

కోటక్ మహింద్రా ప్రైమ్ లిమిటెడ్

ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్

పరిచయం

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా తన మాస్టర్ డైరెక్షన్ - నాన్ బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ - క్రమపద్ధతిలో ముఖ్యమైన నాన్-డిపాజిట్ టేకింగ్ కంపెనీ మరియు డిపాజిట్ టేకింగ్ కంపెనీ 01 సెప్టెంబర్, 2016 నాటి అధ్యాయం VI ప్రకారం, నాన్ బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీల కోసం ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్పై వ్యక్తిగత కస్టమర్లతో వ్యవహరించేటప్పుడు న్యాయమైన అభ్యాసాల ప్రమాణాల కొరకు మరియు ఉత్తమ కార్పొరేట్ అభ్యాసంలో భాగంగా సేవలందించడం కొరకు మార్గదర్శకాలను విడుదల చేసింది.

జాతి, కులం, రంగు, మతం, లింగం, వైవాహిక స్థితి, వయస్సు లేదా వైకల్యం ఆధారంగా వివక్ష లేకుండా అర్హత కలిగిన దరఖాస్తుదారులందరికీ క్రెడిట్ ఉత్పత్తులను అందుబాటులో ఉంచడం మా పాలసీ.

ఖాతాదారులందరికీ స్థిరంగా మరియు న్యాయంగా వ్యవహరించడం మా విధానం. మా ఉద్యోగులు న్యాయమైన, సమానమైన మరియు స్థిరమైన పద్ధతిలో సహాయం, ప్రోత్సాహం మరియు సేవను అందిస్తారు. మేము మా ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ని ఇంగ్లీష్ మరియు ప్రధాన ప్రాంతీయ భాషలలో కంపెనీ వెబ్ సైట్లో ఉంచడం ద్వారా మా కస్టమర్లకు కూడా తెలియజేస్తాము.

కాబోయే రుణగ్రహీతల ఆసక్తిని ప్రభావితం చేసే ఛార్జీలు/ఫీజులు రుణగ్రహీతకు తగిన విధంగా తెలియజేయబడతాయని మేము ఖచ్చితం గా. సదుపాయానికి సంబంధించిన నిబంధనలు మరియు షరతులు భావి రుణగ్రహీతలకు తెలియజేయబడతాయి. రుణ నిర్ణయాల నుండి ఉత్పన్నమయ్యే వివాదాలను మేము ఏర్పాటు చేసిన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం ద్వారా తగిన విధంగా పరిష్కరించబడుతుందని మేము కట్టుబడి ఉన్నాము.

ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ అమలు మొత్తం సంస్థ యొక్క బాధ్యత అని మేము నిర్ధారిస్తాము. కంపెనీ యొక్క ఫెయిర్ లెండింగ్ పద్ధతులు మార్కెటింగ్, లోన్ ఒరిజినేషన్, ప్రాసెసింగ్, సర్వీసింగ్ మరియు కలెక్షన్ యాక్టివిటీలతో సహా మా కార్యకలాపాల యొక్క అన్ని అంశాలకు వర్తిస్తాయి. ఉద్యోగి జవాబుదారీతనం, పర్యవేక్షణ మరియు ఆడిటింగ్ ప్రోగ్రామ్లు, శిక్షణ మరియు సాంకేతికత పరంగా ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ పట్ల మా నిబద్ధత ప్రదర్శించబడుతుంది.

కంపెనీ బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్లు మరియు మేనేజ్మెంట్ టీమ్, మా కార్యకలాపాలు న్యాయమైన రుణాలు ఇవ్వడానికి మా దృఢ నిబద్ధతను ప్రతిబింబించేలా మరియు ఉద్యోగులందరికీ ఆ నిబద్ధత గురించి తెలుసునని నిర్ధారించడానికి రూపొందించిన పద్ధతులను ఏర్పాటు చేయడానికి బాధ్యత వహిస్తారు.

కోటక్ మహింద్రా ప్రైమ్ లిమిటెడ్ (KMPL) తన ఖాతాదారులకు అత్యధిక నాణ్యతతో కూడిన సేవలను అందించడానికి కట్టుబడి ఉంది.

ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ మేము అందించే క్రింది కేటగిరీల ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు వర్తిస్తుంది

(ప్రస్తుతం అందించబడుతుంది లేదా భవిష్యత్ తేదీలో పరిచయం చేయబడవచ్చు)

1. KMPL అందించే రుణాలు మరియు ఇతర ఆర్థిక ఉత్పత్తులు
2. మా నెట్వర్క్ ద్వారా అందించే థర్డ్ పార్టీ ఉత్పత్తులు

ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ బ్రాంచ్లో, ఫోన్లో, ఇంటర్నెట్లో లేదా మనం ప్రస్తుతం ఉపయోగిస్తున్న లేదా భవిష్యత్ తేదీలో పరిచయం చేసే ఏదైనా ఇతర పద్ధతితో సంబంధం లేకుండా పైన పేర్కొన్న వాటికి వర్తిస్తుంది.

(కోడ్లో చేసిన కట్టుబాట్లు సాధారణ ఆపరేటింగ్ పరిస్థితులలో వర్తిస్తాయి).

కీలక కట్టుబాట్లు

మా కస్టమర్లతో వ్యవహరించేటప్పుడు అనుసరించడానికి మేము వాగ్దానం చేసే కీలక కట్టుబాట్లు:

- a. మా కస్టమర్లతో మా అన్ని లావాదేవీలలో న్యాయంగా మరియు సహేతుకంగా వ్యవహరిస్తామని నిర్ధారణకు :
 - మా ఉత్పత్తులు, సేవలు, విధానాలు మరియు అభ్యాసాలు ఈ కోడ్లోని కట్టుబాట్లు మరియు ప్రమాణాలకు అనుగుణంగా ఉంటాయి.
 - మా ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు సంబంధిత చట్టాలు మరియు నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉంటాయి
 - మా కస్టమర్లతో మా వ్యవహారాలు సమగ్రత మరియు పారదర్శకత యొక్క నైతిక సూత్రాలపై ఆధారపడి ఉంటాయి.
- b. మా ఆర్థిక ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు ఎలా పని చేస్తాయో అర్థం చేసుకోవడంలో మేము కస్టమర్లకు సహాయం చేస్తాము
 - సాధారణ హిందీ మరియు/లేదా ఇంగ్లీష్ మరియు/లేదా స్థానిక భాషలో వాటి గురించి సమాచారాన్ని అందించడం
 - వారి ఆర్థిక ఇబ్బందులను వివరిస్తూ మరియు
 - కస్టమర్ తన/ఆమె అవసరాలను తీర్చేదాన్ని ఎంచుకోవడానికి సహాయం చేస్తుంది.
- c. మాతో వ్యవహరించడంలో కస్టమర్లకు ఇబ్బంది లేని అనుభవం ఉండేలా మేము ప్రతి ప్రయత్నం చేస్తాము; కానీ ఏదైనా తప్పు జరిగితే, మేము దానిని త్వరగా మరియు సానుభూతితో వ్యవహరిస్తాము
 - తప్పులు త్వరగా సరిదిద్దబడును
 - ఫిర్యాదులను త్వరగా పరిష్కరిస్తాము.
 - ఒక కస్టమర్ ఫిర్యాదును నిర్వహించే విధానంతో సంతృప్తి చెందకపోతే, ఫిర్యాదును ఎలా ముందుకు తీసుకెళ్లాలనే దానిపై మేము కస్టమర్కు మార్గనిర్దేశం చేస్తాము
 - మా పక్షంలో లోపం కారణంగా కస్టమర్ ఖాతాకు వర్తించే ఏదైనా ఛార్జీలను మేము రివర్స్ చేస్తాము
- d. మా వెబ్సైట్ ద్వారా మా ద్వారా కోడ్ ప్రచారం చేయబడుతుంది.

సమాచారం

మేము మా కస్టమర్లకు అతని/ఆమె అవసరాలకు అనుగుణంగా ఉత్పత్తులు మరియు సేవలను ఎంచుకోవడంలో మార్గనిర్దేశం చేస్తాము.

- a. కస్టమర్ సంబంధాన్ని ప్రారంభించడానికి ముందు, మేము:
 - కస్టమర్ ఆసక్తి చూపిన సేవలు మరియు ఉత్పత్తుల యొక్క ముఖ్య లక్షణాలను వివరిస్తూ కస్టమర్ సమాచారాన్ని అందిస్తాము
 - కస్టమర్ అవసరాలకు సరిపోయే ఖాతాలు, ఉత్పత్తులు మరియు సేవలపై సమాచారాన్ని అందిస్తాము
 - మా KYC నిబంధనలను నెరవేర్చడానికి, చట్టపరమైన మరియు నియంత్రణ అవసరాలకు అనుగుణంగా కస్టమర్ నుండి మేము సేకరించాల్సిన సమాచారాన్ని స్పష్టంగా తెలియజేస్తాము
 - డేటాబేస్ ను రూపొందించడానికి కస్టమర్ మరియు అతని / ఆమె కుటుంబం గురించి అదనపు సమాచారం కోసం అభ్యర్థిస్తాము ; కానీ ఈ సమాచారం ఆమె / అతను అలా చేయాలనుకుంటే మాత్రమే కస్టమర్ ద్వారా అందించబడుతుంది
- b. మేము దాని ఉత్పత్తులు మరియు సేవలను యాక్సెస్ చేయడానికి ఉపయోగించే వివిధ ఛానెల్స్ లో సమాచారాన్ని అందిస్తాము. దీని గురించి మరింత సమాచారం ఎక్కడ అందుబాటులో ఉందో కూడా కస్టమర్ కు తెలియజేయబడుతుంది.
- c. కస్టమర్ ఒక ఉత్పత్తిని ఎంచుకున్న తర్వాత, అది ఎలా పని చేస్తుందో మేము కస్టమర్ కు తెలియజేస్తాము
- d. మేము ఉత్పత్తిని తీసుకునే ఆపరేషన్ మోడ్ కు సంబంధించిన హక్కులు మరియు బాధ్యతలపై మా కస్టమర్ కు మార్గనిర్దేశం చేస్తాము
- e. అన్ని నిబంధనలు మరియు షరతులు న్యాయమైనవి మరియు కస్టమర్ యొక్క హక్కులు మరియు బాధ్యతలను స్పష్టంగా మరియు సాధారణభాషలో తయారుచేయబడ్డాయి. మేము అవసరమైన చోట మాత్రమే చట్టపరమైన లేదా సాంకేతిక భాషను ఉపయోగిస్తాము.

రుణం మరియు ప్రాసెసింగ్ కోసం దరఖాస్తులు

- i. లోన్ దరఖాస్తు ఫారమ్ లు కాబోయే కస్టమర్ యొక్క ఆసక్తిని ప్రభావితం చేసే అవకాశం ఉన్న అన్ని అవసరమైన సమాచారాన్ని కలిగి ఉండాలి (ఉదా EMI, ఛార్జీలు, పదవీకాలం మొదలైనవి)
- ii. KMPL సోర్సింగ్ బృందం లోన్ దరఖాస్తు ఫారమ్ ను సమర్పించే సమయంలో కస్టమర్ నుండి అవసరమైన పత్రాల జాబితాను అందించవచ్చు.
- iii. అన్ని రుణ దరఖాస్తులకూ మేము గుర్తింపు రసీదు ఇస్తాము
రుణ దరఖాస్తులు పరిష్కరించేందుకు సూచించే సమయం రసీదులో సూచించబడుతుంది

లోన్ మదింపు మరియు నిబంధనలు/షరతులు

వార్షిక వడ్డీ రేటుతో సహా నిబంధనలు మరియు షరతులతో పాటు మంజూరైన రుణ మొత్తాన్ని మంజూరు లేఖ లేదా ఇతర మార్గాల ద్వారా మేము కస్టమర్ కు తెలియజేస్తాము మరియు కస్టమర్ ఈ నిబంధనలు మరియు షరతుల ఆమోదాన్ని కంపెనీ రికార్డులో ఉంచుతాము.

రుణ ఒప్పందం

- i. మేము ఎన్క్లోజర్లు ఏమైనా ఉంటే వాటన్నిటి తో పాటు లోన్ అగ్రిమెంట్ కాపీని కస్టమర్ కు అందిస్తాము. కస్టమర్ కు ఆంగ్లం అర్థం కాకపోతే, కస్టమర్ కు అర్థం అయ్యేలా మాతృభాషలో కంపెంట్లను వివరిస్తాము.
- ii. చెల్లింపును రీకాల్ చేయడం/వేగవంతం చేయడం లేదా ఒప్పందం ప్రకారం పనితీరు సంబంధిత రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉంటుంది.
- iii. మేము అన్ని బకాయిలను తిరిగి చెల్లించిన తర్వాత లేదా ఏదైనా చట్టబద్ధమైన హక్కుకు లోబడి లేదా రుణగ్రహీతపై మేము కలిగి ఉన్న ఏదైనా ఇతర క్లెయిమ్ కు తాత్కాలికంగా రుణం యొక్క బకాయి మొత్తాన్ని గ్రహించిన తర్వాత అన్ని సెక్యూరిటీలను విడుదల చేస్తాము. రుణగ్రహీత అంగీకరించిన లోన్ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనల ప్రకారం, సెట్ ఆఫ్ హక్కును ఉపయోగించాలంటే, మిగిలిన క్లెయిమ్లు/బకాయిలు మరియు NBFCలు ఉన్న షరతుల గురించి పూర్తి వివరాలతో రుణగ్రహీతకు తగిన నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది. సంబంధిత క్లెయిమ్/బకాయిలు సెటిల్ అయ్యే వరకు/ మాకు సంతృప్తికరంగా చెల్లించే వరకు సెక్యూరిటీలను నిలుపుకునే హక్కు మాకు ఉంది.
- iv. రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులలో అందించిన ప్రయోజనాల కోసం మినహా రుణగ్రహీత వ్యవహారాల్లో కంపెనీ జోక్యం చేసుకోకుండా ఉండాలి (అంతకుముందు రుణగ్రహీత ద్వారా బహిర్గతం చేయని సమాచారం, గుర్తించబడితే తప్ప).

వడ్డీ రేట్లు

- a. రుణం పొందే సమయంలో, ఖాతానుండి వడ్డీ ఎప్పుడు డెబిట్ చేయబడుతుందనే సమాచారాన్ని మేము కస్టమర్ కు అందిస్తాము
- b. రుణ ఒప్పందం వడ్డీ రేట్ల గురించి తగిన సమాచారాన్ని కలిగి ఉంటుంది,
- c. మేము వడ్డీ రేట్లలో ఏదైనా మార్పు గురించి రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇస్తాము మరియు అదే విధంగా భవిష్యత్తులో అమలు చేయబడుతుంది. ఈ విషయంలో తగిన షరతును రుణ ఒప్పందంలో పొందుపరచాలి
- d. మేము వినియోగదారులకు వెబ్ సైట్ చిరునామా మరియు కస్టమర్ కాంటాక్ట్ సెంటర్ నంబర్ల వంటి సమాచారాన్ని కూడా అందిస్తాము

ఛార్జీలు

- a. రుణ ఒప్పందంలో ఏమైనా ఛార్జీల గురించి తగిన సమాచారం ఉండాలి
- b. ఛార్జీలలో ఏదైనా మార్పు/కొత్త ఛార్జీని ప్రవేశపెట్టడం గురించి మేము రుణగ్రహీతకు నోటీసు ఇస్తాము మరియు అదే విధంగా భవిష్యత్తులో అమలు చేయబడుతుంది. ఈ విషయంలో తగిన షరతును రుణ ఒప్పందంలో పొందుపరచాలి
- c. ఏదైనా సేవ లేదా ఉత్పత్తికి సంబంధించిన ఛార్జీలను అందించడానికి ముందు మేము

(కస్టమర్లకు) కమ్యూనికేట్ చేస్తాము

- d. ఏదైనా సేవ లేదా ఉత్పత్తి కోసం కస్టమర్ అభ్యర్థించినప్పుడు మేము ఛార్జీల వివరాలను అందిస్తాము
- e. ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లించినందుకు విధించే జరిమానా వడ్డీ రుణ ఒప్పందంలో బోల్డ్ లో పేర్కొనబడుతుంది.
- f. వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు సహభాధ్యతలతో లేదా లేకుండా వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం మంజూరు చేయబడిన అన్ని ఫ్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ లోన్లపై మేము ఫోర్ క్లోజర్ ఛార్జీలు/ముందస్తు చెల్లింపు పెనాల్టీలను వసూలు చేయము.
- g. ఛార్జీలలో మార్పులు ఎప్పటికప్పుడు కంపెనీ వెబ్ సైట్ లో అప్ డేట్ చేయబడతాయి <http://www.primeloans.kotak.com>.

రుణాల రికవరీ

- a. మేము అనవసరమైన వేధింపులకు పాల్పడము, రుణాల రికవరీ కోసం కండబలాన్ని ఉపయోగించము.
- b. కస్టమర్లతో తగిన రీతిలో వ్యవహరించేందుకు సిబ్బందికి తగిన శిక్షణ ఉంటుంది.
- c. రుణ ఒప్పందం దానికి సంబంధించిన నిబంధనలు మరియు షరతుల పారదర్శకతను నిర్ధారించడానికి తిరిగి స్వాధీనం చేసుకునే నిబంధనను కలిగి ఉంటుంది.
- d. ఆర్ బి ఐ కాలనుగుణంగా నిర్దేశించినటువంటి సమయంలో లేదా ఉదయం 8 గంటలకి ముందు మరియు సాయంత్రం 7 గంటల తరువాత రికవరీకి సంబంధించి ఏ కస్టమర్ కు కాల్ చేయడం జరగదు.

బదిలీ

ఖాతా బదిలీ కోసం కస్టమర్ నుండి అభ్యర్థనపై, అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుండి 21 రోజులలోపు సమ్మతి / అభ్యంతరం కస్టమర్ కు తెలియజేయబడుతుంది. అటువంటి బదిలీ చట్టానికి అనుగుణంగా పారదర్శక ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం ఉంటుంది.

ప్రకటనలు మరియు మార్కెటింగ్

- a. మేము అన్ని ప్రకటనలు మరియు ప్రమోషనల్ మెటీరియల్ స్పష్టంగా, న్యాయమైన, సహేతుకమైన మరియు తప్పుదారి పట్టించకుండా ఉండేలా చూస్తాము.
- b. మేము కస్టమర్లకు పూర్తి స్థాయి ఆర్థిక ఉత్పత్తులను అందిస్తాము. ఈ ఉత్పత్తులు/సేవల్లో కొన్ని మా స్వంతం; మరికొన్ని మాకు టై-అప్ ఏర్పాట్లు ఉన్న సమూహం లేదా కంపెనీల ఉత్పత్తులు కావచ్చు. మేము వ్యాపార ఏర్పాటులో ప్రవేశించిన ఈ గ్రూప్ కంపెనీలు / కంపెనీల కస్టమర్ కు మేము తెలియజేస్తాము మరియు కస్టమర్ కోరుకుంటే, మేము వారి ఉత్పత్తులు / సేవలను మార్కెటింగ్ చేయడానికి కంపెనీ సిబ్బంది / ఏజెంట్లను నిర్దేశిస్తాము.

FPC యొక్క సమీక్ష మరియు గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్

- డైరెక్టర్ల బోర్డు ప్రతి త్రైమాసికం చివరి నుండి రెండు నెలలలోపు ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క పనితీరును త్రైమాసిక ప్రాతిపదికన సమీక్షిస్తుంది.
- అటువంటి సమీక్షల యొక్క ఏకీకృత నివేదిక ఆర్థిక సంవత్సరం చివరి నుండి రెండు నెలలలోపు వార్షిక ప్రాతిపదికన బోర్డుకు సమర్పించబడుతుంది.

గోప్యత

- కస్టమర్ అధికారం ఇస్తే తప్ప, మేము మొత్తం వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని ప్రైవేట్ గా మరియు గోప్యంగా పరిగణిస్తాము
- మేము ఈ క్రింది అసాధారణమైన సందర్భాలలో కాకుండా గ్రూప్ లోని మరే ఇతర సంస్థకు లావాదేవీ వివరాలను వెల్లడించము
 - మేము చట్టబద్ధమైన లేదా నియంత్రణ చట్టాల ద్వారా సమాచారాన్ని అందించవలసి వస్తే
 - ప్రజలకు విధిగా ఉంటే ఈ సమాచారాన్ని వెల్లడించాలి
 - మా ఆసక్తికి మేము ఈ సమాచారాన్ని అందించాల్సిన అవసరం ఉంటే (ఉదా. మోసం నివారణ). కస్టమర్ల గురించిన సమాచారాన్ని ఇతరులకు (గ్రూప్ కంపెనీలతో సహా) మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాల కోసం అందించడానికి మేము ఈ కారణాన్ని ఉపయోగించము.
 - ఇతర ఉత్పత్తులు లేదా సేవలను అందించడం కోసం మా గ్రూప్ / అసోసియేట్ / ఎంటిటీలు లేదా కంపెనీలకు అటువంటి సమాచారాన్ని అందించడానికి మేము కస్టమర్ల అనుమతిని (ఉదాహరణకు రుణం మంజూరు సమయంలో) తీసుకున్నట్లయితే
 - ఇతర సేవలు లేదా ఉత్పత్తులను అందించడం కోసం మా గ్రూప్ / అసోసియేట్ / ఎంటిటీలు లేదా కంపెనీలకు అటువంటి సమాచారాన్ని బహిర్గతం చేయమని కస్టమర్ మమ్మల్ని కోరినప్పుడు

రుణాలు మరియు అడ్వాన్సులు

- డబ్బు ఇచ్చే ముందు లేదా ఏదైనా ఇతర రుణం తీసుకునే ముందు, మేము కస్టమర్ (రుణగ్రహీత) తిరిగి చెల్లించగల సామర్థ్యాన్ని అంచనా వేస్తాము
- రుణాన్ని మంజూరు చేయడానికి ముందు, డిమాండ్ పై లేదా మరేదైనా తిరిగి చెల్లించాలా అని మేము కస్టమర్ కు తెలియజేస్తాము

వడ్డీ రేట్ల నమూనా

కంపెనీ వడ్డీ రేటు నమూనాను కలిగి ఉంది, ఇది రుణ రేటుపై నిర్ణయం తీసుకోవడానికి కింది వాటి వంటి సంబంధిత అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకుంటుంది.

(a) రుణ ఖర్చు

- (b) నిర్వహణ ఖర్చు
- (c) ఉత్పత్తి మరియు రుణగ్రహీత కోసం రిస్క్ ప్రీమియం
- (d) ఆస్తులపై రిటర్న్ అవసరం
- (e) ఆర్థిక సౌకర్యం యొక్క పదవీకాలం
- (f) పరిశ్రమలో ప్రబలంగా ఉన్న మార్కెట్ రుణ రేట్లు మొదలైన ఏదైనా ఇతర సంబంధిత అంశం,

కంపెనీ నెలవారీ ప్రాతిపదికన అసెట్ అండ్ లయబిలిటీ కమిటీ (ALCO) సమావేశాన్ని కలిగి ఉంది, దీనిలో ట్రెజరీ డిపార్ట్‌మెంట్ వివిధ వ్యవధుల కోసం రుణ వ్యయంపై వ్యాపారాలను చర్చిస్తుంది, మార్గనిర్దేశం చేస్తుంది మరియు సలహా ఇస్తుంది. పైన పేర్కొన్న అంశాలలో ఏవైనా ముఖ్యమైన మార్పులకు గురైతే, నెల మధ్య వడ్డీ రేటును మార్చడానికి ALCOకి అధికారం ఉంటుంది.

వ్యాపారాలు ఒకే విధమైన ఉత్పత్తుల క్రింద వేర్వేరు కస్టమర్లకు వేర్వేరు వడ్డీ రేట్లు లేదా వివిధ ఉత్పత్తుల క్రింద ఒకే కస్టమర్లకు వేర్వేరు రేట్లు, కస్టమర్ మరియు ఉత్పత్తుల యొక్క స్థాయి లేదా ప్రమాదాన్ని బట్టి వసూలు చేస్తాయి. దీని ప్రకారం, వడ్డీ రేటు 6% నుండి 36% వరకు ఉంటుంది

వడ్డీ రేట్లు మరియు నష్టాల స్థాయికి సంబంధించిన విధానం కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది. వెబ్‌సైట్‌లో ప్రచురించబడిన సమాచారం వడ్డీ రేట్లలో మార్పు వచ్చినప్పుడల్లా అప్ డేట్ చేయబడుతుంది.

అన్ని వడ్డీ రేట్లు వార్షిక ప్రాతిపదికన ఉంటాయి మరియు వినియోగదారులకు తెలియజేయబడతాయి. కస్టమర్తో ఒప్పందం ప్రకారం జరిమానా వడ్డీ రేటు వసూలు చేయబడుతుంది మరియు కస్టమర్ నుండి కస్టమర్లకు మరియు/లేదా ఉత్పత్తులకు ఉత్పత్తులకు కూడా మారుతూ ఉంటుంది.

వడ్డీ రేటు మరియు రిస్క్ స్థాయిల విధానం కస్టమర్లకు రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్‌లో వెల్లడి చేయబడుతుంది మరియు కంపెనీ వెబ్‌సైట్ <https://primeloans.kotak.com/policies.htm> లో అందుబాటులో ఉంటుంది

డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్‌ఫారమ్ల ద్వారా రుణం పొందబడింది

కంపెనీ తమ ఏజెంట్లుగా డిజిటల్ లెండింగ్ అప్లికేషన్లు/ లెండింగ్ సర్వీస్ ప్లాట్‌ఫారమ్లను సోర్స్ రుణగ్రహీతలు మరియు/ లేదా బకాయిలను వసూలు చేసే చోట, కాలనుగుణంగా డిజిటల్ లెండింగ్ పై ఆర్బిఐ మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా ఇదే ఉండాలి ఉంటుంది.

తదుపరి సహాయం

ఫిర్యాదులు / గ్రీవెనెన్స్ మరియు ఫీడ్ బ్యాక్ / సూచనలు - అంతర్గత విధానాలు

- a. ఫిర్యాదు చేయాలనుకునే కస్టమర్లకు మేము మార్గనిర్దేశం చేస్తాము మరియు ఫలితం పట్ల కస్టమర్ అసంతృప్తిగా ఉన్నట్లయితే ఏమి చేయాలో కూడా మార్గదర్శకత్వం చేస్తాము. ఏవైనా ప్రశ్నలకు మా సిబ్బంది సహాయం చేస్తారు.
- b. విషయాన్ని పరిశీలించిన తర్వాత, మేము వీలైనంత త్వరగా ప్రతిస్పందనను పంపుతాము; కస్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోతే ఫిర్యాదును మరింత ముందుకు తీసుకెళ్లడం గురించి కూడా మేము కస్టమర్లకు మార్గనిర్దేశం చేస్తాము.

- c. మా కంపెనీకి వ్యతిరేకంగా ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కోసం ప్రజలచే సంప్రదించబడే ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలను మేము మా శాఖలలో ప్రదర్శిస్తాము.
- d. మేము మా బ్రాంచ్‌లలో ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్‌మన్ స్కీమ్ 2021 యొక్క ముఖ్య లక్షణాలను మరియు కేంద్రీకృత రసీదు మరియు ప్రాసెసింగ్ సెంటర్ (CRPC), RBI సంప్రదింపు వివరాలను ప్రదర్శిస్తాము.

అభిప్రాయం మరియు సూచనలు

సేవలను మెరుగుపరచడంలో సహాయపడటానికి మా సేవపై అభిప్రాయాన్ని అందించమని మేము మా కస్టమర్‌లను అభ్యర్థిస్తున్నాము.

పర్యవేక్షణ

కోడ్‌కు అనుగుణంగా ఉండేలా చూసేందుకు మాకు ఒక అధికారి ఉన్నారు. మా అంతర్గత ఆడిటింగ్ విధానాలు మేము కోడ్‌కు అనుగుణంగా ఉండేలా చూస్తాము.

- నోడల్ అధికారి: శ్రీమతి డెల్నాజ్ బల్సారా
- ఇమెయిల్ ఐడి: delnaz.balsara@kotak.com
- టెలిఫోన్ నంబర్: 022 66056355

కోడ్ గురించి మరింత సమాచారం

కోడ్ మా వెబ్‌సైట్‌లో అందుబాటులో ఉంటుంది మరియు అభ్యర్థనపై కాపీలు అందుబాటులో ఉంచబడతాయి

ప్రశ్నలు/ ఫిర్యాదుల పరిష్కారం - మెకానిజం

ఫిర్యాదుల పరిష్కార ప్రక్రియ కోసం M2.01.01 ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానాన్ని చూడండి.