લેન્ડિંગકાર્ટ ફાઈનાન્સ લિમિટેડ

નિષ્પક્ષ આચાર સંહિતા

અનુક્રમણિકા

1. *હેતુ* *Error! Bookmark not defined.*
2. *મહત્ત્વપૂર્ણ વ્યાખ્યાઓ* *Error! Bookmark not defined.*
3. *ઉદ્દેશ્ય* *Error! Bookmark not defined.*
4. *પ્રતિબદ્ધતા* *3*
5. *કંપનીની લોન માટેની અરજીઓ અને તેની પ્રક્રિયાઓ* *Error! Bookmark not defined.*
6. *લોનનું મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો* *Error! Bookmark not defined.*
7. *ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ પરથી પ્રાપ્ત કરેલી લોન* *Error! Bookmark not defined.*
8. *લોન માટે મુખ્ય તથ્યોનું નિવેદન [કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ (KFS)]* *Error! Bookmark not defined.*
9. *લોનનું વિતરણ (નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત)* *Error! Bookmark not defined.*
10. *લેણી (બાકી) રકમની વસૂલાત* *Error! Bookmark not defined.*
11. *વ્યાજ દર અને દંડાત્મક તેમજ અન્ય શુલ્ક* *Error! Bookmark not defined.*
12. *ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરવાળી લોન (ફક્ત ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરવાળી લોનને લાગુ પડે છે)Error! Bookmark not defined.*
13. *અન્ય માર્ગદર્શિકાઓ* *Error! Bookmark not defined.*
14. *NBFCs દ્વારા દિવ્યાંગજનો/દૃષ્ટિબાધિત લોકો માટે લોન સુવિધાઓ* *8*
15. *ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર* *Error! Bookmark not defined.*
16. *હેતુ/મુખ્ય પ્રતિબદ્ધતાઓ* *Error! Bookmark not defined.*
17. *ગ્રાહકોના પ્રશ્નો / ફરિયાદો / વાંધાઓને સંભાળવા માટેનું તંત્ર* *Error! Bookmark not defined.*
18. *આ આચાર સંહિતાની સમીક્ષા* *Error! Bookmark not defined.*

1. હેતુ

ભારતીય રિઝર્વ બેંક (RBI) એ તા. 28 નવેમ્બર, 2025 ના ભારતીય રિઝર્વ બેંક (નોન-બેંકિંગ ફાઈનાન્શિયલ કંપનીઓ - જવાબદાર વ્યવસાય આચાર) નિર્દેશો, 2025 ના સંદર્ભ દ્વારા, નોન-બેંકિંગ ફાઈનાન્શિયલ કંપનીઓ (NBFCs) માટે નિષ્પક્ષ આચાર સંહિતા પર માર્ગદર્શિકા જારી કરી છે, જેના દ્વારા તેમના ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે નિષ્પક્ષ વ્યવસાય અને કોર્પોરેટ વ્યવહારો માટે ધોરણો નક્કી કરવામાં આવ્યા છે.

લેન્ડિંગકાર્ટ ફાઈનાન્સ લિમિટેડ (હવે પછી 'કંપની' અથવા 'LFL' તરીકે ઓળખાશે) એ RBI સાથે નોંધાયેલ મિડલ લેયર (NBFC ML) તરીકે વર્ગીકૃત થયેલ એક નોન-બેંકિંગ ફાઈનાન્સિયલ કંપની છે અને ઉપરોક્ત માર્ગદર્શિકાના સંદર્ભમાં, કંપની દ્વારા તેના ગ્રાહકો ("ગ્રાહક" અથવા "ઉધાર લેનાર") સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે અનુસરવામાં આવતા નિષ્પક્ષ વ્યવહારો / ધોરણો માટેના સિદ્ધાંતો નક્કી કરવા માટે નીચેની નિષ્પક્ષ આચાર સંહિતા ("FPC" અથવા 'આચાર સંહિતા') અપનાવવામાં આવે છે. તે ગ્રાહકોને માહિતી પૂરી પાડીને સમજાવે છે કે કંપની તેમની સાથે રોજબરોજના વ્યવહારોમાં કેવી રીતે વર્તવાની છે.

આ નિષ્પક્ષ આચાર સંહિતા (હવે પછી "આચાર સંહિતા" તરીકે ઓળખાશે) કંપનીના તમામ કર્મચારીઓ અને ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે કંપની દ્વારા રોકાયેલા કોઈપણ તૃતીય-પક્ષ સેવા પ્રદાતાઓ પર લાગુ થશે અને તેમને બંધનકર્તા રહેશે, જેમાં સોશિયલ મીડિયા અથવા અન્ય કોઈપણ મીડિયા/પ્લેટફોર્મ દ્વારા ફરિયાદો/પૂછપરછ કરનારા ગ્રાહકોનો પણ સમાવેશ થાય છે. કંપની ગ્રાહકોને જરૂરિયાત મુજબ ફરિયાદ નિવારણ તંત્રમાં ઉલ્લેખિત કસ્ટમર કેર પ્લેટફોર્મ્સ દ્વારા સંપર્ક કરવા પ્રોત્સાહિત કરે છે.

2. મહત્ત્વપૂર્ણ વ્યાખ્યાઓ

1. “બોર્ડ” અથવા “BOD”: તેનો અર્થ LFL ના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ એવો થશે.
2. “ઉધાર લેનાર” અથવા “ગ્રાહક”: તેનો અર્થ LFL ના કોઈપણ વર્તમાન અથવા સંભવિત ઉધાર લેનારા/ગ્રાહકો એવો થશે.
3. “વ્યક્તિગત ડેટા” નો અર્થ એવા વ્યક્તિ વિશેનો કોઈપણ ડેટા છે જે આવા ડેટા દ્વારા અથવા જેના સંબંધમાં તેને ઓળખી શકાય છે.

3. ઉદ્દેશ્ય

આ આચાર સંહિતા નીચેના ઉદ્દેશ્યો સાથે બનાવવામાં આવી છે:

(a) ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે વાજબી પ્રથાઓનું પાલન સુનિશ્ચિત કરવું જેથી એક નિષ્પક્ષ અને સૌહાર્દપૂર્ણ સંબંધને પ્રોત્સાહન મળે.
(b) ગ્રાહકોને કંપનીના ઉત્પાદન, સંબંધિત લોન ખાતાની વધુ સારી સમજણ અને જાણકાર નિર્ણયો લેવામાં પારદર્શિતા પૂરી પાડવી.
(c) કંપનીમાં ગ્રાહકોનો મજબૂત વિશ્વાસ વધારવો.
(d) ગ્રાહકો સાથે વ્યવહારમાં વાજબી ધોરણો નિર્ધારિત કરીને સારા, નિષ્પક્ષ અને પારદર્શક વ્યવસાય ધોરણોનું પાલન કરવું.
(e) ઉચ્ચ સંચાલન ધોરણો પ્રાપ્ત કરવા માટે, વાજબી સ્પર્ધા દ્વારા બજાર દળોને પ્રોત્સાહિત કરવાં.
(f) વસૂલાત અને અમલીકરણ, જ્યાં જરૂરી હોય ત્યાં, કાયદાની યોગ્ય પ્રક્રિયાને અનુસરીને અને કંપનીની નીતિઓનું પાલન કરીને હાથ ધરવામાં આવે છે.
(g) RBI દ્વારા વાજબી પ્રથાઓ સંબંધિત લાગુ પડતા નિયમોનું પાલન સુનિશ્ચિત કરવું.
(h) કંપનીના પ્રસ્તુત કરવામાં આવતા તમામ ઉત્પાદનોમાં એકરૂપતા લાગુ કરવી, જેમાં ડિજિટલી અથવા અન્યથા મેળવેલા ઉત્પાદનોનો સમાવેશ થાય છે.

4. Commitment પ્રતિબદ્ધતા

(a) LFL હંમેશા નિષ્પક્ષતાથી, વાજબી રીતે કાર્ય કરવા અને ઉદ્યોગમાં પ્રચલિત માનક પ્રથાઓનું પાલન કરવા માટે શ્રેષ્ઠ પ્રયાસ

કરશે.

(b) LFL તમામ સંબંધિત કાયદાઓ, નિયમોનું પાલન કરશે અને ઉધાર લેનારાઓ સાથેની તેની વાતચીત દરમિયાન પ્રામાણિકતા તેમજ પારદર્શકતાના નૈતિક સિદ્ધાંતોનું પાલન કરશે.

(c) ગ્રાહકો સાથે વાતચીત કરતી વખતે, કંપની અંગ્રેજી અથવા હિન્દીમાં અથવા યોગ્ય સ્થાનિક ભાષામાં નીચેના વિશે સ્પષ્ટ માહિતી પૂરી પાડવા માટે જરૂરી તમામ પગલાં લેશે:

- તેના વિવિધ ઉત્પાદનો અને સેવાઓ.
- નિયમો અને શરતો, વ્યાજ દરો/સેવા શુલ્ક.
- ગ્રાહકોને ઉપલબ્ધ લાભો અને જો કોઈ હોય તો તેની અસરો.
- જો કોઈ હોય તો પ્રશ્નોના જવાબ માટે યોગ્ય વ્યક્તિઓની સંપર્ક માહિતી.

(d) આ આચાર સંહિતાને કંપનીઓની વેબસાઈટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.

(e) LFL ઉધાર લેનારાઓ સંબંધિત માહિતીને સખતપણે ગોપનીય રાખશે અને કાયદા હેઠળ જરૂરી ન હોય અથવા ઉધાર લેનાર દ્વારા માફ કરવામાં ન આવે અથવા મંજૂરી ન મળે ત્યાં સુધી કોઈપણ માહિતી શેર કરશે નહીં.

(f) LFL તેના ઉધાર લેનારાઓને તેમના ખાતા અને તેમના માટે ઉપલબ્ધ સુવિધાઓ અંગે માહિતી મેળવવાના અધિકાર વિશે જાણ કરવા માટે જરૂરી પગલાં લેશે.

(g) LFL કોઈપણ વ્યવહાર કરતાં પહેલાં તેના ઉધાર લેનારાઓને વ્યાજના દર, શુલ્ક, ગણતરીની પદ્ધતિ વગેરે જેવી તમામ નાણાંકીય માહિતીની જાણ કરશે.

5. કંપનીની લોન માટેની અરજીઓ અને તેની પ્રક્રિયા

(a) LFL મુખ્યત્વે MSME સેગમેન્ટમાં તેના ગ્રાહકોને બિઝનેસ લોન આપે છે, જેમાં ઉધાર લેનારને નાણાંકીય બજારના વ્યવસાયથી સારી રીતે વાકેફ અને સુસજ્જ એવા મધ્યમ-મોટા કોર્પોરેટ ગ્રાહકોની સરખામણીમાં સહાયની જરૂર પડી શકે છે.

(b) સામાન્ય વ્યાવસાયિક કામકાજમાં LFL હંમેશા તેના ઉધાર લેનારાઓને આવી લોન મેળવવા માટે અનુસરવામાં આવતી કાર્યપદ્ધતિ અને પ્રક્રિયા વિશે માર્ગદર્શન આપવાનો પ્રયાસ કરશે.

(c) LFL ના 'લોન અરજી / યોગ્ય દસ્તાવેજો' માં ઉધાર લેનાર દ્વારા જમા કરવી જરૂરી/ઉધાર લેનારના હિતને અસર કરતી બધી માહિતી સામેલ હશે. ઉધાર લેનારને અન્ય નોન-બેંકિંગ ફાઈનાન્સ કંપનીઓ (NBFCs) દ્વારા પ્રસ્તુત કરવામાં આવતી સમાન શરતો અને નિયમો સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરવામાં અને ઉપરોક્ત સરખામણીના આધારે જાણકાર નિર્ણય લેવામાં સહાય કરવા માટે LFL દ્વારા જરૂરી માહિતી પૂરી પાડવામાં આવશે. વધુમાં, લોન કરાર ("લોન કરાર") ની સામગ્રી ઉધાર લેનારને સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ઉધાર લેનારને સમજાય તેવી ભાષામાં સમજાવવામાં આવે છે. LFL આ નિયમો અને શરતો માટેની ઉધાર લેનારની સ્વીકૃતિનો રેકોર્ડ જાળવશે.

(d) LFL ના 'લોન અરજી / યોગ્ય દસ્તાવેજો' માં લોન અરજી પત્રક ("લોન એપ્લિકેશન ફોર્મ") સાથે ઉધાર લેનારાઓ દ્વારા જમા કરવાના જરૂરી દસ્તાવેજોની યાદી પણ સૂચવવામાં આવી શકે છે.

(e) ઉધાર લેનાર દ્વારા જમા કરાયેલ દરેક લોન અરજીને, લોન અરજી માટે જરૂરી તમામ દસ્તાવેજો, વ્યક્તિ, સંસ્થા અને રજૂ કરવામાં આવનારી સુરક્ષાની ઓળખ, ગેરંટીઓ સહિત, જો કોઈ હોય તો, ચકાસણી કર્યા પછી, ગુણવત્તાના આધારે સ્વતંત્ર રીતે ધ્યાનમાં લેવામાં આવશે.

(f) LFL, ઉધાર લેનારની ક્રેડિટ યોગ્યતા ચકાસવા માટે ઉધાર લેનારની યોગ્ય તપાસ કરશે, જે કોઈપણ લોન અરજી પત્રક મંજૂર અથવા અસ્વીકાર કરતાં પહેલાં અરજી અંગે નિર્ણય લેવામાં એક મહત્વપૂર્ણ પાસું હશે.

(g) ઉધાર લેનાર પાસેથી લોન અરજીઓ પ્રાપ્ત થયાની સ્વીકૃતિ પૂરી પાડવા માટે LFL પાસે એક તંત્ર છે. સ્વીકૃતિમાં લોન અરજી પત્રકના નિકાલ માટે સૂચક સમયમર્યાદા પણ સૂચવવામાં આવશે. LFL, બધી જરૂરી માહિતી/દસ્તાવેજો પૂર્ણ રીતે પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી વાજબી સમયગાળાની અંદર ઉધાર લેનારને તેના નિર્ણય વિશે જાણ કરવાનો પ્રયાસ કરશે.

(h) ઉધાર લેનાર સાથેના તમામ સંદેશાવ્યવહાર અંગ્રેજી અથવા હિન્દીમાં અથવા ઉધાર લેનારને સમજાય તેવી યોગ્ય સ્થાનિક ભાષામાં હશે.

6. લોનનું મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો

(a) LFL ઉધાર લેનારને લેખિતમાં અંગ્રેજી અથવા હિન્દીમાં અથવા ઋણ લેનારને સમજાય એવી યોગ્ય સ્થાનિક ભાષામાં મંજૂરી પત્ર દ્વારા અથવા અન્યથા, મંજૂર મર્યાદાની રકમની સાથે સાથે વાર્ષિક વ્યાજ દર અને તેના ઉપયોગની પદ્ધતિ સહિત તમામ નિયમો અને શરતો જણાવશે અને ઉધાર લેનાર દ્વારા આ નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃતિ LFL ના રેકોર્ડ પર રાખશે.

(b) લોનની પરત ચુકવણીમાં વિલંબ અથવા કસૂર માટે વ્યાજ/દંડાત્મક શુલ્ક સંબંધિત કોઈપણ કલમ લોન કરાર અને અન્ય સંબંધિત લોન દસ્તાવેજોમાં, લાગુ પડતું હોય ત્યારે જાહેર કરવામાં આવશે. આવા દંડાત્મક શુલ્કને મૂડીકૃત અથવા ચક્રવૃદ્ધિકૃત કરવામાં આવશે નહીં.

(c) લોન મંજૂર કરતી વખતે/તેના વિતરણ સમયે, LFL લોન કરારમાં ટાંકવામાં આવેલા તમામ જોડાણોની નકલ સાથે, ઉધાર લેનાર દ્વારા સમજ્યા મુજબ લોન કરારની એક નકલ બધા ઋણ લેનારાઓને પૂરી પાડશે.

7. ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ પરથી મેળવેલ લોન

(a) સોર્સિંગ એજન્ટ તરીકે કાર્યરત ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ્સનાં નામ (લેન્ડિંગ સર્વિસ પ્રોવાઇડર્સ (LSPs), ડિજિટલ લેન્ડિંગ એપ્લિકેશન્સ (DLAs) અને કંપની દ્વારા ઓનબોર્ડ કરાયેલ LSPs ના DLAs સહિત) (હવે પછી "એજન્ટ્સ" તરીકે ઓળખાશે) LFL ની વેબસાઇટ (https://www.lendingkart.com/) પર જાહેર કરવામાં આવશે.

(b) LFL એ એજન્ટ તરીકે કાર્યરત ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ્સને નિર્દેશ આપ્યો છે કે તેઓ ગ્રાહકોને LFL નું નામ અગાઉથી જણાવે.

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

(d) લોન કરારમાં ઉલ્લેખિત દરેક બિડાણની નકલ સાથે ડિજિટલી સહી કરેલ લોન કરારની નકલ, લોન મંજૂરી/વિતરણ સમયે બધા ઉધાર લેનારને લોન કરારમાં ઉલ્લેખિત LSP/DLA ની ગોપનીયતા નીતિઓ સાથે આપવામાં આવશે.

(e) LFL દ્વારા રોકવામાં આવેલા ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટ્ફોર્મ્સ પર અસરકારક દેખરેખ અને દેખરેખ સુનિશ્ચિત કરવામાં આવશે.

(f) મંજૂર કરાયેલી લોનના સંદર્ભમાં તેનું વિતરણ હંમેશા ઉધાર લેનારના બેંક ખાતામાં કરવામાં આવશે, ફક્ત કાનૂની અથવા નિયમનકારી આદેશ હેઠળ આવરી લેવામાં આવેલા વિતરણો સિવાય. કંપની ખાતરી કરશે કે લોન સર્વિસિંગ, પરત ચૂકવણી વગેરે ઉધાર લેનાર દ્વારા કંપનીના બેંક ખાતામાં સીધા જ કરવામાં આવે છે, જેમાં LSP ના ખાતાઓ સહિત કોઈપણ તૃતીય પક્ષના પાસ-થ્રુ એકાઉન્ટ/પૂલ એકાઉન્ટનો સમાવેશ થતો નથી.

(g) લોન ડિફોલ્ટના કિસ્સામાં, જ્યારે વસૂલાત એજન્ટને વસૂલાત માટે નિયુક્ત કરવામાં આવે છે અથવા પહેલાથી જ નિયુક્ત કરાયેલ વસૂલાત એજન્ટમાં કોઈ ફેરફાર થાય છે, ત્યારે વસૂલાત માટે ઉધાર લેનારનો સંપર્ક કરવા માટે અધિકૃત આવા વસૂલાત એજન્ટની વિગતો, વસૂલાત એજન્ટ વસૂલાત માટે ઉધાર લેનારનો સંપર્ક કરે તે પહેલાં ઉધાર લેનારને ઈમેઈલ/એસએમએસ દ્વારા જણાવવામાં આવશે.

(h) ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર વિશે જાગૃતિ લાવવા માટે પૂરતા પ્રયાસો કરવામાં આવશે.

(i) ગ્રાહક દ્વારા કંપની દ્વારા ઓનબોર્ડ કરાયેલા LSP ના DLAs અને DLAs દ્વારા ડેટાનું એકત્રીકરણ જરૂરિયાત મુજબ અને ઓડિટ ટ્રેલ ધરાવતા ઉધાર લેનારની પૂર્વ અને સ્પષ્ટ સંમતિથી કરવામાં આવશે. ઉધાર લેનારને ચોક્કસ ડેટાના ઉપયોગ માટે સંમતિ આપવા અથવા નકારવાનો, તૃતીય પક્ષોને જાણ કરવા પર પ્રતિબંધિત કરવાનો, ડેટા જાળવી રાખવાનો, વ્યક્તિગત ડેટા એકત્રિત કરવા માટે પહેલાથી આપવામાં આવેલી સંમતિ રદ કરવાનો અને જો જરૂરી હોય તો, અરજીને વ્યક્તિગત ડેટા કાઢી નાખવા/ભૂલી જવાનો વિકલ્પ આપવામાં આવશે.

(j) ઉધાર લેનાર સાથેના ઇન્ટરફેસના દરેક તબક્કે ઉધાર લેનારની સંમતિ મેળવવાનો હેતુ જાહેર કરવો જરૂરી છે. કોઈપણ તૃતીય પક્ષ સાથે વ્યક્તિગત માહિતી શેર કરતાં પહેલાં ઉધાર લેનારની સ્પષ્ટ સંમતિ લેવામાં આવશે, સિવાય કે જ્યાં કાયદાકીય અથવા નિયમનકારી જરૂરિયાત મુજબ આવું શેરિંગ જરૂરી હોય.

8. લોન માટે મુખ્ય તથ્યોનું નિવેદન [કી ફેક્ટ સ્ટેટમેંટ (KFS)]

(a) લોન કરારનો અમલ કરતાં પહેલાં, LFL, આરબીઆઇ દ્વારા નિર્ધારિત માનક ફોર્મેટમાં અને સંભવિત ઉધાર લેનારને સમજાય તેવી ભાષામાં મુખ્ય તથ્યોનું નિવેદન ("KFS") પૂરું પાડશે.

(b) દરેક KFS એક અનન્ય દરખાસ્ત નંબર ધરાવશે અને સાત (૦૭) દિવસ કે તેથી વધુ સમયગાળાની લોન માટે ઓછામાં ઓછા ત્રણ (03) કાર્યકારી દિવસોની માન્યતા અવધિ ધરાવશે. માન્યતા અવધિ એ LFL દ્વારા KFS પ્રદાન કર્યા પછી, લોનની શરતો સાથે સંમત થવા માટે ઉધાર લેનારને ઉપલબ્ધ સમયગાળાનો ઉલ્લેખ કરે છે. જો ઉધાર લેનાર દ્વારા માન્યતા અવધિ દરમિયાન સંમતિ આપવામાં આવે તો LFL, KFS માં દર્શાવેલ લોનની શરતોથી બંધાયેલ રહેશે.

(c) KFS માં વાર્ષિક ટકાવારી દર (APR) ની વિગતવાર ગણતરી, તેમજ સંપૂર્ણ લોન મુદત દરમિયાન પરત ચૂકવણી માળખું દર્શાવતું ઋણમુક્તિ સમયપત્રક સામેલ હશે.

(d) APR માં લોન લેનારને કુલ વાર્ષિક ક્રેડિટ ખર્ચ પ્રતિબિંબિત થશે, જેમાં વ્યાજ દર અને લોન સાથે સંકળાયેલ અન્ય તમામ ફી અને શુલ્કનો સમાવેશ થશે. લોનની મુદત દરમિયાન કોઈ શુલ્ક, ફી અથવા લેવી લાદવામાં આવશે નહીં સિવાય કે આવી બાબતો KFS માં સ્પષ્ટ રીતે જાહેર કરવામાં આવ્યા હોય અને તેના માટે ઉધાર લેનાર તેમની સ્પષ્ટ સંમતિથી સંમત થયા હોય.

(e) KFS માં લાગુ આરબીઆઇ માર્ગદર્શિકા હેઠળ જરૂરી તમામ જથ્થાત્મક અને કરાર આધારિત અસ્વીકરણોનો વ્યાપકપણે સમાવેશ થશે, જેમાં વિતરણની શરતો, વ્યાજ ગણતરીની વિગતો, તૃતીય-પક્ષ શુલ્ક, ફરિયાદ નિવારણ સંપર્કો અને વસૂલાત સંબંધિત માહિતીનો સમાવેશ થાય છે, પરંતુ તે આટલા પૂરતું મર્યાદિત રહેશે નથી.

(f) જ્યાં પણ તૃતીય-પક્ષ સેવા પ્રદાતાઓ વતી શુલ્ક એકત્રિત કરવામાં આવે છે, ત્યાં આવા શુલ્ક APR માં યોગ્ય રીતે પ્રતિબિંબિત થશે અને યોગ્ય રસીદો અથવા સહાયક દસ્તાવેજો ઉધાર લેનાર સાથે શેર કરવામાં આવશે.

(g) KFS ની સામગ્રી ઉધાર લેનારને સ્પષ્ટ રીતે સમજાવવામાં આવશે, અને ઉધાર લેનાર વિગતો સમજી ગયા છે તેની પુષ્ટિ કરતી સ્વીકૃતિ યોગ્ય રીતે મેળવવામાં આવશે અને LFL ના રેકોર્ડમાં જાળવવામાં આવશે.

(h) ડિજિટલ લેન્ડિંગ વ્યવસ્થાના કિસ્સામાં, LFL ત્રણ (03) દિવસના કૂલિંગ-ઑફ સમયગાળા, ધિરાણ સેવા પ્રદાતાઓ (LSPs) ની વિગતો અને લાગુ નિયમનકારી માર્ગદર્શિકા અનુસાર કોઈપણ વસૂલાત વ્યવસ્થાઓની જાહેરાત સુનિશ્ચિત કરશે.

9. લોનનું વિતરણ (નિયમો અને શરતોમાં ફેરફારો સહિત)

(a) LFL તેના ઉધાર લેનાર(રાઓ) ને અંગ્રેજી અથવા હિન્દીમાં અથવા ઉધાર લેનારને સમજાય તેવી યોગ્ય સ્થાનિક ભાષામાં મંજૂરીની શરતો અને નિયમોમાં કોઈપણ ફેરફારની સૂચના આપશે, જેમાં વિતરણ સમયપત્રક, વ્યાજ દરો, સેવા શુલ્ક, પૂર્વ ચૂકવણી શુલ્ક વગેરેનો સમાવેશ થાય છે પરંતુ તે આટલા પૂરતું મર્યાદિત નથી. LFL એ પણ ખાતરી કરશે કે ડિસ્કાઉન્ટ/વ્યાજ દરો અને શુલ્કમાં ફેરફાર ફક્ત સંભવિત રીતે જ લાગુ થાય છે. આ સંદર્ભમાં યોગ્ય શરત લોન કરારમાં સામેલ કરવામાં આવશે.

(b) કરાર હેઠળ ચૂકવણી અથવા કામગીરીને પાછી ખેંચવાનો/વેગ આપવાનો LFLનો નિર્ણય સંબંધિત લોન કરાર સાથે સુસંગત હશે.

10. લેણી (બાકી) રકમની વસૂલાત

(a) LFL તેના ગ્રાહકોને તેમના બાકી લેણી (બાકી) રકમ સંબંધિત બધી માહિતી પૂરી પાડશે અને તેની ચૂકવણી માટે વાજબી સમય પૂરો પાડશે.

(b) LFL, તેના હિતનું રક્ષણ કરતી વખતે, કસૂરવાર ઉધાર લેનાર પાસેથી તેના બાકી લેણી રકમ વસૂલવા માટે વાજબી અને કાયદેસર પગલાં અપનાવશે.

(c) LFL એ ખાતરી કરશે કે સ્ટાફ/રિકવરી એજન્ટોને ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે યોગ્ય તાલીમ આપવામાં આવી છે.

(d) LFL એ ખાતરી કરશે કે તમામ વસૂલાતના પ્રયાસો ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા જારી કરાયેલ માર્ગદર્શિકા (સમય સમય પર

અપડેટ કરવામાં આવતા) અનુસાર, નિષ્પક્ષ અને પારદર્શક રીતે હાથ ધરવામાં આવે.

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

(f) ઉધાર લેનારાઓને વસૂલાત કાર્યવાહી શરૂ કરવા વિશે અગાઉથી જાણ કરવામાં આવશે, જેમાં વસૂલાત એજન્ટનું નામ અને સંપર્ક નંબર જેવી વિગતોનો સમાવેશ થાય છે.

11. વ્યાજ દર અને દંડાત્મક તેમજ અન્ય શુલ્ક

(a) બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરાયેલ "વ્યાજ દર, દંડાત્મક અને અન્ય શુલ્ક અંગેની નીતિ" કંપનીની વેબસાઇટ (https://www.lendingkart.com/investors/policies-codes/) પર ઉપલબ્ધ છે અને તે વ્યાજ વસૂલવા તથા દંડાત્મક શુલ્કના સંબંધમાં કંપની દ્વારા અનુસરવામાં આવતી પ્રથાઓને આવરી લે છે, જેમાં નીચેનાનો સમાવેશ થાય છે:

(b) ગ્રાહક પાસેથી ભંડોળના વાસ્તવિક વિતરણની તારીખથી વ્યાજ વસૂલવામાં આવે છે.

(c) એવા કિસ્સાઓમાં જ્યાં લોનનું વિતરણ અથવા પરત ચૂકવણી મહિના દરમિયાન થાય છે, ત્યાં ફક્ત તે સમયગાળા માટે વ્યાજ વસૂલવામાં આવે છે જે દરમિયાન લોન બાકી રહી હતી.

(d) આ પોલિસીમાં દંડાત્મક શુલ્ક સંબંધિત જોગવાઈઓ પણ શામેલ છે, જેમાં નીચેનાનો સમાવેશ થાય છે:

- લોન કરારના મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા બદલ લાગુ પડતા દંડાત્મક શુલ્ક.
- દંડાત્મક શુલ્કનું મૂડીકરણ કરવામાં આવશે નહીં અને આવા શુલ્ક પર કોઈ વધુ વ્યાજ ગણવામાં આવશે નહીં.
- દંડાત્મક શુલ્ક વાજબી અને બિન-અનુપાલનની પ્રકૃતિ અને હદના પ્રમાણમાં હોય છે.
- લાગુ પડતા દંડાત્મક શુલ્ક અને વસૂલાત માટેના કારણો લોન કરાર [મુખ્ય તથ્ય નિવેદન (KFS)] માં દસ્તાવેજીકૃત કર્યા મુજબ ઉધાર લેનારાઓને જણાવવામાં આવે છે.

12. ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરવાળી લોન (ફકત ફ્લોટિંગ દરવાળી લોનને લાગુ પડે છે)

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

(b) ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરો રીસેટ કરતી વખતે, LFL ઉધાર લેનારાઓને કંપનીની બોર્ડ દ્વારા મંજૂર નીતિ અનુસાર નિશ્ચિત દર પર સ્વિચ કરવાનો વિકલ્પ પૂરો પાડશે. ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરથી નિશ્ચિત દર પર સ્વિચ કરવા માટે LFL ના ચાર્જ શેડ્યૂલમાં સૂચવ્યા મુજબ ફી / શુલ્ક વસૂલવામાં આવશે. ઉપરોક્ત વિકલ્પોના ઉપયોગથી સંબંધિત લોનને ફ્લોટિંગથી નિશ્ચિત દર પર સ્વિચ કરવા માટેના તમામ લાગુ પડતા શુલ્ક અને અન્ય કોઈપણ સેવા શુલ્ક / વહીવટી ખર્ચ મંજૂરી પત્રમાં અને કંપની દ્વારા સમયાંતરે આવા શુલ્ક / ખર્ચના સુધારા સમયે પારદર્શક રીતે જાહેર કરવામાં આવશે.

(c) ઉધાર લેનારાઓને (a) હપ્તા (ઈએમઆઈ) માં વધારો અથવા મુદત લંબાવવાનો અથવા બંને વિકલ્પોના સંયોજનનો વિકલ્પ આપવામાં આવશે; અને (b) લોનની મુદત દરમિયાન કોઈપણ સમયે, આંશિક અથવા સંપૂર્ણ રીતે, પૂર્વ ચૂકવણી કરવાનો વિકલ્પ. ફોરક્લોઝર શુલ્ક/પ્રી-પેમેન્ટ પેનલ્ટીની વસૂલાત LFL ના શુલ્કના શિડ્યુલ મુજબ રહેશે.

(d) LFL ખાતરી કરશે કે ફ્લોટિંગ રેટ લોનના કિસ્સામાં મુદત લંબાવવાથી નકારાત્મક ઋણમુક્તિ ન થાય.

(e) LFL દરેક ત્રિમાસિકના અંતે યોગ્ય માધ્યમો દ્વારા ઉધાર લેનારાઓને એક સ્ટેટમેન્ટ મોકલશે/ઉપલબ્ધ કરાવશે જેમાં ઓછામાં ઓછું, આજ સુધી વસૂલવામાં આવેલ મુદ્દલ અને વ્યાજ, હપ્તા ની રકમ, બાકી રહેલા હપ્તાની સંખ્યા અને લોનના સમગ્ર સમયગાળા માટે વાર્ષિક વ્યાજ દર/વાર્ષિક ટકાવારી દર (APR) નો સમાવેશ થશે. LFL ખાતરી કરશે કે નિવેદનો સરળ અને ઉધાર લેનાર દ્વારા સરળતાથી સમજી શકાય તેવા હોય.

(f) કંપનીએ લોન અને એડવાન્સિસ માટે વસૂલવામાં આવનાર વ્યાજ દર નક્કી કરવા માટે ભંડોળનો ખર્ચ, માર્જિન અને જોખમ પ્રીમિયમ જેવા સંબંધિત પરિબળોને ધ્યાનમાં રાખીને વ્યાજ દર મોડેલ અપનાવ્યું છે. વસૂલવામાં આવનાર વ્યાજ દર મોટાભાગે

ઉધાર લેનારના જોખમના ગ્રેડેશન પર આધાર રાખે છે જેમ કે આર્થિક શક્તિ, વ્યવસાય, વ્યવસાયને અસર કરતું નિયમનકારી વાતાવરણ, સ્પર્ધા, ઉધાર લેનારનો ભૂતપૂર્વ ઇતિહાસ વગેરે. લોનના સંપૂર્ણ સમયગાળા દરમિયાન વસૂલવામાં આવનાર વ્યાજ દર અને કુલ વ્યાજ રકમની જાણ કરવામાં આવશે જેથી ઉધાર લેનારને તેના પર વસૂલવામાં આવનાર ચોક્કસ વ્યાજ જવાબદારીની જાણ થાય. તે LFL ની વેબસાઇટ પર પણ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે. કંપનીની વેબસાઈટ પર અથવા અન્યથા પ્રકાશિત કરાયેલ ઉપરોક્ત માહિતી જ્યારે પણ વ્યાજ દરમાં ફેરફાર થાય ત્યારે અપડેટ કરવામાં આવશે. વ્યાજ દર વાર્ષિક દર હશે જેથી ઉધાર લેનાર ખાતામાં વસૂલવામાં આવનાર ચોક્કસ દરોથી વાકેફ હોય.

(g) LFL બોર્ડે વ્યાજ દર, પ્રક્રિયા અને અન્ય શુલ્ક નક્કી કરવા માટે યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓ નિર્ધારિત કરી છે. વધુ માહિતી માટે, કૃપા કરીને કંપનીની વેબસાઇટ (https://www.lendingkart.com/investors/policies-codes/) પર ઉપલબ્ધ વ્યાજ દર તથા દંડાત્મક તેમજ અન્ય શુલ્ક નીતિ જુઓ.

13. અન્ય માર્ગદર્શિકાઓ

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

(b) જો ઉધાર લેનાર પાસેથી લોન ખાતાના ટ્રાન્સફર માટે વિનંતી પ્રાપ્ત થાય છે, તો સંમતિ અથવા અન્યથા એટલે કે LFL નો વાંધો, જો કોઈ હોય તો, ઉધાર લેનારની વિનંતી પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી એકવીસ (21) દિવસની અંદર આવા ઉધાર લેનારને જણાવવામાં આવે છે. આવી ટ્રાન્સફર બધા લાગુ કાયદાઓ અનુસાર પારદર્શક કરારની શરતો અનુસાર થશે.

(c) તેના ઉધાર લેનારાઓના બાકી લેણાંની વસૂલાતના સંદર્ભમાં, LFL કોઈપણ અનુચિત પજવણીનો આશરો લેતું નથી જેમ કે વિચિત્ર સમયે ઉધાર લેનારાઓને સતત હેરાન કરવા, લોન/લેણાંની વસૂલાત માટે ધાકધમકી અથવા બળનો ઉપયોગ, અથવા કોઈપણ અયોગ્ય વર્તન.

(d) LFL અને તેના વસૂલાત એજન્ટો લાગુ આંતરિક આચારસંહિતા / વસૂલાત નીતિ અને ભારતીય રિઝર્વ બેંક (RBI) દ્વારા સમયાંતરે જારી કરાયેલ વર્તમાન નિયમનકારી માર્ગદર્શિકાનું પાલન કરશે. કંપનીના કર્મચારીઓ અને વસૂલાત એજન્ટો ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય અને વ્યાવસાયિક રીતે વ્યવહાર કરવા માટે પૂરતા પ્રમાણમાં તાલીમ પામેલા છે તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે તાલીમ આપવામાં આવશે.

(e) કંપનીના અધિકારીઓના નિર્ણયોથી ઉદ્ભવતા વિવાદોને ઉકેલવા માટે કંપની પાસે એક પ્રણાલી હશે જેમાં આવી ફરિયાદો કંપનીના ઉપરોક્ત અધિકારીઓથી એક સ્તર ઉપરના અધિકારી દ્વારા સાંભળવામાં આવશે અને નિકાલ કરવામાં આવશે.

14. NBFCs દ્વારા દિવ્યાંગ/દૃષ્ટિબાધિત લોકો માટે લોન સુવિધાઓ

LFL દિવ્યાંગ/દૃષ્ટિબાધિત અરજદારોને દિવ્યાંગતાના 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.

15. ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર

(a) વર્તમાન સ્પર્ધાત્મક પરિસ્થિતિમાં, ઉત્તમ ગ્રાહક સેવા, સતત વ્યવસાય વૃદ્ધિ માટે એક મહત્ત્વપૂર્ણ સાધન છે. કોઈપણ કોર્પોરેટ સંસ્થામાં ગ્રાહક ફરિયાદો વ્યવસાયનો એક ભાગ હોય છે.

(b) 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 રજૂ કરી છે જે અમારા ગ્રાહકોને વધુ સારો અનુભવ પ્રદાન કરવા માટે બહેતર ગ્રાહક અનુભવ અને કાર્યક્ષમ ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર પ્રદાન કરવાનું લક્ષ્ય ધરાવે છે.

(c) LFL ના ફરિયાદ નિવારણ તંત્રને વધુ અર્થપૂર્ણ અને અસરકારક બનાવવા માટે, એક માળખાગત પ્રણાલી બનાવવામાં આવી

છે. આ પ્રણાલી ખાતરી કરશે કે માંગવામાં આવેલ નિવારણ ન્યાયી અને નિષ્પક્ષ છે તેમજ નિયમો અને નિયમનના નિશ્ચિત ફ્રેમવર્કમાં છે.

16. હેતુ/મુખ્ય પ્રતિબદ્ધતાઓ

LFL ની તેના ગ્રાહકો પ્રત્યેની મુખ્ય પ્રતિબદ્ધતાઓ છે:

(a) તેના ગ્રાહકો પ્રત્યે ન્યાયી અને પારદર્શક રહેવું.
(b) ફરિયાદો અને વાંધાઓનું સમયસર નિવારણ કરવું.
(c) ગ્રાહકોના પ્રશ્નોને સંપૂર્ણપણે સમજવા અને શક્ય તેટલી મદદરૂપ રીતે જવાબ આપવા માટે સમય કાઢવો.
(d) ગ્રાહકોને નિવારણ તંત્ર અને સમસ્યાઓ/ફરિયાદોના નિવારણ માટે નિયુક્ત અધિકારીઓ વિશે શિક્ષિત કરવા.
(e) મહત્વપૂર્ણ રીતે, LFL તેના ગ્રાહકોની ગોપનીયતા અને ગૌરવને ખૂબ જ ગંભીરતાથી લે છે અને તેના ગ્રાહકો સાથે હંમેશા ન્યાયી અને નમ્ર રીતે વર્તે છે.

17. ગ્રાહકોના પ્રશ્નો / ફરિયાદો / વાંધાઓને સંભાળવા માટેનું તંત્ર

17.1. ગ્રાહકોના પ્રશ્નો, વિનંતીઓ અને ફરિયાદો

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

ગ્રાહક પ્રશ્નોના નિવારણ માટેની પ્રક્રિયા: અહીં ઉદ્દેશ્ય ગ્રાહક પ્રશ્નોનું કાર્યક્ષમ અને અસરકારક રીતે સંચાલન કરવાનો, ગ્રાહક સંતોષનું ઉચ્ચ સ્તર સુનિશ્ચિત કરવાનો અને ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા નિર્ધારિત નિયમનકારી માર્ગદર્શિકાનું પાલન કરવાનો છે.

1. <u>પ્રશ્ન, વિનંતી અને ફરિયાદોની વ્યાખ્યા</u>: ગ્રાહક સમસ્યાઓનું સચોટ ટ્રેકિંગ સુનિશ્ચિત કરવા માટે LFL એ પ્રશ્નો, વિનંતીઓ અને ફરિયાદો માટે અલગ વ્યાખ્યાઓ સ્થાપિત કરી છે. નીચેના ઉદાહરણો ફક્ત નમૂના તરીકે આપવામાં આવ્યા છે: પ્રશ્ન: ગ્રાહક દ્વારા માંગવામાં આવેલી માહિતી.
   (a) પ્રશ્નોના ઉદાહરણો:
      (i) લોન અરજી પ્રક્રિયા વિશે માહિતી માંગતો ગ્રાહક.
      (ii) લોન અરજી માટે જરૂરી દસ્તાવેજો વિશે પૂછપરછ કરતો ગ્રાહક.
      (iii) ચૂકવણીની રીત વિશે પૂછપરછ કરતો ગ્રાહક.
2. વિનંતી: લોન ખાતા અથવા લોન સેવાઓ સંબંધિત ગ્રાહક દ્વારા માંગવામાં આવતી ચોક્કસ કાર્યવાહી અથવા સેવા.
   (a) વિનંતીઓના ઉદાહરણો:
      (i) પોતાના ખાતાના સ્ટેટમેન્ટની વિનંતી કરતો ગ્રાહક.
      (ii) મોડી ચૂકવણી ફી/શુલ્ક માફ કરવાની વિનંતી કરતો ગ્રાહક.
      (iii) લોનના ફોરક્લોઝરની વિનંતી કરતો ગ્રાહક.
3. ફરિયાદ: ફરિયાદ એટલે ગ્રાહક દ્વારા કંપનીના ઉત્પાદન, સેવા, પ્રક્રિયા અથવા કાર્યવાહી અંગે મૌખિક, લેખિત અથવા ઇલેક્ટ્રોનિક માધ્યમથી કરવામાં આવતી કોઈપણ અસંતોષની અભિવ્યક્તિ.
   (a) ફરિયાદોના ઉદાહરણો:
      (i) ના વાંધા (નો ઓબ્જેક્શન) સર્ટિફિકેટ (NOC) જારી કરવામાં વિલંબ.
      (ii) ચૂકવણી પોસ્ટ કરવામાં વિલંબ.
      (iii) ખાતાની માહિતીમાં ફેરફાર (ઈમેલ, સરનામું, વગેરે) કરવામાં વિલંબ.

(આ વ્યાખ્યાઓ અને ઉદાહરણો ગ્રાહક સમસ્યાઓ પર સ્પષ્ટતા પ્રદાન કરવા અને કાર્યક્ષમ નિવારણને સરળ બનાવવા માટે છે તથા તે ઉદાહરણના હેતુ માટે છે).

17.2. ગ્રાહક સંપર્ક પોઈન્ટ્સ:

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

a. ઈમેઈલ: care@lendingkart.com
b. ટોલ-ફ્રી નંબર: 1800 572 0202
c. વોટ્સએપ: +91 7778867631
d. અમને ઉલ્લેખિત સરનામે લખો: ઈન્દ્રપ્રસ્થ બિઝનેસ પાર્ક, છઠ્ઠો માળ, સરખેજ રોઝા રોડ, મકરબા, અમદાવાદ - 380 051, ગુજરાત, ભારત.

17.3.ગ્રાહક ક્વેરીઝનું રેકોર્ડિંગ અને વ્યવસ્થાપન:

તમામ ક્વેરીઝ, ભલે તે કોઈપણ મધ્યમ દ્વારા આવી હોય, ZOHO CRM સિસ્ટમમાં લૉગ્ડ ઈન થાય છે.

ઈમેલ અથવા વોટ્સએપ દ્વારા પ્રાપ્ત ક્વેરીઝ આપમેળે CRM માં કેપ્ચર થાય છે અને ટિકિટ જનરેટ થાય છે.

વોઈસ કોમ્યુનિકેશન દ્વારા પ્રાપ્ત ક્વેરીઝ માટે, કંપનીના પ્રતિનિધિઓ સંબંધિત ટિકિટ બનાવવા માટે CRM માં વિગતો મેન્યુઅલી દાખલ કરવા માટે જવાબદાર છે.

ક્વેરીઝના પ્રકાર અનુસાર ક્વેરીનું વર્ગીકરણ કરવામાં આવે છે અને દરેક કેટેગરીને કંપનીની નીતિઓ અને નિયમનકારી આવશ્યકતાઓ અનુસાર ચોક્કસ ટર્નઅરાઉન્ડ ટાઇમ્સ (TAT) સોંપવામાં આવે છે.

CRM સિસ્ટમમાં કોઈપણ પ્રશ્ન માટે ઓટોમેટેડ એસ્કેલેશન સુવિધા સામેલ છે જે તેમના નિર્ધારિત TAT માં ઉકેલાયો નથી, જે તાત્કાલિક ધ્યાન અને નિવારણની ખાતરી કરે છે.

17.4. સ્વીકૃતિ અને સંચાર:

કોઇ ક્વેરી પ્રાપ્ત થયા પછી અને લોગ કર્યા પછી, CRM સિસ્ટમ દ્વારા ગ્રાહકને સંદર્ભ નંબર સાથેની એક સ્વીકૃતિ જારી કરવામાં આવે છે.

ગ્રાહકોને સ્વીકૃતિ સમયે અપેક્ષિત નિવારણ સમયરેખા વિશે જાણ કરવામાં આવે છે. (TAT માટે પાના નંબર 16 પર કોષ્ટકનો સંદર્ભ લો)

નિવારણ થવા પર, ગ્રાહકોને ક્વેરી બંધ થવાની સૂચના આપવામાં આવે છે અને નિવારણની વિગતો પૂરી પાડવામાં આવે છે.

17.5.કાર્ય પૂર્ણ કરવાનો સમય [ટર્નઅરાઉન્ડ ટાઈમ (TAT)]:

ગ્રાહકોની ક્વેરીઝનું નિવારણ તેમની પ્રકૃતિના આધારે અને પૂર્વનિર્ધારિત સમયમર્યાદામાં કરવામાં આવે છે.

આરબીઆઈ લોકપાલ તંત્ર દ્વારા પ્રાપ્ત થયેલી ક્વેરીઝ/ફરિયાદોનો જવાબ ફરિયાદ મળ્યાની તારીખથી પંદર (15) દિવસની અંદર અથવા આરબીઆઈ દ્વારા સમયાંતરે નિર્ધારિત સમયમર્યાદામાં આપવામાં આવશે.

17.6. પ્રતિક્રિયાની રીત:

ક્વેરીઝના જવાબો મુખ્યત્વે ઈમેઈલ દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવે છે, ખાતરી કરીને કે નિવારણ દસ્તાવેજીકૃત અને ચકાસાયેલ છે.

17.7.દેખરેખ અને એસ્કેલેશન:

કાર્યક્ષમતા અને નિર્ધારિત ધોરણોનું પાલન સુનિશ્ચિત કરવા માટે ક્વેરી નિવારણ પ્રક્રિયાની સતત દેખરેખ કરવામાં આવે છે.

17.8. દસ્તાવેજીકરણ અને રિપોર્ટિંગ:

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

ચાલુ અનુપાલન સુનિશ્ચિત કરવા અને ક્વેરી હેન્ડલિંગ પ્રક્રિયાની અસરકારકતાનું મૂલ્યાંકન કરવા માટે મેનેજમેન્ટ દ્વારા ક્વેરી હેન્ડલિંગ પર નિયમિત અહેવાલો સંકલિત અને સમીક્ષા કરવામાં આવે છે.

17.9. એસ્કેલેશન તંત્ર:[1]

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

લેવલ	ટચ પોઈન્ટ્સ / SPOC	સંપર્ક અને ઈમેઈલ આઈડી
લેવલ 1	કસ્ટમર સપોર્ટ ટચપોઈન્ટ	ઈમેઈલ આઈડી: care@lendingkart.com ટોલ ફ્રી નંબર: 1800 572 0202 વૉટ્સએપ: +91 7778867631
લેવલ 2	ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી	કેતન સલી grievance.redressal@lendingkart.com +91 6358874622 સવારના 10.30 થી સાંજના 6.00 સોમવારથી શુક્રવાર જાહેર રજાઓ સિવાય
લેવલ 3	પ્રિન્સિપાલ નોડલ અધિકારી	સાયનેન્દુ ચેટરજી nodalofficer@lendingkart.com +91 7069087586 સવારના 10.30 થી સાંજના 6.00 સોમવારથી શુક્રવાર જાહેર રજાઓ સિવાય
લેવલ 4	લેવલ 4 એસ્કેલેશન	માગેશ અય્યર COO.escalation@lendingkart.com

મુખ્ય નોડલ અધિકારી ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા નિયુક્ત લોકપાલ સમક્ષ કંપનીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા અને આરબીઆઇ સંકલિત લોકપાલ યોજના હેઠળ દાખલ કરાયેલી ફરિયાદોના સંબંધમાં જરૂરી માહિતી અથવા દસ્તાવેજો પૂરા પાડવા માટે જવાબદાર રહેશે.

ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી અને ટીમ તમામ ગ્રાહકોની ફરિયાદ પ્રાપ્ત કરવા માટે કચેરીના સમય દરમિયાન ઉપલબ્ધ રહેશે.

ફરિયાદની તપાસ કર્યા પછી, ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી ફરિયાદ/વાંધો મળ્યાના ત્રીસ (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 નિવારણ અધિકારી દ્વારા સમયમર્યાદામાં ફરિયાદ/વિવાદનું નિવારણ ન આવે, તો ગ્રાહક મેનેજમેન્ટને નીચે મુજબ લખી શકે છે

નામ	માગેશ અય્યર
હોદ્દો	હેડ ઑફ ઓપરેશન્સ
ઈમેઇલ આઈડી	COO.escalation@lendingkart.com

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

17.10. બાહ્ય લોકપાલ પ્રક્રિયા:

જો કંપની દ્વારા ફરિયાદ સંપૂર્ણપણે અથવા આંશિક રીતે નકારી કાઢવામાં આવી હોય, અને ફરિયાદી જવાબથી સંતુષ્ટ ન હોય; અથવા કંપનીને ફરિયાદ મળ્યાના ત્રીસ (30) દિવસની અંદર ફરિયાદીને કોઈ જવાબ ન મળ્યો હોય, તો ગ્રાહકો રિઝર્વ બેંક – ઈન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બડ્સમેન સ્કીમ (RB-IOS), 2026 હેઠળ આરબીઆઈ લોકપાલનો સંપર્ક કરી શકે છે;

ઓનલાઈન મોડ દ્વારા ફરિયાદ:
ગ્રાહકો https://cms.rbi.org.in પર ઉપલબ્ધ ફરિયાદ વ્યવસ્થાપન પ્રણાલી (CMS) પોર્ટલ દ્વારા આરબીઆઈ સમક્ષ ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે.

ઈલેક્ટ્રોનિક માધ્યમથી ફરિયાદ:
ફરિયાદી તમામ સંબંધિત વિગતો સાથે crpc@rbi.org.in પર ઈમેઈલ મોકલી શકે છે.

ભૌતિક માધ્યમથી ફરિયાદ:
ફરિયાદો ભૌતિક સ્વરૂપમાં ભારતીય રિઝર્વ બેંક, ચંદીગઢના સેન્ટ્રલાઈઝ્ડ રિસિટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર (CRPC) ને પોસ્ટ અથવા કુરિયર દ્વારા, આરબીઆઈ દ્વારા સૂચિત કર્યા મુજબ સબમિટ કરી શકાય છે.
સેન્ટ્રલાઈઝ્ડ રિસિટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર (CRPC) રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા સેન્ટ્રલ વિસ્ટા ચોથો માળ, સેક્ટર 17, ચંદીગઢ - 160 017

ફરિયાદી ફરિયાદની સ્થિતિ જાણવા માટે સંપર્ક કેન્દ્રના કર્મચારીઓનો સંપર્ક કરવા માટે ટોલ-ફ્રી નંબર પર કૉલ કરી શકે છે. સોમવારથી શનિવાર સુધી રાષ્ટ્રીય રજાઓ સિવાય, અંગ્રેજી, હિન્દી અને દસ પ્રાદેશિક ભાષાઓ માટે સવારે 8:00 થી રાત્રે 10:00 વાગ્યા સુધી ટોલ ફ્રી નંબર –14448.

ફરિયાદો અંગે સેન્ટ્રલાઈઝ્ડ રિસીટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર (CRPC) દ્વારા પ્રક્રિયા કરવામાં આવે છે.

17.11. CPGRAMS ને એસ્કેલેશન

જો ગ્રાહક કંપની દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવેલા ઉકેલથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો ગ્રાહક https://pgportal.gov.in/ પર સત્તાવાર વેબસાઈટની મુલાકાત લઈને સેન્ટ્રલાઈઝ્ડ પબ્લિક ગ્રીવન્સ રિડ્રેસ એન્ડ મોનિટરિંગ સિસ્ટમ (CPGRAMS) દ્વારા ફરિયાદને આગળ વધારવાનું પણ પસંદ કરી શકે છે.

17.12. બાહ્ય લોકપાલ સમક્ષ ફરિયાદ ઉઠાવવા માટેની પાત્રતા:

(a) ગ્રાહકે તેની ફરિયાદના નિવારણ માટે પહેલા LFL માં ફરિયાદ નોંધાવવી જરૂરી છે.
(b) ત્યારબાદ ગ્રાહક બાહ્ય લોકપાલ (RBI / CPGRAMS) ને ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે:
  - જો ત્રીસ (30) દિવસની અંદર નિવારણ આપવામાં ન આવે, અથવા
  - જો ગ્રાહક આપેલા નિવારણથી સંતુષ્ટ ન હોય
(c) ગ્રાહકે LFL પ્રતિભાવ માટેની સમયમર્યાદા સમાપ્ત થયાના નેવું (90) દિવસની અંદર અથવા લેન્ડિંગકાર્ટ ફાઈનાન્સ તરફથી છેલ્લા સંદેશાવ્યવહારની તારીખ, જે પણ પહેલાં આવે તે તારીખથી આ ફરિયાદ બાહ્ય લોકપાલ (RBI) ને નોંધાવવી જોઈએ.
(d) આ ફરિયાદ સીધી આરબીઆઈ લોકપાલને સંબોધવામાં આવશે. જો કે, તેમાં એવો સંદેશાવ્યવહાર સામેલ નથી જેમાં રિઝર્વ બેંક ફક્ત નકલમાં ઉલ્લેખિત/ચિહ્નિત હોય (ભલે ઈ-મેલ દ્વારા હોય કે ભૌતિક સ્વરૂપમાં);
(e) આ ફરિયાદ ફરિયાદી દ્વારા વ્યક્તિગત રીતે અથવા વકીલ સિવાયના અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા દાખલ કરવામાં આવે છે, સિવાય કે તે વકીલ પીડિત વ્યક્તિ હોય;
(f) આ ફરિયાદ રિઝર્વ બેંકના પરિશિષ્ટ - સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2026 માં દર્શાવેલ સ્વરૂપ મુજબની હોવી જોઈએ.

(g) આ ફરિયાદની પ્રકૃતિ અપમાનજનક, અર્થહીન અથવા કષ્ટદાયક નથી.
(h) આ ફરિયાદ એ જ ફરિયાદ સાથે સંબંધિત નથી, જે પહેલેથી જ આરબીઆઈ લોકપાલના કાર્યાલય સમક્ષ પેન્ડિંગ છે, પછી ભલે તે એક જ ફરિયાદી પાસેથી અથવા એક અથવા વધુ ફરિયાદીઓ સાથે મળી હોય;
(i) આ ફરિયાદ એ જ ફરિયાદ સાથે સંબંધિત નથી, જેનું સમાધાન આરબીઆઇ લોકપાલના કાર્યાલય દ્વારા પહેલેથી જ કરવામાં આવ્યું છે અથવા યોગ્યતાના આધારે કાર્યવાહી કરવામાં આવી છે, પછી ભલે તે એક જ ફરિયાદી પાસેથી અથવા એક અથવા વધુ ફરિયાદીઓ સાથે મળી હોય; અને
(j) આ ફરિયાદ એ જ ફરિયાદ સાથે સંબંધિત નથી, જે પહેલાથી જ કોઈપણ કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ અથવા મધ્યસ્થી અથવા કોઈપણ અન્ય ન્યાયિક અથવા અર્ધ-ન્યાયિક ફોરમ સમક્ષ પેન્ડિંગ છે, પછી ભલે તે એક જ ફરિયાદી પાસેથી અથવા એક અથવા વધુ ફરિયાદીઓ સાથે મળી હોય; અથવા
(k) આ ફરિયાદ એ જ ફરિયાદ સાથે સંબંધિત નથી, જે પહેલેથી જ કોઈપણ કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ અથવા મધ્યસ્થી અથવા કોઈપણ અન્ય ન્યાયિક અથવા અર્ધ-ન્યાયિક ફોરમ દ્વારા સમાધાન અથવા યોગ્યતાના આધારે કાર્યવાહી કરવામાં આવી છે, પછી ભલે તે એક જ ફરિયાદી પાસેથી અથવા એક અથવા વધુ ફરિયાદીઓ સાથે મળી હોય; અને
(l) આવા દાવાઓ માટે મર્યાદા અધિનિયમ, 1963 હેઠળ નિર્ધારિત મર્યાદા અવધિની સમાપ્તિ પહેલાં LFL ને ફરિયાદ કરવામાં આવી હતી.

ઉપરોક્ત (i) અને (j) ના હેતુઓ માટે, સમાન ફરિયાદ સંબંધિત ફરિયાદમાં કોર્ટ અથવા ટ્રિબ્યુનલ સમક્ષ પેન્ડિંગ અથવા નિર્ણય લેવાયેલી ફોજદારી કાર્યવાહી અથવા ફોજદારી ગુનામાં શરૂ કરાયેલ કોઈપણ પોલીસ તપાસનો સમાવેશ થતો નથી.

નીચેની બાબતોને લગતી ફરિયાદોને આ યોજનાના કાર્યક્ષેત્રમાંથી બાકાત રાખવામાં આવી છે:
(a) LFL ના વાણિજ્યિક ચુકાદા અથવા નિર્ણયને લગતી બાબતો;
(b) વિક્રેતા અને LFL વચ્ચેનો વિવાદ;
(c) LFL ના મેનેજમેન્ટ અથવા એક્ઝિક્યુટિવ્સ સામે ફરિયાદો;
(d) ન્યાયિક/અર્ધ-ન્યાયિક અથવા વૈધાનિક અથવા કાયદા અમલીકરણ સત્તાના આદેશોનું પાલન કરતી LFL ની કાર્યવાહીથી ઉદ્ભવતી ફરિયાદ;
(e) રિઝર્વ બેંકના નિયમનકારી કાર્યક્ષેત્રમાં ન હોય તેવી સેવા;
(f) લેન્ડિંગકાર્ટ ફાઈનાન્સ અને અન્ય નિયમનકારી સંસ્થા વચ્ચેનો વિવાદ;
(g) લેન્ડિંગકાર્ટ ફાઈનાન્સના કર્મચારી-નોકરીદાતા સંબંધને લગતો વિવાદ;
(h) ક્રેડિટ ઈન્ફોર્મેશન કંપનીઝ (રેગ્યુલેશન) એક્ટ, 2005 ની કલમ 18 માં જેનો ઉપાય પૂરો પાડવામાં આવ્યો હોય તેવી ફરિયાદ; અને
(i) ગ્રાહકોને લગતી ફરિયાદ જેમાં LFL આ યોજના હેઠળ સામેલ નથી.

17.13. બિન જાળવવા યોગ્ય (નોન મેન્ટેનએબલ) ફરિયાદો:

આરબીઆઇ ઈન્ટીગ્રેટેડ ઓમ્બડ્સમેન સ્કીમની જોગવાઈઓ અનુસાર, જો ફરિયાદ અર્થહીન, કષ્ટદાયક, દ્વેષપૂર્ણ, પૂરતા કારણ વગરની હોય, અથવા જો મામલો પહેલેથી જ કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ અથવા મધ્યસ્થી સમક્ષ પેન્ડિંગ હોય અથવા તેનો નિર્ણય લેવામાં આવ્યો હોય, તો લોકપાલ કોઈપણ તબક્કે ફરિયાદને નકારી શકે છે.

17.14. લોકપાલની વળતર અપાવવાની સત્તા:

રિઝર્વ બેંક - સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2026 હેઠળ, કંપની તરફથી સેવામાં ખામી સ્થાપિત થાય તેવા કિસ્સાઓમાં, આરબીઆઇ લોકપાલ ફરિયાદીને વળતર આપવાનો અધિકાર ધરાવે છે.

[2] "સેવામાં ઉણપ" એટલે કોઈપણ સેવામાં ખામી અથવા અપૂર્ણતા, જે લેન્ડિંગકાર્ટ દ્વારા કાયદાકીય રીતે અથવા અન્યથા પૂરી પાડવા માટે ફાઇનાન્સ કરવામાં આવે છે, જે ગ્રાહકને નાણાકીય નુકસાન અથવા નુકસાન પહોંચાડી શકે છે અથવા ન પણ કરી શકે.

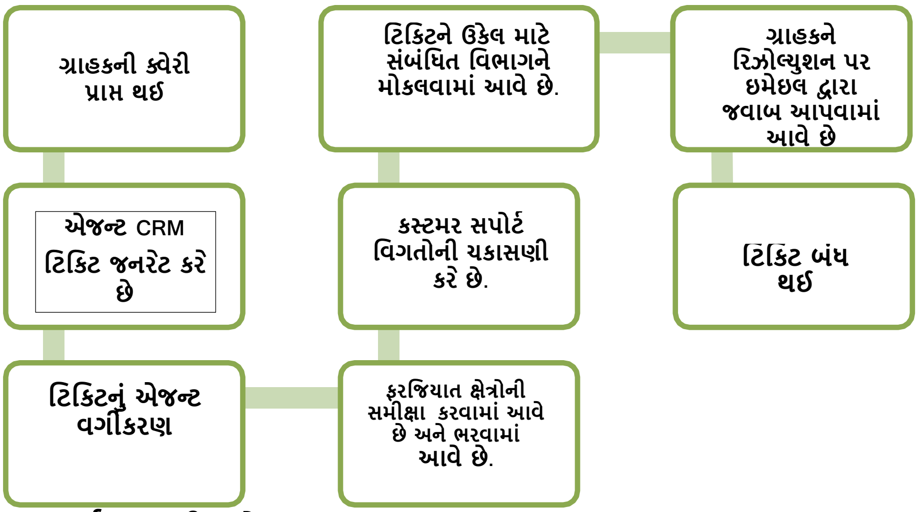
આરબીઆઇ લોકપાલ દ્વારા આપવામાં આવી શકે તેવા વળતરમાં સા મેલ છે:

(a) કંપનીના કૃત્ય અથવા ભૂલના સીધા પરિણામે ફરિયાદીને થયેલા વાસ્તવિક આર્થિક નુકસાન માટે ₹30,00,000 (રૂપિયા ત્રીસ લાખ) સુધીનું વળતર.

(b) ફરિયાદીના ખર્ચ થયેલા સમય, તેણે કરેલો ખર્ચ, તેને થયેલી હેરાનગતિ અથવા માનસિક વેદના માટે ₹3,00,000 (રૂપિયા ત્રણ લાખ) સુધીનું વળતર, જો કોઈ હોય તો.

(c) આરબીઆઇ લોકપાલ દ્વારા આપવામાં આવેલા ચુકાદામાં કંપનીને તેની જવાબદારીઓના ચોક્કસ પ્રદર્શન માટે, જ્યાં યોગ્ય લાગે ત્યાં વળતરની ચુકવણી ઉપરાંત, દિશાનિર્દેશો સામેલ હોઇ શકે છે.

17.15. ક્વેરી હેન્ડલિંગ ફ્લોચાર્ટ:



17.16. ફરજિયાત પ્રદર્શન જરૂરીયાતો

LFL પાસે તેની બધી ઓફિસોમાં અને વેબસાઇટ પર નીચેનું પ્રદર્શિત હોય છે:

(a) ફરિયાદો અને સૂચનો મેળવવા માટે યોગ્ય વ્યવસ્થા.

(b) ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનું નામ, સરનામું અને સંપર્ક નંબર પ્રદર્શિત કરવો.

(c) મુખ્ય નોડલ અધિકારી/નોડલ અધિકારીઓના નામ અને સંપર્ક વિગતો (ટેલિફોન/મોબાઇલ નંબર અને ઇ-મેલ આઈડી) પ્રદર્શિત કરવા.

(d) લોકપાલ સમક્ષ ફરિયાદ નોંધાવવાની રીતની વિગતો.

(e) રિઝર્વ બેંક - સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2026 ની મુખ્ય લાક્ષણિકતાઓ વેબસાઇટ પર અને શાખાઓમાં અંગ્રેજી અથવા હિન્દી અથવા યોગ્ય સ્થાનિક ભાષામાં પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.

(f) ફરિયાદ નિવારણ એકમની પ્રક્રિયા ગ્રાહકોના સંતોષ માટે બધી ફરિયાદો બંધ કરવાની ખાતરી કરશે.

આ એજન્ટ ખાતરી કરશે કે ફરિયાદનું નિવારણ તેમના સ્તરે શક્ય ન હોય તો તેને યોગ્ય સ્તરે પહોંચાડવામાં આવે. જ્યારે અંતિમ પ્રયાસ એ છે કે અમે એવી પરિસ્થિતિ સુધી પહોંચીએ જ્યાં અમારા ગ્રાહકોને અસરકારક નિવારણ માટે વરિષ્ઠ મેનેજમેન્ટને ફરિયાદ કરવાની જરૂર ન પડે, અમે આ ફરિયાદોને હેન્ડલ કરવા, ફરિયાદના કારણોને સમજવા અને તેને વધારવાના દૃષ્ટિકોણથી સમીક્ષા કરવા અને તેના પુનરાવર્તનને રોકવા માટે કામ કરવા માટે એક મજબૂત તંત્ર સ્થાપિત કરેલ છે.

17.17. સમય મર્યાદા

ફરિયાદો નોંધાવવા માટે, ગ્રાહકો ગ્રાહક ફરિયાદોનું નિવારણ લાવવા માટે આંતરિક મશીનરી પર ઉલ્લેખિત કોઈપણ ચેનલનો ઉપયોગ કરી શકે છે. જો ફરિયાદ લેખિતમાં પ્રાપ્ત થઇ હોય, તો LFL એક સ્વીકૃતિ મોકલવાનો પ્રયાસ કરશે. એકવાર આ

બાબતની તપાસ થઇ જાય, પછી LFL ગ્રાહકને અંતિમ પ્રતિભાવ મોકલવાનો અથવા સૂચના આપવાનો પ્રયાસ કરે છે.

કંપનીને મળેલી ફરિયાદોને યોગ્ય દ્રષ્ટિકોણથી જોવામાં આવશે અને તમામ શક્ય પાસાં અનુસાર તેનું વિશ્લેષણ કરવામાં આવશે. કોઈપણ મુદ્દા પર LFL ના વલણનો સંદેશ ગ્રાહકોને પૂરો પાડવામાં આવશે.

અમુક પ્રકારના કેસોમાં સામેલ પ્રવૃત્તિઓની પ્રકૃતિને કારણે વધારાના સમયની જરૂર પડી શકે છે, દા.ત. દસ્તાવેજોની પુનઃપ્રાપ્તિ. LFL ગ્રાહકોને આવા વિલંબની જાણ કરશે અને ફરિયાદના નિવારણ માટે અપેક્ષિત સમયમર્યાદા પ્રદાન કરશે.

પ્રશ્નોના નિવારણ માટે નીચે મુજબની સમયમર્યાદા છે:

1	ગ્રાહક ક્વેરી માટે સંપર્ક કરે છે.	T
2	ટિકિટ નંબર સાથેનો ઓટો સ્વીકૃતિ ઇમેઇલ ગ્રાહકને મોકલવામાં આવશે	24 કલાક
3	ગ્રાહકની જરૂરિયાતના આધારે, ક્વેરીને પૂછપરછ/વિનંતી/ફરિયાદ (ERC) તરીકે ટેગ કરવામાં આવે છે.	T+2 દિવસ
4	જો સેવા વિનંતી (SR) પૂછપરછ પ્રકારની છે, તો ગ્રાહક ક્વેરી ઉકેલ્યા પછી તે બંધ થઇ જશે.	T+2 દિવસ
5	જો SR વિનંતી/ફરિયાદ પ્રકારની છે, તો તેને આગળની પ્રક્રિયા માટે સંબંધિત વિભાગને સોંપવામાં આવશે.	T+2 દિવસ
6	વિનંતી SR પર સંબંધિત ટીમો દ્વારા ધ્યાન આપવામાં આવશે અને SR બંધ થઇ જશે	નીચેના ટેબલ અનુસાર TAT
7	ગ્રાહકના રજિસ્ટર્ડ ઈમેઈલ આઈડી પર ક્લોઝર અંગેનો સંદેશો મોકલવામાં આવશે	SR બંધ થવાનો વાસ્તવિક સમય

નીચે ક્વેરીઝની TAT અંગેની વિગતો આપેલ છે:

1	ખાતાનું સ્ટેટમેન્ટ	T+5 દિવસ
2	અરજીની સ્થિતિ	T+7 દિવસ
3	ચૂકવણી થયાનું પુષ્ટિકરણ	T+7 દિવસ
4	વિતરણ અંગેની ક્વેરીઝ	T+7 દિવસ
5	હપ્તા (EMI) સંબંધિત ક્વેરીઝ	T+10 દિવસ
6	લોનનું પ્રિ-ક્લોઝર	T+10 દિવસ
7	ના વાંધા (NOC) પત્ર	T+10 દિવસ
8	સિબિલ (CIBIL) સંબંધિત ક્વેરીઝ	T+21 દિવસ
9	અન્ય ક્વેરીઝ	T+15 દિવસ
10	વીમા/ TPP સંબંધિત ક્વેરીઝ	T + 30 દિવસ
11	વીમા/ TPP સંબંધિત ફરિયાદો	T+14 દિવસ

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

ક્રેડિટ ઇન્ફોર્મેશન કંપનીઓ / CIBIL સંબંધિત ફરિયાદ પ્રક્રિયા:

ભારતીય રિઝર્વ બેંક (RBI) ના માર્ગદર્શિકા પરિપત્ર અનુસાર ક્રેડિટ ઈન્ફોર્મેશન કંપનીઓ (CIC) સંબંધિત પૂછપરછોને હેન્ડલ કરવા માટેની સુધારેલી પ્રક્રિયા નીચે આપેલ છે:

સંક્ષેપાક્ષરો:
CIC: **ક્રેડિટ ઈન્ફોર્મેશન કંપનીઓ**: CIBIL, Equifax, CRIF **અને** Experian.
IS: **ક્રેડિટ સંસ્થા**: **લેન્ડિંગકાર્ટ.**
સંદેશાવ્યવહાર ચેનલ:
ગ્રાહકો અથવા CICs લેન્ડિંગકાર્ટ કસ્ટમર સપોર્ટ ટીમનો સંપર્ક આના દ્વારા કરી શકે છે:
ઈમેઈલ: care@lendingkart.com
ટોલ-ફ્રી નંબર: 1800 572 0202
વૉટ્સએપ: +91 7778867631 (વૉટ્સએપ લિંક)
ઉલ્લેખિત સરનામે અમને લખો: લેન્ડિંગકાર્ટ ફાઈનાન્સ લિમિટેડ, ઈન્દ્રપ્રસ્થ બિઝનેસ પાર્ક, છઠ્ઠો માળ, સરખેજ રોઝા રોડ, મકરબા, અમદાવાદ - 380 051, ગુજરાત, ભારત.

17.19. Handling Inquiries: પૂછપરછનું સંચાલન:

ગ્રાહકો અથવા CIC તરફથી પૂછપરછ મળ્યા પછી કસ્ટમર સપોર્ટ એક્ઝિક્યુટિવ વિનંતી અથવા ફરિયાદ નોંધશે.
જો ફરિયાદ બિન-નોંધાયેલ ચેનલ દ્વારા પ્રાપ્ત થાય છે, તો ફરિયાદીને કોઈપણ જરૂરી વળતર (જો લાગુ હોય તો) માટે નોંધાયેલ સંપર્ક વિગતો અને બેંકિંગ માહિતી (ઈમેઈલ આઈડી, બેંક અથવા UPI વિગતો) પ્રદાન કરવાનું કહેવામાં આવશે.

17.20. ફરિયાદો પર પ્રક્રિયા:

ફરિયાદોને જરૂરી કાર્યવાહી અને નિવારણ માટે યોગ્ય વિભાગમાં મોકલવામાં આવે છે.
એકવાર ઉકેલાયા પછી, ગ્રાહક અથવા CIC ને ઈમેઈલ દ્વારા જાણ કરવામાં આવે છે, કસ્ટમર સપોર્ટ ટીમને સતત વાકેફ રાખવામાં આવે છે.
ત્યારબાદ LFL ની CRM સિસ્ટમમાં ફરિયાદ બંધ કરવામાં આવે છે.

17.21. નિવારણ અને ફોલો-અપ:

CIC-સંબંધિત તમામ પૂછપરછોને તેમની પ્રાપ્તિની તારીખથી એકવીસ (21) દિવસની સમયમર્યાદામાં ઉકેલવામાં આવશે.
CIC-સંબંધિત પ્રશ્નોના ઉકેલ માટે મહત્તમ ટર્નઅરાઉન્ડ સમય (TAT) ત્રીસ (30) દિવસ છે: ક્રેડિટ સંસ્થાઓ (લેન્ડિંગકાર્ટ) માટે એકવીસ (21) દિવસ અને CIC માટે વિગતો અપડેટ કરવા માટે વધારાના નવ (09) દિવસ.

17.22. વળતર અને વિલંબ:

નિવારણમાં કોઈપણ વિલંબ માટે જવાબદાર ટીમ (CI/CIC) દ્વારા અસુવિધાની સ્વીકૃતિ તરીકે પ્રતિ દિવસ રૂ. 100 ની વળતર ફી ચૂકવવામાં આવી શકે છે.
નિવારણ પછી, જો કોઈ વિલંબ થાય છે, તો CIC/CI ફરિયાદીને કુલ વિલંબિત દિવસો અને સંબંધિત વળતરની જાણ કરશે.

17.23. દસ્તાવેજીકરણ અને સંચાર:

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

17.24. પ્રતિબંધિત ફરિયાદો:

આ આચાર સંહિતામાં આંતરિક વહીવટ, માનવ સંસાધન મુદ્દાઓ, સ્ટાફના પગાર, વાણિજ્યિક નિર્ણયો, ક્રેડિટ સ્કોર્સ/મોડેલો પરના વિવાદો અને કોર્ટ અથવા ટ્રિબ્યુનલ જેવા અન્ય ફોરમ દ્વારા પહેલેથી જ ઉકેલાયેલા કેસોની ફરિયાદોને બાકાત રાખવામાં આવી છે.

આ સુધારેલી પ્રક્રિયા CIC-સંબંધિત પ્રશ્નો સંબંધિત ફિનટેક કામગીરી માટે આરબીઆઇના નિયમનકારી માર્ગદર્શિકાનું પાલન સુનિશ્ચિત કરે છે.

CIC નોડલ ઓફિસરની વિગતો નીચે આપેલ છે.

ક્રેડિટ સંસ્થાનું નામ	CIC નોડલ ઓફિસરનું નામ	CIC નોડલ ઓફિસરનું ઈમેઈલ આઇડી	CIC નોડલ ઓફિસરનો મોબાઈલ નંબર
લેન્ડિંગકાર્ટ ફાઈનાન્સ લિમિટેડ	કેતન સલી	sali.ketan@lendingkart.com	+91 70690 87586

17.25. ફરિયાદ નિવારણ દિવસ:

આરબીઆઇના 13મી માર્ચ 2025 ના પરિપત્ર મુજબ "નોંધાયેલ સંસ્થાઓ દ્વારા ફરિયાદોના નિવારણની ગુણવત્તાની દેખરેખ" તથા ગ્રાહક સેવા અને અસરકારક ફરિયાદ નિવારણ પ્રત્યેની પ્રતિબદ્ધતાને મજબૂત અને સુદ્રઢ બનાવવા માટે, લેન્ડિંગકાર્ટ ફાઈનાન્સ લિમિટેડ (LFL) એ દર મહિને એક વખત સમર્પિત "ફરિયાદ નિવારણ દિવસ" પ્રસ્તુત કર્યો છે. આ નિર્ધારિત દિવસે, ગ્રાહકોનું કોઇ પણ LFL બ્રાન્ચ અથવા ઓફિસમાં કોઇ પહેલેથી એપોઇન્ટમેન્ટ લીધા વિના આવવા માટે અને તેમની ચિંતાઓ અથવા ફરિયાદો માટે નિયુક્ત વરિષ્ઠ અધિકારી સાથે સીધો સંપર્ક કરવા માટે સ્વાગત છે. આ પહેલ ગ્રાહક સમસ્યાઓના નિવારણમાં વધુ પારદર્શકતા, સુલભતા અને પ્રતિભાવની ખાતરી આપે છે. ફરિયાદ નિવારણ દિવસ સંબંધિત ઈમેઈલ સંચાર સુનિશ્ચિત તારીખના એક અઠવાડિયા પહેલાં ગ્રાહકોને તેમના નોંધાયેલ ઈમેઈલ એડ્રેસ પર મોકલવામાં આવશે.

18.આ આચાર સંહિતાની સમીક્ષા

બોર્ડ આ નિષ્પક્ષ આચાર સંહિતાના અનુપાલનની અને મેનેજમેન્ટના વિવિધ સ્તરો પર ફરિયાદ નિવારણ તંત્રની કામગીરીની વાર્ષિક સમીક્ષા કરશે. ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી દર છ (06) મહિને આ સંહિતાની સમીક્ષા કરવા માટે જવાબદાર રહેશે, અને આવી સમીક્ષાનો એકીકૃત અહેવાલ બોર્ડ સમક્ષ રજૂ કરવામાં આવશે.