

**कोटक इंफ्रास्ट्रक्चर डेट फंड लिमिटेड
न्यायोचित व्यवसाय संहिता**

परिचय

भारतीय रिजर्व बैंक ने नॉन बैंकिंग फाइनेंस कंपनियों के लिए न्यायोचित व्यवसाय संहिता (फेयर प्रैक्टिस कोड) पर दिशानिर्देशों का मसौदा तैयार किया है, जो व्यक्तिगत ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय और सर्वोत्तम कॉर्पोरेट अभ्यास के हिस्से के रूप में सेवा करने के लिए उचित व्यवहार मानकों को निर्धारित करता है।

बिना वर्ग, जाति, रंग, धर्म, लिंग, वैवाहिक स्थिति, आयु या विकलांगता के आधार पर पक्षपात किए सभी योग्य आवेदकों को क्रेडिट (ऋण) उत्पाद उपलब्ध कराने की, यह हमारी नीति है और रहेगी।

हमारी नीति सभी ग्राहकों के साथ अनुरूपता और निष्पक्ष व्यवहार करना है। हमारे कर्मचारी निष्पक्ष, न्यायसंगत और सुसंगत तरीके से सहायता, प्रोत्साहन और सेवा प्रदान करेंगे। हम अपने फेयर प्रैक्टिस कोड (न्यायोचित व्यवसाय संहिता) को कंपनी की वेबसाइट पर डालकर अपने ग्राहकों को भी बताएंगे।

हम यह सुनिश्चित करेंगे कि भावी उधारकर्ताओं के ब्याज को प्रभावित करने वाले प्रभार / शुल्क उचित रूप से उधारकर्ता को सूचित किए जाएं। सुविधा से संबंधित नियम और शर्तें संभावित उधारकर्ताओं को बताई जाएं। हम प्रतिबद्ध हैं कि उधार के फैसलों से उत्पन्न विवादों को हमारे द्वारा निर्धारित एक शिकायत निवारण तंत्र द्वारा उचित रूप से हल किया जाएगा।

हम यह सुनिश्चित करेंगे कि फेयर प्रैक्टिस कोड (न्यायोचित व्यवसाय संहिता) को लागू करना पूरे संगठन की जिम्मेदारी है। कंपनी की निष्पक्ष उधार देने की प्रथाएँ विपणन, ऋण उत्पत्ति, प्रसंस्करण, सर्विसिंग और संग्रह गतिविधियों सहित हमारे कार्यों के सभी पहलुओं पर लागू होंगी। फेयर प्रैक्टिस कोड (न्यायोचित व्यवसाय संहिता) के प्रति हमारी प्रतिबद्धता कर्मचारी जवाबदेही, निगरानी और लेखा परीक्षा कार्यक्रमों, प्रशिक्षण और प्रौद्योगिकी के संदर्भ में प्रदर्शित होगी।

कंपनी के निदेशक मंडल और प्रबंधन टीम यह सुनिश्चित करने के लिए बनाई गई प्रथाओं को स्थापित करने के लिए जिम्मेदार हैं कि, हमारे संचालन निष्पक्ष उधार देने के लिए हमारी मजबूत प्रतिबद्धता को दर्शाते हैं और सभी कर्मचारियों को उस प्रतिबद्धता के बारे में पता है। कोटक इंफ्रास्ट्रक्चर डेट फंड लिमिटेड अपने ग्राहकों को उच्चतम गुणवत्ता सेवा प्रदान करने के लिए प्रतिबद्ध है। यह फेयर प्रैक्टिस कोड (न्यायोचित व्यवसाय संहिता) हमारे द्वारा दी जाने वाली उत्पादों और सेवाओं की निम्न श्रेणियों पर लागू होता है (वर्तमान में पेश की गई या जिसे भविष्य की तारीख में पेश किया जा सकता है)

1. ऋण (लोन)

फेयर प्रैक्टिस कोड (न्यायोचित व्यवसाय संहिता) उपरोक्त के लिए लागू है, चाहे वह शाखा में, फोन पर, इंटरनेट पर या किसी अन्य विधि द्वारा प्रदान किया गया हो, जो हम वर्तमान में उपयोग कर रहे हैं या भविष्य की तारीख में पेश कर सकते हैं।

(संहिता में की गई प्रतिबद्धताएं सामान्य परिचालन परिवेश के तहत लागू होती हैं।)

प्रमुख प्रतिबद्धताएं

प्रमुख प्रतिबद्धताएं जो हम अपने ग्राहकों के साथ व्यवहार में पालन करने का वादा करते हैं, वे हैं:

क. निम्न को सुनिश्चित करके, अपने ग्राहकों के साथ अपने सभी व्यवहारों में उचित और सही तरह से कार्य करना:

- हमारे उत्पाद, सेवाएं, प्रक्रियाएं और प्रथाएँ इस संहिता में प्रतिबद्धताओं और मानकों को पूरा करेंगी।
 - हमारे उत्पाद और सेवाएँ प्रासंगिक कानूनों और नियमों का पालन करेंगी।
 - हमारे ग्राहकों के साथ हमारा व्यवहार ईमानदारी और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर निर्भर करेगा।
- ख. हम यह समझने में ग्राहकों की सहायता करेंगे कि हमारे वित्तीय उत्पाद और सेवाएँ किस तरह काम करती हैं, जैसे कि,
- सरल हिंदी और / या अंग्रेजी और / या स्थानीय भाषा में उन्हें जानकारी प्रदान करना
 - उनके वित्तीय निहितार्थ की व्याख्या और
 - ग्राहक को उसकी जरूरतों को पूरा करने में मदद करना।
- ग. हम यह सुनिश्चित करने के लिए हर संभव प्रयास करेंगे कि ग्राहकों को हमारे साथ व्यवहार करने में निरापद अनुभव हो; लेकिन अगर कुछ गलत होता है, तो हम उसी तेज़ी से और सहानुभूतिपूर्वक व्यवहार करेंगे
- गलतियों को जल्दी ठीक किया जाएगा
 - शिकायतों को जल्दी से निपटाया जाएगा
 - यदि ग्राहक शिकायत के निपटारे के तरीके से संतुष्ट नहीं है, तो हम ग्राहक को मार्गदर्शन देंगे कि शिकायत को कैसे आगे बढ़ाया जाए
 - हम अपने हिस्से पर त्रुटि के कारण ग्राहक के खाते पर लागू किसी भी शुल्क को वापस कर देंगे
- घ. यह संहिता (कोड) हमारे द्वारा हमारी वेबसाइट के माध्यम से प्रचारित की जाएगी।

जानकारी

हम अपने ग्राहकों को उन उत्पादों और सेवाओं को चुनने में मार्गदर्शन करेंगे जो उनकी आवश्यकताओं को पूरा करती हैं।

- क. ग्राहक संबंध स्थापित होने से पहले, हम निम्न कार्य करेंगे:
- ग्राहकों को उन सेवाओं और उत्पादों की प्रमुख विशेषताओं के बारे में बताते हुए जानकारी देना, जिनमें ग्राहक ने रुचि दिखाई है
 - उन खातों, उत्पादों और सेवाओं के बारे में जानकारी देना, जो ग्राहक की आवश्यकताओं के अनुरूप हों
 - हमारे केवाईसी मानदंडों को पूरा करने के लिए और कानूनी और विनियामक आवश्यकताओं का पालन करने के लिए, ग्राहक से जो जानकारी एकत्र करने की आवश्यकता है, उसे स्पष्ट रूप से बताएं
 - डेटाबेस बनाने के लिए ग्राहक और उसके परिवार के बारे में अतिरिक्त जानकारी के लिए अनुरोध; लेकिन यह जानकारी ग्राहक द्वारा तभी दी जाती है जब वह ऐसा करना चाहता है
- ख. हम विभिन्न चैनलों पर जानकारी प्रदान करेंगे, जिनका उपयोग इसके उत्पादों और सेवाओं तक पहुंचने के लिए किया जा सकता है। ग्राहक को यह भी सूचित किया जाएगा कि इस बारे में और जानकारी कहाँ उपलब्ध है।
- ग. एक बार एक ग्राहक ने एक उत्पाद चुन लेता है, तो हम ग्राहक को बताएंगे कि यह कैसे काम करता है

- घ. हम अपने ग्राहकों को उन अधिकारों और जिम्मेदारियों के बारे में मार्गदर्शन करेंगे जो उत्पाद के संचालन प्रक्रिया के लिए विशिष्ट हैं।
- ङ. उधारकर्ता के खाते के हस्तांतरण के लिए उधारकर्ता से अनुरोध प्राप्त होने के मामले में, सहमति या अन्यथा अर्थात् हमारी आपत्ति, यदि कोई हो, तो अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर सूचित किया जाएगा। इस तरह के हस्तांतरण कानून के अनुरूप सुसंगत संविदात्मक शर्तों के अनुसार होंगे।

ऋण समझौता

हम अंग्रेजी में उक्त ऋण से संबंधित ऋण समझौते और अन्य सभी दस्तावेजों की एक प्रति प्रस्तुत करेंगे। यदि उधारकर्ता अंग्रेजी नहीं समझता है, तो हम उधारकर्ता द्वारा समझी गई स्थानीय भाषा में सामग्री की व्याख्या करेंगे। उधारकर्ता के सभी संचार स्थानीय भाषा या ऐसी भाषा में होंगे, जिसमें कि उधारकर्ता द्वारा समझा जाता हो।

ब्याज दर

- क. ऋण का लाभ उठाने के समय, हम ग्राहक को यह जानकारी देंगे कि ब्याज खाते से कब काटा (निकाला) जाएगा
- ख. ऋण समझौते में ब्याज, शुल्क इत्यादि के बारे में पर्याप्त जानकारी शामिल होगी।
- ग. हम यह सुनिश्चित करेंगे कि ब्याज दरों और शुल्कों में बदलाव, भविष्यलक्षी प्रभाव से हों और इस संबंध में उपयुक्त शर्त ऋण समझौते में शामिल हो।
- घ. हम ग्राहकों को ग्राहक संपर्क केंद्र नंबर जैसी जानकारी भी प्रदान करेंगे।

प्रभार (खर्च)

- क. हम उसी समय ग्राहकों के लिए लागू उत्पादों और सेवाओं पर लागू होने वाले किसी भी शुल्क को उपलब्ध कराएंगे जब ग्राहक अनुबंध पर हस्ताक्षर करेगा
- ख. यदि हम कोई शुल्क बढ़ाते हैं या एक नया शुल्क लगाते हैं, तो हम ग्राहकों को इसकी सूचना देंगे और वो भविष्यलक्षी प्रभाव से प्रभावी होगा।
- ग. हम किसी भी सेवा या उत्पाद के लिए शुल्क लगाने से पहले संचार (ग्राहकों से) करेंगे
- घ. जब भी ग्राहक किसी भी सेवा या उत्पाद के लिए अनुरोध करेगा हम उसी के लिए शुल्क लगाएंगे
- ङ. देर से चुकौती के लिए लगाए गए दंड ब्याज का उल्लेख ऋण समझौते में बड़े अक्षरों में किया जाएगा।
- च. हम व्यक्तिगत ऋण लेने वालों के लिए व्यावसायिक ऋणों के अलावा, सह-बाध्यता (ओं) के साथ या बिना को छोड़कर, व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को स्वीकृत सभी अस्थायी दर अवधि के ऋण पर पूर्व-समापन शुल्क/पूर्व-भुगतान दंड नहीं लगाएंगे।

ऋणों की वसूली

- क. हम ऋणों की वसूली के लिए अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेंगे।
- ख. उचित तरीके से ग्राहकों से निपटने के लिए कर्मचारियों को पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया जाएगा।

नियम और शर्तें

- क. जब कोई ग्राहक पहली बार किसी उत्पाद या सेवा को स्वीकार करता है, तो हम ग्राहक को नियम और विनियम प्रदान करेंगे जो उत्पाद या सेवा के लिए प्रासंगिक हैं।
- ख. सभी नियम और शर्तें निष्पक्ष होंगी और ग्राहक के अधिकारों और जिम्मेदारियों को स्पष्ट और सादे भाषा में निर्धारित करेंगी। हम कानूनी या तकनीकी भाषा का उपयोग केवल वही करेंगे, जहां आवश्यक हो।
- ग. समझौते के तहत भुगतान या प्रदर्शन को वापस लेने / तेज करने का निर्णय ऋण समझौते के अनुसार या स्वीकृत शर्तों के अनुसार होगा।

- घ. हम सभी देयताओं के पुनर्भुगतान पर या किसी अन्य दावे के लिए किसी भी वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार के अधीन ऋण की बकाया राशि की वसूली पर सभी प्रतिभूतियों को जारी करेंगे। यदि समंजन के ऐसे अधिकार का उपयोग किया जाना है, तो उधारकर्ता को शेष दावों के बारे में पूर्ण विवरणों के साथ उसके बारे में नोटिस दिया जाएगा और जिसके तहत एनबीएफसी को संबंधित दावा / भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने का अधिकार है।
- ड. हम उधारकर्ता के मामलों में ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में दिए गए उद्देश्यों (जब तक कि जानकारी, उधारकर्ता द्वारा पहले प्रकट नहीं की गई है, देखा गया है) को छोड़कर शेष में हस्तक्षेप से बचेंगे।

विज्ञापन और विपणन

- क. हम यह सुनिश्चित करेंगे कि सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट, उचित हों और भ्रामक न हों।
- ख. हम ग्राहकों को वित्तीय उत्पादों की एक पूरी श्रृंखला प्रदान करेंगे, जो ग्राहक के लिए योग्य हैं। इन उत्पादों / सेवाओं में से कुछ हमारे अपने होंगे; कुछ अन्य समूह या कंपनियों के उत्पाद हो सकते हैं जिनके साथ हमारी टाई-अप (गठजोड़) व्यवस्था है। हम इन समूह कंपनियों / कंपनियों के ग्राहक को सूचित करेंगे जिनके साथ हमने एक व्यावसायिक व्यवस्था में प्रवेश किया है और यदि ग्राहक की इच्छा है, तो हम उनके उत्पादों / सेवाओं के विपणन के लिए कंपनी के कर्मचारियों / एजेंटों को निर्देशित करेंगे।

समीक्षा

- क. निदेशक मंडल प्रत्येक तिमाही के अंत से एक महीने के भीतर एक उचित आधार पर निष्पक्ष आचरण संहिता के अनुपालन और शिकायतों के निवारण तंत्र के कामकाज की समीक्षा करेगा।
- ख. इस तरह की समीक्षाओं की समेकित रिपोर्ट वित्तीय वर्ष के अंत से एक महीने के भीतर वार्षिक आधार पर बोर्ड को प्रस्तुत की जाएगी।

गोपनीयता

- क. जब तक ग्राहक द्वारा अधिकृत न हो, हम सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय मानेंगे
- ख. हम निम्नलिखित असाधारण मामलों के अलावा समूह के भीतर शामिल किसी अन्य इकाई को लेनदेन का विवरण नहीं देंगे-
- अगर हमें वैधानिक या नियामक कानूनों द्वारा जानकारी प्रदान करनी है
 - यदि इस जानकारी को प्रकट करना, जनता के प्रति एक कर्तव्य है
 - यदि हमारी रुचि के लिए हमें यह जानकारी प्रदान करनी होगी (जैसे धोखाधड़ी की रोकथाम)। हम विपणन उद्देश्यों के लिए किसी और (समूह कंपनियों सहित) को ग्राहकों के बारे में जानकारी देने के लिए इस कारण का उपयोग नहीं करेंगे।
 - यदि हमने अपने समूह / सहयोगी / संस्थाओं या कंपनियों को अन्य उत्पाद या सेवाएं प्रदान करने के लिए ग्राहकों की अनुमति (उदाहरण के लिए ऋण मंजूरी के समय) ली है
 - जहाँ 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

- क. धन उधार देने से पहले, या किसी अन्य उधार पर, हम ग्राहक (उधारकर्ता) की चुकाने की क्षमता का आकलन करेंगे
- ख. ऋण देने से पहले, हम ग्राहक को सूचित करेंगे यदि वह मांग पर चुकाने योग्य है या नहीं

ग. हम सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति के लिए पावती देंगे।

ब्याज दरों के मॉडल

कंपनी के पास एक ब्याज दर मॉडल है, जो प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखता है, जैसे कि उधार दर पर निर्णय लेने के लिए निम्न हैं:

- क. उधार लेने की लागत
- ख. परिचालन लागत
- ग. उत्पाद और उधारकर्ता के लिए जोखिम प्रीमियम
- घ. आवश्यक संपत्ति पर वापसी
- ङ. किसी भी अन्य प्रासंगिक कारक जैसे उद्योग में प्रचलित बाजार ऋण दर, आदि।

कंपनी के पास एसेट एंड लायबिलिटी कमेटी (एएलसीओ) है, जो उपरोक्त सभी कारकों पर विचार करते हुए मासिक आधार पर उधार दरों पर कारोबार करने की सलाह देगी। यदि उपरोक्त कारकों में से कोई भी महत्वपूर्ण परिवर्तनों से गुजरता है तो (एएलसीओ) को महीने के बीच में ब्याज की दर को प्रवर्तित करने के लिए भी अधिकार दिया गया है।

व्यवसाय में अलग-अलग उत्पादों के तहत अलग-अलग ग्राहकों के लिए अलग-अलग दरों या अलग-अलग उत्पादों के तहत एक ही ग्राहकों के लिए अलग-अलग दरों पर शुल्क लिया जाएगा, जो ग्राहक और उत्पादों के जोखिम के उन्नयन पर निर्भर करता है।

ब्याज दरें आम तौर पर उपरोक्त मापदंडों के आधार पर 5% से 30% तक होती हैं। मंजूरी पत्र में स्पष्ट रूप से उल्लिखित ब्याज की सभी दरें वार्षिक आधार पर और देय होगी। ग्राहक के साथ समझौते के अनुसार ब्याज की दंड दर वसूल की जाएगी और ग्राहक से ग्राहक और / या उत्पादों से उत्पादों में भी भिन्न होगी।

सभी ब्याज दरें वार्षिक आधार पर और मंजूरी पत्र में स्पष्ट रूप से उल्लिखित अंतराल पर देय होगी।

भावी सहायता

शिकायतें / शिकायतें और प्रतिक्रिया / सुझाव - आंतरिक प्रक्रियाएं

- क. हम उन ग्राहकों का मार्गदर्शन करेंगे, जो शिकायत दर्ज करना चाहते हैं और इस बात पर भी मार्गदर्शन देते हैं कि ग्राहक को परिणाम से नाखुश होने की स्थिति में क्या करना चाहिए। हमारे कर्मचारी किसी भी प्रश्न के लिए सहायता करेंगे।
- ख. मामले की जांच करने के बाद, हम जितनी जल्दी हो सके एक प्रतिक्रिया भेज देंगे; यदि ग्राहक संतुष्ट नहीं है तो हम शिकायत को आगे कैसे ले जाएं, इस बारे में भी मार्गदर्शन करेंगे।
- ग. हम अपनी शाखाओं में शिकायत निवारण अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण प्रदर्शित करेंगे, जिनसे, हमारी कंपनी के खिलाफ शिकायतों के समाधान के लिए जनता द्वारा संपर्क किया जा सकता है।

प्रतिक्रिया और सुझाव

हम अपने ग्राहकों से अनुरोध करते हैं कि वे सेवाओं में सुधार के लिए हमारी सेवाओं पर प्रतिक्रिया दें।

निगरानी

हमारे यहां इस संहिता (कोड) का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए एक अधिकारी है। हमारी आंतरिक ऑडिटिंग प्रक्रियाएं सुनिश्चित करती हैं कि हम संहिता (कोड) के अनुरूप रहें।

- नोडल आफिसर : श्री वीनू सिंगला
- ईमेल आईडी : ceo.kidf@kotak.com

कोटक इंफ्रास्ट्रक्चर डेट फंड लिमिटेड
शिकायत निवारण - संपर्क विवरण

नाम: श्री श्रेय पुजारी

ईमेल आईडी: shrey.pujari@kotak.com

फोन: 022-61660565

किसी भी शिकायत के लिए, आप शिकायत निवारण अधिकारी से संपर्क कर सकते हैं। वैकल्पिक रूप से, आप निम्न पते पर हमारे कार्यालय को एक लिखित संचार भेज सकते हैं:

शिकायत निवारण अधिकारी

कोटक इंफ्रास्ट्रक्चर डेट फंड लिमिटेड
27 बीकेसी, प्लॉट सी-27, जी ब्लॉक,
बांद्रा कुर्ला कॉम्प्लेक्स,
बांद्रा (पूर्व), मुंबई - 400 051

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

नोडल अधिकारी: -

नोडल आफिसर : श्री वीनू सिंगला

ईमेल आईडी : ceo.kidf@kotak.com

फोन (022) 6218-5380

यदि आपका आवेदन कंपनी द्वारा आंशिक रूप से/पूरी तरह से खारिज कर दिया गया है या यदि आप कंपनी के निर्णय/संकल्प से संतुष्ट नहीं हैं या एक महीने की अवधि के भीतर कोई प्रतिक्रिया प्राप्त नहीं हुई है, तो आप क्षेत्रीय प्रभारी अधिकारी से संपर्क कर सकते हैं। नीचे दिए गए पते पर आरबीआई लोकपाल के गैर-बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग का कार्यालय:

गैर-बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग

मुंबई क्षेत्रीय कार्यालय,
तीसरी मंजिल, भारतीय रिजर्व बैंक,
मुंबई सेंट्रल रेलवे स्टेशन के सामने,
भायखला, मुंबई 400 008
फोन: (022) 23084121
फैक्स: (022) 23022011
ईमेल: dnbs@rbi.org.in