

కోటక్ మహింద్రా ప్రైమ్ లిమిటెడ్

సదభ్యాసాల నియమావళి (ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్)

పరిచయము

భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ తన బృహత్ దిశానిర్దేశం యందు - బ్యాంకింగ్-యేతర ఆర్థికవ్యవహారాల కంపెనీ - (నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ - స్టాయి ఆధారిత నిబంధన) నిర్దేశాలు, 2023 ద్వారా బ్యాంకింగ్-యేతర ఆర్థికవ్యవహారాల కంపెనీల కోసం సదభ్యాసాల నియమావళిపై మార్గదర్శకాలను జారీ చేసింది, ఇది వ్యక్తిగత కస్టమర్లతో వ్యవహరించేటప్పుడు మరియు ఉత్తమ కార్పొరేట్ ఆచరణలో భాగంగా పనిచేయడానికి సదభ్యాసాల ప్రమాణాలను నిర్దేశిస్తుంది.

జాతి, కులం, రంగు, మతం, లింగం, వైవాహిక స్థితి, వయస్సు లేదా వైకల్యం ఆధారంగా వివక్షత లేకుండా అర్హత కలిగిన దరఖాస్తుదారులందరికీ క్రెడిట్ ఉత్పత్తులను అందుబాటులో ఉంచడం మా విధానంగా ఉంది మరియు ఉంటుంది.

క్లయింట్లు అందరినీ స్థిరంగా మరియు న్యాయబద్ధంగా చూసుకోవడమే మా విధానం. మా ఉద్యోగులు న్యాయబద్ధమైన, సమానమైన మరియు సుస్థిరమైన పద్ధతిలో సహాయం, ప్రోత్సాహం మరియు సేవను అందిస్తారు. మేము మా సదభ్యాసాల నియమావళిని కంపెనీ వెబ్ సైట్లో ఇంగ్లీష్ మరియు ప్రధాన స్థానిక భాషలలో ఉంచడం ద్వారా కూడా మా కస్టమర్లకు తెలియజేస్తాము.

సంభావ్య ఋణగ్రహీతల ప్రయోజనాలను ప్రభావితం చేసే ఛార్జీలు/ఫీజులను ఋణగ్రహీతకు తగిన విధంగా తెలియజేసే విధంగా మేము చూసుకుంటాము. ఋణ సదుపాయానికి సంబంధించిన షరతులు మరియు నిబంధనలు సంభావ్య ఋణగ్రహీతలకు తెలియజేయబడతాయి. ఋణాలిచ్చే నిర్ణయాల నుండి ఉత్పన్నమయ్యే వివాదాలు మాచే ఏర్పాటు చేయబడిన విజ్ఞప్తుల పరిష్కార యంత్రాంగం ద్వారా సముచితమైన విధంగా పరిష్కరించబడతాయని మేము నిబద్ధతతో ఉన్నాము.

సదభ్యాసాల నియమావళి యొక్క అమలు మొత్తం సంస్థ యొక్క బాధ్యతగా ఉండేలా మేము చూసుకుంటాము. కంపెనీ యొక్క న్యాయబద్ధమైన లెండింగ్ అభ్యాసాలు మార్కెటింగ్, లోన్ ఉత్పన్నం, ప్రాసెసింగ్, సర్వీసింగ్ మరియు వసూలు చేసుకొను కార్యకలాపాలతో సహా మా కార్యవ్యవహారాల యొక్క అన్ని అంశాలకూ వర్తిస్తాయి. ఉద్యోగుల జవాబుదారీతనం, పర్యవేక్షణ మరియు ఆడిటింగ్ కార్యక్రమాలు, శిక్షణ మరియు సాంకేతికత పరంగా సదభ్యాసాల నియమావళి పట్ల మా నిబద్ధత ప్రదర్శించబడుతుంది.

మా కార్యకలాపాలు న్యాయబద్ధమైన లెండింగ్ పట్ల మా బలమైన నిబద్ధతను ప్రతిబింబించేలా మరియు ఉద్యోగులందరికీ ఆ నిబద్ధత గురించి తెలిసేలా చూసుకోవడానికి రూపొందించబడే పద్ధతులను ఏర్పాటు చేయడానికి కంపెనీ డైరెక్టర్ల బోర్డు మరియు యాజమాన్య బృందం బాధ్యత వహిస్తాయి.

కోటక్ మహింద్రా ప్రైమ్ లిమిటెడ్ (KMPL) తన క్లయింట్లకు అత్యున్నత నాణ్యత గల సేవలను అందించడానికి కట్టుబడి ఉంది.

మాచే అందించబడే ఉత్పత్తులు మరియు సేవల (ప్రస్తుతం అందిస్తున్నవి మరియు భవిష్యత్తు తేదీన అందించబోయేవి) యొక్క ఈ క్రింది విభాగాలకు ఈ సదభ్యాసాల నియమావళి వర్తిస్తుంది.

1. KMPL చే అందించబడే లోన్ లు మరియు ఇతర ఆర్థిక ఉత్పత్తులు
2. మా నెట్వర్క్ ద్వారా అందించబడే తృతీయ పక్ష ఉత్పత్తులు

శాఖ యందు, ఫోన్ ద్వారా, ఇంటర్నెట్ పైన లేదా మేము ప్రస్తుతం ఉపయోగిస్తున్న లేదా భవిష్యత్తులో ప్రవేశపెట్టే ఏదైనా ఇతర పద్ధతి ద్వారా అందించబడినా సరే, పైన పేర్కొన్న వాటికి సదభ్యాసాల నియమావళి వర్తిస్తుంది.

(ఈ నియమావళిలో చేయబడిన నిబద్ధతలు సాధారణ కార్యనిర్వహణ వాతావరణం క్రింద వర్తిస్తాయి). సదభ్యాసాల నియమావళి

ముఖ్య నిబద్ధతలు

మా కస్టమర్లతో వ్యవహరించేటప్పుడు మేము పాటిస్తామని వాగ్దానం చేసే కీలక నిబద్ధతలు:

- a. వీటిని నిర్ధారించుకుంటూ మా కస్టమర్లతో మా అన్ని వ్యవహారాలలో న్యాయబద్ధంగా మరియు సహేతుకంగా వ్యవహరించడం:
 - మా ఉత్పత్తులు, సేవలు, విధానాలు మరియు పద్ధతులు ఈ నియమావళి లోని నిబద్ధతలు మరియు ప్రమాణాలకు అనుగుణంగా ఉంటాయి.
 - మా ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు సంబంధిత చట్టాలు మరియు నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉంటాయి
 - మా కస్టమర్లతో మా వ్యవహారాలు సమగ్రత మరియు పారదర్శకత యొక్క నైతిక సూత్రాలపై నిలిచి ఉంటాయి.
- b. మా ఆర్థిక ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు ఎలా పనిచేస్తాయో అర్థం చేసుకోవడంలో మేము కస్టమర్లకు సహాయపడతాము
 - వారి గురించి సమాచారాన్ని సరళమైన హిందీ మరియు/లేదా ఇంగ్లీష్ మరియు/ లేదా స్థానిక భాషలో అందించడం
 - వారి ఆర్థికపరమైన పర్యవసానాలను వివరించడం మరియు
 - కస్టమర్లు తన అవసరాలను తీర్చగల దానిని ఎంచుకోవడంలో సహాయపడటం.
- c. మాతో వ్యవహరించడంలో కస్టమర్లకు ఇబ్బంది రహితమైన అనుభవం ఉండేలా మేము అన్ని ప్రయత్నాలు చేస్తాము; అయినా ఏదైనా తప్పు జరిగితే, మేము దానిని త్వరగా మరియు సానుభూతితో పరిష్కరిస్తాము
 - పొరపాట్లు త్వరగా సరిదిద్దుకోబడతాయి
 - ఫిర్యాదులు త్వరగా పరిష్కరించబడతాయి

- ఫిర్యాదును చేపట్టిన విధానంతో కస్టమరు సంతృప్తి చెందని పక్షములో, ఫిర్యాదును ఎలా ముందుకు తీసుకెళ్లాలో మేము కస్టమరుకు దిశానిర్దేశం చేస్తాము
- మా వైపు నుండి లోపం కారణంగా కస్టమరు ఖాతాకు వర్తింపు చేసిన ఏవైనా ఛార్జీలను మేము వెనక్కి పంపిస్తాము

d. ఈ నియమావళి మా వెబ్ సైట్ ద్వారా మాచే ప్రచారం చేయబడుతుంది.

సమాచారం

మా కస్టమర్లు తమ అవసరాలకు అనుగుణంగా ఉత్పత్తులు మరియు సేవలను ఎంచుకోవడంలో మేము వారికి దిశానిర్దేశం చేస్తాము.

- కస్టమరుతో సంబంధబాంధవ్యాన్ని నెలకొల్పుకోవడానికి ముందు, మేము:
 - కస్టమరు ఆసక్తి చూపిన సేవలు మరియు ఉత్పత్తుల యొక్క ముఖ్య ఫీచర్లను వివరించే సమాచారాన్ని కస్టమరుకు అందజేస్తాము.
 - కస్టమరు అవసరాలకు తగిన ఖాతాలు, ఉత్పత్తులు మరియు సేవల గురించి సమాచారం అందిస్తాము.
 - మా కేవల నిబంధనలను నెరవేర్చడానికి మరియు చట్టపరమైన మరియు నియంత్రణ అవసరాలకు అనుగుణంగా ఉండటానికి కస్టమరు నుండి మేము సేకరించాల్సిన అవసరం ఉన్న సమాచారాన్ని స్పష్టంగా పేర్కొంటాము
 - డేటాబేస్ నిర్మించడానికి కస్టమర్ మరియు అతని/ఆమె కుటుంబం గురించి అదనపు సమాచారం కోసం అభ్యర్థన, అయితే కస్టమరు కోరుకుంటేనే ఈ సమాచారం అందించబడుతుంది.
- ఛానల్ ఉత్పత్తులు మరియు సేవలను ప్రాప్యత చేసుకోవడానికి ఉపయోగించే వివిధ మార్గాల గురించి మేము సమాచారాన్ని అందిస్తాము. దీని గురించి మరింత సమాచారం ఎక్కడ అందుబాటులో ఉందో కూడా కస్టమరుకు తెలియజేయబడుతుంది.
- కస్టమరు ఒక ఉత్పాదనను ఎంచుకున్న తర్వాత, అది ఎలా పనిచేస్తుందో అనే విషయాన్ని మేము కస్టమరుకు తెలియజేస్తాము.
- ఉత్పాదనను తీసుకునే ఆపరేషన్ రూపమునకు సంబంధించి నిర్దిష్టమైన హక్కులు మరియు బాధ్యతలపై మేము మా కస్టమరుకు దిశానిర్దేశం చేస్తాము.
- షరతులు మరియు నిబంధనలు అన్నీ సహేతుకంగా ఉంటాయి మరియు కస్టమరు యొక్క హక్కులు మరియు బాధ్యతలు స్పష్టంగా మరియు సరళమైన భాషలో కూర్చు చేయబడి ఉంటాయి. అవసరమైన చోట మాత్రమే మేము చట్టబద్ధమైన లేదా సాంకేతిక భాషను ఉపయోగిస్తాము.

లోన్ కొరకు దరఖాస్తులు మరియు ప్రాసెసింగ్

- i. లోన్ దరఖాస్తు ఫారములలో సంభావ్య కస్టమరు యొక్క ఆసక్తిని ప్రభావితం చేసే అవసరమైన సమాచారం అంతా (ఉదా. EMI, ఛార్జీలు, కాలపరిమితి మొదలైనవి) చేరి ఉంటాయి.
- ii. లోన్ దరఖాస్తు ఫారమును సమర్పించే సమయంలో KMPL సోర్సింగ్ బృందం కస్టమర్ నుండి కావలసియున్న పత్రాల జాబితాను కస్టమరుకు అందించవచ్చు.
- iii. అందుకోబడిన లోన్ దరఖాస్తులు అన్నింటికీ మేము అక్నాలెడ్జ్మెంట్ అందజేస్తాము.
లోన్ దరఖాస్తులు ఎంత సమయము లోపున పరిష్కరించబడతాయో సూచనాత్మక సమయ వ్యవధి కూడా ఆ అక్నాలెడ్జ్మెంట్ యందు సూచించబడుతుంది.

లోన్ పరిశీలన మరియు షరతులు/నిబంధనలు

మేము మంజూరు చేయబడిన లోన్ మొత్తమును, వార్షికం చేయబడిన వడ్డీ రేటుతో సహా షరతులు మరియు నిబంధనలతో పాటుగా, మంజూరు చేయబడిన లేఖ ద్వారా లేదా ఇతరత్రా కస్టమరుకు తెలియజేస్తాము మరియు ఈ షరతులు మరియు నిబంధనలు/వర్తించే విధంగా కీలక వాస్తవ ప్రకటన (వర్తించే విధంగా) యొక్క స్వీకారాన్ని కంపెనీ రికార్డులో ఉంచుతాము

లోన్ ఒప్పంద పత్రము

- i. మేము లోన్ ఒప్పంద పత్రము యొక్క కాపీని, అన్ని అనుబంధ జతపత్రాలతో సహా, ఏవైనా ఉంటే, దానిని కస్టమరుకు ఇంగ్లీషులో అందిస్తాము, ఒకవేళ కస్టమరుకు ఇంగ్లీషు అర్థం కాకపోతే, కస్టమరు అర్థం చేసుకోగలిగిన స్థానిక భాషలో విషయాలను వివరిస్తాము.
- ii. ఒప్పందపత్రము క్రింద చెల్లింపు లేదా పనితీరు యొక్క రీకాల్/పెంపుదల గురించిన నిర్ణయము సంబంధిత లోన్ ఒప్పంద పత్రమునకు అనుగుణంగా ఉంటుంది.
- iii. బాకీ ఉన్న మొత్తాలు అన్నియునూ తిరిగి చెల్లించబడిన తర్వాత లేదా లోన్ యొక్క మొత్తం బాకీని వసూలు చేసుకున్న తర్వాత, ఋణగ్రహీతపై మాకు ఉండగల ఏదేని ఇతర క్లెయిముల కొరకు ఏదేని చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా బాధ్యతను బట్టి, ధరావత్తు చేయబడిన ఆస్తులు అన్నింటినీ మేము విడుదల చేస్తాము. ఒకవేళ అటువంటి ఏర్పరచు హక్కును వినియోగించుకోవలసి వచ్చిన పక్షములో, ఋణగ్రహీతచే అంగీకరించబడిన లోన్ ఒప్పందపత్రము యొక్క షరతుల క్రింద, మిగిలియున్న క్లెయిములు/బకాయిలు మరియు సంబంధిత క్లెయిములు మా సంతృప్తి మేరకు పరిష్కరించబడే/చెల్లించబడే

వరకూ ఏ పరిస్థితుల క్రింద NBFC లు ధరావత్తు ఆస్తులను నిలుపుకోవలసిన అర్హత ఉందో దాని గురించి పూర్తి వివరాలతో సహా ఋణగ్రహీతకు తగిన నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది.

- iv. లోన్ ఒప్పందము యొక్క షరతులు మరియు నియమ నిబంధనలలో ఇవ్వబడియున్న ఆవశ్యకతల కొరకు తప్ప (ఇదివరకు ఋణగ్రహీతచే వెల్లడి చేయబడని సమాచారము ఏదైనా దృష్టికి వచ్చియుంటే తప్ప) ఋణగ్రహీత వ్యవహారాలలో మేము జోక్యము చేసుకోకుండా ఉంటాము.

వడ్డీ రేట్లు

- a. లోన్ తీసుకునే సమయంలో, వడ్డీ ఎప్పుడు ఖాతాలోకి డెబిట్ చేయబడుతుందనే సమాచారాన్ని మేము కస్టమరుకు అందిస్తాము.
- b. లోన్ ఒప్పందపత్రము వడ్డీ రేట్ల గురించి తగినంత సమాచారమును కలిగి ఉంటుంది.
- c. వడ్డీ రేట్లలో ఏదైనా మార్పు గురించి మేము ఋణగ్రహీతకు నోటీసు ఇస్తాము మరియు అది భవిష్యత్తు నుండి అమలు లోనికి వస్తుంది. లోన్ ఒప్పందపత్రములో ఇందుకు సంబంధించి తగిన నిబంధన యొక్క ఏర్పాటు చేర్చబడుతుంది.
- d. మేము వెబ్ సైట్ చిరునామా మరియు కస్టమర్ సంప్రదింపు నంబర్లు వంటి సమాచారాన్ని కూడా కస్టమర్లకు అందిస్తాము.
- e. వర్తించే విధంగా, నిధులను బట్వాడా చేసిన తేదీ నుండి కస్టమరుకు/చెక్ ఇవ్వబడే తేదీ వరకు వడ్డీ వసూలు చేయబడుతుంది.

ఛార్జీలు

- a. లోన్ ఒప్పందపత్రము ఏవైనా ఛార్జీల గురించి తగినంత సమాచారమును కలిగి ఉంటుంది.
- b. ప్రస్తుతమున్న ఛార్జీలలో ఏదైనా మార్పు / కొత్త ఛార్జీని ప్రవేశపెట్టడం గురించి మేము ఋణగ్రహీతకు నోటీసు ఇస్తాము మరియు అది భవిష్యత్తు నుండి అమలు లోనికి వస్తుంది. లోన్ ఒప్పందపత్రములో ఇందుకు సంబంధించి తగిన నిబంధన యొక్క ఏర్పాటు చేర్చబడుతుంది
- c. ఏదైనా సేవ లేదా ఉత్పత్తిని అందించే ముందు వాటికి సంబంధించిన ఛార్జీలను మేము (కస్టమర్లకు) తెలియజేస్తాము.

- d. కస్టమరు ఏదైనా సేవ లేదా ఉత్పత్తి కోసం అభ్యర్థించినప్పుడల్లా మేము ఛార్జీల వివరాలను అందిస్తాము.
- e. ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లింపుకు విధించే అపరాధపు ఛార్జీలు లోన్ ఒప్పందంలో పెద్ద అక్షరాలలో పేర్కొనబడి ఉంటాయి.
- f. లోన్ ఒప్పందంలోని వస్తురూపేణా షరతులు మరియు నిబంధనలను పాటించనందుకు ఋణగ్రహీతపై వేయబడిన జరిమానా అది 'జరిమానా ఛార్జీలు'గా పరిగణించబడుతుంది మరియు అది అడ్వాన్సులపై వసూలు చేయబడిన వడ్డీ రేటుకు జోడించబడే 'అపరాధపు వడ్డీ' రూపంలో విధించబడదు. అపరాధపు ఛార్జీల విధింపుకు సంబంధించి కంపెనీ, భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ మార్గదర్శకాలచే దిశానిర్దేశం చేయబడుతుంది.
- g. సహ-బాధ్యతలు ఉన్న లేదా లేని వ్యక్తిగత ఋణగ్రహీతలకు వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం మంజూరు చేయబడిన అన్ని ప్లోటింగ్ రేట్ అవధి లోన్ లపై మరియు భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంకుచే ఎప్పటికప్పుడు పేర్కొనబడిన విధంగా అటువంటి ఇతర కేటగరీల ఋణగ్రహీతలపై మేము ఫోర్ క్లోజర్ ఛార్జీలు/ముందస్తు చెల్లింపు అపరాధరసుములను విధించబోము.
- h. కాలానుగుణంగా ఎప్పటికప్పుడు ఛార్జీలలో జరిగే మార్పులు బ్యాంక్ వెబ్ సైట్ <https://www.primeloans.kotak.com> పై అప్ డేట్ చేయబడతాయి.

లోన్లను వసూలు చేసుకోవడం

- a. లోన్ ల రికవరీ కోసం మేము అనవసరంగా వేధింపుకు ఒడిగట్టబోము, కండబలాన్ని ఉపయోగించబోము.
- b. కస్టమర్లతో సముచితమైన తీరులో వ్యవహరించడానికి సిబ్బందికి తగినంత శిక్షణ ఇవ్వబడుతుంది.
- c. లోన్ ఒప్పందంలో నిబంధనలు మరియు షరతుల పారదర్శకతను నిర్ధారించడానికి గాను అంతర్నిర్మిత పునఃస్వాధీనతా నిబంధన చేరి ఉంటుంది.
- d. రికవరీ సంబంధిత విషయాలకు సంబంధించి ఉదయం 8 గంటలకు ముందు మరియు సాయంత్రం 7 గంటల తర్వాత లేదా భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంకుచే ఎప్పటికప్పుడు పేర్కొనబడిన సమయంలో ఏ కస్టమరుకు కాల్ చేయబోరు.

బదిలీ

ఖాతాను బదిలీ చేయడం కోసం కస్టమరు అభ్యర్థించిన మీదట, అట్టి అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుండి 21 రోజుల లోపున అందుకు సమ్మతి/అభ్యంతరం కస్టమరుకు తెలియజేయబడుతుంది. అటువంటి బదిలీ, చట్టసమ్మతమైన పద్ధతిలో పారదర్శకమైన ఒప్పంద షరతులకు లోబడి ఉంటుంది.

అడ్వర్టైజింగ్ మరియు మార్కెటింగ్

- వ్యాపార ప్రకటన మరియు ప్రోత్సాహకాల సంబంధిత సామాగ్రి అంతా స్పష్టంగా, సమంజసంగా, సహేతుకంగా మరియు తప్పుదారి పట్టించకుండా ఉండేలా మేము చూసుకుంటాము.
- కస్టమరుకు అర్హత ఉన్న పూర్తి స్థాయి ఆర్థిక ఉత్పత్తుల శ్రేణిని మేము కస్టమర్లకు అందిస్తాము. ఈ ఉత్పత్తులు/సేవలలో కొన్ని మా స్వంతమైనవిగా ఉంటాయి; మరికొన్ని మేము సహకార-సంబంధం ఏర్పాటు కలిగి ఉన్న ఉత్పత్తుల కంపెనీలు అయి ఉండవచ్చు. మేము వ్యాపార ఏర్పాటు లోనికి ప్రవేశించిన కంపెనీల గురించి కస్టమరుకు తెలియజేస్తాము మరియు కస్టమరు కోరుకున్నట్లయితే, వారి ఉత్పత్తులు/సేవల మార్కెటింగ్ కోసం కంపెనీ సిబ్బంది/ఎజెంట్లను మేము నిర్దేశిస్తాము.

FPC సమీక్ష మరియు విజ్ఞప్తుల పరిష్కారం

- ప్రతి త్రైమాసికం చివరి నుండి రెండు నెలల లోపున, సదభ్యాసాల నియమావళి, మరియు విజ్ఞప్తుల పరిష్కార యంత్రాంగం యొక్క సమ్మతి వహింపును త్రైమాసిక ప్రాతిపదికన డైరెక్టర్ల బోర్డు సమీక్షిస్తుంది.
- అటువంటి సమీక్షల క్రోడీకృత నివేదికను ఆర్థిక సంవత్సరం ఆఖరి నుండి రెండు నెలల లోపున వార్షిక ప్రాతిపదికన బోర్డుకు సమర్పించడం జరుగుతుంది.

గోప్యత

- కస్టమరుచే అధీకృతం చేయబడి ఉంటే తప్ప, మేము వ్యక్తిగత సమాచారం అంతటినీ ప్రైవేటు మరియు గోప్యత అయినదిగా పరిగణిస్తాము.
- ఈ క్రింది అసాధారణ సందర్భాలలో తప్ప మరే ఇతర సంస్థకు మేము లావాదేవీ వివరాలను వెల్లడించము.
 - ఒకవేళ మేము చట్టబద్ధంగా లేదా నిబంధనాయుత చట్టాల ప్రకారం సమాచారము ఇవ్వవలసి ఉన్నచో
 - ఈ సమాచారమును ప్రజలకు వెల్లడించడం అనేది విధిగా ఉంటే
 - ఒకవేళ మా ఆసక్తి మేరకు ఈ సమాచారాన్ని అందించాల్సిన అవసరం ఉంటే (ఉదా. మోసం నివారణ). మార్కెటింగ్ ప్రయోజనాల కోసం కస్టమర్ల

గురించి సమాచారాన్ని మరెవరికైనా ఇవ్వడానికి మేము ఈ కారణాన్ని ఉపయోగించము.

- ఇతర ఉత్పత్తులు లేదా సేవలను అందించడానికి గాను/అసోసియేట్ /సంస్థలకు లేదా కంపెనీలకు అటువంటి సమాచారాన్ని అందించడానికి మేము కస్టమరు అనుమతి తీసుకొని ఉంటే (ఉదాహరణకు లోన్ మంజూరు సమయంలో)
- ఇతర సేవలు లేదా ఉత్పత్తులను అందించడానికై /అసోసియేట్ /సంస్థలకు లేదా కంపెనీలకు అటువంటి సమాచారాన్ని వెల్లడించమని కస్టమరు మమ్మల్ని అడిగినప్పుడు

లోన్లు మరియు అడ్వాన్సులు

- a. డబ్బు అప్పుగా ఇచ్చే ముందుగా, లేదా మరేదైనా అప్పు ఇవ్వబడే ముందుగా, కస్టమర్ (ఋణగ్రహీత) తిరిగి చెల్లింపు సామర్థ్యాన్ని మేము అంచనా వేస్తాము.
- b. లోన్ మంజూరు చేసే ముందుగా, అది డిమాండ్ మేరకు తిరిగి చెల్లించదగినదా లేదా ఇతరత్రానా అనే విషయాన్ని మేము కస్టమరుకు తెలియజేస్తాము.

వడ్డీ రేట్ల నమూనా

కంపెనీకి వడ్డీ రేటు నమూనా ఉంటుంది, ఇది లెండింగ్ రేటును నిర్ణయించడానికి ఈ క్రింది విధమైన సంబంధిత అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకుంటుంది.

- (a) అప్పు తీసుకునే వ్యయం
- (b) నిర్వహణ వ్యయం
- (c) ఉత్పాదన మరియు ఋణగ్రహీతకు రిస్క్ ప్రీమియం
- (d) ఆవశ్యకమైన ఆస్తులపై రాబడి
- (e) ఆర్థికసహాయ సదుపాయము యొక్క కాలావధి
- (f) పరిశ్రమలో ప్రబలంగా ఉన్న మార్కెట్ లెండింగ్ రేట్లు మొదలగు ఏవైనా ఇతర సంబంధిత అంశాలు,

కంపెనీ నెలవారీ ప్రాతిపదికన అసెట్ మరియు లయబిలిటీ కమిటీ (ALCO) సమావేశాన్ని నిర్వహిస్తుంది, దీనిలో ట్రెజరీ విభాగం వివిధ కాలపరిమితులకు అప్పు తీసుకునే ఖర్చుపై వ్యాపారసంస్థలతో చర్చిస్తుంది, దిశానిర్దేశం చేస్తుంది మరియు సలహా ఇస్తుంది. పైన చెప్పబడిన అంశాలలో ఏవైనా గణనీయమైన మార్పుకు గురైతే, నెల మధ్యలో వడ్డీ రేటును మార్చడానికి కంపెనీకి అధికారం ఇవ్వబడి ఉంటుంది.

వ్యాపారసంస్థలు కస్టమర్ మరియు ఉత్పత్తుల యొక్క గ్రేడేషన్ లేదా రిస్కును బట్టి, ఒకే విధమైన ఉత్పత్తుల క్రింద వేర్వేరు కస్టమర్లకు వేర్వేరు వడ్డీ రేట్లు లేదా వేర్వేరు ఉత్పత్తుల క్రింద అదే కస్టమర్లకు వేర్వేరు రేట్లు విధిస్తాయి. తదనుగుణంగా, వసూలు చేసే వడ్డీ రేటు సంవత్సరానికి 6% నుండి 36% వరకు ఉంటుంది.

వడ్డీ రేటు మరియు ముప్పుల యొక్క తారతమ్యతల కొరకు విధానము కంపెనీ యొక్క వెబ్ సైట్ పై అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది. వడ్డీ యొక్క రేట్లలో ఏదైనా ఒక మార్పు ఉన్నప్పుడల్లా వెబ్ సైట్ పై ప్రచురించబడిన సమాచారము ఆధునీకరించబడుతుంది.

వడ్డీ రేట్లు అన్నీ వార్షిక ప్రాతిపదికన ఉంటాయి మరియు కస్టమర్లకు తెలియజేయబడతాయి. అపరాధపు ఛార్జీలు కస్టమరుతో చేసుకున్న ఒప్పందం ప్రకారం వసూలు చేయబడతాయి మరియు అవి కస్టమరు నుండి కస్టమరుకు మరియు/లేదా ఉత్పత్తుల నుండి ఉత్పత్తులకు కూడా మారుతూ ఉంటాయి.

వడ్డీ రేటు మరియు రిస్క్ యొక్క స్థాయిలను నిర్ణయించే విధానం కస్టమరుకు ఋణ దరఖాస్తు ఫారములో వెల్లడి చేయబడుతుంది మరియు కంపెనీ వెబ్ సైట్ <https://primeloans.kotak.com/policies.htm> పైన అందుబాటులో ఉంటాయి

డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫామ్ల ద్వారా తీసుకోబడిన లోన్

ఋణగ్రహీతలను తీసుకోవడానికి మరియు/లేదా బకాయిలను వసూలు చేయడానికి కంపెనీ డిజిటల్ లెండింగ్ దరఖాస్తులు/లెండింగ్ సేవా ప్లాట్ఫామ్లను ఎక్కడ ఉపయోగించుకున్నా సరే, అది ఎప్పటికప్పుడు జారీ చేయబడిన డిజిటల్ లెండింగ్ పై భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా ఉంటుంది.

వ్యక్తులచే వ్యక్తిగత ఋణాల తిరిగి చెల్లింపు/ పరిష్కారం జరిగిన మీదట చరాస్తులు/స్థిర ఆస్తుల పత్రాలను విడుదల చేయడం

ఒరిజినల్ చరాస్తులు/స్థిర ఆస్తి పత్రాల విడుదలకు సంబంధించి వర్తించే భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ మార్గదర్శకాలకు కంపెనీ కట్టుబడి ఉంటుంది.

EMI పై ప్లోటింగ్ వడ్డీ రేటు యొక్క పునఃకూర్పు

ఈ విషయంలో కంపెనీ అంతర్గత పాలసీ ప్రకారం, వ్యక్తులకు సమానమైన నెలవారీ వాయిదాల (EMI) ఆధారిత వ్యక్తిగత ఋణాలపై ప్లోటింగ్ వడ్డీ రేటును పునఃకూర్పు చేయడంపై కంపెనీ భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ మార్గదర్శకాలకు కట్టుబడి ఉంటుంది.

తదుపరి సహాయత

ఫిర్యాదులు / విజ్ఞాపనలు మరియు ఫీడ్ బ్యాక్ / సూచనలు - అంతర్గత పద్ధతులు

- ఫిర్యాదు చేయాలనుకునే కస్టమర్లకు మేము దిశానిర్దేశం చేస్తాము మరియు కస్టమరు గనక ఫలితం పట్ల సంతోషంగా లేకుంటే ఏమి చేయాలో కూడా దిశానిర్దేశం చేస్తాము. ఏవైనా ప్రశ్నలు ఉంటే మా సిబ్బంది సహాయపడతారు.
- విషయాన్ని పరిశీలించిన తర్వాత, మేము సాధ్యమైనంత త్వరగా ప్రతిస్పందనను పంపిస్తాము; దానితో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోతే

ఫిర్యాదును ఎలా ముందుకు తీసుకెళ్లాలో కూడా మేము కస్టమరుకు దిశానిర్దేశం చేస్తాము.

- c. విజ్ఞాపన పరిష్కార అధికారి యొక్క పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలను మేము మా బ్రాంచీలలో ప్రదర్శిస్తాము, కంపెనీపై ఫిర్యాదుల యొక్క పరిష్కారము కొరకు ప్రజలు వారిని చేరుకోవచ్చు.
- d. సమీకృత అంబుడ్స్మన్ పథకము 2021 యొక్క ముఖ్యాంశాలను మరియు RBI లోని కేంద్రీకృత స్వీకార మరియు ప్రాసెసింగ్ కేంద్రం (CRPC) యొక్క సంప్రదింపు వివరాలను మేము మా బ్రాంచీల వద్ద ప్రదర్శిస్తాము.

ఫీడ్బ్యాక్ మరియు సూచనలు

సేవలను మెరుగుపరచడంలో సహాయపడటానికి మా సేవపై ఫీడ్బ్యాక్ అందించవలసిందిగా మేము మా కస్టమర్లను కోరుతున్నాము.

పర్యవేక్షణ

నియమావళితో సమ్మతిని నిర్ధారించుకోవడానికి మాకు ఒక అధికారి ఉన్నారు. మా అంతర్గత ఆడిటింగ్ విధానాలు మేము నియమావళిని అనుసరించేలా చూసుకుంటాయి.

- ప్రధాన నోడల్ అధికారి : శ్రీమతి డెల్లాజ్ బల్సారా
- ఇమెయిల్ ఐడి : pno.kprime@kotak.com
- టెలిఫోన్ నంబర్ : 022-69781706

నియమావళి గురించిన మరింత సమాచారము

ఈ నియమావళి మా వెబ్సైట్ పైన అందుబాటులో ఉంటుంది మరియు అభ్యర్థన మేరకు కాపీలు అందుబాటులో ఉంచబడతాయి.

ప్రశ్నలు/ విజ్ఞప్తుల పరిష్కారం - యంత్రాగం

విజ్ఞప్తుల పరిష్కార పద్ధతి కోసం M2.01.01 విజ్ఞప్తుల పరిష్కార పాలసీని చూడండి