

লেন্ডিংকার্ট ফাইন্যান্স লিমিটেড

ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড (ন্যায্য অনুশীলন কোড)

পলিসির শিরোনাম	পলিসির নাম
পলিসির মালিক	কাস্টমার সার্ভিস টিম
ইস্যু করার আসল তারিখ	মে 14, 2015
সংশোধন করার তারিখ	জুন 13, 2024
সংশোধন কার্যকরী হওয়ার তারিখ	জুন 13, 2024
রিভিউ করার পরবর্তী তারিখ	জুন 13, 2025
পলিসির ভাঙ্গন (সংস্করণ)	14
এক্সটার্নাল কম্পালট্যান্টের 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 নিয়ন্ত্রণ) নির্দেশিকা, 2023

সাক্ষর করার কর্তৃপক্ষ	পদ	তারিখ	সাক্ষর
বোর্ডের অনুমোদন			
বোর্ড অফ ডিরেক্টরস	বোর্ডের সদস্যরা	জুন 13, 2024	
কার দ্বারা সুপারিশ করা হয়েছে			
অডিট কমিটি	অডিট কমিটির সদস্যরা	জুন 11, 2024	
ম্যানেজমেন্টের অনুমোদন			
মিস্টার হর্ষবর্ধন লুনিয়া	CEO ও MD	-	
যার দ্বারা রিভিউ করা হয়েছে			
মিস্টার অভিষেক সিং	চিফ অপারেটিং অফিসার	জুন 7, 2024	
শ্রীমতি মমতা রানে	কমপ্লায়েন্স (সম্মতি)	জুন 7, 2024	
যার দ্বারা তৈরি করা হয়েছে			
শ্রীমতি অজিথা কে	কাস্টমার সার্ভিস টিম	জুন 5, 2024	

# সূচীপত্র

উদ্দেশ্য.....	4
গুরুত্বপূর্ণ সংজ্ঞা.....	4
লক্ষ্য.....	4
প্রতিশ্রুতি.....	4
লোনের জন্য আবেদন এবং সেটার প্রসেসিং.....	5
ডিজিটাল লেন্ডিং প্ল্যাটফর্মের থেকে সোর্স করা লোন.....	5
লোনের মূল্যায়ন এবং নিয়ম/শর্তাবলী.....	6
লোন বিতরণ করা (নিয়ম ও শর্তাবলীর পরিবর্তন সহ).....	6
বকেয়া সংগ্রহ করা.....	6
অন্যান্য নির্দেশিকা.....	6
অভিযোগের সমাধান করার ব্যবস্থা.....	7
উদ্দেশ্য/মূল প্রতিশ্রুতি.....	7
গ্রাহকের প্রশ্ন / অভিযোগ/নালিশকে পরিচালনা করার জন্য ব্যবস্থা.....	7
প্রশ্ন, অনুরোধ এবং অভিযোগের সংজ্ঞা.....	8
গ্রাহক কিভাবে যোগাযোগ করবেন:.....	8
গ্রাহকের প্রশ্নের রেকর্ড রাখা এবং সেগুলোকে ম্যানেজ করা:.....	8
স্বীকৃতি এবং যোগাযোগ.....	8
টার্নঅ্যারাউন্ড টাইম (TAT).....	9
উত্তর দেওয়ার মাধ্যম:.....	9
পর্যবেক্ষণ করা (মনিটরিং) এবং কার্যকরী করা.....	9
ডকুমেন্টেশন এবং রিপোর্টিং.....	9
অনলাইনের মাধ্যমে করা অভিযোগ.....	10
ইলেক্ট্রনিক মাধ্যমে বা সামনে থেকে করা অভিযোগ:.....	10
প্রশ্নের সমাধান করার ফ্লোচার্ট.....	10
বাধ্যতামূলক প্রদর্শনের প্রয়োজনীয়তা.....	10
সময়সীমা.....	11
CIC-এর জন্য ক্ষতিপূরণের পরিকাঠামো.....	12
অতিরিক্ত চার্জ করা সুদকে নিয়ন্ত্রণ করা.....	13
কোডকে পুনর্বিবেচনা (রিভিউ) করা.....	13

## 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 উচিত। এটি গ্রাহকদেরকে তথ্য প্রদান করে এবং ব্যাখ্যা করে যে কোম্পানিটি প্রতিদিন গ্রাহকদের সাথে কি ধরনের 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 তাদের 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 সঙ্গতিতে 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 হিন্দী বা স্থানীয় ভাষায় নিম্নলিখিত বিষয়গুলোর ব্যাপারে স্পষ্ট তথ্য প্রদান করার জন্য প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ নেবে। 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 মাঝারি-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 আবশ্যিক/ঋণগ্রহীতার স্বার্থকে প্রভাবিত করে। LFL ঋণগ্রহীতাকে প্রয়োজনীয় তথ্য প্রদান করবে যাতে তারা অন্যান্য নন-ব্যাংকিং ফাইন্যান্স কোম্পানির (NBFCs) দ্বারা দেওয়া একই ধরনের নিয়ম ও শর্তাবলীর সাথে সঠিকভাবে তুলনা করতে পারেন এবং উপরে উল্লেখ করা 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 সত্য এবং জামানত যার মধ্যে গ্যারান্টিও অন্তর্ভুক্ত রয়েছে (যদি থাকে), সেগুলিকে ভালোভাবে যাচাই করার পরে ঋণগ্রহীতার দ্বারা জমা করা প্রত্যেকটা লোনের আবেদনপত্রে 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 আবেদনপত্রে (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 সাথে সাথেই কিন্তু লোনের অ্যাপ্রিমেন্ট (চুক্তি) সম্পাদন করার আগে, ঋণগ্রহীতাকে লেটার হেডে একটি অনুমোদনপত্র (স্যাংশন লেটার) ইস্যু করা হবে।
- লোন মঞ্জুর করার/লোন বিতরণ করার সময় লোনের অ্যাপ্রিমেন্ট (চুক্তি)-এর একটি কপি এবং লোনের অ্যাপ্রিমেন্টে (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 স্বীকার 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 / লোন বিতরণ করার 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 লোন বিতরণের সময়সূচী, সুদের হার, পরিশেবার 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 সন্ধ্যাব্যতাবে 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 টাকা 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 জামানতকে নিজের কাছে রাখার অধিকার থাকবে।
- 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 তারিখের 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 অন্যান্য আচরণ যেমন ক্রমাগত অসময়ে ঋণগ্রহীতাদেরকে বিরক্তি করা, লোন /বকেয়া আদায়ের জন্য শারীরিক শক্তিকে ব্যবহার করা, ইত্যাদির সাহায্য নেয় না। এই জন্য গ্রাহকদের সাথে সঠিকভাবে আচরণ করার জন্য কর্মীদেরকে আরো ভালোভাবে প্রশিক্ষণ দেওয়া হবে।
- LFL কো-অরিন্গ্যান্টের (সহ-দায়বদ্ধতা) সাথে বা কো-অরিন্গ্যান্ট ছাড়া ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের থেকে ব্যবসা ছাড়া অন্যান্য উদ্দেশ্যের জন্য অনুমোদিত ক্লোটিং 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 ধরনের অভিযোগকে কোম্পানির উল্লিখিত কর্মকর্তাদের থেকে একধাপ উর্ধ্বতন কর্মকর্তার দ্বারা শোনা এবং নিষ্পত্তি করা হবে।

#### অভিযোগের 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 হলো গ্রাহক পরিষেবা (কাস্টমার সার্ভিস) এবং গ্রাহকের সন্তুষ্টি। 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 করেছে।

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 অভিযোগগুলোকে সময়মতো সমাধান করা।
- গ্রাহকের প্রশ্নগুলোকে 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 প্রশ্ন / 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 সন্ধ্যা 7টার মধ্যে নিচে উল্লেখ করা চ্যানেলগুলি ব্যবহার করতে পারেন।

### 1. গ্রাহকের প্রশ্নের উত্তর দেওয়ার পদ্ধতি:

এখানে উদ্দেশ্য হলো গ্রাহকের প্রশ্নগুলোকে দক্ষতার সাথে এবং কার্যকরীভাবে সামলানো, গ্রাহক যাতে খুব ভালোভাবে সন্তুষ্ট হন সেটা নিশ্চিত করা এবং ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের দ্বারা নির্ধারিত নিয়ন্ত্রক নির্দেশিকাগুলিকে মেনে চলা।

### 2. প্রশ্ন, অনুরোধ এবং অভিযোগের সংগ্ৰহ:

গ্রাহকের সমস্যোগুলিকে যাতে সঠিকভাবে ট্র্যাক করা হয় সেটাকে নিশ্চিত করতে লেন্ডিংকার্ট প্রশ্ন, অনুরোধ এবং অভিযোগের জন্য নির্দিষ্ট সংগ্ৰহ তৈরি করেছে।

নিচের উদাহরণগুলো শুধুমাত্র বোঝানোর জন্য দেওয়া হয়েছে:

প্রশ্ন: গ্রাহক যে তথ্য জানতে চাইছেন।

#### a) প্রশ্নের উদাহরণ:

- গ্রাহক লোনের জন্য আবেদন করার প্রক্রিয়ার ব্যাপারে তথ্য জানতে চাইছেন।
- লোনের জন্য আবেদন করতে কি কি ডকুমেন্টের প্রয়োজন আছে গ্রাহক সেটা জানতে চাইছেন।
- গ্রাহক পেমেন্ট করার পদ্ধতির ব্যাপারে জানতে চাইছেন।

অনুরোধ: লোন পরিষেবার সাথে সম্পর্কিত এমন কোনো নির্দিষ্ট কাজ বা পরিষেবা যেটা গ্রাহক চাইছেন।

#### b) অনুরোধের কিছু উদাহরণ:

- গ্রাহক অ্যাকাউন্টের স্টেটমেন্টের জন্য অনুরোধ করেছেন।
- গ্রাহক দেরিতে পেমেন্ট করার জন্য ফী/চার্জকে মুকুব করার জন্য অনুরোধ করেছেন।
- গ্রাহক লোনকে সময়ের আগে বন্ধ করার জন্য অনুরোধ করেছেন।

অভিযোগ: লেন্ডিংকার্টের পক্ষ থেকে যে কোনো পরিষেবা দেওয়ার ক্ষেত্রে পরিষেবাতে কোনো ঘাটতি বা ত্রুটি এবং/অথবা কোনো প্রক্রিয়ায় অসঙ্গতি যার ফলে বিবাদ তৈরি হয় বা গ্রাহক অভিযোগ জানান।

#### c) অভিযোগের উদাহরণ:

- i. নো অবজেকশন সার্টিফিকেট (NOC) দিতে দেরি করা।
- ii. পেমেন্ট পোস্টিং করার ক্ষেত্রে দেরি করা।
- iii. অ্যাকাউন্টের তথ্য (ইমেইল, ঠিকানা, ইত্যাদি) পরিবর্তন করার ক্ষেত্রে দেরি করা।

এই সংজ্ঞা এবং উদাহরণগুলি গ্রাহকের সমস্যাগুলির ক্ষেত্রে স্পষ্টতা এবং কার্যকরী সমাধান প্রদান করার উদ্দেশ্যে দেওয়া হয়েছে।

### 3. গ্রাহক কিভাবে যোগাযোগ করবেন:

- গ্রাহকেরা নিজেদের সুবিধা অনুযায়ী বিভিন্ন চ্যানেলের মাধ্যমে লেন্ডিংকার্টের সাপোর্ট টিমের সাথে যোগাযোগ করতে পারবেন:
  - i. ইমেইল: care@lendingkart.com
  - ii. টোল-ফ্রী নম্বর: 1800 572 0202
  - iii. অনলাইন চ্যাট: লেন্ডিংকার্ট হেল্প ডেস্ক
  - iv. হোয়াটসঅ্যাপ: +91 7778867631
  - v. এখানে উল্লেখ করা ঠিকানায় আমাদেরকে লিখে পাঠান: লেন্ডিংকার্ট ফাইন্যান্স লিমিটেড, ইন্ড্রপ্রস্থ বিজনেস পার্ক, 6থ ফ্লোর, সরথেনজ রোজা রোড, মাকারবা, আহমেদাবাদ – 380 051.

### 4. গ্রাহকের প্রশ্নের রেকর্ড রাখা এবং সেগুলোকে ম্যানেজ করা:

- সমস্ত প্রশ্নকে, তা সেটা যে কোনো চ্যানেল থেকে আসুক না কেন, CRM সিস্টেমে লগ ইন করা হয়।
- ইমেইল, হোয়াটসঅ্যাপ বা চ্যাটের মাধ্যমে পাওয়া প্রশ্নগুলিকে অটোমেটিকভাবে CRM-এ ক্যাপচার করা হয় এবং টিকিট তৈরি হয়।
- ভয়েস কমিউনিকেশনের মাধ্যমে পাওয়া প্রশ্নগুলির ক্ষেত্রে, সংশ্লিষ্ট টিকিট তৈরি করার জন্য এজেন্টরা ম্যানুয়ালভাবে CRM-এ বিস্তারিত বিবরণ এন্টর করবেন।
- প্রশ্নগুলিকে প্রশ্নের ধরণের উপর ভিত্তি করে শ্রেণীবদ্ধ করা হয় এবং প্রতিটি বিভাগকে নিয়ন্ত্রকের প্রয়োজনীয়তা অনুযায়ী নির্দিষ্ট টার্নঅ্যারাউন্ড টাইম (TAT) বরাদ্দ করা হয়।
- যে সমস্ত প্রশ্নগুলিকে সেটার জন্য নির্ধারিত TAT-এর মধ্যে সমাধান না করা হয়, CRM সিস্টেমে সেগুলির জন্য একটি অটোমেটেড এক্সেলেশন ফিচার রয়েছে, যার মাধ্যমে তৎক্ষণাৎ সেই প্রশ্নের প্রতি মনোযোগ দেওয়া হয় এবং সেটার সমাধান করা হয়।

### 5. স্বীকৃতি এবং যোগাযোগ:

- একটি প্রশ্ন পাওয়ার এবং লগিং করার পরে, গ্রাহককে CRM সিস্টেমের মাধ্যমে একটি রেকর্ড নম্বর সহ একটি স্বীকৃতি দেওয়া হয়।
- স্বীকৃতির দেওয়ার সময় গ্রাহকদেরকে সমাধানের প্রত্যাশিত সময়সীমার ব্যাপারে জানানো হয়। (TAT-এর জন্য পৃষ্ঠা নং 11-এর টেবিল দেখুন)
- সমাধান করার পরে, গ্রাহকদেরকে সেটাকে বন্ধ করার (ক্লোজারের) ব্যাপারে জানানো হয় এবং সমাধানের বিস্তারিত বিবরণ দেওয়া হয়।

### 6. টার্নঅ্যারাউন্ড টাইম (TAT):

- প্রশ্নগুলিকে সেগুলির ধরণের উপর ভিত্তি করে এবং পূর্বনির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে সমাধান করা হয়।

### 7. উত্তর দেওয়ার মাধ্যম:

- প্রাথমিকভাবে ইমেলের মাধ্যমে প্রশ্নগুলির উত্তর দেওয়া হয়, যাতে এটি নিশ্চিত করা যায় যে সমাধানগুলিকে নথিভুক্ত করা হয়েছে এবং সেগুলি যাচাই করার যোগ্য।

### 8. পর্যবেক্ষণ করা (মনিটরিং) এবং কার্যকরী করা:

- সমাধানের প্রক্রিয়া দক্ষতা এবং সেট করা মানদণ্ডের সঙ্গে সন্মত আছে কিনা সেটাকে নিশ্চিত করার জন্য প্রশ্নের সমাধান করার প্রক্রিয়াকে ক্রমাগত পর্যবেক্ষণ (মনিটরিং) করা হয়।

### 9. ডকুমেন্টেশন এবং রিপোর্টিং:



- সমস্ত কথাবার্তা এবং সমাধানকে অডিটিং-এর (নিরীক্ষা) জন্য এবং ভবিষ্যতের রেফারেন্সের জন্য নথিভুক্ত করা হয়।
- চলতে থাকা কমপ্লেক্সকে (সম্মতি) নিশ্চিত করতে এবং ক্যামারী হ্যান্ডলিং (প্রশ্নকে সামলানো) প্রক্রিয়ার কার্যকারিতাকে মূল্যায়ন করার জন্য ক্যামারী হ্যান্ডলিং (প্রশ্নকে সামলানো)-এর সাথে সম্পর্কিত নিয়মিত রিপোর্টগুলিকে ম্যানেজমেন্টের দ্বারা সংগ্রহ করা এবং রিভিউ (পর্যালোচনা) করা হয়।

#### 10. কার্যকরী (এস্কেলেশন) করার প্রক্রিয়া:

নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে অভিযোগের নিষ্পত্তি না হলে বা যদি গ্রাহক LFL-এর দ্বারা দেওয়া সমাধানে সন্তুষ্ট না হন; সেক্ষেত্রে গ্রাহক নিচে দেওয়া অভিযোগ নিষ্পত্তি এবং নোডাল অফিসারের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন:

লেভেল	কোথায় যোগাযোগ করতে হবে / SPOC	যোগাযোগ এবং ইমেইল আইডি
লেভেল 1	কাস্টমার সাপোর্ট টাচপয়েন্ট	ইমেইল আইডি: care@lendingkart.com টোল ফ্রী নম্বর: 1800 572 0202 হোয়াটসঅ্যাপ: +91 7778867631
লেভেল 2	গ্রিভ্যান্স অফিসার	অজিথা কে +91 6358874622 সকাল 10.30 থেকে সন্ধ্যা 6.00 পর্যন্ত সোমবার থেকে শুক্রবার শুধুমাত্র জাতীয় ছুটির দিন বাদে
লেভেল 3	নোডাল অফিসার	অজিথা কে +91 7069087586 সকাল 10.30 থেকে সন্ধ্যা 6.00 পর্যন্ত সোমবার থেকে শুক্রবার শুধুমাত্র জাতীয় ছুটির দিন বাদে
লেভেল 4	COO এস্কেলেশন	অভিষেক এস COO.escalation@lendingkart.com

সমস্ত গ্রাহকদের অভিযোগ গ্রহণ করার জন্য অফিস চলাকালীন সময়ে অভিযোগ নিষ্পত্তি (গ্রিভ্যান্স রিড্রসাল) অফিসার উপলব্ধ থাকবেন। অভিযোগকে ভালোভাবে যাচাই করার পরে, অভিযোগ নিষ্পত্তি (গ্রিভ্যান্স রিড্রসাল) 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।

যদি গ্রিভ্যান্স 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

#### 11. বাহ্যিক ওমবাডসম্যান প্রক্রিয়া:

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

অনলাইন মোডের মাধ্যমে করা অভিযোগ:

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

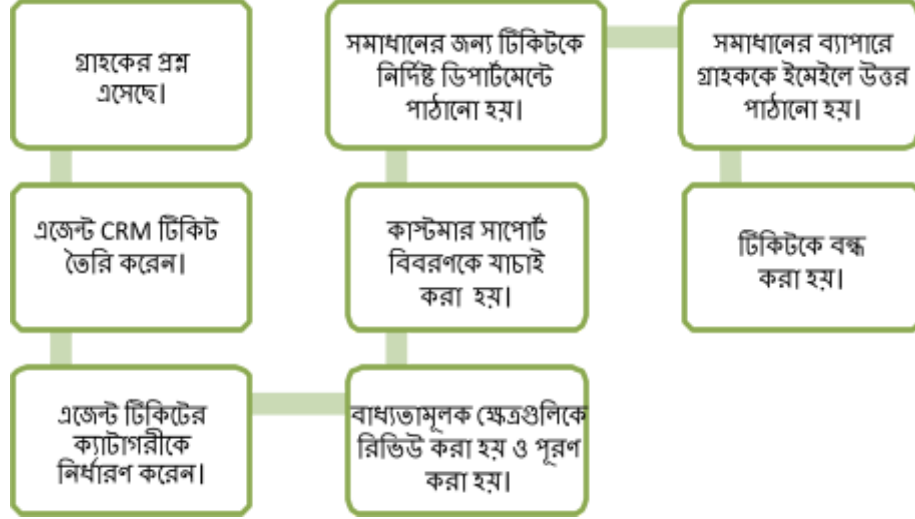
ইলেকট্রনিক বা ফিজিক্যাল মোডের মাধ্যমে করা অভিযোগ:

অভিযোগটি ইলেকট্রনিকভাবে বা নিজে নির্দিষ্ট অফিসে গিয়ে (ফিজিক্যাল) নির্দিষ্ট ফর্ম্যাটে রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া দ্বারা বিস্তৃতি দেওয়া

সেন্ট্রালইজড রিসিপিট ও প্রসেসিং-এর কাছে করা যেতে পারে -

সেন্ট্রালইজড রিসিপিট 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)

## 12. প্রশ্নের সমাধান করার ফ্লোচার্ট:



## 13. বাধ্যতামূলক প্রদর্শনের প্রয়োজনীয়তা

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

- অভিযোগ ও পরামর্শ গ্রহণ করার জন্য উপযুক্ত ব্যবস্থা।
- অভিযোগ নিষ্পত্তি (গ্রিভ্যান্স রিড্রসোল) অফিসারের নাম, ঠিকানা এবং যোগাযোগ করার নম্বর দেওয়া আছে।
- প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার/নোডাল অফিসারদের নাম এবং যোগাযোগ করার বিবরণ (টেলিফোন/মোবাইল নম্বর এবং ই-মেইল আইডি) দেওয়া আছে।
- ওম্বাডসম্যানের কাছে অভিযোগ দায়ের করার পদ্ধতির বিস্তারিত বিবরণ।
- ওম্বাডসম্যান স্কিমের প্রধান বৈশিষ্ট্য (ইংরেজি, হিন্দী 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 পুনর্বিবেচনা করতে এবং গ্রাহক যাতে এই ধরনের অভিযোগ বারবার না করেন তার জন্য একটি শক্তিশালী সিস্টেম স্থাপন করেছি।

### সময়সীমা

গ্রাহকেরা তাঁদের অভিযোগ জানাতে গ্রাহকের অভিযোগ পরিচালনা করার জন্য অভ্যন্তরীণ সিস্টেমে উল্লেখ করা চ্যানেলগুলির মধ্যে যে কোনো একটি ব্যবহার করতে পারেন। লিখিতভাবে অভিযোগ পেলে, LFL একটি স্বীকৃতি পাঠানোর চেষ্টা করবে। বিষয়টির তদন্ত করা হয়ে গেলে, LFL হয় গ্রাহককে একটি চূড়ান্ত উত্তর দেওয়ার চেষ্টা করবে বা তথ্য পাঠানোর 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।

কিছু ক্ষেত্রে বেশি সময় লাগতে পারে; যেমন ডকুমেন্টকে পুনরুদ্ধার করা। LFL গ্রাহকদেরকে এই ধরনের দেরির 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 পুনর্বিবেচনা/সংশোধন করা হবে।

সমস্যার সমাধানের সময়-সীমা নিচে দেওয়া হয়েছে (টেবিলটিকে অভিযোগ নিষ্পত্তি অফিসারের কাছে নিয়ে যাওয়া হবে)

1	গ্রাহক সার্ভিসিং-এর জন্য যোগাযোগ করেন।	T
2	গ্রাহককে টিকিট নম্বরের সাথে প্রাপ্তির অটো অ্যাকনলেজমেন্ট ইমেইল পাঠানো হবে	24 ঘন্টা
3	গ্রাহকের প্রয়োজনীয়তার ভিত্তিতে প্রশ্নটিকে 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

**CIC**-এর জন্য ক্ষতিপূরণের পরিকাঠামো

বাস্তবায়ন করার তারিখ: 26 এপ্রিল 2024

ক্রেডিট ইনফর্মেশন কোম্পানি / CIBIL সম্পর্কিত অভিযোগের প্রক্রিয়া:

রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া (RBI)-এর নির্দেশিকা সার্কুলার অনুযায়ী ক্রেডিট ইনফর্মেশন কোম্পানি (CIC) - সম্পর্কিত অনুসন্ধানগুলিকে পরিচালনা করার জন্য সংশোধিত পদ্ধতি নিচে দেওয়া হলো:

1. যোগাযোগ করার চ্যানেল:

- গ্রাহকেরা বা CIC এর মাধ্যমে লেন্ডিংকার্ট কাস্টমার সাপোর্ট টিমের সাথে যোগাযোগ করতে পারবেন:
  - ইমেইল: care@lendingkart.com
  - টোল-ফ্রী নম্বর: 1800 572 0202
  - অনলাইন চ্যাট: ওয়েবসাইটের ড্যাশবোর্ডে লেন্ডিংকার্ট হেল্প ডেস্ক
  - হোয়াটসঅ্যাপ: +91 7778867631 (হোয়াটসঅ্যাপ লিংক)
  - উল্লেখ করা ঠিকানায় আমাদেরকে লিখে পাঠান: লেন্ডিংকার্ট ফাইন্যান্স লিমিটেড, ইন্ড্রপ্ৰস্থ বিজনেস পার্ক, 6থ ফ্লোর, সরঞ্জে রোজা রোড, মাকারবা, আহমেদাবাদ – 380 051.
2. অনুসন্ধানকে পরিচালনা করা:
    - কাস্টমার সাপোর্ট এক্সিকিউটিভ গ্রাহক বা CIC-এর কাছ থেকে অনুসন্ধান পাওয়ার পরে অনুরোধ বা অভিযোগ লগ করবেন।
    - যদি কোনো রেজিস্টার না করা চ্যানেলের মাধ্যমে কোনো অভিযোগ আসে সেক্ষেত্রে, অভিযোগকারীকে প্রয়োজনীয় ক্ষতিপূরণের (যদি প্রযোজ্য হয়) জন্য রেজিস্টার করা যোগাযোগের বিবরণ এবং ব্যাঙ্কিং-এর তথ্য (ইমেইল আইডি, ব্যাঙ্ক বা UPI-এর বিবরণ) দিতে বলা হবে।
  3. অভিযোগকে প্রসেস করা:
    - প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা ও সমাধানের জন্য অভিযোগকে যথাযথ বিভাগে পাঠানো হয়।
    - সমাধান করা হয়ে গেলে, গ্রাহক বা CIC-কে ইমেইলের মাধ্যমে জানানো হয়, আর কাস্টমার সাপোর্ট টিমকে লুপে রাখা হয়।
    - তারপরে অভিযোগকে লেন্ডিংকার্টের CRM সিস্টেমে বন্ধ করা হয়।
  4. সমাধান এবং ফলো-আপ:
    - CIC-এর সাথে সম্পর্কিত সমস্ত অনুসন্ধানগুলিকে পাওয়ার তারিখের থেকে 21 দিনের সময়সীমার মধ্যে সমাধান করতে হবে।
    - CIC-এর সাথে সম্পর্কিত প্রশ্নের সমাধানের জন্য সর্বাধিক টার্নঅ্যারাউন্ড টাইম (TAT) হলো 30 দিন: ক্রেডিট ইনস্টিটিউটের (লেন্ডিংকার্ট) জন্য 21 দিন এবং CIC-এর বিবরণ আপডেট করার জন্য অতিরিক্ত 9 দিন।
  5. ক্ষতিপূরণ এবং বিলম্ব বা দেরি:
    - সমাধান দিতে কোনোরকম দেরি হলে তার জন্য প্রতিদিন ভারতীয় মুদ্রায় (INR) 100 ক্ষতিপূরণ ফী দিতে হতে পারে, আর এটা যে টিম (CI/CIC) দায়িত্বে থাকবে তাকেই অসুবিধার জন্য স্বীকৃতি হিসেবে দিতে হবে।
    - সমাধানের পরে, কোনোরকম দেরি হলে, CIC/CI-কে দেরি হওয়ার মোট দিন এবং সংশ্লিষ্ট ক্ষতিপূরণের ব্যাপারে অভিযোগকারীকে জানাতে হবে।
  6. ডকুমেন্টেশন এবং কমিউনিকেশন (যোগাযোগ):
    - সমাধানের পরে, CIC/CI-কে CIC রিপোর্টের আপডেটগুলির ব্যাপারে অভিযোগকারীকে জানাতে হবে।
    - CIC সংক্রান্ত সমস্ত অফিসিয়াল কমিউনিকেশন (যোগাযোগ) লেন্ডিংকার্টে CIC নোডাল অফিসে পাঠানো হবে।
  7. যে অভিযোগগুলি করা যাবে না:
    - SOP-তে অন্তর্ভুক্ত প্রশাসন, HR-এর সমস্যা, কর্মীদের বেতন, বাণিজ্যিক সিদ্ধান্ত, ক্রেডিট স্কোর/মডেল নিয়ে বিরোধ এবং আদালত বা ট্রাইব্যুনালের মতো অন্যান্য ফোরামের দ্বারা ইতিমধ্যে সমাধান করা মামলাগুলিকে অন্তর্ভুক্ত করা হবে না।
  8. এই সংশোধিত পদ্ধতিটি CIC-এর সাথে সম্পর্কিত প্রশ্নগুলির ক্ষেত্রে ফিনটেক অপারেশনগুলির জন্য RBI-এর নিয়ন্ত্রক নির্দেশিকাগুলির সাথে সম্মতিকে নিশ্চিত করে।
  9. নিচে CIC নোডাল অফিসারের বিবরণগুলি দেওয়া হলো।

ক্রেডিট প্রতিষ্ঠানের নাম	নোডাল অফিসারের নাম	নোডাল অফিসারের ইমেইল আইডি	নোডাল অফিসারের মোবাইল নম্বর
লেন্ডিংকার্ট ফাইন্যান্স লিমিটেড	কেতন সালি	sali.ketan@lendingkart.com	7069087586

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