LENDINGKART FINANCE LIMITED

Fair Practices Code

(Updated as of May 2023)

সূচিপত্র

গুরুত্বপূর্ণ সংজ্ঞা..3

উদ্দেশ্য 3

লক্ষ্য 3

প্রতিশ্রুতি..4

ঋণের জন্য আবেদন এবং তার প্রক্রিয়াকরণ 4

ডিজিটাল লেন্ডিং প্ল্যাটফর্মের থেকে নেওয়া ঋণ 5

ঋণ বা লোনের মূল্য নির্ধারণ এবং নিয়মাবলী/ শর্তাবলী 5

ঋণের বিতরণ (নিয়ম ও শর্তাবলীতে পরিবর্তন সহ) 6

বকেয়া অর্থ সংগ্রহ 6

অন্যান্য নির্দেশিকা 6

অভিযোগের সমাধান প্রক্রিয়া 7

উদ্দেশ্য/মূল প্রতিশ্রুতিসমূহ 7

গ্রাহকের নালিশ/অভিযোগ সামলানোর পদ্ধতি 7

অত্যধিক সুদ ধার্যের বিধি 9

নিয়মাবলীর (কোড) পর্যালোচনা.......................................10

গুরুত্বপূর্ণ সংজ্ঞা

1. **কোম্পানি/ LFL**: এর অর্থ হল, 'লেন্ডিংকার্ট ফাইন্যান্স লিমিটেড' (" LFL") নামক সংস্থা, যার জন্য এই ফেয়ার প্র্যাক্টিস কোড বা ন্যায্য অনুশীলন নিয়মাবলী তৈরি করা হয়েছে।

2. **বোর্ড:** এর মাধ্যমে LFL-এর নির্দেশক মণ্ডলীকে বোঝানো হবে।

3. **কোড:** এর মাধ্যমে সময় সময়ে সংশোধন করা, ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড বা ন্যায্য অনুশীলন বিধিকে বোঝানো হবে।

4. **ঋণগ্রহীতা/গ্রাহক:** এর অর্থ হল, LFL.-এর কোনও বিদ্যমান অথবা সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতা/গ্রাহক।

উদ্দেশ্য

এতে আরবিআই-এর মূল নির্দেশ - নন-ব্যাংকিং ফিনান্সিয়াল কোম্পানি - পদ্ধতিগতভাবে গুরুত্বপূর্ণ আমানত গ্রহণ না করা কোম্পানি এবং আমানত গ্রহণকারী কোম্পানির (রিজার্ভ ব্যাংক) নির্দেশিকা, 2016 সার্কুলার নং RBI/DNBR/2016-17/45 মূল নির্দেশ DNBR.PD.008/03.10.119/2016-17 (29 ডিসেম্বর, 2022 তারিখে আপডেট করা হয়েছে) রয়েছে, যেখানে এটিকে বাস্তবায়ন করতে ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক (RBI) এনবিএফসিএস-এর জন্য ন্যায্য অনুশীলন বিধির ('নির্দেশিকা') নির্দেশিকা আপডেট করেছে।

ন্যায্য অনুশীলন বিধি, যেমনটি নিচে উল্লেখ করা হয়েছে, এই নির্দেশিকাটি উপরে উল্লেখিত আরবিআই মাস্টার নির্দেশিকাসমূহের অন্তর্গত এনবিএফসিএস-এর জন্য ন্যায্য অনুশীলন বিধির অনুরূপ। এই বিধিটি ন্যূনতম ন্যায্য অনুশীলনের একটি মানদণ্ড স্থির করে দিয়েছে, যা গ্রাহকদের সাথে কাজ করার সময় কোম্পানিগুলি অনুসরণ করবে। এটি গ্রাহকদের তথ্য প্রদান করে এবং দৈনিক ভিত্তিতে সংশ্লিষ্ট কোম্পানি তাদের সঙ্গে কিভাবে লেনদেন করবে, তার ব্যাখ্যা করে।

এই বিধি সকল গ্রাহকদের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য, যাতে সোশ্যাল মিডিয়া/অন্য কোনও মিডিয়াতে পোস্ট করা কোনো অভিযোগ/জিজ্ঞাসা অন্তর্ভুক্ত রয়েছে এবং কোম্পানি নিজের সমস্ত গ্রাহকদের তাদের প্রয়োজন অনুযায়ী নীচে উল্লেখিত প্ল্যাটফর্মগুলিতে পৌঁছানোর জন্য উৎসাহ প্রদান করে।

লক্ষ্য

এই বিধিটি নীচে দেওয়া লক্ষ্যগুলোকে পূরণ করার জন্য তৈরি করা হয়েছে:

- গ্রাহকদের সাথে লেনদেন করার সময় ভাল ব্যবহার যাতে করা হয় সেটি নিশ্চিত করা, যাতে তাঁদের সঙ্গে একটি ন্যায়সঙ্গত এবং আন্তরিক সম্পর্ক গড়ে তোলা যায়;
- বেশি স্বচ্ছতা গ্রাহকদের পণ্যটি সম্বন্ধে ভাল করে বুঝতে এবং তথ্যের উপর ভিত্তি করে সিদ্ধান্ত গ্রহণ করতে সক্ষম করে তোলে;
- কোম্পানির উপর গ্রাহকের আস্থা গড়ে তোলা;
- গ্রাহকদের সঙ্গে লেনদেন করার ক্ষেত্রে যুক্তিসঙ্গত মান নির্ধারণ করে ভাল, ন্যায্য এবং স্বচ্ছ ব্যবসায়িক প্রথাগুলির অনুসরণ করা;
- ন্যায্য প্রতিযোগিতার মাধ্যমে বাজার শক্তিগুলিকে উচ্চতর পরিচালক মান অর্জন করতে উৎসাহিত করা;

• বকেয়া আদায় এবং বলবৎকরণ, যেখানে প্রয়োজনীয়, তা যথাযথ আইনি প্রক্রিয়া অনুসরণের মাধ্যমে করা উচিত।

প্রতিশ্রুতি

• LFL ন্যায্য, যথোচিতভাবে কাজ করতে এবং শিল্পে প্রচলিত প্রথাগত অনুশীলনগুলি পূরণ করতে সর্বদা যথাসাধ্য প্রচেষ্টা চালাবে।

• LFL সমস্ত সংশ্লিষ্ট আইন, নিয়মাবলী মেনে চলবে এবং ঋণগ্রহীতাদের সঙ্গে কথাবার্তা বলার সময় সততা এবং স্বচ্ছতার নৈতিক নীতিগুলি পূরণ করবে।

• গ্রাহকদের সঙ্গে কথাবার্তা বলার সময়, ইংরেজি অথবা হিন্দী বা উপযুক্ত স্থানীয় ভাষায় স্পষ্ট তথ্য দেওয়ার জন্য সংশ্লিষ্ট কোম্পানি সমস্ত রকম প্রয়োজনীয় পদক্ষেপগুলি গ্রহণ করবে:

i. কোম্পানীর বিভিন্ন ধরণের পণ্য এবং পরিষেবাসমূহ;

ii. নিয়ম ও শর্তাবলী, সুদের হার/পরিষেবা শুল্ক;

iii. গ্রাহকদের জন্য উপলব্ধ সুবিধা এবং কোনওরকম জটিলতা/ইমপ্লিকেশন, যদি থেকে থাকে;

iv. গ্রাহকের যে কোনরকম জিজ্ঞাসার জবাব দেওয়ার জন্য ব্যক্তি, যার সাথে যোগাযোগ করা যাবে, যদি থেকে থাকে;

• বিধি (কোড) সংশ্লিষ্ট সংস্থার ওয়েবসাইটে উপলব্ধ থাকবে।

• LFL ঋণগ্রহীতাদের সম্পর্কিত তথ্যকে সম্পূর্ণভাবে গোপন রাখবে এবং যতক্ষণ আইনগতভাবে আবশ্যক না হয় অথবা ঋণ গ্রহীতা দ্বারা অনুমোদিত না হয়, ততক্ষণ পর্যন্ত কোনওরকম তথ্য প্রকাশ বা শেয়ার করবে না।

• LFL তাদের গ্রাহকদের নিজস্ব অ্যাকাউন্ট সংক্রান্ত তথ্য জানার অধিকার এবং তাঁদের জন্য উপলব্ধ সুবিধাগুলি সম্পর্কে অবগত করানোর জন্য প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ নেবে।

• কোনও রকম লেনদেনের মধ্যে যাওয়ার আগে LFL তার ঋণগ্রহীতাকে সুদের হার, শুল্ক, গণনার পদ্ধতি ইত্যাদির মতো আর্থিক তথ্য সম্পর্কে অবহিত করবে।

ঋণের জন্য আবেদন এবং তার প্রক্রিয়াকরণ

• LFL প্রধানত এমএসএমই বিভাগে তার গ্রাহকদের কর্মরত মূলধনী ঋণ (ওয়ার্কিং ক্যাপিটেল লোন) প্রদান করে, যেখানে ঋণগ্রহীতাদের মধ্য-বৃহৎ কর্পোরেট গ্রাহকদের (যাঁরা সুপরিচিত এবং আর্থিক বাজার ব্যবসা সম্বন্ধে ভালভাবে জানেন) তুলনায় বেশি সাহায্যের প্রয়োজন হয়।

• ব্যবসার স্বাভাবিক কার্যপ্রণালীতে LFL তার ঋণগ্রহীতাদের ঋণ পাওয়ার জন্য গ্রহণীয় প্রক্রিয়া ও পদ্ধতির ব্যাপারে পথ দেখানোর জন্য সর্বদা চেষ্টা করবে।

• LFL-এর 'ঋণ আবেদন /উপযুক্ত নথি'-তে সেই সব তথ্য অন্তর্ভুক্ত থাকবে, যা ঋণগ্রহীতা কর্তৃক জমা করা আবশ্যক/ঋণগ্রহীতার স্বার্থকে প্রভাবিত করে। অন্যান্য নন-ব্যাঙ্কিং ফিনান্স কোম্পানি (এনবিএফসি) কর্তৃক প্রদত্ত অনুরূপ নিয়ম ও শর্তাবলীর সঙ্গে অর্থপূর্ণ

তুলনা করা এবং পূর্বোক্ত তুলনার ভিত্তিতে একটি সিদ্ধান্ত গ্রহণ করতে ঋণগ্রহীতাকে সাহায্য করার জন্য LFL তাদের প্রয়োজনীয় তথ্য প্রদান করবে। এছাড়া, চুক্তির বিষয়বস্তু ঋণগ্রহীতার কাছে মাতৃভাষায় ব্যাখ্যা করা হবে।

• LFL-এর 'ঋণ আবেদন /উপযুক্ত নথি'-তে ঋণ আবেদন পত্রের সঙ্গে ঋণগ্রহীতাদের দ্বারা জমা করা আবশ্যক নথির তালিকাও নির্দেশিত করা থাকতে হবে।

• ঋণগ্রহীতা কর্তৃক দাখিল করা সমস্ত তথ্য, সম্পত্তির শীর্ষক যাচাইয়ের জন্য প্রয়োজনীয় নথি, ব্যক্তির পরিচয়, অস্তিত্ব এবং প্রদত্ত সুরক্ষা, গ্যারান্টি সহ, যদি কোনো কিছু থেকে থাকে, সেগুলির অনুসন্ধান করার পর জমা করা প্রত্যেকটি ঋণ আবেদন যোগ্যতার ভিত্তিতে স্বাধীনভাবে বিবেচনা করা হবে।

• LFL ঋণগ্রহীতার ক্রেডিট যোগ্যতা নিশ্চিত করার জন্য ঋণগ্রহীতার ঋণ পরিশোধের ক্ষমতার বিষয়টি যাচাই করে দেখবে, যা কোনও ঋণ আবেদন অনুমোদন বা খারিজ করে দেবার আগে ঋণপত্রটি সম্পর্কে সিদ্ধান্ত নেওয়ার ক্ষেত্রে একটি গুরুত্বপূর্ণ সূচক হবে।

• LFL-এর কাছে ঋণগ্রহণের জন্য তার ঋণগ্রহীতাদের ঋণ আবেদনপত্র প্রাপ্তির ক্ষেত্রে একটি স্বীকৃতিদানের প্রক্রিয়া রয়েছে।

সম্পূর্ণ আবশ্যক তথ্য প্রাপ্তির তারিখ থেকে উপযুক্ত সময়সীমার মধ্যে LFL ঋণগ্রহীতাকে তার সিদ্ধান্ত সম্পর্কে অবগত করবে।

ঋণগ্রহীতার সাথে সমস্ত যোগাযোগ স্থানীয় ভাষায় বা ঋণগ্রহীতা বোঝেন এমন কোনো ভাষায় হতে হবে।

ডিজিটাল লেন্ডিং প্ল্যাটফর্মের থেকে নেওয়া ঋণ

সোর্সিং এজেন্ট (যাদেরকে এরপরে এজেন্ট হিসেবে উল্লেখ করা হয়েছে) হিসেবে নিযুক্ত ডিজিটাল লেন্ডিং প্ল্যাটফর্মের নামগুলো LFL–এর ওয়েবসাইটে প্রকাশ করা হবে

• এজেন্ট হিসেবে নিযুক্ত ডিজিটাল লেন্ডিং প্ল্যাটফর্মগুলিকে গ্রাহকের সামনে প্রকাশ করার জন্য নির্দেশ দেওয়া হবে, LFL-এর নাম এবং LFL সেইসব এজেন্টের নাম প্রকাশ করবে যাঁর তরফ থেকে তারা তাঁর সাথে যোগাযোগ করছে।

• অনুমোদনের ঠিক পরেই কিন্তু ঋণ চুক্তির সম্পাদনের আগে, ঋণগ্রহীতার কাছে লেটার হেডে অনুমোদনের চিঠি জারি করা হবে।

• ঋণ চুক্তির একটি কপি এবং ঋণ চুক্তিতে উল্লেখ করা প্রতিটি নথিপত্রের একটি করে কপি ঋণ মঞ্জুরি/বিতরণ করার সময় সমস্ত ঋণগ্রহীতাকে দেওয়া হবে।

• LFL দ্বারা নিযুক্ত ডিজিটাল লেন্ডিং প্ল্যাটফর্মগুলির উপর যাতে কার্যকরী তদারকি এবং পর্যবেক্ষণ করা হয় তা নিশ্চিত করা হবে।

• অভিযোগ নিষ্পত্তি করার ব্যবস্থা সম্পর্কে সচেতনতা তৈরি করার জন্য পর্যাপ্ত প্রচেষ্টা করা হবে।

ঋণ বা লোনের মূল্য নির্ধারণ এবং নিয়মাবলী/শর্তাবলী

• LFL অনুমোদনপত্রের মাধ্যমে লিখিতভাবে ঋণগ্রহীতাকে সেই স্থানীয় ভাষাতে অবগত করবে, যেটা ঋণগ্রহীতা বুঝতে পারেন বা অন্যথায়, ছাড়ের/সুদের বার্ষিক দর এবং আবেদনের বিধি সহিত সমস্ত নিয়ম ও শর্তাবলী সহ অনুমোদিত সীমার অর্থ এবং ঋণগ্রহীতার দ্বারা এই নিয়ম ও শর্তাবলীর স্বীকৃতি প্রদানকে LFL-এর রেকর্ডে রাখবে।

• দেরিতে অর্থ পরিশোধের কারণে ধার্য হওয়া জরিমানাযোগ্য সুদ সংক্রান্ত যেকোন ধারাকে (ক্লজ) ঋণ চুক্তিতে মোটা হরফে নির্দিষ্টভাবে উল্লেখ করতে হবে।

• LFL দ্বারা সমস্ত ঋণগ্রহীতাদের ঋণের অনুমোদন/বিতরণের সময় ঋণচুক্তির (যাতে ঋণগ্রহীতার সম্মতি রয়েছে) একটি কপির সাথে সাথে প্রতিটি এনক্লোজারের একটি করে কপি প্রদান করা হবে।

ঋণের বিতরণ (নিয়ম ও শর্তাবলী পরিবর্তন সহ)

• LFL নিজের প্রকাশনা সংক্রান্ত ওয়েবসাইট অথবা সেরকম কোনো উপযুক্ত মাধ্যমের সাহায্যে, ঋণ অনুমোদনে যে কোনো রকম নিয়ম ও শর্তাবলী, লোন বিতরণের সূচি, সুদের হার, পরিষেবা শুল্ক, অর্থপ্রদানের পূর্বের শুল্ক ইত্যাদিতে পরিবর্তন সহ, কিন্তু সীমাবদ্ধ নয়, তার ঋণগ্রহীতাদের সেই স্থানীয় ভাষাতে নোটিশ দেবে, যেটা তাঁরা বুঝতে পারেন। LFL সেইসঙ্গে এটাও সুনিশ্চিত করবে যেন ছাড়/সুদের হার এবং ধার্য হওয়া শুল্কগুলির পরিবর্তন শুধুমাত্র প্রত্যাশিতভাবে কার্যকর হয়। এই বিষয়ে একটি উপযুক্ত শর্তকে ঋণ চুক্তিতে অন্তর্ভুক্ত করা হবে।

• চুক্তির অধীনে পরিশোধ অথবা নিষ্পাদন প্রত্যাহার/ত্বরান্বিত করার ক্ষেত্রে LFL-এর সিদ্ধান্ত নিজ নিজ ঋণ চুক্তির সঙ্গে সঙ্গতিপূর্ণ হবে।

বকেয়া অর্থ সংগ্রহ

• LFL গ্রাহককে তাঁদের বকেয়া সংক্রান্ত যাবতীয় তথ্য প্রদান করবে এবং তা মেটানোর জন্য উপযুক্ত সময় প্রদান করবে।

• LFL সমস্ত বকেয়া রাশির পরিশোধের জন্য অথবা ঋণগ্রহীতার বিরুদ্ধে হতে পারে এমন যেকোন দাবি-দাওয়ার ক্ষেত্রে যেকোন বৈধ অধিকার বা গ্রহণাধিকারের অধীন ঋণের বকেয়া অর্থ আদায়ের ক্ষেত্রে যাবতীয় তথ্য প্রকাশ করবে। যদি বকেয়া রাশির কিছু সেটেলমেন্ট বাকি থেকে থাকে , তাহলে ঋণগ্রহীতাকে বাদবাকি দাবি-দাওয়া এবং শর্তাবলী সম্পর্কে নোটিশ দেওয়া হবে, যার অধীনে LFL প্রাসঙ্গিক দাবিদাওয়া মিটমাট/শোধ না হওয়া পর্যন্ত বহুমূল্য দস্তাবেজ নিজের কাছে রাখার অধিকারী থাকবে।

• LFL তার সুদের সুরক্ষা করার সময় ঋণ পরিশোধের উদ্দেশ্যে প্রযোজ্য পদ্ধতিসহ অক্ষম ঋণগ্রহীতাদের কাছ থেকে বকেয়া অর্থ উদ্ধারের জন্য উপযুক্ত এবং আইনি পদক্ষেপ গ্রহণ করবে।

• LFL এটা সুনিশ্চিত করবে যে গ্রাহকদের সঙ্গে যাতে যথাযথভাবে বিষয়টি সামলাতে পারেন, তার জন্য কর্মীদের যাতে পর্যাপ্ত প্রশিক্ষণ দেওয়া হয়।

অন্যান্য নির্দেশিকা

• সংশ্লিষ্ট ঋণ চুক্তিতে দেওয়া শর্তাবলী এবং শর্তসাপেক্ষের উদ্দেশ্য ব্যতীত, LFL তার ঋণগ্রহীতার ব্যাপারে হস্তক্ষেপ থেকে বিরত থাকবে (যদি না নতুন কোনও তথ্য, আগে যা ঋণগ্রহীতা প্রকাশ করেননি, তা LFL-এর নজরে আসে)।

• ঋণসংক্রান্ত অ্যাকাউন্টের ট্রান্সফারের জন্য ঋণগ্রহীতার থেকে অনুরোধের ক্ষেত্রে, LFL এর সম্মতি অথবা আপত্তি থাকলে (যদি কিছু থেকে থাকে) তা সাধারণত ঋণগ্রহীতার থেকে অনুরোধ পাওয়ার তারিখের 21 দিনের মধ্যে ঋণগ্রহীতাকে জানিয়ে দেওয়া হয়। সমস্ত প্রযোজ্য আইনগুলির সঙ্গে সঙ্গতি রেখে স্বচ্ছ চুক্তির শর্তাবলী অনুযায়ী এই ট্রান্সফার হবে।

• অনাদায়ী বকেয়া অর্থ তার ঋণগ্রহীতার কাছ থেকে আদায়ের বিষয়ে, LFL অসঙ্গতভাবে হয়রানি করার পথ অবলম্বন করে না, যেমন – ঋণগ্রহীতাকে অসময়ে ক্রমাগত বিরক্ত করতে থাকা, ঋণ/অনাদায়ী অর্থ আদায়ের জন্য পেশী শক্তির ব্যবহার, ইত্যাদি। কর্মীরা যাতে গ্রাহকদের উপযুক্তভাবে সামলানোর মতো পর্যাপ্ত প্রশিক্ষণপ্রাপ্ত হন, তা সুনিশ্চিত করতে তাদের প্রশিক্ষণ দেওয়া হয়।

• যদি LFL বাধ্যবাধকতা সহ বা সেটা ছাড়া কোনো ব্যক্তিগত ঋণগ্রহীতাকে ব্যবসা ছাড়া অন্য কোনো উদ্দেশ্যের জন্য লোনের অনুমোদন দিয়ে থাকে, তবে ফ্লোটিং দর মেয়াদী ঋণের ওপর কোনো রকম ফোরক্লোজার মূল্য/প্রি-পেমেন্ট জরিমানা ধার্য করে না।

অভিযোগের সমাধান প্রক্রিয়া

বর্তমান প্রতিযোগিতামূলক পরিস্থিতিতে, নিরন্তর ব্যবসায়িক বৃদ্ধির জন্য দুর্দান্ত গ্রাহক পরিষেবা একটি গুরুত্বপূর্ণ উপকরণ। গ্রাহকের অভিযোগ যে কোনো কর্পোরেট সংস্থায় ব্যবসায়িক জীবনের অংশ।

LFL-এ আমাদের মূল লক্ষ্য হলো, গ্রাহক পরিষেবা এবং সন্তুষ্টি। আমরা বিশ্বাস করি, শুধুমাত্র নতুন গ্রাহককে আকৃষ্ট করার জন্যই নয়, সেইসঙ্গে বর্তমান গ্রাহকদের ধরে রাখার জন্যও তৎপর এবং কার্যকরী পরিষেবা প্রদান করা অত্যাবশ্যক। LFL বেশ অনেকগুলি উদ্যোগ নিয়ে এসেছে, যা আরো ভালো গ্রাহক অভিজ্ঞতা প্রদান এবং আমাদের গ্রাহকদের উন্নত অভিজ্ঞতা দেওয়ার লক্ষ্যে কার্যকরী অভিযোগ সমাধান প্রক্রিয়ার জন্য উদ্দেশ্যসাধিত।

LFL-এর সমাধান প্রক্রিয়া আরও অর্থবহ এবং কার্যকরী করার উদ্দেশ্যে একটি পরিকাঠামো ব্যবস্থা তৈরি করা হয়েছে। এই ব্যবস্থা এটি নিশ্চিত করবে যে সমাধানের দাবি যেন ন্যায়সঙ্গত ও ন্যায্য হয় এবং তা যেন প্রদেয় কার্যকাঠামোর নিয়ম-নীতির মধ্যেই পড়ে।

উদ্দেশ্য/মূল প্রতিশ্রুতিসমূহ

নিজের গ্রাহকদের প্রতি LFL–এর মূল প্রতিশ্রুতি:

- সমস্ত গ্রাহকদের জন্য ন্যায্য কার্যব্যবস্থা সুনিশ্চিত করা;
- যথা সময়মতো অভিযোগ এবং নালিশের সমাধান করা;
- গ্রাহকের প্রশ্নগুলি সময় নিয়ে পুরোপুরি বোঝা এবং যতটা সম্ভব সবচেয়ে সহজ উপায়ে তার উত্তর দেওয়া;

- সমাধান প্রক্রিয়া এবং সমস্যা/নালিশ সমাধান করার জন্য পদাধিকারী কর্মকর্তাদের সঙ্গে যোগাযোগ করার ব্যাপারে গ্রাহকদের জানানো।

অত্যাবশ্যকভাবে, নিজের গ্রাহকদের গোপনীয়তা এবং মর্যাদার ব্যাপারটি LFL অত্যন্ত গুরুত্বসহকারে নেয় এবং সর্বদা নিজের গ্রাহকদের সঙ্গে ন্যায্য ও বিনীত ব্যবহার করে।

গ্রাহকের নালিশ/অভিযোগ সামলানোর পদ্ধতি

যে সমস্ত গ্রাহক ফিডব্যাক দিতে অথবা তাঁদের অভিযোগ জানাতে আগ্রহী, তাঁরা **সোমবার থেকে শনিবার (জাতীয় ছুটির দিনগুলি ছাড়া) সকাল 10:00 মিনিট থেকে সন্ধ্যা 7:00 টার মধ্যে** নিম্নলিখিত পদ্ধতিগুলি ব্যবহার করতে পারেন,

1) গ্রাহক অভিযোগ সামলানোর জন্য অভ্যন্তরীণ পদ্ধতি

i) আমাদের গ্রাহক পরিষেবা হেল্পলাইনে ফোন করুন 1800 5720 202 (টোল ফ্রি) (সকাল 10:00 টা থেকে সন্ধ্যা 7:00 টা – সোমবার থেকে শনিবার, জাতীয় ছুটির দিনগুলি ছাড়া)

ii) আমাদের ইমেইল করুন: info@lendingkart.com

iii) প্রদত্ত ঠিকানায় চিঠি লিখুন: **লেন্ডিংকার্ট ফাইন্যান্স লিমিটেড,**
6 ফ্লোর, বি ব্লক, দ্য ফার্স্ট, দ্য ফার্স্ট অ্যাভিনিউ রোড,
কেশববাগ পার্টি প্লটের পিছনে, বস্ত্রপুর,
আমেদাবাদ – 380015

2) প্রদত্ত সময়ের মধ্যে যদি অভিযোগের সমাধান না করা হয় অথবা সংশ্লিষ্ট ব্যক্তি যদি LFL কর্তৃক দেওয়া সমাধানে সন্তুষ্ট না হন, তাহলে গ্রাহক **নোডাল অফিসার** এবং **গ্রিভেন্স রিড্রেশাল অফিসারের** সঙ্গে দেখা করতে পারেন:

নাম	শ্রীমতি অজিথা কে
পদাধিকার	সিনিয়র ডিরেক্টর - কাস্টমার সার্ভিস
যোগাযোগের নম্বর	+91- 6358874622 - সকাল 10:30 টা থেকে সন্ধ্যা 6:00 টা - সোমবার থেকে শুক্রবার, জাতীয় ছুটির দিনগুলি ছাড়া
ইমেইল আইডি	grievance.redressal@lendingkart.com

অভিযোগ নিষ্পত্তি আধিকারিক অফিস সময় চলাকালীন সমস্ত গ্রাহকের অভিযোগ নেওয়ার জন্য উপলব্ধ থাকবেন।

অভিযোগ খতিয়ে দেখার পর অভিযোগ নিষ্পত্তি আধিকারিক নালিশ/অভিযোগ গ্রহণের তারিখ থেকে 30টি কাজের দিনের মধ্যে তাঁর সর্বশেষ প্রতিক্রিয়া পাঠাবেন, এই সময়ে গ্রাহক তাদের অভিযোগের অবস্থা যাচাই করার জন্য আমাদের চিঠি লিখতে পারেন এবং আমরা তাঁদের যত তাড়াতাড়ি সম্ভব জবাব দেওয়ার চেষ্টা করব।

নির্দিষ্ট কিছু সমস্যার ক্ষেত্রে, তাতে অন্তর্ভুক্ত কার্যপ্রণালীর জন্য অতিরিক্ত সময় লাগতে পারে, যেমন – নথি পুনরুদ্ধার। কোম্পানি এধরণের বিলম্বের ব্যাপারে গ্রাহকদের অবগত করবে এবং অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য প্রত্যাশিত সময়সীমা প্রদান করবে।

যদি এক মাসের মধ্যে অভিযোগ/বিরোধের নিষ্পত্তি না করা হয় (যদি গ্রাহকের অভিযোগকে সম্পূর্ণভাবে বা আংশিকভাবে খারিজ করা হয় এবং গ্রাহক সন্তুষ্ট না হন অথবা গ্রাহক কোনো উত্তর পান না), তবে গ্রাহক ন্যায়পাল বা ডেপুটি ন্যায়পালের কাছে নিম্নলিখিত যে কোনো একটি পদ্ধতির মাধ্যমে আবেদন করতে পারেন:

1) অনলাইন পদ্ধতির মাধ্যমে করা অভিযোগ:
নির্ধারিত পোর্টালের মাধ্যমে অনলাইনে অভিযোগ দায়ের করা যেতে পারে যেমন https://cms.rbi.org.in

2) ইলেকট্রনিক পদ্ধতির মাধ্যমে বা নিজে গিয়ে করা অভিযোগ:
RBI-এর দ্বারা বিজ্ঞাপিত, কেন্দ্রীয় রসিদ এবং প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্রের কাছে ইলেকট্রনিকভাবে বা নিজে গিয়ে নির্দিষ্ট ফরম্যাটে অভিযোগ দায়ের করা যেতে পারে, -

কেন্দ্রীয় রসিদ এবং প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্র (CRPC)
রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া
সেন্ট্রাল ভিস্তা, সেক্টর 17,
চন্ডীগড় - 160 017
ইমেইল - crpc@rbi.org.in
টোল ফ্রি নম্বর - 14448
(সকাল 9:30-টা থেকে বিকাল 5:15-টা পর্যন্ত)

3) বাধ্যতামূলক প্রদর্শন আবশ্যকতা

আমাদের সমস্ত অফিসগুলোতে এবং আমাদের ওয়েবসাইটে LFL-এর নিম্নলিখিত বিষয়গুলি রয়েছে:

- অভিযোগ এবং পরামর্শ গ্রহণের জন্য উপযুক্ত ব্যবস্থা
- অভিযোগ নিষ্পত্তি আধিকারিকের নাম, ঠিকানা এবং যোগাযোগ নম্বর প্রদর্শন
- প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার/নোডাল অফিসারদের নাম এবং যোগাযোগের বিবরণ (টেলিফোন/মোবাইল নম্বর এবং ই-মেইল আইডি) প্রদর্শন
- ন্যায়পালের কাছে অভিযোগ দায়ের করার পদ্ধতির বিশদ বিবরণ
- ন্যায়পালের পরিকল্পনার (ওম্বডসম্যান স্কিম) প্রধান বৈশিষ্ট্য (ইংরেজী, হিন্দী এবং আঞ্চলিক ভাষায়)

অভিযোগ নিষ্পত্তি বিভাগের প্রক্রিয়া গ্রাহকের সন্তুষ্টির জন্য সব অভিযোগ নিষ্পত্তি করার চেষ্টা করবে।

যদি সংশ্লিষ্ট ব্যক্তির মাত্রা মাফিক সমাধান না করা যায়, তাহলে তার অভিযোগটি উপযুক্ত স্তরে যাতে যায়, তা সুনিশ্চিত করবে। যদিও এক্ষেত্রে চূড়ান্ত প্রচেষ্টা হলো এমন একটি পরিস্থিতি সুনিশ্চিত করা, যেখানে আমাদের গ্রাহককে কার্যকরী সমাধান পাওয়ার জন্য সিনিয়র ম্যানেজমেন্টের কাছে অভিযোগ জানানোর প্রয়োজন না পড়ে, আমরা অভিযোগগুলিকে সামলানোর জন্য একটি মজবুত প্রক্রিয়ার মধ্যে রেখেছি, সেগুলিকে অভিযোগ জানানোর কারণ ও পরবর্তী স্তরে অগ্রসর করার দৃষ্টিকোণ থেকে পর্যবেক্ষণ করা হয় এবং তাদের পুনরাবৃত্তি রোধে কাজ করা হয়।

2. সময়সীমা

অভিযোগ দায়ের করার জন্য গ্রাহক উপরে উল্লেখিত যেকোন পদ্ধতির সাহায্য নিতে পারেন (গ্রাহকের অভিযোগ সামলানোর জন্য অভ্যন্তরীণ পদ্ধতির বৈশিষ্ট্যটি পড়ুন)। অভিযোগ যদি লিখিতভাবে গৃহীত হয়, তাহলে LFL এক সপ্তাহের মধ্যে একটি স্বীকৃতি/জবাব পাঠানোর চেষ্টা করবে। একবার বিষয়টি যাচাই করা হয়ে গেলে, LFL হয় গ্রাহকের কাছে সর্বশেষ জবাব পাঠানোর চেষ্টা করে আর না হলে অভিযোগ গ্রহণের তারিখ থেকে একমাসের মধ্যে এব্যাপারে আরো সময় চাওয়া হয়।

আমাদের দিক থেকে যেসমস্ত অভিযোগ গ্রহণ করা হয়, তা সঠিক দৃষ্টিকোণ থেকে দেখা হবে এবং সমস্ত সম্ভাব্য দিক থেকে বিশ্লেষণ করা হবে। যে কোনো সমস্যার ক্ষেত্রে LFL-এর সিদ্ধান্তের ব্যাপারে গ্রাহককে জানানো হবে। যে অভিযোগগুলির ক্ষেত্রে সমস্যার যাচাই করার জন্য আরো কিছুটা সময় প্রয়োজন, সেক্ষেত্রে তৎক্ষণাৎ স্বীকৃতি দেওয়া হবে।

নির্দিষ্ট কিছু সমস্যার ব্যাপারে অতিরিক্ত সময় লাগতে পারে যেমন – নথি পুনরুদ্ধারের সঙ্গে যুক্ত কার্যপদ্ধতির জন্য। এধরনের বিলম্বের ব্যাপারে LFL গ্রাহককে অবগত করবে এবং অভিযোগ নিষ্পত্তির ব্যাপারে প্রত্যাশিত সময়সীমা জানিয়ে দেবে।

পূর্বোক্ত নিয়ম-নীতি পর্যায়ক্রমে খতিয়ে দেখা হবে/সংশোধিত করা হবে এবং যখনই কোনো অভিযোগ থাকবে, তখন গ্রাহকের নালিশ/অভিযোগ সামলানোর জন্য LFL কর্তৃক অন্তর্ভুক্ত হওয়া যে কোনও নতুন সংশোধনীকে অন্তর্ভুক্ত করা হবে।

অত্যধিক সুদ ধার্যের বিধি

সুদের হার, প্রক্রিয়াকরণ এবং অন্যান্য মূল্য নিরূপণে কোম্পানি উপযুক্ত অভ্যন্তরীণ নীতি এবং পদ্ধতি নির্ধারণ করে দিয়েছে। ঋণগ্রহীতার ঝুঁকি বৃদ্ধির ওপর নির্ভর করে সুদের হার ধার্য করা হয়, যেমন – আর্থিক মজবুতি, ব্যবসা, ব্যবসাকে প্রভাবিত করা নিয়ামক পরিস্থিতি, প্রতিযোগিতা, ঋণগ্রহীতার অতীত ইতিহাস, ইত্যাদি। সুদের হার এবং সম্পূর্ণ মেয়াদে মোট কতো পরিমাণ সুদ নেওয়া হবে, ঋণগ্রহীতাকে তা অবগত করা হবে, যাতে ঋণগ্রহীতা যথাযথভাবে সুদের দায় সম্পর্কে সচেতন থাকেন, যা আর কি ধারকের কাছ থেকে ধার্য করা হবে। এটি LFL-এর ওয়েবসাইটে পাওয়া যাবে। উল্লেখিত তথ্য ওয়েবাসাইটে প্রকাশিত হবে অথবা সুদের হারে যদি কোনওরকম পরিবর্তন হয়, তা আপডেট করা হবে।

সুদের হার, প্রক্রিয়াকরণ এবং অন্যান্য মূল্য নিরূপণে LFL-এর বোর্ড উপযুক্ত অভ্যন্তরীণ নীতি এবং পদ্ধতি নির্ধারণ করে দিয়েছে।

নিয়মাবলীর (কোড) পর্যালোচনা

ন্যায্য অনুশীলন বিধির অনুবর্তিতা এবং পরিচালনার বিভিন্ন স্তরে অভিযোগ নিষ্পত্তি প্রক্রিয়ার কাজকর্মের জন্য বোর্ড বার্ষিক পর্যালোচনা করবে। অভিযোগ নিষ্পত্তি আধিকারিক প্রতি ছ'মাস অন্তর এই বিধির অনুবর্তিতার পর্যালোচনা করবেন এবং এই ধরণের পর্যালোচনা সংক্রান্ত সম্মিলিত রিপোর্ট বোর্ডের কাছে জমা দেবেন।