

కోటక్ మహింద్రా ప్రైమ్ లిమిటెడ్

ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్

పరిచయం

సెప్టెంబర్ 1, 2016వ తేదీన రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా తన మాస్టర్ డైరెక్షన్ - బ్యాంకింగ్ తర ఆర్థిక కంపెనీ - సిస్టమాటికల్ ఇంపార్టెంట్ నాన్-డిపాజిట్ టేకింగ్ కంపెనీ మరియు డిపాజిట్ టేకింగ్ కంపెనీ అధ్యాయం VI ప్రకారం, స్వతంత్ర కస్టమర్లతో వ్యవహరిస్తున్నప్పుడు మరియు ఉత్తమ కార్పొరేట్ పద్ధతితో భాగంగా ఉండటానికి, బ్యాంకింగ్ తర ఆర్థిక కంపెనీలు అనుసరించవలసిన నైతిక పద్ధతుల కోడ్ పై మార్గదర్శకాలను జారీ చేసింది.

జాతి, కుల, రంగు, మత, లింగ, వైవాహిక స్థితి, వయస్సు లేదా వైకల్యం ఆధారంగా ఎలాంటి పక్షపాతం చూపకుండా అర్హులైన దరఖాస్తుదారులు అందరికీ క్రెడిట్ ఉత్పత్తులను అందుబాటులో ఉంచడం మా విధానంగా ఉంది మరియు ఉంటుంది.

క్లయింట్లు అందరితో స్థిరంగా మరియు న్యాయంగా వ్యవహరించడం మా విధానం. మా ఉద్యోగులు న్యాయమైన, సమానమైన మరియు స్థిరమైన విధానంలో మద్దతు, ప్రోత్సాహం మరియు సేవను అందిస్తారు. కంపెనీ వెబ్సైట్లో ఇంగ్లీష్ మరియు ప్రధాన ప్రాంతీయ భాషలలో ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ను ప్రదర్శించడం ద్వారా మేము దీనిని మా కస్టమర్లకు తెలియజేస్తాము.

సంభావ్య ఋణగ్రహీతల ప్రయోజనాలపై ప్రభావం చూపే ఛార్జీలు/ఫీజుల గురించి ఋణ గ్రహీతలకు తెలియజేస్తాము. సౌకర్యానికి సంబంధించిన నిబంధనలు మరియు షరతులు సంభావ్య ఋణ గ్రహీతలకు తెలియజేయబడుతుంది. అప్పు ఇచ్చే నిర్ణయాల నుంచి తలెత్తే వివాదాలు, మేము ఏర్పాటు చేసిన ఫిర్యాదు పరిష్కార యంత్రాంగం ద్వారా తగిన విధంగా పరిష్కరించబడతాయి.

ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ అమలు మొత్తం సంస్థ యొక్క బాధ్యత అని నిర్ధారిస్తాము. కంపెనీ యొక్క ఫెయిర్ లెండింగ్ పద్ధతులు, మార్కెటింగ్, లోన్ ఒరిజినేషన్, ప్రాసెసింగ్, సర్వీసింగ్ మరియు కలెక్షన్ కార్యకలాపాలతో సహా మా ఆపరేషన్ల అన్ని అంశాలకు ఇది వర్తిస్తుంది. ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ పట్ల మా నిబద్ధత ఉద్యోగి జవాబుదారీతనం, పర్యవేక్షణ మరియు ఆడిటింగ్ కార్యకలాపాలు, శిక్షణ మరియు సాంకేతికత పరంగా ప్రదర్శించబడతాయి.

ఫెయిర్ లెండింగ్ పట్ల మా బలమైన నిబద్ధత మా ఆపరేషన్లలో ప్రదర్శించబడేలా రూపొందించిన పద్ధతులను అమలుపరచడం మరియు ఈ నిబద్ధత గురించి ఉద్యోగులు అందరు తెలుసుకునేలా నిర్ధారించడం కంపెనీ బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్లు మరియు మేనేజ్మెంట్ టీమ్ బాధ్యత.

కోటక్ మహింద్రా ప్రైమ్ లిమిటెడ్ (KMPL) తమ క్లయింట్లకు అత్యుత్తమ సేవలను అందించడానికి కట్టుబడి ఉంది.

ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్, మేము అందించే (ప్రస్తుతం అందిస్తున్న లేదా భవిష్యత్తులో పరిచయం చేసే) ఈ క్రింది ఉత్పత్తులు మరియు సేవల విభాగాలకు వర్తిస్తుంది.

1. KMPL ఋణాలు మరియు ఇతర ఆర్థిక ఉత్పత్తులు
2. మా నెట్వర్క్ ద్వారా అందించే మూడవ పక్షం ఉత్పత్తులు

పై విభాగాలలో సేవలను బ్రాంచ్లో, ఫోన్ ద్వారా, ఇంటర్నెట్ పైన లేదా మరేదైనా పద్ధతిలో, మేము ప్రస్తుతం ఉపయోగిస్తున్న లేదా భవిష్యత్తులో పరిచయం చేయగలిగిన మరేదైనా పద్ధతిలో అందిస్తున్నాము అనే దానితో సంబంధం లేకుండా, పై వాటికి ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ వర్తిస్తుంది.

(కోడ్లో చేసుకున్న ఒప్పందాలు సాధారణ ఆపరేటింగ్ పరిస్థితులలో వర్తిస్తాయి.)

ముఖ్యమైన నిబద్ధతలు

మా కస్టమర్లతో వ్యవహరిస్తున్నప్పుడు మేము అనుసరిస్తామని హామీ ఇస్తున్న ముఖ్యమైన నిబద్ధతలు:

ఎ. ఈ క్రింది వాటిని నిర్ధారించడం ద్వారా కస్టమర్లతో మా అన్ని కార్యకలాపాలలో మేము న్యాయబద్ధంగా మరియు సహేతుకంగా వ్యవహరిస్తాము:

- మా ఉత్పత్తులు, సేవలు, ప్రక్రియలు మరియు పద్ధతులు, ఈ కోడ్లోని ఒప్పందాలు మరియు ప్రమాణాలను అందుకుంటాయి.
- మా ఉత్పత్తులు, సేవలు సంబంధిత చట్టాలు మరియు నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉంటాయి.
- కస్టమర్లతో మా కార్యకలాపాలు నిబద్ధత మరియు పారదర్శకత యొక్క నైతిక సూత్రాలపై ఆధారపడతాయి.

బి. మా ఆర్థిక ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు ఎలా పని చేస్తాయో మా కస్టమర్లు అర్థం చేసుకోవడానికి మేము ఈ విధంగా సహాయపడతాము

- సరళమైన హిందీ మరియు/లేదా ఇంగ్లీష్ మరియు/లేదా స్థానిక భాషలో వాటి గురించి సమాచారాన్ని అందించడం ద్వారా
- వాటి ఆర్థిక చిక్కుల గురించి వివరించడం ద్వారా మరియు
- అతని/ఆమె అవసరాలకు సరిపోయే దానిని ఎంచుకోవడంలో కస్టమర్కు సహాయపడతాము.

సి. మాతో వ్యవహరిస్తున్నప్పుడు కస్టమర్లకు సమస్యలేని అనుభవం కలిగేలా మేము అన్ని ప్రయత్నాలు చేస్తాము; అయితే ఏదైనా పొరపాటు జరిగితే, దానిని మేము వేగంగా మరియు సానుభూతితో పరిష్కరిస్తాము

- తప్పులను వేగంగా సరిచేస్తాము
- ఫిర్యాదులను వేగంగా పరిష్కరిస్తాము
- ఒక ఫిర్యాదు పట్ల మేము వ్యవహరించిన తీరుతో కస్టమర్ తృప్తి చెందకపోతే, ఆ ఫిర్యాదును ముందుకు ఎలా తీసుకువెళ్లాలో అనే విషయంలో కస్టమర్కు మార్గనిర్దేశం అందిస్తాము
- మా వైపు నుండి జరిగిన తప్పు కారణంగా కస్టమర్ ఖాతాకు వర్తించిన ఛార్జీలను మేము తిరిగి చెల్లిస్తాము

డి. ప్రవర్తన నియమావళిని మేము మా వెబ్సైట్లో ప్రచురిస్తాము

సమాచారం

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

ఎ. కస్టమర్తో సంబంధాలను ఏర్పరుచుకునే ముందు, మేము:

- కస్టమర్ ఆసక్తి చూపిన సేవలు మరియు ఉత్పత్తుల ముఖ్యమైన ఫీచర్లను వివరిస్తూ కస్టమర్కు సమాచారం ఇస్తాము

- కస్టమర్ అవసరాలకు సరిపోయే ఖాతాలు, ఉత్పత్తులు మరియు సేవల వివరాలను అందిస్తాము
- మా KYC నిబంధనలను పూర్తి చేయడానికి, చట్టపరమైన మరియు నియంత్రణ అవసరాలకు అనుగుణంగా ఉండటానికి కస్టమర్ నుండి సేకరించవలసిన సమాచారం గురించి స్పష్టంగా తెలియచేస్తాము
- డేటాబేస్ను రూపొందించడానికి కస్టమర్ మరియు అతని/ఆమె కుటుంబం గురించి అదనపు సమాచారాన్ని మేము అభ్యర్థిస్తాము అయితే ఈ సమాచారాన్ని ఆమె/అతను అందించాలని భావిస్తే మాత్రమే అందిస్తారు.

బి. మా ఉత్పత్తులు మరియు సేవలను యాక్సెస్ చేయడానికి ఉపయోగించగలిగిన వివిధ ఛానెల్స్ గురించి మేము సమాచారం అందిస్తాము. మరింత సమాచారం ఎక్కడ అందుబాటులో ఉంటుందో కూడా మేము కస్టమర్కు తెలియజేస్తాము.

సి. కస్టమర్ ఉత్పత్తిని ఎంచుకున్నప్పుడు, అది ఎలా పని చేస్తుందో మేము కస్టమర్కు వివరిస్తాము

డి. ఉత్పత్తిని తీసుకున్న మోడ్ ఆఫ్ ఆపరేషన్కు నిర్దిష్టమైన హక్కులు మరియు బాధ్యతల పై కస్టమర్కు మార్గదర్శకం చేస్తాము

ఇ. నిబంధనలు మరియు షరతులు అన్నీ సముచితంగా ఉంటాయి మరియు కస్టమర్ హక్కులు మరియు బాధ్యతలు స్పష్టంగా మరియు సరళమైన భాషలో ఉంటాయి. అవసరమైన చోట మాత్రమే మేము చట్టపరమైన లేదా సాంకేతిక భాషను ఉపయోగిస్తాము.

ఋణం మరియు ప్రాసెసింగ్ కోసం దరఖాస్తులు

- i. సంభావ్య కస్టమర్ ఆసక్తిని ప్రభావితం చేయగలిగిన అవసరమైన సమాచారం అంతా (ఉదా. EMI, రుసుములు, వ్యవధి మొదలైనవి) ఋణ దరఖాస్తులలో ఉంటుంది.
- ii. ఋణ దరఖాస్తును సబ్మిట్ చేసే సమయంలో కస్టమర్ నుండి అవసరమైన డాక్యుమెంట్ల జాబితాను KMPL సోర్సింగ్ టీమ్ అందిస్తుంది.
- iii. అందుకున్న ఋణ దరఖాస్తులు అన్నిటికీ మేము రసీదులను ఇస్తాము

రసీదులో, ఋణ దరఖాస్తులు ఎప్పటిలోగా పరిష్కరించబడతాయి అనే సూచనాత్మక కాల వ్యవధి సూచించబడుతుంది.

ఋణ అప్రైజల్ మరియు నిబంధనలు/షరతులు

మంజూరైన ఋణ మొత్తం మరియు వార్షిక వడ్డీ రేటుతో సహా నిబంధనలు మరియు షరతుల గురించి మేము శాంక్షన్ లెటర్ ద్వారా లేదా మరే విధంగా అయినా, కస్టమర్ కు తెలియజేస్తాము.

ఋణ ఒప్పందం

- i. ఋణ ఒప్పందం కాపీతో పాటుగా ఇంకేవైనా అనుబంధ పత్రాలు ఉంటే వాటిని కస్టమర్ కు ఇంగ్లీష్ లో అందిస్తాము. కస్టమర్ కు ఇంగ్లీష్ అర్థం కాకపోతే, కస్టమర్ కు అర్థమయ్యే స్థానిక భాషలో అందులోని విషయాలను వివరిస్తాము.
- ii. ఒప్పందం ప్రకారం చెల్లింపును లేదా పనితీరును రీకాల్/యాక్సెలరేట్ చేయడం సంబంధిత ఋణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉంటుంది.
- iii. ఋణగ్రహీత పై మాకు ఉన్న ఏదైనా చట్టపరమైన హక్కు లేదా తాత్కాలిక హక్కు లేదా ఏదైనా ఇతర దావాకు లోబడి, పూర్తి బకాయిలను చెల్లించిన తరువాత లేదా ఋణ బకాయి మొత్తాన్ని చెల్లించిన తరువాత మేము సెక్యూరిటీలను విడుదల చేస్తాము. ఋణగ్రహీత అంగీకరించిన ఋణ ఒప్పందం నిబంధనల ప్రకారం అటువంటి సెట్ ఆఫ్ హక్కును అమలు చేయాలంటే, దీని గురించి ఋణగ్రహీతకు, మిగిలి ఉన్న దావాలు/బకాయిల గురించి మరియు సంబంధిత దావా/బకాయిలు మా తృప్తి మేరకు సెటిల్/చెల్లింపు అయ్యే వరకు సెక్యూరిటీలను నిలుపుకోగలిగే NBFCల నిబంధనల గురించి పూర్తి సమాచారంతో తగినంత ముందుగా నోటీస్ ఇవ్వబడుతుంది.
- iv. ఋణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న నిబంధనలు మరియు షరతుల ప్రయోజనాలకు మినహాయించి మేము ఋణగ్రహీత వ్యవహారాలలో జోక్యం చేసుకోము (ఇంతకు ముందు ఋణగ్రహీత వెల్లడించని సమాచారం ఏదైనా గమనించబడితే తప్ప).

వడ్డీ రేట్లు

- ఎ. ఋణం తీసుకునే సమయంలో, ఖాతా నుండి వడ్డీ ఎప్పుడు డెబిట్ అవుతుంది అనే సమాచారాన్ని కస్టమర్ కు అందిస్తాము
- బి. వడ్డీ రేట్ల గురించి తగినంత సమాచారం ఋణ ఒప్పందంలో ఉంటుంది.
- సి. వడ్డీ రేట్లలో ఏవైనా మార్పుల గురించి మేము ఋణగ్రహీతకు నోటీస్ ఇస్తాము మరియు అది భవిష్యత్తులో అమలు అవుతుంది. దీనికి సంబంధించి తగిన నిబంధన ఋణ ఒప్పందంలో చేర్చబడుతుంది
- డి. వెబ్ సైట్ చిరునామా మరియు కస్టమర్ కాంటాక్ట్ సెంటర్ నంబర్ల వంటి సమాచారాన్ని కూడా మేము కస్టమర్ కు అందిస్తాము.

ఛార్జీలు

- ఎ. ఏవైనా ఛార్జీల గురించి తగిన సమాచారం ఋణ ఒప్పందంలో ఉంటుంది
- బి. ప్రస్తుత ఛార్జీలు/కొత్త ఛార్జీలను అమలు వంటి మార్పు గురించిన సమాచారాన్ని మేము ఋణగ్రహీతకు నోటీస్ ఇస్తాము మరియు ఇవి భవిష్యత్తులో అమలు అవుతాయి. దీనికి సంబంధించి తగిన నిబంధన ఋణ ఒప్పందంలో చేర్చబడుతుంది.
- సి. ఏదైనా సేవ లేదా ఉత్పత్తిని అందించే ముందు ఛార్జీల గురించి మేము (కస్టమర్లకు) తెలియజేస్తాము
- డి. కస్టమర్ అభ్యర్థించిన ప్రతిసారీ ఏదైనా సేవ లేదా ఉత్పత్తి ఛార్జీల వివరాలను మేము అందిస్తాము.
- ఇ. ఆలస్య చెల్లింపులపై జరిమానా ఛార్జీల గురించి ఋణ ఒప్పందంలో స్పష్టంగా కనిపించే అక్షరాలతో పేర్కొనబడుతుంది.
- ఎఫ్. కో-ఆబ్లిగేట్(లు) ఉన్న లేదా లేని, వ్యాపారేతర ప్రయోజనాల కోసం, వ్యాపారానికి కాకుండా స్వతంత్ర ఋణగ్రహీతలకు మంజూరు చేసిన ఫ్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ ఋణాలు అన్నిటి పైనా మేము ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు/ప్రీ-పేమెంట్ జరిమానాలను వసూలు చేయము.

బి. ఛార్జీలలో మార్పుల గురించి ఎప్పటికప్పుడు కంపెనీ వెబ్‌సైట్
<https://www.primeloans.kotak.com>లో అప్‌డేట్ చేస్తాము.

ఋణాల రికవరీ

- ఎ. ఋణాల రికవరీ కోసం మేము అనవసరమైన వేధింపులు, బలప్రయోగం వంటివి చేయము
- బి. కస్టమర్లతో తగిన విధంగా వ్యవహరించడానికి సిబ్బంది సరైన శిక్షణను పొందుతారు.
- సి. ఋణ ఒప్పందంలో తిరిగి స్వాధీనం చేసుకునే నిబంధన చేర్చబడి ఉంటుంది, దీనికి సంబంధించిన నిబంధనలు మరియు షరతుల పారదర్శకతను ఇది నిర్ధారిస్తుంది.
- డి. రికవరీకి సంబంధించిన విషయాలకు ఉదయం 8 గంటలకు ముందు లేదా సాయంత్రం 7 గంటల తరువాత లేదా ఎప్పటికప్పుడు RBI పేర్కొనే సమయాలలో కస్టమర్‌కు ఫోన్ చేయబడదు.

బదిలీ

ఖాతా బదిలీ కోసం కస్టమర్ అభ్యర్థిస్తే, అభ్యర్థనను అందుకున్న తేదీ నుండి 21 రోజులలోగా ఒప్పందం/అభ్యంతరం తెలియజేయబడుతుంది. అటువంటి బదిలీ చట్టానికి అనుగుణంగా పారదర్శక ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం జరుగుతుంది.

అడ్వర్టైజింగ్ మరియు మార్కెటింగ్

- ఎ. అడ్వర్టైజింగ్ మరియు ప్రమోషనల్ మెటీరియల్ స్పష్టంగా, న్యాయంగా ఉండేలా మరియు తప్పుదోవ పట్టించే విధంగా ఉండకుండా చూస్తాము.
- బి. కస్టమర్‌కు అర్హత ఉన్న పూర్తి శ్రేణి ఆర్థిక ఉత్పత్తుల గురించి సమాచారాన్ని కస్టమర్‌కు అందిస్తాము. ఈ ఉత్పత్తులు/సేవలలో కొన్ని మా సొంతమైనవి; మరికొన్ని మేము టై-అప్ ఏర్పాట్లను కలిగి ఉన్న కంపెనీల ఉత్పత్తులు ఉంటాయి. మేము వ్యాపార ఒప్పందాలలో ప్రవేశించిన కంపెనీల గురించి కస్టమర్‌కు తెలియజేస్తాము మరియు కస్టమర్ కోరితే, కంపెనీ సిబ్బంది/ఏజెంట్లను వారి ఉత్పత్తులు/సేవల మార్కెటింగ్ కోసం పంపిస్తాము.

FPC మరియు సమస్య పరిష్కారాల సమీక్ష

- ఎ. ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ను పాటించడం మరియు సమస్య పరిష్కారాల యంత్రాంగాల గురించి, ప్రతి త్రైమాసికం చివర నుండి రెండు నెలలలోగా బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్లు త్రైమాసికంగా సమీక్షిస్తారు.
- బి. అటువంటి సమీక్షల ఏకీకృత నివేదికను, ఆర్థిక సంవత్సరం ముగిసిన రెండు నెలలలోగా, వార్షిక ప్రాతిపదికన బోర్డుకు సమర్పిస్తారు.

గోప్యత

- ఎ. కస్టమర్ అధికారం ఇస్తే తప్ప, మేము వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని ప్రైవేట్ మరియు రహస్య సమాచారంగా పరిగణిస్తాము
- బి. క్రింది అసాధారణ కేసులను మినహాయించి ఏదైనా ఇతర సంస్థకు లావాదేవీ వివరాలను వెల్లడించము
 - చట్టపరమైన లేదా నియంత్రణ చట్టాల ప్రకారం మేము సమాచారాన్ని అందించవలసి వస్తే
 - ఈ సమాచారాన్ని ప్రజలకు వెల్లడించవలసి వస్తే
 - మా ప్రయోజనం కోసం ఈ సమాచారాన్ని వెల్లడించవలసి వస్తే (ఉదాహరణ మోసాన్ని నిరోధించడం).
 - మార్కెటింగ్ ఉద్దేశ్యాల కోసం వేరే ఎవరికైనా కస్టమర్ల గురించి సమాచారాన్ని ఇవ్వడానికి ఈ కారణాన్ని మేము ఉపయోగించము.
 - ఇతర ఉత్పత్తులు లేదా సేవలను అందించడానికి అసోసియేట్ లేదా సంస్థలు లేదా కంపెనీలకు అటువంటి సమాచారాన్ని ఇవ్వడానికి మేము కస్టమర్ల అనుమతి తీసుకొని ఉంటే (ఋణాన్ని మంజూరు చేసే సమయంలో)
 - ఇతర ఉత్పత్తులు లేదా సేవలను అందించడానికి అసోసియేట్ లేదా సంస్థలు లేదా కంపెనీలకు అటువంటి సమాచారాన్ని వెల్లడించమని కస్టమర్ మమ్మల్ని కోరితే

ఋణాలు మరియు అడ్వాన్సులు

- ఎ. డబ్బును లేదా ఏదైనా ఇతర ఋణాన్ని అందించే ముందు, మేము కస్టమర్ (ఋణగ్రహీత) చెల్లింపు సామర్థ్యాన్ని అంచనా వేస్తాము.
- బి. ఋణాన్ని మంజూరు చేయడానికి ముందు, కోరినప్పుడు లేదా మరెప్పుడైనా తిరిగి చెల్లించాలని మేము కస్టమర్ కు తెలియజేస్తాము

వడ్డీ రేట్ల నమూనా

ఋణాలపై వడ్డీ రేట్లను నిర్ణయించడానికి ఈ క్రింది సంబంధిత అంశాలను పరిగణలోకి తీసుకునే వడ్డీ రేట్ల నమూనాను కంపెనీ కలిగి ఉంటుంది.

(ఎ) ఋణ వ్యయం

(బి) ఆపరేటింగ్ వ్యయం

(సి) ఉత్పత్తి మరియు ఋణగ్రహీత రిస్క్ ప్రీమియం

(డి) అవసరమైన అసెట్ల పైన రాబడి

(ఇ) ఆర్థిక సౌకర్యం వ్యవధి

(ఎఫ్) పరిశ్రమలో ప్రస్తుతం ఉన్న మార్కెట్ ఋణ వడ్డీ రేట్ల వండి ఏదైనా ఇతర అంశం మొదలైనవి.

కంపెనీ నెలవారీ ప్రాతిపదికన అసెట్ మరియు లయబిలిటీ కమిటీ (ALCO) సమావేశాన్ని నిర్వహిస్తుంది, ఇందులో ట్రెజరీ విభాగం, వివిధ వ్యవధులలో ఋణ వ్యయంపై సంస్థలతో చర్చిస్తుంది, మార్గనిర్దేశం చేస్తుంది మరియు సలహాలను ఇస్తుంది. పై అంశాలలో ఎందులోనైనా గణనీయమైన మార్పు సంభవిస్తే నెల మధ్యలో ఎప్పుడైనా వడ్డీ రేటును మార్చే అధికారం కంపెనీకి ఉంది.

ఒకే ఉత్పత్తుల క్రింద వివిధ కస్టమర్లకు వేరు వేరు వడ్డీ రేట్లను, లేదా ఒకే విధమైన కస్టమర్లకు వివిధ ఉత్పత్తుల క్రింద వేరు వేరు వడ్డీ రేట్లను సంస్థలు వసూలు చేయవచ్చు, ఇది ఉత్పత్తులు, కస్టమర్ రిస్క్ లేదా

గ్రేడ్షన్ పై ఆధారపడుతుంది. దీనికి అనుగుణంగా వార్షికంగా వసూలు చేసే వడ్డీ రేటు 6% నుండి 36% వరకు ఉంటుంది.

వడ్డీ రేట్లు మరియు రిస్క్ గ్రేడ్షన్ విధానం, కంపెనీ వెబ్సైట్ పై అందుబాటులో ఉంటుంది. వెబ్సైట్ పై ప్రచురించిన సమాచారాన్ని, వడ్డీ రేట్లలో మార్పు వచ్చినప్పుడు అప్డేట్ చేస్తారు.

వడ్డీ రేట్లు అన్నీ వార్షిక ప్రాతిపదికన ఉంటాయి మరియు కస్టమర్లకు తెలియజేయబడతాయి. కస్టమర్తో జరిగిన ఒప్పందం ప్రకారం జరిమానా రుసుములు వసూలు చేయబడతాయి మరియు ఇవి కస్టమర్ నుండి కస్టమర్కు మరియు/లేదా ఉత్పత్తి నుండి ఉత్పత్తికి మారవచ్చు.

వడ్డీ రేటు మరియు రిస్క్ గ్రేడ్షన్ విధానాన్ని, ఋణ దరఖాస్తులో కస్టమర్కు వెల్లడిస్తారు మరియు ఈ వివరాలు కంపెనీ వెబ్సైట్ <https://primeloans.kotak.com/policies.htm> పై అందుబాటులో ఉంటాయి.

డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫార్మ్ల ద్వారా పొందిన ఋణం

ఋణగ్రహీతలకు అప్పు ఇవ్వడానికి మరియు/లేదా బకాయిలను రికవర్ చేయడానికి డిజిటల్ లెండింగ్ దరఖాస్తులు/లెండింగ్ సేవల ప్లాట్ఫార్మ్లను కంపెనీ నియమించుకుంటే, ఇది డిజిటల్ లెండింగ్ పై ఎప్పటికప్పుడు RBI జారీచేసే మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా ఉంటుంది.

మరింత మద్దతు కోసం

ఫిర్యాదులు/అభ్యంతరాలు మరియు ఫీడ్బ్యాక్/సూచనలు - అంతర్గత ప్రక్రియలు

- ఎ. ఫిర్యాదు చేయాలనుకున్న కస్టమర్లకు మేము మార్గనిర్దేశం చేస్తాము మరియు ఈ ఫలితాలతో కస్టమర్ సంతోషంగా లేకపోతే ఏం చేయాలో కూడా మార్గనిర్దేశం చేస్తాము. ఏవైనా ప్రశ్నలు ఉంటే మా సిబ్బంది సహాయపడతారు.
- బి. విషయాన్ని పరిశీలించిన తరువాత, సాధ్యమైనంత త్వరగా మేము సమాధానాన్ని పంపిస్తాము, కస్టమర్కు సంతృప్తి కలగకపోతే ఫిర్యాదును ముందుకు ఎలా తీసుకువెళ్ళాలి అనే విషయంలో కూడా మార్గనిర్దేశం చేస్తాము.

- సి. ఫిర్యాదుల పరిష్కారాల అధికారి పేరు, సంప్రదింపు వివరాలను మా బ్రాంచ్‌లో ప్రదర్శిస్తాము, మా కంపెనీకి వ్యక్తిరేకంగా చేసిన ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి ప్రజలు వీరిని సంప్రదించవచ్చు.
- డి. సమగ్ర అంబుడ్స్‌మన్ పథకం 2021 ప్రత్యేక పీచర్‌లను మరియు సెంట్రలైజ్డ్ రిసీట్ మరియు ప్రాసెసింగ్ సెంటర్ (CRPC), RBI సంప్రదింపు వివరాలను మేము మా బ్రాంచ్‌లో ప్రదర్శిస్తాము.

ఫీడ్‌బ్యాక్ మరియు సూచనలు

సేవలను మెరుగుపరచేందుకు మా సేవలపై ఫీడ్‌బ్యాక్ అందించమని మేము కస్టమర్‌లను అభ్యర్థిస్తాము.

పర్యవేక్షణ

కోడ్‌ను పాటించేలా నిర్ధారించడానికి మాకు ఒక అధికారి ఉంటారు. మా అంతర్గత ఆడిటింగ్ ప్రక్రియలు, మేము కోడ్‌కు కట్టుబడి ఉండేలా చూస్తాయి.

- ముఖ్య నోడల్ అధికారి : మిస్ డెల్నాజ్ బల్సారా
- ఈమెయిల్ ID : kprime.nodal@kotak.com
- టెలిఫోన్ నంబర్ : 022-69781706

కోడ్ గురించి మరింత సమాచారం

కోడ్ మా వెబ్‌సైట్ పై అందుబాటులో ఉంటుంది మరియు అభ్యర్థిస్తే కాపీలు అందించబడతాయి

ప్రశ్నలు/ఫిర్యాదుల పరిష్కారం - యంత్రాంగం

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