लेंडिंगकार्ट फायनान्स लिमिटेड
न्याय्य व्यवहार संहिता

अनुक्रमणिका

1.	उद्देश	3
2.	महत्त्वाच्या व्याख्या	3
3.	उद्दिष्ट	3
4.	वचनबद्धता	3
5.	कर्जासाठीचे अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया	4
6.	कर्ज मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती	4
7.	डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्मवरून घेतलेले कर्ज	5
8.	कर्जासाठी मुख्य तथ्य विवरणपत्र(KFS)	5
9.	कर्जाचे वितरण (अटी व शर्तींमधील बदलांसह)	6
10.	थकबाकीची वसुली	6
11.	व्याजदर आणि दंडात्मक व इतर शुल्क	6
12.	फ्लोटिंग व्याजदर कर्ज (केवळ फ्लोटिंग रेट कर्जासाठी लागू)	7
13.	इतर मार्गदर्शक तत्त्वे	7
14.	शारीरिकदृष्ट्या/दृष्टीहीन विकलांग व्यक्तींसाठी कर्ज सुविधा	8
15.	तक्रार निवारण यंत्रणा	8
16.	उद्देश/मुख्य वचनबद्धता	8
17.	ग्राहकांच्या शंका / तक्रारी / निवारण हाताळण्यासाठीची यंत्रणा	9
18.	संहितेचे पुनरावलोकन	17

1. उद्देश

रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाने 28 नोव्हेंबर 2025 रोजीच्या 'रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपन्या – जबाबदार व्यावसायिक आचरण) निर्देश, 2025' या संदर्भानुसार, गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपन्यांना आपल्या ग्राहकांशी व्यवहार करताना वाजवी व्यवसाय आणि कॉर्पोरेट पद्धतींचे मानक ठरवून देण्यासाठी 'वाजवी व्यवहार संहिता' बाबत मार्गदर्शक तत्त्वे जारी केली आहेत.

लेंडिंगकार्ट फायनान्स लिमिटेड (यानंतर 'कंपनी' किंवा LFL म्हणून संदर्भित) ही आरबीआयकडे नोंदणीकृत असलेली आणि 'मिडल लेअर' म्हणून वर्गीकृत केलेली एक गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी आहे. उपरोक्त मार्गदर्शक तत्त्वांच्या अनुषंगाने, कंपनी आपल्या ग्राहकांशी ('ग्राहक' किंवा 'कर्जदार') व्यवहार करताना पाळायच्या वाजवी पद्धती / मानकांचे सिद्धांत निश्चित करण्यासाठी ही 'वाजवी व्यवहार संहिता' ('एफपीसी' किंवा 'संहिता') स्वीकारत आहे.

ही संहिता ग्राहकांना माहिती प्रदान करते आणि कंपनीने त्यांच्याशी दैनंदिन तत्त्वावर कशा प्रकारे व्यवहार करणे अपेक्षित आहे हे स्पष्ट करते. ही वाजवी व्यवहार संहिता (यानंतर 'संहिता' म्हणून संदर्भित) कंपनीच्या सर्व कर्मचाऱ्यांवर आणि कंपनीने ग्राहकांशी व्यवहार करण्यासाठी नियुक्त केलेल्या कोणत्याही तृतीय-पक्ष सेवा प्रदात्यांवर लागू आणि बंधनकारक असेल. यामध्ये सोशल मीडिया किंवा इतर कोणत्याही मीडिया/प्लॅटफॉर्मद्वारे तक्रारी किंवा चौकशी करणाऱ्या ग्राहकांचाही समावेश आहे. कंपनी ग्राहकांना आवश्यकतेनुसार, तक्रार निवारण यंत्रणेत नमूद केलेल्या कस्टमर केअर प्लॅटफॉर्मद्वारे संपर्क साधण्यास प्रोत्साहित करते.

2. महत्त्वाच्या व्याख्या

1. बोर्ड" किंवा "BOD": याचा अर्थ लेंडिंगकार्ट फायनान्स लिमिटेड (LFL) चे संचालक मंडळ असा आहे.
2. "कर्जदार" किंवा "ग्राहक": याचा अर्थ LFL चे कोणतेही विद्यमान (सध्याचे) किंवा भावी कर्जदार/ग्राहक असा आहे.
3. "वैयक्तिक डेटा": याचा अर्थ अशा डेटाद्वारे किंवा त्या डेटाच्या संदर्भात ओळखता येऊ शकणाऱ्या कोणत्याही व्यक्तीशी संबंधित डेटा असा आहे.

3. उद्दिष्ट

या संहितेची निर्मिती खालील उद्दिष्टे ठेवून करण्यात आली आहे:

(a) ग्राहकांशी व्यवहार करताना वाजवी पद्धती सुनिश्चित करणे जेणेकरून त्यांच्यासोबत न्याय्य आणि सलोख्याचे संबंध वाढीस लागतील.
(b) ग्राहकांना कंपनीची उत्पादने, त्यांचे संबंधित कर्ज खाते अधिक चांगल्या प्रकारे समजून घेण्यासाठी आणि माहितीपूर्ण निर्णय घेण्यासाठी पारदर्शकता प्रदान करणे.
(c) कंपनीबद्दल ग्राहकांचा दृढ विश्वास निर्माण करणे.
(d) ग्राहकांशी व्यवहार करताना वाजवी मानके निश्चित करून चांगल्या, न्याय्य आणि पारदर्शक व्यवसाय पद्धतींचे पालन करणे.
(e) निरोगी स्पर्धेच्या माध्यमातून, उच्च कार्यक्षमता मानके साध्य करण्यासाठी बाजारपेठेतील घटकांना प्रोत्साहित करणे.
(f) कर्ज वसुली आणि कायदेशीर अंमलबजावणी ही, आवश्यक असेल तेथे, कायद्याच्या योग्य प्रक्रियेचे पालन करून आणि कंपनीच्या धोरणांच्या अधीन राहूनच केली जाईल याची खात्री करणे.
(g) वाजवी पद्धतींशी संबंधित आरबीआयने विहित केलेल्या लागू नियमांचे व अटींचे पालन सुनिश्चित करणे.
(h) कंपनीच्या सर्व प्रकारच्या उत्पादनांमध्ये एकसमानता लागू करणे, मग ती डिजिटल माध्यमातून मिळवलेली असोत किंवा इतर कोणत्याही मार्गाने.

4. वचनबद्धता

(a) LFL नेहमीच न्याय्य व वाजवीपणे वागण्यासाठी आणि उद्योग क्षेत्रात प्रचलित असलेल्या मानक पद्धतींचे पालन करण्यासाठी आपले सर्वोत्तम प्रयत्न करेल.
(b) LFL कर्जदारांशी संवाद साधताना सर्व संबंधित कायदे व नियमांचे पालन करेल आणि सचोटी तसेच पारदर्शकतेच्या

नैतिक तत्त्वांचे पालन करेल.

(c) ग्राहकांशी संवाद साधताना, कंपनी खालील बाबींविषयी इंग्रजी, हिंदी किंवा योग्य प्रादेशिक भाषेमध्ये स्पष्ट माहिती देण्यासाठी आवश्यक असलेली सर्व पावले उचलेल:

- आपल्या विविध उत्पादनांविषयी आणि सेवांविषयी.
- अटी व शर्ती, व्याजदर आणि सेवा शुल्काविषयी.
- ग्राहकांसाठी उपलब्ध असलेले फायदे आणि त्यांचे संभाव्य परिणाम किंवा परिणामकारकतेविषयी.
- ग्राहकांच्या शंकांचे किंवा प्रश्नांचे निरसन करण्यासाठी संपर्क साधायच्या व्यक्तींविषयी.

(a) ही संहिता कंपनीच्या वेबसाईटवर उपलब्ध करून दिली जाईल.

(b) LFL कर्जदारांशी संबंधित माहिती पूर्णपणे गोपनीय ठेवेल आणि कायद्यानुसार आवश्यक असल्याशिवाय, किंवा कर्जदाराने स्वतः संमती दिल्याशिवाय/परवानगी दिल्याशिवाय कोणतीही माहिती कोणाशीही सामायिक करणार नाही.

(c) LFL आपल्या कर्जदारांना त्यांच्या खात्याविषयीची माहिती मिळवण्याच्या अधिकाराबाबत आणि त्यांना उपलब्ध असलेल्या सुविधांबाबत जागरूक करण्यासाठी आवश्यक पावले उचलेल.

(d) LFL कोणताही व्यवहार किंवा करार करण्यापूर्वी आपल्या कर्जदारांना व्याजदर, शुल्क, व्याज मोजण्याची पद्धत इत्यादी सर्व आर्थिक बाबींची माहिती देईल.

5. कर्जासाठीचे अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया

(a) LFL प्रामुख्याने 'एमएसएमई' (सूक्ष्म, लघु व मध्यम उद्योग) क्षेत्रातील आपल्या ग्राहकांना व्यावसायिक कर्जे प्रदान करते, जिथे वित्तीय बाजारपेठेतील व्यवसायाची चांगली माहिती आणि पुरेशी संसाधने असलेल्या मध्यम ते मोठ्या कॉर्पोरेट ग्राहकांच्या तुलनेत या कर्जदारांना मार्गदर्शनाची व मदतीची अधिक गरज असते.

(b) LFL आपल्या सामान्य व्यवसाय प्रक्रियेदरम्यान कर्जदारांना असे कर्ज मिळवण्यासाठी कोणत्या प्रक्रिया आणि पद्धतींचे पालन करावे लागेल, याबद्दल मार्गदर्शन करण्याचा नेहमीच प्रयत्न करेल.

(c) LFL च्या 'कर्ज अर्ज / योग्य दस्तऐवजांमध्ये' कर्जदाराने सादर करणे आवश्यक असलेली आणि कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करू शकणारी सर्व माहिती समाविष्ट असेल. इतर गैर-बँकिंग वित्तीय कंपन्यांनी दिलेल्या अशाच प्रकारच्या अटी व शर्तींशी अर्थपूर्ण तुलना करणे आणि त्या तुलनेच्या आधारे योग्य व माहितीपूर्ण निर्णय घेणे कर्जदाराला सोपे जावे, यासाठी LFL द्वारे आवश्यक ती माहिती दिली जाईल. याव्यतिरिक्त, कर्ज करारातील मजकूर कर्जदाराला त्याच्या प्रादेशिक भाषेत किंवा त्याला समजेल अशा भाषेत स्पष्ट करून सांगितला जाईल. कर्जदाराने या अटी व शर्ती स्वीकारल्याची नोंद LFL आपल्याकडे ठेवेल.

(d) LFL च्या 'कर्ज अर्ज / योग्य दस्तऐवजांमध्ये' कर्ज अर्जासोबत कर्जदारांनी सादर करावयाच्या आवश्यक कागदपत्रांची यादी देखील दर्शवली जाऊ शकते.

(e) कर्जदाराने सादर केलेल्या प्रत्येक कर्ज अर्जाचा स्वतंत्रपणे, त्याच्या गुणवत्तेवर आणि आवश्यक ती सर्व माहिती, कर्जासाठी लागणारी कागदपत्रे, व्यक्तीची व संस्थेची ओळख आणि तारण ठेवायची मालमत्ता तसेच जामीनदार (हमी) असल्यास त्या सर्वांच्या तपासणीनंतर विचार केला जाईल.

(f) कोणताही कर्ज अर्ज मंजूर किंवा नामंजूर करण्याचा निर्णय घेण्यापूर्वी, कर्जदाराची कर्ज फेडण्याची क्षमता निश्चित करण्यासाठी LFL कर्जदाराची पात्रता तपासणी करेल, जो की निर्णय घेण्यातील एक महत्त्वाचा निकष असेल.

(g) कर्जदारांकडून मिळालेल्या कर्ज अर्जांची पावती देण्यासाठी LFL कडे एक निश्चित यंत्रणा आहे. या पावतीवर तो कर्ज अर्ज निकाली काढण्यासाठी लागणारा अंदाजित कालावधी देखील दर्शवला जाईल. सर्व आवश्यक माहिती/कागदपत्रे पूर्णपणे मिळाल्याच्या तारखेपासून एका वाजवी कालावधीत आपल्या निर्णयाविषयी कर्जदाराला कळवण्याचा प्रयत्न LFL करेल.

(h) कर्जदारासोबत केला जाणारा सर्व संवाद इंग्रजी, हिंदी किंवा कर्जदाराला समजेल अशा योग्य प्रादेशिक भाषेमध्ये असेल.

6. कर्ज मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती

(a) LFL कर्जदाराला मंजूर केलेल्या कर्जाची किंवा मर्यादेची रक्कम, वार्षिक व्याजदर आणि ते व्याज आकारण्याची पद्धत यासह सर्व अटी व शर्ती मंजुरी पत्राद्वारे किंवा इतर मार्गाने, इंग्रजी, हिंदी किंवा कर्जदाराला समजेल अशा योग्य प्रादेशिक भाषेमध्ये लेखी स्वरूपात कळवेल. तसेच, कर्जदाराने या अटी व शर्ती स्वीकारल्याची नोंद LFL आपल्या रेकॉर्डवर ठेवेल.

(b) कर्ज परतफेडीस होणारा उशीर किंवा डिफॉल्टसाठी (थकबाकीसाठी) व्याज/दंडात्मक शुल्काशी संबंधित कोणतीही अट कर्ज करारात आणि इतर संबंधित कर्जाच्या कागदपत्रांमध्ये, लागू असेल त्यानुसार, स्पष्टपणे जाहीर केली जाईल. असे

दंडात्मक शुल्क मुद्दलामध्ये जोडले जाणार नाही किंवा त्यावर चक्रवाढ पद्धतीने व्याज आकारले जाणार नाही.

(c) LFL संबंधित कर्ज मंजूर करताना किंवा त्याचे वितरण करताना सर्व कर्जदारांना कर्ज कराराची एक प्रत (जी कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत असेल) आणि त्या कर्ज करारात नमूद केलेल्या प्रत्येक जोडपत्राची एक प्रत एकत्र करून प्रदान करेल.

7. डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्मवरून घेतलेले कर्ज

(a) सोर्सिंग एजंट (स्रोतीकरण प्रतिनिधी) म्हणून नियुक्त केलेल्या डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्म्सची नावे (ज्यामध्ये 'लेंडिंग सर्व्हिस प्रोव्हाइडर्स' (LSPs), 'डिजिटल लेंडिंग अ‍ॅप्स' (DLAs) आणि कंपनीने समाविष्ट केलेल्या LSPs च्या DLAs चा समावेश आहे) (यानंतर 'एजंट्स' म्हणून संदर्भित) LFL च्या वेबसाईटवर (https://www.lendingkart.com/) जाहीर केली जातील.

(b) LFL ने एजंट्स म्हणून नियुक्त केलेल्या डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्म्सना असे निर्देश दिले आहेत की त्यांनी ग्राहकांसमोर LFL चे नाव स्पष्टपणे आणि सुरुवातीलाच जाहीर करावे.

(c) कर्ज मंजूर झाल्यानंतर लगेचच, परंतु कर्ज कराराची अंमलबजावणी करण्यापूर्वी, कर्जदाराला कंपनीच्या लेटरहेडवर मंजुरी पत्र जारी केले जाईल.

(d) कर्ज मंजूर किंवा वितरित करताना, डिजिटल स्वाक्षरी असलेल्या कर्ज कराराची एक प्रत, कर्ज करारात नमूद केलेल्या प्रत्येक जोडपत्राची प्रत, आणि कर्जदाराच्या डेटाच्या संदर्भातील LSPs/DLAs च्या गोपनीयता धोरणांची एक प्रत सर्व कर्जदारांना प्रदान केली जाईल.

(e) एलएफएल (LFL) द्वारे नियुक्त केलेल्या डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्म्सवर प्रभावी देखरेख आणि नियंत्रण सुनिश्चित केले जाईल.

(f) मंजूर झालेल्या कर्जाचे वितरण नेहमी कर्जदाराच्या बँक खात्यातच केले जाईल; केवळ वैधानिक किंवा नियामक आदेशांतर्गत समाविष्ट असलेल्या वितरणांना यातून वगळले जाईल. कंपनी हे सुनिश्चित करेल की कर्जाशी संबंधित सर्व सेवा, परतफेड इत्यादी प्रक्रिया कर्जदाराद्वारे थेट कंपनीच्या बँक खात्यातच पूर्ण केल्या जातील, ज्यामध्ये कोणत्याही तृतीय पक्षाच्या (LSP च्या खात्यासह) 'पास-थ्रू खाते' किंवा 'पूल खाते' चा वापर केला जाणार नाही.

(g) कर्ज थकीत झाल्याच्या प्रकरणात, जेव्हा कर्ज वसुलीसाठी एखादा वसुली प्रतिनिधी नियुक्त केला जातो किंवा आधीच नियुक्त केलेल्या वसुली प्रतिनिधीमध्ये बदल केला जातो, तेव्हा कर्जदाराशी संपर्क साधण्यापूर्वी, संबंधित अधिकृत वसुली प्रतिनिधीचा तपशील कर्जदाराला ईमेल/एसएमएस द्वारे कळवला जाईल.

(h) तक्रार निवारण यंत्रणेबद्दल ग्राहकांमध्ये जागरूकता निर्माण करण्यासाठी पुरेसे प्रयत्न केले जातील.

(i) कंपनीने समाविष्ट केलेल्या DLAs आणि LSPs च्या DLAs द्वारे ग्राहकांचा डेटा गोळा करणे हे केवळ गरजेवर आधारित असेल आणि त्यासाठी ऑडिट ट्रेल (तपासणीचा मार्ग) असलेल्या कर्जदाराच्या आगाऊ आणि स्पष्ट संमतीची आवश्यकता असेल. कर्जदाराला विशिष्ट डेटा वापरण्याची संमती देण्याचा किंवा ती नाकारण्याचा, तृतीय पक्षांना डेटा जाहीर करण्यावर निर्बंध आणण्याचा, डेटा राखून ठेवण्याचा, वैयक्तिक डेटा गोळा करण्यासाठी आधी दिलेली संमती मागे घेण्याचा आणि आवश्यक असल्यास, ॲप्लिकेशनमधून तो वैयक्तिक डेटा डिलीट/नष्ट करण्याचा पर्याय दिला जाईल.

(j) कर्जदाराची संमती घेण्याचा उद्देश कर्जदाराशी होणाऱ्या संवादाच्या प्रत्येक टप्प्यावर जाहीर करणे आवश्यक आहे. वैधानिक किंवा नियामक आवश्यकतेनुसार माहिती सामायिक करणे बंधनकारक असलेल्या प्रकरणांशिवाय, कोणत्याही तृतीय पक्षाशी वैयक्तिक माहिती सामायिक करण्यापूर्वी कर्जदाराची स्पष्ट संमती घेतली जाईल.

8. कर्जासाठी मुख्य तथ्य विवरणपत्र(KFS)

(a) LFL कर्ज कराराची अंमलबजावणी करण्यापूर्वी, आपल्या सर्व उत्पादनांसाठी रिझर्व्ह बँकेने विहित केलेल्या मानक स्वरूपात आणि भावी कर्जदाराला समजेल अशा भाषेत एक 'मुख्य तथ्य विवरणपत्र' प्रदान करेल.

(b) प्रत्येक 'केएफएस' वर एक युनिक (विशिष्ट) प्रस्ताव क्रमांक असेल. 7 दिवस किंवा त्यापेक्षा जास्त कालावधीच्या कर्जासाठी या विवरणपत्राची वैधता किमान 3 कामकाजाचे दिवस असेल. 'वैधता कालावधी' म्हणजे LFL कडून 'केएफएस' मिळाल्यानंतर कर्जदाराला कर्जाच्या अटींशी सहमत होण्यासाठी उपलब्ध असलेला वेळ होय. जर कर्जदाराने या वैधता कालावधीत कर्जाच्या अटी मान्य केल्या, तर LFL 'केएफएस' मध्ये दर्शवलेल्या अटींचे पालन

करण्यास बांधील असेल.

(c) 'KFS' मध्ये वार्षिक टक्केवारी दराची तपशीलवार गणना समाविष्ट असेल, तसेच संपूर्ण कर्ज कालावधीतील परतफेडीची रचना दर्शवणारे कर्ज फेड वेळापत्रक देखील समाविष्ट असेल.

(d) 'एपीआर' मध्ये व्याजदरासोबतच कर्जाशी संबंधित इतर सर्व फी आणि शुल्कांचा समावेश करून कर्जदारासाठीचा एकूण वार्षिक कर्ज खर्च दर्शवला जाईल. कर्जाच्या कालावधीत कोणतेही शुल्क, फी किंवा कर आकारले जाणार नाहीत, जोपर्यंत अशा बाबी 'केएफएस' मध्ये स्पष्टपणे जाहीर केल्या गेल्या नसतील आणि कर्जदाराने आपल्या स्पष्ट संमतीने त्यांना मंजुरी दिली नसेल.

(e) लागू असलेल्या आरबीआय मार्गदर्शक तत्त्वांच्या आवश्यकतेनुसार 'केएफएस' मध्ये सर्व संख्यात्मक आणि कराराशी संबंधित बाबींचा व्यापक समावेश असेल. यामध्ये कर्ज वितरण अटी, व्याज मोजणीचे तपशील, तृतीय-पक्ष शुल्क, तक्रार निवारण संपर्क आणि वसुलीशी संबंधित माहिती (या गोष्टींचा समावेश आहे परंतु ही यादी एवढ्यापुरतीच मर्यादित नाही).

(f) जिथे तृतीय-पक्ष सेवा प्रदात्यांच्या वतीने शुल्क गोळा केले जाते, असे शुल्क 'एपीआर' मध्ये रीतसर दर्शवले जाईल आणि त्यासंबंधीच्या योग्य पावत्या किंवा पूरक कागदपत्रे कर्जदारासोबत सामायिक केली जातील.

(g) 'केएफएस') मधील मजकूर कर्जदाराला स्पष्टपणे समजावून सांगितला जाईल आणि कर्जदाराला हे तपशील समजले आहेत याची पुष्टी करणारी एक पावती रीतसर प्राप्त करून LFL च्या रेकॉर्डमध्ये ठेवली जाईल.

(h) डिजिटल कर्जाच्या व्यवस्थेमध्ये, लागू नियामक मार्गदर्शक तत्त्वांच्या अनुषंगाने LFL 3 दिवसांचा कुलिंग-ऑफ कालावधी ,लेंडिंग सर्व्हिस प्रोव्हाइडर्स चे तपशील आणि वसुलीशी संबंधित कोणत्याही व्यवस्थेची माहिती देणे सुनिश्चित करेल.

9. कर्जाचे वितरण (अटी व शर्तींमधील बदलांसह)

(a) LFL आपल्या कर्जदाराला (किंवा कर्जदारांना) मंजूर केलेल्या कर्जाच्या अटी व शर्तींमधील कोणत्याही बदलाची नोटीस इंग्रजी, हिंदी किंवा कर्जदाराला समजेल अशा योग्य प्रादेशिक भाषेमध्ये देईल. या बदलांमध्ये कर्ज वितरणाचे वेळापत्रक, व्याजदर, सेवा शुल्क, वेळेपूर्वी कर्ज फेडण्याचे शुल्क इत्यादींचा समावेश असेल (परंतु ही यादी एवढ्यापुरतीच मर्यादित नाही). LFL हे देखील सुनिश्चित करेल की कपात/व्याजदर आणि शुल्कातील बदल हे केवळ भविष्यातील कालावधीसाठीच लागू केले जातील. या संदर्भातील एक योग्य अट कर्ज करारात समाविष्ट केली जाईल.

(b) करारांतर्गत कर्ज परत मागवण्याचा किंवा देय रक्कम लवकरात लवकर भरून घेण्याचा LFL चा निर्णय संबंधित कर्ज कराराच्या सुसंगत असेल

10. थकबाकीची वसुली

(a) LFL ग्राहकांना त्यांच्या थकबाकीबद्दलची सर्व माहिती प्रदान करेल आणि ती रक्कम भरण्यासाठी योग्य व वाजवी वेळ देईल.

(b) LFL आपल्या हिताचे रक्षण करतानाच, थकबाकीदार कर्जदारांकडून वसुली करण्यासाठी वाजवी आणि कायदेशीर मार्गांचा अवलंब करेल.

(c) LFL हे सुनिश्चित करेल की त्यांचे कर्मचारी/वसुली प्रतिनिधी ग्राहकांशी योग्य व सुसंस्कृत पद्धतीने व्यवहार करण्यासाठी पुरेशा प्रमाणात प्रशिक्षित असतील.

(d) LFL हे सुनिश्चित करेल की वसुलीचे सर्व प्रयत्न न्याय्य आणि पारदर्शक पद्धतीने केले जातील आणि ते रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाने वेळोवेळी जारी केलेल्या मार्गदर्शक तत्त्वांच्या काटेकोरपणे सुसंगत असतील.

(e) कर्जदाराने स्वतःहून इतर वेळेची विशेष विनंती केली नसल्यास, कर्जदारांशी केवळ विहित केलेल्या वेळेतच, म्हणजेच सामान्यतः सकाळी 8:00 ते संध्याकाळी 7:00 च्या दरम्यान संपर्क साधला जाईल.

(f) वसुलीची कारवाई सुरू करण्यापूर्वी कर्जदाराला त्याबाबत आगाऊ माहिती दिली जाईल, ज्यामध्ये वसुली प्रतिनिधीचे नाव आणि संपर्क क्रमांक यासारख्या तपशिलांचा समावेश असेल.

11. व्याजदर आणि दंडात्मक व इतर शुल्क

(a) संचालक मंडळाने मंजूर केलेले "व्याजदर, दंड आणि इतर शुल्कांवरील धोरण" कंपनीच्या वेबसाईटवर (https://www.lendingkart.com/investors/policies-codes/) उपलब्ध आहे आणि यामध्ये व्याज व दंडात्मक

शुल्क आकारणीच्या संदर्भात कंपनीकडून पाळल्या जाणाऱ्या पद्धतींचा समावेश होतो:

(b) ग्राहकाला निधीचे प्रत्यक्ष वितरण केल्याच्या तारखेपासून व्याज आकारले जाईल.

(c) ज्या प्रकरणांमध्ये महिन्याच्या दरम्यान कर्जाचे वितरण किंवा परतफेड होते, अशा वेळी कर्ज जितक्या कालावधीसाठी थकीत राहिले होते, केवळ तितक्याच कालावधीसाठी व्याज आकारले जाईल.

(d) या धोरणामध्ये दंडात्मक शुल्काशी संबंधित तरतुदींचा देखील समावेश आहे, ज्या खालीलप्रमाणे आहेत:

- कर्ज कराराच्या महत्त्वाच्या अटी व शर्तींचे पालन न केल्यास लागू होणारे दंडात्मक शुल्क.
- दंडात्मक शुल्क मुद्दलामध्ये जोडले जाणार नाही आणि अशा शुल्कावर पुढे कोणतेही व्याज मोजले जाणार नाही.
- दंडात्मक शुल्क हे अटींचे उल्लंघन करण्याच्या स्वरूपाच्या आणि प्रमाणाच्या प्रमाणात वाजवी व सुसंगत असेल.
- लागू असणारे दंडात्मक शुल्क आणि ते आकारण्याची कारणे कर्ज करारामध्ये [मुख्य तथ्य विवरणपत्र] नमूद केल्यानुसार कर्जदारांना कळवली जातील.

12. फ्लोटिंग व्याजदर कर्ज (केवळ फ्लोटिंग रेट कर्जासाठी लागू)

(a) कर्ज मंजूर करताना, बेंचमार्क व्याजदरात होणाऱ्या बदलामुळे ईएमआय आणि/किंवा कर्जाचा कालावधी या दोन्हीवर काय संभाव्य परिणाम होऊ शकतो, हे ग्राहकांना कळवले जाईल. त्यानंतर, या बदलामुळे ईएमआय किंवा कालावधीत झालेली कोणतीही वाढ कर्जदाराला योग्य माध्यमांद्वारे त्वरित कळवली जाईल.

(b) फ्लोटिंग व्याजदर रीसेट करताना, LFL कर्जदारांना कंपनीच्या संचालक मंडळाने मंजूर केलेल्या धोरणानुसार स्थिर व्याजदरावर जाण्याचा पर्याय उपलब्ध करून देईल. फ्लोटिंग व्याजदरावरून स्थिर व्याजदरावर जाण्यासाठी एलएफएल (LFL) च्या शुल्कांच्या वेळापत्रकात विहित केल्यानुसार फी/शुल्क आकारले जाईल. फ्लोटिंगवरून स्थिर दरावर कर्ज बदलण्यासाठीचे सर्व लागू शुल्क आणि त्यासंबंधित इतर कोणतेही सेवा शुल्क/प्रशासकीय खर्च मंजुरी पत्रात आणि कंपनीकडून वेळोवेळी अशा शुल्कात सुधारणा केली जाईल त्या वेळी पारदर्शकपणे जाहीर केले जातील.

(c) कर्जदारांना (a) ईएमआय वाढवणे किंवा कर्जाचा कालावधी वाढवणे किंवा या दोन्ही पर्यायांचे एकत्रिकरण करणे; आणि (b) कर्जाच्या कालावधीत कोणत्याही टप्प्यावर अंशतः किंवा पूर्णपणे वेळेपूर्वी कर्ज फेडणे यापैकी निवड करण्याचा अधिकार दिला जाईल. फोरक्लोजर शुल्क / वेळेपूर्वी कर्ज फेडल्याबद्दलचा दंड हा LFL च्या शुल्कांच्या वेळापत्रकानुसारच आकारला जाईल.

(d) फ्लोटिंग रेट कर्जाच्या बाबतीत कालावधी वाढवल्यामुळे नकारात्मक कर्जफेड (म्हणजेच व्याज वाढून मुद्दल न फेडली जाणे) होणार नाही, याची LFL खात्री करेल.

(e) LFL प्रत्येक तिमाहीच्या शेवटी योग्य माध्यमांद्वारे कर्जदारांना एक तपशीलपत्र पाठवेल किंवा उपलब्ध करून देईल, ज्यामध्ये किमान खालील बाबींचा स्पष्ट उल्लेख असेल: आजपर्यंत वसूल केलेले मुद्दल आणि व्याज, ईएमआयची रक्कम, शिल्लक राहिलेले ईएमआय आणि संपूर्ण कर्ज कालावधीसाठीचा वार्षिक व्याजदर/वार्षिक टक्केवारी दर. ही तपशीलपत्रे सोपी आणि कर्जदाराला सहज समजतील अशी असतील, याची LFL खात्री करेल.

(f) कंपनीने कर्जावर आकारायचा व्याजदर निश्चित करण्यासाठी एक व्याजदर मॉडेल स्वीकारले आहे, ज्यामध्ये निधीचा खर्च, नफा आणि जोखीम प्रीमियम यांसारख्या संबंधित घटकांचा विचार केला जातो. आकारला जाणारा व्याजदर हा मुख्यत्वे कर्जदाराच्या जोखमीच्या वर्गवारीवर अवलंबून असतो, जसे की कर्जदाराची आर्थिक क्षमता, व्यवसाय, व्यवसायावर परिणाम करणारे नियामक वातावरण, स्पर्धा, कर्जदाराचा भूतकाळातील इतिहास इत्यादी. संपूर्ण कर्ज कालावधीत आकारला जाणारा व्याजदर आणि एकूण व्याजाची रक्कम कर्जदाराला कळवली जाईल, जेणेकरून कर्जदाराला त्याच्यावर येणाऱ्या व्याजाच्या अचूक दायित्वाची माहिती असेल. हे LFL च्या वेबसाईटवर देखील उपलब्ध करून दिले जाईल. कंपनीच्या वेबसाईटवर किंवा इतर ठिकाणी प्रकाशित केलेली ही माहिती व्याजदरात बदल होईल तेव्हा अपडेट (सुधारित) केली जाईल. हा व्याजदर वार्षिक स्वरूपाचा असेल जेणेकरून कर्जदाराला त्याच्या खात्यावर आकारल्या जाणाऱ्या अचूक दरांची माहिती मिळेल.

(g) LFL च्या संचालक मंडळाने व्याजदर, प्रक्रिया शुल्क आणि इतर शुल्क निश्चित करण्यासाठी योग्य अंतर्गत सिद्धांत आणि कार्यपद्धती आखून दिली आहे. अधिक माहितीसाठी, कृपया कंपनीच्या वेबसाईटवर (https://www.lendingkart.com/investors/policies-codes/) उपलब्ध असलेल्या 'व्याजदर आणि दंडात्मक व इतर शुल्क धोरण' चा संदर्भ घ्या.

13. इतर मार्गदर्शक तत्त्वे

(a) संबंधित कर्ज कराराच्या अटी व शर्तींमध्ये नमूद केलेल्या उद्दिष्टांशिवाय, LFL आपल्या कर्जदाराच्या वैयक्तिक किंवा अंतर्गत बाबींमध्ये कोणताही हस्तक्षेप करणार नाही (परंतु, कर्जदाराने आधी जाहीर न केलेली एखादी नवीन माहिती LFL च्या निदर्शनास आल्यास याला अपवाद असेल)
(b) कर्ज खात्याचे दुसऱ्या बँकेत/संस्थेत हस्तांतरण करण्यासाठी कर्जदाराकडून विनंती अर्ज प्राप्त झाल्यास, LFL आपली संमती किंवा हरकत काय आहे ते कर्जदाराची विनंती मिळाल्याच्या तारखेपासून 21 दिवसांच्या आत लेखी स्वरूपात कळवेल. असे हस्तांतरण सर्व लागू कायद्यांशी सुसंगत आणि पारदर्शक कराराच्या अटींनुसारच केले जाईल.
(c) आपल्या कर्जदारांच्या थकीत रकमांच्या वसुलीच्या बाबतीत, LFL कोणत्याही अवाजवी त्रासाचा किंवा छळाचा अवलंब करणार नाही. जसे की अवेळी किंवा अवाजवी वेळेत कर्जदारांना वारंवार त्रास देणे, कर्जाच्या/थकबाकीच्या वसुलीसाठी धमकावणे किंवा स्नायू शक्तीचा (बाहुबलाचा) वापर करणे, किंवा कोणतेही अयोग्य वर्तन करणे यासारख्या गोष्टी कंपनी करणार नाही.
(d) LFL आणि त्याचे वसुली प्रतिनिधी हे लागू असलेल्या अंतर्गत आचारसंहितेचे / वसुली धोरणाचे आणि रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाने वेळोवेळी जारी केलेल्या विद्यमान नियामक मार्गदर्शक तत्त्वांचे काटेकोरपणे पालन करतील. कंपनीचे कर्मचारी आणि वसुली प्रतिनिधी ग्राहकांशी योग्य आणि व्यावसायिक पद्धतीने व्यवहार करण्यासाठी पुरेशा प्रमाणात प्रशिक्षित आहेत, याची खात्री करण्यासाठी त्यांना रीतसर प्रशिक्षण दिले जाईल.
(e) कंपनीच्या अधिकाऱ्यांनी घेतलेल्या निर्णयांवरून उद्भवणारे वाद किंवा मतभेद सोडवण्यासाठी कंपनीकडे एक निश्चित यंत्रणा असेल, ज्यामध्ये अशा तक्रारींवर सुनावणी केली जाईल आणि संबंधित अधिकाऱ्यांपेक्षा एक स्तर वरिष्ठ असलेल्या अधिकाऱ्याद्वारे त्या तक्रारी निकाली काढल्या जातील.

14. शारीरिकदृष्ट्या/दृष्टीहीन विकलांग व्यक्तींसाठी कर्ज सुविधा

LFL शारीरिकदृष्ट्या/दृष्टीहीन विकलांग किंवा अपंग अर्जदारांना त्यांच्या अपंगत्वाच्या कारणावरून कर्ज सुविधांसह इतर कोणतीही उत्पादने आणि सुविधा देण्याबाबत कोणताही भेदभाव करणार नाही. LFL च्या सर्व शाखा अशा व्यक्तींना विविध व्यावसायिक सुविधांचा लाभ घेण्यासाठी शक्य ती सर्व मदत आणि सहकार्य करतील.

15. तक्रार निवारण यंत्रणा

(a) आजच्या स्पर्धात्मक वातावरणात, व्यवसायाच्या निरंतर वाढीसाठी उत्कृष्ट ग्राहक सेवा हे एक महत्त्वाचे साधन आहे. कोणत्याही कॉर्पोरेट संस्थेमध्ये ग्राहकांच्या तक्रारी हा व्यवसायाचाच एक भाग असतात.
(b) LFL मध्ये, ग्राहक सेवा आणि त्यांचे समाधान हे आमचे मुख्य उद्दिष्ट आहे. आमचा असा विश्वास आहे की केवळ नवीन ग्राहकांना आकर्षित करण्यासाठीच नव्हे, तर विद्यमान ग्राहकांना टिकवून ठेवण्यासाठी देखील त्वरित आणि कार्यक्षम सेवा देणे अत्यंत आवश्यक आहे. आपल्या ग्राहकांना अधिक चांगला अनुभव देण्यासाठी, LFL ने ग्राहक अनुभव सुधारण्याच्या आणि एक कार्यक्षम तक्रार निवारण यंत्रणा उपलब्ध करून देण्याच्या दृष्टीने अनेक उपक्रम सुरू केले आहेत.
(c) LFL ची तक्रार निवारण यंत्रणा अधिक अर्थपूर्ण आणि प्रभावी बनवण्यासाठी एक पद्धतशीर यंत्रणा तयार करण्यात आली आहे. ही यंत्रणा हे सुनिश्चित करेल की ग्राहकाला मिळणारे निवारण हे न्याय्य आणि वाजवी असेल तसेच ते दिलेल्या नियम व अटींच्या चौकटीतच असेल.

16. उद्देश/मुख्य वचनबद्धता

आपल्या ग्राहकांसाठी असलेल्या LFL च्या मुख्य वचनबद्धता खालीलप्रमाणे आहेत:
(a) आपल्या ग्राहकांशी नेहमी न्याय्य आणि पारदर्शक राहणे.
(b) ग्राहकांच्या तक्रारी आणि समस्यांचे वेळेवर (कालबद्ध पद्धतीने) निवारण करणे. ग्राहकांचे प्रश्न पूर्णपणे समजून घेण्यासाठी योग्य वेळ देणे आणि शक्य तितक्या अत्यंत उपयुक्त मार्गाने त्यांना प्रतिसाद देणे.
(c) ग्राहकांना तक्रार निवारण यंत्रणेबद्दल आणि समस्या/तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी नियुक्त केलेल्या अधिकृत अधिकाऱ्यांबद्दल शिक्षित (माहिती देणे) करणे.
(d) सर्वात महत्त्वाचे म्हणजे, LFLआपल्या ग्राहकांची गोपनीयता आणि प्रतिष्ठेला अत्यंत गांभीर्याने घेते आणि आपल्या ग्राहकांशी नेहमी सन्मानपूर्वक व सौजन्याची वागणूक देते.

17. ग्राहकांच्या शंका / तक्रारी / निवारण हाताळण्यासाठीची यंत्रणा

17.1. ग्राहकांच्या शंका, विनंत्या आणि तक्रारी

जे ग्राहक आपला अभिप्राय देऊ इच्छितात किंवा आपली तक्रार पाठवू इच्छितात, ते सोमवार ते शुक्रवार (सार्वजनिक सुट्ट्या वगळून) सकाळी 10:00 ते संध्याकाळी 7:00 दरम्यान खाली नमूद केलेल्या माध्यमांचा वापर करू शकतात.
ग्राहकांच्या शंका हाताळण्याची कार्यपद्धती: ग्राहकांच्या समाधानाचा उच्च स्तर सुनिश्चित करणे आणि रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाने निश्चित केलेल्या नियामक मार्गदर्शक तत्त्वांचे पालन करणे, या उद्देशाने ग्राहकांच्या शंकांचे कार्यक्षम आणि प्रभावीपणे व्यवस्थापन करणे हे याचे उद्दिष्ट आहे.

1. शंका, विनंती आणि तक्रारींची व्याख्या: ग्राहकांच्या समस्यांचा अचूक मागोवा घेता यावा यासाठी LFL ने शंका, विनंत्या आणि तक्रारींच्या वेगवेगळ्या व्याख्या निश्चित केल्या आहेत. खालील उदाहरणे केवळ स्पष्टीकरणाच्या उद्देशाने दिली आहेत: शंका : ग्राहकाने मागवलेली कोणतीही माहिती.
   (a) शंकांची उदाहरणे:
      (i) ग्राहकाने कर्ज अर्ज प्रक्रियेबद्दल माहिती मागवणे.
      (ii) ग्राहकाने कर्ज अर्जासाठी आवश्यक असलेल्या कागदपत्रांबद्दल चौकशी करणे.
      (iii)ग्राहकाने पेमेंटच्या (परतफेडीच्या) पद्धतीबद्दल चौकशी करणे.
2. विनंती : कर्ज खाते किंवा कर्ज सेवांशी संबंधित ग्राहकाने मागितलेली एखादी विशिष्ट कृती किंवा सेवा.
   (a) विनंत्यांची उदाहरणे:
      (i) ग्राहकाने खात्याच्या तपशीलपत्राची मागणी करणे.
      (ii) ग्राहकाने उशिरा पेमेंट केल्याबद्दलचे शुल्क/दंड माफ करण्याची विनंती करणे.
      (iii) ग्राहकाने कर्ज वेळेपूर्वी पूर्णपणे बंद करण्याची विनंती करणे.
3. तक्रार : तक्रार म्हणजे कंपनीचे कोणतेही उत्पादन, सेवा, प्रक्रिया किंवा कृती याबद्दल ग्राहकाने तोंडी, लेखी किंवा इलेक्ट्रॉनिक माध्यमांद्वारे व्यक्त केलेली कोणतीही असमाधानकारक भावना किंवा नाराजी होय.
   (a) तक्रारींची उदाहरणे:
      (i) ना-हरकत प्रमाणपत्र जारी करण्यास उशीर होणे.
      (ii) भरलेले पेमेंट खात्यावर जमा होण्यास उशीर होणे.
      (iii) खात्यातील माहिती बदलण्यास (ईमेल, पत्ता इत्यादी) उशीर होणे.

(या व्याख्या आणि उदाहरणे ग्राहकांच्या समस्यांबद्दल स्पष्टता आणण्यासाठी आणि त्यांचे कार्यक्षम निवारण सुलभ करण्यासाठी आहेत आणि ती केवळ स्पष्टीकरणाच्या उद्देशाने दिली आहेत)

17.2. ग्राहक कॉन्टॅक्ट पॉइंट:

ग्राहकांना सहज संपर्क साधता यावा आणि सोयीस्कर व्हावे यासाठी ते लेंडिंगकार्टच्या सपोर्ट टीमशी खालील विविध माध्यमांद्वारे संपर्क साधू शकतात:

a. ईमेल : care@lendingkart.com
b. टोल-फ्री क्रमांक: 1800 572 0202
c. व्हॉट्सॲप: +91 7778867631
d. या पत्त्यावर लेखी पत्र पाठवा: इंद्रप्रस्थ बिझनेस पार्क, 6 वा मजला, सरखेज रोझा रोड, मकरबा, अहमदाबाद – 380 051, गुजरात, भारत.

17.3. ग्राहकांच्या शंकांची नोंदणी आणि व्यवस्थापन:

ग्राहकांच्या सर्व शंका, त्या कोणत्याही माध्यमातून आल्या असल्या तरीही, त्यांची नोंद 'झोहो सीआरएम' प्रणालीमध्ये केली जाते.
ईमेल किंवा व्हॉट्सॲप द्वारे प्राप्त होणाऱ्या शंका 'सीआरएम' मध्ये स्वयंचलितपणे गोळा केल्या जातात आणि त्यासंबंधी तिकीट/तक्रार क्रमांक) जनरेट केले जातात.
व्हॉईस कॉल (दूरध्वनी संभाषण) द्वारे प्राप्त होणाऱ्या शंकांसाठी, संबंधित तिकिटे तयार करण्यासाठी सीआरएम मध्ये तपशील मॅन्युअली (हस्ते) नोंदवण्याची जबाबदारी कंपनीच्या प्रतिनिधींची असते.
शंकांचे वर्गीकरण त्यांच्या प्रकारानुसार केले जाते आणि कंपनीच्या धोरणांनुसार व नियामक आवश्यकतांनुसार प्रत्येक

श्रेणीसाठी एक विशिष्ट निवारण कालावधी म्हणजेच 'टर्नअराउंड टाईम' निश्चित केला जातो.
निश्चित केलेल्या 'टॅट' म्हणजेच कालावधीत ज्या शंकांचे निवारण होत नाही, त्यांच्याकडे त्वरित लक्ष दिले जावे आणि त्यांचे निवारण व्हावे यासाठी सीआरएम प्रणालीमध्ये स्वयंचलित एस्केलेशन (वरिष्ठ पातळीवर तक्रार वर्ग होणे) वैशिष्ट्य समाविष्ट आहे.

17.4. पोहोच पावती आणि संवाद:

ग्राहकाची शंका/प्रश्न प्राप्त झाल्यावर आणि त्याची नोंदणी झाल्यावर, 'सीआरएम' प्रणालीद्वारे ग्राहकाला संदर्भ क्रमांकासह एक पोहोच पावती जारी केली जाते.
पोहोच पावती देण्याच्या वेळीच ग्राहकांना त्यांच्या समस्येचे निवारण होण्यासाठी लागणाऱ्या अंदाजित कालावधीबद्दल माहिती दिली जाते. (निवारण कालावधीसाठी म्हणजेच TAT साठी पृष्ठ क्रमांक 16 वरील तक्ता पहा)
समस्येचे निवारण झाल्यानंतर, ग्राहकांना ती तक्रार/शंका बंद झाल्याची सूचना दिली जाते आणि निवारणाचा तपशील प्रदान केला जातो.

17.5. निवारण कालावधी:

ग्राहकांच्या शंकांचे/प्रश्नांचे त्यांच्या स्वरूपानुसार आणि पूर्वनिर्धारित कालमर्यादेत निवारण केले जाते.
आरबीआय लोकपाल) यंत्रणेद्वारे प्राप्त झालेल्या शंका/तक्रारींना, तक्रार प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून 15 दिवसांच्या आत किंवा आरबीआयकडून वेळोवेळी विहित केलेल्या कालमर्यादेत प्रतिसाद दिला जाईल.

17.6. प्रतिसादाचे माध्यम:

ग्राहकांच्या शंकांना प्रामुख्याने ईमेल द्वारे प्रतिसाद दिले जातात, जेणेकरून त्या शंकांचे झालेले निवारण दस्तऐवजीकरण करून ठेवणे आणि त्याची पडताळणी करणे सुनिश्चित होते.

17.7. देखरेख आणि एस्केलेशन:

कार्यक्षमता वाढवण्यासाठी आणि निश्चित केलेल्या मानकांचे अनुपालन सुनिश्चित करण्यासाठी, शंका/तक्रार निवारण प्रक्रियेचे सातत्याने मॉनिटरिंग (सतत देखरेख) केले जाते.

17.8. दस्तऐवजीकरण आणि अहवाल:

ऑडिटिंगच्या (हिशोब तपासणीच्या) उद्देशांसाठी आणि भविष्यातील संदर्भासाठी ग्राहकांसोबत झालेले सर्व संवाद आणि समस्यांचे केलेले निवारण दस्तऐवजीकरण करून सुरक्षित ठेवले जाते.
निरंतर अनुपालन सुनिश्चित करण्यासाठी आणि शंका/तक्रार हाताळणी प्रक्रियेच्या प्रभावीतेचे मूल्यांकन करण्यासाठी व्यवस्थापनाद्वारे शंका हाताळणीशी संबंधित नियमित अहवाल संकलित केले जातात आणि त्यांचे पुनरावलोकन केले जाते.

17.9. एस्केलेशन यंत्रणा:

जर तक्रारीचे निवारण दिलेल्या वेळेत झाले नाही, किंवा ग्राहक LFL कडून मिळालेल्या समाधानावर/निर्णयावर समाधानी नसेल; तर ग्राहक खालील तपशिलानुसार तक्रार निवारण आणि नोडल अधिकाऱ्यांकडे संपर्क साधू शकतात:

स्तर	संपर्क पॉइंट / एकल संपर्क व्यक्ती	संपर्क आणि ईमेल आयडी
स्तर 1	ग्राहक सहाय्य संपर्क पॉइंट	ईमेल आयडी : care@lendingkart.com टोल-फ्री क्रमांक: 1800 572 0202 व्हॉट्सॲप: +91 7778867631
स्तर 2	तक्रार निवारण अधिकारी	केतन साळी grievance.redressal@lendingkart.com संपर्क क्रमांक: +91 6358874622 वेळ: सकाळी 10.30 ते संध्याकाळी 6.00 वाजेपर्यंत, सोमवार ते शुक्रवार (सार्वजनिक सुट्ट्या वगळून)

स्तर 3	मुख्य नोडल अधिकारी	सायानेंदू चॅटर्जी nodalofficer@lendingkart.com संपर्क क्रमांक: +91 7069087586 वेळ: सकाळी 10.30 ते संध्याकाळी 6.00 वाजेपर्यंत, सोमवार ते शुक्रवार (सार्वजनिक सुट्ट्या वगळून)
स्तर 4	स्तर 4 एस्केलेशन (वरिष्ठ पातळीवरील तक्रार निवारणाचा चौथा स्तर)	मागेश अय्यर COO.escalation@lendingkart.com

मुख्य नोडल अधिकारी हे रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाने नियुक्त केलेल्या लोकपाल यांच्यासमोर कंपनीचे प्रतिनिधित्व करण्यासाठी आणि 'आरबीआय एकात्मिक लोकपाल योजना' अंतर्गत दाखल केलेल्या तक्रारींच्या संदर्भात आवश्यक असलेली माहिती किंवा कागदपत्रे प्रदान करण्यासाठी जबाबदार असतील.
तक्रार निवारण अधिकारी आणि त्यांची टीम तक्रारी स्वीकारण्यासाठी कार्यालयीन वेळेत उपलब्ध असेल. सर्व ग्राहकांच्या.
तक्रारीची तपासणी केल्यानंतर, तक्रार निवारण अधिकारी तक्रार/समस्या प्राप्त झाल्यापासून 30 दिवसांच्या आत अंतिम प्रतिसाद पाठवतील. या कालावधीत, ग्राहक त्यांच्या तक्रारीची सद्यस्थिती जाणून घेण्यासाठी आम्हाला लिहू शकतात आणि आम्ही त्यांना शक्य तितक्या लवकर उत्तर देण्याचा प्रयत्न करू.

जर विहित कालमर्यादेत तक्रार निवारण अधिकाऱ्याकडून तक्रार/वादाचे निवारण झाले नाही, तर ग्राहक व्यवस्थापनाकडे या पत्त्यावर/ईमेलवर लिहू शकतात:

नाव	मागेश अय्यर
पदनाम	ऑपरेशन्स प्रमुख
ईमेल आयडी	COO.escalation@lendingkart.com

17.10. बाह्य लोकपाल प्रक्रिया:

जर कंपनीने तक्रार पूर्णपणे किंवा अंशतः फेटाळली असेल आणि तक्रारदार कंपनीच्या उत्तरावर समाधानी नसेल; किंवा कंपनीला तक्रार प्राप्त झाल्यानंतर 30 दिवसांच्या आत तक्रारदाराला कोणतेही उत्तर मिळाले नसेल, तर ग्राहक 'रिझर्व्ह बँक – एकात्मिक लोकपाल योजना' , 2026 अंतर्गत आरबीआय लोकपाल यांच्याकडे संपर्क साधू शकतात.

ऑनलाईन माध्यमातून केलेली तक्रार:
ग्राहक https://cms.rbi.org.in या संकेतस्थळावर उपलब्ध असलेल्या 'तक्रार व्यवस्थापन प्रणाली' पोर्टलद्वारे आरबीआयकडे तक्रार नोंदवू शकतात

इलेक्ट्रॉनिक माध्यमातून केलेली तक्रार :
तक्रारदार सर्व संबंधित तपशिलांसह crpc@rbi.org.in वर ईमेल पाठवू शकतात.

भौतिक (लेखी पत्र) माध्यमातून केलेली तक्रार:
आरबीआयने अधिसूचित केल्यानुसार, रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाच्या चंदिगढ येथील 'सेंट्रलाइज्ड रिसीप्ट अँड प्रोसेसिंग सेंटर' कडे टपाल किंवा कुरिअरद्वारे लेखी स्वरूपात देखील तक्रार सादर केली जाऊ शकते.

तक्रारदार आपल्या तक्रारीची सद्यस्थिती जाणून घेण्यासाठी संपर्क केंद्राच्या कर्मचाऱ्यांशी बोलण्याकरिता टोल-फ्री क्रमांकावर कॉल करू शकतात.
टोल फ्री क्रमांक – 14448 (हा क्रमांक राष्ट्रीय सुट्ट्या वगळून सोमवार ते शनिवार, सकाळी 8:00 ते रात्री 10:00 दरम्यान इंग्रजी, हिंदी आणि दहा प्रादेशिक भाषांसाठी उपलब्ध आहे).
या तक्रारींवर 'सेंट्रलाइज्ड रिसीप्ट अँड प्रोसेसिंग सेंटर' द्वारे प्रक्रिया केली जाते.

17.11. सीपीजीआरएएमएस कडे एस्केलेशन

जर ग्राहक कंपनीने दिलेल्या निवारणावर समाधानी नसेल, तर ग्राहक https://pgportal.gov.in/ या अधिकृत संकेतस्थळाला भेट देऊन 'सेंट्रलाइज्ड पब्लिक ग्रीव्हन्स रिड्रेस अँड मॉनिटरिंग सिस्टम' द्वारे देखील आपली तक्रार वरिष्ठ पातळीवर वर्ग करण्याचा पर्याय निवडू शकतात.

17.12. बाह्य लोकपाल यांच्याकडे तक्रार नोंदवण्यासाठीची पात्रता:

(a) ग्राहकाने सर्वप्रथम त्या समस्येच्या निवारणासाठी LFL कडे तक्रार दाखल करणे आवश्यक आहे.
(b) त्यानंतरच ग्राहक खालील परिस्थितीमध्ये बाह्य लोकपाल कडे तक्रार नोंदवू शकतो:
- जर 30 दिवसांच्या आत तक्रारीचे निवारण झाले नसेल, किंवा
- जर ग्राहक दिलेल्या निवारणावर समाधानी नसेल.

(c) LFL कडून प्रतिसाद मिळण्याच्या कालमर्यादेची समाप्ती झाल्यापासून किंवा LFL कडून झालेल्या शेवटच्या संवादाच्या तारखेपासून, यांपैकी जे आधी असेल त्या तारखेपासून 90 दिवसांच्या आत ग्राहकाने बाह्य लोकपाल कडे ही तक्रार दाखल केली पाहिजे.
(d) तक्रार थेट आरबीआय लोकपाल यांना संबोधित केलेली असावी. परंतु, ज्या संवादांमध्ये रिझर्व्ह बँकेला केवळ प्रत म्हणून चिन्हांकित/जोडलेले असेल (मग ते ईमेलद्वारे असो किंवा लेखी स्वरूपात), अशा संवादांचा यात समावेश होणार नाही;
(e) तक्रार स्वतः तक्रारदाराने किंवा वकिलाशिवाय इतर कोणत्याही अधिकृत प्रतिनिधीद्वारे दाखल केलेली असावी, जोपर्यंत तो वकील स्वतःच पीडित व्यक्ती नसेल;
(f) तक्रार ही 'रिझर्व्ह बँक – एकात्मिक लोकपाल योजना, 2026' च्या जोडपत्रात विहित केलेल्या नमुन्यातच असावी.
(g) तक्रार अपमानास्पद, क्षुल्लक किंवा छळण्याच्या हेतूने केलेली नसावी.
(h) ती तक्रार अशाच प्रकारच्या समस्येशी संबंधित नसावी, जी आधीपासूनच आरबीआय लोकपाल कार्यालयाकडे प्रलंबित आहे, मग ती त्याच तक्रारदाराकडून आलेली असो किंवा इतर एक किंवा अधिक तक्रारदारांसोबत आलेली असो.
(i) ती तक्रार अशा समस्येशी संबंधित नसावी, जिचे आरबीआय लोकपाल कार्यालयाद्वारे आधीच निवारण किंवा गुणवत्तेच्या आधारावर निकाल लावलेला आहे, मग ती त्याच तक्रारदाराकडून आलेली असो किंवा इतर एक किंवा अधिक तक्रारदारांसोबत आलेली असो.
(j) ती तक्रार अशा समस्येशी संबंधित नसावी, जी आधीपासूनच कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण, लवाद किंवा इतर कोणत्याही न्यायिक किंवा निम-न्यायिक मंचासमोर प्रलंबित आहे, मग ती त्याच तक्रारदाराकडून आलेली असो किंवा इतर एक किंवा अधिक तक्रारदारांसोबत आलेली असो.
(k) ती तक्रार अशा समस्येशी संबंधित नसावी, जिचा आधीच कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण, लवाद किंवा इतर कोणत्याही न्यायिक किंवा निम-न्यायिक मंचाद्वारे गुणवत्तेच्या आधारावर निकाल लावलेला किंवा तो वाद मिटवला गेला आहे, मग ती त्याच तक्रारदाराकडून आलेली असो किंवा इतर एक किंवा अधिक तक्रारदारांसोबत आलेली असो.
(l) LFL कडे केलेली तक्रार अशा दाव्यांसाठी 'मर्यादा कायदा, 1963' अंतर्गत विहित केलेल्या कालमर्यादेची मुदत संपण्यापूर्वी केलेली असावी.

वरील (i) आणि (j) च्या उद्देशांसाठी, एकाच समस्येशी संबंधित तक्रारीमध्ये न्यायालया किंवा न्यायाधिकरणासमोर प्रलंबित असलेल्या किंवा निकाल लागलेल्या फौजदारी कामकाज किंवा फौजदारी गुन्ह्याअंतर्गत सुरू असलेल्या कोणत्याही पोलीस तपासाचा समावेश होणार नाही.

खालील बाबींशी संबंधित तक्रारी या योजनेच्या कक्षेबाहेर असतील:
(a) LFL च्या व्यावसायिक निर्णय किंवा धोरणांशी संबंधित बाबी;
(b) विक्रेता आणि LFL मधील वाद;
(c) LFL चे व्यवस्थापन किंवा अधिकाऱ्यांविरूद्ध असणाऱ्या तक्रारी;
(d) /निम-न्यायिक किंवा वैधानिक किंवा कायदा अंमलबजावणी प्राधिकरणाच्या आदेशांचे अनुपालन करण्यासाठी LFL ने केलेल्या कोणत्याही कारवाईतून उद्भवलेली तक्रार;
(e) रिझर्व्ह बँकेच्या नियामक कक्षेमध्ये नसलेली एखादी सेवा;
(f) LFL आणि इतर कोणत्याही नियमित घटकातील) वाद;
(g) लेंडिंगकार्ट फायनान्सच्या कर्मचारी-नियोक्ता संबंधांशी संबंधित वाद;

(h) अशी तक्रार ज्यासाठी 'क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपनीज (रेग्युलेशन) ॲक्ट, 2005' च्या कलम 18 अंतर्गत आधीच उपाय प्रदान करण्यात आला आहे;
(i) ग्राहकांशी संबंधित अशी तक्रार ज्यामध्ये LFL चा या योजनेत समावेश केलेला नाही.

17.13. निकाली न काढता येण्याजोग्या तक्रारी / स्वीकारण्यास अयोग्य तक्रारी:

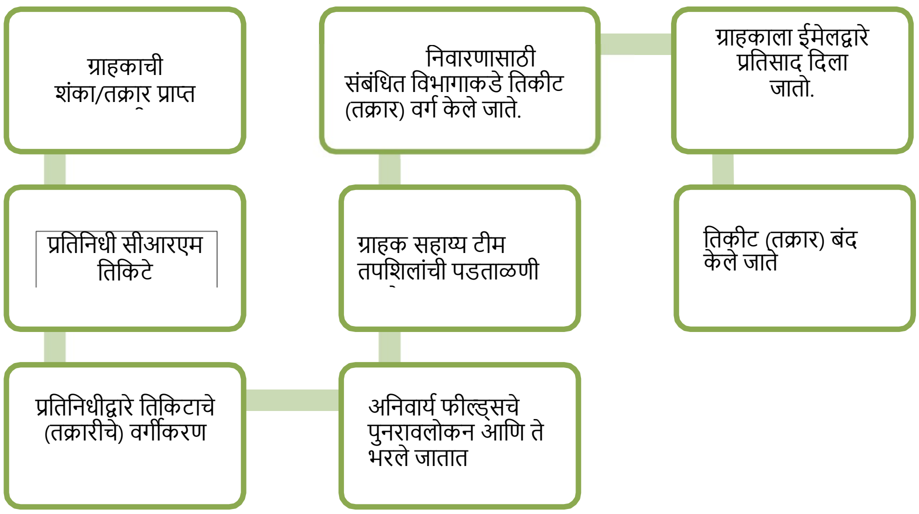
रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाच्या एकात्मिक लोकपाल योजनेच्या तरतुदींनुसार, जर तक्रार क्षुल्लक, त्रास देण्याच्या हेतूने केलेली, द्वेषपूर्ण किंवा पुरेशा कारणाशिवाय असेल, अथवा तो विषय आधीपासूनच एखाद्या न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा लवादासमोर प्रलंबित असेल किंवा त्यावर निर्णय झाला असेल, तर लोकपाल कोणत्याही टप्प्यावर ती तक्रार फेटाळू शकतात.

17.14. लोकपाल यांचे भरपाई देण्याचे अधिकार:

'रिझर्व्ह बँक – एकात्मिक लोकपाल योजना, 2026' अंतर्गत, कंपनीच्या बाजूने सेवेमध्ये त्रुटी किंवा कमतरता सिद्ध झाल्यास, आरबीआय लोकपाल यांना तक्रारदाराला भरपाई मंजूर करण्याचा अधिकार आहे.
आरबीआय लोकपाल यांच्याद्वारे मंजूर केल्या जाणाऱ्या भरपाईमध्ये खालील बाबींचा समावेश असू शकतो:

(a) कंपनीच्या कोणत्याही कृतीमुळे किंवा निष्काळजीपणामुळे तक्रारदाराचे जे थेट आर्थिक नुकसान झाले आहे, त्या वास्तविक आर्थिक नुकसानीसाठी ₹30,00,000 (तीस लाख रुपये) पर्यंतची भरपाई.
(b) तक्रारदाराचा वाया गेलेला वेळ, झालेला खर्च, झालेला छळ किंवा सहन करावा लागलेला मानसिक त्रास यांसाठी ₹3,00,000 (तीन लाख रुपये) पर्यंतची भरपाई.
(c) आरबीआय लोकपाल यांनी जारी केलेल्या निवाड्यात योग्य वाटल्यास भरपाईच्या पेमेंटव्यतिरिक्त, कंपनीला तिच्या जबाबदाऱ्यांची विशिष्ट अंमलबजावणी करण्याचे निर्देश देखील समाविष्ट असू शकतात.

17.15. शंका / तक्रार हाताळणीचा प्रवाह तक्ता:



"सेवेतील त्रुटी किंवा कमतरता" म्हणजे लेंडिंगकार्ट फायनान्स द्वारे वैधानिकरित्या (कायद्यानुसार) किंवा इतर प्रकारे पुरवणे आवश्यक असलेल्या कोणत्याही सेवेमधील उणीव, त्रुटी किंवा अपुरेपणा होय; ज्याचा परिणाम ग्राहकाच्या आर्थिक नुकसानीत किंवा हानीमध्ये होऊ शकतो किंवा नाही.

17.16. अनिवार्य प्रदर्शन आवश्यकता

LFL ने आपल्या सर्व कार्यालयांमध्ये आणि वेबसाईटवर खालील बाबी उपलब्ध करून दिल्या आहेत:

(a) तक्रारी आणि सूचना स्वीकारण्यासाठी योग्य व आवश्यक व्यवस्था.

(b) तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचे नाव, पत्ता आणि संपर्क क्रमांकाचे प्रदर्शन.
(c) मुख्य नोडल अधिकारी / नोडल अधिकाऱ्यांचे नाव आणि संपर्क तपशील (दूरध्वनी/मोबाईल क्रमांक आणि ईमेल आयडी) यांचे प्रदर्शन.
(d) लोकपाल यांच्याकडे तक्रार नोंदवण्याच्या पद्धतीचा सविस्तर तपशील.
(e) 'रिझर्व्ह बँक – एकात्मिक लोकपाल योजना, 2026' ची मुख्य वैशिष्ट्ये वेबसाईटवर आणि शाखांमध्ये इंग्रजी, हिंदी किंवा योग्य प्रादेशिक भाषेमध्ये प्रदर्शित केली जातील.
(f) तक्रार निवारण कक्षाची प्रक्रिया ही सर्व तक्रारींचे ग्राहकांच्या समाधानानुसार निवारण करून त्या बंद करणे सुनिश्चित करेल.

जर तक्रार स्वतःच्या स्तरावर सोडवणे शक्य नसेल, तर तो प्रतिनिधी ती तक्रार योग्य त्या वरिष्ठ स्तरांवर वर्ग केली जाईल याची खात्री करेल. ग्राहकांना प्रभावी निवारण मिळवण्यासाठी वरिष्ठ व्यवस्थापनाकडे तक्रार करावी लागू नये अशी परिस्थिती निर्माण करणे हाच आमचा अंतिम प्रयत्न असला, तरी आम्ही या तक्रारी हाताळण्यासाठी एक मजबूत यंत्रणा तयार केली आहे. या यंत्रणेद्वारे तक्रारींचे पुनरावलोकन केले जाते, जेणेकरून तक्रार येण्याची आणि ती वरिष्ठ पातळीवर वर्ग होण्याची कारणे समजून घेऊन अशा तक्रारींची पुनरावृत्ती रोखण्यासाठी काम करता येईल.

17.17. कालमर्यादा

तक्रार नोंदवण्यासाठी, ग्राहक 'ग्राहकांच्या तक्रारी हाताळण्यासाठीची अंतर्गत यंत्रणा' या भागात नमूद केलेल्या कोणत्याही माध्यमाचा वापर करू शकतात. जर तक्रार लेखी स्वरूपात प्राप्त झाली असेल, तर LFL त्याची पोहोच पावती पाठवण्याचा प्रयत्न करेल. समस्येची तपासणी पूर्ण झाल्यावर, LFL ग्राहकाला अंतिम प्रतिसाद किंवा त्यासंबंधीची सूचना पाठवण्याचा प्रयत्न करेल.

कंपनीकडे प्राप्त होणाऱ्या तक्रारींकडे योग्य दृष्टिकोनातून पाहिले जाईल आणि सर्व संभाव्य बाजूंनी त्यांचे विश्लेषण केले जाईल. कोणत्याही समस्येबाबत LFL ची काय भूमिका किंवा भूमिका आहे, याविषयीचा संवाद ग्राहकांना प्रदान केला जाईल.

काही विशिष्ट प्रकारच्या प्रकरणांमध्ये गुंतलेल्या कामांच्या स्वरूपामुळे (उदा. कागदपत्रे किंवा दस्तऐवज परत मिळवणे) अतिरिक्त वेळेची आवश्यकता असू शकते. अशा विलंबाबाबत LFL ग्राहकांना सूचित करेल आणि तक्रारीच्या निवारणासाठी लागणारा अंदाजित कालावधी प्रदान करेल.

शंकांच्या निवारणाची कालमर्यादा खालीलप्रमाणे आहे:

1	ग्राहक शंका/प्रश्नासाठी संपर्क साधतो.	T
2	ग्राहकाला तिकीट क्रमांकासह स्वयंचलित पोहोच ईमेल पाठवला जाईल	24 तास
3	ग्राहकाच्या गरजेच्या आधारावर शंकेचे वर्गीकरण चौकशी/विनंती/तक्रार म्हणून केले जाते.	T+2 दिवस
4	जर सेवा विनंतीचा प्रकार 'चौकशी' असेल, तर ग्राहकाच्या शंकेचे निरसन करून ती बंद केली जाईल.	T+2 दिवस
5	जर सेवा विनंतीचा प्रकार 'विनंती/तक्रार' असेल, तर पुढील प्रक्रियेसाठी ती संबंधित विभागाकडे सोपवली जाईल.	T+2 दिवस
6	'विनंती' प्रकारच्या सेवा विनंतीवर संबंधित टीमद्वारे काम केले जाईल आणि ती बंद केली जाईल.	खालील तक्त्यानुसार निवारण कालावधी
7	तक्रार/विनंती बंद झाल्याचा संदेश ग्राहकाच्या नोंदणीकृत ईमेल आयडीवर पाठवला जाईल.	सेवा विनंती बंद होताच तात्काळ

शंकांच्या निवारण कालावधीचा तपशील खालीलप्रमाणे आहे:

1	खात्याचे तपशीलपत्र	T+5 दिवस
2	अर्जाची सद्यस्थिती	T+7 दिवस
3	पेमेंटची पुष्टीकरण माहिती	T+7 दिवस
4	कर्ज वितरणाबाबतच्या शंका	T+7 दिवस
5	ईएमआय संबंधी शंका	T+10 दिवस
6	कर्ज वेळेपूर्वी पूर्ण बंद करणे	T+10 दिवस
7	ना-हरकत प्रमाणपत्र / एनओसी पत्र	T+10 दिवस
8	सिबिल संबंधित शंका	T+21 दिवस
9	इतर शंका	T+15 दिवस
10	विमा / टीपीपी संबंधित शंका	T+30 दिवस
11	विमा / टीपीपी संबंधित तक्रारी	T+14 दिवस

17.18. **CIC साठी भरपाईची रचना** (अंमलबजावणी तारीख: 26 एप्रिल 2024)

रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाच्या मार्गदर्शक तत्त्वांनुसार, क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपन्यांशी संबंधित तक्रार निवारण प्रक्रिया अधिक पारदर्शक आणि वेळेत पूर्ण करण्यासाठी सुधारित करण्यात आली आहे. या सुधारित प्रक्रियेअंतर्गत, ग्राहकांना आता त्यांच्या तक्रारींवर जलद प्रतिसाद मिळणे अपेक्षित आहे:

संक्षिप्त रूपे:
CIC: क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपनीज - जसे की CIBIL, इक्विफॅक्स, CRIF आणि एक्स्पेरियन
CI: क्रेडिट इन्स्टिट्यूशन: लेंडिंगकार्ट
संवादाची माध्यमे:
ग्राहक किंवा सीआयसी लेंडिंगकार्टच्या ग्राहक सहाय्य टीमशी खालील माध्यमांद्वारे संपर्क साधू शकतात:
ईमेल care@lendingkart.com
टोल-फ्री क्रमांक: 1800 572 0202
व्हॉट्सअॅप : +91 7778867631 (व्हॉट्सअॅप लिंक)
या पत्त्यावर लेखी पत्र पाठवा: लेंडिंगकार्ट फायनान्स लिमिटेड, इंद्रप्रस्थ बिझनेस पार्क, 6 वा मजला, सरखेज रोझा रोड, मकरबा, अहमदाबाद – 380 051, गुजरात, भारत.

17.19. चौकशी/शंका हाताळणे:

ग्राहकांकडून किंवा सीआयसी कडून चौकशी/शंका प्राप्त झाल्यावर, ग्राहक सहाय्य कार्यकारी त्यासंबंधीची विनंती किंवा तक्रार नोंदवून घेईल.
जर तक्रार नोंदणीकृत नसलेल्या माध्यमातून प्राप्त झाली असेल, तर तक्रारदाराला आवश्यक असलेल्या कोणत्याही भरपाईसाठी (लागू असल्यास) त्याचे नोंदणीकृत संपर्क तपशील आणि बँकिंग माहिती (ईमेल आयडी, बँक किंवा युपीआय तपशील) प्रदान करण्यास सांगितले जाईल.

17.20. तक्रारींवर प्रक्रिया करणे:

आवश्यक ती कारवाई आणि निवारण करण्यासाठी तक्रारी संबंधित विभागाकडे वर्ग केल्या जातात, ज्यानंतर ग्राहक किंवा

CICला ईमेलद्वारे सूचित केले जाते. समस्येचे निवारण झाल्यानंतर LFL च्या CRM प्रणालीमध्ये तक्रार बंद केली जाते.

17.21. निवारण आणि फॉलो-अप:

सीआयसी शी संबंधित सर्व चौकशी/तक्रारींचे निवारण ते प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून 21 दिवसांच्या कालमर्यादेत केले जाईल.
सीआयसी शी संबंधित शंकांचे निवारण करण्यासाठी कमाल टर्नअराउंड टाईम (TAT - एकूण कालावधी) 30 दिवसांचा आहे: ज्यामध्ये क्रेडिट इन्स्टिट्यूट (लेंडिंगकार्ट) साठी 21 दिवस आणि CICला आपल्या रेकॉर्डवरील तपशील अपडेट (सुधारित) करण्यासाठी अतिरिक्त 9 दिवस मिळतील.

17.22. भरपाई आणि विलंब:

तक्रार निवारणामध्ये कोणताही विलंब झाल्यास, ग्राहकाला झालेल्या गैरसोयीची कबुली म्हणून जबाबदार टीमकडून प्रतिदिन रु 100 भरपाई शुल्क आकारले जाऊ शकते, जे संबंधित टीमद्वारे देय असेल.तक्रार निवारणानंतर जर माहिती अपडेट करण्यात काही विलंब झाला, तर सीआयसी/सीआय एकूण झालेल्या विलंबाचे दिवस आणि त्यानुसार मिळणाऱ्या भरपाईबद्दल तक्रारदाराला सूचित करेल.

17.23. दस्तऐवजीकरण आणि संवादात्मक प्रक्रिया:

तक्रारीचे निवारण झाल्यानंतर, सीआयसी अहवालांमधील सुधारित माहिती सीआयसी/सीआय द्वारे तक्रारदाराला कळवली जाणे आवश्यक आहे.सीआयसी बाबींशी संबंधित सर्व अधिकृत संवाद लेंडिंगकार्ट येथील 'सीआयसी नोडल कार्यालयाकडे' निर्देशित केले जातील.

17.24. कक्षेबाहेरील / प्रतिबंधित तक्रारी:

या संहितेमधून अंतर्गत प्रशासन, मानवी संसाधन संबंधित समस्या, कर्मचाऱ्यांचे वेतन, व्यावसायिक निर्णय, क्रेडिट स्कोअर/मॉडेलवरील वाद आणि न्यायालये किंवा न्यायाधिकरणांसारख्या इतर मंचांद्वारे आधीच हाताळलेली प्रकरणे यांविषयीच्या तक्रारींना वगळण्यात आले आहे.
ही सुधारित कार्यपद्धती सीआयसी संबंधित शंकांच्या संदर्भात फिनटेक कामकाजासाठी आरबीआयच्या नियामक मार्गदर्शक तत्त्वांचे अनुपालन सुनिश्चित करते.

खाली सीआयसी नोडल अधिकाऱ्यांचे तपशील दिले आहेत.

क्रेडिट संस्थेचे नाव	सीआयसी नोडल अधिकाऱ्याचे नाव	सीआयसी नोडल अधिकाऱ्याचा ईमेल आयडी	सीआयसी नोडल अधिकाऱ्याचा मोबाईल क्रमांक
लेंडिंगकार्ट फायनान्स लिमिटेड	केतन साळी	sali.ketan@lendingkart.com	+91 70690 87586

17.25.तक्रार निवारण दिन:

नोंदणीकृत संस्थांद्वारे ग्राहकांच्या तक्रार निवारण गुणवत्तेच्या देखरेखीबाबत रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाच्या 13 मार्च 2025 रोजीच्या परिपत्रकानुसार, ग्राहक सेवा आणि प्रभावी तक्रार निवारणाप्रती असलेली वचनबद्धता अधिक मजबूत व दृढ करण्यासाठी LFL दरमहा एकदा एक समर्पित "तक्रार निवारण दिन" साजरा करण्यास सुरुवात केली आहे. या निश्चित केलेल्या दिवशी, ग्राहक कोणतीही आगाऊ वेळ न घेता LFLच्या कोणत्याही शाखेत किंवा कार्यालयात येऊ शकतात आणि आपल्या समस्या किंवा तक्रारी मांडण्यासाठी नियुक्त केलेल्या वरिष्ठ अधिकाऱ्याशी थेट संवाद साधू शकतात. हा उपक्रम ग्राहकांच्या समस्या सोडवण्यामध्ये अधिक पारदर्शकता, सुलभता आणि तत्परता सुनिश्चित करतो. तक्रार निवारण दिनाशी संबंधित ईमेलद्वारे संवाद ग्राहकांना त्यांच्या नोंदणीकृत ईमेल पत्त्यांवर निर्धारित तारखेच्या एक आठवडा आधी पाठवला जाईल.

18.संहितेचे पुनरावलोकन

संचालक मंडळ 'वाजवी व्यवहार संहितेच्या' अनुपालनाचे आणि व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवरील तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कामकाजाचे वार्षिक पुनरावलोकन करेल. तक्रार निवारण अधिकारी दर सहा (06) महिन्यांनी या संहितेचे पुनरावलोकन करण्यासाठी जबाबदार असतील आणि अशा पुनरावलोकनाचा एक एकत्रित अहवाल संचालक मंडळाकडे सादर केला जाऊ शकतो.