કોટક મહિન્દ્રા ઇન્વેસ્ટમેન્ટ્સ લિમિટેડ
નિષ્પક્ષ આચરણ સંહિતા

માન્યતા પ્રદાન કરનાર સત્તાધિકાર	બોર્ડ
ના રોજ માન્ય	જાન્યુઆરી, 2024
પૉલિસીના માલિક	અનુપાલન / ઓપરેશન્સ
સમીક્ષા આવર્તન	બે વર્ષમાં એકવાર
પહેલાના સંસ્કરણનો નંબર અને તારીખ	1.08 તારીખ જાન્યુઆરી-2022

પ્રસ્તાવના

રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયાએ નોન બેંકિંગ ફાઈનાન્સ કંપનીઓ માટે નિષ્પક્ષ આચરણ સંહિતા (ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ) અંગે માર્ગદર્શિકાનો ડ્રાફ્ટ તૈયાર કર્યો છે જે ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે અને શ્રેષ્ઠ કોર્પોરેટ પ્રેક્ટિસના ભાગ રૂપે સેવા આપવા માટે નિષ્પક્ષ આચરણના ધોરણો નક્કી કરે છે.

વંશ, જાતિ, રંગ, ધર્મ, લિંગ, વૈવાહિક સ્થિતિ, ઉંમર અથવા વિકલાંગતાના આધારે ભેદભાવ વિના તમામ લાયકાત ધરાવતા અરજદારોને ક્રેડિટ ઉત્પાદનો ઉપલબ્ધ કરાવવાની અમારી પૉલિસી છે અને રહેશે.

અમારી પૉલિસી બધા જ કલાયંટ્સ સાથે સુસંગતપણે અને નિષ્પક્ષ વ્યવહાર કરવાની છે. અમારા કર્મચારીઓ નિષ્પક્ષ, સમાન અને સુસંગતપણે સહાય, પ્રોત્સાહન અને સેવા પ્રદાન કરશે. કંપનીની વેબસાઇટ પર અમારી નિષ્પક્ષ આચરણ સંહિતાને મૂકીને અમે અમારા ગ્રાહકોને ને અંગે સંચાર પણ કરીશું.

અમે એ સુનિશ્ચિત કરીશું કે ચાર્જીસ/ફી જે સંભવિત ઉધારકર્તાઓના હિતને અસર કરે તેની જાણ ઉધારકર્તાને યોગ્ય રીતે કરવામાં આવે. સુવિધા સંબંધિત નિયમો અને શરતો સંભવિત ઉધારકર્તાઓને યોગ્ય રીતે જણાવવામાં આવશે. અમે પ્રતિબદ્ધ છીએ કે ધિરાણના નિર્ણયોથી ઉદ્ભવતા વિવાદો અમારા દ્વારા સ્થાપિત ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર દ્વારા યોગ્ય રીતે ઉકેલવામાં આવશે.

અમે એ સુનિશ્ચિત કરીશું કે નિષ્પક્ષ આચરણ સંહિતાનો અમલ સમગ્ર સંગઠનની જવાબદારી છે. કંપનીના નિષ્પક્ષ ધિરાણ આચરણો માર્કેટિંગ, લોનની ઉત્પત્તિ, પ્રોસેસિંગ, સેવા અને વસૂલી પ્રવૃત્તિઓ સહિત અમારા ઓપરેશન્સના તમામ પાસાઓ પર લાગુ થશે. નિષ્પક્ષ આચરણ સંહિતા પ્રત્યેની અમારી પ્રતિબદ્ધતા કર્મચારીની જવાબદારી, નિરીક્ષણ અને ઓડિટીંગ પ્રોગ્રામ્સ, ટ્રેનિંગ અને ટેકનોલોજીના સંદર્ભમાં દર્શાવવામાં આવશે.

કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ અને મેનેજમેન્ટ ટીમ તે આચરણો સ્થાપિત કરવા માટે જવાબદાર છે જેમની રચના તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે થઇ છે કે અમારા ઓપરેશન્સ નિષ્પક્ષ ધિરાણ પ્રત્યેની અમારી દ્રઢ પ્રતિબદ્ધતાને પ્રતિબિંબિત કરે છે અને બધા જ કર્મચારીઓ તે પ્રતિબદ્ધતાથી વાકેફ છે.

કોટક મહિન્દ્રા ઇન્વેસ્ટમેન્ટ્સ લિમિટેડ તેના ગ્રાહકોને સર્વોચ્ચ ગુણવત્તાની સેવા આપવા માટે પ્રતિબદ્ધ છે.

આ નિષ્પક્ષ આચરણ સંહિતા અમારા દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતા ઉત્પાદનો અને સેવાઓની નીચેની શ્રેણીઓને લાગુ પડે છે (હાલમાં ઓફર કરવામાં આવી રહ્યા હોય અથવા જે ભવિષ્યની તારીખે રજૂ કરવામાં આવી શકે છે)

લોન માટેની અરજીઓ અને તેનું પ્રોસેસિંગ

- કંપની ઉધારકર્તા સાથેનો તમામ સંચાર સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ઉધારકર્તા દ્વારા સમજાય તેવી અન્ય કોઈપણ ભાષામાં કરશે.
- ઉધારકર્તાને જાણકાર નિર્ણય લેવામાં મદદ કરવા માટે કંપની દ્વારા જરૂરી માહિતી પૂરી પાડવામાં આવશે.
- અરજી પત્રક/અન્ય યોગ્ય દસ્તાવેજો અરજી ફોર્મ સાથે ઉધારકર્તાઓ દ્વારા સબમિટ કરવાના જરૂરી

દસ્તાવેજોની યાદી પણ સૂચવી શકે છે.

લોનનું મૂલ્ય નિર્ધારણ અને નિયમો/શરતો

- કંપની ઉધારકર્તાને સ્થાનિક ભાષામાં અથવા અન્ય કોઈ ભાષા જે ઉધારકર્તા દ્વારા સમજવામાં આવે તેમાં, લેખિતમાં મંજૂરી પત્ર દ્વારા અથવા અન્યથા વાર્ષિક વ્યાજ દર અને અરજીની પદ્ધતિ સહિત નિયમો અને શરતો સાથે મંજૂર કરાયેલ લોનની રકમ અંગે જણાવશે અને ઉધારકર્તા દ્વારા આ નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃતિને તેના રેકોર્ડમાં રાખશે.
- કંપની લોન એગ્રીમેન્ટમાં બોલ્ડ (મોટા) અક્ષરોમાં મોડી ચુકવણી માટે વસૂલવામાં આવેનારા દંડનો ઉલ્લેખ કરશે.
- કંપની પીનલ (દંડાત્મક) ચાર્જીસ અંગે નિષ્પક્ષ આચરણ સંહિતા પર RBI માર્ગદર્શિકાનું પાલન કરશે.
- કંપની લોનની મંજૂરી/વિતરણ સમયે તમામ ઉધારકર્તાઓને લોન એગ્રીમેન્ટમાં ટાંકવામાં આવેલ દરેક સંલગ્નકની નકલ સાથે ઉધારકર્તા દ્વારા સમજ્યા મુજબની લોન એગ્રીમેન્ટની નકલ પ્રદાન કરશે.

નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ

- ઉધારકર્તાને સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ઉધારકર્તા દ્વારા સમજાય તેવી ભાષામાં કંપની દ્વારા સૂચના આપવામાં આવશે જેમાં વિતરણ અનુસૂચિ, વ્યાજ દરો, સર્વિસ ચાર્જિસ, પૂર્વચુકવણી ચાર્જિસ વગેરેનો સમાવેશ થાય છે.
- કંપની એ પણ સુનિશ્ચિત કરશે કે વ્યાજ દરો અને ચાર્જીસમાં ફેરફાર માત્ર સંભવિત રૂપે અસર કરે છે. આ સંબંધમાં યોગ્ય શરત લોન એગ્રીમેન્ટમાં સામેલ કરવામાં આવશે.
- એગ્રીમેન્ટ હેઠળ ચુકવણી અથવા કામગીરીને રિકૉલ કરવાનો/વેગ આપવાનો નિર્ણય લોન એગ્રીમેન્ટ સાથે સુસંગત હોવો જોઈએ.
- કંપની લોન એકાઉન્ટ બંધ થયાના 30 દિવસની અંદર, કોઈપણ કાયદેસરના અધિકાર અથવા ઉધારકર્તા વિરુદ્ધ અન્ય કોઈ દાવા માટે પૂર્વાધિકારને આધિન તમામ સિક્યોરિટીઝને મુક્ત કરશે. જો સેટ ઓફના આવા અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો હોય, તો બાકીના દાવાઓ અને સંબંધિત દાવાની પતાવટ/ચુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી કંપની કઈ શરતો હેઠળ સિક્યોરિટીઝ જાળવી રાખવા માટે હકદાર છે તેની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે ઉધારકર્તાને નોટિસ આપવામાં આવશે.

સામાન્ય

- લોન એગ્રીમેન્ટના નિયમો અને શરતોમાં પ્રદાન કરવામાં આવેલ હેતુઓ સિવાય કંપની ઉધારકર્તાની બાબતોમાં દખલગીરી કરવાથી દૂર રહેશે (સિવાય કે ઉધારકર્તા દ્વારા અગાઉ જાહેર કરવામાં ન આવી હોય તેવી માહિતી ધ્યાનમાં આવે)
- કંપની વ્યક્તિગત ઉધારકર્તાઓ માટે, સહ-બંધનકર્તા અથવા તેના વગર, બિઝનેસ સિવાયના હેતુઓ માટે મંજૂર કરાયેલ કોઈપણ ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર ફોરક્લોઝર ચાર્જ/પૂર્વ ચુકવણી દંડ વસૂલ કરશે નહીં.
- કંપની વિકલાંગતાના આધારે શારીરિક/દ્રષ્ટિ સંબંધિત વિકલાંગતા ધરાવતા અરજદારોને લોન સુવિધાઓ સહિત ઉત્પાદનો અને સુવિધાઓ પ્રદાન કરવામાં ભેદભાવ કરશે નહીં.

વધુ પડતા વ્યાજનું નિયમન

- કંપનીએ વ્યાજ દરો અને પ્રોસેસિંગ અને અન્ય ચાર્જીસ નક્કી કરવા માટે યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓ નિર્ધારિત કરી છે.

- વસૂલ કરવામાં આવનાર વ્યાજનો દર ઉધારકર્તાના જોખમના સ્તર પર આધાર રાખે છે જેમ કે, નાણાકીય શક્તિ, બિઝનેસ, બિઝનેસને અસર કરતું નિયમનકારી વાતાવરણ, ઓફર કરેલી સિક્યોરિટી, સ્પર્ધા, ઉધારકર્તાનો પાછલો ઇતિહાસ વગેરે.

  કંપની સંપત્તિ અને જવાબદારી સમિતિ (એસેટ એન્ડ લાયબિલિટી કમિટી) (ALCO) ધરાવે છે જે ઉપરોક્ત તમામ પરિબળોને ધ્યાનમાં લઈને માસિક ધોરણે ધિરાણ દરોના સંબંધમાં બિઝનેસને સૂચના આપશે. જો ઉપરોક્ત કોઈપણ પરિબળોમાં નોંધપાત્ર ફેરફાર થાય તો ALCO મહિનાની વચ્ચે વ્યાજના દરમાં ફેરફાર કરવાનો અધિકાર ધરાવે છે.
- વ્યાજના દરો અને જોખમોના સ્તર માટેનો અભિગમ કંપનીઓની વેબસાઈટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે અને જ્યારે પણ કોઈ ફેરફાર થાય ત્યારે અપડેટ કરવામાં આવશે; તે મંજૂરી પત્રમાં પણ સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે.

લોનની વસૂલાત

- અમે લોનની વસૂલાત માટે અનુચિત હેરાનગતિનો આશરો લઈશું નહીં.
- ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે કર્મચારીઓને પૂરતી તાલીમ આપવામાં આવશે

ગોપનીયતા

- જ્યાં સુધી ગ્રાહક દ્વારા અધિકૃત કરવામાં ન આવે ત્યાં સુધી અમે તમામ વ્યક્તિગત માહિતીને ખાનગી અને ગોપનીય ગણીશું.
- અમે નીચેના અપવાદરૂપ કિસ્સાઓ સિવાયના ગ્રુપની અંદર સહિત કોઈપણ અન્ય એન્ટિટીને વ્યવહારની વિગતો જાહેર કરીશું નહીં:
  - ➢ જો અમારે વૈધાનિક અથવા નિયમનકારી કાયદા દ્વારા માહિતી પ્રદાન કરવી આવશ્યક હોય
  - ➢ જો જનતા પ્રત્યે ફરજ હોય કે આ માહિતી જાહેર કરવામાં આવે
  - ➢ જો અમારા હિત માટે અમારે આ માહિતી પ્રદાન કરવી આવશ્યક હોય (દા.ત. છેતરપિંડીના નિવારણ માટે). અમે માર્કેટિંગ હેતુઓ માટે ગ્રાહકો વિશેની માહિતી અન્ય કોઈને (ગ્રુપ કંપનીઓ સહિત) આપવા માટે આ કારણનો ઉપયોગ કરીશું નહીં.
- જો અમે અન્ય ઉત્પાદનો અથવા સેવાઓ પ્રદાન કરવા માટે અમારા ગ્રુપ / સહયોગી / એન્ટિટિ અથવા કંપનીઓને આવી માહિતી પ્રદાન કરવા માટે ગ્રાહકોની પરવાનગી લીધી હોય (ઉદાહરણ તરીકે લોન મંજૂર કરતી વખતે)
- જ્યાં ગ્રાહક અમને અન્ય સેવાઓ અથવા ઉત્પાદનો પ્રદાન કરવા માટે અમારા ગ્રુપ / સહયોગી / એન્ટિટિ અથવા કંપનીઓને આવી માહિતી જાહેર કરવાનું કહે

બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા સમીક્ષા

- નિષ્પક્ષ આચરણ સંહિતા અને ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિની જોગવાઈઓનું પાલન કરવા અંગેનો ત્રિમાસિક રિપોર્ટ બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ સમક્ષ મૂકવામાં આવશે.

ફરિયાદ નિવારણ - સંપર્ક વિગતો

કોઈપણ પ્રશ્નોના કિસ્સામાં, કૃપા કરીને અમારો સંપર્ક કરો/અમને **kmil.helpdesk@kotak.com પર ઇમેઇલ કરો**

કોઈપણ ફરિયાદ માટે, તમે ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનો સંપર્ક કરી શકો છો. વૈકલ્પિક રીતે, તમે નીચે આપેલા સરનામે અમારી ઓફિસને લેખિતમાં સંચાર મોકલી શકો છો:

ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી
કોટક મહિન્દ્રા ઇન્વેસ્ટમેન્ટ્સ લિમિટેડ
12 BKC, 3જો માળ, પ્લોટ C-12, G બ્લોક, બાંદ્રા કુર્લા કોમ્પ્લેક્સ,
બાંદ્રા (ઇ), મુંબઇ - 400 051
નામ: શ્રી સંદિપ તોડકર ફોન: (022) 67594904
ઇમેઇલ: kmil.helpdesk@kotak.com

જો તમે ઉપરોક્ત નિર્ણયથી સંતુષ્ટ ન હોવ અથવા 14 કામકાજના દિવસોમાં કોઈ પ્રતિસાદ ન મળ્યો હોય, તો તમે તમારી ફરિયાદ નોડલ અધિકારીને મોકલી શકો છો.

નોડલ ઓફિસર :- શ્રી જય જોષી

ઇમેઇલ: Jay.Joshi@kotak.com

ફોન: (022) 6218-5307

જો 30 દિવસના સમયગાળામાં ફરિયાદનું નિરાકરણ કરવામાં ન આવે, તો ગ્રાહક સંકલિત RBI લોકપાલ ઓફિસનો સંપર્ક કરી શકે છે અને ફરિયાદ કરી શકે છે. તેની પહોંચ મેળવવા માટે ગ્રાહક લોકપાલના ફરિયાદ લોજિંગ પોર્ટલનો ઉપયોગ કરી શકે છે.

ગ્રાહક https://www.kmil.co.in/ombudsman.html પર, યોજનાની મુખ્ય વિશેષતાઓ, નોડલ ઓફિસરની સંપર્ક વિગતો અને સંકલિત RBI લોકપાલ ઓફિસના સરનામાં સાથે લોકપાલ યોજનાનો સંદર્ભ લઈ શકે છે.

સંહિતાની સમીક્ષા

નિયમનકારી જોગવાઈઓમાં કોઈપણ અનુગામી ફેરફારોના કિસ્સામાં, સંબંધિત સુધારેલી જોગવાઈઓ પૉલિસી પર લાગુ થશે અને તેને કાયદા સાથે સુસંગત બનાવવા માટે પૉલિસીમાંની જોગવાઈઓમાં યોગ્ય સમયે ફેરફાર કરવામાં આવશે. જ્યારે લાગુ કાયદામાં ફેરફારને કારણે પૉલિસીમાં કોઈપણ ફેરફારોનો સમાવેશ કરવામાં આવશે ત્યારે આ પૉલિસીની બોર્ડ દ્વારા સમીક્ષા કરવામાં આવશે અથવા દર બે વર્ષમાં ઓછામાં ઓછા એક વખત અને તે મુજબ અપડેટ કરવામાં આવશે.