದಲಾವಣೆಗೆ ಒಳಗಾದರೆ ತಿಂಗಳ ನಡುವಿನ ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ಬದಲಿಸಲು ALCO ಗೆ ಅಧಿಕಾರವಿದೆ.
- ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು ಮತ್ತು ಅಪಾಯಗಳ ಶ್ರೇಣಿಯ ವಿಧಾನವನ್ನು ಕಂಪನಿಗಳ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಬೇಕು ಮತ್ತು ಬದಲಾವಣೆಯಾದಾಗಲೆಲ್ಲಾ ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ; ಹಾಗೂ ಇದನ್ನು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿಯೂ ಸಹ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು.

ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿ

- ನಾವು ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ಅನಗತ್ಯ ಕಿರುಕುಳವನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಬಾರದು
- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ

ಗೌಪ್ಯತೆ

- ಗ್ರಾಹಕರು ಅಧಿಕೃತಗೊಳಿಸದ ಹೊರತು ನಾವು ಎಲ್ಲಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಖಾಸಗಿ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ
- ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಸಾಧಾರಣ ಪ್ರಕರಣಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಗುಂಪಿನೊಳಗೆ ಸೇರಿದಂತೆ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಘಟಕಕ್ಕೆ ನಾವು ವಹಿವಾಟಿನ ವಿವರಗಳನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದಿಲ್ಲ:
  - ನಾವು ಶಾಸನಬದ್ಧ ಅಥವಾ ನಿಯಂತ್ರಕ ಕಾನೂನುಗಳ ಮೂಲಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕಾದರೆ
  - ಈ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವ ಕರ್ತವ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ
  - ನಮ್ಮ ಆಸಕ್ತಿಯಿಂದ ನಮಗೆ ಈ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ (ಉದಾ: ವಂಚನೆ ತಡೆಗಟ್ಟುವಿಕೆ). ವ್ಯಾಪಾರೋದ್ಯಮ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಬೇರೆಯವರಿಗೆ (ನಮ್ಮ ಗುಂಪಿಗೆ ಸೇರಿದ ಕಂಪನಿಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ) ಗ್ರಾಹಕರ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಲು ನಾವು ಈ ಕಾರಣವನ್ನು ಬಳಸುವುದಿಲ್ಲ.
- ಇತರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಅಥವಾ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ನಮ್ಮ ಗುಂಪು / ಸಹವರ್ತಿ / ಘಟಕಗಳು ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಮತಿಯನ್ನು (ಉದಾ: ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿ ಸಮಯದಲ್ಲಿ) ತೆಗೆದುಕೊಂಡಿದ್ದರೆ
- ಇತರ ಸೇವೆಗಳು ಅಥವಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ ನಮ್ಮ ಗುಂಪು / ಸಹವರ್ತಿ / ಘಟಕಗಳು ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರು ನಮ್ಮನ್ನು ವಿನಂತಿಸಿದಾಗ

ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ವಿಮರ್ಶೆ

- ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್ ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಅನುಸರಣೆಯ ಕುರಿತು ತ್ರೈಮಾಸಿಕ ವರದಿಯನ್ನು ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಮುಂದೆ ಇಡಬೇಕು.

ಕುಂದುಕೊರತೆ ಕುರಿತ ಪರಿಹಾರ – ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು

ನಿಮ್ಮಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿದ್ದಲ್ಲಿ, ದಯವಿಟ್ಟು ನಮ್ಮನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿ / kmil.helpdesk@kotak.com ಗೆ ಇಮೇಲ್ ಮಾಡಿ

ಯಾವುದೇ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳಿಗಾಗಿ, ನೀವು ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು. ಅಥವಾ ಪರ್ಯಾಯವಾಗಿ, ನೀವು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಸದಲ್ಲಿರುವ ನಮ್ಮ ಕಚೇರಿಗೆ ಲಿಖಿತ ಸಂವಹನವನ್ನು ಕಳುಹಿಸಬಹುದು:

ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ

ಕೋಟಕ್ ಮಹೀಂದ್ರಾ ಇನ್ವೆಸ್ಟ್ಮೆಂಟ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್
12 ಬಿ ಕೆ ಸಿ, 3ನೇ ಮಹಡಿ, ಪ್ಲಾಟ್ C-12, G ಬ್ಲಾಕ್,
ಬಾಂದ್ರಾ ಕುರ್ಲಾ ಕಾಂಪ್ಲೆಕ್ಸ್,
ಬಾಂದ್ರಾ (ಪೂ), ಮುಂಬೈ – 400 051

ಹೆಸರು: ಶ್ರೀ ಸಂದೀಪ್ ತೋಡ್ಕರ್ ಫೋನ್ : (022) 67594904
ಇಮೇಲ್: kmil.helpdesk@kotak.com

ಮೇಲೆ ಸಂಪರ್ಕಿಸಿದ ಮೇಲೆ ನಿಮಗೆ ಬಂದ ನಿರ್ಧಾರದಿಂದ ನೀವು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ 14 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೆ, ನೀವು ನಿಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬಹುದು.

ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ: - ಶ್ರೀ ಜಯ್ ಜೋಶಿ

ಇಮೇಲ್: Jay.Joshi@kotak.com
ಫೋನ್: (022) 6218-5307

30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಇಂಟೆಗ್ರೇಟೆಡ್ ಆರ್‌ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕಚೇರಿಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು. ಗ್ರಾಹಕರು ಅದನ್ನು ಪ್ರವೇಶಿಸಲು ಒಂಬಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ದೂರು ದಾಖಲಿಸುವ ಪೋರ್ಟಲ್ ಅನ್ನು ಬಳಸಬಹುದು.

ಗ್ರಾಹಕರು ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳು, ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು ಮತ್ತು ಇಂಟೆಗ್ರೇಟೆಡ್ ಆರ್‌ಬಿಐ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕಚೇರಿಗಳ ವಿಳಾಸದೊಂದಿಗೆ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆಯನ್ನು https://www.kmil.co.in/ombudsman.html ನಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಬಹುದು

ಕೋಡ್ ನ ವಿಮರ್ಶೆ

ನಿಯಂತ್ರಕ ನಿಬಂಧನೆಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ನಂತರದ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಸಂಬಂಧಿತ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲಾದ ನಿಬಂಧನೆಗಳು ನೀತಿಯ ಮೇಲೆ ಚಾಲ್ತಿಯಲ್ಲಿರುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ನೀತಿಯಲ್ಲಿನ ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಕಾನೂನಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಮಾಡಲು ಸರಿಯಾದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಮಾರ್ಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ನೀತಿಯನ್ನು ಮಂಡಳಿಯು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನಿನ ಬದಲಾವಣೆಯಿಂದಾಗಿ ನೀತಿಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿದಾಗ ಅಥವಾ ಕನಿಷ್ಠ ಎರಡು ವರ್ಷಗಳಿಗೊಮ್ಮೆ ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.