

### কোটাক মহিন্দ্রা প্রাইম লিমিটেড

#### ন্যায্য কর্ম-নীতি বিধি

##### ভূমিকা

ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক, তাদের মাস্টার ডাইরেকশন- নন ব্যাঙ্কিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানি-সিস্টেমটিক্যালি ইমপর্ট্যান্ট নন-ডিপোজিট টেকিং অ্যান্ড ডিপোজিট টেকিং কোম্পানি তারিখ 01 সেপ্টেম্বর, 2016-র ষষ্ঠ অধ্যায় দৃষ্টব্য, নন-ব্যাঙ্কিং ফাইন্যান্স কোম্পানিগুলির জন্য ন্যায্য কর্ম-নীতি বিধি সংক্রান্ত নির্দেশিকা জারি করেছে। ব্যক্তি গ্রাহকের সঙ্গে কারবার করার সময় এবং সেরা কর্পোরেট নীতির অংশ হিসাবে পরিষেবা দেওয়ার সময় যেসব স্বচ্ছ কর্ম-নীতি মেনে চলতে হবে, সেগুলির মানদণ্ড নির্ধারণ করা হয়েছে উক্ত নির্দেশিকায়।

জাতি, বর্ণ, রং, ধর্ম, লিঙ্গ পরিচয়, বৈবাহিক স্থিতি, বয়স বা প্রতিবন্ধী অবস্থার ভিত্তিতে কোনও রকম বৈষম্য না-করে সমস্ত যোগ্য আবেদনকারীর জন্য ক্রেডিট প্রোডাক্ট উপলব্ধ করাই হল আমাদের নীতি এবং এটিই হবে আমাদের নীতি।

আমাদের নীতি হল সমস্ত ক্লায়েন্টের সঙ্গে সঙ্গত ও ন্যায্য আচরণ করা। আমাদের কর্মচারীরা ন্যায্য, ন্যায্যসঙ্গত ও সামঞ্জস্য পূর্ণ ভাবে সহায়তা, অনুপ্রেরণা, ও পরিষেবা প্রদান করবেন। আমরা আমাদের গ্রাহকদের ন্যায্য কর্ম-নীতি বিধি সম্পর্কে অবগত করার জন্য সেই বিধিগুলিকে কোম্পানির ওয়েবসাইটে ইংরাজি ও প্রধান-প্রধান স্থানীয় ভাষায় উল্লেখ করব।

আমরা নিশ্চিত করব যে, সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতাদের সুদে যেসব চার্জ/ফি-র প্রভাব পড়বে, সেগুলি আমরা ঋণগ্রহীতাকে যথাযথ ভাবে জানিয়ে দেব।

আমরা অবশ্যই নিশ্চিত করব যে, ন্যায্য কর্ম-নীতি বিধিকে বাস্তবায়িত করার দায়িত্ব সমগ্র প্রতিষ্ঠানের। কোম্পানির ন্যায্য ঋণদান কর্ম-নীতি আমাদের ব্যবসা পরিচালনার সমস্ত দিকের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে। যেমন, বিপণন, ঋণের উৎপত্তি, প্রক্রিয়াকরণ, পরিষেবা প্রদান ও আদায় কর্মসূচিসমূহ। ন্যায্য কর্ম-নীতি বিধির প্রতি আমাদের দায়বদ্ধতা প্রদর্শিত হবে কর্মচারীর দায়বদ্ধতা, নিরীক্ষণ ও অডিট কর্মসূচি, প্রশিক্ষণ ও প্রযুক্তির নিরিখে।

আমাদের ব্যবসা পরিচালনায় যাতে ন্যায্য ঋণদানের প্রতি আমাদের সুদৃঢ় দায়বদ্ধতা নিশ্চিত ভাবে প্রতিফলিত হয় এবং সেই দায়বদ্ধতা সম্পর্কে আমাদের সমস্ত কর্মচারীও যাতে নিশ্চিত

ভাবে সচেতন হয়ে ওঠেন, তার জন্য কর্ম-নীতি প্রতিষ্ঠার দায়িত্বে আছে কোম্পানির বোর্ড অব ডাইরেক্টর্স ও ম্যানেজমেন্ট টিম।

কোটাক মহিন্দ্রা প্রাইম লিমিটেড (কেএমপিএল) নিজেদের ক্লাটেন্টদের সর্বোচ্চ মানদণ্ড সম্পন্ন পরিষেবা দেওয়ার জন্য দায়বদ্ধ।

আমরা নিম্নলিখিত শ্রেণিসমূহের অন্তর্গত যেসব পণ্য ও পরিষেবা প্রদান করি (বর্তমানে প্রদান করা হচ্ছে বা যেগুলি ভবিষ্যতে হয়তো কোনও সময়ে প্রবর্তিত হবে) সেগুলির ক্ষেত্রে ন্যায্য কর্ম-নীতি বিধি প্রযোজ্য।

1. কেএমপিএল-এর দ্বারা প্রদত্ত লোনসমূহ ও ফাইন্যান্সিয়াল প্রোডাক্ট
2. আমাদের নেটওয়ার্কের মাধ্যমে প্রদত্ত তৃতীয় পক্ষের প্রোডাক্ট বা পণ্যসমূহ

উল্লিখিত প্রোডাক্টগুলি শাখা থেকে, বা ফোনের মাধ্যমে, বা ইন্টারনেটের মাধ্যমে বা বর্তমানে আমাদের দ্বারা ব্যবহৃত প্রণালীতে বা ভবিষ্যতে প্রবর্তিত হতে পারে এমন প্রণালীতে যদি প্রদত্ত হয়, তাহলে নির্বিশেষে ওই সমস্ত প্রোডাক্টের ক্ষেত্রেই ন্যায্য কর্ম-নীতি বিধি প্রযোজ্য।

(বিধিতে যেসব দায়বদ্ধতা প্রকাশ করা হয়েছে সেগুলি স্বাভাবিক ভাবে ব্যবসা পরিচালনার পরিবেশের মধ্যে প্রযোজ্য)।

### প্রধান দায়বদ্ধতাসমূহ

আমাদের গ্রাহকদের সঙ্গে লেনদেনের ক্ষেত্রে এই সব প্রধান দায়বদ্ধতা আমরা পালন করব বলে প্রতিশ্রুতি দিয়েছি:

ক. আমাদের গ্রাহকদের সঙ্গে আমাদের সমস্ত লেনদেনে ন্যায্য ভাবে ও যুক্তিসঙ্গত ভাবে কাজ করা হবে এই দিকগুলিকে নিশ্চিত করার মাধ্যমে:

- এই বিধিতে উল্লিখিত দায়বদ্ধতা ও মানদণ্ড রক্ষা করবে আমাদের পণ্য, পরিষেবা, প্রণালী ও কর্ম-নীতিসমূহ।
- আমাদের পণ্য ও পরিষেবাসমূহে প্রাসঙ্গিক আইন ও বিধি-নিয়ম মেনে চলা হবে।
- আমাদের গ্রাহকদের সঙ্গে আমাদের লেনদেনের ভিত্তি হবে সততা ও স্বচ্ছতার মতন নৈতিক আদর্শগুলি।

খ. আমাদের ফাইন্যান্সিয়াল প্রোডাক্ট ও সার্ভিসগুলি কী ভাবে কাজ করে তা যাতে গ্রাহকরা বুঝতে পারেন, তার জন্য তাঁদের আমরা সাহায্য করব

- সহজ হিন্দি ও/বা ইংরাজি ও/বা স্থানীয় ভাষায় তথ্যগুলি তাঁদের বুঝিয়ে বলা হবে।
- তাঁদের নিজস্ব আর্থিক প্রভাবের কথা বুঝিয়ে বলা হবে।
- গ্রাহকদের নিজেদের চাহিদা পূরণ হওয়ার মতন পণ্য বা পরিষেবা যাতে তাঁরা বেছে নিতে পারেন, তার জন্য তাঁদের সাহায্য করা হবে।

গ. আমরা এই দিকটি নিশ্চিত করার জন্য সমস্ত পদক্ষেপই করব যে, গ্রাহকরা যাতে আমাদের সঙ্গে লেনদেন করার সময় ঋণাট-মুক্ত অভিজ্ঞতা লাভ করতে পারেন। তবে, যদি কিছু গণ্ডগোল হয়ে যায়, তাহলে আমরা দ্রুত ও সহানুভূতি সহ তার প্রতিকার করব।

- ভুল-ত্রুটিতে দ্রুত সংশোধন করা হবে
- অভিযোগের ভিত্তিতে দ্রুত কাজ করা হবে
- কোনও গ্রাহক যদি অসন্তোষ প্রকাশ করেন যে তাঁর অভিযোগের প্রতিকারের জন্য ঠিক মতন কাজ করা হচ্ছে না, তাহলে আমরা সেই গ্রাহককে এই ব্যাপারে সাহায্য করব যে তিনি নিজের অভিযোগকে কী ভাবে পেশ করবেন
- আমাদের পক্ষ থেকে কোনও ভুল-ত্রুটি হওয়ার ফলে গ্রাহকের অ্যাকাউন্টে যদি কোনও চার্জ বসে যায়, তাহলে আমরা তা প্রত্যাহার করে নেব।

ঘ. আমরা নিজেদের ওয়েবসাইটের মাধ্যমে বিধির কথা প্রচার করব।

### তথ্য

গ্রাহকদের নিজেদের চাহিদা পূরণ হওয়ার মতন পণ্য বা পরিষেবা যাতে তাঁরা বেছে নিতে পারেন, তার জন্য তাঁদের আমরা সাহায্য করব।

ক. গ্রাহকের সঙ্গে সম্পর্ক স্থাপিত হওয়ার আগে, আমরা যা-যা করব:

- গ্রাহক যে পণ্য বা পরিষেবা নিয়ে আগ্রহ প্রকাশ করবেন, তার বিশেষ বৈশিষ্ট্যগুলি বুঝিয়ে দেওয়ার মতন তথ্য গ্রাহককে দেওয়া হবে।
- এমন অ্যাকাউন্ট, পণ্য ও পরিষেবা সম্পর্কে তথ্য দেওয়া হবে যা গ্রাহকের চাহিদা পূরণের জন্য উপযুক্ত হবে।

- কেওয়াইসি বিষয়ক আমাদের নিয়ম পালনের জন্য এবং প্রয়োজনীয় আইন ও বিধি-নিয়ম মেনে চলার জ্য গ্রাহকের থেকে আমরা যেসব তথ্য সংগ্রহ করব, সেগুলি স্পষ্ট ভাবে উল্লেখ করব।
- ডেটাবেস তৈরির জন্য আমরা গ্রাহকের কাছে অনুরোধ জানাব যে, তিনি যেন তাঁর পরিবার সম্পর্কে অতিরিক্ত তথ্য প্রদান করেন। তবে গ্রাহক যদি সেই সব তথ্য দিতে ইচ্ছা করেন, তবেই দেবেন।
- খ. আমরা আরও বিভিন্ন মাধ্যম সম্পর্কিত তথ্য প্রদান করব, যেগুলি ব্যবহার করা যেতে পারে সেগুলির পণ্য ও পরিষেবা পাওয়ার জন্য। এ ব্যাপারে বিস্তারিত তথ্য কোথায় পাওয়া যাবে সেই ব্যাপারেও গ্রাহককে তথ্য দেওয়া হবে।
- গ. গ্রাহক যখন কোনও পণ্য বেছে নেবেন, তার পরেই আমরা ওই গ্রাহককে বলব যে তাঁর বেছে নেওয়া পণ্য কী ভাবে কাজ করে।
- ঘ. যে পরিচালন পদ্ধতি অনুসরণ করে পণ্য নেওয়া হবে, সেই পদ্ধতির জন্য নির্দিষ্ট অধিকার ও দায়িত্বগুলি সম্পর্কে আমরা আমাদের গ্রাহককে সঠিক পথ দেখাব।
- ঙ. সমস্ত নিয়ম ও শর্ত স্বচ্ছ হবে এবং সেগুলিতে গ্রাহকের অধিকার ও দায়িত্বসমূহের কথা স্পষ্ট ভাবে ও সহজ ভাষায় উল্লেখ করা থাকবে।

### লোনের জন্য আবেদন ও প্রক্রিয়াকরণ

- i. লোনের জন্য আবেদন জানানোর ফর্মে প্রয়োজনীয় সেই সব তথ্য থাকবে, যেগুলির প্রভাব সম্ভাব্য গ্রাহকের স্বার্থের উপর পড়তে পারে (যেমন, ইএমআই, চার্জ, মেয়াদ ইত্যাদি)
- ii. লোনের জন্য আবেদন জানানোর ফর্ম জমা দেওয়ার সময় গ্রাহকদের থেকে যেসব নথিপত্র নেওয়া হবে সেগুলির তালিকা প্রদান করবে কেএমপিএল সোর্সিং টিম।
- iii. সমস্ত লোনের আবেদন গ্রহণ করার পর আমরা প্রাপ্তি স্বীকারের রসিদ দেব।  
আনুমানিক যে-সময়সীমার মধ্যে লোনের আবেদনগুলির নিষ্পত্তি হবে তা প্রাপ্তি স্বীকারের রসিদে উল্লেখ করা থাকবে।

### লোনের মূল্য নির্ধারণ ও নিয়ম/শর্তাবলি

আমরা অনুমোদন পত্রের মাধ্যমে বা অন্য ভাবে গ্রাহককে জানাব যে, কী পরিমাণ লোন অনুমোদন করা হয়েছে এবং কী-কী নিয়ম ও শর্ত প্রযোজ্য হবে। সেই সঙ্গে সুদের বার্ষিক হারও উল্লেখ করা থাকবে। গ্রাহক যে উক্ত নিয়ম ও শর্তাবলি মেনে নিয়েছেন, তার সম্মতি পত্র কোম্পানির রেকর্ডে রাখা হবে।

### লোন সংক্রান্ত চুক্তি

- i. আমরা লোন সংক্রান্ত চুক্তি এবং তার সঙ্গে অন্যান্য কাগজ-পত্র গুঁথে দেওয়ার থাকলে সেগুলিও গ্রাহককে দেব। সেগুলিতে সব কিছুই ইংরাজিতে লেখা থাকবে। গ্রাহক যদি ইংরাজি না-বোঝেন। তাহলে সেই সব কথাই সেই স্থানীয় ভাষায় গ্রাহককে বুঝিয়ে দেওয়া হবে, যে ভাষা তিনি বোঝেন।
- ii. পেমেন্ট প্রত্যাহার/ত্বরান্বিত করা অথবা চুক্তি অনুযায়ী কর্ম সম্পাদন সম্পর্কিত সিদ্ধান্ত লোন সংক্রান্ত সংশ্লিষ্ট চুক্তির সঙ্গে সামঞ্জস্য রেখে গ্রহণ করা হবে।
- iii. ঋণগ্রহীতার থেকে আমাদের কোনও দাবি-দাওয়া থাকলে, সেই ক্ষেত্রে যে-কোনও বৈধ অধিকার ও লিয়েন-এর সাপেক্ষে সমস্ত বকেয়া পরিশোধ হওয়ার পর অথবা লোনের অনাদায়ী পরিমাণ নগদ অর্থে লাভ করার পর আমরা সমস্ত সিকিউরিটি খালাস করে দেব। এই ধরনের সেট-অফ সংক্রান্ত অধিকার সাব্যস্ত করতে হলে, ঋণগ্রহীতার দ্বারা সম্মত লোন সংক্রান্ত চুক্তির শর্তাবলি অনুযায়ী উক্ত সেট-অফ বিষয়ে ঋণগ্রহীতাকে পর্যাপ্ত বিজ্ঞপ্তি দেওয়া হবে। তার মধ্যে অবশিষ্ট দাবি-দাওয়া/বকেয়ার সম্পূর্ণ বিবরণ থাকবে এবং আমাদের কাছে সন্তোষজনক ভাবে প্রাসঙ্গিক দাবি-দাওয়া/বকেয়া নিষ্পত্তি/পরিশোধ না-হওয়া পর্যন্ত এনবিএফসি-সমূহ যেসব শর্ত অনুযায়ী সিকিউরিটিগুলিকে নিজেদের দখলে রেখে দেওয়ার অধিকার সাব্যস্ত করতে পারে, সেই সব শর্ত সম্পর্কিত পূর্ণ বিবরণও উক্ত বিজ্ঞপ্তিতে থাকবে।
- iv. লোন সংক্রান্ত চুক্তির নিয়ম ও শর্তাবলিতে প্রদত্ত উদ্দেশ্যগুলি ব্যতীত ঋণগ্রহীতার কোনও ব্যাপারে হস্তক্ষেপ করার থেকে আমরা বিরত থাকব (যদি-না তথ্য, যা ঋণগ্রহীতার দ্বারা পূর্বে প্রকাশিত হয়নি, নজরে এসে থাকে)।

### সুদের হার

- ক. গ্রাহক যখন লোনের সুবিধা গ্রহণ করবেন, তখন আমরা তাঁকে জানাব যে, কখন অ্যাকাউন্ট থেকে সুদ ডেবিট হবে।
- খ. লোন সংক্রান্ত চুক্তিতে সুদের হারগুলি সম্পর্কে পর্যাপ্ত তথ্য থাকবে।
- গ. সুদের হারে কোনও পরিবর্তন হলে আমরা তা ঋণগ্রহীতাকে জানিয়ে দেব এবং তা প্রত্যাশিত ভাবে কার্যকর হবে। এ বিষয়ে লোন সংক্রান্ত চুক্তিতে একটি উপযুক্ত শর্ত অন্তর্ভুক্ত করা হবে।
- ঘ. আমরা গ্রাহকদের আরও কিছু তথ্য দেব। যেমন ওয়েবসাইটের ঠিকানা এবং এমন কিছু সেন্টারের ফোন নম্বর, যেখানে গ্রাহকরা যোগাযোগ করতে পারবেন।

### চার্জ

- ক. লোন সংক্রান্ত চুক্তিতে যে-কোনও চার্জ সংক্রান্ত পর্যাপ্ত তথ্য থাকবে।
- খ. চলতি চার্জে কোনও পরিবর্তন হলে/নতুন কোনও চার্জ চালু হলে আমরা গ্রাহককে জানাব এবং প্রত্যাশিত ভাবে সেগুলি কার্যকর হবে। এ বিষয়ে লোন সংক্রান্ত চুক্তিতে একটি উপযুক্ত শর্ত অন্তর্ভুক্ত করা হবে।
- গ. কোনও পণ্য বা পরিষেবা প্রদান করার আগে সেগুলির চার্জ বিষয়ক তথ্য আমরা জানাব (গ্রাহকদের)।
- ঘ. গ্রাহক কোনও পণ্য বা পরিষেবার অনুরোধ জানালে তার চার্জ সংক্রান্ত বিশদ তথ্য আমরা জানাব।
- ঙ. বিলম্বিত পরিশোধের ক্ষেত্রে দণ্ডনীয় চার্জ মোটা অঙ্করে লেখা থাকবে লোন সংক্রান্ত চুক্তিতে।
- চ. কোনও ব্যক্তি ঋণগ্রহীতাকে, ঋণ পরিশোধে তাঁর সহ-আবদ্ধ ব্যক্তি(গণ) থাকতেও পারেন বা না-ও থাকতে পারেন, ব্যবসা ব্যতীত অন্য কোনও উদ্দেশ্যে লোন

পাওয়ার অনুমোদন দেওয়া হলে সেই লোনের সমস্ত ফ্লোটিং রেট টার্ম-এর জন্য আমরা কোনও ফোরক্লোজার চার্জ/প্রি-পেমেন্ট পেনাল্টি নেব না।

ছ. মাঝে-মধ্যে চার্জে পরিবর্তন হলে তা কোম্পানির ওয়েবসাইট <https://www.primeloans.kotak.com>-এ জানিয়ে দেওয়া হবে।

### লোন আদায়

- ক. আমরা লোন আদায় করার জন্য অযথা হয়রানি করব না, পেশি-শক্তি প্রয়োগ করব না।
- খ. কর্মীরা যাতে গ্রাহকদের সঙ্গে উপযুক্ত ভাবে ব্যবহার করেন, তার জন্য কর্মীদের পর্যাপ্ত প্রশিক্ষণ দেওয়া হবে।
- গ. লোন সংক্রান্ত চুক্তিতে একটি বিল্ট ইন রিপোজেশন দফা থাকবে। যাতে এই সম্পর্কিত নিয়ম ও শর্তাবলির স্বচ্ছতা নিশ্চিত হয়।
- ঘ. আদায় সংক্রান্ত বিষয়ে কোনও গ্রাহককে সকাল ৪টার আগে এবং সন্ধ্যা ৭টার পর বা মাঝে-মধ্যে আরবিআই-এর দ্বারা নির্ধারিত সময়ে ডেকে পাঠানো হবে না।

### স্থানান্তর

গ্রাহক যদি অ্যাকাউন্ট স্থানান্তরের অনুরোধ জানান, তাহলে সেই অনুরোধ পাওয়ার তারিখ থেকে 21 দিনের মধ্যে গ্রাহককে জানিয়ে দেওয়া হবে যে তাঁর অনুরোধে সম্মতি জানানো হয়েছে না সেই অনুরোধকে খারিজ করা হয়েছে। আইনের সঙ্গে সামঞ্জস্য রেখে স্থানান্তর সংক্রান্ত চুক্তির শর্তাবলি মেনে উক্ত ধরনের স্থানান্তর করা হবে।

### বিজ্ঞাপন ও বিপণন

- ক. বিজ্ঞাপন ও প্রচারের সমস্ত উপাদান যেন স্পষ্ট, ন্যায্য ও যুক্তিসঙ্গত হয় এবং সেগুলি যেন বিভ্রান্তিকর না-হয়, তা আমরা নিশ্চিত করব।
- খ. গ্রাহকরা যে ফাইন্যান্সিয়াল প্রোডাক্টের জন্য উপযুক্ত হবেন, তা সম্পূর্ণ মাত্রায় আমরা গ্রাহকদের প্রদান করব। এগুলির মধ্যে কিছু পণ্য/পরিষেবা আমাদের নিজস্ব; কিছু পণ্য আমাদের সঙ্গে অংশীদারিত্বে থাকা কোম্পানিরও হতে পারে। কোন-কোন কোম্পানির সঙ্গে কোন পণ্য নিয়ে আমাদের অংশীদারিত্ব আছে তা আমরা গ্রাহককে জানাব এবং গ্রাহক চাইলে আমরা সেই কোম্পানির কর্মী/প্রতিনিধিকে তাঁদের পণ্য/পরিষেবার বিপণন করার নির্দেশ দেব।

### এফপিসি পর্যালোচনা ও অভিযোগ নিষ্পত্তি

- ক. তিন মাস অন্তর বোর্ড অব ডাইরেক্টর্স পর্যালোচনা করে দেখবে যে, ন্যায্য কর্ম-নীতি বিধি মেনে চলা হচ্ছে কি না এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা কাজ করছে কি না। প্রত্যেক ত্রৈমাসিক শেষ হওয়ার পর দু'মাসের মধ্যে উক্ত পর্যালোচনা করা হবে।
- খ. বোর্ডের কাছে উক্ত পর্যালোচনাগুলির একত্রিত প্রতিবেদন বছরে একবার করে জমা দেওয়া হবে। প্রত্যেক অর্থ বছর শেষ হওয়ার পর দু'মাসের মধ্যে উক্ত প্রতিবেদন জমা দেওয়া হবে।

### গোপনীয়তা

- ক. গ্রাহকের থেকে অনুমোদন না-পাওয়া পর্যন্ত আমরা তাঁদের সমস্ত ব্যক্তিগত তথ্যকে একান্ত ব্যক্তিগত ও গোপনীয় বলে বিবেচনা করব।
- খ. নিম্নলিখিত ব্যতিক্রমী ক্ষেত্রগুলি ব্যতীত আমরা অন্য কোনও সত্তার কাছে লেনদেন সংক্রান্ত বিবরণ প্রকাশ করব না
- বিধিবদ্ধ বা নিয়ামক আইন অনুযায়ী তথ্য প্রদান করতে আমরা বাধ্য হলে
  - জনগণের কাছে কর্তব্য পালনের জন্য কোনও তথ্য প্রকাশ করতে হলে

- আমাদের স্বার্থের খাতিরে তথ্য প্রদান করতে হলে (যেমন, প্রতারণা প্রতিরোধ)। আমার এই কারণকে কাজে লাগিয়ে বিপণনের উদ্দেশ্যে কাউকে গ্রাহক সম্পর্কিত তথ্য দেব না
- গ্রাহকের অনুমতি নিয়ে (যেমন লোন অনুমোদন করার সময়) তাঁর তথ্য কোনও সহযোগী/সত্তা বা কোম্পানিকে দিলে, যারা কিনা ওই তথ্যের সাহায্যে গ্রাহককে পণ্য বা পরিষেবা প্রদান করবে
- গ্রাহক যদি আমাদের বলেন যে, আমরা তাঁর তথ্য যেন সহযোগী/সত্তা/কোম্পানিকে দিয়ে দিই, যারা কিনা ওই তথ্যের সাহায্যে গ্রাহককে পণ্য বা পরিষেবা প্রদান করবে

### লোন ও আগাম

- ক. টাকা ধার দেওয়া বা অন্য কোনও ঋণ দেওয়ার আগে আমরা মূল্যায়ন করে দেখে নেব যে, গ্রাহক (ঋণগ্রহীতা) তা পরিশোধ করতে পারবেন কি না
- খ. লোন মঞ্জুর করার আগে আমরা গ্রাহককে জানাব যে উক্ত লোন দাবি সাপেক্ষে বা অন্যথা পরিশোধ করা যাবে কি না

### সুদের হারের আদর্শ নমুনা

কোম্পানির কাছে সুদের হারের একটি আদর্শ নমুনা আছে। সেখানে প্রাসঙ্গিক কিছু দিক নিয়ে বিবেচনা করা হয়েছে, যাতে ঋণ সংক্রান্ত সুদের হার নিয়ে সিদ্ধান্ত নেওয়া যেতে পারে। দিকগুলি হল-

- (ক) ঋণ গ্রহণের ব্যয়
- (খ) অপারেটিং ব্যয়
- (গ) পণ্য ও ঋণগ্রহীতার ক্ষেত্রে রিস্ক প্রিমিয়াম
- (ঘ) প্রয়োজনীয় রিটার্ন অন অ্যাসেট

(ঙ) অর্থায়ন সুবিধার মেয়াদ

(চ) অন্য যে-কোনও প্রাসঙ্গিক দিক যেমন এই শিল্পক্ষেত্রের বাজারে ঋণ সংক্রান্ত প্রচলিত সুদের হার, ইত্যাদি

কোম্পানিতে মাসে-মাসে একটি করে অ্যাসেট অ্যান্ড লায়াবিলিটি কমিটি (এএলসিও) বৈঠক বসে। সেখানে ট্রেজারি দফতর বিভিন্ন মেয়াদের জন্য প্রযোজ্য ঋণ গ্রহণ ব্যয় নিয়ে ব্যবসায়িক প্রতিষ্ঠানের সঙ্গে আলোচনা করবে, ব্যবসায়িক প্রতিষ্ঠানকে পথ দেখাবে এবং ব্যবসায়িক প্রতিষ্ঠানকে পরামর্শ দেবে। উল্লিখিত কোনও একটি দিক যদি কোনও উল্লেখযোগ্য পরিবর্তনের মধ্য দিয়ে যায়, তাহলে মাস চলাকালীনই সুদের হারে তারতম্য করার ক্ষমতাও কোম্পানির আছে।

গ্রাহকের ও পণ্যের ঝুঁকির মাত্রার ভিত্তিতে ব্যবসায়িক প্রতিষ্ঠান একই পণ্যের ক্ষেত্রে আলাদা-আলাদা গ্রাহকের থেকে আলাদা-আলাদা হারে সুদ নেবে অথবা আলাদা-আলাদা পণ্যের জন্য একই গ্রাহকের থেকে আলাদা-আলাদা হারে সুদ নেবে। সুতরাং, যে-হারে সুদ নেওয়া হয়, তাহলে বছরে 6% থেকে 36% পর্যন্ত।

সুদের হার ও ঝুঁকির মাত্রা সংক্রান্ত দৃষ্টিভঙ্গি কোম্পানির ওয়েবসাইটে উপলব্ধ করা হবে। সুদের হারে যখন-ই কোনও পরিবর্তন হবে, তখন-ই সেই তথ্য ওয়েবসাইটে প্রকাশ করা হবে।

সমস্ত সুদের হারই বার্ষিক ভিত্তিতে ধরা হবে এবং তা গ্রাহকদের জানিয়ে দেওয়া হবে। গ্রাহকের সঙ্গে যে-চুক্তি হবে সেই অনুযায়ী দণ্ডনীয় চার্জ কাটা হবে। এক-একজন গ্রাহকের ক্ষেত্রে ও/বা এক-একটি পণ্যের ক্ষেত্রে সেই চার্জ আলাদা-আলাদা হবে।

লোনের জন্য আবেদন জানানোর ফর্মেই গ্রাহকের জ্ঞাতার্থে সুদের হার ও ঝুঁকির মাত্রা সংক্রান্ত দৃষ্টিভঙ্গি উল্লেখ করা থাকে। এগুলি কোম্পানির ওয়েবসাইটে <https://primeloans.kotak.com/policies.htm>-এও আছে।

### ডিজিটাল ঋণ প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে প্রাপ্ত ঋণ

ঋণগ্রহীতাদের ঋণ দেওয়ার জন্য এবং/অথবা বকেয়া আদায়ের জন্য কোম্পানি যখনই ডিজিটাল লেন্ডিং অ্যাপ্লিকেশন/লেন্ডিং সার্ভিস প্ল্যাটফর্মগুলিকে কাজে লাগায়, সেগুলি ডিজিটাল লেন্ডিং সংক্রান্ত আরবিআই-এর নির্দেশিকা মেনেই কাজ করে। ওই নির্দেশিকাগুলি মাঝে-মধ্যেই জারি করা হয়ে থাকে।

### অতিরিক্ত সহায়তা

#### নালিশ/অভিযোগ ও প্রতিক্রিয়া/পরামর্শ- অভ্যন্তরীণ প্রণালীসমূহ

- ক. কোনও গ্রাহক অভিযোগ দাখিল করতে চাইলে আমরা তাঁকে সঠিক পথ দেখিয়ে দেব এবং অভিযোগ জানানোর পর প্রাপ্ত ফল নিয়ে গ্রাহক অখুশি হলে তখনও আমরা তাঁকে এই বিষয়ে সহায়তা করব যে তাঁকে কী করতে হবে। আমাদের কর্মীরা যে-কোনও প্রশ্নের উত্তর দিয়ে সহায়তা করবেন।
- খ. পুরো বিষয় যাচাই করার পর আমরা যত শীঘ্র সম্ভব জবাব পাঠাব এবং তাতেও যদি গ্রাহক সন্তুষ্ট না-হন, তাহলে আমরা সেই গ্রাহককে সঠিক দিশা দেখিয়ে দেব যে তিনি নিজের অভিযোগকে আরও কী ভাবে পেশ করতে পারেন।
- গ. আমাদের শাখাগুলিতে অভিযোগ নিষ্পত্তি আধিকারিকের নাম ও ফোন নম্বর ইত্যাদি সবার চোখে পড়ার মতন করে দিয়ে রাখব। আমাদের কোম্পানির বিরুদ্ধে সাধারণ মানুষের কোনও অভিযোগ থাকলে, তাঁরা তার নিষ্পত্তির জন্য উক্ত আধিকারিকের দ্বারস্থ হতে পারেন।
- ঘ. আমাদের শাখাগুলিতে সুসংহত লোকপাল যোজনা 2021-এর প্রধান বৈশিষ্ট্যগুলি এবং সেন্ট্রালাইজড রিসিট অ্যান্ড প্রসেসিং সেন্টার (সিআরপিসি), আরবিআই-এর ফোন নম্বর ইত্যাদি সবার চোখে পড়ার মতন করে দিয়ে রাখব।

### প্রতিক্রিয়া ও পরামর্শ

আমরা নিজেদের পরিষেবাগুলিকে যাতে আরও উন্নত করতে পারি, তার জন্য গ্রাহকদের প্রতি আমাদের অনুরোধ, আপনারা আমাদের পরিষেবাগুলি সম্পর্কে প্রতিক্রিয়া ব্যক্ত করুন।

### পর্যবেক্ষণ

বিধি মেনে কাজ হচ্ছে কি না, তা নিশ্চিত করার জন্য আমাদের একজন আধিকারিক আছেন। আমরা বিধি মেনে কাজ করছি কি না তা নিশ্চিত করে আমাদের অভ্যন্তরীণ অডিট প্রণালী।

- প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার : শ্রীমতী দেলনাজ বালসারা
- ইমেল আইডি : [kprime.nodal@kotak.com](mailto:kprime.nodal@kotak.com)
- টেলিফোন নম্বর : 022-69781706

### বিধি সম্পর্কিত আরও তথ্য

আমাদের ওয়েবসাইটে বিধি দেওয়া থাকবে এবং কেউ চাইলে তাঁকে এই বিধির প্রতিলিপি দেওয়া হবে

### অনুসন্ধান/অভিযোগ নিষ্পত্তি-ব্যবস্থা

অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রণালীর জন্য দেখুন M2.01.01 অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি