

கோடக் மஹிந்திரா பிரைம் லிமிடெட்

நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு

அறிமுகம்

இந்திய ரிசர்வ் வங்கி அதன் முதன்மை வழிகாட்டுதலின் அத்தியாயம் IV - வங்கி சாரா நிதி நிறுவனம் - செப்டம்பர் 01, 2016 தேதியிட்ட முக்கியமான முறையான வைப்புத்தொகை பெறாத நிறுவனம் மற்றும் வைப்புத்தொகை பெறும் நிறுவனம்- இன்படி வங்கி சாரா நிதி நிறுவனங்களுக்கான நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு குறித்த வழிகாட்டுதல்களை வெளியிட்டுள்ளது. இது தனிப்பட்ட வாடிக்கையாளர்களுடன் கையாளும் போது பின்பற்ற வேண்டிய நியாயமான நடைமுறை தராதரங்களை குறிப்பிட்டுள்ளது மற்றும் சிறந்த கார்ப்பரேட் நடைமுறைகளில் இதுவும் ஒரு பகுதியாகும்.

இனம், சாதி, நிறம், மதம், பாலினம், திருமண நிலை, வயது அல்லது உடல் ஊனமுற்றோர் அடிப்படையில் பாரபட்சம் காட்டாமல் அனைத்து தகுதிவாய்ந்த விண்ணப்பதாரர்களுக்கும் கடன் திட்டங்களை கிடைக்கச் செய்வது எங்கள் கொள்கையாகும்.

அனைத்து வாடிக்கையாளர்களையும் ஒரே மாதிரி சமமாகவும் நியாயமாகவும் நடத்துவதே எங்கள் கொள்கையாகும். எங்கள் ஊழியர்கள் நியாயமாகவும், ஒரே மாதிரி சமமாகவும் மற்றும் தொடர்ந்தும் உதவி செய்வார்கள், ஊக்கம் அளிப்பார்கள் மற்றும் சேவை வழங்குவார்கள். எங்கள் நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டை ஆங்கிலம் மற்றும் முக்கியமான உள்ளூர் மொழிகளில் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் காட்சிப்படுத்தி எங்கள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு தெரியப்படுத்துகிறோம்.

கடன் பெறவுள்ளவர்களின் நலனைப் பாதிக்கும் கட்டணங்கள்/ஃபீஸ் குறித்து கடன் பெறுபவருக்கு சரியான முறையில் முன்கூட்டியே தெரிவிக்கப்படுகிறது என்பதை நாங்கள் உறுதி செய்வோம். கடன் தொடர்பான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் கடன் பெறவுள்ளவர்களுக்கு தெரிவிக்கப்படும். கடன் வழங்கும் முடிவுகளினால் எழும் எந்தவொரு சர்ச்சைகளும் நாங்கள் அமைத்துள்ள குறை

தீர்ப்பு அமைப்பு மூலம் சரியான முறையில் தீர்க்கப்படும் என்று நாங்கள் உறுதியளிக்கிறோம்.

நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீட்டை அமல்படுத்துவது நிறுவனத்திலுள்ள அனைவரின் பொறுப்பாகும் என்பதை நாங்கள் உறுதி செய்வோம் . சந்தைப்படுத்தல், லோன் ஓரிஜினேஷன் எனப்படும் கடன் தோற்றம், செயலாக்கம் மற்றும் சேவை மற்றும் வசூல் உள்ளிட்ட எங்கள் முழு வர்த்தக நடவடிக்கைகளுக்கும் நிறுவனத்தின் நியாயமான கடன் வழங்கும் நடைமுறைகள் பொருந்தும். ஊழியரின் பொறுப்பு, கண்காணிப்பு, கணக்காய்வு திட்டங்கள், பயிற்சி, தொழில்நுட்பத்தின் உகந்த பயன்பாடு ஆகியவற்றின் மூலம் நியாயமான நடைமுறைக் குறியீட்டில் நிறுவனம் உறுதியாக இருப்பது நிரூபிக்கப்படும்.

நியாயமான கடன் வழங்கலுக்கான எங்கள் உறுதியான அர்ப்பணிப்பை எங்கள் செயல்பாடுகள் வெளிப்படுத்துகின்றன மற்றும் அனைத்து ஊழியர்களும் அந்த கடமையை அறிந்திருக்கிறார்கள் என்பதை உறுதி செய்வதற்காக உருவாக்கப்பட்ட நடைமுறைகளை நிறுவுவது நிறுவனத்தின் இயக்குநர்கள் குழு மற்றும் நிர்வாகக் குழுவின் பொறுப்பாகும்.

கோடக் மஹிந்திரா பிரைம் லிமிடெட் (KMPL) தனது வாடிக்கையாளர்களுக்கு உயர்தரமான சேவையை வழங்குவதில் உறுதியாக உள்ளது.

இந்த நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடு நாங்கள் வழங்கும் பின்வரும் திட்டங்கள் மற்றும் சேவைகளுக்குப் (தற்போது வழங்கப்படுபவை அல்லது எதிர்காலத்தில் அறிமுகப்படுத்தப்படலாம்) பொருந்தும்.

1. KMPL வழங்கும் கடன்கள் மற்றும் பிற நிதித் திட்டங்கள்
2. எங்கள் நெட்வொர்க் மூலம் வழங்கப்படும் மூன்றாம் தரப்பு திட்டங்கள்

மேற்கூறிய சேவைகளை கிளையில் வழங்கியிருந்தாலும் சரி, தொலைபேசி வழியாக வழங்கியிருந்தாலும் சரி அல்லது இணையம் மூலமாக வழங்கியிருந்தாலும் சரி அல்லது நாங்கள் தற்போது பயன்படுத்தும் அல்லது எதிர்காலத்தில் அறிமுகப்படுத்தவிருக்கிற வேறு எந்த முறையிலும்

வழங்கியிருந்தாலும் சரி, இவை அனைத்திற்கும் நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு பொருந்தும்.

(குறியீட்டில் கொடுக்கப்பட்டுள்ள கடமைகளை வங்கியின் வழக்கமான செயல்பாட்டுச் சூழலில் பின்பற்றப்பட வேண்டும்).

முக்கியக் கடமைகள்

எங்கள் வாடிக்கையாளர்களுடன் ஈடுபடும்போது கட்டாயம் பின்பற்றுவோம் என நாங்கள் உறுதியளிக்கும் முக்கிய கடமைகள் இதோ:

a. பின்வருவனவற்றை உறுதி செய்து, எங்கள் வாடிக்கையாளர்களுடனான எங்கள் அனைத்து பரிவர்த்தனைகளிலும் நியாயமாகவும் நேர்மையாகவும் செயல்படுவோம்:

- எங்கள் திட்டங்கள், சேவைகள், நடைமுறைகள் மற்றும் பழக்கவழக்கங்கள் இந்தக் குறியீட்டில் உள்ள கடமைகள் மற்றும் தராதரங்களை பூர்த்தி செய்கின்றன
- எங்கள் திட்டங்கள் மற்றும் சேவைகள் சம்பந்தப்பட்ட சட்டங்கள் மற்றும் ஒழுங்குமுறைகளுக்குக் கட்டுப்படுகின்றன
- எங்கள் வாடிக்கையாளர்களுடனான எங்கள் பரிவர்த்தனைகள் அனைத்தும் நேர்மை மற்றும் ஒளிவுமறைவில்லா வெளிப்படைத்தன்மை ஆகிய நெறிமுறைக் கொள்கைகளின்படி நடக்கின்றன.

b. எங்கள் நிதித் திட்டங்கள் மற்றும் சேவைகள் எவ்வாறு செயல்படுகின்றன என்பதைப் புரிந்துகொள்ள வாடிக்கையாளர்களுக்கு உதவுவோம்

- அவற்றைப் பற்றிய தகவல்களை எளிய இந்தி மற்றும்/அல்லது ஆங்கிலம் மற்றும்/அல்லது உள்ளூர் மொழியில் வழங்குதல்
- அவற்றினால் ஏற்படும் நிதி தொடர்பான விளைவுகளை விளக்குதல்
- வாடிக்கையாளருக்கு அவரது தேவைகளைப் பூர்த்தி செய்யும் சரியான ஒன்றைத் தேர்ந்தெடுக்க உதவுதல்.

- c. எங்களுடன் ஈடுபடும்போது வாடிக்கையாளர்களுக்கு எவ்வித சிரமமும் இல்லாதவாறு பார்த்துக்கொள்வதற்கான ஒவ்வொரு முயற்சியையும் நாங்கள் எடுப்போம்; அதையும் மீறி ஏதேனும் தவறு நிகழ்ந்தால், அதை விரைவாகவும் கருணையுடனும் கையாண்டு சரிசெய்ய முயற்சிப்போம்
- தவறுகள் விரைவில் சரி செய்யப்படும்
 - புகார்கள் மீது விரைவாக செயல்படுவோம்
 - புகாரின்பேரில் நாங்கள் செயல்படும்விதத்தில் ஒரு வாடிக்கையாளருக்கு திருப்தியில்லை என்றால், மேற்கொண்டு அடுத்தகட்ட நடவடிக்கை குறித்து வாடிக்கையாளரை வழிநடத்துவோம்
 - எங்கள் தரப்பில் ஏற்பட்ட தவறு காரணமாக வாடிக்கையாளரின் கணக்கில் ஏதேனும் கட்டணத்தை வசூலித்திருந்தால், அத்தொகை திருப்பித்தரப்படும்
- d. இந்த நியாயமான நடைமுறைகள் குறியீடு எங்கள் வலைத்தளத்தில் மக்களின் பார்வைக்காகக் காட்சிப்படுத்தப்படும்.

தகவல்

வாடிக்கையாளர்களின் தேவைகளைப் பூர்த்தி செய்யும் திட்டங்கள் மற்றும் சேவைகளைத் தேர்ந்தெடுப்பதில் அவர்களுக்கு நாங்கள் வழிகாட்டுவோம்.

- a. வாடிக்கையாளர் உறவு உருவாவதற்கு முன்பாக, நாங்கள்:
- வாடிக்கையாளருக்கு பிடித்துள்ள சேவைகள் மற்றும் திட்டங்கள் குறித்த முக்கிய சிறம்பம்சங்களை நாங்கள் அவர்களுக்கு விளக்குவோம்
 - வாடிக்கையாளரின் தேவைகளுக்கு ஏற்ப கணக்குகள், திட்டங்கள் மற்றும் சேவைகள் பற்றிய தகவல்களை வழங்குவோம்,
 - எங்கள் கேஓய்சி (KYC) விதிமுறைகளைப் பூர்த்தி செய்யவும், சட்டம் மற்றும் ஒழுங்குமுறைத் தேவைகளுக்கு இணங்கவும் வாடிக்கையாளரிடமிருந்து பெற வேண்டிய தகவல்களை அவர்களிடம் தெளிவாக எடுத்துக்கூறுவோம்

- ஒரு தரவுத்தளத்தை உருவாக்குவதற்கு வாடிக்கையாளர் மற்றும் அவரது குடும்பத்தைப் பற்றிய கூடுதல் தகவல்களைக் கேட்போம், ஆனால் அவர் விரும்பினால் மட்டுமே இத்தகவலை வழங்கலாம், இதற்காக எங்கள் தரப்பிலிருந்து எவ்வித வற்புறுத்தலும் செய்யப்படாது.
- b. எங்களின் திட்டங்கள் மற்றும் சேவைகளைப் பெறுவதற்கான பல்வேறு வழிகள் பற்றிய தகவல்களை வாடிக்கையாளர்களுக்கு நாங்கள் வழங்குவோம். இது குறித்த கூடுதல் தகவல்கள் எங்கு கிடைக்கின்றன என்பது குறித்தும் அவர்களுக்குத் தெரிவிப்போம்.
- c. ஒரு வாடிக்கையாளர் ஒரு திட்டத்தைத் தேர்ந்தெடுத்தவுடன், அது எவ்வாறு செயல்படுகிறது என்பதை குறித்து வாடிக்கையாளரிடம் கூறுவோம்
- d. திட்டத்தில் தேர்ந்தெடுக்கப்பட்ட செயல்பாட்டு முறைக்குப் பொருந்தக்கூடிய பிரத்யேக உரிமைகள் மற்றும் பொறுப்புகள் குறித்து எங்கள் வாடிக்கையாளர்களை நாங்கள் வழிநடத்துவோம்
- e. அனைத்து விதிமுறைகளும் நிபந்தனைகளும் நியாயமானதாக இருக்கும் மற்றும் வாடிக்கையாளர்களின் உரிமைகள் மற்றும் பொறுப்புகள் குறித்து தெளிவாக எளிய மொழியில் குறிப்பிடுவோம்; தேவைப்பட்டால் மட்டுமே நாங்கள் சட்ட அல்லது தொழில்நுட்ப மொழியைப் பயன்படுத்துவோம்.

கடன் பெறுவதற்கான விண்ணப்பங்கள் மற்றும் கடன் செயலாக்கம்

- I. கடன் விண்ணப்ப படிவங்களில் கடன் பெறவுள்ள வாடிக்கையாளரின் நலனில் தாக்கத்தை ஏற்படுத்தக்கூடிய அனைத்து தேவையான தகவல்களும் இருக்கும். (எ.கா. இளம்ஐ, கட்டணங்கள், கடன் காலம் முதலியவை).
- II. வாடிக்கையாளரிடம் கடன் விண்ணப்பப் படிவத்தை வழங்கும் சமயத்தில் கடன் செயலாக்கத்துக்குத் தேவைப்படும் ஆவணங்களின் பட்டியலையும் அவர்களிடம் KMPL சேகரிப்புக் குழு வழங்கலாம்

- III. கடன் விண்ணப்பம் மற்றும் தேவையான ஆவணங்களைப் பெற்றுக்கொண்டதற்கான அத்தாட்சியாக ஒப்புக்கை சீட்டை நாங்கள் அவர்களுக்கு வழங்குவோம்
கடன் விண்ணப்பத்தை எந்தனை நாட்களுக்குள் செயலாக்குவோம் என்பதை ஒப்புக்கை சீட்டில் குறிப்பிடுவோம்

கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள்/நிபந்தனைகள்

வருடாந்திர வட்டி விகிதம் உள்ளிட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் ஒப்புதல் அளிக்கப்பட்டுள்ள கடன் தொகையை கடன் ஒப்புதல் கடிதம் மூலமாகவோ அல்லது வேறுவிதமாகவோ வாடிக்கையாளருக்கு தெரிவிப்போம் மற்றும் கடன் பெறுபவர் இந்த விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை ஏற்றுக்கொண்டதற்கான சான்றுகளை நிறுவனத்தின் பதிவில் பத்திரமாக வைத்திருக்க வேண்டும்.

கடன் ஒப்பந்தம்

- I. அனைத்து இணைப்புகளுடன் சேர்த்து கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகலையும் ஆங்கில மொழியில் வாடிக்கையாளருக்கு வழங்குவோம் வாடிக்கையாளருக்கு ஆங்கிலம் புரியவில்லை என்றால், அதிலுள்ள விவரங்களை வாடிக்கையாளருக்கு புரியும்படி உள்ளூர் மொழியில் நாங்கள் விளக்குவோம்.
- II. ஒப்பந்தத்தின் கீழ் பணத்தை திரும்பப் பெறும் முடிவு/விரைவாகச் செலுத்துமாறுச் சொல்லும் முடிவு அல்லது/விரைவாகச் செயல்படுமாறு சொல்லும் முடிவு அந்தந்த கடன் ஒப்பந்தத்திற்கு இணங்க இருக்கும்
- III. கடன் பெற்றவர் அனைத்து நிலுவைத் தொகைகளையும் எங்களுக்குத் திருப்பிச் செலுத்திய பிறகு அல்லது அவருக்கு எதிராக எங்களுக்கு இருக்கக்கூடிய வேறு ஏதேனும் உரிமைகோரலுக்கான சட்டபூர்வமான உரிமை அல்லது பற்றுரிமைக்கு உட்பட்டு நிலுவைத் தொகையை வசூலித்தவுடன் அனைத்து பத்திரங்களையும் அவரிடம் திருப்பித்தருவோம். கடன் பெற்றவர் ஒப்புக் கொண்ட கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகளின் கீழ், ஒருவேளை செட் ஆஃப் உரிமையை செயற்படுத்த வேண்டியிருந்தால்,

செலுத்த வேண்டிய உரிமைகோரல்கள்/நிலுவைத் தொகைகள் மற்றும் அந்த உரிமைகோரல்/நிலுவைத் தொகைகளை வசூலிக்கும் வரை/NBFC திருப்தியடையும் வரை பத்திரங்களைத் வைத்திருக்க எந்த நிபந்தனைகளின் கீழ் அதற்கு உரிமை உள்ளது போன்ற முழு விவரங்களுடன் கடன் பெற்றவருக்கு ஒரு அறிவிப்பை வழங்க வேண்டும்.

- IV. கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் குறிப்பிட்டுள்ள நோக்கங்களைத் தவிர, வேறு எதற்காகவும் கடன் பெறுபவரின் விவகாரங்களில் நாங்கள் தலையிட மாட்டோம் (கடன் பெறுபவர் முன்னர் கூறாத தகவல்கள் கவனிக்கப்பட்டிருந்தாலொழிய).

வட்டி விகிதங்கள்

- வட்டி எப்போது கணக்கில் டெபிட் செய்யப்படும் என்பது குறித்த தகவல்களை கடன் வழங்கும்போது வாடிக்கையாளருக்கு கூறுவோம்.
- விகிதங்கள் பற்றிய போதுமான தகவல்கள் கடன் ஒப்பந்தத்தில் கொடுக்கப்பட்டிருக்கும்.
- வட்டி விகிதங்களில் ஏதேனும் மாற்றம் ஏற்பட்டால் கடன் பெற்றவருக்கு அது குறித்து ஓர் அறிவிப்பை நாங்கள் வழங்குவோம், அத்தகைய மாற்றம் எதிர்காலத்திலிருந்து அமல்படுத்தப்படும். இது தொடர்பாக ஒரு பொருத்தமான நிபந்தனை கடன் ஒப்பந்தத்தில் சேர்க்கப்படும்.
- வலைத்தள முகவரி மற்றும் வாடிக்கையாளர் மைய தொடர்பு எண்கள் போன்ற தகவல்களையும் நாங்கள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்குவோம்.

கட்டணங்கள்

- ஏதேனும் கட்டணங்கள் பற்றிய போதுமான தகவல்கள் கடன் ஒப்பந்தத்தில் கொடுக்கப்பட்டிருக்கும்
- தற்போது வசூலிக்கப்பட்டுவருகின்ற கட்டணங்களில் செய்யப்படும் ஏதேனும் மாற்றம்/புதிய கட்டணங்களின் அறிமுகம் குறித்து நாங்கள் கடன் பெறுபவருக்கு ஓர் அறிவிப்பு வழங்குவோம், அத்தகைய மாற்றங்கள்

எதிர்காலத்தில் இருந்து செயற்படுத்தப்படும். இது தொடர்பாக ஒரு பொருத்தமான நிபந்தனை கடன் ஒப்பந்தத்தில் சேர்க்கப்படும்

- c. ஏதேனும் சேவை அல்லது திட்டங்களை வழங்குவதற்கு முன்பாக அதற்கு வசூலிக்கப்படும் கட்டணங்களைப் பற்றி நாங்கள் (வாடிக்கையாளர்களுக்கு) தெரிவிப்போம்.
- d. ஏதேனும் சேவை அல்லது திட்டத்திற்கான கட்டணங்களின் விவரங்களை வாடிக்கையாளர் கேட்கும்போதெல்லாம் அத்தகைய தகவல்களை நாங்கள் அவருக்கு வழங்குவோம்
- e. தாமதமாக திருப்பிச் செலுத்துவதற்கான அபராதக் கட்டணங்கள் கடன் ஒப்பந்தத்தில் பெரிய எழுத்தில் குறிப்பிடப்படும்.
- f. இணை-விண்ணப்பதார(களுடன்) சேர்ந்து அல்லது இல்லாமல் வணிகத்தைத் தவிர்த்து பிற நோக்கங்களுக்காக தனிநபருக்கு அனுமதிக்கப்பட்ட அனைத்து மிதவை வட்டி விகித காலக்கடன்களுக்கும் முன்கூட்டியே கடன் அடைத்தலுக்கான கட்டணங்கள்/முன்கூட்டியே கடன் செலுத்தலுக்கான அபராதங்களை நாங்கள் வசூலிக்க மாட்டோம்.
- g. கட்டணங்களில் செய்யப்படும் மாற்றங்கள் அவ்வப்போது நிறுவனத்தின் வலைத்தளமான <https://www.primeloans.kotak.com> இல் காட்சிப்படுத்தப்படும்.

கடன்களை வசூலித்தல்

- a. நாங்கள் கடன்களை வசூலிக்க துன்புறுத்தவோ, உடல் பலத்தைப் பயன்படுத்தவோ மாட்டோம்.
- b. வாடிக்கையாளர்களை சரியான முறையில் நடத்துவதற்கு ஊழியர்களுக்கு போதுமான பயிற்சி அளிக்கப்படும்.
- c. இது தொடர்பான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் வெளிப்படைத்தன்மையை உறுதி செய்வதற்காக கடன் ஒப்பந்தத்தில் மறு உடைமை பிரிவு இருக்கும்.

d. வசூல் தொடர்பாக காலை 8 மணிக்கு முன்பாகவும் மாலை 7 மணிக்குப் பிறகும் அல்லது அவ்வப்போது ரிசர்வ் வங்கி குறிப்பிடும் நேரக் கட்டுப்பாடுகளின்படி வாடிக்கையாளர்களைத் தொடர்புகொள்ள மாட்டோம்.

பரிமாற்றம் (டிரான்ஸ்ஃபர்)

கணக்கை பரிமாற்றுவதற்கான வாடிக்கையாளரின் கோரிக்கையின் பேரில், கோரிக்கையைப் பெற்ற நாளிலிருந்து 21 நாட்களுக்குள் ஒப்புதல்/ஆட்சேபனை வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்கப்படும். இத்தகைய பரிமாற்றம் சட்டத்திற்கு இணங்கி, வெளிப்படையான ஒப்பந்த விதிமுறைகளின்படி இருக்கும்.

விளம்பரம் மற்றும் சந்தைப்படுத்தல்

a. அனைத்து விளம்பர மற்றும் பிரச்சாரத் தகவல்களும் தெளிவானவை, நியாயமானவை மற்றும் தவறாக புரிந்துக்கொள்ளக்கூடியவை அல்ல என்பதை நாங்கள் உறுதி செய்வோம்.

b. வாடிக்கையாளர் தகுதிபெறும் அனைத்து வகையான நிதித் திட்டங்களையும் நாங்கள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்குவோம். இந்த திட்டங்கள்/சேவைகளில் சில நாம் வழங்குவதாக இருக்கும்; இன்னும் சில, நாங்கள் கூட்டு வைத்திருக்கும் நிறுவனங்களின் திட்டங்களாக இருக்கலாம். நாங்கள் வணிக கூட்டுறவு வைத்துள்ள நிறுவனங்களைக் குறித்து வாடிக்கையாளருக்கு தெரிவிப்போம், மேலும் வாடிக்கையாளர் விரும்பினால், நிறுவனத்தின் ஊழியர்கள்/முகவர்கள் அவர்கள் நிறுவனத்தின் திட்டங்கள்/சேவைகளை வாடிக்கையாளருக்கு விவரிக்க நாங்கள் வழிநடத்துவோம்.

FPC மற்றும் குறை தீர்ப்பு அமைப்பின் மதிப்பாய்வு

a. காலாண்டுதோறும் அதாவது காலாண்டு முடிவடைந்து இரண்டு மாதங்களுக்குள், நியாயமான நடைமுறைக் குறியீடுகள் பின்பற்றப்படுகிறதா என்பதையும் குறை தீர்ப்பு அமைப்பின் செயல்பாட்டையும் இயக்குநர்கள் குழு ஆய்வு செய்வார்கள்.

b. அத்தகைய மதிப்பாய்வுகளின் ஒருங்கிணைந்த அறிக்கை வருடந்தோறும் அதாவது, நிதியாண்டு முடிவடைந்து இரண்டு மாதங்களுக்குள் வாரியத்திற்கு சமர்ப்பிக்கப்படும்.

இரகசியத்தன்மை

a. வாடிக்கையாளர் சம்மதித்தாலொழிய, அனைத்து தனிப்பட்ட தகவல்களையும் தனிப்பட்டதாகவும் இரகசியமானதாகவும் கருதுவோம்

b. பின்வரும் அமைப்புகள் தவிர்த்து வேறு எதற்கும் வாடிக்கையாளரின் பரிவர்த்தனை விவரங்களை நாங்கள் வெளியிட மாட்டோம் விளம்பரம் மற்றும் சந்தைப்படுத்தல்

- சட்ட அல்லது ஒழுங்குமுறைச் சட்டங்களுக்கு இணங்க நாங்கள் தகவல்களை வழங்க வேண்டியிருந்தால்
- இந்தத் தகவலை வெளியிடுவது பொதுமக்களுக்கு ஆற்ற வேண்டிய கடமையாக இருந்தால்
- எங்கள் நலனுக்காக இந்தத் தகவலை வழங்க வேண்டியிருந்தால் (எ.கா. மோசடி தடுப்பு). சந்தைப்படுத்தல் நோக்கங்களுக்காக வாடிக்கையாளர்களைப் பற்றிய தகவல்களை வேறு யாருக்கும் வழங்க நாங்கள் இந்த காரணத்தைப் பயன்படுத்த மாட்டோம்.
- பிற திட்டங்கள் அல்லது சேவைகளை வழங்குவதற்காக கூட்டு நிறுவனங்கள்/நிறுவனங்கள் அல்லது அமைப்புகளுக்கு அத்தகைய தகவல்களை வழங்க வாடிக்கையாளர்களின் அனுமதியை (உதாரணமாக கடனுக்கு ஒப்புதல் அளித்த சமயத்தில்) முன்பே பெற்றிருந்தால்
- பிற சேவைகள் அல்லது தயாரிப்புகளை வழங்குவதற்காக அத்தகைய தகவல்களை கூட்டு நிறுவனங்கள்/நிறுவனங்கள் அல்லது அமைப்புகளுக்கு தெரிவிக்குமாறு வாடிக்கையாளர் எங்களிடம் கேட்டால்

கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்கள்

- a. பணம் அல்லது வேறு ஏதேனும் கடனை வாங்குவதற்கு முன், வாடிக்கையாளர் (கடன் பெறுபவர்) கடனை திருப்பிச்செலுத்தும் திறனைக் கொண்டுள்ளாரா என நாங்கள் மதிப்பீடு செய்வோம்
- b. கடனை நாங்கள் கேட்கும்போது அல்லது தேவைப்படும்போது திருப்பிச் செலுத்த வேண்டும் என்பதை வாடிக்கையாளரிடம் கடனை வழங்குவதற்கு முன்பாகவே தெரிவிப்போம்

வட்டி விகித மாதிரி

நிறுவனம் வட்டி விகித மாதிரியைக் கொண்டுள்ளது , கடனுக்கான வட்டி விகிதத்தை தீர்மானிக்க பின்வருபவை போன்ற சம்பந்தப்பட்ட காரணிகளைக் கருத்தில் கொள்கிறோம்.

- a) கடனுக்கான செலவு
- b) செயல்பாட்டுச் செலவு
- c) திட்டம் மற்றும் கடன் பெறுபவருக்கான இடர்பிரீமியம்
- d) சொத்துக்கள் மீதான வருமானம்
- e) கடன் காலம்
- f) தற்போது கடன் வழங்குநர்கள் சந்தையில் நிலவுகின்ற கடன் விகிதங்கள் போன்ற வேறு ஏதேனும் சம்பந்தப்பட்ட காரணி,

நிறுவனம் மாதாந்தோறும் ஒரு சொத்து மற்றும் பொறுப்பு குழு (ALCO) கூட்டத்தைக் கொண்டுள்ளது, இதில் கருவூலத் துறை பல்வேறு கடன் காலங்களுக்கு ஏற்ப கடனுக்கான செலவு குறித்து வணிகப் பிரிவுடன் விவாதிக்கும், வழிகாட்டும் மற்றும் ஆலோசனை வழங்கும். மேற்கூறிய காரணிகளில் ஏதேனும் பெரியளவில் மாற்றம் ஏற்பட்டிருந்தால், மாதத்திற்கு இடையில் வட்டி விகிதத்தை திருத்துவதற்கு நிறுவனம் அதிகாரம் கொண்டுள்ளது.

வாடிக்கையாளர் மற்றும் திட்டங்களின் தரம் பிரிப்பு அல்லது அபாயத்தைப் பொறுத்து, வணிகப் பிரிவானது ஒரே திட்டத்தை வெவ்வேறு

வாடிக்கையாளர்களுக்கு வெவ்வேறு வட்டி விகிதத்தில் வழங்கும் அல்லது வெவ்வேறு திட்டங்களை ஒரே மாதிரியான வாடிக்கையாளர்களுக்கு வெவ்வேறு வட்டி விகிதங்களில் வழங்கும். ஆக, இதன்படி வசூலிக்கப்படும் வட்டி விகிதம் ஆண்டுக்கு 6% முதல் 36% வரை இருக்கும்

வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் இடர்களை தரம் பிரிப்பதற்கான அணுகுமுறை ஆகியவை நிறுவனத்தின் வலைத்தளத்தில் காட்சிப்படுத்தப்படும். வட்டி விகிதங்களில் மாற்றம் ஏற்படும் போதெல்லாம் அது வலைத்தளத்தில் புதுப்பிக்கப்பட்டு காட்சிப்படுத்தப்படும்.

அனைத்து வட்டி விகிதங்களும் வருடாந்திர அடிப்படையில் கணக்கிடப்படும் மற்றும் வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரிவிக்கப்படும். வாடிக்கையாளருடனான ஒப்பந்தத்தின்படி அபராதக் கட்டணங்கள் வசூலிக்கப்படும் , மேலும் இந்த அபராதக் கட்டணங்கள் ஒவ்வொரு வாடிக்கையாளருக்கும் மற்றும்/அல்லது ஒவ்வொரு திட்டங்களுக்கும் வெவ்வேறாக இருக்கும்.

வட்டி விகிதம் மற்றும் இடர் தரம் பிரிப்பு அணுகுமுறை கடன் விண்ணப்ப படிவத்தில் வாடிக்கையாளருக்கு தெரிவிக்கப்படுகிறது , மேலும் இது நிறுவனத்தின் வலைத்தளமான <https://primeloans.kotak.com/policies.htm> இல் காட்சிப்படுத்தப்படுகிறது

டிஜிட்டல் கடன் தளங்கள் மூலம் பெறப்படும் கடன் கோரிக்கைகள்

கடன் கோரிக்கைகளைப் பெறுவதற்கு மற்றும்/அல்லது நிலுவைத் தொகையை வசூலிப்பதற்கு நிறுவனம் டிஜிட்டல் கடன் விண்ணப்பங்கள்/கடன் சேவை தளங்களை பயன்படுத்தும்போது, டிஜிட்டல் கடன் குறித்து அவ்வப்போது வழங்கப்படும் ரிசர்வ் வங்கியின் வழிகாட்டுதல்கள் பின்பற்றப்படும்.

கூடுதல் உதவி

புகார்கள்/குறைகள் மற்றும் கருத்து/பரிந்துரைகள் - உள்ளக நடைமுறைகள்

- a. புகார் அளிக்க விரும்பும் வாடிக்கையாளர்களுக்கு நாங்கள் வழிகாட்டுவோம், மேலும் புகார் மீதான முடிவுகளில் வாடிக்கையாளருக்கு திருப்தியில்லை என்றால் அடுத்து என்ன நடவடிக்கை எடுக்க வேண்டும் என்பதற்கான வழிகாட்டுதலையும் வழங்குவோம். அவர்களுக்குள்ள ஏதேனும் சந்தேகங்களைத் தெளிவுப்படுத்த எங்கள் ஊழியர்கள் அவர்களுக்கு உதவுவார்கள்.
- b. விவகாரத்தை ஆராய்ந்த பிறகு , நாங்கள் விரைவில் வாடிக்கையாளருக்கு ஒரு பதிலை அனுப்புவோம்; அவருக்கு திருப்தியில்லை என்றால் அடுத்து என்ன செய்யலாம் என நாங்கள் அவருக்கு வழிகாட்டுவோம்
- c. எங்கள் நிறுவனத்திற்கு எதிரான புகார்களைத் தீர்ப்பதற்காக பொதுமக்கள் அணுகக்கூடிய குறை தீர்ப்பு அதிகாரியின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்களை எங்கள் கிளைகளில் காட்சிப்படுத்துவோம்.
- d. ஒருங்கிணைந்த ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டம் 2021 இன் முக்கிய அம்சங்கள் மற்றும் ரிசர்வ் வங்கியின் மையப்படுத்தப்பட்ட ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையத்தின் (CRPC) தொடர்பு விவரங்களை எங்கள் கிளைகளில் மக்கள் பார்வைக்காகக் காட்சிப்படுத்துவோம்.

கருத்து மற்றும் பரிந்துரைகள்

எங்கள் சேவைகளை மேம்படுத்துவதற்கு எங்கள் சேவையைப் பற்றிய உங்கள் மேலான கருத்துகளை வழங்குமாறு எங்கள் வாடிக்கையாளர்களை நாங்கள் கேட்டுக்கொள்கிறோம்.

கண்காணிப்பு

குறியீடு பின்பற்றப்படுகிறது என்பதைக் கண்காணிக்க ஒரு அதிகாரி உள்ளார். எங்கள் உள்ளக தணிக்கை நடைமுறைகள் நாங்கள் குறியீட்டைப் பின்பற்றுகிறோம் என்பதை உறுதிசெய்கின்றன.

- முதன்மை நோடல் அதிகாரி: திருமதி டெல்னாஸ் பால்சாரா

- மின்னஞ்சல் முகவரி : kprime.nodal@kotak.com
- தொலைபேசி எண் : 022-69781706

குறியீடு பற்றிய கூடுதல் தகவல்கள்

குறியீட்டை எங்கள் நிறுவன வலைத்தளத்தில் காட்சிப்படுத்தியுள்ளோம், மேலும் உங்களுக்கு தேவைப்பட்டால் அதன் ஒரு பிரதியை நாங்கள் வழங்குவோம்

சந்தேகங்கள் /குறை தீர்ப்பு - அமைப்பு

குறை தீர்ப்பு நடைமுறைக்கு M 2.01.01 குறை தீர்ப்பு கொள்கையைப் பார்க்கவும்