

કોટક મહિન્દ્રા પ્રાઇમ લિમિટેડ

ઉચિત વ્યવહાર આચારસંહિતા

પ્રસ્તાવના

રીઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા દ્વારા તેની મુખ્ય નિર્દેશિકા - નોન- બેંકિંગ ફાયનાન્શિયલ કંપની - (નોન બેંકિંગ ફાયનાન્શિયલ કંપની - સ્કેલ આધારીત નિયમન) નિર્દેશિકા, 2023ના અનુસંધાનમાં નોન-બેંકિંગ ફાયનાન્સ કંપનીઓ માટે ઉચિત આચાર સંહિતા વિશે માર્ગદર્શિકા જારી કરવામાં આવી છે જે વ્યક્તિગત ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે ઉચિત વ્યવહારના માપદંડ સ્થાપિત કરે છે અને શ્રેષ્ઠ કોર્પોરેટ કાર્યપદ્ધતિના ભાગરૂપે કામ કરે છે.

વર્ણ, જાતિ, રંગ, ધર્મ, લિંગ, વૈવાહિક સ્થિતિ, વય અથવા વિકલાંગતાના ધોરણે કોઈ ભેદભાવ વગર પાત્રતા ધરાવતા તમામ અરજદારોને કેડિટ ઉત્પાદનો ઉપલબ્ધ કરાવવાની અમારી નીતિ છે અને રહેશે.

અમારી નીતિ અમારા તમામ ગ્રાહકો સાથે સાતત્યપૂર્ણ અને ન્યાયી રીતે વર્તન કરવાની છે. ન્યાયી, સમાનતાપૂર્વક અને સાતત્યપૂર્ણ ઢબે અમારા કર્મચારીઓ દ્વારા સહાય, પ્રોત્સાહન અને સેવા આપવામાં આવશે. કંપનીની વેબસાઇટ પર અંગ્રેજી અને પ્રમુખ પ્રાદેશિક ભાષાઓમાં ઉચિત વ્યવહાર આચારસંહિતાને મૂકીને તેના વિશે અમારા ગ્રાહકોને પણ અમારા દ્વારા જણાવવામાં કરવામાં આવશે.

અમારા દ્વારા સુનિશ્ચિત કરવામાં આવશે કે સંભવિત કરજદારના હિતને અસર કરે તેવા ચાર્જ/ફી વિશે તેમને યોગ્ય રીતે જાણ કરવામાં આવી છે. સુવિધાને સંબંધિત નિયમો અને શરતો વિશે સંભવિત કરજદારોને જાણ કરવામાં આવશે. ધિરાણના નિર્ણયોના સંબંધમાં ઉદભવતા વિવાદોને અમારા દ્વારા સ્થાપિત ફરિયાદ નિવારણ પ્રણાલી દ્વારા યોગ્ય રીતે સુલઝાવવા માટે અમે પ્રતિબદ્ધતા દર્શાવીએ છીએ.

અમારા દ્વારા ખાતરી કરવામાં આવશે કે ઉચિત વ્યવહાર આચાર સંહિતાનું અમલીકરણ સમગ્ર સંસ્થાની જવાબદારી છે. કંપનીની ઉચિત ધિરાણ કાર્યપદ્ધતિ માર્કેટિંગ, લોન મંજૂરી પ્રક્રિયા, પ્રોસેસિંગ, સર્વિસિંગ અને કલેક્શન પ્રવૃત્તિઓ સહિત અમારી કાર્યપદ્ધતિના તમામ પાસાઓ લાગૂ પડશે. કર્મચારીઓની જવાબદારી, દેખરેખ અને ઓડિટીંગ કાર્યક્રમો, તાલીમ અને ટેકનોલોજી થકી ઉચિત વ્યવહાર આચારસંહિત પરત્વે અમારી પ્રતિબદ્ધતાને પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.

ઉચિત ધિરાણ પરત્વેની અમારી દ્રઢ પ્રતિબદ્ધતા અમારી કાર્યપદ્ધતિમાં પ્રતિબિંબિત થાય છે તે અને આ પ્રતિબદ્ધતાથી તમામ કર્મચારીઓ સુપેરે પરિચિત છે તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે ઘડવામાં આવેલ પ્રણાલી કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ અને મેનેજમેન્ટ ટીમ દ્વારા સ્થાપિત કરવામાં આવી છે.

કોટક મહિન્દ્રા પ્રાઇમ લિમિટેડ(કેએમપીએલ) તેના ગ્રાહકોને સર્વોચ્ચ ગુણવત્તાયુક્ત સેવા આપવા માટે પ્રતિબદ્ધ છે.

આ ઉચિત વ્યવહાર આચાર સંહિતા અમારા દ્વારા આપવામાં ઉત્પાદનો અને સેવાઓની નિમ્નલિખિત શ્રેણીઓને લાગૂ પડે છે (હાલમાં આપવામાં આવતી અથવા ભવિષ્યની તારીખે રજૂ કરવામાં આવી શકે છે)

1. કેએમપીએલ દ્વારા આપવામાં આવતી લોન અને અન્ય નાણાંકીય ઉત્પાદનો
2. અમારા નેટવર્ક દ્વારા આપવામાં આવતા થર્ડ પાર્ટી ઉત્પાદનો

ઉચિત વ્યવહાર આચાર સંહિતા ઉપરોક્તને લાગૂ પડે છે પછી ભલે તે શાખા ખાતે, ફોન દ્વારા કે ઈન્ટરનેટ પર કે પછી અમારા દ્વારા હાલમાં ઉપયોગમાં લેવાતી કોઈ અન્ય પદ્ધતિ દ્વારા આપવામાં આવી હોય અથવા ભવિષ્યમાં રજૂ થઈ શકે તેમ હોય.

(આચાર સંહિતામાં કરવામાં પ્રતિબદ્ધતાઓ સામાન્ય કાર્યપ્રણાલી પરિસ્થિતિઓને લાગૂપાત્ર છે). ઉચિત વ્યવહાર આચારસંહિતા

મુખ્ય પ્રતિબદ્ધતાઓ

મુખ્ય પ્રતિબદ્ધતાઓ જેનું અમારા ગ્રાહકો સાથેના વ્યવહાર દરમિયાન પાલન કરવાનું અમે વચન આપીએ છીએ:

- a. નીચેનું સુનિશ્ચિત કરીને અમારા ગ્રાહકો સાથેના તમામ વ્યવહારમાં ન્યાયી અને વ્યાજબી આચરણ:
 - અમારા ઉત્પાદનો, સેવાઓ, પદ્ધતિઓ અને કાર્યરીતિઓ આ આચારસંહિતાની પ્રતિબદ્ધતાઓ અને માપદંડોની પૂર્તિ કરશે.
 - અમારા ઉત્પાદનો અને સેવાઓ સંબંધિત કાયદાઓ અને નિયમોની પૂર્તિ કરશે.
 - અમારા ગ્રાહકો સાથેનો અમારો વ્યવહાર નિષ્ઠા અને પારદર્શિતાના નૈતિક સિદ્ધાંતો પર આધારીત રહેશે.
- b. અમારા નાણાંકીય ઉત્પાદનો અને સેવાઓ કેવી રીતે કાર્ય કરે છે તે સમજવામાં અમે અમારા ગ્રાહકોની આ રીતે સહાય કરીશું
 - તેમના વિશે સરળ હિંદી અને/અથવા અંગ્રેજી અને/અથવા સ્થાનિક ભાષામાં જાણકારી પૂરી પાડીને
 - તેની નાણાંકીય અસરો વિશે સમજૂતી આપીને અને
 - ગ્રાહકને તેની/તેણીની જરૂરીયાતોની પૂર્તિ કરે તે સેવા પસંદ કરવામાં મદદ કરીને.
- c. અમારી સાથેના વ્યવહાર દરમિયાન ગ્રાહકને મુશ્કેલીરહિત અનુભવ મળે તે માટે અમે દરેક પ્રયત્ન કરીશું; પરંતુ જો કંઈક અયોગ્ય થાય તો, તે માટે અમારું દ્વારા ત્વરીત અને સહાનુભૂતિપૂર્વક પગલાં લેવામાં આવશે
 - ક્ષતિઓને ત્વરીત સુધારવામાં આવશે
 - ફરિયાદોને ત્વરીત હાથ ધરવામાં આવશે
 - ફરિયાદને હાથ ધરવાની રીતથી ગ્રાહક સંતુષ્ટ ન હોય તો, ફરિયાદને કેવી રીતે આગળ લઈ જવી તે વિશે અમારા દ્વારા ગ્રાહકને માર્ગદર્શન આપવામાં આવશે
 - અમારા તરફથી થયેલ ભૂલને કારણે ગ્રાહકના ખાતામાં લાગૂપાત્ર કોઈપણ ચાર્જને અમારા દ્વારા ઉલટાવવામાં આવશે
- d. અમારા દ્વારા અમારી વેબસાઈટ પર આચારસંહિતા પ્રકાશિત કરવામાં આવશે.

જાણકારી

અમારા દ્વારા ગ્રાહકોને તેની/તેણીની જરૂરીયાતોની પૂર્તિ કરે તેવા ઉત્પાદનો અને સેવાઓ પસંદ કરવા માટે માર્ગદર્શન આપવામાં આવશે.

- a. ગ્રાહક સાથેનો નાતો સ્થપાય તે પહેલા, અમે:
 - ગ્રાહકે રસ દર્શાવ્યો હોય તે સેવાઓ અને ઉત્પાદનોની મુખ્ય લાક્ષણિકતાઓની સમજૂતી માટે ગ્રાહકોને જાણકારી આપીશું
 - ખાતાઓ, ઉત્પાદનો અને સેવાઓ વિશે જાણકારી આપીશું જે ગ્રાહકની જરૂરીયાતને અનુરૂપ હોઈ શકે છે
 - અમારી કેવાયસી શરતોની પૂર્તિ માટે અને કાનૂની અને નિયમનકારી જરૂરીયાતોનું પાલન કરવા માટે ગ્રાહક પાસેથી એકત્ર કરવા માટે આવશ્યક જાણકારી સ્પષ્ટ રીતે જણાવીશું અને
 - ડેટાબેઝ બનાવવા માટે ગ્રાહક અને તેના/તેણીના પરિવાર વિશે અતિરિક્ત જાણકારીની વિનંતી કરીશું પરંતુ આ જાણકારી ગ્રાહક તેણી/તે આપવા ઇચ્છે તોજ આપી શકે છે.

- વિવિધ ચેનલો પર અમારા દ્વારા જાણકારી આપવામાં આવશે જેનો ઉપયોગ તેના ઉત્પાદનો અને સેવાઓની પ્રાપ્તિ માટે થઈ શકે છે. આ વિશે વધુ જાણકારી ક્યા ઉપલબ્ધ છે તે વિશે પણ ગ્રાહકને જાણ કરવામાં આવશે.
- ગ્રાહક દ્વારા એકવાર ઉત્પાદનની પસંદગી કર્યા બાદ, તે કેવી રીતે કામ કરે છે તે વિશે અમારા દ્વારા ગ્રાહકને જણાવવામાં આવશે
- ઓપરેશનની જે પદ્ધતિ અંતર્ગત ઉત્પાદન લેવામાં આવ્યું છે તેને સંબંધિત હકો અને જવાબદારીઓ વિશે અમારા ગ્રાહકને અમે માર્ગદર્શિત કરીશું
- તમામ નિયમો અને શરતો નિષ્પક્ષ રહેશે અને ગ્રાહકના હકો અને જવાબદારીઓને સ્પષ્ટ અને સરળ ભાષામાં સ્થાપિત કરશે. ફક્ત જરૂર હોય ત્યાં જ અમારા દ્વારા કાનૂની કે તકનીકી ભાષાનો ઉપયોગ કરવામાં આવશે.

લોન અને પ્રોસેસિંગ માટે અરજીઓ

- લોન અરજી ફોર્મમાં સંભવિત ગ્રાહકના હિતોને અસર કરવાની સંભાવના હોય તેવી તમામ જરૂરી જાણકારી સમાવિષ્ટ કરવામાં આવશે (દા.ત. ચાર્જ, અવધિ, વગેરે).
- લોન અરજી ફોર્મ જમા કરાવતી વખતે કેએમપીએલ સોર્સિંગ ટીમ ગ્રાહક પાસેથી મેળવવા જરૂરી દસ્તાવેજોની યાદી આપી શકે છે
- તમામ લોન અરજીની મળ્યાની સ્વીકૃતિ અમારા દ્વારા આપવાની રહેશે સ્વીકૃતિમાં એક સૂચક સમયગાળો જે દરમિયાન લોન અરજી મંજૂર કરવામાં આવશે તે સૂચિત કરવામાં આવશે

લોન મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો

મંજૂરી પત્ર અથવા અન્ય રીતે, ગ્રાહકને અમે વાર્ષિક વ્યાજ દર સહિત નિયમો અને શરતો સાથે મંજૂર થયેલ લોનની રકમની જાણકારી આપીશું અને ગ્રાહક દ્વારા આ નિયમો અને શરતો/કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ(લાગૂ પડ્યા અનુસાર)ની સ્વીકૃતિ કંપનીના રેકોર્ડમાં રાખીશું.

લોન કરાર

- જો કોઈ એન્કલોઝર્સ હોય તો તે તમામ સહિત લોન કરારની નકલ અમારા દ્વારા ગ્રાહકને અંગ્રેજી ભાષામાં આપવામાં આવશે. જો ગ્રાહક અંગ્રેજી ના સમજી શકે તો, ગ્રાહકને સમજ પડે તેવી પ્રાદેશિક ભાષામાં તેના ઘટકો વિશે સમજાવીશું.
- કરાર અંતર્ગત ચૂકવણીને પાછી ખેંચવી/ઝડપી કરવાનો અથવા કરાર અંતર્ગત પ્રદર્શનનો નિર્ણય સંબંધિત લોન કરારને સુસંગત લેવામાં આવશે.
- કરજદાર સામે અમારે અન્ય કોઈપણ દાવો હોય તો તે માટે કોઈપણ કાયદેસર અધિકાર કે ધારણાધિકારને આધીન તમામ દેવાની પુનઃચૂકવણી પર અથવા આઉટસ્ટેન્ડિંગ રકમની પ્રાપ્તિ બાદ અમારા દ્વારા તમામ બાંધકારીઓ(સિક્યોરિટીઝ) મુક્ત કરવામાં આવશે. કરજદાર દ્વારા મંજૂર કરવામાં આવેલ લોન કરારની શરતો અંતર્ગત જો આવા કોઈ અધિકાર કે સેટ ઓફનો ઉપયોગ કરવામાં આવે તો, બાકી દાવા/ડ્યૂ વિશે સંપૂર્ણ માહિતી સાથે અને અમારી સંતુષ્ટિ અનુસાર સંબંધિત દાવા/ડ્યૂની પતાવટ/ચૂકવણી ન થાય ત્યાં સુધી સિક્યોરિટીઝને જાળવી રાખવાના એનબીએફસીના અધિકાર વિશેની શરતો સાથે પર્યાપ્ત નોટિસ પાઠવવામાં આવશે.
- લોન મંજૂરી દસ્તાવેજના નિયમો અને શરતોમાં આપેલ હેતુઓ સિવાય કરજદારની અન્ય બાબતોમાં બેંક દખલગીરી કરશે નહીં (સિવાય કે કરજદાર દ્વારા પહેલાં પ્રકાશિત ન કરવામાં આવેલી હોય તેવી કોઈ નવી જાણકારી ધ્યાનમાં આવી હોય)

વ્યાજ દરો

- લોન મેળવતી વખતે, ખાતામાંથી વ્યાજ ક્યારે ડેબિટ કરવામાં આવશે તેની જાણકારી અમારા દ્વારા ગ્રાહકને આપવામાં આવશે.
- લોન કરારમાં વ્યાજ દરો વિશે પર્યાપ્ત જાણકારી હશે.
- ઉચિત વ્યવહાર આચારસંહિતા.
- વ્યાજ દરોમાં કોઈપણ બદલાવ વિશે અમે કરજદારને નોટિસ પાઠવીશું અને તે આગળ જતા લાગૂ પડશે. આ સંબંધમાં યોગ્ય શરત લોન કરારમાં દાખલ કરવામાં આવશે.
- અમારા દ્વારા ગ્રાહકને વેબસાઈટ એડ્રેસ અને કસ્ટમર કોન્ટેક્સ સેન્ટર નંબરો જેવી જાણકારી પૂરી પાડવામાં આવશે.
- ગ્રાહકને ફંડની ચૂકવણીની તારીખથી/ચેક આપ્યાની તારીખથી, જે પણ લાગૂ હોય તે તારીખથી વ્યાજ વસૂલવામાં આવે છે.

ચાર્જ

- લોન કરાર કોઈપણ ચાર્જ વિશે પર્યાપ્ત જાણકારી ધરાવશે.
- વર્તમાન ચાર્જમાં કોઈ ફેરફાર/નવા ચાર્જની રજૂઆત વિશે અમે કરજદારને નોટિસ પાઠવીશું અને તે આગળ જતાં લાગૂ પડશે. આ સંબંધમાં યોગ્ય શરત લોન કરારમાં દાખલ કરવામાં આવશે.
- કોઈપણ સેવા કે ઉત્પાદન આપતા પહેલાં અમારા દ્વારા (ગ્રાહકને) તેના ચાર્જ વિશે જાણ કરવામાં આવશે.
- ગ્રાહક દ્વારા કોઈપણ સેવા અથવા ઉત્પાદનના ચાર્જ વિશે પૂછ્યા કરવામાં આવશે તો અમારા દ્વારા તેની વિગતો આપવામાં આવશે.
- મોડી પુનઃચૂકવણી માટેના પીનલ ચાર્જનો ઉલ્લેખ લોન કરારમાં બોલ્ડ અક્ષરોમાં કરવામાં આવશે.
- લોન કરારના મુખ્ય નિયમો અને શરતોના કરજદાર દ્વારા બિન-પાલન માટેના દંડને 'પીનલ ચાર્જ' તરીકે ગણવામાં આવશે અને એડવાન્સ પર લાદવામાં આવતા વ્યાજ દરમાં ઉમેરવામાં આવતા 'પેનલ વ્યાજ'ના સ્વરૂપે લાદવામાં આવશે નહીં. પીનલ ચાર્જ લાગૂ કરવાના સંબંધમાં કંપની દ્વારા આરબીઆઈની માર્ગદર્શિકાઓનું પાલન કરવામાં આવશે.
- વ્યાપાર સિવાય અન્ય હેતુઓ માટે સહ-કરજદાર(રો) સાથે કે સિવાયના વ્યક્તિગત કરજદારને અને આરબીઆઈ દ્વારા સમયે સમયે નિયત કરવામાં આવતા કરજદારોની અન્ય કોઈ શ્રેણીને મંજૂર કરવામાં આવેલ તમામ ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર અમારા દ્વારા ફોરક્લોઝર ચાર્જ/પૂર્વ ચૂકવણી દંડ ચાર્જ કરવામાં આવશે નહીં.
- ચાર્જમાં સમયે સમયે થતા બદલાવ વિશે કંપનીની વેબસાઈટ <https://www.primeloans.kotak.com> પર અપડેટ કરવામાં આવે છે.

લોનની વસૂલાત:

- લોનની વસૂલાત માટે અમારા દ્વારા કોઈ બિનજરૂરી સત્તામણી કે બળ પ્રયોગ કરવામાં આવશે નહીં.
- ગ્રાહક સાથે યોગ્ય ઢબે વ્યવહાર કરવા માટે સ્ટાફને પર્યાપ્ત રીતે તાલીમ આપવામાં આવશે.
- રીપઝેશનના સંબંધમાં નિયમો અને શરતોની પારદર્શિતાની ખાતરી કરવા માટે લોન કરારમાં બિલ્ટ-ઇન રીપઝેશનની કલમ રહેશે.

- d. સવારે 8 વાગ્યા પહેલાં અને સાંજે 7 વાગ્યા પછી અથવા તો આરબીઆઈ દ્વારા સમયે સમયે નિયત કરવામાં આવતા કોઈ સમયે સિવાય વસૂલાત સંબંધી બાબતો માટે ગ્રાહકને ક્યારેય બોલાવવામાં આવશે નહીં.

ટ્રાન્સફર (સ્થાનાંતરણ)

ગ્રાહક તરફથી ખાતાના ટ્રાન્સફરની વિનંતી મળ્યા બાદ, આવી વિનંતી મળ્યાની તારીખથી 21 દિવસોની અંદર ગ્રાહકને સંમતિ/વિરોધ વિશે જાણ કરવામાં આવશે. આ પ્રકારના ટ્રાન્સફર કાયદા સાથે સુસંગત પારદર્શક કરારની શરતો અનુસાર રહેશે.

એડવર્ટાઈઝિંગ અને માર્કેટિંગ

- a. તમામ એડવર્ટાઈઝિંગ અને પ્રચારાત્મક મટિરીયલ સ્પષ્ટ, નિષ્પક્ષ, વ્યાજબી અને ગેરમાર્ગે દોરે તેવું ન હોવાનું અમારા દ્વારા સુનિશ્ચિત કરવામાં આવશે.
- b. ગ્રાહક પાત્રતા ધરાવતા હોય તેવા નાણાંકીય ઉત્પાદનોની સંપૂર્ણ શ્રેણી અમારા દ્વારા ગ્રાહકને પૂરી પાડવામાં આવશે. આમાંના કેટલાંક ઉત્પાદનો/સેવાઓ અમારા હશે; જ્યારે કેટલાંક ઉત્પાદનો એ કંપનીઓના હશે જેની સાથે અમે જોડાણ વ્યવસ્થા ધરાવીએ છીએ. જે કંપનીઓ સાથે અમે વ્યાપારિક વ્યવસ્થામાં દાખલ થયા છે તે કંપનીઓના ગ્રાહકોને અમારા દ્વારા જાણ કરવામાં આવશે, અને જો ગ્રાહક ઇચ્છે તો, કંપનીના સ્ટાફ/એજન્ટ્સને અમે તેમના ઉત્પાદનો/સેવાઓનું માર્કેટિંગ કરવાનું જણાવીશું.

એફપીસી અને ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થાનું મૂલ્યાંકન

- a. બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા પ્રત્યેક ત્રિમાસિક ગાળાના અંતે બે મહિનાની અંદર ત્રિમાસિક ધોરણે ઉચિત વ્યવહાર આચાર સંહિતાની સુસંગતતાનું અને ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થાની કામગીરીનું મૂલ્યાંકન કરવામાં આવશે.
- b. આવા મૂલ્યાંકનનો સંઘટિત અહેવાલ પ્રત્યેક નાણાંકીય વર્ષના અંતથી બે મહિનાની અંદર વાર્ષિક ધોરણે બોર્ડને જમા કરવામાં આવશે.

ગોપનીયતા

- a. ગ્રાહક દ્વારા અધિકૃત કરવામાં આવ્યું હોય તે સિવાય, અમારા દ્વારા તમામ અંગત જાણકારીને ખાનગી અને ગોપનીય તરીકે હાથ ધરવામાં આવશે.
- b. નીચેના અપવાદરૂપ કિસ્સાઓ સિવાય અમારા દ્વારા લેવડદેવડની વિગતો અન્ય કોઈ એકમો સમક્ષ છતી કરવામાં આવશે નહીં.
- જો વૈધાનિક કે નિયમનકારી કાયદાઓ અંતર્ગત અમારે જાણકારી પૂરી પાડવાની હોય
 - જો આ જાણકારી પ્રકટ કરવી જનતાજોગ ફરજ હોય
 - જો આ જાણકારી પ્રકટ કરવી અમારા હિતોની જાળવણી માટે જરૂરી હોય (દા.ત. છેતરપિંડીની રોક) માર્કેટિંગ હેતુઓથી કોઈપણ વ્યક્તિને ગ્રાહક વિશે જાણકારી પૂરી પાડવા માટે અમે આ કારણનો ઉપયોગ કરીશું નહીં.
 - જો અન્ય ઉત્પાદનો કે સેવાઓ પૂરી પાડવા માટે અમારા દ્વારા એસોસિયેટ/એકમો અથવા કંપનીઓને આવી જાણકારી પૂરી પાડવા માટે ગ્રાહકની મંજૂરી લેવામાં આવી હોય (દા.ત. લોનની મંજૂરી સમયે)
 - જ્યાં ગ્રાહક દ્વારા અન્ય સેવાઓ કે ઉત્પાદનો પૂરા પાડવા માટે આવી જાણકારી એસોસિયેટ/એકમો કે કંપનીઓ સમક્ષ પ્રકટ કરવાનું જણાવવામાં આવે

લોન અને એડવાન્સ

- નાણાં ધિરાણ પહેલાં, અથવા અન્ય કોઈ કરજ પહેલાં, અમારા દ્વારા ગ્રાહક(કરજદાર)ની પુનઃચૂકવણીની ક્ષમતાનું મૂલ્યાંકન કરવામાં આવશે.
- લોન આપતા પહેલાં, અમારા દ્વારા ગ્રાહકને જાણ કરવામાં આવશે કે તે લોન ડિમાન્ડ પર પુનઃચૂકવણી પાત્ર છે કે અન્ય રીતે ચૂકવણી પાત્ર છે.

વ્યાજ દરનું મોડેલ

કંપની વ્યાજ દરનું મોડેલ ધરાવે છે જે ધિરાણનો દર નક્કી કરવા માટે નીચેના મુજબના સંબંધિત પરિબલોને ધ્યાનમાં લે છે.

- ધિરાણ ખર્ચ
- કાર્યકારી ખર્ચ
- ઉત્પાદન અને કરજદાર માટે રિસ્ક પ્રીમિયમ
- જરૂરી સંપત્તિ પર વળતર(રીટર્ન)
- નાણાંકીય સુવિધાની અવધિ
- ઉદ્યોગમાં પ્રવર્તમાન બજાર ધિરાણ દર, વગેરે જેવા અન્ય કોઈ સંબંધિત પરિબલ.,

કંપની દર મહિને એસેટ એન્ડ લાયેબિલીટી કમિટી(એએલસીઓ) મીટિંગ યોજે છે જેમાં ટ્રેઝરી વિભાગ દ્વારા વ્યવસાયોને વિવિધ અવધિ માટે ધિરાણ ખર્ચ વિશે ચર્ચા, માર્ગદર્શન અને સલાહ આપવામાં આવશે. જો ઉપરોક્ત કોઈપણ પરિબલમાં ધરખમ ફેરફાર આવે તો મહિનાની વચ્ચે જ વ્યાજનો દર બદલવાની કંપની સત્તા ધરાવે છે.

ગ્રેડેશન અથવા ગ્રાહકના અને ઉત્પાદનના જોખમના આધારે વ્યવસાયો દ્વારા સમાન ઉત્પાદનો અંતર્ગત અલગ ગ્રાહકો માટે અલગ વ્યાજ દર અથવા અલગ અલગ ઉત્પાદનો અંતર્ગત સમાન ગ્રાહકો માટે અલગ વ્યાજ દર ચાર્જ કરવામાં આવશે. એજ રીતે, ચાર્જ કરવામાં આવેલ વ્યાજ દર વાર્ષિક 6% થી 36% ની સીમામાં છે.

વ્યાજ દર અને જોખમના ગ્રેડેશન માટેનો અભિગમ કંપનીની વેબસાઈટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે. જ્યારે જ્યારે વ્યાજના દરમાં બદલાવ આવશે ત્યારે વેબસાઈટ પરની જાણકારી અપડેટ કરવામાં આવશે.

તમામ વ્યાજ દર વાર્ષિક ધોરણે રહેશે અને ગ્રાહકોને તેની જાણ કરવામાં આવશે. ગ્રાહક સાથે પરસ્પર સહમતિ દ્વારા પીનલ ચાર્જ ચાર્જ કરવામાં આવશે અને પ્રત્યેક ગ્રાહક અનુસાર અને/અથવા ઉત્પાદન અનુસાર અલગ અલગ હોઈ શકે છે.

વ્યાજનો દર અને જોખમના ગ્રેડેશન માટેનો અભિગમ લોન અરજી ફ ફોર્મમાં ગ્રાહકને જણાવવામાં આવે છે અને તે કંપનીની વેબસાઈટ પર ઉપલબ્ધ છે

ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મ દ્વારા લેવામાં આવેલ લોન

જ્યાં પણ કરજદારને લોન આપવા માટે અને/અથવા ડ્યૂની વસૂલાત માટે કંપની દ્વારા ડિજિટલ ધિરાણ એપ્લિકેશન્સ/ધિરાણ સેવા પ્લેટફોર્મનો ઉપયોગ કરવામાં આવે છે, તે સમયે સમયે ડિજિટલ ધિરાણ માટે આરબીઆઈ દ્વારા ફાળવવામાં આવતી માર્ગદર્શિકાઓને અનુસાર રહેશે.

**વ્યક્તિગત ગ્રાહકો દ્વારા પુનઃચૂકવણી/પર્સનલ લોનની પતાવટ બાદ
ચલાયમાન/બિનચલાયમાન મિલકતના દસ્તાવેજોની મુક્તિ**

વાસ્તવિક ચલાયમાન/બિનચલાયમાન મિલકત દસ્તાવેજોની મુક્તિના સંબંધમાં કંપની દ્વારા લાગુપાત્ર આરબીઆઈ માર્ગદર્શિકાઓનું પાલન કરવામાં આવશે.

ઈએમઆઈ પર ફ્લોટિંગ વ્યાજદર રીસેટ કરવા

આ સંબંધમાં તેની આંતરિક પોલિસી અનુસાર, વ્યક્તિગત ગ્રાહકોને ઈક્વિટેડ મંથલી ઈન્સ્ટોલમેન્ટ્સ(ઈએમઆઈ) આધારીત પર્સનલ લોન પર ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરના રીસેટ પર કંપની દ્વારા આરબીઆઈ માર્ગદર્શિકાઓનું પાલન કરવામાં આવશે.

વધુ સહાય

ફરિયાદ /ગ્રીવાન્સીઝ અને પ્રતિભાવ / સૂચનો - આંતરિક કાર્યવાહીઓ

- ફરિયાદ નોંધાવવા ઈચ્છતા ગ્રાહકોને અમારા દ્વારા માર્ગદર્શન આપવામાં આવશે અને પરિણામ સાથે ગ્રાહક નાખુશ હોય તેવા કિસ્સામાં આગળ શું કરવું તે માટે પણ માર્ગદર્શન આપવામાં આવશે. કોઈપણ પૂછપરછ માટે અમારો સ્ટાફ સહાય કરશે.
- મુદ્દાની તપાસ બાદ, અમારા દ્વારા શક્ય હોય તેટલી જલ્દી પ્રતિભાવ મોકલવામાં આવશે; અને જો ગ્રાહક સંતુષ્ટ ન હોય તો ફરિયાદને આગળ કેવી રીતે લઈ જવી તે માટે પણ અમારા દ્વારા માર્ગદર્શન આપવામાં આવશે.
- અમારા દ્વારા અમારી શાખાઓ ખાતે ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનું નામ અને સંપર્ક વિગતો પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે જેનો કંપની સામે કોઈપણ ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે જાહેર જનતા સંપર્ક કરી શકે છે.
- અમારી શાખાઓ ખાતે ઈન્ટીગ્રેટેડ ઓમ્બુડ્સમાન સ્કીમ 2021ની વિશિષ્ટ ખાસિયતો અને સેન્ટ્રલાઈઝ્ડ રીસીપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર(સીઆરપીસી), આરબીઆઈની સંપર્ક વિગતો પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.

પ્રતિભાવ અને સૂચનો

અમારી સેવાઓમાં સુધારણામાં સહાય માટે અમે ગ્રાહકોને અમારી સેવાઓ વિશે પ્રતિભાવ આપવા વિનંતી કરીએ છીએ.

દેખરેખ

આચાર સંહિતાની સુસંગતતાની ખાતરી માટે અમે અધિકારી ધરાવીએ છીએ. અમારી આંતરિક ઓડિટીંગ કાર્યવાહી અમારા દ્વારા આચારસંહિતાની પૂર્તિની ખાતરી કરે છે.

- પ્રમુખ નોડલ અધિકારી: કુ. ડેલનાઝ બલસારા
- ઈ-મેઈલ આઈડી: pno.kprime@kotak.com
- ટેલિફોન નં.: 022-69781706

આચારસંહિતા વિશે વધુ જાણકારી

આચારસંહિતા અમારી વેબસાઈટ પર ઉપલબ્ધ રહેશે અને વિનંતી કરવા પર તેની નકલો ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે

પૂછપરછ/ફરિયાદ નિવારણ - પ્રક્રિયા



ઉચિત વ્યવહાર આચારસંહિતા

ફરિયાદ નિવારણ કાર્યવાહી માટે જુઓ એમ2.01.01 ફરિયાદ નિવારણ નીતિ