

કોટક મહિન્દ્રા પ્રાઇમ લિમિટેડ

વાજબી કામગીરીની સંહિતા

પ્રસ્તાવના

ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા તેના મુખ્ય નિર્દેશોના પ્રકરણ VI દ્વારા- 01 સપ્ટેમ્બર, 2016ની તારીખે નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની – પદ્ધતિસર મહત્વની નોન-ડિપોઝિટ લેતી કંપની અને ડિપોઝિટ લેતી કંપની માટે નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઓ માટે વાજબી કામગીરીની સંહિતા અંગેની માર્ગદર્શિકાઓ જારી કરી છે જેમાં વ્યક્તિગત ગ્રાહકો સાથે કામ કરતી વેળાએ તેમજ શ્રેષ્ઠ કોર્પોરેટ કામગીરીના ભાગરૂપે સેવા પૂરી પાડવા માટેના વાજબી કામગીરીના માપદંડો નિર્ધારિત કરાયેલા છે.

તમામ યોગ્યતા ધરાવનારા અરજદારો માટે જાતિ, વંશ, જ્ઞાતિ, વર્ણ, ધર્મ, રંગ, વૈવાહિક દરજ્જા, ઉંમર અથવા વિકલાંગતાના આધારે ભેદભાવ કર્યા વિના ધિરાણ પ્રોડક્ટ્સને ઉપલબ્ધ બનાવવી એ જ અમારી પોલિસી છે અને રહેશે.

તમામ ગ્રાહકો સાથે સાતત્યપૂર્ણતા અને ન્યાયી રીતે વર્તવું એ અમારી પોલિસી છે. અમારા કર્મચારીઓ વાજબી, સમાન અને સાતત્યપૂર્ણ રીતે સહાયતા, પ્રોત્સાહન અને સેવા પૂરી પાડશે. અમે અમારી વાજબી કામગીરીની સંહિતાને અંગ્રેજી તથા મુખ્ય પ્રાદેશિક ભાષાઓમાં કંપનીની વેબસાઇટ પર ગોઠવીને અમારા ગ્રાહકો માટે તેને ઉપલબ્ધ બનાવીશું.

અમે સુનિશ્ચિત કરીશું કે, સંભવિત ઋણલેનારાના હિતોને અસરકર્તા ચાર્જિસ/ ફી વિષે ઋણલેનારાને યોગ્ય રીતે માહિતગાર કરાય. આ સુવિધાને લગતા નિયમો અને શરતો સંભવિત ઋણલેનારાને પાઠવી દેવાશે. અમે વચનબદ્ધતા દાખવીએ છીએ કે ધિરાણને લગતા નિર્ણયો સંબંધિત ઉદભવનારી તકરારોનું અમારા દ્વારા નિર્ધારિત તકરાર નિવારણ તંત્ર દ્વારા સુયોગ્ય નિરાકરણ લવાશે.

અમે સુનિશ્ચિત કરીશું કે, વાજબી કામગીરીની સંહિતાનું અમલીકરણ એ સંપૂર્ણ સંસ્થાની જવાબદારી બની રહે. કંપનીની વાજબી ધિરાણની પ્રણાલિ માર્કેટિંગ, લોન ઓરિજિનેશન, પ્રોસેસિંગ, સર્વિસિંગ અને કલેક્શન પ્રવૃત્તિઓ સહિતની અમારી કામગીરીના તમામ પાસાંઓને લાગુ પડશે. વાજબી કામગીરીની સંહિતા પરત્વે અમારી વચનબદ્ધતાને કર્મચારીની જવાબદેહિતા, નિરીક્ષણ અને ઓડિટિંગ કાર્યક્રમો, તાલીમ અને ટેકનોલોજીના સંબંધમાં નિદર્શિત કરાશે.

કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડાયરેક્ટર્સ અને મેનેજમેન્ટ ટીમ એવી પ્રણાલિઓ સ્થાપિત કરવા માટે જવાબદાર છે કે જેનો ઉદ્દેશ એ સુનિશ્ચિત કરવાનો છે કે અમારી કામગીરીઓમાં વાજબી ધિરાણ પરત્વેની અમારી દૃઢ વચનબદ્ધતા તેમજ તે વચનબદ્ધતાથી અમારા તમામ કર્મચારીઓ વાકેફ હોવાનું ફલિત થાય.

કોટક મહિન્દ્રા પ્રાઇમ લિમિટેડ (કેએમપીએલ) પોતાના ગ્રાહકોને સર્વોચ્ચ ગુણવત્તાની સેવાઓ પૂરી પાડવા કટિબદ્ધ છે.

આ વાજબી કામગીરીની સંહિતા અમારા દ્વારા પ્રસ્તુત કરાતી પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓની નીચેની કેટેગરીઓને લાગુ પડે છે (હાલ જેને ઓફર કરાય છે અથવા ભવિષ્યના સમયમાં પ્રસ્તુત કરાશે)

1. કેએમપીએલ દ્વારા ઓફર કરાતી લોન તથા અન્ય નાણાકીય પ્રોડક્ટ્સ
2. અમારા નેટવર્ક દ્વારા ઓફર કરાતી ત્રાહિત પક્ષની પ્રોડક્ટ્સ

વાજબી કામગીરીની સંહિતા ઉપરોક્તને લાગુ થવા પાત્ર છે પછી ભલે તેની વિગતોને અમારી બ્રાન્ચ ખાતે, ફોન ઉપર, ઇન્ટરનેટ પર અથવા અન્ય કોઈ રીતે પૂરી પડાયેલી હોય કે જેનો હાલ અમે ઉપયોગ કરી રહ્યા હોઈએ અથવા ભવિષ્યમાં પ્રસ્તુત કરવાના હોઈએ.

(આ સંહિતામાં અપાયેલા વચનો સામાન્ય કામગીરીના વાતાવરણમાં અમલ થવા પાત્ર છે).

યાવીરૂપ વચનબદ્ધતાઓ

અમારા ગ્રાહકો સાથે અમારી કામગીરીમાં અમે જેનું પાલન કરવા વચન આપીએ છીએ તેની યાવીરૂપ વચનબદ્ધતાઓ:

- એ. આટલું સુનિશ્ચિત કરીને અમારા ગ્રાહકો સાથે અમારી અમારી તમામ કામગીરીમાં વાજબી અને ન્યાયી રીતે વર્તવું
- અમારી પ્રોડક્ટ્સ, સેવાઓ, પ્રક્રિયાઓ અને પ્રણાલિઓ આ સંહિતાની વચનબદ્ધતાઓ અને માપદંડોનું પાલન કરશે.
 - અમારી પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓ સંલગ્ન કાયદા અને નિયમનોનું પાલન કરશે
 - અમારા ગ્રાહકો સાથે અમારી કામગીરીનો આધાર અખંડતા અને પારદર્શિતાના નૈતિક સિદ્ધાંતો પર આધારિત રહેશે.
- બી. અમારી પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓ કેવી રીતે કામ કરે છે તે સમજવામાં અમે ગ્રાહકોને આ રીતે મદદરૂપ થઈશું
- તેઓને સરળ હિન્દી અને/ અથવા અંગ્રેજી અને/ અથવા સ્થાનિક ભાષામાં માહિતી પૂરી પાડીને
 - તેમની નાણાકીય અસરોને સમજાવીને અને
 - ગ્રાહકોને તેમની જરૂરિયાતોને પરિપૂર્ણ કરવામાં મદદરૂપ થઈને.

સી. અમારી સાથે કામ પાર પાડવામાં ગ્રાહકોને મુશ્કેલીરહિત અનુભૂતિ પ્રાપ્ત થાય તે સુનિશ્ચિત કરવાના અમે તમામ પ્રયાસો કરીશું, પરંતુ જો કશુંક અવળું પડશે, તો અમે તેનો ઝડપથી અને સહાનુભૂતિપૂર્વક ઉકેલ લાવીશું

- ભૂલોને ઝડપથી સુધારી દેવાશે
- ફરિયાદોનો ઝડપી ઉકેલ લાવી દેવાશે
- ફરિયાદનો જે રીતે ઉકેલ લવાયો છે તેનાથી ગ્રાહક સંતુષ્ટ નહીં રહે તો અમે ગ્રાહકને તેમની ફરિયાદ આગળ કઈ રીતે લઈ જવી તેના વિશે માર્ગદર્શન આપીશું
- અમારા તરફથી કોઈ ભૂલ થઈ હશે અને તેના માટે ગ્રાહકના એકાઉન્ટમાં કોઈ ચાર્જિસ ઉધારાયા હશે તો અમે તેને રિવર્સ કરી દઈશું.

ડી. આ સંહિતાને અમે અમારી વેબસાઈટ દ્વારા પ્રકાશિત કરીશું.

માહિતી

અમે અમારા ગ્રાહકોને તેમની જરૂરિયાતોને પરિપૂર્ણ કરે તેવી પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓની પસંદગીમાં માર્ગદર્શન આપીશું.

એ. ગ્રાહક સાથે સંબંધ સ્થાપિત કરતા પહેલાં અમે આટલું કરીશું:

- ગ્રાહકે જે પ્રોડક્ટ અને સેવાઓમાં રસ દાખવ્યો છે તેના ચાવીરૂપ ફીચર્સને સમજાવતી માહિતી ગ્રાહકને આપીશું
- ગ્રાહકની જરૂરિયાતને અનુકૂળ રહે તેવા એકાઉન્ટ્સ, પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓ અંગે માહિતી આપીશું
- અમારી કેવાયસી શરતોને પરિપૂર્ણ કરવા તેમજ કાનૂની અને નિયમનકારી જરૂરિયાતોને પહોંચી વળવા અમારે ગ્રાહક પાસેથી એકત્ર કરવી માહિતીનો સ્પષ્ટ ઉલ્લેખ કરીશું
- ડેટાબેઝના નિર્માણ માટે ગ્રાહક અને તેમના પરિવાર વિશે વધારાની માહિતી માટે વિનંતી કરીશું પરંતુ આ માહિતી ગ્રાહક ઈચ્છશે તો જ અમને પૂરી પાડશે.

બી. અમે વિવિધ ચેનલ્સ વિશેની માહિતી પૂરી પાડીશું જે જેનો ઉપયોગ કરીને તેની પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓ સુધી પહોંચ પ્રાપ્ત કરી શકાય. ગ્રાહકને એ પણ માહિતી આપીશું કે તેના પર વધુ માહિતી ઉપલબ્ધ છે કે કેમ.

સી. એકવખત ગ્રાહક કોઈ પ્રોડક્ટની પસંદગી કરી લેશે એટલે અમે તેમને જણાવીશું કે તે કેવી રીતે કામ કરે છે

- ડી. અમે અમારા ગ્રાહકને કામગીરીના માધ્યમ વિશે ચોક્કસ અધિકારો તેમજ જવાબદારીઓ વિશે માર્ગદર્શન પૂરું પાડીશું કે જેના હેઠળ આ પ્રોડક્ટ પ્રાપ્ત કરાઈ છે
- ઈ. તમામ નિયમો અને શરતો ન્યાયી રહેશે અને તેના હેઠળ સાદી સરળ ભાષામાં અને સ્પષ્ટ રીતે ગ્રાહકોના અધિકારો અને જવાબદારીઓને નિર્ધારિત કરાશે. અમે ફક્ત જરૂર પડ્યે જ ટેકનિકલ અથવા કાનૂની ભાષાનો પ્રયોગ કરીશું.

લોન માટે અરજી અને પ્રોસેસિંગ

- i. લોન અરજીપત્રમાં સંભવિત ગ્રાહકના હિતોને અસરકર્તા થઈ શકે એવી જરૂરી તમામ માહિતીનો સમાવેશ કરવામાં આવશે (દા.ત. ઈએમઆઈ, ચાર્જિસ, મુદત વગેરે)
- ii. કેએમપીએલ સોર્સિંગ ટીમ લોન અરજીપત્રને રજૂ કરવાના સમયે ગ્રાહક પાસેથી જરૂરી દસ્તાવેજોની યાદી પૂરી પાડી શકે છે.
- iii. તમામ લોન અરજીઓની પ્રાપ્તિ માટે અમે અનુમોદન પૂરું પાડીશું.
લોન અરજીઓનો જે સમયમર્યાદામાં નિકાલ કરાશે તેની અંદાજિત અવધિનો અનુમોદનમાં ઉલ્લેખ કરાશે.

લોનનું મૂલ્યાંકન તેમજ નિયમો/ શરતો

લોનના મંજૂરીપત્ર અથવા અન્યત્ર દ્વારા અમે ગ્રાહકને મંજૂર કરાયેલી લોનની રકમની સાથે વ્યાજના વાર્ષિકીકૃત દર સહિતના નિયમો અને શરતો સહિતની વિગતો પૂરી પાડીશું તેમજ ગ્રાહક દ્વારા આ નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃતિની વિગતોને કંપનીના રેકર્ડ પર રાખીશું.

લોનકરાર

- i. અમે અંગ્રેજીમાં ગ્રાહકને તમામ પરિશિષ્ટ તથા બીડાણો સહિત લોનકરારની એક નકલ પૂરી પાડીશું. ગ્રાહકને અંગ્રેજી સમજાતી નહીં હોય, તો અમે ગ્રાહક સમજી શકે તે રીતે પ્રાદેશિક ભાષામાં તેમને આ કરારની વિગતોની સમજ પૂરી પાડીશું.
- ii. આ કરકાર હેઠળ પેમેન્ટને પાછું ખેંચવા/ ઝડપી બનાવવા અથવા પ્રદર્શન માટેનો નિર્ણય લોનકરારના સંબંધમાં સંમતિપૂર્ણ રહેશે.
- iii. ઋણલેનાર દ્વારા અન્ય કોઈ દાવા માટેના બોજા અથવા અન્ય વૈધાનિક અધિકારને આધિન રહીને લોનની બાકી રકમની પ્રાપ્તિ થવા પર અથવા તમામ લેણાંની પરત ચૂકવણી થઈ જવા પર અમે તમામ જામીનગીરીઓને મુક્ત કરી દઈશું. ઋણલેનારા દ્વારા સંમત થયેલા લોન કરારની શરતો

હેઠળ આવા સમાધાનના અધિકારની અમલવારી કરાશે, તો ઋણલેનારાને તમામ બાકી દાવા/ લેણાં વિશેની સંપૂર્ણ વિગતો તેમજ સંલગ્ન દાવા/ લેણાંનું સમાધાન/ અમને સંતોષ થાય તે રીતે ચૂકવણી ન થઈ જાય ત્યાં સુધી એનબીએફસી પાસે જામીનગીરીઓને જાળવી રાખવાનો જે શરતો હેઠળ અધિકાર રહેલો છે તેના વિશે ઋણલેનારાને યોગ્ય નોટિસ પાઠવવામાં આવશે.

- iv. લોનકરારની શરતો અને નિયમોમાં ઉલ્લેખ કરાયેલા હેતુઓ સિવાયની બાબતોમાં ઋણલેનારાની અંગત બાબતોમાં હસ્તક્ષેપ કરવાનું અમે ટાળીશું (સિવાય કે ઋણલેનારે અગાઉ ઘોષિત ન કરેલી કોઈ માહિતી ધ્યાનમાં આવે)

વ્યાજદરો

- એ. લોનની પ્રાપ્તિના સમયે, અમે ગ્રાહકને એ માહિતી પૂરી પાડીશું કે ક્યારે એકાઉન્ટમાં વ્યાજને ઉધારાશે
- બી. લોનકરારમાં વ્યાજદરો વિશેની પર્યાપ્ત માહિતી સામેલ હશે.
- સી. વ્યાજદરમાં થનારા કોઈ પણ ફેરફારની અમે ગ્રાહકને નોટિસ પાઠવીશું અને તેનો હવે પછીની અસરથી અમલ કરાશે. આ સંબંધમાં યોગ્ય શરતનો લોનકરારમાં ઉલ્લેખ કરાશે.
- ડી. અમે ગ્રાહકને વેબસાઈટ એક્સેસ તથા ગ્રાહક સંપર્ક કેન્દ્રના નંબર્સ જેવી માહિતી પણ પૂરી પાડીશું.

ચાર્જિસ

- એ. લોનકરારમાં કોઈ પણ ચાર્જિસ વિશેની પર્યાપ્ત માહિતી સામેલ કરાશે
- બી. અમે તમામ પ્રવર્તમાન ચાર્જિસમાં કોઈ પણ ફેરફાર/ નવા ચાર્જિસના ઉમેરા વિશે ઋણલેનારાને નોટિસ પાઠવીશું અને તેનો હવે પછીની અસરથી અમલ થશે. આ સંબંધમાં યોગ્ય શરતનો લોનકરારમાં ઉલ્લેખ કરાશે.
- સી. અમે કોઈ પણ સેવા અથવા પ્રોડક્ટને પૂરી પાડતા પહેલાં તેને લગતા ચાર્જિસ વિશે (ગ્રાહકને) જાણ કરી દઈશું
- ડી. ગ્રાહક દ્વારા જ્યારે પણ કોઈ સેવા અથવા પ્રોડક્ટ માટેના ચાર્જિસની વિગતો માટે માગણી કરાશે ત્યારે અમે તે પૂરી પાડી દઈશું
- ઈ. મોડેથી પરત ચૂકવણી માટેના શિક્ષાત્મક ચાર્જિસનો લોનકરારમાં ઘાટા અક્ષરે ઉલ્લેખ કરાશે.

- એફ. સહ-ફરજધારક સાથે કે તે વિના વ્યક્તિગત ઋણલેનારાને વ્યાપાર સિવાયના કોઈ પણ હેતુ માટે પૂરી પડાયેલી તમામ ફ્લેટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર અમે કોઈ ફોરક્લોઝર ચાર્જિસ/ પ્રિ-પેમેન્ટ ચાર્જિસ લાગુ કરીશું નહીં.
- જી. ચાર્જિસમાં સમયાંતરે થનારા ફેરફારની વિગતોને કંપનીની વેબસાઇટ <https://www.primeloans.kotak.com> પર અપડેટ કરાશે.

લોનની વસૂલાત

- એ. લોનની વસૂલાત માટે અમે કોઈ બિનજરૂરી સત્તામણી કે બાહુબળનો ઉપયોગ નહીં કરીએ.
- બી. ગ્રાહક સાથે યોગ્ય રીતે કામ પાર પાડવા સ્ટાફને પર્યાપ્ત તાલીમ આપવામાં આવી છે.
- સી. લોનકરારની અંદર જ તેને લગતા નિયમો અને શરતોની પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત કરવા પુનઃકબજાની જોગવાઈનો સમાવેશ કરાયો છે.
- ડી. વસૂલાતને લગતી બાબતો માટે કોઈ પણ ગ્રાહકને કદાપિ સવારે 8 વાગ્યા પહેલા અથવા સાંજે 7 વાગ્યા પછી અથવા આરબીઆઈ દ્વારા સમયાંતરે નિર્ધારિત કરાયા હોય તેવા સમય સિવાય કોલ કરાશે નહીં.

ટ્રાન્સફર

ગ્રાહક દ્વારા એકાઉન્ટના ટ્રાન્સફરની વિનંતી પ્રાપ્ત થયે, આવી વિનંતીની પ્રાપ્તિની તારીખથી 21 દિવસમાં ગ્રાહકને તેને લગતી સંમતિ/ વાંધાની વિગતોનો સંદેશાવ્યવહાર કરી દેવાશે. આવી ટ્રાન્સફર કાયદા મુજબ પારદર્શી કરારની શરતો મુજબ રહેશે.

જાહેરાત અને માર્કેટિંગ

- એ. અમે સુનિશ્ચિત કરીશું કે તમામ જાહેરાત તથા પ્રમોશનલ સામગ્રી સ્પષ્ટ, વાજબી ન્યાયપૂર્ણ હોય અને ગેરમાર્ગે ન દોરે.
- બી. અમે ગ્રાહકોને તેમની યોગ્યતા અનુસાર નાણાકીય પ્રોડક્ટ્સની સંપૂર્ણ રેન્જ પૂરી પાડીશું. આમાંની અમુક પ્રોડક્ટ્સ/ સેવાઓ અમારી પોતાની હશે, જ્યારે અમુક અન્ય એવી પ્રોડક્ટ કંપનીઓની હશે જેમની સાથે અમારી ટાઇ-અપ વ્યવસ્થા હશે. અમે જે કંપનીઓ સાથે વ્યાપાર વ્યવસ્થા ગોઠવી હશે તેના ગ્રાહકોને જાણ કરીશું, અને જો તે ગ્રાહક ઇચ્છશે, તો અમે તેમની પ્રોડક્ટ્સ/ સેવાઓના માર્કેટિંગ માટે કંપનીના સ્ટાફ/ એજન્ટ્સને નિર્દેશ કરીશું.

એફપીસીની સમીક્ષા અને તકરાર નિવારણ

- એ. બોર્ડ ઓફ ડાયરેક્ટર્સે વાજબી કામગીરીની સંહિતાના અનુસરણ તેમજ તકરાર નિવારણ તંત્રની કામગીરીની દરેક ત્રિમાસિકના અંત પછીના બે મહિનામાં ત્રિમાસિક ધોરણે સમીક્ષા કરવાની રહેશે.
- બી. આવી સમીક્ષાના એકીકૃત રિપોર્ટને નાણાકીય વર્ષના અંતથી બે મહિના સુધીમાં વાર્ષિક ધોરણે બોર્ડને સુપરત કરી દેવાનો રહેશે.

ગોપનીયતા

- એ. ગ્રાહક દ્વારા અધિકૃતતા ન અપાય ત્યાં સુધી અમે તેમની તમામ અંગત માહિતીને ખાનગી અને ગોપનીય ગણીશું.
- બી. અમે નીચેના અપવાદરૂપ સંજોગો સિવાય અન્ય કોઈ પણ એકમને ટ્રાન્ઝેક્શનની વિગતો જણાવીશું નહીં
- અમારે વૈધાનિક અથવા નિયમનકારી કાયદાઓ હેઠળ માહિતી પૂરી પાડવાની હોય
 - આ માહિતી જાહેર કરવાની જનતા પ્રત્યેની ફરજ હશે
 - અમારા હિત માટે (દા.ત. ઠગાઈ નિવારણ) આ માહિતી પૂરી પાડવી જરૂરી હોય. અમે માર્કેટિંગના ઉદ્દેશો માટે અન્ય કોઈને પણ ગ્રાહક વિશેની માહિતી આપવા માટે આ કારણનો ઉપયોગ નહીં કરીએ.
 - અમે અન્ય પ્રોડક્ટ્સ અથવા સેવાઓ પૂરી પાડવા માટે અમારા સહયોગીઓ/ એકમો અથવા કંપનીઓને આવી માહિતી પૂરી પાડવા ગ્રાહકની મંજૂરી મેળવેલી હશે (ઉદાહરણ સ્વરૂપે લોનની મંજૂરીના સમયે)
 - જ્યારે ગ્રાહક દ્વારા અમને આવી માહિતી અમારા સહયોગીઓ/ એકમો અથવા કંપનીઓને પૂરી પાડવા જણાવાશે

લોન અને ઉપાડ

- એ. નાણાંનું ધિરાણ કરતા અથવા અન્ય કોઈ ઋણ આપતા પહેલાં, અમે ગ્રાહકની (ઋણલેનારા) પરત ચૂકવવાની ક્ષમતાનું મૂલ્યાંકન કરીશું
- બી. લોન ફાળવતા પહેલાં અમે ગ્રાહકને જાણ કરીશું કે તે માગણી કરવા પર કે અન્યત્ર પરત ચૂકવવાપાત્ર છે કે કેમ

વ્યાજદરના મોડેલ

કંપનીનું પોતાનું વ્યાજદરનું મોડેલ છે જેમાં ધિરાણદર નક્કી કરવા માટે નીચેના જેવા સંલગ્ન પરિબલોને ધ્યાને લેવામાં આવે છે.

- (એ) ઋણલેવાની પડતર
- (બી) કામકાજની પડતર
- (સી) પ્રોડક્ટ અને ઋણલેનારા માટે જોખમનું પ્રિમિયમ
- (ડી) અસ્ક્યામતો પર જરૂરી વળતર
- (ઈ) નાણાકીય સુવિધાની અવધિ
- (એફ) ઉદ્યોગમાં પ્રવર્તમાન બજાર ધિરાણ દરો વગેરે જેવા અન્ય સંલગ્ન પરિબલો,

કંપનીની એસેટ એન્ડ લાયેબિલિટી કમિટિની (એલ્કો) માસિક ધોરણે બેઠક યોજાય છે જેમાં ટ્રેઝરી વિભાગ દ્વારા વિવિધ અવધિઓ માટે ઋણની પડતરના આધારે વ્યાપાર માટે ચર્ચા, માર્ગદર્શન તેમજ પરામર્શ કરાય છે. કંપની પાસે ઉપરોક્ત પરિબલોમાં નોંધપાત્ર ફેરફાર થયે મહિનાની વચ્ચે જ વ્યાજદરમાં ફેરફાર કરવાની પણ સત્તા છે.

એકસમાન પ્રોડક્ટ્સ હેઠળ વિભિન્ન ગ્રાહકો માટે વ્યાપાર હેઠળ વ્યાજના ભિન્ન દરો લાગુ થશે અથવા તો વિભિન્ન પ્રોડક્ટ્સ હેઠળ એકસમાન ગ્રાહકો માટે ભિન્ન દરો રહેશે જેનો આધાર પ્રોડક્ટ્સ તેમજ ગ્રાહકના જોખમના ગ્રેડેશન પર રહેશે. આ મુજબ વાર્ષિક 6%થી લઈને 36% સુધીના વ્યાજદર લાગુ થશે.

વ્યાજદર તેમજ જોખમના ગ્રેડેશન માટેના અભિગમની વિગતો કંપનીની વેબસાઈટ પર ઉપલબ્ધ છે. વેબસાઈટ પર પ્રકાશિત કરાતી માહિતીને જ્યારે પણ વ્યાજદરમાં ફેરફાર થશે ત્યારે અપડેટ કરાશે.

વ્યાજના તમામ દરો વાર્ષિકીકૃત ધોરણે રહેશે અને તેની ગ્રાહકોને જાણ કરાશે. શિક્ષાત્મક વ્યાજની વસૂલાત ગ્રાહક સાથે કરાર મુજબ રહેશે અને તેમાં પણ પ્રોડક્ટદીઠ તેમજ ગ્રાહકદીઠ ફેરફાર થતો રહેશે.

વ્યાજદર તેમજ ગ્રેડેશન માટેનો અભિગમ લોનના અરજીપત્રમાં ગ્રાહકને જાણ કરાશે અને તે વિગતો કંપનીની વેબસાઈટ <https://primeloans.kotak.com/policies.htm> પર ઉપલબ્ધ રહેશે.

ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મ દ્વારા મેળવાતી લોન

જ્યારે પણ કંપની ઋણલેનારને પ્રાપ્ત કરવા અને /અથવા લેણાંની વસૂલાત માટે ડિજિટલ ધિરાણ એપ્લિકેશન/ ધિરાણ સેવા પ્લેટફોર્મનો ઉપયોગ કરે છે, ત્યારે તે સમયાંતરે ડિજિટલ ધિરાણ સંબંધે આરબીઆઈ દ્વારા જારી કરાતી માર્ગદર્શિકાઓના અનુસરણમાં રહેશે.

વધુ સહાયતા

ફરિયાદો/ તકરારો અને ફીડબેક/ સૂચનો- આંતરિક પ્રક્રિયાઓ

- એ. જે પણ ગ્રાહકો ફરિયાદ નોંધાવવા માગતા હશે તેઓને અમે માર્ગદર્શન આપીશું અને તેના પરિણામથી તેઓ નાખુશ હોય તો ગ્રાહકે આગળ શું કરવું તેના વિશે પણ માર્ગદર્શન આપીશું. કોઈ પણ પ્રશ્નના અમારો સ્ટાફ જવાબ આપશે.
- બી. જે-તે બાબતની યોગ્ય ચકાસણી બાદ, અમે શક્ય તેટલો ઝડપથી જવાબ આપીશું, અને ગ્રાહક તેનાથી સંતુષ્ટ ન હોય તો આ ફરિયાદને આગળ કઈ રીતે લઈ જવી તેના વિશે પણ અમે ગ્રાહકને માર્ગદર્શન આપીશું.
- સી. અમે અમારી બ્રાન્ચ પર તકરાર નિવારણ અધિકારીનું નામ તથા સંપર્ક વિગતો દર્શાવીશું કે જેનો અમારી કંપની સામેની ફરિયાદના નિવારણ માટે જાહેર જનતા સંપર્ક કરી શકે છે.
- ડી. અમે અમારી બ્રાન્ચ પર ઇન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બ્ડ્સમેન સ્કીમ 2021ના મુખ્ય પરિબળો તેમજ સેન્ટ્રલાઈઝ રિસિપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર (સીઆરપીસી), આરબીઆઈને દર્શાવીશું.

ફીડબેક અને સૂચનો

અમે અમારા ગ્રાહકોને અમારી સેવાઓમાં સુધારો કરવા માટે ફીડબેક પૂરા પાડવા વિનંતી કરીએ છીએ.

નિરીક્ષણ

અમારી પાસે એક અધિકારી છે જેઓ સંહિતાનું અનુપાલન સુનિશ્ચિત કરશે. અમે આ સંહિતાનું પાલન કરીએ તે સુનિશ્ચિત કરવા અમારી પાસે એક આંતરિક ઓડિટિંગ પ્રક્રિયા છે.

- પ્રિન્સિપાલ નોડલ ઓફિસર: સુશ્રી ડેલનાઝ બલસારા
- ઈમેઇલ આઈડી: kprime.nodal@kotak.com
- ટેલિફોન નંબર: 022-69781706

સંહિતા વિશેની વધુ માહિતી

આ સંહિતાની વિગતો અમારી વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ છે અને વિનંતી કર્યે તેની નકલો ઉપલબ્ધ કરાવાશે

પૃષ્ઠા/ તકરાર નિવારણ – તંત્ર

તકરાર નિવારણ પ્રક્રિયા માટે કૃપા કરીને M2.01.01 તકરાર નિવારણ પોલિસીને વાંચી જાવ