

লেণ্ডিংকাৰ্ট ফাইনেল্স লিমিটেড

ন্যায্য অনুশীলন বিধি

বিষয়বস্তুৰ তালিকা

|     |                                                                       |    |
|-----|-----------------------------------------------------------------------|----|
| 1.  | উদ্দেশ্য                                                              | 3  |
| 2.  | গুৰুত্বপূৰ্ণ সংজ্ঞা                                                   | 3  |
| 3.  | লক্ষ্য                                                                | 3  |
| 4.  | প্ৰতিশ্ৰুতি                                                           | 4  |
| 5.  | কোম্পানীৰ ঋণৰ আবেদন আৰু ইয়াৰ প্ৰক্ৰিয়া                              | 4  |
| 6.  | ঋণৰ মূল্যায়ন আৰু চৰ্ত/পৰিস্থিতি                                      | 5  |
| 7.  | ডিজিটেল ঋণ প্ৰদান প্লেটফৰ্মৰ পৰা ঋণ প্ৰদান                            | 5  |
| 8.  | ঋণৰ বাবে মূল তথ্য বিবৃতি (KFS)                                        | 6  |
| 9.  | ঋণ বিতৰণ (নিয়ম আৰু চৰ্তৰ পৰিৱৰ্তনকে ধৰি)                             | 7  |
| 10. | বকেয়া ধন সংগ্ৰহ                                                      | 8  |
| 11. | সুতৰ হাৰ আৰু জৰিমনা আৰু অন্যান্য মাচুল                                | 8  |
| 12. | পৰিৱৰ্তনশীল সুতৰ ঋণ (কেৱল পৰিৱৰ্তনশীল সুতৰ ঋণৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰযোজ্য)     | 8  |
| 13. | অন্যান্য নিৰ্দেশনাৱলী                                                 | 10 |
| 14. | NBFC-ৰ দ্বাৰা শাৰীৰিক/দৰ্শনশক্তিৰ প্ৰতিদ্বন্দ্বিতা কৰা লোকক ঋণ সুবিধা | 10 |
| 15. | অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ ব্যৱস্থা                                            | 10 |
| 16. | উদ্দেশ্য/প্ৰধান প্ৰতিশ্ৰুতিসমূহ                                       | 11 |
| 17. | গ্ৰাহকৰ প্ৰশ্ন/অভিযোগ/অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ যত্নপাতি                      | 11 |
| 18. | বিধিৰ পুনৰীক্ষণ                                                       | 21 |

## 1. উদ্দেশ্য

ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকে (RBI) নন-বেংকিং ফাইনেঞ্চিয়েল কোম্পানীসমূহৰ (NBFCs) বাবে ন্যায্য অনুশীলন বিধিৰ নিৰ্দেশনাবলী জাৰি কৰিছে। ইয়াৰ জৰিয়তে ৰিজাৰ্ভ বেংক অৱ ইণ্ডিয়া (নন-বেংকিং ফাইনেঞ্চিয়েল কোম্পানীসমূহ - দায়িত্বশীল ব্যৱসায়িক আচৰণ) নিৰ্দেশনাবলী, 2025ৰ 28 নৱেম্বৰ, 2025ৰ আধাৰত গ্ৰাহকসকলৰ সৈতে লেনদেন কৰাৰ সময়ত ন্যায্য ব্যৱসায় আৰু কৰ্পৰেট প্ৰক্ৰিয়াৰ মানদণ্ড নিৰ্ধাৰণ কৰিছে।

লেণ্ডিংকাৰ্ট ফাইনেঞ্চ লিমিটেড (ইয়াৰ পিছত 'কোম্পানী' বা 'LFL' বুলি কোৱা হয়) হৈছে RBI-ৰ সৈতে পঞ্জীয়ন কৰা মধ্যস্তৰীয় (NBFC ML) হিচাপে শ্ৰেণীবদ্ধ এটা নন-বেংকিং ফাইনেঞ্চ কোম্পানী আৰু ওপৰত উল্লেখিত নিৰ্দেশনাবলী অনুসৰি কোম্পানীটোৱে ইয়াৰ গ্ৰাহক ("গ্ৰাহক" বা "ঋণগ্ৰহীতা") ৰ সৈতে লেনদেন কৰাৰ সময়ত অনুসৰণ কৰিবলগীয়া ন্যায্য অনুশীলন/মানদণ্ডৰ নীতি নিৰ্ধাৰণ কৰিবলৈ নিম্নলিখিত ন্যায্য অনুশীলন বিধি (FPC" বা 'বিধি') গ্ৰহণ কৰে। ই গ্ৰাহকসকলক তথ্য প্ৰদান কৰে আৰু ব্যাখ্যা কৰে যে কোম্পানীয়ে তেওঁলোকৰ সৈতে দৈনিক ভিত্তিত কেনেদৰে আচৰণ কৰিব লাগে।

এই ন্যায্য অনুশীলন বিধি (ইয়াৰ পিছত "বিধি" বুলি কোৱা হ'ব) সামাজিক মাধ্যম বা অন্য যিকোনো মাধ্যম/প্লেটফৰ্মৰ জৰিয়তে অভিযোগ/অনুসন্ধানৰ জৰিয়তে অভিযোগ উত্থাপন কৰা গ্ৰাহককে ধৰি গ্ৰাহকসকলৰ সৈতে কাম কৰাৰ সময়ত কোম্পানীৰ সকলো কৰ্মচাৰী আৰু কোম্পানীয়ে নিযুক্ত কৰা যিকোনো তৃতীয় পক্ষৰ সেৱা প্ৰদানকাৰীৰ বাবে প্ৰযোজ্য আৰু বাধ্যতামূলক হ'ব। কোম্পানীটোৱে গ্ৰাহকসকলক দাবী নিষ্পত্তিকৰণ ব্যৱস্থাত উল্লেখ কৰা অনুসৰি গ্ৰাহক সেৱা প্লেটফৰ্মৰ জৰিয়তে যোগাযোগ কৰিবলৈ উৎসাহিত কৰে।

## 2. গুৰুত্বপূৰ্ণ সংজ্ঞা

1. "বোৰ্ড" বা "BOD": ইয়াৰ অৰ্থ হ'ব LFL-ৰ পৰিচালক পৰিষদ।
2. "ঋণগ্ৰহীতা" বা "গ্ৰাহক": LFL-ৰ যিকোনো বিদ্যমান বা সম্ভাৱ্য ঋণগ্ৰহীতা/গ্ৰাহকক বুজায়।
3. "ব্যক্তিগত তথ্য" মানে এনে তথ্যৰ দ্বাৰা বা সেই তথ্যৰ সৈতে সম্পৰ্কিতভাৱে চিনাক্ত কৰিব পৰা কোনো ব্যক্তিৰ বিষয়ে তথ্য।

## 3. লক্ষ্য

এই বিধি প্ৰস্তুত কৰাৰ লক্ষ্য হ'ল:

- (a) গ্ৰাহকসকলৰ সৈতে কাম কৰাৰ সময়ত ন্যায্য অনুশীলন সুনিশ্চিত কৰা যাতে এক ন্যায্য আৰু সৌহাৰ্দপূৰ্ণ সম্পৰ্ক গঢ়ি তুলিব পৰা যায়।
- (b) গ্ৰাহকসকলক কোম্পানীটোৰ প্ৰডাক্ট, সংশ্লিষ্ট ঋণ একাউন্টৰ বিষয়ে ভালদৰে বুজিবলৈ আৰু সঠিক সিদ্ধান্ত ল'বলৈ স্বচ্ছতা প্ৰদান কৰা।
- (c) কোম্পানীৰ প্ৰতি গ্ৰাহকৰ আস্থা বৃদ্ধি কৰা।
- (d) গ্ৰাহকসকলৰ সৈতে সম্পৰ্কিত যুক্তিসংগত মানদণ্ড নিৰ্ধাৰণ কৰি ভাল, ন্যায্য আৰু স্বচ্ছ ব্যৱসায়িক অনুশীলন অনুসৰণ কৰক।
- (e) নিকা প্ৰতিযোগিতাৰ জৰিয়তে বজাৰৰ শক্তিক উৎসাহিত কৰা, যাতে উচ্চ কাৰ্যকৰী মানদণ্ড অৰ্জন কৰিব পাৰি।
- (f) পুনৰুদ্ধাৰ আৰু প্ৰয়োগ, য'ত প্ৰয়োজন, আইনৰ যথাযথ প্ৰক্ৰিয়া অনুসৰণ কৰি আৰু কোম্পানীৰ নীতি অনুসৰণ কৰি সম্পন্ন কৰা হয়।
- (g) ন্যায্য প্ৰক্ৰিয়া সম্পৰ্কীয় RBI-ৰ দ্বাৰা নিৰ্ধাৰিত প্ৰযোজ্য বিধিৰ অনুপালন সুনিশ্চিত কৰা।
- (h) ডিজিটেল বা অন্য যিকোনো উৎসৰ সামগ্ৰীকে ধৰি কোম্পানীৰ সকলো প্ৰডাক্টৰ ক্ষেত্ৰত সমতাৰ প্ৰয়োগ কৰা।

## 4. প্ৰতিশ্ৰুতি

- (a) LFL-এ সকলো সময়তে ন্যায্য, যুক্তিসংগতভাৱে কাৰ্য কৰিবলৈ আৰু উদ্যোগটোত প্ৰচলিত মানদণ্ড পূৰণ কৰিবলৈ যথাসাধ্য চেষ্টা কৰিব।
- (b) LFL-এ সকলো প্ৰাসংগিক আইন, বিধি-নিয়মসমূহ মানি চলিব আৰু ঋণগ্ৰহীতাসকলৰ সৈতে ইয়াৰ মত-বিনিময়ৰ সময়ত সততা আৰু স্বচ্ছতাৰ নৈতিক নীতিসমূহ মানি চলিব।
- (c) গ্ৰাহকসকলৰ সৈতে বাৰ্তালাপ কৰাৰ সময়ত, কোম্পানীটোৱে ইংৰাজী বা হিন্দী বা যথোপযুক্ত স্থানীয় ভাষাত স্পষ্ট তথ্য প্ৰদান কৰিবলৈ প্ৰয়োজনীয় সকলো পদক্ষেপ গ্ৰহণ কৰিব:
  - o ইয়াৰ বিভিন্ন প্ৰডাক্ট আৰু সেৱা।
  - o চৰ্তাৱলী, সুতৰ হাৰ/সেৱা মাচুল।
  - o গ্ৰাহকসকলৰ বাবে উপলব্ধ লাভালাভ আৰু ইয়াৰ প্ৰভাৱ, যদি থাকে।
  - o প্ৰশ্নৰ সমাধানৰ বাবে যোগাযোগ কৰা ব্যক্তি, যদি থাকে।
- (d) এই বিধি কোম্পানীসমূহৰ ৱেবছাইটত উপলব্ধ কৰা হ'ব।
- (e) LFL-এ ঋণগ্ৰহীতা সম্পৰ্কীয় তথ্যক সম্পূৰ্ণৰূপে গোপনীয় হিচাপে গণ্য কৰিব আৰু আইনৰ অধীনত প্ৰয়োজনীয় বা ঋণগ্ৰহীতাজনে অনুমতি নিদিয়া বা অনুমতি প্ৰদান নকৰা কোনো তথ্য আদান-প্ৰদান নকৰিব।
- (f) LFL-এ ইয়াৰ ঋণগ্ৰহীতাসকলক তেওঁলোকৰ একাউন্ট আৰু তেওঁলোকৰ হাতত থকা সুবিধা সম্পৰ্কে তথ্য লাভৰ অধিকাৰ সম্পৰ্কে অৱগত কৰিবলৈ প্ৰয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্ৰহণ কৰিব।
- (g) কোনো লেনদেন কৰাৰ আগতে LFL-এ ইয়াৰ ঋণগ্ৰহীতাসকলক সকলো ধৰণৰ বিত্তীয় তথ্য যেনে- সুতৰ হাৰ, মাচুল, গণনা পদ্ধতি আদিৰ বিষয়ে অৱগত কৰিব।

## 5. কোম্পানীৰ ঋণৰ আবেদন আৰু ইয়াৰ প্ৰক্ৰিয়া

- LFL-এ মূলতঃ MSME খণ্ডত ইয়াৰ গ্ৰাহকসকলক ব্যৱসায়িক ঋণ প্ৰদান কৰে, য'ত ঋণগ্ৰাহকক বিত্তীয় বজাৰৰ ব্যৱসায়ৰ সৈতে ভালদৰে জড়িত আৰু সজ্জিত মধ্যম-বৃহৎ ব্যৱসায়িক গ্ৰাহকৰ তুলনাত সহায়ৰ প্ৰয়োজন হ'ব।
- সাধাৰণ ব্যৱসায়ৰ পৰিপ্ৰেক্ষিতত LFL-এ সকলো সময়তে এনে ঋণ গ্ৰহণৰ বাবে অনুসৰণ কৰিবলগীয়া প্ৰক্ৰিয়া আৰু পদ্ধতিৰ বিষয়ে ইয়াৰ ঋণ গ্ৰাহকসকলক নিৰ্দেশনা দিবলৈ প্ৰয়াস কৰিব।
- LFL-ৰ "ঋণ আবেদন/উপযুক্ত নথিপত্ৰ"ত সকলো তথ্য অন্তৰ্ভুক্ত থাকিব যিবোৰ ঋণ লওঁতাই দাখিল কৰিব লাগিব/ ঋণ লওঁতাৰ স্বার্থক প্ৰভাৱিত কৰে। LFL-এ প্ৰয়োজনীয় তথ্য প্ৰদান কৰিব যাতে ঋণগ্ৰহীতাজনে আন বেংকিং বিত্তীয় কোম্পানী (NBFCs) ৰ দ্বাৰা আগবঢ়োৱা একে ধৰণৰ চৰ্ত আৰু চৰ্তৰ সৈতে অৰ্থপূৰ্ণ তুলনা কৰিব পাৰে আৰু ওপৰত উল্লেখিত তুলনাৰ ওপৰত ভিত্তি কৰি এক জ্ঞাত সিদ্ধান্ত ল'ব পাৰে। ইয়াৰ উপৰিও, ঋণ চুক্তিৰ বিষয়বস্তু ("ঋণ চুক্তি") ঋণ লওঁতাক স্থানীয় ভাষাত বা ঋণ লওঁতাই বুজি পোৱা ভাষাত ব্যাখ্যা কৰা হয়। LFL-এ ঋণ লওঁতাৰ এই নিয়ম আৰু চৰ্তসমূহ গ্ৰহণ কৰাৰ তথ্য ৰাখিব।
- LFL-ৰ 'ঋণ আবেদন/উপযুক্ত নথিপত্ৰ'-এ ঋণ লোৱাসকলে ঋণ আবেদন প্ৰ-পত্ৰৰ ("ঋণ আবেদন প্ৰ-পত্ৰ") সৈতে দাখিল কৰিব লগা নথিপত্ৰৰ তালিকাও সূচাব পাৰে।
- ঋণ গ্ৰহণকাৰীৰ দ্বাৰা দাখিল কৰা প্ৰতিটো ঋণ আবেদনৰ স্বত্বভাৱে বিবেচনা কৰা হ'ব, সকলো তথ্য, ঋণ আবেদনৰ বাবে প্ৰয়োজনীয় নথিপত্ৰ, ব্যক্তি, সত্তা আৰু জামিনৰ পৰিচয়ৰ পৰীক্ষা কৰাৰ পিছত, যদি কোনো থাকে, জামিনকে ধৰি।
- LFL-এ ঋণ লওঁতাৰ ঋণযোগ্যতা নিৰ্ণয় কৰিবলৈ যথাযথ অধ্যয়ন কৰিব, যি কোনো ঋণ আবেদনৰ প্ৰ-পত্ৰৰ অনুমোদন বা প্ৰত্যাখ্যানৰ পূৰ্বে আবেদনৰ সিদ্ধান্ত গ্ৰহণৰ ক্ষেত্ৰত এক গুৰুত্বপূৰ্ণ পৰিমাণ।
- LFL-ৰ এটা ব্যৱস্থা আছে য'ত ঋণ লওঁতাসকলৰ পৰা ঋণ আবেদনৰ প্ৰাপ্তিৰ বাবে এক স্বীকৃতি প্ৰদান কৰা হয়। এই স্বীকৃতিপত্ৰত ঋণৰ আবেদনৰ প্ৰপত্ৰ বিক্ৰীৰ বাবে ইঙ্গিতমূলকসময়সীমাত উল্লেখ কৰিব লাগিব। LFL-এ সকলো প্ৰয়োজনীয় তথ্য/নথিপত্ৰ সম্পূৰ্ণকৈ লাভ কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা যুক্তিসংগত সময়ৰ ভিতৰত ঋণগ্ৰহীতাজনক ইয়াৰ সিদ্ধান্তৰ বিষয়ে অৱগত কৰিবলৈ চেষ্টা কৰিব।
- ঋণ লওঁতাৰ সৈতে সকলো যোগাযোগ ইংৰাজী বা হিন্দী বা ঋণ লওঁতাই বুজি পোৱা উপযুক্ত স্থানীয় ভাষাত হ'ব লাগিব।

## 6. ঋণৰ মূল্যায়ন আৰু চৰ্ত/পৰিস্থিতি

- LFL-এ ঋণগ্ৰহীতাজনলৈ ইংলিছ বা হিন্দী ভাষাত অথবা ঋণগ্ৰহীতাজনে বুজিব পৰাকৈ উপযুক্ত স্থানীয় ভাষাত এখন অনুমোদন পত্ৰৰ যোগেদি বা অন্য যিকোনো উপায়েৰে অনুমোদন জনোৱা সীমাৰ পৰিমাণৰ লগতে বাৰ্ষিক সুতৰ হাৰ আৰু ইয়াৰ প্ৰয়োগৰ পদ্ধতিকে ধৰি সকলো চৰ্ত আৰু চৰ্তসমূহ লিখিতভাৱে প্ৰেৰণ কৰিব আৰু এই চৰ্ত আৰু চৰ্তসমূহ গ্ৰহণ কৰাটো LFL-ৰ ৰেকৰ্ডত ৰাখিব।
- পৰিশোধত পলম বা খেলিমেলিৰ বাবে সুত/দণ্ডনীয় মাচুল সম্পৰ্কীয় যিকোনো দফা ঋণ চুক্তি আৰু অন্যান্য প্ৰাসংগিক ঋণ নথিপত্ৰত প্ৰযোজ্য হিচাপে প্ৰকাশ কৰা হ'ব। এনে শাস্তিমূলক মাচুলক মূলধন বা যৌগিকভাৱে কৰা নহ'ব।
- LFL-এ উক্ত ঋণৰ অনুমোদন/বিতৰণৰ সময়ত সকলো ঋণ লওঁতাক ঋণ চুক্তিত উল্লেখ কৰা সকলো সংলগ্নৰ প্ৰতিটো প্ৰতিলিপিৰ সৈতে ঋণ লওঁতাই বুজি পোৱা ঋণ চুক্তিৰ এটা প্ৰতিলিপি প্ৰদান কৰিব।

## 7. ডিজিটেল ঋণ প্ৰদান প্লেটফৰ্মৰ পৰা ঋণ প্ৰদান

- উৎস এজেন্ট হিচাপে নিয়োজিত ডিজিটেল ঋণ প্ৰদান প্লেটফৰ্মৰ নাম (ঋণ সেৱা প্ৰদানকাৰী (LSP) ডিজিটেল ঋণ প্ৰদান এপ (DLA) আৰু কোম্পানীৰ দ্বাৰা অন্তৰ্ভুক্ত LSPৰ DLA) (ইয়াৰ পিছত "এজেন্ট" বুলি উল্লেখ কৰা হৈছে) LFL-ৰ ৱেবছাইটত প্ৰকাশ কৰা হ'ব (<https://www.lendingkart.com/>).
- LFL-এ এজেন্ট হিচাপে নিযুক্ত ডিজিটেল ঋণ প্ৰদান প্লেটফৰ্মসমূহক LFL-ৰ নাম আগতীয়াকৈ গ্ৰাহকসকলক জনোৱাৰ নিৰ্দেশ দিছে।
- ঋণ চুক্তিৰ অনুমোদনৰ পাছতেই কিন্তু কাৰ্যকৰী কৰাৰ পূৰ্বে, ঋণ লওঁতাজনক চিঠিৰ মূৰত অনুমোদন পত্ৰ জাৰি কৰা হ'ব।
- ডিজিটেলভাৱে স্বাক্ষৰিত ঋণ চুক্তিৰ প্ৰতিলিপি আৰু ঋণ চুক্তিত উল্লেখ কৰা প্ৰতিটো সংলগ্ন নথিৰ প্ৰতিলিপি আৰু ঋণ গ্ৰাহকৰ তথ্যৰ ক্ষেত্ৰত LSPs/DLA-ৰ গোপনীয়তা নীতিৰ প্ৰতিলিপি সকলো ঋণ গ্ৰাহকক ঋণ অনুমোদনৰ সময়ত প্ৰদান কৰা হ'ব।
- LFL-ৰ দ্বাৰা নিয়োজিত ডিজিটেল ঋণ প্ৰদান প্লেটফৰ্মৰ ওপৰত কাৰ্যকৰী নিৰীক্ষণ আৰু নিৰীক্ষণ নিশ্চিত কৰা হ'ব।
- অনুমোদিত ঋণসমূহৰ সম্পৰ্কীয় পৰিশোধসমূহ কেৱল আইনী বা নিয়ামক আদেশৰ অধীনত কৰা পৰিশোধৰ বাহিৰে সকলো সময়তে ঋণগ্ৰহীতাৰ বেংক একাউণ্টত কৰা হ'ব কোম্পানীটোৱে এইটো সুনিশ্চিত কৰিব যে সকলো ঋণ পৰিচালনা, পৰিশোধ ইত্যাদি ঋণ গ্ৰাহকে কোম্পানীৰ বেংক একাউণ্টত প্ৰত্যক্ষভাৱে কোনো তৃতীয় পক্ষৰ একাউণ্ট/পুল একাউণ্টৰ যোগান অবিহনে, LSP-ৰ একাউণ্টকে ধৰি কাৰ্যকৰী কৰিব।
- ঋণ পৰিশোধ কৰিব নোৱাৰাৰ ক্ষেত্ৰত, যেতিয়া পুনৰুদ্ধাৰৰ বাবে এজন পুনৰুদ্ধাৰ এজেন্ট নিযুক্তি দিয়া হয় বা ইতিমধ্যে নিযুক্তি দিয়া পুনৰুদ্ধাৰ এজেন্টৰ মাজত পৰিৱৰ্তন হয়, পুনৰুদ্ধাৰৰ বাবে ঋণগ্ৰহীতাজনৰ সৈতে যোগাযোগ কৰাৰ পূৰ্বে এনে পুনৰুদ্ধাৰ এজেন্টৰ বিৱৰণ ই-মেইল/SMS-ৰ জৰিয়তে ঋণগ্ৰহীতাজনক জনাব লাগিব।
- অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যৱস্থাৰ বিষয়ে সজাগতা সৃষ্টিৰ বাবে পৰ্যাপ্ত প্ৰচেষ্টা গ্ৰহণ কৰা হ'ব।
- কোম্পানীয়ে গ্ৰাহকৰ পৰা অন্তৰ্ভুক্ত কৰা LSP-ৰ DLA আৰু DLAৰ দ্বাৰা তথ্য সংগ্ৰহ প্ৰয়োজনৰ ভিত্তিত আৰু অডিট ট্ৰেইল থকা ঋণগ্ৰাহকৰ পূৰ্বৰ আৰু স্পষ্ট সন্মতি সাপেক্ষে হ'ব। ধাৰকক নিৰ্দিষ্ট তথ্যৰ ব্যৱহাৰৰ বাবে সন্মতি প্ৰদান বা অস্বীকাৰ কৰাৰ, তৃতীয় পক্ষৰ ওচৰত তথ্য প্ৰকাশৰ সীমাবদ্ধতা,

তথ্য সংৰক্ষণ, ব্যক্তিগত তথ্য সংগ্ৰহ কৰাৰ বাবে ইতিমধ্যে প্ৰদান কৰা সন্মতি প্ৰত্যাহাৰ আৰু প্ৰয়োজন সাপেক্ষে, ব্যক্তিগত তথ্য বিলোপ/বিস্মৃতিৰ বাবে আবেদন কৰিবলৈ বিকল্প প্ৰদান কৰা হ'ব।

- (j) ঋণ লগুতাসকলৰ সন্মতি প্ৰাপ্ত কৰাৰ উদ্দেশ্য ঋণ লগুতাসকলৰ সৈতে হোৱা যোগাযোগৰ প্ৰতিটো পৰ্যায়তে প্ৰকাশ কৰাৰ প্ৰয়োজন। কোনো তৃতীয় পক্ষৰ সৈতে ব্যক্তিগত তথ্য ভাগ-বতৰা কৰাৰ আগতে ঋণগ্ৰহীতাৰ স্পষ্ট সন্মতি লোৱা হ'ব, য'ত আইনগত বা নিয়ামক প্ৰয়োজনীয়তাৰ বাবে এনে ভাগ-বতৰা কৰাৰ প্ৰয়োজন নাই।

## 8. ঋণৰ বাবে মূল তথ্য বিবৃতি (KFS)

- (a) ঋণ চুক্তি কাৰ্য্যকৰী কৰাৰ আগতে LFL-এ RBI-নিৰ্ধাৰিত মানক বিন্যাসত আৰু ইয়াৰ সকলো সামগ্ৰীৰ বাবে সম্ভাৱ্য ঋণ লগুতাই বুজি পোৱা ভাষাত এটা মূল তথ্য বিবৃতি ("KFS") প্ৰদান কৰিব।
- (b) প্ৰত্যেক KFS-ৰ এটা অনন্য প্ৰস্তাৱ নম্বৰ থাকিব আৰু সাত (07) দিন বা তাতকৈ অধিক কালৰ ঋণৰ ক্ষেত্ৰত অতি কমেও তিনি (03) কৰ্মদিনৰ বৈধতা থাকিব। বৈধতাৰ সময়সীমা হৈছে ঋণ লগুতাই LFL-ৰ পৰা KFS লাভ কৰাৰ পিছত ঋণৰ চৰ্তসমূহত সন্মতি প্ৰকাশৰ বাবে থকা সময়সীমা। LFL, KFS-ত উল্লেখিত ঋণৰ চৰ্তসমূহৰ দ্বাৰা আবদ্ধ হ'ব, যদি ঋণ লগুতাই ইয়াৰ বাবে বৈধতাৰ সময়ছোৱাত সন্মত হয়।
- (c) KFS-ত বাৰ্ষিক শতাংশ হাৰ (APR) এক সবিশেষ গণনা আৰু ঋণৰ সম্পূৰ্ণ ম্যাদকালৰ পৰিশোধৰ গাঁথনি উল্লেখ কৰা এটা পৰিশোধৰ সময়সূচী অন্তৰ্ভুক্ত থাকিব।
- (d) APR-এ ঋণ লগুতাই বাবে ঋণৰ মুঠ বাৰ্ষিক খৰচ প্ৰতিফলিত কৰে, সুতৰ হাৰ আৰু ঋণৰ সৈতে জড়িত আন সকলো মাচুল আৰু চাৰ্জ বিবেচনা কৰি। ঋণৰ ম্যাদকালত কোনোধৰণৰ মাচুল, মাচুল বা কৰ আৰোপ কৰা নহ'ব, যদিহে এই ধৰণৰ সামগ্ৰীসমূহ KFS-ত স্পষ্টভাৱে প্ৰকাশ কৰা নাই আৰু ঋণগ্ৰহীতাজনে তেওঁৰ স্পষ্ট সন্মতি সাপেক্ষে সন্মতি প্ৰদান কৰা নাই।
- (e) KFS-ত প্ৰয়োজ্য RBI-ৰ নিৰ্দেশনাৱলীৰ অধীনত প্ৰয়োজনীয় সকলো পৰিমাণগত আৰু চুক্তিভিত্তিক তথ্য, যাৰ ভিতৰত আছে কিন্তু সীমাবদ্ধ নহয়, পৰিশোধৰ চৰ্ত, সুদৰ গণনাৰ বিৱৰণ, তৃতীয় পক্ষৰ মাচুল, অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ যোগাযোগ আৰু পুনৰুদ্ধাৰ সম্পৰ্কীয় তথ্য অন্তৰ্ভুক্ত কৰিব লাগিব।
- (f) য'ত তৃতীয় পক্ষৰ সেৱা প্ৰদানকাৰীৰ হৈ মাচুল সংগ্ৰহ কৰা হয়, সেই মাচুলসমূহ এপিআৰত যথাযথভাৱে প্ৰতিফলিত হ'ব লাগিব আৰু উপযুক্ত প্ৰাপ্তি বা সমৰ্থনকাৰী নথিসমূহ ঋণগ্ৰহীতাজনৰ সৈতে ভাগ-বতৰা কৰিব লাগিব।
- (g) KFS-ৰ বিষয়বস্তু ঋণ গ্ৰাহকক স্পষ্টভাৱে বুজাই দিয়া হ'ব আৰু ঋণ গ্ৰাহকে বিৱৰণসমূহ বুজি পাইছে বুলি নিশ্চিত কৰি এটা স্বীকৃতি যথাযথভাৱে প্ৰাপ্ত কৰা হ'ব আৰু LFL-ৰ ৰেকৰ্ডত ৰখা হ'ব।
- (h) ডিজিটেল ঋণ প্ৰদান ব্যৱস্থাৰ ক্ষেত্ৰত, LFL-এ তিনি (03) দিনৰ শীতলীকৰণ সময়, ঋণ প্ৰদান সেৱা প্ৰদানকাৰীৰ (LSP) বিৱৰণ আৰু প্ৰয়োজ্য নিয়ামক নিৰ্দেশনাৰ সৈতে সামঞ্জস্য ৰাখি যিকোনো পুনৰুদ্ধাৰ ব্যৱস্থাৰ উন্মোচন নিশ্চিত কৰিব।

## 9. ঋণ বিতৰণ (নিয়ম আৰু চৰ্তৰ পৰিৱৰ্তনকে ধৰি)

- (a) LFL-এ ইয়াৰ ঋণগ্ৰহীতা(সকলক) ইংৰাজী বা হিন্দী ভাষাত বা ঋণগ্ৰহীতাসকলে বুজি পোৱা যিকোনো স্থানীয় ভাষাত জৰিমনাৰ চৰ্ত আৰু চৰ্তৰ যিকোনো পৰিৱৰ্তনৰ বিষয়ে জানিবলৈ দিব, য'ত অন্তৰ্ভুক্ত হ'ব, কিন্তু ইয়াৰ ভিতৰত সীমাবদ্ধ নহয়, পৰিশোধৰ সময়সূচী, সুতৰ হাৰ, সেৱা মাচুল, আগতীয়া পৰিশোধৰ মাচুল ইত্যাদি। LFL-এ লগতে নিশ্চিত কৰিব যে ৰেহাই/সুদৰ হাৰ আৰু মাচুলৰ পৰিৱৰ্তন কেৱল ভৱিষ্যতৰ বাবেহে কৰা হ'ব। এই সম্পৰ্কীয় এটা উপযুক্ত চৰ্ত ঋণ চুক্তিত অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হ'ব।
- (b) কোনো চুক্তিৰ অধীনত পৰিশোধ বা পৰিশোধৰ সময়সীমা ঘূৰাই অনাৰ বা ত্বৰাৱিত কৰাৰ LFL-ৰ সিদ্ধান্ত সংশ্লিষ্ট ঋণ চুক্তিৰ সৈতে সামঞ্জস্যপূৰ্ণ হ'ব।

## 10. বকেয়া ধন সংগ্ৰহ

- (a) LFL-এ গ্ৰাহকসকলক তেওঁলোকৰ মাচুলৰ বিষয়ে সকলো তথ্য প্ৰদান কৰিব আৰু সেই মাচুল পৰিশোধৰ বাবে যুক্তিসংগত সময় প্ৰদান কৰিব।
- (b) LFL-এ ইয়াৰ স্বার্থ সুৰক্ষিত কৰি, ঋণ লগুতাসকলৰ পৰা ইয়াৰ কৰ আদায়ৰ বাবে যুক্তিসংগত আৰু আইনসন্মত ব্যৱস্থা গ্ৰহণ কৰিব।
- (c) LFL-এ নিশ্চিত কৰিব যে কৰ্মচাৰী/আদায় এজেন্টসকল উপযুক্তভাৱে প্ৰশিক্ষিত হৈ আছে যাতে গ্ৰাহকসকলৰ সৈতে উপযুক্তভাৱে আচৰণ কৰিব পাৰে।
- (d) LFL-এ নিশ্চিত কৰিব যে সকলো পুনৰুদ্ধাৰ প্ৰচেষ্টা ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকে জাৰি কৰা নিৰ্দেশনাৱলী (সময়-সময়ে আপডেট কৰা) ৰ সৈতে কঠোৰভাৱে সামঞ্জস্য ৰাখি ন্যায্য আৰু স্বচ্ছভাৱে সম্পন্ন কৰা হ'ব।
- (e) ঋণগ্ৰহীতাসকলে নিৰ্ধাৰিত সময়ছোৱাত, সাধাৰণতে পুৱা 8:00 বজাৰ পৰা সন্ধিয়া 7:00 বজালৈকে যোগাযোগ কৰিব, যদিহে ঋণগ্ৰহীতাজনে অন্যথা স্পষ্টভাৱে বিচৰা নাই।
- (f) ঋণগ্ৰহীতাসকলক পুনৰুদ্ধাৰ প্ৰক্ৰিয়া আৰম্ভ কৰাৰ বিষয়ে আগতীয়াকৈ অৱগত কৰা হ'ব, পুনৰুদ্ধাৰ এজেন্টৰ নাম আৰু যোগাযোগৰ নম্বৰৰ দৰে বিৱৰণে অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হ'ব।

## 11. সুতৰ হাৰ আৰু জৰিমনা আৰু অন্যান্য মাচুল

- (a) বোৰ্ডে অনুমোদন জনোৱা "সুদৰ হাৰ, জৰিমনা আৰু অন্যান্য মাচুলৰ নীতি" কোম্পানীৰ ৱেবছাইটত উপলব্ধ (<https://www.lendingkart.com/investors/policies-codes/>) আৰু ইয়াত সুদ আৰু জৰিমনা মাচুলৰ ক্ষেত্ৰত কোম্পানীয়ে অনুসৰণ কৰা প্ৰথাসমূহ অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হৈছে, য'ত অন্তৰ্ভুক্ত আছে:
- (b) গ্ৰাহকক ধন প্ৰদান কৰাৰ তাৰিখৰ পৰা সুত আদায় কৰা হয়।

- (c) যদি ঋণ পৰিশোধ বা পৰিশোধ কৰা হয় মাহটোৰ ভিতৰত, ঋণ পৰিশোধ কৰিবলগীয়া সময়ৰ বাবেহে সুদ ধাৰ্য কৰা হয়।
- (d) এই পলিচীত দণ্ডবিধি সম্পৰ্কীয় বিধিও অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হৈছে, যাৰ ভিতৰত আছে:
- o ঋণ চুক্তিৰ গুৰুত্বপূৰ্ণ চৰ্ত আৰু চৰ্তসমূহ অমান্য কৰাৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰযোজ্য জৰিমনা ভৰিব লাগিব।
  - o শাস্তিমূলক চাৰ্জসমূহ মূলধনীকৰণ কৰা নহ'ব আৰু এনে চাৰ্জসমূহৰ ওপৰত আৰু কোনো সুত গণনা কৰা নহ'ব।
  - o শাস্তিৰ মাচুল যুক্তিসংগত আৰু অনুপাতে হ'ব লাগে।
  - o প্ৰযোজ্য দণ্ডনীয় মাচুল আৰু আৰোপ কৰাৰ কাৰণসমূহ ঋণ চুক্তিত [মূল তথ্য বিবৃতি (KFS)] নথিভুক্ত কৰাৰ দৰে ঋণ লওঁতাসকলক জনোৱা হয়।

## 12. পৰিৱৰ্তনশীল সুতৰ ঋণ (কেৱল পৰিৱৰ্তনশীল সুতৰ ঋণৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰযোজ্য)

- (a) জৰিমনা প্ৰদানৰ সময়ত, গ্ৰাহকসকলক EMI আৰু/বা সময়সীমা বা দুয়োটাতে পৰিৱৰ্তন আনিবলগীয়া ৰেহাইৰ ক্ষেত্ৰত বেঞ্চমাৰ্ক সুতৰ পৰিৱৰ্তনৰ সম্ভাৱ্য প্ৰভাৱ সম্পৰ্কে অৱগত কৰা হ'ব। ইয়াৰ পিছত, উপৰোক্ত কাৰণসমূহৰ বাবে EMI/টেনেৰ বা দুয়োটা বৃদ্ধিৰ বিষয়ে ঋণগ্ৰহীতাজনক উপযুক্ত চেনেলৰ জৰিয়তে তাৎক্ষণিকভাৱে জনোৱা হ'ব।
- (b) ভৌগলিক সুতৰ হাৰ পুনৰ নিৰ্ধাৰণৰ সময়ত, LFL-এ ঋণগ্ৰহীতাসকলক কোম্পানীৰ বোৰ্ডৰ অনুমোদিত নীতি অনুসৰি এটা স্থিৰ হাৰত ঋণ লোৱাৰ বিকল্প প্ৰদান কৰিব। স্থিৰ সুতৰ হাৰত সলনি হ'ব পৰা সুতৰ হাৰৰ পৰিৱৰ্তনৰ ক্ষেত্ৰত LFL-ৰ চাৰ্জ সূচীত বৰ্ণনা দিয়া অনুসৰি মাচুল আদায় কৰা হ'ব। ঋণৰ বিনিময়ৰ বাবে প্ৰযোজ্য সকলো মাচুল আৰু ওপৰৰ বিকল্পসমূহৰ ব্যৱহাৰৰ সৈতে জড়িত অন্য যিকোনো সেৱা মাচুল/প্ৰশাসনিক ব্যয়ৰ তথ্য কোম্পানীটোৱে সময়ে সময়ে সংশোধন কৰাৰ সময়ত আৰু লগতে জৰিমনা পত্ৰত স্বচ্ছভাৱে প্ৰকাশ কৰিব লাগিব।
- (c) ঋণ গ্ৰহণকাৰীসকলক (a) EMI বৃদ্ধি বা ম্যাদ বৃদ্ধি বা দুয়োটা বিকল্পৰ সংমিশ্ৰণৰ বাবে; আৰু (b) ঋণৰ ম্যাদৰ সময়ত যিকোনো সময়তে আংশিক বা সম্পূৰ্ণৰূপে আগতীয়াকৈ পৰিশোধ কৰাৰ বিকল্প দিয়া হ'ব। বন্ধকীকৰণৰ মাচুল/আগাম পৰিশোধৰ জৰিমনা LFL-ৰ মাচুলৰ তালিকাৰ মতে হ'ব লাগিব।
- (d) LFL-এ নিশ্চিত কৰিব যে ফ্লেটিং ৰেট ঋণৰ ক্ষেত্ৰত সময়সীমাৰ বৃদ্ধিৰ ফলত ঋণৰ ঋণাত্মক পৰিশোধ কৰা নহয়।
- (e) LFL-এ ঋণ গ্ৰাহকসকলক উপযুক্ত মাধ্যমৰ জৰিয়তে প্ৰতিটো ত্ৰৈমাসিকৰ শেষত এক বিবৃতি প্ৰদান কৰিব/ উপলব্ধ কৰাব, য'ত ঋণৰ সম্পূৰ্ণ ম্যাদকালৰ বাবে মূলধন আৰু এতিয়ালৈকে প্ৰাপ্ত সুদৰ পৰিমাণ, EMI-ৰ পৰিমাণ, বাকী থকা EMI-ৰ সংখ্যা আৰু বাৰ্ষিক সুদৰ হাৰ/ বাৰ্ষিক শতাংশ হাৰ (APR) অন্তৰ্ভুক্ত থাকিব। LFL য়ে নিশ্চিত কৰিব যে এই বিবৃতিবোৰ সহজ আৰু সহজেই বুজিব পৰা হ'ব।
- (f) কোম্পানীটোৱে ঋণ আৰু অগ্ৰিম ঋণৰ সুতৰ হাৰ নিৰ্ণয় কৰাৰ বাবে পুঁজিৰ ব্যয়, মাৰ্জিন আৰু ৰিস্ক প্ৰিমিয়ামৰ দৰে প্ৰাসংগিক কাৰকসমূহ বিবেচনা কৰি এটা সুতৰ মডেল গ্ৰহণ কৰিছে। এই সুতৰ হাৰ ঋণ লওঁতাৰ বিত্তীয় শক্তি, ব্যৱসায়, ব্যৱসায়ক প্ৰভাৱিত কৰা নিয়ামক পৰিৱেশ, প্ৰতিযোগিতা, ঋণ লওঁতাৰ অতীতৰ ইতিহাস আদিৰ ওপৰত নিৰ্ভৰ কৰে। ঋণৰ সম্পূৰ্ণ ম্যাদকালৰ বাবে ধাৰ্য হ'বলগীয়া সুতৰ হাৰ আৰু মুঠ সুতৰ পৰিমাণৰ কথা অৱগত কৰা হ'ব যাতে ঋণগ্ৰহীতাজনে ধাৰ্য হ'বলগীয়া সুতৰ সঠিক পৰিমাণৰ বিষয়ে অৱগত হয়। ইয়াক LFL-ৰ ৱেবছাইটতো উপলব্ধ কৰিব লাগিব। কোম্পানীটোৰ ৱেবছাইটত বা আন কোনো মাধ্যমত প্ৰকাশিত এই তথ্য সুতৰ হাৰ সলনি হ'লে আপডেট কৰা হ'ব। সুতৰ হাৰ বাৰ্ষিক হাৰত হ'ব যাতে ঋণগ্ৰহীতাজনে একাউণ্টত ভৰিবলগীয়া সুতৰ সঠিক হাৰ জানিব পাৰে।
- (g) LFL বোৰ্ডে সুতৰ হাৰ, প্ৰক্ৰিয়াকৰণ আৰু অন্যান্য মাচুল নিৰ্ধাৰণৰ বাবে উপযুক্ত আভ্যন্তৰীণ নীতি আৰু প্ৰক্ৰিয়া নিৰ্ধাৰণ কৰিছে। অধিক তথ্যৰ বাবে, অনুগ্ৰহ কৰি কোম্পানীৰ ৱেবছাইটত উপলব্ধ সুতৰ হাৰ আৰু জৰিমনা আৰু অন্যান্য মাচুলৰ নীতি (<https://www.lendingkart.com/investors/policies-codes/>) চাওক।

## 13. অন্যান্য নিৰ্দেশনাবলী

- (a) LFL-এ ইয়াৰ ঋণ গ্ৰাহকৰ কাৰ্যকলাপত হস্তক্ষেপ নকৰিব, কেৱল সংশ্লিষ্ট ঋণ চুক্তিৰ চৰ্তাৱলী আৰু চৰ্তত নিৰ্ধাৰিত উদ্দেশ্যৰ বাবেহে (যদিহে ঋণ গ্ৰাহকে পূৰ্বে প্ৰকাশ কৰা নথকা নতুন তথ্য LFL-ৰ অৱগত নহয়)।
- (b) ঋণগ্ৰহীতাজনৰ পৰা ঋণক্ষোভ ঋণ একাউণ্টৰ হস্তান্তৰ কৰাৰ বাবে অনুৰোধ প্ৰাপ্ত কৰাৰ ক্ষেত্ৰত, LFL-ৰ সন্মতি বা অন্যথা আপত্তি, যদি কোনো হয়, তেনে ঋণগ্ৰহীতাজনৰ অনুৰোধ প্ৰাপ্তিৰ তাৰিখৰ পৰা একৈশ (21) দিনৰ ভিতৰত এই ঋণগ্ৰহীতাজনক জনোৱা হয়। সকলো প্ৰযোজ্য আইনৰ সৈতে সামঞ্জস্য ৰাখি এই হস্তান্তৰ স্বচ্ছ চুক্তিভিত্তিক হ'ব।
- (c) ঋণ লওঁতাসকলৰ বকেয়া ধন আদায়ৰ ক্ষেত্ৰত, LFL-এ কোনো ধৰণৰ অযথা হাৰাশাস্তিৰ আশ্ৰয় নলয়, যেনে- ঋণ লওঁতাসকলক অস্বাভাৱিক সময়ত নিৰন্তৰভাৱে হাৰাশাস্তি কৰা, ঋণ/ঋণ আদায়ৰ বাবে ভয় দেখুওৱা বা শক্তি প্ৰয়োগ কৰা, বা অন্য কোনো অনুচিত আচৰণ কৰা।
- (d) LFL আৰু ইয়াৰ পুনৰুদ্ধাৰ এজেন্সিসমূহে প্ৰযোজ্য আভ্যন্তৰীণ আচৰণ বিধি/ পুনৰুদ্ধাৰ নীতি আৰু ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকে (RBI) সময়ে সময়ে জাৰি কৰা প্ৰযোজ্য নিয়ামক নিৰ্দেশনাবলী মানি চলিব লাগিব। কোম্পানীটোৰ কৰ্মচাৰী আৰু পুনৰুদ্ধাৰ এজেন্সিসকলক উপযুক্ত আৰু পেছাদাৰী পদ্ধতিৰে গ্ৰাহকসকলৰ সৈতে আচৰণ কৰিবলৈ পৰ্যাপ্ত প্ৰশিক্ষণ প্ৰদান কৰা নিশ্চিত কৰিবলৈ প্ৰশিক্ষণ প্ৰদান কৰা হ'ব।
- (e) কোম্পানীৰ বিষয়াসকলৰ সিদ্ধান্তৰ পৰা উদ্ভৱ হোৱা বিবাদ নিষ্পত্তিৰ বাবে কোম্পানীৰ এটা ব্যৱস্থা থাকিব য'ত এনে অভিযোগ কোম্পানীৰ বিষয়াসকলৰ ওপৰৰ এক পৰ্যায়ৰ এজন বিষয়াই শুানি গ্ৰহণ কৰিব আৰু নিষ্পত্তি কৰিব।

## 14. NBFC-ৰ দ্বাৰা শাৰীৰিক/দৰ্শনশক্তিৰ প্ৰতিদ্বন্দ্বিতা কৰা লোকক ঋণ সুবিধা

অক্ষমতাৰ ভিত্তিত শাৰীৰিক/দৃষ্টিহীন/অক্ষম আবেদনকাৰীৰ বাবে ঋণ সুবিধাসহ প্ৰডাক্ট আৰু সুবিধাসমূহৰ সম্প্ৰসাৰণত এলএফএলে বৈষম্যমূলক আচৰণ কৰিব নোৱাৰিব। LFL-ৰ সকলো শাখাই এই ধৰণৰ লোকসকলক বিভিন্ন ব্যৱসায়িক সুবিধা লাভৰ বাবে সকলো ধৰণৰ সহায় আগবঢ়াব।

## 15. অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ ব্যৱস্থা

- বৰ্তমানৰ প্ৰতিযোগিতামূলক প্ৰেক্ষাপটত, উৎকৃষ্ট গ্ৰাহক সেৱা হৈছে ব্যৱসায়ৰ ধাৰাবাহিক বিকাশৰ বাবে এক গুৰুত্বপূৰ্ণ সঁজুলি। গ্ৰাহকৰ অভিযোগ যিকোনো কৰ্প'ৰেট সত্তাৰ ব্যৱসায়ৰ এক অংশ।
- LFL-ত, গ্ৰাহক সেৱা আৰু সন্তুষ্টি আমাৰ প্ৰাথমিক লক্ষ্য। আমি বিশ্বাস কৰোঁ যে দ্রুত আৰু দক্ষ সেৱা প্ৰদান কৰাটো কেৱল নতুন গ্ৰাহক আকৰ্ষণ কৰাই নহয়, বৰঞ্চ বৰ্তমান থকা গ্ৰাহকসকলক ধৰি ৰখাৰ বাবেও গুৰুত্বপূৰ্ণ। LFL-এ বহুতো প্ৰচেষ্টা হাতত লৈছে যিবোৰ গ্ৰাহকক উন্নত অভিজ্ঞতা প্ৰদানৰ বাবে আৰু অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ বাবে এক কাৰ্যকৰী ব্যৱস্থা গঢ়ি তোলাৰ লক্ষ্যৰে গ্ৰহণ কৰা হৈছে।
- LFL-ৰ ক্ষতিপূৰণ ব্যৱস্থাটোক অধিক অৰ্থপূৰ্ণ আৰু কাৰ্যকৰী কৰি তোলাৰ বাবে এটা সুসংগঠিত ব্যৱস্থা গঢ়ি তোলা হৈছে। এই ব্যৱস্থাই সুনিশ্চিত কৰিব যে বিচৰা ক্ষতিপূৰণ ন্যায্যসংগত আৰু ন্যায্য হ'ব আৰু নিৰ্দিষ্ট নিয়ম আৰু বিধিৰ ভিতৰত থাকিব।

## 16. উদ্দেশ্য/প্ৰধান প্ৰতিশ্ৰুতিসমূহ

ইয়াৰ গ্ৰাহকসকলৰ প্ৰতি LFL-ৰ প্ৰধান প্ৰতিশ্ৰুতিসমূহ হ'ল:

- ইয়াৰ গ্ৰাহকসকলৰ প্ৰতি ন্যায্য আৰু স্বচ্ছ হোৱা।
- অভিযোগ আৰু অভিযোগসমূহ সময়মতে সমাধান কৰা।
- গ্ৰাহকসকলৰ প্ৰশ্নসমূহ সম্পূৰ্ণৰূপে বুজিবলৈ আৰু যথাসম্ভৱ সহায়কভাৱে উত্তৰ দিবলৈ সময় ল'ব লাগে।
- সমস্যা/অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ বাবে নিযুক্ত বিষয়াসকলৰ বিষয়ে গ্ৰাহকসকলক সজাগ কৰি তোলা।
- গুৰুত্বপূৰ্ণ যে, LFL-এ ইয়াৰ গ্ৰাহকৰ গোপনীয়তা আৰু সন্মানক অতি গুৰুত্বসহকাৰে লৈছে আৰু সকলো সময়তে ইয়াৰ গ্ৰাহকসকলক ন্যায্য আৰু সৌজন্যপূৰ্ণভাৱে ব্যৱহাৰ কৰিছে।

## 17. গ্ৰাহকৰ প্ৰশ্ন/অভিযোগ/অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ যন্ত্ৰপাতি

### 17.1. গ্ৰাহকৰ প্ৰশ্ন, অনুৰোধ আৰু অভিযোগ

যিসকল গ্ৰাহকে মতামত প্ৰদান বা তেওঁলোকৰ অভিযোগ প্ৰেৰণ কৰিব বিচাৰে তেওঁলোকে তলত উল্লেখ কৰা চেনেলসমূহ পুৱা 10:00 বজাৰ পৰা সন্ধিয়া 7:00 বজালৈকে, সোমবাৰৰ পৰা শুক্ৰবাৰলৈ (চৰকাৰী বন্ধৰ দিন বাদে) ব্যৱহাৰ কৰিব পাৰে।

গ্ৰাহকৰ প্ৰশ্নৰ ব্যৱস্থাপনা প্ৰক্ৰিয়া: ইয়াৰ লক্ষ্য হৈছে গ্ৰাহকৰ প্ৰশ্নৰ কাৰ্য্যকৰী আৰু কাৰ্য্যকৰীভাৱে ব্যৱস্থাপনা কৰা, গ্ৰাহকৰ সন্তুষ্টিৰ উচ্চ স্তৰ নিশ্চিত কৰা আৰু ৰিজাৰ্ভ বেংকৰ দ্বাৰা নিৰ্ধাৰিত নিয়ামক নিৰ্দেশনাৱলী মানি চলা।

- প্ৰশ্ন, অনুৰোধ আৰু অভিযোগৰ সংজ্ঞা: গ্ৰাহকৰ সমস্যাসমূহৰ সঠিক নিৰীক্ষণ সুনিশ্চিত কৰিবলৈ LFL-এ প্ৰশ্ন, অনুৰোধ আৰু অভিযোগৰ বাবে পৃথক সংজ্ঞা নিৰ্ধাৰণ কৰিছে। নিম্নলিখিত উদাহৰণসমূহ কেৱল দৃষ্টান্তমূলক উদ্দেশ্যৰ বাবে প্ৰদান কৰা হৈছে: অনুসন্ধান: গ্ৰাহকে বিচৰা তথ্য।

#### (a) প্ৰশ্নৰ উদাহৰণ:

- ঋণ আবেদন প্ৰক্ৰিয়াৰ বিষয়ে তথ্য বিচৰা গ্ৰাহক।
- ঋণ আবেদনৰ বাবে প্ৰয়োজনীয় নথিপত্ৰৰ বিষয়ে প্ৰশ্ন কৰা গ্ৰাহক।
- গ্ৰাহকে পৰিশোধ পদ্ধতিৰ বিষয়ে প্ৰশ্ন কৰিছে।

- অনুৰোধ: ঋণ একাউন্ট বা ঋণ সেৱাসমূহৰ সৈতে সম্পৰ্কিত গ্ৰাহকে বিচৰা এটা নিৰ্দিষ্ট কাৰ্য্য বা সেৱা।

#### (a) অনুৰোধৰ উদাহৰণ:

- গ্ৰাহকে এটা একাউন্টৰ বিবৃতি বিচাৰে।
- বিলম্বিত পৰিশোধৰ মাচুল/আদায়ৰ ক্ষেত্ৰত ৰেহাই বিচাৰি থকা গ্ৰাহক।
- গ্ৰাহকে ঋণৰ বন্ধনৰ অনুৰোধ কৰিছে।

- অভিযোগ: অভিযোগৰ অৰ্থ হৈছে কোম্পানীৰ কোনো সামগ্ৰী, সেৱা, প্ৰক্ৰিয়া বা কাৰ্য্যৰ ক্ষেত্ৰত গ্ৰাহকে মৌখিক, লিখিত বা বৈদ্যুতিন মাধ্যমত কৰা অসন্তুষ্টিৰ যিকোনো প্ৰকাশ।

#### (a) অভিযোগৰ উদাহৰণ:

- কোনো আপত্তি নথকা প্ৰমাণপত্ৰ (NOC) প্ৰদানৰ বিলম্ব।
- পেমেন্ট পোষ্ট কৰাত বিলম্ব।
- একাউন্টৰ তথ্যৰ পৰিৱৰ্তনৰ বিলম্ব (ইমেইল, ঠিকনা আদি)

(এই সংজ্ঞা আৰু উদাহৰণসমূহ গ্ৰাহকৰ সমস্যাসমূহৰ স্পষ্টতা প্ৰদান কৰা আৰু কাৰ্য্যকৰী সমাধানৰ সুবিধা প্ৰদান কৰাৰ উদ্দেশ্যে আৰু দৃষ্টান্তমূলক উদ্দেশ্যৰ বাবে)

### 17.2. গ্ৰাহকৰ বাবে যোগাযোগৰ স্থান:

গ্ৰাহকে অভিগম্যতা আৰু সুবিধা নিশ্চিত কৰিবলৈ বিভিন্ন চেনেলৰ জৰিয়তে লেণ্ডিংকাৰ্টৰ সমৰ্থন দলৰ সৈতে যোগাযোগ কৰিব পাৰে:

- ই-মেইল: [care@lendingkart.com](mailto:care@lendingkart.com)
- টোল ফ্ৰী নম্বৰ: 1800 572 0202

c. হোৱাটছএপ: +91 7778867631

d. উল্লেখিত ঠিকনাত আমাক লিখক: ইন্দ্ৰপ্ৰস্থ বিজনেছ পাৰ্ক, 6ষ্ঠ মহল, সৰকেজ ৰোজা ৰোড, মকৰবা, আহমেদাবাদ – 380 051, গুজৰাট, ভাৰত।

### 17.3. গ্ৰাহকৰ প্ৰশ্নসমূহৰ ৰেকৰ্ডিং আৰু ব্যৱস্থাপনা:

সকলো প্ৰশ্ন, য'ৰ পৰা আহে, য'ৰ পৰা নাহে, ZOHO CRM প্ৰণালীত লগ ইন কৰা হয়।

ই-মেইল বা হোৱাটছএপৰ জৰিয়তে লাভ কৰা প্ৰশ্নবোৰ CRM-ত স্বয়ংক্ৰিয়ভাৱে ধৰা পৰে আৰু টিকট সৃষ্টি হয়।

কৰ্তৃস্থৰৰ যোগাযোগৰ জৰিয়তে প্ৰাপ্ত অনুসন্ধানৰ ক্ষেত্ৰত, কোম্পানীৰ প্ৰতিনিধিসকলে সংশ্লিষ্ট টিকট সৃষ্টিৰ বাবে CRM-ত সবিশেষ মেনুৱেলভাৱে প্ৰবিষ্ট কৰাৰ বাবে দায়বদ্ধ।

অনুসন্ধানসমূহক অনুসন্ধানৰ ধৰণ অনুসৰি শ্ৰেণীবদ্ধ কৰা হয় আৰু প্ৰতিটো শ্ৰেণীক কোম্পানীৰ নীতি আৰু নিয়ামক প্ৰয়োজনীয়তা অনুসৰি নিৰ্দিষ্ট টাৰ্গেট আৰাউণ্ড টাইম (TAT) প্ৰদান কৰা হয়।

CRM ব্যৱস্থাত যিকোনো প্ৰশ্নৰ বাবে স্বয়ংক্ৰিয় উত্তৰণ বৈশিষ্ট্য অন্তৰ্ভুক্ত কৰা হৈছে যিটো তেওঁলোকৰ নিৰ্ধাৰিত TAT-ৰ ভিতৰত সমাধান কৰা হোৱা নাই, দ্ৰুত মনোযোগ আৰু সমাধান নিশ্চিত কৰে।

### 17.4. স্বীকৃতি আৰু যোগাযোগ:

এটা অনুসন্ধান প্ৰাপ্তি আৰু লগিং কৰাৰ পিছত, এটা ৰেফাৰেন্স নম্বৰৰ সৈতে এটা স্বীকৃতি CRM চিষ্টেমৰ জৰিয়তে গ্ৰাহকক প্ৰদান কৰা হয়।

গ্ৰাহকসকলক স্বীকৃতিৰ সময়ত প্ৰত্যাশিত সমাধানৰ সময়সীমাৰ বিষয়ে অৱগত কৰা হয়। (TAT-ৰ বাবে পৃষ্ঠা নং 16ত থকা সূচী চাওক)

নিষ্পত্তিৰ পিছত, গ্ৰাহকসকলক বন্ধৰ বিষয়ে অৱগত কৰা হয় আৰু নিষ্পত্তিৰ সবিশেষ প্ৰদান কৰা হয়।

### 17.5. টাৰ্গেট আৰাউণ্ড টাইম (TAT):

গ্ৰাহকৰ প্ৰশ্নসমূহ তেওঁলোকৰ প্ৰকৃতিৰ ওপৰত ভিত্তি কৰি আৰু পূৰ্ব নিৰ্ধাৰিত সময়সীমাৰ ভিতৰত সমাধান কৰা হয়।

RBI লোকপাল ব্যৱস্থাৰ জৰিয়তে পোৱা প্ৰশ্ন/অভিযোগসমূহ অভিযোগ পোৱাৰ তাৰিখৰ পৰা পোন্ধৰ (15) দিনৰ ভিতৰত বা সময়ে সময়ে আৰবিআইয়ে নিৰ্ধাৰণ কৰা সময়সীমাৰ ভিতৰত উত্তৰ দিব লাগিব।

### 17.6. সঁহাৰিৰ ধৰণ:

প্ৰশ্নৰ উত্তৰ প্ৰধানকৈ ই-মেইলৰ জৰিয়তে প্ৰদান কৰা হয়, যাতে সিদ্ধান্তসমূহ নথিভুক্ত আৰু প্ৰমাণিত হয়।

### 17.7. নিৰীক্ষণ আৰু উত্তৰণ:

নিৰ্ধাৰিত মানদণ্ডৰ কাৰ্যকৰীতা আৰু অনুপালন নিশ্চিত কৰাৰ বাবে অনুসন্ধান সমাধান প্ৰক্ৰিয়াৰ নিৰন্তৰ নিৰীক্ষণ কৰা হয়।

### 17.8. নথিপত্ৰ আৰু প্ৰতিবেদন:

সকলো ক্ৰিয়া-প্ৰতিক্ৰিয়া আৰু সমাধানসমূহ পৰ্যবেক্ষণৰ উদ্দেশ্যে আৰু ভৱিষ্যতে ব্যৱহাৰৰ বাবে নথিভুক্ত কৰা হয়।

প্ৰশ্নোত্তৰ প্ৰক্ৰিয়াকৰণ সম্পৰ্কীয় নিয়মীয়া প্ৰতিবেদনসমূহ প্ৰশাসনে প্ৰস্তুত কৰে আৰু পৰ্যালোচনা কৰে যাতে নিৰন্তৰ অনুপালন নিশ্চিত হয় আৰু প্ৰশ্নোত্তৰ প্ৰক্ৰিয়াটোৰ কাৰ্যকৰীতা মূল্যায়ন কৰিব পাৰি।

### 17.9. বৰ্ধিতকৰণ ব্যৱস্থা:<sup>1</sup>

যদি অভিযোগটো নিৰ্ধাৰিত সময়ৰ ভিতৰত নিষ্পত্তি নহয় বা যদি গ্ৰাহক LFL-ৰ দ্বাৰা প্ৰদান কৰা সমাধানত সন্তুষ্ট নহয়, তেন্তে গ্ৰাহকে তলত দিয়া ধৰণে অভিযোগ নিষ্পত্তি আৰু নোডেল বিষয়াৰ সৈতে যোগাযোগ কৰিব পাৰে:

| স্তৰ   | যোগাযোগ কেন্দ্ৰ/SPOC          | যোগাযোগ আৰু ই-মেইল আইডিসমূহ                                                                                                                                 |
|--------|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| স্তৰ 1 | গ্ৰাহক সমৰ্থন যোগাযোগ কেন্দ্ৰ | ই-মেইল আইডি: care@lendingkart.com<br>টোল ফ্ৰী নম্বৰ: 1800 572 0202<br>হোৱাটছএপ: +91 7778867631                                                              |
| স্তৰ 2 | অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়া       | কেতন ছালি<br>grievance.redressal@lendingkart.com<br>+91 6358874622<br>পুৱা 10.30 ৰ পৰা সন্ধিয়া 6.00 বজালৈকে ৰাজহুৱা বন্ধৰ বাহিৰে<br>সোমবাৰৰ পৰা শুক্ৰবাৰলৈ |
| স্তৰ 3 | প্ৰধান নোডেল বিষয়া           | সায়ানন্দু চেটাৰ্জী                                                                                                                                         |

<sup>1</sup> উল্লেখিত কৰ্মচাৰীসকলৰ নাম বা মনোনীতকৰণত কোনো পৰিৱৰ্তন হ'লে, নীতিটো ৱেবছাইটত কোনো পৰৱৰ্তী অনুমোদনৰ প্ৰয়োজন নোহোৱাকৈ যথাযথভাৱে সংশোধন আৰু আপডেট কৰা হ'ব।

|        |                        |                                                                                                                                         |
|--------|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        |                        | nodalofficer@lendingkart.com<br>+91 7069087586<br>পূৱা 10.30 ৰ পৰা সন্ধিয়া 6.00 বজালৈকে ৰাজহুৱা বন্ধৰ বাহিৰে<br>সোমবাৰৰ পৰা শুক্ৰবাৰলৈ |
| স্তৰ 4 | স্তৰ 4 উত্তেজনা বৃদ্ধি | মাগেশ আয়াৰ<br><a href="mailto:COO.escalation@lendingkart.com">COO.escalation@lendingkart.com</a>                                       |

প্ৰধান নোডেল বিষয়া ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকৰ দ্বাৰা নিযুক্ত লোকপালৰ আগত কোম্পানীক প্ৰতিনিধিত্ব কৰাৰ বাবে আৰু RBI একত্ৰিত লোকপাল আঁচনিৰ অধীনত দাখিল কৰা অভিযোগৰ সন্দৰ্ভত প্ৰয়োজনীয় তথ্য বা নথিপত্ৰ প্ৰদান কৰাৰ বাবে দায়বদ্ধ হ'ব।

অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়া আৰু দলটো কাৰ্যালয়ৰ সময়ছোৱাত সকলো গ্ৰাহকৰ অভিযোগ গ্ৰহণ কৰিবলৈ উপলব্ধ হ'ব।  
অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়াই অভিযোগ/অভিযোগ গ্ৰহণৰ ত্ৰিশ (30) দিনৰ ভিতৰত চূড়ান্ত সঁহাৰি প্ৰেৰণ কৰিব। এই সময়ছোৱাত গ্ৰাহকসকলে তেওঁলোকৰ অভিযোগৰ স্থিতি জানিবলৈ আমাৰ ওচৰলৈ লিখিব পাৰে আৰু আমি তেওঁলোকৰ দাবীসমূহ যথাসম্ভৱ সোনকালে নিষ্পত্তি কৰিবলৈ চেষ্টা কৰিম।

যদি অভিযোগ/বিবাদ নিৰ্ধাৰিত সময়ৰ ভিতৰত অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়াই নিষ্পত্তি নকৰে, তেন্তে গ্ৰাহকে মেনেজমেণ্টলৈ এই ঠিকনাত লিখিতভাৱে যোগাযোগ কৰিব পাৰে:

|            |                                                                                    |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| নাম        | মাগেশ আয়াৰ                                                                        |
| নামকৰণ     | কাৰ্য্যকলাপৰ মুৰব্বী                                                               |
| ইমেইল আইডি | <a href="mailto:COO.escalation@lendingkart.com">COO.escalation@lendingkart.com</a> |

#### 17.10. বাহ্যিক লোকপাল প্ৰক্ৰিয়া:

যদি অভিযোগটো কোম্পানীৰ দ্বাৰা সম্পূৰ্ণ বা আংশিকভাৱে নাকচ কৰা হৈছিল, আৰু অভিযোগকাৰী উত্তৰত সন্তুষ্ট নহয়; বা অভিযোগকাৰীয়ে অভিযোগটো লাভ কৰাৰ ত্ৰিশ (30) দিনৰ ভিতৰত কোনো উত্তৰ লাভ কৰা নাছিল, তেন্তে গ্ৰাহকে ৰিজাৰ্ভ বেংক-একত্ৰিত লোকপাল আঁচনি (RB-IOS) 2026ৰ অধীনত আৰবিআই লোকপালৰ ওচৰলৈ যাব পাৰে।

অনলাইন মোডৰ জৰিয়তে কৰা অভিযোগ:

গ্ৰাহকসকলে <https://cms.rbi.org.in> ত উপলব্ধ অভিযোগ ব্যৱস্থাপনা প্ৰণালী (CMS) পৰ্টেলৰ জৰিয়তে RBI-ৰ ওচৰত অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰে।

ইলেকট্ৰনিক পদ্ধতিৰে কৰা অভিযোগ:

অভিযোগকাৰীয়ে [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in)-লৈ এটা ই-মেইল প্ৰেৰণ কৰিব পাৰে য'ত সংশ্লিষ্ট সকলো তথ্য উল্লেখ কৰিব লাগিব।

শাৰীৰিক মোডৰ মাধ্যমেৰে কৰা অভিযোগ:

RBI-য়ে জাননী জাৰি কৰা অনুসৰি ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকৰ চণ্ডীগড়ৰ কেন্দ্ৰীয় প্ৰাপ্তি আৰু প্ৰক্ৰিয়া কেন্দ্ৰ (CRPC)-ত ডাকযোগে বা কুৰীয়াৰ যোগেও অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰিব।

কেন্দ্ৰীয় প্ৰাপ্তি আৰু প্ৰক্ৰিয়াকৰণ কেন্দ্ৰ (CRPC) ৰিজাৰ্ভ বেংক অৱ ইণ্ডিয়া চেণ্ট্ৰেল ভিল্ডা 4 মহল, চেণ্টৰ 17, চণ্ডীগড় – 160 017

অভিযোগকাৰীয়ে অভিযোগৰ স্থিতি জানিবলৈ যোগাযোগ কেন্দ্ৰৰ কৰ্মচাৰীসকলৰ সৈতে সংযোগ কৰিবলৈ টোল ফ্ৰী নম্বৰত ফোন কৰিব পাৰে।

ইংৰাজী, হিন্দী আৰু দহটা আঞ্চলিক ভাষাৰ বাবে সোমবাৰৰ পৰা শনিবাৰলৈ ৰাষ্ট্ৰীয় বন্ধৰ দিন বাদ দি পূৱা 8:00 বজাৰ পৰা নিশা 10:00 বজালৈ টোল ফ্ৰী নম্বৰ -14448 )

অভিযোগসমূহ কেন্দ্ৰীয় প্ৰাপ্তি আৰু প্ৰক্ৰিয়া কেন্দ্ৰ (CRPC) ৰ জৰিয়তে প্ৰক্ৰিয়া কৰা হয়।

#### 17.11. CPGRAMSলৈ সম্প্ৰসাৰণ

যদি গ্ৰাহক কোম্পানীয়ে প্ৰদান কৰা সমাধানত সন্তুষ্ট নহয়, তেন্তে গ্ৰাহকে <https://pgportal.gov.in/>ত থকা অফিচিয়েল ৱেবছাইটত গৈ কেন্দ্ৰীয় জন অভিযোগ নিষ্পত্তি আৰু নিৰীক্ষণ ব্যৱস্থাৰ (CPGRAMS) জৰিয়তে অভিযোগ উত্থাপন কৰিব পাৰে।

#### 17.12. বাহ্যিক লোকপালৰ ওচৰত অভিযোগ উত্থাপন কৰাৰ যোগ্যতা:

- গ্ৰাহকে প্ৰথমতে LFL-ৰ ওচৰত অভিযোগ দাখিল কৰিব লাগিব।
- ইয়াৰ পিছত গ্ৰাহকে বাহ্যিক লোকপালৰ ওচৰত অভিযোগ দাখিল কৰিব পাৰে (RBI / CPGRAMS):
  - যদি ত্ৰিছ (30) দিনৰ ভিতৰত সিদ্ধান্ত প্ৰদান কৰা নহয়, বা
  - যদি গ্ৰাহক প্ৰদান কৰা সমাধানত সন্তুষ্ট নহয়
- গ্ৰাহকে LFL-ৰ প্ৰতিক্ৰিয়াৰ সময়সীমা শেষ হোৱাৰ পৰা নব্বৈ (90) দিনৰ ভিতৰত বা লেণ্ডিংকাৰ্ট ফাইনেল পৰা অন্তিম যোগাযোগৰ তাৰিখ যিটো প্ৰথম হয় তাৰ ভিতৰত বাহ্যিক লোকপাল (RBI)ক এই অভিযোগ দাখিল কৰিব লাগিব।

- (d) অভিযোগটো পোনপটীয়াকৈ RBI-ৰ লোকপাললৈ সম্বোধন কৰা হ'ব। অৱশ্যে, ইয়াত ৰিজাৰ্ড বেংকৰ প্ৰতিলিপি (ই-মেইল বা শাৰীৰিক ৰূপত) কেৱল অনুমোদন/চিহ্নিত কৰা যোগাযোগ অন্তৰ্ভুক্ত নহয়;
- (e) অভিযোগকাৰীজনে ব্যক্তিগতভাৱে বা এজন অধিবক্তাৰ বাহিৰে আন এজন অনুমোদিত প্ৰতিনিধিৰ জৰিয়তে অভিযোগ দাখিল কৰে, যদিহে অধিবক্তাজন ক্ষতিগ্ৰস্ত ব্যক্তি নহয়;
- (f) অভিযোগটো ৰিজাৰ্ড বেংকৰ সংযুক্তি - সংহত লোকপাল আঁচনি, 2026-ত নিৰ্ধাৰিত প্ৰ-পত্ৰত থাকিব।
- (g) অভিযোগটো অপমানজনক বা তুচ্ছ বা আপত্তিজনক নহয়
- (h) অভিযোগটো সেই একেই অভিযোগৰ সৈতে সম্পৰ্কিত নহয়, যি ইতিমধ্যে RBI লোকপালৰ কাৰ্যালয়ৰ আগত পৰি আছে, সেই একেই অভিযোগকাৰীৰ পৰা বা এক বা ততোধিক অভিযোগকাৰীৰ সৈতে পোৱা হওক বা নহওক;
- (i) অভিযোগটো সেই একে অভিযোগৰ সৈতে সম্পৰ্কিত নহয়, যিটো ইতিমধ্যে নিষ্পত্তি কৰা হৈছে বা যোগ্যতাত মোকাবিলা কৰা হৈছে, RBI লোকপালৰ কাৰ্যালয়ৰ দ্বাৰা, একে অভিযোগকাৰীৰ পৰা বা এক বা ততোধিক অভিযোগকাৰীৰ সৈতে প্ৰাপ্ত হওক বা নহওক; আৰু
- (j) অভিযোগটো একে অভিযোগৰ সৈতে সম্পৰ্কিত নহয়, যিটো ইতিমধ্যে কোনো আদালত, ট্ৰিবিউনাল বা সালসলনিকাৰী বা অন্য কোনো ন্যায়িক বা অৰ্ধ-ন্যায়িক ফ'ৰামৰ ওচৰত বিচাৰাধীন, একেজন অভিযোগকাৰীৰ পৰা বা এজন বা একাধিক অভিযোগকাৰীৰ সৈতে গ্ৰহণ কৰা হওক বা নহওক; বা
- (k) অভিযোগটো একেধৰণৰ অভিযোগৰ সৈতে সম্পৰ্কিত নহয়, যিটো ইতিমধ্যে কোনো আদালত, বিচাৰপীঠ বা সালসলনিকাৰী বা অন্য কোনো ন্যায়িক বা অৰ্ধ-ন্যায়িক ফ'ৰামৰ দ্বাৰা নিষ্পত্তি কৰা হৈছে বা বিষয়বস্তুৰ ওপৰত ভিত্তি কৰি নিষ্পত্তি কৰা হৈছে, একে অভিযোগকাৰীৰ পৰা বা এজন বা একাধিক অভিযোগকাৰীৰ সৈতে একেলগে গ্ৰহণ কৰা হৈছে বা কৰা হোৱা নাই; আৰু
- (l) এই ধৰণৰ দাবীৰ বাবে 1963 চনৰ সীমাবদ্ধতা আইনৰ অধীনত নিৰ্ধাৰিত ম্যাদ শেষ হোৱাৰ পূৰ্বে LFL-ৰ ওচৰত অভিযোগ দাখিল কৰা হৈছিল।

উপৰোক্ত (i) আৰু (j) ৰ উদ্দেশ্যৰ বাবে, একেধৰণৰ অভিযোগৰ সৈতে সম্পৰ্কিত অভিযোগৰ ভিতৰত আদালত বা ট্ৰিবিউনেলত বিচাৰাধীন বা সিদ্ধান্ত গ্ৰহণ কৰা অপৰাধমূলক গোচৰ বা কোনো অপৰাধমূলক অপৰাধৰ ক্ষেত্ৰত আৰম্ভ কৰা আৰক্ষী তদন্ত অন্তৰ্ভুক্ত নহয়।

তলত উল্লেখ কৰা বিষয়সমূহৰ সৈতে জড়িত অভিযোগসমূহক আঁচনিখনৰ পৰিসৰৰ পৰা বাদ দিয়া হৈছে:

- (a) LFL-ৰ ব্যৱসায়িক বিচাৰ বা সিদ্ধান্ত সম্পৰ্কীয় বিষয়সমূহ;
- (b) বিদ্বেষ আৰু LFL -ৰ মাজত বিবাদ;
- (c) LFL-ৰ পৰিচালনা অথবা কাৰ্যবাহী বিষয়াৰ বিৰুদ্ধে অভিযোগ;
- (d) ন্যায়িক/উপ-ন্যায়িক বা আইনগত বা আইন বলবৎকাৰী কৰ্তৃপক্ষৰ নিৰ্দেশৰ অনুপালনত LFL-ৰ এক কাৰ্যৰ পৰা উদ্ভূত এখন অভিযোগ;
- (e) ৰিজাৰ্ড বেংকৰ নিয়ামক কাৰ্যালয়ৰ ভিতৰত নথকা সেৱা;
- (f) লেণ্ডিংকাৰ্ট ফাইনেঞ্চ আৰু আন এটা নিয়ন্ত্ৰিত সত্তাৰ মাজত বিবাদ;
- (g) লেণ্ডিংকাৰ্ট ফাইনেঞ্চৰ কৰ্মচাৰী-নিয়োগকৰ্তা সম্পৰ্কক লৈ হোৱা বিবাদ;
- (h) ঋণ তথ্য কোম্পানী (নিয়ন্ত্ৰণ) আইন, 2005ৰ ধাৰা 18ৰ অধীনত সংশোধনৰ ব্যৱস্থা কৰা অভিযোগ; আৰু
- (i) এই আঁচনিৰ অধীনত LFL অন্তৰ্ভুক্ত নোহোৱা গ্ৰাহকসকলৰ সৈতে সম্পৰ্কিত এটা অভিযোগ।

### 17.13. অবিচলিত অভিযোগসমূহ:

ন্যায়পালই যিকোনো পৰ্যায়ত অভিযোগ নাকচ কৰিব পাৰে যদি ই অৰ্থহীন, কষ্টদায়ক, বিদ্বেষপূৰ্ণ, পৰ্যাপ্ত কাৰণ নোহোৱাকৈ, বা যদি বিষয়টো ইতিমধ্যে RBI একত্ৰিত ন্যায়পাল আঁচনিৰ ব্যৱস্থা অনুসৰি আদালত, ন্যায়াধিকৰণ বা মধ্যস্থতাকাৰীৰ আগত চলি আছে বা সিদ্ধান্ত লৈছে।

### 17.14. লোকপালৰ ক্ষতিপূৰণ ক্ষমতা:

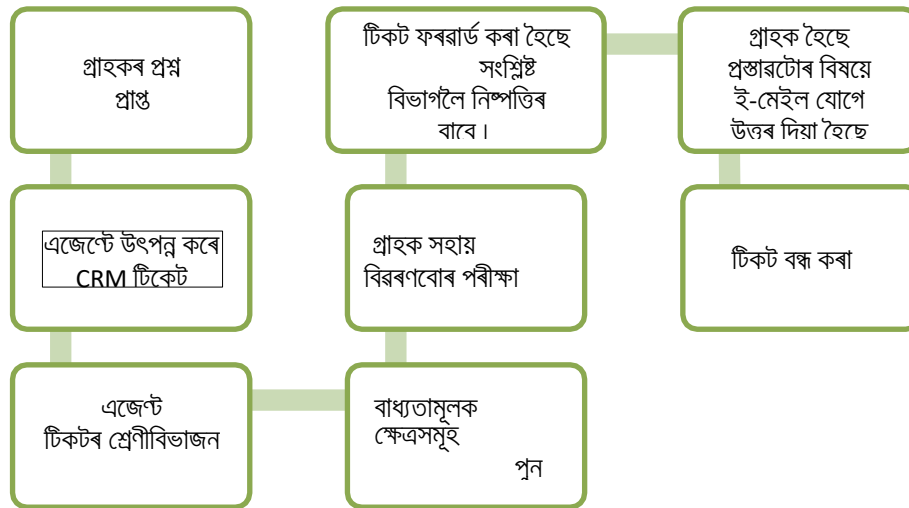
ৰিজাৰ্ড বেংক-সম্বন্ধিত লোকপাল আঁচনি, 2026-ৰ অধীনত RBI-ৰ লোকপালৰ অভিযোগকাৰীৰ ক্ষতিপূৰণ প্ৰদান কৰাৰ অধিকাৰ আছে যদি কোম্পানীৰ ফালৰ পৰা সেৱাৰ অভাৱ<sup>2</sup> নিৰ্ণয় কৰা হয়।

RBI-ৰ লোকপালৰ দ্বাৰা প্ৰদান কৰিব পৰা ক্ষতিপূৰণৰ ভিতৰত আছে:

- (a) কোম্পানীটোৰ কাৰ্য বা অৱহেলাৰ প্ৰত্যক্ষ পৰিণতিস্বৰূপে অভিযোগকাৰীয়ে ভুগি থকা প্ৰকৃত বিত্তীয় লোকচানৰ বাবে ₹30,00,000টকালৈকে ক্ষতিপূৰণ।
- (b) অভিযোগকাৰীৰ সময় ব্যয়, ব্যয়, নিৰ্যাতন বা মানসিক যন্ত্ৰণাৰ বাবে ₹3,00,000 টকা পৰ্যন্ত ক্ষতিপূৰণ।
- (c) RBI-ৰ লোকপালৰ দ্বাৰা গৃহীত পুৰস্কাৰত কোম্পানীক ইয়াৰ দায়বদ্ধতাৰ নিৰ্দিষ্ট কাৰ্য্যকৰীকৰণৰ বাবে নিৰ্দেশনা অন্তৰ্ভুক্ত থাকিব পাৰে, ইয়াৰ উপৰিও ক্ষতিপূৰণ পৰিশোধৰ উপৰিও, য 'ত উপযুক্ত বুলি গণ্য কৰা হয়।

### 17.15. অনুসন্ধান পৰিচালনাৰ ফ্ল'শাৰ্ট:

<sup>2</sup> "সেৱাৰ অভাৱ" মানে কোনো সেৱাৰ এটা অভাৱ বা অপৰিপক্বতা, যাক লেণ্ডিংকাৰ্ট ফাইনেঞ্চ আইনগতভাৱে বা অন্যধৰণে প্ৰদান কৰিব লাগে, যাৰ ফলত গ্ৰাহকৰ বিত্তীয় লোকচান বা ক্ষতি হ'ব পাৰে বা নহ'বও পাৰে।



#### 17.16. বাধ্যতামূলক প্ৰদৰ্শনৰ প্ৰয়োজনীয়তা

LFL-ৰ সকলো কাৰ্যালয় আৰু ৱেবচাইটত তলত উল্লেখ কৰা তথ্যসমূহ আছে:

- অভিযোগ আৰু পৰামৰ্শ গ্ৰহণৰ বাবে উপযুক্ত ব্যৱস্থা।
- অভিযোগ নিষ্পত্তি বিষয়ৰ নাম, ঠিকনা আৰু যোগাযোগৰ নম্বৰ প্ৰদৰ্শন কৰা।
- প্ৰধান নোডেল বিষয়া/নোডেল বিষয়াসকলৰ নাম আৰু যোগাযোগৰ বিৱৰণ (টেলিফোন/ম'বাইল নম্বৰ আৰু ই-মেইল আইডি) প্ৰদৰ্শন কৰা।
- লোকপালৰ ওচৰত অভিযোগ দাখিল কৰাৰ পদ্ধতিৰ সবিশেষ।
- ৰিজাৰ্ভ বেংকৰ মুখ্য বৈশিষ্ট্যসমূহ-সংহত লোকপাল আঁচনি, 2026 ৱেবচাইটত আৰু শাখাসমূহত ইংৰাজী বা হিন্দী বা উপযুক্ত স্থানীয় ভাষাত প্ৰদৰ্শন কৰা হ'ব।
- অভিযোগ নিষ্পত্তি গোটৰ প্ৰক্ৰিয়াই সকলো অভিযোগ গ্ৰাহকৰ সন্তুষ্টিৰ বাবে বন্ধ কৰাটো নিশ্চিত কৰিব।

এজেন্টজনে নিশ্চিত কৰিব যে তেওঁৰ/তেওঁৰ স্তৰত সমস্যা সমাধান সম্ভৱ নহ'লে অভিযোগটো উপযুক্ত স্তৰলৈ উন্নীত কৰা হ'ব। যদিও আমাৰ চূড়ান্ত প্ৰচেষ্টা হৈছে যাতে আমি এনে এক পৰিস্থিতিত উপনীত হওঁ য'ত আমাৰ গ্ৰাহকসকলে কাৰ্যকৰী নিষ্পত্তিৰ বাবে উচ্চ প্ৰশাসনৰ ওচৰত অভিযোগ দাখিল কৰিব নালাগে, আমি এই অভিযোগসমূহ নিষ্পত্তি কৰিবলৈ, অভিযোগৰ কাৰণ আৰু ইয়াৰ উত্থানৰ বুজ লোৱাৰ দৃষ্টিকোণৰ পৰা পৰ্যালোচনা কৰিবলৈ আৰু পুনৰীক্ষণৰ প্ৰতিৰোধৰ বাবে কাম কৰিবলৈ এক শক্তিশালী ব্যৱস্থা স্থাপন কৰিছোঁ।

#### 17.17. সময়সীমা

অভিযোগ পঞ্জীয়ন কৰিবলৈ, গ্ৰাহকে গ্ৰাহকৰ অভিযোগ নিষ্পত্তি কৰিবলৈ আন্তৰ্ভাৱীণ মেচিনৰ ওপৰত উল্লেখ কৰা যিকোনো এটা চেনেল ব্যৱহাৰ কৰিব পাৰে। যদি অভিযোগটো লিখিতভাৱে প্ৰাপ্ত হৈছে, LFL-এ এটা স্বীকৃতি প্ৰেৰণ কৰিবলৈ চেষ্টা কৰিব। এই বিষয়টো পৰীক্ষা কৰাৰ পিছত, LFL-এ গ্ৰাহকলৈ চূড়ান্ত উত্তৰ প্ৰেৰণ কৰিবলৈ চেষ্টা কৰে বা এক সূচনা প্ৰেৰণ কৰে।

কোম্পানীৰ ফালে প্ৰাপ্ত অভিযোগসমূহ সঠিক দৃষ্টিকোণৰ পৰা চোৱা হ'ব আৰু সকলো সম্ভাৱ্য কোণৰ পৰা বিশ্লেষণ কৰা হ'ব। যিকোনো বিষয়ত LFL-ৰ স্থিতিৰ বাৰ্তা গ্ৰাহকসকলক প্ৰদান কৰা হ'ব।

কিছুমান বিশেষ ধৰণৰ গোচৰত জড়িত কাৰ্যকলাপৰ প্ৰকৃতিৰ বাবে অতিৰিক্ত সময়ৰ প্ৰয়োজন হ'ব পাৰে, যেনে নথিপত্ৰৰ প্ৰাপ্তি। LFL-এ গ্ৰাহকসকলক এনে বিলম্বৰ বিষয়ে অৱগত কৰিব আৰু অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ বাবে অনুমানিত সময়সীমা প্ৰদান কৰিব।

তলৰ তালিকাত অনুসন্ধান সমাধানৰ সময়সীমা দিয়া হৈছে:

|   |                                                                                                          |            |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 1 | গ্ৰাহকে প্ৰশ্নৰ বাবে আগবাঢ়ি আহে।                                                                        | টি         |
| 2 | টিকেটৰ নম্বৰসহ স্বয়ংক্ৰিয়ভাৱে ই-মেইল কৰা হ'ব।                                                          | 24 ঘণ্টা   |
| 3 | গ্ৰাহকৰ প্ৰয়োজনৰ ওপৰত ভিত্তি কৰি অনুসন্ধানক অনুসন্ধান/অনুৰোধ/অভিযোগ (ERC) হিচাপে চিহ্নিত কৰা হয়।       | টি + 2 দিন |
| 4 | যদি সেৱা অনুৰোধ (SR) ৰ প্ৰকাৰ অনুসন্ধান হয়, তেন্তে গ্ৰাহকৰ প্ৰশ্ন সমাধান কৰাৰ পিছত সমানে বন্ধ হ'ব।      | টি + 2 দিন |
| 5 | যদি SR টাইপ হৈছে অনুৰোধ/অভিযোগ, ইয়াক পৰৱৰ্তী প্ৰক্ৰিয়াকৰণৰ বাবে সংশ্লিষ্ট কাৰ্য্যসমূহক প্ৰদান কৰা হ'ব। | টি + 2 দিন |

|   |                                                                        |                      |
|---|------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| 6 | অনুরোধ SR সংশ্লিষ্ট দলসমূহৰ দ্বাৰা অংশগ্ৰহণ কৰা হ'ব আৰু SR বন্ধ হৈ আছে | তলৰ তালিকাৰ দৰে TAT  |
| 7 | গ্ৰাহকৰ পঞ্জীভুক্ত ই-মেইল আইডিৰে প্ৰেৰণ কৰা বন্ধৰ বাৰ্তা               | SR বন্ধৰ প্ৰকৃত সময় |

তলৰ তালিকাত অনুসন্ধানসমূহৰ TAT বিৱৰণ দিয়া হৈছে:

|    |                                |          |
|----|--------------------------------|----------|
| 1  | একাউণ্টৰ বিবৃতি                | T+5 দিন  |
| 2  | আবেদন স্থিতি                   | T+7 দিন  |
| 3  | পৰিশোধৰ নিশ্চিতকৰণ             | T+7 দিন  |
| 4  | আদায়ৰ প্ৰশ্নসমূহ              | T+7 দিন  |
| 5  | EMI সম্পৰ্কীয় প্ৰশ্নসমূহ      | T+10 দিন |
| 6  | ঋণৰ প্ৰাক-বন্ধ                 | T+10 দিন |
| 7  | NOC পত্ৰ                       | T+10 দিন |
| 8  | CIBIL সম্পৰ্কীয় প্ৰশ্নসমূহ    | T+21 দিন |
| 9  | আন প্ৰশ্নসমূহ                  | T+15 দিন |
| 10 | বীমা/TPP সম্পৰ্কীয় প্ৰশ্নসমূহ | T+30 দিন |
| 11 | বীমা/TPP সম্পৰ্কীয় অভিযোগ     | T+14 দিন |

#### 17.18. CIC-ৰ বাবে ক্ষতিপূৰণ পৰিকাঠামো। (ৰূপায়ণৰ তাৰিখ: 26 এপ্ৰিল, 2024)

ঋণ তথ্য কোম্পানীসমূহ/CIBIL সম্পৰ্কীয় অভিযোগ প্ৰক্ৰিয়া:

ভাৰতীয় ৰিজাৰ্ভ বেংকৰ (RBI) নিৰ্দেশনা অনুসৰি ক্রেডিট ইনফৰমেচন কোম্পানী (CIC) সম্পৰ্কীয় অনুসন্ধানসমূহ পৰিচালনাৰ বাবে সংশোধিত প্ৰক্ৰিয়া তলত দিয়া হৈছে:

সংক্ষিপ্ত ৰূপ:

**CIC:** ঋণ তথ্য কোম্পানীসমূহ: চিবিএল, ইকুইফেক্স, CIBIL আৰু এক্সপেৰিয়ান।

ক্রেডিট প্ৰতিষ্ঠান : লেণ্ডিংকাৰ্ট

যোগাযোগৰ মাধ্যম:

গ্ৰাহক বা CICসমূহে নিম্নোক্ত মাধ্যমত লেণ্ডিংকাৰ্টৰ গ্ৰাহক সমৰ্থন গোটৰ সৈতে যোগাযোগ কৰিব পাৰে:

ই-মেইল: [care@lendingkart.com](mailto:care@lendingkart.com)

টোল ফ্ৰী নম্বৰ: 1800 572 0202

হোৱাটছএপ: +91 7778867631 (হোৱাটছএপ লিংক)

এই ঠিকনাত আমাক লিখক: লেণ্ডিংকাৰ্ট ফাইনেল লিমিটেড, ইন্দ্ৰপ্ৰস্থ বিজনেছ পাৰ্ক, 6ষ্ঠ মহল, সৰকেজ ৰোজা ৰোড, মকৰবা, আহমেদাবাদ – 380 051, গুজৰাট, ভাৰত।

#### 17.19. অনুসন্ধানসমূহ পৰিচালনা কৰা:

গ্ৰাহক সমৰ্থন বিষয়াই গ্ৰাহক বা CICৰ পৰা অনুসন্ধান লাভ কৰাৰ পিছত এটা অনুরোধ বা অভিযোগ লগ কৰিব।

যদি কোনো অভিযোগ পঞ্জীয়ন নোহোৱা চেনেলৰ জৰিয়তে লাভ কৰা হয়, তেন্তে অভিযোগকাৰীক প্ৰয়োজনীয় ক্ষতিপূৰণৰ বাবে পঞ্জীয়নভুক্ত যোগাযোগৰ বিৱৰণ আৰু বেংকিং তথ্য (ইমেইল আইডি, বেংক বা UPI বিৱৰণ) প্ৰদান কৰিবলৈ কোৱা হ'ব।

#### 17.20. অভিযোগৰ প্ৰক্ৰিয়া:

অভিযোগসমূহ প্ৰয়োজনীয় পদক্ষেপ আৰু সমাধানৰ বাবে উপযুক্ত বিভাগলৈ প্ৰেৰণ কৰা হয়।

এবাৰ সমাধান হোৱাৰ পিছত, গ্ৰাহক বা CIC-ক ই-মেইলৰ জৰিয়তে অৱগত কৰা হয়, আৰু গ্ৰাহক সমৰ্থন দলক লুপত ৰখা হয়।

ইয়াৰ পিছত LFL-ৰ CRM প্ৰণালীত অভিযোগটো বন্ধ কৰা হয়।

#### 17.21. নিষ্পত্তি আৰু পৰ্যবেক্ষণ:

CIC সম্পৰ্কীয় সকলো অনুসন্ধান প্ৰাপ্তিৰ তাৰিখৰ পৰা একৈশ (21) দিনৰ ভিতৰত সমাধান কৰা হ'ব।

CIC-সম্পৰ্কীয় প্ৰশ্নসমূহৰ সমাধানৰ বাবে সৰ্বাধিক টাৰ্ণাউণ্ড টাইম (TAT) হৈছে ত্ৰিশ (30) দিন: ক্রেডিট ইনষ্টিটিউট (লেণ্ডিংকাৰ্ট)ৰ বাবে একৈশ (21) দিন আৰু CIC-ৰ বাবে সবিশেষ আপডেট কৰিবলৈ অতিৰিক্ত ন (09) দিন।

#### 17.22. ক্ষতিপূৰণ আৰু বিলম্ব:

নিষ্পত্তি বিলম্ব হ'লে প্ৰতিদিনে 100 ভাৰতীয় টকাৰ ক্ষতিপূৰণ মাচুল আদায় দিব লাগিব। এই মাচুল দায়িত্বশীল দলে (CI/CIC) দিব লাগিব। নিষ্পত্তিৰ পিছত, যদি কোনো বিলম্ব হয়, CIC/CIয়ে অভিযোগকাৰীক মুঠ বিলম্বিত দিন আৰু সংশ্লিষ্ট ক্ষতিপূৰণৰ বিষয়ে অৱগত কৰিব।

#### 17.23. নথিপত্ৰ আৰু যোগাযোগ:

নিষ্পত্তিৰ পিছত, CIC/CIয়ে অভিযোগকাৰীক CIC প্ৰতিবেদনৰ আপডেটসমূহ জনোৱা উচিত।

CIC-ৰ সৈতে জড়িত সকলো চৰকাৰী যোগাযোগৰ বাবে CICৰ নোডেল কাৰ্যালয়লৈ লেণ্ডিংকাৰ্টৰ জৰিয়তে প্ৰেৰণ কৰা হ'ব।

#### 17.24. নিষিদ্ধ অভিযোগসমূহ:

এই বিধিৰ অধীনত আভ্যন্তৰীণ প্ৰশাসন, মানৱ সম্পদৰ সমস্যা, কৰ্মচাৰীৰ দৰমহা, বাণিজ্যিক সিদ্ধান্ত, ক্রেডিট স্ক'ৰ/মডেলৰ বিবাদ, আৰু আদালত বা ট্ৰিবিউনেলৰ দৰে অন্য ফ'ৰামৰ দ্বাৰা ইতিমধ্যে নিষ্পত্তি হোৱা গোচৰসমূহ বাদ দিয়া হৈছে।

এই সংশোধিত প্ৰক্ৰিয়াই CIC সম্পৰ্কীয় অনুসন্ধান সম্পৰ্কীয় ফিনটেক কাৰ্যকলাপৰ বাবে RBI-ৰ নিয়ামক নিৰ্দেশনাৱলী অনুসৰণ কৰাটো নিশ্চিত কৰে।

তলত CIC নোডেল বিষয়াৰ বিৱৰণ দিয়া হৈছে।

| ক্রেডিট প্ৰতিষ্ঠানৰ নাম       | CIC নোডেল বিষয়াৰ নাম | CIC নোডেল বিষয়াৰ ইমেইল আইডি | CICৰ নোডেল বিষয়াৰ মোবাইল নম্বৰ |
|-------------------------------|-----------------------|------------------------------|---------------------------------|
| লেণ্ডিংকাৰ্ট ফাইনেঞ্চ লিমিটেড | কেতন ছালি             | sali.ketan@lendingkart.com   | +91 70690 87586                 |

#### 17.25. অভিযোগ নিষ্পত্তি দিৱস:

13 মাৰ্চ, 2025 তাৰিখৰ RBI-ৰ চাৰ্কুলাৰ অনুসৰি "পঞ্জীভুক্ত প্ৰতিষ্ঠানসমূহৰ অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ গুণগতমান নিৰীক্ষণ" আৰু গ্ৰাহক সেৱা আৰু কাৰ্যকৰী অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ প্ৰতিশ্ৰুতি শক্তিশালী কৰিবলৈ, লেণ্ডিংকাৰ্ট ফাইনেঞ্চ লিমিটেডে (LFL) প্ৰতিমাহে এবাৰ পালন কৰিবলগীয়া এক বিশেষ "অভিযোগ নিষ্পত্তি দিৱস"ৰ সূচনা কৰিছে। এই নিৰ্ধাৰিত দিনটোত, গ্ৰাহকসকলে কোনো আগতীয়া নিযুক্তিৰ প্ৰয়োজন নোহোৱাকৈ যিকোনো LFL শাখা বা কাৰ্যালয়ত প্ৰৱেশ কৰিব পাৰে আৰু তেওঁলোকৰ উদ্বেগ বা অভিযোগ ব্যক্ত কৰিবলৈ এজন নিৰ্ধাৰিত উচ্চপদস্থ বিষয়াৰ সৈতে প্ৰত্যক্ষভাৱে যোগাযোগ কৰিব পাৰে। এই উদ্যোগে গ্ৰাহকৰ সমস্যা সমাধানৰ ক্ষেত্ৰত অধিক স্বচ্ছতা, প্ৰৱেশযোগ্যতা আৰু সঁহাৰি নিশ্চিত কৰে। অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ দিনটোৰ সন্দৰ্ভত গ্ৰাহকসকলক তেওঁলোকৰ পঞ্জীভুক্ত ই-মেইল ঠিকনাসমূহত নিৰ্ধাৰিত তাৰিখৰ এসপ্তাহ পূৰ্বে ই-মেইল যোগে যোগাযোগ কৰা হ'ব।

### 18. বিধিৰ পুনৰীক্ষণ

বোৰ্ডে ন্যায্য অনুশীলন বিধিৰ অনুপালন আৰু ব্যৱস্থাপনাৰ বিভিন্ন স্তৰত অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যৱস্থাৰ কাৰ্যকলাপৰ এক বাৰ্ষিক পৰ্যালোচনা কৰিব। অভিযোগ নিষ্পত্তিকাৰী বিষয়াজনে প্ৰতি ছয় (06) মাহৰ মূৰে মূৰে এই বিধিৰ পুনৰীক্ষণৰ বাবে দায়বদ্ধ হ'ব আৰু এনে পুনৰীক্ষণৰ একত্ৰিত প্ৰতিবেদন বোৰ্ডক দাখিল কৰিব পাৰিব।