LENDINGKART FINANCE LIMITED

Fair Practices Code

(Updated as of May 2023)

সূচীপত্ৰ

জৰুৰী সংজ্ঞাসমূহ... 3
উদ্দেশ্য... 3
লক্ষ্য. 3
প্ৰতিশ্ৰুতি... ..4
ঋণৰ বাবে আবেদন আৰু তাৰ প্ৰক্ৰিয়াকৰণ 4
ডিজিটেল ঋণ প্ৰদানকাৰী মঞ্চৰপৰা আহৰণ কৰা ঋণসমূহ.. 5
ঋণ মূল্যায়ন আৰু নিয়ম/ চৰ্ত সমূহ 6
ঋণ সমূহৰ বিতৰণ (নিয়ম আৰু চৰ্ত সমূহৰ সাল-সলনিৰ সৈতে) 6
পৰিশোধ কৰিবলগীয়া ধন সংগ্ৰহ 6
অনান্য় নিৰ্দেশাৱলী সমূহ.. 7
অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ প্ৰক্ৰিয়া 7
উদ্দেশ্য /মুখ্য প্ৰতিশ্ৰুতিসমূহ 7
গ্ৰাহকৰ অভিযোগ / মোকৰ্দমা পৰিচালনাৰ সাধন 8
অত্য়াধিক সুত আদায়ৰ বিধি - ব্য়ৱস্থা 10
ক'ডৰ পৰ্যালোচনা 10

জৰুৰী সংজ্ঞাসমূহ

1. **কোম্পানি /এল এফ এল** :ইয়াৰ দ্বাৰা "লেনদিংকাৰ্ত ফাইন্যান্স লিমিটেড "(এলএফএল) সংস্থাতোক ,যাৰ বাবে ফেয়াৰ প্ৰাক্টিচেছ কোড বা উচিত অনুশীলন কোড তৈয়াৰ কৰা হৈছে , বুজোৱা হ'ব ।
2. **বোৰ্ড:** ইয়াৰ দ্বাৰা এলএফএলৰ বোৰ্ড অফ ডাইৰেক্টৰ সকলক বুজোৱা হ'ব ।
3. **কোড:**. ইয়াৰ দ্বাৰা ফেয়াৰ প্ৰাক্টিচেছ কোডতোক বা উচিত অনুশীলন কোডক ,যি সময়ে সময়ে সংশোধিত কৰা, বুজোৱা হ'ব ।
4. **.ঋণ লওঁতা/গ্ৰাহক:** ইয়াৰ দ্বাৰা এলএফএল ৰ যিকোনো বৰ্তমানৰ বা হবলগীয়া গ্ৰাহক / ঋণ লওঁতা সকলক বুজোৱা হ'ব ।

উদ্দেশ্য

ই হৈছে আৰবিআই **মাষ্টাৰ ডাইৰেকশ্যন - অ-বেংকিং বিত্তীয় প্ৰতিষ্ঠান - শৃংখলাৱদ্ধভাৱে গুৰুত্বপূৰ্ণ নন-ডিপজিট টেকিং প্ৰতিষ্ঠান আৰু ডিপজিট টেকিং প্ৰতিষ্ঠান (ৰিজাৰ্ভ বেঙ্ক) নিৰ্দেশনা, 2016** চাৰ্কুলাৰ নম্বৰ **আৰবিআই/ডিএনবিআৰ/2016-17/45 মাষ্টাৰ ডাইৰেকশ্যন ডিএনবিআৰ. পিডি.008/03.10.119/2016-17 (29 ডিচেম্বৰ, 2022 তাৰিখে আপডেট কৰা হৈছে)**সন্দৰ্ভত য'ত ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেঙ্ক(আৰবিআই)-য়ে এনবিএফচি-ৰ বাবে ন্যায্য অনুশীলন সংহিতা ('নিৰ্দেশনা') নিৰ্দেশনাবোৰ কাৰ্যকৰী কৰিবৰ বাবে ইয়াক আপডেট কৰিছে।

এই ফেয়াৰ প্ৰাক্টিচেছ ক'ডৰ বা ফেয়াৰ প্ৰাক্টিচেছ ক'ডৰ ,ইয়াত তলত উল্লেখ কৰা মতে, এই এন.বি এফ চি ৰ ফেয়াৰ প্ৰাক্টিচেছ ক'ডৰ নিৰ্দেশনা সমূহৰ সৈতে সম্মতি আছে, যি আৰ.বি .আই ৰ মাস্টাৰ ডাইৰেকচনৰ পূৰ্বক্তিত নিহিত হৈ আছে । এই ক'ডটোৱে কোম্পানীটোৰ বাবে গ্ৰাহক সকলৰ সৈতে লেন-দেন কৰোতে মানিবলগীয়া ফেয়াৰ প্ৰাক্টিচেছৰ এটা নূন্যতম মানদণ্ড নিৰ্ধাৰণ কৰি দিয়ে । ই গ্ৰাহক সকলক তথ্যৰ যোগান ধৰে আৰু কোম্পানীটোৱে তেওঁলোকৰ লগত দৈনিক ভিত্তিত কেনেদৰে লেন - দেন কৰা উচিত সেইটো বুজাই দিয়ে ।

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

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 স্বচ্ছতাৰে গ্ৰাহকসকলক সমগ্ৰীটোৰ 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 ;

- আইনৰ যথাযথ প্ৰক্ৰিয়াৰ মাজেৰে প্ৰয়োজন সাপেক্ষে কাৰ্য্যকৰী আৰু পুনৰুদ্ধাৰ কাৰ্য্য কৰা.

প্ৰতিশ্ৰুতি

- এলএফএলে প্ৰত্যেক সময়তে উচিত আৰু যুক্তিসংগত ভাৱে কাম কৰিবলৈ আৰু উদ্যোগত প্ৰচলিত মানদণ্ড সমূহ পূৰণ কৰিবলৈ সম্পূৰ্ণ ভাৱে চেষ্টা কৰিব ;
- এল এফ এলে সকল 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 উপযুক্ত মাতৃভাষাত তেওঁলোককৰ আগত সকলো স্পষ্ট তথ্য দাঙি ধৰিবলৈ, প্ৰয়োজনীয় সকলো পদক্ষেপ কোম্পানীটোৱে গ্ৰহণ কৰিব এই বিষয়বোৰৰ ক্ষেত্ৰত:

  i.ইয়াৰ বিভিন্ন সামগ্ৰী আৰু সেৱা সমূহ;

  ii.নিয়ম আৰু চৰ্ত সমূহ ,সুতৰ হাৰ/সেৱা শুল্ক সমূহ;

  iii. গ্ৰাহকৰ বাবে উপলব্ধ লাভ সমূহ আৰু নিহিতাৰ্থ সমূহ ,যদিহে আছে;

  iv. প্ৰশ্ন সমূহৰ উত্তৰ দিবৰ যোগাযোগৰ ব্যক্তিসকল, যদিহে আছে ;

- ক'ডটো ইয়াৰ ওৱেব চাইতত উপলব্ধ কৰোৱা হব ;.
- এলএফএলে ঋণ লওঁতা/বড়ৰাড়ছ / 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 ।
- এলএফএলে ঋণ লওঁতা সকলক তেওঁলোকৰ একাউন্টৰ সৈতে জৰিত সকলো তথ্য আৰু সা -সুবিধাৰ বিষয়ে জনাৰ অধিকাৰৰ বিষয়ে তেওঁলোকক জনাবলৈ প্ৰয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্ৰহণ কৰিব ।
- এলএফএলে ঋণ লওঁতা সকলক কোনো ধৰণৰ লেন - দেনৰ পূৰ্বে সকলো বিত্তীয় তথ্য যেনে সুতৰ হাৰ,মাচুল , গণনা পদ্ধতি আদিৰ বিষয়ে অৱগত কৰিব ।

ঋণৰ বাবে আবেদন আৰু তাৰ প্ৰক্ৰিয়াকৰণ

- এলএফএলে মুখ্য ৰূপে এম.এছ.এম ই ছেগমেন্টত গ্ৰাহক সকলক কাৰ্যকৰী মূলধন 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 ।
- এলএফএলে সাধাৰণ ব্যৱসায়ৰ সময়ছোৱাত সকলো সময়তে ঋণৰ লাভৰ বাবে প্ৰয়োজনীয় প্ৰক্ৰিয়া আৰু প্ৰণালী সমূহৰ বিষয়ে ঋণ লওঁতা সকলক পথপ্ৰদৰ্শণ কৰিবলৈ প্ৰয়াস কৰিব ।
- এলএফএলৰ ঋণ আবেদন /প্ৰয়োজনীয় নথি পত্ৰত ঋণ লওঁতাই জমা দিবলগীয়া/ঋণ লওঁতাৰ সুবিধাক প্ৰভাৱিত কৰিব পৰা সকলো প্ৰয়োজনীয় তথ্য অন্তৰ্ভূত হ'ব। এলএফএলে ঋণীক আন অনা-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 কৰিব. ইয়াৰ উপৰিও/পিছত চুক্তিৰ বিষয়বস্তু ঋণ লওঁতাক মাতৃভাষাত বুজোৱা হৈছে।

- এল এফএলৰ ঋণ আবেদন /প্রয়োজনীয় নথি পত্রত ঋণ লওঁতাসকলে ঋণ আবেদন পত্রৰ সৈতে জমা দিবলগীয়া সকলো প্রয়োজনীয় তথ্যৰ তালিকাৰও উল্লেখ থাকিব ।
- ঋণ লওঁতাই জমা দিয়া প্রতিখন ঋণ আবেদন পত্র সকলো তথ্য আৰু সম্পতি , ব্যক্তিজনৰ পৰিচয়, গেৰান্টি সহ দিবলগীয়া অস্তিত্ব আৰু নিৰাপত্তা ,যদিহে আছে , এইবোৰৰ সৈতে জৰিত নথি – পত্রৰ পৰীক্ষণ আৰু সত্যতা প্রমান কৰাৰ পিছত স্বতন্ত্র ভাবে বিবেচনা কৰা হ 'ব ।
- এলএফএলে ঋণ লওঁতাৰ ঋণ লাভৰ যোগ্যতা সুনিশ্চিত কৰিবলৈ ঋণ লওঁতাৰ 'ডিউ ডিলিজেঞ্চ ' ৰ তদন্ত কৰিব ,যিটো কোনোধৰণৰ ঋণ আবেদন পত্রৰ অনুমোদন বা অগ্রাহ্য কৰাৰ সিদ্ধান্তটোৰ এটা গুৰুত্বপূর্ণ নির্ণায়ক হ'ব ।
- এলএফএলৰ তেওঁলোকৰ ঋণ লওঁতাক ঋণ লাভৰ বাবে কৰা ঋণ আবেদন পত্রৰ প্রাপ্তিৰ স্বীকাৰ কৰা ৰচিদ দিয়াৰ প্রণালী আছে । এলএফএলে ঋণ লওঁতাৰ সকলো তথ্য সম্পূর্ণ ভাবে লাভ কৰা তাৰিখৰ পৰা এটা নির্দিষ্ট সময় সীমাৰ ভিতৰত ঋণ লওঁতাক তেওঁলোকৰ সিদ্ধান্তৰ বিষয়ে জনাই দিব ।

ঋণ লওঁতাৰ সৈতে সকলো যোগাযোগ স্থানীয় ভাষা বা ঋণ লওঁতাই বুজি পোৱা ভাষাত হ'ব লাগিব।

ডিজিটেল ঋণ প্ৰদানকাৰী মঞ্চৰপৰা আহৰণ কৰা ঋণসমূহ

এলএফএলৰ ৱেবছাইটত উৎস এজেন্ট হিচাপে নিয়োজিত ডিজিটেল ঋণ প্রদানকাৰী মঞ্চৰ নাম (ইয়াৰ পিছৰপৰা এজেন্ট বুলি উল্লেখ কৰা হ'ব) প্রকাশ কৰা হ'ব

•এজেণ্ট হিচাপে নিয়োজিত ডিজিটেল ঋণ প্ৰদানকাৰী প্লেটফৰ্মবোৰক গ্ৰাহকৰ ওচৰত আগতীয়াকৈ প্ৰকাশ কৰিবলৈ নিৰ্দেশ দিয়া হ'ব, এলএফএলৰ নাম আৰু এলএফএল-এ এজেণ্টসকলৰ নাম প্ৰকাশ কৰিব যাৰ হৈ তেওঁলোকে তেওঁৰ সৈতে বাৰ্তালাপ কৰি আছে।

• অনুমোদনৰ ঠিক পিছতে কিন্তু ঋণ চুক্তি সম্পাদন কৰাৰ আগতে, ঋণ লওঁতাক নাম উল্লিখিত পত্ৰৰ জৰিয়তে অনুমোদন পত্ৰ জাৰী কৰা হ'ব।

• ঋণ চুক্তিত উদ্ধৃত সকলো নথিৰ প্ৰতিলিপিৰ সৈতে ঋণ চুক্তিৰ প্ৰতিলিপি সকলো ঋণ লওঁতাক অনুমোদন/ ঋণ বিতৰণৰ সময়ত প্ৰদান কৰা হ'ব।

• এলএফএলৰ দ্বাৰা নিয়োজিত ডিজিটেল ঋণ প্ৰদানকাৰী মঞ্চবোৰত কাৰ্যকৰী পৰ্যৱেক্ষণ আৰু নিৰীক্ষণ নিশ্চিত কৰা হ'ব।

• অভিযোগ নিষ্পত্তি পদ্ধতিৰ বিষয়ে সজাগতা সৃষ্টিৰ দিশত পৰ্যাপ্ত প্ৰচেষ্টা হাতত লোৱা হ'ব।

ঋণ মূল্যায়ন আৰু নিয়ম /চৰ্ত সমূহ

- এলএফএলে ঋণ লওঁতাই বুজি পোৱা এক স্থানীয় ভাষাত লিখিত এখন স্বীকৃতি পত্ৰৰ যোগেৰে ঋণ লওঁতাক ৰেহাই/সুত ৰ বাৰ্ষিক মাচুল আৰু আবেদনৰ প্ৰক্ৰিয়া সহ সকলো নিয়ম আৰু চৰ্ত সমূহৰ লগত স্বীকৃত ৰাশিটোৰ সীমাৰ বিষয়ে লিখিত ৰূপত বা আন ধৰণে জনাব আৰু ঋণ লওঁতাৰ দ্বাৰা কৰা এই নিয়ম আৰু চৰ্ত সমূহৰ স্বীকাৰ পত্ৰ এলএফএলৰ নথিত/ৰেকৰ্ডত ৰাখি থব ।

- ঋণ পৰিশোধৰ বিলম্বৰ বাবে প্ৰযোজ্য হোৱা শাস্তিমূলক সুতৰ সৈতে জৰিত যিকোনো চৰ্ত ঋণ চুক্তিত গাঢ় কৰি বিশেষভাবে উল্লেখ কৰা হ'ব ।

- এলএফএলে ঋণ লওঁতায়ে বুজা মতে ঋণ চুক্তিৰ এটা কপি , ঋণ চুক্তিত উল্লেখ কৰি জমা দিয়া সকলো নথি -পত্ৰৰ এটা কপি সহ ঋণ প্ৰদানৰ/অনুমোদনৰ সময়ত ঋণ লওঁতাক প্ৰদান কৰিব ।

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

- নিজ প্ৰকাশিত ওৱেবচাইতৰ মাধ্যমেৰে বা যেনেদৰে উচিত ,যদি এজন নিৰ্দিষ্ট গ্ৰাহকৰ বাবে হয়এলএফএলে ইয়াৰ ঋণ লওঁতাক (সকলক) এক স্থানীয় ভাষাত অথবা ঋণ লওঁতাই বুজি পোৱা ভাষাত লিখিত জাননী দিব, অনুমোদনৰ নিয়ম আৰু চৰ্ত সমূহৰ যিকোনো পৰিবৰ্তন সহ কিন্তু বিতৰণ সময়সূচি ,সুতৰ হাৰ, সেৱা মাচুল ,আগতীয়া পৰিশোধৰ শুল্ক আদিত সীমিত নহয় । এল এফ এল এ ৰেহাই / সুতৰ হাৰ আৰু মাচুলৰ পৰিৱৰ্তন কেৱলমাত্ৰ সাম্ভাব্যৰূপে প্ৰভাৱিত হোৱাতো নিশ্চিত কৰিছে । এই সন্দৰ্ভত এটা উপযুক্ত চৰ্ত ঋণ চুক্তিত অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হ'ব।

- এলএফএলৰ এটা চুক্তিৰ ভিতৰত পৰিশোধ বা প্ৰদৰ্শনক উভতাই লোৱা/খৰটকীয়া কৰা সিদ্ধান্ত ঋণ চুক্তিৰ অনুৰূপ হ'ব ।

পৰিশোধ কৰিবলগীয়া ধন সংগ্ৰহ

- এলএফএলে গ্ৰাহক সকলক তেওঁলোকৰ বকেয়া ধন সম্বন্ধে সকলো তথ্য প্ৰদান কৰিব আৰু সেইয়া পৰিশোধ কৰিবলৈ উচিত সময় দিব ।

- এলএফএলে বকেয়া /দিবলগীয়া ধন সম্পূৰ্ণ ভাবে পৰিশোধ কৰাৰ পিছত বা ঋণৰ বকেয়া ধন ৰাশি যদি বৈধ অধিকাৰৰ বা গ্ৰহনধিকাৰৰ আইনৰ অধীনত হয় বা আন কোনো দাবি যি ঋণ লওঁতাৰ নামত থাকে ,সকলো বন্ধক মুকলি কৰি দিব । যদি "চেট অফ "ৰ এনে অধিকাৰ প্ৰয়োগ কৰিব লগীয়া হয় ,তেনেহলে ঋণ লওঁতাক বাকী থকা দাবী সমূহৰ সকলো তথ্যৰ সৈতে এই বিষয়ে জাননী দিয়া হ'ব আৰু চৰ্ত বোৰ যাৰ অধীনত নিৰ্দিষ্ট দাবী সমাধান /পৰিশোধ নোহোৱালৈকে এলএফএলৰ সকলো বন্ধক ৰাখি থোৱাৰ অধিকাৰ থাকিব ।

- এলএফএলে নিজৰ এলএফএলে 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 ।

- এলএফএলে এইতো সুনিশ্চিত কৰিব যে গ্ৰাহকসকলৰ সৈতে উচিতভাৱে ব্যৱহাৰ কৰিবৰ বাবে কৰ্মচাৰী সকল উপযুক্ত ভাৱে প্ৰশিক্ষিত হয় ।

অনান্য় নির্দেশাৱলী সমূহ.

- এলএফএলে 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 এলএফএলৰ দৃষ্টি গোচৰ হ'ব পাৰে) ।

- ঋণ লওঁতাৰ পৰা একাউন্ট স্থানান্তৰৰ অনুৰোধ লাভৰ পিছত ,এলএফএলৰ সম্মতি নতুবা অসম্মতি,যদিহে থাকে , সাধাৰণতে অনুৰোধ লাভৰ তাৰিখৰ পৰা 21 দিনৰ ভিতৰত তেনে ঋণ লওঁতাক জানাই দিয়া হয় । তেনে স্থানান্তৰ প্ৰযোজ্য আইন সমূহৰ অনুসৰি/সংগতি ৰাখি স্বচ্ছ চুক্তিগত চৰ্ত সমূহৰ অন্তৰ্গত হ'ব ।

- ঋণ লওঁতাৰ পৰা নিজৰ বকেয়া ধন ৰাশি সংগ্ৰহৰ ক্ষেত্ৰত এলএফএলে 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 ।.

- এলএফএলে সহ-বাধ্যতাকাৰী(সকল)ৰ সৈতে বা অবিহনে ব্যক্তিগত ঋণ লওঁতাসকলক ব্যৱসায়ৰ বাহিৰে আন কাৰণত অনুমোদন কৰা ফ্লোটিং ৰেট টাৰ্ম ঋণত কোনো ধৰণৰ ফৌজদাৰী শুল্ক(ফোৰ ক্লোজাৰ চাৰ্জ) /আগতীয়া পৰিশোধৰ জৰিমনা(প্ৰি-পেমেন্ট পেনাল্টি) নলগায়।

অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ প্ৰক্ৰিয়া

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

এল এফ এলত 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 । এল এফ এল এ উন্নতমানৰ গ্ৰাহক সেৱা প্ৰদানৰ ক্ষেত্ৰত আৰু গ্ৰাহকৰ উন্নতমানৰ অভিজ্ঞতা প্ৰদানৰ কথা আগত ৰাখি সুনিপুণ অভিযোগ মিমাংসা পদ্ধতিৰ লক্ষ্যৰে বহুতো পদক্ষেপ হাতত লৈ আগবাঢ়ি আহিছে ।

এল এফ এলৰ অভিযোগ মিমাংসা আৰু অধিক অৰ্থপূৰ্ণ আৰু কাযৰ্যকৰি কৰাৰ কাৰনে এটা সুশৃঙ্খলিত পদ্ধতি নিৰ্মান কৰা হৈছে । এই ব্য়ৱস্থাই এই কথা নিশ্চিত কৰে যে অভিযোগ অন্বেষণ কেৱল ন্যায়য়্য আৰু নিয়ম - নীতিৰ প্ৰদত্ত পৰিকাঠামোৰ মাজেদিয়েই হব

উদ্দেশ্য় / মুখ্য় প্ৰতিশ্ৰুতিসমূহ

এল এফ এলৰ গ্ৰাহকৰ প্ৰতি থকা মুখ্য় প্ৰতিশ্ৰুতিসমূহ হৈছে :

- সকলো গ্ৰাহকৰ প্ৰতি ন্যায়য় 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, এল এফ এলে গ্ৰাহকৰ গোপনীয়তা আৰু মৰ্যদা অতি গুৰুত্ব সহকাৰে লয় আৰু সকলো সময়তেই নিজৰ গ্ৰাহকৰ লগত নিৰপেক্ষভাবে আৰু বিনীত আচৰণ আগবঢ়ায় ।

গ্ৰাহকৰ অভিযোগ / মোকৰ্দমা পৰিচালনাৰ সাধন

যিসকল গ্ৰাহকে প্ৰতিক্ৰিয়া পঠাবলৈ বিচাৰে বা অভিযোগ জনাব বিচাৰে তেওঁলোকে **ৰাতিপুৱা 10:00 টা বজাৰ পৰা সন্ধিয়া 7:00 টা বজাৰ ভিতৰত , সোমবাৰৰ পৰা শনিবাৰলৈকে (ৰাস্ট্ৰীয় ছুটিৰ বাহিৰে)** নিম্নোক্ত ধাৰাসমূহত যোগাযোগ কৰিব পাৰে **।**

1) গ্ৰাহকৰ অভিযোগ পৰিচালনাৰ আভ্যন্তৰীণ সাধন

i) আমাৰ গ্ৰাহক সেৱাৰ ট'ল ফ্ৰি হেল্পলাইনত নম্বৰত – 18005720202 ত ফোন কৰক (ৰাতিপুৱা 10:00 টা বজাৰ পৰা সন্ধিয়া 7:00 টা বজাৰ ভিতৰত , সোমবাৰৰ পৰা শনিবাৰলৈকে , ৰাস্ট্ৰীয় ছুটিৰ বাহিৰে) ।

ii) আমাক ই – মেইল কৰক info@lendingkart.com

iii) আমলৈ এই ঠিকনাত লেখক: **লেন্ডিংকাৰ্ট ফাইন্যান্স লিমিটেড ,6th ফ্লোৰ , ব্লক B, দা ফাৰ্স্ট , ফাৰ্স্ট এভিনিউ ৰ'দ, কেশববাগ পাৰ্টি প্লটৰ পাছফালে , ৱস্ত্ৰাপুৰ , আহমেদাবাদ- 380015**

2) যদিহে অভিযোগ প্ৰদত্ত সময়সীমাৰ ভিতৰত সমাধান নহয় নাইবা যদিহে তেওঁ এল এফ এল এ আগবঢ়োৱা মিমাংসাৰ ওপৰত সন্তোষ্ট নহয় তেনেহলে গ্ৰাহকে **নোডাল অধিকাৰী** বা **অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ কৰ্মকৰ্তাৰ** দাৰস্থ হব পাৰে

অধিকাৰী বা অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ কৰ্মকৰ্তা :

নাম	শ্ৰী আজিথা কে
পদৱী	জ্যেষ্ঠ সঞ্চালিকা-গ্ৰাহক সেৱা
যোগাযোগ নম্বৰ	+91- 6358874622/ ৰাতিপুৱা 10:30 টা বজাৰ পৰা সন্ধিয়া 6:00 টা বজাৰ ভিতৰত , সোমবাৰৰ পৰা শুকুৰবাৰলৈকে (ৰাস্ট্ৰীয় ছুটিৰ বাহিৰে)
ই-মেইল আই ডি	grievance.redressal@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 সম্ভব আমি সঁহাৰি দিবলৈ চেষ্টা কৰিম ।

এনে নিৰ্দিষ্ট ধৰনৰ অভিযোগৰ ক্ষেত্ৰত জৰিত থকা কাযৰ্যকলাপসমূহৰ কাৰণে অতিৰিক্ত সময়ৰ প্ৰয়োজন হব পাৰে , উদাহৰণস্বৰূপে নথি পত্ৰৰ পুণৰুদ্ধাৰ । । কোম্পানিয়ে গ্ৰাহকক এনেধৰনৰ বিলম্বৰ বিষয়ে অৱগত কৰিব আৰু অভিযোগ মিমাংসাৰ কাৰনে প্ৰত্য়াশিত সময়সীমা আগবঢ়াব ।

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:

1) অনলাইন ম'ডৰ যোগেদি কৰা অভিযোগ:
অভিযোগটো নিৰ্ধাৰিত পৰ্টেল অৰ্থাৎ https://cms.rbi.org.in ৰ যোগেদি অনলাইনত দাখিল কৰা হ'ব পাৰে

2) ইলেক্ট্ৰনিক বা সাধাৰণভাৱে কাগজৰ মাধ্যমেৰে কৰা অভিযোগ:
অভিযোগটো আৰ বি আই -য়ে সদৰি কৰা কেন্দ্ৰীভূত ৰচিদ আৰু প্ৰক্ৰিয়াকৰণত নিৰ্ধাৰিত ফৰ্মেটত ইলেক্ট্ৰনিক বা সাধাৰণভাৱে কাগজৰ মাধ্যমেৰে কৰা হ'ব পাৰে –

কেন্দ্ৰীভূত ৰচিদ আৰু প্ৰক্ৰিয়াকৰণ কেন্দ্ৰ (চি আৰ পি চি)
ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংক
চেন্ট্ৰেল ভিষ্টা, চেক্টৰ 17,
চণ্ডিগড় – 160 017
ই মেইল – crpc@rbi.org.in
ট'ল ফ্ৰী নম্বৰ – 14448
(পুৱা 9:30 বজাৰ পৰা সন্ধিয়া 5:15 বজালৈকে)

3) বাধ্যতামূলক প্ৰদৰ্শনীয় আৱশ্যকতাসমূহ

এল এফ এলৰ সকলো কাৰ্যালয়ত আৰু আমাৰ ৱেবছাইটত নিম্নোলিখিত ব্য়ৱস্থাসমূহ 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 পযৰ্য়ায়লৈ লৈ যোৱাতো নিশ্চিত কৰিব । যদিও আমাৰ অন্তিম চেষ্টা হব যাতে এনে এক স্থিতিলৈ গমন কৰা য'ত ফলপ্ৰসূ অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ কাৰণে গ্ৰাহকসকল জ্যেষ্ঠ ব্য়ৱস্থাপনাৰ কাষ চাপিব লগা নহয় , এই অভিযোগসমূহ , অভিযোগৰ কাৰন বুজ লোৱাৰ

দৃষ্টিভংগীৰ পযৰ্যালোচনা আৰু সমিচিত পযৰ্যায়লৈ লৈ যোৱাৰ বিষয়ে আৰু পুনৰাবৃত্তি ৰোধ পৰিচালনা কৰিবলে আমাৰ এটা শক্তিশালী ব্য়ৱস্থাপনা আছে ।

2. সময় কাঠামো

অভিযোগ ৰুজু কৰিবলৈ গ্ৰাহকে ওপৰৰ উল্লেখিত চ্য়ানালবোৰ ব্য়ৱহাৰ কৰিব পাৰে (গ্ৰাহকৰ অভিযোগসমূহ পৰিচালনা কৰিবলৈ আভ্য়ন্তৰিণ সাধনৰ পইন্ট (a) পঢ়ক) । যদিহে অভিযোগতো লিখিতভাবে গৃহীত হয় , তেনেহলে এল এফ এল এ এসপ্তাহৰ ভিতৰতে এটা স্বীকৃতি / প্ৰতিক্ৰিয়া পঠোৱাৰ চেষ্টা কৰিব ।এবাৰ বিষয়তো পৰীক্ষা কৰা হলে, এল এফ এলেগ্ৰাহকলৈ চূড়ান্ত প্ৰতিক্ৰিয়া পঠোৱাৰচেষ্টা কৰিব বা অভিযোগ প্ৰপ্তিৰ এক মাহৰ ভিতৰত আৰু আধিক সময়ৰ অনুবেদন জনাব ।

আমি লাভ কৰা অভিযোগসমূহ সঠিক পটভূমিত চোৱা হব আৰু সকলো সম্ভাৱনীয় কোনৰ পৰা চালি জাৰি চোৱা হব।এল এফ এল এ যিকোনো অভিযোগৰ ওপৰত লোৱা পদক্ষেপৰ বিষয়ে গ্ৰাহকক অৱগত কৰোৱা হব । সমস্য়াজড়িত অভিযোগসমূহ পৰীক্ষণৰ কাৰণে কিছু সময়ৰ প্ৰয়োজন যাতে অবিলম্বে গ্ৰাহয় কৰিব পাৰি |

এনে নিৰ্দিষ্ট ধৰনৰ অভিযোগৰ ক্ষেত্ৰত জৰিত থকা কাযৰ্যকলাপসমূহৰ কাৰণে অতিৰিক্ত সময়ৰ প্ৰয়োজন হব পাৰে , উদাহৰণস্বৰূপে নথি পত্ৰৰ পুণৰুদ্ধাৰ । এল এফ এল এ এনেধৰণৰ পলমৰ কাৰণে গ্ৰাহকক খবৰ দিব আৰু অভিযোগৰ মিমাংসাৰ কাৰণে প্ৰত্য়াশিত সময়সীমা আগবঢ়াব ।

উল্লেখিত নীতি পযৰ্যায়ক্ৰমে পৰ্যালোচনা কৰা হব / এল এফ এল এ অভিযোগ পৰিচালনাৰ ক্ষেত্ৰত কোনো নতুন সালসলনি অন্তৰ্ভুক্ত হলেই সংশোধিত কৰা / গ্ৰাহকৰ অভিযোগসমূহ যদিহে কোনো নতুন অভিযোগ অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হয়

অত্য়াধিক সুত আদায়ৰ বিধি - ব্য়ৱস্থা

কোম্পানীয়ে যথোপযুক্ত আভ্য়ন্তৰীণ নীতি আৰু সুতৰ হাৰ নিৰ্ধাৰণ পদ্ধতি আৰু অনান্য় অধিমূল্য়ৰ প্ৰক্ৰিয়াকৰণৰ নিৰ্ধাৰন কৰিছে । ঋণ লওঁতাৰ বিপদাশংকাৰ মাত্ৰাৰ ওপৰত নিৰ্ভৰ কৰি সুতৰ হাৰ ধাযৰ্য কৰা হয় , উদাহৰণস্বৰূপে আৰ্থিক শক্তি , ব্য়ৱসায় , ব্য়ৱসায় প্ৰভাবিত কৰা পৰিবেশ নিয়ন্ত্ৰক ,প্ৰতিযোগীতা , ঋণ লওঁতাৰ অতীত ইতিহাস ইত্য়াদি । ঋণৰ সম্পূৰ্ণ মেয়াদৰ ওপৰত ভিত্তি কৰি সুত আৰু সম্পূৰ্ণ সূদৰ মূল্য় চাৰ্জ কৰা হব যাতে ঋণ লওঁতা সঠিক সুতৰ দায় সম্পৰ্কে অৱগত থাকে যি ঋণ লওঁতাৰ বাবে ধাৰ্য কৰা। এইতো এল এফ এলৰ ওৱেব চাইতত পোৱা যাব নাইবা। উল্লেখিত তথ্য় ওৱেব চাইতত প্ৰকাশ কৰা হব নাইবা সুতৰ হাৰৰ পৰিৱৰ্তন হলেই আপডেত কৰা হব ।

এল এফ এল বোৰ্ডে সুদৰ হাৰ , প্ৰক্ৰিয়াকৰণ আৰু অনান্য় চাৰ্জসমূহ নিৰ্ধাৰণৰ ক্ষেত্ৰত উপযুকচত আভ্য়ন্তৰীণ নীতি আৰু পদ্ধতিসমূহ আগবঢ়াইছে ।

ক'ডৰ পৰ্যালোচনা

বোৰ্ডে ফেয়াৰ প্ৰাক্টিচেছ ক'ড মানি চলাৰ বাৰ্ষিক পৰ্যালোচনা আৰু ব্য়ৱস্থাপনাৰ বিভিন্ন পযৰ্যায়ত অভিযোগৰ প্ৰতিবিধান পদ্ধতিৰ কাযৰ্যকাৰিতাৰ পৰিচালনা কৰিব । অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ কৰ্মকৰ্তাই প্ৰতি ছয় মাহে এই ক'ডতোৰ সন্মতিৰ পযৰ্যালোচনা কৰিব আৰু এই পযৰ্যালোচনাৰ এটা একীকৃত প্ৰতিবেদন বোৰ্ডৰ ওচৰত দাখিল কৰিব লগা হব পাৰে ।