

కోటక్ మహేంద్రా ఇన్వెస్ట్ మెంట్స్ లిమిటెడ్

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్



Kotak Mahindra Investments Ltd.

Fair Practice Code

Pages: Page 2 of 12

పాలసీ ప్రొసీజర్ నం.	సి4.08
ఆమోదించిన అథారిటీ	బోర్డు
ఆమోదించినది	అక్టోబరు, 2020
విడుదల చేసినది	అక్టోబరు, 2020
వర్తించే తేదీ	అక్టోబరు, 2020
పాలసీ యజమాని	అనువర్తన/ఆపరేషన్స్
దేనికి వర్తిస్తుంది	కెఎంఐఎల్
సమీక్ష తరచుదనం	వార్షికం
సమీక్ష చేసినది	అక్టోబరు, 2020
కొత్త సమీక్ష ఎప్పుడు జరగాలి	అక్టోబరు, 2021
పూర్వ వెర్షన్ నంబరు మరియు తేదీ	సి4.02 తేదీ 6 నవంబరు, 2014
పూర్వ వెర్షన్ నంబరు మరియు తేదీ	సి4.03 తేదీ 1 డిసెంబరు, 2015
పూర్వ వెర్షన్ నంబరు మరియు తేదీ	సి4.04 తేదీ 11 జనవరి 2017
పూర్వ వెర్షన్ నంబరు మరియు తేదీ	సి4.05 తేదీ 11 అక్టోబరు 2017
పూర్వ వెర్షన్ నంబరు మరియు తేదీ	సి4.06 తేదీ 14 జూలై 2018
పూర్వ వెర్షన్ నంబరు మరియు తేదీ	సి4.07 తేదీ 27 ఆగస్టు 2018
పూర్వ వెర్షన్ నంబరు మరియు తేదీ	C4.08 dated 12 November, 2019

పరిచయం

నాస్- బ్యాంకింగ్ పైనాస్ కంపెనీలకు ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ పై రిజర్వు బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా మార్గదర్శకాలను రూపొందించింది, ఇవి కస్టమర్లతో వ్యక్తిగతంగా వ్యవహరించేటప్పుడు ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ ప్రమాణాలను నెలకొల్పుతుంది మరియు అత్యుత్తమ కార్పొరేట్ ప్రాక్టీస్ లో భాగంగా పనిచేస్తుంది.

జాతి, కులం, రంగు, మతం, లింగం, వైవాహిక స్థితి, వయస్సు లేదా అంగవైకల్యం ఆధారంగా వివక్షతకు తావు లేకుండా అద్భుతైన దరఖాస్తుదారులందరికీ క్రెడిట్ ప్రోడక్టులు అందుబాటులో ఉంచడం మా పాలసీ.

క్లయింట్లందరినీ నిరంతరం మరియు ధర్మంగా ఆదరించడం మా పాలసీ. మా ఉద్యోగులు సహాయం, ప్రోత్సాహం మరియు సర్వీసును ధర్మంగా, సమానంగా మరియు నిరంతర విధానంలో అందిస్తారు. కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో పెట్టడం ద్వారా మా కస్టమర్లకు కూడా మేము మా ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ ని తెలియజేస్తాము.

కాబోవు రుణగ్రహీతల యొక్క ప్రయోజనాలను ప్రభావితం చేసే చార్జీలు/ఫీజు రుణగ్రహీతకు సముచితంగా తెలియజేయబడ్డాయని మేము నిర్ధారించుకుంటాము. సదుపాయానికి సంబంధించిన నియమ నిబంధనలు కాబోవు రుణగ్రహీతలకు తెలియజేయబడతాయి. లెండింగ్ నిర్ణయాల వల్ల ఉత్పన్నమయ్యే వివాదాలన్నిటినీ మేము నెలకొల్పిన గ్రీవెన్స్ ఫిర్యాదు యంత్రాంగం పరిష్కరిస్తుందని మేము వాగ్దానం చేస్తున్నాము.

ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ ని అమలు చేసే బాధ్యత సంస్థ మొత్తానిదని మేము నిర్ధారించుకుంటాము. కంపెనీ యొక్క ధర్మబద్ధ లెండింగ్ పద్ధతులు మార్కెటింగ్, రుణ సంస్థ, ప్రాసెసింగ్, సర్వీసింగ్ మరియు కలెక్షన్ యాక్టివిటీస్ తో సహా మా కార్యకలాపాల్లోని అంశాలన్నిటికీ వర్తిస్తాయి. ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ పట్ల మా నిబద్ధత ఉద్యోగి జవాబుదారీతనం, ప్రోగ్రాములను పర్యవేక్షించుట మరియు ఆడిట్ చేయుట, శిక్షణ మరియు టెక్నాలజీ పరంగా ప్రదర్శించబడుతుంది.

ఫెయిర్ లెండింగ్ పట్ల మా బలమైన నిబద్ధతను మా కార్యకలాపాలు ప్రతిబింబించేలా రూపొందించిన ప్రాక్టీస్ లను నెలకొల్పే మరియు ఆ నిబద్ధత ఉద్యోగులందరికీ తెలిసేలా చూడవలసిన బాధ్యత కంపెనీ బోర్డు ఆఫ్ డైరెక్టర్లది మరియు మేనేజ్మెంట్ టీమ్ ది.

తన క్లయింట్లకు అత్యధిక నాణ్యమైన సర్వీసులు అందించడానికి కోటక్ మహింద్రా ఇన్వెస్ట్మెంట్ లిమిటెడ్ కట్టుబడివుంది.

ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ మేము అందిస్తున్న ఈ కింది కేటగిరిల ప్రోడక్ట్ లకు మరియు సర్వీసులకు వర్తిస్తుంది (ప్రస్తుతం అందించబడుతున్నవి లేదా భవిష్యత్తు తేదీలో ప్రవేశపెట్టేవి)

1. రుణాలు

ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ పై వాటికి వర్తిస్తుంది దీనిని బ్రాంచిలో, ఫోన్ లో, ఇంటర్నెట్ లో లేదా మేము ప్రస్తుతం ఉపయోగిస్తున్న ఏదైనా ఇతర పద్ధతిలో లేదా భవిష్యత్తులో ప్రవేశపెట్టే పద్ధతి అయినా వాటితో నిమిత్తం లేకుండా.

(కోడ్ లో చేసిన నిబద్ధతులు మామూలు ఆపరేటింగ్ వాతావరణంలో వర్తిస్తాయి)

కీలక వాగ్దానాలు

మా కస్టమర్లతో వ్యవహరించేటప్పుడు అనుసరిస్తామని మేము వాగ్దానం చేసిన కీలక వాగ్దానాలు:

a. మా కస్టమర్లతో జరిపే లావాదేవీలన్నిటిలో మేము ధర్మంగా మరియు సహేతుకంగా చర్య తీసుకుంటాము:

- మా ప్రోడక్టులు, సర్వీసులు, ప్రక్రియలు మరియు ప్రాక్టీస్లు ఈ కోడ్ లో వాగ్దానాలు మరియు ప్రమాణాలను నెరవేర్చేలా చూడటం ద్వారా
- మా ప్రోడక్ట్లు మరియు సర్వీసులు సంబంధిత చట్టాలు మరియు రెగ్యులేషన్లను నెరవేర్చేలా చూడటం ద్వారా
- మా కస్టమర్లతో మేము జరిపే లావాదేవీలు నిజాయితీ మరియు పారదర్శకత యొక్క నైతిక సిద్ధాంతాలపై ఆధారపడి ఉండేలా చూడటం ద్వారా.

b. మా పైనాన్సియల్ ప్రోడక్టులు మరియు సర్వీసులు ఎలా పనిచేస్తాయో కస్టమర్లు అర్థంచేసుకునేందుకు మేము సహాయపడతాము.

- వాటి గురించిన సమాచారం సరళ హిందీ మరియు/లేదా ఇంగ్లీష్ మరియు/లేదా స్థానిక భాషలో ఇవ్వడం ద్వారా
- వాటి ఆర్థిక చిక్కులను వివరించడం ద్వారా మరియు
- అతని/ఆమె అవసరాలను తీర్చేదానికి ఎంచుకునేలా కస్టమర్ కి సహాయపడటం ద్వారా.

c. మాతో లావాదేవీలు జరిపేటప్పుడు కస్టమర్లకు ఎలాంటి ఇబ్బందులు లేకుండా చూసేందుకు మేము ప్రతి ఒక్క ప్రయత్నం చేస్తాము, కానీ ఏదైనా తప్పు జరిగితే, మేము అంతే త్వరగా మరియు సానుభూతితో డీల్ చేస్తాము.

- తప్పులు త్వరగా సరిదిద్దబడతాయి
- ఫిర్యాదులు త్వరగా సంభాళించబడతాయి
- ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడిన విధానంతో కస్టమర్ సంతృప్తిచెందకపోతే, ఫిర్యాదును ఎలా ముందుకు తీసుకెళ్ళాలనే దానిపై మేము కస్టమర్ కి మార్గదర్శనం చేస్తాము.
- మా పరంగా జరిగిన తప్పు కారణంగా కస్టమర్ అకౌంట్ కి చార్జ్ చేసిన ఏవైనా చార్జీలను మేము రివర్స్ చేస్తాము.

d. కోడ్ కి మేము మా వెబ్ సైట్ ద్వారా ప్రచారం కల్పిస్తాము.

సమాచారం

కస్టమర్ యొక్క అవసరాలను తీర్చే ప్రోడక్టులు మరియు సర్వీసులను ఎంచుకోవడంలో మేము వాళ్ళకు మార్గదర్శనం చేస్తాము.

a. కస్టమర్ యొక్క సంబంధాన్ని నిరూపించడానికి ముందు, మేము:

- కస్టమర్ ఆసక్తి చూపించిన ప్రోడక్టులు మరియు సర్వీసుల యొక్క ముఖ్య విశిష్టతలను వివరించే సమాచారాన్ని కస్టమర్ కి ఇస్తాము.
- కస్టమర్ అవసరాలకు సరిపోయే అకౌంట్లు, ప్రోడక్టులు మరియు సర్వీసులపై సమాచారం ఇస్తాము
- మా కెవైసె నిబంధనలను నెరవేర్చడానికి మరియు న్యాయబద్ధ మరియు రెగ్యులేటరీ అవసరాలను అనువర్తించడానికి కస్టమర్ నుంచి మేము సేకరించవలసిన సమాచారాన్ని స్పష్టంగా తెలియజేస్తాము.
- డేటాబేస్ ని నిర్మించేందుకు కస్టమర్ మరియు అతని/ఆమె కుటుంబం గురించిన అదనపు సమాచారం కోరడం, కానీ ఈ సమాచారాన్ని కస్టమర్ కోరుకుంటేనే ఇవ్వాలి.

- b. తన ప్రోడక్టులు మరియు సర్వీసులకు ప్రవేశసౌలభ్యం పొందడానికి ఉపయోగించగల వివిధ చానల్స్ పై మేము సమాచారం ఇస్తాము. దీనిపై మరింత సమాచారం ఎక్కడ లభిస్తుందనే విషయం కూడా కస్టమర్ కి తెలియజేయబడుతుంది.
- c. కస్టమర్ ఒకసారి ప్రోడక్ట్ ని ఎంచుకుంటే, ఇది ఎలా పని చేస్తుందో మేము కస్టమర్ కి తెలియజేస్తాము.
- d. ప్రోడక్ట్ ని తీసుకున్న ఆపరేషన్ మోడ్ కి గల నిర్దిష్ట హక్కులు మరియు బాధ్యతలపై మేము కస్టమర్ కి మార్గదర్శనం ఇస్తాము.
- e. అప్పుగా తీసుకున్న మొత్తాన్ని బదిలీ చేయవలసిందిగా రుణగ్రహీత నుంచి అభ్యర్థన లభిస్తే, సమ్మతి లేదా అభ్యంతరం, ఏదైనా ఉంటే, అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుంచి 21 రోజుల లోపు తెలియజేయబడుతుంది. ఇలా బదిలీ చేయడం చట్టానికి లోబడి పారదర్శక కాంట్రాక్యూవల్ నిబంధనల ప్రకారం ఉంటుంది.

రుణ ఒప్పందం

మేము రుణ ఒప్పందం కాపీ మరియు సదరు రుణానికి సంబంధించిన ఇతర పత్రాలు అన్నిటిని సమర్పిస్తాము. ఒకవేళ రుణగ్రహీతకు ఇంగ్లీష్ అర్థంకాకపోతే, రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యేలా మేము విషయాలను మాత్రు భాషలో వివరిస్తాము. రుణగ్రహీతకు కమ్యూనికేషన్లన్నీ మాత్రు భాషలో లేదా రుణగ్రహీతకు అర్థమైన భాషలో ఉంటాయి.

వడ్డీ రేట్లు

- a. రుణాన్ని పొందే సమయంలో, అకౌంట్ కి వడ్డీ ఎప్పుడు డెబిట్ చేయబడుతుందనే విషయంపై మేము కస్టమర్ కి సమాచారం ఇస్తాము,
- b. రుణ ఒప్పందంలో వడ్డీ, చార్జీలు తదితర వాటి గురించి తగినంత సమాచారం ఉంటుంది.
- c. వడ్డీ రేట్లలో మార్పులు మరియు చార్జీలు మున్ముందు మాత్రమే అమలులోకి వచ్చేలా మేము చూస్తాము మరియు ఈ విషయంలో తగిన షరతును రుణ ఒప్పందంలో చేర్చడం జరుగుతుంది.
- d. నెట్వెట్ చిరునామా మరియు కస్టమర్ కాంటాక్టు సెంటర్ నంబరు లాంటి సమాచారం కూడా మేము కస్టమర్లకు ఇస్తాము.

చార్జీలు

- a. కస్టమర్ సంతకం చేసిన సమయంలో ప్రోడక్టులు మరియు సర్వీసులకు వర్తించే ఏవైనా చార్జీలను మేము అందుబాటులో ఉంచుతాము.
- b. మేము ఏవైనా చార్జీలను పెంచితే లేదా కొత్త చార్జీని ప్రవేశపెడితే, మేము ఈ విషయం కస్టమర్లకు తెలియజేస్తాము మరియు వీటిని తదుపరి తేదీ నుంచి అమలు చేస్తాము.
- c. ఏదైనా సర్వీస్ లేదా ప్రోడక్ట్ కి చార్జీలు విధించడానికి ముందు మేము కస్టమర్లకు తెలియజేస్తాము.
- d. కస్టమర్ కోరినప్పుడల్లా ప్రోడక్ట్ లేదా ఏదైనా సర్వీసులు మేము చార్జీలు విధిస్తాము.
- e. ఆలస్యంగా చెల్లించినందుకు విధించబడే అపరాధ వడ్డీని రుణ ఒప్పందంలో బోల్డులో (లావుపాటి అక్షరాల్లో) పేర్కొనడం జరుగుతుంది.
- f. సహ- బాధ్యులతో లేదా లేకుండా, వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు వ్యాపార రుణాలు మినహా వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు మంజూరు చేసే ఫ్లోటింగ్ రేటు టర్మ్ లోన్స్ అన్నిటిపై మేము ముందుగా-మూసివేత చార్జీలు/ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానాలు విధించబోము.

రుణాల రికవరీ

- a. రుణాల రికవరీకి మేము అనవసరమైన వేధింపులకు పాల్పడము.
- b. సముచితమైన విధానంలో కస్టమర్లతో డీల్ చేయడానికి సిబ్బందికి తగు విధంగా శిక్షణ ఇవ్వబడుతుంది,

నియమ నిబంధనలు

- a. కస్టమర్ మొదటిసారి ప్రోడక్ట్ లేదా సర్వీసు స్వీకరించినప్పుడు, ప్రోడక్ట్/సర్వీసుకు సంబంధమున్న నియమ నిబంధనలను మేము కస్టమర్ కి ఇస్తాము.,

- b. నియమ నిబంధనలన్నీ ధర్మంగా ఉంటాయి మరియు కస్టమర్ కి హక్కులు మరియు బాధ్యతలను స్పష్టంగా మరియు సరళ భాషలో తెలియజేస్తాము. అవసరమైన చోట మాత్రమే మేము న్యాయపరమైన లేదా సాంకేతిక భాష ఉపయోగిస్తాము.
- c. ఒప్పందం కింద చెల్లింపు లేదా పనితీరును వేగవంతం/రీకాల్ చేయాలన్న నిర్ణయం రుణ ఒప్పందం ప్రకారం లేదా మంజూరు చేసిన నిబంధనల ప్రకారం ఉంటుంది.
- d. బకాయిలన్నిటి పునర్ చెల్లింపుపై లేదా రుణగ్రహీతపై మాకు గల ఏదైనా ఇతర క్లెయిమ్ కి ఏదైనా చట్టబద్ధ హక్కు లేదా ధారణాధికారానికి లోబడి చెల్లించవలసివున్న రుణ మొత్తాన్ని చెల్లించిన మీదట మేము సెక్యూరిటీలన్నిటినీ విడుదల చేస్తాము. ఇలాంటి సెట్ ఆఫ్ హక్కును వినియోగించుకోవాలనుకుంటే, మిగిలివున్న క్లెయిములు మరియు సంబంధిత క్లెయిమ్ పరిష్కరించబడేంత వరకు/చెల్లించబడేంత వరకు సెక్యూరిటీలను అట్టిపెట్టుకునేందుకు ఎస్.బి.ఎఫ్.సిలకు హక్కు ఉన్న షరతులు గురించిన పూర్తి వివరాలతో రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది.
- e. రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న నియమ నిబంధనల్లో ఇవ్వబడిన ఉద్దేశాలకు మినహా రుణగ్రహీత యొక్క వ్యవహారాల్లో మేము జోక్యంచేసుకోబోము (గతంలో రుణగ్రహీత వెల్లడించని సమాచారం గమనిస్తే తప్ప).

ప్రకటనలు మరియు మార్కెటింగ్

- a. ప్రకటనల మరియు ప్రమోషనల్ మెటీరియల్ మొత్తం స్పష్టంగా, సహేతుకంగా మరియు తప్పుదోవ పట్టించనిదిగా మేము చూస్తాము.
- b. కస్టమర్ కి అర్హత ఉన్న సంపూర్ణ రేజి ఆర్థిక ప్రోడక్టులను మేము కస్టమర్లకు ఇస్తాము. ఈ ప్రోడక్టులు/సర్వీసుల్లో కొన్ని మా సొంతవి; మరికొన్ని మాకు ఒప్పంద ఏర్పాట్లు గల గ్రూప్ లేదా కంపెనీల యొక్క ప్రోడక్టులు. మేము వ్యాపార ఏర్పాట్లు చేసుకున్న ఈ గ్రూప్ కంపెనీలు/కంపెనీల యొక్క జాబితాను మేము కస్టమర్ కి తెలియజేస్తాము మరియు కస్టమర్ కోరుకుంటే, వాళ్ళ ప్రోడక్టులు/సర్వీసులను మార్కెటింగ్ చేయవలసిందిగా మేము కంపెనీ సిబ్బంది/ఏజెంట్లను ఆదేశిస్తాము.

సమీక్ష

- a. ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ అమలును మరియు గ్రీవెన్సెస్ రిడ్రెసల్ యంత్రాంగం పనితీరును త్రైమాసిక ప్రాతిపదికన, ప్రతి త్రైమాసికం ముగింపు నుంచి ఒక నెల లోపు బోర్డు ఆఫ్ డైరెక్టర్స్ సమీక్షిస్తారు.
- b. ఇలాంటి సమీక్షల యొక్క కన్సాలిడేటెడ్ రిపోర్టును ఆర్థిక సంవత్సరం ముగిసినప్పటి నుంచి ఒక నెల లోపు వార్షిక ప్రాతిపదికన బోర్డుకు సమర్పించాలి.

గోప్యత

- a. కస్టమర్ అధీకృతం ఇస్తే తప్ప మేము వ్యక్తిగత సమాచారం మొత్తాన్ని ప్రైవేటుగా మరియు గోప్యంగా పరిగణించడం జరుగుతుంది.
- b. ఈ కింది అసాధారణ కేసుల్లో కాకుండా గ్రూపు లోపలతో సహా మరొక సంస్థ దేనికి మేము లావాదేవీ వివరాలను వెల్లడించము.

- చట్టబద్ధ లేదా రెగ్యులేటరీ చట్టాలతో మేము సమాచారం ఇవ్వవలసి ఉంటే
- ఈ సమాచారాన్ని వెల్లడించవలసిన కర్తవ్యం ప్రజలకు ఉంటే
- ఈ సమాచారాన్ని ఇవ్వడం మా ప్రయోజనాలకు అవసరమైతే (ఉదా: దగాను నిరోధించుట). మార్కెటింగ్ ఉద్దేశాల కోసం కస్టమర్ల గురించిన సమాచారం ఎవరికైనా (గ్రూప్ కంపెనీలతో సహా) ఇవ్వడానికి మేము ఈ కారణం ఉపయోగించము.
- ఇలాంటి సమాచారాన్ని ఇతర ప్రోడక్టులు లేదా సర్వీసులు ఇచ్చేందుకు మా గ్రూప్/అసోసియేట్/ఎంటిటీలు లేదా కంపెనీలకు ఇచ్చేందుకు మేము కస్టమర్ల ప్రయోజనం తీసుకుంటే (ఉదాహరణకు రుణ మంజూరు సమయంలో).
- ఇతర సర్వీసులు లేదా ప్రోడక్టులు ఇచ్చేందుకు మా గ్రూప్/అసోసియేట్/ఎంటిటీలు లేదా కంపెనీలకు ఇలాంటి సమాచారాన్ని వెల్లడించవలసిందిగా కస్టమర్ మమ్మల్ని అడిగిన చోట.

రుణాలు మరియు అడ్వాన్సులు

- a. డబ్బు లేదా ఏదైనా ఇతర రుణం ఇవ్వడానికి ముందు, బాకీ తీర్చడంలో కస్టమర్ కి గల సామర్థ్యాన్ని మేము మదింపు చేస్తాము.
- b. రుణం మంజూరు చేయడానికి ముందు, డిమాండ్ చేసినప్పుడు లేదా ఇతరత్రా తిరిగిచెల్లించాలా అనే విషయం మేము కస్టమర్ కి తెలియజేస్తాము.
- c. రుణ దరఖాస్తులన్నీ అందిన మీదట మేము ఎక్సాలెంట్ మెంట్ ఇస్తాము.

వడ్డీ రేట్ల మోడల్

కంపెనీకి వడ్డీ రేటు మోడల్ ఉంది. లెండింగ్ రేటుపై ఆధారపడి ఈ కింది వాటి లాంటి సంబంధిత అంశాలను ఇది పరిగణనలోకి తీసుకుంటుంది.

- (a) రుణ సేకరణ వ్యయం
- (b) నిర్వహణ వ్యయం
- (c) ప్రోడక్ట్ మరియు రుణగ్రహీతకు రిస్కు ప్రీమియం
- (d) ఆస్తులపై కావలసిన రాబడి
- (e) పరిశ్రమలో అమలులో ఉన్న మార్కెట్ లెండింగ్ రేట్లు లాంటి ఏదైనా ఇతర సంబంధిత అంశం

కంపెనీకి ఎసెట్ మరియు లయబిలిటి కమిటి (ఆల్ఫో) ఉంది, పై అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకుని నెలవారీ ప్రాతిపదికన బారోయింగ్ రేట్లకు వ్యాపారాలకు ఇది సలహా ఇస్తుంది. పై అంశాలు గణనీయమైన మార్పుకు లోనైతే నెలల మధ్య వడ్డీ రేటును మార్చేందుకు కూడా ఆల్ఫోకి సాధికారికత కల్పించబడింది.

ప్రోడక్టుల మరియు కస్టమర్ యొక్క రిస్కు గ్రేడ్ ని బట్టి భిన్న ప్రోడక్టుల కింద ఒకే కస్టమర్లకు భిన్న రేట్లు లేదా ఒకే ప్రోడక్టుల కింద భిన్న కస్టమర్లకు భిన్న వడ్డీ రేట్లు వ్యాపారానికి విధించబడతాయి.

పైన ఇవ్వబడిన పరామితులపై ఆధారపడి వడ్డీ రేట్లు రేణి సాధారణంగా 5 నుంచి 30% మధ్య ఉంటుంది. వడ్డీ రేట్లు అన్నీ వార్షిక ప్రాతిపదికన ఉంటాయి మరియు మంజూరు లేఖలో స్పష్టంగా పేర్కొన్న తరచుదనంలో చెల్లించబడతాయి. అపరాధ వడ్డీ రేటు కస్టమర్ తో కుదుర్చుకున్న ఒప్పందం ప్రకారం చార్జ్ చేయబడుతుంది మరియు కస్టమర్ నుంచి కస్టమర్ కి మరియు ప్రోడక్ట్ నుంచి ప్రోడక్ట్ కి మారిపోతుంది

మరింత సహాయం

ఫిర్యాదులు/గ్రీవెన్స్ లు మరియు ఫీడ్ బ్యాక్/సూచనలు- అంతర్గత ప్రక్రియలు

- ఫిర్యాదు చేయాలనుకునే కస్టమర్లకు మేము మార్గదర్శనం ఇస్తాము మరియు ఒకవేళ ఫలితంతో కస్టమర్ అసంతృప్తిగా ఉంటే ఏం చేయాలనే విషయంపై మార్గదర్శనం కూడా ఇస్తారు. ఏ ప్రశ్నలకైనా మా సిబ్బంది సహాయపడతారు.
- విషయాన్ని పరిశీలించిన తరువాత, సాధ్యమైనంత వెంటనే మేము స్పందన పంపిస్తాము. కస్టమర్ సంతృప్తిగా లేకపోతే ఫిర్యాదును ఉన్నత స్థాయికి ఎలా తీసుకెళ్ళాలనే విషయం కూడా మేము మార్గదర్శనం చేస్తాము.
- మా కంపెనీపై ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం ప్రజలు సంప్రదించవలసిన గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్ యొక్క పేరు మరియు సంప్రదించవలసిన వివరాలను మేము మా బ్రాంచిల్లో ప్రదర్శిస్తాము.

ఫీడ్ బ్యాక్ మరియు సూచనలు

సర్వీసులను మెరుగుపరిచేందుకు సహాయపడటం కోసం మా సర్వీసుపై సలహా సూచనలు ఇవ్వవలసిందిగా మేము మా కస్టమర్లను కోరుతున్నాము.

పర్యవేక్షణ

కోడ్ అనువర్తనను నిర్ధారించుకునేందుకు మా వద్ద ఆఫీసర్ ఉన్నారు. మా అంతర్గత ఆడిటింగ్ ప్రక్రియలు మేము కోడ్ ని నెరవేర్చేలా చూస్తాయి. ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ను పాటించడానికి సమ్మతి కోసం సీనియర్ మేనేజ్‌మెంట్‌కు కాలానుగుణంగా నివేదించడం జరుగుతుంది.

కోడ్ గురించి మరింత సమాచారం

కోడ్ మా వెబ్ సైట్ లో లభిస్తుంది మరియు అభ్యర్థన మేరకు కాపీలు అందుబాటులో ఉంచబడతాయి.

గ్రీవెన్స్ పరిష్కారం- సంప్రదించవలసిన వివరాలు

ఏవైనా ఫిర్యాదుల కోసం, మీరు క్రింది చిరునామాలో ఫిర్యాదుల పరిష్కార (గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్) అధికారి/నోడల్ అధికారిని సంప్రదించవచ్చు:



Kotak Mahindra Investments Ltd.

Fair Practice Code

Pages: Page 12 of 12

కోటక్ మహీంద్రా ఇన్వెస్ట్మెంట్స్ లిమిటెడ్
12 బికెసి, 3వ అంతస్తు, ప్లాట్ సి-12, జి బ్లాక్
బాంద్రా కుర్లా కాంప్లెక్స్,
బాంద్రా (ఈస్ట్), ముంబయి- 0400 051
ఈమెయిల్: kmil.helpdesk@kotak.com

ఒకవేళ మీరు కంపెనీ యొక్క నిర్ణయం/తీర్మానంతో సంతృప్తిచెందకపోతే లేదా ఒక నెల లోపు ఎలాంటి స్పందన పొందకపోతే, ఈ కింద ఇవ్వబడిన చిరునామాలో ఆర్.బి.ఐ యొక్క నాస్- బ్యాంకింగ్ సూపర్ విజన్ డిపార్టుమెంట్ ప్రాంతీయ కార్యాలయ ఇన్ ఛార్జ్ ఆఫీసర్ ని మీరు సంప్రదించవచ్చు.

డిపార్టుమెంట్ ఆఫ్ నాస్- బ్యాంకింగ్ సూపర్ విజన్
ముంబయి రీజినల్ ఆఫీస్,
3వ అంతస్తు, రిజర్వు బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా,
ముంబయి సెంట్రల్ రైల్వే స్టేషన్ ఎదురుగా,
బైకలా, ముంబయి 400 008
ఫోన్: (022) 23084121
ఫ్యాక్స్: (022) 23022011
ఈమెయిల్: dnbs@rbi.org.in

రిజర్వు బ్యాంక్ ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ స్కీమ్-2021

రెగ్యులేటర్డ్ ఎంటిటీకి ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి మరియు కంపెనీకి వ్యతిరేకంగా దాఖలైన ఫిర్యాదులకు సంబంధించి రెగ్యులేటర్డ్ ఎంటిటీ తరపున సమాచారాన్ని అందించడానికి ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్మన్ పథకం కింద ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ను కంపెనీ నియమించింది.

Kmil.co.inలో కంపెనీ వెబ్సైట్లో అంబుడ్స్మన్ యొక్క ఫిర్యాదు పోర్టల్ వివరాలతో పాటు ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలను కంపెనీ తెలియజేసింది.