

لینڈنگ کارٹ فائننس لمیٹڈ

فیئر پریکٹس کوڈ

پالیسی کا نام	پالیسی ٹائٹل
کسٹمر سروس ٹیم	پالیسی کے مالک
14 مئی 2015	جاری کرنے کی اصل تاریخ
14 مارچ 2024	تجدید کی تاریخ
14 مارچ 2024	تجدید کی مؤثر تاریخ
14 مارچ 2025	اگلی جائزہ کی تاریخ
13	پالیسی ورژن
نہیں / ہاں	بیرونی کنسلٹنٹ کے ذریعہ فنکشنل پہلوؤں کی جانچ کی گئی۔
ہاں	بورڈ کی منظوری
ماسٹر ڈائریکشن - ریزرو بینک آف انڈیا (نان بینکنگ فنانشل کمپنی - اسکیل بیسڈ ریگولیشن) ڈائریکشنز، 2023	ریگولیشنری ہدایات / اطلاعات / سرکلر

دستخط	تاریخ	عہدہ	دستخط کرنے والی اتھارٹی
بورڈ کی منظوری			
	14 مارچ 2024	بورڈ کے ممبران	بورڈ آف ڈائریکٹرز
تجویز کردہ			
-	-	-	-
مینجمنٹ کی منظوری			
	-	سی ای او اور ایم ڈی	مسٹر ہرش وردھن لونیا
جائز مگر			
	12 مارچ 2024	چیف آپریٹنگ آفیسر	مسٹر ابھیشیک سنگھ
	12 مارچ 2024	تعمیل	محترمہ ممتا رائے
تیار کنند			
	12 مارچ 2024	کسٹمر سروس ٹیم	محترمہ اجیتھا کے

## مشمولات

اہم تعریفیں

خرابی! بوک مارک معین نہیں

- 4.....مقصد
- 4.....ہدف
- 4.....عزم
- 5.....قرض کے لیے درخواست اور ان کی کارروائی
- 5.....ڈیجیٹل لینڈنگ پلیٹ فارم سے حاصل کردہ قرض
- 6.....قرض کی تشخیص اور ضوابط/ شرائط
- 6.....قرض کا اختتام (شرائط و ضوابط میں تبدیلی سمیت)
- 6.....واجبات کی وصولی
- 6.....دیگر ہدایات
- 7.....شکایات کے ازالے کا طریقہ کار
- 7.....مقصد/اہم عزم
- 7.....گاہک کی شکایات سے نمٹنے کا نظام
- 10.....زائد سود وصول کرنے کے ضوابط
- 11.....ضابطہ کا جائزہ

ریزرو بینک آف انڈیا (آر بی آئی) نے نان بینکنگ فنانسنگ کمپنیوں (این بی ایف سی) کے لیے منصفانہ طرز عمل کے ضابطہ کے بارے میں رہنما خطوط جاری کیے ہیں اس طرح اپنے صارفین کے ساتھ ماسٹر ڈائریکشن کے باب VII کے ذریعے منصفانہ کاروبار اور کارپوریٹ طرز عمل کے معیارات مرتب کیے گئے ہیں - غیر بینکنگ مالیاتی کمپنی - اسکیل پر مبنی ضابطے کی ہدایات، 2023 (سرکلر نمبر - RBI / DoR / 2023-24 / 106 DoR FIN REC No 45 / 03.10.119 / 2023-24) (جیسا کہ وقتاً فوقتاً ترمیم، ترتیب، اور اپ ڈیٹ کیا گیا)

لینڈنگ کارٹ فائنانس لمیٹڈ (اس کے بعد "کمپنی" یا ایل ایف ایل کے طور پر حوالہ دیا گیا) ایک نان بینکنگ فنانسنگ کمپنی (این بی ایف سی) ہے جو آر بی آئی کے ساتھ رجسٹرڈ ہے مذکورہ ہدایات کے لحاظ سے مندرجہ ذیل فیر پریکٹس کوڈ (ایف پی سی یا دی کوڈ) کو اپنانا شامل ہے تا کہ کمپنی اپنے گاہک کے ساتھ کام کرتے ہوئے منصفانہ طرز عمل / معیارات کے اصولوں کو متعین کرے۔ یہ صارفین کو معلومات فراہم کرتا ہے اور بتاتا ہے کہ کمپنی سے روزانہ کی بنیاد پر ان کے ساتھ کس طرح نمٹنے کی توقع کی جاتی ہے۔

یہ ضابطہ ان تمام صارفین پر لاگو ہوتا ہے جن میں سوشل میڈیا / کوئی دوسرا میڈیا پر پوسٹ کیے گئے کسی بھی قسم کی شکایات / استفسارات شامل ہیں۔ اور کمپنی تمام صارفین کی حوصلہ افزائی کرتی ہے کہ وہ حسب ضرورت نیچے دیئے گئے پلیٹ فارمز تک پہنچیں۔

## اہم تعریفیں

1. بورڈ: کا مطلب ایل ایف ایل کے بورڈ آف ڈائریکٹرز سے ہوگا۔
2. قرض دار / کسٹمر: اس کا مطلب ایل ایف ایل کے موجودہ یا ممکنہ قرض دار / صارفین سے ہوگا۔

## ہدف

کوڈ کو ایک مقصد کے ساتھ تیار کیا گیا ہے:

- گاہک کے ساتھ معاملہ کرتے ہوئے منصفانہ طرز عمل کو یقینی بنانا تا کہ ان کے ساتھ منصفانہ اور خوشگوار تعلقات کو فروغ دیا جا سکے۔
- زیادہ شفافیت جو کہ گاہک کو پروڈکٹ کی بہتر تفہیم اور باخبر فیصلے کرنے کے قابل بناتی ہے۔
- کمپنی میں گاہک کا اعتماد پیدا کرنا؛
- گاہکوں کے ساتھ معاملات میں معقول معیارات قائم کر کے اچھے، منصفانہ اور شفاف کاروباری طریقوں کی پیروی کرنا؛
- منصفانہ مسابقت کے ذریعے، اعلیٰ آپریٹنگ معیارات حاصل کرنے کے لیے مارکیٹ فورسز کی حوصلہ افزائی کرنا؛
- وصولی اور نفاذ، جہاں ضروری ہو، قانون کے مطابق عمل کے بعد کیا جاتا ہے۔
- منصفانہ طریقوں سے متعلق آر بی آئی کے ذریعہ تجویز کردہ قابل اطلاق ضابطوں کی تعمیل کو یقینی بنانا۔

## عزم

- ایل ایف ایل ہر وقت منصفانہ، معقول طریقے سے کام کرنے اور انڈسٹری میں مروجہ معیاری طریقوں کو پورا کرنے کی پوری کوشش کرے گا۔
  - ایل ایف ایل تمام متعلقہ قوانین، ضوابط کی پابندی کرے گا اور قرض دار کے ساتھ بات چیت کے دوران دیانتداری اور شفافیت کے اخلاقی اصولوں کو پورا کرے گا۔
  - صارفین کے ساتھ بات چیت کے دوران، کمپنی تمام اقدامات کرے گی جو کہ انگریزی یا ہندی یا مناسب مقامی زبان میں واضح معلومات فراہم کرنے کے لیے درکار ہو:
- 1) اس کی مختلف مصنوعات اور خدمات؛
  - 2) شرائط و ضوابط، سود کی شرح / سروس چارج؛
  - 3) صارفین کے لیے دستیاب فوائد اور اثرات، اگر کوئی ہیں؛
  - 4) سوالات کو حل کرنے کے لیے شخص سے رابطہ کریں، اگر کوئی ہو؛

- کوڈ کمپنیوں کی ویب سائٹ پر دستیاب کرایا جائے گا۔
- ایل ایف ایل قرض دار سے متعلق معلومات کو سختی سے رازدارانہ سمجھے گا اور کسی بھی معلومات کا اشتراک نہیں کرے گا، جب تک کہ قانون کے تحت ضروری نہ ہو یا قرض لینے والے کے ذریعہ معاف یا اجازت نہ ہو۔
- ایل ایف ایل اپنے قرض دار کو ان کے اکاؤنٹ اور انہیں دستیاب سہولیات کے بارے میں معلومات کے حق سے آگاہ کرنے کے

لیے ضروری اقدامات کرے گی۔

- ایل ایف ایل کسی بھی لین دین میں داخل ہونے سے پہلے اپنے قرض دار کو تمام مالی معلومات جیسے سود کی شرح، چارجز، حساب کا طریقہ وغیرہ سے آگاہ کرے گا۔

## قرض کے لیے درخواست اور ان کی کارروائی

- ایل ایف ایل بنیادی طور پر ایم ایس ایم ای سیگمنٹ میں اپنے صارفین کو بزنس لون پیش کرتا ہے، جہاں قرض لینے والے کو درمیانی بڑے کارپوریٹ کلائنٹس کے مقابلے میں مدد کی ضرورت ہوگی جو مالیاتی مارکیٹ کے کاروبار سے اچھی طرح واقف اور لیس ہیں۔
- ایل ایف اپنے معمول کے کاروبار میں قرض حاصل کرنے کے عمل اور طریقہ کار کے بارے میں اپنے قرض دہندگان کی رہنمائی کرنے کی ہر وقت کوشش کرے گا۔
- ایل ایف ایل کی 'قرض کی درخواست / مناسب دستاویزات' میں وہ تمام معلومات شامل ہوں گی جو قرض لینے والے کے ذریعہ جمع کروانے کی ضرورت ہوتی ہے / قرض دار کے مفاد کو متاثر کرتی ہے۔ ایل ایف ایل کی طرف سے ضروری معلومات فراہم کی جائیں گی تاکہ قرض لینے والے کو دیگر نان بینکنگ فنانس کمپنیوں (این بی ایف سی) کی طرف سے پیش کردہ اسی طرح کی شرائط و ضوابط کے ساتھ بامعنی موازنہ کرنے اور مذکورہ موازنہ کی بنیاد پر باخبر فیصلہ کرنے میں سہولت فراہم کی جا سکے۔ مزید، معاہدے کے مواد کی وضاحت مقامی زبان میں یا قرض لینے والے کی سمجھ میں آنے والی زبان میں کی جاتی ہے۔
- ایل ایف ایل کی 'قرض کی درخواست / مناسب دستاویزات' قرض کے درخواست فارم کے ساتھ قرض دہندگان کو جمع کرائے جانے والے دستاویزات کی فہرست کی بھی نشاندہی کر سکتی ہے۔
- قرض لینے والے کی طرف سے جمع کرائی گئی ہر قرض کی درخواست پر آزادانہ طور پر میرٹ پر غور کیا جائے گا، تمام معلومات کی جانچ پڑتال کے بعد، جائیداد کے عنوان، شخص کی شناخت، ہستی اور پیش کی جانے والی سیکیورٹی کے لیے درکار دستاویزات، بشمول ضمانتیں، اگر کوئی ہو تو۔
- ایل ایف قرض لینے والے کی کریڈٹ کی اہلیت کا پتہ لگانے کے لیے مستعدی سے کام لے گا جو کسی بھی قرض کے درخواست فارم کی منظوری یا مسترد ہونے سے پہلے درخواست کا فیصلہ لینے میں ایک اہم پیرامیٹر ہوگا۔
- ایل ایف کے پاس قرض حاصل کرنے کے لیے اپنے قرض دار کو قرض کی درخواست کی وصولی کا ایک طریقہ کار ہے۔ ایل ایف تمام مطلوبہ معلومات کی مکمل وصولی کی تاریخ سے ایک مناسب مدت کے اندر قرض دار کو اپنے فیصلے سے آگاہ کرے گا۔
- قرض لینے والے کے ساتھ تمام مواصلات مقامی زبان میں ہوں یا ایسی زبان میں ہوں جو قرض دار کی سمجھ میں آتی ہے۔

## ڈیجیٹل لینڈنگ پلیٹ فارم سے حاصل کردہ قرض

- سورسنگ ایجنٹس کے طور پر مصروف ڈیجیٹل لینڈنگ پلیٹ فارمز کے ناموں کو ایل ایف ایل کی ویب سائٹ پر ظاہر کیا جائے گا۔
- ایجنٹ کے طور پر مصروف ڈیجیٹل قرض دینے والے پلیٹ فارمز کو ہدایت کی جائے گی کہ وہ گاہک کے سامنے پیشگی ظاہر کریں، ایل ایف ایل کا نام اور ایل ایف ایل اس ایجنٹ کا نام ظاہر کرے گا جس کی جانب سے وہ اس کے ساتھ بات چیت کر رہے ہیں۔
- منظوری کے فوراً بعد لیکن قرض کے معاہدے پر عمل درآمد سے پہلے، لیٹر ہیڈ پر قرض لینے والے کو منظوری نامہ جاری کیا جائے گا۔
- قرض کے معاہدے کی ایک کاپی کے ساتھ قرض کے معاہدے میں درج تمام ملفوظات کی ایک کاپی تمام قرض دار کو قرضوں کی منظوری / اختتام کے وقت فراہم کی جائے گی۔
- ایل ایف ایل کے ذریعے منسلک ڈیجیٹل لینڈنگ پلیٹ فارمز پر موثر نگرانی کو یقینی بنایا جائے گا۔
- شکایات کے ازالے کے طریقہ کار کے بارے میں بیداری پیدا کرنے کے لیے مناسب کوششیں کی جائیں گی۔

## قرض کی تشخیص اور ضوابط/ شرائط

- ایل ایف قرض لینے والے کو مقامی زبان میں تحریری طور پر آگاہ کرے گا جیسا کہ قرض لینے والے نے منظوری لیٹر کے ذریعے سمجھا ہے یا بصورت دیگر، تمام شرائط و ضوابط کے ساتھ منظور شدہ حد کی رقم بشمول رعایت کی سالانہ شرح/ سود

اور طریقہ۔ اس کا اطلاق کریں اور قرض لینے والے کے ذریعہ ان شرائط و ضوابط کی قبولیت کو ایل ایف ایل کے ریکارڈ پر رکھیں۔

- تاخیر سے ادائیگی پر عائد جرمانہ سود سے متعلق کوئی بھی شق قرض کے معاہدے میں موٹے حروف میں بیان کی جائے گی۔
- ایل ایف قرض کے معاہدے کی ایک کاپی فراہم کرے گا جیسا کہ قرض دار نے سمجھا ہے اور قرض کی منظوری/تقسیم کے وقت تمام قرض دار کو قرض کے معاہدے میں درج تمام ملفوظات کی ایک کاپی فراہم کرے گی۔

## قرض کا اختتام (شرائط و ضوابط میں تبدیلی سمیت)

- اپنی شائع شدہ ویب سائٹ کے ذریعے یا جیسا کہ مناسب ہو، اگر کسی گاہک کے لیے مخصوص ہو، ایل ایف ایل اپنے قرض لینے والے کو منظوری کی شرائط و ضوابط میں کسی بھی تبدیلی کا نوٹس دے گا مقامی زبان میں یا ایسی زبان میں جیسا کہ قرض لینے والا سمجھتا ہے، جس میں تقسیم کے شیڈول، سود کی شرح، سروس چارجز، قبل از ادائیگی چارجز شامل ہیں لیکن ان تک محدود نہیں۔ ایل ایف اس بات کو بھی یقینی بنائے گا کہ رعایت / سود کی شرحوں اور چارجز میں تبدیلیاں صرف ممکنہ طور پر لاگو ہوں۔ اس سلسلے میں ایک مناسب شرط قرض کے معاہدے میں شامل کی جائے گی۔
- ایل ایف ایل کا کسی معاہدے کے تحت ادائیگی یا کارکردگی کو واپس لینا / تیز کرنے کا فیصلہ متعلقہ قرض کے معاہدے کے مطابق ہوگا۔

## واجبات کی وصولی

- ایل ایف ایل ایل گاہکوں کو ان کے واجبات سے متعلق تمام معلومات فراہم کرے گا اور اس کی ادائیگی کے لیے مناسب وقت فراہم کرے گا۔
- ایل ایف ایل تمام بقایا جات کی ادائیگی یا قرض کی بقایا رقم کی وصولی پر تمام سیکیورٹیز جاری کرے گا جو قرض لینے والے کے خلاف کسی دوسرے دعوے کے لیے کسی بھی جائز حق یا لین کے ساتھ مشروط ہے۔ اگر سیٹ آف کے اس طرح کے حق کا استعمال کیا جانا ہے تو، قرض لینے والے کو اس کے بارے میں بقیہ دعووں اور ان شرائط کے بارے میں مکمل تفصیلات کے ساتھ نوٹس دیا جائے گا جن کے تحت ایل ایف ایل متعلقہ دعوے کے حل/ادائیگی تک سیکیورٹیز کو برقرار رکھنے کا حقدار ہے۔
- ایل ایف ایل اپنے مفاد کا تحفظ کرتے ہوئے نابدندہ قرض دار سے واجبات کی وصولی کے لیے معقول اور قانونی اقدامات اپنائے گا۔
- ایل ایف ایل اس بات کو یقینی بنائے گا کہ عملہ مناسب طریقے سے صارفین کے ساتھ نمٹنے کے لیے تربیت یافتہ ہے۔

## دیگر ہدایات

- ایل ایف ایل اپنے قرض دار کے معاملات میں مداخلت سے گریز کرے گا سوائے متعلقہ قرض کے معاہدے کے شرائط و ضوابط میں فراہم کردہ مقاصد کے (جب تک کہ نئی معلومات، قرض دار کے ذریعہ پہلے ظاہر نہ کی گئی ہو، جو ایل ایف ایل کے نظر میں آسکتی ہے)۔
- قرض دار کی جانب سے ادھار اکاؤنٹ کی منتقلی کے لیے درخواست کی وصولی کی صورت میں، رضامندی یا دوسری صورت میں، یعنی ایل ایف ایل کا اعتراض، اگر کوئی ہے، عام طور پر ایسے قرض دار کو قرض لینے والے کی درخواست کی وصولی کی تاریخ سے 21 دنوں کے اندر پہنچا دیا جاتا ہے۔ اس طرح کی منتقلی تمام قابل اطلاق قوانین کے مطابق شفاف معاہدے کی شرائط کے مطابق ہوگی۔
- اپنے قرض دار کے بقایا واجبات کی وصولی کے معاملے میں، ایل ایف ایل غیر ضروری ہراساں کرنے کا سہارا نہیں لیتا ہے۔ طاق اوقات میں قرض لینے والوں کو مسلسل پریشان کرنا، قرضوں/ واجبات کی وصولی کے لیے پٹھوں کی طاقت کا استعمال وغیرہ۔ اس بات کو یقینی بنانے کے لیے تربیت دی جائے گی کہ عملہ مناسب طریقے سے صارفین کے ساتھ نمٹنے کے لیے تربیت یافتہ ہو۔
- ایل ایف ایل فلورٹنگ ریٹ ٹرم لون پر کوئی فورکلوزر چارجز / قبل از ادائیگی جرمانہ وصول نہیں کرتا ہے، جو کہ شریک واجبات کے ساتھ یا اس کے بغیر انفرادی قرض دار کو کاروبار کے علاوہ دیگر مقاصد کے لیے منظور کیا جاتا ہے۔
- کمپنی کے پاس کمپنی کے عہدیداروں کے فیصلوں سے پیدا ہونے والے تنازعات کو حل کرنے کے لیے ایک نظام موجود ہوگا جس میں ایسی شکایات کو کمپنی کے مذکورہ عہدیداروں سے ایک سطح سے اوپر کے ایک عہدیدار کے ذریعہ سنا اور نمٹا دیا جائے گا۔

## شکایات کے ازالے کا طریقہ کار

موجودہ مسابقتی منظر نامے میں، بہترین کسٹمر سروس پائیدار کاروبار کی ترقی کے لیے ایک اہم ذریعہ ہے۔ کسی بھی کارپوریٹ ادارے میں کسٹمر کی شکایات کاروباری زندگی کا حصہ ہوتی ہیں۔

ایل ایف ایل میں، کسٹمر سروس اور اطمینان ہماری اولین توجہ ہے۔ ہم سمجھتے ہیں کہ فوری اور موثر سروس فراہم کرنا نہ صرف نئے گاہکوں کو راغب کرنے کے لیے ضروری ہے بلکہ موجودہ گاہکوں کو برقرار رکھنے کے لیے بھی ضروری ہے۔ ایل ایف ایل نے بہت سے ایسے اقدامات کیے ہیں جو ہمارے گاہکوں کو بہتر تجربہ فراہم کرنے کے لیے بہتر کسٹمر ایکسپیرینس فراہم کرنے اور ایک موثر شکایات کے ازالے کے طریقہ کار پر مبنی ہیں۔

ایل ایف ایل کے ازالے کے طریقہ کار کو مزید بامعنی اور موثر بنانے کے لیے ایک منظم نظام بنایا گیا ہے۔ یہ نظام اس بات کو یقینی بنائے گا کہ ازالہ منصفانہ ہے اور قواعد و ضوابط کے دیے گئے فریم ورک کے اندر ہے۔

## مقصد/اہم عزم

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

- تمام گاہکوں کے ساتھ منصفانہ سلوک کو یقینی بنانا؛
- شکایات اور شکایات کو بروقت حل کرنا؛
- گاہکوں کے سوالات کو مکمل طور پر سمجھنے اور ممکنہ حد تک مددگار طریقے سے جواب دینے کے لیے وقت نکالنا؛
- صارفین کو ازالے کے طریقہ کار اور مسائل/شکایات کو حل کرنے کے لیے نامزد عہدیداروں سے رابطہ کے بارے میں آگاہی دینا۔

اہم بات یہ ہے کہ ایل ایف ایل اپنے صارفین کی رازداری اور وقار کو بہت سنجیدگی سے لیتا ہے اور اپنے گاہکوں کے ساتھ ہر وقت منصفانہ اور شائستہ انداز میں پیش آتا ہے۔

## گاہک کی شکایات سے نمٹنے کا نظام

جو گاہک رائے دینا چاہتے ہیں یا اپنی شکایت بھجنا چاہتے ہیں وہ پیر سے جمعہ (قومی چھٹی کے علاوہ) صبح 10:00 بجے سے شام 7:00 بجے کے درمیان درج ذیل چینلز استعمال کر سکتے ہیں۔

1. گاہکوں کی شکایات سے نمٹنے کے لیے اندرونی نظام

- I. ہماری کسٹمر سروس ہیلپ لائن کو 202 5720 1800 پر کال کریں (ٹول فری) (صبح 10:00 سے شام 7:00 بجے تک - سوموار سے جمعہ، قومی چھٹی کے علاوہ) پر ہمیں ای میل کریں۔
- II. ہمیں ای میل کریں [care@lendingkart.com](mailto:care@lendingkart.com) پر
- III. ہمیں متذکرہ پتے پر لکھیں: لینڈنگ کارٹ فائننس لیمیٹیڈ، ویسٹ گیٹ بزنس بے، بلاک اے، دوسرا تلا، مکر با اس جی ہائیوے، ٹاٹا کروما کے قریب، احمدآباد-380051

2. مقررہ وقت میں شکایت حل نہ ہونے کی صورت میں یا اگر وہ ایل ایف ایل کے فراہم کردہ حل سے مطمئن نہیں ہے، تو صارف شکایت کے ازالے اور نوڈل افسر سے رجوع کر سکتا ہے:

نام	محترمہ اجیتھا کے
عہدہ	سینئر ڈائریکٹر - کسٹمر سروس
کانٹیکٹ نمبر	91 6358874622 + - قومی چھٹی کے علاوہ پیر سے جمعہ صبح 10.30 بجے سے شام 6.00 بجے تک
ای میل آئی ڈی	grievance.redressal@lendingkart.com

شکایات کا ازالہ کرنے والا افسر تمام صارفین کی شکایات وصول کرنے کے لیے دفتری اوقات میں دستیاب ہوگا۔

شکایت کی جانچ پڑتال کے بعد، شکایت کا ازالہ کرنے والا افسر شکایت/شکایت کی وصولی کے 30 کام کے دنوں کے اندر حتمی جواب بھیجے گا۔ اس وقت کے دوران، صارفین اپنی شکایت کی کیفیت جاننے کے لیے ہمیں لکھ سکتے ہیں، اور ہم ان کا جلد از جلد جواب دینے کی کوشش کریں گے۔

ملوث سرگرمیوں کی نوعیت کی وجہ سے بعض قسم کے معاملات کو اضافی وقت درکار ہو سکتا ہے۔ مثال کے طور پر دستاویزات کی بازیافت۔ کمپنی صارفین کو اس طرح کی تاخیر سے آگاہ کرے گی اور شکایت کے حل کے لیے متوقع ٹائم لائن فراہم کرے گی۔

3. اگر شکایت/تنازعہ کو وقت کے اندر شکایات افسر کے ذریعے دور نہیں کیا جاتا ہے، تو صارف انتظامیہ کو اس پر لکھ سکتا ہے۔

نام	مسٹر ابھیشیک سنگھ
عہدہ	چیف آپریٹنگ آفیسر
ای میل آئی ڈی	COO.escalation@lendingkart.com

4. اگر ایک ماہ کی مدت کے اندر شکایت/تنازعہ کا ازالہ نہیں کیا جاتا ہے (یا تو گاہک کی شکایت کو مکمل یا جزوی طور پر مسترد کر دیا گیا تھا اور صارف مطمئن نہیں ہے یا صارف کو جواب نہیں ملتا ہے)، صارف محتسب یا نائب محتسب، درج ذیل میں سے کسی ایک طریقے سے سے اپیل کر سکتا ہے:

1. آن لائن موڈ کے ذریعے کی گئی شکایت:

شکایت آن لائن نامزد پورٹل یعنی <https://cms.rbi.org.in> کے ذریعے درج کی جا سکتی ہے۔

2. الیکٹرانک یا فزیکل موڈ کے ذریعے کی گئی شکایت:

شکایت یا تو الیکٹرانک یا فزیکل طور پر مخصوص فارمیٹ میں سنٹر لائزڈ رسید اور پروسیسنگ کو کی جا سکتی ہے، جسے آر بی آئی کے ذریعے مطلع کیا گیا ہے۔

سینٹر لائزڈ ریسیٹ اینڈ پراسیسنگ سینٹر (سی آر پی سی)

ریزرو بینک آف انڈیا

سینٹرل وسٹا، سیکٹر 17،

چندی گڑھ - 160 017

### 3. لازمی ڈسپلے کی ضروریات

درجہ ذیل ایل ایف ایل کے تمام دفاتر اور ہماری ویب سائٹ پر موجود ہے:

- شکایات اور تجاویز وصول کرنے کے لیے مناسب انتظام۔
- شکایت کے ازالے کے افسر کا نام، پتہ اور کانٹیکٹ نمبر
- پرنسپل نوڈل آفیسر / نوڈل آفیسرز کے نام اور رابطے کی تفصیلات (ٹیلی فون/موبائل نمبر اور ای میل آئی ڈی) کی نمائش
- محتسب کے پاس شکایت درج کرانے کے طریقے کی تفصیلات
- اومبڈسمین اسکیم کی نمایاں خصوصیات (انگریزی، ہندی اور مقامی زبانوں میں)

شکایات کے ازالے کے یونٹ کا عمل گاہکوں کے اطمینان کے لیے تمام شکایات کی بندش کو یقینی بنائے گا۔

وہ اس بات کو یقینی بنائیں گے کہ شکایت کو مناسب سطح تک بڑھایا جائے اگر ان کی سطح پر اسے حل کرنا ممکن نہ ہو تو۔ جب کہ حتمی کوشش یہ یقینی بنانا ہے کہ ہم ایسی صورتحال تک پہنچیں جہاں ہمارے صارفین کو موثر ازالے کے لیے سینئر انتظامیہ سے شکایت نہ کرنی پڑے۔ ہم نے ان شکایات سے نمٹنے کے لیے ایک مضبوط طریقہ کار وضع کیا ہے، شکایت کی وجوہات کو سمجھنے اور اس میں اضافے کے لیے اور تکرار کی روک تھام کے لیے کام کرنے کے نقطہ نظر سے ان کا جائزہ لیا ہے۔

### 4. ٹائم فریم

شکایات درج کرنے کے لیے، صارفین اوپر بیان کردہ چینلز میں سے کوئی بھی استعمال کر سکتے ہیں (گاہک کی شکایات کو سنبھالنے کے لیے اندرونی مشینری پر پوائنٹ (a) کا حوالہ دیں)۔ اگر شکایت تحریری طور پر موصول ہوئی ہے تو، ایل ایف ایل ایک ہفتے کے اندر ایک اعتراف/جواب بھیجنے کی کوشش کرے گا۔ معاملہ کی جانچ پڑتال کے بعد، ایل ایف ایل یا تو صارف کو حتمی جواب بھیجنے کی کوشش کرتا ہے یا شکایت موصول ہونے پر ایک ماہ کے اندر مزید وقت مانگنے کی اطلاع دیتا ہے۔

ہمارے آخر میں 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۔ جن شکایات میں شامل مسائل کی جانچ کے لیے کچھ وقت درکار ہوتا ہے ان کا فوری طور پر اعتراف کیا جائے گا۔

ملوث سرگرمیوں کی نوعیت کی وجہ سے بعض قسم کے معاملات کو اضافی وقت درکار ہو سکتا ہے۔ مثال کے طور پر دستاویزات کی بازیافت، ایل ایف صارفین کو اس طرح کی تاخیر سے آگاہ کرے گا اور شکایت کے حل کے لیے متوقع ٹائم لائن فراہم کرے گا۔

مذکورہ پالیسی کا وقتاً فوقتاً جائزہ لیا جائے گا/نظر ثانی کی جائے گی اور جب ایل ایف ایل کی طرف سے گاہک کی شکایات سے نمٹنے میں کوئی نئی تبدیلیاں شامل کی جائیں گی جس میں شکایت کے نئے چینلز کا تعارف بھی شامل ہے، اگر کوئی ہو۔

ذیل میں استفسارات کے حل کا ٹائم فریم ہے۔

1	سروسنگ کے لیے کسٹمر اپروچ کرتا ہے	T
2	گاہک کو ٹکٹ نمبر کے ساتھ خودکار اعترافی ای میل بھیجا جائے گا	24 گھنٹے
3	کسٹمر کی ضروریات یا خدشات کی بنیاد پر استفسار کو انکوائری / درخواست / شکایت کے طور پر ٹیگ کیا جاتا ہے۔	دن T+2

4	اگر سروس کی درخواست کی قسم انکوائری ہے، تو کسٹمر کے سوال کو حل کرنے کے بعد اسے بند کر دیا جائے گا۔	دن T+2
5	اگر سروس کی درخواست کی قسم درخواست/شکایت ہے، تو اسے مزید کارروائی کے لیے متعلقہ کاموں کو تفویض کیا جائے گا۔	دن T+2
6	درخواست سروس کی درخواست پر متعلقہ ٹیم شرکت کرے گی اور سروس کی درخواست بند کر دی جائیگی	نیچے دیے گئے ٹیبل کے مطابق TAT
7	گاہک کے رجسٹرڈ ای میل آئی ڈی پر بند کمیونیکیشن متحرک کیا گیا۔	سروس کی درخواست بند ہونے پر حقیقی وقت

ذیل میں سوالات کی TAT تفصیلات ہیں:

1	اکاؤنٹس اسٹیٹمنٹ	دن T+5
2	ایپلیکیشن اسٹیٹس	دن T+7
3	ادائیگی کی تصدیق	دن T+7
4	تقسیم کے سوالات	دن T+7
5	ای ایم آئی سے متعلق سوالات	دن T+10
6	قرض کا پری کلوزر	دن T+10
7	این او سی لیٹر	دن T+10
8	CIBIL متعلقہ سوالات	دن T+21
9	دیگر سوالات	دن T+15

### زائد چارج شدہ سود کا ضابطہ

کمپنی نے شرح سود اور پروسیسنگ اور دیگر چارجز کا تعین کرنے کے لیے مناسب اندرونی اصول اور طریقہ کار وضع کیے ہیں۔ وصول کی جانے والی شرح سود کا انحصار قرض لینے والے کے خطرے کی درجہ بندی پر ہے۔ مالی طاقت، کاروبار، کاروبار کو متاثر کرنے والا ریگولیشن ماحول، مقابلہ، قرض لینے والے کی ماضی کی تاریخ وغیرہ۔ سود کی شرح اور قرض کی مکمل مدت کے دوران وصول کی جانے والی کل سود کی رقم بتائی جائے گی تاکہ قرض دار کو معلوم ہو کہ قرض دار پر کس سود کی صحیح ذمہ داری عائد کی جائے گی۔ اسے ایل ایف ایل کی ویب سائٹ پر بھی دستیاب کرایا جائے گا۔ ویب سائٹ یا دوسری صورت میں شائع ہونے والی مذکورہ معلومات کو جب بھی شرح سود میں تبدیلی کی جائے گی اپ ڈیٹ کیا جائے گا۔

ایل ایف ایل کے بورڈ نے شرح سود، پروسیسنگ اور دیگر چارجز کے تعین کے لیے مناسب اندرونی اصول اور طریقہ کار وضع کیے ہیں۔

## ضابطہ کا جائزہ

بورڈ فیئر پریکٹس کوڈ کی تعمیل اور انتظامیہ کی مختلف سطحوں پر شکایت کے ازالے کے طریقہ کار کے کام کا سالانہ جائزہ لے گا۔ شکایت کا ازالہ کرنے والا افسر ہر چھ ماہ بعد اس ضابطہ کی تعمیل کا جائزہ لے گا اور اس طرح کے جائزے کی ایک جامع رپورٹ بورڈ کو پیش کی جا سکتی ہے۔