

कोटक महिंद्रा प्राइम लिमिटेड

निष्पक्ष आचार संहिता

परिचय

भारतीय रिझर्व्ह बँकेने तिच्या प्रमुख निर्देशन - नॉन-बँकिंग फायनांशियल कंपनी - (नॉन-बँकिंग फायनांशियल कंपनी - पातळी आधारित नियमन) निर्देशन, 2023 मध्ये नॉन-बँकिंग फायनांस कंपन्यांसाठी निष्पक्ष आचार संहिता जारी केली आहे जी वैयक्तिक ग्राहकांसोबत व्यवहार करताना आणि सर्वोत्तम कॉर्पोरेट पद्धतीचा भाग म्हणून सेवा देण्यासाठी योग्य पद्धतीं मानके निश्चित करते.

वंश, जात, रंग, धर्म, लिंग, वैवाहिक स्थिती, वय किंवा अपंगत्वाच्या आधारावर भेदभाव न करता सर्व पात्र अर्जदारांना क्रेडिट उत्पादने उपलब्ध करून देणे हे आमचे धोरण आहे आणि राहिल.

सर्व ग्राहकांसोबत समानतेने आणि निष्पक्षपणे वागणे हे आमचे धोरण आहे. आमचे कर्मचारी निष्पक्ष, न्यायसंगतपणे आणि समानतेने मदत, प्रोत्साहन आणि सेवा पुरवतील. आम्ही आमची निष्पक्ष आचार संहिता इंग्रजी आणि प्रमुख प्रादेशिक भाषांमध्ये आमच्या संकेतस्थळावर प्रदर्शित करून आमच्या ग्राहकांना सुद्धा कळवू.

संभाव्य कर्जदारांच्या हितावर परिणाम करणारे शुल्क/फी कर्जदाराला योग्यरित्या कळवले जातील याची आम्ही खात्री करू. सुविधेशी संबंधित नियम आणि अटी संभाव्य कर्जदारांना कळवल्या जातील. आम्ही जाहीर करतो की कर्ज देण्याच्या निर्णयांमुळे उद्भवणारे विवाद आमच्याद्वारे स्थापन केलेल्या तक्रार निवारण यंत्रणेद्वारे योग्यरित्या सोडवले जातील.

आम्ही खात्री करून की निष्पक्ष आचार संहितेची अंमलबजावणी संपूर्ण संस्थेची जबाबदारी आहे. कंपनीच्या निष्पक्षपणे कर्ज देण्याच्या पद्धती आमच्या संचालनाच्या सर्व बाबतीत लागू होतील ज्यामध्ये मार्केटिंग, कर्ज उत्पत्ती, प्रक्रिया, सेवा आणि वसूली क्रियाकलापांचा समावेश आहे. निष्पक्ष आचार संहितेच्या प्रति आमची वचनबद्धता कर्मचारी जबाबदारी, देखरेख आणि लेखापरीक्षण कार्यक्रम, प्रशिक्षण आणि तंत्रज्ञानाच्या संदर्भात प्रदर्शित केली जाईल.

कंपनीचे संचालक मंडळ आणि व्यवस्थापन संघ अशा पद्धती स्थापन करण्यासाठी जबाबदार आहेत ज्या आमचे कामकाज निष्पक्षपणे कर्ज देण्याच्या प्रति आमची मजबूत वचनबद्धता दर्शवत असल्याची आणि सर्व कर्मचाऱ्यांना ती वचनबद्धता माहित असल्याची खात्री करण्यासाठी तयार केलेल्या आहेत.

कोटक महिंद्रा प्राइम लिमिटेड (केएमपीएल) तिच्या ग्राहकांना सर्वोच्च गुणवत्तेची सेवा देण्यासाठी वचनबद्ध आहे.

सदर निष्पक्ष आचार संहिता आमच्या द्वारे दिल्या जाणाऱ्या (सध्या दिल्या जाणाऱ्या किंवा ज्या भविष्यात सादर केल्या जाऊ शकतात) उत्पादनांच्या आणि सेवांच्या खालील श्रेणीला लागू होतात.

1. केएमपीएल द्वारे दिली जाणारी कर्जे आणि इतर आर्थिक उत्पादने
2. आमच्या नेटवर्क द्वारे दिली जाणारे तिसऱ्या पक्षाची उत्पादने

सदर निष्पक्ष आचार संहिता वरील बाबींला लागू होते मग भलेही ते शाखेत, फोनवर, इंटरनेटवर किंवा आम्ही सध्या वापरत असलेल्या किंवा भविष्यात सादर केले जाणाऱ्या इतर कोणत्याही पद्धतीद्वारे दिले गेले असेल.

(सदर संहितेमध्ये केलेली आश्वासने सामान्य संचालन परिस्थितीमध्ये लागू होतात).

प्रमुख आश्वासने

आमच्या ग्राहकांसोबत व्यवहार करताना आम्ही ज्या प्रमुख आश्वासनांचे पालन करण्याच वचन देतो ते आहेत :

- a. आमच्या ग्राहकांसोबत आमच्या सर्व व्यवहारांमध्ये याची खात्री करून निष्पक्षपणे आणि योग्यपणे कृती करणे :
 - आमची उत्पादने, सेवा, प्रक्रिया आणि पद्धती या संहितेमधील आश्वासने आणि मानकांची पूर्तता करेल.
 - आमची उत्पादने आणि सेवा संबंधित कायदे आणि नियमांची पूर्तता करेल.
 - आमच्या ग्राहकांसोबत आमचे व्यवहार सचोटी आणि पारदर्शकतेच्या नैतिक तत्वांवर आधारित असतील.
- b. आमची आर्थिक उत्पादने आणि सेवा कशाप्रकारे काम करतात हे समजून घेण्यात ग्राहकांना मदत करण्यासाठी
 - आम्ही त्यांना सोप्या हिंदी आणि/किंवा इंग्रजी आणि/किंवा स्थानिक भाषेत त्याविषयी माहिती देऊ.
 - त्यांचे आर्थिक परिणाम समजावून सांगणे आणि
 - ग्राहकांना ती उत्पादने निवडण्यात मदत करणे जे त्यांच्या गरजा पूर्ण करतात.
- c. आमच्यासोबत व्यवहार करताना ग्राहकांना त्रास मुक्त अनुभव मिळण्याची खात्री करण्यासाठी आम्ही सर्वतोपरी प्रयत्न करू; परंतु काही चूक झाल्यास, आम्ही ती ताबडतोब आणि सहानुभूतीने हाताळू
 - चूका ताबडतोब दुरुस्त केल्या जातील
 - तक्रारी ताबडतोब हाताळल्या जातील
 - जर एखादे ग्राहक तक्रार हाताळण्याच्या पद्धतीने समाधानी नसेल, तर आम्ही ग्राहकांना तक्रार पुढे कशी न्यायची याविषयी मार्गदर्शन करू.
 - आमच्यावतीने झालेल्या चूकीमुळे ग्राहकाच्या खात्यात आकारण्यात आलेले कोणतेही शुल्क आम्ही परत करू.
- d. आमच्या संकेतस्थळावर आम्ही सदर संहिता प्रदर्शित करू.

माहिती

आम्ही आमच्या ग्राहकांना त्यांच्या गरजा पूर्ण करणारी उत्पादने आणि सेवा निवडण्यात मार्गदर्शन करू.

- a. ग्राहक संबंध स्थापन करण्याआधी, आम्ही:
 - ग्राहकांनी रुची दाखवलेल्या सेवा आणि उत्पादनांच्या मुख्य विशेषता स्पष्ट करणारी माहिती ग्राहकाला देऊ
 - खाती, उत्पादने आणि सेवांविषयी माहिती देऊ ज्या ग्राहकांच्या गरजांशी जुळणारे असू शकतात.
 - आमच्या केवायसी नियमांची पूर्तता करण्यासाठी आणि कायदेशीर व नियामक आवश्यकतांचे पालन करण्यासाठी आम्हाला ग्राहकांकडून गोळा करायची असलेली माहिती स्पष्टपणे सांगू
 - डेटाबेस तयार करण्यासाठी ग्राहक आणि त्याच्या/तिच्या कुटुंबाविषयी अतिरिक्त माहितीची मागणी करू मात्र सदर माहिती फक्त तेव्हाच ग्राहकाद्वारे दिली जाते जेव्हा ते देऊ इच्छितात.
- b. आम्ही वेगवेगळ्या माध्यमांविषयी माहिती पुरवू जे त्यांचा उत्पादने आणि सेवा मिळवण्यासाठी उपयोग केला जाऊ शकतो. याविषयी पुढील माहिती कुठे उपलब्ध असेल याविषयी सुद्धा ग्राहकाला कळवले जाईल.
- c. ग्राहकाने एकदा उत्पादन निवडल्यावर, ते कसे काम करते याविषयी आम्ही ग्राहकाला सांगू.
- d. आम्ही आमच्या ग्राहकांना उत्पादनाच्या वापराच्या विशिष्ट पद्धतीशी संबंधित अधिकार आणि जबाबदाऱ्यांविषयी मार्गदर्शन करू

- e. सर्व अटी आणि नियम निष्पक्ष असतील आणि ग्राहकाचे अधिकार आणि जबाबदाऱ्या स्पष्टपणे आणि सोप्या भाषेत स्पष्ट करतील. आम्ही आवश्यकता असेल तिथेच कायदेशीर किंवा तांत्रिक भाषा वापरू.

कर्जासाठी अर्ज आणि प्रक्रिया

- कर्जाच्या अर्जाच्या फॉर्ममध्ये सर्व आवश्यक माहितीचा समावेश असेल जी संभाव्य ग्राहकाच्या हिताला प्रभावित करण्यात शक्यता आहे (उदा. ईएमआय, शुल्क, मुदत इत्यादी)
- केएमपीएल सोर्सिंग टीम कर्जाच्या अर्जाचा फॉर्म जमा करते वेळी ग्राहकाकडून आवश्यक असलेल्या कागदपत्रांची यादी देऊ शकते.
- आम्ही सर्व कर्जाच्या अर्जाच्या प्राप्तीसाठी पोचपावती देऊ
पोचपावती मध्ये सूचक कालावधी दर्शवला जाईल ज्यामध्ये कर्जाचा अर्ज निकालात काढला जाईल

कर्जाचे मूल्यांकन आणि अटी/ नियम

आम्ही ग्राहकाला मंजूरी पत्र किंवा इतर प्रकारे मंजूर कर्जाची रक्कम, वार्षिक व्याज दरासहित नियम आणि अटीविषयी कळवू आणि ग्राहकांद्वारे या नियम व अटी/ प्रमुख तथ्यांचे विवरणास (जसे लागू होईल तसे) स्वीकृती कंपनीच्या रेकॉर्डमध्ये ठेवू.

कर्ज करार

- आम्ही ग्राहकाला कर्ज कराराची एक प्रत सर्व संलग्नकांसह, कोणतेही असल्यास, इंग्रजीमध्ये उपलब्ध करून देऊ. जर ग्राहकाला इंग्रजी समजत नसेल तर आम्ही ग्राहकाला समजेल अशा प्रादेशिक भाषेमध्ये सदर मजकूर समजावून सांगू.
- कर्ज कराराच्या अंतर्गत भरणा किंवा परिपूर्ती परत घेण्याचा/ जलद करण्याचा निर्णय संबंधित कराराच्या अनुरूप असेल.
- कर्जदाराच्या विरुद्ध आमच्याकडे असलेल्या कोणत्याही वैध अधिकार किंवा धारणाधिकाराच्या अधीन सर्व देयकांची परतफेड किंवा कर्जाच्या थकीत रकमेची पूर्तता झाल्यावर आम्ही सर्व तारण परत करू. कर्जदाराद्वारे सहमत असलेल्या कर्ज कराराच्या अटीच्या अधीन, जर असा वजावटीचा अधिकार वापरायचा असल्यास, कर्जदारांना उर्वरित दाव्यांच्या/देयकांची आणि नियमांच्या संपूर्ण तपशीलांसह याबद्दल पुरेशी नोटिस दिली जाईल ज्या अंतर्गत एनबीएफसीला आमच्या संतुष्टीनुसार संबंधित दाव्याची वसूली/फेड होईपर्यंत तारण ठेवून घेण्याचा अधिकार आहे.
- बँक कर्जदाराच्या व्यवहारात हस्तक्षेप करणे टाळेल फक्त ते वगळून जे कर्ज कराराच्या अटी आणि नियमांमध्ये दिलेले आहे (जोपर्यंत कर्जदाराने अगोदर उघड न केलेली माहिती निदर्शनास येत नाही).

व्याज दर

- कर्ज घेतेवेळी, आम्ही ग्राहकाला याविषयी माहिती देऊ कि खात्यातून व्याज कधी कापले जाईल
- कर्ज करारामध्ये व्याज दरांविषयी पुरेशी माहिती समाविष्ट असेल.
- कर्ज दरातील कोणत्याही बदलाविषयी आम्ही ग्राहकाला सूचना देऊ आणि ती संभाव्यपणे प्रभावी होईल. या संदर्भात योग्य अट कर्ज करारात समाविष्ट केली जाईल.
- आम्ही ग्राहकांना संकेतस्थळाचा पत्ता आणि ग्राहक संपर्क केंद्रांचा क्रमांक यासारखी माहिती सुद्धा देऊ
- ग्राहकाला निधी वाटप केल्याच्या/ धनादेश दिल्याच्या तारखेपासून, जसे लागू असेल तसे, व्याज आकारले जाईल.

शुल्क

- कर्ज करारामध्ये कोणत्याही शुल्कांविषयी पुरेशी माहिती समाविष्ट असेल.
- विद्यमान शुल्कातील कोणत्याही बदलाविषयी/ नवीन शुल्काच्या सादरीकरणाविषयी आम्ही ग्राहकाला सूचना देऊ आणि ती संभाव्यपणे प्रभावी होईल. या संदर्भात योग्य अट कर्ज करारात समाविष्ट केली जाईल.
- आम्ही कोणत्याही सेवा किंवा उत्पादन देण्यापूर्वी त्यांच्या शुल्कांविषयी (ग्राहकांना) कळवू.
- जेव्हा कधीही ग्राहक कोणत्याही सेवा किंवा उत्पादनाच्या शुल्कांचे तपशील मागेल आम्ही त्यांना ती देऊ.
- उशीरा परतफेडीचे दंडात्मक शुल्क कर्ज करारामध्ये ठळक अक्षरांमध्ये नमूद केले जातील.
- जर कर्जदाराद्वारे कर्जाच्या अटी आणि नियमांचे पालन न केले गेल्यास दंड आकारला जातो, ज्यास 'दंडात्मक शुल्क' मानले जाईल आणि तो 'दंडात्मक व्याज' स्वरूपात आकारले जाणार नाही जो अग्रिम रक्कमेवर आकारलेल्या व्याज दरात जोडला जातो. दंडात्मक शुल्क आकारण्याच्या संदर्भात कंपनी आरबीआयच्या मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करेल.
- आम्ही वैयक्तिक कर्जदारांना व्यवसायाच्या व्यतिरिक्त इतर हेतूसाठी मंजूर केलेल्या सर्व अस्थिर दराच्या मुदत कर्जावर, सह-दायित्वधारकासह किंवा विना, आणि आरबीआय द्वारे वेळोवेळी निर्दिष्ट केलेल्या कर्जदाराच्या अशाच इतर कोणत्याही श्रेणीसाठी मुदतपूर्व समाप्ती शुल्क/ आंशिक-भरणा दंड आकारणार नाही.
- वेळोवेळी शुल्कांमधील बदल कंपनीचे संकेतस्थळ <https://www.primeloans.kotak.com> वर अद्यावत केले जातील.

कर्जाची वसूली

- कर्जाच्या वसूलीसाठी आम्ही कोणत्याही अयोग्य छळ, बळजबरीचा वापर करणार नाही.
- कर्मचाऱ्यांना ग्राहकांसोबत योग्य प्रकारे व्यवहार करण्यासाठी पुरेसे प्रशिक्षण दिले जाईल.
- कर्ज करारात त्याच्याशी संबंधित अटी आणि नियमांच्या पारदर्शकतेची खात्री करण्यासाठी एक अंतर्भूत पुनर्प्राप्ती कलम असेल.
- कोणत्याही ग्राहकाला वसूलीशी संबंधित प्रकरणांच्या संदर्भात सकाळी 8 वाजल्याच्या आधी आणि संध्याकाळी 7 वाजल्याच्या नंतर किंवा आरबीआय द्वारे वेळोवेळी निर्दिष्ट अशा वेळेत संपर्क केला जाणार नाही.

हस्तांतरण

ग्राहकाकडून खात्याच्या हस्तांतरणाची विनंती केल्यावर, अशी विनंती प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून 21 दिवसांच्या आत ग्राहकाला संमती/ आक्षेप कळवला जाईल. सदर हस्तांतरण कायद्याशी सुसंगत पारदर्शक कराराच्या अटीनुसार असेल.

जाहिरात आणि मार्केटिंग

- आम्ही निश्चित करू कि सर्व जाहिरात आणि प्रमोशनल साहित्य स्पष्ट, योग्य, रास्त आहे आणि दिशाभूल करणारे नाही.
- आम्ही ग्राहकाला ते पात्र असलेल्या आर्थिक उत्पादनांची संपूर्ण श्रेणी प्रदान करू. त्यापैकी काही उत्पादने/ सेवा आमच्या स्वतःच्या असतील; इतर काही उत्पादने अशा कंपन्यांची असू शकतात ज्यांच्यासोबत आम्ही करार केलेला आहे. आम्ही ग्राहकांना अशा कंपन्यांविषयी माहिती देऊ

ज्यांच्यासोबत आम्ही व्यावसायिक करार केलेला आहे आणि ग्राहकाची इच्छा असल्यास, आम्ही कंपनीच्या कर्मचारी/ एजंट्सना त्यांच्या उत्पादनांच्या/ सेवांच्या मार्केटिंगसाठी निर्देशित करू.

एफपीसी आणि तक्रार निवारणाचा आढावा

- संचालक मंडळ प्रत्येक तिमाहीच्या अखेरीपासून दोन महिन्यांच्या आत, तीन महिन्यातून एकदा, निष्पक्ष आचार संहितेचे पालन आणि तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्यप्रणालीचा आढावा घेईल.
- अशा आढावांचा एकत्रित अहवाल आर्थिक वर्षाच्या अखेरीपासून दोन महिन्यांच्या आत वर्षातून एकदा मंडळाला सादर केला जाईल.

गोपनीयता

- जोपर्यंत ग्राहकाद्वारे अधिकृत केले जात नाही, तोपर्यंत आम्ही सर्व वैयक्तिक माहिती खाजगी आणि गोपनीय ठेवू.
- खालील अपवादात्मक प्रकरणांच्या व्यतिरिक्त आम्ही इतर कोणत्याही संस्थेसमोर व्यवहाराची माहिती उघड करणार नाही.
 - जर आम्हाला वैधानिक किंवा नियामक कायद्यांद्वारे माहिती द्यावी लागते
 - जर सदर माहिती उघड करणे जनतेच्या प्रति कर्तव्य आहे
 - जर आमच्या हितासाठी आम्हाला सदर माहिती द्यावी लागते (उदा. फसवणूक टाळणे). आम्ही मार्केटिंगच्या उद्देश्यासाठी इतर कुणालाही ग्राहकाविषयी माहिती देण्यासाठी या कारणाचा वापर करणार नाही.
 - जर आम्ही इतर उत्पादने किंवा सेवा देण्यासाठी अशी माहिती सहयोगी/ संस्था किंवा कंपन्यांना देण्यासाठी ग्राहकाकडून परवानगी घेतली आहे (उदाहरणार्थ कर्ज मंजूरीच्या वेळी)
 - जिथे ग्राहक आम्हाला इतर सेवा किंवा उत्पादने देण्यासाठी अशी माहिती सहयोगी/ संस्था किंवा कंपन्यांसमोर उघड करण्यास सांगतो

कर्जे आणि अग्रिम रकमा

- पैसे उधार देण्यापूर्वी किंवा इतर कोणतेही कर्ज घेण्यापूर्वी, आम्ही ग्राहकाची (कर्जदाराची) परतफेड करण्याची क्षमता तपासू.
- कर्ज देण्यापूर्वी, आम्ही ग्राहकाला कळवू की ते मागणीनुसार किंवा इतर प्रकारे परतफेड करण्यायोग्य आहे की नाही.

व्याजदर मॉडेल

कंपनीचे एक व्याज दर मॉडेल आहे जे कर्जाचा दर निश्चित करण्याआधी खालील दिलेल्या सारख्या योग्य बाबी विचारात घेते.

- कर्जाचा खर्च
- संचालन खर्च
- उत्पादन आणि कर्जदारासाठी जोखिम प्रिमियम
- आवश्यक मालमत्तेवरील परतावा
- आर्थिक सुविधेची मुदत
- इतर दुसरे योग्य कारक जसे उद्योगक्षेत्रातील प्रचलित बाजार कर्ज दर इत्यादी

कंपनीची महिन्यातून एकदा असेट अँड लाएबिलिटी कमिटी (एएलसीओ) ची बैठक होते ज्यामध्ये कोषागार विभाग वेगवेगळ्या मुदतींसाठी कर्जाच्या खर्चावर व्यवसायाविषयी चर्चा, मार्गदर्शन करते आणि सल्ला देते. जर

वरीलपैकी कोणत्याही कारकामध्ये कोणताही उल्लेखनीय बदल होतो तर कंपनीला महिन्याच्या मध्येच व्याज दरात बदल करण्याचा अधिकार सुद्धा आहे.

ग्राहकाच्या आणि उत्पादनांच्या प्रतवारी किंवा जोखमीच्या आधारे व्यवसाय सारख्याच उत्पादनांच्या अंतर्गत वेगवेगळ्या ग्राहकांसाठी वेगवेगळे व्याज दर आकारेल किंवा वेगवेगळ्या उत्पादनांच्या अंतर्गत सारख्या ग्राहकांना वेगवेगळे व्याज आकारेल. त्यानुसार, आकारला जाणारा व्याज दर वार्षिक 6% ते 36% आहे.

व्याज दर आणि जोखमीच्या प्रतवारीची पद्धती कंपनीच्या संकेतस्थळावर उपलब्ध करून दिली जाईल. जेव्हा कधीही व्याजदरात बदल होईल तेव्हा संकेतस्थळावर प्रकाशित केलेली माहिती अद्यावत केली जाईल.

सर्व व्याज दर वार्षिक आधारावर असतील आणि ते ग्राहकांना कळवले जातील. दंडात्मक शुल्क ग्राहकासोबत केलेल्या करारानुसार आकारले जाईल आणि हे प्रत्येक ग्राहकानुसार आणि/किंवा उत्पादनांनुसार वेगवेगळे सुद्धा असतील.

व्याज दर आणि जोखमीच्या प्रतवारीची पद्धत कर्जाच्या अर्जाच्या फॉर्ममध्ये ग्राहकाला उघड केलेली आहे आणि ती कंपनीचे संकेतस्थळ <https://primeloans.kotak.com/policies.htm> वर सुद्धा उपलब्ध आहे.

डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्म वरून घेतलेले कर्ज

जिथे कुठेही कंपनी कर्जदारांना कर्ज देण्यासाठी आणि/किंवा थकबाकी वसूली करण्यासाठी डिजिटल लेंडिंग ऑप्लिकेशन्स/ लेंडिंग सर्विस प्लॅटफॉर्मचा वापर करते, ते आरबीआय द्वारे डिजिटल कर्जासाठी वेळोवेळी जारी केलेल्या मार्गदर्शकतत्वांनुसार असेल.

व्यक्तीकडून वैयक्तिक कर्जाची परतफेड/वसूली झाल्यावर स्थावर/जंगम मालमत्तेच्या कागदपत्रांची मुक्तता

स्थावर/जंगम मालमत्तेच्या कागदपत्रांच्या मुक्ततेच्या संदर्भात कंपनी लागू होणाऱ्या आरबीआय मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करेल.

ईएमआयवरील अस्थिर व्याज दराचे पुनर्नियोजन

कंपनी या संदर्भात तिच्या अंतर्गत धोरणानुसार, व्यक्तींना समान मासिक हप्त्यांवर (ईएमआय) आधारित वैयक्तिक कर्जावर अस्थिर व्याजदर पुनर्नियोजित करण्याबाबत आरबीआयच्या मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करेल.

पुढील सहकार्य

तक्रार/ गान्हाणी आणि अभिप्राय/ सल्ले - आंतरिक प्रक्रिया

- आम्ही तक्रार दाखल करू इच्छित असलेल्या ग्राहकांना मार्गदर्शन करू आणि निकालाविषयी ग्राहक नाखूश असल्यास काय करावे याविषयी सुद्धा मार्गदर्शन करू. आमचे कर्मचारी कोणत्याही प्रश्नांबाबत मदत करतील.
- प्रकरणाची तपासणी केल्यावर आम्ही शक्य तितके लवकरात लवकर प्रतिसाद देऊ; ग्राहक समाधानी नसल्यास तक्रार पुढे कशी न्यायची याविषयी सुद्धा आम्ही ग्राहकास मार्गदर्शन करू.
- आम्ही आमच्या शाखांमध्ये तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचे नाव आणि त्यांच्या संपर्काचे तपशील प्रदर्शित करू, ज्यांना ग्राहक आमच्या कंपनीच्या विरुद्ध तक्रारीच्या उपायांसाठी संपर्क साधू शकतात.
- आम्ही आमच्या शाखांमध्ये एकात्मिक ओम्बुड्समन योजना 2021 ची प्रमुख वैशिष्ट्ये आणि आरबीआयच्या सेंट्रलाइज्ड रिसीट अँड प्रोसेसिंग सेंटर (सीआरपीसी) चे संपर्क तपशील प्रदर्शित करू.

अभिप्राय आणि सल्ले

आमच्या सेवांमध्ये सुधार करण्यात मदत करण्यासाठी आम्ही आमच्या ग्राहकांना आमच्या सेवेबद्दल अभिप्राय देण्याची विनंती करतो.

देखरेख

आमच्याकडे संहितेच्या पालनाची खात्री करण्यासाठी एक अधिकारी आहे. आमच्या अंतर्गत लेखापरीक्षण प्रक्रिया आम्ही संहितेचे पालन करत असल्याची खात्री करतात.

- प्रमुख नोडल अधिकारी : श्रीम. डेलनाज बलसारा
- ईमेल आयडी : pno.kprime@kotak.com
- दूरध्वनी क्र : 022-69781706

संहितेविषयी अधिक माहिती

ही संहिता आमच्या संकेतस्थळावर उपलब्ध असेल आणि विनंती केल्यावर तिच्या प्रति उपलब्ध करून दिल्या जातील

प्रश्न/ तक्रार निवारण - व्यवस्था

तक्रार निवारण प्रक्रियेसाठी M2.01.01 तक्रार निवारण धोरण पहा