

কোটাক মাহিন্দ্রা ইনভেস্টমেন্টস লিমিটেড
ন্যায্য অনুশীলন কোড

অনুমোদন কর্তৃপক্ষ	বোর্ড
অনুমোদিত হয়েছে	জানুয়ারি, 2024
পলিসির মালিক	সম্মতি /অপারেশন
পর্যালোচনা বারংবারতা	দুই বছরে একবার
পূর্ববর্তী সংস্করণ নং এবং তারিখ	1.08 তারিখ জানুয়ারী-2022

ভূমিকা

রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া নন ব্যাঙ্কিং ফাইন্যান্স কোম্পানিগুলির জন্য ফেয়ার প্র্যাকটিস কোডের বা ন্যায় অনুশীলন কোডের নির্দেশিকা তৈরি করেছে যা গ্রাহকদের সাথে লেনদেন করার সময় এবং সেরা কর্পোরেট অনুশীলনের অংশ হিসাবে কাজ করার সময় ন্যায় অনুশীলনের মান নির্ধারণ করে।

জাতি, বর্ণ, বর্ণ, ধর্ম, লিঙ্গ, বৈবাহিক অবস্থা, বয়স বা অক্ষমতার ভিত্তিতে বৈষম্য ছাড়াই সমস্ত যোগ্য আবেদনকারীদের জন্য ক্রেডিট পণ্য উপলব্ধ করা আমাদের নীতি এবং থাকবে।

আমাদের নীতি হল সমস্ত গ্রাহকদের সাথে ধারাবাহিকভাবে এবং ন্যায় আচরণ করা। আমাদের কর্মীরা ন্যায়, ন্যায়সঙ্গত এবং সামঞ্জস্যপূর্ণ পদ্ধতিতে সহায়তা, উত্সাহ এবং পরিষেবা প্রদান করবে। এছাড়াও আমরা কোম্পানির ওয়েবসাইটে আমাদের ন্যায় অনুশীলনের কোড পোস্ট করে আমাদের গ্রাহকদের জানাব।

আমরা নিশ্চিত করব যে একজন ঋণগ্রহীতার সম্ভাব্য স্বার্থকে প্রভাবিত করে এমন চার্জ/ফি সম্পর্কে তাকে সঠিকভাবে অবহিত করা হয়েছে। সুবিধা সংক্রান্ত শর্তাবলী সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতাদের জানানো হবে। আমরা ঋণের সিদ্ধান্ত থেকে উদ্ভূত বিরোধগুলি আমাদের দ্বারা প্রতিষ্ঠিত অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার মাধ্যমে যথাযথভাবে সমাধান করা হবে বলে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ।

আমরা নিশ্চিত করব যে ন্যায় অনুশীলনের কোডের বাস্তবায়ন করাটা সম্পূর্ণভাবে সংস্থার দায়িত্ব। কোম্পানির ন্যায় ঋণের অনুশীলনগুলি বিপণন, ঋণের উদ্ভব, প্রক্রিয়াকরণ, পরিষেবা এবং সংগ্রহ কার্যক্রম সহ আমাদের ক্রিয়াকলাপের সমস্ত দিকগুলিতে প্রযোজ্য হবে। ফেয়ার প্র্যাকটিস কোডের প্রতি আমাদের প্রতিশ্রুতি, কর্মচারীর জবাবদিহিতা, পর্যবেক্ষণ এবং নিরীক্ষণ প্রোগ্রাম, প্রশিক্ষণ এবং প্রযুক্তির পরিপ্রেক্ষিতে প্রদর্শিত হবে।

কোম্পানির বোর্ড অফ ডিরেক্টরস এবং ম্যানেজমেন্ট টিম আমাদের কর্মগুলি ন্যায় ঋণ প্রদানের প্রতি আমাদের দৃঢ় প্রতিশ্রুতি প্রতিফলিত করে এবং সমস্ত কর্মচারী সেই প্রতিশ্রুতি সম্পর্কে সচেতন তা নিশ্চিত করার জন্য ডিজাইন করা অনুশীলনগুলি প্রতিষ্ঠা করার জন্য দায়ী।

কোটাক মাহিন্দ্রা ইনভেস্টমেন্টস লিমিটেড তার গ্রাহকদের সর্বোচ্চ মানের পরিষেবা দিতে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ।

এই ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড আমাদের অফার করা পণ্য এবং পরিষেবাগুলির নিম্নলিখিত শ্রেণীতে প্রযোজ্য (বর্তমানে অফার করা হয় বা ভবিষ্যতে অফার করা যেতে পারে):

ঋণ এবং তাদের প্রক্রিয়াকরণের জন্য আবেদন

- কোম্পানি স্থানীয় ভাষায় বা ঋণগ্রহীতার দ্বারা বোঝা অন্য কোনো ভাষায় ঋণগ্রহীতার সাথে সমস্ত যোগাযোগ করবে।
- যথাযথ সিদ্ধান্ত নেওয়ার ক্ষেত্রে ঋণগ্রহীতাকে সুবিধার্থে কোম্পানির দ্বারা প্রয়োজনীয় তথ্য সরবরাহ করা হবে।
- আবেদনপত্র/অন্যান্য উপযুক্ত নথিগুলি আবেদনপত্রের সাথে ঋণগ্রহীতাদের জমা দিতে হবে এমন নথির তালিকাও নির্দেশ করতে পারে।

ঋণ মূল্যায়ন এবং শর্তাবলী / শর্তাবলী

- কোম্পানী ঋণগ্রহীতাকে অনুমোদন পত্রের মাধ্যমে বা অন্যথায়, স্থানীয় ভাষায় বা ঋণগ্রহীতা বুঝতে পারেন এমন অন্য কোন ভাষায় লিখিতভাবে, বার্ষিক সুদের হার সহ শর্তাবলী সহ অনুমোদিত ঋণের পরিমাণ এবং এর পদ্ধতি সম্পর্কে অবহিত করবে। আবেদন এবং ঋণগ্রহীতার দ্বারা এই শর্তাবলীর গ্রহণযোগ্যতা তার রেকর্ডে রেকর্ড করুন।

- কোম্পানি ঋণ চুক্তিতে দেহিতে পরিশোধের জন্য চার্জ করা জরিমানার কথা উল্লেখ করবে।
- কোম্পানি পেনাল চার্জের ক্ষেত্রে ফেয়ার প্র্যাকটিস কোডের RBI নির্দেশিকা মেনে চলবে।
- ঋণ মঞ্জুরি/বিতরণ করার সময় কোম্পানি সমস্ত ঋণগ্রহীতাকে ঋণ চুক্তির একটি কপি প্রদান করবে, যেমনটি ঋণগ্রহীতা বুঝেছেন, সঙ্গে ঋণ চুক্তিতে উদ্ধৃত সমস্ত ঘেরের একটি কপি দেবে।

শর্তাবলী পরিবর্তন সহ ঋণ বিতরণ

- ঋণ গ্রহীতাকে স্থানীয় ভাষায় বা ঋণগ্রহীতা বুঝতে পারেন এমন ভাষায় বিতরণের সময়সূচী, সুদের হার, পরিষেবা চার্জ, প্রিপেমেন্ট চার্জ ইত্যাদি সহ শর্তাবলীর যেকোনো পরিবর্তন সম্পর্কে নোটিশ দেওয়া হবে।
- কোম্পানী এটাও নিশ্চিত করবে যে সুদের হার এবং চার্জের পরিবর্তন শুধুমাত্র সম্ভাব্যতাকে প্রভাবিত করবে। এই বিষয়ে একটি উপযুক্ত শর্ত ঋণ চুক্তিতে অন্তর্ভুক্ত করা হবে।
- চুক্তির অধীনে অর্থপ্রদান বা কর্মক্ষমতা প্রত্যাহার/স্বরাশ্রিত করার সিদ্ধান্ত ঋণ চুক্তি অনুযায়ী হবে।
- কোম্পানি লোন অ্যাকাউন্ট বন্ধ হওয়ার 30 দিনের মধ্যে, ঋণগ্রহীতার বিরুদ্ধে তাদের অন্য কোনো দাবির জন্য কোনো বৈধ অধিকার বা অন্য কোনো দাবির বিরুদ্ধে লিয়েন সাপেক্ষে সমস্ত সিকিউরিটি প্রকাশ করবে। যদি এই ধরনের সেট-অফের অধিকার প্রয়োগ করতে হয়, তাহলে ঋণগ্রহীতাকে অবশিষ্ট দাবি এবং প্রাসঙ্গিক দাবি নিষ্পত্তি/প্রদান না হওয়া পর্যন্ত কোম্পানির সিকিউরিটিজ ধরে রাখার অধিকারী শর্তাবলী সম্পর্কে সম্পূর্ণ বিবরণ সহ একই বিষয়ে নোটিশ দেওয়া হবে।

সাধারণ

- ঋণ চুক্তির শর্তাবলীতে নির্ধারিত উদ্দেশ্য ব্যতীত কোম্পানি ঋণগ্রহীতার বিষয়ে হস্তক্ষেপ করা থেকে বিরত থাকবে (যদি না তথ্যটি ঋণগ্রহীতা ইতিমধ্যেই প্রকাশ না করে থাকে)।
- কোম্পানি ফোরক্লোজার ফি বা প্রিপেমেন্ট পেনাল্টি চার্জ করবে না, যা পরিবর্তনশীল হারের মেয়াদী ঋণের জন্য যা অ-ব্যবসায়িক উদ্দেশ্যে স্বতন্ত্র ঋণগ্রহীতাদের, সহ-ঋণ গ্রহীতাদের সাথে বা ছাড়াই দেওয়া হয়।
- অক্ষমতার ভিত্তিতে শারীরিক/দৃষ্টিগতভাবে প্রতিবন্ধী আবেদনকারীদের ঋণ সুবিধা সহ পণ্য ও সুবিধার প্রসারে কোম্পানি বৈষম্য করবে না

অত্যধিক সুদ নিয়ন্ত্রণ

- কোম্পানি সুদের হার এবং প্রক্রিয়াকরণ এবং অন্যান্য চার্জ নির্ধারণে উপযুক্ত অভ্যন্তরীণ নীতি এবং পদ্ধতি নির্ধারণ করেছে।
- সুদের হার ঋণগ্রহীতার ঝুঁকি স্তরের উপর নির্ভর করে, যেমন আর্থিক শক্তি, ব্যবসা, ব্যবসাকে প্রভাবিত করে নিয়ন্ত্রক পরিবেশ, প্রদত্ত নিরাপত্তা, প্রতিযোগিতা, ঋণগ্রহীতার অতীত ইতিহাস ইত্যাদি। কোম্পানির একটি সম্পদ এবং দায়বদ্ধতা কমিটি (ALCO) রয়েছে যা উপরোক্ত সমস্ত বিষয় বিবেচনা করে মাসিক ভিত্তিতে ঋণের হারের বিষয়ে ব্যবসায়িকদের পরামর্শ দেবে। ALCO মাসের মধ্যে সুদের হার পরিবর্তন করার অধিকারও সংরক্ষণ করে যদি উপরের কারণগুলির মধ্যে যেকোনও উল্লেখযোগ্য পরিবর্তন হয়।
- সুদের হার এবং ঝুঁকির গ্রেডেশনের পদ্ধতি কোম্পানীর ওয়েবসাইটে পাওয়া যাবে এবং যখনই কোনো পরিবর্তন হবে সেগুলি আপডেট করা হবে; মঞ্জুরিপত্রও এটি স্পষ্টভাবে জানানো হবে।

ঋণ পুনরুদ্ধার

- ঋণ পুনরুদ্ধারের জন্য আমরা অযথা হয়রানির আশ্রয় নেব না।

- গ্রাহকদের সাথে উপযুক্ত পদ্ধতিতে মোকাবেলা করার জন্য কর্মীদের পর্যাপ্তভাবে প্রশিক্ষণ দেওয়া হবে

গোপনীয়তা

- গ্রাহক দ্বারা অনুমোদিত না হলে আমরা সমস্ত ব্যক্তিগত তথ্য ব্যক্তিগত এবং গোপনীয় হিসাবে বিবেচনা করব।
- নিম্নোক্ত ব্যতিক্রমী কেস ব্যতীত গ্রুপের মধ্যে সহ অন্য কোনো সত্তার কাছে আমরা লেনদেনের বিবরণ প্রকাশ করব না:
 - যদি আমাদের সংবিধিবদ্ধ বা নিয়ন্ত্রক আইন দ্বারা তথ্য তথ্য প্রদানের প্রয়োজন হয়
 - যদি জনগণের কাছে এই তথ্য প্রকাশ করার দায়িত্ব থাকে
 - যদি আমাদের আগ্রহের জন্য আমাদের এই তথ্য প্রদান করতে হয় (যেমন জালিয়াতি প্রতিরোধ)। আমরা বিপণনের উদ্দেশ্যে অন্য কাউকে (গ্রুপ কোম্পানি সহ) গ্রাহকদের সম্পর্কে তথ্য দেওয়ার জন্য এই কারণটি ব্যবহার করব না।
- যদি আমরা গ্রাহকদের কাছ থেকে আমাদের গ্রুপ/অ্যাসোসিয়েট/স্বা বা সংস্থাগুলিকে অন্যান্য পণ্য বা পরিষেবা প্রদানের জন্য এই ধরনের তথ্য প্রদানের অনুমতি নিয়ে থাকি (উদাহরণস্বরূপ ঋণ অনুমোদনের সময়)
- যেখানে গ্রাহক আমাদেরকে আমাদের গ্রুপ/অধিভুক্ত/সত্তা বা কোম্পানির কাছে অন্যান্য পরিষেবা বা পণ্য সরবরাহ করার জন্য এই ধরনের তথ্য প্রকাশ করতে বলেন

পরিচালনা পর্ষদ দ্বারা পর্যালোচনা

- ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড এবং অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার বিধানগুলির সাথে সঙ্গতির ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন পরিচালনা পর্ষদের সামনে স্থাপন করা হবে।

অভিযোগ নিষ্পত্তি - যোগাযোগের বিবরণ

কোনো প্রশ্নের ক্ষেত্রে, অনুগ্রহ করে আমাদের সাথে যোগাযোগ করুন/ knil.helpdesk@kotak.com এ আমাদের ইমেল করুন

যেকোনো অভিযোগের জন্য আপনি অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তার সাথে যোগাযোগ করতে পারেন। বিকল্পভাবে, আপনি নিম্নলিখিত ঠিকানায় আমাদের অফিসে একটি লিখিত যোগাযোগ পাঠাতে পারেন:

অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা

ইমেল: Grievanceredressal.knil@kotak.com

আপনি যদি উপরের সিদ্ধান্তে সন্তুষ্ট না হন বা 14 কার্যদিবসের মধ্যে কোনো প্রতিক্রিয়া না পান, তাহলে আপনি আপনার অভিযোগ নোডাল অফিসারের কাছে জানাতে পারেন।

নোডাল অফিসার:-

ইমেল: Nodalofficer.knil@kotak.com

যদি 30 দিনের মধ্যে অভিযোগের প্রতিকার না করা হয়, তাহলে গ্রাহক সমন্বিত RBI Ombudsman অফিসে গিয়ে অভিযোগ জানাতে পারেন। গ্রাহকরা এটি অ্যাক্সেস করতে ন্যায্যপালের অভিযোগ ফাইলিং পোর্টাল ব্যবহার করতে পারেন।

গ্রাহক স্কিমের প্রধান বৈশিষ্ট্য, নোডালের যোগাযোগের বিশদ সহ ন্যায্যপাল স্কিম উল্লেখ করতে পারেন <https://www.knil.co.in/ombudsman.html>- এ সমন্বিত আরবিআই ন্যায্যপাল অফিসের অফিসার এবং ঠিকানা

কোড পর্যালোচনা

নিয়ন্ত্রক বিধানগুলিতে পরবর্তী কোনো পরিবর্তনের ক্ষেত্রে, প্রাসঙ্গিক সংশোধিত বিধানগুলি নীতির উপর প্রাধান্য পাবে এবং নীতির বিধানগুলিকে আইনের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ করার জন্য যথাসময়ে সংশোধন করা হবে। এই নীতিটি বোর্ড দ্বারা পর্যালোচনা করা হবে এবং প্রযোজ্য আইনের পরিবর্তনের কারণে বা কমপক্ষে প্রতি দুই বছরে একবার এবং সেই অনুযায়ী আপডেট করার কারণে নীতিতে কোনও পরিবর্তন হলে তা অন্তর্ভুক্ত করা হবে।