

લેન્ડિંગકાર્ટ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ

અનુક્રમણિકા

હેતુ.....	4
મહત્વપૂર્ણ વ્યાખ્યાઓ.....	4
ઉદ્દેશ્ય.....	4
કમીટમેન્ટ.....	4
લોન માટેની અરજીઓ અને તેમની પ્રક્રિયા.....	4
લોન મૂલ્યાંકન અને નિયમો/ શરતો.....	5
ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ પરથી મેળવેલ લોન.....	5
લોન માટે કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ (KFS).....	5
લોનનું વિતરણ (નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત).....	6
કરાર હેઠળ ચુકવણી અથવા કામગીરીને પાછી ખેંચવાનો/વેગ આપવાનો LFL નો નિર્ણય સંબંધિત લોન કરાર પ્રમાણે રહેશે.....	6
લેણાંની વસૂલાત.....	6
વ્યાજ દર અને દંડ અને અન્ય શુલ્ક.....	6
ફ્લોટિંગ વ્યાજ દર લોન (ફક્ત ફ્લોટિંગ દર લોન માટે લાગુ).....	6
અન્ય માર્ગદર્શિકા.....	6
NBFCs દ્વારા શારીરિક/દૃષ્ટિથી વિકલાંગ લોકોને લોન સુવિધાઓ.....	7
ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ.....	7
હેતુ/ મુખ્ય કમીટમેન્ટ્સ.....	7
ગ્રાહકની પૂછપરછ/ફરિયાદો/સમસ્યાઓનું સંચાલન કરવા માટેની મશીનરી.....	7
ગ્રાહક સંપર્ક બિંદુઓ:.....	7
ગ્રાહકની પૂછપરછનું રેકોર્ડિંગ અને સંચાલન:.....	7
સ્વીકૃતિ અને સંદેશાવ્યવહાર:.....	8
ટર્નઅરાઉન્ડ સમય (TAT):.....	8
પ્રતિભાવની પદ્ધતિ:.....	8
નિરીક્ષણ અને આગળ ધપાવટ:.....	8
દસ્તાવેજીકરણ અને રિપોર્ટિંગ:.....	8
આગળ ધપાવટની પદ્ધતિ:.....	8
બાહ્ય લોકપાલ પ્રક્રિયા:.....	8
પૂછપરછ નિવારણનો ફ્લોચાર્ટ:.....	9
ફરજિયાત પ્રદર્શન જરૂરિયાતો.....	9
સમયમર્યાદા.....	9
CIC માટે વળતર માળખું. (અમલીકરણ તારીખ: 26th એપ્રિલ 2024).....	10
સંચાર ચેનલો:.....	10
પૂછપરછનું સંચાલન:.....	10
ફરિયાદો પર પ્રક્રિયા કરવી:.....	10
નિરાકરણ અને ફોલો-અપ:.....	10
વળતર અને વિલંબ:.....	11
દસ્તાવેજીકરણ અને સંદેશાવ્યવહાર:.....	11
ઉકેલ આવ્યા પછી, CIC રિપોર્ટ્સમાં અપડેટ્સ CIC/CA દ્વારા ફરિયાદીને જણાવવા જોઈએ.....	11
CIC બાબતો સંબંધિત તમામ સત્તાવાર સંદેશાવ્યવહાર લેન્ડિંગકાર્ટ ખાતે CIC નોડલ ઓફિસને મોકલવામાં આવશે.....	11
પ્રતિબંધિત ફરિયાદો:.....	11
વધારાની રકમનો ઉપચાર.....	12

હેતુ

ભારતીય રિઝર્વ બેંક (RBI) એ 19 ઓક્ટોબર, 2023 ના રોજ માસ્ટર નિર્દેશ - નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની - સ્કેલ બેઝડ રેગ્યુલેશન ડાયરેક્શન્સ, 2023 ના પ્રકરણ VII (સમય સમય પર સુધારેલા, ફેરફાર અને અપડેટ કરેલા) દ્વારા, નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપનીઓ (NBFCs) માટે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ પર માર્ગદર્શિકા જારી કરી છે, જેના દ્વારા તેમના ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે ફેર બિઝનેસ અને કોર્પોરેટ પ્રેક્ટિસ માટે ધોરણો નક્કી કરવામાં આવ્યા છે.

લેન્ડિંગકાર્ટ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ (હવે પછી 'કંપની' અથવા 'LFL' તરીકે ઓળખાશે) એ એક નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની છે જે RBI સાથે નોંધાયેલ મિડલ લેયર (NBFC ML) તરીકે વર્ગીકૃત થયેલ છે અને ઉપરોક્ત માર્ગદર્શિકાના સંદર્ભમાં, કંપની દ્વારા તેના ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે અનુસરવામાં આવતા વાજબી વ્યવહારો / ધોરણો માટેના સિદ્ધાંતો નક્કી કરવા માટે નીચેના વાજબી વ્યવહાર કોડ (FPC) અથવા 'ધ કોડ' અપનાવે છે. તે ગ્રાહકોને માહિતી પૂરી પાડે છે અને સમજાવે છે કે કંપની તેમની સાથે રોજિંદા ધોરણે કેવી રીતે વ્યવહાર કરે તેવી અપેક્ષા રાખે છે.

આ કોડ સોશિયલ મીડિયા/અન્ય કોઈપણ માધ્યમો પર પોસ્ટ કરાયેલ કોઈપણ ફરિયાદ/પૂછપરછ કરતા ગ્રાહકો સહિત તમામ ગ્રાહકોને લાગુ પડે છે અને કંપની બધા ગ્રાહકોને જરૂરિયાત મુજબ નીચેના પ્લેટફોર્મનો સંપર્ક કરવા પ્રોત્સાહિત કરશે.

મહત્વપૂર્ણ વ્યાખ્યાઓ

1. બોર્ડ: એટલે LFL ના બોર્ડનું મંડળ.
2. લોન લેનાર/ગ્રાહક: LFL ના કોઈપણ હાલના અથવા સંભવિત લોન લેનાર/ગ્રાહકો એવો અર્થ થશે.

ઉદ્દેશ્ય

આ કોડ નીચેના ઉદ્દેશ્યો સાથે વિકસાવવામાં આવ્યો છે:

- ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે ન્યાયસંગત પ્રથાઓ સુનિશ્ચિત કરવી જેથી તેમની સાથે ન્યાય અને સૌહાર્દપૂર્ણ સંબંધને પ્રોત્સાહન મળે.
- ગ્રાહકોને ઉત્પાદનની વધુ સારી સમજણ અને જાણકાર નિર્ણયો લેવામાં વધુ પારદર્શિતા આપવી.
- કંપનીમાં ગ્રાહકનો વિશ્વાસ વધારવો.
- ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરવામાં ન્યાયસંગત ધોરણો નક્કી કરીને સારી, વાજબી અને પારદર્શક વ્યવસાય પ્રથાઓનું પાલન કરવું.
- ઉચ્ચ ઓપરેટિંગ ધોરણો પ્રાપ્ત કરવા માટે વાજબી સ્પર્ધા દ્વારા બજાર દળોને પ્રોત્સાહિત કરવા.
- જ્યાં જરૂરી હોય ત્યાં, કાયદાની યોગ્ય પ્રક્રિયાને અનુસરીને વસૂલાત અને અમલીકરણ હાથ ધરવા.
- RBI દ્વારા વાજબી પ્રથાઓ સંબંધિત લાગુ નિયમોનું પાલન સુનિશ્ચિત કરવું.
- આ કોડ ડિજિટલી અથવા અન્ય સ્ત્રોતો સહિત કંપનીના તમામ ઉત્પાદન ઓફરિંગમાં સમાનરૂપે લાગુ કરવા.

કમીટમેન્ટ

LFL હંમેશા ન્યાયી, વાજબી રીતે કામ કરવા અને ઉદ્યોગમાં પ્રચલિત માનક પ્રથાઓનું પાલન કરવા માટે શ્રેષ્ઠ પ્રયાસ કરશે.

LFL તમામ સંબંધિત કાયદાઓ, નિયમોનું પાલન કરશે અને લોન લેનાર સાથેની તેની ક્રિયાપ્રતિક્રિયા દરમિયાન પ્રામાણિકતા અને પારદર્શિતાના નૈતિક સિદ્ધાંતોનું પાલન કરશે.

ગ્રાહકો સાથે વાતચીત કરતી વખતે, કંપની "અંગ્રેજી અથવા હિન્દીમાં અથવા યોગ્ય સ્થાનિક ભાષામાં સ્પષ્ટ માહિતી પૂરી પાડવા માટે જરૂરી હોય તેવા તમામ પગલાં લેશે:

- તેના વિવિધ ઉત્પાદનો અને સેવાઓ.
- નિયમો અને શરતો, વ્યાજ દરો/સેવા શુલ્ક.
- ગ્રાહકોને ઉપલબ્ધ લાભો અને તેના પરિણામો, જો કોઈ હોય તો.
- પ્રશ્નોના જવાબ માટે સંપર્ક વ્યક્તિઓ, જો કોઈ હોય તો.

કોડ કંપનીઓની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.

LFL લોન લેનારને લગતી માહિતીને સખત ગુપ્ત રાખશે અને કાયદા હેઠળ જરૂરી ન હોય અથવા લોન લેનાર દ્વારા છૂટ અથવા મંજૂરી ન આપવામાં આવે ત્યાં સુધી કોઈપણ માહિતી શેર કરશે નહીં.

LFL તેના લોન લેનારને તેમના ખાતા અને તેમને ઉપલબ્ધ સુવિધાઓ સંબંધિત માહિતીના અધિકાર વિશે જાણ કરવા માટે જરૂરી પગલાં લેશે.

કોઈપણ વ્યવહાર કરતા પહેલા LFL તેના લોન લેનારને વ્યાજ દરો, શુલ્ક, ગણતરીની પદ્ધતિ વગેરે જેવી તમામ નાણાકીય માહિતીની જાણ કરશે.

લોન માટેની અરજીઓ અને તેમની પ્રક્રિયા

LFL મુખ્યત્વે MSME સેગમેન્ટમાં તેના ગ્રાહકોને બિઝનેસ લોન આપે છે, જેમાં લોન લેનારને મધ્યમ-મોટા કોર્પોરેટ ક્લાયન્ટ્સની સરખામણીમાં સહાયની જરૂર પડશે જેઓ નાણાકીય બજારના વ્યવસાયથી સારી રીતે વાકેફ અને સજ્જ છે. LFL "Upwards" ના બ્રાન્ડ નામ હેઠળ વ્યક્તિગત લોન પણ આપે છે.

સામાન્ય વ્યવસાયમાં LFL હંમેશા તેના લોન લેનારને લોન મેળવવા માટે અનુસરવામાં આવતી પ્રક્રિયા અને પ્રક્રિયા વિશે માર્ગદર્શન આપવાનો પ્રયાસ કરશે.

LFL ના 'લોન અરજી / યોગ્ય દસ્તાવેજો' માં લોન લેનાર દ્વારા સબમિટ કરવાની જરૂરી/લેનારાના હિતને અસર કરતી બધી માહિતી શામેલ હશે. અન્ય નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઓ (NBFCs) દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી સમાન શરતો અને નિયમો સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરવામાં અને ઉપરોક્ત સરખામણીના આધારે જાણકાર નિર્ણય લેવામાં લોન લેનારને સુવિધા આપવા માટે LFL દ્વારા જરૂરી માહિતી પૂરી પાડવામાં આવશે. વધુમાં, કરારની વિષયવસ્તુ સ્થાનિક ભાષામાં અથવા લોન લેનારને સમજાતી ભાષામાં સમજાવવામાં આવશે. LFL આ નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃતિનો રેકોર્ડ જાળવશે.

LFL ના 'લોન અરજી / યોગ્ય દસ્તાવેજો' માં લોન અરજી ફોર્મ સાથે લોન લેનારાઓ દ્વારા સબમિટ કરવાના જરૂરી દસ્તાવેજોની યાદી પણ દર્શાવવામાં આવી છે.

લોન લેનાર દ્વારા સબમિટ કરાયેલ દરેક લોન અરજી, લોન અરજી માટે જરૂરી દસ્તાવેજો, વ્યક્તિની ઓળખ, ઓફર કરવામાં આવનારી સંસ્થા અને સુરક્ષા, ગેરંટી જો કોઈ હોય તો, તેની ચકાસણી કર્યા પછી, મેરિટના આધારે સ્વતંત્ર રીતે ધ્યાનમાં લેવામાં આવશે.

કોઈપણ લોન અરજી ફોર્મ મંજૂર કરતા અથવા નકારતા પહેલા અરજીનો નિર્ણય લેવામાં LFL લોન લેનારની ક્રેડિટ યોગ્યતા ચકાસવા માટે યોગ્ય તપાસ કરશે, જે એક મહત્વપૂર્ણ પરિમાણ છે.

LFL પાસે લોન મેળવવા માટે તેના લોન લેનારને લોન અરજી મળ્યાની સ્વીકૃતિ આપવાની પદ્ધતિ છે. LFL બધી જરૂરી માહિતી પુરેપુરી મળ્યાની તારીખથી વાજબી સમયગાળામાં તેના નિર્ણય વિશે લોન લેનારને જાણ કરશે.

લોન લેનાર સાથેના બધા સંદેશાવ્યવહાર સ્થાનિક ભાષામાં અથવા લોન લેનારને સમજાતી ભાષામાં હોવા જોઈએ.

લોન મૂલ્યાંકન અને નિયમો/ શરતો

LFL એ લોન લેનારને લેખિતમાં મંજૂરી પત્ર દ્વારા અથવા અન્યથા દ્વારા લોન લેનારને સમજાતી સ્થાનિક ભાષામાં, મંજૂર મર્યાદાની રકમ, વાર્ષિક ડિસ્કાઉન્ટ/વ્યાજ દર અને તેના ઉપયોગની પદ્ધતિ સહિત તમામ નિયમો અને શરતો સાથે જણાવશે અને લોન લેનાર દ્વારા આ નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃતિ LFL ના રેકોર્ડમાં રાખશે.

મોડી ચુકવણી માટે વસૂલવામાં આવતા દંડાત્મક વ્યાજ સંબંધિત કોઈપણ કલમ લોન કરારમાં બોલ્ડ અક્ષરોમાં ઉલ્લેખિત કરવામાં આવશે.

LFL લોન મંજૂરી/વિતરણ સમયે તમામ લોન લેનારાઓને લોન કરાર સાથે આવેલા દરેક જોડાણની નકલ સાથે લોન લેનાર દ્વારા સમજાવેલી લોન કરારની નકલ આપશે.

ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ પરથી મેળવેલ લોન

સોર્સિંગ એજન્ટ તરીકે કાર્યરત ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મના નામ (લેન્ડિંગ સર્વિસ પ્રોવાઇડર્સ (LSPs), ડિજિટલ ધિરાણ એપ્સ (DLAs) અને કંપની દ્વારા ઓનબોર્ડ કરાયેલ LSPs ના DLAs સહિત) (જેને હવે એજન્ટ તરીકે ઓળખવામાં આવશે) LFL ની વેબસાઇટ પર જાહેર કરવામાં આવશે.

LFL એ એજન્ટ તરીકે કાર્યરત ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મને નિર્દેશ આપ્યો છે કે તેઓ ગ્રાહકોને LFL નું નામ અગાઉથી જાહેર કરે.

મંજૂરી પછી તરત જ પરંતુ લોન કરારના અમલ પહેલાં, મંજૂરી પત્ર લેટર હેડ પર લોન લેનારને જારી કરવામાં આવશે.

લોન કરાર સાથે આવેલા દરેક જોડાણની નકલ સાથે ડિજિટલી સહી કરેલ લોન કરારની નકલ, લોન કરાર સાથે આવેલા દરેક જોડાણની નકલ અને લોન લેનારઓના ડેટાના સંદર્ભમાં LSPs/DLAs ની ગોપનીયતા નીતિઓ, લોન મંજૂર/વિતરણ સમયે બધા લોન લેનારઓને પૂરી પાડવામાં આવશે.

LFL દ્વારા રોકાયેલા ડિજિટલ ધિરાણ પ્લેટફોર્મ પર અસરકારક દેખરેખ અને નિરીક્ષણ સુનિશ્ચિત કરવામાં આવશે.

મંજૂર કરાયેલ લોનના સંદર્ભમાં વિતરણ હંમેશા લોન લેનારના બેંક ખાતામાં કરવામાં આવશે, સિવાય કે ફક્ત કાનૂની અથવા નિયમનકારી આદેશ હેઠળ આવરી લેવામાં આવેલા વિતરણો સિવાય. કંપની ખાતરી કરશે કે, તમામ લોન સેવા, ભરપાઈ, વગેરે લોન લેનાર દ્વારા સીધા કંપનીના બેંક ખાતામાં કરવામાં આવે છે, જેમાં LSP ના ખાતાઓ સહિત કોઈપણ તૃતીય પક્ષના પાસ-થ્રુ એકાઉન્ટ/પૂલ એકાઉન્ટનો સમાવેશ થતો નથી.

લોન ડિફોલ્ટના કિસ્સામાં, જ્યારે વસૂલાત એજન્ટને વસૂલાત સોંપવામાં આવે છે અથવા પહેલાથી સોંપાયેલ વસૂલાત એજન્ટમાં કોઈ ફેરફાર થાય છે, ત્યારે વસૂલાત એજન્ટ વસૂલાત માટે લોન લેનારનો સંપર્ક કરે તે પહેલાં, વસૂલાત માટે લોન લેનારનો સંપર્ક કરવા માટે અધિકૃત આવા વસૂલાત એજન્ટની વિગતો લોન લેનારને ઇમેઇલ/SMS દ્વારા જણાવવામાં આવશે.

ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ વિશે જાગૃતિ લાવવા માટે પૂરતા પ્રયાસો કરવામાં આવશે.

કંપની દ્વારા ઓનબોર્ડ કરાયેલ LSP ના DLAs અને DLAs દ્વારા ડેટાનો સંગ્રહ ગ્રાહકની જરૂરિયાત મુજબ અને ઓડિટ ટ્રેલ ધરાવતા લોન લેનારની અગાઉ અને સ્પષ્ટ સંમતિથી કરવામાં આવશે. લોન લેનારને ચોક્કસ ડેટાના ઉપયોગ માટે સંમતિ આપવા અથવા નકારવાનો, તૃતીય પક્ષોને જાહેરાત પ્રતિબંધિત કરવાનો, ડેટા જાળવી રાખવાનો, વ્યક્તિગત ડેટા એકઠા કરવા માટે પહેલાથી આપેલી સંમતિ રદ કરવાનો અને જો જરૂરી હોય તો, એપને ડેટા કાઢી નાખવા/ભૂલી જવાનો વિકલ્પ આપવામાં આવશે.

લોન લેનારઓ સાથેના ઇન્ટરફેસના દરેક તબક્કે લોન લેનારઓની સંમતિ મેળવવાનો હેતુ જાહેર કરવો જરૂરી છે. કોઈપણ તૃતીય પક્ષ સાથે વ્યક્તિગત માહિતી શેર કરતા પહેલા લોન લેનારની સ્પષ્ટ સંમતિ લેવામાં આવશે, સિવાય કે જ્યાં કાયદાકીય અથવા નિયમનકારી જરૂરિયાત મુજબ આવી માહિતી શેર કરવી જરૂરી હોય.

લોન માટે કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ (KFS)

લોન કરાર કરતા પહેલા, LFL એ RBI દ્વારા નિર્ધારિત માનક ફોર્મેટમાં અને સંભવિત લોન લેનાર દ્વારા સમજાતી ભાષામાં કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ (KFS) પૂરું પાડશે.

દરેક KFS પાસે એક અનન્ય દરખાસ્ત નંબર હશે અને સાત દિવસ કે તેથી વધુ સમયગાળાની લોન માટે તેની માન્યતા અવધિ ઓછામાં ઓછી ત્રણ કાર્યકારી દિવસની હશે. માન્યતા અવધિ એ છે કે લોનની શરતો સાથે સંમત થવા માટે, LFL દ્વારા KFS આપ્યા પછી, લોન લેનારને ઉપલબ્ધ સમયગાળો. માન્યતા અવધિ દરમિયાન લોન લેનાર દ્વારા સંમતિ આપવામાં આવે તો, LFL KFS માં દર્શાવેલ લોનની શરતો દ્વારા બંધાયેલ રહેશે.

KFS માં વાર્ષિક ટકાવારી દર (APR) ની વિગતવાર ગણતરી, આખી લોનની મુદત દરમિયાન ચુકવણી માળખું દર્શાવતું હપ્તા ચુકવણીનું સમયપત્રક શામેલ હશે.

APR માં લોન લેનારને ક્રેડિટના કુલ વાર્ષિક ખર્ચ દેખાશે, જેમાં લોન સાથે સંકળાયેલ અન્ય તમામ ફી અને શુલ્ક સાથે વ્યાજ દરનો સમાવેશ થશે. લોનના સમયગાળા દરમિયાન કોઈ ચાર્જ, ફી અથવા વસૂલાત લાદવામાં આવશે નહીં સિવાય કે આવી વસ્તુઓ KFS માં સ્પષ્ટ રીતે જાહેર કરવામાં આવે અને લોન લેનાર દ્વારા તેમની સ્પષ્ટ સંમતિથી સ્વીકારવામાં આવી હોય.

KFS માં લાગુ RBI માર્ગદર્શિકા હેઠળ જરૂરી તમામ પરિમાણાત્મક અને કરાર સંબંધિત ખુલાસાઓનો વ્યાપકપણે સમાવેશ થશે, જેમાં વિતરણની શરતો, વ્યાજ ગણતરીની વિગતો, તૃતીય-પક્ષ શુલ્ક, ફરિયાદ નિવારણ સંપર્કો અને વસૂલાત સંબંધિત માહિતીનો સમાવેશ

થાય છે પરંતુ તેનાં સુધી મર્યાદિત નથી.

જ્યાં પણ તૃતીય-પક્ષ સેવા પ્રદાતાઓ વતી શુલ્ક વસૂલવામાં આવે છે, ત્યાં આવા શુલ્ક APR માં યોગ્ય રીતે દેખાશે અને યોગ્ય રસીદો અથવા સહાયક દસ્તાવેજો લોન લેનાર સાથે શેર કરવામાં આવશે.

KFS ની વિષયવસ્તુ લોન લેનારને સ્પષ્ટ રીતે સમજાવવામાં આવશે, અને લોન લેનાર વિગતો સમજી ગયો છે તેની ખાતરી કરતી સ્વીકૃતિ LFL ના રેકોર્ડમાં યોગ્ય રીતે મેળવવામાં અને જાળવવામાં આવશે.

ડિજિટલ ધિરાણ વ્યવસ્થાના કિસ્સામાં, LFL 3 દિવસના ફ્લોઇંગ-ઓફ સમયગાળા, ધિરાણ સેવા પ્રદાતાઓ (LSPs) ની વિગતો અને લાગુ નિયમનકારી માર્ગદર્શિકા અનુસાર કોઈપણ વસૂલાત વ્યવસ્થાનો ખુલાસો સુનિશ્ચિત કરશે.

લોનનું વિતરણ (નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત)

LFL તેના લોન લેનાર(ઓ)ને સ્થાનિક ભાષામાં અથવા લોન લેનાર(ઓ)ને સમજાતી ભાષામાં મંજૂરીની શરતો અને નિયમોમાં કોઈપણ ફેરફારની સૂચના આપશે, જેમાં વિતરણ સમયપત્રક, વ્યાજ દરો, સેવા શુલ્ક, પૂર્વ ચૂકવણી શુલ્ક વગેરેનો સમાવેશ થાય છે પરંતુ તેનાં સુધી મર્યાદિત નથી. LFL એ પણ ખાતરી કરશે કે ડિસ્કાઉન્ટ/વ્યાજ દરો અને શુલ્કમાં ફેરફાર ફક્ત સંભવિત રીતે જ લાગુ પડે છે. આ સંદર્ભમાં યોગ્ય શરત લોન કરારમાં શામેલ કરવામાં આવશે.

કરાર હેઠળ ચૂકવણી અથવા કામગીરીને પાછી ખેંચવાનો/વેગ આપવાનો LFL નો નિર્ણય સંબંધિત લોન કરાર પ્રમાણે રહેશે.

લેણાંની વસૂલાત

LFL ગ્રાહકોને તેમના બાકી લેણાં સંબંધિત બધી માહિતી પૂરી પાડશે અને તેની ચૂકવણી માટે વાજબી સમય આપશે.

LFL, તેના હિતનું રક્ષણ કરતી વખતે, ડિફોલ્ટર લોન લેનાર પાસેથી તેના બાકી લેણાં વસૂલવા માટે વાજબી અને કાયદેસર પગલાં અપનાવશે.

LFL ખાતરી કરશે કે, સ્ટાફ ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે પૂરતા પ્રમાણમાં તાલીમ પામેલ છે.

LFL ખાતરી કરશે કે, તમામ વસૂલાત પ્રયાસો ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા જારી કરાયેલ માર્ગદર્શિકા (સમય સમય પર અપડેટ કરવામાં આવે છે) અનુસાર, ન્યાયી અને પારદર્શક રીતે હાથ ધરવામાં આવે છે.

લોન લેનારઓનો સંપર્ક ફક્ત નિર્ધારિત કલાકો દરમિયાન જ કરવામાં આવશે, સામાન્ય રીતે સવારે 8:00 થી સાંજે 7:00 વાગ્યાની વચ્ચે, સિવાય કે લોન લેનાર દ્વારા ખાસ વિનંતી કરવામાં આવે.

લોન લેનારઓને વસૂલાત કાર્યવાહી શરૂ કરવા વિશે અગાઉથી જાણ કરવામાં આવશે, જેમાં વસૂલાત એજન્ટનું નામ અને સંપર્ક નંબર જેવી વિગતોનો સમાવેશ થાય છે.

વ્યાજ દર અને દંડ અને અન્ય શુલ્ક

બોર્ડ દ્વારા માન્ય “વ્યાજ દર અને દંડ અને અન્ય શુલ્ક” ની નીતિ LFL ની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ છે.

ફ્લોટિંગ વ્યાજ દર લોન (ફક્ત ફ્લોટિંગ દર લોન માટે લાગુ)

મંજૂરી સમયે, ગ્રાહકોને લોન પર બેન્યુમાર્ક વ્યાજ દરમાં ફેરફારની સંભવિત અસર વિશે જાણ કરવામાં આવશે, જેના કારણે EMI અને/અથવા મુદત અથવા બંનેમાં ફેરફાર થશે. ત્યારબાદ, ઉપરોક્ત કારણોસર EMI/ મુદત અથવા બંનેમાં કોઈપણ વધારો યોગ્ય માધ્યમો દ્વારા તાત્કાલિક લોન લેનારને જણાવવામાં આવશે.

ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરોને ફરીથી સેટ કરતી વખતે, LFL લોન લેનારઓને કંપનીનાં બોર્ડ દ્વારા મંજૂર નીતિ અનુસાર નિશ્ચિત દર પર સ્વિચ કરવાનો વિકલ્પ આપશે. ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરથી નિશ્ચિત વ્યાજ દરમાં સ્વિચ કરવા માટે LFL ના શુલ્કના સમયપત્રકમાં સૂચવ્યા મુજબ ફી/ચાર્જ વસૂલવામાં આવશે. ઉપરોક્ત વિકલ્પોના ઉપયોગથી સંબંધિત લોનને ફ્લોટિંગથી નિશ્ચિત દરમાં સ્વિચ કરવા માટેના તમામ લાગુ શુલ્ક અને અન્ય કોઈપણ સેવા શુલ્ક/વહીવટી ખર્ચ મંજૂરી પત્રમાં અને કંપની દ્વારા સમયાંતરે આવા શુલ્ક/ખર્ચના સુધારા સમયે પારદર્શક રીતે જાહેર કરવામાં આવશે.

લોન લેનારઓને (a) EMI માં વધારો અથવા મુદત લંબાવવા અથવા બંને વિકલ્પોના સંયોજનનો વિકલ્પ પસંદ કરવાનો વિકલ્પ આપવામાં આવશે; અને (b) લોનની મુદત દરમિયાન કોઈપણ સમયે, આંશિક અથવા સંપૂર્ણ રીતે, પૂર્વ ચૂકવણી કરવાનો વિકલ્પ. ફોરક્લોઝર ચાર્જ/પ્રી-પેમેન્ટ દંડની વસૂલાત LFL ના શુલ્કના સમયપત્રક મુજબ રહેશે.

LFL ખાતરી કરશે કે, ફ્લોટિંગ રેટ લોનના કિસ્સામાં મુદત લંબાવવાથી હપ્તાની અપૂરતી ચૂકવણી ન થાય.

LFL દરેક ક્વાર્ટરના અંતે યોગ્ય ચેનલો દ્વારા લોન લેનારઓને એક સ્ટેટમેન્ટ શેર કરશે/સુલભ બનાવશે જેમાં ઓછામાં ઓછું, આજ સુધી વસૂલવામાં આવેલ મુદ્દલ અને વ્યાજ, EMI ની રકમ, બાકી EMI ની સંખ્યા અને લોનના સમગ્ર મુદત માટે વાર્ષિક વ્યાજ દર/વાર્ષિક ટકાવારી દર (APR) નો સમાવેશ થશે. LFL ખાતરી કરશે કે, સ્ટેટમેન્ટ્સ લોન લેનાર દ્વારા સહેલાઈથી અને સરળતાથી સમજી શકાય તેવા હોય.

અન્ય માર્ગદર્શિકા

LFL તેના લોન લેનારના કામકાજમાં દખલગીરી કરવાનું ટાળશે સિવાય કે સંબંધિત લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં આપેલા હેતુઓ સિવાય (સિવાય કે નવી માહિતી, જે લોન લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર કરવામાં ન આવી હોય, જે LFL ના ધ્યાનમાં આવી હોય).

ઉધાર ખાતાના ટ્રાન્સફર માટે લોન લેનાર તરફથી વિનંતી મળવાના કિસ્સામાં, લોન લેનારની વિનંતી મળ્યાના 21 દિવસની અંદર સંમતિ અથવા અન્યથા એટલે કે LFL નો વાંધો, જો કોઈ હોય તો, આવા લોન લેનારને જણાવવામાં આવશે. આવા ટ્રાન્સફર લાગુ પડતા તમામ કાયદાઓ અનુસાર પારદર્શક કરારની શરતો અનુસાર કરવામાં આવશે.

તેના લોન લેનારના બાકી લેણાંની વસૂલાતના સંદર્ભમાં, LFL અનુચિત હેરાનગતિનો આશરો લેતું નથી જેમ કે, વિચિત્ર સમયે લોન લેનારઓને સતત હેરાન કરવા, લોન/લેણાંની વસૂલાત માટે બળનો ઉપયોગ, વગેરે. ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે સ્ટાફને પૂરતી તાલીમ આપવામાં આવે તેની ખાતરી કરવા માટે તાલીમ આપવામાં આવશે.

LFL ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર કોઈપણ ફોરક્લોઝર ચાર્જ/પ્રી-પેમેન્ટ પેનલ્ટી વસૂલતું નથી, જે વ્યવસાય સિવાયના અન્ય હેતુઓ માટે વ્યક્તિગત લોન ધારકોને સહ-જવાબદાર(ઓ) સાથે અથવા વગર મંજૂર કરવામાં આવે છે.

કંપની પાસે કંપનીના અધિકારીઓના નિર્ણયોથી ઉદ્ભવતા વિવાદોને ઉકેલવા માટે એક સિસ્ટમ હશે જેમાં આવી ફરિયાદો કંપનીના ઉપરોક્ત અધિકારીઓથી એક સ્તર ઉપરના અધિકારી દ્વારા સાંભળવામાં આવશે અને ઉકેલવામાં આવશે.

NBFCs દ્વારા શારીરિક/દૃષ્ટિથી વિકલાંગ લોકોને લોન સુવિધાઓ

LFL શારીરિક/દૃષ્ટિહીન અરજદારોને અપંગતાના આધારે લોન સુવિધાઓ સહિત ઉત્પાદનો અને સુવિધાઓ આપવામાં ભેદભાવ કરશે નહીં. LFL ની બધી શાખાઓ આવા વ્યક્તિઓને વિવિધ વ્યવસાયિક સુવિધાઓનો લાભ લેવા માટે શક્ય તમામ સહાય પૂરી પાડશે.

ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ

હાલના સ્પર્ધાત્મક સંજોગોમાં, ઉત્તમ ગ્રાહક સેવા એ સતત વ્યવસાય વૃદ્ધિ માટે એક મહત્વપૂર્ણ સાધન છે. કોઈપણ કોર્પોરેટ એન્ટિટીમાં ગ્રાહક ફરિયાદો વ્યવસાયિક જીવનનો એક ભાગ છે.

LFL ખાતે, ગ્રાહક સેવા અને સંતોષ એ અમારું મુખ્ય લક્ષ્ય છે. અમે માનીએ છીએ કે ઝડપી અને કાર્યક્ષમ સેવા પૂરી પાડવી એ ફક્ત નવા ગ્રાહકોને આકર્ષવા માટે જ નહીં, પરંતુ હાલના ગ્રાહકોને જાળવી રાખવા માટે પણ જરૂરી છે. LFL એ ઘણી બધી પહેલો શરૂ કરી છે જે અમારા ગ્રાહકોને વધુ સારો અનુભવ આપવા માટે વધુ સારા ગ્રાહક અનુભવ અને કાર્યક્ષમ ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ આપવાની દિશામાં કાર્યરત છે.

LFL ની નિવારણ પદ્ધતિને વધુ અર્થપૂર્ણ અને અસરકારક બનાવવા માટે, એક માળખાગત સિસ્ટમ બનાવવામાં આવી છે. આ સિસ્ટમ ખાતરી કરશે કે માંગવામાં આવેલ નિવારણ ન્યાયસંગત અને યોગ્ય છે અને નિયમો અને નિયમનના આપેલા માળખામાં છે.

હેતુ/ મુખ્ય કમીટમેન્ટ્સ

LFL ની તેના ગ્રાહકો પ્રત્યેની મુખ્ય કમીટમેન્ટ્સ છે:

બધા ગ્રાહકો સાથે ન્યાયી વર્તન સુનિશ્ચિત કરવું.

ફરિયાદો અને સમસ્યાઓનું સમયસર નિરાકરણ કરવું.

ગ્રાહકોના પ્રશ્નોને બરાબર સમજવા અને શક્ય તેટલી મદદરૂપ રીતે જવાબ આપવા માટે સમય કાઢવો.

ગ્રાહકોને નિવારણ પદ્ધતિ અને સમસ્યાઓ/ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે નિયુક્ત અધિકારીઓ વિશે શિક્ષિત કરવા.

મહત્વપૂર્ણ રીતે, LFL અમારા ગ્રાહકોની ગોપનીયતા અને ગૌરવને ખૂબ જ ગંભીરતાથી લે છે અને તેના ગ્રાહકો સાથે હંમેશા ન્યાયી અને નમ્ર રીતે વર્તે છે.

ગ્રાહકની પૂછપરછ/ફરિયાદો/સમસ્યાઓનું સંચાલન કરવા માટેની મશીનરી.

જે ગ્રાહકો પ્રતિસાદ આપવા અથવા તેમની ફરિયાદ મોકલવા માંગતા હોય તો, તેઓ સોમવારથી શુક્રવાર (રાષ્ટ્રીય રજાઓ સિવાય) સવારે 10:00 થી સાંજે 7:00 વાગ્યા સુધી નીચે દર્શાવેલ ચેનલોનો ઉપયોગ કરી શકે છે.

1. ગ્રાહકની પૂછપરછનું સંચાલન કરવાની પ્રક્રિયા: ઉદ્દેશ્ય ગ્રાહકોની પ્રશ્નોનું કાર્યક્ષમ અને અસરકારક રીતે સંચાલન કરવાનો છે, ગ્રાહક સંતોષનું ઉચ્ચ સ્તર સુનિશ્ચિત કરવાનો અને ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા નિર્ધારિત નિયમનકારી માર્ગદર્શિકાનું પાલન કરવાનો છે.

2. પૂછપરછ, વિનંતી અને ફરિયાદોની વ્યાખ્યા: લેન્ડિંગકાર્ટ ગ્રાહક સમસ્યાઓનું સચોટ ટ્રેકિંગ સુનિશ્ચિત કરવા માટે પ્રશ્નો, વિનંતીઓ અને ફરિયાદો માટે અલગ વ્યાખ્યાઓ સ્થાપિત કરી છે. નીચેના ઉદાહરણો ફક્ત ઉદાહરણ તરીકે આપવામાં આવ્યા છે: પૂછપરછ: ગ્રાહક દ્વારા માંગવામાં આવેલી માહિતી.

a. પૂછપરછના ઉદાહરણો:

i. ગ્રાહક લોન અરજી પ્રક્રિયા પર માહિતી માંગે છે.

ii. ગ્રાહક લોન અરજી માટે જરૂરી દસ્તાવેજો વિશે પૂછપરછ કરે છે.

iii. ગ્રાહક ચુકવણીની પદ્ધતિ વિશે પૂછપરછ કરે છે.

b. વિનંતી: લોન સેવાઓ સંબંધિત ગ્રાહક દ્વારા માંગવામાં આવેલી ચોક્કસ કાર્યવાહી અથવા સેવા.

c. વિનંતીઓના ઉદાહરણો:

i. ગ્રાહક એકાઉન્ટ સ્ટેટમેન્ટની વિનંતી કરે છે.

ii. ગ્રાહક મોડી ચુકવણી ફી/ચાર્જ માફ કરવાની વિનંતી કરે છે.

iii. ગ્રાહક લોનનું પૂર્વભૂગતાન કરવાની વિનંતી કરે છે.

3. ફરિયાદ: લેન્ડિંગકાર્ટ તરફથી કોઈપણ સેવા આપવામાં ખામી અથવા ભૂલ, અને/અથવા કોઈપણ પ્રક્રિયામાં બિન-અનુપાલન જે વિવાદ અથવા ફરિયાદ તરફ દોરી જાય છે.

a. ફરિયાદોના ઉદાહરણો:

i. નો ઓબ્જેક્શન સર્ટિફિકેટ (NOC) જારી કરવામાં વિલંબ.

ii. ચુકવણી પોસ્ટ કરવામાં વિલંબ.

iii. ખાતાની માહિતીમાં ફેરફાર (ઈમેલ, સરનામું, વગેરે) માં વિલંબ

આ વ્યાખ્યાઓ અને ઉદાહરણો ગ્રાહકના મુદ્દાઓ પર સ્પષ્ટતા આપવા અને કાર્યક્ષમ નિરાકરણને સરળ બનાવવા માટે છે.

ગ્રાહક સંપર્ક બિંદુઓ:

ગ્રાહકો સુલભતા અને સુવિધા સુનિશ્ચિત કરવા માટે વિવિધ ચેનલો દ્વારા લેન્ડિંગકાર્ટની સપોર્ટ ટીમનો સંપર્ક કરી શકે છે:

a. ઈમેઇલ: care@lendingkart.com

b. ટોલ-ફ્રી નંબર: 1800 572 0202

c. WhatsApp: +91 7778867631

d. ઉલ્લેખિત સરનામે અમને લખો: ઇન્દ્રપ્રસ્થ બિઝનેસ પાર્ક, છઠ્ઠો માળ, સરખેજ રોડ, મકરબા, અમદાવાદ - 380 051.

ગ્રાહકની પૂછપરછનું રેકોર્ડિંગ અને સંચાલન:

બધી પૂછપરછ, ભલે ગમે તે ચેનલમાંથી આવે, CRM સિસ્ટમમાં લોગ ઇન થાય છે.

ઈમેલ અથવા વોટ્સએપ દ્વારા મળેલી પૂછપરછ આપમેળે CRM માં કેપ્ચર થાય છે અને ટિકિટ જનરેટ થાય છે. વોઈસ કમ્યુનિકેશન દ્વારા મળેલી પૂછપરછ માટે, એજન્ટો CRM માં મેન્યુઅલી વિગતો દાખલ કરીને અનુરૂપ ટિકિટ બનાવવા માટે જવાબદાર છે.

પૂછપરછનાં પ્રકારનાં આધારે પૂછપરછનું વર્ગીકરણ કરવામાં આવે છે અને નિયમનકારી જરૂરિયાતો અનુસાર દરેક શ્રેણીને ચોક્કસ ટર્નઅરાઉન્ડ સમય (TAT) સોંપવામાં આવે છે. CRM સિસ્ટમમાં કોઈપણ પૂછપરછ માટે ઓટોમેટેડ એસ્કેલેશન સુવિધા શામેલ છે જે તેમના નિયુક્ત TAT માં ઉકેલાઈ નથી, જે તાત્કાલિક ધ્યાન અને નિરાકરણની ખાતરી કરે છે.

સ્વીકૃતિ અને સંદેશાવ્યવહાર:

પૂછપરછ મળ્યા પછી અને લોગ કર્યા પછી, CRM સિસ્ટમ દ્વારા ગ્રાહકને સંદર્ભ નંબર સાથેની એક સ્વીકૃતિ આપવામાં આવે છે. ગ્રાહકોને સ્વીકૃતિ સમયે અપેક્ષિત ઉકેલ માટેની સમયરેખા વિશે જાણ કરવામાં આવે છે. (TAT માટે પાના નં. 11 પર કોષ્ટકનો સંદર્ભ લો) નિરાકરણ પર, ગ્રાહકોને બંધ થવાની સૂચના આપવામાં આવે છે અને ઉકેલની વિગતો પૂરી પાડવામાં આવે છે.

ટર્નઅરાઉન્ડ સમય (TAT):

પૂછપરછ તેમના પ્રકારના આધારે અને પૂર્વનિર્ધારિત સમયરેખામાં ઉકેલવામાં આવે છે.

પ્રતિભાવની પદ્ધતિ:

પૂછપરછના જવાબો મુખ્યત્વે ઇમેઇલ દ્વારા આપવામાં આવે છે, જેથી ખાતરી થાય છે કે, ઠરાવો દસ્તાવેજીકૃત અને ચકાસાયેલ છે.

નિરીક્ષણ અને આગળ ધપાવટ:

કાર્યક્ષમતા અને નિર્ધારિત ધોરણોનું પાલન સુનિશ્ચિત કરવા માટે પૂછપરછ ઉકેલ પ્રક્રિયાનું સતત નિરીક્ષણ કરવામાં આવે છે.

દસ્તાવેજીકરણ અને રિપોર્ટિંગ:

બધી ક્રિયાપ્રતિક્રિયાઓ અને ઠરાવો ઓડિટિંગ અને ભવિષ્યના સંદર્ભ માટે દસ્તાવેજીકૃત કરવામાં આવે છે.

પૂછપરછ નિવારણ પર નિયમિત અહેવાલો મેનેજમેન્ટ દ્વારા સંકલિત અને રીવ્યુ કરવામાં આવે છે જેથી સતત અનુપાલન સુનિશ્ચિત થાય અને પૂછપરછ નિવારણ પ્રક્રિયાની અસરકારકતાનું મૂલ્યાંકન થાય.

આગળ ધપાવટની પદ્ધતિ:¹

જો આપેલ સમયમર્યાદામાં ફરિયાદનું નિરાકરણ ન આવે અથવા LFL દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવેલા ઉકેલથી ગ્રાહક સંતુષ્ટ ન હોય તો; ગ્રાહક નીચે મુજબ ફરિયાદ નિવારણ અને નોડલ અધિકારીનો સંપર્ક કરી શકે છે:

લેવલ	ટય પોઇન્ટ્સ/ SPOC	સંપર્ક અને ઇમેઇલ ID
લેવલ 1	ગ્રાહક સપોર્ટ ટયપોઇન્ટ	ઇમેઇલ ID: care@lendingkart.com ટોલ ફ્રી નંબર: 1800 572 0202 વોટ્સએપ: +91 7778867631
લેવલ 2	ફરિયાદ અધિકારી	કેતન સાલી +91 6358874622 સવારે 10:30 થી સાંજે 6:00 વાગ્યા સુધી, સોમવારથી શુક્રવાર, રાષ્ટ્રીય રજાઓ સિવાય.
લેવલ 3	નોડલ અધિકારી	સાયનેન્દુ ચેટર્જી +91 7069087586 સવારે 10:30 થી સાંજે 6:00 વાગ્યા સુધી, સોમવારથી શુક્રવાર, રાષ્ટ્રીય રજાઓ સિવાય
લેવલ 4	લેવલ 4 એસ્કેલેશન	મગેશ ચૈયર COO.escalation@lendingkart.com

ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી અને ટીમ તમામ ગ્રાહકોની ફરિયાદ મેળવવા માટે ઓફિસ સમય દરમિયાન ઉપલબ્ધ રહેશે.

ફરિયાદની તપાસ કર્યા પછી, ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી ફરિયાદ/સમસ્યા મળ્યાના 30 દિવસની અંદર અંતિમ પ્રતિભાવ મોકલશે. આ સમય દરમિયાન, ગ્રાહકો તેમની ફરિયાદની સ્થિતિ તપાસવા માટે અમને લખી શકે છે, અને અમે શક્ય તેટલી ઝડપથી તેમનો જવાબ આપવાનો પ્રયાસ કરીશું.

જો ફરિયાદ/વિવાદનો સમયમર્યાદામાં ફરિયાદ અધિકારી દ્વારા નિવારણ ન કરવામાં આવે, તો ગ્રાહક મેનેજમેન્ટને અહીં લખી શકે છે.

નામ	મગેશ ચૈયર
હોદ્દા	ઓપરેશન્સ હેડ
ઈમેલ ID	COO.escalation@lendingkart.com

બાહ્ય લોકપાલ પ્રક્રિયા:

¹ ઉલ્લેખિત કર્મચારીઓના નામ અથવા હોદ્દામાં કોઈપણ ફેરફારના કિસ્સામાં, નીતિમાં યોગ્ય સુધારો કરવામાં આવશે અને કોઈપણ વધારાની મંજૂરીની જરૂર વગર વેબસાઇટ પર અપડેટ કરવામાં આવશે.

જો ફરિયાદ/સમસ્યાનો નિકાલ એક મહિનાના સમયગાળામાં ન થાય (ગ્રાહકની ફરિયાદ સંપૂર્ણપણે અથવા આંશિક રીતે નકારી કાઢવામાં આવી હોય અને ગ્રાહક સંતુષ્ટ ન હોય અથવા ગ્રાહકને જવાબ ન મળે), તો ગ્રાહક લોકપાલ અથવા નાયબ લોકપાલને નીચેની કોઈપણ રીતે અપીલ કરી શકે છે:

ઓનલાઈન પદ્ધતિ દ્વારા ફરિયાદ:

ફરિયાદ નિયુક્ત પોર્ટલ એટલે કે, <https://cms.rbi.org.in> દ્વારા ઓનલાઈન નોંધાવી શકાય છે

ઇલેક્ટ્રોનિક અથવા ભૌતિક પદ્ધતિ દ્વારા ફરિયાદ:

ફરિયાદ ઇલેક્ટ્રોનિક અથવા ભૌતિક રીતે ઉલ્લેખિત ફોર્મટમાં સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસીપ્ટ અને પ્રોસેસિંગને કરી શકાય છે, જે RBI દ્વારા સૂચિત કરવામાં આવે છે –

સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસીપ્ટ અને પ્રોસેસિંગ સેન્ટર (CRPC) રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા

સેન્ટ્રલ વિસ્ટા ચોથો માળ, સેક્ટર 17, ચંદીગઢ - 160 017 ઇમેઇલ - crpc@rbi.org.in ટેલ ફી નંબર -14448 (સવારે 9:30 થી સાંજે 5:15 વાગ્યા સુધી)

CPGRAMS ને એસ્કેલેશન

જો ગ્રાહક કંપની દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવેલા ઉકેલથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો તે <https://pgportal.gov.in/> પર સત્તાવાર વેબસાઇટની મુલાકાત લઈને સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ પબ્લિક ગ્રીવન્સ રિડ્રેસ એન્ડ મોનિટરિંગ સિસ્ટમ (CPGRAMS) દ્વારા ફરિયાદને આગળ વધારવાનું પણ પસંદ કરે છે.

પૂછપરછ નિવારણનો ફ્લોચાર્ટ:



ફરજિયાત પ્રદર્શન જરૂરિયાતો

LFL પાસે અમારી બધી ઓફિસોમાં અને અમારી વેબસાઇટ પર નીચે મુજબની સુવિધાઓ છે:

ફરિયાદો અને સૂચનો મેળવવા માટે યોગ્ય વ્યવસ્થા.

ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનું નામ, સરનામું અને સંપર્ક નંબર પ્રદર્શિત કરેલો છે.

મુખ્ય નોડલ અધિકારી/નોડલ અધિકારીઓના નામ અને સંપર્ક વિગતો (ટેલિફોન/મોબાઇલ નંબર અને ઇ-મેઇલ ID) પ્રદર્શિત કરેલા છે.

લોકપાલ સમક્ષ ફરિયાદ નોંધાવવાની રીતની વિગતો.

લોકપાલ યોજનાની મુખ્ય લાક્ષણિકતાઓ (અંગ્રેજી, હિન્દી અને સ્થાનિક ભાષાઓમાં).

ફરિયાદ નિવારણ એકમની પ્રક્રિયા ગ્રાહકોના સંતોષ માટે બધી ફરિયાદોનું નિવારણ કરવાની ખાતરી કરશે.

તેઓ ખાતરી કરશે કે, ફરિયાદ તેમના/તેણીના લેવલ પર ઉકેલવાનું શક્ય ન હોય તો યોગ્ય લેવલ સુધી પહોંચાડવામાં આવે. જ્યારે અંતિમ પ્રયાસ એ છે કે અમે એવી પરિસ્થિતિમાં પહોંચીએ જ્યાં અમારા ગ્રાહકોને અસરકારક નિવારણ માટે વરિષ્ઠ મેનેજમેન્ટને ફરિયાદ ન કરવી પડે, અમે આ ફરિયાદોને નિયંત્રિત કરવા, ફરિયાદના કારણોને સમજવા અને તેનાં નિવારણ માટે અને તેના પુનરાવર્તનને રોકવા માટે કામ કરવાના દૃષ્ટિકોણથી તેમને રીવ્યુ કરવા માટે એક મજબૂત પદ્ધતિ સ્થાપિત કરી છે.

સમયમર્યાદા

ફરિયાદો નોંધાવવા માટે, ગ્રાહકો ગ્રાહકની ફરિયાદોનું નિરાકરણ કરવા માટે આંતરિક મશીનરી પર ઉલ્લેખિત કોઈપણ ચેનલનો ઉપયોગ કરી શકે છે. જો ફરિયાદ લેખિતમાં મળી હોય, તો LFL એક સ્વીકૃતિ મોકલવાનો પ્રયાસ કરશે. એકવાર બાબતની તપાસ થઈ જાય, પછી LFL ગ્રાહકને અંતિમ પ્રતિભાવ મોકલવાનો અથવા સૂચના મોકલવાનો પ્રયાસ કરશે.

અમને મળેલી ફરિયાદોને યોગ્ય દ્રષ્ટિકોણથી જોવામાં આવશે અને તમામ સંભવિત પાસાઓથી તેનું વિશ્લેષણ કરવામાં આવશે. કોઈપણ મુદ્દા પર LFL નું વલણ ગ્રાહકોને જણાવવામાં આવશે.

દસ્તાવેજોની પુનઃપ્રાપ્તિ જેવી પ્રવૃત્તિઓની પ્રકૃતિને કારણે ચોક્કસ પ્રકારના કેસોમાં વધારાના સમયની જરૂર પડી શકે છે. LFL ગ્રાહકોને આવા વિલંબ વિશે જાણ કરશે અને ફરિયાદના નિરાકરણ માટે અપેક્ષિત સમયરેખા આપશે.

ઉપરોક્ત નીતિને સમયાંતરે રીવ્યુ કરવામાં આવશે / સુધારવામાં આવશે જ્યારે LFL દ્વારા ગ્રાહકની ફરિયાદો / સમસ્યાઓના નિરાકરણમાં કોઈપણ નવા ફેરફારોનો સમાવેશ કરવામાં આવશે, જેમાં નવી ફરિયાદ ચેનલો, જો કોઈ હોય તો, રજૂ કરવાનો સમાવેશ થાય છે.

નીચે પૂછપરછ ઉકેલ પર સમયમર્યાદા છે:

1	ગ્રાહક પૂછપરછ માટે સંપર્ક કરે છે.	T
2	ટિકિટ નંબર સાથે ગ્રાહકને ઓટો એક્નોલેજમેન્ટ ઇમેઇલ મોકલવામાં આવશે	24 કલાક

3	ગ્રાહકની જરૂરિયાતના આધારે, પૂછપરછ / વિનંતી / ફરિયાદ (ERC) તરીકે ટેગ કરવામાં આવે છે.	T+2 દિવસ
4	જો સેવા વિનંતી (SR) પ્રકાર પૂછપરછ છે, તો ગ્રાહક પૂછપરછનું નિરાકરણ કર્યા પછી તે બંધ થઈ જશે.	T+2 દિવસ
5	જો SR પ્રકાર વિનંતી / ફરિયાદ છે, તો તે આગળની પ્રક્રિયા માટે સંબંધિત કાર્યોને સોંપવામાં આવશે.	T+2 દિવસ
6	વિનંતી SR માં સંબંધિત ટીમો હાજરી આપશે અને SR બંધ થઈ જશે	નીચેના કોષ્ટક મુજબ TAT
7	ગ્રાહકના રજિસ્ટર્ડ ઇમેઇલ આઈડી પર ક્લોઝર સંદેશાવ્યવહાર મોકલવામાં આવશે.	SR બંધ થવાનો વાસ્તવિક સમય

નીચે પૂછપરછની TAT વિગતો છે:

1	ખાતાનું સ્ટેટમેન્ટ	T+5 દિવસ
2	અરજીની સ્થિતિ	T+7 દિવસ
3	ચુકવણીની ખાતરી	T+7 દિવસ
4	વિતરણ વિશે પૂછપરછ	T+7 દિવસ
5	EMI સંબંધિત પૂછપરછ	T+10 દિવસ
6	લોન પ્રી-ક્લોઝર	T+10 દિવસ
7	NOC પત્ર	T+10 દિવસ
8	CIBIL સંબંધિત પૂછપરછ	T+21 દિવસ
9	અન્ય પૂછપરછ	T+15 દિવસ
10	વીમા / TPP સંબંધિત પૂછપરછ	T + 30 દિવસ
11	વીમા / TPP સંબંધિત ફરિયાદો	T+14 દિવસ

CIC માટે વળતર માળખું. (અમલીકરણ તારીખ: 26th એપ્રિલ 2024)

ક્રેડિટ ઇન્ફર્મેશન કંપનીઓ / **CIBIL** સંબંધિત ફરિયાદ પ્રક્રિયા:

રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (**RBI**) માર્ગદર્શિકા પરિપત્ર અનુસાર ક્રેડિટ ઇન્ફર્મેશન કંપનીઓ (**CICs**) સંબંધિત પૂછપરછોને હેન્ડલ કરવા માટેની સુધારેલી પ્રક્રિયા નીચે આપેલ છે:

સંક્ષેપ:

CIC: ક્રેડિટ ઇન્ફર્મેશન કંપનીઓ: **CIBIL, Equifax, CRIF** અને **Experian**.

CI: ક્રેડિટ સંસ્થા: લેન્ડિંગકાર્ટ.

સંચાર ચેનલો:

ગ્રાહકો અથવા CICs લેન્ડિંગકાર્ટ ગ્રાહક સપોર્ટ ટીમનો સંપર્ક આના દ્વારા કરી શકે છે:

ઈમેલ: care@lendingkart.com

ટોલ-ફ્રી નંબર: 1800 572 0202

વોટ્સએપ: +91 7778867631 (વોટ્સએપ લિંક)

અમને ઉલ્લેખિત સરનામે લખો: લેન્ડિંગકાર્ટ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ, ઇન્ડિયન બિઝનેસ પાર્ક, છબ્રો માળ, સરખેજ રોડ, મકરબા, અમદાવાદ - 380 051.

પૂછપરછનું સંચાલન:

ગ્રાહકો અથવા CIC તરફથી પૂછપરછ મળ્યા પછી ગ્રાહક સપોર્ટ એક્ઝિક્યુટિવ વિનંતી અથવા ફરિયાદ નોંધશે.

જો ફરિયાદ બિન-રજિસ્ટર્ડ ચેનલ દ્વારા મળી હોય, તો ફરિયાદીને કોઈપણ જરૂરી વળતર (જો લાગુ હોય તો) માટે રજિસ્ટર્ડ સંપર્ક વિગતો અને બેંકિંગ માહિતી (ઈમેલ ID, બેંક અથવા UPI વિગતો) આપવાનું કહેવામાં આવશે.

ફરિયાદો પર પ્રક્રિયા કરવી:

ફરિયાદોને જરૂરી કાર્યવાહી અને નિરાકરણ માટે યોગ્ય વિભાગમાં મોકલવામાં આવે છે.

એકવાર ઉકેલાયા પછી, ગ્રાહક અથવા CIC ને ઇમેઇલ દ્વારા જાણ કરવામાં આવે છે, ગ્રાહક સપોર્ટ ટીમને લૂપમાં રાખવામાં આવે છે.

ત્યારબાદ ફરિયાદ લેન્ડિંગકાર્ટની CRM સિસ્ટમમાં બંધ કરવામાં આવે છે.

નિરાકરણ અને ફોલો-અપ:

CIC-સંબંધિત તમામ પૂછપરછો મળ્યાની તારીખથી **21**-દિવસની સમયમર્યાદામાં ઉકેલવામાં આવશે.

CIC-સંબંધિત પૂછપરછના જવાબ માટે મહત્તમ ટર્નઅરાઉન્ડ સમય (TAT) **30** દિવસ છે: ક્રેડિટ ઇન્સ્ટિટ્યૂટ (લેન્ડિંગકાર્ટ) માટે 21 દિવસ અને CIC માટે વિગતો અપડેટ કરવા માટે વધારાના 9 દિવસ.

વળતર અને વિલંબ:

ઉકેલમાં કોઈપણ વિલંબ માટે જવાબદાર ટીમ (CI/CIC) દ્વારા પ્રતિ દિવસ INR 100 વળતર ફી ચૂકવવામાં આવશે, જે અસુવિધાની સ્વીકૃતિ તરીકે ચૂકવવામાં આવશે.
ઉકેલ પછી, જો કોઈ વિલંબ થાય છે, તો CIC/CI ફરિયાદીને કુલ વિલંબિત દિવસો અને સંબંધિત વળતરની જાણ કરશે.

દસ્તાવેજીકરણ અને સંદેશાવ્યવહાર:

ઉકેલ આવ્યા પછી, CIC રિપોર્ટ્સમાં અપડેટ્સ CIC/CI દ્વારા ફરિયાદીને જણાવવા જોઈએ.
CIC બાબતો સંબંધિત તમામ સત્તાવાર સંદેશાવ્યવહાર લેન્ડિંગકાર્ટ ખાતે CIC નોડલ ઓફિસને મોકલવામાં આવશે.

પ્રતિબંધિત ફરિયાદો:

SOP આંતરિક વહીવટ, HR મુદ્દાઓ, સ્ટાફ પગાર, વાણિજ્યિક નિર્ણયો, ક્રેડિટ સ્કોર્સ/મોડેલો પરના વિવાદો અને કોર્ટ અથવા ટ્રિબ્યુનલ જેવા અન્ય ફોરમ દ્વારા પહેલાથી જ ઉકેલાયેલા કેસોને બાકાત રાખે છે.
આ સુધારેલી પ્રક્રિયા CIC-સંબંધિત પૂછપરછ સંબંધિત ફિન્ટેક કામગીરી માટે RBI ના નિયમનકારી માર્ગદર્શિકાનું પાલન સુનિશ્ચિત કરે છે.

નીચે CIC નોડલ ઓફિસરની વિગતો આપેલ છે.

ક્રેડિટ સંસ્થાનું નામ	CIC નોડલ ઓફિસરનું નામ	CIC નોડલ ઓફિસરનું ઇમેલ ID	CIC નોડલ ઓફિસરનો મોબાઈલ નંબર
લેન્ડિંગકાર્ટ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ.	કેતન સાલી	sali.ketan@lendingkart.co m	7069087586

ફરિયાદ નિવારણ દિવસ:

“REs દ્વારા ફરિયાદોના નિરાકરણની ગુણવત્તાનું નિરીક્ષણ” અંગેના RBI ના 13 માર્ચ 2025 ના પરિપત્ર મુજબ અને ગ્રાહક સેવા અને અસરકારક ફરિયાદ નિરાકરણ પ્રત્યેની પ્રતિબદ્ધતાને મજબૂત અને સુદ્રઢ બનાવવા માટે, લેન્ડિંગકાર્ટ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ (LFL) એ દર મહિને એક વખત ઉજવવામાં આવતો સમર્પિત “ફરિયાદ નિવારણ દિવસ” શરૂ કર્યો છે. આ નિયુક્ત દિવસે, ગ્રાહકોને અગાઉથી મુલાકાત લીધા વિના કોઈપણ LFL શાખા અથવા ઓફિસમાં જવા અને તેમની ચિંતાઓ અથવા ફરિયાદો વ્યક્ત કરવા માટે નિયુક્ત વરિષ્ઠ અધિકારી સાથે સીધો સંપર્ક કરવા માટે આવકાર્ય છે. આ પહેલ ગ્રાહક સમસ્યાઓના નિરાકરણમાં વધુ પારદર્શિતા, સુલભતા અને પ્રતિભાવશીલતા સુનિશ્ચિત કરશે. ફરિયાદ નિવારણ દિવસ સંબંધિત ઇમેઇલ સંદેશાવ્યવહાર ગ્રાહકોને તેમના નોંધાયેલા ઇમેઇલ સરનામાં પર નિર્ધારિત તારીખના એક અઠવાડિયા પહેલા મોકલવામાં આવશે.

વધુ પડતા વ્યાજ વસૂલવાનું નિયમન.

કંપનીએ લોન અને એડવાન્સિસ માટે વસૂલવામાં આવનાર વ્યાજ દર નક્કી કરવા માટે ભંડોળનો ખર્ચ, માર્જિન અને જોખમ પ્રીમિયમ જેવા સંબંધિત પરિબલોને ધ્યાનમાં રાખીને વ્યાજ દર મોડેલ અપનાવ્યું છે. વસૂલવામાં આવતા વ્યાજ દર મોટાભાગે લોન લેનારના જોખમના ગ્રેડેશન પર આધાર રાખે છે, જેમ કે નાણાકીય શક્તિ, વ્યવસાય, વ્યવસાયને અસર કરતું નિયમનકારી વાતાવરણ, સ્પર્ધા, લોન લેનારનો ભૂતકાળનો ઇતિહાસ વગેરે. વ્યાજ દર અને લોનના સંપૂર્ણ સમયગાળા દરમિયાન વસૂલવામાં આવનાર કુલ વ્યાજ રકમની જાણ કરવામાં આવશે, જેથી લોન લેનારને લોન પર વસૂલવામાં આવતા ચોક્કસ વ્યાજ જવાબદારીની જાણ થાય. તે LFL ની વેબસાઇટ પર પણ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે. વેબસાઇટ પર અથવા અન્યથા પ્રકાશિત કરવામાં આવેલી ઉપરોક્ત માહિતી જ્યારે પણ વ્યાજ દરમાં ફેરફાર થાય ત્યારે અપડેટ કરવામાં આવશે. વ્યાજ દર વાર્ષિક દર હશે, જેથી લોન લેનાર ખાતામાં વસૂલવામાં આવનાર ચોક્કસ દરોથી વાકેફ હોય.

LFL બોર્ડે વ્યાજ દર, પ્રક્રિયા અને અન્ય શુલ્ક નક્કી કરવા માટે યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓ નક્કી કરી છે. વધુ માહિતી માટે, કૃપા કરીને લેન્ડિંગકાર્ટ ફાઇનાન્સ લિમિટેડની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ વ્યાજ દર અને દંડ અને અન્ય શુલ્ક નીતિનો સંદર્ભ લો.

વધારાની રકમનો ઉપચાર

A. જો વધારાની રકમ લેનાર દ્વારા તાત્કાલિક અનુગામી ત્રણ (3) સમાન માસિક હપ્તાઓ (“EMIs”) માટે ચૂકવવાપાત્ર કુલ રકમ કરતાં વધી જાય અથવા તેનાં જેટલી જ હોય: તો ધિરાણકર્તા ઉધાર લેનારને ઈ-મેલ (રજિસ્ટર્ડ ઈમેલ સરનામાં પર) દ્વારા વધારાની રકમ મળ્યા અંગે જાણ કરશે અને તેમને (i) care@lendingkart.com પર ઈમેલ દ્વારા 10 કેલેન્ડર દિવસની અંદર ધિરાણકર્તાને વિનંતી કરવાનો અથવા વધારાની રકમ પરત કરવા માટે ટોલ ફ્રી 1800-572-0202 પર કોલ કરવાનો વિકલ્પ આપવામાં આવશે; અથવા (ii) ધિરાણકર્તાને લોનની બાકી રહેલી મૂળ રકમ સામે વધારાની રકમને સમાયોજિત કરવા માટે કહે. જો ધિરાણકર્તાના ઈ-મેલની તારીખથી 10 કેલેન્ડર દિવસમાં ઈ-મેલનો જવાબ ન મળે, તો વધારાની રકમ લોનની બાકી રહેલી મૂળ રકમ સામે સમાયોજિત કરવામાં આવશે. EMI ની સંખ્યામાં ઘટાડો અથવા ઘટાડેલી EMI રકમને ધ્યાનમાં લેતા સુધારેલ ચુકવણી શેડ્યૂલ, 3 કેલેન્ડર દિવસોમાં ઉધાર લેનારને મોકલવામાં આવશે.

B. જો વધારાની રકમ ઉધાર લેનાર દ્વારા તરત જ આગામી ત્રણ (3) EMI માટે ચૂકવવાપાત્ર કુલ રકમ કરતા ઓછી હોય: તો ધિરાણકર્તા લોનના પછીના EMI સામે વધારાની રકમને સમાયોજિત કરશે.

જો બંધ ખાતામાં વધારાની રકમ હોય તો: જો ખાતામાં કોઈ સમાધાન અથવા અનુરૂપ ડિસ્કાઉન્ટ ન હોય, તો ગ્રાહકને રિફંડ શરૂ કરવામાં આવે છે. જો કોઈ ડિસ્કાઉન્ટ, રિફંડ અથવા ડિસ્કાઉન્ટ માટે જાળવણી હોય, તો તેને ચીફ કલેક્શન ઓફિસર/હેડ ઓફ ઓપરેશન્સ દ્વારા તપાસવી જોઈએ અને મંજૂરી આપવી જોઈએ.

ગ્રાહક સંદેશાવ્યવહાર

બહુવિધ લોન ખાતાઓમાં વધારાની રકમ મળવાના કિસ્સામાં, ગ્રાહકને અન્ય ખાતાઓમાં બાકી રકમ માટે વધારાની રકમના પ્રસ્તાવિત જાળવણી વિશે જાણ કરવામાં આવશે.

1. જો 10 કેલેન્ડર દિવસોમાં કોઈ પ્રતિસાદ ન મળે, તો ઉપરોક્ત જાળવણી કરવામાં આવશે.

2. જો ગ્રાહક રિફંડ માટે ખાતરી કરે, તો ગ્રાહક સર્પોર્ટ ટીમ એક ટિકિટ બનાવશે, અને તે મુજબ રિફંડની પ્રક્રિયા કરવામાં આવશે.

કોડનું રીવ્યુ

બોર્ડ વિવિધ સ્તરે મેનેજમેન્ટના સ્તરે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડના પાલન અને ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિની કામગીરીને દર વર્ષે રીવ્યુ કરશે. ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી દર છ મહિને આ કોડના પાલનનું રીવ્યુ કરશે, અને આવા રીવ્યુનો એક સંકલિત અહેવાલ બોર્ડને સુપરત કરશે.