

কোটাক মাহিন্দ্রা ইনভেস্টমেন্টস লিমিটেড  
ন্যায্য আচরণ বিধি



কোটাক মাহিন্দ্রা ইনভেস্টমেন্টস লিমিটেড

ন্যায্য আচরণ বিধি

Pages: Page 2 of 12

পৃষ্ঠা:

নীতি পদ্ধতি নং	C4.08
অনুমোদনের কর্তৃপক্ষ	বোর্ড
অনুমোদিত হয়েছে	অক্টোবর 2020
প্রকাশিত হয়েছে	অক্টোবর 2020
প্রযোজ্য তারিখ	অক্টোবর 2020
পলিসি ধারক	সম্মতি / কার্যক্রম
প্রযোজ্য	কেএমআইএল
পর্যালোচনার পুনরাবৃতি	বার্ষিক
পর্যালোচনা সম্পন্ন	অক্টোবর 2020
পরবর্তী বকেয়া পর্যালোচনার	অক্টোবর 2021
পূর্ববর্তী সংস্করণ নং এবং তারিখ	সি 4.02 তারিখ 6 নভেম্বর, 2014
পূর্ববর্তী সংস্করণ নং এবং তারিখ	C4.03 তারিখ 1 লা ডিসেম্বর, 2015
পূর্ববর্তী সংস্করণ নং এবং তারিখ	সি 4.04 তারিখ 11 জানুয়ারী 2017
পূর্ববর্তী সংস্করণ নং এবং তারিখ	সি 4.05 তারিখ 17 ই অক্টোবর 2017
পূর্ববর্তী সংস্করণ নং এবং তারিখ	সি 4.06 তারিখ 14 জুলাই 2018
পূর্ববর্তী সংস্করণ নং এবং তারিখ	সি 4.07 তারিখ 27 ই আগস্ট 2018
পূর্ববর্তী সংস্করণ নং এবং তারিখ	সি 4.08 তারিখ 12 নভেম্বর, 2019

## ভূমিকা

রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অব ইন্ডিয়া নন-ব্যাঙ্কিং সংস্থাগুলির জন্য ন্যায্য আচরণ বিধির উপর নির্দেশিকার খসড়া তৈরি করেছে যা স্বতন্ত্র গ্রাহক সামলানো ও সর্বোত্তম কর্পোরেট অনুশীলনের অংশ হিসেবে পরিষেবা দেওয়ার সময় ন্যায্য আচরণের মানদণ্ড নির্ধারণ করে।

এটাই হলো এবং এটাই হবে জাতি, জাত, বর্ণ, ধর্ম, লিঙ্গ, বৈবাহিক অবস্থা, বয়স ও প্রতিবন্ধকতা নির্বিশেষে কোনো বৈষম্য ছাড়াই সমস্ত যোগ্য আবেদনকারীকে ঋণ পণ্য সরবরাহ করতে আমাদের নীতি।

আমাদের নীতি হলো সমস্ত ক্লায়েন্টকেই উপযুক্ত ও ন্যায্যভাবে বিবেচনা করা। আমাদের কর্মীরা ন্যায্য, ন্যায্যসঙ্গত এবং উপযুক্ত উপায়ে সহায়তা, উৎসাহ এবং পরিষেবা সরবরাহ করবে। ন্যায্য আচরণ বিধিটিকে কোম্পানির ওয়েবসাইটে দিয়ে আমরা আমাদের গ্রাহকদের জানাবো।

সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতার স্বার্থ প্রভাবিত হবে এমন চার্জ/ফি ঋণগ্রহীতাকে যথাযথভাবে জানানোর বিষয়টি আমরা সুনিশ্চিত করবো। সুবিধার সঙ্গে সম্পর্কিত শর্তাবলীও সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতাকে জানানো হবে। আমরা অস্বীকার করছি যে ঋণদানের সিদ্ধান্তের কারণে উদ্ভূত বিরোধগুলি আমাদের নির্ধারিত অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থার মাধ্যমে যথাযথভাবে সমাধান করা হবে।

ন্যায্য আচরণ বিধির বাস্তবায়ন গোটা সংস্থার দায়িত্ব, এই বিষয়টি আমরা নিশ্চিত করব। বিপণন, ঋণ চালু প্রক্রিয়াকরণ, সার্ভিসিং ও সংগ্রহের কার্যকলাপ সহ আমাদের কাজের সমস্ত প্রেক্ষিতে কোম্পানির ন্যায্য ঋণদান অনুশীলনগুলি প্রযোজ্য হবে। ন্যায্য আচরণ বিধির প্রতি আমাদের দায়বদ্ধতা কর্মীদের দায়িত্ব, পর্যবেক্ষণ এবং নিরীক্ষণ কর্মসূচী, প্রশিক্ষণ এবং প্রযুক্তির ক্ষেত্রে প্রদর্শিত হবে।

আমাদের কাজকর্মে যাতে ন্যায্য ঋণদানের প্রতি আমাদের দৃঢ় দায়বদ্ধতা প্রতিফলিত হয় এবং সমস্ত কর্মী যাতে সেই দায়বদ্ধতা সম্পর্কে সচেতন থাকেন তা নিশ্চিত করতে নকশা করা অনুশীলন রীতি তৈরির দায়িত্ব হলো কোম্পানির বোর্ড অব ডিরেক্টর্স এবং ম্যানেজমেন্ট টিমের।

কোটাক মাহিন্দ্রা ইনভেস্টমেন্ট লিমিটেড তার ক্লায়েন্টদের সর্বোচ্চ মানের পরিষেবা সরবরাহ করতে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ।

এই ন্যায্য আচরণ বিধিটি আমাদের দেওয়া পণ্য ও পরিষেবার নিম্নলিখিত বিভাগগুলির জন্য প্রযোজ্য (বর্তমানে প্রদত্ত বা ভবিষ্যতের তারিখে চালু হতে পারে)

## 1. ঋণ

ন্যায্য আচরণ বিধিটি উপরের সমস্ত ঋণের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য, শাখায়, ফোনে, ইন্টারনেটে বা অন্য কোনোভাবে দেওয়া হচ্ছে অথবা আমরা বর্তমানে ব্যবহার করছি বা ভবিষ্যতের তারিখে চালু হতে পারে, তা নির্বিশেষে।

(বিধিতে করা অঙ্গীকারগুলি সাধারণ অপারেটিং পরিবেশের অধীনে প্রযোজ্য)।

### মূল অঙ্গীকারগুলি

আমাদের গ্রাহকদের সামলানোর ক্ষেত্রে আমরা যে মূল অঙ্গীকারগুলি মেনে চলার প্রতিশ্রুতি দিচ্ছি:

- a. আমাদের গ্রাহকদের সঙ্গে আমাদের সমস্ত লেনদেনে সুষ্ঠু ও যুক্তিসঙ্গত আচরণ করা যা নিশ্চিত করে:
  - আমাদের পণ্য, পরিষেবা, পদ্ধতি এবং অনুশীলনগুলি এই বিধির অঙ্গীকার এবং মাপকাঠি পূরণ করবে।
  - আমাদের পণ্য এবং পরিষেবাগুলি প্রাসঙ্গিক আইন এবং বিধি মেনে চলবে।
  - আমাদের গ্রাহকদের সঙ্গে আমাদের লেনদেন সততা এবং স্বচ্ছতার নৈতিক নীতিগুলির উপর নির্ভর করবে।
- b. আমাদের আর্থিক পণ্য ও পরিষেবাগুলি কীভাবে কাজ করে তা বুঝতে আমরা গ্রাহকদের সাহায্য করবো
  - সহজ হিন্দি এবং / অথবা ইংরেজি এবং / অথবা স্থানীয় ভাষায় সেগুলি সম্পর্কে তথ্য সরবরাহ করে
  - সেগুলির আর্থিক প্রভাবগুলি ব্যাখ্যা করে এবং
  - গ্রাহককে তার চাহিদাগুলি পূরণ করে এমন একটি বেছে নিতে সাহায্য করে।
- c. গ্রাহকরা যাতে আমাদের সঙ্গে লেনদেন একটা সমস্যামুক্ত অভিজ্ঞতা পান তা নিশ্চিত করার জন্য আমরা সর্বাত্মক চেষ্টা করব; তবে যদি কিছু ভুল হয়ে যায় তাহলে সেটা দ্রুততার সাথে এবং সহানুভূতির সঙ্গে সামলাবো
  - ভুলগুলি দ্রুত শোধরানো হবে

- অভিযোগগুলি দ্রুততার সাথে দেখভাল করা হবে
- কোনো নালিশ যেভাবে সামলানো হয়েছে তা নিয়ে কোনো গ্রাহক সন্তুষ্ট না হলে তাহলে সেই নালিশ নিয়ে কীভাবে এগোতে হবে সেব্যাপারে আমরা তাঁকে গাইড করব
- আমাদের দিকের ত্রুটির কারণে গ্রাহকের অ্যাকাউন্টে কোনো চার্জ প্রযোজ্য হয়ে থাকলে তা আমরা ফিরিয়ে দেব

d. বিধিটি আমাদের ওয়েবসাইটের মাধ্যমে প্রচার করা হবে।

তথ্য

আমরা আমাদের গ্রাহকদের তাঁর চাহিদা পূরণ করে এমন পণ্য এবং পরিষেবা বাছতে গাইড করব।

a. গ্রাহক সম্পর্ক স্থাপনের আগে, আমরা:

- যে পরিষেবা ও পণ্যগুলিতে গ্রাহক আগ্রহ দেখিয়েছেন সেগুলির মূল বৈশিষ্ট্য ব্যাখ্যা করে তাঁকে তথ্য দেব
- অ্যাকাউন্ট, পণ্য এবং পরিষেবার সেই তথ্যগুলি দেব যা গ্রাহকের চাহিদার সঙ্গে মানানসই হবে
- আমাদের কেওয়াইসি নিয়মাবলী পূরণ করতে এবং আইনী ও নিয়ন্ত্রক প্রয়োজনীয়তা মেনে চলার জন্য গ্রাহকের কাছ থেকে আমাদের যে তথ্য সংগ্রহ করতে হবে তা স্পষ্টভাবে জানিয়ে দেব
- একটা ডেটাবেস তৈরির জন্য গ্রাহক ও তাঁর পরিবার সম্পর্কে অতিরিক্ত তথ্যের অনুরোধ করব; তবে কেবলমাত্র গ্রাহক যদি তেমনটা করতে চান তবেই এই তথ্য গ্রাহক সরবরাহ করতে পারেন

b. বিভিন্ন চ্যানেলে আমরা তথ্য সরবরাহ করব যা এর পণ্য ও পরিষেবা অ্যাক্সেস করতে কাজে লাগানো যেতে পারে। এই বিষয়ে আরও তথ্য কোথায় পাওয়া যায় সে সম্পর্কেও গ্রাহককে জানানো হবে।

c. একজন গ্রাহক কোনো পণ্য বাছাই করলেই আমরা সেই গ্রাহককে জানিয়ে দেব, কীভাবে সেটা কাজ করবে

d. যার অধীনে পণ্যটি নেওয়া হয়েছে সেই পরিচালন পদ্ধতির সঙ্গে সম্পর্কিত অধিকার এবং দায়িত্ব সম্পর্কে আমরা আমাদের গ্রাহককে গাইড করব।

- e. ঋণ অ্যাকাউন্ট স্থানান্তর করার জন্য ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে অনুরোধ প্রাপ্তির ক্ষেত্রে সম্মতি বা অন্যথা অর্থাৎ আমাদের আপত্তি, যদি থাকে, তাহলে অনুরোধ পাওয়ার তারিখ থেকে 21দিনের মধ্যে তা জানানো হবে। এই জাতীয় স্থানান্তর আইন অনুসারে স্বচ্ছ চুক্তির শর্ত অনুযায়ী হবে।

### ঋণ চুক্তি

আমরা ঋণ চুক্তির একটি প্রতিলিপি এবং উল্লেখিত ঋণের সঙ্গে সম্পর্কিত অন্যান্য সমস্ত নথি ইংরাজীতে পেশ করবো। ঋণগ্রহীতা যদি ইংরাজী না বোঝেন, তাহলে আমরা ঋণগ্রহীতা বোঝেন এমন কোনো স্থানীয় ভাষায় বিষয়বস্তুটি ব্যাখ্যা করবো। ঋণগ্রহীতার সঙ্গে সমস্ত যোগাযোগই স্থানীয় ভাষা বা ঋণগ্রহীতা বোঝেন এমন কোনো ভাষায় হবে।

### সুদের হার

- a. ঋণ নেওয়ার সময় কখন গ্রাহকের অ্যাকাউন্ট থেকে সুদ কেটে নেওয়া হবে সেসম্পর্কিত তথ্য গ্রাহককে সরবরাহ করব
- b. ঋণ চুক্তিতে সুদ, চার্জ প্রভৃতি সম্পর্কে পর্যাপ্ত তথ্য থাকবে।
- c. আমরা নিশ্চিত করব যে সুদের হার এবং চার্জের পরিবর্তনগুলি কেবল ভবিষ্যতেই কার্যকর হবে এবং এ সম্পর্কে উপযুক্ত শর্ত ঋণ চুক্তিতে অন্তর্ভুক্ত করা হবে।
- d. ওয়েবসাইটের ঠিকানা এবং গ্রাহক যোগাযোগ কেন্দ্রের নম্বরের মতো তথ্যগুলি আমরা গ্রাহকদের সরবরাহ করব।

### চার্জসমূহ

- a. একজন গ্রাহক যখন সাইন আপ করবেন তখনই আমরা সেই পণ্য ও পরিষেবাগুলিতে প্রযোজ্য যে কোনো চার্জ জানিয়ে দেব
- b. আমরা যদি চার্জ বাড়াই বা নতুন কোনো চার্জ বসাই তাহলে সেটা গ্রাহককে জানাবো এবং সেটা ভবিষ্যতেই কার্যকরী হবে।
- c. যে কোনো পণ্য বা পরিষেবা সরবরাহের আগে আমরা তার চার্জের বিষয়ে গ্রাহককে জানাবো

- d. যখনই গ্রাহক কোনো পণ্য বা পরিষেবার জন্য অনুরোধ করবেন তখনই তাকে তার জন্য চার্জও জানিয়ে দেওয়া হবে
- e. বিলম্বে পরিশোধের জন্য জরিমানা সুদ ঋণ চুক্তিতে বোল্ডে উল্লেখ করা হবে।
- f. সহ-দায়বদ্ধ সমেত বা তা ছাড়া কোনো ব্যক্তি ঋণগ্রহীতাকে ব্যবসায়িক ঋণ ছাড়া ঋণগ্রহীতাকে দেওয়া সমস্ত ক্লোটিং রেটের মেয়াদী ঋণের উপর আমরা কোনো ফোরক্লোজার চার্জ / প্রি-পেমেন্ট চার্জ ধার্য করব না।

#### ঋণ পুনরুদ্ধার

- a. ঋণ পুনরুদ্ধারের জন্য আমরা কোনো অযৌক্তিক হযরানির পথ অবলম্বন করব না।
- b. গ্রাহকদের সঙ্গে যথাযথ আচরণ করতে কর্মীদের পর্যাপ্ত প্রশিক্ষণ দেওয়া হবে।

#### শর্তাবলী

- a. যখন কোনো গ্রাহক প্রথমবারের জন্য কোনো পণ্য বা পরিষেবা গ্রহণ করলে, আমরা সেই পণ্য বা পরিষেবার সঙ্গে প্রাসঙ্গিক নিয়ম ও বিধিগুলি গ্রাহককে সরবরাহ করব।
- b. সমস্ত শর্তাবলী ন্যায্য হবে এবং গ্রাহকের অধিকার এবং দায়িত্বগুলি স্পষ্ট এবং সরল ভাষায় তাতে বলা থাকবে। যেখানে দরকার আমরা সেখানে আইনী বা প্রযুক্তিগত ভাষা ব্যবহার করব।
- c. চুক্তির অধীনে অর্থ প্রদান বা সম্পাদন প্রত্যাহার / ত্বরান্বিত করার সিদ্ধান্ত হবে ঋণ চুক্তির সঙ্গে সঙ্গতি রেখে বা অনুমোদিত শর্তাবলী অনুসারে।
- d. ঋণগ্রহীতার কাছে থাকতে পারে আমাদের এমন কোনো দাবি অথবা অন্য যে কোনো যে কোনো আইনী অধিকারের জন্য ঋণের বকেয়া অর্থ আদায় বা সমস্ত বকেয়া পরিশোধ করতে হলে আমরা সমস্ত জামানত ছেড়ে দেব। যদি এই ধরনের অধিকার প্রয়োগ করা হয়, তাহলে ঋণগ্রহীতাকে অবশিষ্ট দাবি ও শর্ত সম্পর্কে পূর্ণাঙ্গ বিবরণ দিয়ে নোটিস দেওয়া হবে যার অধীনে এনবিএফসি প্রাসঙ্গিক দাবির নিষ্পত্তি / পরিশোধ না হওয়া পর্যন্ত জামানত ধরে রাখার অধিকার থাকে।

- e. ঋণ চুক্তির ঋণ চুক্তির শর্তাবলীতে প্রদত্ত উদ্দেশ্য ছাড়া আমরা ঋণগ্রহীতার বিষয়ে হস্তক্ষেপ থেকে বিরত থাকব ( যদি না ঋণগ্রহীতার দ্বারা আগে প্রকাশিত তথ্য না লক্ষ্য করা যায় )

#### বিজ্ঞাপন ও বিপণন

- a. আমরা নিশ্চিত করব যে সমস্ত বিজ্ঞাপন এবং প্রচারমূলক সামগ্রী পরিষ্কার, ন্যায্য যুক্তিসঙ্গত হবে এবং বিভ্রান্তিকর হবে না।
- b. আমরা গ্রাহকদের তাদের জন্য সম্পূর্ণ উপযুক্ত আর্থিক পণ্য সরবরাহ করব। এর মধ্যে কিছু পণ্য / পরিষেবা আমাদের নিজস্ব হবে; আবার কয়েকটি কোনো গোষ্ঠী বা সংস্থার পণ্য হতে পারে যার সাথে আমাদের টাই-আপ করার ব্যবস্থা রয়েছে। এই গোষ্ঠীভুক্ত কোম্পানিগুলি সম্পর্কে গ্রাহককে অবহিত করব যাদের সাথে আমরা একটি ব্যবসায়িক বন্দোবস্ত করেছি এবং গ্রাহক যদি এটা চান তবেই আমরা কোম্পানির কর্মী / এজেন্টদের তাদের পণ্য / পরিষেবা বিপণনের জন্য নির্দেশ দেব।

#### পর্যালোচনা

- a. বোর্ড অব ডিরেক্টর্স প্রতি ত্রৈমাসিক শেষ হওয়ার এক মাসের মধ্যে ত্রৈমাসিক ভিত্তিতে ন্যায্য অনুশীলন বিধির সম্মতি এবং অভিযোগ প্রতিবিধান বন্দোবস্তের কার্যকারিতা পর্যালোচনা করবে।
- b. এই জাতীয় পর্যালোচনার সম্মিলিত রিপোর্ট আর্থিক বছরের শেষ থেকে এক মাসের মধ্যে বার্ষিক ভিত্তিতে বোর্ডে জমা দেওয়া হবে।

#### গোপনীয়তা

- a. গ্রাহকের দ্বারা অনুমোদিত না হলে আমরা সমস্ত ব্যক্তিগত তথ্য অপ্রকাশ্য এবং গোপনীয় হিসাবে বিবেচনা করব
- b. আমরা নিম্নলিখিত ব্যতিক্রমী মামলা ছাড়া গোষ্ঠীর মধ্যে অন্য কোনও সত্তার কাছে আমরা লেনদেনের বিবরণ প্রকাশ করব না

- যদি আমাদের বিধিবদ্ধ বা নিয়ামক আইন দ্বারা তথ্য সরবরাহ করতে হয়



- যদি এই তথ্য প্রকাশ করার জন্য জনগণের কাছে কোনো দায়বদ্ধতা থাকে
- যদি আমাদের স্বার্থের জন্য জন্য আমাদের এই তথ্য সরবরাহ করা প্রয়োজন হয় (যেমন জালিয়াতি আটকানো)। বিপণনের উদ্দেশ্যে আমরা অন্য কারও কাছে (গোষ্ঠীভুক্ত কোম্পানি সহ) গ্রাহকদের সম্পর্কে তথ্য দেওয়ার জন্য এই কারণটিকে ব্যবহার করব না।
- যদি আমরা অন্যান্য পণ্য বা পরিষেবা সরবরাহের জন্য আমাদের গোষ্ঠী / সহযোগী / সত্তা বা সংস্থাগুলিকে এই জাতীয় তথ্য সরবরাহ করার জন্য গ্রাহকদের অনুমতি (উদাহরণস্বরূপ ঋণ অনুমোদনের সময়) নিয়ে থাকি।
- যেখানে গ্রাহক আমাদের পরিষেবা / পণ্য সরবরাহের জন্য আমাদের গোষ্ঠী / সহযোগী / সত্তা বা সংস্থাগুলিকে এই জাতীয় তথ্য প্রকাশ করতে বলেছেন

### ঋণ ও অগ্রিম

- a. টাকা ধার দেওয়া বা অন্য কোনো ঋণ নেওয়ার আগে, আমরা খতিয়ে দেখবো গ্রাহকের (ঋণগ্রহীতার) তা পরিশোধ করার ক্ষমতা রয়েছে কিনা
- b. ঋণ অনুমোদনের আগে আমরা গ্রাহককে অবহিত করব যদি সেটা দাবি বা অন্য কোনো ভাবে পরিশোধযোগ্য হয়
- c. সমস্ত ঋণের আবেদন প্রাপ্তির জন্য আমরা স্বীকারোক্তি দেব।

### সুদের হারের মডেল

কোম্পানির একটা সুদের হারের মডেল রয়েছে যা ঋণদানের হারের বিষয়ে সিদ্ধান্ত নেওয়ার জন্য নিম্নলিখিতগুলির মতো প্রাসঙ্গিক বিষয়গুলিকে বিবেচনা করে।

- (a) ঋণগ্রহণের খরচ
- (b) পরিচালন খরচ
- (c) পণ্য ও ঋণগ্রহীতার জন্য রিস্ক প্রিমিয়াম
- (d) প্রয়োজনীয় সম্পদগুলিতে রিটার্ন
- (e) অন্য যে কোনও প্রাসঙ্গিক উপাদান যেমন শিল্পে প্রচলিত বাজারের ঋণের হার প্রভৃতি

কোম্পানির একটি অ্যাসেট অ্যান্ড লায়াবিলিটি কমিটি (এএলসিও) রয়েছে যারা উপরের সমস্ত বিষয় বিবেচনা করে মাসিক ভিত্তিতে ঋণের হারের উপর ব্যবসার পরামর্শ দেবে।

উপরোক্ত বিষয়গুলির মধ্যে কোনও উল্লেখযোগ্য পরিবর্তন ঘটলে এএলসিও কোনো মাসের মধ্যেই সুদের হারের পরিবর্তনের ক্ষমতা রাখে।

গ্রাহক ও পণ্যগুলির ঝুঁকির মাপকাঠির ভিত্তিতে ব্যবসায়িক একই পণ্যের অধীনে বিভিন্ন গ্রাহকের জন্য বিভিন্ন সুদের হার অথবা একই গ্রাহকের জন্য বিভিন্ন পণ্যের অধীনে বিভিন্ন সুদের হার ধার্য করবে।

উপরের মাপকাঠির উপর নির্ভর করে সুদের হার সাধারণত 5% থেকে 30% এর মধ্যে থাকবে। সমস্ত সুদের হার বার্ষিক ভিত্তিতে হবে এবং অনুমোদনের চিঠিতে স্পষ্টভাবে বলা থাকবে কতবার তা দিতে হবে। গ্রাহকের সাথে চুক্তি অনুসারে সুদের উপর জরিমানা আদায় করা হবে এবং এক গ্রাহক থেকে আরেক গ্রাহক এবং / অথবা এক পণ্য থেকে আরেক পণ্যে এই হার পরিবর্তিত হতে পারে।

আরো বেশি সহায়তা

অভিযোগ / নালিশ এবং মতামত / পরামর্শ - অভ্যন্তরীণ পদ্ধতি

- যিনি অভিযোগ দায়ের করতে ইচ্ছুক আমরা সেই গ্রাহককে গাইড করব এবং ফলাফল নিয়ে সন্তুষ্ট না হলে কী করতে হবে সে সম্পর্কেও আমরা সহায়তা করব। আমাদের কর্মীরা যে কোনও প্রশ্নেই সহায়তা করবে।
- বিষয়টি খতিয়ে দেখার পর যত শীঘ্র সম্ভব আমরা একটা জবাব পাঠাবো; গ্রাহক যদি তাতে সন্তুষ্ট না হন তাহলে কীভাবে সেই অভিযোগটিকে আরো এগিয়ে নিয়ে যাওয়া যায় সে ব্যাপারেও আমরা গ্রাহককে গাইড করব।
- আমরা আমাদের শাখায় অভিযোগ প্রতিবিধান আধিকারিক (গ্রিভেন্স রিড্রেসাল অফিসার)-এর নাম ও যোগাযোগের বিস্তারিত বিবরণ ডিসপ্লে করব, আমাদের কোম্পানির বিরুদ্ধে অভিযোগের সমাধানের জন্য যাঁর সঙ্গে জনসাধারণ যোগাযোগ করতে পারে।

মতামত এবং পরামর্শ

পরিষেবার মানোন্নয়নের সাহায্য করতে আমরা আমাদের গ্রাহকদের আমাদের পরিষেবা সম্পর্কে মতামত দিতে অনুরোধ করি।

## নজরদারি

বিধি মেনে চলা নিশ্চিত করার জন্য আমাদের একজন আধিকারিক রয়েছেন। আমাদের অভ্যন্তরীণ নিরীক্ষণ পদ্ধতি নিশ্চিত করে যাতে আমরা বিধি মেনে চলি। ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড মেনে চলার জন্য সম্মতি আদায়ের লক্ষ্যে সিনিয়র ম্যানেজমেন্টের কাছে পর্যায়ক্রমিক প্রতিবেদন করা হয়।

বিধি সম্পর্কে আরো তথ্য

বিধিটি আমাদের ওয়েবসাইটে উপলব্ধ হবে এবং অনুরোধ করলে এর প্রতিলিপিও পাওয়া যাবে

অভিযোগ প্রতিবিধান – যোগাযোগের বিবরণ

যে কোনও অভিযোগের জন্য, আপনি নিম্নলিখিত ঠিকানায় অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা / নোডাল অফিসারের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন:

কোটাক মাহিন্দ্রা ইনভেস্টমেন্ট লিমিটেড

12বিকেসি, চতুর্থ তল, প্লট সি-12, জি ব্লক

বান্দ্রা কুরলা কমপ্লেক্স,

বান্দ্রা (পূর্ব), মুম্বাই - 400 051

ইমেইল: [kmil.helpdesk@kotak.com](mailto:kmil.helpdesk@kotak.com)

আপনি যদি কোম্পানির সিদ্ধান্ত / সমাধানে সন্তুষ্ট না হন অথবা এক মাস সময়পূর্বের মধ্যে কোনো জবাব না পান তাহলে আপনি নিচে দেওয়া ঠিকানায় আরবিআই-র ডিপার্টমেন্ট অব নন-ব্যাঙ্কিং সুপারভিশনের আঞ্চলিক দপ্তরের অফিসার-ইন-চার্জের কাছে যেতে পারেন:

## ডিপার্টমেন্ট অব নন-ব্যাঙ্কিং সুপারভিশন

মুম্বাই আঞ্চলিক দপ্তর,

চতুর্থ তল, রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অব ইন্ডিয়া

মুম্বাই সেন্ট্রাল রেলওয়ে স্টেশনের উলটোদিকে,

বাইকুল্লা, মুম্বাই 400 008

ফোন: (022) 23084121

ফ্যাক্স: (022) 23022011

ইমেইল: [dnbs@rbi.org.in](mailto:dnbs@rbi.org.in)



কোটাক মাহিন্দ্রা ইনভেস্টমেন্টস লিমিটেড

ন্যায় আচরণ বিধি

Pages: Page 12 of 12

পৃষ্ঠা:

## রিজার্ভ ব্যাঙ্ক ইন্টিগ্রেটেড ওমবডসম্যান স্কিম -2021

সংস্থাটি নিয়ন্ত্রিত সত্তার প্রতিনিধিত্ব করার জন্য ইন্টিগ্রেটেড ওমবডসম্যান স্কিমের অধীনে প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার নিয়োগ করেছে এবং কোম্পানির বিরুদ্ধে দায়ের করা অভিযোগের বিষয়ে নিয়ন্ত্রিত সত্তার পক্ষ থেকে তথ্য সরবরাহ করেছে।

সংস্থাটি Kmil.co.in.সংস্থার ওয়েবসাইটে ওমবডসম্যানের অভিযোগ দায়েরকারী পোর্টালের বিবরণসহ প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসারের নাম এবং যোগাযোগের বিবরণ প্রদর্শন করেছে।