

കൊട്ടക് മഹീന്ദ്ര പ്രൈം ലിമിറ്റഡ്

ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്

ആമുഖം

റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ അതിന്റെ പ്രധാന മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശം - നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനി- (നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനി-സ്കെയിൽ ബേസ്ഡ് റെഗുലേഷൻ) നിർദ്ദേശങ്ങൾ, 2023-ൽ ബാങ്കിംഗ് ഇതര ഫിനാൻസ് കമ്പനികൾക്കായുള്ള ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിനെക്കുറിച്ചുള്ള മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പുറപ്പെടുവിച്ചു. ഇത് വ്യക്തിഗത ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപെടുമ്പോൾ ന്യായമായ പെരുമാറ്റ മാനദണ്ഡങ്ങൾ നിശ്ചയിക്കുകയും മികച്ച കോർപ്പറേറ്റ് സമ്പ്രദായത്തിന്റെ ഭാഗമായി പ്രവർത്തിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു.

വർഗ്ഗം, ജാതി, നിറം, മതം, ലിംഗഭേദം, വൈവാഹിക നില, പ്രായം അല്ലെങ്കിൽ വൈകല്യം എന്നിവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ വിവേചനമില്ലാതെ യോഗ്യതയുള്ള എല്ലാ അപേക്ഷകർക്കും വായ്പാ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കുക എന്നത് ഞങ്ങളുടെ നയമാണ്, അത് അങ്ങനെ ആയിരിക്കുകയും ചെയ്യും.

എല്ലാ ക്ലെയന്റുകളോടും സ്ഥിരതയോടെയും ന്യായമായും പെരുമാറുക എന്നതാണ് ഞങ്ങളുടെ നയം. ഞങ്ങളുടെ ജീവനക്കാർ ന്യായമായതും പക്ഷപാതമില്ലാത്തതും സ്ഥിരതയുള്ളതുമായ രീതിയിൽ സഹായവും പ്രോത്സാഹനവും സേവനവും നൽകും. കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ഇംഗ്ലീഷിലും പ്രധാനപ്പെട്ട പ്രാദേശിക ഭാഷകളിലും ഞങ്ങളുടെ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് നൽകിക്കൊണ്ട് ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കളുമായി ആശയവിനിമയം നടത്തും.

ഭാവി വായ്പക്കാരുടെ താൽപ്പര്യത്തെ ബാധിക്കുന്ന നിരക്കുകൾ/ഫീസുകൾ വായ്പ വാങ്ങുന്നയാളെ ഉചിതമായ വിധത്തിൽ അറിയിച്ചിട്ടുണ്ടെന്ന് ഞങ്ങൾ ഉറപ്പാക്കും. വായ്പാ സൗകര്യവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ഭാവി വായ്പക്കാരെ അറിയിക്കും. വായ്പാ തീരുമാനങ്ങളിൽ നിന്ന് ഉണ്ടാകുന്ന തർക്കങ്ങൾ ഞങ്ങൾ സ്ഥാപിച്ച ഒരു പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിലൂടെ ഉചിതമായി പരിഹരിക്കുന്നതിന് ഞങ്ങൾ പ്രതിജ്ഞാബദ്ധരാണ്.

ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് നടപ്പിലാക്കുന്നത് സ്ഥാപനം മുഴുവന്റെയും ഉത്തരവാദിത്തമാണെന്ന് ഞങ്ങൾ ഉറപ്പാക്കും. മാർക്കറ്റിംഗ്, വായ്പ നൽകൽ, പ്രോസസ്സിംഗ്, സർവീസ്, കളക്ഷൻ പ്രവർത്തനങ്ങൾ എന്നിവയുൾപ്പെടെ ഞങ്ങളുടെ പ്രവർത്തനങ്ങളുടെ എല്ലാ മേഖലകളിലും കമ്പനിയുടെ ന്യായമായ വായ്പാ സമ്പ്രദായങ്ങൾ ബാധകമാകും. ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിനോടുള്ള ഞങ്ങളുടെ പ്രതിബദ്ധത ജീവനക്കാരുടെ ഉത്തരവാദിത്തം, നിരീക്ഷണവും ഓഡിറ്റിംഗ് പ്രോഗ്രാമുകളും, പരിശീലനം, സാങ്കേതികവിദ്യ എന്നിവയിൽ പ്രകടമാകും.

ഞങ്ങളുടെ പ്രവർത്തനങ്ങൾ ന്യായമായ വായ്പ നൽകലിനുള്ള ഞങ്ങളുടെ ശക്തമായ പ്രതിബദ്ധതയെ പ്രതിഫലിപ്പിക്കുന്നുവെന്നും എല്ലാ ജീവനക്കാർക്കും ആ പ്രതിബദ്ധതയെക്കുറിച്ച് അറിയാമെന്നും ഉറപ്പാക്കുന്നതിന് രൂപകൽപ്പന ചെയ്ത രീതികൾ സ്ഥാപിക്കുന്നതിനുള്ള ഉത്തരവാദിത്തം കമ്പനിയുടെ ഡയറക്ടർ ബോർഡിനും മാനേജ്മെന്റ് ടീമിനുമാണ്.

കൊട്ടക് മഹീന്ദ്ര പ്രൈം ലിമിറ്റഡ് (KMPL) അതിന്റെ ക്ലയന്റുകൾക്ക് ഉയർന്ന നിലവാരമുള്ള സേവനം നൽകാൻ പ്രതിജ്ഞാബദ്ധമാണ്.

ഞങ്ങൾ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന ഇനിപ്പറയുന്ന ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും സേവനങ്ങൾക്കും ഈ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് ബാധകമാണ് (നിലവിൽ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്നതോ ഭാവി തീയതിയിൽ അവതരിപ്പിക്കുന്നവയോ)

1. KMPL വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന വായ്പകളും മറ്റ് സാമ്പത്തിക ഉൽപ്പന്നങ്ങളും
2. ഞങ്ങളുടെ നെറ്റ്വർക്ക് വഴി വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന മൂന്നാം കക്ഷി ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ

ബ്രാഞ്ചിലോ ഫോണിലോ ഇൻറർനെറ്റിലോ അല്ലെങ്കിൽ ഞങ്ങൾ നിലവിൽ ഉപയോഗിക്കുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും രീതിയിലോ അല്ലെങ്കിൽ ഭാവിയിൽ അവതരിപ്പിച്ചേക്കാവുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും രീതിയിലോ ഇത് നൽകിയിട്ടുണ്ടോ എന്നത് പരിഗണിക്കാതെ ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് മുകളിൽ പറഞ്ഞവയ്ക്ക് ബാധകമാണ്.

(നിയമാവലിയിൽ നടപ്പാക്കിയ പ്രതിബദ്ധതകൾ സാധാരണ പ്രവർത്തന പരിതസ്ഥിതിയിൽ ബാധകമാണ്).

പ്രധാന പ്രതിബദ്ധതകൾ

ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള ഇടപാടിൽ ഞങ്ങൾ പാലിക്കുമെന്ന് വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന പ്രധാന പ്രതിബദ്ധതകൾ ചുവടെ പറയുന്നു:

- a. ഇനിപ്പറയുന്നവ ഉറപ്പുവരുത്തിക്കൊണ്ട് ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള എല്ലാ ഇടപാടുകളിലും ന്യായമായും ഉചിതമായും പ്രവർത്തിക്കും:
 - ഞങ്ങളുടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ, സേവനങ്ങൾ, നടപടിക്രമങ്ങൾ, സമ്പ്രദായങ്ങൾ എന്നിവ ഈ നിയമാവലിയിലെ പ്രതിബദ്ധതകളും മാനദണ്ഡങ്ങളും പാലിക്കും.
 - ഞങ്ങളുടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും പ്രസക്തമായ നിയമങ്ങളും നിയന്ത്രണങ്ങളും പാലിക്കും
 - ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള ഞങ്ങളുടെ ഇടപാടുകൾ സമഗ്രതയുടെയും സുതാര്യതയുടെയും ധാർമ്മിക തത്വങ്ങളിൽ അധിഷ്ഠിതമായിരിക്കും.
- b. ഞങ്ങളുടെ സാമ്പത്തിക ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും എങ്ങനെ പ്രവർത്തിക്കുന്നുവെന്ന് മനസ്സിലാക്കാൻ ഞങ്ങൾ ഉപഭോക്താക്കളെ സഹായിക്കും

- ലളിതമായ ഹിന്ദി കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ ഇംഗ്ലീഷ് കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ അവയെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നു
 - അവയുടെ സാമ്പത്തിക പ്രത്യാഘാതങ്ങൾ വിശദീകരിക്കുന്നു, കൂടാതെ
 - ഉപഭോക്താവിനെ അവന്റെ/അവളുടെ ആവശ്യങ്ങൾ നിറവേറ്റുന്ന ഒരേണ്ണം തിരഞ്ഞെടുക്കാൻ സഹായിക്കുന്നു.
- c. ഞങ്ങളുമായി ഇടപഴകുന്നതിൽ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് പ്രശ്നങ്ങളില്ലാത്ത അനുഭവം ഉണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ ഞങ്ങൾ എല്ലാ ശ്രമങ്ങളും നടത്തും; എന്നാൽ എന്തെങ്കിലും തെറ്റ് സംഭവിക്കുകയാണെങ്കിൽ, ഞങ്ങൾ അത് വേഗത്തിലും സഹാനുഭൂതിയോടെയും കൈകാര്യം ചെയ്യും
- തെറ്റുകൾ വേഗത്തിൽ തിരുത്തപ്പെടും
 - പരാതികൾ വേഗത്തിൽ കൈകാര്യം ചെയ്യും
 - പരാതി കൈകാര്യം ചെയ്യുന്ന രീതിയിൽ ഒരു ഉപഭോക്താവ് തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ, പരാതി എങ്ങനെ മുന്നോട്ട് കൊണ്ടുപോകണമെന്ന് ഞങ്ങൾ ഉപഭോക്താവിന് മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശം നൽകും
 - ഞങ്ങളുടെ ഭാഗത്തുനിന്നുള്ള ഒരു പിഴവ് കാരണം ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് ഈടാക്കിയ ഏത് നിരക്കുകളും ഞങ്ങൾ തിരികെ നൽകും
- d. കോഡ് ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റ് വഴി ഞങ്ങൾ പരസ്യപ്പെടുത്തും.

വിവരങ്ങൾ

ആവശ്യകതകൾ നിറവേറ്റുന്ന ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും തിരഞ്ഞെടുക്കുന്നതിൽ ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കളെ ഞങ്ങൾ നയിക്കും.

- a. ഉപഭോക്താവുംമായി ബന്ധം സ്ഥാപിക്കുന്നതിനുമുമ്പ്, ഞങ്ങൾ ഇനിപ്പറയുന്നവ ചെയ്യും:
- ഉപഭോക്താവ് താൽപ്പര്യം കാണിച്ച സേവനങ്ങളുടെയും ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെയും പ്രധാന സവിശേഷതകൾ വിശദീകരിക്കുന്ന ഉപഭോക്തൃ വിവരങ്ങൾ നൽകും
 - ഉപഭോക്താവിന്റെ ആവശ്യങ്ങൾക്ക് അനുയോജ്യമായ അക്കൗണ്ടുകൾ, ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ, സേവനങ്ങൾ എന്നിവയെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ നൽകും
 - ഞങ്ങളുടെ KYC മാനദണ്ഡങ്ങൾ നിറവേറ്റുന്നതിനും നിയമപരവും നിയന്ത്രണപരവുമായ ആവശ്യകതകൾ പാലിക്കുന്നതിനും ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് ശേഖരിക്കേണ്ട വിവരങ്ങൾ വ്യക്തമായി പ്രസ്താവിക്കുക.
 - ഒരു ഡാറ്റാബേസ് നിർമ്മിക്കാൻ ഉപഭോക്താവിനെയും അവന്റെ / അവളുടെ കുടുംബത്തെയും കുറിച്ചുള്ള കൂടുതൽ വിവരങ്ങൾക്കായി അഭ്യർത്ഥിക്കുക, എന്നാൽ അങ്ങനെ ചെയ്യാൻ ആഗ്രഹിക്കുന്നുവെങ്കിൽ മാത്രമേ ഈ വിവരങ്ങൾ ഉപഭോക്താവ് നൽകുകയുള്ളൂ.

- b. ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും ആക്സസ് ചെയ്യാൻ ഉപയോഗിക്കാവുന്ന വിവിധ മാർഗ്ഗങ്ങളെ കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ ഞങ്ങൾ നൽകും. ഇതിനെക്കുറിച്ചുള്ള കൂടുതൽ വിവരങ്ങൾ എവിടെ ലഭ്യമാണ് എന്നതിനെക്കുറിച്ചും ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കും.
- c. ഒരു ഉപഭോക്താവ് ഒരു ഉൽപ്പന്നം തിരഞ്ഞെടുത്തുകഴിഞ്ഞാൽ, അത് എങ്ങനെ പ്രവർത്തിക്കുന്നുവെന്ന് ഞങ്ങൾ ഉപഭോക്താവിനോട് പറയും
- d. ഉൽപ്പന്നം എടുക്കുന്ന പ്രവർത്തന രീതിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട അവകാശങ്ങളെയും ഉത്തരവാദിത്തങ്ങളെയും കുറിച്ച് ഞങ്ങൾ ഉപഭോക്താവിന് മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശം നൽകും
- e. എല്ലാ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ന്യായമായിരിക്കും, അത് ഉപഭോക്താവിന്റെ അവകാശങ്ങളും ഉത്തരവാദിത്തങ്ങളും വ്യക്തവും ലളിതവുമായ ഭാഷയിൽ നിശ്ചയിച്ചിട്ടുണ്ടാവും. ആവശ്യമുണ്ടെങ്കിൽ മാത്രം ഞങ്ങൾ നിയമപരമോ സാങ്കേതികമോ ആയ ഭാഷ ഉപയോഗിക്കും.

വായ്പയ്ക്കും പ്രോസസ്സിംഗിനുമുള്ള അപേക്ഷകൾ

- i. വായ്പ അപേക്ഷാ ഫോമുകളിൽ ഭാവി ഉപഭോക്താവിന്റെ താൽപ്പര്യത്തെ ബാധിക്കാൻ സാധ്യതയുള്ള ആവശ്യമായ എല്ലാ വിവരങ്ങളും ഉൾപ്പെടും (ഉദാ. ഇഎംഐ, നിരക്കുകൾ, കാലാവധി മുതലായവ).
- ii. KMPPL സോഴ്സിംഗ് ടീം ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് ആവശ്യമായ ഡോക്യുമെന്റുകളുടെ പട്ടിക ലോൺ അപേക്ഷാ ഫോം സമർപ്പിക്കുന്ന സമയത്ത് നൽകിയേക്കാം
- iii. വായ്പ അപേക്ഷകൾ സ്വീകരിക്കുമ്പോൾ എല്ലായ്പ്പോഴും ഞങ്ങൾ രസീത് നൽകും
വായ്പ അപേക്ഷകൾ തീർപ്പാക്കുന്ന ഒരു സൂചിപ്പിക്കുന്ന സമയപരിധി രസീതിൽ സൂചിപ്പിക്കും

വായ്പാ മൂല്യനിർണ്ണയവും നിബന്ധനകളും/വ്യവസ്ഥകളും

അനുവദിച്ച വായ്പാ തുക വാർഷിക പലിശ നിരക്ക് ഉൾപ്പെടെയുള്ള നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സഹിതം ഞങ്ങൾ അനുമതി കത്ത് വഴിയോ അല്ലാതെയോ ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കുകയും, കമ്പനിയുടെ രേഖയിൽ ഉപഭോക്താവ് ഈ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും/കീ ഫാക്റ്റ് പ്രസ്താവന (ബാധകമാകുന്നതുപോലെ) അംഗീകരിച്ചത് സൂക്ഷിക്കുകയും ചെയ്യും.

വായ്പാ കരാർ

- i. വായ്പാ കരാറിന്റെ ഒരു പകർപ്പ്, എല്ലാ അനുബന്ധങ്ങളും സഹിതം, അങ്ങനെ എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ, ഞങ്ങൾ ഉപഭോക്താവിന് ഇംഗ്ലീഷിൽ നൽകുന്നതാണ്. ഉപഭോക്താവിന് ഇംഗ്ലീഷ് മനസ്സിലാക്കില്ലെങ്കിൽ, മനസ്സിലാക്കുന്ന പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ ഉള്ളടക്കം ഞങ്ങൾ വിശദീകരിക്കും.
- ii. കരാറിന് കീഴിലുള്ള പേയ്മെന്റ് പ്രകടനമോ തിരിച്ചുവിളിക്കാനുള്ള/വേഗത്തിലാക്കാനുള്ള തീരുമാനം അതത് വായ്പാ കരാറിന് അനുസൃതമായിരിക്കും.
- iii. എല്ലാ കുടിശ്ശികകളും തിരിച്ചടയ്ക്കുമ്പോഴോ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പ വാങ്ങുന്നയാൾക്കെതിരെ ഞങ്ങൾക്ക് ഉണ്ടായേക്കാവുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും ക്ലെയിമിന് നിയമാനുസൃതമായ അവകാശത്തിനോ കൈവശാവകാശത്തിനോ വിധേയമായി കുടിശ്ശികയുള്ള വായ്പ തിരിച്ചുപിടിച്ച ശേഷം ഞങ്ങൾ എല്ലാ ഇടുകൾ വിട്ടുനൽകും. വായ്പ വാങ്ങുന്നയാൾ സമ്മതിച്ച വായ്പാ കരാറിന്റെ നിബന്ധനകൾ പ്രകാരം, അത്തരം സെറ്റ് ഓഫ് അവകാശം വിനിയോഗിക്കണമെങ്കിൽ, അവശേഷിക്കുന്ന ക്ലെയിമുകൾ/കുടിശ്ശികകൾ എന്നിവയെക്കുറിച്ചുള്ള പൂർണ്ണമായ വിശദാംശങ്ങളും, പ്രസക്തമായ ക്ലെയിം/കുടിശ്ശികകൾ ഞങ്ങൾക്ക് തൃപ്തികരമായി തീർപ്പാക്കുന്നതുവരെ/നൽകുന്നതുവരെ NBFC-കൾക്ക് ഇടുകൾ കൈവശം വയ്ക്കാൻ അർഹതയുള്ള വ്യവസ്ഥകളും ഉൾപ്പെടെ, വായ്പ വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മതിയായ അറിയിപ്പ് നൽകും.
- iv. വായ്പാ രേഖകളിലെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും നൽകിയിട്ടുള്ള ഉദ്ദേശങ്ങൾക്ക് ഒഴികെ (വായ്പ വാങ്ങുന്നയാൾ നേരത്തെ വെളിപ്പെടുത്താത്ത പുതിയ വിവരങ്ങൾ, വായ്പ നൽകുന്നയാളുടെ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടിട്ടില്ലെങ്കിൽ) വായ്പയെടുക്കുന്നവരുടെ കാര്യങ്ങളിൽ ഇടപെടുന്നതിൽ നിന്ന് ഞങ്ങൾ വിട്ടുനിൽക്കും.

പലിശ നിരക്കുകൾ

- a. വായ്പ ലഭിക്കുന്ന സമയത്ത്, പലിശ എപ്പോൾ അക്കൗണ്ടിലേക്ക് ഡെബിറ്റ് ചെയ്യപ്പെടും എന്നതിനെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ ഞങ്ങൾ ഉപഭോക്താവിന് നൽകും
- b. വായ്പാ കരാറിൽ പലിശ നിരക്കുകളെക്കുറിച്ചുള്ള മതിയായ വിവരങ്ങൾ അടങ്ങിയിരിക്കും.

- c. പലിശ നിരക്കുകളിൽ എന്തെങ്കിലും മാറ്റം വരുത്തിയാൽ ഞങ്ങൾ വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് അറിയിപ്പ് നൽകും, കൂടാതെ അത് ഭാവിയിൽ പ്രാബല്യത്തിൽ വരും. ഇക്കാര്യത്തിൽ അനുയോജ്യമായ ഒരു വ്യവസ്ഥ വായ്പാ കരാറിൽ ഉൾപ്പെടുത്തും.
- d. വെബ്സൈറ്റ് വിലാസവും കസ്റ്റമർ കോൺടാക്റ്റ് സെന്റർ നമ്പറുകളും പോലുള്ള വിവരങ്ങളും ഞങ്ങൾ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നൽകും
- e. ഉപഭോക്താവിന് തുക വിതരണം ചെയ്ത തീയതി മുതൽ/ചെക്ക് കൈമാറുന്ന തീയതി മുതൽ ബാധകമായ പലിശ ഈടാക്കുന്നു.

നിരക്കുകൾ

- a. വായ്പാ കരാറിൽ ഏതെങ്കിലും നിരക്കുകളെ കുറിച്ചുള്ള മതിയായ വിവരങ്ങൾ അടങ്ങിയിരിക്കും
- b. നിലവിലുള്ള നിരക്കുകളിൽ /പുതിയ നിരക്കുകൾ അവതരിപ്പിക്കുന്നതിൽ എന്തെങ്കിലും മാറ്റം വരുത്തിയാൽ ഞങ്ങൾ വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് അറിയിപ്പ് നൽകും, കൂടാതെ അത് ഭാവിയിൽ പ്രാബല്യത്തിൽ വരും. ഇക്കാര്യത്തിൽ അനുയോജ്യമായ ഒരു വ്യവസ്ഥ വായ്പാ കരാറിൽ ഉൾപ്പെടുത്തും.
- c. ഏതെങ്കിലും സേവനത്തിനോ ഉൽപ്പന്നത്തിനോ അത് നൽകുന്നതിനുമുമ്പ് ഞങ്ങൾ (ഉപഭോക്താക്കളോട്) നിരക്കുകൾ അറിയിക്കും.
- d. ഉപഭോക്താവ് ആവശ്യപ്പെടുമ്പോഴെല്ലാം ഏതെങ്കിലും സേവനത്തിനോ ഉൽപ്പന്നത്തിനോ ഉള്ള നിരക്കുകളുടെ വിശദാംശങ്ങൾ ഞങ്ങൾ നൽകും
- e. വൈകി തിരിച്ചടയ്ക്കുന്നതിനുള്ള പിഴ നിരക്കുകൾ വായ്പാ കരാറിൽ കട്ടിയുള്ള അക്ഷരങ്ങളിൽ പരാമർശിക്കും.
- f. വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾ വായ്പാ കരാറിന്റെ മുഖ്യ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിന്റെ പിഴ 'പിഴ നിരക്കായി' കണക്കാക്കും, കൂടാതെ അഡ്വാൻസുകളിൽ ഈടാക്കുന്ന പലിശ നിരക്കിൽ ചേർത്ത 'പിഴ പലിശ' രൂപത്തിൽ ഈടാക്കുകയില്ല. പിഴ നിരക്കുകൾ ഈടാക്കുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ആർബിട്രറി മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ കമ്പനിയെ നയിക്കും.

- g. സഹ-ബാധ്യതയുള്ളവർ ഉള്ളതോ ഇല്ലാത്തതോ ആയ വ്യക്തിഗത വായ്പക്കാർക്കും, കൂടാതെ ആർബിട്രെ ക്യാലാകാലങ്ങളിൽ വ്യക്തമാക്കിയേക്കാവുന്ന മറ്റ് ഏതെങ്കിലും വിഭാഗത്തിലുള്ള വായ്പക്കാർക്കും ബിസിനസ് ഒഴികെയുള്ള ആവശ്യങ്ങൾക്കായി അനുവദിച്ച എല്ലാ ഫ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് ടോ ലോണുകളിലും ഞങ്ങൾ ഫോർക്ലോഷർ നിരക്കുകൾ/പ്രീ-പേയ്മെന്റ് പിഴകൾ ഇറുപ്പാക്കിയില്ല.
- h. ക്യാലാകാലങ്ങളിൽ നിരക്കുകളിലുള്ള മാറ്റങ്ങൾ കമ്പനി വെബ്സൈറ്റ് <https://www.primeloans.kotak.com>-ൽ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുന്നു.

വായ്പയുടെ വീണ്ടെടുക്കൽ:

- a. വായ്പകൾ വീണ്ടെടുക്കുന്നതിന് അനാവശ്യമായ ഉപദ്രവവും കായികബലവും ഞങ്ങൾ അവലംബിക്കില്ല.
- b. ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഉചിതമായ രീതിയിൽ ഇടപെടാൻ ജീവനക്കാർക്ക് വേണ്ടത്ര പരിശീലനം നൽകും.
- c. വായ്പാ കരാറിൽ ഇതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട നിബന്ധനകളുടെയും വ്യവസ്ഥകളുടെയും സുതാര്യത ഉറപ്പാക്കുന്നതിന് ഒരു ബിൽറ്റ്-ഇൻ റിപൊസഷൻ വ്യവസ്ഥ ഉണ്ടായിരിക്കും.
- d. വായ്പ വീണ്ടെടുക്കലുമായി ബന്ധപ്പെട്ട കാര്യങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് രാവിലെ 8 മണിക്ക് മുമ്പും വൈകുന്നേരം 7 മണിക്ക് ശേഷവും, അല്ലെങ്കിൽ ക്യാലാകാലങ്ങളിൽ റിസർവ് ബാങ്ക് വ്യക്തമാക്കിയ സമയത്തും ഒരു ഉപഭോക്താവിനെയും വിളിക്കില്ല.

ട്രാൻസ്ഫർ

അക്കൗണ്ട് ട്രാൻസ്ഫർ ചെയ്യാനുള്ള ഉപഭോക്താവിന്റെ അഭ്യർത്ഥനയെത്തുടർന്ന്, അഭ്യർത്ഥന സ്വീകരിച്ച തീയതി മുതൽ 21 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ സമ്മതം / എതിർപ്പ് ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കും. അത്തരം ട്രാൻസ്ഫർ നിയമാനുസൃതമായി സുതാര്യമായ കരാർ നിബന്ധനകൾ പ്രകാരമായിരിക്കും.

പരസ്യവും മാർക്കറ്റിംഗും

- a. എല്ലാ പരസ്യങ്ങളും പ്രചാരണ മെറ്റീരിയലുകളും വ്യക്തതയുള്ളതും ന്യായവും ഉചിതവും തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുന്നതുമല്ലെന്ന് ഞങ്ങൾ ഉറപ്പാക്കും.

- b. ഉപഭോക്താവിന് യോഗ്യതയുള്ള സമ്പൂർണ്ണ സാമ്പത്തിക ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ ശ്രേണി ഞങ്ങൾ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നൽകും. ഈ ഉൽപ്പന്നങ്ങളിൽ / സേവനങ്ങളിൽ ചിലത് ഞങ്ങളുടേത് തന്നെയായിരിക്കും; മറ്റു ചിലത് ഞങ്ങളുമായി ബന്ധം സജ്ജീകരിച്ചിട്ടുള്ള കമ്പനികളുടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളായിരിക്കാം. ഞങ്ങൾ ബിസിനസ് ക്രമീകരണത്തിൽ പ്രവേശിച്ച കമ്പനികളുടെ വിവരം ഉപഭോക്താവിനെ ഞങ്ങൾ അറിയിക്കും. ഉപഭോക്താവ് ആഗ്രഹിക്കുന്നുവെങ്കിൽ, അവരുടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ/സേവനങ്ങൾ മാർക്കറ്റിംഗ് ചെയ്യാൻ കമ്പനിയുടെ ജീവനക്കാർ/ഏജന്റുമാരോട് ഞങ്ങൾ നിർദ്ദേശിക്കും.

FPC-യുടെയും പരാതി പരിഹാരത്തിന്റെയും അവലോകനം

- a. ഓരോ പാദവർഷവും അവസാനിച്ച് രണ്ട് മാസത്തിനുള്ളിൽ ഡയറക്ടർ ബോർഡ് ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിന്റെ പാലിക്കുന്നതും പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ പ്രവർത്തനവും ത്രൈമാസ അടിസ്ഥാനത്തിൽ അവലോകനം ചെയ്യും.
- b. അത്തരം അവലോകനങ്ങളുടെ ഏകീകൃത റിപ്പോർട്ട് സാമ്പത്തിക വർഷാവസാനത്തിന് രണ്ട് മാസത്തിനുള്ളിൽ വാർഷിക അടിസ്ഥാനത്തിൽ ബോർഡിന് സമർപ്പിക്കും.

രഹസ്യത്വം

- a. ഉപഭോക്താവ് അംഗീകരിച്ചില്ലെങ്കിൽ ഞങ്ങൾ എല്ലാ വ്യക്തിപരമായ വിവരങ്ങളും സ്വകാര്യവും രഹസ്യത്വവുമായി പരിഗണിക്കും
- b. ഇനിപ്പറയുന്ന അസാധാരണമായ കേസുകളിൽ ഒഴികെ മറ്റേതെങ്കിലും സ്ഥാപനത്തിന് ഞങ്ങൾ ഇടപാട് വിശദാംശങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്തുകയില്ല
 - നിയമാനുസൃതമായ അല്ലെങ്കിൽ റെഗുലേറ്ററി നിയമങ്ങൾ പ്രകാരം ഞങ്ങൾ വിവരങ്ങൾ നൽകേണ്ടതുണ്ടെങ്കിൽ
 - ഈ വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്തേണ്ടത് പൊതുജനങ്ങളുടെ കടമയാണെങ്കിൽ
 - ഞങ്ങളുടെ താൽപ്പര്യം ഈ വിവരങ്ങൾ നൽകാൻ ഞങ്ങളോട് ആവശ്യപ്പെടുകയാണെങ്കിൽ (ഉദാ. തട്ടിപ്പ് തടയൽ). മാർക്കറ്റിംഗ് ആവശ്യങ്ങൾക്കായി ഉപഭോക്താക്കളെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ മറ്റാർക്കും നൽകുന്നതിന് ഞങ്ങൾ ഈ കാരണം ഉപയോഗിക്കില്ല.
 - മറ്റ് ഉൽപ്പന്നങ്ങളോ സേവനങ്ങളോ നൽകുന്നതിന് അത്തരം വിവരങ്ങൾ/ അസോസിയേറ്റ് / സ്ഥാപനങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ കമ്പനികൾക്ക് നൽകുന്നതിന് ഞങ്ങൾ ഉപഭോക്താക്കളുടെ അനുമതി (ഉദാഹരണത്തിന് വായ്പ അനുവദിക്കുന്ന സമയത്ത്) നേടിയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ

- മറ്റ് സേവനങ്ങളോ ഉൽപ്പന്നങ്ങളോ നൽകുന്നതിന് അത്തരം വിവരങ്ങൾ/ അസോസിയേറ്റ് / സ്ഥാപനങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ കമ്പനികൾക്ക് വെളിപ്പെടുത്താൻ ഉപഭോക്താവ് ഞങ്ങളോട് ആവശ്യപ്പെടുന്നിടത്ത്

വായ്പകളും അഡ്വാൻസുകളും

- പണം കടം കൊടുക്കുന്നതിനോ മറ്റേതെങ്കിലും വായ്പയെടുക്കുന്നതിനോ മുമ്പ്, ഉപഭോക്താവിന് (വായ്പ വാങ്ങുന്നയാൾ) പണം തിരിച്ചടയ്ക്കാനുള്ള കഴിവ് ഞങ്ങൾ വിലയിരുത്തും
- വായ്പ അനുവദിക്കുന്നതിനുമുമ്പ്, അത് ഡിമാൻഡിൽ തിരിച്ചടയ്ക്കേണ്ടതാണോ അതോ മറ്റേതെങ്കിലും ആണോ എന്ന് ഞങ്ങൾ ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കും

പലിശനിരക്ക് മാതൃക

വായ്പാ നിരക്ക് തീരുമാനിക്കുന്നതിന് ചുവടെ പറയുന്നത് പോലുള്ള പ്രസക്തമായ ഘടകങ്ങൾ കണക്കിലെടുക്കുന്ന ഒരു പലിശ നിരക്ക് മാതൃക കമ്പനിക്ക് ഉണ്ട്.

- വായ്പയെടുക്കൽ ചെലവ്
- പ്രവർത്തന ചെലവ്
- ഉൽപ്പന്നത്തിനും വായ്പ വാങ്ങുന്നയാൾക്കുമുള്ള റിസ്ക് പ്രീമിയം
- ആവശ്യമായ ആസ്തികളിലേക്ക് മടങ്ങുക
- വായ്പാ സൗകര്യത്തിന്റെ കാലാവധി
- വ്യവസായത്തിൽ നിലവിലുള്ള വിപണിയിലെ വായ്പാ നിരക്കുകൾ മുതലായ പ്രസക്തമായ മറ്റേതെങ്കിലും ഘടകം, തുടങ്ങിയവ.

കമ്പനിക്ക് പ്രതിമാസ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഒരു അസറ്റ് ആൻഡ് ലയബിലിറ്റി കമ്മിറ്റി (ALCO) മീറ്റിംഗ് ഉണ്ട്, അതിൽ വിവിധ കാലാവധികൾക്ക് വായ്പയെടുക്കുന്നതിനുള്ള ചെലവിനെക്കുറിച്ച് ട്രഷറി വകുപ്പ് ബിസിനസ്സുകളുമായി ചർച്ച ചെയ്യുകയും മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശം നൽകുകയും ഉപദേശിക്കുകയും ചെയ്യും. മേൽപ്പറഞ്ഞ ഏതെങ്കിലും ഘടകങ്ങൾ ഗണ്യമായ മാറ്റത്തിന് വിധേയമാകുകയാണെങ്കിൽ, മാസത്തിനിടയിൽ പലിശ നിരക്ക് വ്യത്യാസപ്പെടുത്താനും കമ്പനിക്ക് അധികാരമുണ്ട്.

ഉപഭോക്താവിന്റെയും ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെയും ഗ്രേഡേഷൻ അല്ലെങ്കിൽ റിസ്ക് അനുസരിച്ച് സമാന ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്ക് കീഴിൽ വ്യത്യസ്ത ഉപഭോക്താക്കൾക്കായി വ്യത്യസ്ത പലിശ നിരക്കുകളോ വ്യത്യസ്ത ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്ക് കീഴിൽ ഒരേ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വ്യത്യസ്ത നിരക്കുകളോ ബിസിനസ്സുകൾ ഇടാക്കും. അതനുസരിച്ച്, ഇടാക്കുന്ന പലിശ നിരക്ക് പ്രതിവർഷം 6% മുതൽ 36% വരെയാണ്

പലിശ നിരക്കുകളും റിസ്ക് ഗ്രേഡേഷനുള്ള സമീപനവും കമ്പനിയുടെ വെബ് സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാക്കും. പലിശ നിരക്കുകളിൽ മാറ്റമുണ്ടാകുമ്പോഴെല്ലാം വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിച്ച വിവരങ്ങൾ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുന്നതാണ്.

എല്ലാ പലിശ നിരക്കുകളും വാർഷികാടിസ്ഥാനത്തിലായിരിക്കും, അത് ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കും. ഉപഭോക്താവുമായുള്ള കരാർ അനുസരിച്ച് പിഴ നിരക്കുകൾ ഈടാക്കുകയും ഉപഭോക്താക്കൾക്കും കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും അനുസരിച്ച് വ്യത്യാസപ്പെടുകയും ചെയ്യും.

പലിശ നിരക്കും റിസ്ക് ഗ്രേഡ് ചെയ്യുന്നതിനുള്ള സമീപനവും വായ്പാ അപേക്ഷാ ഫോമിൽ ഉപഭോക്താവിന് വെളിപ്പെടുത്തുന്നു, അത് കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാണ്- <https://primeloans.kotak.com/policies.htm>

ഡിജിറ്റൽ വായ്പാ പ്ലാറ്റ്ഫോമുകൾ വഴിയുള്ള വായ്പ

വായ്പ വാങ്ങുന്നവരെ കണ്ടെത്തുന്നതിനും/അല്ലെങ്കിൽ കുടിശ്ശിക ഈടാക്കുന്നതിനുമായി കമ്പനി ഡിജിറ്റൽ വായ്പാ ആപ്ലിക്കേഷനുകൾ/വായ്പാ സേവന പ്ലാറ്റ്ഫോമുകൾ ഉപയോഗിക്കുന്നിടത്തെല്ലാം, അത് കാലാകാലങ്ങളിൽ പുറപ്പെടുവിക്കുന്ന ഡിജിറ്റൽ വായ്പകളുടെ ആർബിട്രറി മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്കനുസൃതമായിരിക്കും.

വ്യക്തികളുടെ വ്യക്തിഗത വായ്പകളുടെ തിരിച്ചടവ്/തീർപ്പാക്കലിനെക്കുറിച്ചുള്ള സ്ഥാവര/ജംഗമ വസ്തു രേഖകൾ വിട്ടുനൽകൽ

ഒറിജിനൽ സ്ഥാവര/ജംഗമ വസ്തു രേഖകൾ വിട്ടുനൽകുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് കമ്പനി ബാധകമായ റിസർവ് ബാങ്ക് മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കും.

ഇഎംഐയിൽ ഫ്ലോട്ടിംഗ് പലിശ നിരക്കിന്റെ പുനഃസജ്ജീകരണം

ഇക്കാര്യത്തിൽ ആന്തരിക നയം അനുസരിച്ച് വ്യക്തികൾക്കുള്ള തുല്യ പ്രതിമാസ തവണകളുടെ (EMI) അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള വ്യക്തിഗത വായ്പകളുടെ ഫ്ലോട്ടിംഗ് പലിശ നിരക്ക് പുനഃസജ്ജീകരിക്കുന്നതിനുള്ള ആർബിട്രറി മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ കമ്പനി പാലിക്കും.

**പരാതികൾ / ആവലാതികൾ, ഫീഡ്ബാക്ക് / നിർദ്ദേശങ്ങൾ -
ആന്തരിക നടപടിക്രമങ്ങൾ**

- a. പരാതി നൽകാൻ ആഗ്രഹിക്കുന്ന ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഞങ്ങൾ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശം നൽകുകയും ഉപഭോക്താവിന് അത്യപ്തീയുണ്ടെങ്കിൽ എന്തുചെയ്യണമെന്നതിനെക്കുറിച്ചുള്ള മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശം നൽകുകയും ചെയ്യും. ഏത് ചോദ്യത്തിനും ഞങ്ങളുടെ ജീവനക്കാർ സഹായിക്കും.
- b. കാര്യം പരിശോധിച്ച ശേഷം, ഞങ്ങൾ എത്രയും വേഗം ഒരു മറുപടി അയയ്ക്കും; ഉപഭോക്താവ് തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ പരാതി എങ്ങനെ തുടരാം എന്നതിനെക്കുറിച്ചും ഞങ്ങൾ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശം നൽകും.
- c. ഞങ്ങളുടെ കമ്പനിക്കെതിരായ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിന് പൊതുജനങ്ങളെ സമീപിക്കാൻ കഴിയുന്ന പരാതി പരിഹാര ഉദ്യോഗസ്ഥന്റെ പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങളും ഞങ്ങളുടെ ബ്രാഞ്ചുകളിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കും.
- d. ഇന്റഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം 2021-ന്റെ പ്രധാന സവിശേഷതകളും റിസർവ് ബാങ്കിന്റെ സെൻട്രലൈസ്റ്റ് റെസീപ്റ്റ് ആൻഡ് പ്രോസസ്സിംഗ് സെന്ററിന്റെ (CRPC) ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങളും ഞങ്ങളുടെ ബ്രാഞ്ചുകളിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കും.

ഫീഡ്ബാക്കും നിർദ്ദേശങ്ങളും

സേവനങ്ങൾ മെച്ചപ്പെടുത്താൻ സഹായിക്കുന്നതിന് ഞങ്ങളുടെ സേവനത്തെക്കുറിച്ച് ഫീഡ്ബാക്ക് നൽകാൻ ഞങ്ങൾ ഉപഭോക്താക്കളോട് അഭ്യർത്ഥിക്കുന്നു.

നിരീക്ഷണം

നിയമാവലി പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ ഞങ്ങൾക്ക് ഒരു ഓഫീസർ ഉണ്ട്. ഞങ്ങളുടെ ആന്തരിക ഓഡിറ്റിംഗ് നടപടിക്രമങ്ങൾ ഞങ്ങൾ നിയമാവലി പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നു.

- പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ മിസ്. ഡെൽനാസ് ബൽസാര
- ഇമെയിൽ ഐഡി : pno.kprime@kotak.com
- ടെലിഫോൺ നമ്പർ 022-69781706

നിയമാവലിയെക്കുറിച്ചുള്ള കൂടുതൽ വിവരങ്ങൾ



നിയമാവലി ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാകുകയും
അഭ്യർത്ഥനപ്രകാരം പകർപ്പുകൾ ലഭ്യമാക്കുകയും ചെയ്യും

ചോദ്യങ്ങൾ/ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം

പരാതി പരിഹാര നടപടിക്രമത്തിനായി M2.01.01 പരാതി പരിഹാര നയം
കാണുക