

કોટક મહિન્દ્રા ઇન્વેસ્ટમેન્ટ્સ લિમિટેડ
યોગ્ય આચરણ સંબંધિત સંહિતા

પોલિસીની પ્રક્રિયાનો નંબર	સી4.08
મંજૂરી આપનારી સત્તા	બોર્ડ
આ તારીખના રોજ મંજૂર આપવામાં આવી	ઓક્ટોબર, 2020
આ તારીખના રોજ જાહેર કરવામાં આવી	ઓક્ટોબર, 2020
લાગુ થયાંની તારીખ	ઓક્ટોબર, 2020
આ પોલિસીના માલિક	અનુપાલન / સંચાલન
કોને લાગુ પડે છે	કેએમઆઇએલ
સમીક્ષાનું આવર્તન	વાર્ષિક
આ તારીખના રોજ સમીક્ષા કરવામાં આવી	ઓક્ટોબર, 2020
સમીક્ષાની આગામી તારીખ	ઓક્ટોબર, 2021
અગાઉની આવૃત્તિનો નંબર અને તારીખ	સી4.02 તારીખ 6 નવેમ્બર, 2014
અગાઉની આવૃત્તિનો નંબર અને તારીખ	સી4.03 તારીખ 1 ડિસેમ્બર, 2015
અગાઉની આવૃત્તિનો નંબર અને તારીખ	સી4.04 તારીખ 11 જાન્યુઆરી, 2017
અગાઉની આવૃત્તિનો નંબર અને તારીખ	સી4.05 તારીખ 17 ઓક્ટોબર, 2017
અગાઉની આવૃત્તિનો નંબર અને તારીખ	સી4.06 તારીખ 14 જુલાઈ, 2018
અગાઉની આવૃત્તિનો નંબર અને તારીખ	સી4.07 તારીખ 27 ઓગસ્ટ, 2018
અગાઉની આવૃત્તિનો નંબર અને તારીખ	સી4.08 તારીખ 12 નવેમ્બર, 2019

પરિચય

રીઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયાએ નોન બેંકિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઓ માટે યોગ્ય આચરણ સંબંધિત સંહિતા પરની માર્ગદર્શિકા ઘડી કાઢી છે, જે વ્યક્તિગત ગ્રાહકો સાથે કામ પાર પાડતી વખતે યોગ્ય આચરણના ધોરણોને સ્થાપિત કરે છે અને શ્રેષ્ઠ કોર્પોરેટ આચરણોના હિસ્સાની રચના કરે છે.

વર્ણ, જ્ઞાતિ, ધર્મ, જાતિ, વૈવાહિક સ્થિતિ, વય અથવા વિકલાંગતાના આધારે ભેદભાવ કર્યા વગર પાત્ર અરજીકર્તાને ધિરાણ સંબંધિત ઉત્પાદનો ઉપલબ્ધ કરાવવાની અમારી નીતિ છે અને રહેશે.

અમારી નીતિ તમામ ગ્રાહકોને નિરંતર અને નિષ્પક્ષ રીતે સેવા પૂરી પાડવાની છે. અમારા કર્મચારીઓ નિષ્પક્ષ, ન્યાયી અને નિરંતર રીતે સહાય, પ્રોત્સાહન અને સેવા પૂરી પાડશે. અમે અમારી યોગ્ય આચરણ સંબંધિત સંહિતાને કંપનીની વેબસાઇટ પર મૂકીને તેને અમારા ગ્રાહકોને પણ પૂરી પાડીશું.

સંભવિત ઋણ લેનારીઓના હિતને પ્રભાવિત કરનારા ચાર્જિસ/ફી અંગે ઋણ લેનારાઓને યોગ્ય રીતે જાણ કરવામાં આવશે. આ સુવિધા સંબંધિત નિયમો અને શરતો અંગે સંભવિત ઋણ લેનારાઓને જાણ કરવામાં આવશે. અમે કટિબદ્ધતા વ્યક્ત કરીએ છીએ કે, ધિરાણ આપવાના નિર્ણયમાંથી ઉદભવતા વિવાદોનું નિરાકરણ અમારા દ્વારા સ્થાપિત કરવામાં આવેલ ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર દ્વારા યોગ્ય રીતે લાવવામાં આવશે.

અમે ખાતરી આપીએ છીએ કે, યોગ્ય આચરણ સંબંધિત આ સંહિતાનું અમલીકરણ એ અમારા સમગ્ર સંગઠનની જવાબદારી છે. કંપનીનાં ધિરાણ સંબંધિત યોગ્ય આચરણો માર્કેટિંગ, લોન આપવા, પ્રોસેસિંગ, સર્વિસિંગ અને એક્ટ્રિકરણની પ્રવૃત્તિઓ સહિતનાં અમારી કામગીરીના તમામ પાસાંઓને લાગુ થાય છે. યોગ્ય આચરણ સંબંધિત અમારી સંહિતા પ્રત્યેની અમારી કટિબદ્ધતાને કર્મચારીના ઉત્તરદાયિત્વ, નિરીક્ષણ અને ઓડિટિંગના કાર્યક્રમો, તાલીમ અને ટેકનોલોજીના સંદર્ભમાં દર્શાવવામાં આવશે.

અમારી કામગીરીઓ ન્યાયી રીતે ધિરાણ પૂરું પાડવાની અમારી દ્રઢ કટિબદ્ધતાને પ્રતિબિંબિત કરે અને આ કટિબદ્ધતાથી અમારા સૌ કર્મચારીઓ અવગત હોય તેની ખાતરી કરવા માટે રચવામાં આવેલ આચરણોને સ્થાપિત કરવાની જવાબદારી કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ અને મેનેજમેન્ટ ટીમના શિરે છે.

કોટક મહિન્દ્રા ઇન્વેસ્ટમેન્ટ્સ લિમિટેડ તેના ગ્રાહકોને સર્વોચ્ચ ગુણવત્તાની સેવા પૂરી પાડવા માટે કટિબદ્ધ છે.

આ યોગ્ય આચરણ સંબંધિત સંહિતા અમારા દ્વારા પૂરાં પાડવામાં આવતાં ઉત્પાદનો અને સેવાઓ (હાલમાં પૂરાં પાડવામાં આવતાં અથવા તો જે ભવિષ્યમાં પૂરાં પાડવામાં આવી શકે છે)ની અહીં નીચે જણાવેલ કેટેગરીઓ પર લાગુ થાય છે.

1. લોન

યોગ્ય આચરણ સંબંધિત સંહિતા ઉપરોક્ત બાબતોને લાગુ થાય છે, ભલે પછી તે શાખા ખાતે, ફોન પર, ઇન્ટરનેટ પર કે અમારા દ્વારા હાલમાં ઉપયોગમાં લેવાતી કે ભવિષ્યમાં રજૂ કરવામાં આવી શકે તેવી અન્ય કોઈ પદ્ધતિ દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવી હોય.

(આ સંહિતામાં વ્યક્ત કરવામાં આવેલી કટિબદ્ધતાઓ સંચાલનની સામાન્ય સ્થિતિ હેઠળ લાગુ થાય છે).

મુખ્ય કટિબદ્ધતાઓ

મુખ્ય કટિબદ્ધતાઓ કે જેનું અમે અમારા ગ્રાહકોની સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે પાલન કરવાનું વચન આપીએ છીએ:

- a. અહીં નીચે જણાવેલ બાબતોની ખાતરી કરીને અમે અમારા ગ્રાહકો સાથેના તમામ વ્યવહારોમાં નિષ્પક્ષ અને વાજબી રીતે વર્તીશું:
 - અમારા ઉત્પાદનો, સેવાઓ, પ્રક્રિયાઓ અને વ્યવહારો આ સંહિતામાં ઉલ્લેખિત કટિબદ્ધતાઓ અને ધોરણોને પૂરાં કરશે.
 - અમારા ઉત્પાદનો અને સેવાઓ સંબંધિત કાયદા અને નિયમોનું પાલન કરશે
 - અમારા ગ્રાહકો સાથેના અમારા વ્યવહારો પ્રમાણિકતા અને પારદર્શકતાના નૈતિક સિદ્ધાંતો પર આધારિત હશે.
- b. અમે અહીં નીચે જણાવ્યાં મુજબ અમારા નાણાકીય ઉત્પાદનો અને સેવાઓ કેવી રીતે કામ કરે છે, તે સમજવામાં ગ્રાહકોને મદદરૂપ થઈશું
 - તેના વિશે સરળ હિંદી અને/અથવા અંગ્રેજીમાં અને/અથવા સ્થાનિક ભાષામાં માહિતી પૂરી પાડવી
 - તેમના નાણાકીય સૂચિતાર્થોને સમજાવવા અને
 - ગ્રાહકોને તેમની જરૂરિયાતો પૂરી કરતાં હોય તેવા ઉત્પાદનો કે સેવાઓને પસંદ કરવામાં મદદરૂપ થવું.
- c. અમારી સાથેના વ્યવહારમાં ગ્રાહકોને હેરાનગતિથી મુક્ત અનુભવ પ્રાપ્ત થાય તેની ખાતરી કરવા માટે અમે દરેક સંભવ પ્રયત્ન કરીશું પરંતુ જો કોઈ સમસ્યા પેદા થાય તો, અમે તેને ત્વરિત અને સહાનુભૂતિપૂર્વક ઉકેલીશું.
 - ભૂલોને ઝડપથી સુધારી લેવામાં આવશે
 - ફરિયાદોને ઉકેલવા ઝડપથી કાર્યવાહી કરવામાં આવશે
 - ફરિયાદને જે પ્રકારે ઉકેલવામાં આવી હોય, તેનાથી ગ્રાહક જો સંતુષ્ટ ન હોય તો, ફરિયાદને આગળ કેવી રીતે લઈ જવી તે અંગે ગ્રાહકનું માર્ગદર્શન કરીશું.
 - અમારા તરફથી થયેલી કોઈ ચૂકને કારણે ગ્રાહકના ખાતામાંથી વસૂલવામાં આવેલ કોઈપણ ચાર્જને અમે પરત કરી દઈશું.

d. આ સંહિતાને અમારી વેબસાઇટ મારફતે પ્રચારિત કરવામાં આવશે.

માહિતી

અમે અમારા ગ્રાહકોને તેમની જરૂરિયાતો પૂરી કરનારા ઉત્પાદનો અને સેવાઓની પસંદગી કરવામાં મદદરૂપ થઈશું.

a. ગ્રાહકો સાથે સંબંધ સ્થાપિત થાય તે પહેલાં, અમે:

- ગ્રાહકોએ જે સેવાઓ અને ઉત્પાદનોમાં રસ દાખવ્યો હોય તેની મુખ્ય વિશેષતાઓને વર્ણવીને ગ્રાહકોને તેના અંગે માહિતી આપીશું.
- ગ્રાહકોની જરૂરિયાતોને અનુરૂપ હોઈ શકે તેવા ખાતાઓ, ઉત્પાદનો અને સેવાઓ પરની માહિતી પૂરી પાડીશું.
- અમારા કેવાયસીના નિયમો તથા કાનૂની અને નિયામકીય જરૂરિયાતોનું પાલન કરવા માટે ગ્રાહક પાસેથી મેળવવી આવશ્યક હોય તેવી માહિતી અંગે સ્પષ્ટપણે જણાવીશું.
- ડેટાબેઝનું સર્જન કરવા માટે ગ્રાહક અને તેના/તેણીના પરિવાર અંગે વધારાની માહિતીની વિનંતી કરીશું પરંતુ ગ્રાહક જો ઇચ્છે તો જ આ પ્રકારની માહિતી પૂરી પાડી શકે છે.

b. અમે વિવિધ માધ્યમો અંગેની માહિતી પૂરી પાડીશું, જેનો ઉપયોગ તેના ઉત્પાદનો અને સેવાઓને ઍક્સેસ કરવા માટે થઈ શકે છે. આ ઉપરાંત, ગ્રાહકોને આ અંગેની વધારાની માહિતી ક્યાંથી પ્રાપ્ત થઈ શકે તેમ છે, તેના અંગે પણ જણાવવામાં આવશે.

c. ગ્રાહક ઍકવાર ઉત્પાદન પસંદ કરી લે તે પછી આ ઉત્પાદન કેવી રીતે કામ કરે છે, તે ગ્રાહકને જણાવીશું.

d. ઉત્પાદન જેના હેઠળ લેવામાં આવેલ છે, તે ચોક્કસ કાર્યપ્રણાલી સંબંધિત અધિકારો અને જવાબદારીઓ અંગે અમે ગ્રાહકોનું માર્ગદર્શન કરીશું.

e. ઋણ ખાતાને ટ્રાન્સફર કરવા માટે અમને ઋણ લેનારી વ્યક્તિ તરફથી વિનંતી પ્રાપ્ત થવાના કિસ્સામાં અમારી સંમતિ કે પછી અમારો જો કોઈ વાંધો હોય તો, તેના અંગે અમે આ પ્રકારની વિનંતી પ્રાપ્ત થયાંનાં 21 દિવસની અંદર તેમને જાણ કરીશું. આ પ્રકારનાં ટ્રાન્સફર કાયદા સાથે સુસંગત રહી કરારની પારદર્શક શરતો મુજબ કરવામાં આવશે.

લોનકરાર

અમે લોનકરાર અને ઉક્ત લોન સંબંધિત અન્ય તમામ દસ્તાવેજોની નકલને અંગ્રેજીમાં પૂરી પાડીશું. જો ઋણ લેનાર અંગ્રેજી સમજી શકતા ન હોય તો, તેઓ જે સ્થાનિક ભાષા સમજી શકતાં હોય તેમાં તેનું વિષયવસ્તુ અમે સમજાવીશું. ઋણ લેનાર સાથે તમામ સંદેશાવ્યવહાર સ્થાનિક ભાષામાં અથવા તો ઋણ લેનાર સમજી શકતા હોય તે ભાષામાં કરવામાં આવશે.

વ્યાજદરો

- લોન મેળવતી વખતે અમે ગ્રાહકોને તેમના ખાતામાંથી વ્યાજ ક્યારે કપાશે તે અંગે માહિતી પૂરી પાડીશું.
- લોનકરારમાં વ્યાજ, ચાર્જિસ વગેરે અંગે પૂરતી માહિતી ઉપલબ્ધ હશે.
- અમે એ બાબતની ખાતરી કરીશું કે, વ્યાજદર અને ચાર્જિસમાં ફેરફાર ફક્ત ભવિષ્યલક્ષી અસરથી લાગુ થાય અને આ સંબંધે લોનકરારમાં યોગ્ય શરતનો સમાવેશ કરવામાં આવે.
- આ ઉપરાંત અમે ગ્રાહકોને વેબસાઇટનું એડ્રેસ અને કસ્ટમર કોન્ટેક્ટ સેન્ટરનો નંબર જેવી માહિતી પણ પૂરી પાડીશું.

ચાર્જિસ

- ગ્રાહકો જ્યારે ચોક્કસ ઉત્પાદનો અને સેવાઓ મેળવે તે સમયે આવા ઉત્પાદનો અને સેવાઓ પર લાગુ હોય તેવા ચાર્જિસ અંગે તેમને જાણ કરીશું.
- અમે જો કોઈ ચાર્જમાં વધારો કરીએ અથવા તો નવા ચાર્જ લગાવીએ તો, અમે આ અંગે ગ્રાહકોને જાણ કરીશું તથા આ પ્રકારના ચાર્જિસ ભવિષ્યલક્ષી અસરથી લાગુ થશે.
- અમે કોઈપણ સેવા કે ઉત્પાદન પૂરાં પાડતાં પહેલાં તેના માટેના ચાર્જિસ અંગે (ગ્રાહકોને) જાણ કરીશું.
- ગ્રાહક જ્યારે પણ કોઈ સેવા કે ઉત્પાદન પર લાગુ થતાં ચાર્જિસની માંગણી કરે ત્યારે અમે તેમને આ અંગેની માહિતી પૂરી પાડીશું.
- મોડી ચૂકવણી માટે ઇંડ પેટે વસૂલવામાં આવતાં વ્યાજના ચાર્જનો ઉલ્લેખ લોનકરારમાં બોલ્ડ અક્ષરોમાં કરવામાં આવશે.
- અમે સહ-ઋણકર્તા(ઓ)ની સાથે અથવા તેમના વગર બિઝનેસ લોન લેનારા વ્યક્તિગત ઋણકર્તા સિવાય વ્યક્તિગત ઋણકર્તાઓને મંજૂર કરવામાં આવેલ તમામ અસ્થાયી દરની મુદતી લોન પર ફોરક્લોઝરના ચાર્જિસ/પૂર્વ-ચૂકવણીના ઇંડ વસૂલીશું નહીં.

લોનની વસૂલાત

- અમે લોનની વસૂલાત કરવા માટે અયોગ્ય પજવણીનો સહારો લઇશું નહીં.
- ગ્રાહકોની સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે અમારા સ્ટાફને યોગ્ય તાલીમ આપવામાં આવશે.

નિયમો અને શરતો

- ગ્રાહક જ્યારે પહેલીવાર ઉત્પાદન કે સેવા સ્વીકારે છે ત્યારે અમે તેમને આવા ઉત્પાદન/સેવા સાથે સુસંગત હોય તેવા નિયમો અને શરતોની માહિતી પૂરી પાડીશું.
- તમામ નિયમો અને શરતો નિષ્પક્ષ હશે અને તેમાં ગ્રાહકોના અધિકારો અને જવાબદારીઓ અંગે સ્પષ્ટ અને સાદી ભાષામાં જણાવવામાં આવ્યું હશે. અમે જ્યાં જરૂર હશે ત્યાં જ કાનૂની કે ટેકનિકલ ભાષાનો ઉપયોગ કરીશું.
- કરાર હેઠળ ચૂકવણી કે કાર્યદેખાવને પરત લેવા / ઝડપી કરવાનો નિર્ણય ઋણકરાર અથવા તો મંજૂર કરવામાં આવેલ શરતોને અનુરૂપ હશે.
- કોઇપણ કાયદામાન્ય અધિકાર કે ઋણકર્તા વિરુદ્ધ અમે ધરાવતા હોઇએ તેવા અન્ય કોઈ દાવા માટેના ધારણાધિકારને આધિન રહીને તમામ બાકી નાણાંની પરત ચૂકવણી થઈ જવા પર કે બાકી રકમની પરત મળી જવા પર તમામ જામીનગીરીને મુક્ત કરી દીધશું. ક્ષતિપૂર્તિ કરવાના આ પ્રકારના કોઈ અધિકારનો ઉપયોગ કરવાની જરૂર પડે તો ઋણકર્તાને આ અંગે બાકી રહેલા દાવાઓની સંપૂર્ણ વિગતો તથા જ્યાં સુધી સંબંધિત દાવાઓની પતાવટ / ચૂકવણી ન થઈ જાય ત્યાં સુધી એનબીએફસી જે શરતો હેઠળ જામીનગીરીઓને પોતાની પાસે રાખવાનો અધિકાર ધરાવે છે, તે શરતોની સાથે જાણ કરવામાં આવશે.
- અમે લોનકરારના નિયમો અને શરતોમાં જણાવવામાં આવેલ હેતુઓ સિવાય ઋણકર્તાની બાબતોમાં હસ્તક્ષેપ કરવાથી દૂર જ રહીશું (જ્યાં સુધી ઋણકર્તા દ્વારા અગાઉ જાહેર કરવામાં આવેલી ન હોય તેવી કોઈ માહિતી ધ્યાન પર આવે).

જાહેરાત અને માર્કેટિંગ

- અમે એ બાબતની ખાતરી કરીશું કે, જાહેરખબર અને પ્રચાર સંબંધિત તમામ સામગ્રી સ્પષ્ટ, નિષ્પક્ષ, વાજબી હોય અને ગેરમાર્ગે દોરનારી ન હોય.
- અમે ગ્રાહકોને તેઓ જેના માટે પાત્ર છે, તેવા નાણાકીય ઉત્પાદનોની સંપૂર્ણ રેન્જ પૂરી પાડીશું. આ ઉત્પાદનો / સેવાઓમાંથી કેટલાક અમારા પોતાના હશે; કેટલાક ઉત્પાદનો ગ્રૂપના અથવા જેમની સાથે અમારી ગઠબંધનની વ્યવસ્થા છે, તેવી કંપનીઓના હોઈ શકે છે. અમે જેમની સાથે વ્યાવસાયિક વ્યવસ્થામાં દાખલ થયાં છીએ તેવી ગ્રૂપ કંપનીઓ / કંપનીઓ અંગે ગ્રાહકોને જાણ કરીશું અને જો ગ્રાહક ઇચ્છે તો, અમે કંપનીના સ્ટાફ / એજન્ટોને તેમના ઉત્પાદનો / સેવાઓના માર્કેટિંગ માટેનો નિર્દેશ આપીશું.

સમીક્ષા

- બોર્ડના ડિરેક્ટરો પ્રત્યેક ત્રિમાસિકગાળાના અંતેથી એક મહિનાની અંદર ત્રિમાસિક ધોરણે યોગ્ય આચરણ સંબંધિત સંહિતાના પાલન અને ફરિયાદ નિવારણ તંત્રની કામગીરીની સમીક્ષા કરશે.
- નાણાકીય વર્ષના અંતેથી એક મહિનાની અંદર વાર્ષિક ધોરણે બોર્ડને આ પ્રકારે કરવામાં આવેલી સમીક્ષાનો એકીકૃત રીપોર્ટ સોંપવામાં આવશે.

ગુપ્તતા

- જ્યાં સુધી ગ્રાહક દ્વારા અધિકૃત કરવામાં ન આવે ત્યાં સુધી અમે તેમની તમામ અંગત માહિતીને ખાનગી અને ગુપ્ત રાખીશું.

- b. અમે અહીં નીચે જણાવેલ અપવાદરૂપ કિસ્સાઓ સિવાય ગ્રાહકોની ટ્રાન્ઝેક્શનની વિગતોને ગ્રૂપની અંદર અન્ટિટીઓ સહિત અન્ય કોઇપણ એન્ટિટીઓ સમક્ષ જાહેર કરીશું નહીં.
- જો અમારે વૈધાનિક કે નિયમનકારી કાયદા દ્વારા માહિતી પૂરી પાડવી પડે
 - જો આ માહિતી જાહેર કરવી એ જનતા પ્રત્યેની ફરજ હોય
 - જો અમારે અમારું હિત જાળવવા માટે આ માહિતી પૂરી પાડવી (જેમ કે, છેતરપિંડી અટકાવવા). અમે આ કારણને આગળ ધરી ગ્રાહકોની આ પ્રકારની માહિતી માર્કેટિંગના હેતુઓ માટે અન્ય કોઇને (ગ્રૂપ કંપનીઓ સહિત) આપીશું નહીં.
 - જો અમે અન્ય ઉત્પાદનો કે સેવાઓ પૂરાં પાડવા માટે અમારા ગ્રૂપ / સહયોગી / એન્ટિટીઓ કે કંપનીઓને આ પ્રકારની માહિતી પૂરી પાડવા માટે ગ્રાહકની મંજૂરી (ઉદાહરણ તરીકે, લોન મંજૂર કરતી વખતે) લીધી હોય.
 - જ્યાં ગ્રાહકોએ અન્ય સેવાઓ કે ઉત્પાદનો પૂરાં પાડવા માટે અમારા ગ્રૂપ / સહયોગી / એન્ટિટીઓ કે કંપનીઓને આ પ્રકારની માહિતી ઉજાગર કરવા જણાવ્યું હોય.

લોન અને ધિરાણો

- a. નાણાં કે અન્ય કોઈ ઋણનું ધિરાણ કરતાં પહેલાં અમે ગ્રાહક (ઋણકર્તા)ની પરત ચૂકવણી કરવાની ક્ષમતાનું મૂલ્યાંકન કરીશું.
- b. લોન મંજૂર કરતાં પહેલાં અમે ગ્રાહકને જાણ કરીશું કે, આ લોન માંગણી કરવા પર કે અન્ય કોઈ રીતે ચૂકવવાપાત્ર છે.
- c. અમે લોનની તમામ અરજી પ્રાપ્ત થયાંની સ્વીકૃતિ આપીશું.

વ્યાજદરનું મોડલ

કંપની વ્યાજદરનું એક મોડલ ધરાવે છે, જે ધિરાણના દરને નક્કી કરવા માટે અહીં નીચે જણાવેલા સંબંધિત પરિબલોને ધ્યાન પર લે છે.

- (a) ઋણની પ્રક્રિયા પાછળ થતો ખર્ચ
- (b) સંચાલન સંબંધિત ખર્ચ
- (c) ઉત્પાદન અને ઋણકર્તા માટે જોખમ સંબંધિત પ્રીમિયમ
- (d) આવશ્યક સંપત્તિ પર વળતર
- (e) ઇન્ડસ્ટ્રીમાં માર્કેટનાં પ્રવર્તમાન ધિરાણદરો જેવા અન્ય કોઈ સંબંધિત પરિબલો, વગેરે,

કંપની એસેટ એન્ડ લાયબિલિટી કમિટી (ALCO) ધરાવે છે, જે ઉપરોક્ત તમામ પરિબલોને ધ્યાન પર લઈને વ્યવસાયોને માસિક ધોરણે ધિરાણના દરો પર સલાહ આપશે. આ ઉપરાંત, અહીં ઉપર જણાવેલ પરિબલોમાં નોંધપાત્ર ફેરફાર થાય તો ALCOને ચાલું મહિનામાં જ વ્યાજદરમાં ફેરફાર કરવાની સત્તા આપવામાં આવી છે.

વ્યવસાયો ગ્રાહકો અને ઉત્પાદનોના જોખમના ગ્રેડેશન પર આધાર રાખીને એક જ ઉત્પાદન હેઠળ વિવિધ ગ્રાહકો માટે અલગ-અલગ વ્યાજદર અથવા તો વિવિધ ઉત્પાદનો હેઠળ એક જ ગ્રાહક માટે અલગ-અલગ વ્યાજદર વસૂલી શકે છે.

ઉપરોક્ત માપદંડો પર આધાર રાખીને વ્યાજદર સામાન્ય રીતે 5%થી માંડીને 30% સુધી રહેશે. વ્યાજના તમામ દરો વાર્ષિક ધોરણે હશે અને તે મંજૂરીપત્રમાં સ્પષ્ટપણે ઉલ્લેખિત આવર્તન પ્રમાણે ચૂકવવાપાત્ર ગણાશે. વ્યાજના દંડના દરો ગ્રાહક સાથે થયેલા કરાર મુજબ વસૂલવામાં આવશે અને તે ગ્રાહકે-ગ્રાહકે અને/અથવા ઉત્પાદને-ઉત્પાદને અલગ-અલગ હશે.

વધુ સહાય

ફરિયાદો / ફરિયાદો અને પ્રતિક્રિયા / સૂચનો - આંતરિક પ્રક્રિયાઓ

- જે ગ્રાહકો ફરિયાદ નોંધાવા માંગે છે તેમને અમે માર્ગદર્શન આપીશું અને જો ગ્રાહક પરિણામથી નાખુશ હોય તો તેવા કિસ્સામાં તેમણે શું કરવું જોઈએ તે અંગે પણ અમે તેમને માર્ગદર્શન પૂરું પાડીશું. અમારો સ્ટાફ ગ્રાહકના કોઈપણ પ્રશ્ન માટે સહાય પૂરી પાડશે.
- કોઈપણ બાબતની તપાસ કર્યા બાદ અમે શક્ય એટલી વહેલી તકે પ્રતિભાવ મોકલાવીશું; જો ગ્રાહક અસંતુષ્ટ હોય તો ફરિયાદને આગળ કેવી રીતે વધારવી કે અંગે પણ અમે તેમને માર્ગદર્શન આપીશું.
- અમે અમારી શાખાઓ ખાતે ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનું નામ અને સંપર્કની વિગતો દર્શાવીશું. અમારી કંપની વિરુદ્ધની ફરિયાદોના ઉકેલ માટે જનતા તેમનો સંપર્ક કરી શકશે.

પ્રતિભાવો અને સૂચનો

અમે અમારી સેવાઓને સુધારી શકીએ તે માટે અમે અમારા ગ્રાહકોને તેમના પ્રતિભાવો પૂરાં પાડવાની વિનંતી કરીએ છીએ.

નિરીક્ષણ

સંહિતાનું પાલન થાય છે તેની ખાતરી કરવા માટે અમારે ત્યાં અધિકારીની નિમણૂક કરવામાં આવેલ છે. અમારી ઓડિટિંગની આંતરિક પ્રક્રિયા અમે સંહિતાનું પાલન કરીએ તેની ખાતરી કરે છે. યોગ્ય આચરણ સંબંધિત સંહિતાના અનુપાલન માટે અનુપાલન સંબંધે સીનિયર મેનેજમેન્ટને સમયાંતરે જાણ કરવામાં આવી છે.

સંહિતા અંગેની વધુ માહિતી

આ સંહિતાને અમારી વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે અને વિનંતી કરવા પર તેની નકલો પણ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.

ફરિયાદ નિવારણ - સંપર્કની વિગતો

કોઈપણ ફરિયાદ માટે, તમે નીચે દર્શાવેલા સરનામે ગ્રીવન્સ રીડ્રેસલ ઓફિસર (ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી)/નોડલ ઓફિસરનો સંપર્ક કરી શકો છો:

કોટક મહિન્દ્રા ઇન્વેસ્ટમેન્ટ્સ લિમિટેડ
12બીકેસી, ત્રીજો માળ, પ્લોટ સી-12, જી બ્લોક,
બાંદ્રા કુર્લા કોમ્પ્લેક્સ,
બાંદ્રા (પૂર્વ), મુંબઈ-400 051
ઈ-મેઇલ: kmil.helpdesk@kotak.com

આપ જો કંપનીના નિર્ણય / ઉકેલથી સંતુષ્ટ ન હો અથવા તો આપને એક મહિનાના સમયગાળાની અંદર કોઈ પ્રતિક્રિયા પ્રાપ્ત ન થાય તો, અહીં નીચે જણાવેલ સરનામે આરબીઆઈના ડિપાર્ટમેન્ટ ઓફ નોન-બેંકિંગ સુપરવિઝનની પ્રાદેશિક કચેરીના ઇન્ચાર્જ અધિકારીનો સંપર્ક કરી શકો છો:

ડિપાર્ટમેન્ટ ઓફ નોન-બેંકિંગ સુપરવિઝન
મુંબઈ પ્રાદેશિક કચેરી,
ત્રીજો માળ, રીઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા,
મુંબઈ સેન્ટ્રલ રેલવે સ્ટેશનની સામે,
ભાયખલા, મુંબઈ 400 008
ફોન: (022) 23084121
ફેક્સ: (022) 23022011
ઈ-મેઇલ: dnbs@rbi.org.in

રીઝર્વ બેંક ઇન્ટીગ્રેટેડ ઓમ્બ્ડ્સમેન સ્કીમ - 2021

નિયમિત એન્ટિટીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા તથા કંપની વિરુદ્ધ દાખલ કરવામાં આવેલી ફરિયાદોના સંદર્ભમાં નિયમિત એન્ટિટી વતી માહિતી પૂરી પાડવા કંપનીએ ઇન્ટીગ્રેટેડ ઓમ્બ્ડ્સમેન સ્કીમ હેઠળ પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસરની નિમણૂક કરી છે.

કંપનીએ તેની વેબસાઇટ Kmil.co.in પર લોકપાલ (ઓમ્બ્ડ્સમેન) સમક્ષ ફરિયાદ દાખલ કરવાના પોર્ટલની વિગતોની સાથે પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસરનું નામ અને તેમના સંપર્કની વિગતો દર્શાવી છે.