

କୋଟାକ୍ ମହିତ୍ରା ପ୍ରାଇମ୍ ଲିମିଟେଡ୍

ଉଚିତ୍ ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍

ପରିଚୟ

ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ମୁଖ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ - ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ବିଭାଗ କମ୍ପାନୀ - (ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ବିଭାଗ କମ୍ପାନୀ - ମାପଦଣ୍ଡ ଆଧାରିତ ନିୟମ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, 2023 ମାଧ୍ୟମରେ ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ବିଭାଗ କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ଉଚିତ୍ ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍ ଉପରେ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଜାରି କରିଛି ଯାହା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବା ସମୟରେ ଏବଂ ସର୍ବୋତ୍ତମ କର୍ପୋରେଟ୍ ଅଭ୍ୟାସର ଏକ ଅଂଶ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବା ପାଇଁ ଉଚିତ୍ ଅଭ୍ୟାସ ମାନଦଣ୍ଡ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିଛି ।

ବଂଶୋଭବ, ଜାତି, ବର୍ଣ୍ଣ, ଧର୍ମ, ଲିଙ୍ଗ, ବୈବାହିକ ସ୍ଥିତି, ବୟସ କିମ୍ବା ଅକ୍ଷମତା ଆଧାରରେ କୌଣସି ଭେଦଭାବ ବିନା ସମସ୍ତ ଯୋଗ୍ୟ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କ ପାଇଁ ରଖି ଉପାଦ ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବା ଆମର ନୀତି ଅଟେ ଏବଂ ଏହା ନୀତି ହୋଇ ରହିବ ।

ଆମର ନୀତି ହେଉଛି ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ନିରବଚ୍ଛିନ୍ନ ଏବଂ ନିରପେକ୍ଷ ଭାବରେ ବ୍ୟବହାର କରିବା । ଆମର କର୍ମଚାରୀମାନେ ଉପଯୁକ୍ତ, ସମାନ ଏବଂ ନିରପେକ୍ଷ ଭାବରେ ସହାୟତା, ଉତ୍ସାହ ଏବଂ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବେ । ଆମେ ଆମର ଉଚିତ୍ ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍ କୁ କମ୍ପାନୀର ଖେତ୍ରରେ ଇଂରାଜୀ ଏବଂ ପ୍ରମୁଖ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ସ୍ଥାନିତ କରି ଆମର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଜଣାଇବୁ ।

ଆମେ ନିଶ୍ଚିତ କରିବୁ ଯେ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ରଣଗ୍ରହଣୀତାକୁ ସ୍ୱାର୍ଥକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରୁଥିବା ଶୁଳ୍କ / ଦେୟ ରଣଗ୍ରହଣୀତାକୁ ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ ଅବଗତ କରାଯାଇଛି । ରଖି ସହିତ ଜଡ଼ିତ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ରଣଗ୍ରହଣୀତାକୁ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ । ଆମେ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ଦେଉଛୁ ଯେ ରଖି ନିଶ୍ଚିତ ଉପଯୁକ୍ତ ବିବାଦଗୁଡ଼ିକୁ ଆମ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରତିଷ୍ଠିତ ଏକ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଦ୍ୱାରା ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ ସମାଧାନ କରାଯିବ ।

ଆମେ ନିଶ୍ଚିତ କରିବୁ ଯେ ଉଚିତ୍ ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍ ର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ସଂସ୍କାର ସାମଗ୍ରିକ ଦାୟିତ୍ୱ । କମ୍ପାନୀର ନ୍ୟାୟପୂର୍ଣ୍ଣ ରଖି ପଦ୍ଧତିଗୁଡ଼ିକ ଆମର କାର୍ଯ୍ୟର ସମସ୍ତ ଦିଗରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେବ ଯେପରିକି ମାର୍କେଟିଂ, ରଖି ଉତ୍ପତ୍ତି, ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ, ସେବା ପ୍ରଦାନ ଏବଂ ଅର୍ଥ ସଂଗ୍ରହ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ । କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଦାୟିତ୍ୱବୋଧତା, ନିରୀକ୍ଷଣ ଏବଂ ଅତିର୍, ତାଲିମ ଏବଂ ପ୍ରଯୁକ୍ତିବିଦ୍ୟା ଦୃଷ୍ଟିରୁ ଉଚିତ୍ ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍ ପାଇଁ ଆମର ପ୍ରତିବଦ୍ଧତା ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ ।

କମ୍ପାନୀର ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ ଏବଂ ପରିଚାଳନା ଦଳ ଏପରି ଅଭ୍ୟାସ ପ୍ରତିଷ୍ଠା କରିବା ପାଇଁ ଦାୟୀ ଯାହା ଦ୍ୱାରା ଆମର କାର୍ଯ୍ୟଗୁଡ଼ିକ ନ୍ୟାୟସଙ୍ଗତ ରଖି ପ୍ରଦାନ ପ୍ରତି ଆମର ଦୃଢ଼ ପ୍ରତିବଦ୍ଧତାକୁ ପ୍ରତିଫଳିତ କରେ ଏବଂ ସମସ୍ତ କର୍ମଚାରୀ ସେହି ପ୍ରତିବଦ୍ଧତା ବିଷୟରେ ସଚେତନ ହୁଅନ୍ତି ।

କୋଟାକ୍ ମହିତ୍ରା ପ୍ରାଇମ୍ ଲିମିଟେଡ୍ (କେଏମପିଏଲ୍) ଏହାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସର୍ବୋତ୍ତମ ଗୁଣବତ୍ତାର ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ପ୍ରତିବଦ୍ଧ ଅଟେ ।

ଏହି ଉଚିତ୍ ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍ ଆମ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ନିମ୍ନଲିଖିତ ବର୍ଗର ଉପାଦ ଏବଂ ସେବାଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ଲାଗୁ ହେବ (ଯାହା ବର୍ତ୍ତମାନ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଛି କିମ୍ବା ଭବିଷ୍ୟତରେ ଆରମ୍ଭ କରାଯାଇପାରେ) ।

1. କେଏମପିଏଲ୍ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ରଖି ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଆର୍ଥିକ ଉପାଦସମୂହ
2. ଆମର ନେଟୱାର୍କ ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ଉପାଦସମୂହ

ଶାଖାରେ, ଫୋନ୍ରେ, ଇଣ୍ଟରନେଟରେ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ପଦ୍ଧତି ଯାହା ଆମେ ବର୍ତ୍ତମାନ ବ୍ୟବହାର କରୁଛୁ କିମ୍ବା ଭବିଷ୍ୟତରେ ଆରମ୍ଭ କରିପାରୁ, ସେଥି ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ଉପାଦ କିମ୍ବା ସେବା ସମ୍ପର୍କରେ ଉପରୋକ୍ତ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଉଚିତ୍ ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍ ଲାଗୁ ହୁଏ ।

(କୋଡ୍ ରେ ଦିଆଯାଉଥିବା ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ସାଧାରଣ କାର୍ଯ୍ୟ ପରିବେଶରେ ଲାଗୁ ହୁଏ) ।

ମୁଖ୍ୟ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିଗୁଡ଼ିକ

ଆମର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଆମର କାରବାରରେ ଆମେ ଏହିସବୁ ପ୍ରମୁଖ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ପାଳନ କରିବାକୁ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ଦେଉଛୁ:

- a. ଆମର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଆମର ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟ ଉଚିତ୍ ଏବଂ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ଭାବରେ କରାଯାଉଛି, ତେଣୁ ଏହା ନିଶ୍ଚିତ କରୁ ଯେ:
 - ଆମର ଉତ୍ପାଦ, ସେବକ, ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ ଅଭ୍ୟାସଗୁଡ଼ିକ ଏହି କୋଡ୍ ରେ ଥିବା ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ଏବଂ ମାନଦଣ୍ଡ ପୂରଣ କରିବ ।
 - ଆମର ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବାଗୁଡ଼ିକ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ଆଇନ ଏବଂ ନିୟମାବଳୀ ଅନୁପାଳନ କରିବ
 - ଆମର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ଆମର କାର୍ଯ୍ୟ ସଚ୍ଚୋଟତା ଏବଂ ସ୍ୱଚ୍ଛତାର ନୈତିକ ନୀତି ଉପରେ ନିର୍ଭର କରିବ ।
- b. ଆମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଆମର ବିଭୀନ ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବାଗୁଡ଼ିକ କିପରି କାର୍ଯ୍ୟ କରେ ତାହା ବୁଝିବାରେ ସହାୟତା କରିବୁ
 - ସରଳ ହିନ୍ଦୀ ଏବଂ/କିମ୍ବା ଇଂରାଜୀ ଏବଂ/କିମ୍ବା ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ସେମାନଙ୍କ ବିଷୟରେ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରି
 - ସେମାନଙ୍କର ଆର୍ଥିକ ପ୍ରଭାବକୁ ବୁଝାଇ କରି
 - ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ତାଙ୍କ ଆବଶ୍ୟକତା ପୂରଣ କରୁଥିବା ଉତ୍ପାଦ ବାଛିବାରେ ସାହାଯ୍ୟ କରି ।
- c. ଆମ ସହିତ କାରବାର କରିବାରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସମସ୍ୟାମୁକ୍ତ ଅନୁଭୂତି ଦେବା ପାଇଁ ଆମେ ନିଶ୍ଚିତ ପ୍ରକାରେ ସମସ୍ତ ଚେଷ୍ଟା କରିବୁ; କିନ୍ତୁ ଯଦି କିଛି ଭୁଲ ହୁଏ, ତେବେ ଆମେ ଶୀଘ୍ର ଏବଂ ସହାନୁଭୂତିର ସହିତ ତାହାର ସମାଧାନ କରିବୁ
 - ଭୁଲଗୁଡ଼ିକୁ ଶୀଘ୍ର ସଂଶୋଧନ କରାଯିବ
 - ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକୁ ଶୀଘ୍ର ପରିଚାଳନା କରାଯିବ
 - ଯଦି ଜଣେ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ପରିଚାଳନା କରିବା ଉପାୟରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନ ହୁଅନ୍ତି, ତେବେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ତାଙ୍କର ଅଭିଯୋଗକୁ କିପରି ଆଗକୁ ନେବେ ସେ ବିଷୟରେ ଆମେ ତାଙ୍କୁ ମାର୍ଗଦର୍ଶନ କରିବୁ
 - ଆମ ପକ୍ଷରୁ ତୁଟି ଯୋଗୁଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଲାଗୁ ହୋଇଥିବା ଯେକୌଣସି ଶୁଳ୍କକୁ ଆମେ ପ୍ରତ୍ୟାହାର କରିନେବୁ
- d. ଏହି କୋଡ୍ ଆମ ୱେବସାଇଟ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରଚାର କରାଯିବ ।

ସୂଚନା

ଆମେ ଆମର ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ତାଙ୍କ ଆବଶ୍ୟକତା ପୂରଣ କରୁଥିବା ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବା ବାଛିବାରେ ମାର୍ଗଦର୍ଶନ କରିବୁ ।

- a. ଗ୍ରାହକ ସମ୍ପର୍କ ସ୍ଥାପନ ହେବା ପୂର୍ବରୁ, ଆମେ:
 - ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସେହି ସେବା ଏବଂ ଉତ୍ପାଦଗୁଡ଼ିକର ମୁଖ୍ୟ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟଗୁଡ଼ିକ ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରି ସୂଚନା ଦେବୁ ଯାହା ପ୍ରତି ଗ୍ରାହକ ଆଗ୍ରହ ଦେଖାଇଛନ୍ତି
 - ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆବଶ୍ୟକତା ପୂରଣ କରିପାରୁଥିବା ଆକାଉଣ୍ଟ, ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବା ବିଷୟରେ ସୂଚନା ଦେବୁ
 - ଆମର କେଉଁଠି ମାନଦଣ୍ଡ ପୂରଣ କରିବା ଓ ଆଇନଗତ ଏବଂ ନିୟମାବଳୀ ଆବଶ୍ୟକତା ପାଳନ କରିବା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ ସଂଗ୍ରହ କରିବାକୁ ଥିବା ଆବଶ୍ୟକ ସୂଚନା ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ କହିବୁ
 - ଗ୍ରାହକ ଏବଂ ତାଙ୍କ ପରିବାର ବିଷୟରେ ତାତ୍ତ୍ୱିକ ସୂଚନା ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବା ପାଇଁ ଅତିରିକ୍ତ ସୂଚନା ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ କରିବୁ କିନ୍ତୁ ଗ୍ରାହକ ଏହି ସୂଚନା ଦେବାକୁ ଚାହଁଲେ ହିଁ ପ୍ରଦାନ କରିପାରିବେ ।
- b. ଆମେ ବିଭିନ୍ନ ଚ୍ୟାନେଲ ବିଷୟରେ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବୁ ଯାହାକୁ ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବାଗୁଡ଼ିକୁ ପ୍ରବେଶାନ୍ତୁମତି ପାଇବା ପାଇଁ ବ୍ୟବହାର କରାଯାଇପାରିବ । ଏହା ବିଷୟରେ ଅଧିକ ସୂଚନା କେଉଁଠାରେ ଉପଲବ୍ଧ ସେ ବିଷୟରେ ମଧ୍ୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅବଗତ କରାଯିବ ।
- c. ଗ୍ରାହକ ଏକ ଉତ୍ପାଦ ବାଛିବା ପରେ ଆମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏହା କିପରି କାମ କରେ ତାହା କହିବୁ
- d. ଉତ୍ପାଦଟି କେଉଁ ପ୍ରକାରର କାର୍ଯ୍ୟ ପଦ୍ଧତିରେ ନିଆଯାଇଛି ସେ ସମ୍ପର୍କରେ ଅଧିକ ଏବଂ ଦାୟିତ୍ୱ ବିଷୟରେ ଆମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ମାର୍ଗଦର୍ଶନ କରିବୁ ।

- e. ସମସ୍ତ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ନ୍ୟାୟପୂର୍ଣ୍ଣ ହେବ ଓ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଧିକାର ଏବଂ ଦାୟିତ୍ୱକୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ଏବଂ ସରଳ ଭାଷାରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରାଯିବ । ଆମେ କେବଳ ଆବଶ୍ୟକ ସ୍ଥଳେ ଆଇନଗତ କିମ୍ବା ବୈଷୟିକ ଭାଷା ବ୍ୟବହାର କରିବୁ ।

ରଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ

- i. ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ସମସ୍ତ ଆବଶ୍ୟକ ସୂଚନା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ ଯାହା ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସ୍ୱାର୍ଥକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରିବାର ସମ୍ଭାବନା ଥାଏ (ଯଥା ଇଏମଆଇ, ଶୁଳ୍କ, ଅବଧି ଇତ୍ୟାଦି) ।
- ii. କେଏମପିଏଲ୍ ସୋସିଂ ଟିମ୍ ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ଦାଖଲ କରିବା ସମୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ ଆବଶ୍ୟକ ହେଉଥିବା ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ୍‌ଗୁଡ଼ିକର ତାଲିକା ପ୍ରଦାନ କରିପାରନ୍ତି
- iii. ସମସ୍ତ ରଣ ଆବେଦନର ପ୍ରାପ୍ତି ପାଇଁ ଆମେ ସ୍ୱୀକୃତି ପ୍ରଦାନ କରିବୁ
ରଣ ଆବେଦନଗୁଡ଼ିକର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଏକ ସୂଚକ ସମୟସୀମା ସ୍ୱୀକୃତିପତ୍ରରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ

ରଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ନିୟମ/ସର୍ତ୍ତାବଳୀ

ଆମେ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ମାଧ୍ୟମରେ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବାର୍ଷିକ ସୁଧ ହାର ସମେତ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସହିତ ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ରଣ ପରିମାଣ ଜଣାଇବୁ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଏହି ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ / ମୁଖ୍ୟ ତଥ୍ୟ ବିବୃତ୍ତି (ଯେପରି ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ) ର ଗ୍ରହଣକୁ କମ୍ପାନୀର ରେକର୍ଡରେ ରଖିବୁ

3ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମା

- i. ଆମେ ସମସ୍ତ ପରିଶିଷ୍ଟ ସହିତ ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାର ଏକ କପି ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଇଂରାଜୀରେ ପ୍ରଦାନ କରିବୁ ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଇଂରାଜୀ ବୁଝିପାରନ୍ତି ନାହିଁ, ତେବେ ଆମେ ଗ୍ରାହକ ବୁଝି ପାରୁଥିବା ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷାରେ ବିଷୟବସ୍ତୁ ବୁଝାଇବୁ ।
- ii. ଚୁକ୍ତିନାମା ଅନୁଯାୟୀ ଦେୟ କିମ୍ବା ଅର୍ଥରାଶିର ପ୍ରତ୍ୟାହାର/ଦ୍ୱରାନ୍ୱିତ କରିବାର ନିଷ୍ପତ୍ତି ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମା ସହିତ ସମ୍ବନ୍ଧରେ କରାଯିବ ।
- iii. ସମସ୍ତ ଦେୟ ପରିଶୋଧ ପରେ କିମ୍ବା ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବିରୁଦ୍ଧରେ ଆମର ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଦାବି ପାଇଁ ଯେକୌଣସି ବୈଧ ଅଧିକାର କିମ୍ବା ଲିଏନ୍ ଅଧୀନରେ ରଣର ବକେୟା ପରିମାଣ ଆଦାୟ ପରେ ଆମେ ସମସ୍ତ ସିକ୍ୟୁରିଟିଜ୍ ମୁକ୍ତ କରିବୁ । ଯଦି ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ରାଜି ହୋଇଥିବା ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ଏପରି ସେଟ୍ ଅଫ୍ ଅଧିକାର ପ୍ରୟୋଗ କରାଯାଏ, ତେବେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଅବଶିଷ୍ଟ ଦାବି/ବକେୟା ବିଷୟରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ସହିତ ଏବଂ କେଉଁ ସର୍ତ୍ତ ଅନୁଯାୟୀ ଏନଏଏଫ୍‌ସିଗୁଡ଼ିକ ସିକ୍ୟୁରିଟିଜ୍ ରଖିବା ପାଇଁ ହକଦାର, ସେ ବିଷୟରେ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ସୂଚନା ଦିଆଯିବ ଯେପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ଦାବି/ବକେୟା ସମାଧାନ ନ ହୋଇଛି/ ଆମ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ଅନୁଯାୟୀ ପରିଶୋଧ ନ ହୁଏ ।
- iv. ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାର ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବ୍ୟତୀତ ଆମେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ବ୍ୟାପାରରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରିବାରୁ ନିବୃତ୍ତ ରହିବୁ (ଯଦି ରଣଗ୍ରହୀତା ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରକାଶ କରିନଥିବା ସୂଚନା ପରିଲକ୍ଷିତ ହୁଏ) ।

ସୁଧ ହାର

- a. ରଣ ନେବା ସମୟରେ, ଆମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ସୁଧ କେବେ ଡେବିଟ୍ ହେବ ସେ ବିଷୟରେ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବୁ ।
- b. ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ସୁଧ ହାର ବିଷୟରେ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ସୂଚନା ରହିବ ।
- c. ଆମେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ସୁଧ ହାରରେ ଯେକୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ ସୂଚନା ଦେବୁ ଏବଂ ଏହା ଆଶାକରୁଥିବା ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବ । ଏହି ସମ୍ପର୍କରେ ଉପଯୁକ୍ତ ସର୍ତ୍ତ ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯିବ ।

- d. ଆମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଷ୍ଟେସାଇଟ୍ ଠିକଣା ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ଯୋଗାଯୋଗ କେନ୍ଦ୍ର ନମ୍ବର ଭଳି ସୂଚନା ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରିବୁ ।
- e. ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେଲେ, ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପାଣି ପ୍ରଦାନ ତାରିଖରୁ/ଚେକ୍ ହସ୍ତାନ୍ତର ତାରିଖ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସୁଧ ଆଦାୟ କରାଯାଏ ।

ଶୁଳ୍କ

- a. ରଣ ରୁଚ୍ଛିନାମାରେ ଯେକୌଣସି ଶୁଳ୍କ ବିଷୟରେ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ସୂଚନା ରହିବ ।
- b. ଆମେ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ପ୍ରଚଳିତ ଶୁଳ୍କରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ/ନୂତନ ଶୁଳ୍କ ପ୍ରଚଳନ ବିଷୟରେ ସୂଚନା ଦେବୁ ଏବଂ ଏହା ଭବିଷ୍ୟତରେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବ । ଏହି ସମ୍ପର୍କରେ ଉପଯୁକ୍ତ ସର୍ତ୍ତ ରଣ ରୁଚ୍ଛିନାମାରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯିବ ।
- c. ଆମେ ଯେକୌଣସି ସେବା କିମ୍ବା ଉତ୍ପାଦ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପୂର୍ବରୁ (ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ) ଶୁଳ୍କ ବିଷୟରେ ଜଣାଇବୁ
- d. ଗ୍ରାହକ ଅନୁରୋଧ କଲେ ଆମେ ଯେକୌଣସି ସେବା କିମ୍ବା ଉତ୍ପାଦ ପାଇଁ ଶୁଳ୍କର ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ କରିବୁ
- e. ବିଳମ୍ବରେ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଜୋରିମାନା ଶୁଳ୍କ ରଣ ରୁଚ୍ଛିନାମାରେ ବଡ଼ ଅକ୍ଷରରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ ।
- f. ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ରଣ ରୁଚ୍ଛିନାମାର ସାମଗ୍ରିକ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପାଳନ ନ କରିବା ପାଇଁ ଦଣ୍ଡକୁ 'ଜରିମାନା ଶୁଳ୍କ' ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯିବ ଏବଂ ଏହାକୁ 'ଜରିମାନା ସୁଧ' ଭାବରେ ଆଦାୟ କରାଯିବ ନାହିଁ ଯାହା ଅଗ୍ରିମ ଉପରେ ଆଦାୟ ହୋଇଥିବା ସୁଧ ହାରରେ ଯୋଡ଼ା ଯାଇଥାଏ । କମ୍ପାନୀ ଜୋରିମାନା ଶୁଳ୍କ ଆଦାୟ ସମ୍ପର୍କରେ ଆରବିଆଇ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀକୁ ମାନିବ ।
- g. ସହ-ଦାୟୀ ବ୍ୟକ୍ତି(ମାନଙ୍କ) ସହିତ କିମ୍ବା ବ୍ୟତୀତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣଗ୍ରହୀତା ଏବଂ ଆରବିଆଇ ଦ୍ୱାରା ସମୟ ସମୟରେ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ କରାଯାଇଥିବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବର୍ଗର ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପାଇଁ ବ୍ୟବସାୟ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ମଞ୍ଜୁର କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ଫ୍ଲୋଟିଂ ହାର ମିଆଦି ରଣ ଉପରେ ଆମେ ଫୋରକ୍ଲୋଜର୍ ଚାର୍ଜ / ପ୍ରି-ପେମେଣ୍ଟ୍ ଜରିମାନା ଆଦାୟ କରିବୁ ନାହିଁ ।
- h. ସମୟ ସମୟରେ ଶୁଳ୍କରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ କମ୍ପାନୀ ଷ୍ଟେସାଇଟ୍ <https://www.primeloans.kotak.com> ରେ ଅପଡେଟ୍ କରାଯାଏ ।

ରଣ ଆଦାୟ

- a. ଆମେ ରଣ ଆଦାୟ ପାଇଁ ଅଯଥା ହଇରାଣ କରିବୁ ନାହିଁ କିମ୍ବା ବଳପ୍ରୟୋଗ କରିବୁ ନାହିଁ ।
- b. ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଉପଯୁକ୍ତ ବ୍ୟବହାର ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବା ପାଇଁ କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ତାଲିମ ଦିଆଯିବ ।
- c. ରଣ ରୁଚ୍ଛିନାମାରେ ଏକ ଅନ୍ତର୍ନିହିତ ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଧାରା ରହିବ ଯାହା ଦ୍ୱାରା ଏହା ସହିତ ଜଡ଼ିତ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ସ୍ୱଚ୍ଛତା ସୁନିଶ୍ଚିତ ହୋଇପାରିବ ।
- d. କୌଣସି ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅର୍ଥ ଆଦାୟ ସମ୍ପର୍କରେ ମାମଲାରେ ସକାଳ ୮ଟା ପୂର୍ବରୁ ଏବଂ ସନ୍ଧ୍ୟା ୭ଟା ପରେ କିମ୍ବା ସମୟକ୍ରମେ ଆରବିଆଇ ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସେପରି କୌଣସି ସମୟରେ ଡକାଯିବ ନାହିଁ ।

ସ୍ଥାନାନ୍ତର

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଆକାଉଣ୍ଟ ସ୍ଥାନାନ୍ତର ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ କରାଯିବା ପରେ, ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତିର 21 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସମ୍ମତି / ଆପତ୍ତି ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ । ଏହିପରି ସ୍ଥାନାନ୍ତର ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ସ୍ୱଳ୍ପ ରୁଚ୍ଛିନାମା ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ହେବ ।

ବିଜ୍ଞାପନ ଏବଂ ମାର୍କେଟିଂ

- ଆମେ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବୁ ଯେ ସମସ୍ତ ବିଜ୍ଞାପନ ଏବଂ ପ୍ରଚାର ସାମଗ୍ରୀ ସ୍ପଷ୍ଟ, ନିରପେକ୍ଷ, ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ଏବଂ ବିଭ୍ରାନ୍ତିକର ନୁହେଁ ।
- ଆମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସମସ୍ତ ପ୍ରକାରର ବିଭୀୟ ଉତ୍ପାଦ ପ୍ରଦାନ କରିବୁ ଯେଉଁଠିପାଇଁ ଗ୍ରାହକ ଯୋଗ୍ୟ ଅଟନ୍ତି । ଏହି ଉତ୍ପାଦ / ସେବା ମଧ୍ୟରୁ କିଛି ଆମର ନିଜର ହେବ; ଅନ୍ୟ କିଛି ଉତ୍ପାଦ କମ୍ପାନୀର ହୋଇପାରେ ଯାହା ସହିତ ଆମର ସମ୍ପର୍କ ରହିଛି । ଆମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସେହି କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକ ବିଷୟରେ ଜଣାଇବୁ ଯେଉଁମାନଙ୍କ ସହିତ ଆମେ ବ୍ୟାବସାୟିକ ବ୍ୟବସ୍ଥାରେ ରହିଛୁ ଏବଂ ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଇଚ୍ଛା କରନ୍ତି, ତେବେ ଆମେ କମ୍ପାନୀର କର୍ମଚାରୀ / ଏଜେଣ୍ଟମାନଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କର ଉତ୍ପାଦ / ସେବା ମାର୍କେଟିଂ ପାଇଁ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଦେବୁ ।

ଏଫପିସି ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତିକାରର ସମୀକ୍ଷା

- ପ୍ରତ୍ୟେକ ଟ୍ରେନାସିକ ଶେଷ ହେବାର ଦୁଇ ମାସ ମଧ୍ୟରେ, ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମଣ୍ଡଳୀ ପ୍ରତି ଟ୍ରେନାସିକ ଭିତ୍ତିରେ ଉଚିତ୍ ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍ ର ଅନୁପାଳନ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥାର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ନେଇ ସମୀକ୍ଷା କରିବେ ।
- ଆର୍ଥିକ ବର୍ଷ ଶେଷ ହେବାର ଦୁଇ ମାସ ମଧ୍ୟରେ ବାର୍ଷିକ ଭିତ୍ତିରେ ଏପରି ସମୀକ୍ଷାର ଏକାକୃତ ରିପୋର୍ଟ ବୋର୍ଡକୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।

ଗୋପନୀୟତା

- ଗ୍ରାହକ ସ୍ୱୀକୃତି ନ ଦେଲେ ଆମେ ସମସ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନାକୁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଏବଂ ଗୋପନୀୟ ଭାବରେ ବ୍ୟବହାର କରିବୁ
- ନିମ୍ନଲିଖିତ ବ୍ୟତିକ୍ରମ ମାମଲା ବ୍ୟତୀତ ଆମେ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ସଂସ୍ଥାକୁ କାରବାର ବିବରଣୀ ପ୍ରକାଶ କରିବୁ ନାହିଁ
 - ଯଦି ଆମକୁ ବୈଧାନିକ କିମ୍ବା ନିୟାମକ ଆଇନ ଦ୍ୱାରା ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ପଡ଼େ
 - ଯଦି ଏହି ସୂଚନା ଜନସାଧାରଣଙ୍କ ପ୍ରତି କର୍ତ୍ତବ୍ୟ ଦୃଷ୍ଟିରୁ ପ୍ରକାଶ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ
 - ଯଦି ଆମର ସ୍ୱାର୍ଥ ପାଇଁ ଆମକୁ ଏହି ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ହୁଏ (ଉଦାହରଣ ଠାକୁରାଣୀ) । ଆମେ ମାର୍କେଟିଂ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଅନ୍ୟ କାହାକୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବିଷୟରେ ସୂଚନା ଦେବା ପାଇଁ ଏହାକୁ ବ୍ୟବହାର କରିବୁ ନାହିଁ ।
 - ଯଦି ଆମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅନୁମତି ନେଇଥାଉ (ଉଦାହରଣ ସ୍ୱରୂପ ରଣ ମଞ୍ଚର ସମୟରେ) ଅନ୍ୟ ଉତ୍ପାଦ କିମ୍ବା ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ଏପରି ସୂଚନା / ସହଯୋଗୀ / ସଂସ୍ଥା କିମ୍ବା କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକୁ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ
 - ଯେଉଁଠାରେ ଗ୍ରାହକ ଆମକୁ ଅନ୍ୟ ସେବା କିମ୍ବା ଉତ୍ପାଦ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ଏପରି ସୂଚନା / ସହଯୋଗୀ / ସଂସ୍ଥା କିମ୍ବା କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକୁ ପ୍ରକାଶ କରିବାକୁ କୁହନ୍ତି

ରଣ ଏବଂ ଅଗ୍ରମ

- ଟଙ୍କା ରଣ ଆକାରରେ ଦେବା କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ରଣ ଦେବା ପୂର୍ବରୁ, ଆମେ ଗ୍ରାହକ (ରଣଗ୍ରହୀତା)ଙ୍କ ରଣ ପରିଶୋଧ କରିବାର କ୍ଷମତାର ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ କରିବୁ
- ରଣ ଅନୁମୋଦନ କରିବା ପୂର୍ବରୁ, ଆମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସୂଚିତ କରିବୁ ଯେ ଏହା ଦାବି ଅନୁଯାୟୀ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା ପରିଶୋଧଯୋଗ୍ୟ କି ନୁହେଁ

ସୁଧ ହାର ମଡେଲ୍

କମ୍ପାନୀର ଏକ ସୁଧ ହାର ମଡେଲ୍ ଅଛି ଯାହା ରଣ ହାର ସମ୍ପର୍କରେ ନିଶ୍ଚିତ ନେବା ପାଇଁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ କାରଣଗୁଡ଼ିକୁ ବିଚାରକୁ ନେଇଥାଏ ।

- ରଣ ପ୍ରଦାନ ଖର୍ଚ୍ଚ

- (b) ପରିଚାଳନା ଖର୍ଚ୍ଚ
- (c) ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ପାଇଁ ବିପଦ ପ୍ରିମିୟମ୍
- (d) ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଉପରେ ଫେରସ୍ତ ଆବଶ୍ୟକ
- (e) ଆର୍ଥିକ ସୁବିଧାର ଅବଧି
- (f) ଏହି ଉଦ୍ୟୋଗରେ ପ୍ରଚଳିତ ବଜାର ରଣ ହାର ଇତ୍ୟାଦି ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ କାରଣ,

କମ୍ପାନୀର ମାସିକ ଭିତ୍ତିରେ ଆସେଟ୍ ଆଣ୍ଡ ଲାଇଭିଲିଟି କମିଟି (ଏଏଲସିଓ) ମିଟିଂ ହୁଏ ଯେଉଁଥିରେ ଟ୍ରେଜେରୀ ବିଭାଗ ବିଭିନ୍ନ ଅବଧି ପାଇଁ ରଣ ଖର୍ଚ୍ଚ ଉପରେ ଆଲୋଚନା, ମାର୍ଗଦର୍ଶନ ଏବଂ ପରାମର୍ଶ ଦେବ । ଉପରୋକ୍ତ କାରଣଗୁଡ଼ିକ ମଧ୍ୟରୁ ଯେକୌଣସି ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେଲେ ମାସ ମଧ୍ୟରେ ସୁଧ ହାର ପରିବର୍ତ୍ତନ କରିବାକୁ କମ୍ପାନୀକୁ କ୍ଷମତା ଦିଆଯାଇଛି ।

ଗ୍ରାହକ ଏବଂ ଉତ୍ପାଦଗୁଡ଼ିକର ଗ୍ରେଡେସନ୍ କିମ୍ବା ବିପଦ ଉପରେ ଆଧାର କରି ବ୍ୟବସାୟଗୁଡ଼ିକ ସମାନ ଉତ୍ପାଦ ପାଇଁ ଭିନ୍ନ ଭିନ୍ନ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଭିନ୍ନ ସୁଧ ହାର କିମ୍ବା ଭିନ୍ନ ଭିନ୍ନ ଉତ୍ପାଦ ପାଇଁ ସମାନ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଭିନ୍ନ ହାର ଆଦାୟ କରିବ । ସେହି ଅନୁସାରେ, ସୁଧ ହାର 6% ରୁ 36% ବାର୍ଷିକ ଭାବରେ ଲାଗୁ ହୁଏ ।

ସୁଧ ହାର ଏବଂ ବିପଦର ଗ୍ରେଡେସନ୍ ପାଇଁ ପଦ୍ଧତି କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ । ଯେତେବେଳେ ସୁଧ ହାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେବ ସେତେବେଳେ ୱେବସାଇଟରେ ପ୍ରକାଶିତ ସୂଚନା ଅପଡେଟ୍ କରାଯିବ ।

ସମସ୍ତ ସୁଧ ହାର ବାର୍ଷିକ ଆଧାରରେ ହେବ ଏବଂ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ । ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ଚୁକ୍ତିନାମା ଅନୁଯାୟୀ ଜୋରିମାନା ଶୁଳ୍କ ଆଦାୟ କରାଯିବ ଏବଂ ଗ୍ରାହକରୁ ଗ୍ରାହକ ଏବଂ/କିମ୍ବା ଉତ୍ପାଦରୁ ଉତ୍ପାଦ ଭିତ୍ତିରେ ଏହା ମଧ୍ୟ ଭିନ୍ନ ହେବ ।

ରଣ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ବିପଦର ଗ୍ରେଡେସନ୍ ପାଇଁ ପଦ୍ଧତି ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଛି ଏବଂ ଏହା କମ୍ପାନୀର ୱେବସାଇଟ୍ <https://primeloans.kotak.com/policies.htm> ରେ ଉପଲବ୍ଧ ରହିଛି ।

ଡିଜିଟାଲ୍ ଲେଣ୍ଡିଂ ପ୍ଲଟଫର୍ମ ଦ୍ୱାରା ରଣ ପ୍ରଦାନ

ଯେଉଁଠାରେ କମ୍ପାନୀ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ରଣ ପ୍ରଦାନ ଏବଂ/କିମ୍ବା ଦେୟ ଆଦାୟ ପାଇଁ ଡିଜିଟାଲ୍ ଲେଣ୍ଡିଂ ଆପ୍ଲିକେସନ୍ / ଲେଣ୍ଡିଂ ସର୍ଭିସ ପ୍ଲଟଫର୍ମଗୁଡ଼ିକୁ ବ୍ୟବହାର କରେ, ତାହା ସମୟ ସମୟରେ ଜାରି ହୋଇଥିବା ଡିଜିଟାଲ୍ ଲେଣ୍ଡିଂ ଉପରେ ଆରବିଆଇ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ହେବ

ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣର ପରିଶୋଧ / ସମାଧାନ କରାଯିବା ପରେ ସ୍ଥାବର / ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜଗୁଡ଼ିକ ଛାଡ଼ି କରାଯିବ

କମ୍ପାନୀ ଅସଲି ସ୍ଥାବର / ଅସ୍ଥାବର ସମ୍ପତ୍ତି ଦସ୍ତାବିଜଗୁଡ଼ିକ ଦେବା ସମ୍ପର୍କରେ ପ୍ରମୁଖ୍ୟ ଆରବିଆଇ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ପାଳନ କରିବ ।

ଇଏମଆଇ ଉପରେ ଫ୍ଲୋଟିଂ ସୁଧ ହାରର ପୁନଃସେଟ୍

କମ୍ପାନୀ ଏହି ସମ୍ପର୍କରେ ଏହାର ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ, ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କୁ ସମାନ ମାସିକ କିସ୍ତି (ଇଏମଆଇ) ଆଧାରିତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣ ଉପରେ ଫ୍ଲୋଟିଂ ସୁଧ ହାର ପୁନଃସେଟ୍ କରିବା ଉପରେ ଆରବିଆଇ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀକୁ ମାନିବ ।

ଅଧିକ ସହାୟତା

ଆପଣ / ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ମତାମତ / ପରାମର୍ଶ - ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ପ୍ରକ୍ରିୟା

- a. ଆମେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ଚାହୁଁଥିବା ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ମାର୍ଗଦର୍ଶନ କରିବୁ ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ଯଦି ଫଳାଫଳରେ ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟ ହୁଅନ୍ତି ତେବେ କ'ଣ କରିବେ ସେ ବିଷୟରେ ମଧ୍ୟ ମାର୍ଗଦର୍ଶନ ପ୍ରଦାନ କରିବୁ । ଆମର କର୍ମଚାରୀମାନେ ଯେକୌଣସି ପ୍ରଶ୍ନର ସମାଧାନ ପାଇଁ ସହାୟତା କରିବେ ।

- b. ବିଷୟକୁ ଯାଞ୍ଚ କରିବା ପରେ ଆମେ ଯଥାଶୀଘ୍ର ଉତ୍ତର ଦେବୁ; ଯଦି ଗ୍ରାହକ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନ ହୁଅନ୍ତି, ତେବେ ଅଭିଯୋଗକୁ କିପରି ଆଗକୁ ନିଆଯିବ ସେ ବିଷୟରେ ଆମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ମାର୍ଗଦର୍ଶନ କରିବୁ ।
- c. ଆମେ ଆମର ଶାଖାଗୁଡ଼ିକରେ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ସୂଚନା ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବୁ ଯାହାକୁ ଆମ କର୍ମୀମାନେ ବିରୁଦ୍ଧରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଜନସାଧାରଣ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ ।
- d. ଆମେ ଆମର ଶାଖାଗୁଡ଼ିକରେ ସମନ୍ୱିତ ଓମ୍ବୁଡ଼ସମାନ୍ ଯୋଜନା 2021 ର ପ୍ରମୁଖ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ ଏବଂ କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ପ୍ରାପ୍ତି ଓ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ କେନ୍ଦ୍ର (ସିଆରପିସି), ଆରବିଆଇର ଯୋଗାଯୋଗ ସୂଚନା ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବୁ ।

ମତାମତ ଏବଂ ପରାମର୍ଶ

ସେବାରେ ଉନ୍ନତ ଆଣିବାରେ ସାହାଯ୍ୟ କରିବା ପାଇଁ ଆମେ ଆମର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଆମ ସେବା ଉପରେ ମତାମତ ଦେବାକୁ ଅନୁରୋଧ କରୁଛୁ ।

ନିରୀକ୍ଷଣ

ଆମର କୋଡ୍ ର ଅନୁପାଳନକୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ଆମର ଜଣେ ଅଧିକାରୀ ଅଛନ୍ତି । ଆମର ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ତଦାରଖ ପ୍ରକ୍ରିୟାଗୁଡ଼ିକ ନିଶ୍ଚିତ କରେ ଯେ ଆମେ କୋଡ୍ କୁ ପାଳନ କରୁ ।

- ପ୍ରମୁଖ ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀ: ସୁଶ୍ରୀ ତେଲନାଜ୍ ବଲସାରା
- ଇମେଲ୍ ଆଇଡି: pno.kprime@kotak.com
- ଟେଲିଫୋନ୍ ନମ୍ବର: 022-69781706

କୋଡ୍ ବିଷୟରେ ଅଧିକ ସୂଚନା

କୋଡ୍ ଟି ଆମ ୱେବସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ ଏବଂ ଅନୁରୋଧ କରାଗଲେ ଏହାର ନକଲ ଦିଆଯିବ

ପ୍ରଶ୍ନ/ ଅଭିଯୋଗ ନିରାକରଣ- ପଦ୍ଧତି

ଅଭିଯୋଗ ନିରାକରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟା ପାଇଁ M2.01.01 ଅଭିଯୋଗ ନିରାକରଣ ନୀତିକୁ ଦେଖନ୍ତୁ