

لینڈنگ کارٹ فائننس لمیٹڈ
منصفانہ طریقہ کار کا ضابطہ

فہرست مضامین

3	1. مقصد
3	2. اہم تعریفیں
3	3. ہدف
3	4. عزم
4	5. کمپنی کے قرضوں کے لیے درخواستیں اور اُن کی کارروائی
4	6. قرض کی جانچ پڑتال اور شرائط و ضوابط
5	7. ڈیجیٹل قرض دہی پلیٹ فارم کے ذریعے فراہم کردہ قرض
5	8. قرضوں کے لیے کلیدی حقائق کا بیان (KFS)
6	9. قرض کی اجرائی (بشمول شرائط و ضوابط میں تبدیلیاں)
6	10. واجبات کی وصولی
6	11. شرح سود، تعزیری چارجز اور دیگر فیسیں
7	12. فلوٹنگ شرح سود کے قرضے (صرف فلوٹنگ شرح سود کے قرضوں پر لاگو)
7	13. دیگر رہنما ہدایات
8	14. این بی ایف سیز کی جانب سے جسمانی یا بصری معذوری کے حامل افراد کے لیے قرض کی سہولیات
8	15. شکایات کے ازالے کا طریقہ کار
8	16. مقصد / کلیدی عہد
8	17. صارفین کے سوالات، شکایات اور اعتراضات کے ازالے کا نظام
15	18. ضابطے کا جائزہ

1. مقصد

ریزرو بینک آف انڈیا (آر بی آئی) نے مؤرخہ 28 نومبر 2025 کے ریزرو بینک آف انڈیا (نان بینکنگ فنانشل کمپنیز - ذمہ دارانہ کاروباری طرز عمل) ہدایات، 2025 کے تحت نان بینکنگ فنانشل کمپنیوں (NBFCs) کے لیے منصفانہ طریقہ کار کے ضابطے سے متعلق ہدایات جاری کی ہیں، جن کے ذریعے صارفین کے ساتھ معاملات میں منصفانہ کاروباری اور کارپوریٹ طریقوں کے معیارات مقرر کیے گئے ہیں۔

لینڈنگ کارٹ فنانشل لمیٹڈ (جسے آئندہ "کمپنی" یا "ایل ایف ایل" کہا جائے گا) ایک نان بینکنگ فنانشل کمپنی ہے جو RBI کے ساتھ مڈل لیئر (ML) (NBFC) کے زمرے میں رجسٹرڈ ہے، اور مذکورہ بالا ہدایات کے مطابق اس نے یہ منصفانہ طریقہ کار کا ضابطہ (FPC) یا "ضابطہ" اختیار کیا ہے تاکہ ان اصولوں اور معیارات کو متعین کیا جاسکے جن کی پابندی کمپنی اپنے صارفین ("صارف" یا "قرض گیر") کے ساتھ معاملات کرتے وقت کرے گی۔ یہ ضابطہ صارفین کو معلومات فراہم کرتا ہے اور یہ واضح کرتا ہے کہ کمپنی روزمرہ کی بنیاد پر ان کے ساتھ کس انداز میں معاملات کرے گی۔

یہ منصفانہ طریقہ کار کا ضابطہ جسے آئندہ "ضابطہ" کہا جائے گا کمپنی کے تمام ملازمین اور کمپنی کی جانب سے مقرر کردہ کسی بھی تیسرے فریق کے خدمت فراہم کنندگان پر لاگو اور ان کے لیے پابند ہوگا، جب وہ صارفین کے ساتھ معاملات کریں، بشمول وہ صارفین جو سوشل میڈیا یا کسی دیگر ذریعہ یا پلیٹ فارم کے ذریعے شکایات یا استفسارات درج کراتے ہیں۔ کمپنی صارفین کی حوصلہ افزائی کرتی ہے کہ وہ حسب ضرورت شکایات کے ازالے کے طریقہ کار میں مذکور کسٹمر کیئر پلیٹ فارمز کے ذریعے رابطہ کریں۔

2. اہم تعریفیں

1. "بورڈ" یا "BOD": اس سے مراد ایل ایف ایل کا بورڈ آف ڈائریکٹرز ہوگا۔
2. "قرض گیر" یا "صارف": اس سے مراد کے موجودہ یا ممکنہ قرض گیران یا صارفین ہوں گے۔
3. "ذاتی ڈیٹا": اس سے مراد کسی ایسے فرد سے متعلق کوئی بھی معلومات ہیں جس کی شناخت اس معلومات کے ذریعے یا اس معلومات کے حوالے سے کی جاسکتی ہو۔

3. ہدف

اس ضابطے کو درج ذیل مقاصد کے حصول کے لیے تیار کیا گیا ہے:

- (a) صارفین کے ساتھ معاملات میں منصفانہ طریقوں کو یقینی بنانا تاکہ منصفانہ اور خوشگوار تعلقات کو فروغ دیا جاسکے۔
- (b) صارفین کو شفافیت فراہم کرنا تاکہ وہ کمپنی کی مصنوعات، متعلقہ قرض اکاؤنٹ اور باخبر فیصلے کرنے کے عمل کو بہتر طور پر سمجھ سکیں۔
- (c) کمپنی کے بارے میں صارفین کے اعتماد کو مضبوط بنانا۔
- (d) صارفین کے ساتھ معاملات میں معقول معیارات مقرر کر کے اچھے، منصفانہ اور شفاف کاروباری طریقوں پر عمل کرنا۔
- (e) منصفانہ مسابقت کے ذریعے مارکیٹ کی قوتوں کی حوصلہ افزائی کرنا تاکہ اعلیٰ عملیاتی معیارات حاصل کیے جاسکیں۔
- (f) اس بات کو یقینی بنانا کہ وصولی اور نفاذ، جہاں ضروری ہو، قانونی طریقہ کار اور کمپنی کی پالیسیوں کے مطابق انجام دیا جائے۔

- (g) منصفانہ طریقوں سے متعلق آر بی آئی کی جانب سے مقرر کردہ قابل اطلاق ضوابط کی پابندی کو یقینی بنانا۔
- (h) کمپنی کی تمام مصنوعات اور سہولیات میں یکسانیت برقرار رکھنا، خواہ وہ ڈیجیٹل ذرائع سے حاصل کی گئی ہوں یا کسی اور ذریعے سے۔

4. عزم

- (a) ایل ایف ایل ہر وقت منصفانہ، معقول طریقے سے کام کرنے اور صنعت میں مروجہ معیاری طریقوں کو پورا کرنے کی پوری کوشش کرے گا۔
- (b) ایل ایف ایل (b) قرض گیران کے ساتھ اپنے تعامل کے دوران تمام متعلقہ قوانین، ضوابط اور دیانت داری و شفافیت کے اخلاقی اصولوں کی پابندی کرے گی۔
- (c) صارفین کے ساتھ رابطہ کرتے ہوئے، کمپنی تمام اقدامات کرے گی جو کہ انگریزی یا ہندی یا مناسب مقامی زبان میں واضح معلومات فراہم کرنے کے لیے درکار ہوں۔
- اس کی مختلف مصنوعات اور خدمات۔
- شرائط و ضوابط، شرح سود اور سروس چارجز۔
- صارفین کو دستیاب فوائد اور ان کے اثرات، اگر کوئی ہوں۔
- استفسارات کی صورت میں رابطے کے متعلقہ افراد۔

- (d) ضابطہ کمپنی کی ویب سائٹ پر دستیاب ہوگا۔
- (e) ایل ایف ایل (e) قرض گیران سے متعلق معلومات کو مکمل طور پر خفیہ رکھے گی اور کسی بھی معلومات کا افشاء نہیں کرے گی، سوائے ان

صورتوں کے جہاں قانوناً ایسا کرنا لازم ہو یا قرض گیر نے اس کی اجازت دی ہو یا رازداری سے دستبرداری اختیار کی ہو۔
(f) ایل ایف ایل اپنے قرض گیران کو ان کے اکاؤنٹ اور ان کے لیے دستیاب سہولیات سے متعلق معلومات حاصل کرنے کے حق سے آگاہ کرنے کے لیے ضروری اقدامات کرے گی
(g) ایل ایف ایل کسی بھی لین دین میں داخل ہونے سے قبل اپنے قرض گیران کو تمام مالی معلومات، مثلاً شرح سود، فیسیں، حساب کے طریقہ کار وغیرہ، سے آگاہ کرے گی۔

5. کمپنی کے قرضوں کے لیے درخواستیں اور ان کی کارروائی

ایل ایف ایل (a) بنیادی طور پر MSME شعبے میں اپنے صارفین کو کاروباری قرضے فراہم کرتی ہے، جہاں قرض گیر کو عموماً درمیانے اور بڑے کارپوریٹ صارفین کے مقابلے میں زیادہ معاونت درکار ہوتی ہے، کیونکہ وہ مالیاتی منڈی اور کاروباری امور سے بخوبی واقف اور لیس ہوتے ہیں۔
ایل ایف ایل (b) معمول کے کاروباری عمل کے دوران ہر ممکن کوشش کرے گی کہ اپنے قرض گیران کو ایسے قرض کے حصول کے لیے اختیار کیے جانے والے طریقہ کار اور ضوابط کے بارے میں رہنمائی فراہم کرے۔
ایل ایف ایل (c) کے ”قرض درخواست فارم / متعلقہ دستاویزات“ میں وہ تمام معلومات شامل ہوں گی جنہیں قرض گیر کی جانب سے جمع کرانا ضروری ہے یا جو قرض گیر کے مفاد پر اثر انداز ہوتی ہیں۔ ایل ایف ایل قرض گیر کو ضروری معلومات فراہم کرے گی تاکہ وہ دیگر نان بینکنگ فنانس کمپنیوں (NBFCs) کی جانب سے پیش کردہ مماثل شرائط و ضوابط کا بامعنی موازنہ کر سکے اور اس موازنے کی بنیاد پر باخبر فیصلہ کر سکے۔ مزید برآں، قرض معاہدے (”قرض معاہدہ“) کے مندرجات قرض گیر کو مقامی زبان یا ایسی زبان میں سمجھائے جائیں گے جسے وہ سمجھتا ہو۔ ایل ایف ایل ان شرائط و ضوابط پر قرض گیر کی رضامندی کا ریکارڈ محفوظ رکھے گی۔
ایل ایف ایل (d) کے ”قرض درخواست فارم / متعلقہ دستاویزات“ میں ان دستاویزات کی فہرست بھی درج ہو سکتی ہے جو قرض گیر کو قرض درخواست فارم کے ساتھ جمع کرانی ہوں گی۔
(e) قرض گیر کی جانب سے جمع کرائی گئی ہر قرض درخواست کا جائزہ الگ اور اس کی اپنی خوبیوں کی بنیاد پر لیا جائے گا، جس میں قرض کی درخواست کے لیے درکار تمام معلومات، دستاویزات، فرد یا ادارے کی شناخت، فراہم کی جانے والی ضمانت اور، اگر قابل اطلاق ہو، ضمانت کنندگان کا جائزہ شامل ہوگا۔
ایل ایف ایل (f) قرض گیر کی مالی اعتباریت جانچنے کے لیے ضروری جانچ پڑتال کرے گی، جو کسی بھی قرض درخواست فارم کی منظوری یا مسترد کیے جانے سے قبل فیصلہ سازی کا ایک اہم معیار ہوگا۔
ایل ایف ایل (g) کے پاس قرض گیران سے موصول ہونے والی قرض درخواستوں کے وصول ہونے کی تصدیق فراہم کرنے کا نظام موجود ہے۔ اس تصدیق میں قرض درخواست فارم پر فیصلہ کرنے کے لیے متوقع مدت بھی درج ہوگی۔ ایل ایف ایل مکمل معلومات اور مطلوبہ دستاویزات موصول ہونے کی تاریخ سے مناسب مدت کے اندر قرض گیر کو اپنے فیصلے سے آگاہ کرنے کی کوشش کرے گی۔
(h) قرض گیر کے ساتھ تمام مواصلات انگریزی، ہندی یا ایسی مناسب مقامی زبان میں ہوں گے جسے قرض گیر سمجھتا ہو۔

6. قرض کی جانچ پڑتال اور شرائط و ضوابط

ایل ایف ایل (a) منظوری خط یا کسی اور ذریعے سے قرض گیر کو انگریزی، ہندی یا ایسی مناسب مقامی زبان میں، جسے وہ سمجھتا ہو، منظور شدہ حد یا رقم کے بارے میں تحریری طور پر آگاہ کرے گی، جس میں سالانہ شرح سود، اس کے اطلاق کا طریقہ اور تمام متعلقہ شرائط و ضوابط شامل ہوں گے، اور ان شرائط و ضوابط پر قرض گیر کی رضامندی کا ریکارڈ محفوظ رکھے گی۔
(b) ادائیگی میں تاخیر یا نادہندگی کی صورت میں شرح سود یا تعزیری چارجز سے متعلق کسی بھی شق کو، حسب اطلاق، قرض معاہدے اور دیگر متعلقہ قرضی دستاویزات میں ظاہر کیا جائے گا۔ ایسے تعزیری چارجز کو اصل رقم میں شامل نہیں کیا جائے گا اور نہ ہی ان پر مرکب بنیاد پر چارج عائد کیا جائے گا۔
ایل ایف ایل (c) قرض کی منظوری یا اجرائی کے وقت تمام قرض گیران کو قرض معاہدے کی ایک نقل، جسے وہ سمجھتے ہوں، اور قرض معاہدے میں مذکور تمام منسلکات کی ایک ایک نقل فراہم کرے گی۔

7. ڈیجیٹل قرض دہی پلیٹ فارم کے ذریعے حاصل کردہ قرض

(a) کمپنی کی جانب سے بطور سورسنگ ایجنٹس مقرر کردہ ڈیجیٹل قرض دہی پلیٹ فارمز کے نام) بشمول ڈیجیٹل لینڈنگ سروس (DLS)، ڈیجیٹل لینڈنگ ایپس (DLAs) اور ایل ایس پی کی ڈی ایل اے جو کمپنی کے ساتھ منسلک ہیں) (جنہیں یہاں ”ایجنٹس“ کہا گیا ہے) (ایل ایف ایل کی ویب سائٹ <https://www.lendingkart.com/>) پر ظاہر کیے جائیں گے۔
ایل ایف ایل (b) نے ڈیجیٹل قرض دہی پلیٹ فارمز جو بطور ایجنٹس کام کر رہے ہیں، انہیں ہدایت کی ہے کہ وہ صارفین کو پیشگی طور پر ایل ایف ایل کا نام ظاہر کریں۔
(c) منظوری کے فوراً بعد لیکن قرض معاہدے پر دستخط سے قبل، قرض گیر کو لیٹر ہیڈ پر منظوری نامہ جاری کیا جائے گا۔
(d) ڈیجیٹل طور پر دستخط شدہ قرض معاہدے کی نقل، اس میں درج تمام منسلکات کی نقل، اور LSPs/DLAs کی پرائیویسی پالیسیز قرض گیر کو قرض کی منظوری/اجرائی کے وقت فراہم کی جائیں گی۔
ایل ایف ایل (e) کی جانب سے استعمال ہونے والے ڈیجیٹل قرض دہی پلیٹ فارمز پر مؤثر نگرانی اور کنٹرول کو یقینی بنایا جائے گا۔
(f) منظور شدہ قرضوں کی رقم ہمیشہ براہ راست قرض گیر کے بینک اکاؤنٹ میں منتقل کی جائے گی، سوائے ان صورتوں کے جو قانوناً یا ریگولیٹری طور پر مستثنیٰ ہوں۔ تمام ادائیگیاں اور وصولیاں براہ راست کمپنی کے بینک اکاؤنٹ میں ہوں گی، کسی بھی تیسرے فریق یا

LSP کے پول اکاؤنٹ کے ذریعے نہیں ہوں گی۔
(g) ڈیفالٹ کی صورت میں جب کسی ریکوری ایجنٹ کو مقرر کیا جائے یا پہلے سے مقرر ایجنٹ تبدیل کیا جائے، تو اس ایجنٹ کی تفصیلات قرض گیر کو ای میل SMS کے ذریعے ریکوری سے قبل فراہم کی جائیں گی۔
(h) شکایات کے ازالے کے نظام سے متعلق آگاہی کے لیے مناسب اقدامات کیے جائیں گے۔
(i) DLAs اور LSPs کے ذریعے صارفین سے ڈیٹا صرف ضرورت کے مطابق اور قرض گیر کی پیشگی و واضح رضامندی کے ساتھ حاصل کیا جائے گا، جس کا آڈٹ ٹریل موجود ہوگا۔ صارف کو یہ اختیار ہوگا کہ وہ مخصوص ڈیٹا کے استعمال کی اجازت دے یا نہ دے، تیسرے فریق کے ساتھ شیئرنگ کو محدود کرے، ڈیٹا ریٹینشن کو کنٹرول کرے، اور پہلے دی گئی رضامندی واپس لے سکے۔
(j) قرض گیر کی رضامندی کا مقصد ہر مرحلے پر واضح کیا جائے گا۔ ذاتی معلومات کسی بھی تیسرے فریق کے ساتھ شیئر کرنے سے پہلے واضح رضامندی حاصل کی جائے گی، سوائے ان صورتوں کے جہاں یہ قانونی یا ریگولیٹری طور پر لازم ہو۔

8. کلیدی حقائق کا بیان برائے قرض

ایل ایف ایل (a) تمام مصنوعات کے لیے RBI کے مقرر کردہ معیاری فارمیٹ میں اور ایسے انداز میں جو ممکنہ قرض گیر سمجھ سکے، قرض معاہدہ کرنے سے قبل کلیدی حقائق کا بیان (KFS) فراہم کرے گی۔
(b) ہر KFS کے ساتھ ایک منفرد پروپوزل نمبر ہوگا اور یہ کم از کم تین (03) کاروباری دنوں کے لیے قابل عمل ہوگا، بشرطیکہ قرض کی مدت سات (07) دن یا اس سے زیادہ ہو۔ اس مدت سے مراد وہ وقت ہے جو قرض گیر کو KFS فراہم کیے جانے کے بعد شرائط قبول کرنے کے لیے حاصل ہوگا۔ اگر قرض گیر اس مدت کے دوران شرائط سے اتفاق کر لے تو ایل ایف ایل ان شرائط کی پابند ہوگی جو KFS میں درج ہیں۔
(c) KFS میں سالانہ فیصدی شرح (APR) کا تفصیلی حساب اور مکمل قرض مدت کے لیے ادائیگی کے ڈھانچے کا اموریشن شیڈول شامل ہوگا۔
(d) APR میں قرض کی مجموعی سالانہ لاگت شامل ہوگی، جس میں سود کے ساتھ تمام دیگر فیسیں اور چارجز شامل ہوں گے۔ قرض کی مدت کے دوران کوئی بھی اضافی چارج اس وقت تک عائد نہیں کیا جائے گا جب تک وہ KFS میں واضح طور پر ظاہر نہ کیا گیا ہو اور قرض گیر نے اس کی واضح رضامندی نہ دی ہو۔
(e) KFS میں تمام مقداری اور معاہداتی انکشافات شامل ہوں گے جو RBI کی ہدایات کے مطابق ضروری ہیں، بشمول ادائیگی کی تفصیلات، سود کے حساب کا طریقہ، تیسرے فریق کے چارجز، شکایات کے ازالے کے رابطے اور وصولی سے متعلق معلومات۔
(f) جہاں تیسرے فریق کے سروس فراہم کنندگان کی جانب سے چارجز وصول کیے جائیں، وہاں ایسے چارجز APR میں شامل کیے جائیں گے اور مناسب رسیدیں یا معاون دستاویزات قرض گیر کو فراہم کیے جائیں گے۔
(g) KFS کے مندرجات قرض گیر کو واضح طور پر سمجھائے جائیں گے اور اس بات کی تصدیق لی جائے گی کہ قرض گیر نے ان تفصیلات کو سمجھ لیا ہے، جس کا ریکارڈ ایل ایف ایل کے پاس محفوظ رکھا جائے گا۔
(h) ڈیجیٹل قرض دہی کے معاملات میں ایل ایف ایل اس بات کو یقینی بنائے گی کہ تین (03) دن کا کولنگ آف پیریڈ، LSPs کی تفصیلات، اور وصولی کے انتظامات متعلقہ ضوابط کے مطابق واضح طور پر ظاہر کیے جائیں۔

9. قرض کی اجرائی (بشمول شرائط و ضوابط میں تبدیلیاں)

ایل ایف ایل (a) قرض گیر کو انگریزی، ہندی یا اس کی سمجھ میں آنے والی مقامی زبان میں کسی بھی شرائط و ضوابط میں تبدیلی کے بارے میں اطلاع دے گی، جس میں ادائیگی کا شیڈول، شرح سود، سروس چارجز، پیشگی ادائیگی کے چارجز وغیرہ شامل ہیں۔ ایسی تبدیلیاں صرف آئندہ (prospective) طور پر نافذ ہوں گی۔ اس شرط کو قرض معاہدے میں شامل کیا جائے گا۔
(b) قرض معاہدے کے تحت ادائیگی کی واپسی یا تیز ادائیگی (recall/acceleration) کا فیصلہ معاہدے کے مطابق ہی کیا جائے گا۔

10. واجبات کی وصولی

ایل ایف ایل (a) صارفین کو ان کے واجبات سے متعلق مکمل معلومات فراہم کرے گی اور ادائیگی کے لیے مناسب وقت دے گی۔
(b) کمپنی اپنے مفادات کے تحفظ کے ساتھ واجبات کی وصولی کے لیے معقول اور قانونی طریقے اختیار کرے گی۔
(c) عملہ اور ریکوری ایجنٹس کو مناسب تربیت دی جائے گی تاکہ وہ صارفین کے ساتھ مناسب انداز میں پیش آئیں۔
(d) تمام وصولی کے عمل کو منصفانہ، شفاف اور RBI کی ہدایات کے مطابق یقینی بنایا جائے گا۔
(e) وصولی کے لیے رابطہ عموماً صبح 8:00 بجے سے شام 7:00 بجے تک کیا جائے گا، سوائے اس کے کہ قرض گیر کی جانب سے کوئی اور وقت درخواست کیا گیا ہو۔
(f) ریکوری کارروائی سے قبل قرض گیر کو ایجنٹ کی تفصیلات (نام اور رابطہ نمبر) سے آگاہ کیا جائے گا۔

11. شرح سود اور تعزیری و دیگر چارجز

(a) بورڈ سے منظور شدہ "شرح سود، جرمانے اور دیگر چارجز سے متعلق پالیسی" کمپنی کی ویب سائٹ (<https://www.lendingkart.com/investors/policies-codes/>) پر دستیاب ہے، اور یہ کمپنی کی جانب سے شرح سود اور جرمانہ چارجز عائد کرنے سے متعلق اختیار کی جانے والی پالیسیوں اور طریقہ کار کو واضح کرتی ہے، جن میں شامل ہیں:
(b) سود کسٹمر کو رقم کی حقیقی اجرائی (disbursement) کی تاریخ سے وصول کیا جاتا ہے۔

(c) ایسے معاملات میں جہاں قرض کی اجرائی یا ادائیگی ماہ کے دوران ہو، سود صرف اُس مدت کے لیے وصول کیا جائے گا جس دوران قرض بقایا رہا ہو۔

(d) یہ پالیسی تعزیری چارجز سے متعلق شقیں بھی شامل کرتی ہے، جن میں درج ذیل شامل ہیں:

- قرض معاہدے کی اہم شرائط و ضوابط کی عدم تعمیل کی صورت میں قابل اطلاق تعزیری چارجز۔
- تعزیری چارجز کو اصل رقم میں شامل نہیں کیا جائے گا اور ان پر مزید کوئی سود نہیں لگایا جائے گا۔
- تعزیری چارجز معقول ہوں گے اور عدم تعمیل کی نوعیت اور حد کے مطابق متناسب ہوں گے۔
- قابل اطلاق تعزیری چارجز اور ان کے عائد کیے جانے کی وجوہات قرض گیران کو قرض معاہدے اور کلیدی حقائق کے بیان (KFS) میں واضح طور پر بتائی جائیں گی۔

12. متغیر شرح سود والے قرضے (صرف متغیر شرح سود والے قرضوں پر لاگو)

(a) منظوری کے وقت قرض گیر کو اس بات سے آگاہ کیا جائے گا کہ بینچ مارک شرح سود میں تبدیلی کا قرض پر کیا ممکنہ اثر پڑ سکتا ہے، جس کے نتیجے میں EMI اور/یا مدت یا دونوں میں تبدیلی ہو سکتی ہے۔ بعد ازاں، اس تبدیلی کے باعث EMI یا مدت میں کسی بھی اضافے کی اطلاع قرض گیر کو فوری طور پر مناسب ذرائع سے دی جائے گی۔

(b) متغیر شرح سود کے ری سیٹ کے وقت ایل ایف ایل قرض گیران کو یہ اختیار دے گی کہ وہ بورڈ کی منظور شدہ پالیسی کے مطابق فکسڈ شرح سود اختیار کر سکیں۔ متغیر شرح سے فکسڈ شرح میں تبدیلی کمپنی کے شیڈول آف چارجز کے مطابق فیس/چارجز کے تابع ہوگی۔ اس تبدیلی اور اس سے متعلق کسی بھی سروس چارج یا انتظامی اخراجات کو قرض کی منظوری کے خط میں اور کمپنی کی جانب سے وقتاً فوقتاً چارجز میں تبدیلی کے وقت شفاف طریقے سے ظاہر کیا جائے گا۔

(c) قرض گیران کو یہ اختیار دیا جائے گا کہ وہ EMI (a) میں اضافہ یا مدت میں توسیع یا دونوں کا مجموعہ اختیار کریں؛ اور (b) قرض کی مدت کے دوران کسی بھی وقت جزوی یا مکمل طور پر قبل از وقت ادائیگی کر سکیں۔ فورکلوزر چارجز یا پری پیمنٹ جرمانہ ایل ایف ایل کے شیڈول آف چارجز کے مطابق ہوگا۔

ایل ایف ایل (d) اس بات کو یقینی بنائے گی کہ متغیر شرح سود والے قرض میں مدت میں توسیع منفی امور پٹانزیشن کا سبب نہ بنے۔

ایل ایف ایل (e) ہر سہ ماہی کے اختتام پر قرض گیران کو ایسے ذرائع سے اسٹیٹمنٹ فراہم کرے گی جس میں کم از کم یہ معلومات شامل ہوں گی: اب تک وصول شدہ اصل رقم اور سود، EMI کی رقم، باقی EMIs کی تعداد، اور پورے قرض کی مدت کے لیے سالانہ سود/سالانہ فیصدی شرح (APR)۔ یہ اسٹیٹمنٹس سادہ اور آسان فہم ہوں گی۔

(f) کمپنی نے شرح سود کے تعین کے لیے ایک ماڈل اپنایا ہے جس میں فنڈز کی لاگت، مارجن اور رسک پریمیم جیسے عوامل شامل ہیں۔ شرح سود کا انحصار قرض گیر کے رسک پروفائل پر ہوتا ہے، جس میں مالی مضبوطی، کاروبار، ریگولیٹری ماحول، مسابقت اور سابقہ ادائیگی کی تاریخ شامل ہے۔ قرض کی پوری مدت کے دوران وصول کی جانے والی شرح سود اور مجموعی سود کی رقم قرض گیر کو بتائی جائے گی تاکہ وہ اپنی مکمل مالی ذمہ داری سے آگاہ ہو۔ یہ معلومات کمپنی کی ویب سائٹ پر بھی دستیاب ہوں گی اور شرح سود میں تبدیلی کی صورت میں اپ ڈیٹ کی جائیں گی۔ شرح سود کو سالانہ بنیاد پر ظاہر کیا جائے گا تاکہ قرض گیر کو اصل لاگت کا واضح علم ہو۔

ایل ایف ایل (g) کے بورڈ نے شرح سود اور دیگر چارجز کے تعین کے لیے مناسب داخلی اصول اور طریقہ کار وضع کیے ہیں۔ مزید معلومات کے لیے کمپنی کی ویب سائٹ <https://www.lendingkart.com/investors/policies-codes/> پر دستیاب "شرح سود، تعزیری چارجز اور دیگر فیسوں سے متعلق پالیسی" ملاحظہ کی جا سکتی ہے

13. دیگر رہنما ہدایات

ایل ایف ایل (a) قرض گیر کے معاملات میں مداخلت نہیں کرے گی، سوائے اُن امور کے جو متعلقہ قرض معاہدے کی شرائط و ضوابط میں فراہم کیے گئے ہوں، یا اُس صورت میں جب قرض گیر کی جانب سے پہلے ظاہر نہ کی گئی کوئی نئی معلومات ایل ایف ایل کے علم میں آئے۔

(b) قرض گیر کی جانب سے قرض اکاؤنٹ کی منتقلی کی درخواست موصول ہونے کی صورت میں، ایل ایف ایل اپنی رضامندی یا اعتراض (اگر کوئی ہو) اس درخواست کی وصولی کی تاریخ سے اکیس (21) دن کے اندر قرض گیر کو مطلع کرے گی۔ ایسی منتقلی شفاف معاہداتی شرائط کے مطابق اور تمام قابل اطلاق قوانین کی تعمیل میں ہوگی۔

(c) اپنے قرض گیران کے واجب الادا رقوم کی وصولی کے معاملے میں ایل ایف ایل کسی قسم کی ناجائز ہراسانی کا سہارا نہیں لے گی، جیسے غیر ضروری طور پر غیر مناسب اوقات میں بار بار رابطہ کرنا، دھمکی یا طاقت کا استعمال، یا کسی بھی قسم کا نامناسب رویہ اختیار کرنا۔

ایل ایف ایل (d) اور اس کے ریکوری ایجنٹس قابل اطلاق داخلی ضابطہ اخلاق / وصولی پالیسی اور وقتاً فوقتاً ریزرو بینک آف انڈیا (RBI) کی جاری کردہ ریگولیٹری ہدایات کی پابندی کریں گے۔ اس بات کو یقینی بنانے کے لیے مناسب تربیت فراہم کی جائے گی کہ کمپنی کے ملازمین اور ریکوری ایجنٹس صارفین کے ساتھ مناسب اور پیشہ ورانہ انداز میں پیش آئیں۔

(e) کمپنی کے پاس ایسا نظام موجود ہوگا جس کے ذریعے کمپنی کے افسران کے فیصلوں سے پیدا ہونے والے تنازعات کو حل کیا جائے گا، اور ایسی شکایات کو متعلقہ افسر سے ایک درجے اوپر موجود افسر کے ذریعے سنا اور نمٹایا جائے گا۔

14. جسمانی/بصری معذور افراد کے لیے قرض کی سہولیات

ایل ایف ایل جسمانی یا بصری معذوری رکھنے والے یا معذور درخواست دہندگان کے ساتھ، معذوری کی بنیاد پر، مصنوعات اور سہولیات

بشمول قرضی سہولیات کی فراہمی میں کسی قسم کا امتیاز نہیں کرے گی۔ ایل ایف ایل کی تمام شاخیں ایسے افراد کو مختلف کاروباری سہولیات کے حصول کے لیے ہر ممکن معاونت فراہم کریں گی۔

15. شکایات کے ازالے کا نظام

- (a) موجودہ مسابقتی ماحول میں بہترین کسٹمر سروس کاروباری ترقی کے لیے ایک اہم ذریعہ ہے۔ کسی بھی کارپوریٹ ادارے میں صارفین کی شکایات کاروبار کا ایک لازمی حصہ ہوتی ہیں۔
- (b) ایل ایف ایل میں صارفین کی خدمت اور اُن کا اطمینان ہماری اولین ترجیح ہے۔ ہم سمجھتے ہیں کہ فوری اور مؤثر خدمات کی فراہمی نہ صرف نئے صارفین کو متوجہ کرنے کے لیے ضروری ہے بلکہ موجودہ صارفین کو برقرار رکھنے کے لیے بھی انتہائی اہم ہے۔ اسی مقصد کے لیے ایل ایف ایل نے متعدد اقدامات متعارف کرائے ہیں جو بہتر صارف تجربہ اور مؤثر شکایات کے ازالے کے نظام کی فراہمی پر مبنی ہیں۔
- (c) ایل ایف ایل کے شکایات کے ازالے کے نظام کو مزید مؤثر اور بامعنی بنانے کے لیے ایک منظم نظام قائم کیا گیا ہے۔ یہ نظام اس بات کو یقینی بناتا ہے کہ شکایات کا ازالہ منصفانہ اور درست ہو اور یہ تمام کارروائی مقررہ قواعد و ضوابط کے دائرہ کار میں انجام دی جائے۔

16. قصد / کلیدی عہد

اپنے صارفین کے لیے ایل ایف ایل کے اہم وعدے یہ ہیں:

- (a) اپنے صارفین کے ساتھ منصفانہ اور واضح طرز عمل اپنانا۔
- (b) شکایات اور اعتراضات کو بروقت اور مؤثر انداز میں حل کرنا۔
- (c) صارفین کے سوالات کو مکمل طور پر سمجھنے کے لیے وقت دینا اور انہیں ہر ممکن حد تک مددگار انداز میں جواب دینا۔
- (d) صارفین کو شکایات کے ازالے کے نظام اور نامزد افسران کے بارے میں آگاہ کرنا جو مسائل اور شکایات کے حل کے ذمہ دار ہیں۔
- (e) اہم بات یہ ہے کہ ایل ایف ایل اپنے صارفین کی رازداری اور وقار کو انتہائی سنجیدگی سے لیتی ہے اور ہر وقت اُن کے ساتھ منصفانہ اور شائستہ انداز میں پیش آتی ہے۔

17. صارفین کے سوالات / شکایات / اعتراضات کے ازالے کا نظام

17.1. صارفین کے سوالات، درخواستیں اور شکایات

وہ صارفین جو اپنی رائے دینا چاہتے ہیں یا اپنی شکایت درج کرانا چاہتے ہیں، وہ نیچے دیے گئے ذرائع کے ذریعے پیر سے جمعہ (عوامی چھٹیوں کے علاوہ) صبح 10:00 بجے سے شام 7:00 بجے کے درمیان رابطہ کر سکتے ہیں۔

صارفین کے سوالات کے ازالے کا طریقہ کار: اس کا مقصد صارفین کے سوالات کو مؤثر اور بروقت طریقے سے حل کرنا ہے، تاکہ صارفین کے اطمینان کی بلند سطح کو یقینی بنایا جاسکے اور ریزرو بینک آف انڈیا کی جانب سے جاری کردہ ریگولیٹری ہدایات کی مکمل تعمیل برقرار رکھی جاسکے۔

1. سوال، درخواست اور شکایت کی تعریف: ایل ایف ایل نے صارفین کے مسائل کی درست نگرانی کو یقینی بنانے کے لیے سوالات، درخواستوں اور شکایات کی واضح اور الگ الگ تعریفیں مقرر کی ہیں۔ درج ذیل مثالیں صرف وضاحت کے مقصد کے لیے دی گئی ہیں: سوال وہ معلومات جو صارف کی جانب سے طلب کی جائے۔

(a) سوالات کی مثالیں:

- (i) وہ صارف جو قرض کی درخواست کے عمل سے متعلق معلومات حاصل کرے۔
- (ii) وہ صارف جو قرض کی درخواست کے لیے درکار دستاویزات کے بارے میں معلومات حاصل کرے۔
- (iii) وہ صارف جو ادائیگی کے طریقہ کار کے بارے میں معلومات حاصل کرے۔

2. درخواست: وہ مخصوص عمل یا سروس جو صارف کی جانب سے قرض اکاؤنٹ یا قرضی خدمات سے متعلق طلب کی جائے۔

(a) درخواستوں کی مثالیں:

- (i) وہ صارف جو اکاؤنٹ اسٹیٹمنٹ فراہم کرنے کی درخواست کرے۔
- (ii) وہ صارف جو تاخیر سے ادائیگی کی فیس/چارجز میں رعایت یا معافی کی درخواست کرے۔

(iii) وہ صارف جو قرض کی مکمل قبل از وقت ادائیگی کر کے قرض اکاؤنٹ بند کرنے کی درخواست کرے۔

3. شکایت : شکایت سے مراد صارف کی جانب سے کمپنی کی کسی مصنوعات، خدمت، طریقہ کار یا کسی اقدام کے بارے میں عدم اطمینان کا اظہار ہے، خواہ یہ اظہار زبانی، تحریری یا الیکٹرانک ذرائع کے ذریعے کیا گیا ہو۔

- (a) شکایات کی مثالیں:
- (i) عدم اعتراض سرٹیفکیٹ (این او سی) جاری کرنے میں تاخیر۔
 - (ii) ادائیگی کو درج کرنے میں تاخیر۔
 - (iii) اکاؤنٹ کی معلومات (ای میل، پتہ وغیرہ) میں تبدیلی کرنے میں تاخیر۔

(یہ تعریفیں اور مثالیں صارفین کے مسائل کی نوعیت کو واضح کرنے اور ان کے مؤثر ازالے میں سہولت فراہم کرنے کے لیے دی گئی ہیں اور صرف وضاحت کے مقصد کے لیے ہیں۔)

17.2. صارفین سے رابطے کے ذرائع:

صارفین رسائی اور سہولت کو یقینی بنانے کے لیے درج ذیل ذرائع کے ذریعے Lendingkart کی معاونتی ٹیم سے رابطہ کر سکتے ہیں:

(a) ای میل care@lendingkart.com :

(b) ٹول فری نمبر 1800 572 0202 :

(c) واٹس ایپ +91 7778867631 :

(d) ہمیں درج ذیل پتے پر تحریر کریں:

اندر پرستھ بزنس پارک، چھٹی منزل، سرکھیچ روزا روڈ، مکرابا، احمد آباد – 051 380، گجرات، بھارت۔

17.3. صارفین کے سوالات کے اندراج اور انتظام کا طریقہ کار:

صارفین کے تمام سوالات، خواہ وہ کسی بھی ذریعے سے موصول ہوں، Zoho CRM نظام میں درج کیے جاتے ہیں۔ ای میل یا واٹس ایپ کے ذریعے موصول ہونے والے سوالات خودکار طور پر CRM نظام میں محفوظ ہو جاتے ہیں اور ان کے لیے ٹکٹ جاری کیے جاتے ہیں۔ ٹیلیفونی رابطے کے ذریعے موصول ہونے والے سوالات کی صورت میں، کمپنی کے نمائندگان متعلقہ تفصیلات کو دستی طور پر نظام میں درج کرنے کے ذمہ دار ہوں گے تاکہ متعلقہ درخواست نمبر جاری کیا جاسکے۔ سوالات کو ان کی نوعیت کے مطابق مختلف زمروں میں تقسیم کیا جاتا ہے، اور ہر زمرے کے لیے کمپنی کی پالیسیوں اور قابل اطلاق ضابطہ جاتی تقاضوں کے مطابق مخصوص مدت تکمیل مقرر کی جاتی ہے۔ نظام میں خودکار درجہ افزائی کی سہولت موجود ہے، جس کے تحت وہ سوالات جو مقررہ مدت تکمیل کے اندر حل نہ ہوں، خود بخود اعلیٰ سطح پر بھیج دیے جاتے ہیں تاکہ ان پر فوری توجہ دی جاسکے اور بروقت ازالہ یقینی بنایا جاسکے۔

17.4. اعتراف اور مواصلات:

سوال موصول ہونے اور نظام میں درج کیے جانے کے بعد، صارف کو ایک حوالہ نمبر کے ساتھ وصولی کی تصدیق فراہم کی جاتی ہے۔ وصولی کی تصدیق کے وقت صارف کو مسئلے کے متوقع ازالے کی مدت سے بھی آگاہ کیا جاتا ہے۔ (مدت تکمیل کی تفصیلات کے لیے صفحہ نمبر 16 پر موجود جدول ملاحظہ کریں۔) مسئلہ حل ہونے پر صارف کو معاملے کی تکمیل کے بارے میں مطلع کیا جاتا ہے اور ازالے کی تفصیلات بھی فراہم کی جاتی ہیں۔

17.5. مدت تکمیل: (TAT)

صارفین کے سوالات کو ان کی نوعیت کی بنیاد پر اور پہلے سے طے شدہ ٹائم لائنز کے اندر حل کیا جاتا ہے۔ RBI محتسب کے طریقہ کار کے ذریعے موصول ہونے والے سوالات/شکایات کا جواب شکایت کی وصولی کی تاریخ سے پندرہ (15) دنوں کے اندر یا RBI کی طرف سے وقتاً فوقتاً مقرر کردہ ٹائم لائنز کے اندر دیا جائے گا۔

17.6. جواب فراہم کرنے کا طریقہ کار:

سوالات کے جوابات بنیادی طور پر ای میل کے ذریعے فراہم کیے جاتے ہیں، اس بات کو یقینی بناتے ہوئے کہ ازالہ دستاویزی اور تصدیق شدہ ہیں۔

17.7. نگرانی اور معاملہ اعلیٰ سطح پر لے جانا:

استفسارات کے حل کے عمل کی مسلسل نگرانی کی جاتی ہے تاکہ ان کے مؤثر ازالے اور مقررہ معیارات کی تعمیل کو یقینی بنایا جا سکے۔

17.8. دستاویزی اندراج اور رپورٹنگ:

تمام رابطوں اور ان کے ازالے سے متعلق کارروائیوں کا ریکارڈ آڈٹ کے مقاصد اور آئندہ حوالہ کے لیے محفوظ رکھا جاتا ہے۔ سوالات کے ازالے سے متعلق باقاعدہ رپورٹس مرتب کی جاتی ہیں اور انتظامیہ کی جانب سے ان کا جائزہ لیا جاتا ہے تاکہ مسلسل تعمیل کو یقینی بنایا جا سکے اور سوالات کے ازالے کے طریقہ کار کی مؤثریت کا جائزہ لیا جا سکے۔

17.9. درجہ افزائی کا طریقہ کار:

اگر شکایت مقررہ مدت کے اندر حل نہ ہو یا صارف ایل ایف ایل کی جانب سے فراہم کردہ حل سے مطمئن نہ ہو، تو صارف درج ذیل تفصیلات کے مطابق شکایات کے ازالے کے افسر اور نوٹل افسر سے رابطہ کر سکتا ہے:

لیول	ٹچ پوائنٹس / SPOC	کانٹیکٹ اور ای میل آئی ڈیز
لیول 1	کسٹمر سپورٹ ٹچ پوائنٹ	ای میل آئی ڈی: care@lendingkart.com ٹول فری نمبر: 0202 572 1800 وائٹس ایپ: +91 7778867631
لیول 2	شکایات کے ازالے کا آفیسر	کیٹن سالی grievance.redressal@lendingkart.com +91 6358874622 صبح 10:30 بجے سے شام 6:00 بجے تک، پیر سے جمعہ (عوامی تعطیلات کے علاوہ)
لیول 3	شکایات کے ازالے کا آفیسر	سیانندو چٹرجی nodalofficer@lendingkart.com +91 7069087586 سوموار تا جمعہ صبح 10:30 تا شام 6:00 بجے سوائے عوامی تعطیلات کے
لیول 4	لیول 4 درجہ افزائی	میگیش آئیر COO.escalation@lendingkart.com

پرنسپل نوٹل آفیسر ریزرو بینک آف انڈیا کے ذریعہ مقرر کردہ محتسب کے سامنے کمپنی کی نمائندگی کرنے اور آر بی آئی انٹیگریٹڈ اومبڈسمین اسکیم کے تحت درج کی گئی شکایات کے سلسلے میں درکار معلومات یا دستاویزات فراہم کرنے کا ذمہ دار ہوگا۔

شکایات کے ازالے کا افسر اور ٹیم تمام صارفین کی شکایات وصول کرنے کے لیے دفتری اوقات کے دوران دستیاب ہوں گے۔ شکایت کی جانچ پڑتال کے بعد، شکایت کا ازالہ کرنے والا افسر شکایت/شکایت کی وصولی کے تیس (30) دنوں کے اندر حتمی جواب بھیجے گا۔ اس وقت کے دوران، گاہک اپنی شکایت کی کیفیت جاننے کے لیے ہمیں لکھ سکتے ہیں، اور ہم انہیں جلد از جلد جواب دینے کی کوشش کریں گے۔

اگر شکایت/تنازعہ کا ازالہ وقت کے اندر شکایات کے ازالے کے افسر کے ذریعے نہیں کیا جاتا ہے، تو صارف انتظامیہ کو اس پر لکھ

سکتا ہے۔

نام	ماگیش آنیر
عہدہ	ہیڈ آف آپریشنز
ای میل آئی ڈی	COO.escalation@lendingkart.com

17.10 باہری محتسب کا طریقہ کار:

اگر مذکورہ افراد کے نام یا عہدہ میں کوئی تبدیلی ہو تو اس پالیسی میں مناسب ترمیم کر کے اسے کمپنی کی ویب سائٹ پر فوری طور پر اپ ڈیٹ کیا جائے گا اور اس کے لیے کسی مزید منظوری کی ضرورت نہیں ہوگی۔

صارفین ریزرو بینک آف انڈیا کے مربوط محتسبی نظام (آر بی - انٹیگریٹڈ اومبڈسمین اسکیم، 2026) کے تحت ریزرو بینک آف انڈیا کے محتسب سے رجوع کر سکتے ہیں، اگر کمپنی کی جانب سے شکایت کو مکمل یا جزوی طور پر مسترد کر دیا گیا ہو اور شکایت کنندہ جواب سے مطمئن نہ ہو، یا اگر کمپنی کی جانب سے شکایت موصول ہونے کے تیس (30) دن کے اندر کوئی جواب موصول نہ ہوا ہو۔

آن لائن طریقے سے درج کی جانے والی شکایات: صارفین ریزرو بینک آف انڈیا سے شکایت شکایات انتظامی نظام (سی ایم ایس) پورٹل کے ذریعے درج کر سکتے ہیں جو درج ذیل ویب سائٹ پر دستیاب ہے: <https://cms.rbi.org.in>

الیکٹرانک طریقے سے درج کی جانے والی شکایات: شکایت کنندہ تمام متعلقہ تفصیلات کے ساتھ ای میل کے ذریعے crpc@rbi.org.in پر شکایت ارسال کر سکتا ہے۔

تحریری طریقے سے درج کی جانے والی شکایات: شکایت کنندہ اپنی شکایت مکمل تفصیلات کے ساتھ خط یا درخواست کی صورت میں متعلقہ دفتر میں جمع کروا سکتا ہے۔ شکایات ریزرو بینک آف انڈیا کے مرکزی وصولی و کارروائی مرکز (سی آر پی سی)، چندی گڑھ میں ڈاک یا کوریئر کے ذریعے بھی جمع کرائی جا سکتی ہیں، جیسا کہ ریزرو بینک آف انڈیا کی جانب سے مطلع کیا گیا ہے۔ مرکزی وصولی و کارروائی مرکز (سی آر پی سی)، ریزرو بینک آف انڈیا سنٹرل وسٹا، چوتھی منزل، سیکٹر 17، چندی گڑھ - 017 160

شکایت کنندہ شکایت کی صورتحال معلوم کرنے کے لیے کانٹیکٹ سینٹر کے عملے سے رابطہ کرنے کے لیے ٹول فری نمبر پر کال کر سکتا ہے۔ ٹول فری نمبر - 14448 (پیر سے ہفتہ تک، قومی تعطیلات کے علاوہ، صبح 8:00 بجے سے رات 10:00 بجے تک، انگریزی، ہندی اور دس علاقائی زبانوں میں دستیاب) شکایات کی کارروائی مرکزی وصولی و پروسیسنگ مرکز (سی آر پی سی) کے ذریعے کی جاتی ہے۔

17.11 سی پی گرامز میں درجہ افزائی:

اگر صارف کمپنی کی جانب سے فراہم کردہ ازالے سے مطمئن نہ ہو تو وہ اپنی شکایت کو مرکزی عوامی شکایات ازالہ و نگرانی نظام (سی پی گرامز) کے ذریعے بھی درجہ افزائی کر سکتا ہے، جس کے لیے سرکاری ویب سائٹ <https://pgportal.gov.in/> ملاحظہ کی جا سکتی ہے۔

17.2 بیرونی محتسب کے سامنے شکایت درج کرنے کی اہلیت:

(a) صارف کو شکایت کے ازالے کے لیے سب سے پہلے ایل ایف ایل کے پاس شکایت درج کرانا ضروری ہے۔

(b) اس کے بعد صارف بیرونی محتسب (RBI / CPGRAMS) کے پاس شکایت درج کر سکتا ہے۔

○ اگر قرارداد تیس (30) دنوں کے اندر فراہم نہیں کی جاتی ہے، یا

○ اگر صارف دی گئی قرارداد سے مطمئن نہیں ہے۔

(c) صارف کو یہ شکایت بیرونی محتسب (ریزرو بینک آف انڈیا) کے پاس ایل ایف ایل کے جواب کی مقررہ مدت ختم ہونے کے نوے (90) دن کے اندر یا لینڈنگ کارٹ فنانس کی جانب سے آخری رابطے کی تاریخ سے، جو بھی پہلے ہو، درج کرانی ہوگی۔

- (d) شکایت براہ راست آر بی آئی محتسب کو ارسال کی جائے گی۔ تاہم اس میں وہ مواصلات شامل نہیں ہوں گے جن میں ریزرو بینک کو صرف اطلاع یا نقل کے طور پر شامل کیا گیا ہو (خواہ ای میل کے ذریعے ہو یا تحریری شکل میں)؛
- (e) شکایت شکایت کنندہ خود یا کسی مجاز نمائندے کے ذریعے درج کرائی جائے گی، بشرطیکہ وہ وکیل نہ ہو، الا یہ کہ وکیل خود متاثرہ فریق ہو؛
- (f) شکایت اس فارم میں دی جائے گی جو ریزرو بینک آف انڈیا کے مربوط محتسبی نظام، 2026 کے ضمیمہ میں مقرر کیا گیا ہے؛
- (g) شکایت کی نوعیت توہین آمیز، بے بنیاد یا ہراسانی پر مبنی نہیں ہونی چاہیے؛
- (h) شکایت اسی نوعیت کی نہ ہو جو پہلے ہی آر بی آئی محتسب کے دفتر میں زیر التوا ہو، خواہ وہ اسی شکایت کنندہ کی طرف سے ہو یا دیگر شکایت کنندگان کے ساتھ مل کر ہو؛
- (i) شکایت اسی نوعیت کی نہ ہو جس کا پہلے ہی آر بی آئی محتسب کے دفتر کی جانب سے حتمی طور پر فیصلہ یا ازالہ کیا جا چکا ہو، خواہ وہ اسی شکایت کنندہ کی طرف سے ہو یا دیگر شکایت کنندگان کے ساتھ مل کر ہو؛
- (j) شکایت اسی نوعیت کی نہ ہو جو کسی عدالت، ٹریبونل، ثالث یا کسی دیگر عدالتی یا نیم عدالتی فورم میں زیر التوا ہو، خواہ وہ اسی شکایت کنندہ کی طرف سے ہو یا دیگر شکایت کنندگان کے ساتھ مل کر ہو؛
- (k) شکایت اسی نوعیت کی نہ ہو جس کا کسی عدالت، ٹریبونل، ثالث یا کسی دیگر عدالتی یا نیم عدالتی فورم کی جانب سے پہلے ہی حتمی طور پر فیصلہ یا ازالہ کیا جا چکا ہو، خواہ وہ اسی شکایت کنندہ کی طرف سے ہو یا دیگر شکایت کنندگان کے ساتھ مل کر ہو؛
- (l) شکایت ایل ایف ایل کے پاس متعلقہ دعوے کے لیے مقررہ مدت قانون 1963 کے اندر درج کرائی گئی ہو۔

(i) اور (j) کے مقاصد کے لیے، اسی نوعیت کی شکایت سے مراد وہ شکایت نہیں ہے جس سے متعلق کسی فوجداری مقدمے کی کارروائی کسی عدالت یا ٹریبونل میں زیر التوا ہو یا فیصلہ ہو چکا ہو، یا کسی مجرمانہ جرم کے سلسلے میں پولیس کی جانب سے شروع کی گئی تحقیقات شامل ہوں۔

باہری

درج ذیل امور سے متعلق شکایات کو اسکیم کے دائرہ کار سے خارج کر دیا گیا ہے۔

- (a) تجارتی فیصلے یا ایل ایف ایل کے فیصلے سے متعلق معاملات؛
- (b) ایک وینڈر اور ایل ایف ایل کے درمیان تنازعہ؛
- (c) ایل ایف ایل کی انتظامیہ یا ایگزیکٹوز کے خلاف شکایات؛
- (d) عدالتی/ نیم عدالتی یا قانونی یا قانون نافذ کرنے والی اتھارٹی کے احکامات کی تعمیل میں ایل ایف ایل کی کارروائی سے پیدا ہونے والی شکایت؛
- (e) ایسی خدمت جو ریزرو بینک کے ریگولیٹری دائرہ کار میں نہیں ہے؛
- (f) لینڈنگ کارٹ فنانس اور کسی دیگر ریگولیٹڈ ادارے کے درمیان تنازعہ؛
- (g) لینڈنگ کارٹ فنانس کے ملازم اور آجر کے تعلق سے متعلق تنازعہ؛
- (h) وہ شکایت جس کے لیے کریڈٹ انفارمیشن کمپنیز (ریگولیشن) ایکٹ، 2005 کی دفعہ 18 کے تحت ازالے کا طریقہ فراہم کیا گیا ہو؛ اور

(i) صارفین سے متعلق شکایت جس میں ایل ایف ایل اسکیم کے تحت شامل نہیں ہے۔

17.13. ناقابل سماعت شکایات:

محتسب کسی بھی مرحلے پر کسی شکایت کو مسترد کر سکتا ہے اگر یہ غیر سنجیدہ، ناگوار، بدنیتی پر مبنی ہو، بغیر کسی وجہ کے، یا اگر معاملہ پہلے ہی زیر التوا ہے یا عدالت، ٹریبونل، یا ثالث کے ذریعے آر بی آئی کی مربوط محتسب اسکیم کی دفعات کے مطابق فیصلہ کیا گیا ہے۔

17.14. محتسب کے معاوضے کی طاقت:

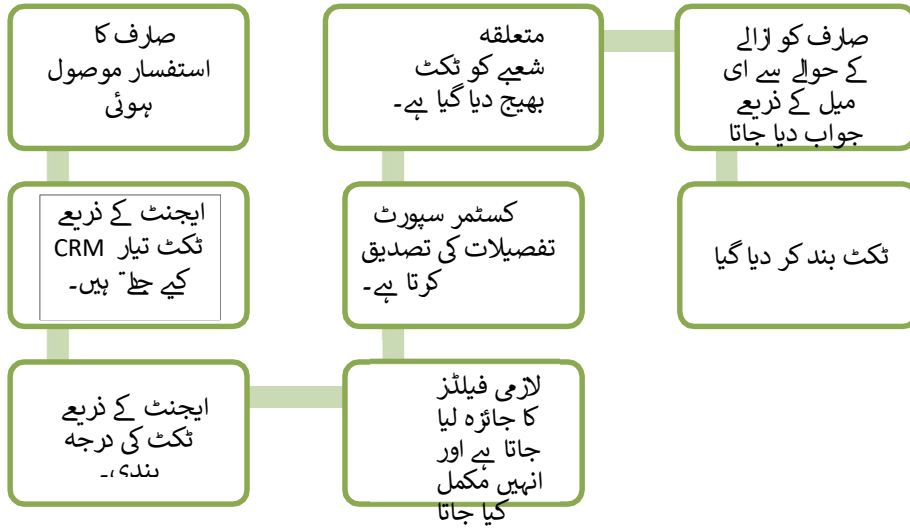
’ریزرو بینک – انٹیگریٹڈ اومبڈسمین اسکیم، 2026‘ کے تحت، آر بی آئی اومبڈسمین کو یہ اختیار حاصل ہے کہ وہ ایسے معاملات میں شکایت کنندہ کو ہرجانہ (معاوضہ) ادا کرنے کا حکم دے سکے جن میں کمپنی کی جانب سے ’سروس میں کمی‘ [سروس میں کمی سے مراد کسی ایسی سروس میں کوتاہی یا نقص ہے جس کی فراہمی قانونی یا دیگر طور پر ’لینڈنگ کارٹ فنانس‘ کے لیے لازم ہو، اور جس کے نتیجے میں گاہک کو مالی نقصان یا ضرر پہنچ بھی سکتا ہے اور نہیں بھی] ثابت ہو جائے۔

آر بی آئی محتسب کی طرف سے جو معاوضہ دیا جا سکتا ہے اس میں شامل ہیں:

- (a) شکایت کنندہ کو کمپنی کے کسی فعل یا کوتاہی کے براہ راست نتیجے میں ہونے والے حقیقی مالی نقصان کے بدلے میں زیادہ سے زیادہ ₹ 30,00,000 (تیس لاکھ روپے) تک معاوضہ دیا جا سکتا ہے۔
- (b) شکایت کنندہ کو کمپنی کے کسی فعل یا کوتاہی کے نتیجے میں وقت کے ضیاع، اخراجات، ذہنی اذیت یا ہراسانی کی صورت میں زیادہ سے زیادہ ₹ 3,00,000 (تین لاکھ روپے) تک معاوضہ دیا جا سکتا ہے۔

(c) آر بی آئی محتسب کی جانب سے دیا گیا فیصلہ، جہاں مناسب سمجھا جائے، کمپنی کو اپنی ذمہ داریوں کی مخصوص طور پر تکمیل کے لیے ہدایات دینے کے ساتھ ساتھ معاوضے کی ادائیگی بھی شامل کر سکتا ہے۔

17.15 استفسارات کے حل کا فلوچارٹ:



17.16. لازمی ڈسپلے کی ضروریات

- ایل ایف ایل کے تمام دفاتر اور ویب سائٹ پر درج ذیل ہیں:
- شکایات اور تجاویز وصول کرنے کے لیے مناسب انتظامات۔
 - شکایات کے ازالے کے افسر کا نام، پتہ اور رابطہ نمبر کا ڈسپلے۔
 - پرنسپل نوٹل افسر / نوٹل افسران کے نام اور رابطہ تفصیلات (ٹیلیفون/موبائل نمبر اور ای میل آئی ڈی) کا ڈسپلے۔
 - محتسب کے پاس شکایت درج کرانے کے طریقہ کار کی تفصیلات
 - ریزرو بینک کی نمایاں خصوصیات - مربوط محتسب اسکیم، 2026 کو ویب سائٹ اور شاخوں پر انگریزی یا ہندی یا مناسب مقامی زبان میں ڈسپلے کیا جائے گا۔
 - شکایات کے ازالے کے یونٹ کا عمل اس بات کو یقینی بنائے گا کہ تمام شکایات کا تصفیہ صارفین کے اطمینان کے مطابق کیا جائے۔

ایجنٹ اس بات کو یقینی بنائے گا کہ اگر اس لیول پر شکایت کو حل کرنا ممکن نہ ہو تو اسے مناسب لیول تک پہنچایا جائے۔ اگرچہ حتمی کوشش یہ ہے کہ ایسی صورتحال پیدا کی جائے جہاں صارفین کو مؤثر ازالے کے لیے سینئر مینجمنٹ سے شکایت کرنے کی ضرورت نہ پڑے، تاہم ہم نے شکایات کو مؤثر طریقے سے نمٹانے کے لیے ایک مضبوط نظام قائم کیا ہے جو شکایات کا جائزہ ان کے اسباب کو سمجھنے، درجہ افزائی (اسکیلیشن) کی وجوہات کا تجزیہ کرنے اور ان کی دوبارہ تکرار کو روکنے کے لیے اقدامات کرنے کے نقطہ نظر سے کرتا ہے۔

17.17. ٹائم فریم

شکایات کے اندراج کے لیے، صارفین کسی بھی چینل کو استعمال کر سکتے ہیں جیسا کہ اندرونی مشینری پر بیان کیا گیا ہے تاکہ صارفین کی شکایات کو ہینڈل کیا جاسکے۔ اگر شکایت تحریری طور پر موصول ہوئی ہے تو، ایل ایف ایل ایک اعتراف بھیجنے کی کوشش کرے گا۔ ایک بار معاملے کی جانچ پڑتال کے بعد، ایل ایف ایل کوشش کرتا ہے کہ یا تو صارف کو حتمی جواب یا اطلاع بھیجے۔

کمپنی کے اختتام پر موصول ہونے والی شکایات کو صحیح تناظر میں دیکھا جائے گا اور ان کا تمام ممکنہ زاویوں سے تجزیہ کیا جائے گا۔ کسی بھی معاملے پر ایل ایف ایل کے موقف کی معلومات صارفین کو فراہم کی جائیں گی۔

کچھ کیسز میں شامل سرگرمیوں کی نوعیت کی وجہ سے اضافی وقت درکار ہو سکتا ہے، مثلاً دستاویزات کی بازیافت۔ ایسے معاملات میں ایل ایف ایل صارفین کو اس تاخیر سے آگاہ کرے گا اور شکایت کے ازالے کے لیے متوقع ٹائم لائن فراہم کرے گا۔

مندرجہ ذیل استفسارات کے حل کے لیے ٹائم فریم ہیں:

1	صارف استفسار کے لیے رابطہ کرتا ہے۔	T
2	ٹکٹ نمبر کے ساتھ خودکار اعترافی ای میل کسٹمر کو بھیجی جائے گی۔	24 گھنٹے
3	صارف کی ضرورت کی بنیاد پر استفسار کو انکوائری، درخواست یا شکایت کے طور پر درجہ بند کیا جاتا ہے۔	T+2 دن
4	اگر سروس ریکویسٹ کی قسم انکوائری ہو تو صارف کے استفسار کے حل کے بعد اسے بند کر دیا جاتا ہے۔	T+2 دن
5	اگر سروس ریکویسٹ کی قسم درخواست یا شکایت ہو تو مزید کارروائی کے لیے اسے متعلقہ شعبے کو تفویض کر دیا جاتا ہے۔	T+2 دن
6	درخواست سے متعلق سروس ریکویسٹ پر متعلقہ ٹیم کارروائی کرتی ہے اور بعد ازاں اسے بند کر دیا جاتا ہے۔	ذیل میں دی گئی جدول کے مطابق مدت تکمیل (TAT)
7	اختتامی اطلاع صارف کی رجسٹرڈ ای میل آئی ڈی پر ارسال کی جاتی ہے۔	سروس ریکویسٹ بند ہونے پر حقیقی وقت

ذیل میں سوالات کی TAT تفصیلات ہیں:

1	اکاؤنٹس کا بیان	T+5 دن
2	درخواست کا اسٹیٹس	T+7 دن
3	ادائیگی کی تصدیق	T+7 دن
4	ڈسبرسمنٹ سے متعلق سوالات	T+7 دن
5	EMI سے متعلق سوالات	T+10 دن
6	قرض کی قبل از وقت ادائیگی	T+10 دن
7	این او سی لیٹر	T+10 دن
8	CIBIL سے متعلق سوالات	T+21 دن
9	دیگر سوالات	T+15 دن
10	انشورنس / TPP سے متعلق سوالات	T+30 دن
11	انشورنس / TPP سے متعلق شکایات	T+14 دن

17.18 - سی آئی سی کے لیے معاوضے کا فریم ورک (نفاذ کی تاریخ: 26 اپریل 2024)

کریڈٹ انفارمیشن کمپنیز CIBIL/ سے متعلق شکایات کے ازالے کا طریقہ کار: ریزرو بینک آف انڈیا (RBI) کے رہنما ہدایات پر مبنی سرکلر کے مطابق کریڈٹ انفارمیشن کمپنیز (CICs) سے متعلق استفسارات سے نمٹنے کا نظر ثانی شدہ طریقہ کار درج ذیل ہے:

مخففات:

کریڈٹ انفارمیشن کمپنی (CIC) : CIBIL ، Equifax ، CRIF اور Experian۔

کریڈٹ ادارہ (CI) لینڈنگ کارٹ**رابطے کے چینلز:**

صارفین یا CICS، لینڈنگ کارٹ کی کسٹمر سپورٹ ٹیم سے درج ذیل ذرائع کے ذریعے رابطہ کر سکتے ہیں:

ای میل : care@lendingkart.com

ٹول فری نمبر : 1800 572 0202

واٹس ایپ : +91 7778867631 (واٹس ایپ لنک)

درج ذیل پتے پر ہمیں تحریر کریں:

لینڈنگ کارٹ فنانس لمیٹڈ، انڈیا پرسنل بزنس پارک، چھٹی منزل، سرکھپج روزہ روڈ، مکر با، احمد آباد - 051 380، گجرات، بھارت۔

17.19. استفسارات سے نمٹنے کا طریقہ کار:

صارفین یا CICS کی جانب سے استفسار موصول ہونے پر کسٹمر سپورٹ ایگزیکٹو ایک درخواست یا شکایت درج کرے گا۔ اگر شکایت کسی غیر رجسٹرڈ ذریعے سے موصول ہوتی ہے تو شکایت کنندہ سے رجسٹرڈ رابطے کی تفصیلات اور بینکنگ معلومات (ای میل آئی ڈی، بینک یا یو پی آئی کی تفصیلات) طلب کی جائیں گی تاکہ ضرورت پڑنے پر معاوضے کی ادائیگی (اگر قابل اطلاق ہو) کی جا سکے۔

17.20. شکایات پر کارروائی

کایات ضروری کارروائی اور ازالے کے لیے متعلقہ شعبے کو بھیج دی جاتی ہیں۔

شکایت کے حل ہونے کے بعد صارف یا CIC کو ای میل کے ذریعے مطلع کیا جاتا ہے، جبکہ کسٹمر سپورٹ ٹیم کو بھی اس سے باخبر رکھا جاتا ہے۔ اس کے بعد شکایت کو ایل ایف ایل کے CRM سسٹم میں بند کر دیا جاتا ہے۔

17.21. قرارداد اور فالو اپ:

سی آئی سی سے متعلق تمام استفسارات کو وصولی کی تاریخ سے اکیس (21) دن کے وقت کے اندر حل کیا جائے گا۔ CIC سے متعلق استفسارات کے ازالے کے لیے زیادہ سے زیادہ ٹرن آراؤنڈ ٹائم (TAT) تیس (30) دن ہے: جس میں کریڈٹ ادارے (لینڈنگ کارٹ) کے لیے اکیس (21) دن، جبکہ تفصیلات کی تازہ کاری کے لیے CIC کے لیے مزید نو (09) دن شامل ہیں۔

17.22. معاوضہ اور تاخیر:

ریزولوشن میں کسی بھی تاخیر کی وجہ سے ہونے والی تکلیف کے اعتراف کے طور پر، ذمہ دار ٹیم (CI/CIC) کی طرف سے قابل ادائیگی INR 100 یومیہ معاوضہ فیس لگ سکتی ہے۔ ازالے کے بعد اگر کسی قسم کی تاخیر ہوتی ہے تو CIC/CI شکایت کنندہ کو تاخیر کے کل دنوں اور اس کے مطابق قابل ادا معاوضے سے آگاہ کرے گا۔

17.23. دستاویزات اور مواصلات:

حل ہونے پر، CIC رپورٹس میں اپ ڈیٹس CIC/CI کے ذریعے شکایت کنندہ کو بتائی جانی چاہئیں۔ CIC کے معاملات سے متعلق تمام سرکاری مواصلات لینڈنگ کارٹ میں CIC نوڈل آفس کو بھیجے جائیں گے۔

17.24. ممنوعہ شکایات:

اس ضابطے میں داخلی انتظامیہ، ہیومن ریسورسز سے متعلق معاملات، عملے کی تنخواہوں، تجارتی فیصلوں، کریڈٹ اسکور یا ماڈلز سے متعلق تنازعات، اور ایسے معاملات شامل نہیں ہیں جن پر عدالتوں، ٹریبونلز یا دیگر فورمز میں پہلے ہی کارروائی کی جا چکی ہو۔ یہ نظر ثانی شدہ طریقہ کار CIC سے متعلق استفسارات کے حوالے سے فن ٹیک آپریشنز کے لیے آر بی آئی کی ضابطہ جاتی ہدایات کی تعمیل کو یقینی بناتا ہے۔

Below are the details of CIC Nodal officer.

کریڈٹ انسٹی ٹیوشن کا نام	سی آئی سی نوڈل آفیسر کا نام	سی آئی سی نوڈل آفیسر ای میل آئی ڈی	سی آئی سی نوڈل آفیسر کا موبائل نمبر
لینڈنگ کارٹ فنانس لمیٹڈ	کیتن سالی	sali.ketan@lendingkart.com	+91 7069087586

--	--	--	--

17.25 شکایت کے ازالے کا دن:

آر بی آئی کے 13 مارچ 2025 کے سرکلر کے مطابق "رجسٹرڈ اداروں کے ذریعے شکایات کے حل کے معیار کی نگرانی" اور کسٹمر سروس اور موثر شکایات کے حل کے عزم کو مضبوط اور تقویت دینے کے لیے، لینڈنگ کارٹ فنانانس لمیٹڈ (ایل ایف ایل) نے ہر مہینے میں ایک بار "شکایات کے ازالے کا دن" منایا ہے۔ اس مقررہ دن پر، صارفین کا خیر مقدم ہے کہ وہ کسی بھی ایل ایف ایل برانچ یا دفتر میں بغیر کسی پیشگی ملاقات کی ضرورت کے داخل ہو جائیں اور اپنے تحفظات یا شکایات کا اظہار کرنے کے لیے کسی نامزد سینئر افسر سے براہ راست بات چیت کریں۔ یہ اقدام صارفین کے مسائل کو حل کرنے میں زیادہ شفافیت، رسائی اور ردعمل کو یقینی بناتا ہے۔ شکایات کے ازالے کے دن کے حوالے سے ای میل مواصلات مقررہ تاریخ سے ایک ہفتہ قبل صارفین کو ان کے رجسٹرڈ ای میل پتوں پر بھیجی جائے گی۔

18 . ضابطہ کا جائزہ

بورڈ منصفانہ پریکٹس کوڈ کی تعمیل اور انتظامیہ کی مختلف سطحوں پر شکایات کے ازالے کے طریقہ کار کے کام کا سالانہ جائزہ لے گا۔ شکایات کے ازالے کا افسر ہر چھ (06) ماہ بعد اس ضابطے کا جائزہ لینے کا ذمہ دار ہوگا، اور ایسے جائزے کی ایک جامع رپورٹ بورڈ کے سامنے پیش کی جاسکتی ہے۔