

सुयोग्य आचरण नियमावली

प्रस्तावना :

भारतीय रिझर्व्ह बँकेने मास्टर दिशा निर्देश (सर्क्युलर) मधील विभाग क्र. ६ अन्वये - बिगर बँकींग वित्तीय कंपनी (NBFC) - विस्तृतपणे महत्वाचे - दि.०१-०९/२०१६ रोजी ठेवी न घेणारी कंपनी आणि ठेवी घेणारी कंपनीसाठी काही मार्गदर्शके तयार / विहित केली आहेत जी वैयक्तिक ग्राहकांशी व्यवहार करताना आणि सर्वोत्तम योजनेचा भाग म्हणून कार्य करतात.

वंश, जात, रंग, धर्म, लिंग, वैवाहिक स्थिती किंवा अपंगत्वाच्या आधारावर भेदभाव न करता सर्व पात्र अर्जदारांसाठी कर्ज, उत्पादने उपलब्ध करणे हे आमचे धोरण आहे आणि असेल.

आमचे धोरण म्हणजे सर्व ग्राहकांना सातत्याने आणि योग्य वागणूक देणे. आमचे कर्मचारी सहाय्य, प्रोत्साहन आणि योग्य, न्याय व सुसंगत सेवा प्रदान करतील. आम्ही आमच्या ग्राहकांना कंपनीच्या वेबसाईटवर आमच्या सुयोग्य, व्यवहारीक निर्बंधांची माहिती देऊ.

आम्ही असे सुनिश्चित करतो की, संभाव्य कर्जदारांच्या व्याजांवर परिणाम करणारे शुल्क / फी योग्यप्रकारे कर्जदारास सुचित केले जाईल. तसेच सुविधे संबंधीचे नियम व अटी संभाव्य कर्जदारांना दिले जातील.

आम्ही असे वचन देतो की, कर्ज देणा-या निर्णयांमधून उद्भवलेल्या विवादांची स्थापित तक्रार निवारण यंत्रणेद्वारे योग्य निराकरण केले जाईल.

आम्ही असे सुनिश्चित करतो की, व्यवहारीक निर्बंधाची अंमलबजावणी संपूर्ण संस्थेची जबाबदारी आहे. कंपनीचे योग्य व्यवहारिक निर्बंध आमच्या व्यवहाराच्या सर्व पैलूंवर जसे मार्केटिंग, कर्जाची सुरुवात, प्रक्रिया, सेवा आणि संग्रहण क्रियासह आमच्या ऑपरेशनच्या सर्व बाबींवर लागू होतील. आमची व्यवहारीक निर्बंध बदलच्या वचनबद्धता

कर्मचारी जबाबदारी, देखरेख आणि लेखा परिक्षण कार्यक्रम, प्रशिक्षण आणि तंत्रज्ञान या सर्वांच्या दृष्टिने प्रदर्शित केली जाईल.

चांगल्या कर्जाबद्दलची दृढ वचनबद्धता हे कंपनीचे संचालक मंडळ आणि व्यवस्थापन हे जबाबदार आहेत आणि सर्व कर्मचा-यांना त्या बांधिलकीची जाणीव आहे हे सुनिश्चित करण्यासाठी डिझाईन केलेल्या पध्दती स्थापित करण्यास जबाबदार आहेत. कोटक महिंद्र प्राईम लिमिटेड त्यांच्या ग्राहकांना सर्वोच्च सेवा प्रदान करण्यासाठी कटीबद्ध आहे.

हे व्यवहारिक निर्बंध आम्ही दिलेल्या सर्व प्रकारच्या उत्पादनांवर आणि सेवांवर लागू आहेत (सध्या प्रस्तावित {Offer} केलेले किंवा भविष्यकाळात सादर केले जाऊ शकतील)

- १) कर्ज
- २) आमच्या नेटवर्कद्वारे प्रस्तावित केलेले तृतीय पक्षीय उत्पादने.

हे व्यवहारिक निर्बंध आम्ही दिलेल्या उपरोक्त सर्व प्रकारच्या उत्पादनांवर आणि सेवांवर लागू होतात. जरी ते शाखेत किंवा, दूरध्वनीवर, इंटरनेटवर किंवा कोणत्याही अन्य पध्दतीने प्रदान केले आहेत ज्या आम्ही सध्या वापरत आहोत किंवा भविष्यात वापरू शकतो.

(संवितेमधील बांधिलकी/वचनबद्धता सामान्य ऑपरेटिंग वातावरणात लागू होतात.)

प्रमुख कर्तव्ये :

आमच्या ग्राहकांशी व्यवहार करतांना आम्ही वचनबध्द असलेल्या मुख्य वचनबध्दती :

अ) आमच्या ग्राहकांसह आमच्या सर्व व्यवहारांमध्ये हे सुनिश्चित करुन निःपक्ष व तर्कशुध्दतेने कार्य करणे :

- आमची उत्पादने, सेवा, कार्य पध्दती आणि पध्दती या संहितेतील वचनबध्दता आणि दर्जा पूर्ण करतील.
- आमची उत्पादने आणि सेवा संबंधीत कायदे आणि नियमांची पुर्तता करतील.
- आमच्या ग्राहकांशी आमचे व्यवहार, प्रामाणिकपणा आणि पारदर्शकतेच्या नैतिक तत्वांवर अवलंबून असतील.

ब) आम्ही आमची आर्थिक उत्पादने आणि सेवा कसे कार्य करतात हे ग्राहकांना समजून देण्यांत मदत करु.

- त्या संबंधीत सोपी हिंदी आणि / किंवा इंग्रजी आणि किंवा स्थानिक भाषेत माहिती प्रदान करु.
- त्याचे आर्थिक परिणाम स्पष्ट करु आणि
- ग्राहकाला तिची / त्याची गरजा निवड करण्यास मदत करु.

क) आम्ही आमच्या ग्राहकांना आमच्याशी कार्यवाही करताना कुठल्याही प्रकारचा त्रास न होण्याचा आम्ही सर्वतोपरी प्रयत्न करु; परंतु जर काही चूक झाली तर, आम्ही त्वरित व सहानुभूतीपूर्वक वागू.

- चुका लवकर सुधारु.
- तक्रार त्वरित हाताळल्या जातील.
- जर ग्राहक एखादया तक्रारीत हाताळण्याचे स्वरुपावर समाधानी नसेलतर आम्ही त्या ग्राहकांना मार्गदर्शन करु, व तक्रार पुढे कशी घ्यावी हे सांगू.

- आमच्या कडून त्रुटी आल्यामुळे आम्ही ग्राहकांच्या खात्यावर लागू केलेले कोणतेही शुल्क मागे घेऊ.

ड) आमच्या वेबसाईटद्वारे आम्ही कोडचा प्रचार केला जाईल.

माहिती :

आम्ही आमच्या ग्राहकांना त्यांची आवश्यकता पूर्ण करणारी आमचे उत्पादने आणि सेवा निवडण्यास मार्गदर्शन करू.

अ) ग्राहक संबंध प्रस्तापित होण्यापूर्वी, आम्ही :

- ग्राहकांनी ज्या सेवा आणि उत्पादनांमध्ये आवड दर्शविली आहे त्यातील प्रमुख वैशिष्ट्ये यांची ग्राहकांना माहिती देऊ
- ग्राहकांना खाते (अकाऊंटस्), उत्पादने आणि सेवा त्यांच्या आवश्यकतेनुसार माहिती देऊ
- आम्ही ग्राहकांना स्पष्टपणे आमचा ग्राहक जाणून घेण्यासाठी (KYC) निष्कर्षाची पूर्णतः करण्यासाठी आणि कायदेशीर आणि नियमात आवश्यकतेचे पालन करण्यासाठी तसेच ग्राहकांकडून संकलन करण्याची आवश्यकता आहे असे स्पष्टपणे माहिती सांगू.
- डाटाबेस तयार करण्यासाठी ग्राहक आणि त्याच्या / तिच्या कुटुंबांविषयी अतिरिक्त माहितीची विनंती करू ; परंतु ही माहिती ग्राहकांनी त्याला / तिला इच्छित असल्यासच ते देऊ शकतात.

ब) आम्ही विविध प्रसार माध्यमातून माहिती पुरवू जणेकरून आमची उत्पादने व सेवा ग्राहकांना उपलब्ध होतील. आम्ही ग्राहकांना याची देखील माहिती देऊ की, या संबंधी अधिक माहिती कुठे उपलब्ध आहे.

क) एकदा ग्राहकाने एखादे उत्पादन निवडल्यानंतर आम्ही ते कसे कार्य करतो ते आम्ही ग्राहकांना सांगू.

ड) आम्ही आमच्या ग्राहकास एखादे उत्पादन निवडल्यानंतर त्याचे विशिष्ट कार्यपध्दती संबंधी हक्क व जबाबदारी याचे मार्गदर्शन करू.

इ) सर्व अटी व शर्ती उचित/योग्य/सुयोग्य असतील आणि ग्राहकांचे हक्क व जबाबदा-या स्पष्ट व साध्या भाषेत असतील. आम्ही आवश्यकतेनुसार कायदेशीर व तांत्रिक भाषा वापरू.

कर्जासाठी अर्ज आणि प्रक्रिया

i) कर्जाच्या अर्जामधे आवश्यक ती सर्व माहिती असेल जेणेकरून संभाव्य ग्राहकाच्या व्याजावर परिणाम होऊ शकेल. (उदा. मासिक हप्ता, शुल्क, कार्यकाळ इ.)

ii) कर्जाच्या अर्जामधे सर्व आवश्यक असलेली कागदपत्रे अर्जासोबत सुपूर्त करण्यासाठी संपूर्ण माहिती नमूद असेल.

iii) आम्ही सर्व कर्जाचे अर्ज मिळाल्याची पोचपावती देऊ

सदर पोचपावती मधे कर्जाचा अर्ज निवारण दर्शविणारी मुदत स्पष्टपणे नमूद करू.

कर्जाचे मुल्यमापन व अटी / शर्ती

आम्ही आमच्या ग्राहकांना संमत्तीपत्राद्वारे किंवा अन्य माध्यमातून कर्जाची मंजूर रक्कम व त्याच्या अटी व शर्ती आणि वार्षिक व्याज दर आणि सदरच्या अटी व शर्ती ग्राहकास मंजूर असलेल्या आमच्या दफ्तरी नोंद राहिल.

कर्ज करार

i) आम्ही इंग्रजी भाषेतील ग्राहकांना कर्जाच्या कराराची एक प्रत सलज्जबाबीसह प्रदान करू. जर ग्राहकाला इंग्रजी येत नसेल तर आम्ही ग्राहकांना स्थानिक भाषेमधील सर्व मजकूर समजून सांगू.

ii) कर्ज करारा अंतर्गत रद्द करणे / देय रक्कमास वेग देणे किंवा कामगिरी हे सर्व निर्णय संबंधीत कर्ज करारास सुसंगत असतील.

व्याज दर

अ) कर्जाचा लाभ घेताना आम्ही ग्राहकास त्याच्या खात्यातून व्याज कॅव्हा देय होतील याची माहिती देऊ.

ब) कर्जाच्या अर्जामधे व्याज दराबद्दल पुरेशी माहिती नमूद असेल.

क) आम्ही ग्राहकास कुठल्याही प्रकारचे व्याजदर बदलांची नोटीस देऊ व त्याचे संभाव्यपणे परिणाम होईल. या संदर्भातील योग्य अट कर्ज करारात समाविष्ट केली जाईल.

ड) आम्ही ग्राहकांना वेबसाईट पत्ता आणि ग्राहक संपर्क केंद्र क्रमांक यासारखी माहिती देखील प्रदान करु.

शुल्क / दर

अ) कर्ज करारामध्ये कोणत्याही शुल्का विषयी पुरेशी माहिती नमूद करु.

ब) आम्ही ग्राहकास कुठल्याही बदलांची / नवीन शुल्क लागू केल्याबद्दल नोटीस देऊ व त्याचे संभाव्यपणे परिणाम होईल. या संदर्भातील योग्य अट कर्ज करारात समाविष्ट केली जाईल.

क) आम्ही आमच्या ग्राहकांना कुठल्याही प्रकारचे उत्पादने आणि सेवा प्रदान करण्यापूर्वी शुल्कासंबंधी माहिती पुरवू.

ड) जेव्हा कधीही ग्राहकांच्या विनंती वरुन आम्ही सेवा किंवा उत्पादनाच्या शुल्काची सविस्तर माहिती पुरवू.

इ) कर्ज करारामध्ये उशीरा मासिक हप्ता भरल्यास व्याजाचा दंड ठळक अक्षरात कर्ज करारामध्ये नमूद करु.

फ) आम्ही स्वतंत्र कर्जदारांना मंजूर केलेल्या सर्व चल विनिमय दर मुदत कर्जा मध्ये संपुष्ट दर /पूर्व देय दंड मध्ये कुठलेही शुल्क आकारणार नाही.

कर्जाची वसुली

अ) आम्ही कर्जाच्या वसुलीसाठी अनावश्यक छळ, शारिरीक बळाचा वापर करणार नाही.

ब) कर्मचा-यांना ग्राहकाशी योग्य पध्दतीने व्यवहार करण्यासाठी पुरेसे प्रशिक्षण दिले असतील.

क) कर्जाच्या करारामध्ये खात्रीपूर्वक पारदर्शकतेसाठी संबंधीत अटी व शर्ती बदलणे सुनिश्चित करण्यासाठी पुर्ननिर्मिती कलम नमूद करु.

हस्तांतरण

अ) खात्याच्या हस्तांतरणासाठी ग्राहकाच्या विनंतीनुसार विनंती मिळाल्याच्या तारखेपासून २९ दिवसांच्या आंत ग्राहकास संमती / हरकत कळविले जाईल. असे हस्तांतरण कायद्याच्या अनुषंगाने पारदर्शक करार असेल.

प्रसिध्दीकरण आणि विपणन

अ) आम्ही हे खात्री करु की, सर्व जाहिरात आणि जाहिरात सामुग्री स्पष्ट, वाजवी असेल आणि दिशाभूल करणारी नसेल.

ब) आम्ही पात्र असलेल्या ग्राहकांना आर्थिक उत्पादनाची संपूर्ण श्रेणी प्रदान करु. या पैकी काही उत्पादने / सेवा आमच्या स्वतःच्या असतील; काही कदाचित संयुक्तीक कंपन्यांचे उत्पादने असतील, जे आमच्याशी जोडलेले असतील आणि जर ग्राहक इच्छुक असतील तर

आम्ही सदर कंपन्यांच्या कर्मचा-यांना / सदर कंपन्यांच्या प्रतिनिधींना त्यांची उत्पादने / सेवा विपणनास साठी पाठवू.

व्यवहारीक निर्बंधांचे पुनरावलोकन आणि तक्रार निवारण

संचालक मंडळ आणि प्रत्येक तिमाहीच्या अखेरीस दोन महिन्यांच्या आंत वाजवी आचारण संहितेचे पालन आणि तक्रारीचे निवारण यंत्रणेचे, कामकाजाचे पुनरावलोकन करणे.

सदरचा पुनरावलोकनचा एकत्रीत अहवाल वार्षिक स्तरावर दोन महिन्यांच्या आंत आर्थिक वर्ष अखेरीस मंडळास सादर करतील.

गोपनीयता

अ) ग्राहकाद्वारे अधिकृत केल्याशिवाय आम्ही सर्व वैयक्तिक माहिती खाजगी आणि गोपनीय म्हणून हाताळू.

ब) आम्ही खालील अपवादात्मक बाबीं व्यतिरिक्त इतर कोणत्याही गोष्टीसह व्यवहार, तपशील उघड करणार नाही.

- आम्हाला कायदेशीर किंवा नियामक नियमांद्वारे प्रदान करायची असल्यास
- जर ही माहिती उघड करण्यासाठी जनतेप्रती कर्तव्य असल्यास
- आमचे हित असल्यास आम्हाला ही माहिती प्रदान करणे आवश्यक आहे (उदा. फसवणूक प्रतिबंधक)
- आम्ही हे कारण विपणनासाठी इतर कोणासही (गट कंपन्यांसह ग्राहकांबद्दल माहिती देण्यासाठी वापरणार नाही.)
- आम्ही ग्राहकांची परवानगी घेतली असेल तरच आमच्या ग्राहकांची माहिती सहयोगी / संस्था आमच्या गट, सहयोगी किंवा कंपनी यांना इतर उत्पादने किंवा सेवा पुरवण्यासाठी माहिती देऊ.

- जिकडे आमचे ग्राहक आम्हाला आमचा गट / सहयोगी / संस्था किंवा कंपनी यांना पुरेशी इतर सेवा व उत्पादनेची माहिती देण्यास सांगतील.

कर्ज आणि आगाऊ रक्कम

- अ) कर्ज किंवा इतर कोणतेही उधारी घेण्यापूर्वी आम्ही परतफेड करणा-या ग्राहकांच्या क्षमतेचे मुल्यांकन करू.
- ब) कर्ज मंजूर करण्यापूर्वी आम्ही ग्राहकांना मागणीवर अन्यथा परत देय दिल्यास त्याची माहिती देऊ.

व्याज दर नमुना

कंपनीच्या व्याज दर नमुना आहे व व्याजदर आकारण्यासाठी संबंधीत बाबी विचारात घेता जसे की, -

- अ) कर्जाच्या मागणीची रक्कम
- ब) कार्यरत रक्कम
- क) उत्पादनासाठी जोखीम हप्ता आणि कर्ज घेणारा
- ड) आवश्यक असलेल्या मालमत्तांवर परतावा
- इ) उद्योगात प्रचलित बाजार उधार दर इत्यादींशी संबंधीत इतर काही घटक

कंपनीकडे मालमत्ता आणि देयक समिती (ALCO) जी वरील सर्व बाबींना विचारात घेऊन व्यवसायांना मासिक आधारावर कमाल आणि किमान कर्ज दरावर सल्ला देईल.

वरीलपैकी कोणत्याही घटकांमध्ये लक्षणीय बदल झाल्यास महिन्याच्या दरम्यान व्याज दारात बदल करण्यास देखील सदर समितीला अधिकार देण्यांत आले आहेत.

व्यवसायाद्वारे वेगवेगळ्या ग्राहकांसाठी समान उत्पादनानुसार वेगवेगळे व्याज किंवा वेगवेगळ्या उत्पादनाच्या अंतर्गत समान ग्राहकांसाठी भिन्न दर आकारले जातील, जे ग्राहकांच्या आणि उत्पादनाच्या जोखीम किंवा जोखमीवर अवलंबून असते. त्यानुसार आकारले जाणारे व्याजदर ६ टक्के ते ३६ टक्केच्या श्रेणीत आहेत.

व्याजदर आणि जोखमीचे वर्गीकरण करण्याचा दृष्टीकोन कंपनीच्या वेबसाईटवर उपलब्ध करून देतील. जेव्हा व्याज दरामध्ये कोणतेही बदल होईल तेव्हा वेबसाईटवर प्रकाशित केलेली माहिती अद्ययावत केली जाईल.

सर्व व्याज दर वार्षिक आधारावर असतील आणि ग्राहकांना कळविले जातील. व्याज, दंड दर ग्राहकाशी केलेल्या करारानुसार आकारला जाईल आणि ग्राहक ते ग्राहक आणि / किंवा उत्पादनामध्ये ते उत्पादनामध्ये देखील बदलू शकतात.

पुढील सहाय्य

तक्रार /तक्रारी आणि अभिप्राय /सूचना - अंतर्गत प्रक्रिया

अ) आम्ही तक्रार नोंदवू इच्छित असलेल्या ग्राहकांना मार्गदर्शन करून आणि ग्राहक निकालावर संतुष्ट नसल्यास पुढील प्रक्रियेबाबत मार्गदर्शन करू. आमचे कर्मचारी कोणत्याही प्रश्नांसाठी मदत करतील.

ब) प्रकरण तपासल्यानंतर आम्ही शक्य तितक्या लवकर प्रतिसाद पाठवू जर ग्राहक समाधानी नसेल तर आम्ही तक्रार कशी पुढे न्यावी या विषयी मार्गदर्शन करू.

क) आम्ही आमच्या शाखांमध्ये तक्रार निवारणा-या अधिका-याचे नांव आणि संपर्क तपशील प्रदर्शित करू ज्या आमच्या कंपनी विरुद्ध तक्रारीचे निवारण करण्यासाठी जनतेद्वारे संपर्क साधू शकतात.

अभिप्राय व सूचना

आम्ही आमच्या ग्राहकांना विनंती करतो की, सेवा सुधारण्यास मदत करण्यासाठी आमच्या सेवेबद्दल अभिप्राय द्या.

देखरेख

आमच्याकडे कोडचे पालन सुनिश्चित करण्यासाठी एक अधिकारी आहे. आमच्या अंतर्गत लेखा परिक्षा प्रक्रियेद्वारे आम्ही सदरचा निर्बंध संपुष्ट करण्याचे खात्री करत आहे.

- मध्यवर्ती (Nodal) अधिकारी : मिस. डेलनाझ बल्सारा
- ई मेल आय डी. : delnaz.balsara@kotak.com
- दूरध्वनी क्रमांक : ०२२ ६६० ५६ ३५५

निर्बंध संबंधीत अधिक माहितीसाठी

आमच्या वेबसाईटवर उपलब्ध असेल आणि विनंतीनुसार त्याच्या प्रती उपलब्ध करून देण्यांत येईल.

कोटक महिन्द्रा प्राईम लिमिटेड

प्रश्न / तक्रार निवारण - रचना तंत्र / प्रक्रिया

- काही शंका असल्यास खालील पैकी कोणत्याही प्रकारे आमच्याशी संपर्क साधावे.
- टोल फ्री क्रमांक १८०० २०९५ ७३२
- ई मेल आय डी : service.carfinance@kotak.com

तक्रार निवारण - वृद्धी साचा (Escalation Matrix)

- Level – I
- कोणत्याही तक्रारीसाठी आपण निवारण अधिकारी तसेच तुम्ही आमच्या दफ्तरी खालील पत्त्यावर लेखी संपर्क साधू शकतात.

तक्रार निवारण अधिकारी

कोटक महिन्द्रा प्राईम लिमिटेड

कोटक इन्फीनिटी, ६ वा मजला, इमारत क्र. २१,

ऑफ वेस्टर्न एक्सप्रेस हायवे,

मालाड (पूर्व), मुंबई - ४०० ०९७

नांव :- मिस शितल परब

दूरध्वनी क्रमांक : (०२२) ६६०५ ६२५७

ई मेल आय. डी :- grievancekmp@kotak.com

- Level – II

जर आपण वरील निर्णयावर समाधानी नसाल किंवा १४ दिवसांच्या आंत प्रतिसाद मिळाला नसेल तर आपण आपली तक्रार नोडल अधिकारी यांच्याकडे दाखल करू शकता.

मध्यवर्ती (Nodal) अधिकारी : मिस. डेलनाझ बल्सारा

ई मेल आय डी. : delnaz.balsara@kotak.com

दूरध्वनी क्रमांक : ०२२ ६६० ५६ ३५५

- Level – II

जर आपण वरील निर्णयावर समाधानी नसाल किंवा एक महिन्यांच्या आंत प्रतिसाद मिळाला नसेल तर आपण आपली तक्रार आर बी. आय. च्या बिगर बँकींग पर्यवेक्षण विभागाच्या क्षेत्रीय कार्यालयाच्या प्रभारी अधिकारी कडे संपर्क साधू शकता.

बिगर बँकींग पर्यवेक्षण विभाग

मुंबई प्रादेशिक कार्यालय,

तिसरा मजला, भारतीय रिझर्व्ह बँक,

मुंबई मध्य रेल्वे स्थानका समोर,

भायखळा, मुंबई - ४०० ००८

दूरध्वनी क्र. : (०२२) २३० ८४१ २१

फॅक्स : (०२२) २३० २२० ११

ई मेल आय डी :- dnbs@rbi.org.in

