

കോട്ടക് മഹീന്ദ്ര പ്രൈം ലിമിറ്റഡ്

ഫെയർപ്രാക്ടീസസ് കോഡ്

ആമുഖം

വ്യക്തിഗത ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപഴകുമ്പോഴും മികച്ച കോർപ്പറേറ്റ് പരിശീലനത്തിന്റെ ഭാഗമായി പ്രവർത്തിക്കുമ്പോഴും ന്യായമായ പ്രാക്ടീസ് മാനദണ്ഡങ്ങൾ സജ്ജമാക്കുന്ന 2016 സെപ്റ്റംബർ 01-ാം തീയതിയിലെ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ അതിന്റെ മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷന്റെ അദ്ധ്യായം VI- ബാങ്കിംഗ് ഇതര സാമ്പത്തിക കമ്പനി - വ്യവസ്ഥാപിതമായി പ്രധാനപ്പെട്ട ഡെപ്പോസിറ്റ് എടുക്കാത്ത കമ്പനിയും ഡെപ്പോസിറ്റ് എടുക്കുന്ന കമ്പനിയും ബാങ്കിംഗ് ഇതര ധനകാര്യ കമ്പനികൾക്കുള്ള ശരിയായ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് സംബന്ധിച്ച മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പുറപ്പെടുവിച്ചു.

വർഗ്ഗം, ജാതി, നിറം, മതം, ലിംഗം, വൈവാഹിക നില, പ്രായം അല്ലെങ്കിൽ വൈകല്യം എന്നിവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ വിവേചനമില്ലാതെ യോഗ്യതയുള്ള എല്ലാ അപേക്ഷകർക്കും ക്രെഡിറ്റ് ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കുക എന്നതാണ് ഞങ്ങളുടെ നയം.

എല്ലാ ക്ലിയർനുകൾക്കും സ്ഥിരമായും ന്യായമായും പെരുമാറുക എന്നതാണ് ഞങ്ങളുടെ നയം. ഞങ്ങളുടെ ജീവനക്കാർ ന്യായവും തുല്യവും സുസ്ഥിരവുമായ രീതിയിൽ സഹായവും പ്രോത്സാഹനവും സേവനവും നൽകും. കമ്പനിയുടെ വെബ് സൈറ്റിൽ ഇംഗ്ലീഷിലും പ്രധാന പ്രാദേശിക ഭാഷകളിലും സ്ഥാപിച്ചുകൊണ്ട് ഞങ്ങളുടെ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കളുമായി അറിയിക്കുകയും നടത്തും.

വരാൻ പോകുന്ന വായ്പക്കാരുടെ താൽപ്പര്യത്തിന് ബാധകമാകുന്ന നിരക്കുകൾ/ഫീസുകൾ കടം വാങ്ങുന്നയാളെ ഉചിതമായി അറിയിച്ചിട്ടുണ്ടെന്ന് ഞങ്ങൾ ഉറപ്പാക്കും. ഈ സൗകര്യവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും വായ്പ എടുക്കാൻ ആഗ്രഹിക്കുന്നവരെ അറിയിക്കും. വായ്പാ തീരുമാനങ്ങളിൽ നിന്ന് ഉണ്ടാകുന്ന തർക്കങ്ങൾ ഞങ്ങൾ രൂപീകരിച്ച പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം വഴി ഉചിതമായി പരിഹരിക്കപ്പെടുമെന്ന് ഞങ്ങൾ പ്രതിജ്ഞാബദ്ധരാണ്.

ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് നടപ്പിലാക്കുന്നത് മുഴുവൻ സ്ഥാപനത്തിന്റേയും ഉത്തരവാദിത്തമാണെന്ന് ഞങ്ങൾ ഉറപ്പാക്കും. മാർക്കറ്റിംഗ്, വായ്പാ തുടക്കം, പ്രോസസ്സിംഗ്, സർവീസിംഗ്, കളക്ഷൻ പ്രവർത്തനങ്ങൾ എന്നിവയുൾപ്പെടെ ഞങ്ങളുടെ പ്രവർത്തനങ്ങളുടെ എല്ലാ വശങ്ങളിലും കമ്പനിയുടെ ഫെയർ ലെൻഡിംഗ് രീതികൾ ബാധകമായിരിക്കും. ജീവനക്കാരുടെ ഉത്തരവാദിത്തം, മോണിറ്ററിംഗും ഓഡിറ്റിംഗ് പ്രോഗ്രാമുകളും, പരിശീലനം, സാങ്കേതികവിദ്യ എന്നിവയിൽ ശരിയായ പ്രാക്ടീസ് കോഡിനോടുള്ള ഞങ്ങളുടെ പ്രതിബദ്ധത പ്രകടമാകും.

കമ്പനിയുടെ ബോർഡ് ഓഫ് ഡയറക്ടർമാർക്കും മാനേജ്മെന്റ് ടീമിനും ഞങ്ങളുടെ പ്രവർത്തനങ്ങൾ ന്യായമായ വായ്പയോടുള്ള ഞങ്ങളുടെ ശക്തമായ പ്രതിബദ്ധതയെ പ്രതിഫലിപ്പിക്കുന്നുണ്ടെന്നും എല്ലാ ജീവനക്കാർക്കും ആ പ്രതിബദ്ധതയെക്കുറിച്ച് ബോധവാന്മാരാണെന്നും ഉറപ്പാക്കാൻ രൂപകൽപ്പന ചെയ്തിരിക്കുന്ന രീതികൾ സ്ഥാപിക്കുന്നതിനുള്ള ഉത്തരവാദിത്തമുണ്ട്.

കോട്ടക് മഹീന്ദ്ര പ്രൈം ലിമിറ്റഡ് (കെഎംപിഎൽ) ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഏറ്റവും ഉയർന്ന നിലവാരത്തിലുള്ള സേവനം നൽകാൻ പ്രതിജ്ഞാബദ്ധമാണ്.

ഞങ്ങൾ നൽകുന്ന (നിലവിൽ ഓഫർ ചെയ്യുന്നതോ ഭാവിയെ അന്വേഷിക്കുന്നതോ ആയ) ഇനിപ്പറയുന്ന വിഭാഗത്തിലുള്ള ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും സേവനങ്ങൾക്കും ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് ബാധകമാണ്

1. KMPL നൽകുന്ന വായ്പകളും മറ്റ് സാമ്പത്തിക ഉൽപ്പന്നങ്ങളും
2. ഞങ്ങളുടെ നെറ്റ് വർക്കിലൂടെ നൽകുന്ന മൂന്നാം കക്ഷി ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ

ബ്രാഞ്ചിലോ ഫോണിലൂടെയോ ഇന്റർനെറ്റിലൂടെയോ ഞങ്ങൾ നിലവിൽ ഉപയോഗിക്കുന്നതോ ഭാവിയിൽ അവതരിപ്പിക്കുന്നതോ ആയ മറ്റേതെങ്കിലും രീതികൾ നൽകിയിട്ടുണ്ടോ എന്നത് പരിഗണിക്കാതെ തന്നെ മേൽപ്പറഞ്ഞവയ്ക്ക് ഫെയർ പ്രാക്ടീസസ് കോഡ് ബാധകമാണ്.

(കോഡിൽ നൽകിയിട്ടുള്ള പ്രതിബദ്ധതകൾ സാധാരണ പ്രവർത്തന പരിതസ്ഥിതിയിൽ ബാധകമാണ്).

പ്രധാന പ്രതിബദ്ധതകൾ

ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള ഇടപാടിൽ പിന്തുടരുന്നതിനുള്ള ഞങ്ങൾ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന പ്രധാന പ്രതിബദ്ധതകൾ:

- a. താഴെ കാണുന്നവ ഉറപ്പാക്കുന്നതിലൂടെഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള ഞങ്ങളുടെ എല്ലാ ഇടപാടുകളിലും ശരിയായും ന്യായമായും പ്രവർത്തിക്കുന്നു:
 - ഞങ്ങളുടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും നടപടിക്രമങ്ങളും പ്രവർത്തനങ്ങളും ഈ കോഡിലെ പ്രതിബദ്ധതകളെയും മാനദണ്ഡങ്ങളെയും നിറവേറ്റും.
 - ഞങ്ങളുടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും പ്രസക്തമായ നിയമങ്ങളെയും നിയന്ത്രണങ്ങളെയും നിറവേറ്റും.
 - ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള ഞങ്ങളുടെ ഇടപാടുകൾ സമഗ്രതയുടെയും സുതാര്യതയുടെയും ധർമ്മിക തത്വങ്ങളിൽ അധിഷ്ഠിതമായിരിക്കും.
- b. താഴെ കാണുന്നവ പ്രകാരം ഞങ്ങളുടെ സാമ്പത്തിക ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും എങ്ങനെ പ്രവർത്തിക്കുന്നുവെന്ന് മനസ്സിലാക്കാൻ ഞങ്ങൾ ഉപഭോക്താക്കളെ സഹായിക്കും
 - അവരെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ ലളിതമായ ഹിന്ദിയിലും കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ ഇംഗ്ലീഷിലും കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ പ്രാദേശിക ഭാഷയിലും നൽകുന്നു
 - അവരുടെ സാമ്പത്തിക പ്രത്യാഘാതങ്ങൾ വിശദീകരിക്കുകയും
 - ഉപഭോക്താവിനെ അവന്റെ/അവളുടെ ആവശ്യങ്ങൾ നിറവേറ്റുന്ന ഒന്ന് തിരഞ്ഞെടുക്കാൻ സഹായിക്കുന്നു.
- c. ഞങ്ങളുമായി ഇടപഴകുന്നതിൽ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് പ്രശ്നരഹിതമായ അനുഭവം ഉണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ ഞങ്ങൾ എല്ലാ ശ്രമങ്ങളും നടത്തും; എന്നാൽ എന്തെങ്കിലും തെറ്റ് സംഭവിക്കുകയാണെങ്കിൽ, ഞങ്ങൾ അത് വേഗത്തിലും അനുകമ്പയോടെയും കൈകാര്യം ചെയ്യും
 - തെറ്റുകൾ വേഗത്തിൽ തിരുത്തപ്പെടും
 - പരാതികൾ വേഗത്തിൽ കൈകാര്യം ചെയ്യും
 - ഒരു പരാതി കൈകാര്യം ചെയ്യുന്ന രീതിയിൽ ഒരു ഉപഭോക്താവ് തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ, പരാതി എങ്ങനെ മുന്നോട്ട് കൊണ്ടുപോകണമെന്ന് ഞങ്ങൾ ഉപഭോക്താവിനെ നയിക്കും
 - ഞങ്ങളുടെ ഭാഗത്തെ ഒരു പിശക് കാരണം ഒരു ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിലേക്ക് പ്രയോഗിച്ച എല്ലാ നിരക്കുകളും ഞങ്ങൾ തിരികെ നൽകും
- d. ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റിലൂടെ കോഡ് ഞങ്ങൾ പരസ്യമാക്കും.

വിവരം

ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കളുടെ ആവശ്യകതകൾ നിറവേറ്റുന്ന ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും തിരഞ്ഞെടുക്കുന്നതിൽ ഞങ്ങൾ അവരെ നയിക്കും.

- a. ഉപഭോക്തൃ ബന്ധം സ്ഥാപിക്കുന്നതിന് മുമ്പ്, ഞങ്ങൾ:

- ഉപഭോക്താവ് താൽപ്പര്യം പ്രകടിപ്പിച്ച സേവനങ്ങളുടെയും ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെയും പ്രധാന സവിശേഷതകൾ വിശദീകരിച്ചുകൊണ്ട് ഉപഭോക്താവിന് വിവരങ്ങൾ നൽകും
 - ഉപഭോക്താവിന്റെ ആവശ്യങ്ങൾക്ക് അനുയോജ്യമായേക്കാവുന്ന അക്കൗണ്ടുകൾ, ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ, സേവനങ്ങൾ എന്നിവയെ കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ നൽകും
 - ഞങ്ങളുടെ KYC മാനദണ്ഡങ്ങൾ പൂർത്തീകരിക്കുന്നതിനും നിയമപരവും നിയന്ത്രണപരവുമായ ആവശ്യകതകൾ പാലിക്കുന്നതിനും ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് ഞങ്ങൾ ശേഖരിക്കേണ്ട വിവരങ്ങൾ വ്യക്തമായി പ്രസ്താവിക്കും
 - ഒരു ഡാറ്റാബേസ് നിർമ്മിക്കുന്നതിന് ഉപഭോക്താവിനെയും അവന്റെ / അവളുടെ കുടുംബത്തെയും കുറിച്ചുള്ള കൂടുതൽ വിവരങ്ങൾക്കായുള്ള അഭ്യർത്ഥന; എന്നാൽ ഈ വിവരം ഉപഭോക്താവ് അങ്ങനെ കൊടുക്കാൻ ആഗ്രഹിക്കുന്നുവെങ്കിൽ മാത്രമേ അവർ / അവൻ അത് കൊടുക്കും
- b. വിവിധ ചാനലുകളിലെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും സാധാരണയായി ആക്സസ് ചെയ്യാൻ സാധിക്കുന്ന വിധത്തിലുള്ള വിവരങ്ങൾ ഞങ്ങൾ നൽകും. ഇതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട കൂടുതൽ വിവരങ്ങൾ എവിടെ നിന്ന് ലഭ്യമാണെന്നും ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കും.
- c. ഒരു ഉപഭോക്താവ് ഒരു ഉൽപ്പന്നം തിരഞ്ഞെടുത്തുകഴിഞ്ഞാൽ, അത് എങ്ങനെ പ്രവർത്തിക്കുന്നുവെന്ന് ഞങ്ങൾ ഉപഭോക്താവിനോട് വിവരിക്കും
- d. നിർദ്ദിഷ്ട പ്രവർത്തന രീതിയിൻകീഴിൽ എടുത്ത ഉൽപ്പന്നവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട അവകാശങ്ങളിലും ഉത്തരവാദിത്തങ്ങളിലും ഞങ്ങൾ ഉപഭോക്താവിനെ സഹായിക്കും
- e. എല്ലാ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും നീതിയുക്തവും ഉപഭോക്താവിന്റെ അവകാശങ്ങളും ഉത്തരവാദിത്തങ്ങളും വ്യക്തമായും ലളിതമായ ഭാഷയിലും സജ്ജീകരിക്കുകയും ചെയ്യും. ആവശ്യമുള്ളിടത്ത് മാത്രം നിയമപരമോ സാങ്കേതികമോ ആയ ഭാഷ ഞങ്ങൾ ഉപയോഗിക്കും.

ലോണിനും പ്രോസസ്സിംഗിനുമുള്ള അപേക്ഷകൾ

- i. വരാനിരിക്കുന്ന ഉപഭോക്താവിന്റെ (ഉദാ. EMI, നിരക്കുകൾ, കാലാവധി മുതലായവ) താൽപ്പര്യത്തിന് ബാധകമാകാൻ സാധ്യതയുള്ള ആവശ്യമായ എല്ലാ വിവരങ്ങളും വായ്പാ അപേക്ഷാ ഫോമിൽ ഉൾപ്പെടുത്തും.
- ii. വായ്പാ അപേക്ഷാ ഫോം സമർപ്പിക്കുന്ന സമയത്ത് KMPL സോഴ്സിംഗ് ടീം ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് ആവശ്യമായ രേഖകളുടെ ലിസ്റ്റ് നൽകിയേക്കാം.
- iii. വായ്പാ അപേക്ഷകൾ സ്വീകരിച്ചു എന്നതിന് തെളിവായി എല്ലാറ്റിനും അക്നോളജ്മെന്റ് ഞങ്ങൾ നൽകും
വായ്പാ അപേക്ഷകൾ തീർപ്പാക്കുന്നതിനുള്ള ഒരു സൂചനാ സമയപരിധി അക്നോളജ്മെന്റിൽ സൂചിപ്പിക്കും

ലോൺ അപ്രെസലും നിബന്ധനകളും/ വ്യവസ്ഥകളും

വാർഷിക പലിശനിരക്ക് ഉൾപ്പെടെയുള്ള നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സഹിതം അനുവദിച്ച വായ്പയുടെ തുക ഞങ്ങൾ അനുമതി കത്ത് മുഖേനയോ മറ്റോ ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കുകയും കമ്പനിയുടെ രേഖയിൽ ഉപഭോക്താവ് ഈ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അംഗീകരിച്ചിരിക്കുന്നു എന്നതിന്റെ തെളിവ് സൂക്ഷിക്കുകയും ചെയ്യും

വായ്പ ഉടമ്പടി

- i. ലോൺ എഗ്രിമെന്റിന്റെ ഒരു പകർപ്പ് ഞങ്ങൾ ഉപഭോക്താവിന് ഇംഗ്ലീഷിൽ ഉണ്ടെങ്കിൽ എല്ലാ എൻക്ലോസറുകളും സഹിതം നൽകും ഉപഭോക്താവിന് ഇംഗ്ലീഷ് മനസ്സിലാകുന്നില്ലെങ്കിൽ, ഞങ്ങൾ ഉപഭോക്താവിന് മനസ്സിലാകുന്ന രീതിയിൽ പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ ഉള്ളടക്കം വിശദീകരിക്കും.
- ii. കരാറിന് കീഴിലുള്ള പേയ്മെന്റ് അല്ലെങ്കിൽ പെർഫോമൻസ് തിരിച്ചുവിട്ടിരിക്കുന്നതിനുള്ള/ത്വരിതപ്പെടുത്തുന്നതിനുള്ള തീരുമാനം ബന്ധപ്പെട്ട വായ്പാ കരാറിന് അനുസൃതമായിരിക്കും.
- iii. എല്ലാ കുടിശ്ശികകളും തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിനോ അല്ലെങ്കിൽ ഏതെങ്കിലും നിയമാനുസൃതമായ അവകാശത്തിനോ അല്ലെങ്കിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്കെതിരെ ഞങ്ങൾക്ക് ഉണ്ടായിരിക്കാവുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും അവകാശത്തിനോ വിധേയമായി വായ്പയുടെ കുടിശ്ശികയുള്ള തുക യാഥാർത്ഥ്യമാക്കുന്നതിനോ ഞങ്ങൾ എല്ലാ സെക്യൂരിറ്റികളും റിലീസ് ചെയ്യും. അത്തരം സെറ്റ് ഓഫ് അവകാശം വിനിയോഗിക്കണമെങ്കിൽ, കടം വാങ്ങുന്നയാൾ സമ്മതിച്ച ലോൺ കരാറിന്റെ നിബന്ധനകൾ പ്രകാരം, ബാക്കിയുള്ള ക്ലെയിമുകൾ/കുടിശ്ശികകൾ, പ്രസക്തമായ ക്ലെയിം/കുടിശ്ശിക തീർപ്പാക്കുന്നതുവരെ / ഞങ്ങളെ തൃപ്തിപ്പെടുത്തുന്നതു വരെ സെക്യൂരിറ്റികൾ നിലനിർത്താൻ NBFC-കൾക്ക് അർഹതയുള്ള വ്യവസ്ഥകൾ എന്നിവയെക്കുറിച്ചുള്ള മുഴുവൻ വിവരങ്ങളോടും കൂടി കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മതിയായ അറിയിപ്പ് നൽകും.
- iv. വായ്പാ കരാറിന്റെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും നൽകിയിരിക്കുന്ന ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾക്കല്ലാതെ കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ കാര്യങ്ങളിൽ ഇടപെടുന്നതിൽ നിന്ന് ഞങ്ങൾ വിട്ടുനിൽക്കും (കടം വാങ്ങുന്നയാൾ നേരത്തെ വെളിപ്പെടുത്താത്ത വിവരങ്ങൾ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടിട്ടില്ലെങ്കിൽ).

പലിശ നിരക്കുകൾ

- a. ഒരു വായ്പ ലഭിക്കുന്ന സമയത്ത്, പലിശ എപ്പോൾ അക്കൗണ്ടിൽ നിന്ന് ഡെബിറ്റ് ചെയ്യപ്പെടും എന്നതിനെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ ഞങ്ങൾ ഉപഭോക്താവിന് നൽകും.
- b. വായ്പാ കരാറിൽ പലിശ നിരക്കുകളെക്കുറിച്ചുള്ള മതിയായ വിവരങ്ങൾ അടങ്ങിയിരിക്കണം,
- c. പലിശ നിരക്കുകളിൽ എന്തെങ്കിലും മാറ്റമുണ്ടായാൽ വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് ഞങ്ങൾ നോട്ടീസ് നൽകുകയും, അത് ഭാവിയിൽ പ്രാബല്യത്തിൽ വരികയും ചെയ്യും. ഇക്കാര്യത്തിൽ അനുയോജ്യമായ ഒരു വ്യവസ്ഥ വായ്പ കരാറിൽ ഉൾപ്പെടുത്തും.
- d. വെബ്സൈറ്റ് വിലാസം, കസ്റ്റമർ കോൺടാക്റ്റ് സെന്റർ നമ്പറുകൾ തുടങ്ങിയ വിവരങ്ങളും ഞങ്ങൾ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നൽകും.

നിരക്കുകൾ

- a. വായ്പാ കരാറിൽ ഏതെങ്കിലും നിരക്കുകളെക്കുറിച്ചുള്ള മതിയായ വിവരങ്ങൾ അടങ്ങിയിരിക്കണം
- b. നിരക്കുകളിൽ എന്തെങ്കിലും മാറ്റമുണ്ടായാൽ/പുതിയ നിരക്ക് ഏർപ്പെടുത്തിയാൽ വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് ഞങ്ങൾ നോട്ടീസ് നൽകുകയും, അത് ഭാവിയിൽ പ്രാബല്യത്തിൽ വരികയും ചെയ്യും. ഇക്കാര്യത്തിൽ അനുയോജ്യമായ ഒരു വ്യവസ്ഥ വായ്പ കരാറിൽ ഉൾപ്പെടുത്തും

- c. ഏതെങ്കിലും സേവനമോ ഉൽപ്പന്നമോ (ഉപഭോക്താക്കൾക്ക്) നൽകുന്നതിന് മുമ്പ് അവയ്ക്കുള്ള നിരക്കുകൾ ഞങ്ങൾ ഉപഭോക്താവിനോട് ആശയവിനിമയം നടത്തും
- d. ഏതെങ്കിലും സേവനത്തിനോ ഉൽപ്പന്നത്തിനോ ഉള്ള നിരക്കുകളുടെ വിശദാംശങ്ങൾ ഉപഭോക്താവ് ആവശ്യപ്പെടുമ്പോഴെല്ലാം ഞങ്ങൾ നൽകും
- e. തിരിച്ചടവ് വൈകുന്നതിന് ഈടാക്കുന്ന പിഴപ്പലിശ ലോൺ കരാറിൽ ബോൾഡായി രേഖപ്പെടുത്തും.
- f. വ്യക്തിഗത വായ്പക്കാർക്ക്, സഹ-ബാധ്യതയുള്ളവരുമായോ അല്ലാതെയോ, ബിസിനസ്സ് ഒഴികെയുള്ള മറ്റ് ആവശ്യങ്ങൾക്കായി അനുവദിച്ച എല്ലാ പ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് ടേം ലോണുകളിലും ഞങ്ങൾ ഫോർക്ലോഷർ ചാർജ്ജുകൾ / പ്രീ-പേയ്മെന്റ് പെനാൽറ്റികൾ ഈടാക്കില്ല.
- g. കാലാകാലങ്ങളിൽ ചാർജ്ജുകളിലെ മാറ്റങ്ങൾ കമ്പനി വെബ്സൈറ്റിൽ <http://www.primeloans.kotak.com> -ൽ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുന്നു.

വായ്പകളുടെ വിവരങ്ങൾ

- a. ലോണുകൾ തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിന് അനാവശ്യമായ ഉപദ്രവം, അടിയൊഴികളുടെ പ്രയോഗം എന്നിവയിൽ ഞങ്ങൾ അവലംബിക്കരുത്.
- b. ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഉചിതമായ രീതിയിൽ ഇടപെടാൻ ഉദ്യോഗസ്ഥർക്ക് മതിയായ പരിശീലനം നൽകും.
- c. വായ്പാ കരാറിൽ, അതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട നിബന്ധനകളുടെയും വ്യവസ്ഥകളുടെയും സുതാര്യത ഉറപ്പാക്കാൻ ഒരു ബിൽറ്റ് ഇൻ റീപോസഷൻ ക്ലോസ് ഉണ്ടായിരിക്കും.
- d. വീണ്ടെടുക്കലുമായി ബന്ധപ്പെട്ട കാര്യങ്ങൾക്കായി ഒരു ഉപഭോക്താവിനെയും രാവിലെ 8-ന് മുമ്പും വൈകുന്നേരം 7-ന് ശേഷവും അല്ലെങ്കിൽ കാലാകാലങ്ങളിൽ 'ആർബിട്രെ' വ്യക്തമാക്കുന്ന സമയത്തും വിളിക്കില്ല.

കൈമാറ്റം

അക്കൗണ്ട് ട്രാൻസ്ഫർ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള ഉപഭോക്താവിന്റെ അഭ്യർത്ഥന പ്രകാരം, അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 21 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ സമ്മതം / എതിർപ്പ് ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കും. അത്തരം കൈമാറ്റം നിയമത്തിന് അനുസൃതമായി സുതാര്യമായ കരാർ വ്യവസ്ഥകൾ അനുസരിച്ചായിരിക്കും.

പരസ്യവും വിപണനവും

- a. എല്ലാ പരസ്യങ്ങളും പ്രമോഷണൽ മെറ്റീരിയലുകളും വ്യക്തവും ന്യായയുക്തവും തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുന്നതുമല്ലെന്ന് ഞങ്ങൾ ഉറപ്പാക്കും.
- b. ഉപഭോക്താവിന് അർഹതയുള്ള സാമ്പത്തിക ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ മുഴുവൻ ശ്രേണിയും ഞങ്ങൾ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നൽകും. ഈ ഉൽപ്പന്നങ്ങളിൽ ചിലത് / സേവനങ്ങൾ നമ്മുടേതായിരിക്കും; മറ്റു ചിലത് ഞങ്ങൾ ടെ-അപ്പ് ക്രമീകരണങ്ങളുള്ള ഗ്രൂപ്പിന്റേയോ കമ്പനികളുടെയോ ഉൽപ്പന്നങ്ങളായിരിക്കാം. ഞങ്ങൾ ഒരു ബിസിനസ് ക്രമീകരണത്തിൽ ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ഈ ഗ്രൂപ്പ് കമ്പനികളുടെ / കമ്പനികളുടെ ഉപഭോക്താവിനെ ഞങ്ങൾ അറിയിക്കും, കൂടാതെ ഉപഭോക്താവ് ആഗ്രഹിക്കുന്നുവെങ്കിൽ, കമ്പനിയുടെ സ്റ്റാഫിനെ / എജ്ക്യൂട്ടീവ് അംഗങ്ങളെ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ / സേവനങ്ങൾ വിപണനം ചെയ്യാൻ ഞങ്ങൾ നിർദ്ദേശിക്കും.

FPC യുടെ അവലോകനവും പരാതി പരിഹാരവും

- a. ഓരോ കാൽ വർഷത്തിന്റെ അവസാനം മുതൽ രണ്ട് മാസത്തിനകം, ത്രൈമാസ അടിസ്ഥാനത്തിൽ, ന്യായമായ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് പാലിക്കുന്നതും പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള സംവിധാനത്തിന്റെ പ്രവർത്തനവും ഡയറക്ടർ ബോർഡ് അവലോകനം ചെയ്യും.
- b. അത്തരം അവലോകനങ്ങളുടെ ഏകീകൃത റിപ്പോർട്ട് സാമ്പത്തിക വർഷാവസാനം മുതൽ രണ്ട് മാസത്തിനുള്ളിൽ വാർഷിക അടിസ്ഥാനത്തിൽ ബോർഡിന് സമർപ്പിക്കും.

രഹസ്യാത്മകത

- a. ഉപഭോക്താവ് അധികാരപ്പെടുത്തിയില്ലെങ്കിൽ ഞങ്ങൾ എല്ലാ സ്വകാര്യ വിവരങ്ങളും സ്വകാര്യവും രഹസ്യാത്മകവുമായി പരിഗണിക്കും
- b. ഇനിപ്പറയുന്ന അസാധാരണമായ കേസുകൾ ഒഴികെ ഗ്രൂപ്പിനുള്ളിൽ ഉൾപ്പെടെയുള്ള മറ്റേതെങ്കിലും സ്ഥാപനത്തോട് ഞങ്ങൾ ഇടപാട് വിശദാംശങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്തില്ല
 - നിയമപരമായ അല്ലെങ്കിൽ റെഗുലേറ്ററി നിയമങ്ങൾ വഴി ഞങ്ങൾ വിവരങ്ങൾ നൽകേണ്ടതുണ്ടെങ്കിൽ
 - ഈ വിവരം വെളിപ്പെടുത്താൻ പൊതുജനങ്ങളോട് കടമ ഉണ്ടെങ്കിൽ
 - ഞങ്ങളുടെ താൽപര്യത്തിന് ഈ വിവരണം ഞങ്ങൾക്ക് നൽകണമെങ്കിൽ (ഉദാ: വഞ്ചന തടയൽ). വിപണന ആവശ്യങ്ങൾക്കായി മറ്റാർക്കും (ഗ്രൂപ്പ് കമ്പനികൾ ഉൾപ്പെടെ) ഉപഭോക്താക്കളെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നതിന് ഞങ്ങൾ ഈ കാരണം ഉപയോഗിക്കില്ല.
 - മറ്റ് ഉൽപ്പന്നങ്ങളോ സേവനങ്ങളോ നൽകുന്നതിന് ഞങ്ങളുടെ ഗ്രൂപ്പിന് / അസോസിയേറ്റ് / സ്ഥാപനങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ കമ്പനികൾക്ക് അത്തരം വിവരങ്ങൾ നൽകാൻ ഞങ്ങൾ ഉപഭോക്താക്കളുടെ അനുമതി (ഉദാഹരണത്തിന് വായ്പ അനുവദിക്കുന്ന സമയത്ത്) എടുത്തിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ
 - മറ്റ് സേവനങ്ങളോ ഉൽപ്പന്നങ്ങളോ നൽകുന്നതിന് ഞങ്ങളുടെ ഗ്രൂപ്പ് / അസോസിയേറ്റ് / സ്ഥാപനങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ കമ്പനികൾ എന്നിവയ്ക്ക് അത്തരം വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്താൻ ഉപഭോക്താവ് ആവശ്യപ്പെടുന്നിടത്

ലോണുകളും അഡ്വാൻസുകളും

- a. പണം കടം കൊടുക്കുന്നതിനോ മറ്റേതെങ്കിലും കടം വാങ്ങുന്നതിനോ മുമ്പ്, തിരിച്ചടയ്ക്കാനുള്ള ഉപഭോക്താവിന്റെ (കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ) കഴിവ് ഞങ്ങൾ വിലയിരുത്തും.
- b. വായ്പ അനുവദിക്കുന്നതിന് മുമ്പ്, അത് ആവശ്യാനുസരണം അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും വഴിയിൽ തിരിച്ചടയ്ക്കാൻ സാധിക്കുമോ എന്ന് ഞങ്ങൾ ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കും

പലിശ നിരക്ക് മോഡൽ

വായ്പാ നിരക്ക് തീരുമാനിക്കുന്നതിന് ഇനിപ്പറയുന്നവ പോലുള്ള പ്രസക്തമായ ഘടകങ്ങൾ കണക്കിലെടുക്കുന്ന ഒരു പലിശ നിരക്ക് മോഡൽ കമ്പനിക്കുണ്ട്.

(a) കടമെടുക്കൽ ചെലവ്

- (b) പ്രവർത്തന ചെലവ്
- (c) ഉൽപ്പന്നത്തിനും കടം വാങ്ങുന്നവർക്കും വേണ്ടിയുള്ള റിസ്ക് പ്രീമിയം
- (d) ആസ്തികളിൽ റിട്ടേൺ ആവശ്യമാണ്
- (e) സാമ്പത്തിക സൗകര്യത്തിന്റെ കാലാവധി
- (f) വ്യവസായത്തിലെ പ്രബലമായ മാർക്കറ്റ് ലെൻഡിംഗ് നിരക്കുകൾ പോലെയുള്ള മറ്റേതെങ്കിലും പ്രസക്തമായ ഘടകങ്ങൾ.

കമ്പനിക്ക് പ്രതിമാസ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഒരു അസറ്റ് ആൻഡ് ലയബിലിറ്റി കമ്മിറ്റി ALCO (എ എൽ സി ഒ) യോഗം ഉണ്ട്. അതിൽ ഭ്രഷറി വകുപ്പ് മേൽപ്പറഞ്ഞ എല്ലാ ഘടകങ്ങളും കണക്കിലെടുത്ത് വിവിധ കാലയളവുകളിലേക്കുള്ള വായ്പാ ചെലവുകളെക്കുറിച്ച് ചർച്ച ചെയ്യുകയും മാർഗനിർദ്ദേശം നൽകുകയും ബിസിനസ്സുകളെ ഉപദേശിക്കുകയും ചെയ്യും. മേൽപ്പറഞ്ഞ ഏതെങ്കിലും ഘടകങ്ങൾ കാര്യമായ മാറ്റത്തിന് വിധേയമാകുകയാണെങ്കിൽ മാസത്തിനിടയിൽ പലിശ നിരക്ക് മാറ്റാനും കമ്പനിക്ക് അധികാരമുണ്ട്.

ഉപഭോക്താവിന്റെയും ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെയും ഗ്രേഡേഷൻ അല്ലെങ്കിൽ അപകടസാധ്യതയെ ആശ്രയിച്ച്, സമാന ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്ക് കീഴിലുള്ള വ്യത്യസ്ത ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വ്യത്യസ്ത പലിശ നിരക്കുകൾ അല്ലെങ്കിൽ വ്യത്യസ്ത ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്ക് കീഴിലുള്ള ഒരേ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വ്യത്യസ്ത നിരക്കുകൾ ഈടാക്കും. അതനുസരിച്ച്, ഈടാക്കുന്ന പലിശ നിരക്ക് 6% മുതൽ 36% വരെയുള്ള പരിധിയിലാണ്.

പലിശ നിരക്കുകളും അപകടസാധ്യതകളുടെ ഗ്രേഡേഷനുള്ള സമീപനവും കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാക്കും. പലിശ നിരക്കുകളിൽ മാറ്റം വരുമ്പോഴെല്ലാം വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കുന്ന വിവരങ്ങൾ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യും.

എല്ലാ പലിശ നിരക്കുകളും വാർഷികാടിസ്ഥാനത്തിലായിരിക്കും കൂടാതെ ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും. ഉപഭോക്താവുമായുള്ള കരാർ പ്രകാരം പിഴ പലിശ നിരക്ക് ഈടാക്കും കൂടാതെ ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് ഉപഭോക്താവിനും ഒപ്പം/അല്ലെങ്കിൽ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്ക് ഉൽപ്പന്നങ്ങളും വ്യത്യസ്തപ്പെടുകയും ചെയ്യും.

പലിശ നിരക്കും അപകടസാധ്യതയുടെ ഗ്രേഡേഷനുകൾക്കായുള്ള സമീപനവും ലോൺ അപേക്ഷാ ഫോമിൽ ഉപഭോക്താവിന് വെളിപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട് കൂടാതെ കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ <https://primeloans.kotak.com/policies.htm> എന്നതിൽ ലഭ്യമാണ്.

ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമുകൾ വഴി ലഭിച്ച വായ്പ

കടം വാങ്ങുന്നവരെ ഉറവിടമാക്കുന്നതിനും / അല്ലെങ്കിൽ കുടിശ്ശിക വീണ്ടെടുക്കുന്നതിനും കമ്പനി ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് ആപ്ലിക്കേഷനുകൾ / ലെൻഡിംഗ് സേവന പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളിൽ ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ളതല്ലാതെ, കാലാകാലങ്ങളിൽ നൽകുന്ന ഡിജിറ്റൽ വായ്പയെക്കുറിച്ചുള്ള ആർബിഫ്രെ മാർഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് അനുസൃതമായിരിക്കും ഇത്

കൂടുതൽ സഹായങ്ങൾ

പരാതികൾ / കുറവുകൾ, ഫീഡ്ബാക്ക് / നിർദ്ദേശങ്ങൾ - ആന്തരിക നടപടിക്രമങ്ങൾ

- a. പരാതി നൽകാൻ ആഗ്രഹിക്കുന്ന ഉപഭോക്താക്കളെ ഞങ്ങൾ നയിക്കുകയും ഉപഭോക്താവിന് ഫലത്തിൽ അത്യപ്തിയുണ്ടെങ്കിൽ എന്തുചെയ്യണമെന്നതിനുള്ള മാർഗനിർദ്ദേശവും നൽകുകയും ചെയ്യും. ഏത് ചോദ്യത്തിനും ഞങ്ങളുടെ സ്റ്റാഫ് സഹായിക്കും.

- b. കാര്യം പരിശോധിച്ച ശേഷം, ഞങ്ങൾ എത്രയും വേഗം ഒരു പ്രതികരണം അയയ്ക്കും: ഉപഭോക്താവ് തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ പരാതി എങ്ങനെ മുന്നോട്ട് കൊണ്ടുപോകാമെന്നതിനെ കുറിച്ചും ഞങ്ങൾ ഒരു ഉപഭോക്താവിനെ നയിക്കും.
- c. ഞങ്ങളുടെ കമ്പനിക്കെതിരായ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനായി പൊതുജനങ്ങൾക്ക് സമീപിക്കാവുന്ന പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറുടെ പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങളും ഞങ്ങളുടെ ശാഖകളിൽ ഞങ്ങൾ പ്രദർശിപ്പിക്കും.
- d. സംയോജിത ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം2021-ന്റെ പ്രധാന സവിശേഷതകളും സെൻട്രലൈസ്ഡ് രസീത്, പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്ററിന്റെ (CRPC), RBI-യുമായി ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങളും ഞങ്ങളുടെ ശാഖകളിൽ ഞങ്ങൾ പ്രദർശിപ്പിക്കും.

ഫീഡ്ബാക്കും നിർദ്ദേശങ്ങളും

സേവനങ്ങൾ മെച്ചപ്പെടുത്താൻ സഹായിക്കുന്നതിന് ഞങ്ങളുടെ സേവനത്തെക്കുറിച്ച് ഫീഡ്ബാക്ക് നൽകാൻ ഞങ്ങൾ ഉപഭോക്താക്കളോട് അഭ്യർത്ഥിക്കുന്നു.

മോണിറ്ററിംഗ്

കോഡ് പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ ഞങ്ങൾക്ക് ഒരു ഓഫീസർ ഉണ്ട്. ഞങ്ങളുടെ ആന്തരിക ഓഡിറ്റിംഗ് നടപടിക്രമങ്ങൾ ഞങ്ങൾ കോഡ് പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നു.

- നോഡൽ ഓഫീസർ: മിസ്. ഡൽനാസ് ബൽസാര
- ഇമെയിൽ ഐഡി: delnaz.balsara@kotak.com
- ടെലിഫോൺ നമ്പർ : 02266056355

കോഡിനെ കുറിച്ചുള്ള കൂടുതൽ വിവരങ്ങൾ

കോഡ് ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാകും, അഭ്യർത്ഥന പ്രകാരം പകർപ്പുകൾ ലഭ്യമാകും

ചോദ്യങ്ങൾ/ പരാതികൾ പരിഹരിക്കൽ - മെക്കാനിസം

പരാതി പരിഹാര നടപടിക്രമങ്ങൾക്കായി M2.01.01പരാതി പരിഹാര നയം കാണുക.