

ಕೊಟಕ್ ಮಹೀಂದ್ರ ಪ್ರೈಮ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ತಾರತಮ್ಯ ರಹಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ

ಪೀಠಿಕೆ:

ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಪ್ರಮುಖ ನಿರ್ದೇಶನ (ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್) - ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ-ವ್ಯವಸ್ಥಿತ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ ಹೊಂದಿರುವ ಠೇವಣಿ ಸ್ವೀಕರಿಸದ ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು ಠೇವಣಿ ಸ್ವೀಕರಿಸುವ ಕಂಪನಿ ದಿನಾಂಕ 01 ಸೆಪ್ಟೆಂಬರ್, 2016 ರ 6ನೇ ಅಧ್ಯಾಯದಂತೆ, ಬಿಡಿ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಮತ್ತು ಉತ್ತಮ ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಅಭ್ಯಾಸದ ಒಂದು ಭಾಗವಾಗಿ ಸೇವೆ ಸಲ್ಲಿವುವುದಕ್ಕಾಗಿ ತಾರತಮ್ಯ ರಹಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಮಟ್ಟಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸುವ ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳಿಗಾಗಿ ತಾರತಮ್ಯರಹಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯ ಮೇಲೆ ಸೂಕ್ತ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನಗಳನ್ನು ನೀಡಿದೆ.

ನಮ್ಮ ಸಾಲ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಯಾವುದೇ ಜಾತಿ, ಮತ, ವರ್ಣ, ಧರ್ಮ, ಲಿಂಗ, ವೈವಾಹಿಕ ಸ್ಥಿತಿ, ವಯಸ್ಸು ಮತ್ತು, ಅಂಗಹೀನತೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ತಾರತಮ್ಯವಿಲ್ಲದೆ ಎಲ್ಲಾ ಅರ್ಹ ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೂ ನಮ್ಮ ಸಾಲೋತ್ಪನ್ನಗಳು (ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್ಸ್) ಲಭ್ಯವಿರುವಂತೆ ಮಾಡುವುದೇ ನಮ್ಮ ನೀತಿಯಾಗಿರತಕ್ಕದ್ದು.

ನಮ್ಮ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನೂ ನಿರಂತರವಾಗಿಯೂ ಮತ್ತು ಉತ್ತಮ ರೀತಿಯಲ್ಲಿಯೂ ನಡೆಸಿಕೊಳ್ಳುವುದೇ ನಮ್ಮ ನೀತಿಯಾಗಿದೆ. ನಮ್ಮ

ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಸಹಕಾರ, ಪ್ರೋತ್ಸಾಹ ಮತ್ತು ಸೇವೆಯನ್ನು ತಾರತಮ್ಯರಹಿತವಾಗಿ, ಸಮಾನತೆಯಿಂದ ಮತ್ತು ನಿರಂತರವಾಗಿ ಒದಗಿಸುತ್ತಾರೆ. ನಮ್ಮ ತಾರತಮ್ಯರಹಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಸಂಸ್ಥೆಯ ಜಾಲತಾಣದಲ್ಲಿ ಹಾಕುವ ಮೂಲಕ ಅದನ್ನು ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೂ ತಿಳಿಸುತ್ತೇವೆ.

ನಾವು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸುವುದೇನೆಂದರೆ, ಸಂಭವನೀಯ ಸಾಲಗಾರರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯನ್ನು ಹಾನಿಗೊಳಿಸಬಹುದಾದ ಶುಲ್ಕಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸುತ್ತೇವೆ. ಸಾಲ-ಸೌಲಭ್ಯಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಭವಿಷ್ಯದ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡುತ್ತೇವೆ. ಸಾಲ ನೀಡುವ ತೀರ್ಮಾನಗಳಿಂದ ಉದ್ಭವಿಸಬಹುದಾದ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ನಾವು ರಚಿಸುವ ಅಸಮಾಧಾನ ನಿವಾರಣಾ ಕ್ರಮದ ಮೂಲಕ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ನಿವಾರಿಸಲು ಬದ್ಧರಾಗಿರುತ್ತೇವೆ.

ತಾರತಮ್ಯರಹಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯ ಅನುಷ್ಠಾನವು ಇಡೀ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯಾಗಿದೆ ಎಂಬುದು ನಮಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿದಿರಬೇಕು. ಕಂಪನಿಯ ತಾರತಮ್ಯರಹಿತ ಸಾಲ ನೀಡಿಕೆ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು ಮಾರಾಟ, ಸಾಲದ ಮೂಲ, ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ, ನೀಡಿಕೆ ಮತ್ತು ಸಂಗ್ರಹಣಾ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ನಮ್ಮ ವ್ಯವಹಾರಗಳಿಗೆ ಸಮಗ್ರವಾಗಿ ಅನ್ವಯವಾಗತಕ್ಕದ್ದು. ತಾರತಮ್ಯ ರಹಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಗೆ ನಮ್ಮ ಬದ್ಧತೆಯು ನೌಕರರ ಲೆಕ್ಕ ನಿರ್ವಹಣೆ, ನಿಗಾವಣೆ ಮತ್ತು ಲೆಕ್ಕಪರಿಷೋಧನಾ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳು, ತರಬೇತಿ ಮತ್ತು ತಂತ್ರಜ್ಞಾನದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಪ್ರಾತ್ಯಕ್ಷಿಸಲಾಗುವುದು.

ನಮ್ಮ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣಾ ಕ್ರಮಗಳು ತಾರತಮ್ಯರಹಿತ ಸಾಲ ನೀಡುವಿಕೆಗೆ ನಮ್ಮ ಬಲವಾದ ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ಪ್ರತಿಬಿಂಬಿಸುತ್ತದೆ ಎಂಬುದರ ಬಗ್ಗೆ ಖಾತ್ರಿ ಹೊಂದುವುದಕ್ಕಾಗಿ ವಿನ್ಯಾಸಿಸಿದ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಆಚರಣೆಗೆ ತರಲು ನಮ್ಮ ಕಂಪನಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ ಮತ್ತು ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕ ತಂಡವು ಜವಾಬ್ದಾರಿಯಾಗಿರತ್ತದೆ.

ಕೊಟಕ್ ಮಹೀಂದ್ರ ಪ್ರೈಮ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಗುಣಮಟ್ಟದ ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಬದ್ಧವಾಗಿದೆ.

ಈ ತಾರತಮ್ಯರಹಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯು ನಾವು ಕೊಡಮಾಡುವ ಈ ಕೆಳಕಂಡ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವಾ ವರ್ಗಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತದೆ.

1. ಸಾಲಗಳು
2. ನಮ್ಮ ನೆಟ್‌ವರ್ಕ್ ಮೂಲಕ ಕೊಡಮಾಡುವ ಮೂರನೇ ಪಕ್ಷಗಾರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು.

ತಾರತಮ್ಯರಹಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಂಹಿತೆಯು, ಅದನ್ನು ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ, ದೂರವಾಣಿಯ ಮೂಲಕ, ಅಂತರ್ಜಾಲದ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ನಾವು ಪ್ರಸ್ತುತ ಉಪಯೋಗಿಸುತ್ತಿರಬಹುದಾದ ಅಥವಾ ಮುಂದಿನ ಯಾವುದೇ ದಿನಾಂಕದಲ್ಲಿ ಪರಿಚಯಿಸಬಹುದಾದ ಇನ್ನಾವುದೇ ವಿಧಾನದಿಂದ ಒದಗಿಸಿರಲಿ, ಮೇಲ್ಕಂಡ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತದೆ.

ಸಂಹಿತೆಯಲ್ಲಿ ಮಾಡಿರುವ ವಾಗ್ದಾನಗಳು/ಬದ್ಧತೆಗಳು ಸಾಮಾನ್ಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣಾ ಪರಿಸರದಲ್ಲಿ ಅನ್ವಯವಾಗುತ್ತವೆ.

## ಪ್ರಮುಖ ಬದ್ಧತೆಗಳು

ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ನಾವು ನಡೆಸುವ ವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲಿ ಅನುಸರಿಸುವುದಾಗಿ ನಾವು ವಾಗ್ದಾನ ಮಾಡಿರುವ ಪ್ರಮುಖ ಬದ್ಧತೆಗಳು:

ಎ) ಈ ಕೆಳಕಂಡ ಖಾತ್ರಿಗಳೊಂದಿಗೆ ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ತಾರತಮ್ಯವಿಲ್ಲದೆ ಮತ್ತು ಯುಕ್ತವಾಗಿ ಪ್ರವರ್ತಿಸುವುದು.

\* ನಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು, ಸೇವೆಗಳು, ಕ್ರಮಗಳು ಮತ್ತು ಅಭ್ಯಾಸಗಳು ಈ ಸಂಹಿತೆಯಲ್ಲಿನ ಬದ್ಧತೆಗಳು ಮತ್ತು ಗುಣಮಟ್ಟಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸುತ್ತವೆ.

\* ನಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು ವಿವಿಧ ಕಾನೂನುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸುತ್ತವೆ.

\* ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ನಮ್ಮ ವ್ಯವಹರಣೆಗಳು ಸಮಗ್ರತೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ತತ್ವಗಳ ಮೇಲೆ ನಿಂತಿವೆ.

ಬಿ) ನಾವು ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನಮ್ಮ ಆರ್ಥಿಕ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು ಈ ಕೆಳಕಂಡ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಹೇಗೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡುತ್ತವೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಅರ್ಥ ಮಾಡಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತೇವೆ.

- ಅವುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸರಳ ಹಿಂದಿ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಆಂಗ್ಲ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸುವುದು.

- ಅವರ ಆರ್ಥಿಕ ಅನುಷ್ಠಾನಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸುವುದು ಮತ್ತು
- ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಆತ/ಆಕೆಯ ಅಗತ್ಯವನ್ನು ಸರಿಗಟ್ಟುವ ಒಂದನ್ನು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುವುದು.

ಸಿ) ನಮ್ಮೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವುದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತೊಂದರೆಹಿತ ಅನುಭವವನ್ನು ನೀಡುವಂತೆ ಮಾಡಲು ನಾವು ಸರ್ವ ಪ್ರಯತ್ನವನ್ನೂ ಮಾಡುತ್ತೇವೆ; ಆದರೆ ಒಂದುವೇಳೆ ಏನಾದರೂ ತಪ್ಪು ಸಂಭವಿಸಿದರೆ ನಾವು ಅದನ್ನು ಶೀಘ್ರವಾಗಿ ಮತ್ತು ಅನುಕಂಪದೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸಿ ಸರಿಪಡಿಸುತ್ತೇವೆ.

- ತಪ್ಪುಗಳನ್ನು ಆ ಕೂಡಲೇ ಸರಿಪಡಿಸುತ್ತೇವೆ.
- ದೂರುಗಳನ್ನು ಶೀಘ್ರವೇ ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತೇವೆ
- ದೂರನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿದ ರೀತಿಯಿಂದ ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ತೃಪ್ತಿಯಾಗದಿದ್ದರೆ, ದೂರನ್ನು ಹೇಗೆ ಮುಂದಕ್ಕೆ ಕೊಂಡೊಯ್ಯಬಹುದು ಎಂಬ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ನೀಡುತ್ತೇವೆ.
- ನಮ್ಮ ಕಡೆಯಿಂದ ಆದ ತಪ್ಪಿನ ಕಾರಣದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕನ ಖಾತೆಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ತಿರುವುಮುರುವು ಮಾಡುತ್ತೇವೆ.

ಡಿ) ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ನಮ್ಮ ಜಾಲತಾಣದ ಮೂಲಕ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾಗುವುದು.

## ಮಾಹಿತಿ

ನಾವು ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅವರ ಅಗತ್ಯತೆಗಳಿಗೆ ಸರಿ ಹೊಂದುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ಮಾಡುತ್ತೇವೆ.

ಅ) ಗ್ರಾಹಕ ಬಾಂಧವ್ಯ ಸ್ಥಾಪನೆಯಾಗುವ ಮೊದಲು, ನಾವು ಈ ಕೆಳಕಂಡ ಪೂರ್ವಭಾವಿ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳುತ್ತೇವೆ:

- \* ಗ್ರಾಹಕರು ಆಸಕ್ತಿ ತೋರಿದ ಸೇವೆಗಳು ಮತ್ತು ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸುವ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡುತ್ತೇವೆ.
- \* ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯತೆಗಳಿಗೆ ಹೊಂದುವ ಖಾತೆಗಳು, ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿ ಒದಗಿಸುತ್ತೇವೆ.
- \* ನಮ್ಮ ಕೆವೈಸಿ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ಮತ್ತು ಕಾನೂನು ಹಾಗೂ ನಿಬಂಧನಾ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ನಾವು ಸಂಗ್ರಹಿಸಬೇಕಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸುತ್ತೇವೆ.
- \* ಅಂಕಿ-ಅಂಶಗಳನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ಪಡಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಆತನ/ಆಕೆಯ ಕುಟುಂಬದವರ ಬಗ್ಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕೋರುತ್ತೇವೆ; ಆದರೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಲು

ಅಪೇಕ್ಷಿಸಿದಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರವೇ ಆತ/ಆಕೆಯು ಈ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು  
ಒದಗಿಸುವರು.

ಬಿ. ನಾವು ನಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಲು  
ಉಪಯೋಗಿಸಬಹುದಾದ ವಿವಿಧ ವಾಹಕಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು  
ಒದಗಿಸುತ್ತೇವೆ.

ಸಿ. ಗ್ರಾಹಕನು ಒಂದು ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಿಕೊಂಡರೆಂದರೆ,  
ನಾವು ಅವರಿಗೆ ಅದು ಹೇಗೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಎಂದು ತಿಳಿಸುತ್ತೇವೆ.

ಡಿ. ಗ್ರಾಹಕರು ಯಾವ ನಿರ್ವಹಣಾ ವಿಧಾನದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು  
ತೆಗೆದುಕೊಂಡಿರುತ್ತಾರೋ, ಆ ವಿಧಾನಕ್ಕೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾದ ಹಕ್ಕುಗಳು ಮತ್ತು  
ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ  
ನೀಡುತ್ತೇವೆ.

ಇ. ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೂ ತಾರತಮ್ಯ  
ರಹಿತವಾಗಿರುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಹಕ್ಕುಗಳು ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳನ್ನು  
ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿಯೂ ಸರಳವಾದ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿಯೂ ರೂಪಿಸಲಿದ್ದೇವೆ. ನಾವು  
ಕಾನೂನು ಅಥವಾ ತಾಂತ್ರಿಕ ಭಾಷೆಯನ್ನು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದೆಡೆ ಮಾತ್ರವೇ  
ಬಳಸಲಿದ್ದೇವೆ.

## ಸಾಲ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಾಗಿ ಅರ್ಜಿಗಳು

- i. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಗಳು ಸಂಭವನೀಯ ಗ್ರಾಹಕನ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗೆ ಧಕ್ಕೆ ಉಂಟುಮಾಡಬಹುದಾದ ಎಲ್ಲಾ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಗಳನ್ನೂ ಒಳಗೊಂಡಿರತಕ್ಕದ್ದು (ಉದಾ: ಸ.ಮಾ.ಕಂ., ಶುಲ್ಕಗಳು, ಅವಧಿ, ಇತ್ಯಾದಿ).
- ii. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯು ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ಎಲ್ಲಾ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನೂ ಸೂಚಿಸತಕ್ಕದ್ದು.
- iii. ನಾವು ಸ್ವೀಕರಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳಿಗೂ ಸ್ವೀಕೃತಿ ನೀಡುತ್ತೇವೆ.  
ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಇಂತಿಷ್ಟೇ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ವಿಲೇ ಮಾಡಲಾಗುವುದು ಎಂದು ಸ್ವೀಕೃತಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾಗುವುದು.

## ಸಾಲದ ಮಂಜೂರಾತಿ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು/ಷರತ್ತುಗಳು

ನಾವು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರ ಅಥವಾ ಇನ್ನಾವುದೇ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ ಮತ್ತು ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡುತ್ತೇವೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಈ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ಅಂಗೀಕಾರವಾಗಿರುವ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಅಂಗೀಕಾರ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತೇವೆ.



## ಸಾಲದ ಕರಾರು

- i. ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಲದ ಕರಾರಿನ ಒಂದು ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಇರಬಹುದಾದ ಎಲ್ಲಾ ಅಡಕಗಳೊಂದಿಗೆ ಆಂಗ್ಲ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸುತ್ತೇವೆ. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಆಂಗ್ಲ ಭಾಷೆ ಬಾರದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ನಾವು ಅರ್ಜಿಯಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವಂತೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ / ಮಾತೃಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸುತ್ತೇವೆ.
- ii. ಕರಾರಿನ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿಯನ್ನು ಹಿಂದಕ್ಕೆ ಕರೆಯುವ/ ತುರ್ತಾಗಿ ಪಾವತಿಸುವಂತೆ ಕೈಗೊಳ್ಳಬಹುದಾದ ತೀರ್ಮಾನವು ಆಯಾ ಸಾಲದ ಕರಾರಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

## ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು

- ಎ. ಯಾವುದೇ ಸಾಲವನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಬಡ್ಡಿ ಹಣ ಯಾವಾಗ ಅವರ ಖಾತೆಯಿಂದ ಮುರಿದುಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ (ಖರ್ಚು ತೋರಲಾಗುತ್ತದೆ) ಎಂಬ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಿದ್ದೇವೆ.
- ಬಿ. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯು ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಮಾಹಿತಿ ಒಳಗೊಂಡಿರತಕ್ಕದ್ದು.
- ಸಿ. ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆ ಇದ್ದಲ್ಲಿ ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳುವಳಿಕೆ ಪತ್ರ ನೀಡುತ್ತೇವೆ ಮತ್ತು ಅದು ಆ ನಂತರ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ

ಯಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ಬಗ್ಗೆ ಒಂದು ಸೂಕ್ತವಾದ ಷರತ್ತನ್ನು ಸಾಲದ ಕರಾರಿನಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

ಡಿ. ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನಮ್ಮ ಜಾಲತಾಣದ ವಿಳಾಸ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರದ ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿ ಒದಗಿಸುತ್ತೇವೆ.

### ಶುಲ್ಕಗಳು

ಎ) ಸಾಲದ ಕರಾರು ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಮಾಹಿತಿ ಒಳಗೊಂಡಿರತಕ್ಕದ್ದು.

ಬಿ) ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿ ಆಗಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆ / ಹೊಸ ಶುಲ್ಕದ ಸೇರ್ಪಡೆ ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳುವಳಿಕೆ ನೀಡುತ್ತೇವೆ ಮತ್ತು ಅವು ಅದರೊಂದಿಗೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗುತ್ತವೆ. ಈ ಬಗ್ಗೆ ಸೂಕ್ತ ಷರತ್ತನ್ನು ಸಾಲದ ಕರಾರಿನಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

ಸಿ) ಯಾವುದೇ ಸೇವೆ ಅಥವಾ ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸುವ ಮೊದಲೇ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅಂತಹ ಸೇವೆ ಅಥವಾ ಉತ್ಪನ್ನದ ಬಗ್ಗೆ ಅವರು ಭರಿಸಬೇಕಾದ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ತಿಳಿಸುತ್ತೇವೆ.

ಡಿ) ಗ್ರಾಹಕರು ಯಾವುದೇ ಸೇವೆ ಅಥವಾ ಉತ್ಪನ್ನದ ಬಾಬು ತಾವು ಭರಿಸಬೇಕಾದ ಶುಲ್ಕಗಳ ವಿವರ ಕೇಳಿದಾಗ ನಾವು ಅಂತಹ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲಿದ್ದೇವೆ.

ಇ) ವಿಳಂಬಿತ ಮರುಪಾವತಿಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ದಂಡ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಸಾಲದ ಕರಾರಿನಲ್ಲಿ ದಪ್ಪ ಅಕ್ಷರಗಳಲ್ಲಿ ಎದ್ದು ಕಾಣುವಂತೆ ನಮೂದಿಸಲಾಗುವುದು.

ಎಫ್) ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಂಜೂರಾಗುವ ಸಾವಧಿ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲಿನ ಎಲ್ಲಾ ಏರಿಳಿತಗಳನ್ನು (ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್) ದರಗಳ ಮೇಲೆ ಫೋರ್‌ಕ್ಲೋಶರ್ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ದಂಡಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

### ಸಾಲಗಳ ವಸೂಲಾತಿ

ಎ) ನಾವು ಸಾಲ ವಸೂಲು ಮಾಡುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಅನವಶ್ಯಕ ಕಿರುಕುಳ ನೀಡುವುದಿಲ್ಲ, ನಮ್ಮ ತೋಳ್ಬಲವನ್ನೂ ಸಹ ಉಪಯೋಗಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಅಂದರೆ ಯಾವುದೇ ದೈಹಿಕ ಹಿಂಸೆ ನೀಡುವುದಿಲ್ಲ.

ಬಿ) ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸರಿಯಾಗಿ ನಡೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಸಿಬ್ಬಂದಿಗಳಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗುವುದು.

ಸಿ) ಸಾಲದ ಕರಾರು ಅದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿವೆಯೇ ಎಂದು ಖಾತ್ರಿ ಹೊಂದಲು, ಒಂದು “ಮರುಪಾವತಿಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ಮಿಸಲಾಗಿದೆ” (ಬಿಲ್ಡ್ ಇನ್ ರಿಪೋಸೆಷನ್) ವಾಕ್ಯವನ್ನು ಹೊಂದಿರತಕ್ಕದ್ದು.

## ವರ್ಗಾವಣೆ

ಗ್ರಾಹಕನು ತನ್ನ ಸಾಲದ ಖಾತೆಯ ವರ್ಗಾವಣೆಗಾಗಿ ಮನವಿ ಮಾಡಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ಒಪ್ಪಿಗೆ/ಆಕ್ಷೇಪಣೆಯನ್ನು ಕೋರಿಕೆ ಕೈಸೇರಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸತಕ್ಕದ್ದು. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಕಾನೂನು ಬದ್ಧವಾಗಿದ್ದು ಪಾರದರ್ಶಕ ಕರಾರು ನಿಯಮಗಳ ಅನ್ವಯ ಇರತಕ್ಕದ್ದು.

## ಜಾಹೀರಾತು ಮತ್ತು ಮಾರಾಟ

ಎ) ಎಲ್ಲಾ ಜಾಹೀರಾತು ಮತ್ತು ಪ್ರಾಯೋಜಕ ಸಾಮಗ್ರಿಗಳು ನಿಚ್ಚಳವೂ, ತಾರತಮ್ಯರಹಿತವೂ ಯುಕ್ತವೂ ಆಗಿದ್ದು, ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಹಾದಿ ತಪ್ಪಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

ಬಿ) ಗ್ರಾಹಕರು ಯಾವ ಆರ್ಥಿಕ ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿಗೆ ಅರ್ಹರಾಗಿರುತ್ತಾರೋ ಆ ಹಣಕಾಸು ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳನ್ನು ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸುತ್ತೇವೆ. ಅಂತಹ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ಸೇವೆಗಳ ಪೈಕಿ ಕೆಲವು ನಮ್ಮ ಸ್ವಂತದ್ದಾಗಿವೆ; ಇನ್ನು ಕೆಲವು ನಾವು ವ್ಯಾಪಾರೀ ಸಂಬಂಧ ಹೊಂದಿರುವ (ಟೈ-ಅಪ್ ಮಾಡಿಕೊಂಡಿರುವ) ಕಂಪನಿಗಳು ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಗಳ ಸಮೂಹಕ್ಕೆ ಸೇರಿದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳಾಗಿರಬಹುದು. ನಾವು ವ್ಯಾವಹಾರಿಕ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಮಾಡಿಕೊಂಡಿರುವಂತಹ ಸಮೂಹ ಕಂಪನಿಗಳು/ಕಂಪನಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡುತ್ತೇವೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ಅಪೇಕ್ಷಿಸಿದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯ ಸಿಬ್ಬಂದಿ/ಏಜೆಂಟರಿಗೆ ಅವರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ನಿರ್ದೇಶಿಸುತ್ತೇವೆ.

## ಎಫ್‌ಪಿಸಿ ಮತ್ತು ಅಸಮಾಧಾನ ನಿವಾರಣೆ ಪರಿವೀಕ್ಷಣೆ

ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯು ತಾರತಮ್ಯರಹಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯ ಪಾಲನೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಮತ್ತು ಅಸಮಾಧಾನ ನಿವಾರಣಾ ಕ್ರಮದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ತ್ರೈಮಾಸಿಕ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಪ್ರತಿ ತ್ರೈಮಾಸಿಕ ಅಂತ್ಯಗೊಂಡ ಎರಡು ತಿಂಗಳೊಳಗೆ ಪರಿವೀಕ್ಷಣೆ ನಡೆಸತಕ್ಕದ್ದು.

ಅಂತಹ ಪರಿವೀಕ್ಷಣೆಗಳ ಸಮಗ್ರ ವರದಿಯನ್ನು ವಾರ್ಷಿಕ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಹಣಕಾಸು ವರ್ಷ ಮುಕ್ತಾಯಗೊಂಡ ಎರಡು ತಿಂಗಳೊಳಗೆ ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸತಕ್ಕದ್ದು.

## ಗೌಪ್ಯತೆ

ಎ) ಗ್ರಾಹಕರು ಅಧಿಕಾರ ನೀಡಿದ ಸಂದರ್ಭವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಉಳಿದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನೂ ಖಾಸಗಿ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯ ಮಾಹಿತಿ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತೇವೆ.

ಬಿ. ಈ ಕೆಳಕಂಡ ಅಸಾಧಾರಣ ಪ್ರಕರಣಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಉಳಿದಂತೆ ನಾವು ಯಾವುದೇ ಸಂಸ್ಥೆಗೂ ಸಮೂಹದೊಳಗಿನ ಸಂಸ್ಥೆಗಳೂ ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಯಾರಿಗೂ ವಹಿವಾಟಿನ ವಿವರಗಳನ್ನು ಬಹಿರಂಗ ಪಡಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

- ಒಂದುವೇಳೆ ನಾವು ಶಾಸನಾತ್ಮಕ ಅಥವಾ ನಿಬಂಧನಾತ್ಮಕ ಕಾನೂನುಗಳಿಗೆ ಮಾಹಿತಿ ಒದಗಿಸಬೇಕಿದ್ದರೆ;

- ಈ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಗೆ ಬಹಿರಂಗ ಪಡಿಸುವುದು ಕರ್ತವ್ಯವಾಗಿದ್ದರೆ;
- ನಮ್ಮ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯಲ್ಲಿ ನಾವು ಈ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲೇ ಬೇಕಾದ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ (ಉದಾ. ವಂಚನೆ ತಡೆಯುವಿಕೆ). ನಾವು ಮಾರಾಟದ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬೇರೆ ಯಾರಿಗಾದರೂ (ಸಮೂಹ ಸಂಸ್ಥೆಗಳೂ ಸೇರಿದಂತೆ) ನೀಡುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಈ ಕಾರಣವನ್ನು ಉಪಯೋಗಿಸುವುದಿಲ್ಲ;
- ಒಂದುವೇಳೆ ಬೇರೆ ಸೇವೆಗಳು ಅಥವಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನಮ್ಮ ಸಮೂಹ/ ಸಂಘ/ಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಗೆ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ಒದಗಿಸಲು ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಮತಿಯನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಂಡಿದ್ದರೆ (ಸಾಲ ಮಂಜೂರು ಮಾಡುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ);
- ಗ್ರಾಹಕರು ಇನ್ನಿತರ ಸೇವೆಗಳು ಅಥವಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ ನಮ್ಮ ಸಮೂಹ/ಸಂಘ/ಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಗೆ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿಗಳನ್ನು ಬಹಿರಂಗ ಪಡಿಸಲು ನಮ್ಮನ್ನು ಕೇಳಿದರೆ.

## ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳು

ಎ) ಹಣಕಾಸು ಸಾಲ ಅಥವಾ ಇನ್ನಾವುದೇ ಸಾಲ ನೀಡುವ ಮುನ್ನ, ನಾವು ಗ್ರಾಹಕ (ಸಾಲಗಾರ)ನ ಮರುಪಾವತಿ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುತ್ತೇವೆ.

ಬಿ) ಸಾಲ ಮಂಜೂರು ಮಾಡುವ ಮುನ್ನ, ಸದರಿ ಸಾಲವನ್ನು ಬೇಡಿಕೆಯ ಮೇರೆ ಮರುಪಾವತಿಸಬೇಕೇ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಮರು ಪಾವತಿಸಬೇಕೇ ಎಂಬ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತೇವೆ.

## ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳ ಮಾದರಿ

ಕಂಪನಿಯು, ಸಾಲದ ದರವನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಕೆಳಕಂಡ ಪೂರಕ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಲೆಕ್ಕಕ್ಕೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವಂತಹ ಒಂದು ಬಡ್ಡಿ ದರದ ಮಾದರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ.

(ಎ) ಸಾಲ ಪಡೆಯುವ ವೆಚ್ಚ

(ಬಿ) ನಿರ್ವಹಣಾ ವೆಚ್ಚ

(ಸಿ) ಉತ್ಪನ್ನ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರ ಸಂಬಂಧ ತೊಡಕು ನಿರ್ವಹಣಾ ಕಂತು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಆಸ್ತಿಗಳ ಮೇಲಿನ ವರಮಾನ

(ಡಿ) ಉದ್ದಿಮೆಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಸ್ತುತ ಜಾರಿಯಲ್ಲಿರುವ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಸಾಲದ ದರಗಳು, ಇತ್ಯಾದ ಇನ್ನಾವುದೇ ಪೂರಕ ಅಂಶ.

ಕಂಪನಿಯು ಆಸ್ತಿ ಮತ್ತು ಹೊಣೆಗಾರಿಕಾ ಸಮಿತಿ (ಎಎಲ್‌ಸಿಬಿ) ಯೊಂದನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದು ಸದರಿ ಸಮಿತಿಯು ಮೇಲ್ಕಂಡ ಎಲ್ಲಾ ಅಂಶಗಳನ್ನೂ ಪರಿಗಣಿಸಿ ಮಾಸಿಕ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಗರಿಷ್ಠ ಮತ್ತು ಕನಿಷ್ಠ ಸಾಲ ನೀಡುವಿಕೆಯ ದರವನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ. ಸದರಿ ಆಸ್ತಿ ಮತ್ತು ಹೊಣೆಗಾರಿಕಾ ಸಮಿತಿಯು, ಮೇಲ್ಕಂಡ ಯಾವುದೇ ಅಂಶದಲ್ಲಿ ಗಮನಾರ್ಹ ಬದಲಾವಣೆ ಉಂಟಾದಲ್ಲಿ ತಿಂಗಳ ನಡುವೆಯೇ ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸುವ ಅಧಿಕಾರ ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ.

ಸಂಸ್ಥೆಯು ಒಂದೇ ರೀತಿಯ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಬೇರೆ ಬೇರೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬೇರೆ ಬೇರೆ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದು ಅಥವಾ ಬೇರೆ ಬೇರೆ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅದೇ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬೇರೆ ಬೇರೆ ದರಗಳನ್ನೂ, ಗ್ರಾಹಕರ ಮತ್ತು ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ತೊಡಕಿನ ಮಟ್ಟವನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿ ವಿಧಿಸುವುದು. ಅದರನ್ವಯ ವಿಧಿಸಿರುವ ಬಡ್ಡಿ ದರವು ಶೇಕಡಾ 6 ರಿಂದ ಶೇಕಡ 36 ರ ವರೆಗೂ ಇದೆ (6% - 36%).

ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು ಮತ್ತು ತೊಡಕುಗಳ ಮಟ್ಟಗಳನ್ನು ಮಾಹಿತಿಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ಜಾಲತಾಣದಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿ ದರದಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಯಾದಂತೆಲ್ಲಾ ಜಾಲತಾಣದಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾದ ಮಾಹಿತಿಯಲ್ಲೂ ಸೂಕ್ತ ಬದಲಾವಣೆ ಮಾಡತಕ್ಕದ್ದು.

ಎಲ್ಲಾ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳೂ ವಾರ್ಷಿಕ ದರಗಳ ಆಧಾರದಮೇಲಿರುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಈ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು. ದಂಡ ಬಡ್ಡಿಯ ದರವು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರಕಾರ ಬದಲಾಗುವುದು ಮತ್ತು ಅದು



ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಉತ್ಪನ್ನದಿಂದ ಉತ್ಪನ್ನಕ್ಕೆ ಬದಲಾಗುವುದು.

**ಹೆಚ್ಚಿನ ನೆರವು**

**ದೂರುಗಳು/ಅಸಮಾಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ಅನಿಸಿಕೆ/ಸಲಹೆಗಳು - ಆಂತರಿಕ ಕ್ರಮಗಳು**

ಎ) ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರು ನೀಡಲು ಬಯಸಿದಲ್ಲಿ ನಾವು ಅವರಿಗೆ ನೆರವು ನೀಡುತ್ತೇವೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಫಲಿತಾಂಶದಿಂದ ದೂರುದಾರರು ಸಂತುಷ್ಟರಾಗದಿದ್ದರೆ ಆಗ ಏನು ಮಾಡಬೇಕೆಂಬ ಬಗ್ಗೆಯೂ ಸಹ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ಒದಗಿಸುತ್ತೇವೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ಯಾವುದೇ ಪ್ರಶ್ನೆಗೂ ನಮ್ಮ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ನೆರವು ನೀಡಲಿದ್ದಾರೆ.

ಬಿ) ವಿಷಯವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ಬಳಿಕ, ನಾವು ಆದಷ್ಟು ಶೀಘ್ರವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನಮ್ಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಕಳುಹಿಸುತ್ತೇವೆ. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಮಾಧಾನ ವಾಗದಿದ್ದರೆ ದೂರನ್ನು ಮುಂದಕ್ಕೆ ಕೊಂಡೊಯ್ಯುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂಬ ಬಗ್ಗೆಯೂ ಸಹ ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ನೀಡುತ್ತೇವೆ.

ಸಿ) ನಮ್ಮ ಕಂಪನಿಯ ವಿರುದ್ಧ ಸಲ್ಲಿಸಲಾಗುವ ದೂರುಗಳ ನಿವಾರಣೆಗಾಗಿ ಸಾರ್ವಜನಿಕರು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕಾದ ಅಸಮಾಧಾನ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ನಮ್ಮ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುವುದು.

**ಅನಿಸಿಕೆ ಮತ್ತು ಸಲಹೆಗಳು**

ನಮ್ಮ ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಮ್ಮ ಅನಿಸಿಕೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಿ ಆ ಮೂಲಕ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಉತ್ತಮಪಡಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುವಂತೆ ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಮನವಿ ಮಾಡುತ್ತೇವೆ.

### ನಿಗಾವಣೆ

ಸಂಹಿತೆಯು ಪಾಲನೆಯಾಗಿದೆಯೇ ಎಂದು ಗಮನಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ ನಮ್ಮಲ್ಲಿ ಒಬ್ಬ ಅಧಿಕಾರಿ ಇರುತ್ತಾರೆ. ನಮ್ಮ ಆಂತರಿಕ ಲೆಕ್ಕ ಪರಿಷೋಧನಾ ಕ್ರಮಗಳು ನಾವು ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಪಾಲಿಸುವ ಬಗ್ಗೆ ಖಾತ್ರಿ ನೀಡುತ್ತವೆ.

- ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ : ಕು. ಡೆಲ್ನಾಜ್ ಬಲ್ಲಾರ
- ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ : [delnaz.balsara@kotak.com](mailto:delnaz.balsara@kotak.com)
- ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ : 022-66056355

### ಸಂಹಿತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಮಾಹಿತಿ

ಸಂಹಿತೆಯು ನಮ್ಮ ಜಾಲತಾಣದಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರಲಿದೆ ಮತ್ತು ಕೋರಿಕೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುವುದು.

ಕೊಟಕ್ ಮಹಿಂದ್ರ ಪ್ರೈಮ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

**ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು/ಅಸಮಾಧಾನ ನಿವಾರಣೆ – ಕ್ರಮ**

ಯಾವುದೇ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿದ್ದರೆ, ದಯವಿಟ್ಟು ಕೆಳಕಂಡ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ನಮ್ಮನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿ:

- ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ 1800 2095 732 ರಲ್ಲಿ ನಮಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಿ.
- [service.carfinance@kotak.com](mailto:service.carfinance@kotak.com) ಗೆ ಇಮೇಲ್ ಕಳುಹಿಸಿ

**ಅಸಮಾಧಾನ ನಿವಾರಣೆ – ಏರಿಕೆ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್**

• **ಹಂತ 1**

ಯಾವುದೇ ಅಸಮಾಧಾನವಿದ್ದರೆ, ನೀವು ಅಸಮಾಧಾನ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು. ಬದಲಿಗೆ, ನೀವು ಈ ಕೆಳಕಂಡ ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ ನಮ್ಮ ಕಛೇರಿಗೆ ಲಿಖಿತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸಬಹುದು.

**ಅಸಮಾಧಾನ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ**

ಕೊಟಕ್ ಮಹಿಂದ್ರ ಪ್ರೈಮ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ಕೊಟಕ್ ಇನ್‌ಫಿನಿಟಿ, 6ನೇ ಮಹಡಿ, ಕಟ್ಟಡ ಸಂಖ್ಯೆ 21

ಅಫ್ ವೆಸ್ಟರ್ನ್ ಎಕ್ಸ್‌ಪ್ರೆಸ್ ಹೈವೇ

ಮಲದ್ (ಪೂರ್ವ), ಮುಂಬೈ – 400 097

ಹೆಸರು : ಕು. ಶೀತಲ್ ಪರಬ್

ದೂರವಾಣಿ : (022) 6605 6257

ಇಮೇಲ್ : [grievancekmp@kotak.com](mailto:grievancekmp@kotak.com)

• ಹಂತ 2

ಮೇಲ್ಕಂಡ ಅಧಿಕಾರಿಯ ತೀರ್ಮಾನದಿಂದ ನೀವು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ 14 ಕಛೇರಿ ದಿನಗಳೊಳಗೆ ನಿಮಗೆ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತ್ಯುತ್ತರ ಬಾರದಿದ್ದರೆ, ನೀವು ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ನಿಮ್ಮ ಅಸಮಾಧಾನವನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುವ ಮೂಲಕ ಪ್ರಕರಣವನ್ನು ಮೇಲಿನ ಹಂತಕ್ಕೆ ಕೊಂಡೊಯ್ಯಬಹುದು.

ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ : ಕು. ಡೆಲ್ನಾಜ್ ಬಲ್ಸಾರ  
ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ : [delnaz.balsara@kotak.com](mailto:delnaz.balsara@kotak.com)  
ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ : 022-66056355

• ಹಂತ 3

ಕಂಪನಿಯ ತೀರ್ಮಾನ/ಠರಾವಿನಿಂದ ನೀವು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ನಿಮಗೆ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಬಾರದಿದ್ದರೆ, ಆರ್‌ಬಿಐ'ನ ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ಇಲಾಖೆಯ ಪ್ರಾಂತೀಯ ಕಛೇರಿಯ ಪ್ರಭಾರ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ಈ ಕೆಳಕಂಡ ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.

ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ಇಲಾಖೆ  
ಮುಂಬೈ ಪ್ರಾಂತೀಯ ಕಛೇರಿ  
3ನೇ ಮಹಡಿ, ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್  
ಮುಂಬೈ ಕೇಂದ್ರ ರೈಲು ನಿಲ್ದಾಣದ ಎದುರು  
ಬೈಕುಲ್ಲ, ಮುಂಬೈ - 400 008  
ದೂರವಾಣಿ: (022) 23084121  
ಫ್ಯಾಕ್ಸ್ : (022) 23022011  
ಇಮೇಲ್: [dnbs@rbi.org.in](mailto:dnbs@rbi.org.in)