

કોટક મહિન્દ્રા પ્રાઇમ લિમિટેડ ઉચિત પ્રેક્ટિસ કોડ

પ્રાસ્તાવના

ભારતીય રિઝર્વ બેંક તેના મુખ્ય નિર્દેશના પ્રકરણ VI દ્વારા - બિન બેન્કિંગ નાણાકીય કંપની - વ્યવસ્થિત રીતે મહત્વપૂર્ણ બિન-થાપણ લેતી કંપની અને ડિપોઝિટ લેતી કંપનીએ 01 સપ્ટેમ્બર, 2016 ના રોજ નોન બેન્કિંગ ફાયનાન્સ કંપનીઓ માટે ઉચિતપ્રેક્ટિસ કોડ પર માર્ગદર્શિકા બહાર પાડી છે જે વ્યક્તિગત ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે અને શ્રેષ્ઠ કોર્પોરેટ પ્રેક્ટિસના ભાગ રૂપે સેવા આપવા માટે ઉચિતપ્રધાના ધોરણો સેટ કરે છે.

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

અમારી નીતિ તમામ ગ્રાહકો સાથે સતત અને ન્યાયી વર્તન કરવાની છે. અમારા કર્મચારીઓ વાજબી, સમાન અને સુસંગત રીતે સહાય, પ્રોત્સાહન અને સેવા પ્રદાન કરશે. અમે અમારા ઉચિતવ્યવહાર કોડને કંપનીની વેબસાઇટ પર અંગ્રેજી અને મુખ્ય સ્થાનિક ભાષાઓમાં મૂકીને અમારા ગ્રાહકોને પણ સંચાર કરીશું. અમે સુનિશ્ચિત કરીશું કે ભાવ/ફી જે સંભવિત ઋણ લેનારાઓના હિતને અસર કરે છે તે ઉધાર લેનારને યોગ્ય રીતે જાણ કરવામાં આવે. સુવિધા અને શરતો સંભવિત નિયમો ઉધાર લેનારને જણાવવામાં આવશે. અમે પ્રતિબદ્ધ છીએ કે ધિરાણમાંથી ઉદ્ભવતા વિવાદો અમારા દ્વારા સ્થાપિત ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ દ્વારા નિર્ણયો યોગ્ય રીતે ઉકેલવામાં આવશે.

અમે સુનિશ્ચિત કરીશું કે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડનો અમલ સમગ્ર સંસ્થાની જવાબદારી છે. કંપનીની ઉચિતધિરાણ પદ્ધતિઓ માર્કેટિંગ, લોનની ઉત્પત્તિ, પ્રક્રિયા, સેવા અને સંગ્રહ પ્રવૃત્તિઓ સહિત અમારી કામગીરીના તમામ પાસાઓ પર લાગુ થશે. ઉચિતપ્રેક્ટિસ કોડ પ્રત્યેની અમારી પ્રતિબદ્ધતા કર્મચારીની જવાબદારી, દેખરેખ અને ઓડિટીંગ કાર્યક્રમો, તાલીમ અને ટેકનોલોજીના સંદર્ભમાં દર્શાવવામાં આવશે.

કંપનીનું બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ અને મેનેજમેન્ટ ટીમ સ્થાપના માટે જવાબદાર છે અમારી કામગીરી ઉચિતધિરાણ માટે અમારી મજબૂત પ્રતિબદ્ધતાને પ્રતિબિંબિત કરે છે તેની ખાતરી કરવા માટે રચાયેલ પ્રથાઓ

અને તમામ કર્મચારીઓ તે પ્રતિબદ્ધતાથી વાકેફ છે.

કોટક મહિન્દ્રા પ્રાઇમ લિમિટેડ (KMPL) તેના ગ્રાહકોને સર્વોચ્ચ ગુણવત્તાની સેવા પૂરી પાડવા માટે પ્રતિબદ્ધ છે.

આ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ ઓફર કરવામાં આવતા ઉત્પાદનો અને સેવાઓની નીચેની શ્રેણીઓને લાગુ પડે છે અમારા દ્વારા (હાલમાં ઓફર કરવામાં આવે છે અથવા જે ભવિષ્યની તારીખે રજૂ કરવામાં આવી શકે છે)

1. KMPL દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી લોન અને અન્ય નાણાકીય ઉત્પાદનો
2. તૃતીય પક્ષ ઉત્પાદનો અમારા નેટવર્ક દ્વારા ઓફર કરવામાં આવે છે

ઉચિત વ્યવહાર સંહિતા ઉપરોક્તને લાગુ પડે છે, પછી ભલે તે શાખામાં, ફોન પર, ઇન્ટરનેટ પર અથવા અન્ય કોઈપણ પદ્ધતિ દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવે જે અમે હાલમાં ઉપયોગ કરી રહ્યાં હોઈએ છીએ અથવા ભવિષ્યની તારીખે રજૂ કરી શકીએ છીએ.
(કોડમાં કરવામાં આવેલી પ્રતિબદ્ધતાઓ સામાન્ય સંચાલીત વાતાવરણ હેઠળ લાગુ પડે છે).

મુખ્ય પ્રતિબદ્ધતાઓ

મુખ્ય પ્રતિબદ્ધતાઓ કે જે અમે અમારા ગ્રાહકો સાથેના વ્યવહારમાં અનુસરવાનું વચન આપીએ છીએ:

a. ખાતરી કરીને અમારા ગ્રાહકો સાથેના અમારા તમામ વ્યવહારોમાં ઉચિત અને વ્યાજબી રીતે કાર્ય કરો:

- અમારા ઉત્પાદનો, સેવાઓ, પ્રક્રિયાઓ અને પ્રથાઓ આ કોડની પ્રતિબદ્ધતાઓ અને ધોરણોને પૂર્ણ કરશે.
- અમારા ઉત્પાદનો અને સેવાઓ સંબંધિત કાયદા અને નિયમોનું પાલન કરશે
- અમારા ગ્રાહકો સાથેનો અમારો વ્યવહાર અખંડિતતા અને પારદર્શિતાના નૈતિક સિદ્ધાંતો પર આધારિત રહેશે.

b. અમારા નાણાકીય ઉત્પાદનો અને સેવાઓ કેવી રીતે કાર્ય કરે છે તે સમજવામાં અમે ગ્રાહકોને મદદ કરીશું

દ્વારા

- તેમના વિશે સરળ હિન્દી અને/અથવા અંગ્રેજી અને/અથવા સ્થાનિક ભાષામાં માહિતી પૂરી પાડવી
- તેમની નાણાકીય અસરો સમજાવવી અને
- ગ્રાહકને તેની/તેણીની જરૂરિયાતો પૂરી કરે તે પસંદ કરવામાં મદદ કરવી.

c. અમે ખાતરી કરવા માટે દરેક પ્રયાસ કરીશું કે ગ્રાહકોને અમારી સાથે વ્યવહાર કરવામાં મુશ્કેલી મુક્ત અનુભવ મળે; પરંતુ જો કંઈક ખોટું થાય, તો અમે તેની સાથે ઝડપથી અને સહાનુભૂતિપૂર્વક વ્યવહાર કરીશું

- ભૂલો ઝડપથી સુધારવામાં આવશે
- ફરિયાદોનો ઝડપથી નિકાલ કરવામાં આવશે
- જો કોઈ ગ્રાહક ફરિયાદનું સંચાલન કરવાની રીતથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો અમે ગ્રાહકને ફરિયાદ કેવી રીતે આગળ લઈ જવી તે અંગે માર્ગદર્શન આપીશું.
- અમારી તરફથી ભૂલને કારણે અમે ગ્રાહકના ખાતા પર લાગુ કરાયેલા કોઈપણ શુલ્કને પ્રતિફળ કરીશું.

d. આ સંહિતા અમારા દ્વારા અમારી વેબસાઇટ દ્વારા જાહેર કરવામાં આવશે.

માહિતી

અમે અમારા ગ્રાહકોને તેમની જરૂરિયાતોને પૂર્ણ કરતા ઉત્પાદનો અને સેવાઓ પસંદ કરવામાં માર્ગદર્શન આપીશું.

- a. પહેલાં ગ્રાહક સંબંધ સ્થાપિત થાય તે, અમે કરીશું.
 - ગ્રાહકે રસ દાખવ્યો હોય અને તેવા ઉત્પાદનોની સેવાઓની મુખ્ય લાક્ષણિકતાઓ સમજાવતી ગ્રાહકને માહિતી આપો.
 - એકાઉન્ટ્સ, પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓ વિશે માહિતી આપો જે ગ્રાહકને જરૂરિયાતો અનુકૂળ હોય
 - અમારા કેવાયસી ધોરણોને પરિપૂર્ણ કરવા અને કાનૂની અને નિયમનકારી આવશ્યકતાઓનું પાલન કરવા માટે અમને ગ્રાહક પાસેથી જે માહિતી એકત્રિત કરવાની જરૂર છે તે સ્પષ્ટપણે જણાવો.
 - ડેટાબેઝ બનાવવા માટે ગ્રાહક અને તેના પરિવાર વિશે વધારાની માહિતી માટે વિનંતી; પરંતુ આ માહિતી ગ્રાહક દ્વારા આપવામાં આવે છે જો તેણી/તે આવું કરવા માંગે છે
- b. અમે વિવિધ ચેનલો પર માહિતી પ્રદાન કરીશું જેનો ઉપયોગ તેના ઉત્પાદનો અને સેવાઓને એક્સેસ કરવા માટે થઈ શકે છે. આ અંગે વધુ માહિતી ક્યાં ઉપલબ્ધ છે તેની પણ ગ્રાહકને જાણ કરવામાં આવશે.
- c. એકવાર ગ્રાહકે ઉત્પાદન પસંદ કરી લીધા પછી, અમે ગ્રાહકને તે કેવી રીતે કાર્ય કરે છે તે જણાવીશું
- d. અમે અમારા ગ્રાહકને કામગીરીના મોડને લગતા અધિકારો અને જવાબદારીઓ અંગે માર્ગદર્શન આપીશું જેના હેઠળ ઉત્પાદન લેવામાં આવે છે
- e. તમામ નિયમો અને શરતો ઉચિતરૂપે અને સ્પષ્ટ અને સાદી ભાષામાં ગ્રાહકના અધિકારો અને જવાબદારીઓ નક્કી કરશે. જરૂરી હોય ત્યાં જ અમે કાનૂની અથવા ટેકનિકલ ભાષાનો ઉપયોગ કરીશું.

લોન અને પ્રોસેસિંગ માટેની અરજીઓ

- i. લોન અરજી ફોર્મમાં તમામ જરૂરી માહિતી શામેલ હોવી જોઈએ જે સંભવિત ગ્રાહકના હિતને અસર કરે તેવી શક્યતા છે (દા.ત. હપ્તા, શુલ્ક, કાર્યકાળ વગેરે)
- ii. KMPPL સોર્સિંગ ટીમ લોન અરજી ફોર્મ સબમિટ કરતી વખતે ગ્રાહક પાસેથી જરૂરી દસ્તાવેજોની સૂચિ પ્રદાન કરી શકે છે.
- iii. અમે તમામ લોન અરજીઓની પ્રાપ્તિ માટે સ્વીકૃતિ આપીશું
એક સૂચક સમયમર્યાદા કે જેમાં લોન અરજીઓનો નિકાલ કરવામાં આવશે તે સ્વીકૃતિમાં સૂચવવામાં આવશે

લોન મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો

વ્યાજના વાર્ષિક દર સહિત નિયમો અને શરતો સાથે મંજૂર કરાયેલ લોનની રકમ અને ગ્રાહક દ્વારા કંપનીના રેકોર્ડમાં આ નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃતિ રાખવી તે અમે મંજૂરી પત્ર દ્વારા અથવા અન્યથા ગ્રાહક સુધી પહોંચાડીશું.

લોન કરાર

- i. અમે ગ્રાહકને જો કોઈ હોય તો તમામ બિડાણો સાથે લોન કરારની નકલ આપીશું અંગ્રેજી જો ગ્રાહક અંગ્રેજી સમજી શકતો નથી, તો અમે તેમાં સમાવિષ્ટો ગ્રાહક દ્વારા સમજાય તે રીતે સ્થાનિક ભાષા સમજાવીશું.
- ii. કરાર હેઠળ ચુકવણી અથવા કામગીરીને રિકોલ/વેગ આપવાનો નિર્ણય સંબંધિત લોન કરાર સાથે સુસંગત રહેશે.
- iii. અમે તમામ લેણાંની ચુકવણી પર અથવા લોનની બાકી રકમની વસૂલાત પર કોઈપણ કાયદેસર અધિકાર અથવા અન્ય કોઈ દાવા માટે ઉધાર લેનાર પૂર્વાધિકારને આધીન તમામ સિક્યોરિટીઝ મુક્ત કરીશું. જો ઉધાર લેનાર દ્વારા સંમત થયેલા લોન કરારની શરતો હેઠળ સેટ ઓફના આવા અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો હોય, તો ઉધાર લેનારને બાકીના દાવા/લેણીઓ અને એનબીએફસી જે શરતો હેઠળ છે તેની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે તેના વિશે પૂરતી સૂચના આપવામાં આવશે. જ્યાં સુધી સંબંધિત દાવા/ લેણાંની પતાવટ ન થાય/ અમને સંતોષ થાય ત્યાં સુધી સિક્યોરિટીઝ જાળવી રાખવા માટે હકદાર છે.
- iv. અમે હેતુઓ સિવાય ઉધાર લેનારની બાબતોમાં દખલગીરીથી દૂર રહીશું લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં પ્રદાન કરેલ છે (સિવાય કે માહિતી, જે ઉધાર લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર કરવામાં આવી ન હોય, ધ્યાનમાં લેવામાં આવી ન હોય).

વ્યાજદર

- a. લોન મેળવતી વખતે, અમે ગ્રાહકને માહિતી પ્રદાન કરીશું કે ક્યારે વ્યાજ ખાતામાં ડેબિટ કરવામાં આવશે
- b. લોન કરારમાં વ્યાજ દરો વિશે પૂરતી માહિતી હોવી જોઈએ,
- c. અમે વ્યાજ દરોમાં કોઈપણ ફેરફારની સૂચના ઉધાર લેનારને આપીશું અને તે જ કરશે સંભવિત રીતે પ્રભાવિત થશે. આ સંબંધમાં યોગ્ય શરત લોન કરારમાં સામેલ કરવામાં આવશે.
- d. અમે ગ્રાહકોને વેબસાઇટ સરનામું અને ગ્રાહક સંપર્ક કેન્દ્ર નંબર જેવી માહિતી પણ પ્રદાન કરીશું

- લોન કરારમાં કોઈપણ શુલ્ક વિશે પૂરતી માહિતી હોવી જોઈએ
- અમે ચાર્જમાં કોઈપણ ફેરફાર/નવા ચાર્જની રજૂઆત માટે ઉધાર લેનારને નોટિસ આપીશું અને તે જ સંભવિત રીતે પ્રભાવિત થશે. આ સંબંધમાં યોગ્ય શરત લોન કરારમાં સામેલ કરવામાં આવશે
- અમે કોઈપણ સેવા અથવા ઉત્પાદન માટેના ચાર્જીસની (ગ્રાહકોને) જાણ કરીશું
- જ્યારે પણ ગ્રાહક તેના માટે વિનંતી કરશે ત્યારે અમે કોઈપણ સેવા અથવા ઉત્પાદન માટેના શુલ્કની વિગતો પ્રદાન કરીશું
- મોડી ચુકવણી માટે વસૂલવામાં આવતા દંડના વ્યાજનો લોન કરારમાં બોલ્ડમાં ઉલ્લેખ કરવામાં આવશે.
- અમે સહબંધી(ઓ) સાથે કે તેના વગર વ્યક્તિગત ઉધાર લેનારાઓને વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે મંજૂર કરાયેલી તમામ ફ્લોટિંગ રેટ મૂદતી લોન પર ગીરો ખર્ચ/ શુલ્ક/પૂર્વ ચુકવણી દંડ વસૂલ કરીશું નહીં.
- સમય સમય પર ચાર્જીસમાં ફેરફાર કંપનીની વેબસાઇટ <http://www.primeloans.kotak.com> પર અપડેટ કરવામાં આવે છે.

લોનની વસૂલાત

- અમે લોનની વસૂલાત માટે અયોગ્ય હેરાનગતિ, સ્નાયુ શક્તિનો ઉપયોગ કરીશું નહીં.
- ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે સ્ટાફને પૂરતી તાલીમ આપવામાં આવશે.
- લોન એગ્રીમેન્ટમાં તેને લગતા નિયમો અને શરતોની પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે બિલ્ટ ઇન રિપોઝિશન ક્લોઝ હશે.
- કોઈપણ ગ્રાહકને સવારે 8 વાગ્યા પહેલા અને સાંજે 7 વાગ્યા પછી અથવા આરબીઆઈ દ્વારા સમયાંતરે નિર્દિષ્ટ કરેલા સમય પછી રિકવરી સંબંધિત બાબતોના સંદર્ભમાં બોલાવવામાં આવશે નહીં.

બદલી કરવામાં

એકાઉન્ટ બદલાવા માટે ગ્રાહકની વિનંતી પર, વિનંતી પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 21 દિવસની અંદર ગ્રાહકને સંમતિ/વાંધા વિશે જણાવવામાં આવશે. આવા ટ્રાન્સફર કાયદા સાથે સુસંગત પારદર્શક કરારની શરતો મુજબ રહેશે.

જાહેરાત અને માર્કેટિંગ

- અમે ખાતરી કરીશું કે તમામ જાહેરાત અને પ્રચાર સામગ્રી સ્પષ્ટ, વ્યાજબી અને ગેરમાર્ગે દોરનારી નથી.

- b. અમે ગ્રાહકોને નાણાકીય ઉત્પાદનોની સંપૂર્ણ શ્રેણી પ્રદાન કરીશું જેના માટે ગ્રાહક લાયક છે. આમાંના કેટલાક ઉત્પાદનો/સેવાઓ આપણી પોતાની હશે; કેટલાક અન્ય જૂથ અથવા કંપનીઓના ઉત્પાદનો હોઈ શકે છે જેની સાથે અમારી જોડાણ વ્યવસ્થા છે. અમે આ ગ્રૂપ કંપનીઓ/કંપનીઓના ગ્રાહકને જાણ કરીશું કે જેની સાથે અમે બિઝનેસ ગોઠવણમાં પ્રવેશ કર્યો છે અને જો ગ્રાહક ઈચ્છે, તો અમે કંપનીના સ્ટાફ/એજન્ટને તેમના ઉત્પાદનો/સેવાઓનું માર્કેટિંગ કરવા માટે નિર્દેશિત કરીશું.

એફપીસી અને ફરિયાદ નિવારણની સમીક્ષા

- a. નિયામક મંડળ દરેક ક્વાર્ટરના અંતથી બે મહિનાની અંદર, ત્રિમાસિક ધોરણે ઉચિતપ્રેક્ટિસ કોડના પાલન અને ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિની કામગીરીની સમીક્ષા કરશે.
- b. આવી સમીક્ષાઓનો એકીકૃત અહેવાલ નાણાકીય વર્ષના અંતથી બે મહિનાની અંદર વાર્ષિક ધોરણે બોર્ડને જમા કરવામાં આવશે.

ગોપનીયતા

- a. ગ્રાહક દ્વારા અધિકૃત કર્યા સિવાય અમે તમામ વ્યક્તિગત માહિતીને ખાનગી અને ગોપનીય ગણીશું
- b. અમે નીચેના અપવાદરૂપ કિસ્સાઓ સિવાયના જૂથની અંદર સહિત કોઈપણ અન્ય એન્ટિટીને વ્યવહારની વિગતો જાહેર કરીશું નહીં
- જો આપણે વૈધાનિક અથવા નિયમનકારી કાયદા દ્વારા માહિતી પ્રદાન કરવી હોય
 - જો આ માહિતી જાહેર કરવાની જનતાની ફરજ છે
 - જો અમારી રુચિ અમને આ માહિતી પ્રદાન કરવાની જરૂર છે (દા.ત. છેતરપિંડી નિવારણ). અમે માર્કેટિંગ હેતુઓ માટે ગ્રાહકો વિશેની માહિતી અન્ય કોઈને (જૂથ કંપનીઓ સહિત) આપવા માટે આ કારણનો ઉપયોગ કરીશું નહીં.
 - જો અમે અન્ય ઉત્પાદનો અથવા સેવાઓ પ્રદાન કરવા માટે અમારા જૂથ / સહયોગી / સંસ્થાઓ 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 જૂથ / સહયોગી / સંસ્થાઓ અથવા કંપનીઓને આવી માહિતી જાહેર કરવાનું કહે છે

લોન અને પેશગી

- a. નાણાં ઉછીના આપતા પહેલા અથવા અન્ય કોઈ ઉધાર લેતા પહેલા, અમે ગ્રાહક (ઉધાર લેનાર)ની ચુકવણી કરવાની ક્ષમતાનું મૂલ્યાંકન કરીશું.

b. લોન આપતા પહેલા, અમે ગ્રાહકને જાણ કરીશું કે જો તે માંગ પર અથવા અન્યથા ચૂકવવાપાત્ર છે

વ્યાજ દરો નમૂનો

કંપની પાસે વ્યાજ દરનું મોડેલ છે જે ધિરાણ દર નક્કી કરવા માટે નીચેના જેવા સંબંધિત પરિબલોને ધ્યાનમાં લે છે.

- (a) ઉધાર ખર્ચ
- (b) સંચાલન ખર્ચ
- (c) ઉત્પાદન અને લેનારા માટે જોખમ વીમા-હપતો
- (d) આવશ્યક સંપત્તિઓ પર વળતર
- (e) નાણાકીય સુવિધાનો કાર્યકાળ
- (f) અન્ય કોઈપણ સંબંધિત પરિબલ જેમ કે ઉદ્યોગમાં પ્રચલિત બજાર ધિરાણ દરો, વગેરે.

કંપની પાસે માસિક ધોરણે એસેટ એન્ડ લાયબિલિટી કમિટી (ALCO) ની બેઠક છે જેમાં ટ્રેઝરી વિભાગ વિવિધ મુદત માટે ઉધાર ખર્ચ અંગે ચર્ચા કરશે, માર્ગદર્શન આપશે અને વ્યવસાયોને સલાહ આપશે. જો ઉપરોક્ત પરિબલોમાંના કોઈપણમાં નોંધપાત્ર ફેરફાર થાય તો કંપનીને મહિનાની વચ્ચે વ્યાજ દરમાં ફેરફાર કરવાની સત્તા આપવામાં આવી છે.

વ્યવસાયો ગ્રાહક અને ઉત્પાદનોના ગ્રેડેશન અથવા જોખમના આધારે, સમાન ઉત્પાદનો હેઠળ વિવિધ ગ્રાહકો માટે વિવિધ વ્યાજ દરો અથવા વિવિધ ઉત્પાદનો હેઠળ સમાન ગ્રાહકો માટે જુદા જુદા દરો વસૂલશે. તદનુસાર, વ્યાજ દર 6% થી 36% ની રેન્જમાં છે

વ્યાજના દરો અને જોખમોના ગ્રેડેશન માટેનો અભિગમ કંપનીની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે. જ્યારે પણ વ્યાજના દરોમાં ફેરફાર થાય ત્યારે વેબસાઇટ પર પ્રકાશિત માહિતી અપડેટ કરવામાં આવશે.

તમામ વ્યાજ દર વાર્ષિક ધોરણે હશે અને ગ્રાહકોને તેની જાણ કરવામાં આવશે. વ્યાજનો દંડ દર ગ્રાહક સાથેના કરાર મુજબ વસૂલવામાં આવશે અને તે ગ્રાહકથી ગ્રાહક અને/અથવા ઉત્પાદનોથી ઉત્પાદનોમાં પણ બદલાશે.

વ્યાજ દર અને જોખમના ગ્રેડેશન માટેનો અભિગમ ગ્રાહકને લોન અરજી ફોર્મમાં જણાવવામાં આવે છે અને તે જ કંપનીની વેબસાઇટ <https://primeloans.kotak.com/policies.htm> પર ઉપલબ્ધ છે.

ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મ દ્વારા પ્રાપ્ત લોન

જ્યાં પણ કંપની ડિજિટલ ધિરાણ એપ્લિકેશન્સ/ધિરાણ સેવા પ્લેટફોર્મને સ્ત્રોત ઉધાર લેનારાઓને અને/અથવા લેણાંની વસૂલાત માટે જોડે છે, તે સમય-સમય પર જારી કરાયેલ ડિજિટલ ધિરાણ અંગેની RBI માર્ગદર્શિકા અનુસાર રહેશે.

વધુ સહાય

ફરિયાદો / ફરિયાદો અને પ્રતિસાદ / સૂચનો - આંતરિક પ્રક્રિયાઓ

- અમે ફરિયાદ નોંધાવવા માંગતા ગ્રાહકોને માર્ગદર્શન આપીશું અને જો ગ્રાહક પરિણામથી નાખુશ હોય તો શું કરવું તે અંગે માર્ગદર્શન પણ આપીશું. અમારો સ્ટાફ કોઈપણ પ્રશ્નોમાં મદદ કરશે.
- આ બાબતની તપાસ કર્યા પછી, અમે શક્ય તેટલી વહેલી તકે જવાબ મોકલીશું; જો ગ્રાહક સંતુષ્ટ ન હોય તો ફરિયાદને આગળ કેવી રીતે લેવી તે અંગે પણ અમે ગ્રાહકને માર્ગદર્શન આપીશું.
- અમે અમારી શાખાઓમાં ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનું નામ અને સંપર્ક વિગતો પ્રદર્શિત કરીશું કે જેઓ અમારી કંપની વિરુદ્ધ ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે લોકોનો સંપર્ક કરી શકે છે.
- અમે અમારી શાખાઓમાં ઇન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બ્ડ્સમેન સ્કીમ 2021ની મુખ્ય વિશેષતાઓ અને સેન્ટ્રલાઈઝ્ડ રિસિપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર (CRPC), RBIની સંપર્ક વિગતો દર્શાવીશું.

પ્રતિસાદ અને સૂચનો

અમે અમારા ગ્રાહકોને અમારી સેવા પર પ્રતિસાદ આપવા વિનંતી કરીએ છીએ જેથી સેવાઓને બહેતર બનાવવામાં મદદ મળે.

દેખરેખ-નિયંત્રણ

કોડનું પાલન સુનિશ્ચિત કરવા માટે અમારી પાસે એક અધિકારી છે. અમારી આંતરિક ઓડિટિંગ પ્રક્રિયાઓ ખાતરી કરે છે કે અમે કોડને પૂર્ણ કરીએ છીએ.

- નોડલ ઓફિસર : કુ. ડેલનાઝ બલસારા
- ઇમેઇલ આઈડી : delnaz.balsara@kotak.com
- ટેલીફોન નંબર : 022 66056355

કોડ વિશે વધુ માહિતી

કોડ અમારી વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ હશે અને વિનંતી પર નકલો ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે

પ્રશ્નો/ફરિયાદ નિવારણ - મિકેનિઝમ

ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયાની જોગવાઈ માટે M 2.01.01 નો સંદર્ભ લો ફરિયાદ નિવારણ નીતિ