



## કોટક મહિન્દ્રા પ્રાઇમ લિમિટેડ

### વ્યાજબી વ્યવહાર સંહિતા:-

#### પરિચય:-

રિઝર્વ બેન્ક ઓફ ઇન્ડિયા એ, તેના દ્વારા તારીખ ૧-૯-૨૦૧૬ ના રોજ બહાર પાડેલા “માસ્ટર દિશા નિર્દેશ - નોન બેન્કિંગ ફાઇનાન્શિયલ કંપની – સિસ્ટમેટિકલી ઇમ્પોર્ટન્ટ થાપણો ન સ્વીકારતી કંપનીઓ અને થાપણો સ્વીકારતી કંપનીઓ” – ના પ્રકરણ-VI થી, નોન બેન્કિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઓ માટે માર્ગદર્શિકા જારી કરેલ છે, કે જેના દ્વારા વ્યક્તિગત ગ્રાહકો ને સેવા આપતી વખતે વાજબી વ્યવહાર ધોરણોસ્થાપેલ છે તેમજ શ્રેષ્ઠ કોર્પોરેટ પ્રથા ના એક ભાગ રૂપે, તેને શ્રેષ્ઠ સેવા આપી શકાય.

હાલ માં તેમજ ભવિષ્ય માં પણ અમારી નીતિ રહેશે કે બધા જ લાયક અરજદારો ની જાતિ, જ્ઞાતિ, રંગ, ધર્મ, જાતિ, વૈવાહિક દરજ્જો, ઉંમર અથવા વિકલાંગતા, વગેરે ના કોઈ પણ જાત ના ભેદભાવ વગર, તેમને ક્રેડિટ ઉત્પાદનો ઉપલબ્ધ કરાવીશું.

અમારી નીતિ છે કે બધા જ ગ્રાહકો ને સતત અને સારી સેવા આપવી. અમારા કર્મચારીઓ નિષ્પક્ષ, ન્યાયપૂર્ણ અને સુસંગત રીતે તેમની સહાય, પ્રોત્સાહન અને સર્વિસ આપશે. કંપની ની વેબસાઇટ ઉપર “વ્યાજબી વ્યવહાર સંહિતા” પ્રકાશિત કરીને, અમો અમારા ગ્રાહકો ને તેની જાણ પણ કરીશું.

અમો તે સુનિશ્ચિત કરીશું કે ખર્ચ / ફી કે જે સંભવિત દેવાદારો ના હિતો ને અસર કરતી હોય, તેની જાણ યોગ્ય રીતે તેવા દેવાદારો ને કરવા માં આવે. સંભવિત દેવાદારો ને તેમને આપેલ ધીરાણો ને લગતા નિયમો અને શરતો

ની તેમને જાણ કરીશું. અમો પ્રતિબદ્ધ છીએ કે ધિરાણ ના નિર્ણયો ને લગતા કોઈ પણ વિવાદો નો યોગ્ય ઉકેલ, અમારા દ્વારા સ્થાપિત એક ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર - સેટ અપ દ્વારા લાવવામાં આવશે.

અમો ખાતરી આપીએ છીએ કે “વ્યાજબી વ્યવહાર સંહિતા” તે સમગ્ર સંસ્થા ની જવાબદારી છે. કંપનીની વ્યાજબી ધિરાણ પદ્ધતિઓ અમારી કામગીરી ના બધાજ પાસાઓ, જેવા માર્કેટિંગ, લોન સંચાલન, પ્રોસેસિંગ, લોન ને લગતી સેવા અને વસૂલી પ્રવૃત્તિઓ, વગેરે ને લાગુ પડશે. “વ્યાજબી વ્યવહાર સંહિતા” માટે ની અમારી પ્રતિબદ્ધતા નું નિદર્શન અમે કર્મચારી ની જવાબદારી, મોનીટરીંગ અને ઓડિટીંગ કાર્યક્રમો, તાલીમ અને ટેકનોલોજી દ્વારા કરીશું.

અમારી વાજબી ધિરાણ ને લગતી કામગીરી માં અમારી મજબૂત પ્રતિબદ્ધતા ને પ્રતિબિંબીત કરવા માટે રચાયેલ સિદ્ધાંતો માટે, કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ અને મેનેજમેન્ટ ટીમ જવાબદાર છે તેમજ અમો ખાતરી કરીશું કે અમારા તમામ કર્મચારીઓ તેનાથી વાકેફ રહે.

કોટક મહિન્દ્રા પ્રાઇમ લિમિટેડ તેના ગ્રાહકોને સૌથી વધુ ગુણવત્તા સભર સેવા પૂરી પાડવા માટે પ્રતિબદ્ધ છે.

આ “વ્યાજબી વ્યવહાર સંહિતા” અમારા દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી નિચે ની શ્રેણી ના ઉત્પાદનો અને સેવાઓ [હાલ માં ચાલુ અથવા ભવિષ્ય ની તારીખ થી શરૂ થતી] ને લાગુ પડશે.

1. લોન

2. અમારા નેટવર્ક દ્વારા ઓફર થતાં થર્ડ પાર્ટી ઉત્પાદનો

આ “વ્યાજબી વ્યવહાર સંહિતા” ઉપર મુજબ લાગુ પડશે, પછી ભલે તે સેવા શાખા માંથી આપવા માં આવેલ હોય કે ફોન ઉપર આપવા માં આવેલ હોય કે ઇન્ટરનેટ ઉપર આપવામાં આવેલ હોય કે પછી ગમે તે અન્ય પદ્ધતિ દ્વારા આપવા માં આવેલ હોય, કે જેનો અમો હાલ માં ઉપયોગ કરતાં હોય કે ભવિષ્ય માં લાગુ કરવા ના હોય.

(સંહિતા માં કરવામાં આવેલ કટિબદ્ધતા, સામાન્ય ઓપરેટિંગ વાતાવરણ માં લાગુ પડશે).

### યાવીરૂપ પ્રતિબદ્ધતાઓ:-

અમારા ગ્રાહકો સાથે ના અમારા વ્યવહાર માં યાવીરૂપ પ્રતિબદ્ધતાઓ, કે જે માટે અમો વચનબદ્ધ છીએ:-

**એ.** અમારા ગ્રાહકો સાથે ના અમારા તમામ સોદાઓ માં અમો વ્યાજબી રીતે વરતીશું જે માટે અમો ખાતરી આપીએ છીએ કે:-

→અમારા ઉત્પાદનો, સેવાઓ, પ્રક્રિયાઓ અને પ્રથાઓ, આ કોડમાંની પ્રતિબદ્ધતાઓ અને ધોરણોને પૂર્ણ કરશે.

→અમારા ઉત્પાદનો અને સેવાઓ સંબંધિત કાયદા અને નિયમોને પૂર્ણ કરશે

→અમારા ગ્રાહકો સાથે ના અમારા વિનિમયનો, સંકલિતતા ના નૈતિક સિદ્ધાંતો અને પારદર્શકતા ઉપર આધારિત હશે.

**બી.** અમે ગ્રાહકો ને અમારા નાણાકીય ઉત્પાદનો અને સેવાઓ કેવી રીતે કામ કરશે, તે સમજવા માટે સહાય કરીશું:-

→ તેમને તે બાબત ની પૂરી માહિતી સરળ હિન્દી અને / અથવા ઇંગલિશ અને / અથવા સ્થાનિક ભાષા માં સંજાવશું.

→ તેમને તેના નાણાકીય સૂચિતાર્થ વિષે સ્પષ્ટતા કરીશું અને

→ ગ્રાહક ને તેના / તેણીના જરૂરમુજબ ની પસંદગી કરવામાં સહાય કરીશું

**સી.** ગ્રાહકો ને અમારી સાથે ના દરેક વ્યવહાર માં એકમુશ્કેલી-મુક્ત અનુભવ થાય તે માટે અમે દરેક પ્રયાસ કરવા ખાતરી આપીએ છીએ, છતાં પણ જો કોઈ મુશ્કેલી ઊભી થાય તો અમે તે ઝડપથી અને સહાનુભૂતિપૂર્વક તે તમામ સુધારીશું:-

→ ભૂલો ઝડપથી સુધારવામાં આવશે

→ ફરિયાદો ઝડપથી નિયંત્રિત કરવામાં આવશે

→ જો કોઈ કેસ માં કોઈ ગ્રાહક ને તેની ફરિયાદ કેવી રીતે હલ કરવામાં આવે છે તે બાબતે અસંતોષ હશે તો અમે તેને તેની ફરિયાદ આગળ ઉપર લઈ જવા માં માર્ગદર્શન આપીશું.

→ અમારા તરફ થી થયેલ કોઈ પણ ભૂલ ને કારણે ગ્રાહક ના ખાતાં ઉપર લાદવા માં આવેલ કોઈ પણ ચાર્જ ને અમે ઉલટાવી આપશું.

**ડી.** આસંહિતા ની પ્રસિદ્ધિ અમે અમારી વેબસાઇટ દ્વારા કરીશું.

**માહિતી:-**

અમે અમારા ગ્રાહકો ને તેના / તેણીના જરૂરિયાત મુજબ ના ઉત્પાદનો અને સેવાઓ પસંદ કરવા માં માર્ગદર્શન આપીશું.

**એ.** ગ્રાહક સાથે સંબંધ સ્થાપિત થાય તે પહેલાં, અમે આ કરીશું:-

→ જે સેવાઓ અને ઉત્પાદનોમાં ગ્રાહકે તેનો રસ બતાવ્યો હોય, તેના મુખ્ય લક્ષણો વિષે ગ્રાહક ને માહિતી સમજાવવી

→ ગ્રાહક ની જરૂરીયાતો ને અનુકૂળ હોય તેવા એકાઉન્ટ્સ, ઉત્પાદનો અને સેવાઓ વિષે તેને માહિતી આપીશું.

→ અમારા KYC નિયમોનું તેમજ કાનૂની અને નિયમનકારી જરૂરિયાતો નું પાલન કરવા માટે જરૂરી માહિતી કે જે અમારે ગ્રાહક પાસેથી લેવાની થાય છે, તેની સ્પષ્ટ સૂચના તેને આપીશું.

→ ડેટાબેઝ ઊભો કરવા માટે અમે ગ્રાહક ને તેમજ તેની / તેણી ના કુટુંબ ની વધારાના માહિતી આપવા માટે ગ્રાહક ને વિનંતી કરીશું; પરંતુ આવી માહિતી જો ગ્રાહક પોતે ઇચ્છે તોજ આપી શકશે.

**બી.** અમે વિવિધ ચેનલો ઉપર માહિતી પ્રકાશિત કરીશું કે જેના વડે તેના વિવિધ ઉત્પાદનો અને સેવાઓએક્સેસ કરી શકાય. ગ્રાહક ને તે બાબતે વધુ માહિતી ક્યાંથી મળશે તેની જાણ પણ કરીશું.

**સી.** એકવાર એક ગ્રાહક ને કોઈ ઉત્પાદન પસંદ આવેલ હોય, તો અમે ગ્રાહક ને તે ઉત્પાદન કેવી રીતે કામ કરશે તે પણ સંજાવીશું.

**ડી.** જેમોડ ઓફ ઓપરેશન હેઠળ ગ્રાહકે ઉત્પાદન લીધેલ હોય, તેના ચોક્કસ અધિકારો અને જવાબદારીઓ વિષે તેને માર્ગદર્શન આપીશું.

**ઇ.** બધાજ નિયમો અને શરતો વ્યાજબી હશે અને ગ્રાહક ના અધિકારો અને જવાબદારીઓ સ્પષ્ટપણે અને સરળ ભાષા માં સુયોજિત હશે. અમે ફક્ત જરૂરી હોય ત્યાં જ કાનૂનીઅથવા તકનીકી ભાષાનો ઉપયોગ કરીશું.

**લોન અને પ્રોસેસિંગ માટેની અરજીઓ:-**

i. લોન અરજી ફોર્મ માં સંભવિત ગ્રાહક ના હિતો ને અસર કરવાની શક્યતા ધરાવતી બધીજ જરૂરી માહિતી હશે (દા.ત. ઇએમઆઈ, ખર્ચ, મુદત વગેરે)

ii. લોન અરજી ફોર્મ સાથે સબમિટ કરવાના તમામ દસ્તાવેજો ની માહિતી લોન અરજી ફોર્મમાં સૂચવેલ હશે.

iii. અમે બધીજ લોન અરજીયો સામે અરજી સ્વીકૃતિ ની રસીદો આપીશું.

અરજી સ્વીકૃતિ ની રસીદ માં એક સૂચક સમય સીમા, કે જેની અંદર લોન અરજી નો નિકાલ કરવામાં આવશે, તે લખવામાં આવશે.

### **લોન મૂલ્યાંકન અને નિયમો / શરતો:-**

અમે મંજૂરી પત્ર દ્વારા અથવા અન્યથા, ગ્રાહક ને તેને પાસ કરેલ લોન ની રકમ તેમજ લોન ના નિયમો અને શરતો, વાર્ષિક વ્યાજ ના દર સહિત ની, તમામ માહિતી આપીશું અને ત્યારબાદ, ગ્રાહક દ્વારા તેવા નિયમો અને શરતો ની લેખિત સ્વીકૃતિ કંપની ના રેકર્ડ ઉપર રાખીશું.

### **લોન એગ્રીમેન્ટ:-**

i. અમે લોન કરાર ની એક નકલ ઇંગલિશ માં, તેના તમામ બિડાણો, જો કોઈ હોય તો, તેની સાથે ગ્રાહક ને આપીશું. ગ્રાહક જો ઇંગલિશ ભાષા ન સમજતા હોય તો અમે ગ્રાહક ને લોન કરાર ની વિષયવસ્તુ ગ્રાહક ને તેવી સ્થાનિક ભાષા માં સંજાવીશું, કે જે તેવો ગ્રાહક સમજતો હોય.

ii. ચૂકવણી ની યાદી / જલ્દી ચૂકવણી અથવા કરાર હેઠળ ની કામગીરી બાબતો, સંબંધિત લોન કરાર મુજબ રહેશે.

### **વ્યાજ દરો:-**

એ. ગ્રાહક ને લોન પાસ કરતી વખતે, અમે ગ્રાહક ને તે તારીખ ની જાણ કરીશું કે જે તારીખ થી તેની લોન પરનું વ્યાજ તેના ખાતાં માંથી ડેબિટ કરવામાં આવશે.

બી. લોન કરાર માં વ્યાજ દર વિષે ની પૂરતી માહિતી રહેશે.

સી. અમે ગ્રાહક ને વ્યાજ માં કોઈ ફેરફાર, જો કોઈ હશે તો, તેની નોટિસ આપીશું અને તેવા ફેરફાર, જો કોઈ હશે તો, તેની અસર સંભવિત રહેશે. આ બાબતે લોન કરાર માં એક યોગ્ય શરત મૂકવા માં આવશે.

ડી. અમે ગ્રાહક ને બીજી માહિતી જેવી કે વેબસાઇટ, સરનામું અને ગ્રાહક સંપર્ક કેન્દ્ર નંબરો, વગેરે પણ આપીશું.

### **ચાર્જિસ:-**

એ. લોન કરાર માં ચાર્જિસ વિષે પૂરતી માહિતી રહેશે.

બી.ચાર્જિસ માં કોઈ ફેરફાર કે જૂના ચાર્જ મા કોઈ નવા ચાર્જ ના દાખલ થવા વિષે, અમે ગ્રાહક ને નોટિસ આપીશું અને તેની અસર સંભવિત રહેશે. આ બાબતે લોન કરાર માં એક યોગ્ય શરત મૂકવા માં આવશે.

સી. અમે [ગ્રાહક ને] કોઈ પણ સર્વિસ અથવા ઉત્પાદન આપતા પહેલા, તેના ચાર્જિસ વિષે તેને જાણ કરીશું.

ડી. જ્યારે પણ ગ્રાહક કોઈ પણ સર્વિસ અથવા ઉત્પાદન આપવા માટે વિનંતી કરે, ત્યારે અમે તેને તેના ચાર્જિસ ની વિગતો આપીશું.

ઇ. મોડી ચૂકવણી માટે ચાર્જ કરવામાં આવેલ શિક્ષાત્મક વ્યાજ નો ઉલ્લેખ લોન કરાર માં “બોલ્ડ” અક્ષરો માં કરવામાં આવશે.

એફ. તમામ વ્યક્તિગત દેવાદારોને ધીરેલ ફ્લોટિંગરેટ ટર્મ લોન્સ ના કેસો માં, અમે કોઈ પણ જાત નો ગીરો ખર્ચ / પૂર્વ ચૂકવણી દંડ અમે ચાર્જ કરીશું નહીં.

### **ધિરાણ ની વસૂલાત:-**

એ. ધિરાણ ની વસૂલાત માટે અમે કોઈ પણ જાત ની અનુચિત સત્તામણી કે ધાક ધમકી કે શારીરિક તાકાત નો આશરો લઈશું નહીં.

બી. ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય વ્યવહાર કરવા સ્ટાફ ને પર્યાપ્ત પ્રશિક્ષિત કરવા માં આવશે.

સી. નિયમો અને શરતો ની પારદર્શિતા માટે, લોન કરાર માં રી-પજેશન ની એક કલમ સ્પષ્ટ લખવા માં આવશે.

#### **ટ્રાન્સફર:-**

ગ્રાહક ની ટ્રાન્સફર ઓફ એકાઉન્ટમાટે ની વિનંતી મળ્યા ના ૨૧ દિવસ ની અંદર, તે માટે ની સંમતિ / વાંધો, જે તે ગ્રાહક ને પાઠવવાનો રહેશે. તેવી ટ્રાન્સફર પારદર્શિત કોન્ટ્રાક્ટ ના નિયમો અને શરતો તેમજ કાયદાનુસાર રહેશે.

#### **જાહેરાત અને માર્કેટિંગ:-**

એ. અમે ખાતરી રાખીશું કે બધીજ જાહેરાતો સ્પષ્ટ, વાજબી હોય અને તે માત્ર ભ્રામક ન હોય.

બી.અમે ગ્રાહક ને લાયક નાણાકીય ઉત્પાદનો ની એકસંપૂર્ણ શ્રેણીગ્રાહક ને આપીશું. આવા કેટલાક ઉત્પાદનો / સેવાઓ અમારા / અમારી પોતાની હોય શકે છે અને કેટલાક અન્ય ઉત્પાદનો / સેવાઓ અમારા ગ્રુપ કે જુથ કંપનિસ ના હોય શકે છે, કે જેની સાથે અમારે ટાઈ-અપ વ્યવસ્થા હોય. આવી ગ્રુપ કંપનિ / કંપનિસ કે જેની જોડે અમે ધંધાકીય સમજૂતી કરી છે, તેની માહિતી અમે ગ્રાહક ને આપીશું અને જો ગ્રાહક ની ઈચ્છા હશે તો અમે તેવી કંપની ના સ્ટાફ / એજન્ટો ને સીધી તેમની માર્કેટિંગ ઉત્પાદનો / સેવાઓ ગ્રાહક ને આપવા માટે સૂચના આપીશું.

#### **FPC ની સમીક્ષા અને ફરિયાદ નિવારણ:-**

“વ્યાજબી વ્યવહાર સંહિતા” ના પાલન ના વ્યાજબી પ્રયાસોની સમીક્ષા બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ કરશે તેમજ દરેક ત્રિમાસિક ના અંત ના બે મહિના ની અંદર, બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ, કામગીરી ના ફરિયાદ ની નિવારણ પદ્ધતિ પર સમીક્ષા કરશે.



નાણાકીય વર્ષ ના અંત ના બે મહિના ની અંદર, વાર્ષિક ધોરણે, આવી સમીક્ષાઓ નો કોન્સોલિડેટેડ અહેવાલ બોર્ડ ને સબમિટ કરવાનો રહેશે.

### ગોપનીયતા

એ.જ્યાં સુધી ગ્રાહક અમને તે માટે અધિકૃત ન કરે ત્યાં સુધી, અમે ગ્રાહક ની બધી જ વ્યક્તિગત માહિતી ખાનગી અને ગોપનીય રાખીશું.

બી. નિચેના અપવાદ રૂપ કિસ્સાઓ સિવાય, અમે કોઈ પણ અન્ય એન્ટિટી, ગ્રુપ ની અંદર ની સહિત ની પણ, ને કોઈ પણ વ્યવહાર ની વિગતો આપીશું નહીં:-

- જો વૈધાનિક અથવા નિયમનકારી કાયદાહેઠળ માહિતી આપવાની હોય
- જો તેવી માહિતી આપવી તે એક જાહેર ફરજ ના ભાગ રૂપે હોય
- જો અમારા હિતો ને કારણે આવી માહિતી આપવી જરૂરી યોગ્ય(દા.ત. છેતરપિંડી નિવારણ માટે). અમે આ કારણે કોઈ પણ ને (જૂથ ની કંપનીઓસહિત)કોઈ પણ ગ્રાહક ની કોઈ પણ માહિતી તેના માર્કેટિંગ માટે આપીશું નહીં.
- જો આવી માહિતી આપવા માટે અમે ગ્રાહક ની પરમીશન (દાખલા તરીકે લોન મંજૂરીવખતે) લીધેલ હોય તો આવી જાણકારી અમારા જૂથ / એસોસિયેટ / એકમોને અથવા કંપનીઓ ને, અન્ય ઉત્પાદનો અથવા સેવાઓ પૂરી પાડવા માટે આપી શકીએ.
- જ્યારે ગ્રાહક પોતે આવી માહિતી અમારા જૂથ / એસોસિયેટ / એકમોને અથવા કંપનીઓ ને, અન્ય સેવાઓ અથવા ઉત્પાદનો પૂરી પાડવા માટે, આપવા માટે અમને જાણ કરે.

### લોન્સ અને એડવાન્સિસ:-

એ. નાણાં ધીરતા પહેલા અથવા કોઈપણ અન્ય ઋણ આપતા પહેલા, અમે તેવા ગ્રાહક (લેનારા) ની ધીરેલ નાણાં અથવા આપેલ ઋણ પાછા આપવા ની ક્ષમતા ની આકારણી કરીશું.

બી. લોન આપતા પહેલા, અમે ગ્રાહક ને જાણ કરીશું કે તેની લોન તેના દ્વારા અમને અમારી માંગ ઉપર ચૂકવવાની છે કે બીજી કોઈ રીતે.

### ઇન્ટરેસ્ટ રેટ્સ મોડેલ:-

ધિરાણ દર નક્કી કરવા માટે, કંપની એક વ્યાજ દર મોડલ ધરાવે છે કે જે નીચે દર્શાવેલ એકાઉન્ટ સંબંધિત પરિબલો ધ્યાન માં લે છે:-

(એ) ઉધાર કિંમત

(બી) સંચાલન ખર્ચ

(સી) ઉત્પાદન અને લેનારા માટે નું રિસ્ક પ્રીમિયમ

(ડી) જરૂરી એસેટ્સ પર વળતર

(ઈ) કોઈપણ અન્ય સંબંધિત પરિબલ જેમ કે ઉદ્યોગ માં પ્રચલિત બજાર ધિરાણ દરવગેરે,

કંપની એક Asset and Liability Committee (ALCO) ધરાવે છે, કે જે ઉપર ના બધાજ પરિબલો ની વિચારણા કર્યા બાદ, માસિક ધોરણે મહત્તમ અને લઘુત્તમ ધિરાણ દરો ઉપર સલાહ આપશે. જો ઉપર ના કોઈ પણ પરિબલો માં કોઈ પણ નોંધપાત્ર પરિવર્તન હોય તો, મહિના ની વચ્ચે પણ વ્યાજ ના દર માં ફેરફાર કરવા માટે ALCO ને અધિકાર છે.

અભિગમ માટે નો ક્રમ અથવાગ્રાહક અને તેના ઉત્પાદનો ના જોખમો ને ધ્યાન માં રાખીને, ધંધાઓ જુદા જુદા ગ્રાહકો માટે જુદા જુદાવ્યાજ દર સમાન ઉત્પાદનો માટે રાખશે અથવા જુદા જુદાવ્યાજ દર સમાનગ્રાહકો માટે જુદા જુદા ઉત્પાદનો માટે રાખશે.તદનુસાર, વ્યાજ દર ના ચાર્જ ની શ્રેણી 6% થી 36% છે.

વ્યાજ નો દર અને ક્રમ ના જોખમો,કંપની ની વેબસાઇટ ઉપર પ્રાપ્ય રહેશે. જ્યારે પણ વ્યાજ દર માં કોઈ ફેરફાર હશે તો કંપની ની વેબસાઇટ ઉપર ની માહિતી અપડેટ કરવા માં આવશે.

બધા જ વ્યાજ દરો વર્ષીક ધોરણે રહેશે અને તેની જાણ ગ્રાહકો ને કરવામાં આવશે. શિક્ષાત્મક વ્યાજ દર, કંપની દ્વારા ગ્રાહક સાથે કરેલ કરાર પ્રમાણે ચાર્જ કરવામાં આવશે અને તે પ્રત્યેક ગ્રાહક સાથે અથવા પ્રત્યેક ઉત્પાદનો ઉપર અલગ અલગ હોય શકે છે.

**આગળ સહાય:-**

**ફરિયાદો / વાંધા-વચકા અને પ્રતિસાદ / સૂચનો - આંતરિક કાર્યવાહી:-**

એ. જે ગ્રાહકો ફરિયાદ કરવા માંગતા હોય તેમને અમે માર્ગદર્શન આપીશું અને જો કોઈ કેસ માં ગ્રાહક ને તેના પરિણામ થી અસંતોષ હશે તો તેણે આગળ શું કરવું તેનું અમે માર્ગદર્શન આપીશું.ગ્રાહકો ના કોઈ પણ પ્રશ્નો માટે અમારો સ્ટાફ તેમને સહાય કરશે.

બી. પ્રશ્ન હેઠળ ની બાબત ની તપાસ પછી, શક્ય તેટલું જલ્દી અમે તેનો પ્રતિભાવ મોકલીશું; છતાં પણ જો ગ્રાહક ને અસંતોષ હશે તો તેણે તેની ફરિયાદ કેવી રીતે આગળ લઈ જવી તે બાબત નું માર્ગદર્શન આપીશું.

સી. અમે અમારી શાખાઓ માં તકરાર નિવારણ અધિકારી નું નામ અને સંપર્ક વિગતો પ્રદર્શિત કરીશું, કે જેનો સંપર્ક જાહેર જનતા અમારી કંપની સામે ની તેમની ફરિયાદ નિવારણ માટે કરી શકે.

### પ્રતિસાદ અને સૂચનો:-

અમારી સેવાઓ માં ઉત્તરોઉત્તર સુધારો કરવા માટે, અમે ગ્રાહકો ને વિનંતી કરીએ છીએ કે અમારી સેવાઓ સામે તેઓ તેમનો પ્રતિસાદ [ફિડબેક] આપે.

### મોનિટરિંગ:-

આ કોડ ના પાલન માટે અમારી પાસે એક અધિકારી છે. અમારી આંતરિક ઓડિટીંગ કાર્યવાહી દ્વારા અમે ખાતરી કરીએ છીએ કે અમે કોડ નું પાલન કરીએ છીએ.

- નોડલ ઓફિસર: કુ. ડેલનાઝ બલસારા
- ઇમેઇલ આઈડી : [delnaz.balsara@kotak.com](mailto:delnaz.balsara@kotak.com)
- ટેલિફોન નંબર : 022 66056355

### કોડ વિશે વધુ માહિતી:-

કોડ અમારી વેબસાઇટ ઉપર ઉપલબ્ધ રહેશે અને તેની નકલો ગ્રાહક દ્વારા વિનંતી કર્યા પછી, તેને ઉપલબ્ધ કરવામાં આવશે.

### કોટક મહેન્દ્ર પ્રાઇમ લિમિટેડ

#### ક્વેરીઝ / ગ્રીવન્સ નિવારણ - મિકેનિઝમ

કોઈ પણ ક્વેરીઝના કેસ માં, કૃપા કરીને નીચે જણાવેલ કોઈ પણ રીતે અમારો સંપર્ક કરવો:-

→ અમને ટોલ ફ્રી નંબર પર 1800 2095 732 કોલ કરો

→ અમને [service.carfinance@kotak.com](mailto:service.carfinance@kotak.com) ઇમેઇલ કરો

## ફરિયાદ નિવારણ – ફરિયાદ ઉત્તરોત્તર આગળ કેવી રીતે લઈ જવી:-

સ્તર-I

કોઈપણ અસંતોષ માટે, તમે તકરાર નિવારણ અધિકારીનો સંપર્ક કરી શકો છો. વૈકલ્પિક રીતે, તમે લેખિત સંચાર અમારી ઓફિસ પર નીચેના સરનામે મોકલી શકો છો:-

### તકરાર નિવારણ અધિકારી:-

કોટક મહિન્દ્રા પ્રાઇમ લિમિટેડ

કોટક ઇન્ફિનિટી, ૬થો માળ, બિલ્ડિંગ નં.21,

ઓફ વેસ્ટર્ન એક્સપ્રેસ હાઇવે,

મલાડ (પૂર્વ), મુંબઇ 400097

નામ : કુ. શીતલ પરબફોન : (022) 6605 6257

ઇમેઇલ : [grievancekmp@kotak.com](mailto:grievancekmp@kotak.com)

સ્તર-II

જો તમને ઉપર ના નિર્ણય સામે અસંતોષ હોય તો કે પછી તમને ૧૪ કામ કાજ ના દિવસો દરમયાન કોઈ પણ જાત નો પ્રતિભાવ ન મળ્યો હોય, તો તમે તમારી ફરિયાદ આગળ ઉપર ના નોડલ ઓફિસર ને કરી શકો છો:-  
નોડલ ઓફિસર : કુ. ડેલનાઝ બલસારા

ઇમેઇલ : [delnaz.balsara@kotak.com](mailto:delnaz.balsara@kotak.com)

ફોન : 022 66056355

સ્તર-III

જો કંપની ના નિર્ણય / ઠરાવ સામે તમને અસંતોષ હોય કે પછી એક મહિના ની અંદર તમને કોઈ પણ જાત નો પ્રતિભાવ ન મળિયો હોય તો, તમે નીચે ના સરનામા ઉપર સ્થિત નોન બેન્કિંગ સુપરવિઝન વિભાગ ઓફ આરબીઆઇ ના પ્રાદેશિક કચેરી ના ઇન્ચાર્જ અધિકારી નો સંપર્ક કરી શકો છો.

### ડિપાર્ટમેન્ટ ઓફ બિન-બેન્કિંગ સુપરવિઝન

મુંબઈ પ્રાદેશિક કચેરી,

ત્રીજો માળ, રિઝર્વ બેન્ક ઓફ ઇન્ડિયા,

મુંબઈ સેન્ટ્રલ રેલવે સ્ટેશન ની સામે

બાયકલ્લા, મુંબઈ 400 008

ફોન : (022) 23084121

ફેક્સ: (022) 23022011

ઇમેઇલ: [dnbs@rbi.org.in](mailto:dnbs@rbi.org.in)