కోటక్ మహీంద్రా ఇన్వెస్ట్‌మెంట్స్ లిమిటెడ్

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్

ఆమోదించే అధికారం	బోర్డు
ఆమోదించబడిన తేదీ	జనవరి, 2024
పాలసీ యజమాని	వర్తింపు / కార్యకలాపాలు
రివ్యూ ఫ్రీక్వెన్సీ	రెండు సంవత్సరాలకు ఒకసారి
మునుపటి వెర్షన్ సంఖ్య మరియు తేదీ	1.08 జనవరి- 2022

పరిచయం

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా నాన్ బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీల కోసం ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్‌పై మార్గదర్శకాలను రూపొందించింది, ఇది కస్టమర్‌లతో వ్యవహరించేటప్పుడు మరియు అత్యుత్తమ కార్పొరేట్ ప్రాక్టీస్‌లో భాగంగా పనిచేయడానికి వ్యవహార ప్రమాణాలను సెట్ చేస్తుంది.

జాతి, కులం, రంగు, మతం, లింగం, వైవాహిక స్థితి, వయస్సు లేదా వైకల్యం ఆధారంగా, ఎలాంటి వివక్షా లేకుండా అర్హత కలిగిన దరఖాస్తుదారులందరికీ క్రెడిట్ ఉత్పత్తులను అందుబాటులో ఉంచడం మా పాలసీగా ఉంది. ఇక ముందు కూడా ఇలాగే జరుగుతుంది.

ఖాతాదారులందరి పట్లా నిరంతరం, చక్కటి తీరులో వ్యవహరించడం మా విధానం. మా ఉద్యోగులు న్యాయమైన, సమానమైన, స్థిరమైన పద్ధతిలో సహాయం, ప్రోత్సాహం మరియు సేవను అందిస్తారు. మేము మా ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్‌ను కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో ఉంచడం ద్వారా మా కస్టమర్‌లకు కూడా తెలియజేస్తాము

కాబోయే రుణగ్రహీతల ఆసక్తిని ప్రభావితం చేసే ఛార్జీలు/ఫీజులు రుణగ్రహీతకు తగిన విధంగా తెలియజేయబడుతున్నాయని మేము నిర్ధారించుకుంటాము. సదుపాయానికి సంబంధించిన నిబంధనలు మరియు షరతులు భావి రుణగ్రహీతలకు తెలియజేయబడతాయి. రుణ నిర్ణయాల నుండి ఉత్పన్నమయ్యే వివాదాలను మేము ఏర్పాటు చేసిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం ద్వారా తగిన విధంగా పరిష్కరించడానికి మేము కట్టుబడి ఉన్నాము.

ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ ని అమలు చేయడం సంస్థలో ఉన్న వారందరి బాధ్యతగా చూడబడేలా మేము నిర్ధారిస్తాము. కంపెనీ అమలు పరిచే సక్రమంగా అమలు చేసే రుణ విధానాలు మార్కెటింగ్, లోన్ ఆర్గనైజేషన్, ప్రాసెసింగ్, సర్వీసింగ్, కలెక్షన్ యాక్టివిటీలతో సహా అన్ని దృక్పథాలకీ అప్లై అవుతాయి. ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ ని అమలు చేయడంలో మా నిబద్ధత ఉద్యోగుల్ని బాధ్యులుగా చేయడం, ప్రోగ్రామ్ ల మానిటరింగ్, ఆడిటింగ్, ట్రైనింగ్, టెక్నాలజీ పరంగా ప్రదర్శితమవుతుంది.

మా కార్యకలాపాలు సరసమైన రుణాలు ఇవ్వడానికి మా దృఢ నిబద్ధతను ప్రతిబింబించేలా మరియు ఉద్యోగులందరికీ ఆ నిబద్ధత గురించి తెలుసునని నిర్ధారించడానికి రూపొందించిన పద్ధతులను ఏర్పాటు చేయడానికి కంపెనీ బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్లు మరియు మేనేజ్‌మెంట్ టీమ్ బాధ్యత వహిస్తాయి.

కోటక్ మహీంద్రా ఇన్వెస్ట్‌మెంట్స్ లిమిటెడ్ తన ఖాతాదారులకు అత్యంత నాణ్యమైన సేవలను అందించడానికి కట్టుబడి ఉంది.

ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ మేము అందించే క్రింది కేటగిరీలకు చెందిన (ప్రస్తుతం అందించబడుతున్న లేదా భవిష్యత్ తేదీలో పరిచయం చేయబడబోయే) ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు వర్తిస్తుంది.

రుణాల కోసం దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్

- కంపెనీ రుణగ్రహీతకి అన్ని సమాచారాలను స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకునే ఇతర భాషలో తెలియబరుస్తుంది.
- రుణగ్రహీత సమాచారం తీసుకునేందుకు వీలుగా కంపెనీ ద్వారా అవసరమైన సమాచారం అందించబడుతుంది.

- దరఖాస్తు ఫారమ్/ ఇతర తగిన పత్రాలు దరఖాస్తు ఫారమ్‌తో పాటు రుణగ్రహీతలు సమర్పించాల్సిన పత్రాల జాబితాను కూడా సూచించవచ్చు.

లోన్ మదింపు మరియు నిబంధనలు/షరతులు

- కంపెనీ రుణగ్రహీతకు స్థానిక భాషలో లేదా మరేదైనా భాషలో రుణగ్రహీతకి అర్థమయ్యేలా శాంక్షన్ లెటర్ లేదా ఇతరత్రా, వార్షిక వడ్డీ రేటు మరియు దరఖాస్తు విధానంతో సహా నిబంధనలు మరియు షరతులతో పాటు శాంక్షన్ చేయబడిన రుణ మొత్తాన్ని లిఖితపూర్వకంగా తెలియజేయాలి. దానికి సంబంధించి మరియు ఈ నిబంధనలు మరియు షరతుల్ని రుణగ్రహీత అంగీకారం తెలియజేయడం గురించి తన రికార్డులో భద్రపరుచుకోవాలి.
- కంపెనీ రుణ ఒప్పందంలో ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లించినందుకు విధించే జరిమానాలను బోల్డ్ అక్షరాల్లో పేర్కొనాలి.
- కంపెనీ జరిమానా ఛార్జీలపై ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్‌పై RBI మార్గదర్శకాలకు కట్టుబడి ఉంటుంది.
- రుణ మంజూరు / పంపిణీ సమయంలో రుణగ్రహీతలందరికీ రుణ ఒప్పందంలో కోట్ చేయబడిన అన్ని ఎన్‌క్లోజర్‌ల కాపీతో పాటు రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్న విధంగా కంపెనీ రుణ ఒప్పందం కాపీని నింపాలి.

నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా రుణాల పంపిణీ

- చెల్లింపు షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, సర్వీస్ ఛార్జీలు, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు మొదలైన వాటితో సహా నిబంధనలు మరియు షరతుల్లో ఏదైనా మార్పు గురించి రుణగ్రహీత స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకునే భాషలో రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇస్తుంది.
- కంపెనీ వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో మార్పులు ఆశించిన విధంగా మాత్రమే ప్రభావితమవుతాయని కూడా నిర్ధారిస్తుంది. ఈ విషయంలో తగిన షరతు రుణ ఒప్పందంలో చేర్చబడుతుంది.
- రీకాల్ / చెల్లింపును వేగవంతం చేయాలనే నిర్ణయం లేదా ఒప్పందం ప్రకారం పనితీరు రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉండాలి.
- కంపెనీ రుణ ఖాతాను మూసివేసిన 30 రోజులలోపు, ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కుకు లోబడి అన్ని సెక్యూరిటీలను విడుదల చేస్తుంది లేదా రుణగ్రహీతపై వారు కలిగి ఉన్న ఏదైనా ఇతర దావా కోసం తాత్కాలిక హక్కును విడుదల చేస్తుంది. అటువంటి సెట్ ఆఫ్ హక్కును వినియోగించుకోవాలంటే, మిగిలిన క్లెయిమ్‌లు మరియు సంబంధిత క్లెయిమ్ సెటిల్ అయ్యే వరకు/చెల్లించే వరకు సెక్యూరిటీలను కలిగి ఉండటానికి కంపెనీకి అర్హత ఉన్న షరతుల గురించి పూర్తి వివరాలతో రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది.

జనరల్

- రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతుల(ముందుగా రుణగ్రహీత ద్వారా బహిర్గతం చేయబడని సమాచారం గుర్తించబడితే)లో ఉంటే కంపెనీ ప్రయోజనాల కోసం మినహా రుణగ్రహీత వ్యవహారాల్లో జోక్యం చేసుకోకూడదు
- కో-ఆబ్లిగెంట్ ఉన్న లేక లేకుండా ఉన్న వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు, వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం మంజూరు చేయబడిన ఏదైనా ఫ్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ లోన్‌పై కంపెనీ ఫోర్‌క్లోజర్ ఛార్జీలు/ముందస్తు చెల్లింపు పెనాల్టీలను వసూలు చేయదు.
- వైకల్యం కారణంగా శారీరకంగా/చూపుపరంగా ఇబ్బంది ఉన్న దరఖాస్తుదారులకు రుణ సౌకర్యాలతో సహా ఉత్పత్తులు మరియు సౌకర్యాలను విస్తరించడంలో కంపెనీ వివక్ష చూపదు.

అధిక వడ్డీ నియంత్రణ

- వడ్డీ రేట్లు మరియు ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలను నిర్ణయించడంలో కంపెనీ తగిన అంతర్గత సూత్రాలు మరియు విధానాలను నిర్దేశించింది.
- వసూలు చేయవలసిన వడ్డీ రేటు, రుణగ్రహీత యొక్క రిస్క్ స్థాయిపై అనగా. ఆర్థిక బలం, వ్యాపారం, వ్యాపారాన్ని ప్రభావితం చేసే నియంత్రణ వాతావరణం, అందించే భద్రత, పోటీ, రుణగ్రహీత యొక్క గత చరిత్ర మొదలైన అంశాలపై ఆధారపడి ఉంటుంది.
- కంపెనీకి అసెట్ అండ్ లయబిలిటీ కమిటీ (ALCO) ఉంది, ఇది పైన పేర్కొన్న అన్ని అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకుని నెలవారీ ప్రాతిపదికన రుణం తీసుకునే రేట్లపై వ్యాపారాలకు సలహా ఇస్తుంది. పైన పేర్కొన్న అంశాలలో ఏవైనా ముఖ్యమైన మార్పులకు గురైతే, నెల మధ్య వడ్డీ రేటును మార్చడానికి ALCOకి అధికారం ఉంటుంది.
- వడ్డీ రేట్లు మరియు నష్టాల స్థాయికి సంబంధించిన గ్రేడేషన్ కంపెనీల వెబ్‌సైట్‌లో అందుబాటులో ఉంచబడతాయి మరియు మార్పు వచ్చినప్పుడల్లా నవీకరించబడతాయి; మంజూరు లేఖలో కూడా ఇది స్పష్టంగా తెలియజేయబడాలి.

రుణాల రికవరీ

- మేము రుణాల రికవరీ కోసం అనవసరమైన వేధింపులను ఆశ్రయించము.
- కస్టమర్‌లతో తగిన రీతిలో వ్యవహరించడానికి సిబ్బందికి తగిన శిక్షణ ఉంటుంది

గోప్యత

- కస్టమర్ ద్వారా అధికారం పొందకపోతే మేము మొత్తం వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని ప్రైవేట్ మరియు గోప్యంగా పరిగణిస్తాము. మేము చట్టబద్ధమైన లేదా నియంత్రణ చట్టాల ద్వారా సమాచారాన్ని అందించవలసి వస్తే
- మేము ఈ క్రింది అసాధారణమైన సందర్భాలలో తప్ప గ్రూప్‌లోని మరే ఇతర సంస్థకు లావాదేవీ వివరాలను వెల్లడించము:
  - ➢ చట్టపరంగానూ లేదా నియంత్రణాధికార చట్టాల ద్వారా ఆ సమాచారాన్ని విధిగా ఇవ్వాల్సింది అయితే
  - ➢ ప్రజలకు విధిగా ఉంటే ఈ సమాచారాన్ని వెల్లడించాల్సి ఉంటే
  - ➢ మా ఆసక్తిని బట్టి మేము ఈ సమాచారాన్ని (ఉదా. మోసం నివారణకు) అందించాల్సిన అవసరం ఉన్నట్లయితే. కస్టమర్‌ల గురించిన సమాచారాన్ని ఇతరులకు (గ్రూప్ కంపెనీలతో సహా) మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాల కోసం అందించడానికి మేము ఈ కారణాన్ని ఉపయోగించము.
- ఇతర ఉత్పత్తులు లేదా సేవలను అందించడం కోసం మా గ్రూప్ / అసోసియేట్ / ఎంటిటీలు లేదా కంపెనీలకు అటువంటి సమాచారాన్ని అందించడానికి మేము కస్టమర్ల అనుమతి (ఉదాహరణకు రుణం శాంక్షన్ చేసే సమయంలో) తీసుకున్నట్లయితే
- ఇతర సేవలు లేదా ఉత్పత్తులను అందించడం కోసం మా గ్రూప్ / అసోసియేట్ / ఎంటిటీలు లేదా కంపెనీలకు అటువంటి సమాచారాన్ని వెల్లడించమని కస్టమర్ మమ్మల్ని కోరినప్పుడు

బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్ల సమీక్ష

- ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ మరియు గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజంకి సంబంధించిన నిబంధనలకు అనుగుణంగా త్రైమాసిక నివేదిక డైరెక్టర్ల బోర్డు ముందు ఉంచబడుతుంది.

గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ - సంప్రదింపు వివరాలు

ఏవైనా సందేహాలు ఉంటే, దయచేసి మమ్మల్ని సంప్రదించండి/**kmil.helpdesk@kotak.com** కి ఇమెయిల్ చేయండి

ఏవైనా ఫిర్యాదులు ఉంటే మీరు ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారిని సంప్రదించవచ్చు. లేకపోతే, మీరు ఈ క్రింది చిరునామాలో ఉన్న మా కార్యాలయానికి వ్రాతపూర్వక కమ్యూనికేషన్‌ను పంపవచ్చు:

ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి

ఇమెయిల్: Grievanceredressal.kmil@kotak.com

పై నిర్ణయంతో మీరు సంతృప్తి చెందనట్లయితే లేదా 14 పని దినాలలోగా ఎటువంటి స్పందన రాకుంటే, మీరు మీ ఫిర్యాదులను నోడల్ అధికారికి తెలియజేయవచ్చు.

నోడల్ అధికారి: -

ఇమెయిల్: Nodalofficer.kmil@kotak.com

30 రోజుల వ్యవధిలో ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడకపోతే, కస్టమర్ ఇంటిగ్రేటెడ్ RBI అంబుడ్స్‌మన్ కార్యాలయాన్ని సంప్రదించి ఫిర్యాదు చేయవచ్చు. కస్టమర్ దానిని యాక్సెస్ చేయడానికి అంబుడ్స్‌మన్ యొక్క ఫిర్యాదు లాడ్జింగ్ పోర్టల్‌ని ఉపయోగించవచ్చు.

కస్టమర్ ఆంబుడ్స్‌మన్ స్కీమ్‌తో పాటు స్కీమ్ యొక్క ముఖ్య లక్షణాలు, నోడల్ యొక్క సంప్రదింపు వివరాలతో పాటుగా రిఫర్ చేయవచ్చు మరియు https://www.kmil.co.in/ombudsman.html లో ఇంటిగ్రేటెడ్ RBI అంబుడ్స్‌మన్ కార్యాలయాల అధికారి మరియు చిరునామా

కోడ్ సమీక్ష

రెగ్యులేటరీ నిబంధనలలో ఏవైనా తదుపరి మార్పులు సంభవించినట్లయితే, సంబంధిత సవరించిన నిబంధనలు పాలసీపై ప్రబలంగా ఉంటాయి మరియు పాలసీలోని నిబంధనలు చట్టానికి అనుగుణంగా ఉండేలా తగిన సమయంలో సవరించబడతాయి. వర్తించే చట్టంలో మార్పు లేదా కనీసం ప్రతి రెండు sసంవత్సరాలకు ఒకసారి మరియు తదనుగుణంగా నవీకరించబడటం వలన పాలసీలో ఏవైనా మార్పులు చేర్చబడినప్పుడు ఈ పాలసీని బోర్డు సమీక్షిస్తుంది.