

ਕੋਟਕ ਮਹਿੰਦਰਾ ਪ੍ਰਾਈਮ ਲਿਮਿਟਿਡ

ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ

ਜਾਣ-ਪਛਾਣ

ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਨੇ 01 ਸਤੰਬਰ, 2016 ਦੇ ਆਪਣੇ ਮੁੱਖ ਨਿਰਦੇਸ਼ - ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ-ਵਿਵਸਥਿਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਗੈਰ-ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਲੈਣ ਵਾਲੀ ਕੰਪਨੀ ਅਤੇ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਲੈਣ ਵਾਲੀ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਚੈਪਟਰ VI ਦੁਆਰਾ, ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ 'ਤੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਹਨ ਜੋ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਅਤੇ ਸਭ ਤੋਂ ਵਧੀਆ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਅਭਿਆਸ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵਜੋਂ ਸੇਵਾ ਕਰਨ ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸਾਂ ਦੇ ਮਿਆਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਨਸਲ, ਜਾਤ, ਰੰਗ, ਧਰਮ, ਲਿੰਗ, ਵਿਆਹੁਤਾ ਸਥਿਤੀ, ਉਮਰ ਜਾਂ ਅਪਾਹਜਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਸਾਰੇ ਯੋਗ ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਉਤਪਾਦ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਉਣ ਦੀ ਸਾਡੀ ਨੀਤੀ ਹੈ, ਅਤੇ ਰਹੇਗੀ।

ਸਾਡੀ ਨੀਤੀ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਿਰੰਤਰ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖਤਾ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਆਉਣਾ ਹੈ। ਸਾਡੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਨਿਰਪੱਖ, ਬਰਾਬਰੀ ਅਤੇ ਇਕਸਾਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਸਹਾਇਤਾ, ਉਤਸ਼ਾਹ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰਨਗੇ। ਅਸੀਂ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਰੱਖ ਕੇ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਾਡੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਬਾਰੇ ਵੀ ਦੱਸਾਂਗੇ।

ਅਸੀਂ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਵਾਂਗੇ 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 ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨਾ ਸਮੁੱਚੀ ਸੰਸਥਾ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਨਿਰਪੱਖ ਉਧਾਰ ਪ੍ਰਥਾਵਾਂ ਸਾਡੇ ਸੰਚਾਲਨ ਦੇ ਸਾਰੇ ਪਹਿਲੂਆਂ ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੀਆਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਸ਼ੁਰੂਆਤ, ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ, ਸਰਵਿਸਿੰਗ ਅਤੇ ਕਲੈਕਸ਼ਨ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ। ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਪ੍ਰਤੀ ਸਾਡੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਕਰਮਚਾਰੀ ਜਵਾਬਦੇਹੀ, ਨਿਗਰਾਨੀ ਅਤੇ ਆਡਿਟਿੰਗ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਾਂ, ਸਿਖਲਾਈ ਅਤੇ ਟੈਕਨੋਲੋਜੀ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼ ਅਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਟੀਮ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਬਣਾਏ ਗਏ ਅਭਿਆਸਾਂ 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 ਲਿਮਿਟਿਡ (KMPL) ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉੱਚਤਮ ਗੁਣਵੱਤਾ ਦੀ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹੈ।

ਇਹ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਸਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀਆਂ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ (ਵਰਤਮਾਨ ਵਿੱਚ ਪੇਸ਼ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਜੋ 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

ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਉਪਰੋਕਤ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਭਾਵੇਂ ਇਹ ਬ੍ਰਾਂਚ, ਫ਼ੋਨ 'ਤੇ, ਇੰਟਰਨੈੱਟ 'ਤੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਦੁਆਰਾ 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 ਵਿਵਹਾਰ 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 ਬਾਰੇ ਦੱਸਣਾ ਅਤੇ
 - ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਸ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਨਾ ਜੇ ਉਸ ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ 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 ਜਲਦੀ ਠੀਕ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ
 - ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਜਲਦੀ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ
 - ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੇ ਤਰੀਕੇ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਲਿਜਾਣ ਦੇ ਤਰੀਕੇ ਬਾਰੇ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਕਰਾਂਗੇ।
 - ਅਸੀਂ ਸਾਡੀ ਤਰਫੋਂ ਕਿਸੇ ਗਲਤੀ ਦੇ ਕਾਰਨ ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤੇ 'ਤੇ ਲਗਾਏ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਖਰਚੇ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਕਰਾਂਗੇ
- 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 ਜੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ 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 ਦੇਵਾਂਗੇ ਜਿਹਨਾਂ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਨੇ ਦਿਲਚਸਪੀ ਦਿਖਾਈ ਹੈ

- ਖਾਤਿਆਂ, ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਵਾਂਗੇ ਜੋ ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹੋ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ
 - ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਸਾਂਗੇ ਜੋ ਸਾਨੂੰ ਸਾਡੇ ਕੇਵਾਈਸੀ (KYC) ਨਿਯਮਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਅਤੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਅਤੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਲਈ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਇਕੱਠੀ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ।
 - ਇੱਕ ਡੇਟਾਬੇਸ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਗਾਹਕ ਅਤੇ ਉਸਦੇ ਪਰਿਵਾਰ ਬਾਰੇ ਵਾਧੂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਕਰੋ ਪਰ ਇਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਤਾਂ ਹੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਜੇਕਰ ਉਹ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦਾ 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।

ਲੋਨ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ

- i. ਲੋਨ 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 ਸੇਰਵਿਸਿੰਗ 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 ਪਾਵਤੀ ਦੇਵਾਂਗੇ

ਇੱਕ ਸੰਕੇਤਕ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਜਿਸ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਰਸੀਦ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ

ਲੋਨ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ

ਅਸੀਂ ਗ੍ਰਾਹਕ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਦੇ ਜ਼ਰੀਏ ਜਾਂ ਨਹੀਂ ਤਾਂ, ਸਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ ਸਮੇਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਬਾਰੇ ਦੱਸਾਂਗੇ ਅਤੇ ਗ੍ਰਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਇਹਨਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਰਿਕਾਰਡ 'ਤੇ ਰੱਖਾਂਗੇ।

ਲੋਨ ਸਮਝੌਤਾ

- i. ਅਸੀਂ ਗ੍ਰਾਹਕ ਨੂੰ ਅੰਗ੍ਰੇਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਵੀ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀ ਕਾਪੀ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਨਕਲਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਭੇਜਾਂਗੇ ਜੇਕਰ ਗ੍ਰਾਹਕ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਨਹੀਂ ਸਮਝਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਗ੍ਰਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਮੱਗਰੀ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰਾਂਗੇ।
- ii. ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਬੁਲਾਉਣ/ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਸਬੰਧਤ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹੋਵੇਗਾ।
- iii. ਅਸੀਂ ਸਾਰੀਆਂ ਪ੍ਰਤੀਬੁਝੀਆਂ ਨੂੰ 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 ਜਾਰੀ ਕਰਾਂਗੇ। ਜੇਕਰ ਸੈਟ ਆਫ ਦੇ ਅਜਿਹੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਸਹਿਮਤ ਹੋਏ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ, ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਬਾਕੀ ਰਹਿੰਦੇ ਦਾਅਵਿਆਂ/ਬਕਾਏ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ 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 ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲਅੰਦਾਜ਼ੀ ਤੋਂ ਪਰਹੇਜ਼ ਕਰਾਂਗੇ (ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਪ੍ਰਗਟ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਆਉਂਦੀ)।

ਵਿਆਜ ਦਰ

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

ਖਰਚੇ

- a. ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਖਰਚੇ ਬਾਰੇ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ
- b. ਅਸੀਂ ਮੌਜੂਦਾ ਖਰਚਿਆਂ/ਨਵੇਂ ਚਾਰਜ ਦੀ ਸ਼ੁਰੂਆਤ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਦਾ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵਾਂਗੇ ਅਤੇ ਇਹ ਸੰਭਾਵੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ। ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਢੁਕਵੀਂ ਸ਼ਰਤ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ 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. ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚਿਆਂ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਮੋਟੇ ਸ਼ਬਦਾਂ ਵਿੱਚ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- f. ਅਸੀਂ ਸਹਿ-ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ (ਰਾਂ) ਦੇ ਨਾਲ ਜਾਂ ਬਿਨਾਂ, ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਸਾਰੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਮਿਆਦੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਚਾਰਜ/ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜੁਰਮਾਨੇ ਨਹੀਂ ਲਵਾਂਗੇ।

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

ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਰਿਕਵਰੀ

- a. ਅਸੀਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਬੇਲੋੜੀ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ, ਮਾਸਪੇਸ਼ੀ ਸ਼ਕਤੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਹੀਂ ਕਰਾਂਗੇ।
- b. ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਢੁਕਵੇਂ ਢੰਗ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਆਉਣ ਲਈ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਢੁਕਵੀਂ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- c. ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਇਸ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਇੱਕ ਬਿਲਟ-ਇਨ ਰੀਪਜ਼ੇਸ਼ਨ ਕਲਾਜ਼ ਹੋਵੇਗਾ।
- d. ਕਿਸੇ ਵੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਵੇਰੇ 8 ਵਜੇ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਾਮ 7 ਵਜੇ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਜਾਂ ਆਰਬੀਆਈ (RBI) 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 ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ 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।

ਇਸ਼ਤਿਹਾਰਬਾਜ਼ੀ ਅਤੇ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ

- a. ਅਸੀਂ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਵਾਂਗੇ ਕਿ ਸਾਰੀ ਇਸ਼ਤਿਹਾਰਬਾਜ਼ੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚਾਰ ਸਮੱਗਰੀ ਸਪਸ਼ਟ, ਨਿਰਪੱਖ ਵਾਜਬ ਅਤੇ ਗੁੰਮਰਾਹਕੁੰਨ ਨਹੀਂ ਹੈ।
- b. ਅਸੀਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਵਿੱਤੀ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀ ਪੂਰੀ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਾਂਗੇ ਜਿਸ ਲਈ ਗਾਹਕ ਯੋਗ ਹੈ। ਇਹਨਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕੁਝ ਉਤਪਾਦ/ਸੇਵਾਵਾਂ ਸਾਡੇ ਆਪਣੇ ਹੋਣਗੀਆਂ; ਕੁਝ ਹੋਰ ਉਤਪਾਦ ਕੰਪਨੀਆਂ ਹੋ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਸਾਡੇ ਗਠਜੋੜ ਪ੍ਰਬੰਧ ਹਨ। ਅਸੀਂ ਉਹਨਾਂ ਕੰਪਨੀਆਂ ਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰਾਂਗੇ ਜਿਹਨਾਂ ਨਾਲ ਅਸੀਂ ਇੱਕ

ਵਪਾਰਕ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕੀਤਾ ਹੈ ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਉਤਪਾਦਾਂ/ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸਟਾਫ਼/ਏਜੰਟ ਨੂੰ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਦੇਵਾਂਗੇ।

FPC ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ

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

ਗੋਪਨੀਯਤਾ

- a. ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਅਧਿਕਾਰਤ ਹੋਣ ਤੱਕ ਅਸੀਂ ਸਾਰੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਨਿੱਜੀ ਅਤੇ ਗੁਪਤ ਸਮਝਾਂਗੇ
- b. ਅਸੀਂ ਨਿਮਨਲਿਖਤ ਅਸਧਾਰਨ ਮਾਮਲਿਆਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਇਕਾਈ ਨੂੰ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਨਹੀਂ ਕਰਾਂਗੇ
 - ਜੇਕਰ ਸਾਨੂੰ ਕਾਨੂੰਨੀ ਜਾਂ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨੀ ਪਵੇ
 - ਜੇਕਰ ਇਸ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰਨਾ ਜਨਤਾ ਦਾ ਫਰਜ਼ ਹੈ
 - ਜੇਕਰ ਸਾਡੀ ਦਿਲਚਸਪੀ ਸਾਨੂੰ ਇਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰਦੀ ਹੈ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਧੋਖਾਧੜੀ ਦੀ ਰੋਕਥਾਮ)। ਅਸੀਂ ਇਸ ਕਾਰਨ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਲਈ ਨਹੀਂ ਕਰਾਂਗੇ।
 - ਜੇਕਰ ਅਸੀਂ ਹੋਰ ਉਤਪਾਦ ਜਾਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਐਸੋਸੀਏਟ/ਇਕਾਈਆਂ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀਆਂ ਨੂੰ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਲਈ ਹੈ (ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ ਕਰਜ਼ਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇ ਸਮੇਂ)
 - ਜਿੱਥੇ ਗਾਹਕ ਸਾਨੂੰ ਹੋਰ ਸੇਵਾਵਾਂ ਜਾਂ ਉਤਪਾਦ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ / ਸਹਿਯੋਗੀ / ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀਆਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰਨ ਲਈ ਕਹਿੰਦਾ ਹੈ

ਲੋਨ ਅਤੇ ਐਡਵਾਂਸ

- ਪੈਸੇ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਜਾਂ ਕੋਈ ਹੋਰ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ (ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ) ਦੀ ਮੁੜ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੀ ਯੋਗਤਾ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਾਂਗੇ।
- 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।

- ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਦੀ ਲਾਗਤ
- ਸੰਚਾਲਨ ਲਾਗਤ
- ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਲਈ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ
- ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਇਦਾਦ 'ਤੇ ਵਾਪਸੀ
- ਵਿੱਤ ਸਹੂਲਤ ਦਾ ਕਾਰਜਕਾਲ
- 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।

ਕਾਰੋਬਾਰ ਗਾਹਕਾਂ ਅਤੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੇ ਗ੍ਰੇਡੇਸ਼ਨ ਜਾਂ ਜੋਖਮ ਦੇ 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% ਪ੍ਰਤੀ ਸਾਲ ਦੀ ਰੇਂਜ ਵਿੱਚ ਹੈ।

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

ਸਾਰੀਆਂ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਸਾਲਾਨਾ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਹੋਣਗੀਆਂ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਦੱਸੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ। ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚੇ ਗਾਹਕ ਦੇ ਨਾਲ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਵਸੂਲੇ ਜਾਣਗੇ ਅਤੇ ਇਹ ਵੀ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਗਾਹਕ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਉਤਪਾਦਾਂ ਤੋਂ ਉਤਪਾਦਾਂ ਵਿੱਚ ਵੱਖਰਾ ਹੋਵੇਗਾ,

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

ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਕਰਜ਼ਾ

ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਕੰਪਨੀ ਸਰੋਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਬਕਾਇਆ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨਾਂ/ਉਧਾਰ ਸੇਵਾ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਇਹ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਜਾਰੀ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ 'ਤੇ ਆਰਬੀਆਈ (RBI) ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।

ਹੋਰ ਸਹਾਇਤਾ

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਫੀਡਬੈਕ/ਸੁਝਾਅ - ਅੰਦਰੂਨੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ

- ਅਸੀਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਦਾ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਕਰਾਂਗੇ ਜੋ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਇਹ ਵੀ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਾਂਗੇ ਕਿ ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਨਤੀਜੇ ਤੋਂ ਨਾਖੁਸ਼ ਹੈ ਤਾਂ ਕੀ ਕਰਨਾ ਹੈ। ਸਾਡਾ ਸਟਾਫ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰੇਗਾ।
- ਮਾਮਲੇ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਅਸੀਂ ਜਿੰਨੀ ਜਲਦੀ ਹੋ ਸਕੇ ਜਵਾਬ ਭੇਜਾਂਗੇ; ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਇੱਕ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਕਿਵੇਂ ਲਿਜਾਣਾ ਹੈ ਇਸ ਬਾਰੇ ਵੀ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਕਰਾਂਗੇ।
- ਅਸੀਂ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੇ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰਾਂਗੇ ਜਿਸ ਨੂੰ ਜਨਤਾ ਦੁਆਰਾ ਸਾਡੀ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- ਅਸੀਂ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ 2021 ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਕੇਂਦਰ (CRPC), ਆਰਬੀਆਈ (RBI) ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰਾਂਗੇ।

ਫੀਡਬੈਕ ਅਤੇ ਸੁਝਾਅ

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

ਨਿਗਰਾਨੀ

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

- ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ : ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਡੇਲਨਾਜ਼ ਬਲਸਾਰਾ
- ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ : kprime.nodal@kotak.com
- ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰ. : 022-69781706

ਕੋਡ ਬਾਰੇ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ

ਕੋਡ ਸਾਡੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ 'ਤੇ ਕਾਪੀਆਂ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ

ਸਵਾਲ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ-ਤੰਤਰ

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ M2.01.01 ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਨੀਤੀ ਵੇਖੋ