

KOTAK MAHINDRA PRIME LIMITED

(கோடக் மஹிந்திரா பிரைம்
லிமிடெட்)

நியாயமான நடைமுறை விதித் தொகுப்பு

முகவுரை

2016 ஆம் ஆண்டுசெப்டம்பர் 01 அன்று, இந்திய ரிசர்வ் வங்கி அதன் முதன்மை வழிகாட்டியின் அத்தியாயம் VI - வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனம் - முறையாக முக்கியமான டெபாசிட் பெற்றுக்கொள்ளும் நிறுவனம் மற்றும் டெபாசிட் பெற்றுக்கொள்ளாத நிறுவன வழிகாட்டுதல்கள் என்பவற்றில், வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனங்களுக்கான நியாயமான நடைமுறை விதித்தொகுப்பு குறித்த வழிகாட்டுதல்களை வெளியிட்டுள்ளது. இந்த விதித்தொகுப்பு தனிநபர் வாடிக்கையாளர்களுடன் கையாளும் போது கடைப்பிடிக்க வேண்டிய நியாயமான நடைமுறை தரநிலைகளை அமைத்து, சிறந்த பெருநிறுவன நடைமுறையின் ஒரு பகுதியாகச் சேவை செய்வதற்கு வழிவகுக்கிறது.

சாதி,இனம், நிறம், மதம், பாலினம், திருமண நிலை, வயது அல்லது மாற்றுத்திறனாளி ஆகியவற்றின் அடிப்படையில் எந்தப் பாகுபாடும் பார்க்காமல் தகுதிவாய்ந்த விண்ணப்பதாரர்கள் அனைவருக்கும் கடன் தயாரிப்புகள் கிடைக்க வேண்டுமென்பதே எங்கள் கொள்கை.

அனைத்து வாடிக்கையாளர்களையும் நீதமாகவும் நியாயமாகவும் நடத்துவதே எங்கள் கொள்கை. எங்கள் பணியாளர்கள் நியாயமான, சமமான மற்றும் நிலையான முறையில் வாடிக்கையாளர்களுக்கு உதவி, ஊக்கம் மற்றும் சேவையினை வழங்குவார்கள். எங்களின் நியாயமான நடைமுறை விதித்தொகுப்பை நிறுவன இணையதளத்தில் ஆங்கிலத்திலும் பிற முக்கிய மொழிகளிலும் பதிவிட்டு அது குறித்து எங்கள் வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரிவிப்போம்.

கடன் பெறுபவர்களின் நலனைப் பாதிக்கும் வகையிலான கட்டணங்கள்/தொகைகள் குறித்து கடன் பெறுபவர்களுக்கு உரிய முறையில் தெரிவிக்கப்படுவதை உறுதி செய்வோம். கடன் வசதிகள் தொடர்பான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் கடன் பெறுபவர்களுக்கு தெரிவிக்கப்படும். கடன் வாங்குவது தொடர்பான முடிவுகளால் எழும் சச்சரவுகள் எங்களால் அமைக்கப்பட்ட குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையின் மூலம் சரியான முறையில் தீர்க்கப்படும் என்று நாங்கள் உறுதியளிக்கிறோம்.

நியாயமான நடைமுறை விதித்தொகுப்பை அமல்படுத்துவது முழு

அமைப்பின் பொறுப்பு என்பதை நாங்கள் உறுதி செய்வோம். சந்தைப்படுத்தல், கடன் பெறுதல், செயலாக்கம் செய்தல், சேவை வழங்குதல் மற்றும் வசூலிப்பு நடவடிக்கைகள் உட்பட எங்கள் செயல்பாடுகளின் அனைத்து அம்சங்களுக்கும் எங்கள் நிறுவனத்தின் நியாயமான கடன் வழங்கும் நடைமுறைகள் பொருந்தும். பணியாளரின் பொறுப்புடைமை, கண்காணிப்பு மற்றும் தணிக்கை திட்டங்கள், பயிற்சி மற்றும் தொழில்நுட்பம் ஆகிய விஷயங்களின் மூலம் நியாயமான நடைமுறை விதித்தொகுப்பு மீது நாங்கள் கொண்டிருக்கும் அர்ப்பணிப்பு நிரூபிக்கப்படும்.

எங்கள் செயல்பாடுகள் நியாயமான முறையில் கடன் வழங்குவதற்கான வலுவான உறுதிப்பாட்டைப் பிரதிபலிக்கின்ற வகையில் நடைமுறைகளை வடிவமைத்து உருவாக்குவது நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழு மற்றும் நிர்வாகக் குழுவின் பொறுப்பாகும், மேலும் இந்த நடைமுறைகள் குறித்து அனைத்து பணியாளர்களுக்கும் தெரிவிப்பதும் இவர்களுடைய பொறுப்பாகும்.

Kotak Mahindra Prime Limited (KMPL) தனது வாடிக்கையாளர்களுக்கு மிக உயர்ந்த தரத்தில் சேவையை வழங்க உறுதிபூண்டுள்ளது.

இந்த நியாயமான நடைமுறை விதித்தொகுப்பு எங்களால் வழங்கப்படும் (தற்போது வழங்கப்படும் அல்லது எதிர்காலத்தில் அறிமுகப்படுத்தவிருக்கும்) பின்வரும் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளின் வகைகளுக்கு பொருந்தும்.

1. KMPL வழங்கும் கடன்கள் மற்றும் பிற நிதி ரீதியான தயாரிப்புகள்
2. எங்கள் நெட்வொர்க் மூலம் வழங்கப்படும் மூன்றாம் தரப்பு தயாரிப்புகள்

கிளையிலோ, தொலைபேசி மூலமாகவோ, இணையத்திலோ அல்லது நாங்கள் தற்போது பயன்படுத்தக்கூடிய அல்லது எதிர்காலத்தில் அறிமுகப்படுத்தக்கூடிய வேறு ஏதேனும் முறை என எவ்விதம் வழங்கப்பட்டாலும், மேலே உள்ள நியாயமான நடைமுறை விதித்தொகுப்பு பொருந்தும்.

(விதித்தொகுப்பில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள உறுதிப்பாடுகள் இயல்பான செயல்பாட்டுச் சூழலுக்கு மட்டுமே பொருந்தும்).

முக்கிய உறுதிப்பாடுகள்

எங்கள் வாடிக்கையாளர்களை கையாளும்போது நாங்கள் பின்பற்றுவதாக வாக்குறுதியளிக்கும் முக்கிய உறுதிப்பாடுகள்:

அ. எங்கள் வாடிக்கையாளர்களுடனான அனைத்து நடவடிக்கைகளிலும் நியாயமாகவும் நீதமாகவும் செயல்பட்டு பின்வரும் விஷயங்களை

உறுதியளிப்போம்:

- எங்கள் தயாரிப்புகள், சேவைகள், வழிமுறைகள் மற்றும் நடைமுறைகள் இந்த விதித்தொகுப்பில் உள்ள உறுதிப்பாடுகள் மற்றும் தரநிலைகளைப் பூர்த்தி செய்யும்.
- எங்கள் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் தொடர்புடைய சட்டங்கள் மற்றும் விதிமுறைகளைப் பூர்த்தி செய்யும்.
- எங்கள் வாடிக்கையாளர்களுடனான எங்கள் செயல்பாடுகள் நேர்மை மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மையின் நெறிமுறைக் கொள்கைகளின்படி இருக்கும்.

ஆ. எங்கள் நிதி ரீதியான தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் எவ்வாறு செயல்படுகின்றன என்பதை வாடிக்கையாளர்கள் புரிந்துகொள்ள பின்வரும் விஷயங்களை வழங்கி அவர்களுக்கு உதவுவோம்:

- அவற்றின் தகவல்களை எளிய இந்தி மற்றும்/அல்லது ஆங்கிலம் மற்றும்/அல்லது உள்ளூர் மொழியில் வழங்குவோம்
- அவை நிதி ரீதியாக ஏற்படுத்தும் தாக்கங்களை விளக்குவோம் மற்றும்
- வாடிக்கையாளரின் தேவைகளைப் பூர்த்தி செய்யும் ஒன்றைத் தேர்ந்தெடுக்க அவர்களுக்கு உதவுவோம்.

இ. வாடிக்கையாளர்கள் எங்களுடன் செயல்பட எவ்வித சிரமமும் இல்லாமல் இருப்பதை உறுதிசெய்ய எல்லா முயற்சிகளையும் மேற்கொள்வோம்; ஆனால் ஏதாவது தவறு நடந்தால், நாங்கள் அதை விரைவாகவும் அனுதாபத்துடனும் கையாள்வோம்

- தவறுகள் விரைவாக சரி செய்யப்படும்
- புகார்கள் விரைவாக விசாரிக்கப்படும்
- புகாரை கையாளும் விதத்தில் வாடிக்கையாளர் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், புகாரை எப்படி அடுத்த கட்டத்துக்கு கொண்டு செல்வது என்று வாடிக்கையாளருக்கு வழிகாட்டுவோம்
- எங்கள் தரப்பில் ஏற்பட்ட பிழையின் காரணமாக வாடிக்கையாளரின் கணக்கில் விதிக்கப்பட்ட கட்டணங்களைத் திருப்பியளிப்போம்.

ஈ. நடைமுறை விதித்தொகுப்பு எங்கள் வலைத்தளத்தின் மூலம் எங்களால் விளம்பரப்படுத்தப்படும்.

தகவல்

எங்கள் வாடிக்கையாளர்களின் தேவைகளைப் பூர்த்தி செய்யும் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளைத் தேர்வு செய்வது குறித்து அவர்களுக்கு நாங்கள் வழிகாட்டுவோம்.

அ. வாடிக்கையாளர் உடனான உறவை ஏற்படுத்திக் கொள்வதற்கு முன், நாங்கள்:

- வாடிக்கையாளர் ஆர்வம் காட்டும் சேவைகள் மற்றும் தயாரிப்புகளின் முக்கிய அம்சங்கள் குறித்த தகவல்களை வாடிக்கையாளருக்கு வழங்குவோம்
- வாடிக்கையாளரின் தேவைகளுக்கு ஏற்ற கணக்குகள், தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் பற்றிய தகவல்களை வழங்குவோம்
- எங்களின் KYC விதிமுறைகளை பூர்த்தி செய்வதற்கும் சட்ட மற்றும் ஒழுங்குமுறைத் தேவைகளுக்கு இணங்குவதற்கும் வாடிக்கையாளரிடமிருந்து நாங்கள் சேகரிக்க வேண்டிய தகவல்களைத் தெளிவாகத் தெரிவித்து விடுவோம்
- தரவுத்தளத்தை உருவாக்குவதற்கு வாடிக்கையாளர் மற்றும் அவரது குடும்பத்தைப் பற்றிய கூடுதல் தகவல்களை கோருவோம்; ஆனால் இந்த தகவல்களை வாடிக்கையாளர் விரும்பினால் மட்டுமே வழங்கலாம்

ஆ. எங்களின் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளை அணுக பயன்படுத்தக்கூடிய பல்வேறு சேனல்கள் பற்றிய தகவல்களை நாங்கள் வழங்குவோம். இவை பற்றிய கூடுதல் தகவல்கள் வேறு எங்கு கிடைக்கின்றன என்பதையும் வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிப்போம்.

இ. வாடிக்கையாளர் ஒரு தயாரிப்பை தேர்ந்தெடுத்தவுடன், வாடிக்கையாளருக்கு அது எவ்வாறு செயல்படும் என்பதை நாங்கள் விவரிப்போம்

ஈ. தயாரிப்பு எடுக்கப்பட்ட செயல்பாட்டு முறைக்குக் குறிப்பிட்ட உரிமைகள் மற்றும் பொறுப்புகள் குறித்து எங்கள் வாடிக்கையாளருக்கு வழிகாட்டுவோம்

உ. அனைத்து விதிமுறைகளும் நிபந்தனைகளும் நியாயமாக இருக்கும், மேலும் வாடிக்கையாளரின் உரிமைகள் மற்றும் பொறுப்புகளை தெளிவாக எளிய மொழியில் தெரிவிப்போம். தேவையான இடங்களில் மட்டுமே சட்ட அல்லது தொழில்நுட்ப ரீதியான மொழியைப் பயன்படுத்துவோம்.

கடன் விண்ணப்பங்கள் மற்றும் செயலாக்கம்

- i. கடன் விண்ணப்பப் படிவங்களில் எதிர்கால வாடிக்கையாளரின் (எ.கா. மாதத்தவணை, கட்டணங்கள், கால அளவு போன்றவை) நலனைப் பாதிக்கக்கூடிய தேவையான அனைத்து தகவல்களும் இருக்கும்.
- ii. கடன் விண்ணப்பப் படிவத்தை சமர்ப்பிக்கும் போது, வாடிக்கையாளரிடமிருந்து தேவைப்படும் ஆவணங்களின் பட்டியலை KMPL ஆதார குழு வழங்கலாம்.
- iii. கடன் விண்ணப்பங்கள் ஒவ்வொன்றுக்கும் அதனைப் பெற்றுக்கொண்டதற்கான ஒப்புக்கொண்ட வழங்குவோம்

கடன் விண்ணப்பங்கள் தள்ளுபடி செய்யப்படும்
காலக்கெடுவானதுவழங்கப்படும் ஒப்புக்கையில் குறிப்பிடப்படும்.

கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள்/நிபந்தனைகள்

ஒப்புதல் கடிதம் மூலம் கடன் ஒப்புதல் குறித்து வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிப்போம், இல்லையென்றால் வருடாந்திர வட்டி விகிதம் உட்பட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் ஒப்புதல் அளிக்கப்பட்ட கடன் தொகை குறித்து வாடிக்கையாளருக்கு நாங்கள் தெரிவிப்போம், மேலும் வாடிக்கையாளர் இந்த விதிமுறைகளையும் நிபந்தனைகளையும் ஏற்றுக்கொண்டதை நிறுவனத்தின் பதிவில் வைத்திருப்போம்

கடன் ஒப்பந்தம்

- i. கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகலை, பின் இணைப்புகள் இருந்தால் அவை அனைத்துடனும் ஆங்கில மொழியில் வாடிக்கையாளருக்கு வழங்குவோம், வாடிக்கையாளருக்கு ஆங்கிலம் புரியவில்லை என்றால், வாடிக்கையாளர் புரிந்துகொள்கிற உள்ளூர் மொழியில் உள்ளடக்கங்களை விளக்குவோம்.
- ii. ஒப்பந்தத்தின் கீழ் கட்டணம் அல்லது நடவடிக்கையை திரும்பப்பெற/துரிதப்படுத்துவதற்கான முடிவு அந்தந்த கடன் ஒப்பந்தத்திற்கு இணக்கமாக இருக்கும்.
- iii. அனைத்து நிலுவைத் தொகைகளையும் திருப்பிச் செலுத்தும்போது அல்லது கடன் பெறுபவருக்கு எதிராக நாங்கள் கொண்டிருக்கும் ஏதேனும் சட்டப்பூர்வ உரிமை அல்லது பற்றுரிமை உட்பட்ட கடனின் நிலுவைத் தொகை அடைக்கப்படும் பட்சத்தில் அனைத்து காப்பாவணங்களையும் திருப்பி வழங்குவோம். கடன் பெற்றவர் ஒப்புக்கொண்ட கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகளின் கீழ், அத்தகைய உரிமையை செயல்படுத்த வேண்டும் என்றால், மீதமுள்ள உரிமைகோரல்கள்/நிலுவைத் தொகை மற்றும் நிபந்தனைகள் பற்றி போதுமான முழு விவரங்களுடனான அறிவிப்பு கடன் பெறுபவருக்கு வழங்கப்படும், இதன் அடிப்படையில் சம்பந்தப்பட்ட உரிமைகோரல் / நிலுவைத் தொகை கட்டப்படும் வரை / செலுத்தப்படும் வரை பத்திரங்களை வைத்துக் கொள்ள NBFC -களுக்கு உரிமை உண்டு.
- iv. கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் வழங்கப்பட்டுள்ள நோக்கங்களுக்காக தவிர, கடன் பெறுபவரின் விவகாரங்களில் தலையிடுவதைத் தவிர்ப்போம் (கடன் பெறுபவரால் முன்பே தெரிவிக்கப்படாத தகவல்கள் கவனிக்கப்பட்டால் தவிர).

வட்டி விகிதங்கள்

அ.கடன் பெறும் நேரத்தில், வட்டி எப்போது கணக்கில் பிடித்தம் செய்யப்படும் என்ற தகவலை வாடிக்கையாளருக்கு வழங்குவோம்.

- ஆ. கடன் ஒப்பந்தத்தில் வட்டி விகிதங்கள் பற்றிய போதுமான தகவல்கள் இடம்பெற்றிருக்கும்.
- இ. வட்டி விகிதங்களில் ஏதேனும் மாற்றம் இருந்தால் கடன் பெறுபவருக்கு அது குறித்து அறிவிப்போம், அத்தகைய மாற்றம் எதிர்காலத்தில் மட்டுமே நடைமுறைப்படுத்தப்படும். இது சம்பந்தமாக பொருத்தமான நிபந்தனை கடன் ஒப்பந்தத்தில் சேர்க்கப்பட்டுள்ளது.
- ஈ. இணையதள முகவரி மற்றும் வாடிக்கையாளர் தொடர்பு மைய எண்கள் போன்ற தகவல்களை வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்குவோம்

கட்டணங்கள்

- அ. கடன் ஒப்பந்தத்தில் அனைத்து கட்டணங்கள் பற்றிய போதுமான தகவல்கள் இடம்பெற்றிருக்கும்
- ஆ. கட்டணங்களில் ஏதேனும் மாற்றம் இருந்தால்/புதிய கட்டணம் அறிமுகப்படுத்தப்பட்டால், அது குறித்து கடன் பெறுபவருக்கு நாங்கள் அறிவிப்போம், அது எதிர்காலத்தில் மட்டுமே நடைமுறைப்படுத்தப்படும். இது சம்பந்தமாக பொருத்தமான நிபந்தனை கடன் ஒப்பந்தத்தில் சேர்க்கப்பட்டுள்ளது
- இ. ஏதேனும் சேவை அல்லது தயாரிப்பை வழங்குவதற்கு முன்பே அது சம்பந்தமான கட்டணங்களை நாங்கள் (வாடிக்கையாளர்களுக்கு) தெரிவித்து விடுவோம்
- ஈ. எந்தவொரு சேவை அல்லது தயாரிப்புக்கான கட்டண விவரங்களை வாடிக்கையாளர் கோரும்போதெல்லாம் நாங்கள் வழங்குவோம்
- உ. தொகையை தாமதமாக செலுத்தும்போது விதிக்கப்படும் அபராத வட்டி குறித்து கடன் ஒப்பந்தத்தில் எடுப்பாக குறிப்பிடப்படும்.
- ஊ. தனிப்பட்ட முறையில், இன்னொரு கடப்பாட்டாளர்களுடன் அல்லது கடப்பாட்டாளர்கள் இல்லாமல் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வணிகம் அல்லாத பிற நோக்கங்களுக்காக அனுமதிக்கப்பட்ட அனைத்து ஃப்ளோட்டிங் விகிதக் கடன்களுக்கும் முன்கூட்டியே கடனை முடிப்பதற்கான கட்டணம்/முன்பே தொகையை செலுத்துவதற்கான அபராதங்களை நாங்கள் வசூலிக்க மாட்டோம்.
- எ. அவ்வப்போது கட்டணங்களில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் நிறுவன இணையதளமான <http://www.primeloans.kotak.com>-இல் தெரிவிக்கப்படும்.

கடன் வசூலிப்புகள்

- அ. கடன்களை வசூல் செய்வதற்கு தேவையற்ற துன்புறுத்தல், ஆள்பல சக்தியைப் பயன்படுத்துவதை நாங்கள் நாட மாட்டோம்.

- ஆ. வாடிக்கையாளர்களை பொருத்தமான முறையில் கையாள பணியாளர்களுக்கு போதுமான பயிற்சி அளிக்கப்படும்.
- இ. இது தொடர்பான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் வெளிப்படைத்தன்மையை உறுதி செய்வதற்காக கடன் ஒப்பந்தத்தில் மறுசீரமைப்பு பிரிவு ஒன்று அமைக்கப்பட்டுள்ளது.
- ஈ. காலை 8.00 மணிக்கு முன்னரும், இரவு 7.00 மணிக்குப் பின்னரும், அல்லது அவ்வப்போது ரிசர்வ் வங்கியால் குறிப்பிடப்பட்ட நேரத்திலும் வசூல் தொடர்பான விஷயத்திற்கு எந்தவொரு வாடிக்கையாளரும் அழைக்கப்பட மாட்டார்கள்.

பரிமாற்றம்

கணக்கு மாற்ற வேண்டுமென வாடிக்கையாளரிடமிருந்து பெறப்பட்ட கோரிக்கையின் பேரில், கோரிக்கை கிடைத்த நாளிலிருந்து 21 நாட்களுக்குள் அது தொடர்பான ஒப்புதல் / ஆட்சேபனை வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்கப்படும். இத்தகைய பரிமாற்றம் சட்டத்துக்கு இணக்கமாக வெளிப்படையான ஒப்பந்த விதிமுறைகளின்படி இருக்கும்.

விளம்பரம் மற்றும் சந்தைப்படுத்தல்

- அ. விளம்பரம் மற்றும் விளம்பரப் பொருட்கள் அனைத்தும் தெளிவாகவும், நியாயமானதாகவும், தவறாக வழிநடத்தாததாகவும் இருப்பதை உறுதி செய்வோம்.
- ஆ. வாடிக்கையாளருக்கு அவருக்கு தகுதியுடைய முழு அளவிலான நிதி தயாரிப்புகளை வழங்குவோம். இந்த தயாரிப்புகள் / சேவைகளில் சில எங்களுடையதாக இருக்கும்; வேறு சில நாங்கள் இணைந்திருக்கும் குழுமம் அல்லது நிறுவனங்களின் தயாரிப்புகளாக இருக்கலாம். நாங்கள் வணிக விவகாரங்களில் ஈடுபட்டுள்ள இந்தக் குழுமங்கள் / நிறுவனங்கள் குறித்து வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிப்போம், மேலும் வாடிக்கையாளர் விரும்பினால் மட்டுமே, அவர்களின் தயாரிப்புகள் / சேவைகளை சந்தைப்படுத்த அதனுடைய ஊழியர்கள் / முகவர்களை நாங்கள் வழிநடத்துவோம்.

நியாயமான நடைமுறை விதித் தொகுப்பு பற்றிய மதிப்பாய்வு மற்றும் குறை தீர்க்கும் செயல்முறை

- அ. இயக்குநர்கள் குழு, நியாயமான நடைமுறை விதித் தொகுப்பின் இணக்கம் மற்றும் குறைகளை நிவர்த்தி செய்யும் பொறிமுறையின் செயல்பாட்டை காலாண்டு அடிப்படையில், ஒவ்வொரு காலாண்டின் முடிவில் இருந்து இரண்டு மாதங்களுக்குள் மதிப்பாய்வு செய்யும்.

ஆ. அத்தகைய மதிப்பாய்வுகளின் ஒருங்கிணைந்த அறிக்கை, நிதியாண்டின் முடிவில் இருந்து இரண்டு மாதங்களுக்குள் வருடாந்திர அடிப்படையில் இயக்குநர்கள் குழுவிடம் சமர்ப்பிக்கப்படும்.

இரகசியத்தன்மை

அ. வாடிக்கையாளர் ஒப்புதல் அளித்தால் தவிர, நாங்கள் அனைத்து தனிப்பட்ட தகவல்களையும் தனிப்பட்டதாகவும் இரகசியமானதாகவும் கருதுவோம்

ஆ. பின்வரும் விதிவிலக்கான நிகழ்வுகளைத் தவிர, குழுமத்தில் உள்ள வேறு எந்த நிறுவனத்திற்கும் பரிவர்த்தனை விவரங்களை நாங்கள் வெளிப்படுத்த மாட்டோம்:

- சட்டப்பூர்வ அல்லது ஒழுங்குமுறை சட்டங்களின் படி தகவலை வழங்க வேண்டும் என்றால் வெளிப்படுத்துவோம்.
- இந்த தகவலை பொது மக்களுக்கு வெளிப்படுத்த வேண்டுமென்ற கட்டாயக்கடமை ஏற்பட்டால் வெளிப்படுத்துவோம்.
- எங்களின் நலனுக்காக இந்தத் தகவலை வழங்க வேண்டும் என்றால் (எ.கா. மோசடி தடுப்பு) வெளிப்படுத்துவோம். சந்தைப்படுத்தல் நோக்கங்களுக்காக வாடிக்கையாளர்களைப் பற்றிய தகவலை வேறு யாருக்கும் (குழும நிறுவனங்கள் உட்பட) வழங்குவதற்கு இந்த காரணத்தை நாங்கள் பயன்படுத்த மாட்டோம்.
- பிற தயாரிப்புகள் அல்லது சேவைகளை வழங்குவதற்காக எங்கள் குழுமம் / கூட்டாளர் / அமைப்புகள் அல்லது நிறுவனங்களுக்கு இத்தகைய தகவலை வழங்க வாடிக்கையாளர்களின் அனுமதியை (உதாரணமாக கடனுக்கு ஒப்புதல் அளிக்கும் நேரத்தில்) நாங்கள் பெற்றிருந்தால் வெளிப்படுத்துவோம்
- பிற சேவைகள் அல்லது தயாரிப்புகளை வழங்குவதற்காக எங்கள் குழுமம் / கூட்டாளர் / அமைப்புகள் அல்லது நிறுவனங்களுக்கு இத்தகைய தகவலை வெளிப்படுத்துமாறு வாடிக்கையாளர் கேட்கும் பட்சத்தில் வெளிப்படுத்துவோம்.

கடன்கள் மற்றும் முன்பணம்

அ. கடன் கொடுப்பதற்கு முன் அல்லது வேறு ஏதேனும் தொகையை வழங்குவதற்கு முன் வாடிக்கையாளரின் (கடன் பெறுபவரின்) திருப்பிச் செலுத்தும் திறனை மதிப்பிடுவோம்.

ஆ. கடனை வழங்குவதற்கு முன், கோரிக்கையின் பேரில் அல்லது வேறு வகையில் திருப்பிச் செலுத்த வேண்டுமென்றால் அவர்களால் முடியுமா என்பதை நாங்கள் வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிப்போம்` `

வட்டி விகிதங்கள் மாதிரி

நிறுவனமானது வட்டி விகித மாதிரியைக் கொண்டுள்ளது, இது கடன் விகிதத்தை தீர்மானிக்க பின்வரும் காரணிகளை கணக்கில் எடுத்துக்கொள்கிறது.

(அ) கடன் வாங்கும் தொகை

(ஆ) செயல்பாட்டு செலவு

(இ) தயாரிப்பு மற்றும் கடன் பெறுபவருக்கான இடர் பிரீமியம்

(ஈ) தேவையான சொத்துக்களின் மீதான வருவாய்

(உ) கடன் வழங்கப்படும் காலம்

(ஊ) தொழில்துறையில் நிலவும் சந்தைக் கடன் விகிதங்கள் போன்ற

வேறு ஏதேனும் தொடர்புடைய காரணிகள் போன்றவை

நிறுவனம் மாதாந்திர அடிப்படையில் சொத்து மற்றும் பொறுப்புக் குழு (ALCO) கூட்டத்தை நடத்தும், இதில் கருவூலத் துறையானது பல்வேறு கால அளவுகளுக்கான கடன் வாங்கும் தொகையைப் பற்றி வணிகங்களுடன் விவாதிக்கும், வழிகாட்டும் மற்றும் அவற்றுக்கு ஆலோசனை வழங்கும். மேற்கூறிய காரணிகளில் ஏதேனும் குறிப்பிடத்தக்க மாற்றம் ஏற்பட்டால், மாதத்திற்கு இடையே வட்டி விகிதத்தை மாற்றவும் நிறுவனத்திற்கு அதிகாரம் உள்ளது.

வணிகங்கள் என்பது வாடிக்கையாளர் மற்றும் தயாரிப்புகளின் தரம் அல்லது அபாயத்தைப் பொறுத்து வெவ்வேறு வாடிக்கையாளர்களுக்கு ஒரே மாதிரியான தயாரிப்புகளுக்கு வெவ்வேறு வட்டி விகிதங்கள் அல்லது வெவ்வேறு தயாரிப்புகளின் கீழ் ஒரே வாடிக்கையாளர்களுக்கு வெவ்வேறு கட்டணங்களை வசூலிக்கும். அதன்படி, வசூலிக்கப்படும் வட்டி விகிதம் 6% முதல் 36% வரை இருக்கும்

வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் அபாயங்களின் தரப்படுத்தலுக்கான அணுகுமுறை ஆகியவை நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் காணப்படும். வட்டி விகிதங்களில் மாற்றம் ஏற்படும்போதெல்லாம் இணையதளத்தில் வெளியிடப்படும் தகவல்கள் புதுப்பிக்கப்படும்.

அனைத்து வட்டி விகிதங்களும் வருடாந்திர அடிப்படையில் இருக்கும் மற்றும் அவை குறித்து வாடிக்கையாளர்களுக்கு தெரிவிக்கப்படும். வாடிக்கையாளருடன் செய்யப்பட்ட ஒப்பந்தத்தின்படி அபராத வட்டி விகிதம் வசூலிக்கப்படும், மேலும் இவை ஒவ்வொரு வாடிக்கையாளர் மற்றும்/அல்லது ஒவ்வொரு தயாரிப்புகளுக்கு இடையில் மாறுபடும்.

வட்டி விகிதம் மற்றும் ஆபத்தை தரநிலைப்படுத்துவது தொடர்பான அணுகுமுறை ஆகியவை குறித்து வாடிக்கையாளருக்கு கடன் விண்ணப்பப் படிவத்தில் தெரிவிக்கப்படும் மேலும் இத்தகவல் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் <https://primeloans.kotak.com/policies.htm> என்ற பக்கத்தில் கிடைக்கும்.

டிஜிட்டல் முறையில் கடன் வழங்கும் தளத்தின் மூலம் பெறப்பட்ட கடன் கடன் பெறுபவர்கள் மற்றும்/ அல்லது நிலுவைத் தொகையை வசூலிக்க, டிஜிட்டல் முறையில் கடன் வழங்கும் பயன்பாடுகளை / கடன் வழங்கும் சேவைத் தளங்களை நிறுவனம் ஈடுபடுத்தும், மேலும் அவை ரிசர்வ் வங்கியால் அவ்வப்போது டிஜிட்டல் முறையில் கடன் வழங்குதல் சம்பந்தமாக வெளியிடப்படும் வழிகாட்டுதல்களின்படி இருக்கும்.

கூடுதல் உதவி

புகார்கள் / குறைகள் மற்றும் கருத்து / பரிந்துரைகள் - உள் நடைமுறைகள்

- அ. புகார் அளிக்க விரும்பும் வாடிக்கையாளர்களுக்கு நாங்கள் வழிகாட்டுதல் வழங்குவோம், மேலும் முடிவு குறித்து வாடிக்கையாளர் திருப்தி அடையவில்லை என்றால் என்ன செய்வது என்பதற்கான வழிகாட்டுதலையும் வழங்குவோம். எந்த கேள்விகள் என்றாலும் எங்கள் பணியாளர்கள் உதவுவதற்கு தயாராக இருப்பார்கள்.
- ஆ. புகார் தெரிவித்த விஷயத்தை ஆராய்ந்த பிறகு, விரைவில் ஒரு பதிலை அனுப்புவோம்; வாடிக்கையாளர் திருப்தி அடையாவிட்டால் புகாரை எவ்வாறு அடுத்த கட்டத்துக்கு கொண்டு செல்வது என்பது குறித்தும் வாடிக்கையாளருக்கு வழிகாட்டுவோம்.
- இ. எங்கள் நிறுவனத்திற்கு எதிரான புகார்கள் இருந்தால், அதனைத் தீர்ப்பதற்கு பொதுமக்களால் அணுகக்கூடிய குறை தீர்க்கும் அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்களை எங்கள் கிளைகளில் காட்சிப்படுத்துவோம்.
- ஈ. ஒருங்கிணைந்த ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டம் 2021 ஆம் ஆண்டின் முக்கிய அம்சங்கள் மற்றும் மையப்படுத்தப்பட்ட ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையம் (சி.ஆர்.பி.சி), ஆர்.பி.ஐ ஆகியவற்றின் தொடர்பு விவரங்களை எங்கள் கிளைகளில் காட்சிப்படுத்துவோம்.

கருத்து மற்றும் பரிந்துரைகள்

சேவைகளை மேம்படுத்த உதவ வேண்டுமெனில், எங்கள் சேவையைப் பற்றிய கருத்துக்களை வழங்குமாறு எங்கள் வாடிக்கையாளர்களைக் கேட்டுக்கொள்கிறோம்.

கண்காணிப்பு

இந்த நடைமுறை விதித்தொகுப்பின் இணக்கத்தை உறுதிப்படுத்த எங்களிடம் ஒரு அதிகாரி இருக்கிறார். எங்களின் உள் தணிக்கை நடைமுறைகள் நாங்கள் விதித்தொகுப்பிற்கு இணங்கி நடப்பதை உறுதிப்படுத்தும்.

- திட்ட அதிகாரி: செல்வி. டெல்னாஸ் பல்சரா
- மின்னஞ்சல் முகவரி: delnaz.balsara@kotak.com
- தொலைபேசி எண்: 022 66056355

நடைமுறை விதித் தொகுப்பை பற்றிய கூடுதல் தகவல்

நடைமுறை விதித் தொகுப்பு எங்கள் இணையதளத்தில் கிடைக்கும் மற்றும் பிரதிகள் கோரிக்கையின் பேரில் கிடைக்கும்

கேள்விகள்/ குறைகளை நிவர்த்தி செய்யும் பொறிமுறை

குறை தீர்க்கும் நடைமுறை பற்றிய தகவலுக்கு M2.01.01 குறை தீர்க்கும் கொள்கையைப் பார்க்கவும்