

ਲੈਂਡਿੰਗਕਾਰਟ ਫਾਈਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ

ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ

ਨੀਤੀ ਦਾ ਸਿਰਲੇਖ	ਨੀਤੀ ਦਾ ਨਾਮ
ਨੀਤੀ ਦਾ ਮਾਲਕ	ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਟੀਮ
ਅਸਲ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਦੀ ਮਿਤੀ	ਮਈ 14, 2015
ਸੋਧ ਦੀ ਮਿਤੀ	ਮਾਰਚ 14, 2024
ਸੋਧ ਦੀ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਮਿਤੀ	ਮਾਰਚ 14, 2024
ਅਗਲੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਨ ਦੀ ਮਿਤੀ	ਮਾਰਚ 14, 2025
ਨੀਤੀ ਦਾ ਸੰਸਕਰਣ	13
ਬਾਹਰੀ ਸਲਾਹਕਾਰ ਦੁਆਰਾ ਜਾਂਚ ਕੀਤੀ ਗਏ ਕਾਰਜਸ਼ੀਲ ਪਹਿਲੂ	ਹਾਂ/ਨਹੀਂ
ਬੋਰਡ ਨੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦਿੱਤੀ	ਹਾਂ
ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼/ਸੂਚਨਾਵਾਂ/ਸਰਕੂਲਰ	ਮਾਸਟਰ ਡਾਇਰੈਕਸ਼ਨ - ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ - ਸਕੇਲ ਆਧਾਰਿਤ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2023

ਹਸਤਾਖਰ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਅਥਾਰਟੀ	ਅਰੁਦਾ	ਤਾਰੀਖ	ਹਸਤਾਖਰ
ਬੋਰਡ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ			
ਬੋਰਡ ਦੇ ਡਾਇਰੈਕਟਰ	ਬੋਰਡ ਦੇ ਮੈਂਬਰ	ਮਾਰਚ 14, 2024	
ਦੁਆਰਾ ਸਿਫਾਰਿਸ਼ ਕੀਤੀ ਗਈ			
-	-	-	
ਪ੍ਰਬੰਧਕਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ			
ਸ਼੍ਰੀ ਹਰਸ਼ਵਰਧਨ ਲੁਨੀਆ	ਸੀਈਓ ਅਤੇ ਐਮਡੀ	-	
ਦੁਆਰਾ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਗਈ			
ਸ਼੍ਰੀ ਅਭਿਸ਼ੇਕ ਸਿੰਘ	ਮੁੱਖ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਅਧਿਕਾਰੀ	ਮਾਰਚ 12, 2024	
ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਮਮਤਾ ਰਾਣੇ	ਪਾਲਣਾ	ਮਾਰਚ 12, 2024	
ਦੁਆਰਾ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ			
ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਅਜੀਥਾ ਕੇ	ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਟੀਮ	ਮਾਰਚ 12, 2024	

ਸਮੱਗਰੀ

ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਪਰਿਭਾਸ਼ਾ	ਗਲਤੀ! ਬੁੱਕਮਾਰਕ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਨਹੀਂ ਹੈ।
ਮਕਸਦ	4
ਉਦੇਸ਼	4
ਵਚਨਬੱਧਤਾ.....	ਗਲਤੀ! ਬੁੱਕਮਾਰਕ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਨਹੀਂ ਹੈ। 4
ਲੋਨ ਅਤੇ ਉਸ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ 6	ਗਲਤੀ! ਬੁੱਕਮਾਰਕ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਨਹੀਂ ਹੈ।
ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਤੋਂ ਲੋਨ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ	7
ਲੋਨ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ ਲੋਨ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ.....	8
ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ (ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਮੇਤ)	8
ਬਕਾਇਆ ਦੀ ਉਗਰਾਹੀ	8
ਹੋਰ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼	9
ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ	10
ਉਦੇਸ਼ /ਮੁੱਖ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ	10
ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣ ਲਈ ਮਸ਼ੀਨਰੀ	11
ਵਾਧੂ ਵਿਆਜ ਵਸੂਲਣ ਦਾ ਨਿਯਮ.....	15
ਕੇਡ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ	16

ਮਕਸਦ

ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (RBI) ਨੇ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ (NBFCs) ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਤੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਹਨ, ਜਿਸ ਨਾਲ ਮਾਸਟਰ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ - ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਅਧਿਆਇ VII ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਨਿਰਪੱਖ ਕਾਰੋਬਾਰ ਅਤੇ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਅਭਿਆਸਾਂ ਲਈ ਮਿਆਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ। - ਸਕੇਲ ਅਧਾਰਤ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ ਨਿਰਦੇਸ਼, 2023 (ਸਰਕੂਲਰ ਨੰਬਰ. RBI / DoR / 2023-24 / 106 DoR. FIN. REC. ਨੰ. 45 / 03. 10. 119 /2023-24) (ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਤੇ ਸੋਧਿਆ, ਸਹੀ ਕੀਤਾ ਅਤੇ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ)

ਲੈਂਡਿੰਗਕਾਰਟ ਫਾਈਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ (ਇਸ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ 'ਕੰਪਨੀ' ਜਾਂ 'LFL' ਵਜੋਂ ਜਾਣੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ) RBI ਨਾਲ ਰਜਿਸਟਰਡ ਇੱਕ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ (NBFC) ਹੈ ਅਤੇ ਉਪਰੋਕਤ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ('FPC' ਜਾਂ 'ਕੋਡ') ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸਾਂ / ਮਿਆਰਾਂ ਲਈ ਸਿਧਾਂਤ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਅਤੇ ਇਹਨਾਂ ਨੂੰ ਅਪਣਾਉਣ ਲਈ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ। ਇਹ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਦੱਸਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਕਿਵੇਂ ਨਜ਼ਿੱਠਣ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

ਇਹ ਕੋਡ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸੋਸ਼ਲ ਮੀਡੀਆ ਤੇ ਪੋਸਟ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ / ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਵਾਲੇ ਗਾਹਕ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ / ਕੋਈ ਹੋਰ ਮੀਡੀਆ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਲੋੜ ਅਨੁਸਾਰ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚਣ ਲਈ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਦੀ ਹੈ।

ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਪਰਿਭਾਸ਼ਾਵਾਂ

1. **ਬੋਰਡ:** ਇਸ ਦਾ ਮਤਲਬ LFL ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਬੋਰਡ ਤੋਂ ਹੋਵੇਗਾ।
2. **ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ/ਗਾਹਕ:** ਇਸ ਦਾ ਮਤਲਬ LFL ਦੇ ਮੌਜੂਦਾ ਜਾਂ ਸੰਭਾਵੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ/ਗਾਹਕਾਂ ਤੋਂ ਹੋਵੇਗਾ।

ਉਦੇਸ਼

ਕੋਡ ਨੂੰ ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਨਾਲ ਵਿਕਸਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ:

- ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਵਿਹਾਰ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਤਾਂ ਜੋ ਉਹਨਾਂ ਨਾਲ ਇੱਕ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਸਦਭਾਵਨਾ ਵਾਲੇ ਸਬੰਧਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ;
- ਵਧੇਰੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਤਪਾਦ ਦੀ ਬਿਹਤਰ ਸਮਝ ਰੱਖਣ ਅਤੇ ਸੁਚਿਤ ਫੈਸਲੇ ਲੈਣ ਵਿੱਚ ਸਮਰੱਥ ਬਣਾਉਣਾ;
- ਕੰਪਨੀ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਦਾ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਬਣਾਉਣਾ;
- ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਵਿਹਾਰ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਵਾਜਬ ਮਾਪਦੰਡ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਕੇ ਚੰਗੇ, ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਅਭਿਆਸਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨਾ;
- ਉੱਚ ਸੰਚਾਲਨ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ, ਨਿਰਪੱਖ ਮੁਕਾਬਲੇ ਦੁਆਰਾ, ਬਜ਼ਾਰੂ ਤਾਕਤਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ;
- ਜਿੱਥੇ ਲੋੜ ਹੋਵੇ, ਕਾਨੂੰਨ ਦੀ ਉਚਿਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਬਾਅਦ ਵਸੂਲੀ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਕਰਨਾ।
- ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ RBI ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਲਾਗੂ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ।

ਵਚਨਬੱਧਤਾ

- LFL ਹਰ ਸਮੇਂ ਨਿਰਪੱਖ, ਵਾਜਬ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਨ ਅਤੇ ਉਦਯੋਗ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਚਲਿਤ ਮਿਆਰੀ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਆਪਣੀ ਪੂਰੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ।
- LFL ਸਾਰੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਨੂੰਨਾਂ, ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਦੌਰਾਨ ਇਮਾਨਦਾਰੀ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਦੇ ਨੈਤਿਕ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰੇਗਾ।
- ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ, ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਜਾਂ ਹਿੰਦੀ ਜਾਂ ਉਚਿਤ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਪਸ਼ਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਸਾਰੇ ਕਦਮ ਚੁੱਕੇ ਜਾਣਗੇ:
 - i. ਇਸ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ;
 - ii. ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ/ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ;

- iii. ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਲਾਭ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ;
 - iv. ਸਵਾਲ ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਣ, ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਾ ;
- ਕੰਪਨੀਆਂ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਤੇ ਕੋਡ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।
 - LFL ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਸਖਤੀ ਨਾਲ ਗੁਪਤ ਸਮਝੇਗਾ ਅਤੇ ਕੋਈ ਵੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਾਂਝੀ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਧੀਨ ਲੋੜੀਂਦਾ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਕਿਹਾ ਜਾਂ ਇਜਾਜ਼ਤ ਨਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇ।
 - LFL ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਖਾਤੇ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਸਹੂਲਤਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਕਦਮ ਚੁੱਕੇਗਾ।
 - ਕਿਸੇ ਵੀ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਦਾਖਲ ਹੋਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ LFL ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਸਾਰੀ ਵਿੱਤੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਵਿਆਜ ਦੀਆਂ ਦਰਾਂ, ਖਰਚੇ, ਗਣਨਾ ਦੀ ਵਿਧੀ ਆਦਿ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ।

ਲੋਨ ਅਤੇ ਉਸ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ

- LFL ਮੁੱਖ ਤੌਰ ਤੇ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ MSME ਹਿੱਸੇ ਵਿੱਚ ਵਪਾਰਕ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਮੱਧ-ਵੱਡੇ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਮੁਕਾਬਲੇ ਸਹਾਇਤਾ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਜੋ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਾਣੂ ਹਨ ਅਤੇ ਵਿੱਤੀ ਬਾਜ਼ਾਰ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਨਾਲ ਲੈਸ ਹਨ।
- ਕਾਰੋਬਾਰ ਦੇ ਆਮ ਕੋਰਸ ਵਿੱਚ LFL ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਅਪਣਾਈ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਬਾਰੇ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਕਰਨ ਲਈ ਹਰ ਸਮੇਂ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ।
- LFL ਦੇ 'ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ / ਢੁਕਵੇਂ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ' ਵਿੱਚ ਉਹ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਾਉਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ/ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਹਿੱਤ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਦੀ ਹੈ। LFL ਦੁਆਰਾ ਹੋਰ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ (NBFCs) ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਸਮਾਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਾਲ ਅਰਥਪੂਰਨ ਤੁਲਨਾ ਕਰਨ ਅਤੇ ਉਪਰੋਕਤ ਤੁਲਨਾ ਦੇ ਅਧਾਰ ਤੇ ਇੱਕ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲਾ ਲੈਣ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀ ਸਮਗਰੀ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਗਈ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਮਝਾਈ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।
- LFL ਦੇ 'ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ / ਢੁਕਵੇਂ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ' ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਫਾਰਮ ਦੇ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੁਆਰਾ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਸੂਚੀ ਨੂੰ ਵੀ ਦਿਖਾ ਸਕਦੇ ਹਨ।
- ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹਰੇਕ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਨੂੰ ਯੋਗਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ, ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਸਿਰਲੇਖ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵਿਅਕਤੀ ਦੀ ਪਛਾਣ, ਇਕਾਈ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਸੁਰੱਖਿਆ, ਗਾਰੰਟੀਆਂ ਸਮੇਤ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਤੇ ਸੁਤੰਤਰ ਤੌਰ ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- LFL ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਯੋਗਤਾ ਦਾ ਪਤਾ ਲਗਾਉਣ ਲਈ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਉਚਿਤ ਮਿਹਨਤ ਕਰੇਗਾ ਜੋ ਕਿਸੇ ਵੀ ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਫਾਰਮ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਜਾਂ ਅਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਅਰਜ਼ੀ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਲੈਣ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਮਾਪਦੰਡ ਹੋਵੇਗਾ।

- LFL ਕੋਲ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਲਈ ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਦੀ ਰਸੀਦ ਦੇਣ ਦੀ ਇੱਕ ਵਿਧੀ ਹੈ। LFL ਪੂਰੀ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਇੱਕ ਵਾਜ਼ਬ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਆਪਣੇ ਫੈਸਲੇ ਬਾਰੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ।
- ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।

ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਤੋਂ ਲੋਨ ਸੋਰਸ ਕੀਤਾ ਗਿਆ

- ਸੋਰਸਿੰਗ ਏਜੰਟਾਂ ਦੇ ਤੌਰ ਤੇ ਲੱਗੇ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਦੇ ਨਾਂ (ਇਸ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਏਜੰਟ ਵਜੋਂ ਜਾਣੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ) ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ LFL ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਤੇ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਏਜੰਟ ਦੇ ਤੌਰ ਤੇ ਲੱਗੇ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਨੂੰ ਗਾਹਕ, LFLs ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ LFL ਉਸ ਏਜੰਟ ਦੇ ਨਾਮ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਨ ਲਈ ਨਿਰਦੇਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਸ ਦੇ ਵੱਲੋਂ ਉਸ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕੀਤੀ ਜਾ ਰਹੀ ਹੈ।
- ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਤੋਂ ਤੁਰੰਤ ਬਾਅਦ ਪਰ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਲੈਟਰ ਹੈੱਡ ਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
-

ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਹਰੇਕ ਇਨਕਲੋਜ਼ਰ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ/ਵੰਡਣ ਦੇ ਸਮੇਂ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

- LFL ਦੁਆਰਾ ਲੱਗੇ ਡਿਜ਼ੀਟਲ ਉਧਾਰ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਅਤੇ ਦੇਖਭਾਲ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਬਾਰੇ ਜਾਗਰੂਕਤਾ ਪੈਦਾ ਕਰਨ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਯਤਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

ਲੋਨ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ

- LFL ਇੱਕ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਦੇ ਜ਼ਰੀਏ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਗਈ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਦੱਸਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ ਤਾਂ, ਛੋਟ/ਵਿਆਜ ਦੀ ਸਾਲਾਨਾ ਦਰ ਅਤੇ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਵਿਧੀ ਸਮੇਤ ਸਾਰੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੀਮਾ ਦੀ ਰਕਮ ਇਸ ਲਈ ਅਤੇ LFL ਦੇ ਰਿਕਾਰਡ ਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਇਹਨਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਨੂੰ ਰੱਖੇ।
- ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਵਸੂਲੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਿਆਜ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਕੋਈ ਵੀ ਧਾਰਾ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਮੋਟੇ ਅੱਖਰਾਂ ਵਿੱਚ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਈ ਜਾਵੇਗੀ।
- LFL ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ/ਵੰਡ ਦੇ ਸਮੇਂ ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਹਰੇਕ ਦੀਵਾਰ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ।

ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ (ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਮੇਤ)

- ਆਪਣੀ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਉਚਿਤ ਤੌਰ ਤੇ, ਜੇਕਰ ਕਿਸੇ ਗਾਹਕ ਲਈ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਹੈ, ਤਾਂ LFL ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਲਈ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਗਈ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵੇਗਾ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਪਰ ਵੰਡ ਅਨੁਸੂਚੀ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚੇ, ਆਦਿ ਤੱਕ ਸੀਮਿਤ ਨਹੀਂ। LFL ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਛੋਟ/ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਕੇਵਲ ਸੰਭਾਵੀ ਤੌਰ ਤੇ ਹੀ ਲਾਗੂ ਹੋਣ। ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਢੁਕਵੀਂ ਸ਼ਰਤ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਅਧੀਨ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਬੁਲਾਉਣ/ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਦਾ LFL ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਰਜ਼ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹੋਵੇਗਾ।

ਬਕਾਇਆ ਦੀ ਉਗਰਾਹੀ

- LFL ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਬਕਾਏ ਬਾਰੇ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਉਚਿਤ ਸਮਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ।
- LFL ਸਾਰੀਆਂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਤੇ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਇਜ਼ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਲਈ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਦੇ ਅਧੀਨ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗਾ। ਜੇਕਰ ਸੈਟ ਆਫ ਦੇ ਅਜਿਹੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਬਾਕੀ ਦੇ ਦਾਅਵਿਆਂ

ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਇਸ ਬਾਰੇ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ LFL ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਾਅਵੇ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ/ਭੁਗਤਾਨ ਨਾ ਹੋਣ ਤੱਕ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਣ ਦਾ ਹੱਕਦਾਰ ਹੈ।

- LFL ਆਪਣੇ ਹਿੱਤਾਂ ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਕਰਦੇ ਹੋਏ, ਡਿਫਾਲਟ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਤੋਂ ਬਕਾਏ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਵਾਜਬ ਅਤੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਉਪਾਅ ਅਪਣਾਏਗਾ।
- LFL ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਢੁਕਵੇਂ ਢੰਗ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਢੁਕਵੀਂ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ।

ਹੋਰ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼

- LFL ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲਅੰਦਾਜ਼ੀ ਤੋਂ ਪਰਹੇਜ਼ ਕਰੇਗਾ (ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਨਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਪ੍ਰਗਟ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ, ਜੋ LFL ਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਆ ਸਕਦੀ ਹੈ)।
- ਉਧਾਰ ਲਏ ਖਾਤੇ ਦੇ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਲਈ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਤੋਂ ਬੇਨਤੀ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਹੋਰ ਅਰਥਾਤ LFL ਦਾ ਇਤਰਾਜ਼, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਆਮ ਤੌਰ ਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਜਿਹੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਦੱਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਅਜਿਹਾ ਤਬਾਦਲਾ ਸਾਰੇ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।

- ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਬਕਾਇਆ ਬਕਾਇਆ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, LFL ਬੇਲੋੜੀ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲੈਂਦਾ ਜਿਵੇਂ ਕਿ। ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਔਖੇ ਸਮੇਂ ਤੇ ਲਗਾਤਾਰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨਾ, ਕਰਜ਼ਿਆਂ/ਬਕਾਏ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਮਾਸਪੇਸ਼ੀ ਸ਼ਕਤੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਆਦਿ। ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਕਿ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਢੁਕਵੇਂ ਢੰਗ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਢੁਕਵੀਂ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- LFL ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਮਿਆਦੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਤੇ ਕੋਈ ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਚਾਰਜ/ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜੁਰਮਾਨਾ ਨਹੀਂ ਵਸੂਲਦਾ ਹੈ, ਜੋ ਕਿ ਸਹਿ-ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰਾਂ (ਆਂ) ਦੇ ਨਾਲ ਜਾਂ ਬਿਨਾਂ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਕਾਰਜਕਰਤਾਵਾਂ ਦੇ ਫੈਸਲਿਆਂ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਏ ਵਿਵਾਦਾਂ ਨੂੰ ਸੁਲਝਾਉਣ ਲਈ ਇੱਕ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਮੌਜੂਦ ਹੋਵੇਗੀ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਅਜਿਹੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਉਕਤ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਤੋਂ ਇੱਕ ਪੱਧਰ ਤੋਂ ਉੱਪਰ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੁਆਰਾ ਸੁਣਿਆ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ

ਮੌਜੂਦਾ ਮੁਕਾਬਲੇ ਵਾਲੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਸ਼ਾਨਦਾਰ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨਿਰੰਤਰ ਵਪਾਰਕ ਵਿਕਾਸ ਲਈ ਇੱਕ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਸਾਧਨ ਹੈ। ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਇਕਾਈ ਵਿੱਚ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਜੀਵਨ ਦਾ ਹਿੱਸਾ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ।

LFL ਵਿਖੇ, ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਅਤੇ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਸਾਡੇ ਲਈ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਹੈ। ਸਾਡਾ ਮੰਨਣਾ ਹੈ ਕਿ ਤੁਰੰਤ ਅਤੇ ਕੁਸ਼ਲ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਨਾ ਸਿਰਫ਼ ਨਵੇਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਆਕਰਸ਼ਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ, ਸਗੋਂ ਮੌਜੂਦਾ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਣ ਲਈ ਵੀ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ। LFL ਬਹੁਤ ਸਾਰੀਆਂ ਪਹਿਲਕਦਮੀਆਂ ਲੈ ਕੇ ਆਇਆ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਸਾਡੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਬਿਹਤਰ ਅਨੁਭਵ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਨਾਲ ਬਿਹਤਰ ਗਾਹਕ ਅਨੁਭਵ ਅਤੇ ਕੁਸ਼ਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੇਣ ਲਈ ਕੇਂਦਰਿਤ ਹਨ।

LFL ਦੀ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਨੂੰ ਵਧੇਰੇ ਅਰਥਪੂਰਨ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ, ਇੱਕ ਢਾਂਚਾਗਤ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਬਣਾਈ ਗਈ ਹੈ। ਇਹ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨਿਆਂਪੂਰਨ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਹੈ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੇ ਦਿੱਤੇ ਢਾਂਚੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹੈ।

ਉਦੇਸ਼/ਮੁੱਖ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ

ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਪ੍ਰਤੀ LFL ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ ਹਨ:

- ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਵਹਾਰ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ;
- ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਹੱਲ ਕਰਨਾ;
- ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਸਵਾਲਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸਮਝਣਾ ਅਤੇ ਸਭ ਤੋਂ ਵੱਧ ਮਦਦਗਾਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਲਈ ਸਮਾਂ ਕੱਢਣਾ;
- ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਨਿਪਟਾਰਾ ਵਿਧੀ ਬਾਰੇ ਜਾਗਰੂਕ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਮੁੱਦਿਆਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਨਾਮਜ਼ਦ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਾ।

ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਤੌਰ ਤੇ, LFL ਸਾਡੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਅਤੇ ਸਨਮਾਨ ਨੂੰ ਬਹੁਤ ਗੰਭੀਰਤਾ ਨਾਲ ਲੈਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਹਰ

ਸਮੇਂ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਨਿਮਰਤਾ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਆਉਂਦਾ ਹੈ।

ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣ ਲਈ ਮਸ਼ੀਨਰੀ।

ਜਿਹੜੇ ਗਾਹਕ ਫੀਡਬੈਕ ਦੇਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਨ ਜਾਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਭੇਜਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਨ, ਉਹ **ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ (ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਛੁੱਟੀਆਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ) ਸਵੇਰੇ 10:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 7:00 ਵਜੇ ਤੱਕ** ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਚੈਨਲਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

1) ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਅੰਦਰੂਨੀ ਮਸ਼ੀਨਰੀ

- i) ਸਾਡੀ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਹੈਲਪਲਾਈਨ ਨੂੰ 1800 5720 202 (ਟੋਲ ਫ੍ਰੀ) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ (ਸਵੇਰੇ 10:00 ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 7:00 ਵਜੇ - ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ, ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਛੁੱਟੀਆਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ)
- ii) ਸਾਨੂੰ care@lendingkart.com 'ਤੇ ਈਮੇਲ ਕਰੋ
- iii) ਸਾਨੂੰ ਦੱਸੋ ਗਏ ਪਤੇ 'ਤੇ ਲਿਖੋ: **ਲੈਂਡਿੰਗਕਾਰਟ ਫਾਈਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ, ਵੈਸਟਗੇਟ ਬਿਜ਼ਨਸ ਵੇ, ਬਲਾਕ ਏ, ਦੂਜੀ ਮੰਜ਼ਿਲ ਮਕਰਬਾ ਐਸਜੀ ਹਾਈਵੇ, ਟਾਟਾ ਕਰੋਮਾ ਨੇੜੇ, ਅਹਿਮਦਾਬਾਦ 380051।**

2) ਜੇਕਰ ਦਿੱਤੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਜੇਕਰ ਉਹ LFL ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਤੇ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਅਫਸਰ ਕੋਲ ਪਹੁੰਚ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ:

ਨਾਮ	ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਅਜੀਥਾ ਕੇ
ਅਹੁਦਾ	ਸੀਨੀਅਰ ਡਾਇਰੈਕਟਰ - ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ
ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ	+91- 6358874622 - ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਛੁੱਟੀਆਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ ਸਵੇਰੇ 10.30 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 6.00 ਵਜੇ ਤੱਕ
ਈਮੇਲ ਆਈ.ਡੀ	grievance.redressal@lendingkart.com

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲੈਣ ਲਈ ਦਫ਼ਤਰੀ ਸਮੇਂ ਦੌਰਾਨ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇਗਾ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੇ 30 ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅੰਤਮ ਜਵਾਬ ਭੇਜੇਗਾ। ਇਸ ਸਮੇਂ ਦੌਰਾਨ, ਗਾਹਕ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਲਈ ਸਾਨੂੰ ਲਿਖ ਸਕਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਅਸੀਂ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਜਿੰਨੀ ਜਲਦੀ ਹੋ ਸਕੇ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਹੋਵੇਗੀ।

ਸ਼ਾਮਲ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ ਦੇ ਕਾਰਨ ਕੁਝ ਕਿਸਮ ਦੇ ਕੇਸਾਂ ਨੂੰ ਵਾਧੂ ਸਮੇਂ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ; ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦੀ ਮੁੜ ਪ੍ਰਾਪਤੀ, ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਅਜਿਹੀ ਦੇਰੀ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਸੰਭਾਵਿਤ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ।

- 3) ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਵਿਵਾਦ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਨੂੰ ਇਸ 'ਤੇ ਲਿਖ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਨਾਮ	ਸ਼੍ਰੀ ਅਭਿਸ਼ੇਕ ਸਿੰਘ
ਅਹੁਦਾ	ਮੁੱਖ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਅਧਿਕਾਰੀ
ਈਮੇਲ ਆਈ.ਡੀ	COO.escalation@lendingkart.com

- 4) ਜੇਕਰ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਵਿਵਾਦ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ (ਜਾਂ ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਾਂ ਅੰਸ਼ਕ ਤੌਰ ਤੇ ਰੱਦ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਸੀ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ ਹੈ), ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਜਾਂ ਡਿਪਟੀ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਨੂੰ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ:

1) ਔਨਲਾਈਨ ਮੋਡ ਰਾਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ:

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮਨੋਨੀਤ ਪੋਰਟਲ ਭਾਵ <https://cms.rbi.org.in> ਰਾਹੀਂ ਆਨਲਾਈਨ ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

2) ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਜਾਂ ਫਿਜ਼ੀਕਲ ਮੋਡ ਰਾਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ:

RBI ਸੂਚਿਤੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਨੂੰ ਆਦਾਨ-ਪ੍ਰਦਾਨ ਵਿੱਚ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਤੌਰ ਤੇ ਯੋਗ ਤੌਰ ਤੇ ਪ੍ਰਗਟ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ -

ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ
ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਸੈਂਟਰ (CRPC)
ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ
ਸੈਂਟਰਲ ਵਿਸਟਾ, ਸੈਕਟਰ
17, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ - 160 017
ਈਮੇਲ - crpc@rbi.org.in
ਟੋਲ ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ - 14448
(ਸਵੇਰੇ 9:30 ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 5:15
ਵਜੇ)

3) ਲਾਜ਼ਮੀ ਡਿਸਪਲੇ ਲੋੜਾਂ

LFL ਸਾਡੇ ਸਾਰੇ ਦਫਤਰਾਂ ਅਤੇ ਸਾਡੀ ਵੈਬਸਾਈਟ ਤੇ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਹਨ:

- ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸੁਝਾਅ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਢੁਕਵਾਂ ਪ੍ਰਬੰਧ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਮ, ਪਤਾ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ ਦਿਖਾਓ

- ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ/ਨੋਡਲ ਅਫਸਰਾਂ ਦੇ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵਿਆਂ (ਟੈਲੀਫੋਨ/ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ ਅਤੇ ਈ-ਮੇਲ ਆਈਡੀ) ਦਾ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ
- ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦੇ ਤਰੀਕੇ ਦਾ ਵੇਰਵਾ
- ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ (ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ, ਹਿੰਦੀ ਅਤੇ ਵਰਨਾਕੁਲਰ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ) ਹਨ

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਯੂਨਿਟ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਉਸ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਨਾਲ ਖਤਮ ਕਰਨ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ।

ਉਹ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨਗੇ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਪੱਧਰਾਂ ਤੱਕ ਵਧਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ ਜੇਕਰ ਉਸਦੇ ਪੱਧਰ ਤੇ ਹੱਲ ਕਰਨਾ ਸੰਭਵ ਨਹੀਂ ਹੈ। ਜਦੋਂ ਕਿ ਅੰਤਮ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਹੈ ਕਿ ਅਸੀਂ ਅਜਿਹੀ ਸਥਿਤੀ ਤੇ ਪਹੁੰਚੀਏ ਜਿੱਥੇ ਸਾਡੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਨਿਪਟਾਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਸੀਨੀਅਰ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਹੀਂ ਕਰਨੀ ਪਵੇ, ਅਸੀਂ ਇਹਨਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣ ਲਈ ਇੱਕ ਮਜ਼ਬੂਤ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਰੱਖੀ ਹੈ, ਕਾਰਨਾਂ ਨੂੰ ਸਮਝਣ ਦੇ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਕੋਣ ਤੋਂ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਹੈ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਲਈ ਅਤੇ ਵਾਧੇ ਲਈ ਅਤੇ ਇਸਦੀ ਦੁਹਰਾਈ ਨੂੰ ਰੋਕਣ ਤੇ ਕੰਮ ਕਰਨਾ।

4) ਸਮਾ ਸੀਮਾ

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਨ ਲਈ, ਗਾਹਕ ਉੱਪਰ ਦੱਸੇ ਗਏ ਚੈਨਲਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਸੇ ਦੀ ਵੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ (ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣ ਲਈ ਅੰਦਰੂਨੀ ਮਸ਼ੀਨਰੀ ਤੇ ਪੁਆਇੰਟ (ਏ) ਵੇਖੋ)। ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈ ਹੈ, ਤਾਂ LFL ਇੱਕ ਹਫ਼ਤੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਰਸੀਦ/ਜਵਾਬ ਭੇਜਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ। ਇੱਕ ਵਾਰ ਜਦੋਂ ਮਾਮਲੇ ਦੀ ਜਾਂਚ ਹੋ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ LFL ਜਾਂ ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅੰਤਮ ਜਵਾਬ ਭੇਜਣ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮਿਲਣ ਤੇ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹੋਰ ਸਮਾਂ ਮੰਗਣ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਭੇਜਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਸਾਡੇ ਅੰਤ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸਹੀ ਪਰਿਪੇਖ ਵਿੱਚ ਦੇਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਹਰ ਸੰਭਵ ਕੋਣਾਂ ਤੋਂ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਕਿਸੇ ਵੀ ਮੁੱਦੇ ਤੇ LFL ਦੇ ਸਟੈਂਡ ਦਾ ਸੰਚਾਰ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਮੁੱਦਿਆਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਲਈ ਕੁਝ ਸਮਾਂ ਲੱਗਦਾ ਹੈ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਸ਼ਾਮਲ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ ਦੇ ਕਾਰਨ ਕੁਝ ਕਿਸਮ ਦੇ ਕੇਸਾਂ ਨੂੰ ਵਾਧੂ ਸਮੇਂ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ; ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦੀ ਮੁੜ ਪ੍ਰਾਪਤੀ; LFL ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਅਜਿਹੀ ਦੇਰੀ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਸੰਭਾਵਿਤ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ।

ਉਪਰੋਕਤ ਨੀਤੀ ਦੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ/ਸੰਸ਼ੋਧਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਜਦੋਂ ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਵਿੱਚ LFL ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕੋਈ ਨਵੇਂ ਬਦਲਾਅ ਹੋਣਗੇ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਨਵੇਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਚੈਨਲਾਂ ਦੀ ਸ਼ੁਰੂਆਤ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੈ।

ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਰੈਜ਼ੋਲੂਸ਼ਨ ਤੇ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ

1	ਸੇਵਾ ਲਈ ਗਾਹਕ ਪਹੁੰਚ	T
2	ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਟਿਕਟ ਨੰਬਰ ਦੇ ਨਾਲ ਆਟੋ ਮਾਨਤਾ ਈਮੇਲ ਭੇਜੀ ਜਾਵੇਗੀ	24 ਘੰਟੇ

3	ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਜਾਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਨੂੰ ਪੁੱਛਗਿੱਛ / ਬੇਨਤੀ / ਸ਼ਿਕਾਇਤ (ERC) ਵਜੋਂ ਟੈਗ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।	T+2 ਦਿਨ
4	ਜੇਕਰ Service Request (SR) ਕਿਸਮ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਗਾਹਕ ਦੀ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਬੰਦ ਹੋ ਜਾਵੇਗਾ।	T+2 ਦਿਨ
5	ਜੇਕਰ SR ਕਿਸਮ ਬੇਨਤੀ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੈ, ਤਾਂ ਅੱਗੇ ਦੀ ਕਾਰਵਾਈ ਲਈ ਉਸ ਨੂੰ ਸੰਬੰਧਿਤ ਫੰਕਸ਼ਨਾਂ ਨੂੰ ਸੌਂਪਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।	T+2 ਦਿਨ
6	ਬੇਨਤੀ ਐਸ.ਆਰ. ਨੂੰ ਸੰਬੰਧਿਤ ਟੀਮਾਂ ਹਾਜ਼ਰ ਹੋਣਗੀਆਂ ਅਤੇ ਐਸਆਰ ਬੰਦ ਹੈ	ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀ ਸਾਰਣੀ ਅਨੁਸਾਰ TAT
7	ਗਾਹਕ ਦੇ ਰਜਿਸਟਰਡ ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ ਨੂੰ ਬੰਦ ਕਰਨ ਦਾ ਸੰਚਾਰ ਸ਼ੁਰੂ ਹੋਇਆ	SR ਬੰਦ ਹੋਣ ਤੇ ਅਸਲ ਸਮਾਂ

ਹੇਠਾਂ ਸਵਾਲਾਂ ਦੇ TAT ਵੇਰਵੇ ਹਨ:

1	ਖਾਤਿਆਂ ਦੀ ਸਟੇਟਮੈਂਟ	T+5 ਦਿਨ
2	ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਦੀ ਸਥਿਤੀ	T+7 ਦਿਨ

3	ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ	T+7 ਦਿਨ
4	ਵੰਡ ਸਵਾਲ	T+7 ਦਿਨ
5	EMI ਸੰਬੰਧਿਤ ਸਵਾਲ	T+10 ਦਿਨ
6	ਲੋਨ ਪ੍ਰੀ-ਕਲੋਜ਼ਰ	T+10 ਦਿਨ
7	NOC ਪੱਤਰ	T+10 ਦਿਨ
8	CIBIL ਸੰਬੰਧਿਤ ਸਵਾਲ	T+21 ਦਿਨ
9	ਹੋਰ ਸਵਾਲ	T+15 ਦਿਨ

ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਆਜ ਵਸੂਲਣ ਦਾ ਨਿਯਮ।

ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਅੰਦਰੂਨੀ ਸਿਧਾਂਤ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀਆਂ ਹਨ। ਚਾਰਜ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਜੋਖਮ ਦੇ ਦਰਜੇ ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦੀ ਹੈ ਜਿਵੇਂ ਕਿ। ਵਿੱਤੀ ਤਾਕਤ, ਕਾਰੋਬਾਰ, ਕਾਰੋਬਾਰ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਮਾਹੌਲ, ਮੁਕਾਬਲਾ, ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦਾ ਪਿਛਲਾ ਇਤਿਹਾਸ ਆਦਿ। ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਮਿਆਦ ਤੇ ਵਸੂਲੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਕੁੱਲ ਵਿਆਜ ਦੀ ਰਕਮ

ਨੂੰ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਤਾਂ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਸਹੀ ਵਿਆਜ ਬਾਰੇ ਪਤਾ ਹੋਵੇ। ਦੇਣਦਾਰੀ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਤੋਂ ਵਸੂਲੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਇਸ ਨੂੰ LFL ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਤੇ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਤੇ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਾਂ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਜਦੋਂ ਵੀ ਵਿਆਜ ਦੀਆਂ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

LFL ਦੇ ਬੋਰਡ ਨੇ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਅੰਦਰੂਨੀ ਸਿਧਾਂਤ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀਆਂ ਹਨ।

ਕੋਡ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ

ਬੋਰਡ ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਅਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪੱਧਰਾਂ ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਦੀ ਸਾਲਾਨਾ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇਗਾ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਹਰ ਛੇ ਮਹੀਨੇ ਬਾਅਦ ਇਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਅਜਿਹੀ ਸਮੀਖਿਆ ਦੀ ਇਕਸਾਰ ਰਿਪੋਰਟ ਬੋਰਡ ਨੂੰ ਸੌਂਪੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

-