লেন্ডিংকার্ট ফাইন্যান্স লিমিটেড

ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড (ন্যায্য অনুশীলন কোড)

পলিসির (নীতি) শিরোনাম	পলিসির (নীতি) নাম
পলিসির (নীতি) মালিক	কাস্টমার সার্ভিস টিম
ইস্যু করার আসল তারিখ	মে 14, 2015
সংশোধন করার তারিখ	মার্চ 14, 2024
সংশোধন করার কার্যকরী তারিখ	মার্চ 14, 2024
রিভিউ করার পরবর্তী তারিখ	মার্চ 14, 2025
পলিসির ভার্সন (সংস্করণ)	13
এক্সটার্নাল কন্সালট্যান্টের দ্বারা কার্যকরী দিকগুলিকে চেক করা হয়েছে	হ্যাঁ / ~~না~~
বোর্ডের দ্বারা অনুমোদিত	হ্যাঁ
নিয়ন্ত্রক (রেগুলেটরি) নির্দেশিকা / বিজ্ঞপ্তি (নোটিফিকেশন) / সার্কুলার	**মাস্টার ডাইরেকশন – রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া (নন-ব্যাঙ্কিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানি – স্কেল ভিত্তিক রেগুলেশন) ডাইরেকশন (নির্দেশাবলী), 2023**

সাইনিং অথরিটি (সাক্ষর করার কর্তৃপক্ষ	পদ	তারিখ	সাক্ষর
বোর্ডের অনুমোদন			
বোর্ড অফ ডিরেক্টরস	বোর্ডের সদস্যরা	মার্চ 14, 2024	
কার দ্বারা সুপারিশ করা হয়েছে			
-	-	-	
ম্যানেজমেন্টের অনুমোদন			
মিস্টার হর্ষবর্ধন লুনিয়া	CEO ও MD	-	
কার দ্বারা রিভিউ করা হয়েছে			
মিস্টার অভিষেক সিং	চিফ অপারেটিং অফিসার	মার্চ 12, 2024	
শ্রীমতি মমতা রানে	কমপ্লায়েন্স (সম্মতি)	মার্চ 12, 2024	
কার দ্বারা তৈরি করা হয়েছে			
শ্রীমতি অজিথা কে	কাস্টমার সার্ভিস টিম	মার্চ 12, 2024	

সূচীপত্র

গুরুত্বপূর্ণ সংজ্ঞা..4
উদ্দেশ্য 4
লক্ষ্য 4
প্রতিশ্রুতি.. 4
লোনের জন্য আবেদন এবং সেটার প্রসেসিং 6
ডিজিটাল লেন্ডিং প্ল্যাটফর্মের থেকে সোর্স করা লোন 6
লোনের মূল্যায়ন এবং নিয়ম/শর্তাবলী..7
লোনকে বিতরণ করা (নিয়ম ও শর্তাবলীর পরিবর্তন সহ) 7
বকেয়া সংগ্রহ করা 7
অন্যান্য নির্দেশিকা 7
অভিযোগের সমাধান করার ব্যবস্থা 8
উদ্দেশ্য/মূল প্রতিশ্রুতি...8
গ্রাহকের অভিযোগ/নালিশকে পরিচালনা করার জন্য ব্যবস্থা 8
অতিরিক্ত চার্জ করা সুদকে নিয়ন্ত্রণ করা..11
কোডকে পুনর্বিবেচনা (রিভিউ) করা 11

উদ্দেশ্য

ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক (RBI) মাস্টার ডাইরেকশনের অধ্যায় VII-এর মাধ্যমে - নন-ব্যাঙ্কিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানি - স্কেল ভিত্তিক নিয়ন্ত্রণ নির্দেশিকা, 2023 (সার্কুলার নং. RBI/DoR/2023-24/106 DoR. FIN. REC No. 45 / 03. 10. 119/2023-24) (যেমনটা সময়ে সময়ে সংশোধিত, পরিবর্তিত এবং আপডেট করা হয়েছে)-এর থেকে নন-ব্যাঙ্কিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানির (NBFCs) জন্য ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড (ন্যায্য অনুশীলন কোড)-এর উপর নির্দেশিকা জারি করেছে, যার ফলে তাদের গ্রাহকদের সাথে কাজ করার সময় ন্যায্য ব্যবসা এবং কর্পোরেট অনুশীলনের জন্য মান নির্ধারণ করা যায়।

লেন্ডিংকার্ট ফাইন্যান্স লিমিটেড (এর পরে একে 'কোম্পানি' বা 'LFL' হিসেবে উল্লেখ করা হয়েছে) হলো একটি নন-ব্যাঙ্কিং ফাইন্যান্স কোম্পানি (NBFC) যেটি RBI-এর সাথে রেজিস্টার করা এবং নিম্নলিখিত ন্যায্য অনুশীলন কোড ('FPC' বা 'কোড') গ্রহণ করে তার গ্রাহকদের সাথে কাজ করার সময় কোম্পানির দ্বারা মেনে চলা উপরোক্ত নির্দেশিকা অনুযায়ী ন্যায্য অনুশীলন/মানগুলির জন্য নীতিগুলিকে স্থাপন করা উচিত৷ এটি গ্রাহকদেরকে তথ্য প্রদান করে এবং ব্যাখ্যা করে যে কোম্পানিটি প্রতিদিন গ্রাহকদের সাথে কি ধরণের আচরণ করবে।

এই কোডটি সমস্ত গ্রাহকদের জন্য প্রযোজ্য, যার মধ্যে সোশ্যাল মিডিয়া/অন্য যে কোনো মিডিয়াতে পোস্ট করা যে কোনো অভিযোগ/জিজ্ঞাসা সহ এবং কোম্পানি তার সমস্ত গ্রাহকদেরকে তাঁদের প্রয়োজন অনুযায়ী নিচে দেওয়া যে কোনো প্ল্যাটফর্মে যাওয়ার জন্য উৎসাহ দেয়।

গুরুত্বপূর্ণ সংজ্ঞা

1. **বোর্ড:** এর অর্থ হলো LFL-এর বোর্ড অফ ডাইরেক্টরস (পরিচালনা পর্ষদ)।
2. **ঋণগ্রহীতা/গ্রাহক:** এর অর্থ হলো LFL-এর যে কোনো বিদ্যমান বা সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতা/গ্রাহক।

লক্ষ্য

এই কোডটিকে নিচে দেওয়া লক্ষ্যগুলিকে অর্জন করার জন্য তৈরি করা হয়েছে:

- গ্রাহকদের সাথে আচরণ করার সময় যথাযথ আচরণকে নিশ্চিত করা যাতে তাঁদের সাথে ন্যায্য আচরণ করা হয় এবং সুসম্পর্ক বজায় রাখা যায়;
- আরো বেশি স্বচ্ছতা যেটা গ্রাহকদেরকে পণ্যগুলিকে আরো ভালোভাবে বুঝতে এবং সঠিক সিদ্ধান্ত নিতে সাহায্য করে;
- কোম্পানির প্রতি গ্রাহকদের আস্থা তৈরি করা;
- গ্রাহকদের সাথে আচরণ করার ক্ষেত্রে যথাযথ মান নির্ধারণ করে ভালো, স্পষ্ট এবং স্বচ্ছ ব্যবসায়িক পদ্ধতিকে মেনে চলা;
- উচ্চ অপারেটিং (পরিচালন) মানকে অর্জন করার জন্য ন্যায্য প্রতিযোগিতার মাধ্যমে মার্কেট ফোর্সকে উন্নীত করা;
- আদায় করা এবং প্রয়োগ করা, যেখানে প্রয়োজন, সেখানে শুধুমাত্র যথাযথ আইনি প্রক্রিয়া মেনেই করা উচিত।
- ন্যায্য অনুশীলন বা আচরণের সাথে সম্পর্কিত RBI-এর দ্বারা নির্ধারিত প্রযোজ্য নিয়মগুলির সাথে সম্মতিকে নিশ্চিত করা।

প্রতিশ্রুতি

- LFL সবসময় সঠিক এবং ন্যায্যভাবে কাজ করতে এবং ইন্ডাস্ট্রিতে প্রচলিত মানকে পূরণ করার জন্য যথাসাধ্য চেষ্টা করবে।
- LFL সমস্ত প্রাসঙ্গিক আইন, নিয়ম মেনে চলবে এবং এর ঋণগ্রহীতাদের সাথে কথাবার্তা বলার সময় সম্পূর্ণ সততা ও স্বচ্ছতা বজায় রাখবে।

- গ্রাহকদের সাথে কথাবার্তা বলার সময় কোম্পানি ইংরেজি বা হিন্দি বা স্থানীয় ভাষায় স্পষ্ট তথ্য প্রদান করার জন্য প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ নেবে। তথ্য যেমন:

  i. কোম্পানির বিভিন্ন পণ্য এবং পরিষেবা;

  ii. নিয়ম ও শর্তাবলী, সুদের হার/সার্ভিস চার্জ;

  iii. গ্রাহকদের জন্য উপলব্ধ সুবিধা এবং প্রভাব, যদি থাকে;

  iv. প্রশ্নের উত্তর দিতে পারবেন এমন কোনো ব্যক্তি যাঁর সাথে যোগাযোগ করা যেতে পারে, যদি থাকে;

- কোডকে কোম্পানির ওয়েবসাইটে উপলব্ধ করা হবে।

- LFL ঋণগ্রহীতাদের তথ্যকে সম্পূর্ণভাবে গোপন রাখবে এবং আইনের দ্বারা প্রয়োজন না হলে বা ঋণগ্রহীতা সম্মতি না দেওয়া পর্যন্ত কারোর সাথে কোনো তথ্য শেয়ার করবে না।

- LFL তার ঋণগ্রহীতাদেরকে তাঁদের অ্যাকাউন্টের সাথে সম্পর্কিত তথ্যের অধিকারকে ব্যবহার করার জন্য এবং তাঁদের জন্য উপলব্ধ সুযোগ-সুবিধার ব্যাপারে জানাতে প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্রহণ করবে।

- LFL কোনো লেনদেনের আগে তার ঋণগ্রহীতাদেরকে সমস্ত আর্থিক তথ্য যেমন সুদ, চার্জ, গণনা করার পদ্ধতি ইত্যাদির ব্যাপারে জানাবে।

লোনের জন্য আবেদন এবং সেটার প্রসেসিং

- LFL বিশেষ করে MSME সেগমেন্টে তার গ্রাহকদেরকে বিজনেস লোন দেয়, যেখানে ঋণগ্রহীতাদের মধ্য-বড় কর্পোরেট গ্রাহকদের (যাঁরা আর্থিক বাজারের ব্যবসার ক্ষেত্রে খুব ভালোভাবে পারদর্শী) থেকে বেশি সহায়তার প্রয়োজন আছে।

- ব্যবসার স্বাভাবিক ধারায় LFL সবসময় তার ঋণগ্রহীতাদেরকে লোন পাওয়ার জন্য যে প্রক্রিয়া ও পদ্ধতি মেনে চলতে হবে সেই ব্যাপারে গাইড করার চেষ্টা করবে।

- LFL-এর 'লোনের জন্য আবেদন/উপযুক্ত ডকুমেন্ট'-এ সেই সমস্ত তথ্য অন্তর্ভুক্ত থাকবে যেগুলি ঋণগ্রহীতার দ্বারা প্রদান করা আবশ্যক/ঋণগ্রহীতার স্বার্থকে প্রভাবিত করে। LFL ঋণগ্রহীতাকে প্রয়োজনীয় তথ্য প্রদান করবে যাতে তাঁরা অন্যান্য নন-ব্যাংকিং ফাইন্যান্স কোম্পানির (NBFCs) দ্বারা দেওয়া একই ধরণের নিয়ম ও শর্তাবলীর সাথে সঠিকভাবে তুলনা করতে পারেন এবং উপরে উল্লেখ করার তুলনার উপর ভিত্তি করে সচেতনভাবে তাঁদের সিদ্ধান্ত নিতে পারেন। এছাড়াও, চুক্তির বিষয়বস্তু ঋণগ্রহীতাকে স্থানীয় ভাষায় বা ঋণগ্রহীতা যে ভাষা বোঝেন সেই ভাষায় ব্যাখ্যা করা উচিত।

- LFL-এর 'লোনের জন্য আবেদন/উপযুক্ত ডকুমেন্ট' সেই সমস্ত প্রয়োজনীয় ডকুমেন্টের তালিকাকে নির্দেশ করতে পারে যেগুলি ঋণগ্রহীতাকে লোন অ্যাপ্লিকেশন ফর্ম (লোনের আবেদনপত্র)-এর সাথে জমা দিতে হবে।

- ঋণগ্রহীতার দ্বারা দেওয়া সমস্ত তথ্য, সম্পত্তির টাইটেল যাচাই করার জন্য প্রয়োজনীয় ডকুমেন্ট, ব্যক্তির পরিচয়, দেওয়া সত্তা এবং জামানত যার মধ্যে গ্যারান্টিও অন্তর্ভুক্ত রয়েছে (যদি থাকে), সেগুলিকে ভালোভাবে যাচাই করার পরে ঋণগ্রহীতার দ্বারা জমা করা প্রত্যেকটা লোনের আবেদনপত্রকে যোগ্যতার ভিত্তিতে বিবেচনা করা হবে।

- LFL ঋণগ্রহীতার লোন পাওয়ার যোগ্যতাকে নিশ্চিত করার জন্য তাঁর লোন পরিশোধ করার ক্ষমতাকে (ডিউ ডিলিজেন্স) যাচাই করবে, যেটি কোনো লোনের আবেদনপত্রকে (লোন অ্যাপ্লিকেশন ফর্ম) অনুমোদন বা প্রত্যাখ্যান করার আগে সেই আবেদনের বিষয়ে সিদ্ধান্ত নেওয়ার জন্য একটি গুরুত্বপূর্ণ মাপকাঠি হবে।

- LFL-এ লোন নেওয়ার জন্য ঋণগ্রহীতার জমা দেওয়া লোনের আবেদনপত্র পাওয়ার স্বীকৃতি হিসেবে রসিদ দেওয়ার ব্যবস্থা রয়েছে। LFL সমস্ত প্রয়োজনীয় তথ্য পাওয়ার তারিখ থেকে নির্ধারিত সময়ের মধ্যে ঋণগ্রহীতাকে তার সিদ্ধান্তের ব্যাপারে জানাবে।

- ঋণগ্রহীতার সাথে সমস্ত যোগাযোগ স্থানীয় ভাষায় বা ঋণগ্রহীতা যে ভাষা বোঝেন সেই ভাষায় করতে হবে।

ডিজিটাল লেন্ডিং প্ল্যাটফর্মের থেকে সোর্স করা লোন

- সোর্সিং এজেন্ট (এরপর থেকে এজেন্ট হিসেবে উল্লেখ করা হয়েছে) হিসেবে নিযুক্ত ডিজিটাল লেন্ডিং প্ল্যাটফর্মের নাম LFL-এর ওয়েবসাইটে প্রকাশ করা হবে।

- এজেন্ট হিসেবে নিযুক্ত ডিজিটাল লেন্ডিং প্ল্যাটফর্মগুলিকে গ্রাহকের কাছে নিজেদেরকে প্রকাশ করার নির্দেশ দেওয়া হবে, LFL-এর নাম এবং LFL সেই সমস্ত এজেন্টদের নাম প্রকাশ করবে যাদের পক্ষ থেকে তারা তাদের সাথে কথাবার্তা বলছে।

- অনুমোদন পাওয়ার সঙ্গেসঙ্গেই কিন্তু লোনের অ্যাগ্রিমেন্ট (চুক্তি) সম্পাদন করার আগে, ঋণগ্রহীতাকে লেটার হেডে একটি অনুমোদনপত্র (স্যাংশন লেটার) ইস্যু করা হবে।

- লোন মঞ্জুর করার/বিতরণ করার সময় লোনের অ্যাগ্রিমেন্ট (চুক্তি)-এর একটি কপি এবং লোনের অ্যাগ্রিমেন্টে (চুক্তি) উল্লেখ করা সমস্ত সংযুক্তির একটি করে কপি সমস্ত ঋণগ্রহীতাদেরকে দেওয়া হবে।

- LFL-এর দ্বারা নিযুক্ত ডিজিটাল লেন্ডিং প্ল্যাটফর্মগুলির উপর কার্যকরী তদারকি এবং পর্যবেক্ষণকে নিশ্চিত করা হবে।
- অভিযোগকে নিষ্পত্তি করার ব্যবস্থার সম্পর্কে সচেতনতা সৃষ্টি করার জন্য পর্যাপ্ত প্রচেষ্টা করা হবে।

লোনের মূল্যায়ন এবং নিয়ম/শর্তাবলী

- LFL একটি অনুমোদন পত্রের মাধ্যমে লিখিতভাবে ঋণগ্রহীতা যে স্থানীয় ভাষা বোঝেন সেই ভাষায় ছাড়/সুদের বার্ষিক হার এবং আবেদন করার পদ্ধতি সহ সমস্ত নিয়ম এবং শর্তাবলীর সাথে অনুমোদিত টাকার পরিমাণের ব্যাপারে জানাবে আর ঋণগ্রহীতার দ্বারা এই নিয়ম ও শর্তাবলী গ্রহণ করাকে LFL-এর রেকর্ডে রাখা হবে।
- দেরি করে পরিশোধ করা লোনের উপর ধার্য করা শাস্তিমূলক সুদের সাথে সম্পর্কিত যে কোনো ধারাকে (ক্লজ) লোন অ্যাগ্রিমেন্টে বোল্ড করে দেখানো হবে।
- LFL-এর উচিত সমস্ত ঋণগ্রহীতাদেরকে লোন মঞ্জুর / বিতরণের সময় অ্যাগ্রিমেন্টের (যেটির ক্ষেত্রে ঋণগ্রহীতা সম্মতি জানিয়েছেন) একটা কপির সাথে প্রতিটি সংযুক্তির (এনক্লোজার) একটি করে কপি দেওয়া।

লোন বিতরণ করা (নিয়ম ও শর্তাবলীর পরিবর্তন সহ)

- গ্রাহকের জন্য নির্দিষ্ট হলে, LFL তার প্রকাশিত ওয়েবসাইটের মাধ্যমে বা যেটি উপযুক্ত হবে সেটির মাধ্যমে, মঞ্জুরের নিয়ম ও শর্তাবলীতে যে কোনো পরিবর্তন যার মধ্যে বিতরণের সময়সূচী, সুদের হার, পরিষেবার চার্জ, প্রিপেমেন্ট চার্জ ইত্যাদি রয়েছে, কিন্তু এরমধ্যে সীমাবদ্ধ নয়, সেগুলির ব্যাপারে নিজের ঋণগ্রহীতাকে স্থানীয় ভাষায় বা ঋণগ্রহীতা যে ভাষা বোঝেন সেই ভাষায় নোটিশ দেবে। LFL-কে এটিও অবশ্যই নিশ্চিত করতে হবে যে ছাড়/সুদের হার এবং চার্জের পরিবর্তন শুধুমাত্র সম্ভাব্যভাবে প্রভাবিত হয়। এই বিষয়ে একটি উপযুক্ত শর্ত লোনের অ্যাগ্রিমেন্টে অন্তর্ভুক্ত করা হবে।
- অ্যাগ্রিমেন্টের (চুক্তি) অধীনে কর্মক্ষমতা বা পেমেন্টকে ফেরত নেওয়া/ দ্রুত গতিতে এগিয়ে নিয়ে যাওয়ার ক্ষেত্রে LFL-এর সিদ্ধান্ত, প্রাসঙ্গিক লোন অ্যাগ্রিমেন্ট অনুযায়ী হবে।

বকেয়া সংগ্রহ করা

- LFL তার গ্রাহকদেরকে তাঁদের বকেয়ার ব্যাপারে সমস্ত তথ্য দেবে এবং তাঁদেরকে পেমেন্ট করার জন্য যথেষ্ট সময় দেবে।
- LFL ঋণগ্রহীতার বিরুদ্ধে কোম্পানির অন্য কোনো দাবির জন্য কোনো বৈধ অধিকার বা পূর্বস্বত্বের উপর ভিত্তি করে সমস্ত বকেয়া টাকা পরিশোধ করার পরে বা লোনের সম্পূর্ণ বকেয়া টাকার পরিমাণ পাওয়ার পরে ঋণগ্রহীতার সমস্ত জামানত ফেরত দিয়ে দেবে। যদি বকেয়া টাকার কিছু সেটেলমেন্ট বাকি থাকে সেক্ষেত্রে, ঋণগ্রহীতাকে অবশিষ্ট বকেয়া দাবির সম্পূর্ণ বিবরণ সহ এই বিষয়ে একটি নোটিশ দেওয়া হবে যার জন্য প্রাসঙ্গিক দাবি নিষ্পত্তি না হওয়া/পেমেন্ট না হওয়া পর্যন্ত LFL-এর অধিকার থাকবে জামানতকে নিজের কাছে রাখার।
- LFL নিজের স্বার্থকে রক্ষা করে ডিফল্টার ঋণগ্রহীতাদের কাছ থেকে বকেয়া আদায়ের জন্য ন্যায্য ও আইনি উপায় অবলম্বন করবে।
- LFL-কে এটা অবশ্যই নিশ্চিত করতে হবে যে তার কর্মীরা যেন গ্রাহকদের সাথে যথাযথভাবে আচরণ করার জন্য সঠিকভাবে প্রশিক্ষিত হন।

অন্যান্য নির্দেশিকা

- LFL সম্পর্কিত লোনের অ্যাগ্রিমেন্টের (চুক্তি) শর্তাবলীতে নির্ধারিত উদ্দেশ্য ছাড়া (যদি না এমন কোনো নতুন তথ্য যেটি ঋণগ্রহীতার দ্বারা আগে প্রকাশ হয়নি সেটি LFL-এর নজরে আসে) তার ঋণগ্রহীতার কোনো বিষয়ে হস্তক্ষেপ করবে না।
- যদি ঋণগ্রহীতা তাঁর ধারের অ্যাকাউন্টকে ট্রান্সফার করার জন্য অনুরোধ করেন, সেক্ষেত্রে LFL-এর সম্মতি বা আপত্তির (যদি থাকে) ব্যাপারে সাধারণত অনুরোধ করার তারিখ থেকে 21 দিনের মধ্যে ঋণগ্রহীতাকে জানানো হয়। এই ট্রান্সফার সমস্ত প্রযোজ্য আইন মেনে স্বচ্ছ কনট্র্যাকচুয়াল শর্তাবলীর ভিত্তিতে করা হবে।

- LFL তার ঋণগ্রহীতাদের কাছ থেকে পাওনা ফেরত পাওয়ার ক্ষেত্রে অন্যায় আচরণ যেমন ক্রমাগত অসময়ে ঋণগ্রহীতাদেরকে বিরক্তি করা, লোন /বকেয়া আদায়ের জন্য শারীরিক শক্তিকে ব্যবহার করা, ইত্যাদির সাহায্য নেয় না। এই জন্য গ্রাহকদের সঙ্গে সঠিকভাবে আচরণ করার জন্য কর্মীদেরকে আরো ভালোভাবে প্রশিক্ষণ দেওয়া হবে।
- LFL কো-অব্লিগ্যান্টের (সহ-দায়বদ্ধতা) সাথে বা কো-অব্লিগ্যান্ট ছাড়া ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের থেকে ব্যবসা ছাড়া অন্যান্য উদ্দেশ্যের জন্য অনুমোদিত ফ্লোটিং রেট টার্ম লোনের উপর কোনো ফোরক্লোজার চার্জ/প্রি-পেমেন্ট পেনাল্টি আরোপ করে না।
- কোম্পানির কর্মকর্তাদের দ্বারা গৃহীত সিদ্ধান্তের ফলে উদ্ভূত বিরোধকে নিষ্পত্তি করার জন্য কোম্পানির একটি ব্যবস্থা থাকবে যেখানে এই ধরণের অভিযোগকে কোম্পানির উল্লিখিত কর্মকর্তাদের থেকে একধাপ উর্ধ্বতন কর্মকর্তার দ্বারা শোনা এবং নিষ্পত্তি করা হবে।

অভিযোগকে সমাধান করার ব্যবস্থা

বর্তমানের প্রতিযোগিতামূলক পরিবেশে, ব্যবসায় বৃদ্ধির জন্য দুর্দান্ত কাস্টমার সার্ভিস হলো খুবই গুরুত্বপূর্ণ। গ্রাহকের অভিযোগ হলো যে কোন কর্পোরেট সত্তার ব্যবসায়িক জীবনের একটি অংশ।

LFL-এ আমাদের প্রধান লক্ষ্য গ্রাহক পরিষেবা (কাস্টমার সার্ভিস) এবং গ্রাহকের সন্তুষ্টির উপর। আমরা বিশ্বাস করি যে অবিলম্বে এবং মানসম্পন্ন পরিষেবা দেওয়া শুধুমাত্র নতুন গ্রাহকদেরকে আকর্ষণ করার জন্যই নয়, বরং বিদ্যমান গ্রাহকদেরকে ধরে রাখার জন্যও ভীষণ গুরুত্বপূর্ণ। LFL এমন অনেক পদক্ষেপ নিয়েছে যা আমাদের গ্রাহকদেরকে আরো ভালো অভিজ্ঞতা প্রদান করার লক্ষ্যে একটি আরো ভালো গ্রাহকের অভিজ্ঞতা এবং একটি ভালো অভিযোগকে সমাধান করার ব্যবস্থা প্রদান করার লক্ষ্যে কাজ করছে।

LFL-এর অভিযোগ নিষ্পত্তি করার ব্যবস্থাকে আরো অর্থপূর্ণ এবং কার্যকরী করার জন্য একটি সঠিক ব্যবস্থা বা সিস্টেম তৈরি করা হয়েছে। এই সিস্টেমটি নিশ্চিত করবে যে অভিযোগের সমাধান যেন সঠিক পদ্ধতিতে এবং নিয়ম মেনে করা হয়।

উদ্দেশ্য/মূল প্রতিশ্রুতি

LFL-এর তার গ্রাহকদের প্রতি যে মূল প্রতিশ্রুতিগুলো রয়েছে সেগুলো হলো:

- সমস্ত গ্রাহকদের সাথে সঠিক আচরণ করা হচ্ছে কিনা সেটা নিশ্চিত করা;
- গ্রাহকের সমস্যা এবং অভিযোগুলিকে সময়মতো সমাধান করা;
- গ্রাহকের প্রশ্নগুলিকে ভালোভাবে বোঝা এবং সেগুলির উত্তর এমনভাবে দেওয়া যাতে গ্রাহককে খুব ভালোভাবে সাহায্য করা যায়;
- বিরোধ/অভিযোগের সমাধানের জন্য গ্রাহকদেরকে অভিযোগ নিষ্পত্তি করার ব্যবস্থা এবং কোন কর্তৃপক্ষ তাঁদেরকে এই ব্যাপারে সাহায্য করতে পারবে সেই ব্যাপারে তাঁদেরকে তথ্য দেওয়া।

LFL তার গ্রাহকদের গোপনীয়তা এবং মর্যাদাকে অত্যন্ত গুরুত্ব সহকারে দেখে এবং সবসময় তার গ্রাহকদের সাথে ন্যায্য এবং শালীন আচরণ করে।

গ্রাহকের অভিযোগ/নালিশকে পরিচালনা করার জন্য ব্যবস্থা

যে গ্রাহকেরা ফীডব্যাক জানাতে বা অভিযোগ জানাতে চান, তাঁরা **সোমবার থেকে শনিবার (জাতীয় ছুটির দিন ছাড়া) সকাল 10টা থেকে সন্ধ্যে 7টার মধ্যে** নিচে উল্লেখ করা চ্যানেলগুলি ব্যবহার করতে পারেন।

1) গ্রাহকের অভিযোগকে পরিচালনা করার জন্য অভ্যন্তরীণ ব্যবস্থা

   i) আমাদের গ্রাহক পরিষেবা হেল্পলাইনে কল করুন 1800 5720 202 (টোল ফ্রী) (সকাল 10 থেকে সন্ধ্যে 7টা - সোমবার

থেকে শুক্রবার, জাতীয় ছুটির দিন ছাড়া)

ii) আমাদেরকে care@lendingkart.com-এ ইমেইল করুন

iii) উল্লেখ করা ঠিকানায় আমাদের লিখুন: **লেন্ডিংকার্ট ফাইন্যান্স লিমিটেড, ওয়েস্টগেট বিজনেস ওয়ে, ব্লক A, সেকেন্ড ফ্লোর মাকারবা SG হাইওয়ে, টাটা ক্রোমার কাছে, আহমেদাবাদ 380051**

2) যদি নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে অভিযোগের সমাধান না হয় বা যদি তিনি LFL-এর দ্বারা দেওয়া সমাধানে সন্তুষ্ট না হন, সেক্ষেত্রে গ্রাহক অভিযোগ নিষ্পত্তি (গ্রিভান্স রিড্রেসাল) এবং নোডাল অফিসারের কাছে যেতে পারেন:

নাম	শ্রীমতি অজিথা কে
পদ	সিনিয়র ডাইরেক্টর - কাস্টমার সার্ভিস (গ্রাহক পরিষেবা)
যোগাযোগ করার নম্বর	+91- 6358874622 – সকাল 10.30 থেকে সন্ধ্যে ০ 6.00 পর্যন্ত সোমবার থেকে শুক্রবার জাতীয় ছুটি ছাড়া
ইমেইল আইডি	grievance.redressal@lendingkart.com

সমস্ত গ্রাহকদের অভিযোগ গ্রহণ করার জন্য অফিস চলাকালীন সময়ে অভিযোগ নিষ্পত্তি (গ্রিভান্স রিড্রেসাল) অফিসার উপলব্ধ থাকবেন।

অভিযোগকে ভালোভাবে যাচাই করার পরে, অভিযোগ নিষ্পত্তি (গ্রিভান্স রিড্রেসাল) অফিসার নালিশ/অভিযোগ পাওয়ার 30 কার্যদিবসের মধ্যে চূড়ান্ত উত্তর পাঠাবেন। এই সময়ের মধ্যে, গ্রাহকেরা তাঁদের অভিযোগের স্থিতি জানার জন্য আমাদের কাছে লিখতে পারেন এবং আমরা যত তাড়াতাড়ি সম্ভব তাঁদেরকে উত্তর দেওয়ার চেষ্টা করবো।

কিছু কিছু ক্ষেত্রে আরো অনেক বেশি সময় লাগতে পারে; ডকুমেন্টকে পুনরুদ্ধার করা। কোম্পানি গ্রাহকদেরকে এই ধরণের বিলম্বের ব্যাপারে জানাবে এবং অভিযোগের সমাধানের জন্য প্রত্যাশিত সময়সীমা প্রদান করবে।

3) যদি গ্রিভান্স অফিসার দেওয়া সময়সীমার মধ্যে অভিযোগ/বিরোধের সমাধান না করতে পারেন সেক্ষেত্রে গ্রাহক ম্যানেজমেন্টের কাছে লিখতে পারেন

নাম	মিস্টার অভিষেক সিং
পদ	চিফ অপারেটিং অফিসার
ইমেইল আইডি	COO.escalation@lendingkart.com

4) এক মাসের মধ্যে অভিযোগ/বিরোধের সমাধান না হলে (হয় গ্রাহকের অভিযোগকে সম্পূর্ণ বা আংশিকভাবে প্রত্যাখ্যান করা হয় এবং গ্রাহক সন্তুষ্ট না হয় বা গ্রাহক উত্তর না পায়) গ্রাহক নিচে দেওয়া যে কোনোভাবে ওমবাডসম্যান বা ডেপুটি ওমবাডসম্যানের কাছে আপিল করতে পারেন।

1) **অনলাইন মোডের মাধ্যমে করা অভিযোগ:**

অভিযোগটি নির্ধারিত পোর্টালের মাধ্যমে অনলাইনে দায়ের করা যেতে পারে যেমন, https://cms.rbi.org.in

2) **ইলেকট্রনিক বা ফিজিক্যাল মোডের মাধ্যমে করা অভিযোগ:**

অভিযোগটি ইলেকট্রনিকভাবে বা শারীরিকভাবে (ফিজিক্যাল) নির্দিষ্ট ফর্ম্যাটে রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়ার দ্বারা বিজ্ঞপ্তি দেওয়া সেন্ট্রালাইজড রিসিপ্ট ও প্রসেসিং-এর কাছে করা যেতে পারে -

সেন্ট্রালাইজড রিসিপ্ট ও প্রসেসিং সেন্টার (CRPC)
রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া

সেন্ট্রাল ভিস্তা, সেক্টর 17,
চণ্ডীগড় - 160 017
ইমেইল – crpc@rbi.org.in
টোল ফ্রী নং - 14448
(সকাল 9:30টা থেকে বিকেল 5:15 পর্যন্ত)

3) বাধ্যতামূলক প্রদর্শনের প্রয়োজনীয়তা

LFL-এর কাছে আমাদের সমস্ত অফিসে আর আমাদের ওয়েবসাইটে এগুলি রয়েছে:

- অভিযোগ ও পরামর্শ গ্রহণ করার জন্য উপযুক্ত ব্যবস্থা।
- অভিযোগ নিষ্পত্তি (গ্রিভান্স রিড্রেসাল) অফিসারের নাম, ঠিকানা এবং যোগাযোগ করার নম্বর প্রদর্শন করা
- প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার/নোডাল অফিসারদের নাম এবং যোগাযোগ করার বিবরণ (টেলিফোন/মোবাইল নম্বর এবং ই-মেইল আইডি) প্রদর্শন করা
- ওমবাডসম্যানের কাছে অভিযোগ দায়ের করার পদ্ধতির বিস্তারিত বিবরণ
- ওমবাডসম্যান স্কিমের প্রধান বৈশিষ্ট্য (ইংরেজি, হিন্দি এবং আঞ্চলিক ভাষায়)

অভিযোগ নিষ্পত্তি ইউনিটের প্রক্রিয়া এটা নিশ্চিত করবে যে সমস্ত অভিযোগ যেন গ্রাহকদের সন্তুষ্টির পরেই বন্ধ করা হয়।

তাঁরা এটা নিশ্চিত করবে যে যদি তাঁদের স্তরে এই অভিযোগটিকে সমাধান করা না যায় তবে সেটিকে যেন যথাযথ স্তরে নিয়ে যাওয়া হয়। তবে, আমরা এটা নিশ্চিত করার জন্য সবরকমভাবে প্রচেষ্টা করি যে আমাদের গ্রাহকদেরকে যেন একটি কার্যকরী সমাধান পেতে সিনিয়র ম্যানেজমেন্টের কাছে যেতে না হয়। আমরা এই অভিযোগগুলিকে সামলানোর জন্য, অভিযোগের পিছনের কারণগুলিকে বুঝে সেগুলিকে পূনর্বিবেচনা করতে এবং গ্রাহক যাতে এই ধরণের অভিযোগ বারবার না করেন তার জন্য একটি শক্তিশালী সিস্টেম স্থাপন করেছি।

4) সময়সীমা

গ্রাহকেরা তাঁদের অভিযোগ জানাতে উপরে উল্লিখিত চ্যানেলগুলির মধ্যে যে কোনো একটি ব্যবহার করতে পারেন (অভ্যন্তরীণ সিস্টেমে গ্রাহকের অভিযোগ পরিচালনা করার পয়েন্ট (i) দেখুন)। লিখিতভাবে অভিযোগ পেলে, LFL এক সপ্তাহের মধ্যে একটি স্বীকৃতি/উত্তর পাঠানোর চেষ্টা করবে। একবার বিষয়টিকে তদন্ত করা হলে, LFL হয় গ্রাহককে একটি চূড়ান্ত উত্তর দেওয়ার চেষ্টা করবে বা অভিযোগ পাওয়ার এক মাসের মধ্যে আরো সময় চাওয়ার চেষ্টা করবে।

আমাদের কাছে আসা অভিযোগগুলিকে সঠিক পরিপ্রেক্ষিতে দেখা হবে এবং সমস্ত সম্ভাব্য দিক থেকে বিশ্লেষণ করা হবে। যে কোনো বিষয়ে LFL-এর সিদ্ধান্ত গ্রাহককে জানানো হবে। যে সমস্ত অভিযোগে জড়িত থাকা সমস্যাগুলির ক্ষেত্রে তদন্ত করতে আরো সময় প্রয়োজন হবে সেগুলিকে অবিলম্বে স্বীকার করা হবে৷

কিছু ক্ষেত্রে বেশি সময় লাগতে পারে; যেমন ডকুমেন্টকে পুনরুদ্ধার করা। LFL গ্রাহকদেরকে এই ধরণের বিলম্বের ব্যাপারে জানাবে এবং অভিযোগের সমাধানের জন্য প্রত্যাশিত সময়সীমা প্রদান করবে।

যখন LFL-এর দ্বারা গ্রাহকের অভিযোগকে পরিচালনা করার জন্য নতুন অভিযোগের চ্যানেল (যদি থাকে) নিয়ে আসা সহ কোনো নতুন পরিবর্তন অন্তর্ভুক্ত করা হয় তখন উপরোক্ত নীতিটিকে সময়ে সময়ে পূনর্বিবেচনা/সংশোধন করা হবে।

সমস্যার সমাধানের সময়-সীমা নিচে দেওয়া হয়েছে

1	গ্রাহক সার্ভিসিং-এর জন্য যোগাযোগ করেন।	T

2	গ্রাহককে টিকিট নম্বরের সাথে প্রাপ্তির অটো অ্যাকনলেজমেন্ট ইমেইল পাঠানো হবে	24 ঘন্টা
3	গ্রাহকের প্রয়োজনীয়তা বা চিন্তার ভিত্তিতে সমস্যাটিকে একটি অনুসন্ধান/অনুরোধ/অভিযোগ (ERC) হিসেবে ট্যাগ করা হবে।	T+2 দিন
4	যদি সার্ভিস রিকোয়েস্ট (SR) অনুসন্ধান ধরণের হয়, তবে গ্রাহকের সমস্যা সমাধান করার পরে এটিকে বন্ধ করা হবে।	T+2 দিন
5	যদি সার্ভিস রিকোয়েস্ট অনুরোধ/অভিযোগের ধরণের হয়, তবে এটিকে পরবর্তী প্রসেসিং-এর জন্য সংশ্লিষ্ট ব্যক্তিদের কাছে পাঠানো হবে।	T+2 দিন
6	রিকোয়েস্ট (অনুরোধ) SR-কে সংশ্লিষ্ট টিমের দ্বারা অ্যাটেন্ড করা হবে এবং SR-কে বন্ধ করা হবে	TAT নিচে দেওয়া তালিকা অনুযায়ী
7	গ্রাহকের রেজিস্টার করা ইমেইল আইডিতে সমস্যাকে বন্ধ করার যোগাযোগ পাঠানো হবে	সার্ভিস রিকোয়েস্ট (SR) বন্ধ হওয়ার পরে বাস্তবিক সময়ে

সমস্যার TAT-এর বিবরণ নিচে দেওয়া হয়েছে:

1	অ্যাকাউন্টের স্টেটমেন্ট	T+5 দিন
2	আবেদনের স্থিতি	T+7 দিন
3	পেমেন্ট কনফার্মেশন	T+7 দিন
4	বিতরণ সংক্রান্ত প্রশ্ন	T+7 দিন
5	EMI-এর সাথে সম্পর্কিত প্রশ্ন	T+10 দিন
6	লোন প্রি-ক্লোজার	T+10 দিন
7	NOC লেটার	T+10 দিন
8	CIBIL-এর সাথে সম্পর্কিত প্রশ্ন	T+21 দিন
9	অন্যান্য প্রশ্ন	T+15 দিন

অতিরিক্ত চার্জ করা সুদকে নিয়ন্ত্রণ করা।

কোম্পানি সুদের হার এবং প্রসেসিং ও অন্যান্য চার্জকে নির্ধারণ করার ক্ষেত্রে উপযুক্ত অভ্যন্তরীণ নীতি এবং পদ্ধতিকে নির্ধারণ করেছে। ধার্য করা সুদের হার ঋণগ্রহীতা কতটা ঝুঁকি নিতে পারবেন তার উপর নির্ভর করে যেমন ঋণগ্রহীতার আর্থিক অবস্থা, ব্যবসা, যে নিয়ন্ত্রক পরিস্থিতি ব্যবসাকে প্রভাবিত করে, প্রতিযোগিতা, ঋণগ্রহীতার আগের ইতিহাস ইত্যাদি। ঋণগ্রহীতাকে সুদের হার এবং লোনের সম্পূর্ণ মেয়াদে পরিশোধ করা মোট সুদের পরিমাণের ব্যাপারে জানানো হবে যাতে ঋণগ্রহীতা তাঁর দ্বারা পরিশোধ করা সুদের ব্যাপারে সঠিক ধারণা পেতে পারেন। এটিকে LFL-এর ওয়েবসাইটেও উপলব্ধ করা হবে। যখনই সুদের হারে পরিবর্তন হবে তখনই ওয়েবসাইটে বা অন্যথায় প্রকাশিত এই তথ্যকে আপডেট করা হবে।

LFL-বোর্ড সুদের হার এবং প্রসেসিং ও অন্যান্য চার্জকে নির্ধারণ করার জন্য উপযুক্ত অভ্যন্তরীণ নীতি এবং পদ্ধতি নির্ধারণ করেছে।

কোডকে পুনর্বিবেচনা (রিভিউ) করা

বোর্ড ফেয়ার প্র্যাকটিস কোডের (ন্যায্য অনুশীলন কোড) সম্মতি এবং ব্যবস্থাপনার বিভিন্ন স্তরে অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার কার্যকারিতার একটি বার্ষিক পর্যালোচনা পরিচালনা করবে। গ্রিভান্স রিড্রেসাল (অভিযোগ নিষ্পত্তি) অফিসার

প্রতি ছয় মাসে এই কোডের সম্মতিকে পুনর্বিবেচনা (রিভিউ) করবেন এবং পুনর্বিবেচনার (রিভিউ) একটি সম্মিলিত রিপোর্ট বোর্ডের কাছে জমা দেবেন।