લેન્ડિંગકાર્ટ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ

વાજબી વ્યવહાર સંહિતા

પોલિસીનું શિર્ષક	પોલિસીનું નામ
પોલિસીના માલિક	ગ્રાહક સેવા ટીમ
મૂળ ઇશ્યુ તારીખ	14 મે, 2015
પુનરાવર્તન તારીખ	13 જૂન, 2024
પુનરાવર્તનની અસરકારક તારીખ	13 જૂન, 2024
આગામી સમીક્ષા તારીખ	13 જૂન, 2025
પોલિસીની આવૃત્તિ	14
કાર્યાત્મક પાસાઓની બાહ્ય સલાહકાર દ્વારા તપાસ કરાયેલ છે?	હા / ના
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
બોર્ડની મંજૂરી			
નિર્દેશક મંડળ	બોર્ડના સભ્યો	13 જૂન, 2024	
–ના દ્વારા ભલામણ કરાયેલ			
ઑડિટ કમિટી	ઑડિટ કમિટીના સભ્યો	11 જૂન, 2024	
મેનેજમેન્ટની મંજૂરી			
શ્રી હર્ષવર્ધન લૂનિયા	સીઇઓ અને એમડી	-	
–ના દ્વારા સમીક્ષા કરવામાં આવી			
શ્રી અભિષેક સિંહ	ચીફ ઓપરેટિંગ ઓફિસર	7 જૂન, 2024	
સુશ્રી મમતા રાણે	પાલન	7 જૂન, 2024	
– દ્વારા તૈયાર કરાયેલ			
સુશ્રી અજીતા કે.	ગ્રાહક સેવા ટીમ	5 જૂન, 2024	

વિષય સૂચિ

હેતુ....4
મહત્ત્વની વ્યાખ્યાઓ....4
ઉદ્દેશ 4
પ્રતિબદ્ધતા 4
લોન માટેની અરજી અને તેની પ્રક્રિયા 5
ડિજિટલ લેન્ડિંગ પ્લેટફોર્મ પરથી લેવામાં આવેલી લોન....5
લોનનું મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો 6
લોનની વહેંચણી (નિયમો અને શરતોમાંના ફેરફાર સહિત)....6
બાકી રકમની વસૂલાત....6
અન્ય માર્ગદર્શિકા....6
ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ....7
હેતુ/મુખ્ય પ્રતિબદ્ધતા 7
ગ્રાહકોના પ્રશ્નો/સમસ્યાઓ/ફરિયાદોને સંભાળવા માટેની કાર્યપદ્ધતિ. 7
ક્વેરી, વિનંતી અને ફરિયાદોની વ્યાખ્યાઃ 8
ગ્રાહક સંપર્ક બિંદુઓ.... 8
ગ્રાહકોની ક્વેરીનું રેકોર્ડિંગ અને સંચાલનઃ.... 8
સ્વીકૃતિ અને સંચારઃ 8
ટર્નઅરાઉન્ડ ટાઈમ (TAT): 9
પ્રતિભાવ આપવાનું માધ્યમઃ....9
મોનિટરીંગ અને એસ્કેલેશનઃ 9
દસ્તાવેજીકરણ અને અહેવાલઃ 9
ઓનલાઇન માધ્યમ દ્વારા ફરિયાદઃ 10
ઇલેક્ટ્રોનિક અથવા ભૌતિક માધ્યમ દ્વારા ફરિયાદઃ 10
ક્વેરીનું નિરાકરણ લાવવાની કાર્યપદ્ધતિનો નકશોઃ....10
ફરજિયાતપણે પ્રદર્શનમાં મૂકવાની બાબતો 10
સમયમર્યાદા.... 11
CIC માટે વળતરનું માળખું....12
વધૂ પડતી વ્યાજ વસૂલીનું નિયમન. 13
સંહિતાની સમીક્ષા 13

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/ધોરણો 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 રોજિંદા ધોરણે કેવા વ્યવહારની અપેક્ષા રાખવી જોઇએ.

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.

મહત્ત્વની વ્યાખ્યાઓ

1. **બોર્ડ:** નું તાત્પર્ય એલએફએલના બોર્ડ ઓફ મેમ્બર્સ (નિર્દેશક મંડળ) થી છે.
2. **ઉધારકર્તા/ગ્રાહક:** નું તાત્પર્ય એલએફએલના કોઈ પણ હાલના કે સંભવિત ઉધારકર્તા/ગ્રાહકથી છે.

ઉદ્દેશ

આ સંહિતા નીચેના ઉદ્દેશ સાથે વિકસાવવામાં આવી છેઃ

- 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 ઉધારકર્તાઓ 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 લેશેઃ
  - તેના વિવિધ ઉત્પાદનો અને સેવાઓ;
  - નિયમો અને શરતો, વ્યાજ દરો/સર્વિસ ચાર્જ;

- ગ્રાહકો માટે ઉપલબ્ધ લાભો અને તેની અસરો, જો કોઈ હોય તો;
- 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 ગણશે અને કાયદા હેઠળ જરૂરી ન હોય અથવા ઉધાર લેનાર દ્વારા હક જતો કરવામાં આવે અથવા મંજૂરી આપવામાં ન આવે ત્યાં સુધી કોઇપણ 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 કોઇપણ 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 લઇ 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 અરજીપત્રક 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 બાંયધરીની સલામતી પછી, જો કોઇ જામીનગીરી હોય તો મેરિટના આધારે સ્વતંત્ર રીતે ધ્યાનમાં લેવામાં આવશે.

- એલએફએલ ઉધાર લેનારની ધિરાણ યોગ્યતા નક્કી કરવા માટે ઉધાર લેનારની યોગ્ય તપાસ કરશે, જે કોઇપણ લોન અરજી ફોર્મની મંજૂરી અથવા અસ્વીકાર કરતા પહેલાં અરજીનો નિર્ણય લેવામાં એક મહત્ત્વપૂર્ણ 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 આવેલી 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 લેટર 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 કોઇપણ 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 કોઇપણ 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.

બાકી 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/ચૂકવણી 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 કોઇ 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 સતામણીનો આશારો 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 મહત્ત્વપૂર્ણ 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 છેઃ

- 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.

મહત્ત્વની 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.

ગ્રાહકોના પ્રશ્નો/સમસ્યાઓ/ફરિયાદોને સંભાળવા માટેની કાર્યપદ્ધતિ

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. ગ્રાહકોના પ્રશ્નોના સંચાલન માટેની પ્રક્રિયાઃ તેનો ઉદ્દેશ ગ્રાહકોના પ્રશ્નોના કાર્યક્ષમ અને અસરકારક રીતે સંચાલન કરવાનો,

ગ્રાહકોના સંતોષના ઉચ્ચ સ્તરની ખાતરી કરવાનો અને ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા નિર્ધારિત નિયમનકારી માર્ગદર્શિકાનું પાલન કરવાનો છે.

2. ક્વેરી, વિનંતી અને ફરિયાદોની વ્યાખ્યાઃ
લેન્ડિંગકાર્ટે ગ્રાહકોની સમસ્યાઓનું સચોટ ટ્રેકિંગ થાય તે માટે ક્વેરી, વિનંતીઓ અને ફરિયાદો માટે અલગ વ્યાખ્યાઓ સ્થાપિત કરી છે.

નીચેના ઉદાહરણો માત્ર દૃષ્ટાંત માટે જ પ્રદાન કરવામાં આવ્યા છે:

ક્વેરી: ગ્રાહક દ્વારા માંગવામાં આવેલી માહિતી.

a) ક્વેરીના ઉદાહરણો:
   i. લોન અરજી પ્રક્રિયા વિશે માહિતી માંગતો ગ્રાહક.
   ii. લોન અરજી માટે જરૂરી દસ્તાવેજો વિશે પૂછપરછ કરતા ગ્રાહક.
   iii. ચુકવણીના માધ્યમ વિશે પૂછપરછ કરતો ગ્રાહક.

વિનંતી: લોન સેવાઓ સંબંધિત ગ્રાહક દ્વારા માંગવામાં આવેલી ચોક્કસ ક્રિયા અથવા સેવા.

b) વિનંતીના ઉદાહરણો:
   i. એકાઉન્ટ સ્ટેટમેન્ટની વિનંતી કરતો ગ્રાહક.
   ii. લેટ પેમેન્ટ ફી/ચાર્જ માફ કરવાની વિનંતી કરતો ગ્રાહક.
   iii. લોનને વહેલાં બંધ કરવાની વિનંતી કરતો ગ્રાહક.

ફરિયાદ: કોઇપણ સેવા પૂરી પાડવામાં લેન્ડિંગકાર્ટ તરફથી સેવાની ખામી અથવા ભૂલ, અને/અથવા કોઇપણ પ્રક્રિયામાં વિવાદ અથવા ફરિયાદ તરફ દોરી જાય તેવી અસંગતતા.

c) ફરિયાદના ઉદાહરણો:
   i. નો ઓબ્જેક્શન સર્ટિફિકેટ (NOC) જારી કરવામાં વિલંબ.
   ii. પેમેન્ટ પોસ્ટિંગમાં વિલંબ.
   iii. ખાતાની માહિતી બદલવામાં વિલંબ (ઈમેલ, સરનામું, વગેરે).

આ વ્યાખ્યાઓ અને ઉદાહરણોનો હેતુ ગ્રાહકના મુદ્દાઓ પર સ્પષ્ટતા પ્રદાન કરવા અને કાર્યક્ષમ ઉકેલની સુવિધા આપવાનો છે.

3. ગ્રાહક સંપર્ક બિંદુઓ:
- સુલભતા અને સગવડ સુનિશ્ચિત કરવા માટે ગ્રાહકો વિવિધ ચેનલો દ્વારા લેન્ડિંગકાર્ટની સપોર્ટ ટીમ સુધી પહોંચી શકે છેઃ
   i. ઈમેલ: care@lendingkart.com
   ii. ટોલ ફ્રી નંબર: 1800 572 0202
   iii. ઓનલાઇન ચેટ: લેન્ડિંગકાર્ટ હેલ્પ ડેસ્ક
   iv. વૉટ્સએપ: +91 7778867631
   v. ઉલ્લેખિત સરનામે અમને લખોઃ

   લેન્ડિંગકાર્ટ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ, વેસ્ટગેટ

   બિઝનેસ વે, બ્લોક એ, સેકન્ડ ફ્લોર મકરબા

   એસ. જી. હાઇવે, ટાટા ક્રોમા નજીક, અમદાવાદ

   380051.

4. ગ્રાહકોની ક્વેરીનું રેકોર્ડિંગ અને સંચાલન:
- બધી ક્વેરી, તેઓ ગમે તે ચેનલમાંથી આવે છે, તે CRM સિસ્ટમમાં લૉગ ઇન થાય છે.
- ઈમેલ, વોટ્સએપ અથવા ચેટ દ્વારા મેળવેલી ક્વેરી આપમેળે CRMમાં કેપ્ચર થાય છે અને તેની ટિકિટ જનરેટ થાય છે.
- વૉઇસ કમ્યુનિકેશન દ્વારા પ્રાપ્ત થતી ક્વેરી માટે, સંબંધિત ટિકિટો બનાવવા અને CRMમાં વિગતો જાતે દાખલ કરવાની જવાબદારી એજન્ટોની હોય છે.
- ક્વેરી તેના પ્રકાર પર આધારિત હોય છે અને દરેક કેટેગરીને નિયમનકારી જરૂરિયાતો અનુસાર ચોક્કસ ટર્નઅરાઉન્ડ ટાઇમ્સ (TAT) સોંપવામાં આવે છે.
- CRM સિસ્ટમમાં કોઇપણ ક્વેરી માટે સ્વયંસંચાલિત એસ્કેલેશન સુવિધાનો સમાવેશ થાય છે કે જે તેમના નિયુક્ત TATમાં ઉકેલાઈ ન હોય, તો તેમના પર તાત્કાલિક ધ્યાન અપાય છે અને તેનું નિરાકરણ લાવવામાં આવે છે.

5. સ્વીકૃતિ અને સંચાર:
    - ક્વેરી પ્રાપ્ત થયા પછી અને તેને લોગિંગ કર્યા પછી, સંદર્ભ નંબર સાથેની એક સ્વીકૃતિ CRM સિસ્ટમ દ્વારા ગ્રાહકને આપવામાં આવે છે.
    - ગ્રાહકોને સ્વીકૃતિ સમયે અપેક્ષિત રિઝોલ્યુશન સમયરેખા વિશે જાણ કરવામાં આવે છે. (TAT માટે પૃષ્ઠ નં. 11 પરના કોષ્ટકનો સંદર્ભ લો)
    - એક વાર તેનું નિરાકરણ આવી જાય, પછી ગ્રાહકોને ટિકિટ બંધ કરવા બાબતે સૂચિત કરવામાં આવે છે અને નિરાકરણની વિગતો પૂરી પાડવામાં આવે છે.

6. ટર્નઅરાઉન્ડ ટાઈમ (TAT):
    - ક્વેરીને તેમના સ્વભાવના આધારે અને પૂર્વવ્યાખ્યાયિત સમયરેખામાં સંબોધવામાં આવે છે.

7. પ્રતિભાવ આપવાનું માધ્યમ:
    - ક્વેરીના જવાબો મુખ્યત્વે ઈમેલ દ્વારા આપવામાં આવે છે, જેનાથી નિરાકરણ શું આવ્યું તેની માહિતી રહે છે અને તેને ચકાસી પણ શકાય છે.

8. મોનિટરીંગ અને એસ્કેલેશન:
    - કાર્યક્ષમતા અને સેટ કરેલા ધોરણોનું પાલન થાય તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે ક્વેરી રિઝોલ્યુશન પ્રક્રિયાનું સતત નિરીક્ષણ કરવામાં આવે છે.

9. દસ્તાવેજીકરણ અને અહેવાલ:
    - તમામ ક્રિયાપ્રતિક્રિયાઓ અને આપેલ ઉકેલોને ઓડિટીંગ હેતુઓ અને ભાવિ સંદર્ભ માટે દસ્તાવેજીકૃત કરવામાં આવે છે.
    - ક્વેરી હેન્ડલિંગ પરના નિયમિત અહેવાલોનું સંકલન કરવામાં આવે છે અને મેનેજમેન્ટ દ્વારા તેની સમીક્ષા કરવામાં આવે છે, જેથી સેટ કરેલા ધોરણોનું અનુપાલન થાય તેની ખાતરી કરી શકાય અને ક્વેરી હેન્ડલિંગ પ્રક્રિયાની અસરકારકતાનું મૂલ્યાંકન કરી શકાય.

10. એસ્કેલેશન મિકેનિઝમ:

જો આપેલ સમયની અંદર ફરિયાદનું સમાધાન ન થાય અથવા જો કોઇને એલએફએલ. દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવેલ ઉકેલથી સંતોષ ન હોય, તો ગ્રાહક નીચે મુજબ ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા અને નોડલ અધિકારીનો સંપર્ક કરી શકે છેઃ

સ્તર	ટચ પોઈન્ટ્સ / SPOC	સંપર્ક અને ઈમેલ આઇડી
સ્તર 1	કસ્ટમર સપોર્ટ ટચપોઇન્ટ	ઈમેલ આઈડી: care@lendingkart.com ટોલ ફ્રી નંબર: 1800 572 0202 વૉટ્સએપ: +91 7778867631
સ્તર 2	ફરિયાદ અધિકારી	અજિતા કે +91 6358874622 રાષ્ટ્રીય રજાઓ સિવાય સોમવારથી શુક્રવાર સવારે 10.30થી સાંજે 6.00 વાગ્યા સુધી
સ્તર 3	નોડલ અધિકારી	અજિતા કે +91 6358874622 રાષ્ટ્રીય રજાઓ સિવાય સોમવારથી શુક્રવાર સવારે 10.30થી સાંજે 6.00 વાગ્યા સુધી
સ્તર 4	સીઓઓ એસ્કેલેશન	અભિષેક એસ COO.escalation@lendingkart.com

ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી તમામ ગ્રાહકોની ફરિયાદો મેળવવા માટે કાર્યાલયના કલાકો 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.

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

નામ	શ્રી અભિષેક સિંહ

હોદ્દો	ચીફ ઓપરેટિંગ ઓફિસર
ઈમેલ આઇડી	COO.escalation@lendingkart.com

11. બાહ્ય લોકપાલ પ્રક્રિયા:

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

ઓનલાઇન માધ્યમ દ્વારા ફરિયાદ:

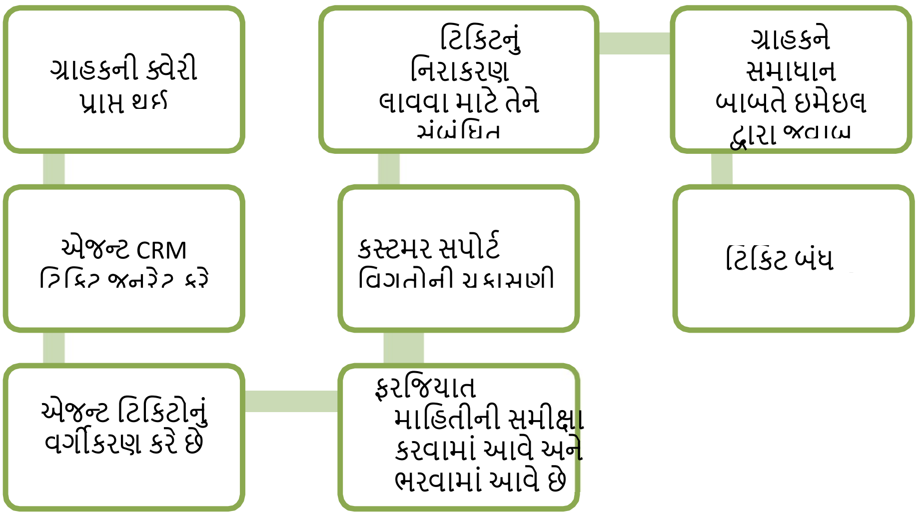
ફરિયાદ નિયુક્ત પોર્ટલ એટલે કે https://cms.rbi.org.in મારફતે ઓનલાઇન નોંધાવી શકાય છે.

ઇલેક્ટ્રોનિક અથવા ભૌતિક માધ્યમ દ્વારા ફરિયાદ:

આરબીઆઇ દ્વારા જણાવ્યા પ્રમાણે ફરિયાદ ઇલેકટ્રોનિક 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
ટોલ ફ્રી નં. – 14448 (સવારે 9.30 થી સાંજે 5.15 સુધી)

12. ક્વેરીનું નિરાકરણ લાવવાની કાર્યપદ્ધતિનો નકશો:



13. ફરજિયાતપણે પ્રદર્શનમાં મૂકવાની 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 ઈમેલ 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.

સમયમર્યાદા

ફરિયાદો નોંધાવવા માટે, ગ્રાહકો ગ્રાહકોની ફરિયાદોનું સંચાલન કરવા માટે આંતરિક મશીનરી પર ઉલ્લેખિત કોઈપણ ચેનલનો ઉપયોગ કરી શકે છે. જો ફરિયાદ લેખિતમાં પ્રાપ્ત થઈ હોય, તો એલએફએલ તેની સ્વીકૃતિ મોકલવાનો પ્રયાસ કરશે. એક વાર મામલાની તપાસ થઈ જાય પછી, એલએફએલ ગ્રાહકને અંતિમ જવાબ મોકલવાનો અથવા સૂચિત કરવાનો પ્રયાસ કરશે.

અમારા સુધી જે ફરિયાદો પ્રાપ્ત થાય છે તેને યોગ્ય પરિપ્રેક્ષ્યમાં જોવામાં આવશે અને તમામ સંભવિત પાસાઓથી તેનું વિશ્લેષણ કરવામાં આવશે. કોઈપણ મુદ્દા પર એલએફએલના વલણને સંદેશાવ્યવહાર દ્વારા ગ્રાહકોને આપવામાં 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.

ક્વેરી રિઝોલ્યુશન પરની સમયમર્યાદા આ મુજબ છે: (આ ટેબલને ફરિયાદ નિવારણ પહેલાં ખસેડવામાં આવશે)

1	ગ્રાહક સેવા માટે સંપર્ક કરે છે.	ટી.
2	ટિકિટ નંબર સાથે ઓટો એકનૉલેજમેન્ટ ઈમેલ 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 ઈમેલ આઇડીને બંધ કરવાનો સંદેશાવ્યવહાર શરૂ થયો	એસઆર બંધ કરવા પર વાસ્તવિક સમય

પ્રશ્નોની ટીએટી વિગતો નીચે મુજબ છેઃ

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

CIC માટે વળતરનું માળખું

અમલીકરણ તારીખ: 26 મી એપ્રિલ 2024

ક્રેડિટ માહિતી કંપનીઓ / CIBIL સંબંધિત ફરિયાદની પ્રક્રિયા:

રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા (RBI)ના માર્ગદર્શિકા પરિપત્ર મુજબ ક્રેડિટ ઈન્ફોર્મેશન કંપનીઓ (CICs)-સંબંધિત પૂછપરછને હેન્ડલ કરવાની સુધારેલી પ્રક્રિયા નીચે આપેલ છે:

1. સંદેશાવ્યવહારના માધ્યમો:
   - ગ્રાહકો અથવા CIC આના દ્વારા લેન્ડિંગકાર્ટ ગ્રાહક સપોર્ટ ટીમનો સંપર્ક કરી શકે છે:
   - ઈમેલ: care@lendingkart.com
   - ટોલ ફ્રી નંબર: 1800 572 0202
   - ઑનલાઇન ચેટ: વેબસાઇટના ડેશબોર્ડ પર લેન્ડિંગકાર્ટ હેલ્પ ડેસ્ક
   - વૉટ્સએપ: +91 7778867631 (વૉટ્સએપની લિંક)
   - ઉલ્લેખિત સરનામે અમને લખોઃ લેન્ડિંગકાર્ટ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ, વેસ્ટગેટ બિઝનેસ વે, બ્લોક એ, સેકન્ડ ફ્લોર મકરબા એસ. જી. હાઇવે, ટાટા ક્રોમા નજીક, અમદાવાદ 380051.

2. ઈન્ક્વાયરીનું સંચાલન:
   - ગ્રાહક સપોર્ટ એક્ઝિક્યુટિવ ગ્રાહકો અથવા CICs તરફથી પૂછપરછની પ્રાપ્તિ પર વિનંતી અથવા ફરિયાદને લૉગ કરશે.
   - જો ફરિયાદ બિન-રજિસ્ટર્ડ ચેનલ દ્વારા પ્રાપ્ત થાય, તો ફરિયાદીને કોઈપણ જરૂરી વળતર (જો લાગુ હોય તો) માટે નોંધાયેલ સંપર્ક વિગતો અને બેંકિંગ માહિતી (ઇમેલ આઈડી, બેંક અથવા UPI વિગતો) પ્રદાન કરવા માટે કહેવામાં આવશે.

3. ફરિયાદો પર પ્રક્રિયા કરવી:
   - જરૂરી કાર્યવાહી અને નિરાકરણ માટે ફરિયાદો યોગ્ય વિભાગને મોકલવામાં આવે છે.
   - એક વાર તેનો ઉકેલ આવી જાય પછી, ગ્રાહક અથવા CICને ઇમેલ દ્વારા જાણ કરવામાં આવે છે, જેમાં ગ્રાહક સપોર્ટ ટીમ લૂપમાં રહે છે.
   - પછી ફરિયાદને લેન્ડિંગકાર્ટની CRM સિસ્ટમમાં બંધ કરવામાં આવે છે.

4. નિરાકરણ અને ફોલો-અપ:
   - CIC-સંબંધિત તમામ પૂછપરછો રસીદ મળ્યાની તારીખથી 21 દિવસની સમયમર્યાદામાં ઉકેલવી આવશ્યક છે.
   - CIC-સંબંધિત પ્રશ્નોના નિરાકરણ માટે મહત્તમ ટર્નઅરાઉન્ડ ટાઇમ (TAT) 30 દિવસનો છે: ક્રેડિટ સંસ્થાઓ (લેન્ડિંગકાર્ટ) માટે 21 દિવસ અને વિગતો અપડેટ કરવા માટે CIC માટે વધારાના 9 દિવસ.

5. વળતર અને વિલંબ:
   - નિરાકરણ લાવવામાં થતા કોઈપણ વિલંબ માટે અસુવિધાની સ્વીકૃતિ રૂપે પ્રતિદિન 100 રૂપિયાની વળતર ફી લાગી શકે છે, જે જવાબદાર ટીમ (CI/CIC) દ્વારા ચૂકવવાપાત્ર છે
   - નિરાકરણ આવ્યા પછી, જો કોઈ વિલંબ થાય, તો CIC/CIએ ફરિયાદીને કુલ વિલંબિત દિવસો અને અનુરૂપ વળતરની જાણ કરવાની રહેશે.

6. દસ્તાવેજીકરણ અને સંચાર:
   - નિરાકરણ આવી જાય તે પછી, CIC/CIએ CIC રિપોર્ટ્સમાં ફરિયાદીને અપડેટ્સ વિશે જાણ કરવાની રહેશે.
   - CICને લગતી બાબતોથી સંબંધિત તમામ સત્તાવાર સંદેશાવ્યવહાર લેન્ડિંગકાર્ટ ખાતે CIC નોડલ ઓફિસને નિર્દેશિત કરવામાં આવશે.

7. પ્રતિબંધિત ફરિયાદો:
    - SOP આંતરિક વહીવટ, એચઆરને લગતા મુદ્દાઓ, કર્મચારીઓના પગાર, વ્યાપારી નિર્ણયો, ક્રેડિટ સ્કોર્સ/મૉડલ પરના વિવાદો અને કોર્ટ અથવા ટ્રિબ્યુનલ જેવા અન્ય મંચો દ્વારા પહેલેથી જ સંબોધવામાં આવેલા કેસો વિશેની ફરિયાદોને બાકાત રાખે છે.

8. આ સુધારેલી પ્રક્રિયા CIC-સંબંધિત પ્રશ્નો સંબંધિત ફિનટેક કામગીરી માટે આરબીઆઇની નિયમનકારી માર્ગદર્શિકાનું પાલન સુનિશ્ચિત કરે છે.

9. CIC નોડલ અધિકારીની વિગતો નીચે મુજબ છે.

ક્રેડિટ સંસ્થાનું નામ	નોડલ અધિકારીનું નામ	નોડલ અધિકારીનું ઇમેલ આઇડી	નોડલ અધિકારીનો મોબાઇલ નંબર
લેન્ડિંગકાર્ટ ફાયનાન્સ લિ.	કેતન સાલી	sali.ketan@lendingkart.com	7069087586

વધૂ 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.