

## কোটাক মাহিন্দ্রা প্রাইম লিমিটেড

## ন্যায্য অনুশীলন কোড

## ভূমিকা

ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক নিজের মাস্টার ডিরেকশন - নন-ব্যাঙ্কিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানি - (নন-ব্যাঙ্কিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানি - স্কেল ভিত্তিক নিয়ন্ত্রণ) ডিরেকশনস, 2023 দ্বারা বিভিন্ন নন-ব্যাঙ্কিং ফাইন্যান্স কোম্পানির জন্য ফেয়ার প্র্যাকটিস কোডের উপর নির্দেশিকা জারি করে, স্বতন্ত্র গ্রাহকের সাথে আচরণ এবং সেরা কর্পোরেট অনুশীলনের অংশ হিসাবে পরিষেবা প্রদানের সময় ন্যায্য অনুশীলনের মান নির্ধারণ করে।

সকল যোগ্য আবেদনকারীর ক্ষেত্রে জাতি, বর্ণ, গাত্রবর্ণ, ধর্ম, লিঙ্গ, বৈবাহিক অবস্থা, বয়স বা প্রতিবন্ধকতার ভিত্তিতে কোনও বৈষম্য ছাড়াই ঋণ পণ্য উপলভ্য করাই আমাদের নীতি এবং তাই থাকবে।

সকল গ্রাহকের সাথে ধারাবাহিক এবং ন্যায্য আচরণ করাই আমাদের নীতি। আমাদের কর্মীরা ন্যায্য, ন্যাযসঙ্গত এবং সামঞ্জস্যপূর্ণ সহায়তা, উৎসাহ এবং পরিষেবা প্রদান করবেন। আমরা আমাদের কোম্পানির ওয়েবসাইটে ইংরেজি এবং প্রধান স্থানীয় ভাষায় ন্যায্য অনুশীলন কোড প্রকাশ করে আমাদের গ্রাহকদের কাছে পৌঁছে দেব।

আমরা নিশ্চিত করব যাতে সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতার স্বার্থ প্রভাবিত করে এমন চার্জ/ফি সম্পর্কে ঋণগ্রহীতাকে যথাযথভাবে অবহিত করা হয়। এইসকল সুবিধা সংশ্লিষ্ট নিয়ম ও শর্তাবলী সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতাদের জানানো হবে। আমরা প্রতিশ্রুতি দিচ্ছি ঋণ সংক্রান্ত সিদ্ধান্ত থেকে উদ্ভূত সকল বিরোধ আমাদের প্রতিষ্ঠিত একটি অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার মাধ্যমে যথাযথভাবে সমাধান করা হবে।

আমরা নিশ্চিত করব ন্যায্য অনুশীলন কোড বাস্তবায়ন করার দায়িত্ব সমগ্র সংস্থার ওপর ন্যস্ত। কোম্পানীর ন্যায্য ঋণদান পদ্ধতি আমাদের কার্যক্রমের সকল ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে, যার মধ্যে বিপণন, ঋণ উদ্ভাবন, প্রক্রিয়াকরণ, পরিষেবা এবং সংগ্রহ কার্যক্রম অন্তর্ভুক্ত। কর্মীদের দায়বদ্ধতা, পর্যবেক্ষণ ও নিরীক্ষা কর্মসূচি, প্রশিক্ষণ এবং প্রযুক্তির ক্ষেত্রে ন্যায্য অনুশীলন কোডের প্রতি আমাদের প্রতিশ্রুতি প্রতিফলিত হবে।

কোম্পানির পরিচালনা পর্ষদ এবং ব্যবস্থাপনা দল দ্বারা প্রতিষ্ঠিত অনুশীলন ন্যায্য ঋণ প্রদান সংশ্লিষ্ট কার্যক্রমে আমাদের দৃঢ় দায়বদ্ধতা নিশ্চিত করে এবং আমাদের সমস্ত কর্মচারী সেই অঙ্গীকার সম্পর্কে সচেতন।

কোটাক মাহিন্দ্রা প্রাইম লিমিটেড (কেএমপিএল) তার সকল গ্রাহককে সর্বোচ্চ মানের পরিষেবা প্রদানের জন্য প্রতিশ্রুতিবদ্ধ।

এই ন্যায্য অনুশীলন কোড আমাদের দ্বারা প্রদত্ত নিম্নলিখিত পণ্য এবং পরিষেবার ক্ষেত্রে প্রযোজ্য (যা বর্তমানে অফার করা হচ্ছে বা ভবিষ্যতে শুরু করা হতে পারে)

1. কেএমপিএল দ্বারা প্রদত্ত ঋণ এবং অন্যান্য আর্থিক পণ্য
2. আমাদের নেটওয়ার্কের মাধ্যমে প্রদত্ত তৃতীয় পক্ষের পণ্য

ন্যায্য অনুশীলন কোডটি উপরোক্ত সকল ক্ষেত্রে যেমন, শাখায়, ফোনের মাধ্যমে, ইন্টারনেটে অথবা আমাদের বর্তমানে ব্যবহৃত অথবা ভবিষ্যতে প্রবর্তন করা হতে পারে এমন অন্য যেকোনও পদ্ধতি নির্বিশেষে প্রযোজ্য।

(কোডে নির্ধারিত প্রতিশ্রুতিগুলি স্বাভাবিক পরিচালন পরিবেশের অধীনে প্রযোজ্য)।

## মূল প্রতিশ্রুতি

আমাদের গ্রাহকের সাথে আচরণের ক্ষেত্রে আমরা নিম্নলিখিত মূল প্রতিশ্রুতি মেনে চলার অঙ্গীকার করি:

- a. আমাদের গ্রাহকের সাথে ন্যায্য এবং যুক্তিসঙ্গত আচরণ করাকালীন, সর্বদা নিশ্চিত করুন:
  - আমাদের যাবতীয় পণ্য, পরিষেবা, পদ্ধতি এবং অনুশীলন এই কোডের প্রতিশ্রুতি এবং মান পূরণ করবে।
  - আমাদের পণ্য এবং পরিষেবা প্রাসঙ্গিক আইন এবং বিধিসম্মত।
  - আমাদের গ্রাহকদের সাথে আমাদের আচরণ সৎ এবং স্বচ্ছ নৈতিকতা ভিত্তিক হবে।
- b. আমাদের আর্থিক পণ্য এবং পরিষেবা কীভাবে কাজ করে সে সম্পর্কে আমরা গ্রাহককে বুঝতে সহায়তা করব
  - সহজ হিন্দি এবং/অথবা ইংরেজি এবং/অথবা স্থানীয় ভাষায় তথ্য প্রদান করা হবে
  - তাদের আর্থিক প্রভাব ব্যাখ্যা করা হবে এবং
  - গ্রাহকের নিজস্ব চাহিদা পূরণকারী একটি পণ্য বেছে নিতে সহায়তা করা হবে।
- c. আমাদের সাথে যোগাযোগ করার সময় গ্রাহকের নির্বাঙ্ঘাট অভিজ্ঞতা নিশ্চিত করার জন্য আমরা সর্বাত্মক চেষ্টা করব; কিন্তু কিছু ভুল হলে, আমরা দ্রুত এবং সহানুভূতিপূর্ণ উপায়ে তা মোকাবিলা করব।
  - দ্রুত ভুল সংশোধন করা হবে
  - দ্রুত অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হবে
  - কোনও গ্রাহক অভিযোগ পরিচালনা পদ্ধতিতে সন্তুষ্ট না হলে, অভিযোগটি কীভাবে এগিয়ে নিয়ে যেতে হবে সে সম্পর্কে আমরা গ্রাহককে নির্দেশনা দেব।
  - আমাদের তরফে কোনও ত্রুটি হলে আমরা গ্রাহকের অ্যাকাউন্টে প্রযোজ্য যেকোনও চার্জ ফিরিয়ে দেব।
- d. আমাদের ওয়েবসাইটের মাধ্যমে কোডটি প্রচার করা হবে।

## তথ্যাবলী

আমরা গ্রাহকের নিজস্ব চাহিদা পূরণকারী পণ্য এবং পরিষেবা নির্বাচনের জন্য নির্দেশনা দেব

- a. গ্রাহকের সাথে সম্পর্ক স্থাপনের আগে, আমরা:
  - গ্রাহক যেসব পরিষেবা এবং পণ্যে আগ্রহ দেখিয়েছেন তার মূল বৈশিষ্ট্য ব্যাখ্যা করে গ্রাহককে তথ্য প্রদান করবো।
  - গ্রাহকের চাহিদা সাপেক্ষে অ্যাকাউন্ট, পণ্য এবং পরিষেবা সম্পর্কে তথ্য জানাবো।
  - আমাদের কেওয়াইসি নিয়ম এবং আইনি ও নিয়ন্ত্রক প্রয়োজনীয়তা পূরণের জন্য গ্রাহকের কাছ থেকে কী কী তথ্য সংগ্রহ করতে হবে তা স্পষ্টভাবে জানাবো।

- একটি ডাটাবেস তৈরি করার জন্য গ্রাহক এবং তার পরিবার সম্পর্কে অতিরিক্ত তথ্য জানাতে অনুরোধ করবো, তবে গ্রাহক তার ইচ্ছা সাপেক্ষে এই তথ্য সরবরাহ করতে পারেন।
- b. আমরা এইসব পণ্য এবং পরিষেবা অ্যাক্সেস করার জন্য বিভিন্ন চ্যানেলে এ সম্পর্কে তথ্য প্রদান করব। এই বিষয়ে আরও তথ্য কোথায় পাওয়া যাবে গ্রাহককে তাও জানানো হবে।
- c. গ্রাহক কোনও পণ্য বেছে নিলে, আমরা গ্রাহককে জানাবো সেটি কীভাবে কাজ করে।
- d. গ্রাহক যে পদ্ধতিতে পণ্যটি নিচ্ছেন, আমরা তাকে নির্ধারিত পদ্ধতি সংশ্লিষ্ট অধিকার এবং দায়িত্ব সম্পর্কে নির্দেশনা দেব।
- e. সকল নিয়ম ও শর্তাবলী ন্যায্য হবে এবং গ্রাহকের অধিকার এবং দায়িত্ব স্পষ্টভাবে এবং সরল ভাষায় বর্ণনা করা হবে। শুধুমাত্র প্রয়োজন সাপেক্ষে আমরা আইনি বা প্রযুক্তিগত ভাষা ব্যবহার করব।

### ঋণ এবং প্রক্রিয়াকরণের আবেদনপত্র

- i. ঋণ আবেদনপত্রে সম্ভাব্য গ্রাহকের স্বার্থ প্রভাবিত করতে পারে এমন সমস্ত প্রয়োজনীয় তথ্য অন্তর্ভুক্ত থাকবে (যেমন ইএমআই, চার্জ, মেয়াদ ইত্যাদি)।
- ii. ঋণ আবেদনপত্র জমা দেওয়ার সময় কেএমপিএল সোর্সিং টিম গ্রাহককে কাছ থেকে প্রয়োজনীয় নথির তালিকা গ্রাহককে প্রদান করতে পারে।
- iii. সকল ঋণ আবেদনপত্র প্রাপ্তির জন্য আমরা স্বীকৃতি প্রদান করব। প্রদত্ত স্বীকৃতি পত্রে ঋণ আবেদন নিষ্পত্তির জন্য একটি নির্দেশক সময়সীমা উল্লেখ করা হবে।

### ঋণ মূল্যায়ন এবং নিয়ম ও শর্তাবলী

মঞ্জুরিপত্র বা অন্য কোনও মাধ্যমে আমরা গ্রাহককে ঋণ পরিমাণ, বার্ষিক সুদের হার নিয়ম ও শর্তাবলীসহ জানাবো এবং গ্রাহক কর্তৃক এই নিয়ম ও শর্তাবলী/মূল তথ্য বিবৃতি (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) প্রতিগ্রহণ কোম্পানির রেকর্ডে রাখা হবে।

### ঋণ চুক্তি

- i. আমরা ঋণ চুক্তির একটি কপি এবং সমস্ত সংযুক্তি, যদি থাকে, ইংরেজি ভাষায় গ্রাহককে প্রদান করব। গ্রাহক ইংরেজি না বুঝলে, আমরা গ্রাহকের বোধগম্য স্থানীয় ভাষায় বিষয়বস্তু ব্যাখ্যা করব।
- ii. চুক্তির অধীনে অর্থ প্রদান প্রত্যাহার/ত্বরান্বিত করার সিদ্ধান্ত বা কর্ম সম্পাদন সংশ্লিষ্ট ঋণ চুক্তির সাথে সঙ্গতিপূর্ণ হবে।
- iii. ঋণগ্রহীতার কাছে আমাদের অন্য কোনও দাবির জন্য বৈধ অধিকার বা লিয়েন সাপেক্ষে, সমস্ত বকেয়া পরিশোধের পরে অথবা বকেয়া ঋণ পরিমাণ আদায়ের পরে আমরা সমস্ত জামানত ছেড়ে দেব। ঋণগ্রহীতা দ্বারা সম্মত ঋণ চুক্তির শর্তাবলী অনুসারে এই ধরনের বন্ধ করার অধিকার প্রয়োগ করা হলে, ঋণগ্রহীতাকে অবশিষ্ট দাবি/পাওনা সম্পর্কে সম্পূর্ণ বিশদসহ পর্যাপ্ত নোটিশ দেওয়া হবে এবং শর্তাবলীর

অধীনে এনবিএফসি-এর সমস্ত প্রাসঙ্গিক দাবি/পাওনা নিষ্পত্তি/আমাদের সন্তুষ্টি অনুসারে পরিশোধ না করা পর্যন্ত জামানত ধরে রাখার অধিকারী হবে।

- iv. ঋণ অনুমোদন নথির নিয়ম এবং শর্তাবলী (যদি না নতুন তথ্য, ঋণগ্রহীতার দ্বারা আগে প্রকাশ করা না হয়, ঋণদাতার নজরে আসে) ব্যতীত ঋণদাতার বিষয়ে হস্তক্ষেপ করা থেকে ব্যাঙ্ক বিরত থাকবে।

### সুদের হার

- কখন অ্যাকাউন্ট থেকে সুদ ডেবিট করা হবে সে বিষয়ে আমরা ঋণ গ্রহণের সময় তথ্য প্রদান করবো।
- ঋণ চুক্তিতে সুদের হার সম্পর্কে পর্যাপ্ত তথ্য থাকতে হবে।
- সুদের হার সংক্রান্ত যেকোনও পরিবর্তন সম্পর্কে আমরা ঋণগ্রহীতাকে বিজ্ঞপ্তি দেব এবং তা সম্ভাব্যরূপে কার্যকর করা হবে। ঋণ চুক্তিতে এই বিষয়ে একটি উপযুক্ত শর্ত অন্তর্ভুক্ত করা হবে।
- আমরা গ্রাহকদের ওয়েবসাইট ঠিকানা এবং গ্রাহক যোগাযোগ কেন্দ্রের নম্বর ইত্যাদি তথ্যও প্রদান করব।
- গ্রাহককে তহবিল বন্টনের তারিখ/চেক হস্তান্তরের তারিখ থেকে, প্রযোজ্য ক্ষেত্রে সুদ চার্জ করা হবে।

### চার্জ

- ঋণ চুক্তিতে যেকোনও চার্জ সম্পর্কে পর্যাপ্ত তথ্য থাকতে হবে।
- বিদ্যমান চার্জের যেকোনও পরিবর্তন / নতুন চার্জ প্রবর্তনের বিষয়ে আমরা ঋণগ্রহীতাকে বিজ্ঞপ্তি দেব এবং তা সম্ভাব্যরূপে কার্যকর করা হবে। ঋণ চুক্তিতে এই বিষয়ে একটি উপযুক্ত শর্ত অন্তর্ভুক্ত করা হবে।
- যেকোনও পরিষেবা বা পণ্য সরবরাহ করার আগে আমরা (গ্রাহকদের) চার্জ সম্পর্কে অবহিত করব।
- গ্রাহক দ্বারা যেকোনও সময় যেকোনও পরিষেবা বা পণ্যের জন্য অনুরোধ করা হলে, আমরা সংশ্লিষ্ট তথ্য প্রদান করব।
- ঋণ চুক্তিতে বিলম্বিত পরিশোধের জন্য শাস্তিমূলক চার্জ বড় অক্ষরে উল্লেখ করা থাকবে।
- ঋণগ্রহীতা ঋণ চুক্তির গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী মেনে না চলার ক্ষেত্রে জরিমানাগুলি 'জরিমানা চার্জ' হিসেবে গণ্য করা হবে এবং আরোপিত সুদের হারের সাথে 'জরিমানা সুদ' হিসেবে অগ্রিমের ওপর আরোপ করা হবে না। জরিমানা চার্জ আরোপের ক্ষেত্রে কোম্পানি আরবিআই নির্দেশিকা দ্বারা পরিচালিত হবে।
- ব্যবসায়িক উদ্দেশ্যে অনুমোদিত সমস্ত ফ্লোটিং রেট মেয়াদী ঋণের ক্ষেত্রে আমরা স্বতন্ত্র ঋণগ্রহীতাদের, সহ-দায়বদ্ধ(দের) সহ ও ব্যতীত, এবং অন্য কোনও শ্রেণীর ঋণগ্রহীতাদের ওপর সময়ে সময়ে আরবিআই কর্তৃক নির্দিষ্ট করা ব্যতীত কোনও ফোরক্লোজার চার্জ/প্রি-পেমেন্ট জরিমানা আরোপ করব না।

- h. সময়ে সময়ে চার্জের পরিবর্তন কোম্পানির ওয়েবসাইটে <https://www.primeloans.kotak.com> আপডেট করা হয়।

**ঋণ পুনরুদ্ধার:**

- ঋণ আদায়ের জন্য আমরা অযথা হয়রানি, পেশী শক্তি ব্যবহার করব না।
- গ্রাহকের সাথে যথাযথ আচরণ করার জন্য কর্মীদের পর্যাপ্ত প্রশিক্ষণ দেওয়া হবে।
- ঋণ চুক্তির নিয়ম ও শর্তাবলীর স্বচ্ছতা নিশ্চিত করার জন্য ঋণ চুক্তিতে অন্তর্নির্মিত পুনঃ প্রতিষ্ঠা সংশ্লিষ্ট একটি ধারা থাকতে হবে।
- সকাল ৪টার আগে এবং সন্ধ্যা ৭টার পরে অথবা সময়ে সময়ে আরবিআই কর্তৃক নির্দিষ্ট সময়ের আগে কোনও গ্রাহককে পুনরুদ্ধার সংক্রান্ত বিষয়ে ডাকা হবে না।

**স্থানান্তর**

গ্রাহকের কাছ থেকে অ্যাকাউন্ট স্থানান্তরের অনুরোধের ভিত্তিতে, অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ থেকে ২১ দিনের মধ্যে গ্রাহককে সম্মতি/আপত্তি জানাতে হবে। আইনের সাথে সঙ্গতি রেখে এই ধরনের স্থানান্তর স্বচ্ছ চুক্তিমূলক শর্তাবলী অনুসারে হবে।

**বিজ্ঞাপন এবং বিপণন**

- আরবিএল ব্যাঙ্ক নিশ্চিত করে সমস্ত বিজ্ঞাপন এবং প্রচারমূলক উপাদান পরিষ্কার, ন্যায্য, যুক্তিসঙ্গত, এবং বিভ্রান্তিকর নয়।
- আমরা গ্রাহকের যোগ্যতা সাপেক্ষে সম্পূর্ণ পরিসরের আর্থিক পণ্য সরবরাহ করব। এইসব পণ্য/পরিষেবার মধ্যে কিছু আমাদের নিজস্ব; অন্য কিছু পণ্য আমাদের চুক্তিবদ্ধ কোম্পানির হতে পারে। আমরা যেসব কোম্পানির সাথে ব্যবসায়িক চুক্তিতে আবদ্ধ হয়েছি তাদের সম্পর্কে আমরা গ্রাহককে অবহিত করব এবং গ্রাহক চাইলে, আমরা সেই কোম্পানির কর্মী/এজেন্টদের তাদের পণ্য/পরিষেবা বিপণনের নির্দেশ দেব।

**এফপিসি এবং অভিযোগ নিষ্পত্তির পর্যালোচনা**

- প্রতি ত্রৈমাসিকের শেষ থেকে দুই মাসের মধ্যে, পরিচালনা পর্ষদ ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে ন্যায্য অনুশীলন কোডের সম্মতি এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার কার্যকারিতা পর্যালোচনা করবে।
- এই ধরনের পর্যালোচনার সমন্বিত প্রতিবেদন আর্থিক বছরের শেষ থেকে দুই মাসের মধ্যে বার্ষিক ভিত্তিতে বোর্ডের কাছে জমা দিতে হবে।

**গোপনীয়তা**

- গ্রাহক কর্তৃক অনুমোদিত না হলে আমরা সমস্ত ব্যক্তিগত তথ্য ব্যক্তিগত এবং গোপনীয় হিসাবে বিবেচনা করব।
- নিম্নলিখিত ব্যতিক্রমী ক্ষেত্র ব্যতীত অন্য কোনও সত্তার কাছে আমরা লেনদেন বিশদ প্রকাশ করব না
  - যদি আমাদের আইনত বা নিয়ন্ত্রক আইন অনুসারে তথ্য প্রদান করতে হয়।
  - যদি এই তথ্য প্রকাশ করায় জনসাধারণের প্রতি কোনও কর্তব্য থাকে।

- যদি আমাদের নিজস্ব স্বার্থে এই তথ্য প্রদান করতে হয় (যেমন জালিয়াতি প্রতিরোধ)। বিপণন উদ্দেশ্যে অন্য কাউকে গ্রাহক তথ্য দেওয়ার জন্য আমরা এই কারণটি ব্যবহার করব না।
- যদি আমরা গ্রাহকের কাছ থেকে (ধরা যাক ঋণ অনুমোদনের সময়) অন্যান্য পণ্য বা পরিষেবা প্রদানের জন্য সহযোগী / সত্তা বা অন্য কোম্পানিকে এই ধরনের তথ্য প্রদানের অনুমতি নিয়ে থাকি।
- যেখানে গ্রাহক অন্যান্য পরিষেবা বা পণ্য সরবরাহের জন্য / সহযোগী / সত্তা বা অন্য কোম্পানির কাছে আমাদের এই তথ্য প্রকাশ করতে বলেন।

### ঋণ এবং অগ্রিম

- a. টাকা ধার দেওয়ার আগে, অথবা অন্য কোনও ঋণ নেওয়ার আগে, আমরা গ্রাহকের (ঋণগ্রহীতার) ঋণ পরিশোধ ক্ষমতা মূল্যায়ন করব।
- b. ঋণ মঞ্জুর করার আগে, আমরা গ্রাহককে জানাব যে ঋণটি চাহিদা সাপেক্ষে বা অন্যথায় পরিশোধযোগ্য কিনা।

### সুদের হারের মডেল

কোম্পানির একটি সুদের হারের মডেল আছে যার মাধ্যমে ঋণের হার নির্ধারণের জন্য নিম্নলিখিত বিষয় বিবেচনা করা হয়।

- (a) ঋণ গ্রহণের খরচ
- (b) পরিচালনা খরচ
- (c) পণ্য এবং ঋণগ্রহীতার জন্য ঝুঁকি প্রিমিয়াম
- (d) সম্পদের উপর ফেরত প্রয়োজন
- (e) অর্থায়ন সুবিধার মেয়াদ
- (f) শিল্প বাজারে প্রচলিত ঋণের হার ইত্যাদি অন্য কোনও প্রাসঙ্গিক বিষয়,

মাসিক ভিত্তিতে কোম্পানি একটি সম্পদ ও দায় কমিটি (এএলসিও) মিটিং করে যেখানে ট্রেজারি বিভাগ বিভিন্ন মেয়াদের জন্য ঋণের খরচ সম্পর্কে বিভিন্ন ব্যবসাকে আলোচনা, নির্দেশনা এবং পরামর্শ দেবে। উপরোক্ত কোনও কারণের উল্লেখযোগ্য পরিবর্তন হলে, কোম্পানি মাসের মধ্যে সুদের হার পরিবর্তন করতে পারে।

গ্রাহক এবং পণ্যের স্তর বা ঝুঁকির উপর ভিত্তি করে, বিভিন্ন ব্যবসা প্রতিষ্ঠান একই পণ্যের জন্য বিভিন্ন গ্রাহকের ক্ষেত্রে ভিন্ন হারে সুদ ধার্য করবে অথবা একই গ্রাহকের ক্ষেত্রে বিভিন্ন পণ্যের জন্য ভিন্ন হারে সুদ ধার্য করবে। সেই অনুযায়ী, সুদের হারের সীমা বার্ষিক 6% থেকে 36% হতে পারে

সুদের হার এবং ঝুঁকির স্তর পদ্ধতি কোম্পানির ওয়েবসাইটে উপলভ্য হবে। সুদের হারে কোনও পরিবর্তন হলে ওয়েবসাইটে প্রকাশিত তথ্য আপডেট করা হবে।

সমস্ত সুদের হার বার্ষিক ভিত্তিতে হবে এবং গ্রাহককে অবহিত করা হবে। গ্রাহকের সাথে চুক্তি সাপেক্ষে জরিমানা চার্জ ধার্য করা হবে এবং বিভিন্ন গ্রাহক এবং/অথবা বিভিন্ন পণ্যের ক্ষেত্রে এটি পরিবর্তিত হবে।

সুদের হার এবং ঝুঁকির স্তর নির্ধারণের পদ্ধতি ঋণ আবেদনপত্রে গ্রাহকের কাছে প্রকাশ করা হয়েছে এবং এটি কোম্পানির ওয়েবসাইটে

<https://primeloans.kotak.com/policies.htm> উপলভ্য।

### **ডিজিটাল ঋণ প্ল্যাটফর্ম দ্বারা ঋণের উদ্ভাবন**

ঋণগ্রহীতার উৎস এবং/অথবা পাওনা আদায়ের জন্য কোম্পানি ডিজিটাল ঋণ অ্যাপ্লিকেশন/ঋণ পরিষেবা প্ল্যাটফর্ম ব্যবহার করলে, তা সময়ে সময়ে ইস্যু করা ডিজিটাল ঋণের উপর আরবিআই নির্দেশিকা অনুসারে করা হবে।

### **স্বতন্ত্র ব্যক্তি কর্তৃক ব্যক্তিগত ঋণ পরিশোধ/নিষ্পত্তির জন্য স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথিপত্র প্রকাশ**

মূল স্থাবর/অস্থাবর সম্পত্তির নথি প্রকাশের ক্ষেত্রে কোম্পানি প্রযোজ্য আরবিআই নির্দেশিকা মেনে চলবে।

### **ইএমআই প্রদানে ফ্লোটিং সুদের হার রিসেট করা**

কোম্পানি তাদের অভ্যন্তরীণ নীতি অনুসারে, স্বতন্ত্র ব্যক্তির জন্য সমান মাসিক কিস্তি (ইএমআই) ভিত্তিক ব্যক্তিগত ঋণের উপর ফ্লোটিং সুদের হার পুনঃনির্ধারণের বিষয়ে আরবিআই নির্দেশিকা মেনে চলবে।

### **অতিরিক্ত সহায়তা**

#### **নালিশ / অভিযোগ এবং মতামত / পরামর্শ - অভ্যন্তরীণ পদ্ধতি**

- অভিযোগ দায়ের করতে ইচ্ছুক গ্রাহকদের আমরা নির্দেশনা দেব এবং গ্রাহক ফলাফলে সন্তুষ্ট না হলে কী করতে হবে সে সম্পর্কেও নির্দেশনা দেব। আমাদের কর্মীরা যেকোনও প্রশ্নের উত্তর প্রদানে সহায়তা করবেন।
- বিষয়টি পরীক্ষা করার পর, আমরা যত তাড়াতাড়ি সম্ভব একটি প্রতিক্রিয়া পাঠাব; গ্রাহক সন্তুষ্ট না হলে অভিযোগটি কীভাবে আরও এগিয়ে নেওয়া যায় সে সম্পর্কেও আমরা গ্রাহককে নির্দেশনা দেব।
- আমরা আমাদের সকল শাখায় অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার নাম এবং যোগাযোগ বিশদ প্রদর্শন করব, যার সাহায্যে জনসাধারণ আমাদের কোম্পানির বিরুদ্ধে অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য যোগাযোগ করতে পারবেন।
- আমরা আমাদের শাখায় সমন্বিত ওম্বাড্‌সম্যান প্রকল্প 2021-এর প্রধান বৈশিষ্ট্যগুলি এবং কেন্দ্রীভূত প্রাপ্তি এবং প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্র (সিআরপিসি), আরবিআই-এর যোগাযোগ বিশদ প্রদর্শন করব।

### **মতামত এবং পরামর্শ**

পরিষেবা উন্নত করার জন্য আমরা আমাদের গ্রাহকদের আমাদের পরিষেবা সম্পর্কে মতামত দেওয়ার জন্য অনুরোধ করছি।

**নিয়ন্ত্রণ**

কোডের সম্মতি নিশ্চিত করার জন্য আমাদের একজন অফিসার আছেন। আমাদের অভ্যন্তরীণ নিরীক্ষা পদ্ধতি নিশ্চিত করে আমরা কোডটি পালন করি।

- মুখ্য নোডাল অফিসার: মিসেস দেলনাজ বলসারা
- ইমেল আইডি: [pno.kprime@kotak.com](mailto:pno.kprime@kotak.com)
- টেলিফোন নং: 022-69781706

**কোড সম্পর্কে আরও তথ্য**

কোডটি আমাদের ওয়েবসাইটে উপলভ্য এবং অনুরোধ সাপেক্ষে কপি পাওয়া যাবে।

**প্রশ্ন/ অভিযোগ নিষ্পত্তি - প্রক্রিয়া**

অভিযোগ নিষ্পত্তি পদ্ধতির জন্য M2.01.01 অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি দেখুন