



फेअर प्रॅक्टिस कोड

कोटक महिंद्रा प्राईम मर्यादित

फेअर प्रॅक्टिस कोड

प्रस्तावना

भारतीय रिझर्व्ह बँकेने तिच्या प्रमुख निर्देशापैकी खंड 6 द्वारे - नॉन बँकिंग फायनान्शियल कंपनी - दि. 01 सप्टेंबर 2016 रोजी अनामत रकमा न स्विकारणारी संस्था व अनामत रकमा स्विकारणारी संस्था यांचेसाठी सूचना जारी करून नॉन बँकिंग फायनान्शियल कंपनीसाठी फेअर प्रॅक्टिस कोडसाठी मार्गदर्शक सूचना दिलेल्या आहेत ज्यायोगे वैयक्तिक ग्राहकांसोबत व्यवहार करताना आणि कॉर्पोरेट सेवा पुरवताना सर्वोत्तम कामगिरी करण्यासाठी ठरवून दिलेले निकष मांडण्यात आले आहेत.

सर्व पात्र अर्जदारांना त्यांच्या जात, कूळ, धर्म, रंग, लिंग, वैवाहीक स्थिती, वय अथवा अपंगत्व यामध्ये कोणत्याही प्रकारचा भेदभाव न करता त्यांना कर्ज सुविधा उपलब्ध करून देणे हेच आमचे धोरण आहे व राहिल.

आमच्या सर्व ग्राहकांना नियमित व योग्य सेवा पुरविणे हे आमचे धोरण आहे. आमचे कर्मचारी हे योग्य, समन्याय व नियमित सेवा, प्रोत्साहन व मदत आमच्या ग्राहकांना पुरवतील. आम्ही आमचा फेअर प्रॅक्टिस कोड कंपनीच्या वेबसाईटवर इंग्रजी आणि प्रमुख स्थानिक भारतीय भाषांमध्ये प्रकाशित करून आमच्या ग्राहकांसाठी उपलब्ध करून देऊ.

आम्ही अशी खात्री देतो की, ज्या चार्जेस/ द्वारे आमच्या संभावित कर्जदारांच्या हितावर परिणाम होणार असेल त्याबाबतची व्यवस्थित माहिती त्या कर्जदाराला दिली जाईल. आम्ही असा भरवसा देतो की, कर्ज पुरवण्याच्या निर्णयांबद्दल उत्पन्न होणारे वाद हे आमच्याद्वारे स्थापित केलेल्या तक्रार निवारण यंत्रणेद्वारे सुव्यवस्थित रितीने सोडविले जातील.

आम्ही अशी खात्री देतो की सदर फेअर प्रॅक्टिस कोडची अंमलबजावणी होणे ही संपूर्ण संस्थेची जबाबदारी राहिल. आमच्या कंपनीची न्याय्य कर्जसेवा प्रक्रिया आमच्या सर्व विभागांमध्ये म्हणजेच मार्केटींग, कर्ज संस्था, प्रक्रिया विभाग, सेवा आणि संकलन क्रिया यांमध्ये लागू होईल. न्याय्य प्रक्रिया



फेअर प्रॅक्टिस कोड

नियमांबद्दल आमच्या वचनबद्धतेचे प्रात्यक्षिक हे कर्मचाऱ्यांची जबाबदारी, देखरेख व लेखापरिक्षण कार्यक्रम, प्रशिक्षण आणि तंत्रज्ञान इत्यादीच्या स्वरूपात दिसून येईल.

योग्य कर्ज देण्याबाबतची आमची दृढ वचनबद्धता प्रतिबिंबित करणाऱ्या आणि सर्व कर्मचाऱ्यांना त्या वचनबद्धतेची जाणीव असायला हवी म्हणून डिझाइन केलेल्या पद्धती खात्रीने प्रस्थापित करण्यासाठी कंपनीचे संचालक मंडळ आणि व्यवस्थापन टीम हे जबाबदार आहेत.

कोटक महिंद्रा प्राइम लिमिटेड (KMPL) आपल्या ग्राहकांना उच्च दर्जाची सेवा देण्यासाठी वचनबद्ध आहे.

हा फेअर प्रॅक्टिस कोड आमच्याद्वारे ऑफर केलेल्या उत्पादनांच्या आणि सेवांच्या खालील श्रेणींना लागू होतो (सध्या ऑफर केली जात असेल किंवा भविष्यातील तारखेला सादर केली जाऊ शकते)

1. KMPL द्वारे ऑफर केलेली कर्जे आणि इतर आर्थिक उत्पादने
2. आमच्या नेटवर्कद्वारे देऊ केलेली तृतीय पक्ष उत्पादने

सर्व पात्र अर्जदारांना त्यांच्या जात, कूळ, धर्म, रंग, लिंग, वैवाहीक स्थिती, वय अथवा अपंगत्व यामध्ये कोणत्याही प्रकारचा भेदभाव न करता त्यांना कर्ज सुविधा उपलब्ध करून देणे हेच आमचे धोरण आहे व राहिल.

आमच्या सर्व ग्राहकांना नियमितपणे व निष्पक्ष सेवा पुरविणे हे आमचे धोरण आहे. आमचे कर्मचारी हे निष्पक्ष, न्याय्य व सुसंगत पद्धतीने सहाय्यता, प्रोत्साहन व सेवा पुरवतील.



## फेअर प्रॅक्टिस कोड

तसेच, आम्ही आमची न्याय्य प्रचलन संहिता कंपनीच्या वेबसाईटवर ठेवून आमच्या ग्राहकांसाठी उपलब्ध करून देऊ.

आम्ही अशी खात्री देतो की, ज्या चार्जेस द्वारे आमच्या संभावित कर्जदाराच्या हितावर परिणाम होणार असेल त्याबाबतची व्यवस्थित माहिती त्या कर्जदाराला दिली जाईल. आम्ही असा भरवसा देतो की, कर्ज पुरवण्याच्या निर्णयांबद्दल उत्पन्न होणारे वाद हे आमच्याद्वारे स्थापित केलेल्या तक्रार निवारण यंत्रणेद्वारे सुव्यवस्थित रितीने सोडविले जातील.

आम्ही अशी खात्री देतो की सदर फेअर प्रॅक्टिस कोडची अंमलबजावणी होणे ही संपूर्ण संस्थेची जबाबदारी राहिल. आमच्या कंपनीची न्याय्य कर्जसेवा प्रक्रिया आमच्या सर्व विभागांमध्ये म्हणजेच मार्केटींग, कर्ज संस्था, प्रक्रिया विभाग, सेवा आणि संकलन क्रिया यांमध्ये लागू होईल. न्याय्य प्रक्रिया नियमांबद्दल आमच्या वचनबद्धतेचे कोटक महिंद्रा प्राईम लिमिटेड (केएमपीएल) ही तिच्या सर्व ग्राहकांना सर्वोच्च गुणवत्तापूर्ण सेवा पुरविण्यास कटीबद्ध आहे.

वर नमूद केलेली उत्पादने ही आमच्या शाखेमध्ये, फोनद्वारे, इंटरनेटद्वारे किंवा आम्ही सध्या वापरत असलेल्या किंवा भविष्यात वापरात आणण्यात येणाऱ्या इतर कोणत्याही माध्यमाने पुरविण्यात आलेली असतील, तरी त्यासाठी फेअर प्रॅक्टिस कोड लागू राहिल.

(या नियमात उल्लेख केलेली कटीबद्धता ही कामकाजाच्या सामान्य वातावरणामध्ये लागू राहिल.)

महत्त्वपूर्ण वचनबद्धता

आम्ही खात्री देतो की, आम्ही आमच्या ग्राहकांना सेवा पुरवत असतांना आम्ही पुढील गोष्टींसाठी वचनबद्ध राहू.

A. आमच्या ग्राहकांसोबत व्यवहार करताना योग्य आणि वाजवी वर्तन करणे आणि सुनिश्चित करणे की,



- आमची उत्पादने, सेवा, कार्यपद्धती आणि प्रक्रिया या नियमातील वचनबद्धता आणि मानकांची पूर्ती करतील.
  - आमची उत्पादने आणि सेवा ही संलग्न कायदा व नियमांचे अनुपालन करूनच उपलब्ध करून देण्यात येतील.
  - आमच्या ग्राहकांबरोबरील व्यवहार हा पारदर्शकता आणि प्रामाणिकपणाच्या नैतिक तत्वांवर आधारीत असेल.
  - B. आम्ही आमच्या ग्राहकांना आमची वित्तीय उत्पादने आणि सेवा कशा प्रकारे पुरविल्या जातात हे समजण्यासाठी पुढीलप्रमाणे सहाय्य पुरवू ना साध्यासोप्या हिंदी आणि/किंवा इंग्रजी किंवा स्थानिक भाषेमध्ये माहिती पुरविणे.
  - त्यांना त्यामुळे होणाऱ्या आर्थिक परिणामांची माहिती करून देणे
  - ग्राहकाची निकड पूर्ण होईल असे उत्पादन निवडण्यासाठी त्यास मदत करणे
- C. ग्राहकाला कोणत्याही त्रासाशिवाय आमच्याशी व्यवहार करण्याचा अनुभव येण्याची खात्री देण्यासाठी आम्ही प्रत्येक प्रकारे प्रयत्न करू, परंतु जर काही अडचण निर्माण झाली तर, आम्ही त्याचे तात्काळ व सहानुभूतीपूर्वक निवारण करू,
- चुकीची तात्काळ दुरुस्ती केली जाईल
  - तक्रारीची तातडीने दखल घेतली जाईल
  - जर एखाद्या प्रकरणामध्ये ग्राहक त्याच्या तक्रारीचे निवारण करण्यासाठी अवलंबलेल्या मार्गाबद्दल असमाधानी असेल तर आम्ही अशा ग्राहकाला त्याची तक्रार पुढे नेण्यासाठी मार्गदर्शन करू.
  - आमच्या चुकीने जर एखाद्या ग्राहकाचे खात्यावर काही दंड/शुल्काची रक्कम नावे टाकण्यात आली असेल तर आम्ही सदर रक्कम परत करू.
- D. सदर नियमावली आमच्यात आमच्या वेबसाईटवर प्रसिद्ध करण्यात येईल.

## माहिती



आम्ही आमच्या ग्राहकांना त्यांच्या निकडीची पूर्तता करणारी उत्पादने आणि सेवा यांची निवड करण्यासाठी मार्गदर्शन करू.

A. ग्राहकासोबत संबंध प्रस्थापित होणेपूर्वी, आम्ही,

- ग्राहकाला ज्या उत्पादन आणि सेवेमध्ये रस वाटत असेल अशाबद्दलची माहिती ग्राहकास पुरवून त्यास त्यातील महत्त्वपूर्ण वैशिष्ट्यांची माहिती करून देणे.
- ग्राहकाची निकड भागवू शकेल अशी खाती, उत्पादने आणि सेवा याबद्दलची माहिती ग्राहकास पुरविणे.
- आमचे केवायसी निकष पूर्ण करण्यासाठी आणि कायदेशीर व नियामक बाबींची पूर्तता करण्यासाठी आम्हांस गोळा करणे आवश्यक असलेल्या माहितीचे वर्णन ग्राहकाला स्पष्टपणे सांगणे.
- डेटाबेस बनविण्यासाठी ग्राहकाला त्याच्याबद्दल आणि त्याच्या/तिच्या कुटूंबा बद्दल अधिक माहिती देण्याविषयी विनंती करणे, परंतु अशी माहिती सदर ग्राहकाकडून तेव्हाच घेण्यात येईल जेव्हा ती देण्याची तिची/त्याची स्वतःची इच्छा असेल.

B. आम्ही अशा सर्व उपलब्ध चॅनल्सवर माहिती पुरवू की ज्यायोगी उत्पादने आणि सेवांची माहिती सदर चॅनल्सवर पाहता येईल. त्याचप्रमाणे यातील पुढील माहिती कधी पुरविण्यात येईल याचीही माहिती ग्राहकांना करून देण्यात येईल.

सी. एखाद्याने ग्राहकाने एखाद्या उत्पादनाची निवड केल्यानंतर त्याच्या कार्यप्रणालीची माहिती ग्राहकास करून देऊ.

C. ज्या मोड ऑफ ऑपरेशन अंतर्गत उत्पादन घेतले असेल त्यातील अधिकार आणि जबाबदाऱ्या याबद्दल ग्राहकास मार्गदर्शन करू.

E. सर्व नियम व अटी ह्या न्याय्य असतील आणि त्यामध्ये साध्यासोप्या भाषेत ृग्राहकाचे हक्क आणि जबाबदाऱ्या यांचा उल्लेख स्पष्टपणे करण्यात येईल. आम्ही कायदेशीर किंवा तांत्रिक भाषा फक्त आवश्यक त्या ठिकाणीच वापरू.



### कर्ज आणि प्रक्रियेसाठी अर्ज

1. कर्ज मागणी अर्जामध्ये अशा सर्व गोष्टींच्या माहितीचा समावेश केला जाईल ज्यायोगे संभाव्य ग्राहकाच्या हितावर परिणाम होऊ शकतो (जसे की ईएमआय, शुल्क, कालावधी इ.)
2. कर्ज मागणी अर्ज दाखल करतेवेळी केएमपीएल ची सोर्सिंग टीम ही ग्राहका कडून आवश्यक असलेल्या कागदपत्रांची यादी देऊ शकते.
3. आम्ही सर्व कर्ज मागणी अर्ज प्राप्त झाल्याची पोहोच देऊ.

ज्या कालावधीमध्ये सदर कर्ज प्रकरण निकाली काढले जाईल अशा कालावधीचा उल्लेख सदर पोहोचमध्ये केला जाईल.

### कर्जाचे मूल्यमापन आणि अटी/शर्ती

आम्ही ग्राहकास कर्ज मंजूरी पत्राद्वारे अथवा इतर मार्गाने मंजूर करण्यात आलेली कर्जाची रक्कम, कर्जाच्या अटी व शर्ती, वार्षिक व्याजदर इत्यादींची माहिती कळविली जाईल आणि ग्राहकाने सदर अटी व शर्तींना दिलेली स्वीकृती कंपनीच्या अभिलेखात ठेवली जाईल.

### कर्ज करारनामा

- i. आम्ही इंग्रजीमधील कर्जाच्या करारनाम्याची एक प्रत इतर सहपत्रे असतील तर त्यासह ग्राहकाला पुरवू. जर ग्राहकास इंग्रजी भाषा अवगत नसेल तर, ग्राहकाला जी भाषा समजत असेल त्या भाषेतून ग्राहकाला त्यामधील मजकूराचा खुलासा करून सांगू.
- ii. सदर करारनाम्याद्वारा घेण्यात येणारे कर्ज वापसी / वाढीव कर्जपुरवठा अथवा इतर गोष्टी ह्याचे निर्णय त्या त्या करारनाम्यातील अटी व शर्तीशी सुसंवाद राखून घेतले जातील.
- iii. जर कर्जदारावर इतर कोणतीही कायदेशीर जबाबदारी अथवा लीन याची जबाबदारी नसेल तर कर्जाची सर्व देणी पूर्णपणे अदा केल्यानंतर किंवा थकबाकी रकमेची अदायगी केल्या नंतर आम्ही



सर्व सुरक्षा ठेव म्हणून घेतलेल्या वस्तूंची मुक्तता करू. जर असा एखाद्या सेट ऑफ अधिकाराची अंमलबजावणी करावयाची असेल तर, कर्जदाराने मंजूर केलेल्या कर्ज करारनाम्यातील अटी व शर्तीनुसार, कर्जदाराने त्यासाठी उर्वरीत देणी / थकबाकी याबाबतची पुरेशी माहिती दर्शवणारी नोटीस दिली पाहिजे आणि त्यामध्ये कोणत्या शर्तीनुसार एनबीए\सी यांना सदर सुरक्षा अनामत संबंधित देय रक्कम / थकबाकी यांची अदायगी याबाबत आमचे समाधान होत नाही तोपर्यंत राखून ठेवण्याचा अधिकार आहे याचा उल्लेख करावा.

- iv. आम्ही कर्ज करारनाम्याच्या अटी व शर्तीमध्ये नमूद केलेल्या कर्जदाराच्या व्यवहारांव्यतिरिक्त इतर व्यवहारामध्ये ढवळाढवळ करणार नाही (माहिती मिळेपर्यंत, जर कर्जदाराने आधी उद्धृत केले नसल्यास, आढळून आल्यास)

#### व्याज दर

- A. कर्ज उपलब्ध होणेच्या वेळेस, सदर कर्जावरील व्याज कोणत्या वेळी खात्यावर नावे टाकले जाईल याची माहिती आम्ही ग्राहकास देऊ.
- B. कर्ज करारनाम्यामध्ये व्याज दराबाबत पुरेशी माहिती उपलब्ध करून देण्यात आलेली असेल.
- C. जर व्याज दरामध्ये काही बदल झाल्यास आम्ही कर्जदारास तशी नोटीस पाठवू आणि त्याची अंमलबजावणी त्यानुसार होईल. कर्ज करारनाम्यामध्ये ह्याबद्दलच्या योग्य त्या शर्तीचा सहभाग करण्यात येईल.
- D. आम्ही ग्राहकांना वेबसाइटचा पत्ता आणि ग्राहक संपर्क केंद्र क्रमांक यासारखी माहिती देखील देऊ.

#### शुल्क

- A. कर्ज करारनाम्यामध्ये कोणत्याही शुल्काबद्दलच्या पुरेशा माहितीचा अंतर्भाव करण्यात येईल.



- B. आम्ही कर्जदारास कोणत्याही शुल्कामध्ये करण्यात आलेला बदल / नवीन शुल्क आकारणीचा प्रस्ताव याबद्दल नोटीस पाठवून माहिती कळवू आणि त्याची अंमलबजावणी त्यानुसार केली जाईल. कर्ज करारनाम्यामध्ये ह्याबद्दलच्या योग्य त्या शर्तीचा सहभाग करण्यात येईल.
- C. कोणतीही सेवा अथवा उत्पादन पुरविण्यापूर्वी त्यासंबंधीच्या शुल्काची माहिती आमचेकडून (ग्राहकास) देण्यात येईल.
- D. ज्या ज्या वेळी ग्राहकाकडून एखादी सेवा अथवा उत्पादनाच्या शुल्काबाबत विचारणा करणारी विनंती प्राप्त होईल त्या त्या वेळी आम्ही सदर माहिती ग्राहकाला पुरवू.
- E. उशीरा करण्यात येणाऱ्या परताव्यावर लावण्यात येणाऱ्या दंडाच्या रकमेचा उल्लेख कर्ज करारनाम्यात ठळकपणे केला जाईल.
- F. आम्ही वैयक्तिक कर्जदारांना, को-ऑब्लीगंट सह अथवा शिवाय, व्यवसाया व्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी मंजूर करण्यात आलेल्या फ्लोटींग रेट टर्म लोन च्या फोरक्लोजर साठी शुल्क / मुदतपूर्व अदायगी पोटी कोणतेही शुल्क आकारणार नाही. आम्ही वैयक्तिक कर्जदारांना, सह-बाध्यदारांसह किंवा त्याशिवाय, व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी मंजूर केलेल्या सर्व फ्लोटींग रेटच्यामुदत कर्जावर पूर्वसमाप्ती शुल्के/ पूर्वभरणासाठी दंड आकारणार नाही.
- G. वेळोवेळी शुल्कातील बदल कंपनीच्या वेबसाइटवर <http://www.primeloans.kotak.com> वर अपडेट केले जातात.

#### कर्जाची वसुली

- A. कर्जाच्या वसुलीसाठी आम्ही अवाजवी छळ, दंडेलशाहीचा वापर करणार नाही.
- B. ग्राहकांशी योग्य पद्धतीने व्यवहार करण्यासाठी कर्मचार्यांना पुरेसे प्रशिक्षण दिले जाईल.





C. कर्जाच्या करारामध्ये त्याच्याशी संबंधित अटी व शर्तीची पारदर्शकता सुनिश्चित करण्यासाठी परत ताब्यात घेण्याचे (रिपझेशन क्लॉज) एक कलम समाविष्ट केलेले असेल.

D. कोणत्याही ग्राहकाला वसुलीशी संबंधित बाबींसाठी सकाळी 8 वाजण्याच्या अगोदर आणि सायंकाळी 7 वाजल्यानंतर किंवा आरबीआयने वेळोवेळी विनिर्दिष्ट केलेल्या वेळेत कॉल केला जाणार नाही.

### हस्तांतरण

ग्राहकाने खाते हस्तांतरण करण्याची विनंती केल्यानंतर त्यासाठी असलेली संमती/हरकत या बाबत ग्राहकास, त्याचेकडून मिळालेल्या विनंतीच्या तारखेपासून 21 दिवसांत, कळविले जाईल. असे हस्तांतरण कायद्याशी मेळ घालून, पारदर्शक करारातील अटींनुसार केले जाईल.

### जाहिरात आणि विपणन

A. सर्व जाहिराती आणि प्रचारात्मक साहित्य हे स्वच्छ वाजवी असेल आणि दिशाभूल करणारे नसेल याबाबत आम्ही खात्री करू.

B. ज्या वित्तीय उत्पादनांसाठी ग्राहक पात्र असेल अशी सर्व उत्पादने आम्ही ग्राहकांना पुरवू. यापैकी काही उत्पादने/ सेवा या आमच्या स्वतःच्या असतील, व इतर काही उत्पादने अशा कंपनी समूहाची असतील ज्यांच्याबरोबर आमची संलग्नता असेल. अशा कंपन्यांच्या समूहा बाबत, ज्यांच्या बरोबर आम्ही व्यावसायिक करार केलेले असतील, त्याबाबतची माहिती आम्ही आमच्या ग्राहकांना देऊ. आणि जर ग्राहकाची इच्छा असेल तर त्या कंपनीच्या कर्मचाऱ्यांना / एजंटसना त्यांच्या उत्पादनांचे / सेवांचे विपणन करण्यासाठी निर्देश देऊ.

### एफ पी सी आणि तक्रार निवारणाचे पुनरावलोकन

A. कंपनीच्या संचालक मंडळाने, प्रत्येक तीन महिन्यांनंतर, पुढील दोन महिन्यांमध्ये, त्रैमासिक आधारावर ेअर प्रॅक्टिस कोड ची पूर्तता आणि तक्रार निवारण यंत्रणांचे पुनरावलोकन केले पाहिजे.



B. अशा पुनरावलोकनाचा एकत्रित अहवाल, प्रत्येक आर्थिक वर्ष संपल्यानंतर पुढील दोन महिन्यांमध्ये, वार्षिक तत्त्वावर मंडळाकडे दाखल केला पाहिजे.

#### गोपनीयता

A. ग्राहकाने अधिकार दिल्याशिवाय, ग्राहकाने दिलेली सर्व माहिती ही वैयक्तिक आणि गोपनीय ठेवली जाईल.

B. खाली दिलेल्या बाबींव्यतिरीक्त, आम्ही आमच्या ग्राहकांबरोबर झालेल्या व्यवहाराची माहिती इतर कोणालाही, समूहातील कंपन्यांना सुध्दा, देणार नाही.

- आम्हाला सदर माहिती वैधानिक किंवा नियामक कायदानुसार पुरवावी लागत असेल तर
- सार्वजनिक कारणांसाठी सदरची माहिती देणे हे कर्तव्य असेल तर.
- आमचे हितसंबंध जपण्यासाठी (फसवणूकी पासून बचाव करण्यासाठी) अशी माहिती द्यावी लागली तर. विपणनाच्या कारणासाठी अशी माहिती इतरांना (समूहातील कंपन्यांसहीत) देण्यासाठी आम्ही ह्या कारणाचा वापर करणार नाही.
- आमच्या समूहातील कंपन्या/ सह कंपन्या/ संस्था किंवा कंपनी यांना सदर माहिती (उदा. कर्ज मंजूर करण्याच्या वेळी), इतर उत्पादने किंवा सेवा पुरविण्यासाठी, देण्यासाठी आम्ही ग्राहकांची परवानगी घेतली असेल तर.
- इतर उत्पादने किंवा सेवा पुरविण्यासाठी अशी माहिती आमच्या समूहातील कंपन्या/ सह कंपन्या/ संस्था किंवा कंपनी यांना देण्या विषयी ग्राहकांनी आम्हास सांगितले असेल तर.

#### कर्ज आणि अग्रिम

A. कोणतेही प्रकारचे वित्तीय कर्ज किंवा इतर कर्ज देण्यापूर्वी, ग्राहकाची/ कर्जदाराची सदर कर्ज परत करण्याची क्षमता आम्ही तपासून पाहू.

B. सदरचे कर्ज हे मागणी केल्यावर किंवा इतर प्रकारे परत करावयाचे आहे या बाबतीत आम्ही ग्राहकाला, सदर कर्ज देण्यापूर्वी माहिती देऊ.



## व्याजदराचा साचा

कंपनीचा व्याजदाराचा साचा आहे, कर्जावरील व्याजाचा दर ठरविताना खाली दिलेल्या संबंधित बाबींचा विचार केला जातो.

- A. कर्ज घेण्याची किंमत
- B. चालविण्याचा खर्च
- C. उत्पादन आणि कर्जदार यांच्यासाठी रिस्क प्रिमीयम.
- D. मालमत्तेवरील परतावा
- E. वित्तीय सुविधेचा कालावधी
- F. इतर संबंधित बाबी, जसे की बाजारामध्ये कर्जावर सद्य परिस्थितीत चालू असणारा व्याजदर इ.

मालमत्ता आणि दायित्व समिती (ALCO) दर महिन्याला कंपनीमध्ये विविध कालावधीसाठी कर्ज घेण्याच्या खर्चावर चर्चा करण्यासाठी, मार्गदर्शन करण्यासाठी आणि सल्ला देण्यासाठी कंपनीमध्ये बैठक घेते. तसेच, वरीलपैकी कोणत्याही घटकामध्ये लक्षणीय बदल झाल्यास, कंपनी महिन्यादरम्यान व्याजदर बदलण्याचा अधिकार राखून ठेवते.

ग्राहक आणि उत्पादन यावर किती प्रमाणात जोखीम आहे याचा विचार करुन कंपनी एकाच उत्पादनासाठी वेगवेगळ्या ग्राहकाकांना वेगवेगळा व्याजदर किंवा एकाच प्रकारच्या ग्राहकांना वेगवेगळ्या उत्पादनांसाठी वेगवेगळा व्याजदर आकारू शकेल. त्यानुसार सदरचा व्याजदर हा 6 % ते 36 % या दरम्यान असेल.

सदरचा व्याजदर आणि जोखिम चे प्रमाण या बाबतचा दृष्टीकोन या बाबतची माहिती कंपनीच्या वेबसाईटवर उपलब्ध असेल. ज्या ज्या वेळी व्याजदरामध्ये बदल करण्यात येईल त्या त्या वेळी सदर बाबतची माहिती जाहीर करण्यात येईल.



सर्व व्याजदर हे वार्षिक असतील आणि ग्राहकांना त्याबाबत माहिती देण्यात येईल. ग्राहकाबरोबर केलेल्या करारानुसार दंडात्मक व्याजदर आकारला जाईल आणि सदरचा दर हा प्रत्येक ग्राहकानुसार आणि/किंवा उत्पादना नुसार वेगवेगळा आकारला जाईल.

सदरचा व्याजदर आणि जोखिम चे प्रमाण या बाबतची माहिती ग्राहकाला कर्ज अर्जामध्ये दिली जाईल आणि सदरची माहिती कंपनीची वेबसाईट <http://www.primeloans.kotak.com> वर उपलब्ध असेल.

### डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्म्सवरून कर्जाचा स्रोत

जिथे जिथे कंपनी कर्जदार शोधण्यासाठी आणि/किंवा थकबाकी वसूल करण्यासाठी डिजिटल लेंडिंग ॲप्लिकेशन/लेंडिंग सर्विस प्लॅटफॉर्मचा वापर करते, तिथे ते वेळोवेळी जारी केलेल्या डिजिटल कर्जावरील आरबीआय मार्गदर्शक तत्वांनुसार असेल.

### पुढील सहाय्य

#### तक्रारी / तक्रारी आणि अभिप्राय / सूचना - अंतर्गत पध्दती

- जे ग्राहक सेवेबाबत असमाधानी असतील आणि त्या ग्राहकांना तक्रार दाखल करावयाची असेल त्यांना आम्ही तक्रार दाखल करण्याबाबत मार्गदर्शन करू.
- सदर बाबीची तपासणी केल्यानंतर, आम्ही ग्राहकाला लवकरात लवकर उत्तर देऊ, आणि जर ग्राहकाचे समाधान झाले नाही तर ती तक्रार पुढे कशी न्यावी याबाबत आम्ही ग्राहकाला मार्गदर्शन करू.
- आमच्या कंपनी विरुद्ध ज्या तक्रारी असतील त्याचे निवारण करण्यासाठी कोणत्या तक्रार निवारण अधिकाऱ्याला संपर्क करावा त्या अधिकाऱ्याचे नाव आणि संपर्क क्रमांक आमच्या कंपनीच्या शाखांमध्ये प्रदर्शित केले जाईल.



D. एकात्मिक लोकायुक्त योजना 2021 ची ठळक वैशिष्ट्ये आणि सेंट्रलाईज्ड रिसेप्ट आणि प्रासेसिंग सेंटर, रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया यांना संपर्क करण्याबाबतची माहिती आम्ही आमच्या शाखांमध्ये प्रदर्शित करु.

अभिप्राय आणि सूचना

आमच्या सेवेमध्ये सुधारणा करण्यासाठी आपले अभिप्राय आणि सूचना आम्हास पाठविण्याची विनंती आम्ही आमच्या ग्राहकांना करत आहोत.

देखरेख

सदर नियमांच्या पूर्ततेसाठी आम्ही अधिकाऱ्याची नियुक्ती केलेली आहे. सदर नियमांची पूर्तता आम्ही करु या बाबतची खात्री आमची अंतर्गत लेखापरिक्षण प्रक्रिया देते.

- नोडल अधिकारी ः कु. डेलनाझ बलसारा
- ई मेल आय डी ः delnaz.balsara@kotak.com
- टेलिफोन क्रमांक ः 022 66056355

नियमांबाबत अधिक माहिती

सदरचे नियम आमच्या वेबसाईटवर उपलब्ध आहेत आणि विनंती केल्यास त्याच्या प्रती मिळू शकतील.

विचारणा / तक्रार निवारण यंत्रणा

तक्रार निवारण पध्दतीच्या तरतूदीं साठी एम 2.01.01 तक्रार निवारण धोरण पहावे.