

कोटक महिंद्रा इन्व्हेस्टमेंट्स लि.

उचित आचार संहिता / फेअर प्रॅक्टिस कोड

मान्यता प्राधिकरण	मंडळ
रोजी मंजूर	जानेवारी, २०२४
धोरणाचे मालक	अनुपालन / प्रचालन
पुनरावलोकन वारंवारता	दोन वर्षातून एकदा
मागील आवृत्ती क्रमांक व दिनांक	१.०८ जानेवारी-२०२२ रोजीचे

परिचय

भारतीय रिझर्व्ह बँकेने बिगर-बँकिंग वित्तीय कंपन्यांसाठी उचित आचार संहिता वरील मार्गदर्शक तत्वांचा मसुदा तयार केला आहे, जो ग्राहकांशी व्यवहार करताना आणि सर्वोत्तम कॉर्पोरेट सरावाचा एक भाग म्हणून काम करण्यासाठी उचित आचार मानक निश्चित करतो.

वंश, जात, वर्ण, धर्म, लिंग, वैवाहिक स्थिती, वय किंवा अपंगत्वाच्या आधारावर भेदभाव न करता सर्व पात्र अर्जदाराना पत उत्पादने उपलब्ध करून देण्याचे आमचे धोरण आहे आणि राहिल.

सर्व ग्राहकांना सुसंगतपणे आणि निष्पक्षपणे वागवण्याचे आमचे धोरण आहे. आमचे कर्मचारी न्याय्य, समन्यायी आणि सातत्यपूर्ण पद्धतीने मदत, प्रोत्साहन आणि सेवा प्रदान करतील. आम्ही आमची उचित आचार संहिता कंपनीच्या संकेतस्थळावर टाकून आमच्या ग्राहकांना त्याची माहिती देऊ.

संभाव्य कर्जदारांच्या हितावर परिणाम करणारे भार / शुल्क कर्जदारास योग्य प्रकारे सूचित केले जातील याची आम्ही खात्री करू. सुविधेशी संबंधित अटी व शर्ती संभाव्य कर्जदारांना कळविण्यात येतील. कर्ज ठरावामुळे निर्माण होणारे वाद आम्ही स्थापन केलेल्या तक्रार निवारण यंत्रणेद्वारे योग्य प्रकारे सोडवले जातील अशी आमची वचनबद्धता आहे.

उचित आचार संहितेची अंमलबजावणी ही संपूर्ण संस्थेची जबाबदारी आहे याची आम्ही खात्री करू. कंपनीची उचित कर्ज देण्याची संहिता ही विपणन, कर्ज उत्पत्ती, प्रक्रिया, सेवा देणे आणि संकलन क्रियाकलापांसह आमच्या प्रचालनाच्या सर्व पैलूंवर लागू होईल. उचित आचार संहितेसाठी आमची बांधिलकी कर्मचारी उत्तरदायित्व, देखरेख आणि लेखापरीक्षण कार्यक्रम, प्रशिक्षण आणि तंत्रज्ञानाच्या बाबतीत दर्शविली जाईल.

आमचे कामकाज उचित कर्जासाठी आमची प्रबल वचनबद्धता प्रतिबिंबित करते आणि सर्व कर्मचाऱ्यांना त्या वचनबद्धतेची जाणीव आहे, हे सुनिश्चित करण्यासाठी आखणी केलेल्या पद्धती स्थापित करण्यासाठी कंपनीचे संचालक मंडळ आणि व्यवस्थापन संघ जबाबदार आहेत.

कोटक महिंद्रा इन्व्हेस्टमेंट लिमिटेड आपल्या ग्राहकांना उच्च दर्जाची सेवा देण्यासाठी कटिबद्ध आहे.

ही उचित आचार संहिता आमच्याद्वारे देऊ केलेल्या उत्पादने आणि सेवांच्या खालील श्रेणींना लागू होते (सध्या देऊ केली जाते किंवा जी भविष्यातील तारखेला सादर केली जाऊ शकते)

कर्जासाठीचे अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया

- कंपनी कर्जदाराशी स्थानिक किंवा कर्जदाराला समजणाऱ्या इतर कोणत्याही भाषेत सर्व संवाद साधेल.
- कर्जदाराला माहितीपूर्ण निर्णय घेण्यास मदत करण्यासाठी कंपनीकडून आवश्यक माहिती प्रदान केली जाईल.
- अर्ज / इतर योग्य कागदपत्रे हे कर्जदाराने अर्जासोबत सादर करावयाच्या कागदपत्रांची यादी अर्जासह दर्शवू शकतात.

कर्जाचे मूल्यांकन आणि अटी / शर्ती

- कंपनीने कर्जदाराला स्थानिक किंवा कर्जदाराला समजणाऱ्या इतर कोणत्याही भाषेत मंजूरी पत्राद्वारे किंवा इतर पद्धतीने, वार्षिक व्याज दर आणि त्याची अर्ज करण्याची पद्धत यासह अटी व शर्तीसह, मंजूर कर्जाची रक्कमबद्दल, लेखी स्वरूपात माहिती कळवावी आणि कर्जदाराद्वारे या अटी व शर्तीचा केलेला स्वीकार आपल्या नोंदीवर ठेवावा.
- कंपनीने कर्ज करारामध्ये उशीरा परतफेड केल्यास आकारण्यात येणाऱ्या दंडाचा उल्लेख ठळकपणे करावा.
- कंपनी आरबीआयच्या दंडात्मक शुल्कांवरील उचित आचार संहितेच्या मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करेल.
- कर्जदाराला समजल्याप्रमाणे कर्ज कराराची एक प्रत आणि कर्ज करारनाम्यात नमूद केलेल्या सर्व बाबींची प्रत्येकी एक प्रत कंपनीने सर्व कर्जदारांना कर्ज मंजूरी/वितरणाच्या वेळी सादर करावी.

अटी व शर्तीतील बदलांसह कर्ज वाटप

- कर्जवाटप वेळापत्रक, व्याजदर, सेवा शुल्क, आगाऊ भरणा शुल्क इ. सह अटी व शर्तीमध्ये कोणताही बदल झाल्यास कर्जदाराला स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत कंपनीद्वारे नोटीस/सूचना दिली जाईल.
- कंपनी हे देखील सुनिश्चित करेल की व्याज दर आणि शुल्कातील बदलांचा परिणाम केवळ भविष्यलक्षी होईल. या संदर्भातील योग्य अटींचा समावेश कर्ज करारात करण्यात येईल.
- करारानुसार देयक किंवा सादरीकरण परत मागविण्याचा / जलद करण्याचा निर्णय कर्ज कराराशी सुसंगत असेल.
- कर्ज खाते बंद झाल्यापासून 30 दिवसांच्या आत कंपनी कर्जदाराच्या विरोधात असलेल्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी कोणत्याही कायदेशीर अधिकाराच्या अधीन राहून सर्व तारण/गहाण मुक्त करेल. जर वजावटीच्या अशा अधिकाराचा वापर करायचा असेल, तर कर्जदाराला उर्वरित दाव्यांची संपूर्ण माहिती आणि संबंधित दाव्याचा निपटारा/अदा होईपर्यंत तारण/गहाण राखून ठेवण्याचा अधिकार कोणत्या अटीखाली आहे, याची संपूर्ण माहिती दिली जाईल.

सर्वसाधारण

- कर्ज कराराच्या अटी व शर्तीमध्ये दिलेल्या उद्दिष्टांखेरीज कंपनी कर्जदाराच्या व्यवहारात हस्तक्षेप करणे टाळेल (जोपर्यंत कर्जदाराने यापूर्वी जाहीर केलेली माहिती लक्षात आली नाही)
- कंपनी वैयक्तिक कर्जदारांच्या व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी मंजूर केलेल्या कोणत्याही तरल दर मुदत कर्जावर पुरोबंध शुल्क/ आगाऊ भरणा दंड आकारणार नाही.
- अपंगत्वाच्या कारणास्तव शारीरिक/दृश्यदृष्ट्या विकलांग अर्जदारांना कर्ज सुविधांसह उत्पादने आणि सुविधा देण्यात कंपनी भेदभाव करणार नाही.

अतीच्या व्याजाचे नियमन

- कंपनीने व्याज दर आणि प्रक्रिया व इतर शुल्क निश्चित करण्यासाठी योग्य अंतर्गत तत्त्वे आणि कार्यपद्धती निर्धारित केल्या आहेत.
- आकारण्यात येणारा व्याजदर कर्जदाराच्या जोखमीच्या श्रेणीकरणावर अवलंबून असतो जसे की आर्थिक सामर्थ्य, व्यवसाय, व्यवसायावर परिणाम करणारे नियामक वातावरण, देऊ केलेली सुरक्षा/तारण, स्पर्धा, कर्जदाराचा पूर्व इतिहास इत्यादी.
- कंपनीकडे एक मालमत्ता आणि दायित्व समिती (एल्को-एएलसीओ) आहे जी वरील सर्व बाबींचा विचार करून व्यवसायांना मासिक आधारावर कर्ज दरांबद्दल सल्ला देईल. वरीलपैकी कोणत्याही घटकात लक्षणीय बदल झाल्यास महिन्याच्या दरम्यान व्याजदरात बदल करण्याचा अधिकारही एएलसीओला आहे.
- व्याजदर आणि जोखीम श्रेणीकरणाचा दृष्टिकोन/पद्धत कंपन्यांच्या संकेतस्थळावर उपलब्ध करून दिली जाईल आणि जेव्हा त्यात बदल होईल तेव्हा ते अद्ययावत केले जाईल; तसेच मंजूरी पत्रातही त्याची स्पष्ट माहिती देण्यात येईल.

कर्जाची वसुली

- कर्जाच्या वसुलीसाठी आम्ही नाहक छळ करणार नाही.
- ग्राहकांशी योग्य पद्धतीने व्यवहार करण्यासाठी कर्मचाऱ्यांना पुरेसे प्रशिक्षण दिले जाईल.

गोपनीयता

- जोपर्यंत ग्राहक अधिकृत करत नाही तोपर्यंत आम्ही सर्व वैयक्तिक माहिती खाजगी आणि गोपनीय मानू.
- आम्ही खालील अपवादात्मक प्रकरणे वगळता समूहासह इतर कोणत्याही संस्थेला व्यवहाराचा तपशील उघड करणार नाहीत:
 - जर आम्हाला वैधानिक किंवा नियामक कायद्यांद्वारे माहिती प्रदान करायची असेल तर
 - ही माहिती उघड करणे हे जनतेसाठीचे कर्तव्य असेल तर
 - जर आमच्या हितासाठी आम्हाला ही माहिती प्रदान करणे आवश्यक असेल (उदा. फसवणूक प्रतिबंध). आम्ही या कारणाचा वापर इतर कोणालाही (समूह कंपन्यांसह) विपणनाच्या उद्देशाने ग्राहकांची माहिती देण्यासाठी करणार नाहीत.
- जर आम्ही ग्राहकांना इतर उत्पादने किंवा सेवा प्रदान करण्यासाठी आमच्या गट / सहयोगी / संस्था किंवा कंपन्यांना अशी माहिती प्रदान करण्यासाठी परवानगी घेतली असेल (उदाहरणार्थ कर्ज मंजूर करताना)
- जिथे ग्राहक आम्हाला इतर सेवा किंवा उत्पादने प्रदान करण्यासाठी आमच्या समूह / सहयोगी / संस्था किंवा कंपन्यांना अशी माहिती उघड करण्यास सांगतो

संचालक मंडळाद्वारे आढावा

- उचित आचार संहिता आणि तक्रार निवारण यंत्रणेच्या तरतुदींच्या अनुपालनाचा त्रैमासिक अहवाल संचालक मंडळासमोर सादर केला जाईल.

तक्रार निवारण - संपर्क तपशील

काही प्रश्न/शंका असल्यास, कृपया आमच्याशी kmil.helpdesk@kotak.com यावर संपर्क साधा / ईमेल करा

कोणत्याही तक्रारीसाठी आपण तक्रार निवारण अधिकाऱ्याशी संपर्क साधू शकता. पर्यायाने, वैकल्पिकरित्या, आपण खालील पत्त्यावर आमच्या कार्यालयास लेखी पत्र पाठवू शकता:

तक्रार निवारण अधिकारी

कोटक महिंद्रा इन्व्हेस्टमेंट्स लि.

12 बीकेसी, तिसरा मजला, प्लॉट सी-12, जी ब्लॉक,

वांद्रे कुर्ला कॉम्प्लेक्स,

वांद्रे (पूर्व), मुंबई – 400 051

नाव: श्री. संदीप तोडकर फोन : (022) 67594904

ईमेल : kmil.helpdesk@kotak.com

वरील व्यक्तीच्या निर्णयावर आपण समाधानी नसल्यास किंवा 14 दिवसांच्या आत कोणताही प्रतिसाद न मिळाल्यास, आपण नोडल अधिकाऱ्याकडे आपल्या तक्रारी पाठवू शकता.

नोडल अधिकारी :- श्री. जय जोशी

ईमेल: Jay.Joshi@kotak.com

फोन (022) 6218-5307

३० दिवसांच्या कालावधीत तक्रारीचे निवारण न झाल्यास ग्राहक एकात्मिक आरबीआय लोकपाल कार्यालयाकडे तक्रार नोंदवू शकतात. त्यामध्ये प्रवेश करण्यासाठी ग्राहक लोकपालांच्या तक्रार दाखल करण्याच्या पोर्टलचा वापर करू शकतात.

ग्राहक <https://www.kmil.co.in/ombudsman.html> यावर योजनेची ठळक वैशिष्ट्ये, नोडल अधिकाऱ्याचा संपर्क तपशील आणि एकात्मिक आरबीआय लोकपाल कार्यालयांचा पत्ता यासह ग्राहक लोकपाल योजनेचा संदर्भ घेऊ शकतात

संहितेचा आढावा

नियामक तरतुदींमध्ये नंतर काही बदल झाल्यास, संबंधित सुधारित तरतुदी धोरणावर अभिभावी असतील आणि धोरणातील तरतुदी कायद्याशी सुसंगत होण्यासाठी योग्य वेळी सुधारित केल्या जातील. लागू कायद्यात बदल केल्यामुळे धोरणात काही बदल समाविष्ट करावयाचे असतील तेव्हा किंवा दर दोन वर्षांतून एकदा मंडळाद्वारे या धोरणाचा आढावा घेतला जाईल आणि त्यानुसार ते अद्ययावत केले जाईल.