



कोटक महिंद्रा प्राइम लिमिटेड

फेयर प्रैक्टिस कोड

परिचय

भारतीय रिज़र्व बैंक ने, दिनांक 01 सितंबर 2016 को अपने मास्टर डायरेक्शन - नॉन बैंकिंग फाइनेंस कंपनी - व्यवस्थित रूप से महत्वपूर्ण गैर-जमा लेने वाली कंपनी और जमा लेने वाली कंपनी - के अध्याय VI के अंतर्गत, नॉन बैंकिंग फाइनेंस कंपनियों के लिए फेयर प्रैक्टिस कोड पर दिशा-निर्देश जारी किया है, जो कि ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय फेयर प्रैक्टिस के मानकों को निर्धारित करता है तथा सर्वश्रेष्ठ कॉर्पोरेट प्रैक्टिस के एक भाग के रूप में कार्य करता है।

जाति, वर्ण, रंग, धर्म, लिंग, वैवाहिक स्थिति, आयु, या दिव्यांगता के आधार पर कोई भेदभाव किए बगैर सभी योग्य आवेदकों को क्रेडिट उत्पाद उपलब्ध कराना हमारी नीति है और रहेगी।

सभी ग्राहकों के साथ सुसंगत और निष्पक्ष व्यवहार करना हमारी नीति है। हमारे कर्मचारी निष्पक्ष, न्यायसंगत, और सुसंगत तरीके से सहायता, प्रोत्साहन, और सेवा प्रदान करने के लिए प्रतिबद्ध हैं। हमारे द्वारा अपनाये गए फेयर प्रैक्टिस कोड को हम अपनी कंपनी की वेबसाइट पर प्रकाशित करेंगे और अपने ग्राहकों को सूचित करेंगे।

हम यह सुनिश्चित करेंगे कि भावी उधारकर्ताओं के हितों को प्रभावित करने वाले शुल्क / चार्ज के बारे में उधारकर्ता को उचित रूप से सूचित किया जाए। सुविधा से संबंधित नियम और शर्तें भावी उधारकर्ताओं को बताया जाएगा। हम प्रतिबद्ध हैं कि उधार सम्बंधित विवादों को हमारे द्वारा निर्धारित शिकायत निवारण तंत्र द्वारा उचित रूप से हल किया जाएगा।



हम यह सुनिश्चित करेंगे कि फेयर प्रैक्टिस कोड सम्पूर्ण संगठन द्वारा जिम्मेदारीपूर्वक लागू किया जाए। कंपनी की उधार देने की नीतियां निष्पक्ष रूप से विपणन, ऋण उत्पत्ति, प्रसंस्करण, सर्विसिंग, तथा संग्रहण सहित समस्त गतिविधियों पर लागू होंगी। फेयर प्रैक्टिस कोड के लिए हमारी प्रतिबद्धता कर्मचारी जवाबदेही, निगरानी व अंकेक्षण कार्यक्रमों, प्रशिक्षण और प्रौद्योगिकी में परिलक्षित होगी।

कंपनी के निदेशक मंडल और प्रबंधकगण ऐसी प्रथाओं को स्थापित करने के लिए जिम्मेदार होंगे, जो निष्पक्ष उधार देने की हमारी मजबूत प्रतिबद्धता को सुनिश्चित करती हो और उस प्रतिबद्धता के बारे में सभी कर्मचारियों को जानकारी हो।

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

यह फेयर प्रैक्टिस कोड हमारे द्वारा प्रदत्त उत्पादों व सेवाओं की निम्न श्रेणियों पर लागू होता है (जो कि वर्तमान में प्रदत्त है अथवा जिसे भविष्य में प्रदत्त किया जा सकता है)

1. ऋण
2. हमारे नेटवर्क के माध्यम से प्रदत्त थर्ड पार्टी उत्पाद

फेयर प्रैक्टिस कोड उपरोक्त उत्पादों और सेवाओं पर लागू होगा, चाहे वह शाखा में, फोन पर, इंटरनेट पर, या किसी अन्य विधि द्वारा प्रदान की गई हो, जो हम वर्तमान में उपयोग कर रहे हों या जिसे भविष्य में उपयोग करें।

(कोड में बताई गई प्रतिबद्धताएं सामान्य परिचालन वातावरण में लागू होती हैं)।



प्रमुख प्रतिबद्धताएं

हम अपने ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय निम्नलिखित प्रमुख प्रतिबद्धताओं का पालन करने का वादा करते हैं:

a. हम अपने ग्राहकों के साथ सभी व्यवहारों में उचित और सुसंगत प्रथा का पालन करते हैं तथा यह सुनिश्चित करते हैं कि -

- हमारे उत्पाद, सेवा, प्रक्रिया, व प्रथा इस कोड की प्रतिबद्धताओं और मानकों को पूर्ण करेंगी।
- हमारे उत्पाद व सेवा संबंधित नियमों और कानूनों का पालन करेंगे।
- हमारे ग्राहकों के साथ हमारा व्यवहार ईमानदारी और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर टिका होगा।

b. हम ग्राहकों को यह समझने में मदद करेंगे कि हमारे वित्तीय उत्पाद और सेवाएं कैसे काम करते हैं। इसके लिए हम -

- उन्हें सरल हिंदी/ अंग्रेजी/ स्थानीय भाषा में जानकारी प्रदान करेंगे।
- उन्हें वित्तीय उत्पादों व सेवाओं का निहितार्थ स्पष्ट करेंगे।
- ग्राहक को उसकी जरूरतों के अनुरूप वित्तीय उत्पाद/ सेवा चुनने में मदद करेंगे।

c. हम यह सुनिश्चित करने का हर संभव प्रयास करेंगे कि ग्राहकों को हमारे साथ व्यवहार करने में कोई परेशानी ना हो। अगर उन्हें कोई परेशानी होती है, तो हम इससे आतुरता और सुसंगतपूर्ण ढंग से निपटेंगे।

- गलतियों में जल्द सुधार किया जाएगा।
- शिकायतों को जल्द निपटाया जाएगा।
- यदि ग्राहक शिकायत के निपटारे के तरीके से असंतुष्ट है, तो हम ग्राहक का मार्गदर्शन करेंगे कि वह शिकायत को कैसे आगे बढ़ा सकता है।



- हम अपनी त्रुटि के कारण ग्राहक के खाते में चार्ज किया गया कोई शुल्क रद्द कर देंगे।

d. हमारी वेबसाइट के माध्यम से कोड को प्रचारित किया जाएगा।

जानकारी

हम अपने ग्राहकों को उनकी आवश्यकताओं के अनुरूप उत्पाद और सेवाओं को चुनने में मार्गदर्शन करेंगे।

a. ग्राहक संबंध स्थापित करने से पूर्व,

- हम ग्राहक को उन सेवाओं व उत्पादों की प्रमुख विशेषताओं के बारे में जानकारी प्रदान करेंगे, जिनमें ग्राहक ने रुचि दिखाई है।
- हम ग्राहकों की आवश्यकताओं के अनुरूप उन्हें खातों, उत्पादों और सेवाओं के बारे में जानकारी प्रदान करेंगे।
- हम स्पष्ट रूप से बताएंगे कि हमारी केवाईसी मानदंडों को पूरा करने और कानूनी व नियामक आवश्यकताओं का पालन करने के लिए हमें ग्राहक से क्या जानकारी चाहिए।
- डेटाबेस तैयार करने हेतु ग्राहक तथा उसके परिवार के बारे में अतिरिक्त जानकारी के लिए अनुरोध करेंगे, परन्तु ग्राहक ऐसी जानकारी प्रदान करने के लिए बाध्य नहीं होगा।

b. हम विभिन्न माध्यमों के द्वारा अपने उत्पादों और सेवाओं की जानकारी उपलब्ध कराएंगे। हम ग्राहकों को उन माध्यमों की सूचना भी देंगे, जिनका उपयोग वे हमारे उत्पादों और सेवाओं की अधिक जानकारी प्राप्त करने के लिए कर सकते हैं।



c. जब कोई ग्राहक किसी उत्पाद या सेवा को चुन लेगा, तो हम उसे बताएंगे कि यह कैसे काम करता है।

d. हम अपने ग्राहकों को उन अधिकारों और जिम्मेदारियों के बारे में बताएंगे जो उस प्रणाली के लिए विशिष्ट हैं जिसके तहत उन्होंने उत्पाद का चयन किया है।

e. सभी नियम और शर्तें न्यायोचित होंगी तथा स्पष्ट रूप से व सरल भाषा में ग्राहकों के अधिकारों और जिम्मेदारियों को निर्धारित करेंगी। हम कानूनी या तकनीकी भाषा का उपयोग केवल वहीं करेंगे जहां आवश्यक होगा।

ऋण के लिए आवेदन और प्रक्रिया

i. ऋण आवेदन पत्र में सभी आवश्यक जानकारियां (जैसे ईएमआई, शुल्क, कार्यकाल, आदि) शामिल होगी, जो संभावित ग्राहक के हितों को प्रभावित कर सकती है।

ii. ऋण आवेदन पत्र उन सभी दस्तावेजों को इंगित करेगा जिन्हें आवेदन पत्र के साथ जमा करना आवश्यक होगा।

iii. हम सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति के लिए पावती प्रदान करेंगे।

ऋण आवेदनों के निपटान की एक अनुमानित समय सीमा पावती में इंगित की जाएगी।

ऋण मूल्यांकन और नियम/ शर्तें

हम ग्राहक को अनुमोदन पत्र द्वारा या अन्यथा, ऋण की स्वीकृत राशि, ब्याज की वार्षिक दर सहित नियमों और शर्तों की सूचना देंगे और ग्राहक द्वारा इन नियमों और शर्तों को स्वीकार करने का रिकॉर्ड कंपनी में रखा जाएगा।



ऋण अनुबंध

- i. अंग्रेजी भाषा में लिखित ऋण अनुबंध की एक प्रति, सभी संलग्नों सहित, यदि कोई हो, ग्राहक को प्रदान की जायेगी। यदि ग्राहक को अंग्रेजी समझ में नहीं आती है, तो हम ग्राहक द्वारा समझी जाने वाली स्थानीय भाषा में ऋण अनुबंध की मौखिक व्याख्या करेंगे।
- ii. संबंधित ऋण अनुबंध के प्रावधानों के तहत भुगतान या निष्पादन को वापस लेने या बढ़ाने का निर्णय लिया जाएगा।

ब्याज की दर

- a. ऋण की राशि हस्तांतरित करते समय, हम ग्राहक को इस बारे में जानकारी प्रदान करेंगे कि ब्याज की राशि कब उसके खाते में डेबिट की जायेगी।
- b. ऋण अनुबंध में ब्याज की दर के बारे में पर्याप्त जानकारी होगी।
- c. हम ग्राहक को ब्याज दरों में किसी भी बदलाव के बारे में सूचित करेंगे और ऐसे बदलाव को भावी रूप से लागू किया जाएगा। इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त ऋण अनुबंध में शामिल की जाएगी।
- d. हम ग्राहकों को वेबसाइट एड्रेस और ग्राहक संपर्क केंद्र के फ़ोन नंबर जैसी जानकारी भी प्रदान करेंगे।

प्रभार

- a. ऋण अनुबंध में किसी भी प्रकार के प्रभार के बारे में पर्याप्त जानकारी होगी।
- b. नए प्रभार लगाए जाने पर अथवा प्रभार में किसी भी प्रकार का परिवर्तन होने पर हम ग्राहक को सूचित करेंगे और ऐसे परिवर्तन को भावी रूप से लागू किया जाएगा। इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त ऋण अनुबंध में शामिल की जाएगी।
- c. कोई भी सेवा या उत्पाद प्रदान करने से पूर्व, ग्राहकों को उसके प्रभार की जानकारी प्रदान करेंगे।
- d. ग्राहकों के अनुरोध पर सम्बंधित सेवा या उत्पाद के प्रभार का विवरण प्रदान करेंगे।



- e. ऋण अनुबंध में देरी से भुगतान के लिए दंडित ब्याज का उल्लेख मोटे अक्षरों में किया जाएगा।
- f. हम व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को मंजूर किए गए सभी फ्लोटिंग रेट टर्म लोन पर फौजदारी शुल्क / पूर्व भुगतान दंड नहीं लगाएंगे।

ऋण की वसूली

- a. हम ऋण की वसूली के लिए अनुचित उत्पीड़न तथा शक्ति का उपयोग नहीं करेंगे।
- b. ग्राहकों से उचित तरीके से निपटने के लिए कर्मचारियों को पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया जाएगा।
- c. संबंधित नियमों और शर्तों की पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए ऋण अनुबंध में एक अंतर्निहित प्रत्यावर्तन खंड होना चाहिए।

ट्रांसफर

खाते के हस्तांतरण के लिए ग्राहक से अनुरोध प्राप्त होने पर, ऐसे अनुरोध की प्राप्ति की तिथि से 21 दिनों के भीतर ग्राहक को सहमति/ आपत्ति की सूचना दी जाएगी। इस तरह का हस्तांतरण कानून के अनुरूप सुसंगत संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।

विज्ञापन और विपणन

- a. हम यह सुनिश्चित करेंगे कि सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट, निष्पक्ष, और उचित हो तथा भ्रामक ना हो।
- b. हम, ग्राहकों की योग्यता के अनुरूप, उन्हें वित्तीय उत्पादों की एक सम्पूर्ण श्रृंखला प्रदान करेंगे। इन उत्पादों/ सेवाओं में से कुछ हमारे अपने होंगे; कुछ अन्य समूह या कंपनियों के उत्पाद हो सकते हैं जिनके साथ हमारे व्यावसायिक सम्बन्ध हैं। हम ग्राहकों को इन समूह/ कंपनियों का विवरण प्रदान करेंगे। और ग्राहक की इच्छा अनुरूप उस कंपनी के एजेंट को उत्पादों का विपणन करने का निर्देश देंगे।



फेयर प्रैक्टिस कोड की समीक्षा और शिकायतों का निवारण

निदेशक मंडल प्रत्येक तिमाही की समाप्ति से दो महीने के भीतर, फेयर प्रैक्टिस कोड के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की समीक्षा करेगा।

इस तरह की समीक्षाओं की समेकित रिपोर्ट वित्तीय वर्ष के अंत से दो महीने के भीतर वार्षिक आधार पर मंडल को प्रस्तुत की जाएगी।

गोपनीयता

जब तक ग्राहक द्वारा अधिकृत नहीं किया जाता है, हम सभी व्यक्तिगत जानकारियों को निजी और गोपनीय मानेंगे।

हम निम्नलिखित असाधारण मामलों के अलावा किसी भी अन्य संस्था को, यहाँ तक कि अंतर-समूह को भी लेनदेन के विवरण को प्रकट नहीं करेंगे -

- यदि हमें वैधानिक या नियामक निकायों को जानकारी प्रदान करनी है।
- यदि जानकारी सार्वजनिक करना हमारा कर्तव्य बन जाता है।
- यदि यह जानकारी प्रदान करना हमारे हित में है (जैसे कि धोखाधड़ी की रोकथाम के लिए)। हम विपणन उद्देश्यों के लिए किसी अन्य संस्था को या अंतर-समूह को ग्राहकों की जानकारी देने के लिए इस कारण का उपयोग नहीं करेंगे।
- जब हमने अपने समूह/ सहयोगी संस्था या कंपनियों को अन्य उत्पाद या सेवाएं प्रदान करने के लिए ग्राहक की अनुमति ली है (जैसे कि ऋण मंजूरी के समय)।
- जहां ग्राहक हमसे अन्य सेवाओं या उत्पादों को प्रदान करने के लिए हमारे समूह/ सहयोगी संस्थाओं या कंपनियों को ऐसी जानकारी प्रकट करने के लिए कहता है।

ऋण और अग्रिम

a. उधार अथवा ऋण देने से पूर्व, हम ग्राहक (उधारकर्ता) के चुकाने की क्षमता का आकलन करेंगे।



b. ऋण देने से पूर्व, हम ग्राहक को सूचित करेंगे कि ऋण मांग पर चुकाने योग्य है या अन्यथा।

ब्याज दरों का मॉडल

कंपनी एक ब्याज दर मॉडल का उपयोग करती है जो उधार दर तय करने के लिए निम्नलिखित प्रासंगिक कारकों पर केंद्रित है -

- (a) उधार की लागत
- (b) परिचालन लागत
- (c) उत्पाद और उधारकर्ता के लिए जोखिम का प्रीमियम
- (d) संपत्ति पर वांछित लाभ
- (e) अन्य प्रासंगिक कारक जैसे कि उद्योग में प्रचलित बाजार ऋण दर, आदि।

कंपनी ने अपने अंतर्गत एक संपत्ति व दायित्व समिति (ALCO) का गठन किया है जो उपरोक्त सभी कारकों पर विचार करते हुए मासिक आधार पर अधिकतम और न्यूनतम उधार की दर का सुझाव देती है। यदि उपरोक्त कारकों में से कोई भी महत्वपूर्ण रूप से परिवर्तित होता है, तो यह समिति माह के मध्य में भी ब्याज की दर को परिवर्तित करने का अधिकार रखती है।

ग्राहक और उत्पादों के ग्रेड या जोखिम के आधार पर, कंपनी समान उत्पादों के लिए अलग-अलग ग्राहकों से अलग-अलग दरों पर शुल्क ले सकती है या अलग-अलग उत्पादों के लिए एक ही ग्राहक से अलग-अलग दरों पर शुल्क ले सकती है। तदनुसार, ब्याज की दर 6% से 36% तक हो सकती है।



ब्याज दरें और जोखिमों के ग्रेडिंग की विधि को कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा। ब्याज दरों में किसी भी प्रकार का परिवर्तन होने पर वेबसाइट पर प्रकाशित जानकारी को अपडेट किया जाएगा।

सभी ब्याज दरें वार्षिक आधार पर होंगी और ग्राहकों को इसकी सूचना दी जाएगी। ग्राहक के साथ हुए समझौते के अनुसार दंडित ब्याज वसूल किया जाएगा और यह ब्याज ग्राहक/उत्पाद के अनुरूप भिन्न हो सकता है।

अतिरिक्त सहायता

परिवाद/ शिकायत और प्रतिक्रिया व सुझाव हेतु आंतरिक प्रक्रियाएं

- a. हम असंतुष्ट ग्राहकों को, जो शिकायत दर्ज करना चाहते हैं, मार्गदर्शन प्रदान करेंगे। हमारे कर्मचारी उनकी प्रत्येक जिज्ञासा का समाधान करने के लिए प्रतिबद्ध होंगे।
- b. मामले की जांच परख करने के बाद, हम जल्द से जल्द ग्राहक को जवाब भेजेंगे। यदि ग्राहक जवाब से असंतुष्ट है, तो हम ग्राहक का मार्गदर्शन करेंगे कि वह शिकायत को कैसे आगे बढ़ा सकता है।
- c. हम अपनी शाखाओं में शिकायत निवारण अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण प्रदर्शित करेंगे, जिन्हें हमारी कंपनी के खिलाफ शिकायतों के निवारण हेतु ग्राहकों द्वारा संपर्क किया जा सकता है।

प्रतिक्रिया और सुझाव

हम अपने ग्राहकों से अनुरोध करेंगे कि वे हमारी सेवाओं पर प्रतिक्रिया दें ताकि हमें अपनी सेवाओं को और बेहतर बना सके।



निगरानी व नियंत्रण

कोड का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए हमने एक अधिकारी नियुक्त किया है। हमारी आंतरिक ऑडिटिंग प्रक्रियाएं यह सुनिश्चित करती हैं कि हम कोड का पूर्ण रूप से अनुपालन करें।

नोडल अधिकारी: सुश्री दलनाज बलसारा

ईमेल: delnaaz.balsara@kotak.com

फोन: 022 6605 6355

कोड से सम्बंधित अधिक जानकारी

कोड की सम्पूर्ण जानकारी हमारी वेबसाइट पर उपलब्ध होगी और अनुरोध पर कोड की प्रतियां उपलब्ध कराई जाएंगी।



कोटक महिंद्रा प्राइम लिमिटेड

जिज्ञासा/ शिकायत निवारण तंत्र

किसी भी जिज्ञासा के समाधान हेतु, निम्नलिखित में से किसी भी तरीके से हमसे संपर्क किया जा सकता है:

हमें टोल फ्री नंबर पर कॉल करें: 1800 2095 732

हमें ईमेल करें: service.carfinance@kotak.com

शिकायत निवारण - एस्केलेशन मैट्रिक्स

▪ स्तर I

किसी भी शिकायत के निवारण हेतु शिकायत निवारण अधिकारी से संपर्क किया जा सकता है। वैकल्पिक तौर पर, निम्नलिखित पते पर एक लिखित शिकायत दर्ज की जा सकती है:

कोटक महिंद्रा प्राइम लिमिटेड

कोटक इन्फिनिटी, छठी मंजिल, बिल्डिंग नंबर 21,

ऑफ वेस्टर्न एक्सप्रेस हाईवे,

मलाड (पूर्व), मुंबई 400097

अधिकारी: श्रीमती सुनीता नंदिनी

फोन: (022) 6605 6257

ईमेल: grievancekmp@kotak.com

▪ स्तर II

यदि आप उपरोक्त कार्यालय के निर्णय से संतुष्ट नहीं हैं या 14 कार्य दिवसों के भीतर आपको कोई प्रतिक्रिया नहीं मिलती है, तो आप अपनी शिकायतों को नोडल अधिकारी तक पहुंचा सकते हैं।



नोडल अधिकारी: सुश्री दलनाज बलसारा

ईमेल: delnaaz.balsara@kotak.com

फोन: 022 6605 6355

▪ स्तर III

यदि आप कंपनी के निर्णय/ समाधान से संतुष्ट नहीं हैं या आपको एक महीने के भीतर कोई प्रतिक्रिया नहीं मिलती है, तो आप RBI के गैर-बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग के क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी से संपर्क कर सकते हैं।

गैर-बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग

मुंबई क्षेत्रीय कार्यालय,

तीसरी मंजिल, भारतीय रिजर्व बैंक,

मुंबई सेंट्रल रेलवे स्टेशन के सामने,

बाइकुला, मुंबई 400 008

फोन: (022) 2308 4121

फैक्स: (022) 2302 2011

ईमेल: dnbs@rbi.org.in