

लेंडिंगकार्ट फायनान्स लिमिटेड

वाजवी आचरण संहिता

पॉलिसी शीर्षक	पॉलिसी नाव
पॉलिसी मालक	ग्राहक सेवा टीम
मूळ जारी तारीख	मे 14, 2015
पुनरावृत्ती तारीख	मार्च 14, 2024
पुनरावृत्तीची प्रभावी तारीख	मार्च 14, 2024
पुढील पुनरावलोकन तारीख	मार्च 14, 205
धीरण आवृत्ती	13
कार्यात्मक पैलू बाह्य सल्लागाराद्वारे तपासले	हो / नाही
मंडळाने मान्यता दिली	हो
नियामक मार्गदर्शक तत्त्वे/ अधिसूचना/ परिपत्रके	मास्टर डायरेक्शन - रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी - स्केल बेस्ड रेग्युलेशन) दिशानिर्देश, 2023

स्वाक्षरी प्राधिकरण	पद	तारीख	स्वाक्षरी
मंडळाची मान्यता			
संचालक मंडळ	मंडळाचे सदस्य	मार्च 14, 2024	
यांनी शिफारस केली आहे			
-	-	-	
व्यवस्थापन मान्यता			
श्री हर्षवर्धन लुनिया	सीईओ आणि एमडी	-	
Reviewed by द्वारे पुनरावलोकन केले			
श्री. अभिषेक सिंग	चीफ ऑपरेटिंग ऑफिसर	मार्च 12, 2024	
कु. ममता राणे	अनुपालन	मार्च 12, 2024	
यांनी तयार केले			
कु. अजिथा के	कस्टमर सर्विस टीम	मार्च 12, 2024	

कंटेंट

महत्त्वाच्या व्याख्या

त्रुटी! बुकमार्क परिभाषित नाही.

उद्देश	4
उद्दिष्ट	4
वचनबद्धता	त्रुटी! बुकमार्क परिभाषित नाही.
कर्जासाठीचे अर्ज आणि त्यांच्या प्रक्रियेत	त्रुटी! बुकमार्क परिभाषित नाही.
डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मवरून घेतलेले कर्ज	5
कर्ज मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती	6
कर्जाचे वितरण (अटी व शर्तीमधील बदलांसह)	6
थकबाकी जमा करणे	6
इतर मार्गदर्शक तत्त्वे	6
तक्रार निवारण यंत्रणा	7
उद्देश/मुख्य वचनबद्धता	7
ग्राहकांच्या तक्रारी/तक्रारी हाताळण्यासाठी यंत्रणा	7
जास्त व्याज आकारण्याचे नियमन	10
संहितेचे पुनरावलोकन	11

उद्देश

रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (आरबीआय) ने नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपन्यांसाठी (एनबीएफसीएसएन) वाजवी व्यवहार संहितेवर मार्गदर्शक तत्त्वे जारी केली आहेत ज्याद्वारे मास्टर डायरेक्शन - नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपनीच्या अध्याय VII द्वारे त्यांच्या ग्राहकांशी व्यवहार करताना निष्पक्ष व्यवसाय आणि कॉर्पोरेट व्यवहारांसाठी मानके सेट केली जातात. – स्केल आधारित नियमन निर्देश, 2023 (परिपत्रक क्रमांक. RBI / DoR / 2023-24 / 106 DoR. FIN. REC. क्रमांक 45 / 03. 10. 119 / 2023-24) (वेळोवेळी सुधारित, सुधारित आणि अद्यतनित केल्याप्रमाणे)

लेंडिंगकार्ट फायनान्स लिमिटेड (यापुढे 'कंपनी' किंवा 'एलएफएल' म्हणून संदर्भित) ही आरबीआयकडे नोंदणीकृत नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपनी (एनबीएफसी) आहे आणि उपरोक्त मार्गदर्शक तत्त्वांच्या संदर्भात खालील योग्य सराव संहिता ('एफपीसी' किंवा 'द') स्वीकारणे आवश्यक आहे. कोड') कंपनीने ग्राहकांशी व्यवहार करताना पाळल्या जाणाऱ्या वाजवी पद्धती/मानकांची तत्त्वे निश्चित करणे. हे ग्राहकांना माहिती प्रदान करते आणि कंपनीने दररोज त्यांच्याशी कसे व्यवहार करणे अपेक्षित आहे हे स्पष्ट करते.

ही संहिता सोशल मीडियावर पोस्ट केलेल्या कोणत्याही तक्रारी/चौकशी असलेल्या ग्राहकांसह सर्व ग्राहकांना लागू होते / इतर कोणतेही माध्यम आणि कंपनी आवश्यकतेनुसार सर्व ग्राहकांना खालील प्लॅटफॉर्मवर पोहोचण्यासाठी प्रोत्साहित करते.

महत्त्वाच्या व्याख्या

मंडळ: याचा अर्थ एलएफएल चे संचालक मंडळ असा असावा.

कर्जदार/ग्राहक: याचा अर्थ एलएफएल चे कोणतेही विद्यमान किंवा संभाव्य कर्जदार/ग्राहक असा असावा.

उद्देश

- संहिता खालील उद्देशाने विकसित केली गेली आहे:
- ग्राहकांशी व्यवहार करताना न्याय्य पद्धती सुनिश्चित करणे जेणेकरून त्यांच्याशी निष्पक्ष आणि सौहार्दपूर्ण संबंध वाढीस लागतील;
- अधिक पारदर्शकता ग्राहकांना उत्पादनाची चांगली समज आणि माहितीपूर्ण निर्णय घेण्यास सक्षम करते;
- कंपनीमध्ये ग्राहकांचा विश्वास निर्माण करणे;
- ग्राहकांशी व्यवहार करताना वाजवी मानके सेट करून चांगल्या, निष्पक्ष आणि पारदर्शक व्यवसाय पद्धतींचे अनुसरण करा;
- बाजार शक्तींना, निष्पक्ष स्पर्धेद्वारे, उच्च ऑपरेटिंग मानके साध्य करण्यासाठी प्रोत्साहित करा;
- आवश्यक तेथे वसुली आणि अंमलबजावणी कायद्याच्या योग्य प्रक्रियेनंतर केली जाते.
- न्याय्य पद्धतींशी संबंधित आरबीआयने विहित केलेल्या लागू नियमांचे पालन सुनिश्चित करण्यासाठी.

वचनबद्धता

1

- एलएफएल नेहमी निष्पक्षपणे, वाजवीपणे वागण्याचा आणि उद्योगात प्रचलित असलेल्या मानक पद्धतींची पूर्तता करण्यासाठी सर्वोत्तम प्रयत्न करेल.
- एलएफएल सर्व संबंधित कायदे, नियमांचे पालन करेल आणि कर्जदारांशी संवाद साधताना प्रामाणिकपणा आणि पारदर्शकतेच्या नैतिक तत्त्वांची पूर्तता करेल.
- ग्राहकांशी संवाद साधताना, कंपनी स्पष्ट माहिती इंग्रजी किंवा हिंदी किंवा योग्य स्थानिक भाषेत प्रदान करण्यासाठी आवश्यक असेल ती सर्व पावले उचलेल:

- 1) त्याची विविध उत्पादने आणि सेवा;
- 2) अटी व शर्ती, व्याजदर/सेवाशुल्क;
- 3) ग्राहकांसाठी उपलब्ध फायदे आणि परिणाम
- 4) शंकांचे निराकरण करण्यासाठी व्यक्तींशी संपर्क साधा, काही असल्यास;

- कोड कंपन्यांच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करून दिला जाईल.
- एलएफएल कर्जदारांशी संबंधित माहिती काटेकोरपणे गोपनीय मानेल आणि कायदानुसार आवश्यक असल्यास किंवा कर्जदाराने माफ केल्याशिवाय किंवा परवानगी दिल्याशिवाय कोणतीही माहिती सामायिक करणार नाही.
- एलएफएल त्यांच्या कर्जदारांना त्यांच्या खात्याबद्दल आणि त्यांच्यासाठी उपलब्ध असलेल्या सुविधांबद्दल माहितीच्या अधिकाराची माहिती देण्यासाठी आवश्यक पावले उचलेल.
- कोणत्याही व्यवहारात प्रवेश करण्यापूर्वी एलएफएल त्यांच्या कर्जदारांना सर्व आर्थिक माहिती जसे की व्याज दर, शुल्क, गणना पद्धत इ. सूचित करेल.

कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया

- एलएफएल मुख्यत्वे एमएसएमइ विभागामध्ये आपल्या ग्राहकांना व्यवसाय कर्ज देते, ज्यामध्ये मध्यम-मोठ्या कॉर्पोरेट क्लायंटच्या तुलनेत कर्जदाराला सहाय्याची आवश्यकता असते जे आर्थिक बाजार व्यवसायात चांगले प्रवीण आणि सुसज्ज आहेत.
- व्यवसायाच्या सामान्य वाटचालीत एलएफएल आपल्या कर्जदारांना कर्ज मिळवण्यासाठी अवलंबल्या जाणाऱ्या प्रक्रियेबद्दल आणि कार्यपद्धतीबद्दल मार्गदर्शन करण्याचा नेहमीच प्रयत्न करेल.
- एलएफएल च्या 'कर्ज अर्ज / योग्य कागदपत्रे' मध्ये कर्जदाराने सबमिट करणे आवश्यक असलेली/कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणारी सर्व माहिती समाविष्ट असेल. इतर नॉन-बँकिंग फायनान्स कंपनी (एनबीएफसीएस) द्वारे ऑफर केलेल्या समान अटी आणि शर्तीशी अर्थपूर्ण तुलना करणे आणि उपरोक्त तुलनेवर आधारित माहितीपूर्ण निर्णय घेणे कर्जदारास सुलभ करण्यासाठी एलएफएल द्वारे आवश्यक माहिती प्रदान केली जाईल. पुढे, कराराची सामग्री कर्जदाराला स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजलेल्या भाषेत समजावून सांगितली जाते.
- एलएफएल चे 'कर्ज अर्ज / योग्य कागदपत्रे' आवश्यक कागदपत्रांची सूची देखील सूचित करू शकतात कर्जदारांद्वारे कर्ज अर्ज फॉर्मसह सबमिट करा.
- कर्जदाराने सबमिट केलेला प्रत्येक कर्ज अर्ज गुणवत्तेनुसार, सर्व माहितीची छाननी केल्यानंतर, मालमतेचे शीर्षक, व्यक्तीची ओळख, अस्तित्व आणि ऑफर केल्या जाणाऱ्या सुरक्षा, हमीसह, जर काही असेल तर याची पडताळणी करण्यासाठी आवश्यक कागदपत्रे यांचा स्वतंत्रपणे विचार केला जाईल.
- कर्जदाराची क्रेडिट पात्रता तपासण्यासाठी एलएफएल कर्जदाराची योग्य परिश्रम घेईल जे कोणत्याही कर्जाचा अर्ज मंजूर करण्यापूर्वी किंवा नाकारण्यापूर्वी अर्जाचा निर्णय घेण्याचे महत्त्वाचे पॅरामीटर असेल.
- एलएफएल कडे कर्ज मिळवण्यासाठी कर्जदाराला कर्ज अर्ज मिळाल्याची पावती देण्याची यंत्रणा आहे. एलएफएल कर्जदाराला सर्व आवश्यक माहिती पूर्ण मिळाल्याच्या तारखेपासून वाजवी कालावधीत त्याच्या निर्णयाबद्दल सूचित करेल.
- कर्जदाराशी सर्व संवाद स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजल्याप्रमाणे भाषेत असावा.

डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मवरून घेतलेले कर्ज

- सोर्सिंग एजंट म्हणून गुंतलेल्या डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्मची नावे (यापुढे एजंट म्हणून संदर्भित) एलएफएल च्या वेबसाइटवर उघड केली जातील.
- एजंट म्हणून गुंतलेल्या डिजिटल कर्ज देणाऱ्या प्लॅटफॉर्मना ग्राहकासमोर उघड करण्याचे निर्देश दिले जातील, एलएफएलचे नाव आणि एलएफएल हे एजंटचे नाव उघड करतील ज्याच्या वतीने ते त्याच्याशी संवाद साधत आहेत.
- मंजुरीनंतर लगेचच परंतु कर्ज कराराची अंमलबजावणी करण्यापूर्वी, कर्जदाराला लेटरहेडवर मंजुरी पत्र जारी केले जाईल.
- कर्ज कराराची प्रत आणि कर्ज करारामध्ये उद्धृत केलेल्या प्रत्येक संलग्नकांची प्रत

कर्ज मंजूरी/वितरणाच्या वेळी सर्व कर्जदारांना दिले जाईल.

- एलएफएल द्वारे गुंतलेल्या डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्मवर प्रभावी देखरेख आणि देखरेख सुनिश्चित केली जाईल.
- तक्रार निवारण यंत्रणेबद्दल जागरूकता निर्माण करण्यासाठी पुरेसे प्रयत्न केले जातील.

कर्ज मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती

- एलएफएल कर्जदाराला मंजूरी पत्राद्वारे किंवा अन्यथा, सवलत/व्याजाचा वार्षिक दर आणि अर्जाची पद्धत यासह सर्व अटी व शर्तीसह मंजूर केलेल्या मर्यादेची रक्कम स्थानिक भाषेत कर्जदाराला कळवेल. त्याच्या आणि कर्जदाराकडून या अटी व शर्तीची स्वीकृती एलएफएलच्या रेकॉर्डवर ठेवा.
- उशीरा परतफेडीसाठी आकारण्यात येणाऱ्या दंडात्मक व्याजाशी संबंधित कोणतेही कलम कर्ज करारामध्ये ठळकपणे नमूद केले जाईल.
- एलएफएल कर्जदाराने समजल्याप्रमाणे कर्ज कराराची एक प्रत आणि कर्ज मंजूरी/वितरणाच्या वेळी सर्व कर्जदारांना कर्ज करारामध्ये उद्धृत केलेल्या प्रत्येक संलग्नकांची एक प्रत सादर करेल.

कर्जाचे वितरण (अटी आणि शर्तीमधील बदलांसह)

- त्याच्या प्रकाशित वेबसाइटद्वारे किंवा योग्य असल्यास, एखाद्या ग्राहकासाठी विशिष्ट असल्यास, एलएफएल त्याच्या कर्जदारांना स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजल्याप्रमाणे मंजूरीच्या अटी व शर्तीमध्ये कोणत्याही बदलाची सूचना देईल, परंतु वितरण वेळापत्रक, व्याजदर, सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क इ. एवढ्यापुरते मर्यादित नाही. सवलत/व्याजदर आणि शुल्कातील बदल केवळ संभाव्य रीतीने केले जातील याची देखील एलएफएल खात्री करेल. या संदर्भात योग्य अट कर्ज करारामध्ये समाविष्ट केली जाईल.
- कराराच्या अंतर्गत पेमेंट किंवा कार्यप्रदर्शन परत बोलावण्याचा/ वेग वाढवण्याचा एलएफएलचा निर्णय याच्याशी सुसंगत असेल संबंधित कर्ज करार.

थकबाकी जमा करणे

- एलएफएल ग्राहकांना त्यांच्या देय रकमेसंबंधी सर्व माहिती प्रदान करेल आणि ते भरण्यासाठी वाजवी वेळ देईल.
- एलएफएल सर्व सिक्युरिटीज सर्व देयांची परतफेड केल्यावर किंवा कर्जाच्या थकबाकीच्या रकमेच्या वसुलीवर कोणत्याही कायदेशीर अधिकाराच्या अधीन राहून किंवा कर्जदाराच्या विरुद्ध त्यांच्याकडे असलेल्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी धारणाधिकार मुक्त करेल. जर सेट ऑफचा असा अधिकार वापरायचा असेल, तर कर्जदाराला उर्वरित दाव्यांबद्दल आणि संबंधित दाव्याची पूर्तता/फेड होईपर्यंत सिक्युरिटीज राखून ठेवण्यासाठी एलएफएल कोणत्या अटींसह पात्र आहे याबद्दल संपूर्ण तपशीलांसह नोटीस दिली जाईल.
- एलएफएल, त्याच्या हिताचे रक्षण करताना, थकबाकीदार कर्जदारांकडून त्याची थकबाकी वसूल करण्यासाठी वाजवी आणि कायदेशीर उपायांचा अवलंब करेल.
- एलएफएल हे सुनिश्चित करेल की ग्राहकांशी योग्य पद्धतीने व्यवहार करण्यासाठी कर्मचारी पुरेसे प्रशिक्षित आहेत.

इतर मार्गदर्शक तत्त्वे

- संबंधित कर्ज कराराच्या अटी आणि शर्तीमध्ये प्रदान केलेल्या उद्देशांशिवाय एलएफएल त्याच्या कर्जदाराच्या बाबींमध्ये हस्तक्षेप करण्यापासून परावृत्त करेल (जोपर्यंत नवीन माहिती, कर्जदाराने आधी उघड केलेली नाही, जी एलएफएल च्या निदर्शनास येऊ शकते).
- कर्जदाराकडून कर्ज खाते हस्तांतरित करण्याची विनंती मिळाल्यास, संमती किंवा अन्यथा म्हणजे एलएफएलचा आक्षेप, जर असेल तर, सामान्यतः अशा कर्जदाराला कर्जदाराची विनंती मिळाल्याच्या तारखेपासून 21 दिवसांच्या आत कळवले जाते. असे हस्तांतरण सर्व लागू कायदांशी सुसंगत पारदर्शक कराराच्या अटीनुसार होईल.
- कर्जदाराच्या थकबाकीच्या वसुलीच्या बाबतीत, एलएफएल अवाजवी छळवणूक करत नाही उदा. विचित्र वेळेत कर्जदारांना सतत त्रास देणे, कर्ज/देय वसुलीसाठी स्नायूंच्या शक्तीचा वापर, इत्यादी. ग्राहकांशी योग्य पद्धतीने व्यवहार करण्यासाठी कर्मचारी पुरेसे प्रशिक्षित आहेत याची खात्री करण्यासाठी प्रशिक्षण दिले जाईल.
- फ्लोटिंग रेट टर्म लोनवर एलएफएल कोणतेही फोरक्लोजर चार्जेस/ प्री-पेमेंट दंड आकारत नाही, जे सह-बाध्यदार(ते) सह किंवा त्याशिवाय वैयक्तिक कर्जदारांना व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी मंजूर केले जातात.

- कंढनीच्या अधिकाऱ्यांच्या निर्णयांवरून उद्भवणारे विवाद सोडवण्यासाठी कंढनीकडे ँक प्रणाली असेल ज्यामध्ये अशा तक्रारी कंढनीच्या या पदाधिकाऱ्यांच्या ँका स्तरावरील अधिकाऱ्याद्वारे ँकल्या जातील आणि त्यांचे निराकरण केले जाईल.

तक्रार निवारण यंत्रणा

सध्याच्या स्पर्धात्मक परिस्थितीत, उत्कृष्ट ग्राहक सेवा हे शाश्वत व्यवसाय वाढीसाठी महत्वाचे साधन आहे. ग्राहकांच्या तक्रारी हा कोणत्याही कॉर्पोरेट घटकातील व्यावसायिक जीवनाचा भाग असतो.

एलएफएल मध्ये, ग्राहक सेवा आणि समाधान हे आमचे मुख्य लक्ष आहे. आमचा विश्वास आहे की त्वरित आणि कार्यक्षम सेवा प्रदान करणे केवळ नवीन ग्राहकांना आकर्षित करण्यासाठीच नाही तर विद्यमान ग्राहकांना कायम ठेवण्यासाठी देखील आवश्यक आहे. एलएफएल ने अनेक उपक्रम आणले आहेत जे आमच्या ग्राहकांना सुधारित अनुभव प्रदान करण्याच्या दृष्टीकोनातून चांगला ग्राहक अनुभव आणि एक कार्यक्षम तक्रार निवारण यंत्रणा देण्याच्या दिशेने आहे.

एलएफएल ची निवारण यंत्रणा अधिक अर्थपूर्ण आणि प्रभावी बनवण्यासाठी, एक संरचित प्रणाली तयार केली गेली आहे. ही प्रणाली हे सुनिश्चित करेल की शोधले जाणारे निराकरण न्याय्य आणि न्याय्य आहे आणि नियम आणि नियमांच्या दिलेल्या चौकटीत आहे.

उद्देश/मुख्य वचनबद्धता

एलएफएल च्या ग्राहकांप्रती असलेल्या प्रमुख वचनबद्धता आहेत:

- सर्व ग्राहकांना योग्य वागणूक मिळावी यासाठी;
- तक्रारी आणि तक्रारींचे वेळेवर निराकरण करण्यासाठी;
- ग्राहकांचे प्रश्न पूर्णपणे समजून घेण्यासाठी आणि शक्य तितक्या उपयुक्त मार्गाने प्रतिसाद देण्यासाठी वेळ काढण्यासाठी
- समस्या/तक्रारी सोडवण्यासाठी ग्राहकांना निवारण यंत्रणा आणि नियुक्त अधिकाऱ्यांशी संपर्क साधण्यासाठी शिक्षित करणे.

महत्वाचे म्हणजे, एलएफएल आमच्या ग्राहकांची गोपनीयता आणि सन्मान अतिशय गांभीर्याने घेते आणि आपल्या ग्राहकांशी नेहमी प्रामाणिकपणे आणि विनम्रपणे वागते.

ग्राहकांच्या तक्रारी/तक्रारी हाताळण्यासाठी यंत्रणा.

ज्या ग्राहकांना फीडबॅक द्यायचा असेल किंवा त्यांची तक्रार पाठवायची असेल त्यांनी **सोमवार ते शुक्रवार (राष्ट्रीय सुटी वगळता) सकाळी 10:00 ते संध्याकाळी 7:00 दरम्यान खालील चॅनेल वापरू शकतात.**

1) ग्राहकांच्या तक्रारी हाताळण्यासाठी अंतर्गत यंत्रणा

- i) आमच्या ग्राहक सेवा हेल्पलाइनवर 1800 5720 202 (टोल फ्री) वर कॉल करा (सकाळी 10:00 ते संध्याकाळी 7:00 - सोमवार ते शुक्रवार, राष्ट्रीय सुटी वगळता)
- ii) care@lendingkart.com वर आम्हाला ईमेल करा
- iii) आम्हाला नमूद केलेल्या पत्त्यावर लिहा: **लेंडिंगकार्ट फायनान्स लिमिटेड, वेस्टगेट बिझनेस वे, ब्लॉक ए, दुसरा मजला मकरबा एसजी हायवे, टाटा क्रोमा जवळ, अहमदाबाद 380051.**

2) दिलेल्या वेळेत तक्रारीचे निराकरण न झाल्यास किंवा तो/तिचे समाधान न झाल्यास एलएफएल द्वारे प्रदान केलेले समाधान, ग्राहक तक्रार निवारण आणि नोडल अधिकारी अधिकारी यांच्याकडे संपर्क साधू शकतात:

नाव	कु. अजिता के
पद	सिनिअर डायरेक्टर - कस्टमर सर्विस
संपर्क क्र.	+91- 6358874622 – सकाळी 10.30 ते संध्याकाळी 6.00 सोमवार ते शुक्रवार राष्ट्रीय सुट्या सोडून
ईमेल आयडी	grievance.redressal@lendingkart.com

सर्व ग्राहकांच्या तक्रारी जाणून घेण्यासाठी तक्रार निवारण अधिकारी कार्यालयीन वेळेत उपलब्ध असतील.

तक्रारीची तपासणी केल्यानंतर, तक्रार निवारण अधिकारी तक्रार/तक्रारी प्राप्त झाल्यापासून 30 कामकाजाच्या दिवसांत अंतिम प्रतिसाद पाठवेल. या काळात, ग्राहक त्यांच्या तक्रारीची स्थिती तपासण्यासाठी आम्हाला लिहू शकतात आणि आम्ही त्यांना शक्य तितक्या लवकर प्रतिसाद देण्याचा प्रयत्न करू.

गुंतलेल्या क्रियाकलापांच्या स्वरूपामुळे विशिष्ट प्रकारच्या प्रकरणांना अतिरिक्त वेळ लागेल; उदा. कागदपत्रे पुनर्प्राप्त करणे. कंपनी अशा विलंबाची माहिती ग्राहकांना देईल आणि तक्रारीच्या निराकरणासाठी अपेक्षित कालमर्यादा देईल.

2) तक्रार अधिकार्याने तक्रार/विवादाचे निवारण वेळेत न केल्यास, ग्राहक व्यवस्थापनाला येथे पत्र लिहू शकतो.

नाव	श्री. अभिषेक सिंग
पद	चीफ ऑपरेटिंग ऑफिसर
ईमेल आयडी	COO.escalation@lendingkart.com

3) एका महिन्याच्या कालावधीत तक्रार/विवाद सोडवला गेला नाही (एकतर ग्राहकाची तक्रार पूर्णपणे किंवा अंशतः नाकारली गेली आणि ग्राहक समाधानी नसेल किंवा ग्राहकाला उत्तर मिळाले नाही), ग्राहक लोकपालकडे अपील करू शकतो किंवा उप लोकपाल, खालीलपैकी कोणत्याही प्रकारे:

1) ऑनलाइन पद्धतीने केलेली तक्रार:

नियुक्त पोर्टल द्वारे ऑनलाइन तक्रार दाखल केली जाऊ शकते, म्हणजे <https://cms.rbi.org.in>

2) इलेक्ट्रॉनिक किंवा भौतिक पद्धतीने केलेली तक्रार:

तक्रार इलेक्ट्रॉनिक किंवा भौतिकरित्या निर्दिष्ट नमुन्यात सेंट्रलाइज्डकडे केली जाऊ शकते

पावती आणि प्रक्रिया, आरबीआयद्वारे अधिसूचित -

केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया
केंद्र (CRPC) भारतीय रिझर्व्ह
बँक
सेंट्रल व्हिस्टा, सेक्टर 17,
चंदीगड - 160 017 ईमेल -
crpc@rbi.org.in टोल फ्री
क्रमांक - 14448 (सकाळी 9:30
ते संध्याकाळी 5:15)

1) अनिवार्य प्रदर्शन आवश्यकता

एलएफएलकडे आमच्या सर्व कार्यालयांमध्ये आणि आमच्या वेबसाइटवर खालील गोष्टी आहेत:

- तक्रारी आणि सूचना प्राप्त करण्यासाठी योग्य व्यवस्था.
- तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचे नाव, पत्ता आणि संपर्क क्रमांक प्रदर्शित करा
- प्रिन्सिपल नोडल ऑफिसर/नोडल ऑफिसर्सचे नाव आणि संपर्क तपशील (टेलिफोन/मोबाइल नंबर आणि ई-मेल आयडी) प्रदर्शित करा.
- लोकपालाकडे तक्रार नोंदवण्याच्या पद्धतीचा तपशील
- लोकपाल योजनेची प्रमुख वैशिष्ट्ये (इंग्रजी, हिंदी आणि स्थानिक भाषांमध्ये)

तक्रार निवारण युनिटची प्रक्रिया ग्राहकांच्या सर्व तक्रारी बंद करणे सुनिश्चित करेल समाधान

तक्रार त्याच्या/तिच्या स्तरावर सोडवणे शक्य नसेल तर ती योग्य पातळीवर पोहोचवली जाईल याची ते खात्री करतील. परिणामकारक निवारण मिळविण्यासाठी आमच्या ग्राहकांना वरिष्ठ व्यवस्थापनाकडे तक्रार करण्याची गरज नाही अशा स्थितीत पोहोचण्याची खात्री करण्याचा अंतिम प्रयत्न असताना, आम्ही या तक्रारी हाताळण्यासाठी एक मजबूत यंत्रणा तयार केली आहे, कारणे समजून घेण्याच्या दृष्टिकोनातून त्यांचे पुनरावलोकन केले आहे. तक्रारीसाठी आणि वाढीसाठी आणि त्याची पुनरावृत्ती टाळण्यासाठी कार्य करणे.

2) कालमर्यादा

तक्रारी नोंदवण्यासाठी, ग्राहक वर नमूद केलेल्या कोणत्याही चॅनेलचा वापर करू शकतात (ग्राहकांच्या तक्रारी हाताळण्यासाठी अंतर्गत मशिनरीवरील संदर्भ बिंदू (अ)). तक्रार लेखी प्राप्त झाली असल्यास, एलएफएल एका आठवड्याच्या आत पोचपावती/प्रतिसाद पाठवण्याचा प्रयत्न करेल. एकदा प्रकरण तपासल्यानंतर, एलएफएल एकतर ग्राहकाला अंतिम प्रतिसाद पाठवण्याचा प्रयत्न करते किंवा तक्रार मिळाल्यानंतर एक महिन्याच्या आत आणखी वेळ मागितली जाते.

आमच्या शेवटी प्राप्त झालेल्या तक्रारींकडे योग्य दृष्टीकोनातून पाहिले जाईल आणि सर्व संभाव्य कोनातून त्यांचे विश्लेषण केले जाईल. कोणत्याही समस्येवर एलएफएलच्या भूमिकेची माहिती ग्राहकांना दिली जाईल. गुंतलेल्या समस्यांच्या तपासणीसाठी थोडा वेळ लागणाऱ्या तक्रारींची त्वरित दखल घेतली जाईल.

गुंतलेल्या क्रियाकलापांच्या स्वरूपामुळे विशिष्ट प्रकारच्या प्रकरणांना अतिरिक्त वेळ लागेल; उदा. कागदपत्रे पुनर्प्राप्त करणे. एलएफएल ग्राहकांना अशा विलंबाची माहिती देईल आणि तक्रारीच्या निराकरणासाठी अपेक्षित टाइमलाइन प्रदान करेल.

ग्राहकांच्या तक्रारी/तक्रारी हाताळण्यासाठी एलएफएल द्वारे कोणतेही नवीन बदल समाविष्ट केल्यावर उपरोक्त धोरणाचे वेळोवेळी पुनरावलोकन/सुधारित केले जाईल, ज्यामध्ये नवीन तक्रार चॅनेलचा समावेश असेल तर.

खाली केरी रिझोल्यूशनची कालमर्यादा आहे

1	सर्व्हिसिंगसाठी ग्राहक दृष्टिकोन.	T
2	ग्राहकाला तिकीट क्रमांकासह स्वयं पावती ईमेल पाठवला जाईल	24 तास
3	ग्राहकांच्या गरजा किंवा चिंतेवर आधारित केरी चौकशी / विनंती / तक्रार (ईआरसी) म्हणून टॅग केली जाते.	T+ 2 दिवस
4	जर सर्व्हिस रिक्वेस्ट (एसआर) प्रकार चौकशी असेल, तर ग्राहकांच्या प्रश्नाचे निराकरण केल्यानंतर ते बंद केले जाईल.	T+ 2 दिवस
5	जर एसआर प्रकार विनंती/तक्रार असेल, तर ती पुढील प्रक्रियेसाठी संबंधित कार्याना नियुक्त केली जाईल.	T+ 2 दिवस
6	विनंती एसआर संबंधित संघ उपस्थित राहतील आणि एसआर बंद आहे	TAT खालील तक्त्यानुसार
7	ग्राहकाच्या नोंदणीकृत ईमेल आयडीवर क्लोजर कम्युनिकेशन ट्रिगर झाले	एसआर क्लोजरवर रिअल टाइम

खाली प्रश्नांचे TAT तपशील आहेत:

1	खात्यांचे विवरण	T+5 दिवस
2	अर्जाची स्थिती	T+7 दिवस

3	प्रदान खात्री	T+7 दिवस
4	वितरण प्रश्न	T+7 दिवस
5	इएमआय संबंधित प्रश्न	T+10 दिवस
6	कर्ज प्री-क्लोजर	T+10 दिवस
7	ना हरकत प्रमाणपत्र	T+10 दिवस
8	सिबिल संबंधित प्रश्न	T+21 दिवस
9	इतर प्रश्न	T+15 दिवस

जास्त व्याज आकारण्याचे नियमन.

कंपनीने व्याज दर आणि प्रक्रिया आणि इतर शुल्क निश्चित करण्यासाठी योग्य अंतर्गत तत्त्वे आणि प्रक्रिया मांडल्या आहेत. आकारण्यात येणारा व्याजदर कर्जदाराच्या जोखमीच्या श्रेणीकरणावर अवलंबून असतो उदा. आर्थिक ताकद, व्यवसाय, व्यवसायावर परिणाम करणारे नियामक वातावरण, स्पर्धा, कर्जदाराचा मागील इतिहास इत्यादी. व्याजाचा दर आणि कर्जाच्या पूर्ण कालावधीसाठी आकारण्यात येणारी एकूण व्याजाची रक्कम कळविली जाईल जेणेकरून कर्जदाराला नेमके व्याज कळेल. कर्जदाराला आकारले जाणारे दायित्व. ते एलएफएल च्या वेबसाइटवर देखील उपलब्ध करून देण्यात येईल. वेबसाइटवर किंवा अन्यथा प्रकाशित केलेली माहिती जेव्हाही व्याजदरांमध्ये बदल होईल तेव्हा अद्यतनित केली जाईल.

एलएफएल च्या बोर्डाने व्याज दर, प्रक्रिया आणि इतर शुल्क निश्चित करण्यासाठी योग्य अंतर्गत तत्त्वे आणि प्रक्रिया मांडल्या आहेत.

संहितेचे पुनरावलोकन

मंडळ योग्य सराव संहितेच्या अनुपालनाचा आणि व्यवस्थापनाच्या विविध स्तरांवर तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्याचा वार्षिक आढावा घेईल. तक्रार निवारण अधिकारी दर सहा महिन्यांनी या संहितेच्या अनुपालनाचा आढावा घेईल आणि अशा पुनरावलोकनाचा एकत्रित अहवाल मंडळाला सादर केला जाऊ शकतो.