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	জুলাই 24, 2025
সংশোধন কার্যকরী হওয়ার তারিখ	জুলাই 24, 2025
রিভিউ করার পরবর্তী তারিখ	জুলাই 24, 2026
পলিসির ভার্সন (সংস্করণ)	14
এক্সটার্নাল কন্সালট্যান্টের দ্বারা কার্যকরী দিকগুলিকে চেক করা হয়েছে	হ্যাঁ / ~~না~~
বোর্ডের দ্বারা অনুমোদিত	হ্যাঁ
নিয়ন্ত্রক (রেগুলেটরি) নির্দেশিকা / বিজ্ঞপ্তি (নোটিফিকেশন) / সার্কুলার	• মাস্টার ডাইরেকশন – রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া (নন-ব্যাঙ্কিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানি – স্কেল ভিত্তিক নিয়ন্ত্রণ) নির্দেশিকা, **2023** যেটি অক্টোবর 19, 2023 তারিখে ইস্যু (জারি) করা হয়েছে এবং সময়ে সময়ে সংশোধন করা হয়েছে। • রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া (ডিজিটাল লেন্ডিং) নির্দেশিকা, **2025** যেটি মে **8, 2025** তারিখে ইস্যু (জারি) করা হয়েছে এবং সময়ে সময়ে সংশোধন করা হয়েছে। • '**RE**-এর দ্বারা অভিযোগকে সমাধান করার মানকে পর্যবেক্ষণ করা' সংক্রান্ত **RBI**-এর পরামর্শ যেটি 13 মার্চ, 2025 তারিখে ইস্যু (জারি) করা হয়েছে এবং সময়ে সময়ে সংশোধন করা হয়েছে। • মাস্টার ডাইরেকশন – রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া (ক্রেডিট ইনফর্মেশন রিপোর্টিং) নির্দেশিকা, **2025** যেটি জানুয়ারি **06, 2025** তারিখে ইস্যু (জারি) করা হয়েছে এবং সময়ে সময়ে সংশোধন করা হয়েছে।

সাক্ষর করার কর্তৃপক্ষ	পদ	তারিখ	সাক্ষর
বোর্ডের অনুমোদন			
বোর্ড অফ ডিরেক্টরস	বোর্ডের সদস্যরা	জুলাই 24, 2025	
কার দ্বারা সুপারিশ করা হয়েছে			
অডিট কমিটি	অডিট কমিটির সদস্যরা	জুলাই 24, 2025	
ম্যানেজমেন্টের অনুমোদন			
মিস্টার প্রশান্ত যোশী	CEO	জুন 05, 2025	
যার দ্বারা রিভিউ করা হয়েছে			
মিস্টার দীপাংশু রাজপুরোহিত	চিফ বিজনেস অফিসার	মে 28, 2025	
শ্রীমতি আকাঙ্খা সিং	চিফ কমপ্লায়েন্স অফিসার	এপ্রিল 24, 2025	
শ্রীমতি অর্জিথা কে	ভাইস প্রেসিডেন্ট, কাস্টমার সার্ভিস	মার্চ 25, 2025	
যার দ্বারা তৈরি / সংশোধন করা হয়েছে			
মিস্টার সালি কেতন	কাস্টমার সার্ভিস টিম	মার্চ 21, 2025	

ভার্সন কন্ট্রোল (সংস্করণ নিয়ন্ত্রণ)

ক্রমিক সংখ্যা	ভার্সন (সংস্করণ)	পরিবর্তনের বর্ণনা	কার্যকরী হওয়ার তারিখ
1	V1.0	FPC তৈরি করা হয়েছে	14/05/2015
2	V1.1	গ্রিভান্স রিড্রেসাল মেকানিজমকে (অভিযোগকে সমাধান করার ব্যবস্থা) আপডেট করা হয়েছে। CIC কম্পেন্সেশন (ক্ষতিপূরণ) যোগ করা হয়েছে।	13/06/2024
3	V1.2	1. লোনের জন্য কী ফ্যাক্ট স্টেটমেন্ট (KFS) যোগ করা হয়েছে (পৃষ্ঠা 6), 2. বকেয়া সংগ্রহ করাকে আপডেট করা হয়েছে (পৃষ্ঠা 7), 3. ইন্টারেস্ট ইন্টারেস্ট রেট (সুদের হার) এবং পেনাল (শাস্তিমূলক) চার্জ ও অন্যান্য চার্জের পলিসিকে যোগ করা হয়েছে (পৃষ্ঠা 7), 4. ফ্লোটিং ইন্টারেস্ট রেট (শুধুমাত্র ফ্লোটিং রেটের লোনের জন্য প্রযোজ্য) যোগ করা হয়েছে (পৃষ্ঠা7) 5. অতিরিক্ত ইন্টারেস্ট রেট চার্জ করাকে (সুদ আদায়) নিয়ন্ত্রণ করার অধীনে ইন্টারেস্ট রেট পলিসির লিংককে আপডেট করা হয়েছে (পৃষ্ঠা 14)। 6. কাস্টমার কন্ট্যাক্ট পয়েন্টের (গ্রাহক কিভাবে যোগাযোগ করবেন) থেকে চ্যাট করার বিকল্পকে সরিয়ে দেওয়া হয়েছে (পৃষ্ঠা 9, 10 ও 13) 7. চূড়ান্ত প্রতিক্রিয়া দেওয়ার সময়কে 30টি কাজের দিনের থেকে 30 দিনে পরিবর্তন করা হয়েছে (পৃষ্ঠা 10)। 8. CPGRAMS-এর বিবরণকে যোগ করা হয়েছে (পৃষ্ঠা 11)। 9. CI & CIC-এর সংক্ষিপ্ত রূপকে ব্যাখ্যা করা হয়েছে (পৃষ্ঠা 13)। 10. গ্রিভান্স ডে ক্লজকে (অভিযোগের দিনের ধারা) যোগ করা হয়েছে (পৃষ্ঠা 14)। 11. প্রশ্নের জন্য ইন্স্যুরেন্সের TAT-কে সংশোধন করা হয়েছে (পৃষ্ঠা 13) 12. অভিযোগের জন্য ইন্স্যুরেন্সের TAT-কে যোগ করা হয়েছে (পৃষ্ঠা 13) 13. এস্কেলেশন লেভেল 4-কে CBO এস্কেলেশনের থেকে "লেভেল 4 এস্কেলেশন"-এ পরিবর্তন করা হয়েছে এবং যে কোনো নাম বা পদের পরিবর্তনকে উল্লেখ করে একটি পাদটীকা (ফুট নোট) যোগ করা হয়েছে। (পৃষ্ঠা 11) 14. এস্কেলেশন লেভেল 4-এর নাম দীপাংশু রাজপুরোহিত থেকে পরিবর্তন করে মগেশ আইয়ার করা হয়েছে, তবে ইমেইলটি COO.escalation@lendingkart.com-ই আছে। (পৃষ্ঠা 11)	24/07/2025

সূচীপত্র

উদ্দেশ্য......*Error! Bookmark not defined.*
গুরুত্বপূর্ণ সংজ্ঞা......*Error! Bookmark not defined.*
লক্ষ্য......*Error! Bookmark not defined.*
প্রতিশ্রুতি......*Error! Bookmark not defined.*
লোনের জন্য আবেদন এবং সেটির প্রসেসিং......*Error! Bookmark not defined.*
লোনের মূল্যায়ন এবং নিয়ম/শর্তাবলী......*Error! Bookmark not defined.*
ডিজিটাল লেন্ডিং প্ল্যাটফর্মের থেকে সোর্স করা লোন......*Error! Bookmark not defined.*
লোনের জন্য কী ফ্যাক্ট স্টেটমেন্ট (KFS)......*Error! Bookmark not defined.*
লোন বিতরণ করা (নিয়ম ও শর্তাবলীর পরিবর্তন সহ)......*Error! Bookmark not defined.*
বকেয়া সংগ্রহ করা......*Error! Bookmark not defined.*
ইন্টারেস্ট রেট এবং পেনাল (শাস্তিমূলক) ও অন্যান্য চার্জ......*Error! Bookmark not defined.*
ফ্লোটিং ইন্টারেস্ট রেটের লোন (শুধুমাত্র ফ্লোটিং রেটের লোনের জন্য প্রযোজ্য)......*Error! Bookmark not defined.*
অন্যান্য নির্দেশিকা......*Error! Bookmark not defined.*
*NBFC-গুলির দ্বারা শারীরিকভাবে/দৃষ্টিশক্তির ক্ষেত্রে অক্ষম ব্যক্তিদের জন্য লোনের সুবিধা*Error! Bookmark not defined.*
গ্রিভান্স রিড্রেসাল মেকানিজম (অভিযোগকে সমাধান করার ব্যবস্থা)......*Error! Bookmark not defined.*
উদ্দেশ্য/মূল প্রতিশ্রুতি......Error! Bookmark not defined.
গ্রাহকের প্রশ্ন / অভিযোগ/নালিশকে পরিচালনা করার জন্য ব্যবস্থা.......**10**
কাস্টমার কন্ট্যাক্ট পয়েন্ট (গ্রাহক কিভাবে যোগাযোগ করবেন):......Error! Bookmark not defined.
গ্রাহকের প্রশ্নের রেকর্ড রাখা এবং সেগুলোকে ম্যানেজ করা:......Error! Bookmark not defined.
স্বীকৃতি এবং যোগাযোগ:......Error! Bookmark not defined.**0**
টার্নঅ্যারাউন্ড টাইম (TAT):......Error! Bookmark not defined.
উত্তর দেওয়ার মাধ্যম:......**11**
পর্যবেক্ষণ করা (মনিটরিং) এবং কার্যকরী করা:......Error! Bookmark not defined.
ডকুমেন্টেশন এবং রিপোর্টিং:......Error! Bookmark not defined.
কার্যকরী (এস্কেলেশন) করার ব্যবস্থা:......**12**
এক্সটার্নাল ওম্বাডসম্যান প্রসেস (বাহ্যিক ন্যায়পাল প্রক্রিয়া):......**12**
প্রশ্নের সমাধান করার ফ্লোচার্ট:......Error! Bookmark not defined.
বাধ্যতামূলক প্রদর্শনের প্রয়োজনীয়তা......Error! Bookmark not defined.**3**
সময়সীমা......Error! Bookmark not defined.
CIC-এর জন্য ক্ষতিপূরণের পরিকাঠামো (বাস্তবায়ন করার তারিখ: 26 এপ্রিল 2024)......*Error! Bookmark not defined.*
যোগাযোগ করার চ্যানেল:......**15**
প্রশ্ন/সমস্যাকে পরিচালনা করা:......**15**
অভিযোগকে প্রসেস (প্রক্রিয়াকরণ) করা:......**15**
সমাধান এবং ফলো-আপ:......**155**
ক্ষতিপূরণ এবং দেরি হওয়া:......**15**
ডকুমেন্টেশন এবং কমিউনিকেশন (যোগাযোগ):......**15**
যে অভিযোগগুলি করা যাবে না:......**15**

গ্রিভান্স রিড্রেসাল ডে: 17
অতিরিক্ত চার্জ করা সুদকে নিয়ন্ত্রণ করা: 17
অতিরিক্ত পরিমাণ টাকার ক্ষেত্রে কি ব্যবস্থা নেওয়া হবে 16
কোডকে পুনর্বিবেচনা (রিভিউ) করা .... *Error! Bookmark not defined.7*

উদ্দেশ্য

ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক (RBI) অক্টোবর 19, 2023 তারিখে মাস্টার ডাইরেকশনের অধ্যায় VII-এর মাধ্যমে - নন-ব্যাঙ্কিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানি - স্কেল ভিত্তিক নিয়ন্ত্রণ নির্দেশিকা, 2023 (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 ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানি যা মিডল লেয়ার হিসেবে শ্রেণীবদ্ধ (NBFC ML) আর এটি RBI-এর সাথে রেজিস্টার করা এবং নিম্নলিখিত ন্যায্য অনুশীলন কোড ('FPC' বা 'কোড') গ্রহণ করে তার গ্রাহকদের সাথে কাজ করার সময় কোম্পানির দ্বারা মেনে চলা উপরোক্ত নির্দেশিকা অনুযায়ী ন্যায্য অনুশীলন/মানগুলির জন্য নীতিগুলিকে স্থাপন করা উচিত৷ এটি গ্রাহকদেরকে তথ্য প্রদান করে এবং ব্যাখ্যা করে যে কোম্পানিটি প্রতিদিন গ্রাহকদের সাথে কি ধরণের আচরণ করবে।

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

গুরুত্বপূর্ণ সংজ্ঞা

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

লক্ষ্য

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

- গ্রাহকদের সাথে আচরণ করার সময় যথাযথ আচরণকে নিশ্চিত করা যাতে তাঁদের সাথে ন্যায্য আচরণ করা হয় এবং সুসম্পর্ক বজায় রাখা যায়।
- আরো বেশি স্বচ্ছতা যেটা গ্রাহকদেরকে পণ্যগুলিকে আরো ভালোভাবে বুঝতে এবং সঠিক সিদ্ধান্ত নিতে সাহায্য করে।
- কোম্পানির প্রতি গ্রাহকদের আস্থা তৈরি করা।
- গ্রাহকদের সাথে আচরণ করার ক্ষেত্রে যথাযথ মান নির্ধারণ করে ভালো, স্পষ্ট এবং স্বচ্ছ ব্যবসায়িক পদ্ধতিকে মেনে চলা।
- উচ্চ অপারেটিং (পরিচালন) মানকে অর্জন করার জন্য ন্যায্য প্রতিযোগিতার মাধ্যমে মার্কেট ফোর্সকে উন্নীত করা।
- আদায় করা এবং প্রয়োগ করা, যেখানে প্রয়োজন, সেখানে শুধুমাত্র যথাযথ আইনি প্রক্রিয়া মেনেই করা উচিত।
- ন্যায্য অনুশীলন বা আচরণের সাথে সম্পর্কিত RBI-এর দ্বারা নির্ধারিত প্রযোজ্য নিয়মগুলির সাথে সম্মতিকে নিশ্চিত করা।
- এই কোডটি কোম্পানির যে সমস্ত পণ্য প্রদান করে সেই সমস্ত পণ্যের উপর সমানভাবে প্রযোজ্য হবে, যার মধ্যে ডিজিটালি বা অন্যভাবে অন্য কোনো উৎস থেকে পাওয়া পণ্যও অন্তর্ভুক্ত থাকবে।

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:

- কোম্পানির বিভিন্ন পণ্য এবং পরিষেবা।
- নিয়ম ও শর্তাবলী, সুদের হার/সার্ভিস চার্জ।
- গ্রাহকদের জন্য উপলব্ধ সুবিধা এবং প্রভাব, যদি থাকে।
- প্রশ্নের উত্তর দিতে পারবেন এমন কোনো ব্যক্তি যাঁর সাথে যোগাযোগ করা যেতে পারে, যদি থাকে।

কোডটি কোম্পানির ওয়েবসাইটে উপলব্ধ থাকবে।
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 সেটির 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। LFL "আপওয়ার্ডস" ব্র্যান্ড নামে পার্সোনাল লোনও (ব্যক্তিগত ঋণ) দেয়।
ব্যবসার স্বাভাবিক ধারায় LFL সবসময় তার ঋণগ্রহীতাদেরকে লোন পাওয়ার জন্য যে প্রক্রিয়া ও পদ্ধতি মেনে চলতে হবে সেই ব্যাপারে গাইড করার চেষ্টা করবে।
LFL-এর 'লোনের জন্য আবেদন/উপযুক্ত ডকুমেন্ট'-এ সেই সমস্ত তথ্য অন্তর্ভুক্ত থাকবে যেগুলি ঋণগ্রহীতার দ্বারা প্রদান করা আবশ্যক/ঋণগ্রহীতার স্বার্থকে প্রভাবিত করে। LFL ঋণগ্রহীতাকে প্রয়োজনীয় তথ্য প্রদান করবে যাতে তাঁরা অন্যান্য নন-ব্যাংকিং ফাইন্যান্স কোম্পানির (NBFCs) দ্বারা দেওয়া একই ধরণের নিয়ম ও শর্তাবলীর সাথে সঠিকভাবে তুলনা করতে পারেন এবং উপরে উল্লেখ 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। ঋণগ্রহীতা যে এই নিয়ম ও শর্তাবলী মেনে নিচ্ছেন LFL সেটির একটি রেকর্ড বজায় রাখবে।
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, লোনের আবেদন করার জন্য প্রয়োজনীয় ডকুমেন্ট, ব্যক্তির পরিচয়, দেওয়া সত্তা এবং জামানত যার মধ্যে গ্যারান্টিও অন্তর্ভুক্ত রয়েছে (যদি থাকে), সেগুলিকে ভালোভাবে যাচাই করার পরে ঋণগ্রহীতার দ্বারা জমা করা প্রত্যেকটা লোনের আবেদনপত্রকে যোগ্যতার ভিত্তিতে বিবেচনা করা হবে।
LFL ঋণগ্রহীতার লোন পাওয়ার যোগ্যতাকে নিশ্চিত করার জন্য তাঁর লোন পরিশোধ করার ক্ষমতাকে (ডিউ ডিলিজেন্স) যাচাই করবে, যেটি কোনো লোনের আবেদনপত্রকে (লোন অ্যাপ্লিকেশন ফর্ম) অনুমোদন বা প্রত্যাখ্যান করার আগে সেই আবেদনের বিষয়ে সিদ্ধান্ত নেওয়ার জন্য একটি গুরুত্বপূর্ণ মাপকাঠি হবে।
LFL-এ লোন নেওয়ার জন্য ঋণগ্রহীতার জমা দেওয়া লোনের আবেদনপত্র পাওয়ার স্বীকৃতি হিসেবে রসিদ দেওয়ার ব্যবস্থা রয়েছে। LFL সমস্ত প্রয়োজনীয় তথ্য পাওয়ার তারিখের থেকে নির্ধারিত সময়ের মধ্যে ঋণগ্রহীতাকে তার সিদ্ধান্তের ব্যাপারে জানাবে।
ঋণগ্রহীতার সাথে সমস্ত যোগাযোগ স্থানীয় ভাষায় বা ঋণগ্রহীতা যে ভাষা বোঝেন সেই ভাষায় করতে হবে।

লোনের মূল্যায়ন এবং নিয়ম/শর্তাবলী

LFL স্যাংশন লেটার (অনুমোদন পত্র) বা অন্য কোনো মাধ্যমে, ঋণগ্রহীতা যে স্থানীয় ভাষা বোঝেন সেই ভাষায় ছাড়/সুদের বার্ষিক হার ও আবেদন (অ্যাপ্লিকেশন) করার পদ্ধতি সহ যে পরিমাণ টাকা মঞ্জুর করা হয়েছে এবং তার নিয়ম ও শর্তাবলীর ব্যাপারে ঋণগ্রহীতাকে লিখিতভাবে জানাবেন এবং ঋণগ্রহীতা যে এই নিয়ম ও শর্তাবলী মেনে নিচ্ছেন সেই বিষয়টি LFL-এর রেকর্ডে রাখবেন।
লোন অ্যাগ্রিমেন্টে (ঋণ চুক্তি) দেরিতে পরিশোধ করার জন্য ধার্য করা পেনাল (শাস্তিমূলক) ইন্টারেস্টের (সুদ) সাথে সম্পর্কিত যে কোনো ধারাকে (ক্লজ) বড় করে উল্লেখ করা হবে।

লোন (ঋণ) মঞ্জুর (স্যাংশন)/বিতরণের (ডিসবার্সমেন্ট) সময়, LFL সমস্ত ঋণগ্রহীতাকে তিনি যে ভাষা বোঝেন সেই ভাষায় লোন অ্যাগ্রিমেন্টের (ঋণ চুক্তি) একটি কপি, ও লোন অ্যাগ্রিমেন্টে (ঋণ চুক্তি) উল্লেখ করা সমস্ত সংযোজনের (এনক্লোজার) একটি কপি দেবে।

ডিজিটাল লেন্ডিং প্ল্যাটফর্মের থেকে সোর্স করা লোন

সোর্সিং এজেন্ট (লেন্ডিং সার্ভিস প্রোভাইডর (LSPs), ডিজিটাল লেন্ডিং অ্যাপ (DLAs) এবং কোম্পানির দ্বারা অনবোর্ড করা LSPs-এর DLAs) (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 LFL নির্দেশ দিয়েছে যে তারা যেন গ্রাহকদের কাছে LFL-এর নাম প্রকাশ করে।
অনুমোদন পাওয়ার সাথে সাথেই কিন্তু লোনের অ্যাগ্রিমেন্ট (চুক্তি) সম্পাদন করার আগে, ঋণগ্রহীতাকে লেটার হেডে একটি অনুমোদনপত্র (স্যাংশন লেটার) ইস্যু করা হবে।
ঋণ মঞ্জুর করার/বিতরণ করার সময় সমস্ত ঋণগ্রহীতাকে ডিজিটালভাবে স্বাক্ষর করা লোনের অ্যাগ্রিমেন্ট (চুক্তি)-এর একটি কপি, লোনের অ্যাগ্রিমেন্টে (চুক্তি) উল্লেখ করা সমস্ত সংযুক্তির একটি করে কপি এবং ঋণগ্রহীতাদের তথ্যের সাথে সম্পর্কিত LSP/DLA-এর গোপনীয়তা নীতি (প্রাইভেসি পলিসি) দিতে হবে।
LFL-এর দ্বারা নিযুক্ত ডিজিটাল লেন্ডিং প্ল্যাটফর্মগুলির উপর কার্যকরী তদারকি এবং পর্যবেক্ষণকে নিশ্চিত করা হবে।
মঞ্জুর হওয়া লোনের (ঋণ) ক্ষেত্রে শুধুমাত্র আইনি বা রেগুলেটরি ম্যান্ডেট (নিয়ন্ত্রক আদেশ)-এর অধীনে করা বিতরণ ছাড়া অন্য সমস্ত বিতরণ সবসময় ঋণগ্রহীতার ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্টে করা হবে। কোম্পানি নিশ্চিত করবে যে সমস্ত লোন (ঋণ) পরিষেবা, পরিশোধ, ইত্যাদি যেন ঋণগ্রহীতার দ্বারা কোনো থার্ড পার্টি (তৃতীয় পক্ষ) পাস-থ্রু অ্যাকাউন্ট/পুল অ্যাকাউন্ট (যার মধ্যে LSP-এর অ্যাকাউন্টও অন্তর্ভুক্ত থাকবে) ছাড়াই সরাসরি কোম্পানির ব্যাঙ্ক অ্যাকাউন্টে সম্পাদন করা হয়।
লোন ডিফল্টের ক্ষেত্রে, যখন একজন রিকভারী এজেন্টকে রিকভারীর জন্য নিযুক্ত করা হয় অথবা ইতিমধ্যেই নিযুক্ত রিকভারী এজেন্টকে পরিবর্তন করা হয়, তখন ঋণগ্রহীতার সাথে যোগাযোগ করার জন্য যে রিকভারীর এজেন্টকে নিযুক্ত করা হবে তিনি ঋণগ্রহীতার সাথে রিকভারীর জন্য যোগাযোগ করার আগে তাঁর বিবরণ ঋণগ্রহীতাকে ইমেইল/SMS-এর মাধ্যমে জানাতে হবে।
অভিযোগকে নিষ্পত্তি করার ব্যবস্থার (গ্রিভান্স রিড্রেসাল মেকানিজম) সম্পর্কে সচেতনতা সৃষ্টি করার জন্য পর্যাপ্ত প্রচেষ্টা করা হবে।
প্রয়োজন অনুযায়ী এবং অডিট ট্রেইল আছে এমন ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে আগে থেকে নেওয়া স্পষ্ট সম্মতি অনুযায়ী গ্রাহকের কাছ থেকে DLA এবং কোম্পানির দ্বারা অনবোর্ড করা LSP-দের DLA-দের দ্বারা তথ্য সংগ্রহ করা হবে।
ঋণগ্রহীতাকে নির্দিষ্ট তথ্য ব্যবহার করার জন্য সম্মতি দেওয়ার বা অস্বীকার করার, থার্ড পার্টির (তৃতীয় পক্ষ) কাছে তথ্য জানানোর বিষয়ে সীমাবদ্ধতা রাখার, তথ্য ধরে রাখার, ব্যক্তিগত তথ্য সংগ্রহের জন্য ইতিমধ্যে দেওয়া সম্মতিকে প্রত্যাহার করার ও প্রয়োজনে অ্যাপটির থেকে ডেটাকে মুছে ফেলার/সরিয়ে দেওয়ার বিকল্প দেওয়া হবে।
ঋণগ্রহীতাদের সাথে যোগাযোগের প্রতিটি পর্যায়ে ঋণগ্রহীতাদের সম্মতি নেওয়ার উদ্দেশ্য জানানোর প্রয়োজন আছে। শুধুমাত্র সেই সমস্ত ক্ষেত্রে যেখানে আইনি বা রেগুলেটরি (নিয়ন্ত্রক) প্রয়োজনীয়তা অনুযায়ী ব্যক্তিগত তথ্য শেয়ার করার প্রয়োজন হয় সেগুলি ছাড়া কোনো থার্ড পার্টির (তৃতীয় পক্ষ) সাথে ব্যক্তিগত তথ্য শেয়ার করার আগে ঋণগ্রহীতার স্পষ্ট সম্মতি নেওয়া হবে।

লোনের জন্য কী ফ্যাক্ট স্টেটমেন্ট (KFS)

লোন অ্যাগ্রিমেন্টকে (ঋণ চুক্তি) কার্যকরী করার আগে, LFL-কে RBI-এর দ্বারা নির্ধারিত স্ট্যান্ডার্ড ফর্ম্যাটে এবং সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতা বোঝেন এমন ভাষায় তাঁকে একটি কী ফ্যাক্ট স্টেটমেন্ট (KFS) দিতে হবে।
প্রতিটি KFS-এর একটি অনন্য প্রোপজাল নম্বর থাকবে এবং সাত দিন বা তার বেশি মেয়াদের লোনের (ঋণ) ক্ষেত্রে এর মেয়াদ কমপক্ষে তিনটি কাজের দিন থাকবে। ভ্যালিডিটি পিরিয়ড (বৈধতার সময়কাল) বলতে ঋণগ্রহীতাকে LFL-এর দ্বারা KFS দেওয়ার পরে লোনের শর্তাবলীর সাথে সম্মত হওয়ার জন্য ঋণগ্রহীতার কাছে যে সময় থাকবে সেটিকে বোঝায়। ঋণগ্রহীতা যদি ভ্যালিডিটি পিরিয়ডের মধ্যে তাঁর সম্মতি জানান, তাহলে LFL KFS-এ নির্দেশিত লোনের শর্তাবলী মেনে চলতে বাধ্য থাকবে।
KFS-এ অ্যানুয়াল পার্সেন্টেজ রেট (বার্ষিক শতাংশের হার) (APR)-এর একটি বিস্তারিত গণনা অন্তর্ভুক্ত থাকবে, আর তার সাথে একটি অ্যামর্টাইজেশন সিডিউল থাকবে যা সম্পূর্ণ লোনের মেয়াদে লোন পরিশোধ করার কাঠামোকে

নির্দেশ করবে।
ঋণগ্রহীতার বার্ষিক ঋণের মোট খরচ APR-এ দেখানো হবে, আর তার মধ্যে সুদের হার ও ঋণের সাথে সম্পর্কিত অন্যান্য সমস্ত ফী এবং চার্জ অন্তর্ভুক্ত থাকবে। লোনের মেয়াদ চলাকালীন কোনো চার্জ, ফী বা কর ধার্য করা হবে না যদি না এই ধরণের বিষয়গুলি KFS-এ স্পষ্টভাবে প্রকাশ করা থাকে এবং ঋণগ্রহীতা সেই বিষয়ে স্পষ্টভাবে তাঁর সম্মতি জানান।
KFS-এ প্রযোজ্য RBI-এর নির্দেশিকা অনুযায়ী প্রয়োজনীয় সমস্ত পরিমাণগত এবং চুক্তিভিত্তিক প্রকাশ (কোয়ান্টিটিভ ও কন্ট্রাকচুয়াল ডিসক্লোজার) ব্যাপকভাবে অন্তর্ভুক্ত থাকবে, যার মধ্যে বিতরণের শর্তাবলী, সুদের গণনার বিবরণ, থার্ড পার্টির (তৃতীয় পক্ষ) চার্জ, অভিযোগের সমাধানের জন্য যোগাযোগ করার ও রিকভারীর সাথে সম্পর্কিত তথ্য (কিন্তু এর মধ্যেই সীমাবদ্ধ নয়) অন্তর্ভুক্ত থাকবে।
যেখানে থার্ড পার্টি (তৃতীয় পক্ষ) সার্ভিস প্রোভাইডরের পক্ষ থেকে চার্জ নেওয়া হয়, সেখানে এই চার্জগুলি যথাযথভাবে APR-তে দেখানো হবে এবং উপযুক্ত রসিদ বা সাপোর্টিং (সহায়ক) ডকুমেন্ট ঋণগ্রহীতাকে দেওয়া হবে।
ঋণগ্রহীতাকে KFS-এর বিষয়বস্তুগুলির বিষয়ে স্পষ্টভাবে ব্যাখ্যা করতে হবে, এবং ঋণগ্রহীতা যে সেই সমস্ত কিছু বুঝতে পেরেছেন সেটি নিশ্চিত করে ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে যথাযথভাবে একটি স্বীকৃতিপত্র নিতে হবে এবং সেটিকে LFL-এর রেকর্ডে সংরক্ষণ করতে হবে।
ডিজিটাল লেন্ডিং-এর ব্যবস্থার ক্ষেত্রে, LFL 3 দিনের কুলিং-অফ পিরিয়ড, লেন্ডিং সার্ভিস প্রোভাইডরদের (LSPs) বিবরণ এবং প্রযোজ্য নিয়ন্ত্রক (রেগুলেটরি) নির্দেশিকা অনুযায়ী যে কোনো রিকভারী ব্যবস্থাকে প্রকাশ করার বিষয়ে নিশ্চিত করবে।

লোন বিতরণ করা (নিয়ম ও শর্তাবলীর পরিবর্তন সহ)

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

বকেয়া সংগ্রহ করা

LFL তার গ্রাহকদেরকে তাঁদের বকেয়ার ব্যাপারে সমস্ত তথ্য দেবে এবং তাঁদেরকে পেমেন্ট করার জন্য যথেষ্ট সময় দেবে।
LFL 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।
LFL এটি নিশ্চিত করবে যে রিকভারী করার সমস্ত প্রচেষ্টা যেন ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের দ্বারা জারি করা নির্দেশিকা (সময়ে সময়ে আপডেট করা) অনুযায়ী ন্যায্য ও স্বচ্ছভাবে পরিচালনা করা হয়।
ঋণগ্রহীতাদের সাথে শুধুমাত্র নির্ধারিত সময়ে যোগাযোগ করা হবে, সাধারণত সকাল 8:00টা থেকে সন্ধ্যা 7:00টার মধ্যে, যদি না ঋণগ্রহীতা বিশেষভাবে অন্য কোনো সময় যোগাযোগ করার জন্য অনুরোধ করেন।
ঋণগ্রহীতাদেরকে রিকভারী প্রক্রিয়া শুরু করার বিষয়ে আগে থেকেই জানাতে হবে, যার মধ্যে রিকভারী এজেন্টের নাম এবং যোগাযোগ করার নম্বরের মতো বিস্তারিত বিবরণ অন্তর্ভুক্ত থাকবে।

ইন্টারেস্ট রেট এবং পেনাল (শাস্তিমূলক) ও অন্যান্য চার্জ

বোর্ডের দ্বারা অনুমোদিত "ইন্টারেস্ট রেট (সুদের হার) এবং পেনাল (শাস্তিমূলক) ও অন্যান্য চার্জ"-এর পলিসি LFL-এর ওয়েবসাইটে পাওয়া যায়।

ফ্লোটিং ইন্টারেস্ট রেটের লোন (শুধুমাত্র ফ্লোটিং রেটের লোনের জন্য প্রযোজ্য)

অনুমোদনের (স্যাংশন) সময়, গ্রাহকদেরকে লোনের উপর বেঞ্চমার্ক ইন্টারেস্ট রেটের (সুদের হার) পরিবর্তনের সম্ভাব্য প্রভাবের ব্যাপারে জানাতে হবে, যার ফলে EMI এবং/অথবা মেয়াদ অথবা উভয় ক্ষেত্রেই পরিবর্তন হতে পারে। পরবর্তীকালে, উপরোক্ত কারণে EMI/মেয়াদ বা উভয় ক্ষেত্রেই কোনো বৃদ্ধি হলে সেটির বিষয়ে যথাযথ মাধ্যমে ঋণগ্রহীতাকে অবিলম্বে জানানো হবে।

ফ্লোটিং ইন্টারেস্ট রেটকে রিসেট করার সময়, LFL ঋণগ্রহীতাদেরকে কোম্পানির বোর্ডের দ্বারা অনুমোদিত পলিসি অনুযায়ী ফিক্সড রেটে পরিবর্তন করার বিকল্প দেবে। ফ্লোটিং ইন্টারেস্ট রেটের থেকে ফিক্সড ইন্টারেস্ট রেটে পরিবর্তন করার জন্য LFL-এর চার্জের সিডিউলে (তফসিল) নির্ধারিত ফী/চার্জ ধার্য করা হবে। লোনকে ফ্লোটিং রেটের থেকে ফিক্সড রেটে পরিবর্তন করার জন্য প্রযোজ্য সমস্ত চার্জ এবং উপরোক্ত বিকল্পগুলি প্রয়োগ করার সাথে সম্পর্কিত অন্যান্য পরিষেবা চার্জ/প্রশাসনিক খরচ অনুমোদন পত্রে (স্যাংশন লেটার) এবং সময়ে সময়ে কোম্পানির দ্বারা এই ধরণের চার্জ/খরচকে সংশোধন করার সময় স্বচ্ছভাবে জানানো হবে।

ঋণগ্রহীতাদেরকে লোন পরিশোধ করার সম্পূর্ণ মেয়াদ চলাকালীন যে কোনো সময় (a) EMI বাড়ানোর বা মেয়াদ বাড়ানোর অথবা উভয় বিকল্প ব্যবহার করার; এবং (b) আংশিক বা সম্পূর্ণভাবে প্রি-পেমেন্ট (সময়ের আগে পেমেন্ট) করার সুযোগ দেওয়া হবে। ফোরক্লোজার চার্জ/প্রি-পেমেন্ট পেনাল্টি LFL-এর চার্জের সিডিউল (তফসিল) অনুযায়ী ধার্য করা হবে।

LFL এটি নিশ্চিত করবে যে ফ্লোটিং রেট লোনের ক্ষেত্রে মেয়াদ বাড়ানোর ফলে যেন নেগেটিভ (নেতিবাচক) অ্যামর্টাইজেশন না হয়।

LFL প্রতিটি ত্রৈমাসিকের শেষে ঋণগ্রহীতাদের কাছে যথাযথ মাধ্যমে একটি স্টেটমেন্ট শেয়ার করবে যার মধ্যে অন্তত, লোনের (ঋণ) মূলধন (প্রিন্সিপাল) এবং আজ পর্যন্ত আদায় করা সুদ (ইন্টারেস্ট), EMI-এর পরিমাণ, বাকি থাকা EMI-এর সংখ্যা এবং লোনের সম্পূর্ণ মেয়াদের জন্য বার্ষিক সুদের হার/অ্যানুয়াল পার্সেন্টেজ রেট (বার্ষিক শতাংশের হার) (APR) উল্লেখ করা থাকবে। LFL এটি নিশ্চিত করবে যে স্টেটমেন্টগুলি যাতে খুব সাধারণভাবে দেওয়া থাকে যাতে ঋণগ্রহীতারা সেগুলি সহজেই বুঝতে পারেন।

অন্যান্য নির্দেশিকা

LFL সম্পর্কিত লোনের অ্যাগ্রিমেন্টের (চুক্তি) শর্তাবলীতে নির্ধারিত উদ্দেশ্য ছাড়া (যদি না এমন কোনো নতুন তথ্য যেটি ঋণগ্রহীতার দ্বারা আগে প্রকাশ করা 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 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 অন্যায় 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-অব্লিগ্যান্টের (সহ-দায়বদ্ধতা) সাথে বা কো-অব্লিগ্যান্ট ছাড়া ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাদের থেকে ব্যবসা ছাড়া অন্যান্য উদ্দেশ্যের জন্য অনুমোদিত ফ্লোটিং রেট টার্ম লোনের উপর কোনো ফোরক্লোজার চার্জ/প্রি-পেমেন্ট পেনাল্টি আরোপ করে না।

কোম্পানির কর্মকর্তাদের দ্বারা গৃহীত সিদ্ধান্তের ফলে উদ্ভূত বিরোধকে নিষ্পত্তি করার জন্য কোম্পানির একটি ব্যবস্থা থাকবে যেখানে এই ধরণের অভিযোগকে কোম্পানির উল্লিখিত কর্মকর্তাদের থেকে একধাপ উর্ধ্বতন কর্মকর্তার দ্বারা শোনা এবং নিষ্পত্তি করা হবে।

NBFC-গুলির দ্বারা শারীরিকভাবে/দৃষ্টিশক্তির ক্ষেত্রে অক্ষম ব্যক্তিদের জন্য লোনের সুবিধা

শারীরিকভাবে/দৃষ্টিশক্তির ক্ষেত্রে অক্ষম আবেদনকারীদের অক্ষমতার কারণে লোনের সুবিধাসহ অন্য পণ্য এবং সুযোগ-সুবিধা প্রদান করার ক্ষেত্রে LFL কোনোরকম বৈষম্য করবে না। LFL-এর সমস্ত শাখা এই ধরণের ব্যক্তিদেরকে বিভিন্ন ব্যবসায়িক সুযোগ-সুবিধা গ্রহণের জন্য সম্ভাব্য সমস্ত সহায়তা প্রদান করবে।

গ্রিভান্স রিড্রেসাল মেকানিজম (অভিযোগকে সমাধান করার ব্যবস্থা)

বর্তমানের প্রতিযোগিতামূলক পরিবেশে, ব্যবসায় বৃদ্ধির জন্য দুর্দান্ত কাস্টমার সার্ভিস হলো খুবই গুরুত্বপূর্ণ।

গ্রাহকের অভিযোগ হলো যে কোনো কর্পোরেট সত্তার ব্যবসায়িক জীবনের একটি অংশ।

LFL-এ আমাদের প্রধান লক্ষ্য হলো গ্রাহকের 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 করছে।

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

উদ্দেশ্য/মূল প্রতিশ্রুতি

LFL-এর তার গ্রাহকদের প্রতি যে মূল প্রতিশ্রুতিগুলো রয়েছে সেগুলো হলো:
সমস্ত গ্রাহকদের সাথে সঠিক আচরণ করা হচ্ছে কিনা সেটা নিশ্চিত করা।
গ্রাহকের সমস্যা এবং অভিযোগুলিকে সময়মতো সমাধান করা।
গ্রাহকের প্রশ্নগুলিকে ভালোভাবে বোঝা এবং সেগুলির উত্তর এমনভাবে দেওয়া যাতে গ্রাহককে খুব ভালোভাবে সাহায্য করা যায়।
বিরোধ/অভিযোগের সমাধানের জন্য গ্রাহকদেরকে অভিযোগ নিষ্পত্তি করার ব্যবস্থা এবং কোন কর্তৃপক্ষ তাঁদেরকে এই ব্যাপারে সাহায্য করতে পারবে সেই ব্যাপারে তাঁদেরকে তথ্য দেওয়া।
LFL তার গ্রাহকদের গোপনীয়তা এবং মর্যাদাকে অত্যন্ত গুরুত্ব সহকারে দেখে এবং সবসময় তার গ্রাহকদের সাথে ন্যায্য এবং শালীন আচরণ করে।

গ্রাহকের 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 সন্ধ্যে 7টার মধ্যে নিচে উল্লেখ করা চ্যানেলগুলি ব্যবহার করতে পারেন।

1. গ্রাহকের প্রশ্নের উত্তর দেওয়ার পদ্ধতি: এখানে উদ্দেশ্য হলো গ্রাহকের প্রশ্নগুলিকে 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 সংজ্ঞা: গ্রাহকের সমস্যাগুলিকে যাতে সঠিকভাবে ট্র্যাক করা হয় সেটাকে নিশ্চিত করতে লেন্ডিংকার্ট প্রশ্ন, অনুরোধ এবং অভিযোগের জন্য নির্দিষ্ট সংজ্ঞা তৈরি করেছে। নিচের উদাহরণগুলো শুধুমাত্র বোঝানোর জন্য দেওয়া হয়েছে: প্রশ্ন: গ্রাহক যে তথ্য জানতে চাইছেন।
    a. প্রশ্নের উদাহরণ:
        i. গ্রাহক লোনের জন্য আবেদন করার প্রক্রিয়ার ব্যাপারে তথ্য জানতে চাইছেন।
        ii. লোনের জন্য আবেদন করতে কি কি ডকুমেন্টের প্রয়োজন আছে গ্রাহক সেটা জানতে চাইছেন।
        iii. গ্রাহক পেমেন্ট করার পদ্ধতির ব্যাপারে জানতে চাইছেন।
    b. অনুরোধ: লোন পরিষেবার সাথে সম্পর্কিত এমন কোনো নির্দিষ্ট কাজ বা পরিষেবা যেটা গ্রাহক চাইছেন।
    c. অনুরোধের কিছু উদাহরণ
        i. গ্রাহক অ্যাকাউন্টের স্টেটমেন্টের জন্য অনুরোধ করেছেন।
        ii. গ্রাহক দেরিতে পেমেন্ট করার জন্য ফী/চার্জকে মুকুব করার জন্য অনুরোধ করেছেন।
        iii. গ্রাহক লোনকে সময়ের আগে বন্ধ করার জন্য অনুরোধ করেছেন।
3. 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।
    a. 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।

কাস্টমার কন্ট্যাক্ট পয়েন্ট (গ্রাহক কিভাবে যোগাযোগ করবেন):

গ্রাহকেরা নিজেদের সুবিধা অনুযায়ী বিভিন্ন চ্যানেলের মাধ্যমে লেন্ডিংকার্টের সাপোর্ট টিমের সাথে যোগাযোগ করতে পারবেন:

a. ইমেইল: care@lendingkart.com
b. টোল-ফ্রী নম্বর: 1800 572 0202
c. হোয়াটসঅ্যাপ: +91 7778867631
d. এখানে উল্লেখ করা ঠিকানায় আমাদেরকে লিখে পাঠান: ইন্দ্রপ্রস্থ বিজনেস পার্ক, 6-তম ফ্লোর, সরখেজ রোজা রোড, মাকারবা, আহমেদাবাদ – 380 051।.

গ্রাহকের প্রশ্নের রেকর্ড রাখা এবং সেগুলোকে ম্যানেজ করা:

সমস্ত প্রশ্নকে, তা সেটা যে কোনো চ্যানেলের 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 এন্টার 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 এস্কেলেশন ফিচার রয়েছে, যার মাধ্যমে তৎক্ষণাৎ সেই প্রশ্নের প্রতি মনোযোগ দেওয়া হয় ও সেটার সমাধান করা হয়।

স্বীকৃতি এবং যোগাযোগ:

একটি প্রশ্ন পাওয়ার এবং লগিং করার পরে, গ্রাহককে CRM সিস্টেমের মাধ্যমে একটি রেফারেন্স 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।

টার্নঅ্যারাউন্ড টাইম (TAT)

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

উত্তর দেওয়ার মাধ্যম:

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

পর্যবেক্ষণ করা (মনিটরিং) এবং কার্যকরী করা:

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

ডকুমেন্টেশন এবং রিপোর্টিং:

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

কার্যকরী (এস্কেলেশন) করার ব্যবস্থা:[1]

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	গ্রিভান্স অফিসার	অজিথা কে +91 6358874622 সকাল 10.30 থেকে সন্ধ্যে 6.00 পর্যন্ত সোমবার থেকে শুক্রবার শুধুমাত্র জাতীয় ছুটির দিন বাদে
লেভেল 3	নোডাল অফিসার	অজিথা কে +91 7069087586 সকাল 10.30 থেকে সন্ধ্যে 6.00 পর্যন্ত সোমবার থেকে শুক্রবার শুধুমাত্র জাতীয় ছুটির দিন বাদে
লেভেল 4	লেভেল 4 এস্কেলেশন	মাগেশ আইয়ার COO.escalation@lendingkart.com

সমস্ত গ্রাহকদের অভিযোগ গ্রহণ করার জন্য অফিস চলাকালীন সময়ে অভিযোগ নিষ্পত্তি (গ্রিভান্স রিড্রেসাল) অফিসার ও টিম উপলব্ধ থাকবেন।
অভিযোগকে ভালোভাবে যাচাই করার পরে, অভিযোগ নিষ্পত্তি (গ্রিভান্স রিড্রেসাল) অফিসার নালিশ/অভিযোগ পাওয়ার 30 দিনের 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 গ্রিভান্স অফিসার দেওয়া সময়সীমার মধ্যে অভিযোগ/বিরোধের সমাধান না করতে পারেন সেক্ষেত্রে গ্রাহক ম্যানেজমেন্টের কাছে লিখতে পারেন

নাম	মাগেশ আইয়ার
পদ	হেড অফ অপারেশনস
ইমেইল আইডি	COO.escalation@lendingkart.com

এক্সটার্নাল ওম্বাডসম্যান প্রসেস (বাহ্যিক ন্যায়পাল 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 ইন্ডিয়ার দ্বারা বিজ্ঞপ্তি দেওয়া সেন্ট্রালাইজড রিসিপ্ট ও প্রসেসিং-এর কাছে করা যেতে পারে –

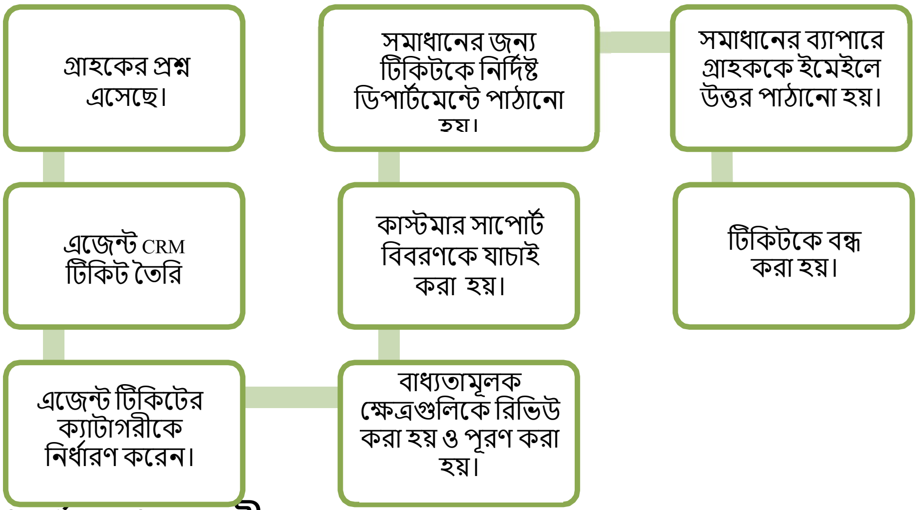
[1] উল্লেখিত কর্মীদের নাম বা পদে কোনো পরিবর্তন হলে, পলিসিকে (নীতি) যথাযথভাবে সংশোধন করা হবে এবং ওয়েবসাইটে আপডেট করা হবে, আর কোনো অনুমোদনের প্রয়োজন হবে না।

সেন্ট্রালাইজড রিসিপ্ট ও প্রসেসিং সেন্টার (CRPC) রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া
সেন্ট্রাল ভিস্তা 4-তম তলা, সেক্টর 17, চণ্ডীগড় - 160 017 ইমেইল – crpc@rbi.org.in টোল ফ্রী নং - 14448 (সকাল 9:30টা থেকে বিকেল 5:15 পর্যন্ত)

CPGRAMS-এর কাছে এস্কেলেশন

গ্রাহক কোম্পানির দ্বারা দেওয়া সমাধানে সন্তুষ্ট না হলে, তিনি https://pgportal.gov.in/-এ অফিসিয়াল ওয়েবসাইটে গিয়ে সেন্ট্রালাইজড পাবলিক গ্রিভান্স রিড্রেস অ্যান্ড মনিটরিং সিস্টেম (CPGRAMS)-এর মাধ্যমে অভিযোগটিকে এস্কেলেট করতে পারেন।

প্রশ্নের সমাধান করার ফ্লোচার্ট:



বাধ্যতামূলক প্রদর্শনের প্রয়োজনীয়তা

LFL-এর কাছে আমাদের সমস্ত অফিসে আর আমাদের ওয়েবসাইটে এগুলি রয়েছে:
অভিযোগ ও পরামর্শ গ্রহণ করার জন্য উপযুক্ত ব্যবস্থা।
অভিযোগ নিষ্পত্তি (গ্রিভান্স রিড্রেসাল) অফিসারের নাম, ঠিকানা এবং যোগাযোগ করার নম্বর দেওয়া আছে।
প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার/নোডাল অফিসারদের নাম এবং যোগাযোগ করার বিবরণ (টেলিফোন/মোবাইল নম্বর এবং ই-মেইল আইডি) দেওয়া আছে।
ওমবাডসম্যানের কাছে অভিযোগ দায়ের করার পদ্ধতির বিস্তারিত বিবরণ।
ওমবাডসম্যান 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 পূনর্বিবেচনা করতে এবং গ্রাহক যাতে এই ধরণের 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 ধরণের 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 পূনর্বিবেচনা/সংশোধন করা হবে।

সমস্যার সমাধানের সময়-সীমা নিচে দেওয়া হয়েছে:

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

সমস্যার TAT-এর বিবরণ নিচে দেওয়া হয়েছে:

1	অ্যাকাউন্টের স্টেটমেন্ট	T+5 দিন
2	আবেদনের স্থিতি	T+7 দিন
3	পেমেন্ট কনফার্মেশন	T+7 দিন
4	বিতরণ সংক্রান্ত প্রশ্ন	T+7 দিন
5	EMI-এর সাথে সম্পর্কিত প্রশ্ন	T+10 দিন
6	লোন প্রি-ক্লোজার	T+10 দিন
7	NOC লেটার	T+10 দিন
8	CIBIL-এর সাথে সম্পর্কিত প্রশ্ন	T+21 দিন
9	অন্যান্য প্রশ্ন	T+15 দিন
10	ইন্স্যুরেন্স / TPP-এর সাথে সম্পর্কিত প্রশ্ন/সমস্যা	T + 30 দিন
11	ইন্স্যুরেন্স /TPP-এর সাথে সম্পর্কিত প্রশ্ন/সমস্যা	T+14 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:

অ্যাব্রিভিয়েশন (সংক্ষেপণ):
CIC: ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানি: CIBIL, ইকুইফ্যাক্স, CRIF ও এক্সপেরিয়ান।
CI: ক্রেডিট ইনস্টিটিউশন: লেন্ডিংকার্ট।

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
হোয়াটসঅ্যাপ: +91 7778867631 (হোয়াটসঅ্যাপ লিংক)
এখানে উল্লেখ করা ঠিকানায় আমাদেরকে লিখে পাঠান: লেন্ডিংকার্ট ফাইন্যান্স লিমিটেড, ইন্দ্রপ্রস্থ বিজনেস পার্ক, 6-তম ফ্লোর, সরখেজ রোজা রোড, মাকারবা, আহমেদাবাদ – 380 051।

প্রশ্ন/সমস্যাকে 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।

অভিযোগকে প্রসেস (প্রক্রিয়াকরণ) 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।

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।

ক্ষতিপূরণ এবং দেরি হওয়া:
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।

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।

যে অভিযোগগুলি করা যাবে না:
SOP-তে অভ্যন্তরীণ 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।
এই সংশোধিত পদ্ধতিটি CIC-এর সাথে সম্পর্কিত প্রশ্নগুলির ক্ষেত্রে ফিনটেক অপারেশনগুলির জন্য RBI-এর নিয়ন্ত্রক নির্দেশিকাগুলির সাথে সম্মতিকে নিশ্চিত করে৷

নিচে CIC নোডাল অফিসারের বিবরণগুলি দেওয়া হলো।

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

গ্রিভান্স রিড্রেসাল ডে:

"**RE**-গুলির দ্বারা অভিযোগের সমাধান করার গুণমানকে পর্যবেক্ষণ (মনিটরিং) করা"-এর সাথে সম্পর্কিত **RBI**-এর **13**ই মার্চ **2025** তারিখের সার্কুলার অনুযায়ী এবং গ্রাহকের জন্য পরিষেবা ও কার্যকরীভাবে অভিযোগের সমাধান করার বিষয়ে প্রতিশ্রুতিকে আরো শক্তিশালী ও জোরদার করার জন্য, লেন্ডিংকার্ট ফাইন্যান্স লিমিটেড (**LFL**) প্রতি মাসে একবার একটি নির্দিষ্ট "গ্রিভান্স রিড্রেস ডে" চালু করেছে। এই নির্ধারিত দিনে, গ্রাহকেরা আগে থেকে কোনো অ্যাপয়েন্টমেন্ট না নিয়েই যে কোনো **LFL**-এর শাখা বা অফিসে যেতে পারেন এবং তাঁদের সমস্যা বা অভিযোগ জানাতে সরাসরি একজন মনোনীত সিনিয়র অফিসারের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন। এই উদ্যোগ গ্রাহকের সমস্যাকে সমাধান করার ক্ষেত্রে আরো বেশি স্বচ্ছতা, অ্যাক্সেসযোগ্যতা এবং প্রতিক্রিয়াশীলতাকে নিশ্চিত করে। গ্রিভান্স রিড্রেস ডে-এর সাথে সম্পর্কিত ইমেইলের মাধ্যমে যোগাযোগ গ্রাহকদের রেজিস্টার করা ইমেইল অ্যাড্রেসে নির্ধারিত তারিখের এক সপ্তাহ আগে পাঠানো হবে।

অতিরিক্ত চার্জ করা সুদকে নিয়ন্ত্রণ করা।

লোন (ঋণ) ও অ্যাডভান্সের জন্য সুদের হারকে নির্ধারণ করতে কোম্পানি ফান্ডের খরচ, মার্জিন এবং রিস্ক প্রিমিয়ামের মতো প্রাসঙ্গিক বিষয়গুলিকে বিবেচনা করে একটি ইন্টারেস্ট রেট মডেল গ্রহণ করেছে। 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। সুদের হার বার্ষিক হারে (অ্যানুয়ালাইজড রেট) হবে যাতে ঋণগ্রহীতা অ্যাকাউন্ট থেকে ঠিক কতটা হারে টাকা নেওয়া হবে সেই বিষয়ে জানতে পারেন।
LFL-বোর্ড সুদের হার এবং প্রসেসিং ও অন্যান্য চার্জকে নির্ধারণ করার জন্য উপযুক্ত অভ্যন্তরীণ নীতি এবং পদ্ধতি নির্ধারণ করেছে। আরো তথ্যের জন্য, অনুগ্রহ করে লেন্ডিংকার্ট ফাইন্যান্স লিমিটেডের ওয়েবসাইটে উপলব্ধ সুদের হার (ইন্টারেস্ট রেট) এবং পেনাল (শাস্তিমূলক) ও অন্যান্য চার্জের পলিসি দেখুন।

অতিরিক্ত পরিমাণ টাকার ক্ষেত্রে কি ব্যবস্থা নেওয়া হবে

A. যদি অতিরিক্ত পরিমাণ টাকা ঋণগ্রহীতার দ্বারা পরবর্তী তিনটি (3) সমান মাসিক কিস্তির ("EMIs") জন্য প্রদেয় মোট পরিমাণ টাকার থেকে বেশি বা তার সমতুল্য হয়: তাহলে ঋণদাতা অতিরিক্ত পরিমাণ টাকা পাওয়ার বিষয়ে একটি ই-মেইলের মাধ্যমে (রেজিস্টার করা ইমেইল অ্যাড্রেসে) ঋণগ্রহীতাকে জানাবেন এবং ঋণগ্রহীতাকে 10টি ক্যালেন্ডার দিনের মধ্যে ঋণদাতার কাছে অতিরিক্ত পরিমাণ টাকা ফেরত দেওয়ার জন্য (i) care@lendingkart.com ইমেইলের মাধ্যমে অথবা টোল ফ্রি নম্বর 1800-572-0202-এ কল করে অনুরোধ করার বিকল্প দেওয়া হবে; অথবা (ii) ঋণদাতাকে লোনের (ঋণ) বকেয়া আসল পরিমাণ টাকার সাথে অতিরিক্ত পরিমাণ টাকাকে অ্যাডজাস্ট করার বিকল্প দেওয়া হবে।

ঋণদাতার ই-মেইলের তারিখ থেকে 10টি ক্যালেন্ডার দিনের মধ্যে যদি ই-মেইলে কোনো উত্তর না আসে, তাহলে অতিরিক্ত পরিমাণ টাকাকে লোনের (ঋণ) বকেয়া আসল পরিমাণ টাকার সাথে অ্যাডজাস্ট করা হবে। EMI-এর সংখ্যা কমে যাওয়া বা কমে যাওয়া EMI-এর পরিমাণকে বিবেচনা করে, পরিশোধ করার সংশোধিত সময়সূচীর বিষয়ে তথ্য 3টি ক্যালেন্ডার দিনের মধ্যে ঋণগ্রহীতার কাছে পাঠানো হবে।

B. যদি অতিরিক্ত পরিমাণ টাকা ঋণগ্রহীতার দ্বারা পরবর্তী তিনটি (3) EMI-এর জন্য প্রদেয় মোট পরিমাণ টাকার থেকে কম হয়: তাহলে ঋণদাতা লোনের (ঋণ) পরবর্তী EMI-এর সাথে অতিরিক্ত পরিমাণ টাকাকে অ্যাডজাস্ট করবেন।

যদি ইতিমধ্যেই বন্ধ হয়ে যাওয়া কোনো অ্যাকাউন্টে অতিরিক্ত পরিমাণ টাকা থাকে: যদি অ্যাকাউন্টে কোনো সেটেলমেন্ট (নিষ্পত্তি) বা সম্পর্কিত ওয়েইভার (ছাড়) না থাকে সেক্ষেত্রে অতিরিক্ত পরিমাণ টাকা গ্রাহককে ফেরত দেওয়া হয়। যদি কোনো ওয়েইভার (ছাড়) থাকে, তাহলে ওয়েইভারের (ছাড়) জন্য রিফান্ড বা অ্যালোকেশনকে (বরাদ্দ) চিফ কালেকশন অফিসার/অপারেশনস হেডের দ্বারা চেক করিয়ে সেটিকে অনুমোদিত করতে হবে।

গ্রাহকের সাথে যোগাযোগ
একাধিক লোন অ্যাকাউন্টে অতিরিক্ত পরিমাণ টাকা পাওয়ার ক্ষেত্রে, অন্যান্য অ্যাকাউন্টে বকেয়া টাকার জন্য অতিরিক্ত টাকা বরাদ্দ করার প্রস্তাবের বিষয়ে গ্রাহককে জানানো হবে।

1. যদি 10টি ক্যালেন্ডার দিনের মধ্যে কোনো উত্তর না পাওয়া যায়, তাহলে উপরোক্ত বিষয়গুলি বরাদ্দ করা হবে।
2. গ্রাহক যদি রিফান্ডের (টাকা ফেরত দেওয়া) জন্য সম্মতি জানান, তাহলে কাস্টমার সাপোর্ট টিম একটি টিকিট তৈরি করবে এবং সেই অনুযায়ী রিফান্ডকে প্রক্রিয়া করা হবে।

কোডকে পুনর্বিবেচনা (রিভিউ) করা

বোর্ড ফেয়ার প্র্যাকটিস কোডের (ন্যায্য অনুশীলন কোড) সম্মতি এবং ব্যবস্থাপনার বিভিন্ন স্তরে অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থার কার্যকারিতার একটি বার্ষিক পর্যালোচনা পরিচালনা করবে। গ্রিভান্স রিড্রেসাল (অভিযোগ নিষ্পত্তি) অফিসার প্রতি ছয় মাসে এই কোডের সম্মতিকে পুনর্বিবেচনা (রিভিউ) করবেন এবং পুনর্বিবেচনার (রিভিউ) একটি সম্মিলিত রিপোর্ট বোর্ডের কাছে জমা দেবেন।