



കോട്ടക് മഹീന്ദ്ര പ്രൈം ലിമിറ്റഡ്

ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്

ആമുഖം

റിസർവ് ബാങ്ക് അതിന്റെ മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷന്റെ ആറാം അധ്യായം - നോൺ ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനി - വ്യവസ്ഥാപിതമായി പ്രധാനപ്പെട്ട നോൺ-ഡെപ്പോസിറ്റ് എടുക്കുന്ന കമ്പനി, ഡെപ്പോസിറ്റ് എടുക്കുന്ന കമ്പനി, നോൺ ബാങ്കിംഗിനായുള്ള ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിനെക്കുറിച്ചുള്ള മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ 2016 സെപ്റ്റംബർ 01 ന് നൽകി വ്യക്തിയുമായി ഇടപെടുമ്പോൾ ന്യായമായ പ്രാക്ടീസ് മാനദണ്ഡങ്ങൾ നിശ്ചയിക്കുന്ന ധനകാര്യ കമ്പനികൾ, ഉപഭോക്താക്കളും മികച്ച കോർപ്പറേറ്റ് പരിശീലനത്തിന്റെ ഭാഗമായി സേവിക്കുന്നതും ആയിരിക്കും.

യോഗ്യതയുള്ള എല്ലാ അപേക്ഷകർക്കും വിവേചനമില്ലാതെ ക്രെഡിറ്റ് ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കുകയെന്നത് ഞങ്ങളുടെ നയമാണ്. വംശം, ജാതി, നിറം, മതം, ലിംഗം, വൈവാഹിക അവസ്ഥ, പ്രായം അല്ലെങ്കിൽ വൈകല്യത്തിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ കാണിക്കില്ല.

എല്ലാ ഇടപാടുകാരെയും സ്ഥിരമായും ന്യായമായും പരിഗണിക്കുക എന്നതാണ് ഞങ്ങളുടെ നയം. ഞങ്ങളുടെ ജീവനക്കാർ സഹായം വാഗ്ദാനം ചെയ്യും, ന്യായവും നീതിയും സ്ഥിരതയുമുള്ള രീതിയിൽ പ്രോത്സാഹനവും സേവനവും. ഞങ്ങൾ ആശയവിനിമയം നടത്തും. കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കുന്നതിലൂടെ ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഞങ്ങളുടെ ന്യായമായ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് നൽകും.



വരാനിരിക്കുന്ന വായ്പക്കാരുടെ താൽപ്പര്യത്തെ ബാധിക്കുന്ന ചാർജുകൾ / ഫീസുകൾ ഞങ്ങൾ വായ്പക്കാരനെ ഉചിതമായി അറിയിക്കുന്ന സമയത്ത് ഉറപ്പാക്കും. സൗകര്യങ്ങളെക്കുറിച്ച് ബന്ധപ്പെട്ട നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും വരാനിരിക്കുന്ന വായ്പക്കാരെ അറിയിക്കും. വായ്പ നൽകുന്നതിൽ നിന്ന് ഉണ്ടാകുന്ന തർക്കങ്ങൾ ഞങ്ങൾ സജ്ജമാക്കിയ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം വഴി പരിഹരിക്കും.

ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് നടപ്പിലാക്കുന്നത് ഞങ്ങളുടെ ഉത്തരവാദിത്തമാണെന്ന് മുഴുവൻ ഓർഗനൈസേഷനും ഉറപ്പാക്കും. കമ്പനിയുടെ ന്യായമായ വായ്പാ സമ്പ്രദായങ്ങൾ ഞങ്ങളുടെ എല്ലാ വശങ്ങളിലും ബാധകമാണ് - മാർക്കറ്റിംഗ്, വായ്പ ഉത്ഭവം, പ്രോസസ്സിംഗ്, സേവനം, ശേഖരണ പ്രവർത്തനങ്ങൾ എന്നിവയുടെയെല്ലാം പ്രവർത്തനങ്ങളിൽ.

ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡിനോടുള്ള ഞങ്ങളുടെ പ്രതിബദ്ധത, ഉത്തരവാദിത്തം, നിരീക്ഷണ, ഓഡിറ്റിംഗ് പ്രോഗ്രാമുകൾ, പരിശീലനവും സാങ്കേതികവിദ്യയും ജീവനക്കാരുടെ കാര്യത്തിൽ പ്രകടമാകും.

കമ്പനിയുടെ ഡയറക്ടർ ബോർഡും മാനേജ്മെന്റ് ടീമും ആണ് ന്യായമായ വായ്പ പനൽകാനുള്ള ഞങ്ങളുടെ ശക്തമായ പ്രതിബദ്ധത ഞങ്ങളുടെ പ്രവർത്തനങ്ങൾ പ്രതിഫലിപ്പിക്കുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ സ്ഥാപിക്കുന്നതിനുള്ള ഉത്തരവാദിത്തം രൂപകൽപ്പന ചെയ്തിരിക്കുന്ന രീതികൾ. ഒപ്പം എല്ലാ ജീവനക്കാർക്കും ആ പ്രതിബദ്ധതയെക്കുറിച്ച് അറിയാം

കൊട്ടക് മഹീന്ദ്ര പ്രൈം ലിമിറ്റഡ് അതിന്റെ ക്ലയന്റുകളിലേക്ക് ഉയർന്ന നിലവാരമുള്ള സേവനം നൽകാൻ പ്രതിജ്ഞാബദ്ധമാണ്.

ഈ ന്യായമായ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് ഇനിപ്പറയുന്ന വിഭാഗങ്ങൾക്കും ഞങ്ങൾ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും സേവനങ്ങൾക്കും ബാധകമാണ്. (നിലവിൽ ഓഫർ ചെയ്തിരിക്കുന്നു അല്ലെങ്കിൽ ഭാവിയിൽ അവതരിപ്പിച്ചേക്കാം)



1. വായ്പകൾ
2. ഞങ്ങളുടെ നെറ്റ്‌വർക്ക് വഴി വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന മൂന്നാം കക്ഷി ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ

മേൽപ്പറഞ്ഞവയിൽ ന്യായമായ പ്രാക്ടീസ് കോഡ് എന്നത് ബ്രോഞ്ച് വഴി, ഫോണിലൂടെ, ഇൻറർനെറ്റിൽ അല്ലെങ്കിൽ ഞങ്ങൾ നിലവിൽ ഉപയോഗിക്കുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും രീതിയിലൂടെ അല്ലെങ്കിൽ ഭാവിയിൽ അവതരിപ്പിക്കാം.

(സാധാരണ ഓപ്പറേറ്റിംഗ് പരിതസ്ഥിതിയിൽ കോഡിലെ പ്രതിബദ്ധത ബാധകമാണ്).

പ്രധാന കമ്മീഷനുകൾ

ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപെടുമ്പോൾ ഞങ്ങൾ പാലിക്കുമെന്ന് വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന പ്രധാന പ്രതിബദ്ധതകൾ:

a. ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള എല്ലാ ഇടപാടുകളിലും ഉറപ്പായും ന്യായമായും പ്രവർത്തിക്കുക:

* ഞങ്ങളുടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ, സേവനങ്ങൾ, നടപടിക്രമങ്ങൾ, സമ്പ്രദായങ്ങൾ എന്നിവ ഈ കോഡിലെ മാനദണ്ഡങ്ങൾ പ്രതിബദ്ധതകൾ നിറവേറ്റും.

* ഞങ്ങളുടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും പ്രസക്തമായ നിയമങ്ങളും ചട്ടങ്ങളും പാലിക്കും

* ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള ഞങ്ങളുടെ ഇടപാടുകൾ സുതാര്യത, സമഗ്രതയുടെ ധാർമ്മിക ഇതെല്ലാം ആശ്രയിച്ചിരിക്കും.



b. ഞങ്ങളുടെ സാമ്പത്തിക ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും എങ്ങനെ പ്രവർത്തിക്കുന്നുവെന്ന് മനസ്സിലാക്കാൻ ഞങ്ങൾ ഉപഭോക്താക്കളെ സഹായിക്കും

- * ലളിതമായ ഹിന്ദി / അല്ലെങ്കിൽ ഇംഗ്ലീഷ് / അല്ലെങ്കിൽ പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ അവരെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നു
- * അവരുടെ സാമ്പത്തിക പ്രത്യാഘാതങ്ങൾ വിശദീകരിക്കുന്നു
- * അവന്റെ / അവളുടെ ആവശ്യങ്ങൾ നിറവേറ്റുന്ന ഒന്ന് തിരഞ്ഞെടുക്കാൻ ഉപഭോക്താവിനെ സഹായിക്കുന്നു.

c. ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് പ്രശ്നരഹിതമായ അനുഭവം ഉണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ ഞങ്ങൾ എല്ലാ ശ്രമങ്ങളും നടത്തും. ഞങ്ങളുമായി ഇടപെടുമ്പോൾ എന്തെങ്കിലും തെറ്റ് സംഭവിക്കുകയാണെങ്കിൽ, ഞങ്ങൾ അത് വേഗത്തിൽ കൈകാര്യം ചെയ്യും

- * തെറ്റുകൾ വേഗത്തിൽ ശരിയാക്കും
- * പരാതികൾ വേഗത്തിൽ കൈകാര്യം ചെയ്യും
- * ഒരു പരാതി കൈകാര്യം ചെയ്യുന്ന രീതിയിൽ ഒരു ഉപഭോക്താവ് തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ, ഞങ്ങൾ പരാതി എങ്ങനെ മുന്നോട്ട് കൊണ്ടുപോകാമെന്നതിനെക്കുറിച്ചു ഉപഭോക്താവിനെ നയിക്കും.
- * ഞങ്ങളുടെ ഒരു പിശക് കാരണം ഒരു ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിലേക്ക് പ്രയോഗിക്കുന്ന ഏത് നിരക്കുകളും ഞങ്ങൾ പഴയപടിയാക്കും.

d. കോഡ് ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റ് വഴി ഞങ്ങൾ പരസ്യപ്പെടുത്തും



വിവരം

ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കളെ അവൻറെ / അവളുടെ ആവശ്യകതകൾ അതനുസരിച്ച് ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും തിരഞ്ഞെടുക്കുന്നതിന് ഞങ്ങൾ അവരെ നയിക്കും.

a. ഉപഭോക്തൃ ബന്ധം സ്ഥാപിക്കുന്നതിനുമുമ്പ്, ഞങ്ങൾ:

* താൽപ്പര്യം അനുസൃതമായി സേവനങ്ങളുടെയും ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെയും പ്രധാന സവിശേഷതകൾ വിശദീകരിക്കുന്ന ഉപഭോക്താവിന് വിവരങ്ങൾ നൽകുക.

* ഉപഭോക്താവിന് അനുയോജ്യമായ അക്കൗണ്ടുകൾ, ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ, സേവനങ്ങൾ എന്നിവയെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ നൽകുക.

* കൈവെടി മാനദണ്ഡങ്ങളും നിയമപരവും നിയന്ത്രണപരവുമായ ആവശ്യകതകൾ പാലിക്കുമ്പോൾ ഞങ്ങളുടെ പൂർത്തീകരണത്തിനായി ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് ശേഖരിക്കാൻ ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ വ്യക്തമായി പ്രസ്താവിക്കുക

* ഒരു ഉപഭോക്താവിനെയും അവൻറെ / അവളുടെ കുടുംബത്തെയും കുറിച്ചുള്ള കൂടുതൽ വിവരങ്ങൾക്ക് അഭ്യർത്ഥിക്കുക. ഡാറ്റാബേസ് നിർമ്മിക്കുന്നതിന്; എന്നാൽ അവൾ / അവൻ ചെയ്യാൻ ആഗ്രഹിക്കുന്നുവെങ്കിൽ മാത്രമേ ഈ വിവരങ്ങൾ ഉപഭോക്താവ് നൽകൂ

b. അതിൻറെ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ ആക്സസ് ചെയ്യാൻ ഉപയോഗിക്കാവുന്ന വിവിധ ചാനലുകളെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ ഞങ്ങൾ നൽകും. ഇതിനെക്കുറിച്ചുള്ള കൂടുതൽ വിവരങ്ങൾ എവിടെയാണെന്നും ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കും.



c. ഒരു ഉപഭോക്താവ് ഒരു ഉൽപ്പന്നം തിരഞ്ഞെടുത്തുകഴിഞ്ഞാൽ, അത് എങ്ങനെ പ്രവർത്തിക്കുന്നുവെന്ന് ഞങ്ങൾ ഉപഭോക്താവിനോട് പറയും

d. ഏത് ഉൽപ്പന്നമാണ് എടുക്കുന്നത് നിർദ്ദിഷ്ടമായി പ്രവർത്തന രീതിക്ക് അനുസൃതമായ അവകാശങ്ങളും ഉത്തരവാദിത്തങ്ങളും ഞങ്ങൾ ഉപഭോക്താവിനെ നയിക്കും.

e. എല്ലാ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ന്യായമായതും ഉപഭോക്താവിന്റെ അവകാശങ്ങളും ഉത്തരവാദിത്തങ്ങളും സജ്ജമാക്കും. വ്യക്തമായും ലളിതമായും. ആവശ്യമുള്ളിടത് മാത്രം ഞങ്ങൾ നിയമപരമോ സാങ്കേതികമോ ആയ ഭാഷ ഉപയോഗിക്കും.

വായ്പയ്ക്കും പ്രോസസ്സിനുമുള്ള അപേക്ഷകൾ

i വരാനിരിക്കുന്ന ഉപഭോക്താവിന്റെ പലിശ (ഉദാ. ഇഎംഐ), ചാർജുകൾ, കാലാവധി തുടങ്ങിയവ) ബാധകമായേക്കാവുന്ന ആവശ്യമായ എല്ലാ വിവരങ്ങളും വായ്പാ അപേക്ഷാ ഫോമുകളിൽ ഉൾപ്പെടും

ii വായ്പാ അപേക്ഷാ ഫോം ഇനിപ്പറയുന്നവയ്ക്കൊപ്പം സമർപ്പിക്കേണ്ട എല്ലാ രേഖകളും സൂചിപ്പിക്കും

iii എല്ലാ വായ്പാ അപേക്ഷകളും സ്വീകരിക്കുന്നതിന് ഞങ്ങൾ അംഗീകാരം നൽകും. വായ്പാ അപേക്ഷകൾ തീർപ്പാക്കുന്ന ഒരു സൂചകമായ സമയപരിധി ഇതിൽ സൂചിപ്പിക്കും.



വായ്പാ മൂല്യനിർണ്ണയവും നിബന്ധനകളും / വ്യവസ്ഥകളും

വാർഷിക പലിശനിരക്ക് ഉൾപ്പെടെയുള്ള നിബന്ധനകൾക്കും വ്യവസ്ഥകൾക്കുമൊപ്പം അനുവദിക്കുകയും നിലനിർത്തുകയും ചെയ്യുക കമ്പനിയുടെ റെക്കോർഡിലെ ഈ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും അനുമതി കത്ത് വഴിയോ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പയുടെ തുക വഴിയോ ഞങ്ങൾ ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കും.

വായ്പ ഉടമ്പടി

i വായ്പ ഉടമ്പടിയുടെ ഒരു ഇംഗ്ലീഷ് പകർപ്പ് ഉപഭോക്താവിന് ഞങ്ങൾ നൽകും. ഉപഭോക്താവിന് ഇംഗ്ലീഷ് മനസ്സിലായില്ലെങ്കിൽ, ലെ ഉള്ളടക്കം ഞങ്ങൾ ഉപഭോക്താവിന് മനസ്സിലാക്കുന്ന പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ വിശദീകരിക്കും.

ii കരാറിന് കീഴിലുള്ള പേയ്മെന്റ് അല്ലെങ്കിൽ പ്രകടനം തിരിച്ചുവിളിക്കാനും / ത്വരിതപ്പെടുത്താനുമുള്ള തീരുമാനം ബന്ധപ്പെട്ട വായ്പ ഉടമ്പടിയുമായി വ്യഞ്ജനം ചെയ്തിട്ടുണ്ട്.

താൽപ്പര്യ നിരക്കുകൾ

a. വായ്പ ലഭിക്കുന്ന സമയത്ത്, എപ്പോൾ പലിശ അക്കൗണ്ടിലേക്ക് ഡെബിറ്റ് ചെയ്യും എന്നതിനെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ ഞങ്ങൾ ഉപഭോക്താവിന് നൽകും.

b. വായ്പാ കരാറിൽ പലിശനിരക്കുകളെക്കുറിച്ചുള്ള മതിയായ വിവരങ്ങൾ അടങ്ങിയിരിക്കും,



c. പലിശനിരക്കുകളിൽ എന്തെങ്കിലും മാറ്റം വരുത്തിയാൽ ഞങ്ങൾ ഉപഭോക്താവിന് നോട്ടീസ് നൽകുന്നതിലൂടെ നടപ്പാക്കും. ഇക്കാര്യത്തിൽ അനുയോജ്യമായ ഒരു വ്യവസ്ഥ വായ്പയിൽ ഉൾപ്പെടുത്തും.

d. വെബ്സൈറ്റ് വിലാസം, കസ്റ്റമർ സെന്റർ നമ്പറുകളുമായി ബന്ധപ്പെടുക തുടങ്ങിയ വിവരങ്ങളും ഞങ്ങൾ ഉപയോക്താക്കൾക്ക് നൽകും

ചാർജുകൾ

a. ഏതെങ്കിലും കരാറുകളെക്കുറിച്ചുള്ള മതിയായ വിവരങ്ങൾ വായ്പ കരാറിൽ അടങ്ങിയിരിക്കും

b. ലെ പുതിയ ചാർജുകളുടെ എന്തെങ്കിലും മാറ്റം / ആമുഖം ഞങ്ങൾ ഉപഭോക്താവിന് നോട്ടീസ് നൽകും. നിരക്കുകളും അതും ബാധകമാകും. ഇക്കാര്യത്തിൽ അനുയോജ്യമായ ഒരു വ്യവസ്ഥ വായ്പ കരാറിൽ ഉൾപ്പെടുത്തും

c. നൽകുന്നതിനുമുമ്പ് ഏതെങ്കിലും സേവനത്തിനോ ഉൽപ്പന്നത്തിനോ ഉള്ള നിരക്കുകൾ ഞങ്ങൾ ആശയവിനിമയം നടത്തും.

d. ഉപഭോക്താവ് എപ്പോഴെങ്കിലും ഏതെങ്കിലും സേവനത്തിനോ ഉൽപ്പന്നത്തിനോ ഉള്ള നിരക്കുകൾ അഭ്യർത്ഥിക്കുമ്പോൾ അതിനുള്ള വിശദാംശങ്ങൾ ഞങ്ങൾ നൽകും .

e. വൈകി തിരിച്ചടവിന് ഇടാക്കുന്ന പിഴ പലിശ വായ്പ കരാറിൽ ബോൾഡായി പരാമർശിക്കും.

f. വ്യക്തിഗത വായ്പക്കാർക്ക് അനുവദിച്ച എല്ലാ ഫ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് ടേമിലും ഞങ്ങൾ മുൻകൂട്ടിപ്പറയൽ നിരക്കുകൾ / പ്രീ-പേയ്മെന്റ് പിഴ ഇടാക്കില്ല .



വായ്പുകൾ വീണ്ടെടുക്കൽ

- a. അനാവശ്യമായ ഉപഭവങ്ങൾ, വായ്പകൾ വീണ്ടെടുക്കുന്നതിന് പേശികളുടെ ശക്തി എന്നിവ ഞങ്ങൾ ആശ്രയിക്കില്ല.
- b. ഉപഭോക്താക്കളെ ഉചിതമായ രീതിയിൽ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിന് ഉദ്യോഗസ്ഥർക്ക് വേണ്ടത്ര പരിശീലനം നൽകും.
- c. വായ്പാ കരാറിന് സുതാര്യത ഉറപ്പാക്കുന്നതിന് ഇതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും, ഒരു പുനർനിർമ്മാണ ക്ലോസ് ഉണ്ടായിരിക്കും

ട്രാൻസ്ഫർ

അക്കൗണ്ട് കൈമാറുന്നതിനായി ഉപഭോക്താവിന്റെ അഭ്യർത്ഥനയെത്തുടർന്ന്, സമ്മതം / എതിർപ്പ് ആയി അഭ്യർത്ഥന സ്വീകരിച്ച തീയതി മുതൽ 21 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഉപഭോക്താവുമായി ആശയവിനിമയം നടത്തുന്നു. അത്തരം കൈമാറ്റം നിയമത്തിന് അനുസൃതമായി സുതാര്യമായ കരാർ വ്യവസ്ഥകൾക്കനുസൃതമായിരിക്കണം.

പരസ്യവും വിപണനവും

- a. എല്ലാ പരസ്യവും പ്രൊമോഷണൽ കാര്യങ്ങളും വ്യക്തവും, ന്യായയുക്തവും, തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുന്നതല്ലാത്തതുമാണെന്ന് ഞങ്ങൾ ഉറപ്പാക്കും.
- b. ഉപഭോക്താവിന് അർഹതയുള്ള സമ്പൂർണ്ണ സാമ്പത്തിക ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ ഞങ്ങൾ ഉപയോക്താക്കൾക്ക് വേണ്ടി നൽകും. ഈ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ / സേവനങ്ങൾ ചിലത് ഞങ്ങളുടെ സ്വന്തമായിരിക്കും; മറ്റുള്ളവയുടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ ആയിരിക്കാം ഞങ്ങൾക്ക് ടൈ-അപ്പ് ക്രമീകരണങ്ങളുള്ള ഗ്രൂപ്പ് അല്ലെങ്കിൽ കമ്പനികൾ. ഞങ്ങൾ ഒരു ബിസിനസ്സിൽ പ്രവേശിച്ച ഈ ഗ്രൂപ്പ് കമ്പനികളുടെ / കമ്പനികളുടെ ഉപഭോക്താവ് ക്രമീകരണം ആഗ്രഹിക്കുന്നുവെങ്കിൽ, ഞങ്ങൾ കമ്പനിയുടെ സ്റ്റാഫ് / ഏജൻറുമാരെ അവരുടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ / സേവനങ്ങൾ വിപണനം ചെയ്യുന്നതിന് നയിക്കും.



എഫ്സിസിയുടെയും ഗ്രീവൻസ് പരിഹാരത്തിന്റേയും അവലോകനം

നിയമാനുസൃത പ്രാക്ടീസ് കോഡിന്റെ പ്രവർത്തനവും ഡയറക്ടർ ബോർഡ് അവലോകനം ചെയ്യും. പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള സംവിധാനം ത്രൈമാസ അടിസ്ഥാനത്തിൽ, അവസാനം മുതൽ രണ്ട് മാസത്തിനുള്ളിൽ ഓരോ പാദത്തിലും.

അത്തരം അവലോകനങ്ങളുടെ ഏകീകൃത റിപ്പോർട്ട് വാർഷികാടിസ്ഥാനത്തിൽ സാമ്പത്തിക വർഷാവസാനം ബോർഡിന് സമർപ്പിക്കും.

രഹസ്യത്വം

a. ഉപഭോക്താവിന്റെ അംഗീകാരമില്ലെങ്കിൽ ഞങ്ങൾ എല്ലാ സ്വകാര്യ വിവരങ്ങളും സ്വകാര്യമായും രഹസ്യത്വം പരിഗണിക്കും.

b. ഗ്രൂപ്പിനുള്ളിൽ ഉൾപ്പെടെ മറ്റേതെങ്കിലും എന്റിറ്റിയുമായി ഞങ്ങൾ ഇടപാട് വിശദാംശങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്തില്ല ഇനിപ്പറയുന്ന അസാധാരണമായ കേസുകൾ ഒഴികെ

* നിയമാനുസൃത അല്ലെങ്കിൽ നിയന്ത്രണ നിയമങ്ങൾ പ്രകാരം ഞങ്ങൾ വിവരങ്ങൾ നൽകേണ്ടതുണ്ടെങ്കിൽ

* ഈ വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്തേണ്ടത് പൊതുജനങ്ങളോട് ഒരു കടമയാണെങ്കിൽ



* ഞങ്ങളുടെ താൽപ്പര്യത്തിന് ഈ വിവരങ്ങൾ നൽകാൻ ഞങ്ങൾ ആവശ്യപ്പെടുമ്പോഴെങ്കിലും (ഉദാ. വഞ്ചന തടയൽ). ഞങ്ങൾ ഉപഭോക്താക്കളെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ മറ്റാർക്കും നൽകുന്നതിന് ഈ കാരണം ഉപയോഗിക്കില്ല (ഗ്രൂപ്പ് കമ്പനികൾ ഉൾപ്പെടെ) മാർക്കറ്റിംഗ് ആവശ്യങ്ങൾക്കായി.

* ഞങ്ങൾ ഉപഭോക്താക്കളുടെ അനുമതി വാങ്ങിയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ (ഉദാഹരണത്തിന് വായ്പ സമയത്ത് അനുമതി) ഞങ്ങളുടെ ഗ്രൂപ്പ് / അസോസിയേറ്റ് / എൻ്റിറ്റികൾക്ക് അത്തരം വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നതിന് അല്ലെങ്കിൽ മറ്റ് ഉൽപ്പന്നങ്ങളോ സേവനങ്ങളോ നൽകുന്നതിനു

* അത്തരം വിവരങ്ങൾ ഞങ്ങളുടെ ഗ്രൂപ്പിന് / അസോസിയേറ്റ് / വെളിപ്പെടുത്താൻ ഉപഭോക്താവ് ആവശ്യപ്പെടുന്നിടത്ത് മറ്റ് സേവനങ്ങളോ ഉൽപ്പന്നങ്ങളോ നൽകുന്നതിനുള്ള എൻ്റിറ്റികൾ അല്ലെങ്കിൽ കമ്പനികൾ

വായ്പകളും അഡ്വാൻസുകളും

a. പണം കടം കൊടുക്കുന്നതിനുമുമ്പ് അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും വായ്പയെടുക്കുന്നതിന് മുമ്പ്, ഉപഭോക്താവിന്റേ (കടം വാങ്ങുന്നയാൾ) തിരിച്ചടവ് ശേഷി ഞങ്ങൾ വിലയിരുത്തും

b. വായ്പ അനുവദിക്കുന്നതിനുമുമ്പ്, അത് ആവശ്യാനുസരണം തിരിച്ചടയ്ക്കാമോ എന്ന് ഞങ്ങൾ ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കും



പലിശ നിരക്ക് മോഡൽ

കമ്പനിക്ക് പലിശ നിരക്ക് മാതൃകയുണ്ട്, വായ്പാ നിരക്ക് തീരുമാനിക്കുന്നതിന് അത് പോലുള്ള പ്രസക്തമായ ഘടകങ്ങൾ കണക്കിലെടുക്കുന്നു, പിന്തുടരുന്നു.

a. വായ്പയെടുക്കൽ ചെലവ്

b. നടത്തിപ്പ് ചിലവ്

c. ഉൽപ്പന്നത്തിനും കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്കുമുള്ള റിസ്ക് പ്രീമിയം

d. ആവശ്യമായ അസറ്റുകളുടെ വരുമാനം

e. വ്യവസായത്തിൽ നിലവിലുള്ള വിപണി വായ്പാ നിരക്കുകൾ പോലുള്ള പ്രസക്തമായ മറ്റേതെങ്കിലും ഘടകങ്ങൾ

കമ്പനിക്ക് ഒരു അസറ്റ് ആന്റ് ലയബിലിറ്റി കമ്മിറ്റി (ALCO) ഉണ്ട്, അത് ബിസിനസ്സുകളെ ഉപദേശിക്കും മേൽപ്പറഞ്ഞ എല്ലാ ഘടകങ്ങളും കണക്കിലെടുത്ത് പ്രതിമാസ അടിസ്ഥാനത്തിൽ പരമാവധി, കുറഞ്ഞ വായ്പ നിരക്ക്. ഏതെങ്കിലും മാസമുണ്ടെങ്കിൽ പലിശനിരക്ക് വ്യത്യാസപ്പെടുത്താനും ALCO ന് അധികാരമുണ്ട്. മുകളിലുള്ള ഘടകങ്ങൾ കാര്യമായ മാറ്റത്തിന് വിധേയമാകുന്നു.



സമാനമായ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വ്യത്യസ്ത താൽപ്പര്യ നിരക്കുകൾ ബിസിനസുകൾ ഈടാക്കും ഗ്രേഡേഷനെ ആശ്രയിച്ച് വ്യത്യസ്ത ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്ക് കീഴിലുള്ള ഒരേ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ വ്യത്യസ്ത നിരക്കുകൾ അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിന്റേയും ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെയും അപകടസാധ്യത. അതനുസരിച്ച്, ഈടാക്കുന്ന പലിശ നിരക്ക് 6% മുതൽ 36% വരെയാണ്.

പലിശ നിരക്കുകളും അപകടസാധ്യതകൾ തരംതിരിക്കുന്നതിനുള്ള സമീപനവും വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാക്കും കമ്പനിയുടെ. വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിച്ച വിവരങ്ങൾ പലിശ നിരക്കുകളിൽ മാറ്റം ഉള്ളപ്പോഴെല്ലാം അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യും.

എല്ലാ പലിശ നിരക്കുകളും വാർഷികാടിസ്ഥാനത്തിൽ ആയിരിക്കും, അത് ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കും. ഉപഭോക്താവുമായുള്ള കരാർ അനുസരിച്ച് പലിശനിരക്ക് ഈടാക്കുകയും അവ വ്യത്യാസപ്പെടുകയും ചെയ്യും.

കൂടുതൽ സഹായങ്ങൾ

പരാതികൾ / പരാതികൾ, ഫീഡ്ബാക്ക് / നിർദ്ദേശങ്ങൾ - ആന്തരിക നടപടിക്രമങ്ങൾ

a. പരാതി നൽകാൻ ആഗ്രഹിക്കുന്ന ഉപഭോക്താക്കളെ ഞങ്ങൾ നയിക്കുകയും മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശം നൽകുകയും ചെയ്യും ഉപഭോക്താവിന് ഫലത്തിൽ അത്യപ്തിയുണ്ടെങ്കിൽ എന്തുചെയ്യണം എന്നതിനെക്കുറിച്ച് ഏത് ചോദ്യങ്ങളോടും കൂടി ഞങ്ങളുടെ സ്റ്റാഫ് സഹായിക്കും.



b. വിഷയം പരിശോധിച്ച ശേഷം, ഞങ്ങൾ എത്രയും വേഗം ഒരു പ്രതികരണം അയയ്ക്കും; ഉപഭോക്താവ് തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ പരാതി എങ്ങനെ മുന്നോട്ട് കൊണ്ടുപോകാമെന്ന് ഒരു ഉപഭോക്താവിനെ നയിക്കുക.

c. പരാതി പരിഹാരത്തിന്റെ പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങളും ഞങ്ങൾ ഞങ്ങളുടെ ബ്രാഞ്ചുകളിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കും ഞങ്ങൾക്കെതിരായ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിന് പൊതുജനങ്ങളെ സമീപിക്കാൻ കഴിയുന്ന കമ്പനി ഓഫീസർ

ഫീഡ്ബാക്കും നിർദ്ദേശങ്ങളും

സേവനങ്ങൾ മെച്ചപ്പെടുത്താൻ സഹായിക്കുന്നതിന് ഞങ്ങളുടെ സേവനത്തെക്കുറിച്ച് ഫീഡ്ബാക്ക് നൽകാൻ ഞങ്ങൾ ഉപഭോക്താക്കളോട് അഭ്യർത്ഥിക്കുന്നു.

മോണിറ്ററിംഗ്

കോഡ് പാലിക്കുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ ഞങ്ങൾക്ക് ഒരു ഓഫീസർ ഉണ്ട്. ഞങ്ങളുടെ ആന്തരിക ഓഡിറ്റിംഗ് നടപടിക്രമങ്ങൾ ഞങ്ങൾ കോഡ് പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാണ്.

* നോഡൽ ഓഫീസർ: ശ്രീമതി ഡെൽനാസ് ബൽസാര

* ഇമെയിൽ ഐഡി: delnaz.balsara@kotak.com

* ടെലിഫോൺ നമ്പർ: 022 66056355



കോഡിനെക്കുറിച്ചുള്ള കൂടുതൽ വിവരങ്ങൾ

കോഡ് ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാകും ഒപ്പം അഭ്യർത്ഥന പ്രകാരം പകർപ്പുകൾ ലഭ്യമാക്കുകയും ചെയ്യും

കോട്ടക് മഹീന്ദ്ര പ്രൈം ലിമിറ്റഡ്

ചോദ്യങ്ങൾ / ഗ്രീവൻസ് റിഡ്രസൽ - മെക്കാനിസം

* എന്തെങ്കിലും ചോദ്യങ്ങളുണ്ടെങ്കിൽ, ഇനിപ്പറയുന്ന ഏതെങ്കിലും വഴികളിൽ ഞങ്ങളെ ബന്ധപ്പെടുക:

* 1800 2095 732 ൽ ഞങ്ങളെ ടോൾ ഫ്രീ വിളിക്കുക

പരാതി പരിഹാരം - എസ്കലേഷൻ മാട്രിക്സ്

ലേവൽ I.

എന്തെങ്കിലും പരാതികൾക്കായി, നിങ്ങൾക്ക് പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറുമായി ബന്ധപ്പെടാം. പകരമായി, നിങ്ങൾ ഇനിപ്പറയുന്ന വിലാസത്തിൽ ഞങ്ങളുടെ ഓഫീസിലേക്ക് ഒരു രേഖാമൂലമുള്ള ആശയവിനിമയം അയച്ചേക്കാം:



പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ

കൊട്ടക് മഹീന്ദ്ര പ്രൈം ലിമിറ്റഡ്
കൊട്ടക് ഇൻഫിനിറ്റി, ആറാം നില, കെട്ടിട നമ്പർ 21,
വെസ്റ്റേൺ എക്സ്പ്രസ് ഹൈവേയിൽ നിന്ന്,
മലദ് (കിഴക്ക്), മുംബൈ 400097
പേര്: ശ്രീമതി ഷീറുൽ പരാബ്
ഫോൺ: (022) 6605 6257
ഇമെയിൽ: grievancekmp@kotak.com

ലേവൽ II

മേൽപ്പറഞ്ഞ തീരുമാനത്തിൽ നിങ്ങൾ സംതൃപ്തരല്ലെങ്കിലോ ഒന്നും ലഭിച്ചില്ലെങ്കിലോ 14 പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പ്രതികരണം, നിങ്ങൾക്ക് നോഡൽ ഉദ്യോഗസ്ഥനോടുള്ള പരാതികൾ വർദ്ധിപ്പിക്കാം.

നോഡൽ ഓഫീസർ: ശ്രീമതി ഡെൽനാസ് ബൽസാര

ഇമെയിൽ: delnaz.balsara@kotak.com
ഫോൺ: 022 66056355

ലേവൽ III

കമ്പനിയുടെ തീരുമാനത്തിൽ നിങ്ങൾ സംതൃപ്തരല്ലെങ്കിലോ ഇല്ലെങ്കിലോ ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ എന്തെങ്കിലും പ്രതികരണം ലഭിച്ചു, നിങ്ങൾക്ക് ഓഫീസറെ സമീപിക്കാം റിസർവ് ബാങ്കിന്റെ നോൺ-ബാങ്കിംഗ് മേൽനോട്ട വകുപ്പിന്റെ റീജിയണൽ ഓഫീസിലെ ചുമതല വിലാസം ചുവടെ നൽകിയിരിക്കുന്നു:



നോൺ ബാങ്കിംഗ് മേൽനോട്ട വകുപ്പ്

മുംബൈ റീജിയണൽ ഓഫീസ്,

മൂന്നാം നില, റിസർവ് ബാങ്ക്,

മുംബൈ സെൻട്രൽ റെയിൽവേ സ്റ്റേഷൻ എതിർവശത്ത്,

ബൈക്കുല്ല്യ, മുംബൈ 400 008

ഫോൺ: (022) 23084121

ഫാക്സ്: (022) 23022011

ഇമെയിൽ: dnbs@rbi.org.in