

LENDINGKART FINANCE LIMITED

Fair Practices Code

সূচীপত্ৰ

জৰুৰী সংজ্ঞাসমূহ.....	3
উদ্দেশ্য.....	3
লক্ষ্য.....	3
প্ৰতিশ্ৰুতি.....	4
ঋণৰ বাবে আবেদন আৰু তাৰ প্ৰক্ৰিয়াকৰণ	4
ফাইন্যান্স কৰা বাহনৰ পুনৰ অধিকাৰ লাভ.....	5
ঋণ মূল্যায়ন আৰু নিয়ম আৰু চৰ্ত সমূহ	5
ঋণ সমূহৰ বিতৰণ (নিয়ম আৰু চৰ্ত সমূহৰ সাল-সলনিৰ সৈতে)	5
পৰিশোধ কৰিবলগীয়া ধন সংগ্ৰহ ..	6
অন্যান্য নিৰ্দেশাৱলী সমূহ.....	6
অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ প্ৰক্ৰিয়া	6
উদ্দেশ্য /মুখ্য প্ৰতিশ্ৰুতিসমূহ	7
গ্ৰাহকৰ অভিযোগ / মোকদ্দমা পৰিচালনাৰ সাধন	7
অত্যধিক সুত আদায়ৰ বিধি – ব্যৱস্থা	9
ক'ডৰ পৰ্যালোচনা	9

জৰুৰি 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 লগুতা/গ্ৰাহক**: ইয়াৰ দ্বাৰা এলএফএল ৰ যিকোনো বৰ্তমানৰ বা হবলগীয়া গ্ৰাহক / ঋণ লগুতা সকলক বুজোৱা হ'ব।

উদ্দেশ্য

আৰ.বি.আই ৰ বিজ্ঞপ্তি নম্বৰNo. RBI/2015-16/16 DNBR (PD) CC.No.054/03.10.119/2015-16 13 dated 01stJuly2015 উল্লেখ থকা মতে,যত ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকে (RBI) ফেয়াৰ প্ৰাক্টিচেছ ক'ডৰ/ফেয়াৰ প্ৰাক্টিচেছ ক'ডৰ নিৰ্দেশনা সমূহ, এন.বি .এফ চি ৰ(নিৰ্দেশনা সমূহ) কাৰ্যকৰী কৰিবৰ বাবে সংশোধিত কৰিছে। এই নিৰ্দেশনা সমূহ মাস্টাৰ ডাইৰেকচন- অনা-বেংকিং বিত্তীয় কোম্পানি - শৃঙ্খলাবদ্ধ ৰূপে গুৰুত্বপূৰ্ণ অনা -জমাগ্ৰহণ কোম্পানি আৰু জমাগ্ৰহণ কোম্পানি (ৰিজাৰ্ভ বেংক) নিৰ্দেশ সমূহৰ অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হৈছে, 1 চেপ্তেম্বৰ 2016,(আপডেটেড 22 ফেব্ৰুৱাৰী 2019) (আৰ .বি .আই মাস্টাৰ ডাইৰেকচন-)

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 সন্মতি আছে, যি আৰ.বি .আই ৰ মাস্টাৰ ডাইৰেকচনৰ পূৰ্বজিত 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 পোষ্ট কৰে,তেওঁলোককে ধৰি সকলো গ্ৰাহকৰ বাবে প্ৰয়োজ্য আৰু কোম্পানীটোৱে সকলো গ্ৰাহকক প্ৰয়োজন অনুযায়ী তলৰ এই মঞ্চ সমূহৰ কাষ চাপিবলৈ 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 উপনীত 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 কাৰ্যকৰী আৰু পুনৰুদ্ধাৰ কাৰ্য কৰা.

প্ৰতিশ্ৰুতি

- এল.এফ.এলে প্ৰত্যেক সময়তে উচিত আৰু যুক্তিসংগত ভাৱে কাম কৰিবলৈ আৰু উদ্যোগত প্ৰচলিত মানদণ্ড সমূহ পূৰণ কৰিবলৈ সম্পূৰ্ণ ভাৱে চেষ্টা কৰিব ;
- এল এফ এলে সকল প্ৰাসংগিক নিয়ম আৰু আইন মানি চলিব আৰু ঋণ লগুঁতা 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 ,সূতৰ 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 হ'ব ;.
- এল.এফ.এলে ঋণ লগুঁতা/বডৱাড্ছ / 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।
- এল.এফ.এলে ঋণ লগুঁতা সকলক তেওঁলোকৰ একাউন্টৰ সৈতে জৰিত সকলো তথ্য আৰু সা-সুবিধাৰ বিষয়ে জনাৰ অধিকাৰৰ বিষয়ে তেওঁলোকক জনাবলৈ প্ৰয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্ৰহণ কৰিব।
- এল.এফ.এলে ঋণ লগুঁতা সকলক কোনো ধৰণৰ লেন - দেনৰ পূৰ্বে সকলো বিত্তীয় তথ্য যেনে সূতৰ হাৰ,মাছুল , গণনা পদ্ধতি আদিৰ বিষয়ে অৱগত কৰিব।

ঋণৰ বাবে আবেদন আৰু তাৰ প্ৰক্ৰিয়া

- এল.এফ.এলে মুখ্য ৰূপে এছ.এম ই ছেগমেণ্টত গ্ৰাহক সকলক কাৰ্যকৰী মূলধন ঋণ প্ৰদান কৰে যত ঋণ লগুঁতা সকলক মধ্য -ডাঙৰ কৰ্পোৰেট গ্ৰাহক সকল ,যাৰ বিত্তীয় বজাৰ ব্যৱসায়ৰ বিষয়ে অধিক জ্ঞান আছে ,তেওঁলোকৰ তুলনাত অধিক সহায়ৰ প্ৰয়োজন হ'ব।
- এল.এফ.এলে সাধাৰণ ব্যৱসায়ৰ সময়ছোৱাত সকলো সময়তে ঋণৰ লাভৰ বাবে প্ৰয়োজনীয় প্ৰক্ৰিয়া আৰু প্ৰণালী সমূহৰ বিষয়ে ঋণ লগুঁতা সকলক পথপ্ৰদৰ্শন কৰিবলৈ প্ৰয়াস কৰিব।
- এল.এফ.এলৰ ঋণ আবেদন পত্ৰত /প্ৰয়োজনীয় নথি পত্ৰত ঋণ লগুঁতাই জমা দিবলগীয়া সকলো প্ৰয়োজনীয় তথ্য অন্তৰ্ভুক্ত হ'ব।এল.এফ.এলে 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 লগুঁতাক মাতৃভাষাত বুজোৱা হৈছে।
- এল এফ.এলৰ ঋণ আবেদন পত্ৰত /প্ৰয়োজনীয় নথি পত্ৰত ঋণ লগুঁতাসকলে ঋণ আবেদন পত্ৰৰ সৈতে জমা দিবলগীয়া সকলো প্ৰয়োজনীয় তথ্যৰ তালিকাৰও উল্লেখ থাকিব।
- ঋণ লগুঁতাই জমা দিয়া প্ৰতিখন ঋণ আবেদন পত্ৰ সকলো তথ্য আৰু সম্পত্তি , ব্যক্তিজনৰ পৰিচয়, গেৰাণ্টি সহ দিবলগীয়া অস্তিত্ব আৰু নিৰাপত্তা ,যদিহে আছে, এইবোৰৰ সৈতে জৰিত নথি - পত্ৰৰ পৰীক্ষণ আৰু সত্যতা প্ৰমাণ কৰাৰ পিছত স্বতন্ত্ৰ ভাবে বিবেচনা কৰা হ'ব।
- এল.এফ.এলে ঋণ লগুঁতাৰ ঋণ লাভৰ যোগ্যতা সুনিশ্চিত কৰিবলৈ ঋণ লগুঁতাৰ 'ডিউ ডিলিজেন্স' ৰ তদন্ত কৰিব ,যিটো কোনোধৰণৰ ঋণ আবেদন পত্ৰৰ অনুমোদন বা অগ্ৰাহ্য কৰাৰ সিদ্ধান্তটোৰ এটা গুৰুত্বপূৰ্ণ নিৰ্ণায়ক হ'ব।

- এলএফএলৰ তেওঁলোকৰ ঋণ লওঁতাক ঋণ লাভৰ বাবে কৰা ঋণ আবেদন পত্ৰৰ প্ৰাপ্তিৰ স্বীকাৰ কৰা ৰচিদ দিয়াৰ প্ৰণালী আছে। এলএফএলে ঋণ লওঁতাৰ সকলো তথ্য সম্পূৰ্ণ ভাবে লাভ কৰা তাৰিখৰ পৰা এটা নিৰ্দিষ্ট সময় সীমাৰ ভিতৰত ঋণ লওঁতাক তেওঁলোকৰ সিদ্ধান্তৰ বিষয়ে জনাই দিব।

ফাইন্যান্স কৰা বাহনৰ পুনৰ অধিকাৰ লাভ

1. কোম্পানীটোৱে ঋণ লওঁতাৰ লগত থকা ঋণৰ চুক্তিত এটা অন্তৰ নিহিত পুনৰ অধিকাৰৰ চৰ্ত যোগ কৰিব যিটো আইনগতভাবে প্ৰয়োগৰ যোগ্য হ'ব। ঋণৰ চুক্তিৰ নিয়ম আৰু চৰ্ত সমূহৰ স্বচ্ছতা সুনিশ্চিত কৰিবৰ বাবে এই ব্যৱস্থা/নিয়ম সমূহ ও থাকিব :
 - a) অধিকাৰ লোৱাৰ পূৰ্বে জাননী সময়সীমা;
 - b) পৰিস্থিতিসমূহ যাৰ ক্ষেত্ৰত জাননীৰ সময়সীমা মাফ কৰা হ'ব;
 - c) সুৰক্ষাৰ অধিকাৰ লোৱা প্ৰক্ৰিয়া ;
 - d) সম্পত্তি বিক্ৰি/নিলাম কৰাৰ পূৰ্বে ঋণ লওঁতাক ঋণ পৰিশোধৰ বাবে এটা অন্তিম সুবিধা দিয়াৰ বিষয়ে এটা ব্যৱস্থা;
 - e) ঋণ লওঁতাক পুনৰ অধিকাৰ দিয়া প্ৰক্ৰিয়া, আৰু
 - f) সম্পত্তিটোৰ বিক্ৰি/নিলাম কৰাৰ প্ৰক্ৰিয়া
2. এই নিয়ম আৰু চৰ্ত সমূহৰ এটা কপি ঋণ লওঁতাৰ বাবে উপলব্ধ কৰোৱা হ'ব। ঋণ চুক্তিৰ এটা কপি, প্ৰত্যেক ঋণ চুক্তিত উল্লেখ কৰি জমা দিয়া সকলো নথি -পত্ৰৰ কপি সহ ঋণ লওঁতাক ঋণ প্ৰদানৰ সময়ত দিয়া হয়।

ঋণ মূল্যায়ন আৰু নিয়ম /চৰ্ত সমূহ

- এলএফএলে 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 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 বৃজা মতে ঋণ চুক্তিৰ এটা কপি, ঋণ চুক্তি 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 হয় এলএফএলে ইয়াৰ ঋণ লোঁতাক (সকলক) জাননী দিব, অনুমোদনৰ নিয়ম আৰু চৰ্ত সমূহৰ যিকোনো পৰিবৰ্তন সহ কিন্তু বিতৰণ সময়সূচি, সুতৰ হাৰ, সেৱা মাছুল, আগতীয়া পৰিশোধৰ শুল্ক আদিত সীমিত নহয়। এল এফ এল এ ৰেহাই / সুতৰ হাৰ আৰু মাছুলৰ পৰিবৰ্তন কেৱলমাত্ৰ সাম্ভাব্যৰূপে প্ৰভাৱিত হোৱাতো নিশ্চিত কৰিছে।
- এলএফএলৰ এটা চুক্তিৰ ভিতৰত পৰিশোধ বা প্ৰদৰ্শনক উভতাই লোৱা/খৰটকীয়া কৰা সিদ্ধান্ত ঋণ চুক্তিৰ অন্তৰ্ভুক্ত হ'ব।

পৰিশোধ কৰিবলগীয়া ধন সংগ্ৰহ

- এল.এফ.এলে গ্ৰাহক সকলক তেওঁলোকৰ বকেয়া ধন সম্বন্ধে সকলো তথ্য প্ৰদান কৰিব আৰু সেইয়া পৰিশোধ কৰিবলৈ উচিত সময় দিব।
- এল.এফ.এলে 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 এল.এফ.এলৰ সকলো বন্ধক ৰাখি থোৱাৰ অধিকাৰ থাকিব।
- এল.এফ.এলে নিজৰ এল.এফ.এলে 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।
- এল.এফ.এলে এইতো সুনিশ্চিত কৰিব যে গ্ৰাহকসকলৰ সৈতে উচিতভাৱে ব্যৱহাৰ কৰিবৰ বাবে কৰ্মচাৰী সকল উপযুক্ত ভাৱে প্ৰশিক্ষিত হয়।

অন্যান্য নিৰ্দেশাৱলী সমূহ.

- এল.এফ.এলে 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 এল.এফ.এলৰ দৃষ্টি গোচৰ হ'ব পাৰে)।
- ঋণ লওঁতাৰ পৰা একাউন্ট স্তানান্তৰৰ অনুৰোধ লাভৰ পিছত, এল.এফ.এলৰ সম্মতি নতুবা অসম্মতি, যদিহে থাকে, সাধাৰণতে অনুৰোধ লাভৰ তাৰিখৰ পৰা 21 দিনৰ ভিতৰত তেনে ঋণ লওঁতাক জানাই দিয়া হয়। তেনে স্তানান্তৰ প্ৰয়োজ্য আইন সমূহৰ অনুসৰি/সংগতি ৰাখি স্বচ্ছ চুক্তিগত চৰ্ত সমূহৰ অন্তৰ্গত হ'ব।
- ঋণ লওঁতাৰ পৰা নিজৰ বকেয়া ধন ৰাশি সংগ্ৰহৰ ক্ষেত্ৰত এল.এফ.এলে 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।
- এল.এফ.এলে ঋণৰ ফ্লোটিং ৰেটত/অস্থায়ী মাছুলত, যদি ঋণ লওঁতাক আগতীয়াকৈ অনুমোদন কৰা হৈছে, কোনো ধৰণৰ ফৌজদাৰী শুল্ক(ফোৰ ক্লোজাৰ চাৰ্জ) /আগতীয়া পৰিশোধৰ জৰিমনা(প্ৰি-পেমেন্ট পেনাল্টি) নলগাই।

অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ প্ৰক্ৰিয়া

বৰ্তমানৰ প্ৰতিযোগিতামূলক পৰিস্থিতিত গ্ৰাহক সেৱা ব্যৱসায়িক উন্নতি বজায় ৰখাত গুৰুত্বপূৰ্ণ সাধন। যেইকোনো কৰপৰেট সংস্থাতেই গ্ৰাহকৰ অভিযোগ হৈছে ব্যৱসায় জীৱনৰ অংশ।

এল এফ এলত গ্ৰাহক সেৱা আৰু সন্তোষিয়েই 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 কাৰ্যকৰি কৰাৰ কাৰনে এটা সুষমালিত পদ্ধতি নিৰ্মান কৰা হৈছে। এই ব্যৱস্থাই এই কথা নিশ্চিত কৰে যে অভিযোগ অন্বেষণ কেৱল ন্যাৰ্য আৰু নিয়ম - নীতিৰ প্ৰদত্ত পৰিকাঠামোৰ মাজেদিয়েই হ'ব

উদ্দেশ্য / মুখ্য প্রতিশ্রুতিসমূহ

এল এফ এলৰ গ্ৰাহকৰ প্ৰতি থকা মুখ্য প্রতিশ্রুতিসমূহ হৈছে :

- সকলো গ্ৰাহকৰ প্ৰতি ন্যায্য আচৰণৰ আশ্বাস দিয়া ;
- অভিযোগ সময়মতে মিমাংসা কৰা ;
- গ্ৰাহকৰ প্ৰশ্নসমূহ সম্পূৰ্ণৰূপে বুজিবলৈ 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 নিৰপেক্ষভাৱে আৰু বিনীত আচৰণ আগবঢ়ায়।

গ্ৰাহকৰ অভিযোগ / মোকদ্দমা 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** (**ৰাস্ত্ৰীয় ছুটিৰ বাহিৰে**) নিম্নোক্ত ধাৰাসমূহত যোগাযোগ কৰিব পাৰে।

1) গ্ৰাহকৰ অভিযোগ পৰিচালনাৰ আভ্যন্তৰীণ সাধন

- i) আমাৰ গ্ৰাহক সেৱাৰ টল ফ্ৰি হেল্পলাইনত নম্বৰত - 18005720202 ত ফোন কৰক (ৰাতিপুৱা 10:00 টা বজাৰ পৰা সন্ধিয়া 7:00 টা বজাৰ ভিতৰত , সোমবাৰৰ পৰা শনিবাৰলৈকে , ৰাস্ত্ৰীয় ছুটিৰ বাহিৰে)।
- ii) আমাক ই - মেইল কৰক info@lendingkart.com
- iii) আমলৈ এই ঠিকনাত লেখক: **লেণ্ডিংকাৰ্ট ফাইন্যান্স লিমিটেড**, 6th ফ্লোৰ , ব্লক B, দা ফাৰ্স্ট , ফাৰ্স্ট এভিনিউ ৰ'দ, কেশববাগ পাৰ্টি প্লটৰ পাছফালে , ৰস্তাপুৰ , আহমেদাবাদ- 380015

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

নাম	শ্ৰী আজিথা কে
পদবী	জ্যেষ্ঠ সঞ্চালিকা-গ্ৰাহক সেৱা
যোগাযোগ নম্বৰ	+91- 6358874622/ ৰাতিপুৱা 10:30 টা বজাৰ পৰা সন্ধিয়া 6:00 টা বজাৰ ভিতৰত , সোমবাৰৰ পৰা শুকুৰবাৰলৈকে (ৰাস্ত্ৰীয় ছুটিৰ বাহিৰে)
ই-মেইল আই ডি	grievance.redressal@lendingkart.com

- সকলো গ্ৰাহকৰ অভিযোগ গ্ৰহণ কৰিবলৈ অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ কৰ্মকৰ্তা অফিচৰ সময়ত উপস্থিত থাকিব। অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ কৰ্মকৰ্তা নাথাকিলে গ্ৰাহক সেৱা দলৰ প্ৰধান গ্ৰাহকক সেৱা অগবঢ়াব

অভিযোগ পৰীক্ষণৰ পাছত , অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ কৰ্মকৰ্তাই এটা অভিযোগ লাভৰ 30 দিনৰ ভিতৰত তেওঁৰ চূড়ান্ত প্ৰতিক্ৰিয়া পঠাব। এই সময়চোৱাত গ্ৰাহকে তেওঁলোকৰ অভিযোগৰ স্থিতি জানিবলৈ আমালৈ লিখিত ভাবে জনাব পাৰে আৰু যিমান সোনকালে সম্ভৱ আমি সঁহাৰি দিবলৈ চেষ্টা কৰিম।

এনে নিৰ্দিষ্ট ধৰনৰ অভিযোগৰ ক্ষেত্ৰত জৰিত থকা কাৰ্যকলাপসমূহৰ কাৰণে অতিৰিক্ত সময়ৰ প্ৰয়োজন হব পাৰে , উদাহৰণস্বৰূপে নথি পত্ৰৰ পুণৰুদ্ধাৰ।। কোম্পানিয়ে গ্ৰাহকক এনেধৰনৰ বিলম্বৰ বিষয়ে অৱগত কৰিব আৰু অভিযোগ মিমাংসাৰ কাৰণে প্ৰত্যাশিত 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
চেন্দ্ৰেল ভিষ্টা, চেক্টৰ 17,
চণ্ডীগড় – 160 017
ই মেইল – crpc@rbi.org.in
টল 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 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 সন্তোষৰ কথা আগত ৰাখি সকলো অভিযোগ নিষ্পত্তি কৰিব

তেওঁলোকে তেওঁলোকৰ স্তৰত অভিযোগতো নিষ্পত্তি কৰা সম্ভবপৰ 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 কাৰন বুজু লোৱাৰ দৃষ্টিভংগীৰ পৰ্যালোচনা আৰু সমিচিত পৰ্য্যায়লৈ লৈ যোৱাৰ বিষয়ে আৰু পুনৰাবৃত্তি ৰোধ পৰিচালনা কৰিবলৈ আমাৰ এটা শক্তিশালী ব্যৱস্থাপনা আছে।

2. সময় কাঠামো

অভিযোগ ৰুজু কৰিবলৈ গ্ৰাহকে ওপৰৰ উল্লেখিত চ্যানালবোৰ ব্যৱহাৰ কৰিব পাৰে (গ্ৰাহকৰ অভিযোগসমূহ পৰিচালনা কৰিবলৈ আন্তঃবিভাগীয় 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 এলে গ্ৰাহকলৈ চূড়ান্ত প্ৰতিক্ৰিয়া পঠোৱাৰ চেষ্টা কৰিব বা অভিযোগ প্ৰতিৰ 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। সমস্যাজড়িত অভিযোগসমূহ পৰীক্ষণৰ কাৰণে কিছু সময়ৰ প্ৰয়োজন যাতে অবিলম্বে গ্ৰাহ্য কৰিব পাৰি।

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

উল্লেখিত নীতি পৰ্য্যায়ক্ৰমে 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

অত্যাধিক সুত আদায়ৰ বিধি – ব্যৱস্থা

কোম্পানীয়ে যথোপযুক্ত আন্তঃবিভাগীয় নীতি আৰু সুতৰ হাৰ নিৰ্ধাৰণ পদ্ধতি আৰু অন্যান্য অধিমূল্যৰ প্ৰক্ৰিয়াকৰণৰ নিৰ্ধাৰন কৰিছে। ঋণ লওঁতাৰ বিপদাশংকাৰ মাত্ৰাৰ ওপৰত নিৰ্ভৰ কৰি সুতৰ হাৰ ধাৰ্য কৰা হয়, উদাহৰণস্বৰূপে আৰ্থিক শক্তি, ব্যৱসায়, ব্যৱসায় প্ৰভাৱিত কৰা পৰিবেশ নিয়ন্ত্ৰক, প্ৰতিযোগিতা, 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 এল এফ এল এৰ ওৱেব চাইতত পোৱা যাব নাইবা প্ৰাসংগিক বাতৰিকাগজত প্ৰকাশিত হব। উল্লেখিত তথ্য ওৱেব চাইতত প্ৰকাশ কৰা হব নাইবা সুতৰ হাৰৰ পৰিৱৰ্তন হলেই আপডেট কৰা হব।

এল এফ এল এ বোৰ্ডে সুদৰ হাৰ, প্ৰক্ৰিয়াকৰণ আৰু অন্যান্য চাৰ্জসমূহ নিৰ্ধাৰণৰ ক্ষেত্ৰত উপযুক্ত আন্তঃবিভাগীয় নীতি আৰু পদ্ধতিসমূহ আগবঢ়াইছে।

ক'ডৰ পৰ্যালোচনা

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