লেণ্ডিংকাৰ্ট ফাইনেন্স লিমিটেড

ফেয়াৰ প্ৰাক্টিচেছ্ 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	জুলাই 24, 2025
পুনৰীক্ষণৰ কাৰ্যকৰী তাৰিখf	জুলাই 24, 2025
পৰৱৰ্তী পৰ্যালোচনাৰ তাৰিখ	জুলাই 24, 2026
নীতি সংস্কৰণ	14
বহিঃ পৰামৰ্শদাতাৰ যোগেদি পৰীক্ষা কৰা কাৰ্যকৰী	হয় / ~~নহয়~~

দিশসমূহ	
ব'ৰ্ডৰ বা সমিতিৰ অনুমোদিত	হয়
নিয়ন্ত্ৰক নিৰ্দেশনা /অধিসূচনা / বিজ্ঞপ্তি	• প্ৰধান নিৰ্দেশনা – ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক (নন-বেংকিং ফাইনেন্সিয়েল কোম্পানী – স্কেল ভিত্তিক নিয়ন্ত্ৰণ) নিৰ্দেশনা, যি 2023 - ৰ 19 - অক্টোবৰত জাৰি কৰা হৈছে আৰু সময়ে সময়ে সংশোধন কৰা হৈছে। • ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক (ডিজিটেল লেণ্ডিং) নিৰ্দেশনা, যি 2025 - ৰ 8 - মে' ত জাৰি কৰা হৈছে আৰু সময়ে সময়ে সংশোধন কৰা হৈছে। • 2025 -ৰ 13 মাৰ্চত 'RE -ৰ অৰ্থাৎ নিয়ন্ত্ৰিত সত্তাৰ দ্বাৰা অভিযোগ নিষ্পত্তিৰমানদণ্ড নিৰীক্ষণ' সম্পৰ্কীয় RBI ৰ পৰামৰ্শাৱলী সময়ে সময়ে সংশোধন কৰা হৈছে। • প্ৰধান নিৰ্দেশনা – ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক (ঋণ তথ্য প্ৰতিবেদন)নিৰ্দেশনা, যি 2025 ৰ 06 - জানুৱাৰীত জাৰি কৰা হৈছে আৰু সময়ে সময়ে সংশোধন কৰা হৈছে।

স্বাক্ষৰকাৰী কৰ্তৃপক্ষ	পদবী	তাৰিখ
ব'ৰ্ডৰ অনুমোদন		
ব'ৰ্ড অফ ডাইৰেক্টৰ বা পৰিচালনা সমিতি	ব'ৰ্ডৰ বা সমিতিৰ সদস্যসকল	জুলাই 24, 2025
অনুমোদনকাৰী		
অডিট সমিতি	অডিট সমিতিৰ সদস্যসকল	জুলাই 24, 2025
পৰিচালনা সমিতিৰ অনুমোদন		
শ্ৰীযুত প্ৰশান্ত যোশী	CEO	জুন 05, 2025
পৰ্য্যালোচক		
শ্ৰীযুত দীপাংশু ৰাজপুৰোহিত	প্ৰধান ব্যৱসায়িক বিষয়া	May 28, 2025
শ্ৰী আকাংক্ষা সিং	কোম্পানীৰ প্ৰযোজ্য নিয়ম আৰু আইন নিৰীক্ষক প্ৰধান	এপ্ৰিল 24, 2025
শ্ৰী অজিথা কে	উপ-সভাপতি,গ্ৰাহক সেৱা	মাৰ্চ 25, 2025
প্ৰস্তুতকৰ্তা		

ক্ৰমিক নং	সংস্কৰণ	সংস্কৰণ সা-সলনিৰ সবিশেষ	কাৰ্যকৰী তাৰিখ
1	V1.0	FPC প্ৰস্তুত কৰা হ'ল	14/05/2015
2	V1.1	অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰণালীৰ সকলো শেহতীয়া তথ্য অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হ'ল। CIC ৰ ক্ষতিপূৰণ যোগ কৰা হ'ল।	13/06/2024
3	V1.2	1. ঋণৰ বাবে মূল তথ্য বিবৃতি যোগ কৰা (KFS) হ'ল (পৃষ্ঠা 6), 2. পৰিশোধ কৰিবলগীয়া ধন সংগ্ৰহৰ শেহতীয়া তথ্য অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হ'ল (পৃষ্ঠা 7), 3. সুতৰ হাৰ লগতে পেনাল চাৰ্জ বা জৰিমনা আৰু অন্যান্য চাৰ্জ নীতি যোগ কৰা হ'ল (পৃষ্ঠা 7), 4. (ফ্লে'টিং ৰেটত বা অস্থায়ী মাছুলত ঋণৰ সুতৰ হাৰৰ বাবে প্ৰযোজ্য) (পৃষ্ঠা 7) 5. অতিৰিক্ত সুত নিয়ন্ত্ৰণৰ অধীনত লোৱা সুতৰ হাৰৰ নীতিৰ শেহতীয়া তথ্যৰ লিংক অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হ'ল (পৃষ্ঠা 14) 6. গ্ৰাহকে যোগাযোগ কৰাৰ ব্যৱস্থাসমূহ পৰা চ্‌তৰ অপচনতো আঁতৰোৱা হ'ল (পৃষ্ঠা 9,10 আৰু 13) 7. চূড়ান্ত উত্তৰ 30 কৰ্মদিনৰ পৰা 30 দিনলৈ সলনি কৰা হ'ল (পৃষ্ঠা 10 8. CPGRAMS ৰ সবিশেষ যোগ কৰা হ'ল (পৃষ্ঠা 11) 9. CI আৰু CIC ৰ সংক্ষিপ্ত ৰূপ ব্যাখ্যা কৰা হ'ল (পৃষ্ঠা 13)	24/07/2025

		10. অভিযোগৰ দিনৰ দফা যোগ কৰা হ'ল (পৃষ্ঠা 14) 11. কিবা জানিব লগা থাকিলে তাৰ বাবে সংশোধিত ইনচুৰেঞ্চ TAT বা বীমা TAT (পৃষ্ঠা 13) 12. অভিযোগৰ বাবে ইনচুৰেঞ্চ TAT বা বীমা TAT যোগ কৰা হ'ল (পৃষ্ঠা 13) 13. এস্কেলেচন লেভেল 4, CBO এস্কেলেচনৰ পৰা "লেভেল 4 এস্কেলেচন"লৈ সলনি কৰা হ'ল আৰু যিকোনো নাম বা পদৰ সাল-সলনিৰ কথা উল্লেখ কৰা এটা ফুট নোট বা টীকা যোগ কৰা হ'ল। (পৃষ্ঠা 11) 14. এস্কেলেচন লেভেল 4 ৰ বাবে নাম দীপাংশু ৰাজপুৰোহিতৰ পৰা মাগেশ আয়াৰলৈ সলনি কৰা হৈছে যদিওবা ই-মেইলটো COO.escalation@lendingkart.com য়েই থাকিব (Pg 11)	

সূচীপত্ৰ

উদ্দেশ্য 5

জৰুৰি সংজ্ঞাসমূহ 5

লক্ষ্য 5

প্ৰতিশ্ৰুতি 5

ঋণৰ বাবে আবেদন আৰু তাৰ প্ৰক্ৰিয়াকৰণ 6

ঋণ মূল্যায়ন আৰু নিয়ম/চৰ্ত সমূহ 6

ডিজিটেল লেণ্ডিং প্লেটফৰ্মৰ পৰা আহৰণ কৰা ঋণ 6

ঋণৰ বাবে কি ফেক্ট স্টেটমেণ্ট (KFS) অৰ্থাৎ মূল তথ্য বিবৃতি *7*
ঋণ সমূহৰ বিতৰণ (নিয়ম আৰু চৰ্ত সমূহৰ সাল-সলনিৰ সৈতে) *8*
পৰিশোধ কৰিবলগীয়া ধন সংগ্ৰহ *8*
সুতৰ হাৰ লগতে পেনাল চাৰ্জ বা জৰিমনা আৰু অন্যান্য চাৰ্জসমূহ *8*
ফ্ল'টিং ৰেটত বা অস্থায়ী মাছুলত ঋণৰ সুতৰ হাৰ (ফ্ল'টিং ৰেটত বা অস্থায়ী মাছুলত ঋণৰ সুতৰ হাৰৰ বাবে প্ৰযোজ্য) *8*
অনান্য নিৰ্দেশাৱলী সমূহ *9*
NBFC - ৰ দ্বাৰা শাৰীৰিকভাৱে প্ৰত্যাহ্বানজনক/দৃষ্টিহীন লোকসকলক ঋণৰ সুবিধা *9*
অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ প্ৰক্ৰিয়া *9*
উদ্দেশ্য/মুখ্য প্ৰতিশ্ৰুতিসমূহ 9
গ্ৰাহকৰ অনুসন্ধান / অভিযোগ/ মোকৰ্দমা পৰিচালনাৰ সাধন. **10**
গ্ৰাহকে যোগাযোগ কৰাৰ ব্যৱস্থাসমূহ: **10**
গ্ৰাহকৰ অনুসন্ধানবোৰৰ ৰেকৰ্ডিং আৰু ব্যৱস্থাপনা: **10**
স্বীকৃতি আৰু যোগাযোগ **11**
টাৰ্ণএৰাউণ্ড টাইম **(TAT):** **11**
সঁহাৰি জঁনোৱাৰ ম'ড বা উপায়: **11**
নিৰীক্ষণ আৰু এস্কেলেচন অৰ্থাৎ সমিচিত পৰ্য্যায়লৈ লৈ যোৱাৰ প্ৰক্ৰিয়া **11**
নথিপত্ৰ আৰু প্ৰতিবেদন **11**
এস্কেলেচন মেকানিজম অৰ্থাৎ সমিচিত পৰ্য্যায়লৈ লৈ যোৱাৰ ব্যৱস্থা: **11**
বহিঃ লোকপাল প্ৰক্ৰিয়া: **12**
অনুসন্ধান সঞ্চালন কৰাৰ ফ্ল'চাৰ্ট **12**
বাধ্যতামূলক প্ৰদৰ্শনীয় আৱশ্যকতাসমূহ **12**
সময় কাঠামো **13**
CIC-ৰ বাবে ক্ষতিপূৰণৰ কাঠামো (ৰূপায়ণৰ তাৰিখ: 26 এপ্ৰিল2024) ***14***
যোগাযোগৰ চেনেলসমূহ: **14**

অনুসন্ধানসমূহ নিয়ন্ত্ৰণ কৰা: 14
অভিযোগবোৰ প্ৰক্ৰিয়াকৰণ কৰা: 14
সমাধান আৰু ফ'ল'-আপ: 14
ক্ষতিপূৰণ আৰু বিলম্ব: 15
নথিপত্ৰ আৰু যোগাযোগ: 15
নিষিদ্ধ অভিযোগ: 15
অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ দিন: 16
ক’ডৰ পৰ্যালোচনা 16

উদ্দেশ্য

নন-বেংকিং বিত্তীয় কোম্পানীবোৰৰ বাবে ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকে (RBI) ফেয়াৰ প্ৰাক্টিচেছ ক’ডৰ ওপৰত নিৰ্দেশনা জাৰী কৰিছে যাৰ দ্বাৰা তেওঁলোকৰ গ্ৰাহকসকলৰ সৈতে লেনদেন কৰাৰ সময়ত ন্যায্য ব্যৱসায় আৰু কৰ্প’ৰেট পদ্ধতিৰ বাবে মানদণ্ড নিৰ্ধাৰণ কৰা হৈছে – নন-বেংকিং বিত্তীয় কোম্পানীটোৰ VII অধ্যায়ৰ ভিত্তিত – স্কেল ভিত্তিক নিয়মাৱলী নিৰ্দেশনা, 19 অক্টোবৰ 2023 (পৰিৱৰ্তিত, সংশোধিত, আৰু সময়ে সময়ে আপডেট কৰা অনুসৰি হয়)।

লেণ্ডিংকাৰ্ট ফাইনেন্স লিমিটেড (ইয়াৰ পিছত 'কোম্পানী' বা ‘LFL’ বুলি কোৱা হ'ব) হৈছে RBI-ৰ সৈতে পঞ্জীয়নভুক্ত এক নন-বেংকিং ফাইনেন্সিয়েল 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 প্ৰযোজ্য আৰু কোম্পানীটোৱে সকলো গ্ৰাহকক প্ৰয়োজন অনুযায়ী তলৰ এই মঞ্চ সমূহৰ কাষ চাঁপিবলৈ 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 তেওঁলোকৰসৈতে নিৰপেক্ষ আৰু আন্তৰিক সম্পৰ্ক গঢ়ি তুলিবৰ বাবে।
- অধিক স্বছতাৰে গ্ৰাহকসকলক প্ৰডাক্টটোৰ বিষয়ে এটা ভাল বুজাবুজিত উপণীত 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 প্ৰভাবিত 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।
- এই ক'ডটো কোম্পানীটোৰ ডিজিটেল বা আন কোনো উপায়েৰে লাভ কৰিব পৰা প্ৰডাক্টকে সাঙুৰি কোম্পানীটোৰ সকলো প্ৰডাক্টৰ ক্ষেত্ৰত একেদৰে প্ৰযোজ্য হ'ব।

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 প্ৰাসঙ্গিক নিয়ম আৰু আইন মানি চলিব আৰু ঋণ লওঁতা সকলৰ সৈতে কথোপকথনৰ /যোগাযোগৰ সময়ত অখণ্ডতাৰ আৰু স্বচ্ছতাৰ নৈতিক নীতি সমূহ মানি চলিব।

গ্ৰাহক সকলৰ সৈতে কথোপকথনৰ /যোগাযোগৰ সময়ত ,হিন্দিত বা ইংৰাজীত নাইবা উপুযুক্ত মাতৃভাষাত তেওঁলোককৰ আগত সকলো স্পষ্ট তথ্য দাঙি ধৰিবলৈ সকলো প্ৰয়োজনীয় পদক্ষেপ কোম্পানীটোৱে গ্ৰহণ কৰিব , এই বিষয়বোৰৰ ক্ষেত্ৰত:

ইয়াৰ বিভিন্ন প্ৰডাক্ট আৰু সেৱা সমূহ।

- নিয়ম আৰু চৰ্ত সমূহ ,সুতৰ হাৰ/সেৱা শুল্ক সমূহ।
- গ্ৰাহকৰ বাবে থকা লাভ সমূহ আৰুইয়াৰ প্ৰভাৱসমূহ ,যদিহে আছে।
- প্ৰশ্ন সমূহৰ উত্তৰ দিবৰ বাবে যোগাযোগৰ ব্যক্তিসকল, যদিহে আছে।

ক'ডটো ইয়াৰ ওৱেব চাইতত দিয়া হব।

LFL - য়ে ঋণ লওঁতা বা ধৰুৱা সকলৰ সম্বন্ধিত সকলো তথ্যৰ ক্ষেত্ৰত সম্পূৰ্ণ গোপনীয়তা অৱলম্বন কৰিব আৰু যেতিয়ালৈকে ন্যায়িক বাবে প্ৰয়োজন নহয় বা গ্ৰাহকে নিজে অনুমতি নিদিয়ে তেতিয়ালৈকে তেওঁলোকৰ কোনো তথ্য কাকো অৱগত নকৰাই।
LFL - য়ে ঋণ লওঁতা 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 লওঁতা 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 ছেগমেন্টত গ্ৰাহক সকলক ব্যৱসায়িক ঋণ প্ৰদান কৰে যত ঋণ লওঁতা সকলক মধ্য -ডাঙৰ কৰ্পোৰেট গ্ৰাহক সকল ,যাৰ বিত্তীয় বজাৰ ব্যৱসায়ৰ বিষয়ে অধিক জ্ঞান আছে ,তেওঁলোকৰ তুলনাত অধিক সহায়ৰ প্ৰয়োজন হ'ব। LFL - য়ে "আপৱাৰ্ড" নামৰ ব্ৰেণ্ড নামেৰে পাৰ্চনেল লোন বা নিজাববীয়াকৈ লোৱা ঋণো আগবঢ়ায় ।
LFL - য়ে সাধাৰণ ব্যৱসায়ৰ সময়ছোৱাত সকলো সময়তে ঋণৰ লাভৰ বাবে প্ৰয়োজনীয় প্ৰক্ৰিয়া আৰু প্ৰণালী সমূহৰ বিষয়ে ঋণ লওঁতা সকলক পথপ্ৰদৰ্শণ কৰিবলৈ প্ৰয়াস কৰিব।
LFL - ৰ ঋণ আবেদন পত্ৰত /প্ৰয়োজনীয় নথি পত্ৰত ঋণ লওঁতাই জমা দিবলগীয়া সকলো প্ৰয়োজনীয় তথ্য অন্তৰ্ভূত হ'ব / ঋণ লওঁতাৰ সুতৰ 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 - য়ে এই চৰ্ত আৰু নিয়মসমূহত সম্মতি জনোৱা ঋণ ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ ৰেকৰ্ড ৰাখিব।
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 সম্পতি , ব্যক্তিজনৰ পৰিচয়, গেৰাণ্টি সহ দিবলগীয়া অস্তিত্ব আৰু নিৰাপত্তা ,যদিহে আছে , এইবোৰৰ সৈতে জৰিত নথি - পত্ৰৰ পৰীক্ষণ আৰু সত্যতা প্ৰমান কৰাৰ পিছত স্বতন্ত্ৰ ভাবে বিবেচনা কৰা হ'ব।

LFL - য়ে ঋণ লওঁতাৰ ঋণ লাভৰ যোগ্যতা সুনিশ্চিত কৰিবলৈ ঋণ লওঁতাৰ 'ডিউ ডিলিজেঞ্চ ' 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।

ঋণ মূল্যায়ন আৰু নিয়ম চৰ্ত সমূহ/

LFL - য়ে এখন স্বীকৃতি পত্ৰৰ যোগেৰে ঋণ লওঁতাক ৰেহাই/সুতৰ বাৰ্ষিক মাছুল 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 লওঁতায়ে 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।

ডিজিটেল লেণ্ডিং প্লেটফৰ্মৰ পৰা আহৰণ কৰা ঋণ

LFL -ৰ ৱেবছাইটত ডিজিটেল ঋণ প্ৰদান প্লেটফৰ্মৰ ছ'ৰ্চিং এজেণ্ট হিচাপে নিয়োজিতৰ নাম (লেণ্ডিং চাৰ্ভিচ প্ৰভাইদাৰ (LSPs) অৰ্থাৎ ঋণ সেৱা প্ৰদানকাৰী,ডিজিটেল লেণ্ডিং এপ্প(DLAs)আৰু কোম্পানীয়ে অনবৰ্ড কৰা মানে কামত নিয়োগ কৰা LSP ৰ DLA বোৰ অন্তৰ্ভুক্ত (যাক এজেণ্ট বুলি কোৱা হৈছে) প্ৰকাশ কৰা হ'ব।

এজেণ্ট হিচাপে নিয়োগ কৰা ডিজিটেল ঋণ প্ৰদান প্লেটফৰ্মবোৰক গ্ৰাহকৰ ওচৰত আগতীয়াকৈ প্ৰকাশ কৰিবলৈ LFL -য়ে নিৰ্দেশ দিছে ।

অনুমোদনৰ ঠিক পিছতে কিন্তু ঋণ চুক্তি কাৰ্যকৰীহোৱাৰ আগতে, ঋণ লওঁতাক কোম্পানীৰ লেটাৰহেডত অনুমোদন পত্ৰ প্ৰদান কৰা হ'ব।

ঋণ লওঁতায়ে বুজি পোৱা ধৰণেৰে ঋণ চুক্তিৰ এটা ডিজিটেলভাৱে স্বাক্ষৰিত কপি,ঋণ চুক্তিত উল্লেখ কৰি জমা দিয়া সকলো নথি -পত্ৰৰ এটা কপিৰ লগতে ঋণ গ্ৰহণকাৰীৰ তথ্যৰ সন্দৰ্ভত LSPs/DLAs ৰ গোপনীয়তা নীতি সহ ঋণ প্ৰদানৰ/অনুমোদনৰ সময়ত ঋণ লওঁতাক প্ৰদান কৰিব।

LFL - ৰ দ্বাৰা নিয়োজিত ডিজিটেল ঋণ প্ৰদান প্লেটফৰ্মবোৰক কাৰ্যকৰী পৰ্যৱেক্ষণ আৰু নিৰীক্ষণ নিশ্চিত কৰা হ'ব।

অনুমোদিত ঋণৰ সন্দৰ্ভত প্ৰদান কৰা ধন সদায় ঋণ গ্ৰহণকাৰীৰ বেংক একাউণ্টত দিয়া হ'ব,বিধিগত বা নিয়ন্ত্ৰণমূলক আদেশৰ অধীনত সাঙুৰ খোৱা বিতৰণৰ বাহিৰে।কোম্পানীয়ে নিশ্চিত কৰিব লাগিব যে সকলো ঋণ সেৱা,পুণৰাই কৰা পৰিশোধ আদি ঋণ গ্ৰহণকাৰীয়ে LSP ৰ একাউণ্টকে ধৰি কোনো তৃতীয় পক্ষৰ কোনো পাছ-থ্ৰু একাউণ্ট/পুল একাউণ্ট নোহোৱাকৈ কোম্পানীটোৰ বেংক একাউণ্টত পোনপটীয়াকৈ দিব লাগিব।ঋণৰ ডিফল্টৰ ক্ষেত্ৰত, যেতিয়া ধন আদায় কৰিবৰ বাবে ৰিক'ভাৰি এজেণ্ট নিযুক্তি দিয়া হয় বা ইতিমধ্যে নিযুক্তি দিয়া ৰিক'ভাৰি এজেণ্টৰ পৰিৱৰ্তন হয়, তেতিয়া ধন আদায় কৰিবৰ বাবে ঋণ লোৱাজনৰ কাষ চাপিবলৈ এনে অনুমোদিত ৰিক'ভাৰি এজেণ্টৰ সবিশেষ ই-মেইল/এছ্এমএছৰ মাধ্যমেৰে ঋণগ্ৰহণকাৰীক জনোৱা হ'ব, তাৰ পিছত ধন আদায় কৰিবৰ বাবে ঋণ গ্ৰহণকাৰীজনৰ সৈতে যোগাযোগ কৰা হ'ব।

অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰণালীৰ বিষয়ে সজাগতা গঢ়ি তোলাৰ দিশত পৰ্যাপ্ত প্ৰচেষ্টা চলোৱা হ'ব।

LSP আৰু কোম্পানীয়ে অনবৰ্ড কৰা মানে কামত নিয়োগ কৰা LSP ৰ DLA বোৰৰ যোগেদি গ্ৰাহকৰ তথ্য সংগ্ৰহৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰয়োজন সাপেক্ষে আৰু অডিট ট্ৰেইল থকা ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ আগতীয়াকৈ আৰু স্পষ্ট সন্মতি সাপেক্ষে হ'ব লাগিব। ঋণ গ্ৰহণকাৰীজনক নিৰ্দিষ্ট তথ্য ব্যৱহাৰৰ বাবে সন্মতি দিয়া বা নিদিয়াৰ অপচন দিয়া হ'ব,থাৰ্ড পাৰ্টি বা তৃতীয় পক্ষৰ আগত প্ৰকাশ কৰাটো নিষেধ কৰা,তথ্য সাঁচি থোৱা,ব্যক্তিগত তথ্য সংগ্ৰহৰ বাবে ইতিমধ্যে দিয়া সন্মতি বাতিল কৰা আৰু প্ৰয়োজন হ'লে এপটোক ডিলিট কৰি দিয়া / তথ্য বাতিল কৰা হ'ব।
ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ সন্মতি লাভৰ উদ্দেশ্য ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ সৈতে যিমানবাৰ যোগাযোগ কৰা হ'ব সেই প্ৰতিবাৰেই জনোৱাটোৰ প্ৰয়োজন।কোনো থাৰ্ড পাৰ্টি বা তৃতীয় পক্ষৰ আগত ব্যক্তিগত তথ্য জনোৱাটোৰ আগতে ঋণ গ্ৰহণকাৰীজনৰ স্পষ্ট সন্মতি ল'ব লাগিব, যদিহে এনেদৰে প্ৰকাশ কৰাৰ প্ৰয়োজন বিধিগত বা নিয়ন্ত্ৰণমূলক প্ৰয়োজনীয়তা অনুসৰি হয়, তেনে ক্ষেত্ৰতহে।

ঋণৰ বাবে কি ফেক্ট স্টেটমেণ্ট)KFS) অৰ্থাৎ মূল তথ্য বিবৃতি
ঋণ চুক্তি কাৰ্যকৰী কৰাৰ আগতে LFL য়ে নিৰ্ধাৰিত মানদণ্ডৰ ফৰমেটত আৰু সম্ভাব্য ঋণগ্ৰহণকাৰীয়ে বুজি পোৱা ভাষাত সকলো ঋণৰ বাবে কি ফেক্ট স্টেটমেণ্ট (KFS) অৰ্থাৎ মূল তথ্য বিবৃতি প্ৰদান কৰিব লাগিব।
প্ৰত্যেক KFS -ৰ এটা ইউনিক মানে অবিকল্প প্ৰপ'জেল নম্বৰ থাকিব লাগিব আৰু ঋণ গ্ৰহণকাৰীজনে টে'নাৰ অৰ্থাৎ সুতৰ সৈতে ঋণ পৰিশোধ কৰিবলৈ লোৱা সময় সাত দিন বা তাতকৈ বেছি দিনৰ বাবে সময়সীমা থকা ঋণৰ বাবে তিনিটা কৰ্মদিনৰ বৈধতা থাকিব।বৈধতা সময়ৰ অৰ্থ হৈছে LFL-এ KFS প্ৰদান কৰাৰ পিছত ঋণৰ চৰ্তসমূহত সন্মতি দিবলৈ ঋণ গ্ৰহণকাৰীৰ বাবে উপলব্ধ সময়ছোৱা। LFL-এ KFS-ত উল্লেখ থকা ঋণৰ চৰ্ত মানি চলিবলৈ বাধ্য যদিহে ঋণ গ্ৰহণকাৰীজন বৈধতাৰ সময়ছোৱাত সন্মত হয়।
KFS -ত এনুৱেল পাৰচেন্টেজ ৰেট (APR) অৰ্থাৎ বাৰ্ষিক শতাংশ হাৰৰ এক বিস্তাৰিত গণনা অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হ'ব, লগতে ঋণৰ সম্পূৰ্ণ টে'নাৰত অৰ্থাৎ সুতৰ সৈতে ঋণ পৰিশোধ কৰিবলৈ লোৱা সময়ৰ কাৰ্য্যকালত ধাৰ শুজাৰ গাঁথনি সূচাই এমৰ্টাইজচন অৰ্থাৎ সময়ৰ লগে লগে নিয়মীয়াকৈ পৰিশোধ কৰি ঋণ পৰিশোধ কৰাৰ প্ৰক্ৰিয়াৰ বাবে লগা সময়ৰ তালিকা অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হ'ব।

APR -ত ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ বাবে সৰ্বমুঠ বাৰ্ষিক ঋণৰ খৰচক প্ৰকাশ কৰা থাকিব, ঋণৰ সৈতে জড়িত অন্যান্য সকলো মাচুল আৰু চাৰ্জৰ সৈতে সুতৰ হাৰৰ ফ্যাক্টৰিং কৰা থাকিব ।ঋণৰ কাৰ্যকালত কোনো ধৰণৰ চাৰ্জ, মাচুল বা লেভি আৰোপ কৰা নহ'ব যদিহে এনেবোৰ স্পষ্টভাৱে KFS ত প্ৰকাশ কৰা নহয় আৰু ঋণগ্ৰহণকাৰীয়ে তেওঁলোকৰ স্পষ্ট সন্মতি নিদিয়ে।

RBI - ৰ নিৰ্দেশনা অনুযায়ী প্ৰযোজ্য লগতে স্পষ্টভাবে তালিকাভুক্ত নথকাও প্ৰয়োজনীয় সকলো পৰিমাণগত আৰু চুক্তিগত প্ৰকাশ অন্তৰ্ভুক্ত কৰিব লাগিব, য'ত বিতৰণৰ চৰ্ত, সুত গণনাৰ সবিশেষ, তৃতীয় পক্ষৰ চাৰ্জ, অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ বাবে যোগাযোগ, আৰু আদায় সম্পৰ্কীয় তথ্য KFS ত খৰচি মাৰি অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হ'ব।

থাৰ্ড পাৰ্টি বা তৃতীয় পক্ষৰ সেৱা প্ৰদানকাৰীৰ হৈ য'তেই চাৰ্জ সংগ্ৰহ কৰা হয়, তেনে চাৰ্জ APR - ত সঠিকভাৱে দিয়া থাকিব আৰু উপযুক্ত ৰচিদ বা সংলগ্ন নথিসমূহ ঋণগ্ৰহণকাৰীকো দিব লাগিব।

KFS-ৰ বিষয়বস্তু ঋণগ্ৰহণকাৰীক স্পষ্টকৈ বুজাব লাগিব, আৰু ঋণ ঋণগ্ৰহণকাৰীয়ে সেই সবিশেষ বুজি পাইছে বুলি নিশ্চিত কৰা স্বীকৃতিপত্ৰ LFL - ৰ ৰেকৰ্ডত ৰখা হব।

ডিজিটেল ঋণ ব্যৱস্থাৰ ক্ষেত্ৰত, LFL য়ে 3 দিনৰ কুলিং অফ পিৰিয়ড বা গ্ৰেচ পিৰিয়ড,ঋণ সেৱা প্ৰদানকাৰী (LSP) ৰ সবিশেষ, আৰু নিয়ন্ত্ৰণমূলক নিৰ্দেশনাৰ সৈতে সংগতি ৰাখি যিকোনো প্ৰযোজ্য আদায়ৰ ব্যৱস্থা প্ৰকাশ কৰাটো নিশ্চিত কৰিব লাগিব।

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

LFL - য়ে ইয়াৰ ঋণ লওঁতাক (সকলক) অনুমোদনৰ নিয়ম আৰু চৰ্ত সমূহৰ যিকোনো পৰিবৰ্ত্তনৰ লগতে স্পষ্টভাবে তালিকাভুক্ত নথকাও - বিতৰণ সময়সূচি ,সুতৰ হাৰ, সেৱা মাছুল ,আগতীয়া পৰিশোধৰ শুল্ক আদি উপযুক্ত মাতৃভাষাত অথবা বুজি পোৱা যিকোনো ভাষাত জাননী দিব । LFL - য়ে ৰেহাই / সুতৰ হাৰ আৰু মাচুলৰ পৰিৱৰ্তন কেৱলমাত্ৰ সাম্ভাব্যৰূপে প্ৰভাৱিত হোৱাতোও নিশ্চিত কৰিছে । এই ক্ষেত্ৰত এটা উপযুক্ত চৰ্ত ঋণ চুক্তিত অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হব।

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 নিজৰ অধিকাৰ ৰক্ষা কৰি ,নিজৰ বকেয়া ধন ৰাশি ডিফল্টাৰ/ ঋণ লওঁতা 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 ভাৱে প্ৰশিক্ষিত হয়।

LFL - য়ে নিশ্চিত কৰিব যে, ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকে জাৰি কৰা (সময়ে সময়ে আপডেট কৰা) নিৰ্দেশনা কঠোৰভাৱে অনুসৰণ কৰি সকলো ধৰণৰ আদায়ৰ ব্যৱস্থা ন্যায়সঙ্গত আৰু স্বচ্ছ পদ্ধতিৰে কৰা হয়।

ঋণগ্ৰহণকাৰীৰ সৈতে কেৱল নিদিষ্ট সময়ত, সাধাৰণতে ৰাতিপুৱা 8:00 বজাৰ পৰা সন্ধিয়া 7:00 বজাৰ ভিতৰতহে যোগাযোগ কৰা হ'ব, যদিহে ঋণ গ্ৰহণকাৰীয়ে বিশেষভাৱে অন্য কোনো সময়ৰ বাবে অনুৰোধ নকৰে।

ঋণগ্ৰহণকাৰীসকলক আদায়ৰ প্ৰক্ৰিয়া আৰম্ভ কৰাৰ বিষয়ে ৰিক'ভাৰি এজেণ্টৰ নাম আৰু যোগাযোগ নম্বৰৰ দৰে সবিশেষ সহ আগতীয়াকৈ জনোৱা হ'ব।

সুতৰ হাৰ লগতে পেনাল চাৰ্জ বা জৰিমনা আৰু অন্যান্য চাৰ্জসমূহ

ব'ৰ্ডৰ বা সমিতিৰ অনুমোদিত "সুতৰ হাৰ লগতে পেনেল আৰু অন্যান্য চাৰ্জ" নীতি" LFL ৰ ৱেবছাইটত উপলব্ধ।

ফ্ল'টিং ৰেটত বা অস্থায়ী মাছুলত ঋণৰ সুতৰ হাৰ ফ্ল)'টিং ৰেটত বা অস্থায়ী মাছুলত ঋণৰ সুতৰ হাৰৰ বাবে প্ৰযোজ্য(

অনুমোদনৰ সময়ত, ঋণৰ ওপৰত বেঞ্চমাৰ্ক সুতৰ হাৰৰ অৰ্থাৎ সকলোৰে বাবে উপলব্ধ নিয়মিতভাৱে আপডেট কৰা সুতৰ হাৰৰ সম্ভাব্য পৰিৱৰ্তনৰ বিষয়ে জনোৱা হ'ব যি পৰিৱৰ্তনে EMI আৰু টে'নাৰ অৰ্থাৎ সুতৰ সৈতে ঋণ পৰিশোধ কৰিবলৈ লোৱা সময়ৰ বা দুয়োটাৰে পৰিৱৰ্তনৰ ওপৰত প্ৰভাৱ পেলায়।তাৰ পিছত, উক্ত কাৰণৰ বাবে যদি EMI আৰু টে'নাৰ বা দুয়োটাৰে যিকোনো বৃদ্ধি হয় তেন্তে উপযুক্ত মাধ্যমেৰে ঋণগ্ৰহণকাৰীক তৎক্ষণাত জনোৱা হ'ব।
ফ্ল'টিং ইন্টাৰেষ্ট বা ফ্ল'টিং সুতৰ হাৰৰ পুনৰ নিৰ্ধাৰণ কৰাৰ সময়ত,LFL য়ে ঋণগ্ৰহণকাৰীসকলক কোম্পানীৰ ব'ৰ্ডৰ গৃহীত নীতি অনুসৰি ফিক্সড ৰেটলৈ মানে স্থিৰ দৰলৈ সলনি কৰাৰ বিকল্প প্ৰদান কৰিব। ফ্ল'টিং ৰেটৰ পৰা ফিক্সড ৰেটলৈ ঋণ সলনি কৰাৰ ক্ষেত্ৰত LFL ৰ চাৰ্জৰ সূচীত উল্লেখ কৰা ধৰণেৰে নিৰ্ধাৰিত মাচুল / চাৰ্জ আৰোপ কৰা হ'ব।ফ্ল'টিংৰ পৰা ফিক্সড ৰেটলৈ সলনি কৰাৰ বাবে সকলো প্ৰযোজ্য চাৰ্জ আৰু ওপৰৰ বিকল্পসমূহৰ ব্যৱহাৰৰ সৈতে জড়িত যিকোনো সেৱা চাৰ্জ/প্ৰশাসনিক খৰচ স্বচ্ছভাৱে অনুমোদন পত্ৰত প্ৰকাশ কৰিব লাগিব লগতে কোম্পানীয়ে এনে চাৰ্জ/খৰচ সময়ে সময়ে পুনৰীক্ষণ কৰাৰ সময়তো প্ৰকাশ কৰিব লাগিব।
ঋণগ্ৰহণকাৰীসকলক (a) EMI বঢ়াবলৈ বা টে'নাৰ দীঘলীয়া কৰিবলৈ বা দুয়োটা বিকল্পই একেলগে গ্ৰহণ কৰাৰ লগতে (b) ঋণৰ টে'নাৰৰ অৰ্থাৎ সুতৰ সৈতে ঋণ পৰিশোধ কৰিবলৈ লোৱা সময়ৰ, যিকোনো সময়ছোৱাত আংশিকভাৱে বা সম্পূৰ্ণৰূপে আগতীয়াকৈ পৰিশোধ কৰাটো নিৰ্বাচন কৰাৰ সুবিধা দিয়া হ'ব।ফৌজদাৰী শুল্ক(ফৰ ক্ল'জাৰ চাৰ্জ) /আগতীয়া পৰিশোধৰ জৰিমনা(প্ৰি-পেমেন্ট পেনাল্টি) LFLৰ চাৰ্জৰ সূচী মতে হ'ব।
LFL য়ে নিশ্চিত কৰিব যে

ফ্ল'টিং ৰেট ঋণৰ ক্ষেত্ৰত টেন'ৰ বৃদ্ধিৰ ফলস্বৰূপে নিগেটিভ এমৰ্টাইজচন অৰ্থাৎ সেই ঋণৰ প্ৰাপ্য সুত আদায় কৰিব নোৱাৰাৰ ফলত ঋণ বাঢ়ি গৈ থকাটো কেতিয়াও নহয় ।

LFL য়ে প্ৰতি তিনি মাহৰ মূৰে মূৰে যথোপযুক্ত মাধ্যমেৰে ঋণগ্ৰহীসকলৰ বাবে এক সহজলভ্য বিবৃতি জাৰি কৰিব য'ত নূন্যতমভাৱে থাকিব, আজিলৈকে আদায় কৰা মূলধন আৰু সুতৰ হিচাপ,EMI ৰ পৰিমাণ, কেইটা EMI বাকী আছে তাৰ হিচাপ আৰু ঋণৰ সমগ্ৰ টে'নাৰৰ অৰ্থাৎ সুতৰ সৈতে ঋণ পৰিশোধ কৰিবলৈ লোৱা সময়ৰ বাবে হোৱা বাৰ্ষিক সুতৰ হাৰ / এনুৱেল পাৰচেন্টেজ ৰে'ট (APR) মানে ঋণ লোৱাৰ বাবে ধাৰ্য কৰা সুত যি শতাংশ হিচাপে প্ৰকাশ কৰা মাচুল সহ ঋণৰ প্ৰকৃত বাৰ্ষিক খৰচৰ হিচাপ। LFL য়ে নিশ্চিত কৰিব যে বিবৃতিবোৰ সহজ হ'ব আৰু ঋণগ্ৰহীসকলে সহজে বুজি পাব পৰা হ'ব।

অনান্য নিৰ্দেশাৱলী সমূহ

LFL - য়ে নিজ ঋণ চুক্তিৰ নিয়ম আৰু চৰ্ত সমূহত উল্লেখিত উদ্দেশ্য সমূহৰ বাহিৰে ঋণ লওঁতাৰ কোনো বিষয়ত হস্তক্ষেপ নকৰে (যেতিয়ালৈকে ঋণ লওঁতাৰ 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 ফ্ল'টিং ৰেটত /অস্থায়ী মাছুলত, যদি ঋণ লওঁতাক আগতীয়াকৈ অনুমোদন কৰা হৈছে ,কোনো ধৰণৰ ফৌজদাৰী শুল্ক(ফৰ ক্লʼজাৰ 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।

NBFC - ৰ দ্বাৰা শাৰীৰিকভাৱে প্ৰত্যাহ্বানজনকদৃষ্টিহীন লোকসকলক ঋণৰ সুবিধা/

LFL - য়ে শাৰীৰিক বা মানসিক বাধাগ্ৰস্ততাৰ কাৰণে শাৰীৰিকভাৱে প্ৰত্যাহ্বানজনক-দৃষ্টিহীন লোকসকলক ঋণৰ সুবিধাকে ধৰি প্ৰডাক্ট আৰু অন্যান্য সা/ ভাৱ নাৰাখিব।এনে লোকসকলক-সুবিধাবোৰ আগবঢ়োৱাৰ ক্ষেত্ৰত ভেদLFL - ৰ সকলো শাখাই বিভিন্ন ব্যৱসায়িক সাসুবিধাবোৰ গ্ৰহণৰ বাবে সকলো -ধৰণৰ সহায় আগবঢ়াব।.

অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ প্ৰক্ৰিয়া

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

LFL - ত গ্ৰাহক সেৱা আৰু সন্তোষ্টিয়েই 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 অৰ্থপুৰ্ণ আৰু কাৰ্য্যকৰি কৰাৰ কাৰণে এটা সুশৃঙ্খলিত পদ্ধতি নিৰ্মান কৰা হৈছে। এই ব্যৱস্থাই এই কথা নিশ্চিত কৰে যে অভিযোগ অন্বেষণ কেৱল ন্যাৰ্য্য আৰু নিয়ম - নীতিৰ প্ৰদত্ত পৰিকাঠামোৰ মাজেদিয়েই হব।

উদ্দেশ্য মুখ্য প্ৰতিশ্ৰুতিসমূহ /LFL’s key commitments towards its customers are:
LFL - ৰ গ্ৰাহকৰ প্ৰতি থকা মুখ্য প্ৰতিশ্ৰুতিসমূহ হৈছে :

সকলো গ্ৰাহকৰ প্ৰতি ন্যায্য 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 নিৰপেক্ষভাবে আৰু বিনীত আচৰণ আগবঢ়ায়।

গ্ৰাহকৰ অনুসন্ধান / অভিযোগ/ মোকৰ্দমা পৰিচালনাৰ সাধন.
যিসকল গ্ৰাহকে ফিডবেক বা মতামত পঠাবলৈ বিচাৰে বা আভিযোগ জনাব বিচাৰে তেওঁলোকে ৰাতিপুৱা 10:00 টা বজাৰ পৰা সন্ধিয়া 7:00 টা বজাৰ ভিতৰত , সোমবাৰৰ পৰা শুকুৰবাৰলৈকে (ৰাস্ট্ৰীয় ছুটিৰ বাহিৰে) নিম্নোক্ত ধাৰাসমূহত যোগাযোগ কৰিব পাৰে।

1. গ্ৰাহকৰ প্ৰশ্ন পৰিচালনা কৰাৰ উপায়: 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।

2 গ্ৰাহকৰ প্ৰশ্ন পৰিচালনা কৰাৰ উপায়: 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।

   a. অনুসন্ধানৰ উদাহৰণ:
      i. যি গ্ৰাহকে ঋণ আবেদন প্ৰক্ৰিয়াৰ বিষয়ে তথ্য বিচাৰি আছে।.
      ii. যি গ্ৰাহকে ঋণৰ আবেদনৰ বাবে প্ৰয়োজনীয় নথিপত্ৰৰ বিষয়ে অনুসন্ধান কৰি আছে।
      iii. যি গ্ৰাহকে পে'মেণ্ট পদ্ধতিৰ বিষয়ে অনুসন্ধান কৰি আছে।.
   b. <u>অনুৰোধ</u>:ঋণ সেৱাৰ লগত সম্পৰ্কিত গ্ৰাহকে বিচৰা এক নিৰ্দিষ্ট পদক্ষেপ বা সেৱা।
   c. অনুৰোধৰ উদাহৰণ:
      i. যি গ্ৰাহকে একাওন্টৰ ষ্টেটমেণ্ট বা বিবৃতি এটা বিচাৰিছে।
      ii. যি গ্ৰাহকে পলমকৈ পে'মেণ্ট কৰা মাচুলচাৰ্জ ৰেহাইৰ বাবে অনুৰোধ কৰিছে।/
      iii. যি গ্ৰাহকে কোনো ঋণ ফৰক্লʼজাৰৰ বাবে অৰ্থাৎ সময়ৰ আগতেই ঋণ পৰিশোধ কৰিবৰ বাবে অনুৰোধ কৰিছে।

2. অভিযোগ: লেণ্ডিংকাৰ্টৰ ফালৰ পৰা যিকোনো সেৱা আগবঢ়োৱাৰ ক্ষেত্ৰত সেৱাৰ অভাৱ বা ত্ৰুটি, আৰুবা যিকোনো প্ৰক্ৰিয়াত অসঙ্গতিৰ / ফলত বিবাদ বা আপত্তিৰ উদ্ভৱ হয়।
   a. অভিযোগৰ উদাহৰণ:
      i. ন' অবজেক্‌ছন চাৰ্টিফিকেত)NOC) অৰ্থাৎ আপত্তিবিহীন প্ৰমাণপত্ৰ জাৰী কৰাত পলম হোৱা।
      ii. পে'মেণ্ট প'ষ্টিংত পলম হোৱা।
      iii. একাউণ্টৰ 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।

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

a. ইমেইল-: care@lendingkart.com
b. ট'ল ফ্ৰী **নম্বৰ**: 1800 572 0202
c. হোৱাটছএপ্প: +91 7778867631
d. আমালৈ এই ঠিকনাত লিখকইন্দ্ৰপ্ৰস্থ বিজনেছ পাৰ্ক:,6th ফ্ল'ৰ চৰখেজ ৰোজা ৰ'ড, মকাৰবা, আহমেদাবাদ – – 380 051.

গ্ৰাহকৰ অনুসন্ধানবোৰৰ ৰেকৰ্ডিং আৰু ব্যৱস্থাপনা:
সকলো প্ৰশ্ন, সেয়া যি চেনেলৰ পৰাই হওঁক,তাক CRM চিষ্টেমত লগ ইন কৰা হয়।
ই-মেইল, হোৱাটছ্এপ্প বা চ্যাতৰ 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 এজেণ্টসকলে 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 এস্কেলেচনৰ অৰ্থাৎ সমাধানাৰ্থে সমিচিত পৰ্য্যায়লৈ লৈ যোৱাৰ সুবিধা অন্তৰ্ভুক্ত থাকে, যিয়ে তৎক্ষণাৎ মনোযোগ আকৰ্ষণ কৰা আৰু সমাধান নিশ্চিত কৰে।

স্বীকৃতি আৰু যোগাযোগ:
কোনো অনুসন্ধান পোৱাৰ আৰু তাক লগিং 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।
টাৰ্ণএৰাউণ্ড টাইম (TAT):
অনুসন্ধানবোৰ প্ৰশ্নৰ ধৰণৰ ওপৰত ভিত্তি কৰি আৰু পূৰ্বনিৰ্ধাৰিত সময়সীমাৰ ভিতৰত সঁহাৰি দিয়া হয়।

সঁহাৰি জঁনোৱাৰ ম'ড বা উপায়:
অনুসন্ধানবোৰৰ সঁহাৰি প্ৰাথমিকভাৱে ইমেইলৰ যোগে প্ৰদান কৰা হয়-, যাতে সমাধানবোৰ নথিভুক্ত আৰু প্ৰমাণীকৰণযোগ্য হয়।
নিৰীক্ষণ আৰু এস্কেলেচন অৰ্থাৎ সমিচিত পৰ্য্যায়লৈ লৈ যোৱাৰ প্ৰক্ৰিয়া::
নিৰ্ধাৰিত মানদণ্ডৰ কাৰ্য্যক্ষমতা আৰু অনুৰোধ পালন কৰা নিশ্চিত কৰিবলৈ অনুসন্ধান সমাধান প্ৰক্ৰিয়াৰ নিৰন্তৰ নিৰীক্ষণ কৰা হয়।
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।

এস্কেলেচন মেকানিজম অৰ্থাৎ সমিচিত পৰ্য্যায়লৈ লৈ যোৱাৰ ব্যৱস্থা:[1]
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:

[1] যদিহে উল্লেখ কৰা কৰ্মীসকলৰ নাম বা পদবীৰ কোনো পৰিৱৰ্তন হয় তেন্তে নীতিটো যথাযথভাৱে সংশোধন কৰি ৱেবছাইটত আপডেট কৰা হ'ব আৰু ইয়াৰ বাবে কোনো ধৰণৰ অনুমোদনৰ প্ৰয়োজন নহয়।

Level	যোগাযোগৰ ব্যৱস্থা / SPOC	ফোন নম্বৰ আৰু ই-মেইল ID সমূহ
Level1	গ্ৰাহক সেৱাৰ যোগাযোগ ব্যৱস্থা	ইমেইল ID: care@lendingkart.com ট'ল ফ্ৰি নম্বৰ: 1800 572 0202 হোৱাটছএপ্প: +91 7778867631
Level2	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
Level3	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
Level4	লেভেল 4 এস্কেলেচন	মাগেশ আয়াৰ 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 চুড়ান্ত 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	মাগেশ আয়াৰ

পদবী	অপাৰেচন হে'ড অৰ্থাৎ প্ৰধান পৰিচালন বিষয়া
ই - মেইল ID	COO.escalation@lendingkart.com

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

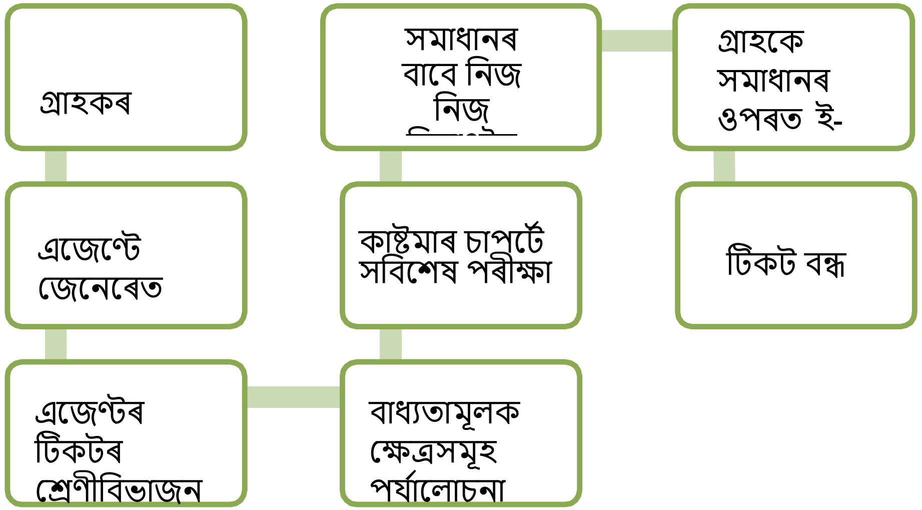
ইলেক্ট্ৰনিক বা সাধাৰণভাবে কাগজৰ মাধ্যমেৰে কৰা অভিযোগ:
অভিযোগটো RBI -য়ে সদৰি কৰা কেন্দ্ৰীভূত ৰচিদ আৰু প্ৰক্ৰিয়াকৰণত নিৰ্ধাৰিত ফৰ্মেটত ইলেক্ট্ৰনিক বা সাধাৰণভাবে কাগজৰ মাধ্যমেৰে কৰা হ'ব পাৰে –

চেন্ট্ৰালাইজড ৰিচিপ্ত এণ্ড প্ৰচেচিং চেণ্টাৰ (CRPC) অৰ্থাৎ কেন্দ্ৰীভূত ৰচিদ আৰু প্ৰক্ৰিয়াকৰণ কেন্দ্ৰ

চেন্ট্ৰেল ভিষ্টা 4th ফ্ল'ৰ, চেক্টৰ 17,চণ্ডিগড় – 160 017 ই মেইল – crpc@rbi.org.inটে'ল ফ্ৰী নম্বৰ –14448(ৰাতিপুৱা 9:30 টা বজাৰ পৰা সন্ধিয়া5:15 বজালৈকে)

CPGRAMS লৈ এস্কেলেচন
যদিহে কোম্পানীয়ে প্ৰদান কৰা সমাধানত গ্ৰাহকজন সন্তুষ্ট নহয়, তেন্তে গ্ৰাহকে https://pgportal.gov.in/ অফিচিয়েল ৱেবছাইটত গৈ চেন্ট্ৰালাইজড পাব্লিক গৃভান্স ৰিড্ৰেস এণ্ড মনিটৰিং চিষ্টেম)CPGRAMS) অৰ্থাৎ কেন্দ্ৰীয় ৰাজহুৱা অভিযোগ সমাধান আৰু মনিটৰিং প্ৰণালীৰ জৰিয়তেও এস্কেলেচন অৰ্থাৎ সমিচিত পৰ্য্যায়লৈ লৈ যোৱাৰ ব্যৱস্থা কৰিবলৈ বাচনি কৰিব পাৰে।

অনুসন্ধান সঞ্চালনৰ ফ্ল'চাৰ্ট:



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 সন্তোষ্টিৰ কথা আগত ৰাখি সকলো অভিযোগ নিষ্পত্তি কৰিব ।

তেওঁলোকে তেওঁলোকৰ স্তৰত অভিযোগতো নিষ্পত্তি কৰা সম্ভৱপৰ নহলে সমিচিত পৰ্য্যায়লৈ লৈ যোৱাতো নিশ্চিত কৰিব । যদিও আমাৰ অন্তিম চেষ্টা 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 পৰ্য্যালোচনা আৰু এস্কেলেচন অৰ্থাৎ 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 চেষ্টা কৰিব । এবাৰ বিষয়তো পৰীক্ষা কৰা হলে,LFL - য়ে গ্ৰাহকলৈ হয়তো চুড়ান্ত প্ৰতিক্ৰিয়া পঠোৱাৰ চেষ্টা 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 কাৰ্য্যকলাপসমূহৰ 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 ঘণ্টা
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 দলবোৰউপস্থিত থাকিব আৰু SR বন্ধ কৰা হ'ব।	তলৰ তালিকা অনুসৰি TAT
7	গ্ৰাহকৰ পঞ্জীয়নভুক্ত ই-মেইল ID লৈ বন্ধ হোৱাৰ সঁহাৰি দিয়া হল ।	SR বন্ধ হোৱাৰ প্ৰকৃত সময়

তলত প্ৰশ্নবোৰৰ TAT বিৱৰণ দিয়া হৈছে:

1	একাওন্টৰ ষ্টেটমেণ্ট বা বিবৃতি	T+5 দিন
2	এপ্লিকেচন বা আবেদনৰ স্থিতি	T+7 দিন
3	পেমেন্ট কনফাৰ্মেচন অৰ্থাৎ নিশ্চিতকৰণ	T+7 দিন
4	ডিজবাৰ্জমেণ্ট অৰ্থাৎ প্ৰাপ্য অৰ্থ প্ৰদানৰ প্ৰশ্ন	T+7 দিন
5	EMI সম্পৰ্কীয় প্ৰশ্ন	T+10 দিন
6	ল'ন প্ৰি-ক্লু'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
10	ইঞ্চুৰেঞ্চ বা বীমা / TPP সম্পৰ্কীয় প্ৰশ্ন	T + 30 দিন
11	ইঞ্চুৰেঞ্চ বা বীমা /TPP সম্পৰ্কীয় অভিযোগ	T+14 দিন

CIC-ৰ বাবে ক্ষতিপূৰণৰ কাঠামো।(ৰূপায়ণৰ তাৰিখ :26 এপ্ৰিল 2024)

ক্ৰেডিট ইনফৰ্মেচন কোম্পানী /CIBIL সম্পৰ্কীয় অভিযোগ প্ৰক্ৰিয়া:
ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকৰ)RBI) নিৰ্দেশনা অনুসৰি ক্ৰেডিট ইনফৰ্মেচন কোম্পানী)CICs) সম্পৰ্কীয় অনুসন্ধান চম্ভালিবলৈ সংশোধিত পদ্ধতিটো তলত দিয়া হৈছে:

আব্ৰেভিয়েচন বা সংক্ষিপ্ত ৰূপ:

CIC: ক্ৰেডিট ইনফৰ্মেচন কোম্পানী: CIBIL, Equifax, CRIF&Experian.

CI: ক্ৰেডিট প্ৰতিষ্ঠানৰ নাম : লেণ্ডিংকাৰ্ট

যোগাযোগৰ চেনেল বা মাধ্যমসমূহ:
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 চ্যাট: ৱেবছাইট ডেচবৰ্ডত লেণ্ডিংকাৰ্ট হেল্প ডেস্ক
হোৱাটছএপ্প: +91 7778867631 (হোৱাটছএপ্প লিংক)
আমালৈ এই ঠিকনাত লিখক: লেণ্ডিংকাৰ্ট ফাইনেন্স লিমিটেড,ইন্দ্ৰপ্ৰস্থ বিজনেছ পাৰ্ক,6th ফ্ল'ৰ চৰখেজ ৰোজা ৰ'ড, মকাৰবা, আহমেদাবাদ – – 380 051।

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)।

অভিযোগবোৰ প্ৰক্ৰিয়াকৰণ কৰা:
অভিযোগবোৰ প্ৰয়োজনীয় পদক্ষেপ আৰু সমাধানৰ বাবে উপযুক্ত বিভাগলৈ পঠোৱা হয়।
সমাধান হোৱাৰ পিছত, কাষ্টমাৰ চাপৰ্ট টিমক লুপত ৰাখি গ্ৰাহক বা CIC.-ক ই-মেইলযোগে অৱগত কৰা হয়।
তাৰ পিছত অভিযোগটো লেণ্ডিংকাৰ্টৰ CRM চিষ্টেমত বন্ধ কৰা হয়।

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।

ক্ষতিপূৰণ আৰু বিলম্ব:
সমাধানত যিকোনো বিলম্বৰ বাবে প্ৰতিদিনে 100 টকা ক্ষতিপূৰণ মাচুল লাগিব পাৰে,যিটো দায়িত্বশীল দলৰ (CI/CIC) য়ে পেমেন্ট কৰিব, অসুবিধাৰ স্বীকৃতি হিচাপে।

সমাধানৰ পিছত, যদি কোনো বিলম্ব হয়,তেন্তে CIC/CI.-য়ে অভিযোগকাৰীক দেৰি হোৱা সৰ্বমুঠ দিন আৰু সংশ্লিষ্ট ক্ষতিপূৰণৰ বিষয়ে অৱগত কৰিব লাগিব।

নথিপত্ৰ আৰু যোগাযোগ:
সমাধান কৰাৰ পিছত, CIC প্ৰতিবেদনৰ আপডেটবোৰ CIC/CI-য়ে অভিযোগকাৰীক জনাব লাগে।
CIC বিষয়ৰ সৈতে জড়িত সকলো চৰকাৰী যোগাযোগ লেণ্ডিংকাৰ্টৰ CIC নোডাল কাৰ্যালয়লৈ নিৰ্দেশিত কৰা হ'ব।

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।

তলত CIC নোডাল বিষয়াৰ সবিশেষ দিয়া হৈছে.

ক্ৰেডিট প্ৰতিষ্ঠানৰ নাম	CIC নোডেল বিষয়াৰ নাম	CIC নোডেল অফিচাৰৰ ইমেইল ID	CIC নোডেল অফিচাৰৰ মোবাইল নম্বৰ
লেণ্ডিংকাৰ্ট ফাইনেন্স লিমিটেড	কে'তন ছালি	sali.ketan@lendingkart.com	7069087586

অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ দিন:

2025 চনৰ 13 মাৰ্চ তাৰিখে RBI ৰ বিজ্ঞপ্তি অনুসৰি "RE সমূহৰ যোগেদি অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ মানদণ্ড নিৰীক্ষণ" কৰাৰ লগতে গ্ৰাহক সেৱা আৰু ফলপ্ৰসূ অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ প্ৰতিশ্ৰুতিক আৰু শক্তিশালী বা সুদৃঢ় কৰি তুলিবলৈ লেণ্ডিংকাৰ্ট ফাইনেন্স লিমিটেডে)LFL) এ প্ৰতিমাহে এবাৰ 'অভিযোগ নিস্পত্তিৰ দিন' পালন কৰাৰ বাবে বিশেষ পৰিকল্পনা গ্ৰহণ কৰিছে। এই নিৰ্দিষ্ট দিনটোত গ্ৰাহকে আগতীয়াকৈ সাক্ষাত কৰাৰ কোনো অনুমতি নোলোৱাকৈয়েই LFL ৰ যিকোনো শাখা বা কাৰ্যালয়লৈ যাব পাৰে লগতে নিজৰ চিন্তাৰ বিষয়ে জনাবলৈ বা অভিযোগ উত্থাপন কৰিবলৈ নিৰ্দিষ্ট জ্যেষ্ঠ বিষয়াৰ সৈতে পোনপটীয়াকৈ কথাচাক নকৰা মানে-বাৰ্তা পাতিব পাৰে।গ্ৰাহকৰ সমস্যাবোৰ সমাধানৰ ক্ষেত্ৰত এই পদক্ষেপে আৰু বেছি লুক- স্বচ্ছ, সজলভ্য আৰু সমীচিন সঁহাৰিৰ কথা নিশ্চিত কৰে। গ্ৰাহকক তেওঁলোকৰ ৰেজিষ্টাৰ কৰা বা পঞ্জীয়নভুক্ত ই মেইলত নিৰ্ধাৰিত তাৰিখৰ এক সপ্তাহ আগতেই - অভিযোগ নিস্পত্তিৰ দিনৰ বিষয়ে পঠাই দিয়া হ'ব।।

অত্যাধিক সুত আদায়ৰ বিধি – ব্যৱস্থা

কোম্পানীয়ে ঋণৰ আৰু এডভাঞ্চ বা আগধনৰ আদায় কৰিবলগীয়া সুতৰ হাৰ নিৰ্ধাৰণৰ বাবে প্ৰাসংগিক কাৰক যেনে পুঁজিৰ খৰচ, মাৰ্জিন, আৰু ৰিস্ক প্ৰিমিয়ামৰ প্ৰতি লক্ষ্য ৰাখি সুতৰ হাৰৰ আৰ্হি গ্ৰহণ কৰিছে । কোম্পানীয়ে যথোপযুক্ত আভ্যন্তৰীণ নীতি আৰু সুতৰ হাৰ নিৰ্ধাৰণ পদ্ধতি আৰু অনান্য অধিমূল্যৰ প্ৰক্ৰিয়াকৰণৰ নিৰ্ধাৰন কৰিছে।ঋণ লওঁতাৰ বিপদাশংকাৰ মাত্ৰাৰ ওপৰত নিৰ্ভৰ কৰি সুতৰ হাৰ ধাৰ্য্য কৰা হয় , উদাহৰণস্বৰূপে আৰ্থিক শক্তি , ব্যৱসায় , ব্যৱসায় প্ৰভাবিত কৰা পৰিবেশ নিয়ন্ত্ৰক ,প্ৰতিযোগীতা , ঋণ লওঁতাৰ অতীত ইতিহাস ইত্যাদি। ঋণৰ সম্পূৰ্ণ মেয়াদৰ ওপৰত ভিত্তি কৰি সুত আৰু সম্পূৰ্ণ সুদৰ মূল্য চাৰ্জ কৰা হব যাতে ঋণ লওঁতা সঠিক সুতৰ দায় সম্পৰ্কে অৱগত থাকে যি ঋণ লওঁতাৰ বাবে ধাৰ্য কৰা। এইতো LFL -ৰ ওৱেব চাইতত পোৱা যাব। উল্লেখিত তথ্য ওৱেব চাইতত প্ৰকাশ কৰা হব নাইবা সুতৰ হাৰৰ পৰিৱৰ্তন হলেই আপডেত কৰা হব।
LFL - ৰ বৰ্ডে সুদৰ হাৰ ,প্ৰক্ৰিয়াকৰণ আৰু অনান্য চাৰ্জসমূহ নিৰ্ধাৰণৰ ক্ষেত্ৰত উপযুক্ত আভ্যন্তৰীণ নীতি আৰু পদ্ধতিসমূহ আগবঢ়াইছে। অনুগ্ৰহ কৰি আৰু অধিক তথ্য জানিবলৈ লেণ্ডিংকাৰ্ট ফাইনেন্স লিমিটেডৰ ৱেবছাইটত দি থোৱা সুতৰ হাৰ আৰু পেনাল লগতে অন্যান্য চাৰ্জ নীতি চাওক।

অতিৰিক্ত ধনৰাশিৰ বিধি–ব্যৱস্থা

A. যদিহে অতিৰিক্ত ধনৰাশি ঋণগ্ৰহণকাৰীয়ে দিব লগীয়া তিনিটা)3) সমান মাহেকীয়া কিস্তি))“EMIs”) ৰ সৰ্বমুঠ পৰিমাণতকৈ বেছি হয় বা সমতুল্য হয়জনাব আৰু তেওঁক এটা (পঞ্জীয়নভুক্ত ইমেইল ঠিকনাত) মেইলৰ জৰিয়তে-অতিৰিক্ত ধনৰাশি লাভ কৰাৰ সন্দৰ্ভত ঋণদাতাই ঋণগ্ৰহণকাৰীক ই: অপচন বা বিকল্প দিয়া হ’ব যে হয়)i) অতিৰিক্ত ধন ঘূৰাই দিবলৈ 10 দিনৰ ভিতৰত care@lendingkart.com ত ইমেইল কৰিব- অথবা ট'ল ফ্ৰী নম্বৰ 1800-572-0202 ত ফোন কৰি ঋণদাতাক অনুৰোধ কৰিব; নতুবা)ii) অতিৰিক্ত ধনৰাশি দি বাকী থকা ঋণ শোধ কৰাৰ ব্যৱস্থা কৰিবলৈ ক’ব।

ঋণদাতাই ই মেইল পঠোৱা তাৰিখৰ পৰা-10 দিনৰ ভিতৰত যদি কোনো সঁহাৰি পোৱা নাযায় তেন্তে অতিৰিক্ত ধনৰাশিৰে বাকী থকা ঋণ শোধ কৰাৰ ব্যৱস্থা কৰা হ'ব। শোধ কৰিব লগীয়া EMI - ৰ সংখ্যা হ্ৰাস বা শোধ কৰিব লগীয়া EMI - ৰ টকা হ্ৰাস কৰি সংশোধিত পে'মেন্টৰ সূচী 3 দিনৰ ভিতৰত ঋণগ্ৰহণকাৰীলৈ পঠোৱা হ'ব।

B. যদি অতিৰিক্ত ধনৰাশি ঋণগ্ৰহণকাৰীয়ে দিব লগীয়া তিনি)3) টা EMI ৰ সৰ্বমুঠ টকাতকৈ কম হয় ঋণদাতাই অতিৰিক্ত ধনৰাশিৰে পিছৰ ঋণৰ:EMI টো শোধ কৰিব।

যদি ইতিমধ্যে বন্ধ হৈ যোৱা একাউণ্টত অতিৰিক্ত ধনৰাশি আছে:যদি একাউণ্টত কোনো আৰ্থিক লেনদেনৰ নিষ্পত্তিৰ কথা বা আনুষংগিক ৰেভাৰ বা ৰেহাই নাথাকে তেন্তে গ্ৰাহকক টকা ঘূৰাই দিয়াৰ কাম আৰম্ভ কৰা হয়।যদি কোনো ধৰণৰ ৰেভাৰ বা ৰেহাই আছে, তেন্তে ৰেহাইৰ ক্ষেত্ৰত টকা ঘূৰাই দিয়া বা আবণ্টন কৰাৰ বিষয়ে মুখ্য সংগ্ৰহ বিষয়া/ অপাৰেচন হে'ড অৰ্থাৎ প্ৰধান পৰিচালন বিষয়াৰ লগত চালি-জাৰি চোৱা হ'ব আৰু অনুমোদন কৰা হ'ব।

গ্ৰাহকৰ যোগাযোগ
একাধিক ঋণ একাউণ্টেৰে অতিৰিক্ত ধনৰাশি লাভ কৰাৰ ক্ষেত্ৰত, গ্ৰাহকক বকেয়া থকা অন্য একাউণ্টৰ পৰিশোধৰ বাবে অতিৰিক্ত ধনৰাশি ব্যয় কৰাৰ বিষয়ে অৱগত কৰা হ'ব।

1. যদিহে 10 দিনৰ ভিতৰত কোনো সঁহাৰি পোৱা নাযায় তেন্তে ওপৰত উল্লেখ কৰাৰ দৰে কাম কৰা হ'ব।
2. যদিহে টকা ঘূৰাই দিয়াৰ বাবে গ্ৰাহকৰ পৰা নিশ্চয়তা পায়, তেন্তে কাষ্টমাৰ কেয়াৰ বা গ্ৰাহক সমৰ্থন দলে এটা টিকট বনাব আৰু সেই অনুসৰি টকা ঘূৰাই দিয়াৰ প্ৰক্ৰিয়া কৰা হ'ব।

ক'ডৰ পৰ্যালোচনা

ব'ৰ্ডে ফেয়াৰ প্ৰাক্টিচেছ্ 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 পৰ্য্যালোচনা কৰিব আৰু এই পৰ্য্যালোচনাৰ এটা একীকৃত প্ৰতিবেদন বোৰ্ডৰ ওচৰত দাখিল কৰিব লগা হব পাৰে।