

কোটক মাহিন্দ্রা প্রাইম লিমিটেড

ফেয়ার প্র্যাক্টিসেস কোড

ভূমিকা

01 সেপ্টেম্বর, 2016 তারিখের মাস্টার ডিরেকশনের অধ্যায় VI - নন-ব্যাঙ্কিং ফিন্যান্সিয়াল কোম্পানি - পদ্ধতিগতভাবে গুরুত্বপূর্ণ আমানত না-গ্রহণকারী এবং গ্রহণকারী নন-ব্যাঙ্কিং ফাইন্যান্স কোম্পানিগুলির জন্য রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া নন-ব্যাঙ্কিং ফিন্যান্স কোম্পানিগুলির জন্য ফেয়ার প্র্যাক্টিসেস কোডের নির্দেশিকা জারি করেছে, যা স্বতন্ত্র গ্রাহকদের সঙ্গে লেনদেন করার সময়ে এবং সর্বোত্তম কর্পোরেট প্র্যাক্টিসেসের একটি অংশ হিসাবে ন্যায্য অনুশীলনের (ফেয়ার প্র্যাক্টিসেস) মান নির্ধারণ করে।

জাতি, বর্ণ, স্বকের রঙ, ধর্ম, লিঙ্গ, বৈবাহিক অবস্থা, বয়স অথবা প্রতিবন্ধকতা বিষয়ক বৈষম্য ব্যতীত সমস্ত যোগ্য আবেদনকারীদের জন্য ক্রেডিট পণ্য উপলব্ধ করাই হল আমাদের বর্তমান নীতি এবং ভবিষ্যতেও তাই থাকবে।

আমাদের নীতি হল সমস্ত ক্লায়েন্টদের সাথে ধারাবাহিকভাবে এবং ন্যায্যসঙ্গত আচরণ করা। আমাদের কর্মীরা ন্যায্য, ন্যায্যসঙ্গত এবং সামঞ্জস্যপূর্ণ পদ্ধতিতে সহায়তা, উত্সাহ এবং পরিষেবা প্রদান করবে। এছাড়াও আমরা আমাদের গ্রাহকদের কাছে আমাদের ন্যায্য অনুশীলনের (ফেয়ার প্র্যাক্টিসেসের) কোডটি ইংরেজি এবং প্রধান আঞ্চলিক ভাষায় কোম্পানির ওয়েবসাইটে রেখে যোগাযোগ করব।

সমস্ত গ্রাহকদের সঙ্গে অবিচলিতভাবে এবং ন্যায্যভাবে আচরণ করাই হল আমাদের নীতি। আমাদের কর্মীরা ন্যায্য, ন্যায্যসঙ্গত এবং সামঞ্জস্যপূর্ণ পদ্ধতিতে সহায়তা, উৎসাহ এবং পরিষেবা প্রদান করবেন। গ্রাহকদের স্জাতার্থে আমাদের ফেয়ার প্র্যাক্টিসেস কোড আমাদের সংস্কার ওয়েবসাইটেও প্রকাশ করা হবে।

যে চার্জ/ফি সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতাদের স্বার্থকে প্রভাবিত করবে তা ঋণগ্রহীতাকে যথাযথভাবে অবহিত করাকে আমরা নিশ্চিত করব। এই সুবিধাগুলির সঙ্গে সম্পর্কিত শর্তাবলী সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতাদের অবহিত করা হবে। ঋণ প্রদানের সিদ্ধান্ত সংক্রান্ত বিবাদ-বিসংবাদগুলি আমাদের অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার (গ্রিভ্যান্স রিড্রেশাল মেকানিজম) মাধ্যমে যথাযথভাবে সমাধান করার ক্ষেত্রে আমরা প্রতিশ্রুতিবদ্ধ।

ফেয়ার প্র্যাক্টিসেস কোড বাস্তবায়ন করার সম্পূর্ণ দায়িত্ব যে সংস্কারই তা আমরা নিশ্চিত করব। ন্যায্যভাবে ঋণ প্রদানের কার্যক্রমগুলি সংস্কার বিপণন, ঋণের উৎস, প্রক্রিয়াকরণ, পরিষেবা প্রদান এবং সংগ্রহের কার্যক্রম সহ আমাদের সমগ্র ক্রিয়াকলাপে প্রযোজ্য হবে। কর্মীদের দায়বদ্ধতা, পর্যবেক্ষণ, নিরীক্ষণের কার্যক্রম, প্রশিক্ষণ এবং প্রযুক্তির মাধ্যমে ফেয়ার প্র্যাক্টিসেস কোডের প্রতি আমাদের অঙ্গীকার প্রদর্শিত হবে।

আমাদের কার্যকলাপগুলি যাতে ন্যায্যভাবে ঋণ প্রদানের ক্ষেত্রে আমাদের দৃঢ় প্রতিশ্রুতিগুলির প্রতিফলন ঘটায়, এবং আমাদের সমস্ত কর্মীবৃন্দ যাতে সেই প্রতিশ্রুতিগুলি সম্বন্ধে সচেতন থাকেন তার জন্য নির্ধারিত পদ্ধতিগুলি প্রতিষ্ঠা করার জন্য সংস্থার বোর্ড অফ ডিরেকটরস এবং ম্যানেজমেন্ট টিম দায়বদ্ধ থাকবেন।

কোটাক মাহিন্দ্রা প্রাইম লিমিটেড (KMPL) তার গ্রাহকদের সর্বোচ্চ মানের পরিষেবা দিতে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ।

আমাদের প্রদত্ত নিম্নলিখিত শ্রেণির পণ্য এবং পরিষেবাগুলির (বর্তমানে প্রদান করা হয় অথবা ভবিষ্যতে প্রবর্তিত হতে পারে) ক্ষেত্রে এই ফেয়ার প্র্যাক্টিসেস কোড প্রযোজ্য হবে

1. KMPL-এর প্রস্তাবিত ঋণ এবং অন্যান্য আর্থিক পণ্যগুলি
2. আমাদের নেটওয়ার্কের মাধ্যমে প্রস্তাব করা তৃতীয় পক্ষের (থার্ড পার্টি) পণ্যগুলি

শাখা কার্যালয়, ফোন, ইন্টারনেট অথবা অন্য কোনও পদ্ধতির মাধ্যমে, যা আমরা বর্তমানে ব্যবহার করছি অথবা ভবিষ্যতে প্রবর্তন করা হতে পারে, তা নির্বিশেষে ফেয়ার প্র্যাক্টিসেস কোড উপরের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে।

(কোডটিতে দেওয়া প্রতিশ্রুতিগুলি স্বাভাবিক কর্মকাণ্ডের পরিবেশের আওতায় প্রযোজ্য)।

মুখ্য প্রতিশ্রুতিগুলি

আমাদের গ্রাহকদের সঙ্গে লেনদেনের ক্ষেত্রে আমরা যে মুখ্য প্রতিশ্রুতিগুলি অনুসরণ করার প্রতিশ্রুতি দিই:

- a. আমাদের গ্রাহকবৃন্দকে নিশ্চিত করার জন্য আমাদের সমস্ত লেনদেনগুলি ন্যায্য এবং যুক্তিসঙ্গতভাবে সম্পাদন করব:
 - আমাদের পণ্য, পরিষেবা, পদ্ধতি এবং অনুশীলনগুলি এই কোডের প্রতিশ্রুতি এবং মানগুলি পূরণ করবে।
 - আমাদের পণ্য এবং পরিষেবাগুলি প্রাসঙ্গিক আইন এবং প্রবিধানগুলির অনুবর্তী থাকবে।
 - গ্রাহকদের সঙ্গে আমাদের সমস্ত লেনদেন সততা ও স্বচ্ছতার নৈতিক নীতির উপর ভিত্তি করে সম্পাদন করা হবে।
- b. আমাদের আর্থিক পণ্য ও পরিষেবাগুলির কর্ম পদ্ধতিগুলি বোঝার জন্য আমরা গ্রাহকদের সহায়তা করব
 - সহজ হিন্দি এবং/অথবা ইংরেজি এবং/অথবা স্থানীয় ভাষায় সেইগুলি সম্পর্কে তথ্য প্রদান করা হবে
 - তাদের আর্থিক প্রভাব ব্যাখ্যা করা হবে, এবং
 - গ্রাহকের চাহিদা পূরণ করে এমন একটি পণ্য বেছে নিতে তাকে সাহায্য করা হবে।
- c. আমাদের সঙ্গে লেনদেন করার ক্ষেত্রে গ্রাহকদের সমস্যামুক্ত অভিজ্ঞতা পাওয়া নিশ্চিত করতে আমরা সর্বাত্মক প্রচেষ্টা করব; কিন্তু যদি কোনও ত্রুটি হয়ে যায়, আমরা দ্রুত এবং

সহানুভূতিশীলভাবে তার মোকাবেলা করব

- ভুল-ত্রুটিগুলি দ্রুত সংশোধন করা হবে
- অভিযোগগুলির দ্রুত ব্যবস্থাপনা করা হবে
- অভিযোগের ব্যবস্থাপনা নিয়ে কোনও গ্রাহক যদি সন্তুষ্ট না হন তাহলে এই বিষয়টি নিয়ে আরও এগিয়ে যেতে আমরা তাকে সাহায্য করব
- আমাদের কোনও ত্রুটির কারণে গ্রাহকের উপরে কোনও চার্জ ধার্য হলে আমরা তার পরিবর্তন (রিভার্স) করব

d. আমাদের ওয়েবসাইটের মাধ্যমে কোডটি প্রকাশিত হবে।

তথ্য

গ্রাহকের প্রয়োজন পূরণ করতে পারে এমন পণ্য ও পরিষেবা নির্বাচন করতে আমরা গ্রাহকদের নির্দেশনা দেব।

a. গ্রাহকের সঙ্গে সম্পর্ক স্থাপনের আগে আমরা:

- গ্রাহকের আগ্রহের পরিষেবা ও পণ্যগুলির মূখ্য বৈশিষ্ট্য সম্বন্ধে তথ্য দিয়ে তা ব্যাখ্যা করব
- গ্রাহকের প্রয়োজন পূরণ করার জন্য অ্যাকাউন্ট, পণ্য এবং পরিষেবাগুলি সম্বন্ধে তথ্য প্রদান করব
- আমাদের KYC-এর নিয়মগুলি পূরণ করতে এবং আইনি ও নিয়ন্ত্রক প্রয়োজনীয়তাগুলি মেনে চলার জন্য গ্রাহকের কাছ থেকে যে তথ্য আমাদের সংগ্রহ করতে হবে তা স্পষ্টভাবে উল্লেখ করব
- একটি ডাটাবেস তৈরি করতে গ্রাহক এবং তার পরিবার সম্পর্কে অতিরিক্ত তথ্যের জন্য অনুরোধ জানাব; কিন্তু শুধুমাত্র গ্রাহকের ইচ্ছানুসারেই তা সংগ্রহ করব।

b. আমরা বিভিন্ন চ্যানেল সম্পর্কে তথ্য প্রদান করব যা এই পণ্য এবং পরিষেবাগুলি অ্যাক্সেস করতে ব্যবহার করা যেতে পারে। এই বিষয়ে আরও তথ্য কোথায় পাওয়া যেতে পারে তাও গ্রাহককে জানানো হবে।

c. একজন গ্রাহক একটি পণ্য নির্বাচন করলে আমরা তাকে জানাব যে সেটি কীভাবে কাজ করে

d. যে পদ্ধতিতে গৃহীত পণ্যটি কাজ করে সেই সংক্রান্ত নির্দিষ্ট অধিকার ও দায়িত্ব সম্পর্কে আমরা গ্রাহককে নির্দেশনা দেব

e. সমস্ত শর্তাবলী ন্যায্য হবে এবং সহজ ভাষায় গ্রাহকের অধিকার ও দায়িত্বগুলি স্পষ্টভাবে জানান থাকবে। শুধুমাত্র প্রয়োজন হলে তবেই আমরা আইনি অথবা প্রযুক্তিগত ভাষার ব্যবহার করব।

ঋণ এবং প্রক্রিয়াকরণের জন্য আবেদন

- i. সম্ভাব্য গ্রাহকের স্বার্থকে প্রভাবিত করতে পারে (যেমন, EMI, চার্জ, মেয়াদ ইত্যাদি) এমন সমস্ত প্রয়োজনীয় তথ্য ঋণের আবেদনপত্রে অন্তর্ভুক্ত থাকবে।
- ii. ঋণের আবেদনপত্রের সঙ্গে গ্রাহকের পক্ষ থেকে জমা দেওয়ার জন্য প্রয়োজনীয় নথিগুলির তালিকা

- KMPL সোর্সিং টিম সরবরাহ করতে পারে।
- iii. আমরা ঋণের জন্য সমস্ত আবেদনপত্রের প্রাপ্তি স্বীকার করব।
ঋণের আবেদনের নিষ্পত্তি করার জন্য একটি সম্ভাব্য সময়সীমা এই স্বীকৃতিতে উল্লেখ করা থাকবে।

ঋণের মূল্যায়ন এবং শর্তাবলী

একটি অনুমোদন পত্রের মাধ্যমে অথবা অন্য উপায়ে বার্ষিক সুদের হার, শর্তাবলী এবং অনুমোদিত ঋণের পরিমাণ গ্রাহককে জানিয়ে দেব। গ্রাহকের দ্বারা সম্মত হওয়া এই শর্তাবলীর রেকর্ড আমাদের সংস্থার রেকর্ডে রাখা থাকবে।

ঋণের চুক্তি

- i. আমরা গ্রাহককে সমস্ত এনক্লোজার সহ (যদি কিছু থাকে) ঋণ চুক্তির একটি ইংরাজি অনুলিপি দেব। গ্রাহক যদি ইংরেজি বুঝতে না পারেন, তাহলে আমরা গ্রাহকের বোধগম্য স্থানীয় ভাষায় বিষয়বস্তুর ব্যাখ্যা করব।
- ii. চুক্তির অধীনে অর্থপ্রদানকে অথবা কার্যকারিতাকে প্রত্যাহার/দ্রুততর করার সিদ্ধান্ত সংশ্লিষ্ট ঋণ চুক্তির সঙ্গে সামঞ্জস্যপূর্ণ থাকবে।
- iii. ঋণ সংক্রান্ত সমস্ত বকেয়া পরিশোধের পরে অথবা সমস্ত বকেয়া পরিমাণ আদায়ের পরে আমরা সমস্ত সিকিউরিটিগুলি প্রত্যর্পণ করবে, তবে তা করা হবে কোনও বৈধ অধিকার অথবা ঋণগ্রহীতার বিরুদ্ধে আমাদের অন্য কোনও দাবির জন্য পূর্বস্বত্ব (লিয়েন) সাপেক্ষে। যদি ঋণগ্রহীতার দ্বারা সম্মত হওয়া ঋণ চুক্তির শর্তাবলীর অধীনে এই ধরনের অধিকার প্রয়োগ করা হয়, তাহলে ঋণগ্রহীতাকে সেই বিষয়ে পর্যাপ্ত বিজ্ঞপ্তি দেওয়া হবে। এই বিজ্ঞপ্তিতে বকেয়া দাবি/বকেয়া পরিমাণ এবং যে পরিস্থিতিতে যতক্ষণ পর্যন্ত না প্রাসঙ্গিক দাবি/বকেয়গুলির নিষ্পত্তি না করা হয় / আমাদের সন্তুষ্টি অনুযায়ী অর্থ প্রদান না করা হয় এবং NBFC-গুলি সিকিউরিটিগুলি ধরে রাখার অধিকারী থাকবে তার বিশদ বিবরণ দেওয়া থাকবে।
- iv. ঋণ চুক্তির শর্তাবলীতে প্রদত্ত উদ্দেশ্য ব্যতীত আমরা ঋণগ্রহীতার বিষয়ে হস্তক্ষেপ করা থেকে বিরত থাকব (যদি যা ঋণগ্রহীতার দ্বারা আগে প্রকাশ করা হয়নি এমন তথ্য লক্ষ্য করা হয়)।

সুদের হার

- a. ঋণ গ্রহণ করার সময় আমরা গ্রাহককে জানিয়ে দেব যে কখন অ্যাকাউন্ট থেকে সুদ কেটে নেওয়া (ডেবিট) হবে।
- b. ঋণ চুক্তির নথিতে সুদের হার সম্বন্ধে যথেষ্ট তথ্য থাকতে হবে।
- c. সুদের হারের যে কোনও পরিবর্তনের ক্ষেত্রে আমরা ঋণগ্রহীতাকে বিজ্ঞপ্তি দেব এবং তা প্রত্যাশিতভাবে কার্যকর করা হবে। ঋণ চুক্তিতে এই বিষয়ে একটি উপযুক্ত শর্ত অন্তর্ভুক্ত করা হবে।
- d. আমরা গ্রাহকদের ওয়েবসাইটের ঠিকানা এবং গ্রাহক যোগাযোগ কেন্দ্রের নম্বরের মতো তথ্যও

জানাবো।

চার্জ

- ঋণ চুক্তিতে যে কোনও চার্জ সম্পর্কে পর্যাপ্ত তথ্য থাকতে হবে।
- চার্জের ক্ষেত্রে কোনও পরিবর্তন/প্রবর্তনের তথ্য ঋণগ্রহীতাকে আমরা বিজ্ঞপ্তি দিয়ে জানিয়ে দেব এবং এটি প্রত্যাশিতভাবে কার্যকর করা হবে। ঋণ চুক্তিতে এই বিষয়ে একটি উপযুক্ত শর্ত অন্তর্ভুক্ত করা হবে।
- কোনও পরিষেবা অথবা পণ্য প্রদান করার আগে আমরা (গ্রাহকদের) সংশ্লিষ্ট চার্জ জানিয়ে দেব।
- গ্রাহক যখন অনুরোধ করবেন তখন আমরা কোনও পরিষেবা অথবা পণ্য সংক্রান্ত চার্জের বিশদ বিবরণ দেব।
- বিলম্বে পরিশোধের ক্ষেত্রে ধার্য শাস্তিমূলক সুদ ঋণ চুক্তিতে মোটা অঙ্ক্রে (বোল্ড লেটার) উল্লেখ করা থাকবে।
- ব্যবসা ব্যতীত অন্য কোনও উদ্দেশ্যে সব ক্লোটিং রেট মেয়াদী ঋণের ক্ষেত্রে সহ-বাহ্যকারী(দের) (কো-অবলিগ্যান্টস) সহ অথবা ব্যতীত অনুমোদিত ঋণগ্রহীতাদের জন্য আমরা ফোরক্লোজার চার্জ/প্রি-পেমেন্ট শাস্তিমূলক চার্জ করব না।
- সময়ে সময়ে চার্জের পরিবর্তনগুলি সংস্কার এই ওয়েবসাইটে <http://www.primeloans.kotak.com> প্রকাশ করা হয়।

ঋণ পুনরুদ্ধার

- ঋণ পুনরুদ্ধার করার জন্য আমরা অযথা হয়রানি এবং পেশী শক্তির ব্যবহার করব না।
- গ্রাহকদের সঙ্গে যথাযথভাবে আচরণ করার জন্য কর্মীদের পর্যাপ্তভাবে প্রশিক্ষণ দেওয়া হবে।
- ঋণ সংক্রান্ত শর্তাবলীর স্বচ্ছতা নিশ্চিত করার জন্য ঋণ চুক্তিতে একটি অন্তর্নির্মিত পুনরুদ্ধার ধারা (বিল্ট-ইন রিপজেশন ক্লজ) অন্তর্ভুক্ত থাকবে।
- সকাল ৪ টার আগে এবং সন্ধ্যা ৭ টার পরে কোনো সময়ে RBI দ্বারা নির্দিষ্ট করা সময়ের পরে কোনও গ্রাহককে পুনরুদ্ধার সংক্রান্ত বিষয়ের জন্য ডাকা হবে না।

স্থানান্তরকরণ

অ্যাকাউন্ট স্থানান্তরকরণের জন্য গ্রাহকের অনুরোধ প্রাপ্তির তারিখ থেকে ২১ দিনের মধ্যে গ্রাহককে সম্মতি/আপত্তি জানানো হবে। এই স্থানান্তরকরণ আইনের সঙ্গে সামঞ্জস্যপূর্ণ স্বচ্ছ চুক্তির শর্তাবলী অনুযায়ী হবে।

বিজ্ঞাপন ও বিপণন

- আমরা নিশ্চিত করব যে সমস্ত বিজ্ঞাপন এবং প্রচারের সমস্ত সামগ্রী স্পষ্ট ও ন্যায্য যুক্তিসঙ্গত হবে এবং সেইগুলি বিভ্রান্তিকর হবে না।
- আমরা গ্রাহকদের তাদের যোগ্য সম্পূর্ণ পরিসরের আর্থিক পণ্য সরবরাহ করব। এর মধ্যে কিছু পণ্য/পরিষেবা হবে আমাদের নিজস্ব; অন্যগুলি আমাদের সংস্থার গ্রুপের হতে পারে, অথবা অন্য কোনও সংস্থার পণ্য হতে পারে যাদের সাথে আমাদের টাই-আপের ব্যবস্থা আছে। আমরা এই গ্রুপের সংস্থা/অন্যান্য সংস্থা, যাদের সঙ্গে আমাদের ব্যবসায়িক সম্পর্ক আছে তাদের সম্বন্ধে গ্রাহকদের জানাব, এবং গ্রাহক যদি চান তাহলে আমরা সংস্থার কর্মী/এজেন্টদের তাদের পণ্য/পরিষেবার বিপণনের জন্য নির্দেশ দেব।

FPC এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার পর্যালোচনা

- সংস্থার বোর্ড অফ ডিরেক্টরস প্রতিটি ত্রৈমাসিকের শেষ থেকে দুই মাসের মধ্যে, ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে ফেয়ার প্র্যাক্টিসেস কোডের অনুবর্তিতা এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার কার্যকারিতা পর্যালোচনা করবে।
- এই ধরনের পর্যালোচনাগুলির একত্রিত প্রতিবেদন আর্থিক বছরের শেষ থেকে দুই মাসের মধ্যে বার্ষিক ভিত্তিতে বোর্ডের কাছে জমা দেওয়া হবে।

গোপনীয়তা

- গ্রাহক যদি অনুমোদন না দেন তাহলে আমরা সমস্ত ব্যক্তিগত তথ্য একান্ত ও গোপনীয় হিসাবে বিবেচনা করব।
- নিম্নলিখিত ব্যতিক্রমগুলি ব্যতীত লেনদেনের বিবরণ আমরা গ্রুপের অভ্যন্তর সহ অন্য কোনও সত্তার কাছে প্রকাশ করব না।
 - যদি আমাদের সংবিধিবদ্ধ অথবা নিয়ন্ত্রক আইনের অধীনে তথ্য প্রদান করতে হয়।
 - জনসাধারণের প্রতি কর্তব্যের কারণে এই সকল তথ্য প্রকাশ করতে হয়।
 - যদি আমাদের স্বার্থের কারণে আমাদের এই তথ্য প্রদান করতে হয় (যেমন জালিয়াতি প্রতিরোধ)। আমরা বিপণনের উদ্দেশ্যে অন্য কাউকে (গ্রুপ কোম্পানি সহ) গ্রাহকদের সম্পর্কে তথ্য দেওয়ার জন্য এই অজুহাতের ব্যবহার করব না।
 - যদি আমরা গ্রাহকদের অনুমতি নিয়ে থাকি (যেমন ঋণ অনুমোদনের সময়) যে আমরা আমাদের গ্রুপ / সহযোগী / সংস্থাগুলিকে অন্যান্য পণ্য অথবা পরিষেবা প্রদানের জন্য এই ধরনের তথ্য সরবরাহ করতে পারব।
 - যে ক্ষেত্রে গ্রাহক আমাদেরকে আমাদের গ্রুপ/সহযোগী/সত্তা অথবা সংস্থার কাছে অন্যান্য পরিষেবা অথবা পণ্য প্রদানের জন্য এই ধরনের তথ্য প্রকাশ করতে বলবেন।

ঋণ ও অগ্রিম

- অর্থ ঋণ অথবা অন্য কোনরূপ ঋণ দেওয়ার আগে আমরা গ্রাহকের (ঋণগ্রহীতার) ঋণ

পরিশোধ করার ক্ষমতার মূল্যায়ন করব।

- b. ঋণ মঞ্জুর করার আগে আমরা গ্রাহককে জানাব এটি চাহিদা অনুযায়ী অথবা অন্যথায় পরিশোধযোগ্য থাকবে কিনা।

সুদের হারের মডেল

সংস্থার সুদের হারের একটি মডেল আছে যেখানে ঋণের হার নির্ধারণের জন্য নিম্নলিখিতগুলির মতো প্রাসঙ্গিক কারণগুলিকে বিবেচনা করা হয়।

- ঋণের খরচ
- পরিচালনার খরচ
- পণ্য এবং ঋণগ্রহীতার জন্য ঝুঁকির প্রিমিয়াম
- রিটার্ন অন অ্যাসেটস প্রয়োজন
- অর্থায়নের সুবিধার মেয়াদ
- এই শিল্পে প্রচলিত বাজারে ঋণের হার ইত্যাদির মতো অন্যান্য প্রাসঙ্গিক কারণ

কোম্পানির প্রতি মাসে একটি সম্পদ এবং দায়বদ্ধতা কমিটি (ALCO) মিটিং থাকে যেখানে ট্রেজারি বিভাগ বিভিন্ন আর্থিক সময়কালের উপর ব্যবসায়িকদের আলোচনা, নির্দেশনা এবং পরামর্শ প্রদান করেন। কোম্পানি মাসের মাঝামাঝি সময়েও সুদের হার সংশোধন করার অধিকার সংরক্ষণ করে থাকে যদি উপরের কারণগুলির মধ্যে যেকোনও উল্লেখযোগ্য পরিবর্তন দেখা দেয়।

ব্যবসায়িক বিভিন্ন গ্রাহকের জন্য একই পণ্যের ক্ষেত্রে সুদের ভিন্ন ভিন্ন হার ধার্য করতে পারে, অথবা একই গ্রাহকের জন্য ভিন্ন ভিন্ন পণ্যের ক্ষেত্রে ভিন্ন ভিন্ন হার ধার্য করতে পারে। এটি নির্ভর করে গ্রাহকের এবং পণ্যের স্তর অথবা ঝুঁকির উপরে। সেই অনুসারে সুদের হার 6% থেকে 36% এর মধ্যে ধার্য করা হয়।

সুদের হার এবং ঝুঁকির স্তর নির্ধারণের পদ্ধতি সংস্থার ওয়েবসাইটে পাওয়া যাবে। সুদের হারের কোনও পরিবর্তন হলে ওয়েবসাইটে সেই সম্পর্কে আপডেট দেওয়া হবে।

সমস্ত সুদের হার বার্ষিক ভিত্তিতে হবে এবং গ্রাহকদের তা জানিয়ে দেওয়া হবে। সুদের শাস্তিমূলক হার (পেনাল রেট) গ্রাহকের সঙ্গে সম্পাদিত চুক্তি অনুযায়ী ধার্য হবে, এবং এছাড়াও তা ভিন্ন ভিন্ন গ্রাহক এবং/অথবা ভিন্ন ভিন্ন পণ্যের ক্ষেত্রে ভিন্ন ভিন্ন হবে।

গ্রাহকের অবগতির জন্য সুদের হার এবং ঝুঁকির স্তর নির্ধারণের পদ্ধতি ঋণের আবেদনপত্রে দেওয়া থাকে এবং সংস্থার ওয়েবসাইটে <https://primeloans.kotak.com/policies.htm>-এ এই তথ্য দেওয়া থাকে।

ডিজিটাল লেনডিং প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে লোন

কোম্পানী যেখানেই ঋণগ্রহীতাদের কাছে ডিজিটাল ঋণ নিযুক্ত এবং/অথবা বকেয়া পুনরুদ্ধার করতে ডিজিটাল ঋণ নিযুক্ত করে,সেটি সময়ে সময়ে জারি করা ডিজিটাল ঋণ সংক্রান্ত RBI নির্দেশিকা অনুসারে হবে।

অধিকতর সহায়তা**নালিশ / অভিযোগ ও মতামত / পরামর্শ - অভ্যন্তরীণ প্রক্রিয়া**

- যে গ্রাহকরা অভিযোগ জানাতে চাইছেন তাদের আমরা নির্দেশনা দেব, এবং প্রাপ্ত ফলাফল নিয়ে গ্রাহক অসন্তুষ্ট থাকলে তার করণীয় বিষয়েও নির্দেশনা দেব। যে কোনও জিজ্ঞাস্যের বিষয়ে আমাদের কর্মীবৃন্দ সহায়তা করবেন।
- বিষয়টি পরীক্ষা করার পরে আমরা যত শীঘ্র সম্ভব একটি প্রতিক্রিয়া পাঠাব; গ্রাহক সন্তুষ্ট না হলে তিনি এই বিষয়ে আরও অগ্রসর হতে চাইলে আমরা তাকে নির্দেশনা দেব।
- আমরা আমাদের শাখা কার্যালয়গুলিতে অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার (গ্রিভ্যান্স রিড্রেসাল অফিসার) নাম এবং যোগাযোগের বিশদ প্রদর্শন করব। আমাদের সংস্থার বিরুদ্ধে অভিযোগের সমাধানের জন্য জনগণ তার সঙ্গে যোগাযোগ করতে পারেন।
- আমরা আমাদের শাখা কার্যালয়গুলিতে ইন্টিগ্রেটেড ওম্বাডসম্যান স্কিম 2021-এর প্রধান বৈশিষ্ট্যগুলি এবং সেন্ট্রালইজড রিসিস্ট অ্যান্ড প্রসেসিং সেন্টার (CRPC), RBI-এর সঙ্গে যোগাযোগের বিশদ প্রদর্শন করব।

মতামত এবং পরামর্শ

পরিষেবার উন্নতি করার জন্য আমরা আমাদের গ্রাহকদের আমাদের পরিষেবা সম্পর্কে মতামত জানাতে অনুরোধ করছি।

নিয়ন্ত্রণ

কোড মেনে চলা নিশ্চিত করার জন্য আমাদের একজন অফিসার আছেন। আমাদের অভ্যন্তরীণ নিরীক্ষা পদ্ধতি (ইন্টারনাল অডিটিং প্রসিডিওর) নিশ্চিত করে যে আমরা কোডটির অনুবর্তি থাকছি।

- নোডাল অফিসার: শ্রীমতি ডেলনাজ বালসারা
- ইমেইল আইডি: delnaz.balsara@kotak.com
- টেলিফোন নং: 022 66056355

কোড সম্পর্কে আরও তথ্য

আমাদের ওয়েবসাইটে কোডটি পাওয়া যাবে এবং অনুরোধ করলে অনুলিপি পাওয়া যাবে।

জিজ্ঞাস্য/অভিযোগ নিষ্পত্তি - প্রক্রিয়া

অভিযোগ নিষ্পত্তি পদ্ধতির বিধানের জন্য M2.01.01 অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি দ্রষ্টব্য