

ਕੋਟਕ ਮਹਿੰਦਰਾ ਪ੍ਰਾਈਮ ਲਿਮਿਟੇਡ

ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ

ਜਾਣ-ਪਛਾਣ

ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਨੇ ਆਪਣੇ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਡਾਇਰੈਕਸ਼ਨ - ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ - (ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ - ਸਕੇਲ ਅਧਾਰਤ ਨਿਯਮ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2023 ਦੇ ਜ਼ਰੀਏ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ 'ਤੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਹਨ ਜੋ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਵੇਲੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸਾਂ ਦੇ ਮਾਪਦੰਡ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਸਭ ਤੋਂ ਵਧੀਆ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਅਭਿਆਸ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵਜੋਂ ਸੇਵਾ ਕਰਦੇ ਹਨ।

ਇਹ ਸਾਡੀ ਨੀਤੀ ਹੈ, ਅਤੇ ਰਹੇਗੀ, ਕਿ ਨਸਲ, ਜਾਤ, ਰੰਗ, ਧਰਮ, ਲਿੰਗ, ਵਿਆਹੁਤਾ ਸਥਿਤੀ, ਉਮਰ ਜਾਂ ਅਪੰਗਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਭੇਦਭਾਵ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ ਸਾਰੇ ਯੋਗ ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ ਲਈ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਉਤਪਾਦ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਏ ਜਾਣ।

ਸਾਡੀ ਨੀਤੀ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਇਕਸਾਰ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਵਹਾਰ ਕਰਨਾ ਹੈ। ਸਾਡੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਨਿਰਪੱਖ, ਨਿਆਂਪੂਰਨ ਅਤੇ ਇਕਸਾਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਸਹਾਇਤਾ, ਉਤਸ਼ਾਹ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰਨਗੇ। ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਅਤੇ ਮੁੱਖ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾ ਕੇ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਵੀ ਸੰਚਾਰਿਤ ਕਰਾਂਗੇ।

ਅਸੀਂ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਵਾਂਗੇ ਕਿ ਸੰਭਾਵੀ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੇ ਹਿੱਤ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਖਰਚੇ/ਫੀਸਾਂ ਬਾਰੇ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ। ਸਹੂਲਤ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਸੰਭਾਵੀ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਦੱਸੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ। ਅਸੀਂ ਵਚਨਬੱਧ ਹਾਂ ਕਿ ਲੋਨ ਦੇਣ ਦੇ ਫ਼ੈਸਲਿਆਂ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਵਿਵਾਦਾਂ ਨੂੰ ਸਾਡੇ ਵੱਲੋਂ ਸਥਾਪਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਰਾਹੀਂ ਢੁਕਵੇਂ ਢੰਗ ਨਾਲ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਅਸੀਂ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਵਾਂਗੇ ਕਿ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨਾ ਪੂਰੀ ਸੰਸਥਾ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਹੋਵੇ। ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਨਿਰਪੱਖ ਲੋਨ ਅਭਿਆਸ ਸਾਡੇ ਕਾਰਜਾਂ ਦੇ ਸਾਰੇ ਪਹਿਲੂਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ, ਲੋਨ ਉਤਪਤੀ, ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ, ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਉਗਰਾਹੀ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਪ੍ਰਤੀ ਸਾਡੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਕਰਮਚਾਰੀ ਜਵਾਬਦੇਹੀ, ਨਿਗਰਾਨੀ ਅਤੇ ਆਡਿਟਿੰਗ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਾਂ, ਸਿਖਲਾਈ ਅਤੇ ਤਕਨਾਲੋਜੀ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਹੋਵੇਗੀ।

ਕੰਪਨੀ ਦਾ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਬੋਰਡ ਅਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਟੀਮ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਤਿਆਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਸਥਾਪਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੈ ਕਿ ਸਾਡੇ ਕਾਰਜ ਨਿਰਪੱਖ ਲੋਨ ਦੇਣ ਪ੍ਰਤੀ ਸਾਡੀ ਮਜ਼ਬੂਤ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਸਾਰੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਉਸ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਤੋਂ ਜਾਣੂ ਹਨ।

ਕੋਟਕ ਮਹਿੰਦਰਾ ਪ੍ਰਾਈਮ ਲਿਮਿਟੇਡ (KMPL) ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉੱਚਤਮ ਗੁਣਵੱਤਾ ਦੀ ਸੇਵਾ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹੈ।

ਇਹ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਸਾਡੇ ਵੱਲੋਂ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀਆਂ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ (ਵਰਤਮਾਨ ਵਿੱਚ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਜਾ ਰਹੇ ਹਨ ਜਾਂ ਜੋ ਭਵਿੱਖ ਦੀ ਮਿਤੀ 'ਤੇ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ)

1. KMPL ਵੱਲੋਂ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਲੋਨ ਅਤੇ ਹੋਰ ਵਿੱਤੀ ਉਤਪਾਦ
2. ਸਾਡੇ ਨੈਟਵਰਕ ਰਾਹੀਂ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਦੇ ਉਤਪਾਦ

ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਉਪਰੋਕਤ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਭਾਵੇਂ ਇਹ ਬ੍ਰਾਂਚ ਵਿਖੇ, ਫ਼ੋਨ 'ਤੇ, ਇੰਟਰਨੈੱਟ 'ਤੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਮੁਹੱਈਆ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜੋ ਅਸੀਂ ਵਰਤਮਾਨ ਵਿੱਚ ਵਰਤ ਰਹੇ ਹਾਂ ਜਾਂ ਭਵਿੱਖ ਵਿੱਚ ਪੇਸ਼ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ।

(ਕੋਡ ਵਿੱਚ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ ਆਮ ਓਪਰੇਟਿੰਗ ਮਹੱਲ ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ)। ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ

ਮੁੱਖ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ

- a. ਸਾਡੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸਾਡੇ ਵਿਵਹਾਰ ਵਿੱਚ ਅਸੀਂ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਮੁੱਖ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਦਾ ਵਾਅਦਾ ਕਰਦੇ ਹਾਂ:
 - ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸਾਡੇ ਸਾਰੇ ਵਿਵਹਾਰਾਂ ਵਿੱਚ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਤਰਕਸੰਗਤ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਨਾ, ਤਾਂ ਕਿ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾਵੇ ਕਿ:
 - ਸਾਡੇ ਉਤਪਾਦ, ਸੇਵਾਵਾਂ, ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਅਤੇ ਅਭਿਆਸ ਇਸ ਕੋਡ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੀਆਂ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਮਿਆਰਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨਗੇ।
 - ਸਾਡੇ ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਨੂੰਨਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨਗੀਆਂ
 - ਸਾਡੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸਾਡਾ ਵਿਵਹਾਰ ਇਮਾਨਦਾਰੀ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਦੇ ਨੈਤਿਕ ਸਿਧਾਂਤਾਂ 'ਤੇ ਅਧਾਰਤ ਹੋਵੇਗਾ।
- b. ਅਸੀਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇਹ ਸਮਝਣ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਾਂਗੇ ਕਿ ਸਾਡੇ ਵਿੱਤੀ ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਕਿਵੇਂ ਕੰਮ ਕਰਦੀਆਂ ਹਨ
 - ਉਨ੍ਹਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਰਲ ਹਿੰਦੀ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨਾ
 - ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਵਿੱਤੀ ਪ੍ਰਭਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਸਮਝਾਉਣਾ ਅਤੇ
 - ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਸਦੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਚੁਣਨ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਨਾ।
- c. ਅਸੀਂ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਦੀ ਪੂਰੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਾਂਗੇ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮੁਸ਼ਕਲ ਰਹਿਤ ਅਨੁਭਵ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਵੇ, ਪਰ ਜੇ ਕੁਝ ਗਲਤ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਇਸਨੂੰ ਜਲਦੀ ਅਤੇ ਹਮਦਰਦੀ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਾਂਗੇ
 - ਗਲਤੀਆਂ ਨੂੰ ਜਲਦੀ ਠੀਕ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ
 - ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਜਲਦੀ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ
 - ਜੇ ਕੋਈ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੇ ਤਰੀਕੇ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਉੱਚੇ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਲਿਜਾਣ ਦੇ ਤਰੀਕੇ ਬਾਰੇ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਕਰਾਂਗੇ
 - ਅਸੀਂ ਆਪਣੀ ਤਰਫ਼ੋਂ ਕਿਸੇ ਗਲਤੀ ਦੇ ਕਾਰਨ ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤੇ 'ਤੇ ਲਗਾਏ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਖਰਚੇ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਕਰ ਦੇਵਾਂਗੇ
- d. ਇਸ ਕੋਡ ਦਾ ਪ੍ਰਚਾਰ ਸਾਡੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਰਾਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਜਾਣਕਾਰੀ

ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਕਰਾਂਗੇ।

- a. ਗਾਹਕ ਸੰਬੰਧ ਸਥਾਪਤ ਹੋਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਅਸੀਂ:
 - ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਵਾਂਗੇ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਨੇ ਦਿਲਚਸਪੀ ਦਿਖਾਈ ਹੈ
 - ਖਾਤਿਆਂ, ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਵਾਂਗੇ ਜੇ ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹੋ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ
 - ਸਾਡੇ KYC ਨਿਯਮਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਅਤੇ ਕਨੂੰਨੀ ਅਤੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਲਈ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਇਕੱਠੀ ਕੀਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੱਸਾਂਗੇ
 - ਗਾਹਕ ਅਤੇ ਉਸਦੇ ਪਰਿਵਾਰ ਬਾਰੇ ਵਾਧੂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਇੱਕ ਡੇਟਾਬੇਸ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਕਰਾਂਗੇ ਪਰ ਇਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਗਾਹਕ ਵੱਲੋਂ ਸਿਰਫ਼ ਤਾਂ ਹੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਜੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਦੀ ਇੱਛਾ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।
- b. ਅਸੀਂ ਇਸਦੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰਨ ਲਈ ਵਰਤੇ ਜਾ ਸਕਣ ਵਾਲੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਚੈਨਲਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਾਂਗੇ। ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਹ ਵੀ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ ਇਸ ਬਾਰੇ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕਿੱਥੇ ਉਪਲਬਧ ਹੈ।

- c. ਗਾਹਕ ਵੱਲੋਂ ਕਿਸੇ ਉਤਪਾਦ ਨੂੰ ਚੁਣ ਲਏ ਜਾਣ 'ਤੇ ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਦੱਸਾਂਗੇ ਇਸਦੇ ਕੰਮ ਕਰਨ ਦੇ ਤਰੀਕੇ ਬਾਰੇ ਦੱਸਾਂਗੇ
- d. ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਸ ਸੰਚਾਲਨ ਦੇ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਬਾਰੇ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਕਰਾਂਗੇ ਜਿਸ ਅਧੀਨ ਉਤਪਾਦ ਲਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ
- e. ਸਾਰੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਿਰਪੱਖ ਹੋਣਗੀਆਂ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਸਪਸ਼ਟ ਅਤੇ ਸਾਦੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨਗੀਆਂ। ਅਸੀਂ ਸਿਰਫ਼ ਉੱਥੇ ਹੀ ਕੰਨੂੰਨੀ ਜਾਂ ਤਕਨੀਕੀ ਭਾਸ਼ਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਾਂਗੇ ਜਿੱਥੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੋਵੇਗਾ।

ਲੋਨ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ

- i. ਲੋਨ ਦੇ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮਾਂ ਵਿੱਚ ਉਹ ਸਾਰੀ ਜ਼ਰੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਜੋ ਸੰਭਾਵੀ ਗਾਹਕ ਦੇ ਹਿੱਤ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਨ ਦੀ ਸੰਭਾਵਨਾ ਰੱਖਦੀ ਹੈ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ EMI, ਖਰਚੇ, ਮਿਆਦ ਆਦਿ)।
- ii. KMPPL ਸਰੋਤ ਟੀਮ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨ ਵੇਲੇ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਸੂਚੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ।
- iii. ਅਸੀਂ ਸਾਰੀਆਂ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਲਈ ਰਸੀਦ ਦੇਵਾਂਗੇ ਇੱਕ ਸੰਕੇਤਕ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਜਿਸ ਦੇ ਅੰਦਰ ਲੋਨ ਦੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਉਸਨੂੰ ਰਸੀਦ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।

ਲੋਨ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ

ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ, ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ ਸਮੇਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਲੋਨ ਦੀ ਰਕਮ ਬਾਰੇ ਦੱਸਾਂਗੇ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਇਨ੍ਹਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ/ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ (ਜਿਵੇਂ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ) ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਰਿਕਾਰਡ 'ਤੇ ਰੱਖਾਂਗੇ।

ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮਾ

- i. ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਨੱਥੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਸਹਿਤ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੈ, ਲੋਨ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਾਂਗੇ। ਜੇ ਗਾਹਕ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਨਹੀਂ ਸਮਝਦਾ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਵੱਲੋਂ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਮੱਗਰੀ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰਾਂਗੇ।
- ii. ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਬੁਲਾਉਣ/ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਦਾ ਫ਼ੈਸਲਾ ਸੰਬੰਧਿਤ ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।
- iii. ਅਸੀਂ ਸਾਰੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ 'ਤੇ ਜਾਂ ਲੋਨ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਵਸੂਲੀ 'ਤੇ ਸਾਰੀਆਂ ਪ੍ਰਤੀਬੁਝਤੀਆਂ ਜਾਰੀ ਕਰਾਂਗੇ, ਜੇ ਕਿ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਸਾਡੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਇਜ਼ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਧਾਰਨ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹਨ। ਜੇ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਵੱਲੋਂ ਸਹਿਮਤ ਹੋਏ ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ, ਸੈਟ ਆਫ਼ ਦੇ ਅਜਿਹੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਬਾਕੀ ਰਹਿੰਦੇ ਦਾਅਵਿਆਂ/ਬਕਾਇਆ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਢੁਕਵਾਂ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੌਰਾਨ ਤਹਿਤ NBFCs ਪ੍ਰਤੀਬੁਝਤੀਆਂ ਨੂੰ ਰੱਖਣ ਦੇ ਹੱਕਦਾਰ ਹਨ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਾਅਵੇ/ਬਕਾਇਆ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ/ਸਾਡੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਅਨੁਸਾਰ ਭੁਗਤਾਨ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ।
- iv. ਬੈਂਕ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲ ਦੇਣ ਤੋਂ ਗੁਰੇਜ਼ ਕਰੇਗਾ, ਸਿਵਾਏ ਲੋਨ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਮੁਹੱਈਆ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ (ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਨਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਜੋ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਵੱਲੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਪ੍ਰਗਟ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ, ਰਿਣਦਾਤਾ ਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਆਈ ਹੈ)।

ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ

- ਲੋਨ ਲੈਣ ਵੇਲੇ, ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਾਂਗੇ ਕਿ ਵਿਆਜ ਕਦੋਂ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਡੈਬਿਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ
- ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਬਾਰੇ ਕਾਫ਼ੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
- ਅਸੀਂ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਬਾਰੇ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵਾਂਗੇ ਅਤੇ ਇਹ ਸੰਭਾਵੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਸ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਢੁਕਵੀਂ ਸ਼ਰਤ ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- ਅਸੀਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਪਤਾ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਸੰਪਰਕ ਕੇਂਦਰ ਨੰਬਰ ਵਰਗੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਵੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਾਂਗੇ
- ਵਿਆਜ ਫੰਡ ਵੰਡਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਗਾਹਕ/ਚੈੱਕ ਸੌਪਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੱਕ, ਜਿਵੇਂ ਵੀ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ, ਵਸੂਲਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਖਰਚੇ

- ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਖਰਚੇ ਬਾਰੇ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ
- ਅਸੀਂ ਮੌਜੂਦਾ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ / ਨਵੇਂ ਖਰਚੇ ਦੀ ਸ਼ੁਰੂਆਤ ਬਾਰੇ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵਾਂਗੇ ਅਤੇ ਇਹ ਸੰਭਾਵੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਸ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਢੁਕਵੀਂ ਸ਼ਰਤ ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ
- ਅਸੀਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸੇਵਾ ਜਾਂ ਉਤਪਾਦ ਨੂੰ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ (ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ) ਖਰਚਿਆਂ ਬਾਰੇ ਦੱਸਾਂਗੇ
- ਜਦੋਂ ਵੀ ਗਾਹਕ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸੇਵਾ ਜਾਂ ਉਤਪਾਦ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਕਰੇਗਾ, ਅਸੀਂ ਉਸ ਲਈ ਖਰਚਿਆਂ ਦਾ ਵੇਰਵਾ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਾਂਗੇ
- ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਮੋਟੇ ਅੱਖਰਾਂ ਵਿੱਚ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਵੱਲੋਂ ਲੋਨ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ 'ਤੇ ਜੁਰਮਾਨੇ ਨੂੰ 'ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚਾ' ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਹ 'ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਿਆਜ' ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜੋ ਕਿ ਪੇਸ਼ਗੀ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਨਾਲ ਜੋੜਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ RBI ਦੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੁਆਰਾ ਸੇਧ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- ਅਸੀਂ RBI ਦੁਆਰਾ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਹਿ-ਦੇਣਦਾਰ(ਰਾਂ) ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੋਰ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਦੇ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਜਾਂ ਬਿਨਾਂ, ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਮਿਆਦੀ ਲੋਨਾਂ 'ਤੇ ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਖਰਚੇ/ਪ੍ਰੀ-ਪੇਮੈਂਟ ਜੁਰਮਾਨੇ ਨਹੀਂ ਵਸੂਲਾਂਗੇ।
- ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ <https://www.primeloans.kotak.com> 'ਤੇ ਅੱਪਡੇਟ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ।

ਲੋਨਾਂ ਦੀ ਰਿਕਵਰੀ

- ਅਸੀਂ ਲੋਨਾਂ ਦੀ ਵਸੂਲ ਲਈ ਬੇਲੋੜੀ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ, ਤਾਕਤ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਹੀਂ ਕਰਾਂਗੇ।
- ਸਟਾਫ਼ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਢੁਕਵੇਂ ਢੰਗ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਆਉਣ ਲਈ ਢੁਕਵੀਂ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਬਿਲਟ-ਇਨ ਰਿਪੋਸੈਸ਼ਨ ਕਲਾਜ਼ ਹੋਵੇਗਾ ਤਾਂ ਜੋ ਇਸ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ।
- ਕਿਸੇ ਵੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਵੇਰੇ 8 ਵਜੇ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਾਮ 7 ਵਜੇ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਜਾਂ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ RBI ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਰਿਕਵਰੀ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਮਾਮਲਿਆਂ ਲਈ ਬੁਲਾਇਆ ਨਹੀਂ ਜਾਵੇਗਾ।

ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ

ਗਾਹਕ ਵੱਲੋਂ ਖਾਤੇ ਦੇ ਤਬਾਦਲੇ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ 'ਤੇ, ਬੇਨਤੀ ਪੂਰਪ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਹਿਮਤੀ / ਇਤਰਾਜ਼ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਅਜਿਹਾ ਤਬਾਦਲਾ ਕਰਨ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।

ਇਸ਼ਤਿਹਾਰਬਾਜ਼ੀ ਅਤੇ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ

- ਅਸੀਂ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਵਾਂਗੇ ਕਿ ਸਾਰੀ ਇਸ਼ਤਿਹਾਰਬਾਜ਼ੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚਾਰ ਸਮੱਗਰੀ ਸਪੱਸ਼ਟ, ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਵਾਜਬ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਗੁੰਮਰਾਹਕੁੰਨ ਨਾ ਹੋਵੇ।
- ਅਸੀਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਵਿੱਤੀ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀ ਪੂਰੀ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਾਂਗੇ ਜਿਸ ਲਈ ਗਾਹਕ ਯੋਗ ਹੈ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕੁਝ ਉਤਪਾਦ/ਸੇਵਾਵਾਂ ਸਾਡੇ ਆਪਣੇ ਹੋਣਗੇ; ਕੁਝ ਹੋਰ ਉਤਪਾਦ ਕੰਪਨੀਆਂ ਹੋ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਸਾਡਾ ਗੱਠਜੋੜ ਪ੍ਰਬੰਧ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਕੰਪਨੀਆਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰਾਂਗੇ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਅਸੀਂ ਵਪਾਰਕ ਇਕਰਾਰਨਾਮਾ ਕੀਤਾ ਹੈ ਅਤੇ ਜੇ ਗਾਹਕ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸਟਾਫ / ਏਜੰਟਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਉਤਪਾਦਾਂ / ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਲਈ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਦੇਵਾਂਗੇ।

FPC ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ

- ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਬੋਰਡ ਹਰੇਕ ਤਿਮਾਹੀ ਦੇ ਅੰਤ ਤੋਂ ਮਹੀਨਿਆਂ ਦੇ ਅੰਦਰ, ਤਿਮਾਹੀ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇਗਾ।
- ਅਜਿਹੀਆਂ ਸਮੀਖਿਆਵਾਂ ਦੀ ਇਕਸਾਰ ਰਿਪੋਰਟ ਵਿੱਤੀ ਸਾਲ ਦੇ ਅੰਤ ਤੋਂ ਮਹੀਨਿਆਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸਾਲਾਨਾ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਬੋਰਡ ਨੂੰ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਈ ਜਾਵੇਗੀ।

ਗੁਪਤਤਾ (ਰਾਜ਼ਦਾਰੀ)

- ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਗਾਹਕ ਵੱਲੋਂ ਅਧਿਕਾਰਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ, ਅਸੀਂ ਸਾਰੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਨਿੱਜੀ ਅਤੇ ਗੁਪਤ ਰੱਖਾਂਗੇ।
- ਅਸੀਂ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਪਵਾਦ ਮਾਮਲਿਆਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਸੰਸਥਾ ਨੂੰ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਨਹੀਂ ਦੱਸਾਂਗੇ।
 - ਜੇ ਸਾਨੂੰ ਕਨੂੰਨੀ ਜਾਂ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਕਨੂੰਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨੀ ਹੈ
 - ਜੇ ਇਸ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰਨਾ ਜਨਤਾ ਪ੍ਰਤੀ ਫਰਜ਼ ਹੈ
 - ਜੇ ਸਾਡੀ ਦਿਲਚਸਪੀ ਸਾਨੂੰ ਇਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਧੋਖਾਧੜੀ ਦੀ ਰੋਕਥਾਮ)। ਅਸੀਂ ਇਸ ਕਾਰਨ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਗਾਹਕਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਨੂੰ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਨਹੀਂ ਕਰਾਂਗੇ।
 - ਜੇ ਅਸੀਂ ਗਾਹਕਾਂ ਤੋਂ ਇਜਾਜ਼ਤ ਲਈ ਹੈ (ਉਦਾਹਰਨ ਵਜੋਂ ਲੋਨ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇ ਸਮੇਂ) ਤਾਂ ਜੇ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ / ਸਹਿਯੋਗੀ / ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀਆਂ ਨੂੰ ਹੋਰ ਉਤਪਾਦ ਜਾਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨ ਲਈ ਮੁਹੱਈਆ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ
 - ਜਿੱਥੇ ਗਾਹਕ ਸਾਨੂੰ ਹੋਰ ਸੇਵਾਵਾਂ ਜਾਂ ਉਤਪਾਦ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨ ਲਈ / ਸਹਿਯੋਗੀ / ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀਆਂ ਨੂੰ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰਨ ਲਈ ਕਹਿੰਦਾ ਹੈ

ਲੋਨ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ਗੀਆਂ

- ਪੈਸੇ ਲੋਨ ਦੇਣ ਜਾਂ ਕੋਈ ਹੋਰ ਲੋਨ ਲੈਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ (ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ) ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਕਰਨ ਦੀ ਯੋਗਤਾ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਾਂਗੇ।
- ਲੋਨ ਦੇਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰਾਂਗੇ ਕਿ ਕੀ ਇਹ ਮੰਗ 'ਤੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਯੋਗ ਹੈ।

ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਦਾ ਮਾਡਲ

ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਇੱਕ ਵਿਆਜ ਦਰ ਮਾਡਲ ਹੈ ਜੋ ਲੋਨ ਦਰ ਦਾ ਫ਼ੈਸਲਾ ਕਰਨ ਲਈ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਵਰਗੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਰਕਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦਾ ਹੈ।

- (a) ਲੋਨ ਲੈਣ ਦੀ ਲਾਗਤ
- (b) ਕਾਰਜਸ਼ੀਲ ਲਾਗਤ
- (c) ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਲਈ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ
- (d) ਲੋੜੀਂਦਾ ਸੰਪਤੀਆਂ 'ਤੇ ਵਾਪਸੀ
- (e) ਵਿੱਤੀ ਸਹੂਲਤ ਦੀ ਮਿਆਦ
- (f) ਕੋਈ ਹੋਰ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਰਕ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਉਦਯੋਗ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਚਲਿਤ ਬਾਜ਼ਾਰ ਲੋਨ ਦਰਾਂ, ਆਦਿ,

ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਇੱਕ ਸੰਪਤੀ ਅਤੇ ਦੇਣਦਾਰੀ ਕਮੇਟੀ (ALCO) ਦੀ ਮਹੀਨਾਵਾਰ ਮੀਟਿੰਗ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਖਜ਼ਾਨਾ ਵਿਭਾਗ ਕਾਰੋਬਾਰਾਂ ਨੂੰ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਕਾਰਜਕਾਲਾਂ ਲਈ ਲੋਨ ਲੈਣ ਦੀ ਲਾਗਤ 'ਤੇ ਚਰਚਾ, ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਅਤੇ ਸਲਾਹ ਦੇਵੇਗਾ। ਜੇ ਉਪਰੋਕਤ ਕਾਰਕਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਸੇ ਵਿੱਚ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਤਬਦੀਲੀ ਆਉਂਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਕਰਨ ਦਾ ਵੀ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ।

ਕਾਰੋਬਾਰ ਗਾਹਕ ਅਤੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੇ ਗ੍ਰੇਡੇਸ਼ਨ ਜਾਂ ਜੋਖਮ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦੇ ਹੋਏ, ਇੱਕੋ ਜਿਹੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਜਾਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਇੱਕੋ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਦਰਾਂ ਵਸੂਲਣਗੇ। ਇਸ ਅਨੁਸਾਰ, ਵਸੂਲੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਵਿਆਜ ਦਰ 6% ਤੋਂ 36% ਪ੍ਰਤੀ ਸਾਲ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਹੈ।

ਵਿਆਜ ਦੀਆਂ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਜੋਖਮਾਂ ਦੇ ਦਰਜੇਨ ਲਈ ਪਹੁੰਚ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈ ਜਾਵੇਗੀ। ਜਦੋਂ ਵੀ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਬਦਲਾਅ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਅੱਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਸਾਰੀਆਂ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਸਾਲਾਨਾ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਹੋਣਗੀਆਂ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਦੱਸੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ। ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚੇ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਹੋਏ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਅਨੁਸਾਰ ਲਏ ਜਾਣਗੇ ਅਤੇ ਇਹ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਗਾਹਕ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਉਤਪਾਦਾਂ ਤੋਂ ਉਤਪਾਦਾਂ ਵਿੱਚ ਵੀ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਹੋਣਗੇ।

ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਦੇ ਗ੍ਰੇਡੇਸ਼ਨ ਲਈ ਪਹੁੰਚ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਦੱਸੀ ਗਈ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ <https://primeloans.kotak.com/policies.htm> 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੈ

ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਲੋਨ

ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਕੰਪਨੀ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਸਰੋਤ ਕਰਨ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਬਕਾਇਆ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਡਿਜੀਟਲ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀਆਂ/ਲੋਨ ਸੇਵਾ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਉਹ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਡਿਜੀਟਲ ਲੋਨ 'ਤੇ RBI ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।

ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਨਿੱਜੀ ਲੋਨਾਂ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ/ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ 'ਤੇ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਸੰਪਤੀ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ

ਕੰਪਨੀ ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਸੰਪਤੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ RBI ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ।

EMI 'ਤੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੂੰ ਰੀਸੈਟ ਕਰਨਾ

ਕੰਪਨੀ ਇਸ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਆਪਣੀ ਅੰਦਰੂਨੀ ਨੀਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਸਮਾਨ ਮਹੀਨਾਵਾਰ ਕਿਸ਼ਤਾਂ (EMI) ਅਧਾਰਤ ਨਿੱਜੀ ਲੋਨਾਂ 'ਤੇ ਫਲੋਟਿੰਗ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨੂੰ ਰੀਸੈਟ ਕਰਨ ਲਈ RBI ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗੀ।

ਹੋਰ ਸਹਾਇਤਾ

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ / ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਫੀਡਬੈਕ / ਸੁਝਾਅ - ਅੰਦਰੂਨੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ

- ਅਸੀਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਕਰਾਂਗੇ ਜੋ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਇਹ ਵੀ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਾਂਗੇ ਕਿ ਜੇ ਗਾਹਕ ਨਤੀਜੇ ਤੋਂ ਨਾਖੁਸ਼ ਹੈ ਤਾਂ ਕੀ ਕਰਨਾ ਹੈ। ਸਾਡਾ ਸਟਾਫ਼ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਵਾਲ ਦੇ ਜਵਾਬ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰੇਗਾ।
- ਮਾਮਲੇ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਅਸੀਂ ਜਿੰਨੀ ਜਲਦੀ ਹੋ ਸਕੇ ਜਵਾਬ ਭੇਜਾਂਗੇ; ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਹ ਵੀ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਕਰਾਂਗੇ ਕਿ ਜੇ ਗਾਹਕ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਕਿਵੇਂ ਲਿਜਾਣਾ ਹੈ।
- ਅਸੀਂ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰਾਂਗੇ ਜਿਸ ਨਾਲ ਜਨਤਾ ਸਾਡੀ ਕੰਪਨੀ ਵਿਰੁੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ।
- ਅਸੀਂ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਔਮਬਡਸਮੈਂਟ ਯੋਜਨਾ 2021 ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਕੇਂਦਰ (CRPC), RBI ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰਾਂਗੇ।

ਫੀਡਬੈਕ ਅਤੇ ਸੁਝਾਅ

ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਬੇਨਤੀ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਉਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਬਿਹਤਰ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਸਾਡੀ ਸੇਵਾ 'ਤੇ ਫੀਡਬੈਕ ਦੇਣ।

ਮਾਨੀਟਰ ਕਰਨਾ

ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਇੱਕ ਅਧਿਕਾਰੀ ਹੈ। ਸਾਡੀਆਂ ਅੰਦਰੂਨੀ ਆਡਿਟਿੰਗ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦੀਆਂ ਹਨ ਕਿ ਅਸੀਂ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦੇ ਹਾਂ।

- ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ: ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਡੇਲਨਾਜ਼ ਬਲਸਾਰਾ
- ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ : pno.kprime@kotak.com
- ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰ. : 022-69781706

ਕੋਡ ਬਾਰੇ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ

ਇਹ ਕੋਡ ਸਾਡੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ 'ਤੇ ਕਾਪੀਆਂ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।

ਸਵਾਲ/ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ - ਵਿਧੀ

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ M2.01.01 ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਨੀਤੀ ਦੇਖੋ