

കോഡക് മഹിന്ദ്ര പ്രൈം ലിമിറ്റഡ്

ന്യായമായ പ്രവർത്തന ചട്ടം

ആമുഖം

റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, ചാപ്റ്റർ V1 മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻ - നോൺ ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനി - സാമ്പ്രദായികമായി സുപ്രധാനമായ നോൺ-ഡിപ്പോസിറ്റ് സ്വീകരിക്കൽ കമ്പനി, ഡിപ്പോസിറ്റ് സ്വീകരിക്കൽ കമ്പനി തീയതി 01 സെപ്റ്റംബർ 2016 പ്രകാരം ബാങ്കിംഗ് ഇതര ധനകാര്യ കമ്പനികൾക്കായി ന്യായമായ പ്രവർത്തന ചട്ടം സംബന്ധിച്ച മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശം പുറപ്പെടുവിച്ചിട്ടുണ്ട്, അത് വ്യക്തിഗത ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപെടുമ്പോൾ ന്യായമായ പ്രവർത്തന മാനദണ്ഡങ്ങൾ സജ്ജമാക്കുകയും മികച്ച കോർപ്പറേറ്റ് സമ്പ്രദായത്തിന്റെ ഭാഗമായി വർത്തിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു.

വംശമോ ജാതിയോ ലിംഗഭേദമോ വൈവാഹിക നിലയോ പ്രായമോ ഭിന്നശേഷിയോ കണക്കിലെടുക്കാതെ, വിവേചന രഹിതമായി യോഗ്യതയുള്ള എല്ലാ അപേക്ഷകർക്കും ക്രെഡിറ്റ് ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കുകയാണ് ഞങ്ങളുടെ നയം.

എല്ലാ ക്ലയന്റുകളെയും ഒരേപോലെ കാണുകയും ധാർമ്മികമായി ഇടപെടുന്നതുമാണ് ഞങ്ങളുടെ നയം. ന്യായമായും തുല്യമായും വേർതിരിവില്ലാതെയും സഹായവും പ്രോത്സാഹനവും സേവനവും ഞങ്ങളുടെ ജീവനക്കാർ വാഗ്ദാനം ചെയ്യും. ന്യായമായ പ്രവർത്തന ചട്ടം ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വായിക്കുന്നതിനായി കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ഇംഗ്ലീഷിലും പ്രധാനപ്പെട്ട പ്രാദേശിക ഭാഷകളിലും ലഭ്യമാക്കുകയും ചെയ്യും.

വായ്പയെടുക്കുന്നവരുടെ താൽപ്പര്യത്തെ ബാധിക്കുന്ന നിരക്കുകൾ/ഫീസ് ഉചിതമായ വിധത്തിൽ വായ്പയെടുക്കുന്നയാളെ അറിയിക്കുന്നത് ഞങ്ങൾ ഉറപ്പാക്കുന്നതാണ്. വായ്പ സൗകര്യവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വ്യവസ്ഥകളും നിബന്ധനകളും വായ്പയെടുക്കുന്നവരെ ഞങ്ങൾ അറിയിക്കും. വായ്പ അനുവദിക്കുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ഉണ്ടാകുന്ന എല്ലാ തർക്കങ്ങളും ഞങ്ങൾ നടപ്പാക്കിയിട്ടുള്ള ഒരു പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിലൂടെ ഉചിതമായ വിധത്തിൽ പരിഹരിക്കും.

ന്യായമായ പ്രവർത്തന ചട്ടത്തിന്റെ നടപ്പാക്കൽ മുഴുവൻ സ്ഥാപനത്തിന്റെയും ഉത്തരവാദിത്തമായിരിക്കുന്നത് ഞങ്ങൾ ഉറപ്പാക്കും. കമ്പനിയുടെ ന്യായമായ വായ്പ സമ്പ്രദായങ്ങൾ ഞങ്ങളുടെ മാർക്കറ്റിംഗ്, ലോൺ ഓർഗനൈസേഷൻ, പ്രോസസ്സിംഗ്, അനുവദിക്കൽ, കളക്ഷൻ പ്രവർത്തനങ്ങൾ എന്നിവ ഉൾപ്പെടെ ഞങ്ങളുടെ പ്രവർത്തനങ്ങളുടെ എല്ലാ വശങ്ങളിലും ബാധകമാക്കുന്നതാണ്. ന്യായമായ പ്രവർത്തന ചട്ടത്തോടുള്ള ഞങ്ങളുടെ പ്രതിബദ്ധത ജീവനക്കാരുടെ ഉത്തരവാദിത്തം, മേൽനോട്ടം, ഓഡിറ്റിംഗ് പ്രോഗ്രാം, പരിശീലനം, സാങ്കേതികവിദ്യ എന്നിവയിൽ പ്രകടമാകും.

ന്യായമായ വായ്പ നൽകലിനോടുള്ള ഞങ്ങളുടെ ശക്തമായ പ്രതിബദ്ധത പ്രവർത്തനങ്ങളിൽ പ്രതിഫലിക്കുന്നതും ആ പ്രതിബദ്ധത എല്ലാ ജീവനക്കാരും അറിഞ്ഞിരിക്കുന്നതും ഉറപ്പാക്കുന്നതിന് തയ്യാറാക്കിയിട്ടുള്ള പ്രവർത്തന സമ്പ്രദായങ്ങൾ നടപ്പാക്കുന്നതിന് കമ്പനിയുടെ ഡയറക്ടർ ബോർഡിനും മാനേജ്മെന്റ് ടീമിനും ഉത്തരവാദിത്തമുണ്ട്.

ക്ലയന്റുകൾക്ക് ഏറ്റവും ഉന്നത നിലവാരമുള്ള സേവനങ്ങൾ നൽകുന്നതിന് കോടക് മഹിന്ദ്ര പ്രൈം ലിമിറ്റഡ് (KMPL) പ്രതിബദ്ധമാണ്.

ഞങ്ങൾ ഓഫർ ചെയ്യുന്ന (നിലവിൽ ഓഫർ ചെയ്യുന്നത് അല്ലെങ്കിൽ ഒരു ഭാവി രീതിയിൽ അവതരിപ്പിച്ചേക്കാവുന്നതും) ഇനിപ്പറയുന്ന ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെയും സേവനങ്ങളുടെയും വിഭാഗങ്ങൾക്ക് ഈ ന്യായമായ പ്രവർത്തന ചട്ടം ബാധകമായിരിക്കും

1. KMPL ഓഫർ ചെയ്യുന്ന വായ്പകളും മറ്റ് ധനകാര്യ ഉൽപ്പന്നങ്ങളും
2. ഞങ്ങളുടെ നെറ്റ്വർക്ക് വഴി ഓഫർ ചെയ്യുന്ന മൂന്നാം കക്ഷി ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ

ബ്രാഞ്ച് വഴിയോ, ഫോൺ വഴിയോ, ഇന്റർനെറ്റിലൂടെയോ, നിലവിലുള്ളതോ ഭാവിയിൽ അവതരിപ്പിച്ചേക്കാവുന്നതോ ആയ മറ്റ് ഏതെങ്കിലും രീതിയിലൂടെയോ നൽകുന്നത് കണക്കിലെടുക്കാതെ മേൽപ്പറഞ്ഞവയ്ക്ക് ന്യായമായ പ്രവർത്തന കോഡ് ബാധകമാകുന്നതാണ്.

(ചട്ടത്തിൽ വ്യക്തമാക്കിയിട്ടുള്ള പ്രതിബദ്ധതകൾ സാധാരണ പ്രവർത്തന പരിതസ്ഥിതിയിൽ ബാധകമാകുന്നതാണ്).

പ്രധാനപ്പെട്ട പ്രതിബദ്ധതകൾ

ഞങ്ങളുടെ കസ്റ്റമർമാരുമായുള്ള ഇടപെടലുകളിൽ പാലിക്കുമെന്ന് ഉറപ്പുനൽകുന്ന പ്രധാനപ്പെട്ട പ്രതിബദ്ധതകൾ:

എ. ഇനിപ്പറയുന്നവ ഉറപ്പാക്കി ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള എല്ലാ ഇടപെടലുകളിലും ന്യായമായും യുക്തിസഹമായും പ്രവർത്തിക്കുക:

- ഞങ്ങളുടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ, സേവനങ്ങൾ, നടപടിക്രമങ്ങൾ, സമ്പ്രദായങ്ങൾ എന്നിവ പ്രതിബദ്ധതകളും ഈ ചട്ടത്തിലെ സ്റ്റാൻഡേർഡുകളും പാലിക്കും.
- ഞങ്ങളുടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും പ്രസക്തമായ നിയമങ്ങളും നിയന്ത്രണങ്ങളും പാലിക്കും.
- ധർമ്മികതയുടെയും സുതാര്യതയുടെയും നൈതിക തത്വങ്ങളിൽ ഊന്നിക്കൊണ്ട് ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപെടും.

ബി. ഇനിപ്പറയുന്നവയിലൂടെ ഞങ്ങളുടെ ധനകാര്യ ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും പ്രവർത്തിക്കുന്ന വിധം മനസ്സിലാക്കുന്നതിൽ ഉപഭോക്താക്കളെ സഹായിക്കും

- ലളിതമായ ഹിന്ദിയിലും ഒപ്പം/അല്ലെങ്കിൽ ഇംഗ്ലീഷിലും പ്രാദേശിക ഭാഷയിലും അവയെ കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ നൽകൽ
- അവയുടെ ധനകാര്യ വിവക്ഷകൾ വിശദീകരിക്കൽ, കൂടാതെ
- ഉപഭോക്താവിനെ അദ്ദേഹത്തിന്റെ/അവരുടെ ആവശ്യങ്ങൾ നിറവേറ്റുന്നത് തിരഞ്ഞെടുക്കാൻ സഹായിക്കൽ

സി. ഞങ്ങളുമായി ഇടപെടുന്നതിൽ പ്രശ്നങ്ങളില്ലാത്ത ഒരു അനുഭവം ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഉറപ്പാക്കുന്നതിനുള്ള എല്ലാ ശ്രമങ്ങളും ഞങ്ങൾ നടത്തും; എന്നാൽ എന്തെങ്കിലും തെറ്റുണ്ടായാൽ, അവ അതിവേഗത്തിലും അനുയോജ്യമായ വിധത്തിലും പരിഹരിക്കും

- തെറ്റുകൾ അതിവേഗത്തിൽ തിരുത്തും
- പരാതികൾ അതിവേഗം പരിഹരിക്കും
- ഒരു പരാതി കൈകാര്യം ചെയ്ത വിധത്തിൽ ഉപഭോക്താവിന് തൃപ്തിയില്ലെങ്കിൽ, പരാതി അടുത്ത തലത്തിലേക്ക് കൊണ്ടുപോകാൻ ഞങ്ങൾ ഉപഭോക്താവിന് മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശം നൽകും

- ഞങ്ങളുടെ ഭാഗത്തുള്ള ഒരു പിഴവ് കാരണം ഒരു ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിന് ബാധകമാകുന്ന ഏതൊരു നിരക്കുകളും ഞങ്ങൾ ഒഴിവാക്കും

ഡി. ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റ് വഴി ഞങ്ങൾ ചട്ടം പ്രസിദ്ധീകരിക്കും.

വിവരങ്ങൾ

ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കളുടെ ആവശ്യങ്ങൾ നിറവേറ്റുന്ന ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും തിരഞ്ഞെടുക്കുന്നതിൽ ഞങ്ങൾ അദ്ദേഹത്തിന്/അവർക്ക് മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശം നൽകും.

എ. ഉപഭോക്തൃ ബന്ധം സ്ഥാപിതമാകുന്നതിനു മുമ്പ്, ഞങ്ങൾ:

- ഉപഭോക്താവ് താൽപ്പര്യം കാണിച്ചിട്ടുള്ള സേവനങ്ങളുടെയും ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെയും പ്രധാനപ്പെട്ട സവിശേഷതകൾ വിശദീകരിക്കുന്ന വിവരങ്ങൾ ഉപഭോക്താവിന് നൽകും
- ഉപഭോക്താവിന്റെ ആവശ്യങ്ങൾക്ക് അനുയോജ്യമായേക്കാവുന്ന അക്കൗണ്ടുകളും ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങൾ നൽകും
- ഞങ്ങളുടെ KYC ചട്ടങ്ങൾ നിറവേറ്റാനും നിയമപരവും നിയന്ത്രണപരവുമായ ആവശ്യങ്ങൾ അനുസരിക്കാനും ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് ശേഖരിക്കേണ്ട വിവരങ്ങൾ വ്യക്തമായി സൂചിപ്പിക്കും
- ഒരു ഡാറ്റാബേസ് ഉണ്ടാക്കാൻ ഉപഭോക്താവിനെയും അദ്ദേഹത്തിന്റെ/അവരുടെ കുടുംബത്തെയും കുറിച്ചുള്ള അധിക വിവരങ്ങൾ ശേഖരിക്കും, എന്നാൽ ഉപഭോക്താവ് താൽപ്പര്യപ്പെടുന്നെങ്കിൽ മാത്രമേ ഈ വിവരങ്ങൾ ശേഖരിക്കൂ.

ബി. ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും ആക്സസ് ചെയ്യുന്നതിന് ഉപയോഗിക്കാൻ കഴിയുന്ന വിവിധങ്ങളായ ചാനലുകളിൽ ഞങ്ങൾ വിവരങ്ങൾ നൽകും. ഇത് സംബന്ധിച്ച കൂടുതൽ വിവരങ്ങൾ എവിടെ ലഭ്യമാകുമെന്ന വിവരവും ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കും.

- സി. ഒരു ഉപഭോക്താവ് ഒരു ഉൽപ്പന്നം തിരഞ്ഞെടുത്തു കഴിഞ്ഞാൽ, ഇത് പ്രവർത്തിക്കുന്ന വിധം ഞങ്ങൾ ഉപഭോക്താവിനോട് പറയും
- ഡി. എടുത്ത ഉൽപ്പന്നത്തിന്റെ പ്രവർത്തന രീതിയിൽ പ്രത്യേകമായുള്ള അവകാശങ്ങളും ഉത്തരവാദിത്തങ്ങളും സംബന്ധിച്ച് ഞങ്ങൾ ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താവിന് മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശം നൽകും
- ഇ. എല്ലാ വ്യവസ്ഥകളും നിബന്ധനകളും ന്യായയുക്തമായിരിക്കും, ഉപഭോക്താവിന്റെ അവകാശങ്ങളും ഉത്തരവാദിത്തങ്ങളും വ്യക്തമായും മനസ്സിലാക്കാൻ കഴിയുന്ന ഭാഷയിലും ക്രമീകരിക്കും. ആവശ്യമായിടത്ത് മാത്രം ഞങ്ങൾ നിയമപരമോ സാങ്കേതികമോ ആയ ഭാഷ ഉപയോഗിക്കും.

വായ്പയ്ക്കും പ്രോസസ്സ് ചെയ്യലിനുമുള്ള അപേക്ഷകൾ

- i. വായ്പ അപേക്ഷ ഫോമുകളിൽ ബന്ധപ്പെട്ട ഉപഭോക്താവിന്റെ താൽപ്പര്യത്തെ ബാധിക്കാൻ ഇടയുള്ള എല്ലാ അത്യാവശ്യ വിവരങ്ങളും ഉൾപ്പെടുന്നതാണ് (ഉദാ. EMI, നിരക്കുകൾ, കാലാവധി മുതലായവ).
- ii. വായ്പ അപേക്ഷ ഫോമുകളുടെ സമർപ്പിക്കലിന്റെ സമയത്ത് ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് ആവശ്യമായ ഡോക്യുമെന്റുകളുടെ പട്ടിക KMPL സോഴ്സിംഗ് ടീം നൽകിയേക്കാം.
- iii. എല്ലാ വായ്പ അപേക്ഷകളും സ്വീകരിച്ചതിന്റെ സ്ഥിരീകരണം ഞങ്ങൾ നൽകുന്നതാണ്
വായ്പ അപേക്ഷകൾ ഡിസ്പോസ് ചെയ്യുന്ന ഒരു സൂചിതമായ സമയ ചട്ടക്കൂട് സ്ഥിരീകരണത്തിൽ സൂചിപ്പിക്കും.

ലോൺ അപ്രെയിസലും വ്യവസ്ഥകളും/നിബന്ധനകളും

അനുവദിക്കൽ കത്തിലൂടെയോ മറ്റുവിധത്തിലോ, അനുവദിച്ച വായ്പയെയും വാർഷിക പലിശ നിരക്ക് ഉൾപ്പെടെയുള്ള വ്യവസ്ഥകളും നിബന്ധനകളും ഞങ്ങൾ ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കുന്നതാണ്, ഉപഭോക്താവ് ഈ വ്യവസ്ഥകൾക്കും നിബന്ധനകൾക്കും നൽകുന്ന അംഗീകാരം കമ്പനിയുടെ റെക്കോർഡിൽ സൂക്ഷിക്കുന്നതുമാണ്.

വായ്പ ഉടമ്പടി

- i. വായ്പ ഉടമ്പടിയുടെ ഒരു പകർപ്പും മറ്റെല്ലാ അനുബന്ധങ്ങളും ഉപഭോക്താവിന് ഇംഗ്ലീഷിൽ നൽകുന്നതാണ്. ഉപഭോക്താവിന് ഇംഗ്ലീഷ് മനസ്സിലാക്കാനുള്ള കഴിവില്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് മനസ്സിലാക്കുന്ന പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ ഉള്ളടക്കം വിശദീകരിക്കുന്നതാണ്.
- ii. ഉടമ്പടിക്ക് കീഴിൽ പേയ്മെന്റ് റദ്ദാക്കാനുള്ള/ത്വരിതപ്പെടുത്താനുള്ള തീരുമാനം ബന്ധപ്പെട്ട വായ്പ ഉടമ്പടി അനുസരിച്ച് ഉചിതമായതു പോലെ സ്വീകരിക്കും.
- iii. എല്ലാ കുടിശികകളും അടച്ചുകഴിഞ്ഞാൽ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പയെടുത്തയാൾക്ക് എതിരെ ഉണ്ടായിരിക്കാവുന്ന ഏതെങ്കിലും നിയമപരമായ അവകാശത്തിനോ കൈവശാവകാശത്തിനോ വിധേയമായി വായ്പയുടെ തിരിച്ചടയ്ക്കാനുള്ള തുക അടച്ചുകഴിഞ്ഞാൽ എല്ലാ സെക്യൂരിറ്റികളും ഞങ്ങൾ വിടുതൽ ചെയ്യും. അത്തരം തട്ടിക്കിഴിക്കലിനുള്ള അവകാശം വിനിയോഗിക്കുകയാണെങ്കിൽ, വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾ അംഗീകരിച്ചിട്ടുള്ള വായ്പ ഉടമ്പടിയുടെ വ്യവസ്ഥകൾക്ക് കീഴിൽ, ശേഷിക്കുന്ന ക്ലെയിമുകൾ/കുടിശികകൾ സംബന്ധിച്ച മുഴുവൻ വിവരങ്ങളും ബന്ധപ്പെട്ട ക്ലെയിം/കുടിശികകൾ അടച്ചു തീർക്കുന്നത് വരെ സെക്യൂരിറ്റികൾ കൈവശംവയ്ക്കാനുള്ള NBFC-കളുടെ വേദശേഷാവകാശം സംബന്ധിച്ച വ്യവസ്ഥകളും സഹിതം ഇത് സംബന്ധിച്ച ആവശ്യമായ അറിയിപ്പ് വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് നൽകും.
- iv. വായ്പ ഉടമ്പടിയുടെ വ്യവസ്ഥകളിലും നിബന്ധനകളിലും പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾക്ക് ഒഴികെ വായ്പയെടുക്കുന്നയാളുടെ കാര്യങ്ങളിൽ ഇടപെടുന്നതിൽ നിന്ന് ഞങ്ങൾ വിട്ടുനിൽക്കും (വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾ നേരത്തേ വെളിപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ള വിവരങ്ങളല്ലാതെയുള്ള വിവരങ്ങൾ അറിയിച്ചിട്ടില്ലാത്ത പക്ഷം).

പലിശ നിരക്കുകൾ

- എ. ഒരു വായ്പ നൽകുന്ന സമയത്ത്, അക്കൗണ്ടിൽ എപ്പോഴാണ് പലിശ ഡെബിറ്റ് ചെയ്യുക എന്നത് സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങൾ ഞങ്ങൾ ഉപഭോക്താവിന് നൽകും.
- ബി. വായ്പ ഉടമ്പടിയിൽ പലിശ നിരക്കുകൾ സംബന്ധിച്ച ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ ഉൾപ്പെട്ടിരിക്കും.
- സി. പലിശ നിരക്കുകളിലുള്ള ഏതെങ്കിലും മാറ്റം ഞങ്ങൾ വായ്പയെടുക്കുന്നയാളെ അറിയിക്കുകയും ഭാവിയിൽ ബാധകമാക്കുകയും ചെയ്യും.
- ഡി. ഉപഭോക്താവിന്റെ വിലാസവും കസ്റ്റമർ കോൺടാക്റ്റ് സെന്റർ നമ്പറുകളും പോലുള്ള വിവരങ്ങളും ഞങ്ങൾ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നൽകും.

നിരക്കുകൾ

- എ. വായ്പ ഉടമ്പടിയിൽ ഏതെങ്കിലും നിരക്കുകൾ സംബന്ധിച്ച ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ അടങ്ങുന്നതാണ്.
- ബി. നിലവിലെ നിരക്കുകളിലുള്ള ഏതൊരു മാറ്റവും / പുതിയ നിരക്ക് അവതരിപ്പിക്കലും സംബന്ധിച്ച് വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് അറിയിപ്പ് നൽകുകയും ഭാവിയിൽ അത് ബാധകമാക്കുകയും ചെയ്യും. ഇത് സംബന്ധിച്ച ഒരു അനുയോജ്യമായ നിബന്ധന വായ്പ ഉടമ്പടിയിൽ ഉൾപ്പെടുത്തുന്നതാണ്.
- സി. ഏതെങ്കിലും സേവനമോ ഉൽപ്പന്നമോ നൽകുന്നതിനു മുമ്പ് ഞങ്ങൾ നിരക്കുകൾ (ഉപഭോക്താക്കളെ) അറിയിക്കുന്നതാണ്.
- ഡി. ഉപഭോക്താവ് അഭ്യർത്ഥിക്കുന്ന ഏത് സമയത്തും ഏത് സേവനത്തിന്റെയും അല്ലെങ്കിൽ ഉൽപ്പന്നത്തിന്റെയും നിരക്കുകളുടെ വിശദാംശം ഞങ്ങൾ നൽകും.
- എഫ്. സഹ-ബാധ്യതക്കാരുമൊത്തോ അല്ലാതെയോ വ്യക്തിഗത വായ്പക്കാർക്ക് ബിസിനസിന് അല്ലാതെയുള്ള ഉദ്ദേശ്യത്തിനായി അനുവദിക്കുന്ന എല്ലാ

പ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്കിലുള്ള ടേം ലോണുകളിലും ഞങ്ങൾ മുൻകൂട്ടിയുള്ള അടച്ചുതീർക്കൽ നിരക്കുകൾ/പ്രീ-പേയ്മെന്റ് പിഴകൾ ഈടാക്കില്ല.

ജി. സമയാസമയങ്ങളിൽ നിരക്കുകളിൽ ഉണ്ടാകുന്ന മാറ്റങ്ങൾ <https://www.primeloans.kotak.com> എന്ന കമ്പനി വെബ്സൈറ്റിൽ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുന്നതാണ്.

വായ്പകളുടെ റിക്കവറി

- എ. വായ്പകളുടെ തിരിച്ചു പിടിക്കലിനായി അനാവശ്യമായ അവഹേളിക്കലിനെയോ ബലപ്രയോഗത്തെയോ ഞങ്ങൾ ആശ്രയിക്കുന്നതല്ല.
- ബി. ഉചിതമായ വിധത്തിൽ ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപെടുന്നതിന് ജീവനക്കാർക്ക് ആവശ്യമായ പരിശീലനം ലഭ്യമാക്കും.
- സി. വായ്പ ഉടമ്പടിയിൽ വീണ്ടും കൈവശാവകാശം നേടുന്നതിനുള്ള ഒരു ക്ലോസ് അതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വ്യവസ്ഥകളുടെയും നിബന്ധനകളുടെയും സുതാര്യത ഉറപ്പാക്കാൻ ഉൾപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്.
- ഡി. രാവിലെ 8 മണിക്ക് മുമ്പും വൈകുന്നേരം 7 മണിക്ക് ശേഷവും, അല്ലെങ്കിൽ സമയാസമയങ്ങളിൽ RBI വ്യക്തമാക്കുന്ന അത്തരം സമയങ്ങളിൽ, റിക്കവറിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വിഷയങ്ങളിൽ ഉപഭോക്താവിനെ വിളിക്കുന്നതല്ല.

കൈമാറൽ

അക്കൗണ്ട് കൈമാറ്റത്തിനുള്ള ഉപഭോക്താവിന്റെ അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ചാൽ, അഭ്യർത്ഥന സ്വീകരിക്കുന്ന തീയതി മുതൽ 21 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ സമ്മതം/എതിർപ്പ് ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കുന്നതാണ്. അത്തരം കൈമാറ്റം നിയമം അനുസരിച്ച് സുതാര്യമായ കരാർ വ്യവസ്ഥകൾ പ്രകാരം ആയിരിക്കും.

പരസ്യവും മാർക്കറ്റിംഗും

എ. എല്ലാ പരസ്യം ചെയ്യൽ, പ്രൊമോഷണൽ സാമഗ്രിയും വ്യക്തവും ന്യായയുക്തവും ആണെന്നും തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുന്ന ഒന്നുമില്ലെന്നും ഞങ്ങൾ ഉറപ്പാക്കും.

ബി. ഉപഭോക്താവിന് യോഗ്യതയുള്ള എല്ലാ ധനകാര്യ ഉൽപ്പന്നങ്ങളും ഞങ്ങൾ അവതരിപ്പിക്കും. ഈ ഉൽപ്പന്നങ്ങളിൽ ചിലത് ഞങ്ങളുടെ സ്വന്തമായിരിക്കും; മറ്റു ചില ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ ഞങ്ങൾ ടൈ-അപ്പ് ചെയ്തിട്ടുള്ള കമ്പനികളുടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളായിരിക്കും. ഞങ്ങൾ ബിസിനസ് ക്രമീകരണത്തിൽ ഏർപ്പെട്ടിട്ടുള്ള കമ്പനികളുടെ വിവരം ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കും, ഉപഭോക്താവ് താൽപ്പര്യപ്പെടുകയാണെങ്കിൽ, കമ്പനിയുടെ സ്റ്റാഫിനെ / ഏജന്റിനെ അവരുടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ/സേവനങ്ങൾ മാർക്കറ്റ് ചെയ്യാൻ നിർദ്ദേശിക്കും.

FPC അവലോകനവും പരാതി പരിഹാരവും

എ. ന്യായമായ പ്രവർത്തന കോഡിന്റെ അനുയോജ്യതയും പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ പ്രവർത്തനവും ഡയറക്ടർ ബോർഡ് ഓരോ ത്രൈമാസത്തിന്റെയും അവസാനം മുതലുള്ള രണ്ട് മാസത്തിനുള്ളിൽ ഒരു ത്രൈമാസ അടിസ്ഥാനത്തിൽ അവലോകനം ചെയ്യും.

ബി. അത്തരം അവലോകനങ്ങളുടെ ഏകോപിത റിപ്പോർട്ട് സാമ്പത്തിക വർഷ അവസാനം മുതലുള്ള രണ്ട് മാസത്തിനുള്ളിൽ വാർഷിക അടിസ്ഥാനത്തിൽ ബോർഡിന് സമർപ്പിക്കും.

രഹസ്യത്വകര

എ. ഉപഭോക്താവ് അധികാരപ്പെടുത്തിയിട്ടില്ലാത്ത പക്ഷം, എല്ലാ വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങളെയും സ്വകാര്യമായും രഹസ്യത്വകമായും ഞങ്ങൾ പരിഗണിക്കും.

ബി. ഇനിപ്പറയുന്ന പ്രത്യേക സാഹചര്യങ്ങളിൽ ഒഴികെ ഇടപാട് വിശദാംശങ്ങൾ മറ്റേതെങ്കിലും സ്ഥാപനത്തിന് ഞങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്തില്ല

- നിയമപ്രകാരമോ ചട്ടപ്രകാരമോ ഞങ്ങൾക്ക് ഏതെങ്കിലും വിവരങ്ങൾ നൽകേണ്ടതുണ്ടെങ്കിൽ
- ഈ വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്താൻ പൊതുസമൂഹത്തോട് ചുമതലപ്പെട്ടിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ
- ഈ വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നത് ഞങ്ങളുടെ താൽപ്പര്യം അനുസരിച്ച് ആവശ്യമാണെങ്കിൽ (ഉദാ. വഞ്ചന തടയൽ). മാർക്കറ്റിംഗ്

ആവശ്യങ്ങൾക്കായി മറ്റാർക്കെങ്കിലും ഉപഭോക്താക്കളെ കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നതിന് ഞങ്ങൾ ഈ കാരണം ഉപയോഗിക്കില്ല.

- മറ്റ് ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ സേവനങ്ങൾ നൽകാൻ അത്തരം വിവരങ്ങൾ അസോസിയേറ്റിന് / സ്ഥാപനങ്ങൾക്ക് അല്ലെങ്കിൽ കമ്പനികൾക്ക് നൽകാൻ ഞങ്ങൾ ഉപഭോക്താക്കളുടെ സമ്മതം എടുത്തിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ (ഉദാഹരണത്തിന്, വായ്പ അനുവദിക്കുന്ന സമയം)
- മറ്റ് ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ സേവനങ്ങൾ നൽകാൻ അത്തരം വിവരങ്ങൾ അസോസിയേറ്റിന് / സ്ഥാപനങ്ങൾക്ക് അല്ലെങ്കിൽ കമ്പനികൾക്ക് വെളിപ്പെടുത്താൻ ഉപഭോക്താവ് ഞങ്ങളോട് ആവശ്യപ്പെടുമ്പോൾ

വായ്പകളും അഡ്വാൻസുകളും

എ. വായ്പ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും കടമെടുക്കൽ അനുവദിക്കുന്നതിന് മുമ്പ്, പണം തിരിച്ചടയ്ക്കാനുള്ള ഉപഭോക്താവിന്റെ കഴിവ് ഞങ്ങൾ വിലയിരുത്തും

ബി. വായ്പ അനുവദിക്കുന്നതിനു മുമ്പ്, ആവശ്യപ്പെടുന്നതു പോലെ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റുവിധത്തിൽ പണം തിരിച്ചടിക്കുന്നത് ഞങ്ങൾ ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കും

പലിശ നിരക്കുകളുടെ മാതൃക

വായ്പ കൊടുക്കലിലെ നിരക്ക് തീരുമാനിക്കാൻ ഇനിപ്പറയുന്നത് പോലുള്ള പ്രസക്തമായ ഘടകങ്ങൾ കണക്കിലെടുത്ത് കമ്പനിക്ക് ഒരു പലിശ നിരക്ക് മാതൃകയുണ്ട്.

- (എ) ബോറോവിംഗ് ചെലവ്
- (ബി) പ്രവർത്തന ചെലവ്
- (സി) ഉൽപ്പന്നത്തിനും കടമെടുക്കുന്നയാൾക്കുമുള്ള റിസ്ക് പ്രീമിയം
- (ഡി) ആവശ്യമായ അസറ്റുകളുടെ റിട്ടേൺ
- (ഇ) ധനകാര്യ ഫെസിലിറ്റിയുടെ കാലാവധി

(എഫ്) ഇൻഡസ്ട്രിയിൽ നിലവിലുള്ള വായ്പ നിരക്കുകൾ പോലുള്ള മറ്റേതെങ്കിലും പ്രസക്തമായ ഘടകം, മുതലായവ.

കമ്പനിക്ക് പ്രതിമാസ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഒരു അസറ്റ് ആൻഡ് ലൈബിലിറ്റി കമ്മിറ്റി (ALCO) മീറ്റിംഗുണ്ട്, അതിൽ ട്രഷറി വകുപ്പ് വിവിധ കാലാവധികൾക്കായുള്ള വായ്പയുടെ ചെലവ് സംബന്ധിച്ച് ചർച്ച ചെയ്യുകയും ബിസിനസുകൾക്ക് മാർഗനിർദ്ദേശവും ഉപദേശവും നൽകുകയും ചെയ്യും. മേൽപ്പറഞ്ഞ ഘടകങ്ങളിൽ ഏതിനെങ്കിലും സാരവത്തായ ഒരു മാറ്റമുണ്ടായാൽ മാസത്തിന് ഇടയിൽ പലിശ നിരക്കിൽ വ്യത്യാസം വരുത്താനും കമ്പനിക്ക് കഴിയും.

ഉപഭോക്താവിന്റെയും ഉൽപ്പന്നത്തിന്റെയും തരംതിരിക്കലിനെ അല്ലെങ്കിൽ റിസ്കുകളെ ആശ്രയിച്ച് സമാന ഉൽപ്പന്നങ്ങളിൽ വ്യത്യസ്ത ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വ്യത്യസ്ത പലിശ നിരക്കുകൾ അല്ലെങ്കിൽ വ്യത്യസ്ത ഉൽപ്പന്നങ്ങളിൽ ഒരേ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വ്യത്യസ്ത നിരക്കുകൾ ബിസിനസ് നിശ്ചയിക്കാം. തദനുസൃതമായി, പലിശ നിരക്ക് പ്രതി വർഷം 6% മുതൽ 36% വരെയുള്ള പരിധിയിൽ ഈടാക്കാം.

പലിശ നിരക്കുകളും റിസ്കുകളുടെ തരംതിരിക്കലിനുള്ള സമീപനവും കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാക്കുന്നതാണ്. വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കുന്ന വിവരങ്ങൾ പലിശ നിരക്കിൽ മാറ്റമുണ്ടാകുന്ന സമയത്തൊക്കെ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുന്നതാണ്.

എല്ലാ പലിശ നിരക്കുകളും വാർഷിക അടിസ്ഥാനത്തിലായിരിക്കും, ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കുകയും ചെയ്യും. ഉപഭോക്താവുമായുള്ള ഉടമ്പടി പ്രകാരം ഈടാക്കുന്ന പിഴ നിരക്കുകൾ ഉപഭോക്താവിനെ ഒപ്പം/അല്ലെങ്കിൽ ഉൽപ്പന്നത്തെ അനുസരിച്ച് വ്യത്യാസപ്പെട്ടിരിക്കും.

പലിശ നിരക്കും റിസ്കിന്റെ തരംതിരിക്കലിനുള്ള സമീപനവും വായ്പ അപേക്ഷാ ഫോമിൽ ഉപഭോക്താവിന് വെളിപ്പെടുത്തുന്നതാണ്, മാത്രമല്ല ഇത് കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ <https://primeloans.kotak.com/policies.htm> എന്നതിൽ ലഭ്യമാണ്.

ഡിജിറ്റൽ വായ്പ പ്ലാറ്റ്ഫോമുകൾ വഴിയുള്ള വായ്പ

ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് ആപ്ലിക്കേഷനുകളിൽ/ലെൻഡിംഗ് സർവീസ് പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളിൽ കടമെടുക്കുന്നവരുമായി ഒപ്പം/അല്ലെങ്കിൽ കൂടിശിക വീണ്ടെടുക്കാൻ കമ്പനി ഇടപാടുകൾ നടത്തുന്ന സമയത്ത്, RBI സമയാസമയങ്ങളിൽ പുറത്തിറക്കുന്ന ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശം ബാധകമായിരിക്കും.

കൂടുതൽ സഹായം

പരാതികൾ / ആവലാതികൾ, ഫീഡ്ബാക്ക് / നിർദ്ദേശങ്ങൾ - ആഭ്യന്തര നടപടിക്രമങ്ങൾ

എ. ഒരു പരാതി നൽകാൻ ആഗ്രഹിക്കുന്ന ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഞങ്ങൾ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശം നൽകും, കൂടാതെ പരിഹാരത്തിൽ ഉപഭോക്താവിന് തൃപ്തിയില്ലെങ്കിൽ എന്ത് ചെയ്യണമെന്നതിലും മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശം നൽകും. ഏത് ചോദ്യങ്ങളിലും ഞങ്ങളുടെ സ്റ്റാഫ് സഹായിക്കും.

ബി. വിഷയം പരിശോധിച്ച ശേഷം, സാധ്യമായത്ര വേഗം ഞങ്ങൾ ഒരു പ്രതികരണം അയയ്ക്കും; ഉപഭോക്താവിന് തൃപ്തിയില്ലെങ്കിൽ അടുത്ത തലത്തിലേക്ക് പരാതി എത്തിക്കുന്നതിലും ഞങ്ങൾ ഉപഭോക്താവിന് മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശം നൽകും.

സി. പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറുടെ പേരും കോൺടാക്റ്റ് വിവരങ്ങളും ഞങ്ങളുടെ ശാഖകളിൽ ഞങ്ങൾ പ്രദർശിപ്പിക്കും. ഞങ്ങളുടെ കമ്പനിക്ക് എതിരായ പരാതികളുടെ പരിഹാരത്തിനായി പൊതുജനങ്ങൾക്ക് ഈ ഓഫീസറെ സമീപിക്കാവുന്നതാണ്.

ഡി. സംയോജിത ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീമിന്റെ പ്രധാനപ്പെട്ട സവിശേഷതകളും സെൻട്രലൈസ്ഡ് റെസിപ്റ്റ് ആൻഡ് പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്റർ (CRPC), RBI വിശദാംശങ്ങളും ഞങ്ങൾ ഞങ്ങളുടെ ബ്രാഞ്ചിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കും.

ഫീഡ്ബാക്കും നിർദ്ദേശങ്ങളും

സേവനങ്ങൾ മെച്ചപ്പെടുത്താൻ സഹായിക്കുന്നതിന് ഞങ്ങളുടെ സേവനങ്ങൾ സംബന്ധിച്ച ഫീഡ്ബാക്ക് നൽകാൻ ഉപഭോക്താക്കളോട് അഭ്യർത്ഥിക്കുന്നു.

മേൽനോട്ടം

ചട്ടത്തിന്റെ അനുവർത്തനം ഉറപ്പാക്കാൻ ഞങ്ങൾക്ക് ഒരു ഓഫീസറുണ്ട്. ഞങ്ങളുടെ ആഭ്യന്തര ഓഡിറ്റിംഗ് നടപടിക്രമങ്ങൾ ഞങ്ങൾ ചട്ടം പാലിക്കുന്നത് ഉറപ്പാക്കും.

- മുഖ്യ നോഡൽ ഓഫീസർ: ശ്രീമതി ഡെൽനസ് ബൽസാര
- ഇമെയിൽ ഐഡി : kprime.nodal@kotak.com
- ടെലിഫോൺ നം. : 022-69781706

ചട്ടം സംബന്ധിച്ച കൂടുതൽ വിവരങ്ങൾ

ചട്ടം ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാകും, പകർപ്പുകൾ അഭ്യർത്ഥന പ്രകാരം ലഭ്യമായിരിക്കും.

ചോദ്യങ്ങൾ/പരാതി പരിഹാരം - സംവിധാനം

പരാതി പരിഹാര നടപടിക്രമത്തിന്, M2.01.01 പരാതി പരിഹാര നയം നോക്കുക.