



కోట్మహింద్ర ప్రైమ్ లిమిటెడ్

నిష్పక్షపాత వ్యవహార కోడ్

ఉపోద్ఘాతము

భారతీయ రిజర్వు బ్యాంక్ యొక్క అధ్యాయము - 6 నందు పేర్కొనబడిన గురువు గారు సూచించిన మార్గదర్శకాలు వాటిననుసరించి - నాన్ బ్యాంకింగ్ ఆర్థిక సంస్థ గా గుర్తించబడినటువంటి తేది 1 సెప్టెంబరు 2016 అందులో పేర్కొనబడిన మార్గదర్శకాలు నిష్పక్షపాత వ్యవహార కోడ్ నియమాలను అనుసరించి నాన్ బ్యాంకింగ్ ఆర్థిక కంపెనీ వ్యవహారాలను నిష్పక్షపాతంతో ప్రామాణిక నియమాలతో వినియోగదారులకు సేవలను అందించాలి మరియు వినియోగదారులకు ఉత్తమ కార్పొరేట్ బ్యాంకింగ్ సేవలను అందిస్తుండాలి.

అర్హతులున్న వినియోగదారులందరికి వినియోగదారుల యొక్క కులము, జాతి, రంగు, మతము, లింగబేధము, వివాహిత, అవివాహిత, వయస్సు, అంగవైకల్యం ఎటువంటి భేదాభిప్రాయాలు లేకుండా రుణ సౌకర్యం అందించడం మా విధానం.

మా యొక్క విధానాలను అనుసరించి వినియోగదారులందరిని స్థిరంగా ఎటువంటి వక్షపాత వైఖరి లేకుండా చూడగలమని విశ్వసిస్తున్నాము. వినియోగదారులకు అవసరమైన సేవలను అన్నింటిని మా యొక్క సిబ్బంది అందిస్తుందని, ప్రోత్సహిస్తుందని, నిష్పక్షపాత వైఖరితో సేవలు నిర్వహిస్తుందని, అందరిని సమానంగా చూస్తుందని, స్థిరమైన బుద్ధితో వ్యవహరిస్తారని సేవలను అందిస్తారని నమ్మకంతో ఉన్నాము. మా యొక్క కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌పైన నిష్పక్షపాత వైఖరి నిబంధనలను పాటిస్తూ వినియోగదారులకు బ్యాంకింగ్ సేవలను అందించగలమని ఇందుకు సంబంధించిన విషయాలను మా యొక్క కంపెనీ వెబ్‌సైట్‌లో చేర్చడం ద్వారా వినియోగదారులకు మేము తెలియజేస్తాము

రుణాన్ని పొందే రుణ గ్రహీతలకు ఇవ్వబడు రుణాలు అందుకు ప్రభావితంచేసే ఫీజులు, చార్జీలు వారికి మేము వివరించి తెలుపుతాము. రుణాన్ని పొందే రుణగ్రహీతలకు రుణానికి సంబంధించిన నియమ నిబంధనలను వివరిస్తాము. రుణం కు సంబంధించిన వాటిలో ఏర్పడే సమస్యలను మా యొక్క ఫిర్యాదుల పరిష్కార విభాగం పరిష్కరిస్తుంది.



సంస్థ నందు మేము బాధ్యతతో వినియోగదారులతో నిష్పక్షపాత వైఖరి విధానాన్ని మేము తప్పనిసరిగా అమలు చేస్తాము. కంపెనీ రుణాలన్నింటినీ వినియోగదారులకు నిష్పక్షపాత వైఖరితో అన్ని రంగాలలో ముఖ్యంగా మార్కెటింగ్, రుణ సంస్థ, ప్రాసెసింగ్, సర్వీస్ మరియు కలెక్షన్ విభాగాలలో నియమాలను పాటిస్తామని తెలియజేస్తున్నాము. మా యొక్క సిబ్బంది నిష్పక్షపాత వైఖరితో నియమాలను పాటిస్తూ ఉద్యోగుల జవాబుదారీతనం, వ్యవస్థాపకత, ఆడిటింగు కార్యక్రమము, శిక్షణ మరియు సాంకేతికత వాటి నన్నింటినీ పరిశీలిస్తాము.

కంపెనీ బోర్డు డైరెక్టర్లు మరియు మేనేజ్మెంటు టీం బాధ్యతతో నిర్వహించవలసిన పనులు వాటిని అమలు పరచడంలో వకడ్బందీగా ఉద్యోగులందరు పాటిస్తారు.

0.

కోటక్ మహింద్ర ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ వినియోగదారులకు అత్యున్నత విలువైన సేవలను నాణ్యతతో అందిస్తుందని హామీ ఇస్తున్నాము.

నిష్పక్ష పాత వైఖరితో నియమాలను పాటించి ఈ క్రింద పేర్కొనబడిన ఉత్పత్తులు సేవలను అందిస్తుంది వాటి యొక్క వివరాలు భవిష్యత్తు తేది వివరాలను తెలియజేస్తున్నది.

1. రుణాలు

2. మానెజ్ వర్కు ద్వారా మూడవ పార్టీకి అందించే ఉత్పత్తులు

నిష్పక్ష పాత వైఖరితో నియమాలను పాటించి శాఖలో వినియోగదారులకు పై సేవలను అందిస్తుంది. నెట్ వర్క్ ఫోన్ ద్వారా లేదా ఇతర వద్దతుల ద్వారా లేదా భవిష్యత్తు తేదీని సూచించి వివరాలను తెలియజేస్తుంది.

(నిష్పక్ష పాత వైఖరితో నియమాలను బ్యాంకులో నిర్వహించే సేవలకు వని వాతావరణానికి వర్తిస్తుంది)

ముఖ్యమైన సేవలు

వినియోగదారులకు మేమందించే ముఖ్యమైన సేవలు

ఎ. వినియోగదారులతో నిష్పక్షపాత వైఖరితో వ్యవహరించాలి

- మా యొక్క ఉత్పత్తులు, వద్దతలు, వని విధానము నిష్పక్షపాత వైఖరి నియమాలను పాటించి వినియోగదారులకు సేవలు అందించబడును.
- చట్ట నియమాలను పాటిస్తూ నియమ నిబంధనలతో మా యొక్క ఉత్పత్తులు, సేవలు వినియోగదారులకు అందించబడును
- మా యొక్క వినియోగదారులకు సేవలను నీతి నియమాలనుపాటించి నిష్పక్షపాత వైఖరితో ఎటువంటి ఇబ్బందులు రాకుండా వినియోగదారులకు సేవలను అందించడం.

బి. వినియోగదారులకు ఆర్థిక ఉత్పత్తులు మరియు సేవలను వాటి గురించి వారికి వివరించి తెలియజేస్తాము ఇందుకు వారికి

- పూర్తి సమాచారాన్ని అందించడం, వారికి తెలిసిన స్థానిక బాష/ హిందీ/ఆంగ్లములో వివరించి చెప్పబడుతుంది.
- ఆర్థిక రుణాలు వాటి వల్ల ఎదురయ్యే ఇబ్బందుల గురించి వివరిస్తాము.
- వినియోగదారులకు సరివడు వారికి అవసరమైన ఉత్పత్తిని ఎన్నుకోవడానికి మా వంతు సహకారం అందిస్తాము.

సి. వినియోగదారులు ఎటువంటి ఇబ్బందులు వడకుండా వారితో చక్కగ వ్యవహరిస్తాము ఏదైనా పొరపాటు జరిగినట్లయితే వెంటనే సరిదిద్దబడుతుంది.

- జరిగిన తప్పలను వెంటనే సరిచేయడం.
- వినియోగదారుల ఫిర్యాదులను తీసుకొని వెంటనే పరిష్కరించడం.
- వినియోగదారులు సంతృప్తి పడకపోతే వినియోగదారుని నుండి ఫిర్యాదు ఏ రకముగా మాకు ఫిర్యాదు అందాలో వారికి వివరిస్తాము.

- వినియోగదారులు తీసుకున్నరుణాలు వాటిపై చార్జీలు అందులో జరిగే తప్పలను వెంటనే పరిష్కరిస్తాము.

డి. మా యొక్క వెబ్‌సైట్ నందు కోడు వివరాలను తెలుపబడినవి.

సమాచారము

వినియోగదారులు వారికి అవసరమైన ఉత్పత్తులను మరియు సేవలను ఎన్నుకొవడం అతని/ ఆమెకు అవసరమైన వాటిని వివరిస్తాము

ఎ. వినియోగదారులతో సత్సందాలు కలిగి ఉండటం

- వినియోగదారునికి సేవలు మరియు ఉత్పత్తులు వాటి యొక్క సమాచారాన్ని వివరించి చెప్పడం. వారికి ఇష్టం కలిగేలా ప్రోత్సహించడం.
- వినియోగదారులు ఖాతాలు, ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు వారికి అవసరమైన వివరాన్ని సమాచారాన్ని అందించడం.
- చట్ట నియమాలను మరియు నిబంధనలను అనుసరించి కెవైసీ నియమాల ప్రకారం వినియోగదారుల వివరాలను సేకరించడం మరియు పూర్తి చేయడం.
- డేటా బేస్ నిర్మించడానికి కస్టమర్ మరియు అతని / ఆమె మరియు కుటుంబం గురించి అదనపు సమాచారం కోసం అభ్యర్థించండి కానీ ఆమె / అతడు అలా చేయాలనుకుంటే మాత్రమే ఈ సమాచారం కస్టమర్ ద్వారా ఇవ్వబడుతుంది

బి. రకరకాల ఛానల్స్ ద్వారా వినియోగదారులు ఉత్పత్తులు వాటి ఖాతాలు యొక్క వివరాలను సేవలను అందిస్తాము. వినియోగదారులకు అవసరమైన ఇతర సమాచారాన్ని అందిస్తాము.

సి. వినియోగదారు ఎంచుకున్న ఉత్పత్తి, ఇది ఏ రకంగా పనిచేస్తుంది వివరిస్తాము.

డి. వినియోగదారులు వారు తీసుకున్న ఉత్పత్తి వినియోగదారులకున్న అధికారాలు, వాటిని వివరించి చెప్పడం.

ఇ. వినియోగదారుల అధికారులు, యొక్క బాధ్యతలు, వారికి తెలిసిన మాతృభాషలో వివరించి చెప్పడం. మేము న్యాయవరమైన, సాంకేతికవరమైన బాషను అవసరమైనపుడు వాడుదుము.

రుణాలు మరియు ప్రాసెసింగ్ యొక్క దరఖాస్తు

- 1) రుణ దరఖాస్తు ఫారము ఇందులో రుణ సమాచారము వడ్డీ వివరాలు వినియోగదారునికి తెలియజేయాలి (నెలసరి కిస్తు, చార్జీలు, కాలపరిమితి వివరాలు)
- 2) రుణదరఖాస్తు ఫారం నందు జతచేయాల్సిన డాక్యుమెంటులను జతచేసి సమర్పించాలి.
- 3) రుణ దరఖాస్తు ఫారములు వినియోగదారుని నుండి తీసుకున్న తరువాత వారికి రసీదు ఇవ్వబడును

రుణ అంచనా విలువను లెక్కించడానికి నియమ నిబంధనలు

వినియోగదారులు రుణ మంజూరు అయిన లేఖను వారికి పంపబడును లేదాంటే నియమ నిబంధనల ప్రకారము వినియోగదారునికి మంజూరైన రుణం రూపాయలు మొత్తం విలువ తెలుపబడును. దానిపై వార్షిక వడ్డీ మరియు వినియోగదారుని నియమ నిబంధనలు వాటి యొక్క వివరాలు కంపెనీ రికార్డులో నమోదు చేయబడును.

రుణ అగ్రిమెంటు

1. రుణ అగ్రిమెంటు యొక్క ఒక్క ప్రతిని వినియోగదారునికి ఇవ్వబడును మరియు దరఖాస్తుతోపాటు జత చేసిన డాక్యుమెంటు వాటి యొక్క ప్రతులను వినియోగదారునికి ఇవ్వబడును. ఇంగ్లీషులో ఇచ్చినపుడు వారికి అర్థంకానపుడు వినియోగదారునికి తెలిసిన భాషలో వివరించుదురు.
2. అగ్రిమెంటు నందు పొందుపరిచిన చె

వడ్డీ రేట్లు

ఎ. రుణ ఒప్పంద అగ్రిమెంటు పత్రము నందు చెల్లింపులు వాటి వివరాలు వేగవంతముగా తెలుపబడును.



బి. రుణ ఒప్పంద వత్రము నందు వడ్డీ రేట్లుఅందులో మార్పులు, తగు సమాచారాన్ని అందించబడును.

సి. వడ్డీ రేటులో మార్పు వచ్చినపుడు సమాచారాన్ని వినియోగదారునికి అందించబడును. నిబంధనలను రుణ అగ్రిమెంటు నందు పొందుపరచబడును.

డి. వినియోగదారులకు సమాచారం అందించడం, వెబ్‌సైట్ చిరునామా మరియు వినియోగదారుడు సంప్రదించడానికి సెంటర్ నెంబర్లు తెలుపాలి

చార్జీలు

ఎ. రుణఅగ్రిమెంటు వత్రము నందు రుణంపై విధించే చార్జీల వివరాలను తెలియజేస్తారు.

బి. కొత్తమార్పు జరిగిన చార్జీలు వాటిని వినియోగదారునికి సూచిస్తారు. రుణ అగ్రిమెంటు నందు నిబంధనలను చేర్చబడును.

సి. ఏదేని సేవలు మరియు ప్రాడక్టులపై విధించే చార్జీల వివరాలను వినియోగదారునికి సూచించబడును.

డి. ఏదేని సేవలు మరియు ప్రాడక్టులపై విధించే వినియోగదారులు కోరినపుడు వారికి వివరిస్తారు.

ఇ. ఆలస్యంగా చేసిన చెల్లింపులు,చక్రవడ్డీ వివరాలను రుణ అగ్రిమెంటునందు వివరించారు.

ఎఫ్, వ్యక్తిగత రుణ గ్రహీతలకు మంజూరుచేసిన టర్మ్ రుణాల వివరాలు జప్తు చార్జీలు, జరిమానాలు విధించబడను ముందు చెల్లించిన వారికి ఎటువంటి చార్జీలు విధించబడవు.

రుణాలు రికవరీలు

ఎ. రుణాల వసూళ్ళ కొరకు మేము వినియోగదారులను మానసికంగాహించడంకాని గుండాలను పంపడం వంటి దుష్కరమైన పనులు చేయదు.

బి. సిబ్బందికి అవసరమైన శిక్షణ ఇవ్వబడినది వినియోగదారులతో ఏ రకముగా వ్యవహరించాలనేది వారికి తర్ఫీదు ఇవ్వబడినది.

సి. నియమ నిబంధనల పారదర్శకత రుణ అగ్రిమెంటు నందు నిర్దారించి తెలియజేయబడును.

బదిలీ

వినియోగదారుని కోరికపై వారి ఖాతా, కన్సెంట్/ నిరాకరణ బదిలీ కోరినపుడు బదిలీ చేసిన సమాచారాన్ని వినియోగదారునికి 21 రోజులలో వారు కోరినటువంటి బదిలీ పూర్తి చేయబడును. ఖాతా బదిలీ చట్టనియమ నిబంధనల మేరకు రుణ ఖాతా బదిలీ చేయబడును.

అడ్వర్టైజ్మెంటు మరియు మార్కెటింగ్

ఎ. మేము ప్రకటనలను ఇచ్చిన వివరాలు స్పష్టంగా ఉంటాయి వినియోగదారుని ఇబ్బందులకు గురిచేయదు.

బి. వినియోగదారులకు ఆర్థిక ఉత్పత్తులు, అర్హతలున్న వినియోగదారులకు వారికి గల అర్హతలను తెలియజేయబడును ఈ యొక్క ఉత్పత్తులు / సేవలు వీటిని మేము అందిస్తున్నాము మరియు కొన్ని గ్రూపుల కంపనీలకు చెందిన ఉత్పత్తులను టైఅప్ పెట్టుకున్న వాటి వివరాలు మేము వినియోగదారులు గ్రూపు కంపెనీలు / కంపెనీ ప్రాడక్టు వివరాలను వినియోగదారుల కోరిక మేరకు బిజినెస్ ఏర్పాటు చేయబడును సిబ్బందికి/ కంపెనీ ఏజెంట్లకు మార్కెటింగు చేయుచున్న ప్రాడక్టు/ సర్వీసెస్ వివరాలన్నింటిని వినియోగదారులకు సమాచారము ఇవ్వబడును.

ఎఫ్పిసి మరియు వినియోగదారుల సమస్యల పరిష్కార విభాగము

బోర్డు డైరెక్టర్లు నిష్పష్ట పాత వైఖరి వినియోగదారుల పరిష్కార విభాగము ప్రతి త్రైమాసిక చివరిలో రెండు నెలల కాలంలో త్రైమాసిక పద్ధతిలో వినియోగదారుల పరిష్కార విభాగము నందు నిష్ప క్ష పాత వైఖరితో బోర్డు డైరెక్టర్ల వాటి సమస్యలవల్ల వైఖరిని తెలియజేస్తారు.

ఏకీకృత నివేదిక రిపార్టు పరిశీలన వార్షిక ఆధారముగా ఆర్థిక సంవత్సరం చివర రెండు నెలల కాలంలో ఏకీకృత నివేదిక రిపార్టు పరిశీలన చేయబడును.

రహస్యము

ఎ. వినియోగదారుని అధికారిక అనుమతి పొందిన తరువాత వారి యొక్క వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని రహస్యముగా ఉంచబడును ఎవరికి చెప్పబడదు.

బి. వినియోగదారునితో జరిగిన లావాదేవీలను ఇతరులకు చెప్పబడదు.

- చట్ట నిబంధనల ప్రకారము సమాచారము తెలియపరచాలనుకున్నపుడు తెలుపుదుము.



- ప్రజలకు సమాచారాన్ని ఇవ్వడం తప్పనిసరి అనుకున్నప్పుడు సమాచారాన్ని చెప్పడం.
- మోసాన్ని నియంత్రించడానికి సమాచారం మేము ఇవ్వడం అవసరమనుకున్నప్పుడు ఇవ్వబడును. గ్రూపు కంపెనీలకు ఈ యొక్క సమాచారము అవసరము వడదు. ఇది కేవలం మార్కెటింగు కొరకు మాత్రమే సమాచారము ఉపయోగపడుతుంది.
- మాకు వినియోగదారుడు అనుమతి ఇచ్చిన తరువాత రుణం వెంటనే మంజూరు చేయడానికి మా యొక్క గ్రూపు/ అసోసియేట్/ ఎంటిటీస్ లేదా కంపెనీలకు మరియు ఇతర సేవలు మరియు ప్రాడక్టులు వినియోగదారుడు అడిగిన వారికి సమాచారాన్ని అందించడం.
- ఇతర సేవలు లేదా ఉత్పత్తులను అందించడానికి మా గుంపు / అసోసియేట్ ఎంటిటీలు లేదా కంపెనీలకు అటువంటి సమాచారాన్ని బహిర్గతం చేయమని మమ్మల్ని కస్టమర్ అడిగితే

రుణాలు మరియు అడ్వాన్సులు

ఎ. రుణం సామ్మూ ఇచ్చే ముందు లేదా ఇతర రుణాలు పొందే ముందు, వినియోగదారులు తీసుకునే రుణాన్ని తిరిగి చెల్లించగలడా లేదా పరిశీలిస్తాము.

బి. రుణం మంజూరు చేయడానికి ముందు, వినియోగదారునికి సమాచారాన్ని మేము తెలియజేస్తాము వినియోగదారున్ని కోరినప్పుడు తిరిగి వెంటనే రుణాన్ని చెల్లించే స్థితి కలిగి ఉండాలి.

వడ్డీ రేట్లు వాటి రకాలు

కంపనీ విధించే వడ్డీ రేట్లు మరియు ఈ క్రింది అంశాలను పరిగణలోకి తీసుకొని వినియోగదారుని ఇచ్చే రుణం వాటిపై విధించే వివరాన్ని నిర్ణయిస్తారు మరియు తెలియజేస్తారు.

ఎ. రుణం తీసుకునే ఖర్చు

బి. నిర్వహణ వ్యయం

సి. ఉత్పత్తి మరియు రుణగ్రహీతలకు రిస్క్ ప్రీమియం

డి. అవసరమైన ఆస్తులు వాటిని తిరిగి వారికి ఇవ్వడం

ఇ. మార్కెట్ నందు రుణ వడ్డీ రేట్లు మరియు ఇండస్ట్రీలో ఉన్న వడ్డీ రేట్లు మొదలన సమాచారాన్ని ఇవ్వబడును.



కంపెనీ ఆస్తులు మరియు బాధ్యత కమిటీ వారి యొక్క సలహా మేరకు వడ్డీ రేట్లలో మార్పులు చేయబడును అధికం చేయడం కాని తగ్గించడం కాని చేయబడును . నెలక వడ్డీ రేటు పెంచే అధికారాన్ని కంపెనీ ఆస్తుల మరియు బాధ్యత కమిటీ కలిగి ఉన్నది. నెలసరి వడ్డీని నిర్ణయిస్తుంది. అందులో వడ్డీ రేటు మారినపుడు సూచిస్తుంది.

వివిధ వినియోగదారులకు వివిధరకాలపై వడ్డీ రేట్లను వ్యాపారంలో విధిస్తారు వినియోగదారులు ఎంచుకున్న ప్రాడకుట్టు, వాటిపై ఆధారపడి మరియు వినియోగదారులు ఎంచుకున్న ప్రాడక్టు వాటిపై గల రిస్క్ ఆధారముగా వడ్డీ రేట్లు విధిస్తారు వడ్డీ రేటు 6% నుండి 36% వరకు ఉంటుంది.

వడ్డీ రేటు మరియు అందువల కలిగి ఇబ్బందులు వాటి వివరాలను వెబ్‌సైట్ నందు కంపెనీ వివరిస్తుంది. వెబ్‌సైటు నందు సమాచారాన్ని అందిస్తారు వడ్డీ రేట్ల మార్పును ఎప్పటికప్పుడు తెలియజేస్తారు.

ఇవ్వబడిన వడ్డీ రేట్లన్ని వార్షిక సంవత్సరం కొరకు ఇవ్వబడినది. ఈ సమాచారాన్ని వినియోగదారులకు సమాచారం ఇవ్వబడుతుంది. వినియోగదారుతో చేసుకున్న ఒప్పందవ్రతము నందు చక్రవడ్డీ వివరాలను తెలియజేస్తారు. వినియోగదారుడు ఎంచుకున్న ప్రాడక్టు దాని యొక్క వడ్డీ పెరుగును తగ్గును.

మరింత సమాచారము

ఫిర్యాలు/ వినియోగదారుల సమస్యల పరిష్కార విభాగము మరియు ఫీడ్ బ్యాక్ / సలహాలు సూచనలు మరియు ఇంటర్నల్ వివరాలు

ఎ. వినియోగదారులు ఫిర్యాదులు ఇవ్వదలిచినపుడు ఫిర్యాదులు ఎక్కడ ఏ రకముగా ఇవ్వాలో వారికి చెప్పబడును. వినియోగదారులు ఆసంతృప్తి వ్యక్తం చేసినపుడు మా సిబ్బంది వారు అడిగిన ప్రశ్నలకు సమాదానము తెలుపుతుంది.

బి. విషయాన్ని పరిశీలించిన తరువాత మా యొక్క సమాధాన్ని వెంటనే వినియోగదారునికి పంపించబడుతుంది వినియోగదారుడు సంతృప్తి చెందనపుడు తిరిగి ఆ యొక్క ఫిర్యాదు ఎలా సమర్పించాలో తెలియజేస్తుంది.



సి. మా యొక్క శాఖలు వాటి వివరాలు సంప్రదించు వివరాలు వినియోగదారుల సమస్యల పరిష్కార విభాగము అధికారి వివరాలు మా కంపెనీపై చేసిన ఫిర్యాదులను పరిష్కరించబడును.

ఫిడ్ బ్యాక్ మరియు సలహాలు

వినియోగదారులకు మా మనవి ఏమనగా మీరు మా యొక్క సేవలను మరింతగా వేగవంతంచేయడానికి సహకరించండి.

మానిటరింగ్

మా వద్ద గల అధికారి కోడ్ వివరాలు మా యొక్క ఇంటర్నల్ ఆడిటింగ్ వద్దతి మీకు అందుబాటులో ఉండును.

- నోడల్ అధికారి : మిస్ డెల్నాజ్ బాలసరా
- ఇమెయిల్ ఐడి : Delnaz.balsara@kotak.com
- టెలిఫోన్ నెం. 022 66056355

కోడు గురించి మరింత సమాచారము మా ఒక్క వెబ్ సైట్ నందు కోడు వివరాల కలవు. మీరు కోరినచో ప్రతిని ఇవ్వబడును

కోటక్ మహింద్రా ప్రైమ్ లిమిటెడ్

సమస్యల పరిష్కార కేంద్రము మెకానిజము

మీకు ఏమైన సందేహాలున్న దయచేసి మీరు ఈక్రింద చిరునామాకు సంప్రదించండి

కాల్ చేయండి టీల్ ఫ్రీం 1800 2095 732

ఇమెయిల్ : Delnaz.balsara@kotak.com

సమస్యల పరిష్కారవిభాగము - ఎస్కలేషన్ మ్యూటిక్స్

- **లెవల్ 1**

మీ కున్న సందేహాలను సమస్యల పరిష్కార కేంద్ర అధికారికి సూచించండి ఈ మీరు మీ వ్రాత పూర్వక సమాచారాన్ని మా కార్యాలయానికి ఈ చిరునామాకు పంపండి.

సమస్యల పరిష్కార అధికారి

కోటక్ మహింద్రా ప్రైమ్ లిమిటెడ్

కోటక్ ఇన్‌ఫినిటీ, 6 వ అంతస్తు, బిల్డింగు నెం. 21

ఆఫ్ వెస్టరన్ ఎక్స్‌ప్రెస్ హైవే

మలద్ ఈస్టు, ముంబై 400097

పేరు మిస్ షీతల్ వ్రణాబ్

ఫోన్ 022 605 6257

ఇమెయిల్ : grievancekmp@kotak.com

- **లెవల్ 2**

మీరు సంతృప్తి చెందనిచో మీకు 14 రోజులలో ఎటువంటి సమాధానము రానవుడు మీరు దయచేసి నోడల్ అధికారిని సంప్రదించండి

నోడల్ అధికారి పేరు : మిస్ డెల్నాజ్ బాలసరా

ఫోన్ 022 66056355

ఇమెయిల్ : Delnaz.balsara@kotak.com

- **లెవల్ 3**

నిర్ణయాన్ని మీరు సంతృప్తి చెందనిచో కంపెనీ తీర్మాణాన్ని మీరు సంతృప్తి చెందక పోతే లేదా మీకు నెల లోపు ఏమి జవాబు రానట్లయితే మీరు దయచేసి చార్జి అధికారి ప్రాంతీయ కార్యాలయ విభాగము నాన్ బ్యాంకింగ్ సువర్‌విజన్ ఆర్ బి ఐ ఈ దిగువ చిరునామాకు సంప్రదించగలరు.

డిపార్టుమెంటు ఆఫ్ నాన్ బ్యాంకింగ్ సువర్‌విజన్

ముంబై ప్రాంతీయ కార్యాలయము



3 వ అంతస్తు భారతీయ రిజర్వు బ్యాంకు
ముంబై సెంట్రల్ రైల్వేస్టేషన్ కు ఎదురుగా
బైకుల్లా, ముంబై 400008
ఫోన్ 022 23084121
ఇమెయిల్ : dnbs@rbi.org.in