

## ਕੋਟਕ ਮਹਿੰਦਰਾ ਪ੍ਰਾਈਮ ਲਿਮਿਟੇਡ

### ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ

#### ਜਾਣ-ਪਛਾਣ

ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਨੇ ਚੈਪਟਰ VI ਦੇ ਤਹਿਤ ਆਪਣੇ ਮੁੱਖ ਨਿਰਦੇਸ਼ - ਨਾਨ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ - ਯੋਜਨਾਬੱਧ ਤੌਰ ਤੇ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਾਨ-ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਲੈਣ ਵਾਲੀ ਕੰਪਨੀ ਅਤੇ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਲੈਣ ਵਾਲੀ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਮਿਤੀ 01 ਸਤੰਬਰ, 2016 ਨੂੰ, ਨਾਨ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਲਈ ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਹਨ ਜੋ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਅਤੇ ਵਧੀਆ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਵਿਧੀ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵਜੋਂ ਫੇਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਦੇ ਮਿਆਰ ਸਥਾਪਿਤ ਕਰਨਗੇ।

ਸਾਡੀ ਨੀਤੀ ਹੈ ਕਿ ਜਾਤੀ, ਨਸਲ, ਰੰਗ, ਧਰਮ, ਲਿੰਗ, ਵਿਆਹੁਤਾ ਸਥਿਤੀ, ਉਮਰ ਜਾਂ ਅਪਾਹਜਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਸਾਰੇ ਯੋਗ ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਉਤਪਾਦ ਉਪਲਬਧ ਕਰਾਏ ਜਾਣ।

ਸਾਡੀ ਨੀਤੀ ਇਹ ਹੈ ਕਿ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਿਰੰਤਰ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖਤਾ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਆਇਆ ਜਾਵੇ। ਸਾਡੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਨਿਰਪੱਖ, ਬਰਾਬਰੀ ਅਤੇ ਇਕਸਾਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਸਹਾਇਤਾ, ਉਤਸ਼ਾਹ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਦੇਣਗੇ। ਅਸੀਂ ਇਸ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਰੱਖ ਕੇ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਾਡੇ ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ ਬਾਰੇ ਵੀ ਦੱਸਾਂਗੇ।

ਅਸੀਂ ਇਹ ਸੁਨਿਸਚਿਤ ਕਰਾਂਗੇ ਕਿ ਸੰਭਾਵੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੇ ਵਿਆਜ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਖਰਚੇ/ਫੀਸ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣ। ਸੁਵਿਧਾ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਸੰਭਾਵੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਦੱਸ ਦਿੱਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ। ਅਸੀਂ ਵਚਨਬੱਧ ਹਾਂ ਕਿ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਦੇ ਫੈਸਲਿਆਂ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਏ ਵਿਵਾਦਾਂ ਨੂੰ ਸਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਸਥਾਪਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੁਆਰਾ ਉਚਿਤ ਢੰਗ ਨਾਲ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਅਸੀਂ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਵਾਂਗੇ ਕਿ ਇਹ ਸਾਡੀ ਪੂਰਨ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਹੈ ਕਿ ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਨਿਰਪੱਖ ਕਰਜ਼ ਵਿਧੀਆਂ ਸਾਡੇ ਕਾਰਜਾਂ ਦੇ ਸਾਰੇ ਪਹਿਲੂਆਂ ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੀਆਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਸ਼ੁਰੂਆਤ, ਪ੍ਰੋਮੋਸ਼ਿੰਗ, ਸਰਵਿਸਿੰਗ ਅਤੇ ਕਲੈਕਸ਼ਨ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ। ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ ਪ੍ਰਤੀ ਸਾਡੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਕਰਮਚਾਰੀ ਜਵਾਬਦੇਹੀ, ਨਿਗਰਾਨੀ ਅਤੇ ਆਡਿਟਿੰਗ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਾਂ, ਸਿਖਲਾਈ ਅਤੇ ਤਕਨਾਲੋਜੀ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਅਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਟੀਮ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕਠਿਨ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਨੂੰ ਸਥਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੈ ਕਿ ਸਾਡੇ ਕਾਰਜ ਨਿਰਪੱਖ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਲਈ ਸਾਡੀ ਮਜ਼ਬੂਤ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਸਾਰੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਉਸ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਤੋਂ ਜਾਣੂ ਹਨ।

ਕੋਟਕ ਮਹਿੰਦਰਾ ਪ੍ਰਾਈਮ ਲਿਮਿਟੇਡ (KMPL) ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉੱਚਤਮ ਗੁਣਵੱਤਾ ਦੀ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹੈ।

ਇਹ ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ ਸਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀਆਂ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ (ਵਰਤਮਾਨ ਵਿੱਚ ਪੇਸ਼ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਜੇ ਭਵਿੱਖ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੇ ਪੇਸ਼ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ)

1. KMPL ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ੇ ਅਤੇ ਹੋਰ ਵਿੱਤੀ ਉਤਪਾਦ
2. ਸਾਡੇ ਨੈੱਟਵਰਕ ਰਾਹੀਂ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਦੇ ਉਤਪਾਦ

ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ ਉਪਰੋਕਤ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਭਾਵੇਂ ਇਹ ਬ੍ਰਾਂਚ, ਫ਼ੋਨ 'ਤੇ, ਇੰਟਰਨੈੱਟ 'ਤੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੋਵੇ, ਜੋ ਅਸੀਂ ਵਰਤਮਾਨ ਵਿੱਚ ਵਰਤ ਰਹੇ ਹਾਂ ਜਾਂ ਭਵਿੱਖ ਦੀ ਮਿਤੀ 'ਤੇ ਪੇਸ਼ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ।

(ਕੋਡ ਵਿੱਚ ਕੀਤੀਆਂ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ ਆਮ ਓਪਰੇਟਿੰਗ ਵਾਤਾਵਰਨ ਅਧੀਨ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ।)

### ਮੁੱਖ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ

ਮੁੱਖ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ ਜੋ ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸਾਡੇ ਵਿਹਾਰ ਵਿੱਚ ਪਾਲਣ ਕਰਨ ਦਾ ਵਾਅਦਾ ਕਰਦੇ ਹਾਂ:

- a. ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾ ਕੇ ਸਾਡੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸਾਡੇ ਸਾਰੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਵਾਜਬ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰੋ:
  - ਸਾਡੇ ਉਤਪਾਦ, ਸੇਵਾਵਾਂ, ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਅਤੇ ਅਭਿਆਸ ਇਸ ਕੋਡ ਦੀਆਂ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਮਿਆਰਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨਗੇ।
  - ਸਾਡੇ ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨਗੇ
  - ਸਾਡੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸਾਡਾ ਵਿਵਹਾਰ ਇਮਾਨਦਾਰੀ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਦੇ ਨੈਤਿਕ ਸਿਧਾਂਤਾਂ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰੇਗਾ।
- b. ਅਸੀਂ ਇਹ ਸਮਝਣ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਮਦਦ ਕਰਾਂਗੇ ਕਿ ਸਾਡੇ ਵਿੱਤੀ ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਕਿਵੇਂ ਕੰਮ ਕਰਦੀਆਂ ਹਨ
  - ਉਹਨਾਂ ਬਾਰੇ ਸਧਾਰਨ ਹਿੰਦੀ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ
  - ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਵਿੱਤੀ ਪ੍ਰਭਾਵਾਂ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰਨਾ ਅਤੇ
  - ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਸ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਨਾ ਜੋ ਉਸ ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਪੂਰੀਆਂ ਕਰਦਾ ਹੈ।
- c. ਅਸੀਂ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਹਰ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਾਂਗੇ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮੁਸ਼ਕਲ ਰਹਿਤ ਅਨੁਭਵ ਹੋਵੇ; ਪਰ ਜੇਕਰ ਕੁਝ ਗਲਤ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਉਸ ਨਾਲ ਜਲਦੀ ਅਤੇ ਹਮਦਰਦੀ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਾਂਗੇ
  - ਗਲਤੀਆਂ ਨੂੰ ਜਲਦੀ ਠੀਕ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ
  - ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਜਲਦੀ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ
  - ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣ ਦੇ ਤਰੀਕੇ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਲਿਜਾਣ ਦੇ ਤਰੀਕੇ ਬਾਰੇ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਕਰਾਂਗੇ।
  - ਅਸੀਂ ਸਾਡੀ ਤਰਫ਼ੋਂ ਕਿਸੇ ਗਲਤੀ ਦੇ ਕਾਰਨ ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤੇ 'ਤੇ ਲਗਾਏ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਖਰਚੇ ਨੂੰ ਉਲਟਾ ਦੇਵਾਂਗੇ
- d. ਕੋਡ ਨੂੰ ਸਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਸਾਡੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਚਾਰਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

### ਜਾਣਕਾਰੀ

ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਕਰਾਂਗੇ ਜੋ ਉਹਨਾਂ ਦੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਦੇ ਹਨ।

- a. ਗਾਹਕ ਸਬੰਧ ਸਥਾਪਿਤ ਹੋਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਅਸੀਂ ਇਹ ਕਰਾਂਗੇ:
  - ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿਓ ਜਿਹਨਾਂ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਨੇ ਦਿਲਚਸਪੀ ਦਿਖਾਈ ਹੈ
  - ਉਹਨਾਂ ਖਾਤਿਆਂ, ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿਓ ਜੋ ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹੋ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ

- ਸਾਡੇ ਕੇਵਾਈਸੀ ਨਿਯਮਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਅਤੇ ਕਨੂੰਨੀ ਅਤੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਲੋੜਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਲਈ ਸਾਨੂੰ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਜੋ ਜਾਣਕਾਰੀ ਇਕੱਠੀ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਉਸ ਨੂੰ ਸਪਸ਼ਟ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦੱਸੋ।
  - ਇੱਕ ਡੇਟਾਬੇਸ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਗਾਹਕ ਅਤੇ ਉਸਦੇ ਪਰਿਵਾਰ ਬਾਰੇ ਵਾਧੂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਬੇਨਤੀ; ਪਰ ਇਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਤਾਂ ਹੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਜੇਕਰ ਉਹ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੀ ਹੈ
- b. ਅਸੀਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਚੈਨਲਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਾਂਗੇ ਜੋ ਇਸਦੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰਨ ਲਈ ਵਰਤੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਹ ਵੀ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ ਇਸ ਬਾਰੇ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕਿੱਥੇ ਉਪਲਬਧ ਹੈ।
- c. ਇੱਕ ਵਾਰ ਜਦੋਂ ਇੱਕ ਗਾਹਕ ਇੱਕ ਉਤਪਾਦ ਚੁਣ ਲੈਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਦੱਸਾਂਗੇ ਕਿ ਇਹ ਕਿਵੇਂ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਹੈ
- d. ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕੰਮ ਦੇ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਬਾਰੇ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਕਰਾਂਗੇ ਜਿਸ ਤਹਿਤ ਉਤਪਾਦ ਲਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ
- e. ਸਾਰੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਿਰਪੱਖ ਹੋਣਗੀਆਂ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਸਪਸ਼ਟ ਅਤੇ ਸਾਦੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨਗੀਆਂ। ਅਸੀਂ ਸਿਰਫ਼ ਲੋੜ ਪੈਣ 'ਤੇ ਹੀ ਕਾਨੂੰਨੀ ਜਾਂ ਤਕਨੀਕੀ ਭਾਸ਼ਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਾਂਗੇ।

### ਕਰਜ਼ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ

- i. ਕਰਜ਼ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮਾਂ ਵਿੱਚ ਉਹ ਸਾਰੀ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਜੋ ਸੰਭਾਵੀ ਗਾਹਕ) ਜਿਵੇਂ ਕਿ EMI, ਖਰਚੇ, ਕਾਰਜਕਾਲ ਆਦਿ (ਦੇ ਹਿੱਤ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਨ ਦੀ ਸੰਭਾਵਨਾ ਹੈ।
- ii. KMPL ਸੈਰਸਿੰਗ ਟੀਮ ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਫਾਰਮ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨ ਸਮੇਂ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਸੂਚੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ।
- iii. ਅਸੀਂ ਸਾਰੀਆਂ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੀ ਰਸੀਦ ਲਈ ਰਸੀਦ ਦੇਵਾਂਗੇ  
ਇੱਕ ਸੰਕੇਤਕ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਜਿਸ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਰਸੀਦ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ

### ਕਰਜ਼ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ

ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਦੇ ਜ਼ਰੀਏ ਜਾਂ ਦੂਜੇ ਤੌਰ ਤੇ, ਸਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ ਸਮੇਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਬਾਰੇ ਦੱਸਾਂਗੇ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਰਿਕਾਰਡ 'ਤੇ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਇਹਨਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

### ਕਰਜ਼ਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮਾ

- i. ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅੰਗ੍ਰੇਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਵੀ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਲੋਨ ਐਗਰੀਮੈਂਟ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਸਾਰੇ ਨਕਲਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਦੇਵਾਂਗੇ, ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਅੰਗ੍ਰੇਜ਼ੀ ਨਹੀਂ ਸਮਝਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਵੇਰਵਾ ਦਿਆਂਗੇ
- ii. ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਬੁਲਾਉਣ/ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਸਬੰਧਤ ਕਰਜ਼ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹੋਵੇਗਾ।

- iii. ਅਸੀਂ ਸਾਰੀਆਂ ਪ੍ਰਤੀਬੁਝੀਆਂ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕਰਾਂਗੇ ਜੇ ਸਾਰੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਤੇ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਇਜ਼ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਲਈ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਜੇਕਰ ਸੈਟ ਆਫ ਦੇ ਅਜਿਹੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਸਹਿਮਤ ਹੋਏ ਕਰਜ਼ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ, ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਬਾਕੀ ਰਹਿੰਦੇ ਦਾਅਵਿਆਂ/ਬਕਾਏ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਇਸ ਬਾਰੇ ਉਚਿਤ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ NBFCs ਪ੍ਰਤੀਬੁਝੀਆਂ ਨੂੰ ਉਦੋਂ ਤੱਕ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਣ ਦਾ ਹੱਕਦਾਰ ਹੈ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਾਅਵਿਆਂ/ਬਕਾਏ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ/ਸਾਡੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਲਈ ਭੁਗਤਾਨ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ।
- iv. ਅਸੀਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਥਿਤ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲਅੰਦਾਜ਼ੀ ਨਹੀਂ ਕਰਾਂਗੇ) ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਕਥਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਪਤਾ ਨਹੀਂ ਲੱਗਦੀ।

### ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ

- a. ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਦੇ ਸਮੇਂ, ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਾਂਗੇ ਕਿ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਕਦੋਂ ਡੈਬਿਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ
- b. ਕਰਜ਼ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਬਾਰੇ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ,
- c. ਅਸੀਂ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਦਾ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵਾਂਗੇ ਅਤੇ ਇਹ ਸੰਭਾਵੀ ਤੌਰ ਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਹੋਵੇਗਾ। ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਢੁਕਵੀਂ ਸ਼ਰਤ ਕਰਜ਼ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- d. ਅਸੀਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਵੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਾਂਗੇ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਦਾ ਪਤਾ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਸੰਪਰਕ ਕੇਂਦਰ ਨੰਬਰ

### ਖਰਚੇ

- a. ਕਰਜ਼ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਖਰਚੇ ਬਾਰੇ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ
- b. ਅਸੀਂ ਚਾਰਜਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਬਦਲਾਅ/ਨਵੇਂ ਚਾਰਜ ਦੀ ਸ਼ੁਰੂਆਤ ਬਾਰੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵਾਂਗੇ ਅਤੇ ਇਹ ਸੰਭਾਵੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ। ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਢੁਕਵੀਂ ਸ਼ਰਤ ਕਰਜ਼ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ
- c. ਅਸੀਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸੇਵਾ ਜਾਂ ਉਤਪਾਦ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ) ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ (ਖਰਚਿਆਂ ਬਾਰੇ ਦੱਸਾਂਗੇ
- d. ਜਦੋਂ ਵੀ ਗਾਹਕ ਉਸ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਕਰੇਗਾ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸੇਵਾ ਜਾਂ ਉਤਪਾਦ ਲਈ ਖਰਚੇ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਾਂਗੇ
- e. ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਵਸੂਲੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਾ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਬੋਲਡ ਵਿੱਚ ਜ਼ਿਕਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- f. ਅਸੀਂ ਸਹਿ-ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰਾਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਇਸ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ, ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਤੋਂ ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਸਾਰੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰ ਮਿਆਦੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਚਾਰਜ /ਪੁਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜੁਰਮਾਨੇ ਨਹੀਂ ਲਵਾਂਗੇ।

- g. ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ <http://www.primeloans.kotak.com> 'ਤੇ ਅੱਪਡੇਟ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ।

### ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਰਿਕਵਰੀ

- a. ਅਸੀਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਬੇਲੋੜੀ ਯੋਕੇਸ਼ਾਹੀ, ਮਸਲ ਪਾਵਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਹੀਂ ਕਰਾਂਗੇ।
- b. ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਢੁਕਵੇਂ ਢੰਗ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਆਉਣ ਲਈ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਢੁਕਵੀਂ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- c. ਇਸ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਮੁੜ-ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੀ ਧਾਰਾ ਹੋਵੇਗੀ।
- d. ਕਿਸੇ ਵੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਵੇਰੇ 8 ਵਜੇ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਾਮ ਨੂੰ 7 ਵਜੇ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਜਾਂ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਮੇਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਰਿਕਵਰੀ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਮਾਮਲਿਆਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਬੁਲਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।

### ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ

ਖਾਤੇ ਦੇ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਲਈ ਗਾਹਕ ਦੀ ਬੇਨਤੀ 'ਤੇ, ਬੇਨਤੀ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਹਿਮਤੀ/ਇਤਰਾਜ਼ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਅਜਿਹਾ ਤਬਾਦਲਾ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।

### ਵਿਗਿਆਪਨ ਅਤੇ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ

- a. ਅਸੀਂ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਵਾਂਗੇ ਕਿ ਸਾਰੇ ਵਿਗਿਆਪਨ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚਾਰ ਸਮੱਗਰੀ ਸਪਸ਼ਟ, ਨਿਰਪੱਖ ਵਾਜਬ ਅਤੇ ਗੁੰਮਰਾਹ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਨਹੀਂ ਹੈ।
- b. ਅਸੀਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕਈ ਵਿੱਤੀ ਉਤਪਾਦ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਾਂਗੇ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਲਈ ਗਾਹਕ ਯੋਗ ਹੈ। ਇਹਨਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕੁਝ ਉਤਪਾਦ/ਸੇਵਾਵਾਂ ਸਾਡੀਆਂ ਆਪਣੀਆਂ ਹੋਣਗੀਆਂ; ਕੁਝ ਹੋਰ ਗਰੁੱਪ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀਆਂ ਦੇ ਉਤਪਾਦ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਅਸੀਂ ਟਾਈ-ਅੱਪ ਵਿਵਸਥਾ ਕੀਤੀ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਇਹਨਾਂ ਸਮੂਹ ਕੰਪਨੀਆਂ/ਕੰਪਨੀਆਂ ਦੇ ਗ੍ਰਾਹਕ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰਾਂਗੇ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਅਸੀਂ ਇੱਕ ਵਪਾਰਕ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕੀਤਾ ਹੈ ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਉਤਪਾਦਾਂ/ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸਟਾਫ/ਏਜੰਟਾਂ ਨੂੰ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਦੇਵਾਂਗੇ।

### FPC ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ

- a. ਬੋਰਡ ਆਫ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਹਰ ਤਿਮਾਹੀ ਦੇ ਅੰਤ ਤੋਂ ਦੋ ਮਹੀਨਿਆਂ ਦੇ ਅੰਦਰ, ਇੱਕ ਤਿਮਾਹੀ ਆਧਾਰ ਤੇ ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਵਿਧੀ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇਗਾ।
- b. ਅਜਿਹੀਆਂ ਸਮੀਖਿਆਵਾਂ ਦੀ ਸੰਗਠਿਤ ਰਿਪੋਰਟ ਵਿੱਤੀ ਸਾਲ ਦੇ ਅੰਤ ਤੋਂ ਦੋ ਮਹੀਨਿਆਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸਾਲਾਨਾ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਬੋਰਡ ਨੂੰ ਸੌਂਪੀ ਜਾਵੇਗੀ।

### ਗੁਪਤਤਾ

- a. ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਅਧਿਕਾਰਤ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਅਸੀਂ ਸਾਰੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਗੋਪਨੀਯ ਅਤੇ ਗੁਪਤ ਸਮਝਾਂਗੇ
- b. ਅਸੀਂ ਨਿਮਨਲਿਖਤ ਅਸਧਾਰਨ ਮਾਮਲਿਆਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਸਮੂਹ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸਮੇਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੋਰ ਸੰਸਥਾ ਨੂੰ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਨਹੀਂ ਕਰਾਂਗੇ

- ਜੇਕਰ ਸਾਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਜਾਂ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨੀ ਪਵੇ
- ਜੇਕਰ ਇਸ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰਨਾ ਜਨਤਾ ਦਾ ਫਰਜ਼ ਹੈ
- ਜੇਕਰ ਸਾਨੂੰ ਇਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ) ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਖੋਖਾਧੜੀ ਰੋਕਣਾ (। ਅਸੀਂ ਇਸ ਕਾਰਨ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ) ਸਮੂਹ ਕੰਪਨੀਆਂ ਸਮੇਤ (ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਗਾਹਕਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਲਈ ਨਹੀਂ ਕਰਾਂਗੇ।
- ਜੇਕਰ ਅਸੀਂ ਹੋਰ ਉਤਪਾਦ ਜਾਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਸਾਡੇ ਸਮੂਹ / ਸਹਿਯੋਗੀ / ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀਆਂ ਨੂੰ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ) ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ ਲੋਨ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇ ਸਮੇਂ (ਲਈ ਹੈ।
- ਜਿੱਥੇ ਗਾਹਕ ਸਾਨੂੰ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਾਡੇ ਸਮੂਹ/ਐਸੋਸੀਏਟ/ਇਕਾਈਆਂ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀਆਂ ਨੂੰ ਹੋਰ ਸੇਵਾਵਾਂ ਜਾਂ ਉਤਪਾਦ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਦੱਸਣ ਲਈ ਕਹਿੰਦਾ ਹੈ

### ਲੋਨ ਅਤੇ ਐਡਵਾਂਸ

- a. ਪੈਸੇ ਉਧਾਰ ਦੇਣ, ਜਾਂ ਕੋਈ ਹੋਰ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ) ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ (ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਕਰਨ ਦੀ ਯੋਗਤਾ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਾਂਗੇ
- b. ਲੋਨ ਦੇਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰਾਂਗੇ ਕਿ ਕੀ ਇਹ ਮੰਗ 'ਤੇ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਯੋਗ ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ

### ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਦਾ ਮਾਡਲ

ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਇੱਕ ਵਿਆਜ ਦਰ ਮਾਡਲ ਹੈ ਜੋ ਉਧਾਰ ਦਰ ਤੇ ਫੈਸਲਾ ਕਰਨ ਲਈ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਰਕਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦਾ ਹੈ।

- (a) ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਦੀ ਲਾਗਤ
- (b) ਸੰਚਾਲਨ ਲਾਗਤ
- (c) ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਲਈ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ
- (d) ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਇਦਾਦ ਤੇ ਰਿਟਰਨ
- (e) ਵਿੱਤ ਸਹੂਲਤ ਦਾ ਕਾਰਜਕਾਲ
- (f) ਕੋਈ ਹੋਰ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਰਕ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਉਦਯੋਗ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਚਲਿਤ ਬਾਜ਼ਾਰ ਉਧਾਰ ਦਰਾਂ, ਆਦਿ,

ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਇੱਕ ਮਹੀਨਾਵਾਰ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਸੰਪੱਤੀ ਅਤੇ ਦੇਣਦਾਰੀ ਕਮੇਟੀ (ALCO) ਦੀ ਮੀਟਿੰਗ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਖਜ਼ਾਨਾ ਵਿਭਾਗ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਕਾਰਜਕਾਲਾਂ ਲਈ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਦੀ ਲਾਗਤ 'ਤੇ ਕਾਰੋਬਾਰਾਂ ਨੂੰ ਚਰਚਾ, ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਅਤੇ ਸਲਾਹ ਦੇਵੇਗਾ। ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਨੂੰ ਬਦਲਣ ਦਾ ਵੀ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ ਜੇਕਰ ਉਪਰੋਕਤ ਕਾਰਕਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕੋਈ ਵੀ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਤਬਦੀਲੀ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਵਪਾਰ ਗਾਹਕਾਂ ਅਤੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੇ ਦਰਜੇ ਜਾਂ ਜੋਖਮ ਦੀ ਆਧਾਰ ਤੇ, ਸਮਾਨ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਜਾਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਇੱਕੋ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਵੱਖਰੀਆਂ ਦਰਾਂ ਵਸੂਲਣਗੇ। ਇਸ ਅਨੁਸਾਰ, ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ 6% ਤੋਂ 36% ਦੇ ਵਿੱਚ ਹੋਵੇਗੀ

ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਤੇ ਵਿਆਜ ਦੀਆਂ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਜੋਖਮਾਂ ਦੇ ਦਰਜੇ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਜਦੋਂ ਵੀ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਤਬਦੀਲੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਸਾਲਾਨਾ ਆਧਾਰ ਤੇ ਸਾਰੀਆਂ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੀਆਂ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਦੱਸੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ। ਵਿਆਜ ਦੀ ਜੁਰਮਾਨਾ ਦਰ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਵਸੂਲੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਹਰ ਗਾਹਕ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਉਤਪਾਦ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਵੀ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਹੋਵੇਗੀ।

ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਦੇ ਦਰਜੇ ਲਈ ਪਹੁੰਚ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ <https://primeloans.kotak.com/policies.htm> ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੈ।

### ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਦੁਆਰਾ ਲਿਆ ਗਿਆ ਕਰਜ਼

ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਕੰਪਨੀ ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮਸ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ/ਲੈਂਡਿੰਗ ਸਰਵਿਸ ਪਲੇਟਫਾਰਮਸ ਨੂੰ ਸਰੋਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਬਕਾਏ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਇਹ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਜਾਰੀ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ 'ਤੇ ਆਰਬੀਆਈ ਦੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।

### ਹੋਰ ਮਦਦ

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ / ਵਿਵਾਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰਤੀਕਿਰਿਆ / ਸੁਝਾਅ - ਅੰਦਰੂਨੀ ਵਿਧੀਆਂ

- ਅਸੀਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸੂਚਨਾਵਾਂ ਦਿਆਂਗੇ ਜੋ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਇਹ ਵੀ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਕਰਾਂਗੇ ਕਿ ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਨਤੀਜੇ ਤੋਂ ਖੁਸ਼ ਨਹੀਂ ਹੈ ਤਾਂ ਕੀ ਕਰਨਾ ਹੈ। ਸਾਡਾ ਸਟਾਫ਼ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰੇਗਾ।
- ਮਾਮਲੇ ਦੀ ਜਾਂਚ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਅਸੀਂ ਜਿੰਨੀ ਜਲਦੀ ਹੋ ਸਕੇ ਜਵਾਬ ਭੇਜਾਂਗੇ; ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਦਾ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਕਰਾਂਗੇ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅੱਗੇ ਕਿਵੇਂ ਭੇਜਣੀ ਹੈ।
- ਅਸੀਂ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਫਸਰ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰਾਂਗੇ ਜਿਸ ਨੂੰ ਸਾਡੀ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਜਨਤਾ ਦੁਆਰਾ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- ਅਸੀਂ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ 2021 ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਸੈਂਟਰ (CRPC), RBI ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰਾਂਗੇ।



### ਪ੍ਰਤੀਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਸੁਝਾਅ

ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਬੇਨਤੀ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਉਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਬਿਹਤਰ ਬਣਾਉਣ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਨ ਲਈ ਸਾਡੀ ਸੇਵਾ ਬਾਰੇ ਪ੍ਰਤੀਕਿਰਿਆ ਦੇਣ।

### ਨਿਗਰਾਨੀ

ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਅਸੀਂ ਇੱਕ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤਾ ਹੈ। ਸਾਡੀਆਂ ਅੰਦਰੂਨੀ ਆਡਿਟਿੰਗ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦੀਆਂ ਹਨ ਕਿ ਅਸੀਂ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦੇ ਹਾਂ।

- ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ: ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਡੇਲਨਾਜ਼ ਬਲਸਾਰਾ
- ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ : delnaz.balsara@kotak.com
- ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰਬਰ : 022 66056355

### ਕੋਡ ਬਾਰੇ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ

ਸਾਡੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਤੇ ਕੋਡ ਮੌਜੂਦ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ ਤੇ ਕਾਪੀਆਂ ਦਿੱਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ

### ਪ੍ਰਸ਼ਨ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ - ਵਿਧੀ

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਵਿਧੀ ਦੀ ਵਿਵਸਥਾ ਵਾਸਤੇ M2.01.01 ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਨੀਤੀ ਦੇਖੋ