

वेन्डिंगकार्ट फ़ाइनान्स लिमिटेड

वाज्जी व्यवहार संहिता

પોલિસીનું શિર્ષક	પોલિસીનું નામ
પોલિસીના માલિક	ગ્રાહક સેવા ટીમ
મૂળ ઇશ્યુ તારીખ	14 મે, 2015
પુનરાવર્તન તારીખ	14 માર્ચ, 2024
પુનરાવર્તનની અસરકારક તારીખ	14 માર્ચ, 2024
આગામી સમીક્ષા તારીખ	14 માર્ચ, 2025
પોલિસીની આવૃત્તિ	13
કાર્યાત્મક પાસાઓની બાહ્ય સલાહકાર દ્વારા તપાસ કરાયેલ છે?	હા / નહીં
બોર્ડની મંજૂરી મળેલ છે?	હા
નિયમનકારી માર્ગદર્શિકાઓ / સૂચનાઓ / પરિપત્રો	મુખ્ય દિશાનિર્દેશ - ભારતીય રિઝર્વ બેંક (નોન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપની - સ્કેલ આધારિત નિયમન) નિર્દેશ, 2023

સહી કરનાર સત્તાધિકારી	હોદ્દો	તારીખ	સહી
<b>બોર્ડની મંજૂરી</b>			
નિર્દેશક મંડળ	બોર્ડના સભ્યો	14 માર્ચ, 2024	
- દ્વારા ભલામણ કરાયેલ			
-	-	-	
<b>મેનેજમેન્ટની મંજૂરી</b>			
શ્રી હર્ષવર્ધન લૂનિયા	સીઇઓ અને એમડી	-	
- દ્વારા સમીક્ષા કરવામાં આવી			
શ્રી અભિષેક સિંહ	ચીફ ઓપરેટિંગ ઓફિસર	12 માર્ચ, 2024	
સુશ્રી મમતા રાણે	પાલન	12 માર્ચ, 2024	
- દ્વારા તૈયાર કરાયેલ			
સુશ્રી અજીતા કે.	ગ્રાહક સેવા ટીમ	12 માર્ચ, 2024	

## વિષય સૂચિ

મહત્ત્વની વ્યાખ્યાઓ	Error! Bookmark not defined.
હેતુ .....	4
ઉદ્દેશ .....	4
પ્રતિબદ્ધતા .....	Error! Bookmark not defined.
લોન માટેની અરજી અને તેની પ્રક્રિયા .....	Error! Bookmark not defined.
ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ પરથી મેળવેલ લોન .....	5
લોન મૂલ્યાંકનની શરતો / નિયમો.....	6
લોનનું વિતરણ (શરતો અને નિયમોમાંના ફેરફારો સહિત) .....	6
બાકીની રકમની વસુલાત .....	6
અન્ય માર્ગદર્શિકા.....	6
ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા .....	7
હેતુ / મુખ્ય પ્રતિબદ્ધતા.....	7
ગ્રાહકની ફરિયાદોને નિયંત્રિત કરવા માટેની પદ્ધતિ.....	7
વધુ પડતી વ્યાજ વસૂલીનું નિયમન .....	9
સંહિતાની સમીક્ષા .....	10

## હેતુ

ભારતીય રિઝર્વ બેંક (આરબીઆઇ) એ નોન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપનીઓ (એનબીએફસી) માટે વાજબી વ્યવહાર સંહિતા પર માર્ગદર્શિકા બહાર પાડી છે, જેમાં મુખ્ય દિશાનિર્દેશ - નોન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપની - સ્કેલ આધારિત નિયમન નિર્દેશો, 2023 (પરિપત્ર નં. RBI/DoR/2023-24/106 DoR. FIN. REC. No. 45/03. 10.119/2023-24) (સમયાંતરે પુનરાવર્તન કરેલ, બદલેલ, અને સુધારેલ)

લેન્ડિંગકાર્ટ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ (અહીં 'કંપની' અથવા 'એલએફએલ' તરીકે ઓળખવામાં આવે છે) એ આરબીઆઇ સાથે નોંધાયેલી નોન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપની (એનબીએફસી) છે અને ઉપરોક્ત માર્ગદર્શિકાના સંદર્ભમાં કંપની દ્વારા તેના ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે અનુસરવામાં આવતી વાજબી પ્રથાઓ/ઘોરણો માટેના સિદ્ધાંતો નક્કી કરવા માટે નીચેના વાજબી વ્યવહાર સંહિતા ('એફપીસી' અથવા 'કોડ') અપનાવે છે. તે ગ્રાહકોને માહિતી પૂરી પાડે છે અને તેમને સમજાવે છે કે તેમણે કંપની પાસેથી રોજિદા ધોરણે કેવા વ્યવહારની અપેક્ષા રાખવી જોઈએ.

આ સંહિતા સોશિયલ મીડિયા / અન્ય કોઈપણ મીડિયા પર પોસ્ટ કરવામાં આવેલી કોઈપણ ફરિયાદો/પૂછપરછ ધરાવતા ગ્રાહકો સહિત તમામ ગ્રાહકોને લાગુ પડે છે, અને કંપની તમામ ગ્રાહકોને જરૂરિયાત પડેથી નીચે આપેલા પ્લેટફોર્મ્સ પર પહોંચવા માટે પ્રોત્સાહિત કરે છે.

## મહત્વની વ્યાખ્યાઓ

- બોર્ડ: નું તાત્પર્ય એલએફએલના બોર્ડ ઓફ મેમ્બર્સ (નિર્દેશક મંડળ) થી છે.
- ઉદારકર્તા/ગ્રાહક: નું તાત્પર્ય એલએફએલના કોઈ પણ હાલના કે સંભવિત ઉદારકર્તા/ગ્રાહકથી છે.

## ઉદ્દેશ

આ સંહિતા નીચેના ઉદ્દેશ સાથે વિકસાવવામાં આવી છે:

- ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે ન્યાયી વ્યવહારોની ખાતરી કરવી જેથી તેમની સાથે ન્યાયી અને સૌહાર્દપૂર્ણ સંબંધોને પ્રોત્સાહન મળે.
- ગ્રાહકોને ઉત્પાદનની વધુ સારી સમજણ અને માહિતીસભર નિર્ણયો લેવામાં સક્ષમ બનાવવા માટે પારદર્શકતા વધારવા;
- કંપનીમાં ગ્રાહકોનો વિશ્વાસ વધારવો;
- ગ્રાહકો સાથે વ્યવહારમાં વાજબી ધોરણો નક્કી કરીને સારી, ન્યાયી અને પારદર્શક વ્યવસાયિક પદ્ધતિઓનું પાલન કરવું;
- ઉચ્ચ કાર્યકારી ધોરણો હાંસલ કરવા માટે વાજબી સ્પર્ધા દ્વારા બજારની શક્તિઓને પ્રોત્સાહિત કરવી;
- જ્યાં જરૂરી હોય ત્યાં કાયદાની યોગ્ય પ્રક્રિયાને અનુસરીને પુનઃપ્રાપ્તિ અને અમલીકરણ હાથ ધરવું;
- વાજબી પ્રથાઓ સંબંધિત આરબીઆઇ દ્વારા સૂચવવામાં આવેલા લાગુ નિયમોનું પાલન થાય તે સુનિશ્ચિત કરવું.

## પ્રતિબદ્ધતા

- એલએફએલ હંમેશાં ન્યાયી, વાજબી રીતે કામ કરવા અને ઉદ્યોગમાં પ્રચલિત પ્રમાણભૂત પ્રથાઓને પૂર્ણ કરવા માટે શ્રેષ્ઠ પ્રયાસો કરશે.
- એલએફએલ તમામ સંબંધિત કાયદાઓ, નિયમોનું પાલન કરશે અને ઉદારકર્તાઓ સાથેના વ્યવહાર દરમિયાન પ્રામાણિકતા અને પારદર્શિતાના નૈતિક સિદ્ધાંતોનું પાલન કરશે. ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે, કંપની અંગ્રેજી અથવા હિન્દી અથવા સ્થાનિક અનુકૂળ ભાષામાં સ્પષ્ટ માહિતી પ્રદાન કરવા માટે જરૂરી તમામ પગલાં લેશે:
  - તેના વિવિધ ઉત્પાદનો અને સેવાઓ;
  - નિયમો અને શરતો, વ્યાજ દરો/સર્વિસ ચાર્જ;

- iii. ગ્રાહકો માટે ઉપલબ્ધ લાભો અને તેની અસરો, જો કોઈ હોય તો;
- iv. જો કોઈ પ્રશ્ન હોય, તો તે પ્રશ્નને સંબોધિત કરવા માટેના સંપર્ક વ્યક્તિઓ;
- આ સંહિતા કંપનીઓની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.
- એલએફએલ ઉધાર લેનારને લગતી માહિતીને કડક રીતે ગોપનીય ગણાશે અને કાયદા હેઠળ જરૂરી ન હોય અથવા ઉધાર લેનાર દ્વારા હક જતો કરવામાં આવે અથવા મંજૂરી આપવામાં ન આવે ત્યાં સુધી કોઈપણ માહિતી શેર કરશે નહીં.
- એલએફએલ તેના ઉધાર લેનારોને તેમના ખાતા અને તેમને ઉપલબ્ધ સુવિધાઓ સંબંધિત માહિતીના અધિકારની જાણ કરવા માટે જરૂરી પગલાં લેશે.
- એલએફએલ તેના ઉધાર લેનારોને કોઈપણ વ્યવહારમાં પ્રવેશતા પહેલાં વ્યાજના દર, શુલ્ક, ગણતરીની પદ્ધતિ વગેરે જેવી તમામ નાણાકીય માહિતીની જાણ કરશે.

### લોન માટેની અરજી અને તેની પ્રક્રિયા

- એલએફએલ મુખ્યત્વે એમએસએમઈ સેગમેન્ટમાં તેના ગ્રાહકોને વ્યવસાયિક લોન પ્રદાન કરે છે, જેમાં ઉધાર લેનારને નાણાકીય બજારના વ્યવસાયથી સારી રીતે વાકેફ અને સજ્જ એવા મધ્યમ-મોટા કોર્પોરેટ ગ્રાહકોની સરખામણીમાં સહાયની આવશ્યકતા રહે છે.
- વ્યવસાયના સામાન્ય સંજોગોમાં એલએફએલ દરેક સમયે તેના ઉધાર લેનારોને લોન મેળવવા માટે અનુસરવાની પ્રક્રિયા અને પ્રક્રિયા વિશે માર્ગદર્શન આપવાનો પ્રયાસ કરશે.
- એલએફએલ ના 'લોન અરજી/યોગ્ય દસ્તાવેજો' માં તે તમામ માહિતીનો સમાવેશ થશે જે ઉધાર લેનાર દ્વારા જમા કરાવવી જરૂરી છે/જે ઉધાર લેનારના હિતને અસર કરે છે. એલએફએલ દ્વારા તમામ જરૂરી માહિતી પૂરી પાડવામાં આવશે, જેથી ઋણ લેનાર અન્ય નોન-બેંકિંગ નાણાકીય કંપનીઓ (એનબીએફસી) દ્વારા રજૂ કરાયેલા સમાન નિયમો અને શરતો સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરી શકે અને ઉપરોક્ત સરખામણીના આધારે માહિતીસભર નિર્ણય લઈ શકે. વધુમાં, કરારની માહિતી ઉધાર લેનારને સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ઉધાર લેનાર દ્વારા સમજી શકાય તેવી ભાષામાં સમજાવવામાં આવે છે.
- એલએફએલ ના 'લોન અરજી/યોગ્ય દસ્તાવેજો' માં પણ લોન અરજીપત્ર સાથે જમા કરાવવાના જરૂરી દસ્તાવેજોની સૂચિ પણ હોઈ શકે છે.
- ઉધાર લેનાર દ્વારા સબમિટ કરાયેલ પ્રત્યેક લોન અરજી, બધી માહિતીની ચકાસણી પછી, મિલકતના હકની ચકાસણી માટેના જરૂરી દસ્તાવેજો, વ્યક્તિની ઓળખ, અસ્તિત્વ અને બાંધકામની સલામતી પછી, જો કોઈ જામીનગીરી હોય તો મેરિટના આધારે સ્વતંત્ર રીતે ધ્યાનમાં લેવામાં આવશે.
- એલએફએલ ઉધાર લેનારની ધિરાણ યોગ્યતા નક્કી કરવા માટે ઉધાર લેનારની યોગ્ય તપાસ કરશે, જે કોઈપણ લોન અરજી ફોર્મની મંજૂરી અથવા અસ્વીકાર કરતા પહેલાં અરજીનો નિર્ણય લેવામાં એક મહત્વપૂર્ણ પરિમાણ હશે.
- એલએફએલ પાસે લોન મેળવવા માટે તેના ઉધાર લેનાર લોન અરજીની રસીદ માટે સ્વીકૃતિ આપવાની પ્રથા છે. એલએફએલ તમામ જરૂરી માહિતી સંપૂર્ણ રીતે પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી વાજબી સમયગાળાની અંદર ઉધાર લેનારને તેના નિર્ણય વિશે જાણ કરશે.
- ઉધાર લેનાર સાથેના તમામ સંદેશાવ્યવહાર સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ઉધાર લેનાર દ્વારા સમજી શકાય તેવી ભાષામાં કરાશે.

### ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ પરથી લેવામાં આવેલ લોન

- સોર્સિંગ એજન્ટો (હવે પછી એજન્ટો તરીકે સંબોધવામાં આવશે) ના રૂપે પ્રવૃત્ત ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મના નામ એલએફએલની વેબસાઇટ પર જાહેર કરવામાં આવશે.
- એજન્ટોના રૂપે પ્રવૃત્ત ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મને ગ્રાહક સામે એલએફએલનું નામ અગાઉથી જ જાહેર જાહેર કરવા માટે નિર્દેશ કરવામાં આવશે, તથા એલએફએલ એજન્ટોના નામ જાહેર કરશે જેમના વતી તેઓ તેમની સાથે વાતચીત કરી રહ્યા છે.
- લોનની મંજૂરી મળ્યા બાદ તરત જ, પરંતુ લોન કરારના અમલ પહેલાં, ઉધારકર્તાને વેટર હેડ પર મંજૂરી પત્ર જારી કરવામાં આવશે.
- લોન કરારમાં ટાંકવામાં આવેલા તમામ બિડાણોની એક નકલ સાથે લોન કરારની એક નકલ લોનની મંજૂરી/વિતરણ સમયે તમામ ઉધારકર્તાને આપવામાં આવશે.

- એલએફએલ દ્વારા ઉપયોગમાં લેવાયેલા ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ પર અસરકારક દેખરેખ અને નિરીક્ષણ સુનિશ્ચિત કરવામાં આવશે.
- ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર વિશે જાગૃતિ લાવવા માટે પૂરતા પ્રયાસો કરવામાં આવશે.

### લોનનું મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો

- એલએફએલ લોન લેનારને મંજૂરી પત્ર દ્વારા અથવા અન્યથા, છૂટ/વ્યાજના વાર્ષિક દર અને તેની અરજીની પદ્ધતિ સહિત તમામ નિયમો અને શરતો સાથે મંજૂર કરેલી મર્યાદાની રકમ, લોન લેનાર દ્વારા સમજી શકાય તેવી સ્થાનિક ભાષામાં લેખિતમાં જણાવશે અને લોન લેનાર દ્વારા આ નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃતિ એલએફએલના રેકોર્ડ પર રખાશે.
- વિલંબિત ચુકવણી માટે વસૂલવામાં આવતા દંડાત્મક વ્યાજને લગતી કોઈપણ કલમ લોન કરારમાં બોલ્ડમાં સ્પષ્ટ કરવામાં આવશે.
- એલએફએલ લોનની મંજૂરી/વિતરણના સમયે તમામ લોન લેનારાઓને લોન કરારમાં ટાંકવામાં આવેલા તમામ બિડાણોની એક નકલ સાથે લોન લેનારા દ્વારા સહમત થયેલા લોન કરારની એક નકલ રજૂ કરશે.

### લોનની વહેંચણી (નિયમો અને શરતોમાંના ફેરફાર સહિત)

- જો ગ્રાહકને લાગુ પડતું હોય, તો એલએફએલ તેની પોતાની વેબસાઇટ દ્વારા અથવા કોઈ યોગ્ય રીતે, સ્થાનિક ભાષામાં અથવા લોન લેનાર દ્વારા સમજવામાં આવેલી ભાષામાં મંજૂરીની શરતો અને નિયમોમાં કોઈપણ ફેરફારની સૂચના આપશે, જેમાં વિતરણ સમયપત્રક, વ્યાજ દર, સેવા શુલ્ક, પૂર્વચુકવણી શુલ્ક વગેરેનો સમાવેશ થાય છે પરંતુ તેના સુધી મર્યાદિત નથી. એલએફએલ એ પણ સુનિશ્ચિત કરશે કે છૂટ/વ્યાજ દરો અને શુલ્કમાં ફેરફાર માત્ર સંભવિત રીતે જ કરવામાં આવે. આ સંબંધમાં યોગ્ય શરત લોન કરારમાં સામેલ કરવામાં આવશે.
- કરાર હેઠળ ચુકવણી અથવા પ્રદર્શનને રિ-કોલ/વધારવાના એલએફએલના નિર્ણય સંબંધિત લોન કરાર સાથે સુસંગત રહેશે.

### બાકીની રકમની વસૂલાત

- એલએફએલ ગ્રાહકોને તેમની બાકી રકમ સંબંધિત તમામ માહિતી પૂરી પાડશે અને તેની ચુકવણી માટે વાજબી સમય આપશે.
- એલએફએલ તમામ બાકી નીકળતી રકમની ચુકવણી પર અથવા લોનની બાકી રકમની વસૂલાત પર તમામ જામીનગીરીઓ જારી કરશે, જે ઉધાર લેનાર સામેના કોઈપણ અન્ય દાવા માટે કોઈપણ કાયદેસરના અધિકાર અથવા પૂર્વાધિકારને આધિન છે. જો સેટઓફના આવા અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો થાય, તો ઉધાર લેનારને બાકીના દાવાઓ અને જે શરતો હેઠળ એલએફએલ સંબંધિત દાવાની પતાવટ/ચુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી જામીનગીરીઓ જાળવી રાખવા માટે હકદાર છે તે વિશે સંપૂર્ણ વિગતો સાથેની નોટિસ પાઠવવામાં આવશે.
- એલએફએલ તેના હિતનું રક્ષણ કરતી વખતે ડિફોલ્ટર લોન લેનારાઓ પાસેથી બાકી નીકળતી રકમની વસૂલાત માટે વાજબી અને કાયદેસરનાં પગલાં અપનાવશે.
- એલએફએલ એ સુનિશ્ચિત કરશે કે સ્ટાફ ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે પૂરતા પ્રમાણમાં પ્રશિક્ષિત હોય.

### અન્ય માર્ગદર્શિકા

- એલએફએલ સંબંધિત લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં પૂરા પાડવામાં આવેલા હેતુઓ સિવાય તેના ઉધાર લેનારની બાબતોમાં દખલ કરવાનું ટાળશે (જ્યાં સુધી નવી માહિતી, કે જે ઉધાર લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર કરવામાં ન આવી હોય, તે એલએફએલના ધ્યાનમાં આવે).
- ઉધાર લેનાર પાસેથી ઉધાર ખાતાના ટ્રાન્સફર માટેની વિનંતી પ્રાપ્ત થવાના કિસ્સામાં, સંમતિ અથવા અન્યથા એટલે કે એલએફએલનો કોઈ વાંધો, જો હોય તો, સામાન્ય રીતે ઉધાર લેનારની વિનંતી પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 21 દિવસની અંદર આ ઉધાર લેનારને પૂરું પાડવામાં આવશે. આવી ટ્રાન્સફર તમામ લાગુ પડતા કાયદાઓ સાથે સુસંગત પારદર્શક કરારની શરતો અનુસાર હશે.

- તેના ઉધાર લેનારાની બાકી નીકળતી રકમની વસૂલાતની બાબતમાં, એલએફએલ અનુચિત સત્તામણીનો આશરો લેતું નથી, જેમ કે અનિયમિત સમયે ઉધાર લેનારાને સતત પરેશાન કરવું, લોન/બાકી નીકળતી રકમની વસૂલાત માટે મસલ પાવરનો ઉપયોગ કરવો વગેરે. ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે સ્ટાફને પર્યાપ્ત તાલીમ આપવામાં આવે તે સુનિશ્ચિત કરવામાં આવશે.
- એલએફએલ સહ-બાધ્યતા સાથે કે તેના વિના વ્યક્તિગત રીતે લોન લેનારાઓને વ્યાપાર સિવાય અન્ય ઉદ્દેશથી આપેલ ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર કોઈ ફોરક્લોઝર ચાર્જ / પૂર્વ-ચુકવણી દંડ વસૂલતું નથી.
- કંપનીના પદાધિકારીઓના નિર્ણયોમાંથી ઉદ્ભવતા વિવાદોને ઉકેલવા માટે કંપની પાસે એક વ્યવસ્થા હશે, જેમાં આવી ફરિયાદોની સુનાવણી કરવામાં આવશે અને કંપનીના ઉપરોક્ત પદાધિકારીઓથી ઉપરના એક સ્તરના અધિકારી દ્વારા તેનો નિકાલ કરવામાં આવશે.

### ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ

વર્તમાન સ્પર્ધાત્મક વાતાવરણમાં, ઉત્તમ ગ્રાહક સેવા એ વ્યવસાયની સતત વૃદ્ધિ માટે એક મહત્વપૂર્ણ સાધન છે. ગ્રાહકોની ફરિયાદો કોઈપણ કોર્પોરેટ સંસ્થામાં વ્યવસાયિક જીવનનો એક ભાગ છે.

એલએફએલમાં, ગ્રાહક સેવા અને સંતોષ એ અમારું મુખ્ય ધ્યાન છે. અમારું માનવું છે કે ઝડપી અને કાર્યક્ષમ સેવા પૂરી પાડવી એ માત્ર નવા ગ્રાહકોને આકર્ષવા માટે જ નહીં, પરંતુ હાલના ગ્રાહકોને જાળવી રાખવા માટે પણ જરૂરી છે. એલએફએલ અમારા ગ્રાહકોને બહેતર અનુભવ પ્રદાન કરવાના દૃષ્ટિકોણથી વધુ સારો ગ્રાહક અનુભવ અને કાર્યક્ષમ ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ પ્રદાન કરવા તરફલક્ષી છે અને એ માટે તે ઘણી બધી પહેલો રજૂ કરે છે.

એલએફએલની નિવારણ પદ્ધતિને વધુ અર્થપૂર્ણ અને અસરકારક બનાવવા માટે, એક સંરચિત પ્રણાલી બનાવવામાં આવી છે. આ વ્યવસ્થા એ સુનિશ્ચિત કરશે કે માંગવામાં આવેલ નિવારણ ન્યાયી અને વાજબી છે અને નિયમો અને નિયમનના આપેલા માળખામાં છે.

### હેતુ/મુખ્ય પ્રતિબદ્ધતા

તેના ગ્રાહકો પ્રત્યે એલએફએલની મુખ્ય પ્રતિબદ્ધતાઓ નીચે મુજબ છે:

- તમામ ગ્રાહકો સાથે ન્યાયી વ્યવહાર સુનિશ્ચિત કરવો;
- ફરિયાદો અને તકરારોનું સમયસર નિરાકરણ લાવવું;
- ગ્રાહકોના પ્રશ્નોને સંપૂર્ણ રીતે સમજવા અને શક્ય તેટલી મદદરૂપ રીતે જવાબ આપવા માટે સમય કાઢવો;
- મુદ્દાઓ/ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે સંપર્ક કરવા માટે ગ્રાહકોને નિવારણ તંત્ર અને નિયુક્ત અધિકારી વિશે શિક્ષિત કરવા.

મહત્વની વાત એ છે કે, એલએફએલ અમારા ગ્રાહકોની ગોપનીયતા અને ગૌરવને ખૂબ જ ગંભીરતાથી લે છે અને તેના ગ્રાહકો સાથે હંમેશાં ન્યાયી અને નમ્ર રીતે વર્તે છે.

### ગ્રાહકની ફરિયાદોને નિયંત્રિત કરવા માટેની પદ્ધતિ

જે ગ્રાહકો પ્રતિસાદ આપવા અથવા તેમની ફરિયાદ નોંધાવવા માંગે છે તેઓ **સોમવારથી શનિવાર (રાષ્ટ્રીય રજાઓ સિવાય) ની વચ્ચે સવારના 10:00થી સાંજના 7:00 વાગ્યા સુધી** નીચેના માધ્યમોનો ઉપયોગ કરી શકે છે.

#### 1) ગ્રાહકની ફરિયાદોનું સંચાલન કરવા માટે આંતરિક સુવિધા

- i) અમારી ગ્રાહક સેવા ડેલ્વેલાઈન 1800 5720 202 (ટોલ ફ્રી) પર કોલ કરો (સોમવારથી શુક્રવાર, સવારના 10:00 થી સાંજના 7:00 સુધી, રાષ્ટ્રીય રજાઓ સિવાય)
- ii) અમને [care@lendingkart.com](mailto:care@lendingkart.com) પર ઇમેલ કરો
- iii) ઉલ્લેખિત સરનામે અમને લખો: **લેન્ડિંગકાર્ટ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ, વેસ્ટગેટ બિઝનેસ વે, બ્લોક એ, સેકન્ડ ફ્લોર મકરબા એસ. જી. હાઇવે, ટાટા કોમા નજીક, અમદાવાદ 380051.**

#### 2) જો ગ્રાહકની ફરિયાદનો આપેલ સમયમાં ઉકેલ ન આવે, અથવા તો ગ્રાહક એલએફએલ દ્વારા કરવામાં આવેલી કાર્યવાહીથી સંતુષ્ટ ન હોય તો, તે નોડલ અધિકારી અને ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનો સંપર્ક કરી શકે છે:

નામ	સુશ્રી અજીતા કે.
હોદ્દો	વરિષ્ઠ નિર્દેશક – ગ્રાહક સેવા
સંપર્ક નંબર	+91- 6358874622 પર સોમવારથી શુક્રવાર, સવારના 10:30 થી સાંજના 6:00 સુધી, રાષ્ટ્રીય રજાઓ સિવાય
ઇમેલ આઇડી	grievance.redressal@lendingkart.com

તમામ ગ્રાહકોની ફરિયાદો મેળવવા માટે ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી કાર્યાલયના ક્વાકો દરમિયાન ઉપલબ્ધ રહેશે. ફરિયાદની તપાસ કર્યા પછી, ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી ફરિયાદ/ફરિયાદ મળ્યાના 30 કાર્યકારી દિવસોમાં અંતિમ જવાબ મોકલશે. આ સમય દરમિયાન, ગ્રાહકો તેમની ફરિયાદની સ્થિતિ તપાસવા માટે અમને લખી શકે છે, અને અમે શક્ય તેટલી વહેલી તકે તેમનો જવાબ આપવાનો પ્રયાસ કરીશું.

અમુક પ્રકારના કેસોમાં સામેલ પ્રવૃત્તિઓની પ્રકૃતિને કારણે વધારાના સમયની જરૂર પડી શકે છે. દાખલા તરીકે દસ્તાવેજોની પુનઃપ્રાપ્તિ માટે. કંપની ગ્રાહકોને આવા વિલંબની જાણ કરશે અને ફરિયાદના નિરાકરણ માટે અપેક્ષિત સમયમર્યાદા પ્રદાન કરશે.

- 3) જો ફરિયાદ/વિવાદનું નિવારણ સમયમર્યાદામાં ફરિયાદ અધિકારી દ્વારા કરવામાં ન આવે, તો ગ્રાહક મેનેજમેન્ટને અહીં લખી શકે છે.

નામ	શ્રી અભિષેક સિંહ
હોદ્દો	ચીફ ઓપરેટિંગ ઓફિસર
ઇમેલ આઇડી	COO.escalation@lendingkart.com

- 4) જો એક મહિનાના સમયગાળાની અંદર ફરિયાદ/વિવાદનું નિવારણ કરવામાં ન આવે (ગ્રાહકની ફરિયાદ સંપૂર્ણપણે અથવા આંશિક રીતે નકારી કાઢવામાં આવી હોય અને ગ્રાહક સંતુષ્ટ ન હોય અથવા ગ્રાહકને જવાબ ન મળે), તો ગ્રાહક નીચેની કોઈપણ રીતે લોકપાલ અથવા નાયબ લોકપાલને અપીલ કરી શકે છે:

**1) ઓનલાઇન માધ્યમ દ્વારા કરવામાં આવેલી ફરિયાદ:**

ફરિયાદ નિયુક્ત પોર્ટલ એટલે કે ઓનલાઇન દાખલ કરી શકાય છે: <https://cms.rbi.org.in>

**2) ઇલેક્ટ્રોનિક અથવા ભૌતિક માધ્યમ દ્વારા કરવામાં આવેલી ફરિયાદ:**

આરબીઆઈ દ્વારા જણાવ્યા પ્રમાણે ફરિયાદ ઇલેક્ટ્રોનિક રીતે અથવા ભૌતિક રીતે ચોક્કસ સ્વરૂપમાં કેન્દ્રીયકૃત રસીદ અને પ્રક્રિયામાં કરી શકાય છે –

કેન્દ્રીયકૃત રસીદ અને પ્રક્રિયા  
કેન્દ્ર (સી. આર. પી. સી.)  
ભારતીય રિઝર્વ બેંક  
સેન્ટ્રલ વિસ્ટા, સેક્ટર 17,  
ચંદીગઢ-160,017  
ઇમેઇલ – [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in)  
ટોલ ફ્રી નં. – 14448 (સવારે  
9.30 થી સાંજે 5.15 સુધી)

**3) પ્રદર્શનમાં મૂકવાની ફરજિયાત બાબતો**

એલએફએલની તમામ કચેરીઓ અને અમારી વેબસાઇટ પર આ માહિતી ઉપલબ્ધ છે:



- ફરિયાદો અને સૂચનો પ્રાપ્ત કરવા માટે યોગ્ય વ્યવસ્થા.
- ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનું નામ, સરનામું અને સંપર્ક નંબર.

- મુખ્ય નોડલ અધિકારી/નોડલ અધિકારીઓના નામ અને સંપર્ક વિગતો (ટેલિફોન/મોબાઇલ નંબર અને ઇમેલ આઇડી)
- લોકપાલ પાસે ફરિયાદ નોંધાવવાની પદ્ધતિ વિષે માહિતી

○ લોકપાલ યોજનાની મુખ્ય લાક્ષણિકતાઓ (અંગ્રેજી, હિન્દી અને સ્થાનિક ભાષાઓમાં)  
ફરિયાદ નિવારણ એકમની પ્રક્રિયા ગ્રાહકોને થતી તમામ ફરિયાદોનું સંતોષકારક રીતે નિવારણ લાવવાની ખાતરી કરશે. તેઓ એ સુનિશ્ચિત કરશે કે જો તેમના સ્તરે ઉકેલ લાવવો શક્ય ન હોય તો ફરિયાદને યોગ્ય સ્તરે પહોંચાડવામાં આવે. જો કે અમારો અંતિમ પ્રયાસ એ સુનિશ્ચિત કરવાનો છે કે અમે એવી પરિસ્થિતિ સુધી પહોંચીએ જ્યાં અમારા ગ્રાહકોએ અસરકારક નિવારણ મેળવવા માટે વરિષ્ઠ મેનેજમેન્ટને ફરિયાદ કરવાની જરૂર જ ન રહે, અમે આ ફરિયાદોને નિયંત્રિત કરવા, ફરિયાદના કારણોને સમજવાના દૃષ્ટિકોણથી તેમની સમીક્ષા કરવા અને તેના પુનરાવર્તનને રોકવા માટે કામ કરવા માટે એક મજબૂત પદ્ધતિ અમલમાં મૂકી છે.

#### 4) સમય મર્યાદા

ફરિયાદો નોંધાવવા માટે, ગ્રાહકો ઉપર ઉલ્લેખિત કોઈપણ ચેનલનો ઉપયોગ કરી શકે છે (ગ્રાહકની ફરિયાદોને સંભાળવા માટે આંતરિક વ્યવસ્થા પર પોઇન્ટ (એ) નો સંદર્ભ લો). જો ફરિયાદ લેખિતમાં પ્રાપ્ત થઈ હોય, તો એલએફએલ એક અઠવાડિયાની અંદર સ્વીકૃતિ/જવાબ મોકલવાનો પ્રયાસ કરશે. એક વાર મામલાની તપાસ થઈ જાય પછી, એલએફએલ કાં તો ગ્રાહકને અંતિમ જવાબ મોકલવાનો પ્રયાસ કરે છે કાં તો ફરિયાદ મળ્યાના એક મહિનાની અંદર વધુ સમય માંગતી સૂચના આપે છે.

અમારા સુધી જે ફરિયાદો પ્રાપ્ત થાય છે તેને યોગ્ય પરિપ્રેક્ષ્યમાં જોવામાં આવશે અને તમામ સંબંધિત ખૂણાઓથી તેનું વિશ્લેષણ કરવામાં આવશે. કોઈપણ મુદ્દા પર એલએફએલના વલણને સંદેશાવ્યવહાર દ્વારા ગ્રાહકોને આપવામાં આવશે. જે ફરિયાદોમાં સામેલ મુદ્દાઓની તપાસ માટે થોડો સમય લાગે છે તેને તાત્કાલિક સ્વીકારવામાં આવશે.

અમુક પ્રકારના કેસોમાં સામેલ પ્રવૃત્તિઓની પ્રકૃતિને કારણે વધારાના સમયની જરૂર પડી શકે છે. દાખલા તરીકે દસ્તાવેજોની પુનઃપ્રાપ્તિ માટે. એલએફએલ ગ્રાહકોને આવા વિલંબની જાણ કરશે અને ફરિયાદના નિરાકરણ માટે અપેક્ષિત સમયમર્યાદા પૂરી પાડશે.

ઉપરોક્ત નીતિની સમયાંતરે સમીક્ષા કરવામાં આવશે/જ્યારે પણ ગ્રાહકની ફરિયાદો/તકરારોના સંચાલનમાં એલએફએલ દ્વારા કોઈ નવા ફેરફારો કરવામાં આવશે ત્યારે તેમાં સુધારો કરવામાં આવશે, જેમાં જો ફરિયાદ કરવાના નવા માધ્યમો હોય તો તેનો સમાવેશ થાય છે.

નીચે ક્વેરી રિઝોલ્યુશન પરની સમયમર્યાદા છે

1	ગ્રાહક સેવા માટે સંપર્ક કરે છે.	ટી.
2	ટિકિટ નંબર સાથે ઓટો એકનોલેજમેન્ટ ઇમેલ ગ્રાહકને મોકલવામાં આવશે	24 કલાક
3	ગ્રાહકની જરૂરિયાત અથવા ચિંતાઓના આધારે ક્વેરીને પૂછપરછ/વિનંતી/ફરિયાદ (ઇઆરસી) તરીકે ટેગ કરવામાં આવે છે.	ટી + 2 દિવસ
4	જો સર્વિસ રિક્વેસ્ટ (એસ આર) પ્રકારની પૂછપરછ હોય, તો ગ્રાહકની ક્વેરીનું સમાધાન કર્યા પછી તે બંધ થઈ જશે.	ટી + 2 દિવસ
5	જો એસઆર પ્રકાર વિનંતી/ફરિયાદ હોય, તો તે આગળની પ્રક્રિયા માટે સંબંધિત વિભાગને સોંપવામાં આવશે.	ટી + 2 દિવસ
6	વિનંતી એસઆર સંબંધિત ટીમો દ્વારા હાથ પર લેવાશે અને એસઆર બંધ કરાશે	ટીએટી નીચેના કોષ્ટક મુજબ
7	ગ્રાહકના નોંધાયેલા ઇમેલ આઇડીને બંધ કરવાનો સંદેશાવ્યવહાર શરૂ થયો	એસઆર બંધ કરવા પર વાસ્તવિક સમય

પ્રશ્નોની ટીએટી વિગતો નીચે મુજબ છે:

1	ખાતાનું નિવેદન	ટી + 5 દિવસ
---	----------------	-------------

2	અરજીની સ્થિતિ	ટી + 7 દિવસ
---	---------------	-------------

3	ચૂકવણીની પુષ્ટિ	ટી + 7 દિવસ
4	વિતરણ પ્રશ્નો	ટી + 7 દિવસ
5	ઇએમઆઇ સંબંધિત પ્રશ્નો	ટી + 10 દિવસ
6	લોન પ્રી-ક્લોઝર	ટી + 10 દિવસ
7	એનઓસી પત્ર	ટી + 10 દિવસ
8	સિબિલ સંબંધિત પ્રશ્નો	ટી + 21 દિવસ
9	અન્ય પ્રશ્નો	ટી + 15 દિવસ

### વધુ પડતી વ્યાજ વસૂલીનું નિયમન

કંપનીએ વ્યાજ દરો અને પ્રક્રિયા અને અન્ય શુલ્ક નક્કી કરવા માટે યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓ નિર્ધારિત કરી છે. વ્યાજનો દર ઉધાર લેનારાના જોખમના વર્ગીકરણ એટલે કે નાણાકીય શક્તિ, વ્યવસાય, વ્યવસાયને અસર કરતું નિયમનકારી વાતાવરણ, સ્પર્ધા, ઉધાર લેનારનો ભૂતકાળ વગેરે પર ઘણો આધાર રાખે છે. લોનની સંપૂર્ણ મુદત દરમિયાન વસૂલવામાં આવતા વ્યાજનો દર અને કુલ વ્યાજની રકમની જાણ કરવામાં આવશે, જેથી ઉધાર લેનાર તેની પાસેથી વસૂલવામાં આવનાર ચોક્કસ વ્યાજ જવાબદારીથી વાકેફ હોય. તે એલએફએલની વેબસાઇટ પર પણ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે. જ્યારે પણ વ્યાજના દરમાં ફેરફાર થશે ત્યારે વેબસાઇટ પર અથવા અન્યથા પ્રકાશિત કરવામાં આવેલી માહિતીને અપડેટ કરવામાં આવશે.

એલએફએલના બોર્ડે વ્યાજ દરો, પ્રક્રિયા અને અન્ય ખર્ચ નક્કી કરવા માટે યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો અને પ્રક્રિયાઓ નક્કી કરી છે.

### સંહિતાની સમીક્ષા

બોર્ડ ન્યાયી વ્યવહાર સંહિતાના પાલન અને વ્યવસ્થાપનના વિવિધ સ્તરે ફરિયાદ નિવારણ તંત્રની કામગીરીની વાર્ષિક સમીક્ષા કરશે. ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી દર છ મહિને આ સંહિતાના પાલનની સમીક્ષા કરશે અને આવી સમીક્ષાનો સંકલિત અહેવાલ બોર્ડને સુપરત કરી કરશે.