

লেণ্ডিংকাৰ্ট ফাইনেন্স লিমিটেড

ফেয়াৰ প্ৰাক্টিচেছ ক'ড(ন্যায্য আচৰণ বিধিৰ ক'ড বা সংহিতা)

আঁচনিৰ শিৰোনাম	আঁচনিৰ নাম
নীতিৰ মালিক	গ্ৰাহক সেৱাৰ দল
প্ৰাথমিক জাৰীৰ তাৰিখ	মে' 14, 2015
পুনৰীক্ষণৰ তাৰিখ	জুন 14, 2024
পুনৰীক্ষণৰ কাৰ্যকৰী তাৰিখ	জুন 14, 2024
পৰৱৰ্তী পৰ্যালোচনাৰ তাৰিখ	জুন 14, 2025
নীতি সংস্কৰণ	13
বহিঃ পৰামৰ্শদাতাৰ যোগেদি পৰীক্ষা কৰা কাৰ্যকৰী দিশসমূহ	হয় / নহয়
ব'ৰ্ডৰ বা সমিতিৰ অনুমোদিত	হয়
নিয়ন্ত্ৰক নিৰ্দেশনা / অধিসূচনা / বিজ্ঞপ্তি	প্ৰধান নিৰ্দেশনা - ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক (নন-বেংকিং ফাইনেছিয়েল কোম্পানী - স্কেল ভিত্তিক নিয়ন্ত্ৰণ) নিৰ্দেশনা, 2023

স্বাক্ষৰকাৰী কৰ্তৃপক্ষ	পদবী	তাৰিখ	চহী
ব'ৰ্ডৰ অনুমোদন			
ব'ৰ্ড অফ ডাইৰেক্টৰ বা পৰিচালনা সমিতি	ব'ৰ্ডৰ বা সমিতিৰ সদস্যসকল	জুন 13, 2024	
অনুমোদনকাৰী			
অডিট সমিতি	অডিট সমিতিৰ সদস্যসকল	জুন 11, 2024	
পৰিচালনা সমিতিৰ অনুমোদন			
শ্ৰীযুত হৰ্ষবৰ্ধন লুনিয়া	CEO আৰু MD	-	
পৰ্যালোচক			
শ্ৰীযুত অভিষেক সিং	প্ৰধান পৰিচালন বিষয়া	জুন 7, 2024	
শ্ৰী মমতা ৰাণে	কোম্পানীৰ প্ৰযোজ্য নিয়ম আৰু আইন	জুন 7, 2024	
প্ৰস্তুতকৰ্তা			
শ্ৰী অজিথা কে'	গ্ৰাহক সেৱাৰ দল	জুন 5, 2024	

সূচীপত্ৰ

উদ্দেশ্য	4
জৰুৰি সংজ্ঞাসমূহ.....	4
লক্ষ্য	4
প্ৰতিশ্ৰুতি.....	4
ঋণৰ বাবে আবেদন আৰু তাৰ প্ৰক্ৰিয়াকৰণ	5
ডিজিটেল লেণ্ডিং প্লেটফৰ্মৰ পৰা আহৰণ কৰা ঋণ	5
ঋণ মূল্যায়ন আৰু নিয়ম/চৰ্ত সমূহ.....	6
ঋণ সমূহৰ বিতৰণ (নিয়ম আৰু চৰ্ত সমূহৰ সাল-সলনিৰ সৈতে)	6
পৰিশোধ কৰিবলগীয়া ধন সংগ্ৰহ.....	6
অন্যান্য নিৰ্দেশাৱলী সমূহ	6
অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ প্ৰক্ৰিয়া.....	7
উদ্দেশ্য/মুখ্য প্ৰতিশ্ৰুতিসমূহ.....	7
গ্ৰাহকৰ অনুসন্ধান / অভিযোগ/ মোকদ্দমা পৰিচালনাৰ সাধন.....	7
অনুসন্ধান, অনুৰোধ আৰু অভিযোগৰ সংজ্ঞা	8
গ্ৰাহকে যোগাযোগ কৰাৰ ব্যৱস্থাসমূহ.....	8
গ্ৰাহকৰ অনুসন্ধানবোৰৰ ৰেকৰ্ডিং আৰু ব্যৱস্থাপনা:	8
স্বীকৃতি আৰু যোগাযোগ	8
টাৰ্গেটৰাউণ্ড টাইম (TAT):	9
সঁহাৰি জঁনোৱাৰ ম'ড বা উপায়	9
নিৰীক্ষণ আৰু এক্সেলেচন অৰ্থাৎ সমিচিত পৰ্য্যায়লৈ লৈ যোৱাৰ প্ৰক্ৰিয়া	9
নথিপত্ৰ আৰু প্ৰতিবেদন	9
অনলাইন ম'ডৰ যোগেদি কৰা অভিযোগ.....	10
ইলেক্ট্ৰনিক বা সাধাৰণভাবে কাগজৰ মাধ্যমেৰে কৰা অভিযোগ:.....	10
অনুসন্ধান সঞ্চালন কৰাৰ ফ্ল'চাৰ্ট	10
বাধ্যতামূলক প্ৰদৰ্শনীয় আৱশ্যকতাসমূহ	10
সময় কাঠামো.....	11
CIC-ৰ বাবে ক্ষতিপূৰণৰ কাঠামো	12
অত্যধিক সুত আদায়ৰ বিধি - ব্যৱস্থা.	13
ক'ডৰ পৰ্যালোচনা	13

উদ্দেশ্য

নন-বেংকিং বিত্তীয় কোম্পানীবোৰৰ বাবে ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকে (RBI) ফেয়াৰ প্ৰাক্টিচেছ ক'ডৰ ওপৰত নিৰ্দেশনা জাৰী কৰিছে যাৰ দ্বাৰা তেওঁলোকৰ গ্ৰাহকসকলৰ সৈতে লেন-দেন কৰাৰ সময়ত ন্যায্য ব্যৱসায় আৰু কৰ্প'ৰেট পদ্ধতিৰ বাবে মানদণ্ড নিৰ্ধাৰণ কৰা হৈছে – নন-বেংকিং বিত্তীয় কোম্পানীটোৰ VII অধ্যায়ৰ ভিত্তিত – স্কেল ভিত্তিক নিয়মাৱলী নিৰ্দেশনা, 2023 (চাৰ্কুলাৰ নম্বৰ RBI / DoR / 2023-24 / 106 DoR. FIN. REC. No. 45 / 03. 10. 119/2023-24)(পৰিৱৰ্তিত, সংশোধিত, আৰু সময়ে সময়ে আপডেট কৰা অনুসৰি) হয়।

লেণ্ডিংকাৰ্ট ফাইনেঞ্চ লিমিটেড (ইয়াৰ পিছত 'কোম্পানী' বা 'LFL' বুলি কোৱা হ'ব) হৈছে RBI-ৰ সৈতে পঞ্জীয়নভুক্ত এক নন-বেংকিং ফাইনেঞ্চিয়েল কোম্পানী (NBFC) আৰু ওপৰোক্ত নিৰ্দেশনা অনুসৰি ইয়াৰ গ্ৰাহকসকলৰ সৈতে লেন-দেন কৰোঁতে ন্যায্য পদ্ধতি / মানদণ্ডৰ নীতি নিৰ্ধাৰণ কৰিবলৈ কোম্পানীয়ে তলত দিয়া ফেয়াৰ প্ৰাক্টিচেছ ক'ড (('FPC' বা 'ক'ড') মানি চলিব লাগিব। ই গ্ৰাহকসকলক তথ্য প্ৰদান কৰে আৰু কোম্পানীয়ে তেওঁলোকৰ সৈতে দৈনন্দিন ভিত্তিত কেনেদৰে লেন-দেন কৰিব বুলি আশা কৰা সেই বিষয়ে ব্যাখ্যা কৰে।

এই ক'ডটো যিসকলে চচিয়েল মিডিয়াত বা আন মিডিয়াত যিকোনো গোচৰ/অনুসন্ধান প'ষ্ট কৰে, তেওঁলোককে ধৰি সকলো গ্ৰাহকৰ বাবে প্ৰয়োজ্য আৰু কোম্পানীটোৱে সকলো গ্ৰাহকক প্ৰয়োজন অনুযায়ী তলৰ এই মঞ্চ সমূহৰ কাষ চাপিবলৈ উৎসাহিত কৰে।

জৰুৰি সংজ্ঞাসমূহ

1. **ব'ৰ্ড:** ইয়াৰ দ্বাৰা LFL-ৰ ব'ৰ্ড অফ ডাইৰেক্টৰ সকলক বুজোৱা হ'ব।
2. **ঋণ লওঁতা/গ্ৰাহক:** ইয়াৰ দ্বাৰা LFL- ৰ যিকোনো বৰ্তমানৰ বা হবলগীয়া গ্ৰাহক / ঋণ লওঁতা সকলক বুজোৱা হ'ব।

লক্ষ্য

এই ক'ডটো যি লক্ষ্য আগত ৰাখি সৃষ্টি কৰা হৈছে:

- গ্ৰাহক সকলৰ সৈতে লেন -দেন কৰোতে ফেয়াৰ প্ৰাক্টিচেছ সুনিশ্চিত কৰি তেওঁলোকৰ সৈতে নিৰপেক্ষ আৰু আন্তৰিক সম্পৰ্ক গঢ়ি তুলিবৰ বাবে।
- অধিক স্বচ্ছতাৰে গ্ৰাহকসকলক প্ৰডাক্টটোৰ বিষয়ে এটা ভাল বুজাবুজিত উপনীত হবলৈ আৰু জ্ঞাত সিদ্ধান্ত লবলৈ সক্ষম কৰি তোলা।
- কোম্পানীটোৰ প্ৰতি গ্ৰাহকৰ বিশ্বাস গঢ়ি তুলিবৰ বাবে।
- গ্ৰাহক সকলৰ সৈতে লেন -দেন কৰোতে যুক্তিসংগত মানদণ্ড স্থাপন কৰি ভাল/নিকা ,নিৰপেক্ষ আৰু স্বচ্ছ ব্যৱসায় কৰি যোৱা।
- বজাৰৰ শক্তি/বাহিনী সমূহক নিৰপেক্ষ প্ৰতিযোগিতাৰ যোগেৰে পৰিচালনাৰ উচ্চ মানদণ্ড অৰ্জন কৰিবলৈ উৎসাহিত কৰা।

- মাৰ্কেটিং ফৰ্চেজ অৰ্থাৎ কোনো প্ৰডাক্টৰ মূল্য, চাহিদা বা উপলভ্যতাক প্ৰভাৱিত কৰা অৰ্থনৈতিক কাৰকসমূহক নিৰপেক্ষ প্ৰতিযোগিতাৰ যোগেৰে পৰিচালনাৰ উচ্চ মানদণ্ড অৰ্জন কৰিবলৈ উৎসাহিত কৰা।
- ফেয়াৰ প্ৰাক্টিচেছ অথবা ন্যায্য আচৰণ বিধিৰ লগত সম্পৰ্কিত RBI - য়ে নিৰ্ধাৰণ কৰা প্ৰযোজ্য নিয়ম আৰু আইন মানি চলাটো নিশ্চিত কৰা।

প্ৰতিশ্ৰুতি

- LFL - য়ে প্ৰত্যেক সময়তে উচিত আৰু যুক্তিসংগত ভাৱে কাম কৰিবলৈ আৰু উদ্যোগত প্ৰচলিত মানদণ্ড সমূহ পূৰণ কৰিবলৈ সম্পূৰ্ণ ভাৱে চেষ্টা কৰিব।
- LFL - য়ে সকলো প্ৰাসংগিক নিয়ম আৰু আইন মানি চলিব আৰু ঋণ লগুঁতা সকলৰ সৈতে কথোপকথনৰ/যোগাযোগৰ সময়ত অখণ্ডতাৰ আৰু স্বচ্ছতাৰ নৈতিক নীতি সমূহ মানি চলিব।
- গ্ৰাহক সকলৰ সৈতে কথোপকথনৰ /যোগাযোগৰ সময়ত, হিন্দিত বা ইংৰাজীত নাইবা উপযুক্ত মাতৃভাষাত তেওঁলোককৰ আগত সকলো স্পষ্ট তথ্য দাঙি ধৰিবলৈ সকলো প্ৰয়োজনীয় পদক্ষেপ কোম্পানীটোৱে গ্ৰহণ কৰিব, এই বিষয়বোৰৰ ক্ষেত্ৰত:
 - i. ইয়াৰ বিভিন্ন প্ৰডাক্ট আৰু সেৱা সমূহ।
 - ii. নিয়ম আৰু চৰ্ত সমূহ, সুতৰ হাৰ/সেৱা শুল্ক সমূহ।
 - iii. গ্ৰাহকৰ বাবে থকা লাভ সমূহ আৰু ইয়াৰ প্ৰভাৱসমূহ, যদিহে আছে।
 - iv. প্ৰশ্ন সমূহৰ উত্তৰ দিবৰ বাবে যোগাযোগৰ ব্যক্তিসকল, যদিহে আছে।
- ক'ডটো ইয়াৰ ওৱেব চাইতত দিয়া হ'ব।
- LFL - য়ে ঋণ লগুঁতা বা ধৰুৱা সকলৰ সম্বন্ধিত সকলো তথ্যৰ ক্ষেত্ৰত সম্পূৰ্ণ গোপনীয়তা অৱলম্বন কৰিব আৰু যেতিয়ালৈকে ন্যাযিক বাবে প্ৰয়োজন নহয় বা গ্ৰাহকে নিজে অনুমতি নিদিয়ে তেতিয়ালৈকে তেওঁলোকৰ কোনো তথ্য কাকো অৱগত নকৰাই।
- LFL - য়ে ঋণ লগুঁতা বা ধৰুৱা সকলক তেওঁলোকৰ একাউন্টৰ সৈতে জৰিত সকলো তথ্য আৰু সা -সুবিধাৰ বিষয়ে জনাৰ অধিকাৰৰ বিষয়ে তেওঁলোকক জনাবলৈ প্ৰয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্ৰহণ কৰিব।
- LFL - য়ে ঋণ লগুঁতা বা ধৰুৱা সকলক কোনো ধৰণৰ লেন - দেনৰ পূৰ্বে সকলো বিত্তীয় তথ্য যেনে সুতৰ হাৰ, মাছুল, গণনা পদ্ধতি আদিৰ বিষয়ে অৱগত কৰিব।

ঋণৰ বাবে আবেদন আৰু তাৰ প্ৰক্ৰিয়া

- LFL - য়ে মুখ্য ৰূপে MSME ছেগমেণ্টত গ্ৰাহক সকলক ব্যৱসায়িক ঋণ প্ৰদান কৰে যত ঋণ লগুঁতা সকলক মধ্য - ডাঙৰ কৰ্পোৰেট গ্ৰাহক সকল, যাৰ বিত্তীয় বজাৰ ব্যৱসায়ৰ বিষয়ে অধিক জ্ঞান আছে, তেওঁলোকৰ তুলনাত অধিক সহায়ৰ প্ৰয়োজন হ'ব।
- LFL - য়ে সাধাৰণ ব্যৱসায়ৰ সময়ছোৱাত সকলো সময়তে ঋণৰ লাভৰ বাবে প্ৰয়োজনীয় প্ৰক্ৰিয়া আৰু প্ৰণালী সমূহৰ বিষয়ে ঋণ লগুঁতা সকলক পথপ্ৰদৰ্শন কৰিবলৈ প্ৰয়াস কৰিব।

- LFL - ৰ ঋণ আবেদন পত্ৰত /প্ৰয়োজনীয় নথি পত্ৰত ঋণ লওঁতাই জমা দিবলগীয়া সকলো প্ৰয়োজনীয় তথ্য অন্তৰ্ভুক্ত হ'ব / ঋণ লওঁতাৰ সূতৰ ওপৰত প্ৰভাব পেলাব। LFL - য়ে ঋণ লওঁতাক আন নন-বেংকিং বিত্তীয় কোম্পানি (NBFC) সমূহৰ দ্বাৰা প্ৰদান কৰা একে ধৰণৰ নিয়ম আৰু চৰ্ত সমূহৰ লগত অৰ্থপূৰ্ণ তুলনা কৰি আৰু পূৰ্বোক্ত তুলনাৰ ভিত্তিত এটা জ্ঞাত সিদ্ধান্ত লবলৈ প্ৰয়োজনীয় তথ্য প্ৰদান কৰাৰ লগতে চুক্তিৰ বিষয়বস্তু ঋণ লওঁতাক উপযুক্ত মাতৃভাষাত অথবা বুজি পোৱা যিকোনো ভাষাত ব্যাখ্যা কৰা হয়।
- LFL -ৰ ঋণ আবেদন পত্ৰত /প্ৰয়োজনীয় নথি পত্ৰত ঋণ লওঁতাসকলে ঋণ আবেদন পত্ৰৰ সৈতে জমা দিবলগীয়া সকলো প্ৰয়োজনীয় তথ্যৰ তালিকাৰও উল্লেখ থাকিব।
- ঋণ লওঁতাই জমা দিয়া প্ৰতিখন ঋণ আবেদন পত্ৰ সকলো তথ্য আৰু সম্পত্তি, ব্যক্তিজনৰ পৰিচয়, গেৰাণ্টি সহ দিবলগীয়া অস্তিত্ব আৰু নিৰাপত্তা, যদিহে আছে, এইবোৰৰ সৈতে জৰিত নথি - পত্ৰৰ পৰীক্ষণ আৰু সত্যতা প্ৰমাণ কৰাৰ পিছত স্বতন্ত্ৰ ভাবে বিবেচনা কৰা হ'ব।
- LFL - য়ে ঋণ লওঁতাৰ ঋণ লাভৰ যোগ্যতা সুনিশ্চিত কৰিবলৈ ঋণ লওঁতাৰ 'ডিউ ডিলিজেন্স' ৰ তদন্ত কৰিব, যিটো কোনোধৰণৰ ঋণ আবেদন পত্ৰৰ অনুমোদন বা অগ্ৰাহ্য কৰাৰ সিদ্ধান্তটোৰ এটা গুৰুত্বপূৰ্ণ নিৰ্ণায়ক হ'ব।
- LFL -ৰ তেওঁলোকৰ ঋণ লওঁতাক ঋণ লাভৰ বাবে কৰা ঋণ আবেদন পত্ৰৰ প্ৰাপ্তিৰ স্বীকাৰ কৰা ৰচিদ দিয়াৰ প্ৰণালী আছে। LFL - য়ে ঋণ লওঁতাৰ সকলো তথ্য সম্পূৰ্ণ ভাবে লাভ কৰা তাৰিখৰ পৰা এটা নিৰ্দিষ্ট সময় সীমাৰ ভিতৰত ঋণ লওঁতাক তেওঁলোকৰ সিদ্ধান্তৰ বিষয়ে জনাই দিব।
- ঋণ লওঁতাৰ সৈতে সকলো যোগাযোগ মাতৃভাষাত অথবা বুজি পোৱা যিকোনো ভাষাত হ'ব।

ডিজিটেল লেণ্ডিং প্লেটফৰ্মৰ পৰা আহৰণ কৰা ঋণ

- LFL -ৰ ৱেবছাইটত ডিজিটেল ঋণ প্ৰদান প্লেটফৰ্মৰ ছাৰ্চিং এজেন্ট হিচাপে নিয়োজিতৰ নাম (যাক এজেন্ট বুলি কোৱা হয়) প্ৰকাশ কৰা হ'ব।
- এজেন্ট হিচাপে নিয়োগ কৰা ডিজিটেল ঋণ প্ৰদান প্লেটফৰ্মবোৰক গ্ৰাহকৰ ওচৰত আগতীয়াকৈ প্ৰকাশ কৰিবলৈ নিৰ্দেশ দিয়া হ'ব, LFL -ৰ নাম আৰু LFL -য়ে এজেন্টসকলৰ নাম প্ৰকাশ কৰিব যাৰ হৈ তেওঁলোকে গ্ৰাহকৰ সৈতে কথা-বাৰ্তা পাতি আছে।
- অনুমোদনৰ ঠিক পিছতে কিন্তু ঋণ চুক্তি কাৰ্যকৰীহোৱাৰ আগতে, ঋণ লওঁতাক কোম্পানীৰ লেটাৰহেডত অনুমোদন পত্ৰ প্ৰদান কৰা হ'ব।
- ঋণ লওঁতায় বুজি পোৱা ধৰণেৰে ঋণ চুক্তিৰ এটা কপি, ঋণ চুক্তিত উল্লেখ কৰি জমা দিয়া সকলো নথি -পত্ৰৰ এটা কপি সহ ঋণ প্ৰদানৰ/অনুমোদনৰ সময়ত ঋণ লওঁতাক প্ৰদান কৰিব।
- LFL - ৰ দ্বাৰা নিয়োজিত ডিজিটেল ঋণ প্ৰদান প্লেটফৰ্মবোৰক কাৰ্যকৰী পৰ্যবেক্ষণ আৰু নিৰীক্ষণ নিশ্চিত কৰা হ'ব।
- অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰণালীৰ বিষয়ে সজাগতা গঢ়ি তোলাৰ দিশত পৰ্যাপ্ত প্ৰচেষ্টা চলোৱা হ'ব।

ঋণ মূল্যায়ন আৰু নিয়ম /চৰ্ত সমূহ

- LFL - য়ে এখন স্বীকৃতি পত্ৰৰ যোগেৰে ঋণ লওঁতাক ৰেহাই/সূতৰ বাৰ্ষিক মাচুল আৰু আবেদনৰ প্ৰক্ৰিয়া সহ সকলো নিয়ম আৰু চৰ্ত সমূহৰ লগত স্বীকৃত ৰাশিটোৰ সীমাৰ বিষয়ে লিখিত ৰূপত বা আন ধৰণে জনাব আৰু ঋণ লওঁতাৰ দ্বাৰা কৰা এই নিয়ম আৰু চৰ্ত সমূহৰ স্বীকাৰ পত্ৰ LFL -ৰ নথিত/ৰেকৰ্ডত ৰাখি থব।

- ঋণ পৰিশোধৰ বিলম্বৰ বাবে প্ৰযোজ্য হোৱা শাস্তিমূলক সুতৰ সৈতে জৰিত যিকোনো চৰ্ত ঋণ চুক্তিত, চকুত পৰা ধৰণেৰে গাঢ় কৰি বিশেষভাবে উল্লেখ কৰা হ'ব।
- LFL - য়ে ঋণ লগুঁতায়ে বুজি পোৱা ধৰণেৰে ঋণ চুক্তিৰ এটা কপি, ঋণ চুক্তিত উল্লেখ কৰি জমা দিয়া সকলো নথি - পত্ৰৰ এটা কপি সহ ঋণ প্ৰদানৰ/অনুমোদনৰ সময়ত ঋণ লগুঁতাক প্ৰদান কৰিব।

ঋণ সমূহৰ বিতৰণ (নিয়ম আৰু চৰ্ত সমূহৰ সাল-সলনিৰ সৈতে)

- নিজ প্ৰকাশিত ওৱেবচাইতৰ মাধ্যমেৰে বা যেনেদৰে উচিত, যদি এজন নিৰ্দিষ্ট গ্ৰাহকৰ বাবে হয়, LFL - য়ে ইয়াৰ ঋণ লগুঁতাক (সকলক) অনুমোদনৰ নিয়ম আৰু চৰ্ত সমূহৰ যিকোনো পৰিবৰ্তনৰ লগতে স্পষ্টভাবে তালিকাভুক্ত নথকাও - বিতৰণ সময়সূচী, সুতৰ হাৰ, সেৱা মাছুল, আগতীয়া পৰিশোধৰ শুল্ক আদি উপযুক্ত মাত্ৰাভাষাত অথবা বুজি পোৱা যিকোনো ভাষাত জাননী দিব। LFL - য়ে ৰেহাই / সুতৰ হাৰ আৰু মাছুলৰ পৰিৱৰ্তন কেৱলমাত্ৰ সাম্ভাব্যৰূপে প্ৰভাৱিত হোৱাতো নিশ্চিত কৰিছে। এই ক্ষেত্ৰত এটা উপযুক্ত চৰ্ত ঋণ চুক্তিত অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হ'ব।
- LFL - ৰ এটা চুক্তিৰ ভিতৰত পৰিশোধ বা প্ৰদৰ্শনক উভতাই লোৱা/খৰটকীয়া কৰা সিদ্ধান্ত ঋণ চুক্তিৰ অনুৰূপ হ'ব।

পৰিশোধ কৰিবলগীয়া ধন সংগ্ৰহ

- LFL - য়ে গ্ৰাহক সকলক তেওঁলোকৰ বকেয়া ধন সম্বন্ধে সকলো তথ্য প্ৰদান কৰিব আৰু সেয়া পৰিশোধ কৰিবলৈ উচিত সময় দিব।
- LFL - য়ে বকেয়া / দিবলগীয়া ধন সম্পূৰ্ণ ভাবে পৰিশোধ কৰাৰ পিছত বা ঋণৰ বকেয়া ধন ৰাশি যদি বৈধ অধিকাৰৰ বা গ্ৰহনাধিকাৰৰ আইনৰ অধীনত হয় বা আন কোনো দাবি যি ঋণ লগুঁতাৰ নামত থাকে, সকলো বন্ধক মুকলি কৰি দিব। যদি "চেট অফ" ৰ এনে অধিকাৰ অৰ্থাৎ আন এজনৰ বিৰুদ্ধে স্থাপন কৰা দাবীৰ অধিকাৰ প্ৰয়োগ কৰিব লগীয়া হয়, তেনেহলে ঋণ লগুঁতাক বাকী থকা দাবী সমূহৰ সকলো তথ্যৰ সৈতে এই বিষয়ে জাননী দিয়া হ'ব আৰু চৰ্ত বোৰ যাৰ অধীনত নিৰ্দিষ্ট দাবী সমাধান / পৰিশোধ নোহোৱালৈকে LFL - ৰ সকলো বন্ধক ৰাখি থোৱাৰ অধিকাৰ থাকিব।
- LFL - য়ে নিজৰ অধিকাৰ ৰক্ষা কৰি, নিজৰ বকেয়া ধন ৰাশি ডিফল্টাৰ/ ঋণ লগুঁতা সকলৰ পৰা সংগ্ৰহৰ বাবে ফলপ্ৰসূ উপায় সহ যুক্তিসংগত আৰু ন্যায়সংগত ব্যৱস্থা হাতত ল'ব পাৰে।
- LFL - য়ে এইতো সুনিশ্চিত কৰিব যে গ্ৰাহকসকলৰ সৈতে উচিতভাৱে ব্যৱহাৰ কৰিবৰ বাবে কৰ্মচাৰী সকল উপযুক্ত ভাবে প্ৰশিক্ষিত হয়।

অন্যান্য নিৰ্দেশাৱলী সমূহ

- LFL - য়ে নিজ ঋণ চুক্তিৰ নিয়ম আৰু চৰ্ত সমূহত উল্লেখিত উদ্দেশ্য সমূহৰ বাহিৰে ঋণ লগুঁতাৰ কোনো বিষয়ত হস্তক্ষেপ নকৰে (যেতিয়ালৈকে ঋণ লগুঁতাৰ আগতে দিয়া তথ্যৰ বাহিৰে কোনো নতুন তথ্য নাপাই, যিটো LFL - ৰ দৃষ্টি গোচৰ হ'ব পাৰে)।

- ঋণ লওঁতাৰ পৰা একাউন্ট স্তানান্তৰৰ অনুৰোধ লাভৰ পিছত, LFL -ৰ সম্মতি নতুবা অসম্মতি, যদিহে থাকে, সাধাৰণতে অনুৰোধ লাভৰ তাৰিখৰ পৰা 21 দিনৰ ভিতৰত তেনে ঋণ লওঁতাক জনাই দিয়া হয়। তেনে স্তানান্তৰ প্ৰযোজ্য আইন সমূহৰ অনুসৰি/সংগতি ৰাখি স্বচ্ছ চুক্তিগত চৰ্ত সমূহৰ অন্তৰ্গত হ'ব।
- ঋণ লওঁতাৰ পৰা নিজৰ বকেয়া ধন ৰাশি সংগ্ৰহৰ ক্ষেত্ৰত LFL - য়ে কোনো ধৰণৰ অনুচিত উৎপীড়ণ ব্যৱস্থা যেনে ঋণ লওঁতাক বাৰম্বাৰ অনুচিত সময়ত দিগদাৰ দিয়া, বল প্ৰয়োগেৰে বকেয়া ধন ৰাশি সংগ্ৰহৰ চেষ্টা আদিৰ, সহায় নলয়। গ্ৰাহকসকলৰ সৈতে উচিতভাৱে ব্যৱহাৰ আৰু লেন-দেন সুনিশ্চিত কৰিবৰ বাবে কৰ্মচাৰী সকলক উপযুক্ত ভাৱে প্ৰশিক্ষণ দিয়া হ'ব।
- LFL - য়ে ঋণৰ ফ্লেটিং বেটত /অস্থায়ী মাছুলত, যদি ঋণ লওঁতাক আগতীয়াকৈ অনুমোদন কৰা হৈছে, কোনো ধৰণৰ ফৌজদাৰী শুল্ক/ফৰ ক্ল'জাৰ চাৰ্জ) /আগতীয়া পৰিশোধৰ জৰিমনা(প্ৰি-পেমেন্ট পেনাল্টি) নলগাই।
- কোম্পানীৰ কৰ্মকৰ্তাসকলে গ্ৰহণ কৰা সিদ্ধান্তৰ ফলস্বৰূপে হোৱা বিবাদবোৰৰ মিমাংসা কৰাৰ বাবে কোম্পানীৰ এটা ব্যৱস্থা থাকিব য'ত এনে অভিযোগবোৰ কোম্পানীৰ উক্ত কৰ্মকৰ্তাসকলৰ এক স্তৰ ওপৰৰ এজন বিষয়াৰ দ্বাৰা শুনা আৰু নিষ্পত্তি কৰা হ'ব।

অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ প্ৰক্ৰিয়া

বৰ্তমানৰ প্ৰতিযোগিতামূলক পৰিস্থিতিত গ্ৰাহক সেৱা ব্যৱসায়িক উন্নতি বজায় ৰখাত গুৰুত্বপূৰ্ণ সাধন। যেইকোনো ক'ৰ্পৰেট সংস্থাতেই গ্ৰাহকৰ অভিযোগ হৈছে ব্যৱসায় জীৱনৰ অংশ।

LFL - ত গ্ৰাহক সেৱা আৰু সন্তোষিয়েই হৈছে আমাৰ প্ৰধান লক্ষ্য। আমি বিশ্বাস কৰো যে ক্ষিপ্ৰ আৰু সুনিপুণ সেৱা আগবঢ়োৱাতো কেৱল মাত্ৰ নতুন গ্ৰাহক আকৰ্ষণৰ বাবেই প্ৰয়োজনীয় নহয় আনকি বিদ্যমান থকা গ্ৰাহকসকলক ধৰি ৰাখিবলৈও ইয়াৰ প্ৰয়োজন আছে। LFL - য়ে উন্নতমানৰ গ্ৰাহক সেৱা প্ৰদানৰ ক্ষেত্ৰত আৰু গ্ৰাহকৰ উন্নতমানৰ অভিজ্ঞতা প্ৰদানৰ কথা আগত ৰাখি সুনিপুণ অভিযোগ মিমাংসা পদ্ধতিৰ লক্ষ্যৰে বহুতো পদক্ষেপ হাতত লৈ আগবাঢ়ি আহিছে।

LFL - ৰ অভিযোগ মিমাংসা আৰু অধিক অৰ্থপূৰ্ণ আৰু কাৰ্যকৰি কৰাৰ কাৰণে এটা সুশৃঙ্খলিত পদ্ধতি নিৰ্মান কৰা হৈছে। এই ব্যৱস্থাই এই কথা নিশ্চিত কৰে যে অভিযোগ অন্বেষণ কেৱল ন্যায্য আৰু নিয়ম - নীতিৰ প্ৰদত্ত পৰিকাঠামোৰ মাজেদিয়েই হ'ব।

উদ্দেশ্য / মুখ্য প্ৰতিশ্ৰুতিসমূহ

LFL - ৰ গ্ৰাহকৰ প্ৰতি থকা মুখ্য প্ৰতিশ্ৰুতিসমূহ হৈছে :

- সকলো গ্ৰাহকৰ প্ৰতি লয়ায় আচৰণৰ আশ্বাস দিয়া।
- অভিযোগ সময়মতে মিমাংসা কৰা।
- গ্ৰাহকৰ প্ৰশ্নসমূহ সম্পূৰ্ণৰূপে বুজ লবলৈ সময় লোৱা আৰু যথাসম্ভৱ উপায়েৰে সহায়ৰ হাত আগবঢ়োৱা।
- গ্ৰাহকক সমাধান প্ৰক্ৰিয়াৰ সম্পৰ্কে অৱগত কৰা আৰু সমস্যা / অভিযোগ মিমাংসাৰ বাবে মনোনীত কৰ্মকৰ্তাৰ লগত যোগাযোগ কৰা।

গুৰুত্বপূৰ্ণ কথা হৈছে, LFL - য়ে গ্ৰাহকৰ গোপনীয়তা আৰু মৰ্যদা অতি গুৰুত্ব সহকাৰে লয় আৰু সকলো সময়তেই নিজৰ গ্ৰাহকৰ লগত নিৰপেক্ষভাৱে আৰু বিনীত আচৰণ আগবঢ়ায়।

গ্ৰাহকৰ অনুসন্ধান / অভিযোগ/ মোকদ্দমা পৰিচালনাৰ সাধন

যিসকল গ্ৰাহকে ফিডবেক বা মতামত পঠাবলৈ বিচাৰে বা অভিযোগ জনাব বিচাৰে তেওঁলোকে ৰাতিপুৱা 10:00 টা বজাৰ পৰা সন্ধিয়া 7:00 টা বজাৰ ভিতৰত, সোমবাৰৰ পৰা শুকুৰবাৰলৈকে (ৰাষ্ট্ৰীয় ছুটিৰ বাহিৰে) নিম্নোক্ত ধাৰাসমূহত যোগাযোগ কৰিব পাৰে।

1. পৰিচালনাৰ পদ্ধতি

গ্ৰাহকৰ অনুসন্ধান: গ্ৰাহকৰ প্ৰশ্ন: ইয়াৰ উদ্দেশ্য হৈছে গ্ৰাহকৰ প্ৰশ্নবোৰ দক্ষতাৰে আৰু কাৰ্যকৰীভাৱে পৰিচালনা কৰা, গ্ৰাহক যাতে ভালদৰে সন্তুষ্ট হয় সেয়া নিশ্চিত কৰা আৰু ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকে নিৰ্ধাৰণ কৰা নিয়ামক নিৰ্দেশনাবোৰ পালন কৰা।

অনুসন্ধান, অনুৰোধ আৰু অভিযোগৰ সংজ্ঞা :

গ্ৰাহকৰ সমস্যাবোৰৰ প্ৰতি যাতে সঠিকভাৱে চকু ৰখা হয় সেয়া নিশ্চিত কৰিবলৈ লেণ্ডিংকাৰ্টে অনুসন্ধান, অনুৰোধ আৰু অভিযোগৰ বাবে সুকীয়া সংজ্ঞা ৰাখিছে।

নিম্নলিখিত উদাহৰণবোৰ কেৱল দৃষ্টান্তমূলক উদ্দেশ্যৰ বাবে দিয়া হৈছে: অনুসন্ধান:

গ্ৰাহকে বিচৰা তথ্য।

a) অনুসন্ধানৰ উদাহৰণ:

- যি গ্ৰাহকে ঋণ আবেদন প্ৰক্ৰিয়াৰ বিষয়ে তথ্য বিচাৰি আছে।
- যি গ্ৰাহকে ঋণৰ আবেদনৰ বাবে প্ৰয়োজনীয় নথিপত্ৰৰ বিষয়ে অনুসন্ধান কৰি আছে।
- যি গ্ৰাহকে পে'মেণ্ট পদ্ধতিৰ বিষয়ে অনুসন্ধান কৰি আছে।

অনুৰোধ: ঋণ সেৱাৰ লগত সম্পৰ্কিত গ্ৰাহকে বিচৰা এক নিৰ্দিষ্ট পদক্ষেপ বা সেৱা।

b) অনুৰোধৰ উদাহৰণ:

- যি গ্ৰাহকে একাউন্টৰ ষ্টেটমেন্ট বা বিবৃতি এটা বিচাৰিছে।
- যি গ্ৰাহকে পলমকৈ পে'মেণ্ট কৰা মাচুল/চাৰ্জ্ৰ ৰেহাইৰ বাবে অনুৰোধ কৰিছে।
- যি গ্ৰাহকে কোনো ঋণ ফৰক্ল'জাৰৰ বাবে অৰ্থাৎ সময়ৰ আগতেই ঋণ পৰিশোধ কৰিবৰ বাবে অনুৰোধ কৰিছে।

অভিযোগ: লেণ্ডিংকাৰ্টৰ ফালৰ পৰা যিকোনো সেৱা আগবঢ়োৱাৰ ক্ষেত্ৰত সেৱাৰ অভাৱ বা ত্ৰুটি, আৰু/বা যিকোনো প্ৰক্ৰিয়াত অসঙ্গতিৰ ফলত বিবাদ বা আপত্তিৰ উদ্ভৱ হয়।

c) অভিযোগৰ উদাহৰণ:

- ন' অবজেক্ছন চাৰ্টিফিকেত (NOC) অৰ্থাৎ আপত্তিবিহীন প্ৰমাণপত্ৰ জাৰী কৰাত পলম হোৱা।
- পে'মেণ্ট পৰিষ্টিত পলম হোৱা।
- একাউন্টৰ তথ্য (ইমেইল, ঠিকনা ইত্যাদি) সলনি হোৱাত পলম হোৱা।

এই সংজ্ঞা আৰু উদাহৰণবোৰ গ্ৰাহকৰ সমস্যাবোৰ স্পষ্টভাৱে তুলি ধৰিবলৈ আৰু দক্ষ সমাধানৰ সুবিধা প্ৰদান কৰাৰ উদ্দেশ্যে কৰা হৈছে।

2. গ্ৰাহকে যোগাযোগ কৰাৰ ব্যৱস্থাসমূহ:

- গ্ৰাহকসকলে প্ৰৱেশাধিকাৰ আৰু সুবিধা সুনিশ্চিত কৰিবলৈ বিভিন্ন চেনেলৰ জৰিয়তে লেণ্ডিংকাৰ্টৰ চাপৰ্ট টিমৰ লগত যোগাযোগ কৰিব পাৰে:

- i. ই-মেইল: care@lendingkart.com
- ii. টল ফ্রী নম্বৰ: 1800 572 0202
- iii. অনলাইন চাত: লেণ্ডিংকাৰ্ট হেল্প ডেস্ক।
- iv. হোৱাটছএপ্ল: +91 7778867631
- v. আমালৈ এই ঠিকনাত লিখক: লেণ্ডিংকাৰ্ট ফাইনেন্স লিমিটেড, ৱেষ্টগেট বিজনেছ ৱে, ব্লক A, 2nd ফ্ল'ৰ
মাকাৰবা SG হাইৱে, TATA ক্ৰ'মাৰ ওচৰত, আহমেদাবাদ 380051।

3. গ্ৰাহকৰ অনুসন্ধানবোৰৰ ৰেকৰ্ডিং আৰু ব্যৱস্থাপনা:

- সকলো প্ৰশ্ন, সেয়া যি চেনেলৰ পৰাই হওঁক, তাক CRM চিষ্টেমত লগ ইন কৰা হয়।
- ই-মেইল, হোৱাটছএপ্ল বা চাতৰ জৰিয়তে লাভ কৰা প্ৰশ্নবোৰ অটমেটিকভাৱে CRM ত আহি যায় আৰু টিকট জেনেৰেত হৈ যায়।
- ভইচ কমিউনিকেচন বা যোগাযোগৰ জৰিয়তে লাভ কৰা প্ৰশ্নবোৰৰ বাবে, সংশ্লিষ্ট টিকট জেনেৰেত কৰিবলৈ এজেন্টসকলে CRM-ত নিজেই মেনুৱেলি সবিশেষ দিব লাগিব।
- অনুসন্ধানবোৰ প্ৰশ্নৰ ধৰণৰ ওপৰত ভিত্তি কৰি শ্ৰেণীবদ্ধ কৰা হয় আৰু প্ৰতিটো শ্ৰেণীক নিয়ন্ত্ৰণৰ প্ৰয়োজনীয়তা অনুসৰি নিৰ্দিষ্ট টাৰ্ণএৰাউণ্ড টাইমছ (TAT) নিৰ্ধাৰিত কৰা হয়।
- CRM চিষ্টেমত তেওঁলোকৰ নিৰ্ধাৰিত টাৰ্ণএৰাউণ্ড টাইমছ (TAT)ৰ ভিতৰত সমাধান নোহোৱা যিকোনো প্ৰশ্নৰ বাবে এক অটমেটিক এক্সেলেচনৰ অৰ্থাৎ সমাধানার্থে সমিচিত পৰ্য্যায়লৈ লৈ যোৱাৰ সুবিধা অন্তৰ্ভুক্ত থাকে, যিয়ে তৎক্ষণাত মনোযোগ আকৰ্ষণ কৰা আৰু সমাধান নিশ্চিত কৰে।

4. স্বীকৃতি আৰু যোগাযোগ:

- কোনো অনুসন্ধান পোৱাৰ আৰু তাক লগি কৰাৰ পিছত, CRM চিষ্টেমৰ জৰিয়তে গ্ৰাহকক ৰেফাৰেন্স নম্বৰৰ সৈতে এটা স্বীকৃতি প্ৰদান কৰা হয়।
- গ্ৰাহকসকলক স্বীকৃতি দিয়াৰ সময়ত প্ৰত্যাশিত সমাধানৰ সময়সীমাৰ বিষয়ে অৱগত কৰা হয়। (TAT-ৰ বাবে 11-নং পৃষ্ঠাৰ তালিকা চাওক)
- সমাধান কৰাৰ পিছত, গ্ৰাহকসকলক সমাধানৰ বিষয়ে অৱগত কৰা হয় আৰু সমাধানৰ সবিশেষ প্ৰদান কৰা হয়।

5. টাৰ্ণএৰাউণ্ড টাইম (TAT):

- অনুসন্ধানবোৰ প্ৰশ্নৰ ধৰণৰ ওপৰত ভিত্তি কৰি আৰু পূৰ্বনিৰ্ধাৰিত সময়সীমাৰ ভিতৰত সঁহাৰি দিয়া হয়।

6. সঁহাৰি জঁনোৱাৰ ম'ড বা উপায়:

- অনুসন্ধানবোৰৰ সঁহাৰি প্ৰাথমিকভাৱে ই-মেইলৰ যোগে প্ৰদান কৰা হয়, যাতে সমাধানবোৰ নথিভুক্ত আৰু প্ৰমাণীকৰণযোগ্য হয়।

7. নিৰীক্ষণ আৰু এক্সেলেচন অৰ্থাৎ সমিচিত পৰ্য্যায়লৈ লৈ যোৱাৰ প্ৰক্ৰিয়া:

- নিৰ্ধাৰিত মানদণ্ডৰ কাৰ্যক্ষমতা আৰু অনুৰোধ পালন কৰা নিশ্চিত কৰিবলৈ অনুসন্ধান সমাধান প্ৰক্ৰিয়াৰ নিৰন্তৰ নিৰীক্ষণ কৰা হয়।

8. নথিপত্ৰ আৰু প্ৰতিবেদন

- সকলো কথা-বাৰ্তা আৰু সমাধান অডিটিংৰ উদ্দেশ্য আৰু ভৱিষ্যতৰ প্ৰসংগৰ বাবে নথিভুক্ত কৰা হয়।

- অনুসন্ধান নিয়ন্ত্ৰণৰ নিয়মীয়া প্ৰতিবেদনসমূহ পৰিচালনাৰ দ্বাৰা সংকলন আৰু পৰ্যালোচনা কৰা হয় যাতে কাম চলি থকাটো নিশ্চিত কৰা হয় আৰু অনুসন্ধান সমাধান প্ৰক্ৰিয়াৰ ফলপ্ৰসূতা মূল্যায়ন কৰা কৰা হয়।

9. এক্সেলেচন মেকানিজম অৰ্থাৎ সমিচিত পৰ্যায়লৈ যোৱাৰ ব্যৱস্থা:

যদি নিৰ্দিষ্ট সময়ৰ ভিতৰত অভিযোগটো সমাধান নহয় বা LFL-য়ে প্ৰদান কৰা সমাধানত তেওঁ সন্তুষ্ট নহয়; তেন্তে
গ্ৰাহকে তলত দিয়া ধৰণে অভিযোগ নিষ্পত্তি আৰু নোডেল বিষয়াৰ কাষ চাপিব পাৰে:

Level	যোগাযোগৰ ব্যৱস্থা / SPOC	ফোন নম্বৰ আৰু ই-মেইল ID সমূহ
Level 1	গ্ৰাহক সেৱাৰ যোগাযোগ ব্যৱস্থা	ইমেইল ID: care@lendingkart.com টল ফ্ৰি নম্বৰ: 1800 572 0202 হোৱাৰ্টিছ এপ্ল: +91 7778867631
Level 2	অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ বিষয়া	অজিথা K' +91 6358874622 ৰাতিপুৱা 10.30 টা বজাৰ পৰা সন্ধিয়া 6.00 টা বজাৰ ভিতৰত, সোমবাৰৰ পৰা শুকুৰবাৰলৈ, ৰাষ্ট্ৰীয় ছুটিৰ দিনৰ বাহিৰে
Level 3	নোডেল বিষয়া	অজিথা K +91 7069087586 ৰাতিপুৱা 10.30 টা বজাৰ পৰা সন্ধিয়া 6.00 টা বজাৰ ভিতৰত, সোমবাৰৰ পৰা শুকুৰবাৰলৈ, ৰাষ্ট্ৰীয় ছুটিৰ দিনৰ বাহিৰে
Level 4	COO এক্সেলেচন	অভিষেক S COO.escalation@lendingkart.com

সকলো গ্ৰাহকৰ অভিযোগ গ্ৰহণ কৰিবলৈ অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ কৰ্মকৰ্তা অফিচৰ সময়ত উপস্থিত থাকিব।

অভিযোগ পৰীক্ষণৰ পাছত, অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ কৰ্মকৰ্তাই এটা অভিযোগ লাভৰ 30 দিনৰ ভিতৰত তেওঁৰ চূড়ান্ত প্ৰতিক্ৰিয়া পঠাব। এই সময়চোৱাত গ্ৰাহকে তেওঁলোকৰ অভিযোগৰ স্থিতি জানিবলৈ আমালৈ লিখিত ভাবে জনাব পাৰে আৰু যিমান সোনকালে সম্ভৱ আমি সঁহাৰি দিবলৈ চেষ্টা কৰিম।

যদিহে অভিযোগ/বিবাদটো অভিযোগ বিষয়াই সময়সীমাৰ ভিতৰত মিমাংসা নকৰে, তেন্তে গ্ৰাহকে মেনেজমেণ্টলৈ অৰ্থাৎ পৰিচালনা সমিতিলৈ ইয়াত লিখিব পাৰে।

নাম	শ্ৰীযুত অভিষেক সিং
পদবী	প্ৰধান পৰিচালন বিষয়া
ই - মেইল ID	COO.escalation@lendingkart.com

10. বহিঃ লোকপাল প্ৰক্ৰিয়া

যদি অভিযোগ/বিবাদ এক মাহৰ ভিতৰত মিমাংসা নহয় (যদিহে গ্ৰাহকৰ অভিযোগ সম্পূৰ্ণৰূপে বা আংশিকভাৱে নাকচ কৰা হৈছিল আৰু যদিহে গ্ৰাহক অসন্তুষ্ট হৈছিল বা যদিহে গ্ৰাহকে উত্তৰ পোৱা নাই), তেন্তে গ্ৰাহকে তলত উল্লেখ কৰা যিকোনো এটা উপায়েৰে লোকপাল বা উপ লোকপালৰ ওচৰত আবেদন কৰিব পাৰে:

অনলাইন ম'ডৰ যোগেদি কৰা অভিযোগ :

অভিযোগটো নিৰ্ধাৰিত পৰ্টেল অৰ্থাৎ <https://cms.rbi.org.in> ৰ যোগেদি অনলাইনত দাখিল কৰা হ'ব পাৰে

ইলেক্ট্ৰনিক বা সাধাৰণভাবে কাগজৰ মাধ্যমেৰে কৰা অভিযোগ:

অভিযোগটো RBI -য়ে সদৰি কৰা কেন্দ্ৰীভূত ৰচিদ আৰু প্ৰক্ৰিয়াকৰণত নিৰ্ধাৰিত ফৰ্মেটত ইলেক্ট্ৰনিক বা সাধাৰণভাবে কাগজৰ মাধ্যমেৰে কৰা হ'ব পাৰে –

কেন্দ্ৰীভূত ৰচিদ আৰু প্ৰক্ৰিয়াকৰণ কেন্দ্ৰ (CRPC)

ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক

চেণ্ট্ৰেল ভিষ্টা, চেণ্টৰ 17,

চণ্ডীগড় – 160 017

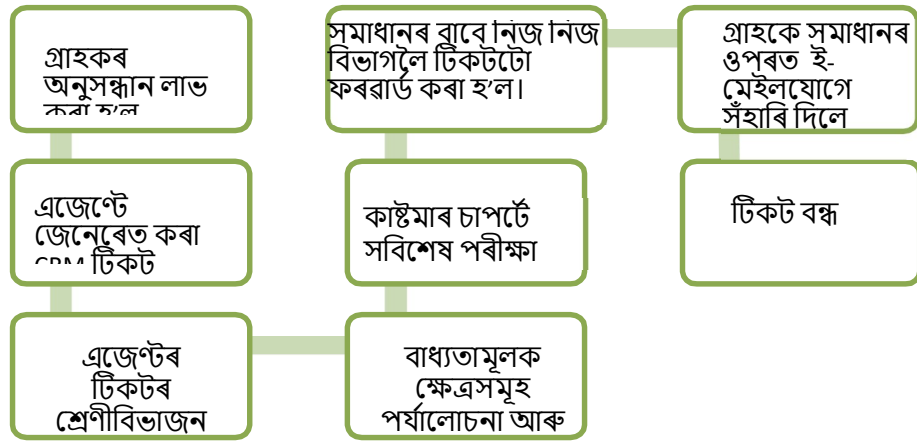
ই মেইল- crpc@rbi.org.in

ট'ল ফ্ৰী নম্বৰ – 14448

(ৰাতিপুৱা 9:30 টা বজাৰ পৰা

সন্ধিয়া 5:15বজালৈকে)

11. অনুসন্ধান সঞ্চালনৰ ফ্ল'চাৰ্ট:



12. বাধ্যতামূলক প্ৰদৰ্শনীয় আৱশ্যকতাসমূহ

LFL- ৰ সকলো কাৰ্যালয়ত আৰু আমাৰ ৱেবছাইটত নিম্নোলিখিত ব্যৱস্থাসমূহ আছে:

- অভিযোগ আৰু পৰামৰ্শৰ গ্ৰহণৰ বাবে উল্লেখযোগ্য ব্যৱস্থা।
- অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ কৰ্মকৰ্তাৰ নাম, ঠিকনা আৰু যোগাযোগ নম্বৰৰ প্ৰদৰ্শনৰ ব্যৱস্থা।
- মুখ্য নোডাল অধিকাৰী/ নোডেল অধিকাৰীৰ নাম আৰু যোগাযোগৰ সবিশেষ (টেলিফোন/ম'বাইল নম্বৰ আৰু ই-মেইল আই ডি) প্ৰদৰ্শনৰ ব্যৱস্থা।
- লোকপালৰ ওচৰত অভিযোগ দাখিল কৰাৰ পদ্ধতিৰ সবিশেষ।

- লোকপাল আঁচনিৰ উল্লেখযোগ্য বৈশিষ্ট্যসমূহ (ইংৰাজী, হিন্দী আৰু স্থানীয় ভাষাত)।

অভিযোগ নিষ্পত্তি শাখাৰ প্ৰক্ৰিয়াই গ্ৰাহকৰ সন্তোষৰ কথা আগত ৰাখি সকলো অভিযোগ নিষ্পত্তি কৰিব।

তেওঁলোকে তেওঁলোকৰ স্তৰত অভিযোগতো নিষ্পত্তি কৰা সম্ভবপৰ নহলে সমিচিত পৰ্য্যায়লৈ লৈ যোৱাতো নিশ্চিত কৰিব। যদিও আমাৰ অন্তিম চেপ্টা হব যাতে এনে এক স্থিতিলৈ গমন কৰা য'ত ফলপ্ৰসূ অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ কাৰণে গ্ৰাহকসকল জ্যেষ্ঠ ব্যৱস্থাপনাৰ কাষ চাপিব লগা নহয়, এই অভিযোগসমূহ, অভিযোগৰ কাৰণ বুজ লোৱাৰ দৃষ্টিভংগীৰ পৰ্যালোচনা আৰু সমিচিত পৰ্য্যায়লৈ লৈ যোৱাৰ বিষয়ে আৰু পুনৰাবৃত্তি ৰোধ পৰিচালনা কৰিবলে আমাৰ এটা শক্তিশালী ব্যৱস্থাপনা আছে।

সময় কাঠামো

অভিযোগ ৰুজু কৰিবলৈ গ্ৰাহকে গ্ৰাহকৰ অভিযোগ পৰিচালনাৰ আভ্যন্তৰীণ সাধনত উল্লেখিত যিকোনো এটা চ্যানাল ব্যৱহাৰ কৰিব পাৰে। যদিহে অভিযোগতো লিখিতভাবে গৃহীত হয়, তেনেহলে LFL - য়ে এটা স্বীকৃতি পঠোৱাৰ চেপ্টা কৰিব। এবাৰ বিষয়তো পৰীক্ষা কৰা হলে, LFL - য়ে গ্ৰাহকলৈ হয়তো চূড়ান্ত প্ৰতিক্ৰিয়া পঠোৱাৰ চেপ্টা কৰিব নতুবা অনুবেদন জনাব।

আমি লাভ কৰা অভিযোগসমূহ সঠিক পটভূমিত চোৱা হব আৰু সকলো সম্ভাৱনীয় কোনৰ পৰা চালি জাৰি চোৱা হব। LFL - য়ে যিকোনো অভিযোগৰ ওপৰত লোৱা পদক্ষেপৰ বিষয়ে গ্ৰাহকক অৱগত কৰোৱা হব।

এনে নিৰ্দিষ্ট ধৰনৰ অভিযোগৰ ক্ষেত্ৰত জৰিত থকা কাৰ্যকলাপসমূহৰ কাৰণে অতিৰিক্ত সময়ৰ প্ৰয়োজন হব পাৰে, উদাহৰণস্বৰূপে নথি পত্ৰৰ পুণৰুদ্ধাৰ। LFL - য়ে এনেধৰণৰ পলমৰ কাৰণে গ্ৰাহকক খবৰ দিব আৰু অভিযোগৰ মিমাংসাৰ কাৰণে প্ৰত্যাশিত সময়সীমা আগবঢ়াব।

উল্লেখিত নীতি পৰ্য্যায়ক্ৰমে পৰ্যালোচনা কৰা হব / LFL - য়ে অভিযোগ পৰিচালনাৰ ক্ষেত্ৰত কোনো নতুন সালসলনি অন্তৰ্ভুক্ত হলেই সংশোধিত কৰা / গ্ৰাহকৰ অভিযোগসমূহ যদিহে কোনো নতুন নতুন অভিযোগ চেনেল আৰম্ভ কৰাৰ কথা সাঙুৰি থাকে।

কিবা জানিবলগা থাকিলে তাৰ সমাধানৰ সময়সীমা তলত দিয়া হৈছে

1	অনুসন্ধানৰ বাবে গ্ৰাহকৰ প্ৰস্তাব	T
2	টিকট নম্বৰৰ সৈতে অটমেটিক স্বীকৃতিৰ ই-মেইল গ্ৰাহকলৈ প্ৰেৰণ কৰা হ'ব	24 hours
3	গ্ৰাহকৰ প্ৰয়োজনীয়তা বা চিন্তাৰ ওপৰত ভিত্তি কৰি প্ৰশ্নটোক অনুসন্ধান / অনুৰোধ / অভিযোগ (ERC) হিচাপে টেগ কৰা হয়।	T+2 দিন
4	যদি চাৰ্ভিচ ৰিকুৱেষ্ট অৰ্থাৎ সেৱাৰ অনুৰোধৰ ধৰণটো অনুসন্ধান কৰাৰ হয়, গ্ৰাহকৰ প্ৰশ্নৰ উত্তৰ দিয়াৰ পাছত সেয়া বন্ধ হ'ব।	T+2 দিন
5	যদি ৰ ধৰণটো অনুৰোধ / অভিযোগ হয়, তেন্তে পৰৱৰ্তী প্ৰক্ৰিয়াকৰণৰ বাবে সংশ্লিষ্ট কামবোৰত তাক আৱণ্টন কৰা হ'ব।	T+2 দিন
6	অনুৰোধ কৰা SR-ত সংশ্লিষ্ট দলবোৰ উপস্থিত থাকিব আৰু SR বন্ধ কৰা হ'ব।	তলৰ তালিকা অনুসৰি TAT
7	গ্ৰাহকৰ পঞ্জীয়নভুক্ত ই-মেইল ID লৈ বন্ধ হোৱাৰ সঁহাৰি দিয়া হ'ল।	SR বন্ধ হোৱাৰ প্ৰকৃত সময়

তলত প্ৰশ্নবোৰৰ TAT বিৱৰণ দিয়া হৈছে:

1	একাওন্টৰ ষ্টেটমেন্ট বা বিবৃতি	T+5 দিন
2	এপ্লিকেচন বা আবেদনৰ স্থিতি	T+7 দিন
3	পেমেন্ট কনফাৰ্মেচন অৰ্থাৎ নিশ্চিতকৰণ	T+7 দিন
4	ডিজবাৰ্জমেন্ট অৰ্থাৎ প্ৰাপ্য অৰ্থ প্ৰদানৰ প্ৰশ্ন	T+7 দিন
5	EMI সম্পৰ্কীয় প্ৰশ্ন	T+10 দিন
6	ল'ন প্ৰি-ক্ল'জাৰ অৰ্থাৎ আগতীয়াকৈ বন্ধ কৰা ঋণ	T+10 দিন
7	NOC পত্ৰ	T+10 দিন
8	CIBIL সম্পৰ্কীয় প্ৰশ্ন	T+21 দিন
9	অন্যান্য প্ৰশ্নবোৰ	T+15 দিন

CIC-ৰ বাবে ক্ষতিপূৰণৰ কাঠামো।

ৰূপায়ণৰ তাৰিখ: 26 এপ্ৰিল 2024

ক্রেডিট ইনফৰ্মেচন কোম্পানী / CIBIL সম্পৰ্কীয় অভিযোগ প্ৰক্ৰিয়া:

ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকৰ (RBI) নিৰ্দেশনা অনুসৰি ক্রেডিট ইনফৰ্মেচন কোম্পানী (CICs) সম্পৰ্কীয় অনুসন্ধান চম্ভালিবলৈ সংশোধিত পদ্ধতিটো তলত দিয়া হৈছে:

1. যোগাযোগৰ চেনেলসমূহ:

- গ্ৰাহক বা CIC-বোৰে লেণ্ডিংকাৰ্টৰ চাপৰ্ট টিমৰ সৈতে এইবোৰৰ জৰিয়তে যোগাযোগ কৰিব পাৰে:
- ইমেইল: care@lendingkart.com
 - ট'ল-ফ্ৰী নম্বৰ: 1800 572 0202
- অনলাইন চ'ত: ৱেবছাইট ডেচবাৰ্ডত লেণ্ডিংকাৰ্ট হেল্প ডেস্ক
 - হোৱাটছএপ্ল: +91 7778867631 (হোৱাটছএপ্ল লিংক)
- আমালৈ এই ঠিকনাত লিখক: লেণ্ডিংকাৰ্ট ফাইনেন্স লিমিটেড, ৱেষ্টগেট বিজনেছ ৱে, ব্লক A, 2nd ফ্ল'ৰ মাৰ্কাৰবা SG হাইৱে, TATA ক্ৰমাৰ ওচৰত, আহমেদাবাদ 380051।

2. অনুসন্ধানসমূহ নিয়ন্ত্ৰণ কৰা:

- গ্ৰাহক বা CICৰ পৰা অনুসন্ধান লাভ কৰাৰ পিছত গ্ৰাহক সেৱা কাৰ্যবাহীয়ে অনুৰোধ বা অভিযোগ লগ কৰিব।
 - যদি কোনো অভিযোগ পঞ্জীভুক্ত নথকা চেনেলৰ জৰিয়তে লাভ কৰা হয়, তেন্তে অভিযোগকাৰীক যিকোনো প্ৰয়োজনীয় ক্ষতিপূৰণৰ বাবে পঞ্জীভুক্ত যোগাযোগৰ সবিশেষ আৰু বেংকিং তথ্য (ইমেইল আইডি, বেংকিং বা UPI ৰ সবিশেষ) দিবলৈ কোৱা হ'ব (যদি প্ৰযোজ্য হয়)।
3. অভিযোগবোৰ প্ৰক্ৰিয়াকৰণ কৰা:
- অভিযোগবোৰ প্ৰয়োজনীয় পদক্ষেপ আৰু সমাধানৰ বাবে উপযুক্ত বিভাগলৈ পঠোৱা হয়।
 - সমাধান হোৱাৰ পিছত, কাষ্ট'মাৰ চাপৰ্ট টিমক লুপত ৰাখি গ্ৰাহক বা CIC.-ক ই-মেইলযোগে অৱগত কৰা হয়।
 - তাৰ পিছত অভিযোগটো লেণ্ডিংকাৰ্টৰ CRM চিষ্টেমত বন্ধ কৰা হয়।
4. সমাধান আৰু ফ'ল-আপ:
- সকলো CIC-সম্পৰ্কীয় অনুসন্ধান, লাভ কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা 21 দিনৰ সময়সীমাৰ ভিতৰত সমাধান কৰিব লাগিব।
 - CIC সম্পৰ্কীয় প্ৰশ্নবোৰ সমাধান কৰাৰ বাবে সৰ্বাধিক টাৰ্ণ এৰাউণ্ড টাইম (TAT) হৈছে 30 দিন: ক্ৰেডিট ইনষ্টিটিউটৰ (লেণ্ডিংকাৰ্ট) বাবে 21 দিন আৰু CIC-ৰ বাবে সবিশেষ আপডেট কৰাৰ বাবে অতিৰিক্ত 9 দিন।
5. ক্ষতিপূৰণ আৰু বিলম্ব:
- সমাধানত যিকোনো বিলম্বৰ বাবে প্ৰতিদিনে 100 টকা ক্ষতিপূৰণ মাচুল লাগিব পাৰে, যিটো দায়িত্বশীল দলৰ (CI/CIC) য়ে পেমেণ্ট কৰিব, অসুবিধাৰ স্বীকৃতি হিচাপে।
 - সমাধানৰ পিছত, যদি কোনো বিলম্ব হয়, তেন্তে CI/CI.-য়ে অভিযোগকাৰীক দেৰি হোৱা সৰ্বমুঠ দিন আৰু সংশ্লিষ্ট ক্ষতিপূৰণৰ বিষয়ে অৱগত কৰিব লাগিব।
6. নথিপত্ৰ আৰু যোগাযোগ:
- সমাধান কৰাৰ পিছত, CIC প্ৰতিবেদনৰ আপডেটবোৰ CI/CI.-য়ে অভিযোগকাৰীক জনাব লাগে।
 - CIC বিষয়ৰ সৈতে জড়িত সকলো চৰকাৰী যোগাযোগ লেণ্ডিংকাৰ্টৰ CIC নোডাল কাৰ্যালয়লৈ নিৰ্দেশিত কৰা হ'ব।
7. নিষিদ্ধ অভিযোগ:
- SOP-ত আভ্যন্তৰীণ প্ৰশাসন, HR সমস্যা, কৰ্মচাৰীৰ দৰমহা, বাণিজ্যিক সিদ্ধান্ত, ক্ৰেডিট স্ক'ৰ/মডেলৰ ওপৰত বিবাদৰ লগতে আদালত বা ন্যায়াধিকৰণৰ দৰে অন্যান্য ফ'ৰামত কৰা গোচৰৰ অভিযোগ বোৰ বাদ দিয়া হৈছে।
- CIC সম্পৰ্কীয় অনুসন্ধানবোৰ সম্পৰ্কে এই সংশোধিত প্ৰক্ৰিয়াই ফিনটেক কাৰ্যকলাপৰ বাবে RBI -ৰ নিয়ামক নিৰ্দেশনা মানি চলাটো নিশ্চিত কৰে।
8. তলত CIC নোডাল বিষয়ৰ সবিশেষ দিয়া হৈছে।

ক্রেডিট প্রতিষ্ঠানৰ নাম	নোডেল বিষয়াৰ নাম	নোডেল অফিচাৰৰ ইমেইল ID	নোডেল অফিচাৰৰ মোবাইল নম্বৰ
লেণ্ডিংকাৰ্ট ফাইনেঞ্চ লিমিটেড	কেতন ছালি	sali.ketan@lendingkart.com	7069087586

অত্যাধিক সুত আদায়ৰ বিধি – ব্যৱস্থা

কোম্পানীয়ে যথোপযুক্ত আভ্যন্তৰীণ নীতি আৰু সুতৰ হাৰ নিৰ্ধাৰণ পদ্ধতি আৰু অন্যান্য অধিমূল্যৰ প্ৰক্ৰিয়াকৰণৰ নিৰ্ধাৰন কৰিছে। ঋণ লগুঁতাৰ বিপদাশংকাৰ মাত্ৰাৰ ওপৰত নিৰ্ভৰ কৰি সুতৰ হাৰ ধাৰ্য কৰা হয়, উদাহৰণস্বৰূপে আৰ্থিক শক্তি, ব্যৱসায়, ব্যৱসায় প্ৰভাৱিত কৰা পৰিবেশ নিয়ন্ত্ৰক, প্ৰতিযোগীতা, ঋণ লগুঁতাৰ অতীত ইতিহাস ইত্যাদি। ঋণৰ সম্পূৰ্ণ মেয়াদৰ ওপৰত ভিত্তি কৰি সুত আৰু সম্পূৰ্ণ সুদৰ মূল্য চাৰ্জ কৰা হব যাতে ঋণ লগুঁতা সঠিক সুতৰ দায় সম্পৰ্কে অৱগত থাকে যি ঋণ লগুঁতাৰ বাবে ধাৰ্য কৰা। এইতো LFL -ৰ ওৱেব চাইতত পোৱা যাব। উল্লেখিত তথ্য ওৱেব চাইতত প্ৰকাশ কৰা হব নাইবা সুতৰ হাৰৰ পৰিৱৰ্তন হলেই আপডেট কৰা হব।

LFL - ৰ বৰ্ডে সুদৰ হাৰ, প্ৰক্ৰিয়াকৰণ আৰু অন্যান্য চাৰ্জসমূহ নিৰ্ধাৰণৰ ক্ষেত্ৰত উপযুক্ত আভ্যন্তৰীণ নীতি আৰু পদ্ধতিসমূহ আগবঢ়াইছে।

ক'ডৰ পৰ্যালোচনা

ব'ৰ্ডে ফেয়াৰ প্ৰাক্টিচেছ ক'ড মানি চলাৰ বাৰ্ষিক পৰ্যালোচনা আৰু ব্যৱস্থাপনাৰ বিভিন্ন পৰ্য্যায়ত অভিযোগৰ প্ৰতিবিধান পদ্ধতিৰ কাৰ্য্যকাৰিতাৰ পৰিচালনা কৰিব। অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ কৰ্মকৰ্তাই প্ৰতি ছয় মাহে এই ক'ডতোৰ সন্মতিৰ পৰ্যালোচনা কৰিব আৰু এই পৰ্যালোচনাৰ এটা একীকৃত প্ৰতিবেদন বোৰ্ডৰ ওচৰত দাখিল কৰিব লগা হব পাৰে।