লেন্ডিংকার্ট ফাইন্যান্স লিমিটেড

ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড (ন্যায্য অনুশীলন কোড)

সূচীপত্র

1.	উদ্দেশ্য	3
2.	গুরুত্বপূর্ণ সংজ্ঞা	3
3.	লক্ষ্য	3
4.	প্রতিশ্রুতি	3
5.	কোম্পানির লোনের জন্য আবেদন এবং সেটার প্রসেসিং	4
6.	লোনের মূল্যায়ন এবং নিয়ম/শর্তাবলী	5
7.	ডিজিটাল লেন্ডিং প্ল্যাটফর্মের থেকে সোর্স করা লোন	5
8.	লোনের জন্য কী ফ্যাক্ট স্টেটমেন্ট (KFS)	6
9.	লোন বিতরণ করা (নিয়ম ও শর্তাবলীর পরিবর্তন সহ)	6
10.	বকেয়া সংগ্রহ করা	6
11.	সুদের হার এবং শাস্তিমূলক ও অন্যান্য চার্জ (শুল্ক)	7
12.	ফ্লোটিং ইন্টারেস্ট রেটের লোন (শুধুমাত্র ফ্লোটিং রেটের লোনের জন্য প্রযোজ্য)	7
13.	অন্যান্য নির্দেশিকা	8
14.	NBFC-গুলির দ্বারা শারীরিকভাবে/দৃষ্টিশক্তির ক্ষেত্রে অক্ষম ব্যক্তিদের জন্য লোনের সুবিধা	8
15.	গ্রিভান্স রিড্রেসাল মেকানিজম (অভিযোগ সমাধান করার ব্যবস্থা)	8
16.	উদ্দেশ্য/মূল প্রতিশ্রুতি	9
17.	গ্রাহকের প্রশ্ন/ অভিযোগ/নালিশকে পরিচালনা করার ব্যবস্থা	9
18.	কোডের পুনর্বিবেচনা (রিভিউ) করা	17

1. উদ্দেশ্য

ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক (RBI) 28 নভেম্বর, 2025 তারিখের রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া (নন-ব্যাঙ্কিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানিজ – রেসপন্সিবল বিজনেস কন্ডাক্ট) ডিরেকশনস, 2025'-এর মাধ্যমে নন-ব্যাঙ্কিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানিগুলোর (NBFCs) জন্য ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড (ন্যায্য অনুশীলন কোড) সংক্রান্ত নির্দেশিকা জারি করেছে, যার ফলে তাদের গ্রাহকদের সাথে কাজ করার সময় ন্যায্য ব্যবসা এবং কর্পোরেট অনুশীলনের জন্য মান নির্ধারণ করা যায়।

লেন্ডিংকার্ট ফাইন্যান্স লিমিটেড (এরপর থেকে 'কোম্পানি' বা 'LFL' হিসেবে উল্লেখ করা হবে) হলো একটি 'মিডল লেয়ার' বা মধ্যম স্তরের ক্যাটাগরির নন-ব্যাঙ্কিং ফাইন্যান্সিয়াল কোম্পানি (NBFC-ML) যেটাকে RBI-এর সাথে রেজিস্টার করা হয়েছে এবং উপরোক্ত নির্দেশিকা অনুযায়ী, কোম্পানিকে তার গ্রাহকদের সাথে ('গ্রাহক' বা 'ঋণগ্রহীতা') কাজ করার সময় ন্যায্য অনুশীলন/মান বজায় রাখার জন্য নীতিগুলিকে নির্ধারণ করতে নিম্নলিখিত ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড ('FPC' বা 'কোড') মেনে চলতে হবে। এটি গ্রাহকদেরকে তথ্য প্রদান করে এবং ব্যাখ্যা করে যে কোম্পানিটি প্রতিদিন গ্রাহকদের সাথে কি ধরণের আচরণ করবে।

এই ফেয়ার প্র্যাকটিস কোড (এরপর থেকে "কোড" হিসেবে উল্লেখ করা হবে) কোম্পানির সকল কর্মী এবং কোম্পানির নিযুক্ত যে কোনো তৃতীয়-পক্ষের (থার্ড পার্টি) পরিষেবা প্রদানকারীর ক্ষেত্রে প্রযোজ্য ও বাধ্যতামূলক হবে, এটি বিশেষ করে গ্রাহকদের সাথে লেনদেন বা যোগাযোগ করার ক্ষেত্রে প্রযোজ্য হবে—যার মধ্যে যে সব গ্রাহকেরা সোশ্যাল মিডিয়া বা অন্য কোনো মিডিয়া/প্ল্যাটফর্মের মাধ্যমে অভিযোগ/জিজ্ঞাসাবাদ করে থাকেন, তাঁরাও অন্তর্ভুক্ত রয়েছে। কোম্পানি গ্রাহকদের এই পরামর্শ দেয় যে, প্রয়োজন হলে তাঁরা যেন অভিযোগের সমাধান করার ব্যবস্থায় উল্লিখিত কাস্টমার কেয়ার প্ল্যাটফর্মগুলোর মাধ্যমে যোগাযোগ করেন।

2. গুরুত্বপূর্ণ সংজ্ঞা

1. "বোর্ড" বা "BOD": এর অর্থ হলো LFL-এর বোর্ড অফ ডাইরেক্টরস (পরিচালনা পর্ষদ)।
2. "ঋণগ্রহীতা" বা "গ্রাহক": এর অর্থ হলো LFL-এর যে কোনো বিদ্যমান বা সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতা/গ্রাহক।
3. "ব্যক্তিগত তথ্য" বলতে কোনো ব্যক্তির এমন কোনো তথ্যকে বোঝায়, যার মাধ্যমে সেই ব্যক্তিকে সনাক্ত করা যায় বা যা সেই ব্যক্তির সাথে সম্পর্কিত।

3. লক্ষ্য

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

(a) গ্রাহকদের সাথে আচরণ করার সময় যথাযথ আচরণকে নিশ্চিত করা যাতে তাঁদের সাথে ন্যায্য আচরণ করা হয় এবং সুসম্পর্ক বজায় রাখা যায়।
(b) কোম্পানির প্রোডাক্ট ও সংশ্লিষ্ট লোন অ্যাকাউন্ট সম্পর্কে গ্রাহকদের স্পষ্ট ধারণা দেওয়া এবং তাঁদের চিন্তা-ভাবনা করে সিদ্ধান্ত নিতে সহায়তা করা।
(c) কোম্পানির প্রতি গ্রাহকদের দৃঢ় আস্থা গড়ে তোলা।
(d) গ্রাহকদের সাথে আচরণ করার ক্ষেত্রে যথাযথ মান নির্ধারণ করে ভালো, স্পষ্ট এবং স্বচ্ছ ব্যবসায়িক পদ্ধতিকে মেনে চলা।
(e) উচ্চ অপারেটিং (পরিচালন) মানকে অর্জন করার জন্য ন্যায্য প্রতিযোগিতার মাধ্যমে মার্কেট ফোর্সকে উন্নীত করা।
(f) প্রয়োজনীয় ক্ষেত্রে, পাওনা আদায় ও আইন প্রয়োগের কার্যক্রমকে যেন যথাযথ আইনি প্রক্রিয়া অনুসরণ করে এবং কোম্পানির নীতি মেনে পরিচালনা করা হয়।
(g) ন্যায্য অনুশীলন বা আচরণের সাথে সম্পর্কিত RBI-এর দ্বারা নির্ধারিত প্রযোজ্য নিয়মগুলির পরিপালনকে নিশ্চিত করা।
(h) ডিজিটাল বা অন্য কোনো উপায়ে সংগৃহীত প্রোডাক্ট সহ কোম্পানির সমস্ত প্রোডাক্টের ক্ষেত্রে একই নিয়ম প্রয়োগ করা।

4. প্রতিশ্রুতি

(a) LFL সবসময় সঠিক এবং ন্যায্যভাবে কাজ করতে এবং ইন্ডাস্ট্রিতে প্রচলিত মানকে পূরণ করার জন্য যথাসাধ্য চেষ্টা করবে।
(b) LFL সমস্ত প্রাসঙ্গিক আইন, নিয়ম মেনে চলবে এবং এর ঋণগ্রহীতাদের সাথে কথাবার্তা বলার সময় সম্পূর্ণ সততা ও স্বচ্ছতা বজায় রাখবে।
(c) গ্রাহকদের সাথে কথাবার্তা বলার সময়, কোম্পানি ইংরেজি বা হিন্দী বা স্থানীয় ভাষায় স্পষ্ট তথ্য প্রদান করার জন্য প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ নেবে। এখানে তথ্য বলতে যা বোঝানো হয়েছে:
   - কোম্পানির বিভিন্ন প্রোডাক্ট এবং পরিষেবা।
   - নিয়ম ও শর্তাবলী, সুদের হার/সার্ভিস চার্জ।
   - গ্রাহকদের জন্য উপলব্ধ সুবিধা এবং এর প্রভাব, যদি থাকে।
   - প্রশ্নের উত্তর দিতে পারবেন এমন কোনো ব্যক্তি যাঁর সাথে যোগাযোগ করা যেতে পারে যদি থাকে।
(d) কোডটি কোম্পানির ওয়েবসাইটে উপলব্ধ থাকবে।
(e) LFL ঋণগ্রহীতাদের তথ্যকে সম্পূর্ণভাবে গোপন রাখবে এবং আইনের দ্বারা প্রয়োজন না হলে বা ঋণগ্রহীতা সম্মতি না দেওয়া পর্যন্ত কারোর সাথে কোনো তথ্য শেয়ার করবে না।
(f) LFL তার ঋণগ্রহীতাদেরকে তাঁদের অ্যাকাউন্টের সাথে সম্পর্কিত তথ্যের অধিকারকে ব্যবহার করার জন্য এবং তাঁদের জন্য উপলব্ধ সুযোগ-সুবিধার ব্যাপারে জানাতে প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্রহণ করবে।
(g) LFL কোনো লেনদেনের আগে তার ঋণগ্রহীতাদেরকে সমস্ত আর্থিক তথ্য যেমন সুদের হার, চার্জ, গণনা করার পদ্ধতি ইত্যাদির ব্যাপারে জানাবে।

5. কোম্পানির লোনের জন্য আবেদন এবং সেটার প্রসেসিং

(a) LFL বিশেষ করে MSME সেগমেন্টে তার গ্রাহকদেরকে বিজনেস লোন দেয়, যেখানে ঋণগ্রহীতাদের মাঝারি ও বড় আকারের কর্পোরেট গ্রাহকদের (যাঁরা আর্থিক বাজারের ব্যবসার ক্ষেত্রে খুব ভালোভাবে পারদর্শী) থেকে বেশি সহায়তার প্রয়োজন আছে।
(b) ব্যবসার স্বাভাবিক ধারায় LFL সবসময় তার ঋণগ্রহীতাদেরকে লোন পাওয়ার জন্য যে প্রক্রিয়া ও পদ্ধতি মেনে চলতে হবে সেই ব্যাপারে গাইড করার চেষ্টা করবে।
(c) LFL-এর 'লোনের জন্য আবেদন/উপযুক্ত ডকুমেন্ট'-এ সেই সমস্ত তথ্য অন্তর্ভুক্ত থাকবে যেগুলি ঋণগ্রহীতার দ্বারা প্রদান করা আবশ্যক/ঋণগ্রহীতার স্বার্থকে প্রভাবিত করে। LFL ঋণগ্রহীতাকে প্রয়োজনীয় তথ্য প্রদান করবে যাতে তাঁরা অন্যান্য নন-ব্যাঙ্কিং ফাইন্যান্স কোম্পানির (NBFCs) দেওয়া একই ধরণের নিয়ম ও শর্তাবলীর সাথে সঠিকভাবে তুলনা করতে পারেন এবং উপরে উল্লেখ করা তুলনার উপর ভিত্তি করে সচেতনভাবে তাঁদের সিদ্ধান্ত নিতে পারেন। এছাড়াও, লোনের চুক্তির বিষয়বস্তু ("লোন অ্যাগ্রিমেন্ট") ঋণগ্রহীতাকে স্থানীয় ভাষায় বা ঋণগ্রহীতা যে ভাষা বোঝেন সেই ভাষায় ব্যাখ্যা করবে। LFL ঋণগ্রহীতার এই নিয়ম ও শর্তাবলী মেনে নেওয়ার একটি রেকর্ড সংরক্ষণ করে রাখবে।
(d) LFL-এর 'লোনের জন্য আবেদন/উপযুক্ত ডকুমেন্ট' সেই সমস্ত প্রয়োজনীয় ডকুমেন্টের তালিকাকে নির্দেশ করতে পারে যেগুলি ঋণগ্রহীতাকে লোনের আবেদনপত্র ("লোন অ্যাপ্লিকেশন ফর্ম")-এর সাথে জমা দিতে হবে।
(e) ঋণগ্রহীতার দেওয়া সমস্ত তথ্য, লোনের আবেদনের জন্য প্রয়োজনীয় ডকুমেন্ট, ব্যক্তির পরিচয়পত্র, দেওয়া সত্তা এবং জামানত যার মধ্যে গ্যারান্টিও অন্তর্ভুক্ত রয়েছে (যদি থাকে), সেগুলিকে ভালোভাবে যাচাই করার পরে, ঋণগ্রহীতার দ্বারা জমা করা প্রত্যেকটা লোনের আবেদনপত্রকে যোগ্যতার ভিত্তিতে বিবেচনা করা হবে।
(f) LFL ঋণগ্রহীতার লোন পাওয়ার যোগ্যতাকে নিশ্চিত করার জন্য তাঁর লোন পরিশোধ করার ক্ষমতাকে (ডিউ ডিলিজেন্স) যাচাই করবে, যেটি কোনো লোনের আবেদনপত্রকে (লোন অ্যাপ্লিকেশন ফর্ম) অনুমোদন বা প্রত্যাখ্যান করার আগে সেই আবেদনের বিষয়ে সিদ্ধান্ত নেওয়ার জন্য একটি গুরুত্বপূর্ণ মাপকাঠি হবে।
(g) LFL-এ ঋণগ্রহীতার থেকে লোনের আবেদনপত্র পাওয়াকে স্বীকৃতি দেওয়ার একটি ব্যবস্থা রয়েছে। এই প্রাপ্তিস্বীকারপত্রে (অ্যাকনলেজমেন্ট) লোনের আবেদনপত্রটি নিষ্পত্তির সম্ভাব্য সময়সীমারও উল্লেখ করা থাকবে। LFL প্রয়োজনীয় সকল তথ্য/ডকুমেন্ট সম্পূর্ণভাবে পাওয়ার তারিখের থেকে সঠিক সময়ের মধ্যে ঋণগ্রহীতাকে নিজেদের সিদ্ধান্ত সম্পর্কে জানানোর চেষ্টা করবে।
(h) ঋণগ্রহীতার সাথে সমস্ত যোগাযোগ ইংরেজি, হিন্দী অথবা ঋণগ্রহীতা বুঝতে পারেন এমন কোনো স্থানীয় ভাষায় করতে

হবে।

6. লোনের মূল্যায়ন এবং নিয়ম/শর্তাবলী

(a) LFL একটি স্যাংশন লেটারের (অনুমোদন পত্র) মাধ্যমে বা অন্য কোনো উপায়ে লিখিতভাবে ইংরেজি বা হিন্দী বা ঋণগ্রহীতা যে স্থানীয় ভাষা বোঝেন সেই ভাষায় বার্ষিক সুদের হার এবং আবেদন করার পদ্ধতি সহ সমস্ত নিয়ম এবং শর্তাবলীর সাথে অনুমোদিত টাকার পরিমাণের ব্যাপারে ঋণগ্রহীতাকে জানাবে আর ঋণগ্রহীতার দ্বারা এই নিয়ম ও শর্তাবলী মেনে নেওয়াকে LFL-এর রেকর্ডে রাখা হবে।

(b) লোন পরিশোধ করতে দেরি হলে বা ব্যর্থ হলে সেক্ষেত্রে প্রযোজ্য সুদ/ শাস্তিমূলক (পেনাল) চার্জ সংক্রান্ত যেকোনো ধারাকে লোন অ্যাগ্রিমেন্টে এবং প্রযোজ্য ক্ষেত্রে অন্যান্য সংশ্লিষ্ট লোনের ডকুমেন্টে উল্লেখ করতে হবে। এ ধরনের শাস্তিমূলক (পেনাল) চার্জকে মূলধনের সাথে যুক্ত বা চক্রবৃদ্ধি করা যাবে না।

(c) LFL সমস্ত ঋণগ্রহীতাদেরকে লোন মঞ্জুর/বিতরণ করার সময় লোন অ্যাগ্রিমেন্টের (যেটির ক্ষেত্রে ঋণগ্রহীতা সম্মতি জানিয়েছেন) একটা কপি এবং সেই লোন অ্যাগ্রিমেন্টে উল্লেখিত প্রতিটি সংযুক্তির (এনক্লোজার) একটি করে কপি দেবে।

7. ডিজিটাল লেন্ডিং প্ল্যাটফর্মের থেকে সোর্স করা লোন

(a) সোর্সিং এজেন্ট হিসেবে নিযুক্ত ডিজিটাল লেন্ডিং প্ল্যাটফর্মগুলোর (যার মধ্যে রয়েছে লেন্ডিং সার্ভিস প্রোভাইডার্স (LSPs), ডিজিটাল লেন্ডিং অ্যাপস (DLAs) এবং কোম্পানির সাথে যুক্ত LSP-গুলোর DLA) (যাদেরকে এরপর থেকে "এজেন্ট" হিসেবে উল্লেখ করা হবে) নাম LFL-এর ওয়েবসাইটে (https://www.lendingkart.com/) প্রকাশ করতে হবে।

(b) LFL এজেন্ট হিসেবে নিযুক্ত ডিজিটাল লেন্ডিং প্ল্যাটফর্মগুলোকে নির্দেশ দিয়েছে যে, তারা যেন গ্রাহকদের কাছে শুরুতেই LFL-এর নাম প্রকাশ করে।

(c) অনুমোদন পাওয়ার সঙ্গে সঙ্গেই কিন্তু লোনের অ্যাগ্রিমেন্ট (চুক্তি) সম্পাদন করার আগে, ঋণগ্রহীতাকে লেটার হেডে একটি অনুমোদনপত্র (স্যাংশন লেটার) ইস্যু করা হবে।

(d) লোন মঞ্জুর/ বিতরণ করার সময়, সকল ঋণগ্রহীতাকে ডিজিটালভাবে স্বাক্ষরিত লোন অ্যাগ্রিমেন্টের একটি কপি, উক্ত অ্যাগ্রিমেন্টে উল্লিখিত প্রতিটি সংযুক্তির (এনক্লোজার) কপি এবং ঋণগ্রহীতাদের তথ্যের বিষয়ে LSP/DLA-গুলোর গোপনীয়তা নীতির কপি দিতে হবে।

(e) LFL-এর দ্বারা নিযুক্ত ডিজিটাল লেন্ডিং প্ল্যাটফর্মগুলির উপর কার্যকরী তদারকি এবং পর্যবেক্ষণকে নিশ্চিত করা হবে।

(f) অনুমোদিত লোনের টাকা সবসময় ঋণগ্রহীতার ব্যাংক অ্যাকাউন্টে দেওয়া হবে, তবে আইনগত বা নিয়ন্ত্রণমূলক বাধ্যবাধকতার আওতাভুক্ত অর্থ প্রদানের ক্ষেত্রে এই নিয়ম প্রযোজ্য হবে না। কোম্পানি এটা নিশ্চিত করবে যে, লোন সংক্রান্ত যাবতীয় কার্যক্রম ও লোন পরিশোধের বিষয়টি ঋণগ্রহীতা সরাসরি কোম্পানির ব্যাংক অ্যাকাউন্টের মাধ্যমেই সম্পন্ন করবেন এবং এক্ষেত্রে কোনো তৃতীয় পক্ষের (এরমধ্যে LSP-র অ্যাকাউন্টও রয়েছে) কোনো 'পাস-থ্রু অ্যাকাউন্ট'/ 'পুল অ্যাকাউন্ট' ব্যবহার করা হবে না।

(g) লোন পরিশোধ করতে ব্যর্থ হলে সেক্ষেত্রে, বকেয়া টাকা আদায়ের জন্য যখন কোনো রিকভারি এজেন্টকে নিযুক্ত করা হয় বা আগে থেকে নিযুক্ত করা রিকভারি এজেন্টকে পরিবর্তন করা হয়, তখন ওই এজেন্ট ঋণগ্রহীতার সাথে বকেয়া টাকা আদায়ের বিষয়ে যোগাযোগ করার আগেই, ঋণগ্রহীতার সাথে যোগাযোগের জন্য অনুমোদিত সেই এজেন্টের বিবরণ ইমেইল/ SMS-এর মাধ্যমে ঋণগ্রহীতাকে জানিয়ে দিতে হবে।

(h) অভিযোগের সমাধান করার ব্যবস্থা সম্পর্কে সচেতনতা সৃষ্টি করার জন্য পর্যাপ্ত পরিমাণে চেষ্টা করা হবে।

(i) কোম্পানির দ্বারা অনবোর্ড করা LSP-গুলোর DLA এবং কোম্পানির নিজস্ব DLA-দের দ্বারা গ্রাহকের কাছ থেকে তথ্য সংগ্রহের বিষয়টি প্রয়োজন-ভিত্তিক হতে হবে এবং এতে ঋণগ্রহীতার পূর্বানুমতি ও সুস্পষ্ট সম্মতি থাকতে হবে, যার মধ্যে অডিট ট্রেইলও অন্তর্ভুক্ত থাকবে। ঋণগ্রহীতাকে নির্দিষ্ট ডেটা ব্যবহারের বিষয়ে সম্মতি প্রদান করা বা তা প্রত্যাখ্যান করা, তৃতীয় পক্ষের কাছে কোনো তথ্য বা ডেটা প্রকাশ না করা, ডেটাকে সুরক্ষিত রাখা, ব্যক্তিগত ডেটা সংগ্রহের জন্য আগে দেওয়া সম্মতিকে প্রত্যাহার করা এবং প্রয়োজনে অ্যাপ্লিকেশনের মাধ্যমে সেই ব্যক্তিগত ডেটাকে ডিলিট করা/সরিয়ে দেওয়ার সুযোগ দেওয়া হবে।

(j) ঋণগ্রহীতাদের সাথে যোগাযোগের প্রতিটি পর্যায়ে তাদের থেকে সম্মতি নেওয়ার উদ্দেশ্যটিকে স্পষ্টভাবে জানাতে হবে।

কোনো তৃতীয় পক্ষের সাথে ব্যক্তিগত তথ্য আদান-প্রদানের আগে ঋণগ্রহীতার থেকে সুস্পষ্টভাবে সম্মতি নিতে হবে, তবে আইনগত বা নিয়ন্ত্রণমূলক বাধ্যবাধকতার কারণে তথ্য আদান-প্রদান করার প্রয়োজন হলে এক্ষেত্রে সম্মতির বিষয়টি প্রযোজ্য হবে না।

8. লোনের জন্য কী ফ্যাক্ট স্টেটমেন্ট (KFS)

(a) লোন অ্যাগ্রিমেন্ট স্বাক্ষর করার আগে, LFL তার সমস্ত প্রোডাক্টের ক্ষেত্রে RBI-নির্ধারিত আদর্শ ফরম্যাটে এবং সম্ভাব্য ঋণগ্রহীতা বুঝতে পারেন এমন ভাষায় একটি মূল তথ্যের বিবরণী বা কি ফ্যাক্টস স্টেটমেন্ট (KFS) দেবে।

(b) প্রতিটি KFS-এ একটি ইউনিক প্রপোজাল নম্বর থাকবে এবং সাত (07) দিন বা তার বেশি মেয়াদের লোনের ক্ষেত্রে এর মেয়াদকাল হবে অন্তত তিন (03) কর্মদিবস। মেয়াদকাল বলতে সেই সময়সীমাকে বোঝায় যা ঋণগ্রহীতা LFL-এর কাছ থেকে KFS পাওয়ার পর লোনের শর্তাবলীতে সম্মত হওয়ার জন্য পেয়ে থাকেন। উক্ত মেয়াদকালের মধ্যে ঋণগ্রহীতা সম্মত হলে, LFL সেই KFS-এ উল্লিখিত লোনের শর্তাবলী মেনে চলতে বাধ্য থাকবে।

(c) KFS-এ বার্ষিক সুদের হারের (APR) বিস্তারিত হিসাব এবং লোনের পুরো মেয়াদ জুড়ে লোন পরিশোধের কাঠামো নির্দেশকারী একটি অ্যামর্টাইজেশন শিডিউল (লোন পরিশোধের সময়সূচি) অন্তর্ভুক্ত থাকবে।

(d) APR-এর মাধ্যমে ঋণগ্রহীতাকে লোনের মোট বার্ষিক ব্যয়ের বিষয়টি দেখানো হবে, যার মধ্যে সুদের হারের পাশাপাশি লোনের সাথে সংশ্লিষ্ট অন্যান্য সকল ফি ও চার্জও অন্তর্ভুক্ত থাকবে। লোনের মেয়াদকালে এমন কোনো চার্জ, ফি বা শুল্ক আরোপ করা যাবে না, যার ব্যাপারে KFS-এ স্পষ্টভাবে উল্লেখ করা হয়নি এবং যার বিষয়ে ঋণগ্রহীতা তাঁর সুস্পষ্ট সম্মতি দেননি।

(e) KFS-এ RBI-এর প্রযোজ্য নির্দেশিকা অনুযায়ী প্রয়োজনীয় সমস্ত পরিমাণগত ও চুক্তিভিত্তিক তথ্যকে বিস্তারিতভাবে অন্তর্ভুক্ত করা হবে, এই তথ্যের মধ্যে লোন বিতরণের শর্তাবলী, সুদের হিসাবের বিস্তারিত বিবরণ, তৃতীয় পক্ষের চার্জ, অভিযোগের সমাধানের জন্য যোগাযোগের তথ্য এবং লোন আদায়-সংক্রান্ত তথ্যাদির সাথে আরো অনেক কিছু অন্তর্ভুক্ত থাকবে।

(f) তৃতীয় পক্ষের (থার্ড-পার্টি) পরিষেবা প্রদানকারীদের তরফ থেকে যেখানেই কোনো ফি বা চার্জ আদায় করা হবে, সেখানে এই ধরনের চার্জকে যথাযথভাবে APR-এ দেখাতে হবে এবং ঋণগ্রহীতাকে উপযুক্ত রসিদ বা সহায়ক ডকুমেন্ট দিতে হবে।

(g) ঋণগ্রহীতাকে KFS-এর বিষয়বস্তু স্পষ্টভাবে বুঝিয়ে দিতে হবে এবং তিনি যে এর বিস্তারিত বিষয়গুলো বুঝতে পেরেছেন, তা নিশ্চিত করে একটি স্বীকৃতিপত্র (অ্যাকনলেজমেন্ট) যথাযথভাবে সংগ্রহ করে LFL-এর রেকর্ডে সংরক্ষণ করতে হবে।

(h) ডিজিটাল লেন্ডিং ব্যবস্থার ক্ষেত্রে, প্রযোজ্য নিয়ন্ত্রক নির্দেশিকা অনুযায়ী LFL-কে অবশ্যই তিন (03) দিনের কুলিং-অফ পিরিয়ড, লেন্ডিং সার্ভিস প্রোভাইডারদের (LSPs) বিবরণ এবং লোন আদায় সংক্রান্ত যেকোনো ব্যবস্থার বিষয়টিকে প্রকাশ করতে হবে।

9. লোন বিতরণ করা (নিয়ম ও শর্তাবলীর পরিবর্তন সহ)

(a) LFL ঋণগ্রহীতাকে লোন মঞ্জুরির নিয়ম ও শর্তাবলীতে হওয়া কোনো পরিবর্তনের ব্যাপারে ইংরেজি, হিন্দী অথবা ঋণগ্রহীতা বুঝতে পারেন এমন উপযুক্ত স্থানীয় ভাষায় জানাবে। এই পরিবর্তনগুলোর মধ্যে লোন বিতরণের সময়সূচি, সুদের হার, সার্ভিস চার্জ, লোন অগ্রিম পরিশোধের (প্রিপেমেন্ট) চার্জ ইত্যাদি অন্তর্ভুক্ত থাকতে পারে। এছাড়া, LFL এটাও নিশ্চিত করবে যে ছাড়ের/সুদের হার এবং চার্জের পরিবর্তনগুলো যেন শুধুমাত্র ভবিষ্যতে কার্যকরী হয়। এই বিষয়ে একটি উপযুক্ত শর্ত লোনের অ্যাগ্রিমেন্টে অন্তর্ভুক্ত করা হবে।

(b) অ্যাগ্রিমেন্টের (চুক্তি) অধীনে কর্মক্ষমতা বা পেমেন্টকে ফেরত নেওয়া/ দ্রুত গতিতে এগিয়ে নিয়ে যাওয়ার ক্ষেত্রে LFL-এর সিদ্ধান্ত, প্রাসঙ্গিক লোন অ্যাগ্রিমেন্ট অনুযায়ী হবে।

10. বকেয়া সংগ্রহ করা

(a) LFL তার গ্রাহকদেরকে তাঁদের বকেয়ার ব্যাপারে সমস্ত তথ্য দেবে এবং তাঁদেরকে পেমেন্ট করার জন্য যথেষ্ট সময় দেবে।

(b) LFL নিজের স্বার্থকে রক্ষা করে ডিফল্টার ঋণগ্রহীতাদের কাছ থেকে বকেয়া আদায়ের জন্য ন্যায্য ও আইনি উপায় অবলম্বন

করবে।

(c) LFL-কে এটা অবশ্যই নিশ্চিত করতে হবে যে তার কর্মীরা/রিকভারি এজেন্টরা যেন গ্রাহকদের সাথে যথাযথভাবে আচরণ করার জন্য সঠিকভাবে প্রশিক্ষিত হন।

(d) LFL এটা নিশ্চিত করবে যে, বকেয়া টাকা আদায়ের সমস্ত কার্যক্রম যেন সুষ্ঠু ও স্বচ্ছভাবে এবং ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক কর্তৃক জারি করা নির্দেশিকাকে (সময়ে সময়ে আপডেট করা) কঠোরভাবে মেনে পরিচালিত হয়।

(e) ঋণগ্রহীতা যদি বিশেষভাবে কোনো অনুরোধ না করেন, তবে শুধুমাত্র নির্ধারিত সময়ে, সাধারণত সকাল ৪টা থেকে সন্ধ্যা 7টার মধ্যে তাঁদের সাথে যোগাযোগ করা হবে।

(f) লোনের টাকা আদায় করার কার্যক্রম শুরুর বিষয়ে ঋণগ্রহীতাদের আগে থেকেই জানাতে হবে, এর মধ্যে রিকভারি এজেন্টের নাম ও ফোন নম্বরের মতো বিস্তারিত তথ্যও অন্তর্ভুক্ত থাকবে।

11. সুদের হার এবং শাস্তিমূলক ও অন্যান্য চার্জ (শুল্ক)

(a) বোর্ডের দ্বারা অনুমোদিত "সুদের হার, জরিমানা এবং অন্যান্য চার্জের নীতি"-টি কোম্পানির ওয়েবসাইটে (https://www.lendingkart.com/investors/policies-codes/) পাওয়া যায়। এতে সুদ ও শাস্তিমূলক চার্জ আরোপের ক্ষেত্রে কোম্পানি যেসব পদ্ধতি অনুসরণ করে, তা অন্তর্ভুক্ত রয়েছে, যার মধ্যে রয়েছে:

(b) গ্রাহককে আসল অর্থ প্রদানের তারিখের থেকে সুদ ধার্য করা হয়।

(c) যেসব ক্ষেত্রে মাসের মধ্যে লোন বিতরণ বা লোন পরিশোধ করা হয়, সেসব ক্ষেত্রে শুধুমাত্র লোনটি বকেয়া থাকার মেয়াদের জন্যই সুদ ধার্য করা হয়।

(d) এই নীতিতে শাস্তিমূলক চার্জ সংক্রান্ত বিধানও রয়েছে, যেমন:

- লোন অ্যাগ্রিমেন্টের গুরুত্বপূর্ণ নিয়ম ও শর্তাবলী অমান্য করার ক্ষেত্রে শাস্তিমূলক চার্জ প্রযোজ্য হবে।
- শাস্তিমূলক চার্জকে মূলধনের সাথে যুক্ত (ক্যাপিটালাইজ) করা যাবে না এবং এই ধরনের চার্জের ওপর কোনো অতিরিক্ত সুদ গণনা করা হবে না।
- শাস্তিমূলক চার্জের পরিমাণ যুক্তিসঙ্গত হবে এবং তা নিয়ম না মানার প্রকৃতি ও মাত্রার সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ হবে।
- লোন অ্যাগ্রিমেন্টে [মূল তথ্য বিবরণী বা KFS-এ] যেমনটা উল্লেখ করা হয়েছে সেই অনুযায়ী, প্রযোজ্য শাস্তিমূলক চার্জ এবং তা আরোপের কারণসমূহ ঋণগ্রহীতাদের জানানো হয়।

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

(a) লোন মঞ্জুর করার সময়, গ্রাহকদের বেঞ্চমার্ক সুদের হারে পরিবর্তনের সম্ভাব্য প্রভাব সম্পর্কে জানানো হবে, যার ফলে লোনের EMI এবং/অথবা মেয়াদ কিংবা উভয় ক্ষেত্রেই পরিবর্তন হতে পারে। পরবর্তীতে, উপরোক্ত কারণে EMI/ লোনের মেয়াদ বা উভয় ক্ষেত্রেই কোনো বৃদ্ধি ঘটলে তা উপযুক্ত মাধ্যমের সাহায্যে ঋণগ্রহীতাকে অবিলম্বে জানানো হবে।

(b) ফ্লোটিং সুদের হারকে রিসেট করার সময়, LFL কোম্পানির বোর্ডের দ্বারা অনুমোদিত নীতি অনুযায়ী, ঋণগ্রহীতাদের নির্দিষ্ট সুদের হারে পরিবর্তিত হওয়ার সুযোগ দেবে। ফ্লোটিং সুদের হারের থেকে নির্দিষ্ট সুদের হারে পরিবর্তনের ক্ষেত্রে LFL-এর শিডিউল অফ চার্জেস (ফি ও চার্জ সংক্রান্ত তালিকা)-এ নির্ধারিত ফি / চার্জ প্রযোজ্য হবে। লোনের সুদের হারকে ফ্লোটিং (পরিবর্তনশীল) থেকে নির্দিষ্ট (ফিক্সড) হারে পরিবর্তন করার ক্ষেত্রে প্রযোজ্য সকল চার্জ এবং এই প্রক্রিয়ার সাথে সংশ্লিষ্ট অন্য যেকোনো সার্ভিস চার্জ/ প্রশাসনিক খরচের ব্যাপারে লোন অনুমোদনপত্রে (স্যাংশন লেটার) স্পষ্টভাবে উল্লেখ করা হবে। এরসাথে, যখনই কোম্পানি এই ধরনের চার্জ/ খরচে কোনো সংশোধন করবে, তখনও এর ব্যাপারে সুস্পষ্টভাবে উল্লেখ করতে হবে।

(c) ঋণগ্রহীতাদের নিম্নলিখিত বিকল্পগুলো বেছে নেওয়ার সুযোগ দেওয়া হবে (a) EMI-এর পরিমাণ বৃদ্ধি অথবা লোনের মেয়াদ বাড়ানো কিংবা উভয় বিকল্পের সমন্বয়; এবং (b) লোনের মেয়াদ চলাকালীন যেকোনো পর্যায়ে আংশিক বা সম্পূর্ণভাবে লোন পরিশোধ করা। ফোরক্লোজার চার্জ/ প্রি-পেমেন্ট পেনাল্টি আরোপের বিষয়টি LFL-এর নির্ধারিত চার্জের তালিকা অনুযায়ী হবে।

(d) ফ্লোটিং রেট লোনের ক্ষেত্রে মেয়াদ বাড়ানোর ফলে যাতে নেগেটিভ অ্যামর্টাইজেশন না ঘটে, তা LFL নিশ্চিত করবে।

(e) LFL উপযুক্ত চ্যানেলের মাধ্যমে প্রতি ত্রৈমাসিকের শেষে ঋণগ্রহীতাদের একটি স্টেটমেন্ট দেবে / তা দেখার সুযোগ করে দেবে। এই স্টেটমেন্টে অন্ততপক্ষে নিম্নলিখিত বিষয়গুলোর উল্লেখ থাকবে: এ পর্যন্ত আদায় করা আসল ও সুদের পরিমাণ,

EMI-এর টাকার পরিমাণ, অবশিষ্ট EMI-এর সংখ্যা এবং লোনের সম্পূর্ণ মেয়াদের জন্য বার্ষিক সুদের হার/বার্ষিক শতাংশের হার (APR)। LFL এটা নিশ্চিত করবে যে স্টেটমেন্টগুলো যেন সহজ হয় এবং ঋণগ্রহীতা সহজে সেগুলো বুঝতে পারে।

(f) লোন ও অগ্রিমের ওপর প্রযোজ্য সুদের হার নির্ধারণ করার জন্য কোম্পানি একটি সুদের হারের মডেল গ্রহণ করেছে, যার মধ্যে ফান্ডের খরচ, মার্জিন এবং রিস্ক প্রিমিয়ামের মতো প্রাসঙ্গিক বিষয়গুলোকে বিবেচনা করা হয়েছে। প্রযোজ্য সুদের হার মূলত ঋণগ্রহীতার ঝুঁকির মাত্রার ওপর নির্ভর করে, যেমন ঋণগ্রহীতার আর্থিক ক্ষমতা, ব্যবসার ধরন, ব্যবসার ওপর প্রভাব বিস্তারকারী নিয়ন্ত্রণমূলক পরিবেশ, প্রতিযোগিতা এবং ঋণগ্রহীতার অতীতের ইতিহাস ইত্যাদি। লোনের সম্পূর্ণ মেয়াদে প্রযোজ্য সুদের হার এবং মোট সুদের পরিমাণ জানিয়ে দেওয়া হবে, যাতে ঋণগ্রহীতা তাঁর ওপর আরোপিত সুদের প্রকৃত দায় সম্পর্কে জানতে পারেন। এটাকে LFL-এর ওয়েবসাইটেও দেওয়া হবে। সুদের হারে কোনো পরিবর্তন হলে কোম্পানির ওয়েবসাইটে বা অন্য কোনো জায়গায় প্রকাশিত উক্ত তথ্যকে আপডেট করা হবে। সুদের হারটি বার্ষিক ভিত্তিতে নির্ধারণ করা হবে, যাতে ঋণগ্রহীতা তাঁর অ্যাকাউন্টে প্রযোজ্য সুদের সঠিক হার সম্পর্কে জানতে পারেন।

(g) LFL-এর বোর্ড সুদের হার, প্রসেসিং ও অন্যান্য চার্জ এবং সংশ্লিষ্ট বিষয়াদি নির্ধারণের জন্য উপযুক্ত অভ্যন্তরীণ নীতি ও কার্যপদ্ধতি প্রণয়ন করেছে। বিস্তারিত তথ্যের জন্য, অনুগ্রহ করে কোম্পানির ওয়েবসাইটে (https://www.lendingkart.com/investors/policies-codes/) উপলব্ধ সুদের হার এবং শাস্তিমূলক ও অন্যান্য চার্জ সংক্রান্ত নীতি দেখুন।

13. অন্যান্য নির্দেশিকা

(a) LFL সংশ্লিষ্ট লোনের অ্যাগ্রিমেন্টের নিয়ম ও শর্তাবলীতে উল্লেখিত উদ্দেশ্য ছাড়া (যদি না এমন কোনো নতুন তথ্য যেটি ঋণগ্রহীতার দ্বারা আগে প্রকাশ করা হয়নি, সেটি LFL-এর নজরে আসে) তার ঋণগ্রহীতার কোনো বিষয়ে হস্তক্ষেপ করবে না।

(b) যদি ঋণগ্রহীতা তাঁর ধারের লোন অ্যাকাউন্টকে ট্রান্সফার করার জন্য অনুরোধ করেন, সেক্ষেত্রে LFL-এর সম্মতি বা আপত্তির (যদি থাকে) ব্যাপারে সাধারণত অনুরোধ করার তারিখের থেকে 21 দিনের মধ্যে ঋণগ্রহীতাকে জানানো হয়। এই ট্রান্সফার সমস্ত প্রযোজ্য আইন মেনে স্বচ্ছ কনট্র্যাকচুয়াল শর্তাবলীর ভিত্তিতে করা হবে।

(c) LFL তার ঋণগ্রহীতাদের কাছ থেকে বকেয়া টাকা ফেরত পাওয়ার জন্য কোনো অন্যায় আচরণ যেমন ক্রমাগত অসময়ে ঋণগ্রহীতাদেরকে বিরক্ত করা, লোন /বকেয়া আদায়ের জন্য হুমকি দেওয়া বা শারীরিক শক্তিকে ব্যবহার করা বা কোনো রকম অনুপযুক্ত আচরণ ইত্যাদির সাহায্য নেয় না।

(d) LFL এবং এর রিকভারি এজেন্টরা প্রযোজ্য অভ্যন্তরীণ আচরণবিধি/রিকভারি পলিসি (লোন আদায়ের নীতি) এবং ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংক (RBI)-এর দ্বারা সময়ে সময়ে জারি করা বিদ্যমান নিয়ন্ত্রণমূলক নির্দেশিকা মেনে চলবে। কোম্পানির কর্মী এবং রিকভারি এজেন্টরা যাতে গ্রাহকদের সাথে যথাযথ ও পেশাদার আচরণ করতে পারেন, তা নিশ্চিত করার জন্য তাঁদের ট্রেনিং দেওয়া হবে।

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

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

শারীরিক/ দৃষ্টিগতভাবে প্রতিবন্ধী/ অক্ষম আবেদনকারীদের সাথে, তাঁদের অক্ষমতার ভিত্তিতে, লোনের সুবিধাসহ বিভিন্ন প্রোডাক্ট ও সুবিধা প্রদানের ক্ষেত্রে LFL কোনোরকম বৈষম্য করবে না। LFL-এর সকল শাখা এই ধরণের ব্যক্তিদের বিভিন্ন ব্যবসায়িক সুবিধা পাওয়ার জন্য সম্ভাব্য সব ধরনের সহায়তা করবে।

15. গ্রিভান্স রিড্রেসাল মেকানিজম (অভিযোগ সমাধান করার ব্যবস্থা)

(a) বর্তমানের প্রতিযোগিতামূলক পরিবেশে, ব্যবসায় বৃদ্ধির জন্য দুর্দান্ত কাস্টমার সার্ভিস হলো খুবই গুরুত্বপূর্ণ। গ্রাহকের অভিযোগ হলো যে কোন কর্পোরেট সত্তার ব্যবসায়িক জীবনের একটি অংশ।

(b) LFL-এ আমাদের প্রধান লক্ষ্য হলো গ্রাহক পরিষেবা (কাস্টমার সার্ভিস) এবং গ্রাহকের সন্তুষ্টি। আমরা বিশ্বাস করি যে অবিলম্বে এবং মানসম্পন্ন পরিষেবা দেওয়া শুধুমাত্র নতুন গ্রাহকদেরকে আকর্ষণ করার জন্যই নয়, বরং বিদ্যমান গ্রাহকদেরকে ধরে রাখার জন্যও ভীষণ গুরুত্বপূর্ণ। LFL এমন অনেক পদক্ষেপ নিয়েছে, যার লক্ষ্য হলো আমাদের গ্রাহকদেরকে ভালো অভিজ্ঞতা প্রদান করা এবং একটি ভালো অভিযোগের সমাধান করার ব্যবস্থা প্রদান করা, যাতে তাঁরা আরো ভালো অভিজ্ঞতা অর্জন করতে পারে।

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

16. উদ্দেশ্য/মূল প্রতিশ্রুতি

LFL-এর তার গ্রাহকদের প্রতি যে মূল প্রতিশ্রুতিগুলো রয়েছে সেগুলো হলো:

(a) নিজের গ্রাহকদের প্রতি ন্যায্য ও স্বচ্ছ হওয়া।

(b) গ্রাহকের সমস্যা এবং অভিযোগগুলিকে সময়মতো সমাধান করা।

(c) গ্রাহকের প্রশ্নগুলিকে সময় নিয়ে ভালোভাবে বোঝা এবং সেগুলির উত্তর এমনভাবে দেওয়া যাতে গ্রাহককে খুব ভালোভাবে সাহায্য করা যায়।

(d) বিরোধ/অভিযোগের সমাধানের জন্য গ্রাহকদেরকে অভিযোগের সমাধান করার ব্যবস্থা এবং কোন কর্তৃপক্ষ তাঁদেরকে এই ব্যাপারে সাহায্য করতে পারবে সেই ব্যাপারে তথ্য দেওয়া।

(e) LFL তার গ্রাহকদের গোপনীয়তা এবং মর্যাদাকে অত্যন্ত গুরুত্ব সহকারে দেখে এবং সবসময় তার গ্রাহকদের সাথে ন্যায্য এবং শালীন আচরণ করে।

17. গ্রাহকের প্রশ্ন/ অভিযোগ/নালিশকে পরিচালনা করার ব্যবস্থা

17.1. গ্রাহকের প্রশ্ন, অনুরোধ এবং অভিযোগ

যে গ্রাহকেরা ফীডব্যাক জানাতে বা অভিযোগ জানাতে চান, তাঁরা সোমবার থেকে শুক্রবার (সরকারি ছুটির দিন ছাড়া) সকাল 10টা থেকে সন্ধ্যে 7টার মধ্যে নিচে উল্লেখ করা চ্যানেলগুলি ব্যবহার করতে পারেন।

গ্রাহকদের প্রশ্নগুলোকে পরিচালনা করার পদ্ধতি: এর উদ্দেশ্য হলো গ্রাহকদের প্রশ্নগুলোকে দক্ষতার সাথে ও কার্যকরভাবে পরিচালনা করা, যাতে গ্রাহক খুবই সন্তুষ্ট হন এবং ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের দ্বারা নির্ধারিত নির্দেশিকাগুলোকে যথাযথভাবে মেনে চলা হয়।

1. প্রশ্ন, অনুরোধ এবং অভিযোগের সংজ্ঞা: LFL গ্রাহকদের বিভিন্ন সমস্যাগুলোকে সঠিকভাবে ট্র্যাক করার জন্য প্রশ্ন, অনুরোধ এবং অভিযোগের জন্য সুনির্দিষ্ট সংজ্ঞা নির্ধারণ করেছে। নিচে দেওয়া উদাহরণগুলোকে শুধুমাত্র বোঝানোর জন্য দেওয়া হয়েছে: প্রশ্ন: গ্রাহকের পক্ষ থেকে কোনো তথ্য জানার আগ্রহ বা চাহিদা।
    - (a) প্রশ্নের উদাহরণ:
        - (i) গ্রাহক লোনের আবেদন করার প্রক্রিয়া সম্পর্কে তথ্য জানতে চাইছেন।
        - (ii) গ্রাহক লোনের আবেদন করার জন্য প্রয়োজনীয় ডকুমেন্টের সম্পর্কে খোঁজ নিচ্ছেন।
        - (iii) গ্রাহক পেমেন্টের পদ্ধতি সম্পর্কে জানতে চাইছেন।
2. অনুরোধ: লোন অ্যাকাউন্ট বা লোন সংক্রান্ত পরিষেবার বিষয়ে গ্রাহকের পক্ষ থেকে কোনো নির্দিষ্ট কাজ বা পরিষেবার জন্য করা আবেদন।
    - (a) অনুরোধের উদাহরণ:
        - (i) গ্রাহক অ্যাকাউন্টের স্টেটমেন্ট চেয়ে অনুরোধ করছেন।
        - (ii) গ্রাহক দেরিতে পেমেন্ট করার জন্য ফি/চার্জ মকুবের অনুরোধ করছেন।
        - (iii) গ্রাহক লোনের ফোরক্লোজারের অনুরোধ করছেন।
3. অভিযোগ: অভিযোগ বলতে কোনো কোম্পানির প্রোডাক্ট, পরিষেবা, প্রক্রিয়া (প্রসেস) বা কোনো কার্যক্রম সম্পর্কে গ্রাহকের অসন্তোষ প্রকাশকে বোঝায়, সেটা মৌখিক, লিখিত বা ইলেকট্রনিক যেকোনো মাধ্যমেই হতে পারে।

(a) অভিযোগের উদাহরণ:
    (i) নো অবজেকশন সার্টিফিকেট (NOC) দিতে দেরি করা।
    (ii) পেমেন্ট পোস্টিং করার ক্ষেত্রে দেরি করা।
    (iii)অ্যাকাউন্টের তথ্য (ইমেইল, ঠিকানা, ইত্যাদি) পরিবর্তন করার ক্ষেত্রে দেরি করা।

(এই সংজ্ঞা এবং উদাহরণগুলি গ্রাহকের সমস্যাগুলির ক্ষেত্রে স্পষ্ট ধারণা এবং কার্যকরী সমাধান প্রদান করার উদ্দেশ্যে দেওয়া হয়েছে। এগুলোকে মূলত দৃষ্টান্ত হিসেবে দেওয়া হয়েছে)

17.2. **কাস্টমার কন্ট্যাক্ট পয়েন্ট (গ্রাহক কিভাবে যোগাযোগ করবেন):**

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

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

17.3. গ্রাহকের প্রশ্নের রেকর্ড রাখা এবং সেগুলোকে ম্যানেজ করা:

সমস্ত প্রশ্নকে, তা সেটা যে কোনো চ্যানেলের থেকে আসুক না কেন, ZOHO CRM সিস্টেমে লগ ইন করা হয়।

ইমেইল বা হোয়াটসঅ্যাপের মাধ্যমে পাওয়া প্রশ্নগুলিকে অটোমেটিকভাবে CRM-এ ক্যাপচার করা হয় এবং টিকিট তৈরি হয়।

ভয়েস কমিউনিকেশনের মাধ্যমে পাওয়া প্রশ্নগুলির ক্ষেত্রে, সংশ্লিষ্ট টিকিট তৈরি করার জন্য কোম্পানির প্রতিনিধিরা ম্যানুয়ালভাবে CRM-এ বিস্তারিত বিবরণ এন্টার করবেন।

প্রশ্নগুলিকে প্রশ্নের ধরণের উপর ভিত্তি করে শ্রেণীবদ্ধ করা হয় এবং প্রতিটি বিভাগের জন্য কোম্পানির নীতি এবং নিয়ন্ত্রকের প্রয়োজনীয়তা অনুযায়ী নির্দিষ্ট টার্নঅ্যারাউন্ড টাইম (TAT) বরাদ্দ করা হয়।

যে সমস্ত প্রশ্নগুলি সেটির জন্য নির্ধারিত TAT-এর মধ্যে সমাধান না করা হয়, CRM সিস্টেমে সেগুলির জন্য একটি অটোমেটেড এস্কেলেশন ফিচার রয়েছে, যার মাধ্যমে তৎক্ষণাৎ সেই প্রশ্নের প্রতি মনোযোগ দেওয়া হয় ও সেটির সমাধান করা হয়।

17.4. স্বীকৃতি এবং যোগাযোগ:

একটি প্রশ্ন পাওয়ার এবং লগিং করার পরে, গ্রাহককে CRM সিস্টেমের মাধ্যমে একটি রেফারেন্স নম্বর সহ একটি স্বীকৃতি (অ্যাকনলেজমেন্ট) দেওয়া হয়।

স্বীকৃতির দেওয়ার সময় গ্রাহকদেরকে সমাধানের প্রত্যাশিত সময়সীমার ব্যাপারে জানানো হয়। (TAT-এর জন্য পৃষ্ঠা নং 16-এর টেবিল দেখুন)

সমাধান করার পরে, গ্রাহকদেরকে সেটিকে বন্ধ করার (ক্লোজারের) ব্যাপারে জানানো হয় এবং সমাধানের বিস্তারিত বিবরণ দেওয়া হয়।

17.5. টার্নঅ্যারাউন্ড টাইম (TAT)

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

RBI ওম্বাডসম্যান ব্যবস্থার মাধ্যমে পাওয়া প্রশ্ন/অভিযোগের উত্তর অভিযোগ পাওয়ার তারিখের থেকে পনেরো (15) দিনের মধ্যে অথবা RBI-এর দ্বারা সময়ে সময়ে নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে দিতে হবে।

17.6. উত্তর দেওয়ার মাধ্যম:

প্রাথমিকভাবে ইমেলের মাধ্যমে প্রশ্নগুলির উত্তর দেওয়া হয়, যাতে এটি নিশ্চিত করা যায় যে সমাধানগুলিকে নথিভুক্ত করা

হয়েছে এবং সেগুলিকে যাচাই করা হয়েছে।

17.7. পর্যবেক্ষণ করা (মনিটরিং) এবং কার্যকরী করা:

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

17.8. ডকুমেন্টেশন এবং রিপোর্টিং:

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

17.9. কার্যকরী (এস্কেলেশন) করার ব্যবস্থা:1

নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে অভিযোগের সমাধান না হলে বা যদি গ্রাহক LFL-এর দেওয়া সমাধানে সন্তুষ্ট না হন; সেক্ষেত্রে গ্রাহক নিচে দেওয়া গ্রিভান্স রিড্রেসাল এবং নোডাল অফিসারের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন:

লেভেল	কোথায় যোগাযোগ করতে হবে / SPOC	যোগাযোগের নম্বর এবং ইমেইল আইডি
লেভেল 1	কাস্টমার সাপোর্ট টাচপয়েন্ট	ইমেইল আইডি: care@lendingkart.com টোল-ফ্রি নম্বর: 1800 572 0202 হোয়াটসঅ্যাপ: +91 7778867631
লেভেল 2	গ্রিভান্স রিড্রেসাল অফিসার	কেতন সালি grievance.redressal@lendingkart.com +91 6358874622 সকাল 10.30 থেকে সন্ধ্যে 6.00 পর্যন্ত সোমবার থেকে শুক্রবার শুধুমাত্র সরকারি ছুটির দিন বাদে
লেভেল 3	প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার	সায়নেন্দু চাটার্জী nodalofficer@lendingkart.com +91 7069087586 সকাল 10.30 থেকে সন্ধ্যে 6.00 পর্যন্ত সোমবার থেকে শুক্রবার শুধুমাত্র সরকারি ছুটির দিন বাদে
লেভেল 4	লেভেল 4 এস্কেলেশন	মাগেশ আইয়ার COO.escalation@lendingkart.com

ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাংকের দ্বারা নিযুক্ত ওম্বাডসম্যানের কাছে কোম্পানির প্রতিনিধিত্ব করার জন্য এবং RBI ইন্টিগ্রেটেড ওম্বাডসম্যান স্কিমের আওতায় দায়ের করা অভিযোগের বিষয়ে প্রয়োজনীয় তথ্য বা ডকুমেন্ট দেওয়ার জন্য প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার দায়ী থাকবেন।

সমস্ত গ্রাহকদের অভিযোগ গ্রহণ করার জন্য অফিস চলাকালীন সময়ে গ্রিভান্স রিড্রেসাল অফিসার ও টিম উপলব্ধ থাকবেন। অভিযোগকে ভালোভাবে যাচাই করার পরে, গ্রিভান্স রিড্রেসাল অফিসার নালিশ/অভিযোগ পাওয়ার ত্রিশ (30) দিনের মধ্যে চূড়ান্ত উত্তর পাঠাবেন। এই সময়ের মধ্যে, গ্রাহকেরা তাঁদের অভিযোগের স্থিতি জানার জন্য আমাদের কাছে লিখতে পারেন এবং আমরা যত তাড়াতাড়ি সম্ভব তাঁদেরকে উত্তর দেওয়ার চেষ্টা করবো।

যদি গ্রিভান্স রিড্রেসাল অফিসার দেওয়া সময়সীমার মধ্যে অভিযোগ/বিরোধের সমাধান না করতে পারেন, সেক্ষেত্রে গ্রাহক

ম্যানেজমেন্টের কাছে লিখে জানাতে পারেন

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

17.10. এক্সটার্নাল ওম্বাডসম্যান প্রসেস (বাহ্যিক ন্যায়পাল প্রক্রিয়া):

কোম্পানি যদি অভিযোগটাকে সম্পূর্ণ বা আংশিকভাবে প্রত্যাখ্যান করে এবং অভিযোগকারী সেই উত্তরে সন্তুষ্ট না হন; অথবা কোম্পানি অভিযোগটি পাওয়ার পর ত্রিশ (30) দিনের মধ্যে অভিযোগকারী কোনো উত্তর না পেয়ে থাকেন, তবে সেক্ষেত্রে গ্রাহক 'রিজার্ভ ব্যাংক – ইন্টিগ্রেটেড ওম্বাডসম্যান স্কিম (RB-IOS), 2026'-এর আওতায় RBI ওম্বাডসম্যানের দ্বারস্থ হতে পারেন।

অনলাইন মোডের মাধ্যমে করা অভিযোগ:
গ্রাহকেরা https://cms.rbi.org.in-এ উপলব্ধ কমপ্লেইন্ট ম্যানেজমেন্ট সিস্টেম (CMS) পোর্টালের মাধ্যমে RBI-এর কাছে অভিযোগ জানাতে পারেন।

ইলেকট্রনিক মোডের মাধ্যমে করা অভিযোগ:
অভিযোগকারী সমস্ত প্রাসঙ্গিক বিবরণসহ crpc@rbi.org.in-এ ইমেইল পাঠাতে পারেন।

ফিজিক্যাল মোডের মাধ্যমে করা অভিযোগ:
RBI-এর বিজ্ঞপ্তি অনুযায়ী, পোস্ট (ডাক) বা কুরিয়ারের মাধ্যমে, চণ্ডীগড়ে অবস্থিত ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্কের 'সেন্ট্রালাইজড রিসিপ্ট অ্যান্ড প্রসেসিং সেন্টার' (CRPC)-এ লিখিত আকারেও অভিযোগ জমা দেওয়া যেতে পারে।

সেন্ট্রালাইজড রিসিপ্ট অ্যান্ড প্রসেসিং সেন্টার (CRPC), রিজার্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইন্ডিয়া, সেন্ট্রাল ভিস্তা 4র্থ ফ্লোর, সেক্টর 17, চণ্ডীগড় – 160 017।

অভিযোগকারী অভিযোগের বর্তমান অবস্থা জানতে টোল-ফ্রি নম্বরে কল করে কন্ট্যাক্ট সেন্টারের কর্মীদের সাথে যোগাযোগ করতে পারেন।

টোল-ফ্রি নম্বর – 14448 (সোমবার থেকে শনিবার—সরকারি ছুটির দিন বাদে, সকাল ৪টা থেকে রাত 10টার মধ্যে; ইংরেজি, হিন্দী এবং দশটি আঞ্চলিক ভাষায় পরিষেবা উপলব্ধ আছে)

অভিযোগগুলোকে সেন্ট্রালাইজড রিসিপ্ট অ্যান্ড প্রসেসিং সেন্টার (CRPC)-এর মাধ্যমে প্রসেস করা হয়।

17.11. CPGRAMS-এর কাছে এস্কেলেশন

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

17.12. এক্সটার্নাল ওম্বাডসম্যানের কাছে অভিযোগ দায়ের করার যোগ্যতা:

(a) সমস্যার সমাধানের জন্য গ্রাহককে প্রথমে LFL-এর কাছে অভিযোগ দায়ের করতে হবে।
(b) এরপর গ্রাহক এক্সটার্নাল ওম্বাডসম্যানের (RBI / CPGRAMS) কাছে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন:
- যদি ত্রিশ (30) দিনের মধ্যে সমাধান না করা হয়, অথবা
- যে সমাধান দেওয়া হয়েছে যদি গ্রাহক তাতে সন্তুষ্ট না হন

(c) LFL-এর পক্ষ থেকে উত্তর দেওয়ার নির্ধারিত সময়সীমা শেষ হওয়ার তারিখ অথবা লেন্ডিংকার্ট ফাইনান্সের পক্ষ থেকে যে তারিখে শেষ যোগাযোগ করা হয়েছিল (এর মধ্যে যেটি আগে ঘটে), সেই তারিখের থেকে 90 (নব্বই) দিনের মধ্যে গ্রাহককে এক্সটার্নাল ওম্বাডসম্যানের (RBI) কাছে এই অভিযোগটি দায়ের করতে হবে।

(d) অভিযোগটি সরাসরি RBI ওম্বাডসম্যানের উদ্দেশ্যে করতে হবে। তবে, এর মধ্যে এমন কোনো যোগাযোগ অন্তর্ভুক্ত নয় যেখানে রিজার্ভ ব্যাংককে কেবল কপিতে এন্ডোর্স/মার্ক করা হয়েছে (ই-মেইল বা ফিজিক্যাল - যেকোনো মাধ্যমেই হোক না কেন);
(e) অভিযোগটি কোনো আইনজীবীর পরিবর্তে অভিযোগকারী নিজে অথবা অন্য কোনো অনুমোদিত প্রতিনিধির মাধ্যমে দায়ের করবেন, তবে আইনজীবী যদি নিজেই পীড়িত ব্যক্তি হন, সেক্ষেত্রে তিনি নিজেই অভিযোগ দায়ের করতে পারবেন ;
(f) অভিযোগটি 'রিজার্ভ ব্যাংক – ইন্টিগ্রেটেড ওম্বাডসম্যান স্কিম, 2026'-এর পরিশিষ্টে নির্ধারিত ফর্মে হতে হবে।
(g) অভিযোগটি আপত্তিকর, তুচ্ছ বা হয়রানিমূলক ধরণের নয়।
(h) এই অভিযোগটি এমন কোনো অভিযোগের সাথে সম্পর্কিত নয়, যা ইতিমধ্যেই RBI ওম্বাডসম্যানের অফিসে বিচারাধীন রয়েছে, তা অভিযোগটি সেই একই অভিযোগকারীর কাছ থেকে প্রাপ্ত হোক কিংবা এক বা একাধিক অভিযোগকারীর সাথে যৌথভাবে দায়ের করা হোক বা না হোক;
(i) অভিযোগটি সেই একই অভিযোগের সাথে সম্পর্কিত নয়, যার ইতিমধ্যে RBI ওম্বাডসম্যানের অফিসের দ্বারা গুণাগুণের ভিত্তিতে নিষ্পত্তি (সেটল) বা সমাধান করা হয়েছে, তা অভিযোগটি সেই একই অভিযোগকারীর কাছ থেকে প্রাপ্ত হোক কিংবা এক বা একাধিক অভিযোগকারীর সাথে যৌথভাবে দায়ের করা হোক বা না হোক; এবং
(j) অভিযোগটি সেই একই অভিযোগের সাথে সম্পর্কিত নয়, যা ইতিমধ্যেই কোনো আদালত, ট্রাইব্যুনাল বা সালিশকারী বা অন্য কোনো জুডিশিয়াল বা কোয়াসি-জুডিশিয়াল ফোরামে বিচারাধীন রয়েছে, তা অভিযোগটি সেই একই অভিযোগকারীর কাছ থেকে প্রাপ্ত হোক কিংবা এক বা একাধিক অভিযোগকারীর সাথে যৌথভাবে দায়ের করা হোক বা না হোক; অথবা
(k) অভিযোগটি সেই একই অভিযোগের সাথে সম্পর্কিত নয়, যার ইতিমধ্যে কোনো আদালত, ট্রাইব্যুনাল বা সালিশকারী বা অন্য কোনো জুডিশিয়াল বা কোয়াসি-জুডিশিয়াল ফোরামের দ্বারা গুণাগুণের ভিত্তিতে নিষ্পত্তি (সেটল) বা সমাধান করা হয়েছে, তা অভিযোগটি সেই একই অভিযোগকারীর কাছ থেকে প্রাপ্ত হোক কিংবা এক বা একাধিক অভিযোগকারীর সাথে যৌথভাবে দায়ের করা হোক বা না হোক; এবং
(l) এ ধরনের দাবির ক্ষেত্রে, লিমিটেশন অ্যাক্ট, 1963-এর অধীনে নির্ধারিত সময়সীমা পেরিয়ে যাওয়ার আগেই LFL-এর কাছে অভিযোগটি দায়ের করা হয়েছিল।

উপরে উল্লিখিত (i) ও (j)-এর উদ্দেশ্যে, একই অভিযোগ-সংক্রান্ত কোনো অভিযোগের আওতায় কোনো আদালত বা ট্রাইব্যুনালে বিচারাধীন বা নিষ্পত্তি করা ফৌজদারি কার্যক্রম কিংবা কোনো ফৌজদারি অপরাধের বিষয়ে শুরু হওয়া কোনো পুলিশি তদন্ত অন্তর্ভুক্ত হবে না।

নিম্নলিখিত বিষয়-সংক্রান্ত অভিযোগগুলো এই স্কিমের আওতাভুক্ত নয়:
(a) LFL-এর কমার্শিয়াল বিচার-বিবেচনা বা সিদ্ধান্ত সংক্রান্ত বিষয়াবলি
(b) কোনো ভেন্ডর এবং LFL-এর মধ্যে বিরোধ;
(c) LFL-এর ম্যানেজমেন্ট বা এক্সিকিউটিভের বিরুদ্ধে অভিযোগ;
(d) কোনো জুডিশিয়াল/কোয়াসি-জুডিশিয়াল বা সংবিধিবদ্ধ অথবা আইন প্রয়োগকারী কর্তৃপক্ষের আদেশ পরিপালন করতে গিয়ে LFL-এর কোনো কার্যক্রমের থেকে তৈরি হওয়া অভিযোগ;
(e) এমন একটি পরিষেবা যা রিজার্ভ ব্যাংকের নিয়ন্ত্রণমূলক এখতিয়ারের আওতাভুক্ত নয়;
(f) লেন্ডিংকার্ট ফাইন্যান্স এবং অন্য একটি নিয়ন্ত্রিত প্রতিষ্ঠানের মধ্যে বিরোধ;
(g) লেন্ডিংকার্ট ফাইন্যান্সের কর্মী ও নিয়োগকর্তার মধ্যকার সম্পর্ক-সংক্রান্ত কোনো বিরোধ;
(h) এমন একটি অভিযোগ যার সমাধান ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানিজ (রেগুলেশন) অ্যাক্ট, 2005-এর ধারা 18-তে দেওয়া হয়েছে; এবং
(i) গ্রাহক-সংক্রান্ত কোনো অভিযোগ, যেখানে স্কিমটির আওতায় LFL-কে অন্তর্ভুক্ত করা হয়নি।

17.13. যেসব অভিযোগ গ্রহণযোগ্য নয়:

RBI ইন্টিগ্রেটেড ওম্বাডসম্যান স্কিমের বিধান অনুযায়ী, কোনো অভিযোগ যদি তুচ্ছ, হয়রানিমূলক, বিদ্বেষপ্রসূত বা পর্যাপ্ত কারণবিহীন হয়, অথবা যদি বিষয়টি ইতিমধ্যে কোনো আদালত, ট্রাইব্যুনাল বা সালিশকারীর বিচারাধীন থাকে কিংবা সে বিষয়ে কোনো সিদ্ধান্ত হয়ে গিয়ে থাকে, তবে ওম্বাডসম্যান যেকোনো পর্যায়ে সেই অভিযোগটাকে খারিজ করতে পারেন।

17.14. ওম্বাডসম্যানের ক্ষতিপূরণ দেওয়ার ক্ষমতা:

রিজার্ভ ব্যাংক – ইন্টিগ্রেটেড ওম্বাডসম্যান স্কিম, 2026-এর আওতায়, কোনো কোম্পানির পরিষেবায় ত্রুটি[1] প্রমাণিত হলে অভিযোগকারীকে ক্ষতিপূরণ দেওয়ার ক্ষমতা RBI ওম্বাডসম্যানের রয়েছে।

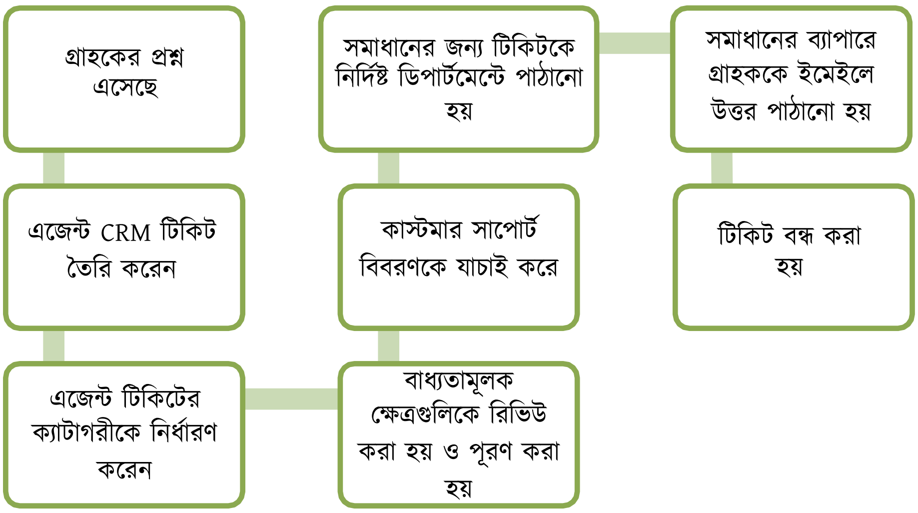
RBI ওম্বাডসম্যানের দ্বারা যে ক্ষতিপূরণ দেওয়া যেতে পারে, তার মধ্যে রয়েছে:

(a) কোম্পানির কোনো কাজের জন্য বা কাজ না করার জন্য তার প্রত্যক্ষ ফলাফল হিসেবে অভিযোগকারীর যে প্রকৃত আর্থিক ক্ষতি হয়েছে, তার জন্য ₹30,00,000 (ত্রিশ লক্ষ টাকা) পর্যন্ত ক্ষতিপূরণ।

(b) অভিযোগকারীর যে সময় নষ্ট হয়েছে, সংঘটিত খরচ, হয়রানি বা মানসিক যন্ত্রণার (যদি থাকে) জন্য ₹3,00,000 (তিন লক্ষ টাকা) পর্যন্ত ক্ষতিপূরণ।

(c) RBI ওম্বাডসম্যানের দেওয়া আদেশ অনুযায়ী, উপযুক্ত বিবেচিত হলে ক্ষতিপূরণ দেওয়ার পাশাপাশি কোম্পানিকে তার দায়বদ্ধতা বা বাধ্যবাধকতা সুনির্দিষ্টভাবে পালনের নির্দেশও অন্তর্ভুক্ত থাকতে পারে।

17.15. প্রশ্নের সমাধান করার ফ্লোচার্ট:



17.16. বাধ্যতামূলক প্রদর্শনের প্রয়োজনীয়তা

LFL-এর সমস্ত অফিসে এবং ওয়েবসাইটে নিম্নলিখিত বিষয়গুলি রয়েছে:

(a) অভিযোগ ও পরামর্শ গ্রহণ করার জন্য উপযুক্ত ব্যবস্থা।

(b) গ্রিভান্স রিড্রেসাল অফিসারের নাম, ঠিকানা এবং যোগাযোগ করার নম্বর দেওয়া আছে।

(c) প্রিন্সিপাল নোডাল অফিসার/নোডাল অফিসারদের নাম এবং যোগাযোগ করার বিবরণ (টেলিফোন/মোবাইল নম্বর এবং ই-মেইল আইডি) দেওয়া আছে।

(d) ওম্বাডসম্যানের কাছে অভিযোগ দায়ের করার পদ্ধতির বিস্তারিত বিবরণ।

(e) রিজার্ভ ব্যাংক – ইন্টিগ্রেটেড ওম্বাডসম্যান স্কিম, 2026'-এর প্রধান বৈশিষ্ট্যগুলোকে ইংরেজি, হিন্দী অথবা উপযুক্ত স্থানীয় ভাষায় ওয়েবসাইটে এবং শাখাগুলিতে প্রদর্শন করতে হবে।

(f) অভিযোগের সমাধান ইউনিটের প্রক্রিয়া এটা নিশ্চিত করবে যে সমস্ত অভিযোগ যেন গ্রাহকদের সন্তুষ্টির পরেই বন্ধ করা হয়।

যদি এজেন্ট নিজের পর্যায়ে অভিযোগটির সমাধান করতে সক্ষম না হন, তবে তিনি নিশ্চিত করবেন যেন অভিযোগটি যথাযথ কর্তৃপক্ষের কাছে নিয়ে যাওয়া হয়। যদিও আমাদের চূড়ান্ত লক্ষ্য হলো এমন একটি পরিস্থিতিকে নিশ্চিত করা যেখানে কার্যকরী সমাধান পাওয়ার জন্য গ্রাহকদের ঊর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের কাছে অভিযোগ জানানোর প্রয়োজন হবে না, তবুও আমরা এই ধরনের অভিযোগের সমাধান করার জন্য একটি বলিষ্ঠ ব্যবস্থা গড়ে তুলেছি। এই ব্যবস্থার মাধ্যমে আমরা অভিযোগের কারণ ও তা ঊর্ধ্বতন কর্তৃপক্ষের কাছে পৌঁছানোর কারণগুলো বোঝার চেষ্টা করি এবং ভবিষ্যতে

[1] “পরিষেবায় ত্রুটি” বলতে কোনো পরিষেবার ক্ষেত্রে এমন কোনো ত্রুটি বা অপর্যাপ্ততাকে বোঝায়, যা 'লেন্ডিংকার্ট ফাইন্যান্স'-এর আইনগতভাবে বা অন্য কোনোভাবে দেওয়ার কথা, এই ঘাটতির ফলে গ্রাহকের আর্থিক ক্ষতি বা লোকসান হতেও পারে, আবার নাও হতে পারে।

যাতে এ ধরনের ঘটনা বারবার না হয়, সেই জন্য প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ গ্রহণ করি।

17.17. Time frame

গ্রাহকেরা তাঁদের অভিযোগ দায়ের করতে, গ্রাহকের অভিযোগ পরিচালনা করার জন্য অভ্যন্তরীণ সিস্টেমে উল্লেখ করা চ্যানেলগুলির মধ্যে যে কোনো একটি ব্যবহার করতে পারেন। লিখিতভাবে অভিযোগ পেলে, LFL একটি স্বীকৃতি পাঠানোর চেষ্টা করবে। বিষয়টির তদন্ত করা হয়ে গেলে, LFL হয় গ্রাহককে একটি চূড়ান্ত উত্তর দেওয়ার চেষ্টা করবে বা এই বিষয়ে জানানোর চেষ্টা করবে।

কোম্পানির কাছে আসা অভিযোগগুলিকে সঠিক পরিপ্রেক্ষিতে দেখা হবে এবং সম্ভাব্য সকল দিক থেকে বিশ্লেষণ করা হবে। যে কোনো বিষয়ে LFL-এর সিদ্ধান্ত গ্রাহককে জানানো হবে।

কিছু কিছু ক্ষেত্রে কাজের ধরণের জন্য বেশি সময় লাগতে পারে; যেমন ডকুমেন্টকে পুনরুদ্ধার করা। LFL গ্রাহকদেরকে এই ধরণের দেরির ব্যাপারে জানাবে এবং অভিযোগের সমাধানের জন্য প্রত্যাশিত সময়সীমা প্রদান করবে।

সমস্যার সমাধানের সময়-সীমা নিচে দেওয়া হয়েছে:

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

সমস্যার TAT-এর বিবরণ নিচে দেওয়া হয়েছে:

1	অ্যাকাউন্টের স্টেটমেন্ট	T+5 দিন
2	আবেদনের স্থিতি	T+7 দিন
3	পেমেন্ট কনফার্মেশন	T+7 দিন
4	বিতরণ সংক্রান্ত প্রশ্ন	T+7 দিন
5	EMI-এর সাথে সম্পর্কিত প্রশ্ন	T+10 দিন
6	লোন প্রি-ক্লোজার (সময়ের আগে বন্ধ করা)	T+10 দিন

7	NOC লেটার	T+10 দিন
8	CIBIL-এর সাথে সম্পর্কিত প্রশ্ন	T+21 দিন
9	অন্যান্য প্রশ্ন	T+15 দিন
10	ইন্স্যুরেন্স / TPP-এর সাথে সম্পর্কিত প্রশ্ন	T + 30 দিন
11	ইন্স্যুরেন্স /TPP-এর সাথে সম্পর্কিত প্রশ্ন	T+14 দিন

17.18. **CIC-এর জন্য ক্ষতিপূরণের পরিকাঠামো।** (বাস্তবায়ন করার তারিখ: 26 এপ্রিল 2024)

ক্রেডিট ইনফর্মেশন কোম্পানিস / CIBIL সম্পর্কিত অভিযোগের প্রক্রিয়া:
ভারতীয় রিজার্ভ ব্যাঙ্ক (RBI)-এর নির্দেশিকা সার্কুলার অনুযায়ী ক্রেডিট ইনফর্মেশন কোম্পানিস (CIC) - সম্পর্কিত অনুসন্ধানগুলিকে পরিচালনা করার জন্য সংশোধিত পদ্ধতি নিচে দেওয়া হলো:

অ্যাব্রিভিয়েশন (সংক্ষেপণ):
CIC: ক্রেডিট ইনফরমেশন কোম্পানিস: CIBIL, ইকুইফ্যাক্স, CRIF ও এক্সপেরিয়ান।
CI: ক্রেডিট ইনস্টিটিউশন: লেন্ডিংকার্ট।
যোগাযোগ করার চ্যানেল:
গ্রাহকেরা বা CIC-গুলো এর মাধ্যমে লেন্ডিংকার্ট কাস্টমার সাপোর্ট টিমের সাথে যোগাযোগ করতে পারবেন:
ইমেইল: care@lendingkart.com
টোল-ফ্রী নম্বর: 1800 572 0202
হোয়াটসঅ্যাপ : +91 7778867631 (হোয়াটসঅ্যাপ লিংক)
এখানে উল্লেখ করা ঠিকানায় আমাদের লিখে পাঠান: লেন্ডিংকার্ট ফাইন্যান্স লিমিটেড, ইন্দ্রপ্রস্থ বিজনেস পার্ক, 6-তম ফ্লোর, সরখেজ রোজা রোড, মাকারবা, আহমেদাবাদ – 380 051, গুজরাট, ভারত।

17.19. অনুসন্ধান/সমস্যাকে পরিচালনা করা

কাস্টমার সাপোর্ট এক্সিকিউটিভ গ্রাহক বা CIC-এর কাছ থেকে অনুসন্ধান পাওয়ার পরে অনুরোধ বা অভিযোগ লগ করবেন।

যদি কোনো রেজিস্টার না করা চ্যানেলের মাধ্যমে কোনো অভিযোগ আসে সেক্ষেত্রে, অভিযোগকারীকে প্রয়োজনীয় ক্ষতিপূরণের (যদি প্রযোজ্য হয়) জন্য রেজিস্টার করা যোগাযোগের বিবরণ এবং ব্যাঙ্কিং-এর তথ্য (ইমেইল আইডি, ব্যাঙ্ক বা UPI-এর বিবরণ) দিতে বলা হবে।

17.20. অভিযোগকে প্রসেস (প্রক্রিয়াকরণ) করা:

প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা নেওয়া ও সমাধানের জন্য অভিযোগকে যথাযথ বিভাগে পাঠানো হয়।

সমাধান করা হয়ে গেলে, গ্রাহক বা CIC-কে ইমেইলের মাধ্যমে জানানো হয়, আর কাস্টমার সাপোর্ট টিমকে লুপে রাখা হয়।

তারপরে অভিযোগকে LFL-এর CRM সিস্টেমে বন্ধ করা হয়।

17.21. সমাধান এবং ফলো-আপ:

CIC-এর সাথে সম্পর্কিত সমস্ত অনুসন্ধানগুলিকে সেটা পাওয়ার তারিখের থেকে একুশ (21) দিনের সময়সীমার মধ্যে সমাধান করতে হবে।

CIC-এর সাথে সম্পর্কিত প্রশ্নের সমাধানের জন্য সর্বাধিক টার্নঅ্যারাউন্ড টাইম (TAT) হলো ত্রিশ (30) দিন: ক্রেডিট ইনস্টিটিউটের (লেন্ডিংকার্ট) জন্য একুশ (21) দিন এবং CIC-এর বিবরণ আপডেট করার জন্য অতিরিক্ত নয় (9) দিন।

17.22. ক্ষতিপূরণ এবং দেরি হওয়া:

সমাধান দিতে কোনোরকম দেরি হলে তার জন্য প্রতিদিন ভারতীয় মুদ্রায় (INR) 100 ক্ষতিপূরণ ফী দিতে হতে পারে, আর এটা যে টিম (CI/CIC) দায়িত্বে থাকবে, তাকেই অসুবিধার জন্য স্বীকৃতি হিসেবে দিতে হবে।

সমাধানের পরে, কোনোরকম দেরি হলে, CIC/CI-কে দেরি হওয়ার মোট দিন এবং সংশ্লিষ্ট ক্ষতিপূরণের ব্যাপারে অভিযোগকারীকে জানাতে হবে।

17.23. ডকুমেন্টেশন এবং যোগাযোগের তথ্য (কমিউনিকেশন):

সমাধানের পরে, CIC/CI-কে CIC রিপোর্টের আপডেটগুলির ব্যাপারে অভিযোগকারীকে জানাতে হবে।
CIC সংক্রান্ত সমস্ত অফিসিয়াল কমিউনিকেশন (যোগাযোগের তথ্য) লেন্ডিংকার্টে CIC নোডাল অফিসে পাঠানো হবে।

17.24. যে অভিযোগগুলি করা যাবে না:

অভ্যন্তরীণ প্রশাসন, মানব সম্পদ (হিউম্যান রিসোর্স) বিষয়ের সমস্যা, কর্মীদের বেতন, বাণিজ্যিক সিদ্ধান্ত, ক্রেডিট স্কোর/মডেল নিয়ে বিরোধ এবং আদালত বা ট্রাইব্যুনালের মতো অন্যান্য ফোরামের দ্বারা ইতিমধ্যে সমাধান করা মামলা সংক্রান্ত অভিযোগগুলোকে এই কোডের অন্তর্ভুক্ত করা হবে না।

এই সংশোধিত পদ্ধতিটি CIC-এর সাথে সম্পর্কিত প্রশ্নগুলির ক্ষেত্রে ফিনটেক অপারেশনগুলির জন্য RBI-এর নিয়ন্ত্রক নির্দেশিকাগুলির সাথে সম্মতিকে নিশ্চিত করে।

নিচে সিআইসি (CIC) নোডাল অফিসারের বিস্তারিত তথ্য দেওয়া হলো।

ক্রেডিট ইনস্টিটিউশনের নাম	CIC নোডাল অফিসারের নাম	অফিসারের ইমেইল আইডি	CIC নোডাল অফিসারের মোবাইল নম্বর
লেন্ডিংকার্ট ফাইন্যান্স লিমিটেড	কেতন সালি	sali.ketan@lendingkart.com	+91 70690 87586

17.25. গ্রিভান্স রিড্রেসাল ডে:

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

18. কোডের পুনর্বিবেচনা (রিভিউ) করা

বোর্ড ফেয়ার প্র্যাকটিস কোডের (ন্যায্য অনুশীলন কোড) পরিপালন এবং ব্যবস্থাপনার বিভিন্ন স্তরে অভিযোগের সমাধানের ব্যবস্থার কার্যকারিতার বিষয়ে একটি বার্ষিক পর্যালোচনার (অ্যানুয়াল রিভিউ) পরিচালনা করবে। গ্রিভান্স রিড্রেসাল অফিসার

প্রতি ছয় (06) মাসে এই কোডের পুনর্বিবেচনা (রিভিউ) করবেন এবং এই পুনর্বিবেচনার (রিভিউ) একটি সম্মিলিত রিপোর্ট বোর্ডের কাছে জমা দেবেন।