

ਲੈਂਡਿੰਗਕਾਰਟ ਫਾਈਨੈਂਸ ਲਿਮਿਟਡ

ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ

ਪੋਲਿਸੀ ਦਾ ਸਿਰਲੇਖ	ਪੋਲਿਸੀ ਦਾ ਨਾਮ
ਪੋਲਿਸੀ ਦਾ ਹੱਕਦਾਰ ਵਿਅਕਤੀ	ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਟੀਮ
ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਦੀ ਅਸਲ ਮਿਤੀ	ਮਈ 14, 2015
ਸੋਧ ਦੀ ਮਿਤੀ	ਜੂਨ 13, 2024
ਸੋਧ ਦੀ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਮਿਤੀ	ਜੂਨ 13, 2024
ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਨ ਦੀ ਅਗਲੀ ਮਿਤੀ	ਜੂਨ 13, 2025
ਪੋਲਿਸੀ ਦਾ ਪਾਠ (ਸੰਸਕਰਣ)	14
ਕਾਰਜਸ਼ੀਲ ਪਹਿਲੂਆਂ ਦੀ ਬਾਹਰੀ ਸਲਾਹਕਾਰ ਵੱਲੋਂ ਜਾਂਚ ਕੀਤੀ ਗਈ	ਹਾਂ / ਨਹੀਂ
ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ	ਹਾਂ
ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼/ਸੂਚਨਾਵਾਂ/ਸਰਕੂਲਰ	ਮਾਸਟਰ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ - ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ - ਸਕੇਲ ਤੇ ਆਧਾਰਿਤ ਨਿਯਮ) ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼, 2023

ਹਸਤਾਖਰ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਵਿਅਕਤੀ	ਅਹੁਦਾ	ਮਿਤੀ	ਹਸਤਾਖਰ
<b>Board Approval</b>			
ਬੋਰਡ ਦੇ ਡਾਇਰੈਕਟਰ	ਬੋਰਡ ਦੇ ਮੈਂਬਰ	ਜੂਨ 13, 2024	
<b>ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਸਤਾਵਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ</b>			
ਆਡਿਟ ਕਮੇਟੀ	ਆਡਿਟ ਕਮੇਟੀ ਦੇ ਮੈਂਬਰ	ਜੂਨ 11, 2024	
<b>ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ</b>			
ਸ਼੍ਰੀ ਹਰਸ਼ਵਰਧਨ ਲੁਨੀਆ	ਸੀਈਓ ਅਤੇ ਐਮਡੀ	-	
<b>ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਨ ਵਾਲੇ</b>			
ਸ਼੍ਰੀ ਅਭਿਸ਼ੇਕ ਸਿੰਘ	ਚੀਫ ਆਪਰੇਟਿੰਗ ਆਫਿਸਰ	ਜੂਨ 7, 2024	
ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਮਮਤਾ ਰਾਣੀ	ਅਨੁਸਰਨ	ਜੂਨ 7, 2024	
<b>ਤਿਆਰ ਕਰਨ ਵਾਲਾ</b>			
ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਅਜੀਠਾ ਕੇ	ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਟੀਮ	ਜੂਨ 5, 2024	

## ਵਿਸ਼ਾ - ਸੂਚੀ

ਉਦੇਸ਼.....	4
ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਪਰਿਭਾਸ਼ਾਵਾਂ .....	4
ਟੀਚਾ .....	4
ਵਚਨਬੱਧਤਾ .....	4
ਲੇਨ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ .....	5
ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੈਟਫਾਰਮ ਤੋਂ ਲਏ ਗਏ ਲੇਨ.....	5
ਲੇਨ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ .....	6
ਲੇਨ ਦੀ ਵੰਡ (ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਮੇਤ).....	6
ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਇਕੱਠੀ ਕਰਨਾ .....	6
ਹੋਰ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼.....	6
ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਵਿਧੀ.....	7
<i>ਉਦੇਸ਼/ਮੁੱਖ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ.....</i>	7
<i>ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਪੁੱਛਗਿੱਛ/ ਬੇਨਤੀਆਂ/ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਸਾਧਨ.....</i>	7
<i>ਪੁੱਛਗਿੱਛ, ਬੇਨਤੀ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪਰਿਭਾਸ਼ਾ.....</i>	8
<i>ਗਾਹਕ ਸੰਪਰਕ ਬਿੰਦੂ: .....</i>	8
<i>ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਦੀ ਰਿਕਾਰਡਿੰਗ ਅਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ: .....</i>	8
<i>ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਸੂਚਨਾ ਅਤੇ ਸੰਚਾਰ ਕਰਨਾ:.....</i>	8
<i>ਟਰਨਅਰਾਊਂਡ ਟਾਈਮ/ ਬੇਨਤੀ ਨੂੰ ਪੂਰੀ ਕਰਨ ਲਈ ਸਮਾਂ ( ਟੀ ਏ ਟੀ): .....</i>	9
<i>ਜਵਾਬ ਦਾ ਤਰੀਕਾ: .....</i>	9
<i>ਨਿਗਰਾਨੀ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਅੱਗੇ ਵਧਾਉਣਾ: .....</i>	9
<i>ਦਸਤਾਵੇਜ਼ੀ ਕਾਰਵਾਈ ਅਤੇ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨਾ: .....</i>	9
<i>ਆਨਲਾਈਨ ਮਾਧਿਅਮ ਰਾਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ: .....</i>	10
<i>ਇਲੈਕਟ੍ਰੋਨਿਕ ਮਾਧਿਅਮ ਜਾਂ ਜਾ ਕੇ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ:.....</i>	10
<i>ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਦੇ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਦਾ ਫਲੋਚਾਰਟ:.....</i>	10
<i>ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਲਾਜ਼ਮੀ ਲੋੜਾਂ .....</i>	10
<i>ਸਮਾ ਸੀਮਾ .....</i>	11
<i>ਸੀ ਆਈ ਸੀ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਢਾਂਚਾ .....</i>	12
<i>ਵਾਧੂ ਵਸੂਲੇ ਗਏ ਵਿਆਜ ਦੇ ਲਈ ਨਿਯਮ.....</i>	13
<i>ਕੋਡ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ .....</i>	13

## ਉਦੇਸ਼

ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਆਰਬੀਆਈ) ਨੇ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ (ਐਨਬੀਐਫਸੀ) ਲਈ ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ ਤੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਹਨ, ਜਿਸ ਨਾਲ ਮਾਸਟਰ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਦੇ ਪਾਠ VII ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਨਿਰਪੱਖ ਕਾਰੋਬਾਰ ਅਤੇ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਅਭਿਆਸਾਂ ਲਈ ਮਾਪਦੰਡ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ – ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ – ਸਕੇਲ ਤੇ ਆਧਾਰਿਤ ਨਿਯਮ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼, 2023 (ਸਰਕੂਲਰ ਨੰਬਰ ਆਰਬੀਆਈ / ਡੀਓਆਰ / 2023-24 / 106 ਡੀਓਆਰ. ਐਫਆਈਐਨ. ਆਰਈਸੀ. No. 45 / 03. 10. 119 /2023-24)(ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਤੇ ਸੁਧਾਰ, ਸੋਧਿਆ ਅਤੇ ਅੱਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ)

ਲੈਂਡਿੰਗਕਾਰਟ ਫਾਈਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟਡ (ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ 'ਕੰਪਨੀ' ਜਾਂ 'ਐੱਲ ਐੱਫ ਐੱਲ' ਵਜੋਂ ਜਾਣੀ ਜਾਵੇਗੀ) ਆਰਬੀਆਈ ਨਾਲ ਰਜਿਸਟਰਡ ਇੱਕ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ (ਐਨਬੀਐਫਸੀ) ਹੈ ਅਤੇ ਉਪਰੋਕਤ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸਿਜ਼ / ਮਿਆਰਾਂ ਲਈ ਸਿਧਾਂਤ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ ('ਐਫਪੀਸੀ' ਦੀ ਕੋਡ) ਨੂੰ ਅਪਣਾਉਂਦੀ ਹੈ। ਇਹ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਦੱਸਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕਿਵੇਂ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਆਧਾਰ ਤੇ ਉਹਨਾਂ ਨਾਲ ਨਿਪਟਣ ਦੀ ਆਸ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

ਇਹ ਕੋਡ ਉਹਨਾਂ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਿਹਨਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿ ਕਿਸੇ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ / ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕੋਈ ਸੇਸ਼ਲ ਮੀਡੀਆ / ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੋਰ ਮੀਡੀਆ ਤੇ ਪੇਸ਼ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਲੋੜ ਅਨੁਸਾਰ ਹੇਠਲੇ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰਨ ਲਈ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਦੀ ਹੈ।

## ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਪਰਿਭਾਸ਼ਾਵਾਂ

1. **ਬੋਰਡ:** ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ ਐੱਲਐੱਫਐੱਲ ਦੇ ਡਾਇਰੈਕਟਰਾਂ ਦਾ ਬੋਰਡ।
2. **ਕਰਜ਼ਦਾਰ/ਗਾਹਕ:** ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ ਐੱਲਐੱਫਐੱਲ ਦੇ ਮੌਜੂਦਾ ਜਾਂ ਸੰਭਾਵੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ / ਗਾਹਕ।

## ਟੀਚਾ

ਕੋਡ ਇਸ ਟੀਚੇ ਨਾਲ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ:

- ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਵੇਲੇ ਨਿਰਪੱਖ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਉਹਨਾਂ ਨਾਲ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਚੰਗੇ ਰਿਸ਼ਤੇ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ
- ਉਤਪਾਦ ਦੀ ਬਿਹਤਰ ਸਮਝ ਅਤੇ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲਿਆਂ ਨੂੰ ਲੈ ਕੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਵਧੀਆ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ।
- ਕੰਪਨੀ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਦਾ ਭਰੋਸਾ ਬਣਾਉਣਾ।
- ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਉਚਿਤ ਮਿਆਰਾਂ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਕੇ ਚੰਗੇ, ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਅਮਲਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨਾ।
- ਉੱਚ ਸੰਚਾਲਨ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ, ਨਿਰਪੱਖ ਮੁਕਾਬਲੇ ਦੁਆਰਾ, ਬਾਜ਼ਾਰ ਵਿੱਚ ਤਾਕਤਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ।
- ਜਿੱਥੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੋਵੇ, ਕਾਨੂੰਨ ਦੀ ਉਚਿਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਰਿਕਵਰੀ ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਕਰਨਾ।
- ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਆਰਬੀਆਈ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਲਾਗੂ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ।

## ਵਚਨਬੱਧਤਾ

- ਐੱਲਐੱਫਐੱਲ ਨਿਰਪੱਖ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਨ ਅਤੇ ਉਦਯੋਗ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਚੱਲਤ ਮਿਆਰੀ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਹਰ ਸਮੇਂ ਸਭ ਤੋਂ ਵਧੀਆ ਕੰਮ ਕਰੇਗਾ।

- ਐਲਐਫਐਲ ਸਾਰੇ ਸਬੰਧਤ ਕਾਨੂੰਨਾਂ, ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਪੂਰਨਤਾ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਦੇ ਨੈਤਿਕ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਦਾ ਹੈ।
- ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਕੰਪਨੀ, ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਜਾਂ ਹਿੰਦੀ ਜਾਂ ਢੁੱਕਵੀਂ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਪਸ਼ਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਬਾਰੇ ਲੋੜੀਂਦੇ ਸਾਰੇ ਕਦਮ ਚੁੱਕ ਸਕਦੀ ਹੈ
  - i. ਆਪਣੇ ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ।
  - ii. ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ / ਸੇਵਾ ਦੇ ਖਰਚੇ
  - iii. ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਲਾਭ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਭਾਵ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਣ।
  - iv. ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਦੇ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਲਈ ਵਿਅਕਤੀ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਹੋਣ।
- ਇਹ ਕੋਡ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇਗਾ।
- ਐਲਐਫਐਲ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਗੁਪਤ ਰੱਖੇਗਾ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਸਾਂਝੀ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਕਾਨੂੰਨ ਦੁਆਰਾ ਇਹ ਲੋੜੀਂਦੀ ਨਾ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੁਆਰਾ ਇਸ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਨਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇ।
- ਐਲਐਫਐਲ ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਖਾਤੇ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਸਹੂਲਤਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੇ ਹੱਕ ਬਾਰੇ ਦਸਣ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਕਦਮ ਚੁੱਕੇਗਾ।
- ਐਲਐਫਐਲ ਕਿਸੇ ਵੀ ਲੈਣ ਦੇਣ ਨੂੰ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਉਸ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀ ਵਿੱਤੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਵਿਆਜ ਦੀਆਂ ਦਰਾਂ, ਖਰਚਿਆਂ, ਗਣਨਾ ਦੇ ਢੰਗ ਆਦਿ ਬਾਰੇ ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ।

### ਲੋਨ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

- ਐਲਐਫਐਲ ਮੁੱਖ ਤੌਰ ਤੇ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਐਮਐਸਐਮਈ ਹਿੱਸੇ ਵਿੱਚ ਬਿਜ਼ਨਸ ਲੋਨ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਮੱਧ-ਵੱਡੇ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਤੁਲਨਾ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇਗੀ ਜੇ ਕਿ ਵਿੱਤੀ ਬਾਜ਼ਾਰ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਾਣੂ ਅਤੇ ਲੈਸ ਹਨ।
- ਵਪਾਰ ਦੇ ਆਮ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਐਲਐਫਐਲ ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਲੋਨ ਲੈਣ ਲਈ ਅਪਣਾਈ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਵਿਧੀ ਬਾਰੇ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਕਰਨ ਲਈ ਹਰ ਸਮੇਂ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ।
- ਐਲਐਫਐਲ ਦੇ 'ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਫਾਰਮ / ਉਚਿਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ' ਵਿੱਚ ਉਹ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨੀ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ/ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਐਲਐਫਐਲ ਦੁਆਰਾ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਵਾਈ ਜਾਵੇਗੀ ਜੇ ਹੋਰ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤ ਕੰਪਨੀਆਂ (ਐਨਬੀਐਫਸੀਜ਼) ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਅਰਥਪੂਰਨ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਉਪਰੋਕਤ ਤੁਲਨਾ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਇੱਕ ਸੁਝਾਵਨ ਫੈਸਲਾ ਹੋਵੇਗਾ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਸਮਝੌਤੇ ਦੀ ਸਮੱਗਰੀ ਨੂੰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਸਮਝਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ।
- ਐਲਐਫਐਲ ਦਾ 'ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਫਾਰਮ / ਉਚਿਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ' ਲੋਨ ਦੇ ਬਿਨੈ ਪੱਤਰ ਫਾਰਮ ਦੇ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਏ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਸੂਚੀ ਵੀ ਦਰਸਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਈ ਗਈ ਹਰੇਕ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਤੇ ਯੋਗਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ, ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਪੜਤਾਲ, ਸੰਪਤੀ ਦੇ ਸਿਰਲੇਖ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵਿਅਕਤੀ ਦੀ ਪਛਾਣ, ਸੰਸਥਾ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਸਿਕਿਉਰਿਟੀ, ਗਾਰੰਟੀਆਂ ਸਮੇਤ, ਜੇ ਕੋਈ ਵੀ ਹੋਣ, ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਤੇ ਸੁਤੰਤਰ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਵਿਚਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਐਲਐਫਐਲ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਕਰੈਡਿਟ ਯੋਗਤਾ ਦਾ ਪਤਾ ਲਾਉਣ ਲਈ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਚੈੱਕ ਕਰੇਗਾ ਜੋ ਕਿਸੇ ਲੋਨ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇਣ ਜਾਂ ਰੱਦ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਬਿਨੈਪੱਤਰ ਦੇ ਫੈਸਲਾ ਲੈਣ ਵਿੱਚ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਮਾਪਦੰਡ ਹੋਵੇਗਾ।
- ਲੋਨ ਲੈਣ ਲਈ ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਦੀ ਰਸੀਦ ਦੇਣ ਦੀ ਐਲਐਫਐਲ ਕੋਲ ਇੱਕ ਵਿਧੀ ਹੈ। ਐਲਐਫਐਲ ਸਾਰੀ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮਿਲਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਮਿੱਥੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਆਪਣੇ ਫੈਸਲੇ ਬਾਰੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ।

- ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਸੰਚਾਰ/ਗੱਲਬਾਤ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣੀ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

### **ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਤੋਂ ਲਏ ਗਏ ਲੋਨ**

- ਸੋਰਸਿੰਗ (ਕਰਜ਼ਾ ਦੇਣ ਵਾਲੇ) ਏਜੰਟਾਂ ਵਜੋਂ ਕੰਮ ਕਰ ਰਹੇ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਦੇ ਨਾਵਾਂ (ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਏਜੰਟ ਵਜੋਂ ਜਾਣੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ) ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ/ਖੁਲਾਸਾ ਐੱਲ ਐੱਫ ਐੱਲ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਤੇ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- ਏਜੰਟ ਵਜੋਂ ਕੰਮ ਕਰ ਰਹੇ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰੀ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਐੱਲ ਐੱਫ ਐੱਲ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਉਸ ਏਜੰਟ ਦੇ ਨਾਮ ਜਿਸ ਦੇ ਵੱਲੋਂ ਐੱਲ ਐੱਫ ਐੱਲ ਉਸ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਲਈ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣਗੇ।
- ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਮਿਲਣ ਤੋਂ ਤੁਰੰਤ ਬਾਅਦ ਅਤੇ ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਲੈਟਰ ਹੈੱਡ ਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਲੋਨ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀ ਕਾਪੀ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਨੱਥੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਕਾਪੀ ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਵੇਲੇ/ ਕਰਜ਼ਾ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- ਐੱਲ ਐੱਫ ਐੱਲ ਦੁਆਰਾ ਚੱਲ ਰਹੇ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਤੇ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਿਗਰਾਨੀ ਅਤੇ ਨਿਯੰਤਰਣ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਬਾਰੇ ਜਾਗਰੂਕਤਾ ਪੈਦਾ ਕਰਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਯਤਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

### **ਲੋਨ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ**

ਐੱਲਐੱਫਐੱਲ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਸਮੇਤ ਛੂਟ / ਵਿਆਜ ਦੀ ਸਾਲਾਨਾ ਦਰ ਅਤੇ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਵਿਧੀ ਸਮੇਤ ਪ੍ਰਵਾਨਤ ਸੀਮਾ ਦੀ ਰਕਮ ਬਾਰੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਸਮਝ ਆਉਣ ਵਾਲੀ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇਗਾ ਅਤੇ ਐੱਲਐੱਫਐੱਲ ਦੇ ਰਿਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਇਹਨਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਆਪਣੇ ਕੋਲ ਰੱਖੇਗਾ।

- ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਿਆਜ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕੋਈ ਵੀ ਧਾਰਾ, ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਮੋਟੇ ਅੱਖਰਾਂ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਈ ਜਾਵੇਗੀ।
- ਐੱਲਐੱਫਐੱਲ ਲੋਨ ਮਨਜ਼ੂਰੀ / ਲੋਨ ਦੀ ਵੰਡ ਸਮੇਂ ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਹਰ ਇੱਕ ਇੰਨਕਲੋਜ਼ਰ ਦੀ ਕਾਪੀ ਦੇ ਨਾਲ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਦੇਵੇਗਾ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਸਮਝਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ।

### **ਲੋਨ ਦੀ ਵੰਡ (ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਮੇਤ)**

- ਆਪਣੀ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਜਾਂ ਜਿਵੇਂ ਵੀ ਗਾਹਕ ਲਈ ਠੀਕ ਹੋਵੇ, ਐੱਲਐੱਫਐੱਲ, ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ, ਪਰ ਵੰਡ ਦੀ ਸਮਾਂ ਸੂਚੀ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ, ਵਿਆਜ ਦਰ, ਸੇਵਾ ਦੇ ਖਰਚੇ, ਪਹਿਲਾਂ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਖਰਚੇ ਆਦਿ ਬਾਰੇ ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਸਮਝ ਆਉਣ ਵਾਲੀ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵੇਗਾ। ਐੱਲਐੱਫਐੱਲ ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਛੂਟ / ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਕੇਵਲ ਸੰਭਾਵੀ ਤੌਰ ਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਹੋਣ। ਇਸ ਦੇ ਲਈ ਢੁਕਵੀਂ ਸ਼ਰਤ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਕਾਰਜਕੁਸ਼ਲਤਾ ਨੂੰ ਯਾਦ ਕਰਨ / ਵਧਾਉਣ ਦਾ ਐੱਲਐੱਫਐੱਲ ਦਾ ਫੈਸਲਾ, ਸਬੰਧਤ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਅਨੁਰੂਪ ਹੋਵੇਗਾ।

### **ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਇਕੱਠੀ ਕਰਨਾ**

- ਐੱਲਐੱਫਐੱਲ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਬਕਾਏ ਬਾਰੇ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਵੇਗਾ ਅਤੇ ਉਸ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਵਾਜਬ ਸਮਾਂ ਦੇਵੇਗਾ।
- ਐੱਲਐੱਫਐੱਲ ਬਕਾਏ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਦਾਇਗੀ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਤੇ ਸਾਰੀਆਂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਦੇਵੇਗਾ, ਜੇ ਕਿ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਤੋਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਲਈ ਕਿਸੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਹੱਕ ਜਾਂ ਹੱਕਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਲਈਆਂ ਗਈਆਂ ਹੋਣ। ਜੇ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਬਾਕੀ ਦੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਹਾਲਤਾਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਨਾਲ ਉਸ ਬਾਰੇ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ

ਜਾਵੇਗਾ, ਜਿਸ ਦੇ ਤਹਿਤ ਸੰਬੰਧਤ ਦਾਅਵੇ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਤੱਕ ਐੱਲਐੱਫਐੱਲ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਨੂੰ ਰੱਖਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ।

- ਐੱਲਐੱਫਐੱਲ ਆਪਣੇ ਹਿੱਤਾਂ ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਕਰਦੇ ਹੋਏ, ਬਕਾਇਆਦਾਰ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਤੋਂ ਆਪਣੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਵਾਜਬ ਅਤੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਉਪਾਅ ਅਪਣਾਏਗਾ।
- ਐੱਲਐੱਫਐੱਲ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਉੱਚਿਤ ਢੰਗ ਨਾਲ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਿਪਟਣ ਲਈ ਢੁੱਕਵੀਂ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ।

### **ਹੋਰ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼**

- ਐੱਲਐੱਫਐੱਲ ਸੰਬੰਧਤ ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲਅੰਦਾਜ਼ੀ ਤੋਂ ਪਰਹੇਜ਼ ਕਰੇਗਾ (ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕੋਈ ਨਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਜੋ ਕਿ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤੀ ਗਈ, ਜੋ ਐੱਲਐੱਫਐੱਲ ਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਆ ਸਕਦੀ ਹੈ)

- ਲੇਨ ਖਾਤੇ ਦੇ ਤਬਾਦਲੇ ਲਈ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਤੋਂ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਤੇ, ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਹੋਰ ਅਰਥਾਤ ਐਲਐਫਐਲ ਦਾ ਇਤਰਾਜ਼, ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਆਮ ਤੌਰ ਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਵਿੱਚ-ਵਿੱਚ ਅਜਿਹੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਦੱਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਅਜਿਹਾ ਤਬਾਦਲਾ ਸਾਰੇ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਮੁਤਾਬਿਕ ਹੋਵੇਗਾ।
- ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਤੋਂ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਲਈ, ਐਲਐਫਐਲ ਬੇਲੋੜੀ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗਾ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਔਖੇ ਸਮੇਂ ਤੇ ਲਗਾਤਾਰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨਾ, ਕਰਜ਼ਿਆਂ/ਬਕਾਇਆ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਸ਼ਕਤੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨਾ। ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਢੁੱਕਵੀਂ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ।
- ਐਲਐਫਐਲ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਮਿਆਦੀ ਲੇਨ ਤੇ ਕੋਈ ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਚਾਰਜ/ ਪੁਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜੁਰਮਾਨਾ ਨਹੀਂ ਵਸੂਲਦਾ ਹੈ, ਜੇ ਕਿ ਸਹਿ-ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ (ਰਾਂ) ਦੇ ਨਾਲ ਜਾਂ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਲਈ ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।
- ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਪੱਦਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਦੇ ਫੈਸਲਿਆਂ ਕਾਰਨ ਹੋਏ ਵਿਵਾਦਾਂ ਨੂੰ ਸੁਲਝਾਉਣ ਲਈ ਇੱਕ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਹੋਵੇਗੀ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਅਜਿਹੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਉਪਰੋਕਤ ਪੱਦਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਤੋਂ ਇੱਕ ਪੱਧਰ ਉੱਪਰ ਕਿਸੇ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੁਆਰਾ ਸੁਣਿਆ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।

### ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਵਿਧੀ

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

ਐਲਐਫਐਲ ਵਿੱਚ, ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਅਤੇ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਸਾਡਾ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਕੇਂਦਰ ਹੈ। ਸਾਡਾ ਮੰਨਣਾ ਹੈ ਕਿ ਨਵੇਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਆਕਰਸ਼ਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਨਾ ਸਿਰਫ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ ਬਲਕਿ ਮੌਜੂਦਾ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਬਣਾਈ ਰੱਖਣਾ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੈ। ਐਲਐਫਐਲ ਨੇ ਬਹੁਤ ਸਾਰੀਆਂ ਪਹਿਲਕਦਮੀਆਂ ਕੀਤੀਆਂ ਹਨ ਜੋ ਸਾਡੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਬਿਹਤਰ ਅਨੁਭਵ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਨਾਲ ਬਿਹਤਰ ਗਾਹਕ ਅਨੁਭਵ ਅਤੇ ਕੁਸ਼ਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਵਿਧੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵੱਲ ਕੇਂਦਰਿਤ ਹਨ।

ਐਲਐਫਐਲ ਦੇ ਨਿਵਾਰਨ ਵਿਧੀ ਨੂੰ ਹੋਰ ਅਰਥਪੂਰਨ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਇੱਕ ਵਿਧੀਵਤ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਬਣਾਈ ਗਈ ਹੈ। ਇਹ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਵੇਗੀ ਕਿ ਨਿਵਾਰਨ ਸਹੀ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਢੰਗ ਨਾਲ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਢਾਂਚੇ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੈ।

### ਉਦੇਸ਼/ਮੁੱਖ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ

ਐਲਐਫਐਲ ਦੀਆਂ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਮੁੱਖ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਹਨ:

- ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸਮਾਨ ਵਿਵਹਾਰ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ
- ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਗਿਲਿਆਂ ਨੂੰ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਹੱਲ ਕਰਨਾ
- ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਨੂੰ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸਮਝਣ ਅਤੇ ਸਭ ਤੋਂ ਵੱਧ ਮਦਦਗਾਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਲਈ ਸਮਾਂ ਲੈਣਾ।
- ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਨਿਵਾਰਨ ਵਿਧੀ ਅਤੇ ਅਧਿਕਾਰਿਤ ਅਫਸਰਾਂ ਬਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਜਾਗਰੂਕ ਕਰਨਾ

ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਗੱਲ ਇਹ ਹੈ ਕਿ, ਐਲਐਫਐਲ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਅਤੇ ਸਨਮਾਨ ਨੂੰ ਬਹੁਤ ਗੰਭੀਰਤਾ ਨਾਲ ਲੈਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਹਰ ਸਮੇਂ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਨਿਰਪੱਖਤਾ ਅਤੇ ਨਿਮਰਤਾ ਨਾਲ ਖੋਲ੍ਹੇ ਆਉਂਦੀ ਹੈ।

### ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਪੁੱਛਗਿੱਛ/ਬੇਨਤੀਆਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਸਾਧਨ

ਜਿਹੜੇ ਗਾਹਕ ਫੀਡਬੈਕ ਦੇਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਨ ਜਾਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਨ ਉਹ ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ (ਸਰਕਾਰੀ ਛੁੱਟੀ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ) ਸਵੇਰ ਦੇ 10.30 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ ਦੇ 7:00 ਵਜੇ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਮਾਧਿਅਮਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

1. ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਦੀ ਵਿਧੀ: ਇਸਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਨੂੰ ਕੁਸ਼ਲਤਾ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਹੱਲ ਕਰਨਾ, ਗਾਹਕਾਂ



ਦੀ ਉੱਚ ਪੱਧਰੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਅਤੇ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਹੈ।

## 2. ਪੁੱਛਗਿੱਛ, ਬੇਨਤੀ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪਰਿਭਾਸ਼ਾ:

ਲੈਂਡਿੰਗਕਾਰਟ ਨੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਦੀ ਸਹੀ ਟਰੈਕਿੰਗ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਪੁੱਛਗਿੱਛ, ਬੇਨਤੀਆਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ ਵੱਖਰੀਆਂ ਪਰਿਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਦਿੱਤੀਆਂ ਹਨ।

ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਉਦਾਹਰਨਾਂ ਸਿਰਫ ਸਮਝਾਉਣ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਹਨ:

ਪੁੱਛਗਿੱਛ: ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਮੰਗੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ

### a) ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਦੀਆਂ ਉਦਾਹਰਨਾਂ:

- i. ਲੋਨ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੰਗ ਰਹੇ ਗਾਹਕ।
- ii. ਲੋਨ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਬਾਰੇ ਪੁੱਛ ਰਿਹਾ ਗਾਹਕ।
- iii. ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਢੰਗ ਬਾਰੇ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਕਰ ਰਿਹਾ ਗਾਹਕ।

ਬੇਨਤੀ: ਲੋਨ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਮੰਗੀ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕੋਈ ਖਾਸ ਕਾਰਵਾਈ ਜਾਂ ਸੇਵਾ

### b) ਬੇਨਤੀਆਂ ਦੀਆਂ ਉਦਾਹਰਨਾਂ:

- i. ਖਾਤੇ ਦੀ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ ਗਾਹਕ।
- ii. ਲੋਨ ਭੁਗਤਾਨ ਫੀਸ/ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਛੋਟ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਕਰ ਰਿਹਾ ਗਾਹਕ।
- iii. ਲੋਨ ਨੂੰ ਪਹਿਲਾਂ ਬੰਦ ਕਰਨ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਗਾਹਕ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ: ਕਿਸੇ ਵੀ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਲੈਂਡਿੰਗਕਾਰਟ ਦੀ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਜਾਂ ਗਲਤੀ, ਅਤੇ/ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਜਿਸ ਕਰਕੇ ਵਿਵਾਦ ਪੈਦਾ ਹੁੰਦਾ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

### c) ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀਆਂ ਉਦਾਹਰਨਾਂ:

- i. ਨੇ ਓਬਜੈਕਸ਼ਨ ਸਰਟੀਫਿਕੇਟ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ (ਐਨ ਓ ਸੀ)।
- ii. ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ।
- iii. ਅਕਾਊਂਟ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਬਦਲੀ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ (ਈਮੇਲ, ਪਤਾ ਆਦਿ)

ਇਹ ਪਰਿਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਅਤੇ ਉਦਾਹਰਣਾਂ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਤੇ ਸਪੱਸ਼ਟਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਸਹੀ ਹੱਲ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਦੇਣਾ ਹੈ

## 3. ਗਾਹਕ ਸੰਪਰਕ ਬਿੰਦੂ:

- ਪਹੁੰਚਯੋਗਤਾ ਅਤੇ ਸਹੂਲਤ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਗਾਹਕ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਮਾਧਿਅਮਾਂ ਰਾਹੀਂ ਲੈਂਡਿੰਗਕਾਰਟ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਟੀਮ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ:
  - i. ਈਮੇਲ: [care@lendingkart.com](mailto:care@lendingkart.com)
  - ii. ਟੈਲ-ਫਰੀ ਨੰਬਰ: 1800 572 0202
  - iii. ਆਨਲਾਈਨ ਚੈਟ: ਲੈਂਡਿੰਗਕਾਰਟ ਹੈਲਪ ਡੈਸਕ
  - iv. ਵ੍ਹਾਟਸਐਪ: +91 7778867631
  - v. ਸਾਨੂੰ ਇਸ ਪਤੇ ਤੇ ਲਿਖੋ: ਲੈਂਡਿੰਗਕਾਰਟ ਫਾਈਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟਡ, ਵੈਸਟਗੇਟ ਬਿਜਨਸ ਬੇਅ, ਬਲਾਕ ਏ, ਦੂਜੀ ਮੰਜ਼ਿਲ ਮਕਰਬਾ ਐੱਸਜੀ ਹਾਈਵੇ, ਨੇੜੇ ਟਾਟਾ ਕਰੋਮਾ, ਅਹਿਮਦਾਬਾਦ 380051।

## 4. ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਦੀ ਰਿਕਾਰਡਿੰਗ ਅਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ:

- ਸਾਰੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨ, ਚਾਹੇ ਉਹ ਕਿਸੇ ਵੀ ਮਾਧਿਅਮ ਤੋਂ ਆਏ ਹੋਣ, ਸੀਆਰਐਮ ਸਿਸਟਮ ਵਿੱਚ ਲੌਗ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ।
- ਈਮੇਲ, ਵਟਸਐਪ, ਜਾਂ ਚੈਟ ਰਾਹੀਂ ਆਏ ਹੋਏ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਆਪਣੇ ਆਪ ਸੀਆਰਐਮ ਵਿੱਚ ਇਕੱਠੇ ਹੋ ਜਾਂਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਟਿਕਟਾਂ ਜਨਰੇਟ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ।
- ਵੱਧਿਕ ਕਮਿਊਨਿਕੇਸ਼ਨ ਰਾਹੀਂ ਆਏ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਨੂੰ, ਏਜੰਟ ਸੰਬੰਧਿਤ ਟਿਕਟਾਂ ਜਨਰੇਟ ਕਰਨ ਲਈ ਸੀਆਰਐਮ ਵਿੱਚ ਵੇਰਵਿਆਂ ਨੂੰ ਹੱਥੀਂ ਭਰਦੇ ਹਨ।
- ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਨੂੰ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਦੀ ਕਿਸਮ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਸ਼੍ਰੇਣੀਬੱਧ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਹਰੇਕ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਲਈ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਲੋੜਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਖਾਸ ਟਰਨਅਰਾਊਂਡ ਟਾਈਮ (ਟੀਏਟੀ) ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।
- ਸੀਆਰਐਮ ਸਿਸਟਮ ਵਿੱਚ ਉਹਨਾਂ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਲਈ ਜੋ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਵਿੱਚ ਟਰਨਅਰਾਊਂਡ ਟਾਈਮ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੇ, ਇੱਕ ਸਵੈਚਲਿਤ ਐਸਕੇਲੇਸ਼ਨ ਫੀਚਰ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਜੋ ਕਿ ਤੁਰੰਤ ਧਿਆਨ ਦੇਣ ਅਤੇ ਹੱਲ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦਾ ਹੈ।

## 5. ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਸੂਚਨਾ ਅਤੇ ਸੰਚਾਰ ਕਰਨਾ::

- ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਅਤੇ ਲੋਰਿੰਗ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਹਵਾਲਾ ਨੰਬਰ ਦੇ ਨਾਲ ਇੱਕ ਰਸੀਦ ਸੀਆਰਐਮ ਸਿਸਟਮ ਦੁਆਰਾ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।
- ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਸੂਚਨਾ ਦੇ ਨਾਲ ਸੰਭਾਵਿਤ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। (ਟੀਏਟੀ ਲਈ ਪੰਨਾ ਨੰਬਰ 12 ਤੇ ਸਾਰਣੀ ਵੇਖੋ)
- ਹੱਲ ਹੋਣ ਤੇ, ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇਸਨੂੰ ਬੰਦ ਕਰਨ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਹੱਲ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ।

6. ਟਰਨਅਰਾਊਂਡ ਟਾਈਮ/ਬੇਨਤੀ ਨੂੰ ਪੂਰੀ ਕਰਨ ਲਈ ਸਮਾਂ (ਟੀ ਏ ਟੀ)
  - ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਕਿਸਮ ਦੇ ਅਧਾਰ ਤੇ ਅਤੇ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾਵਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
7. ਜਵਾਬ ਦਾ ਤਰੀਕਾ:
  - ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਦੇ ਜਵਾਬ ਆਮ ਤੌਰ ਤੇ ਈਮੇਲ ਰਾਹੀਂ ਦਿੱਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ, ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਹੱਲ ਦਾ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।
8. ਨਿਗਰਾਨੀ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਅੱਗੇ ਵਧਾਉਣਾ:
  - ਕੁਸ਼ਲਤਾ ਅਤੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਦੇ ਹੱਲ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਨਿਰੰਤਰ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।
9. ਦਸਤਾਵੇਜ਼ੀ ਕਾਰਵਾਈ ਅਤੇ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨਾ::
  - ਸਾਰੀ ਗੱਲਬਾਤ ਅਤੇ ਹੱਲ ਨੂੰ ਆਡਿਟਿੰਗ ਅਤੇ ਭਵਿੱਖ ਦੇ ਹਵਾਲੇ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਦੇ ਲਈ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਰਿਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਰੱਖਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
  - ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਅਤੇ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ੀਲਤਾ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਨ ਲਈ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਦੀਆਂ ਰਿਪੋਰਟਾਂ ਨੂੰ ਨਿਰੰਤਰ ਇੱਕਠਾ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ ਦੁਆਰਾ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।
10. ਅੱਗੇ ਵਧਾਉਣ ਦੀ ਵਿਧੀ:

ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਐਲਐਫਐਲ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ; ਗਾਹਕ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਤੇ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ:

ਪੱਧਰ	ਟੱਚ ਪੁਆਇੰਟਸ / ਐਸਪੀਓਸੀ	ਸੰਪਰਕ ਅਤੇ ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ
ਪੱਧਰ 1	ਗਾਹਕ ਸਹਾਇਤਾ ਟੱਚਪੁਆਇੰਟ	ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ: care@lendingkart.com ਟੈਲ ਫਰੀ ਨੰਬਰ: 1800 572 0202 ਵਟਸਐਪ: +91 7778867631
ਪੱਧਰ 2	ਗਰੀਵੀਐਂਸ ਆਫਿਸਰ	ਅਜੀਠਾ ਕੇ +91 6358874622 ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁਕਰਵਾਰ ਸਰਕਾਰੀ ਛੁੱਟੀਆਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਸਵੇਰੇ 10.30 ਵਜੇ to ਸ਼ਾਮ 6.00 ਵਜੇ ਤੱਕ
ਪੱਧਰ 3	ਨੋਡਲ ਆਫਿਸਰ	ਅਜੀਠਾ ਕੇ +91 7069087586 ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁਕਰਵਾਰ ਸਰਕਾਰੀ ਛੁੱਟੀਆਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਸਵੇਰੇ 10.30 ਵਜੇ to ਸ਼ਾਮ 6.00 ਵਜੇ ਤੱਕ
ਪੱਧਰ 4	ਸੀਓਓ ਐਸਕੇਲੇਸ਼ਨ	ਅਭਿਸ਼ੇਕ ਐੱਸ COO.escalation@lendingkart.com

ਗਰੀਵੀਐਂਸ ਰਿਡਰੈਸਲ ਆਫਿਸਰ (ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ) ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲੈਣ ਲਈ ਦਫਤਰ ਦੇ ਸਮੇਂ ਦੌਰਾਨ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇਗਾ

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਗਰੀਵੀਐਂਸ ਰਿਡਰੈਸਲ ਆਫਿਸਰ (ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ) ਫਰਿਆਦ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮਿਲਣ ਦੇ 30 ਕੰਮਕਾਜੀ 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 ਕਰਾਂਗੇ।

ਜੇ ਗਰੀਵੀਐਂਸ ਆਫਿਸਰ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਵਿਵਾਦ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ ਨੂੰ ਇਸ ਤੇ ਲਿਖ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਨਾਮ	ਸ੍ਰੀ ਅਭਿਸ਼ੇਕ ਸਿੰਘ
-----	-------------------

ਅਹੁਦਾ	ਚੀਫ ਆਪਰੇਟਿੰਗ ਆਫਿਸਰ
ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ	COO.escalation@lendingkart.com

11. ਬਾਹਰੀ ਓਮਬਡਸਮੈਨ (ਲੋਕਪਾਲ) ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ:

ਜੇ 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 ਲੋਕਪਾਲ ਜਾਂ ਡਿਪਟੀ ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ, ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ:

ਆਨਲਾਈਨ ਮਾਧਿਅਮ ਰਾਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ:

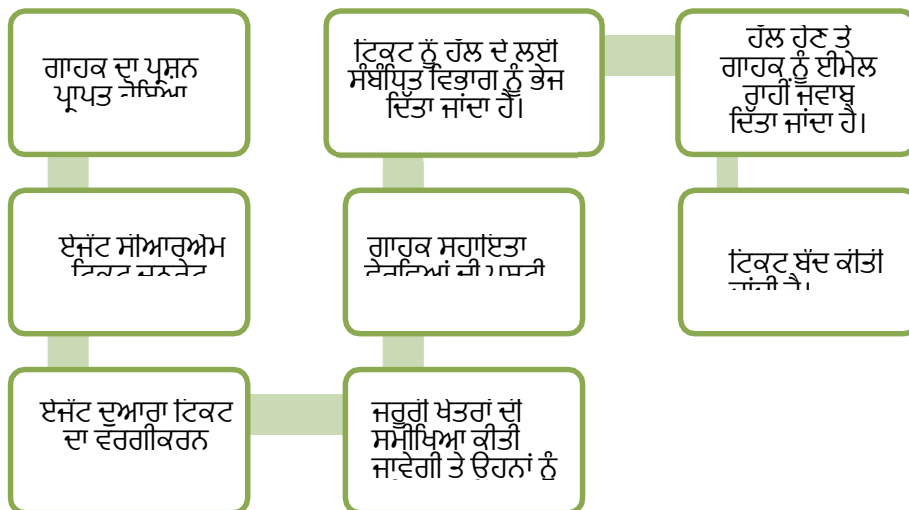
ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਰਧਾਰਤ ਪੋਰਟਲ ਰਾਹੀਂ ਆਨਲਾਈਨ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ ਅਰਥਾਤ, <https://cms.rbi.org.in>

ਇਲੈਕਟ੍ਰੋਨਿਕ ਮਾਧਿਅਮ ਜਾਂ ਜਾ ਕੇ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ:

ਆਰਬੀਆਈ ਦੁਆਰਾ ਦੱਸੀ ਗਈ ਸੈਂਟਰਲਾਈਜ਼ਡ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਨੂੰ ਖਾਸ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਇਲੈਕਟ੍ਰੋਨਿਕ ਮਾਧਿਅਮ ਜਾਂ ਜਾ ਕੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ --

ਸੈਂਟਰਲਾਈਜ਼ਡ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਸੈਂਟਰ (ਸੀਆਰਪੀਸੀ) ਭਾਰਤੀ  
ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ  
ਸੈਂਟਰਲ ਵਿਸਟਾ, ਸੈਕਟਰ 17,  
ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ – 160 017  
ਈਮੇਲ – [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in)  
ਟੋਲ ਫਰੀ ਨੰਬਰ – 14448  
(ਸਵੇਰੇ 9:30 ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ ਤੱਕ)

12. ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਦੇ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਦਾ ਫਲੋਚਾਰਟ:



13. ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਲਾਜ਼ਮੀ ਲੋੜਾਂ

ਐਲਐਫਐਲ ਦੇ ਸਾਰੇ ਦਫਤਰਾਂ ਅਤੇ ਵੈਬਸਾਈਟ ਉੱਤੇ ਇਹ ਸਾਰੇ ਮੌਜੂਦ ਹਨ:

- ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸੁਝਾਅ ਲੈਣ ਦੇ ਲਈ ਢੁੱਕਵਾਂ ਪ੍ਰਬੰਧ
- ਗਾਰੀਵੀਐਂਸ ਰਿਡਰੈਸਲ ਆਫਿਸਰ (ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਧਿਕਾਰੀ) ਦਾ ਨਾਮ, ਪਤਾ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰਨਾ।
- ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ/ਨੋਡਲ ਅਫਸਰਾਂ ਦੇ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵਿਆਂ (ਟੈਲੀਫੋਨ/ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ ਅਤੇ ਈ-ਮੇਲ ਆਈਡੀ) ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰਨਾ।
- ਲੋਕਪਾਲ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦੇ ਤਰੀਕੇ ਦਾ ਵੇਰਵਾ।
- ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ (ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ, ਹਿੰਦੀ ਅਤੇ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ)।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਇਕਾਈ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਲਈ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਬੰਦ ਕਰਨ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ

ਜੇ ਉਹਨਾਂ ਪੱਧਰ ਤੇ ਹੱਲ ਕਰਨਾ ਸੰਭਵ ਨਹੀਂ ਹੈ ਤਾਂ ਉਹ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨਗੇ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਅਗਲੇ ਪੱਧਰ ਤੇ ਭੇਜਿਆ ਗਿਆ ਹੈ ।

ਹਾਲਾਂਕਿ ਸਾਡੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਹੈ ਕਿ ਅਜਿਹੇ ਹਾਲਾਤ ਨਾ ਬਣਨ ਜਿੱਥੇ ਸਾਡੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਨਿਪਟਾਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਸੀਨੀਅਰ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਪਵੇ, ਇਹਨਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਕਾਰਨਾਂ ਨੂੰ ਸਮਝਣ ਦੇ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਕੋਣ ਤੋਂ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਨ ਅਤੇ ਅੱਗੇ ਵਧਾਉਣ ਅਤੇ ਇਸਦੀ ਦੁਹਰਾਈ ਨੂੰ ਰੋਕਣ ਲਈ, ਅਸੀਂ ਇੱਕ ਮਜ਼ਬੂਤ ਤੰਤਰ ਬਣਾ ਕੇ ਰੱਖਿਆ ਹੈ।

### ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਨ ਲਈ, ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਅੰਦਰੂਨੀ ਸਾਧਨਾਂ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਮਾਧਿਅਮਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਮਾਧਿਅਮ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈ ਹੈ, ਤਾਂ ਐਲਐਫਐਲ ਇੱਕ ਰਸੀਦ ਭੇਜੇਗਾ। ਇੱਕ ਵਾਰ ਜਦੋਂ ਮਾਮਲੇ ਦੀ ਜਾਂਚ ਹੋ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਐਲਐਫਐਲ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅੰਤਮ ਜਵਾਬ ਜਾਂ ਸੂਚਨਾ ਭੇਜੇਗਾ।

ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਆਉਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸਹੀ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਕੋਣ ਨਾਲ ਦੇਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਹਰ ਸੰਭਵ ਤਰੀਕੇ ਤੋਂ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਕਿਸੇ ਵੀ ਮੁੱਦੇ ਤੇ ਐਲਐਫਐਲ ਦਾ ਨਜ਼ਰੀਆ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

ਕੁੱਝ ਮਸਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਦੇ ਤਰੀਕੇ ਕਾਰਨ ਵਾਧੂ ਸਮੇਂ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦੁਬਾਰਾ ਲੈਣਾ। ਐਲਐਫਐਲ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਅਜਿਹੀ ਦੇਰੀ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਸੰਭਾਵਿਤ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਦੱਸੇਗਾ।

ਉੱਪਰ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਪਾਲਿਸੀ ਦੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ/ਸੰਸ਼ੋਧਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਕਿਉਂਕਿ ਜਦੋਂ ਐਲਐਫਐਲ ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਫ਼ਰਿਆਦਾਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵੀ ਨਵੀਂ ਤਬਦੀਲੀ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਨਵੇਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਦੇ ਨਵੇਂ ਮਾਧਿਅਮਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨਾ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਣ।

ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਦੇ ਹੱਲ ਹੀ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ (ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੇ ਸਹਮਣੇ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਸੂਚੀ)

1	ਗਾਹਕ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਲਈ ਸੰਪਰਕ ਕਰਦਾ ਹੈ।	T
2	ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਟਿਕਟ ਨੰਬਰ ਦੇ ਨਾਲ ਆਪਣੇ ਆਪ ਈਮੇਲ ਜਾਵੇਗੀ।	24 ਘੰਟੇ
3	ਗਾਹਕ ਦੀ ਲੋੜ ਦੇ ਮੁਤਾਬਿਕ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਨੂੰ ਪ੍ਰਸ਼ਨ/ ਬੇਨਤੀ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ (ਈਆਰਸੀ) ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਟੈਗ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।	T+2 ਦਿਨ
4	ਜੇ ਸੇਵਾ ਬੇਨਤੀ (ਐਸਆਰ) ਦੀ ਕਿਸਮ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਸ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੀ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਦਾ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਬੰਦ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।	T+2 ਦਿਨ
5	ਜੇ ਐਸਆਰ ਦੀ ਕਿਸਮ ਬੇਨਤੀ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੈ ਤਾਂ ਇਸ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਵਧਾਉਣ ਲਈ ਸਬੰਧਿਤ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਕੋਲ ਭੇਜ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।	T+2 ਦਿਨ
6	ਐਸਆਰ ਬੇਨਤੀ ਨੂੰ ਸਬੰਧਿਤ ਟੀਮਾਂ ਦੁਆਰਾ ਦੇਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਐਸਆਰ ਬੰਦ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।	ਟੀਏਟੀ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਟੇਬਲ ਮੁਤਾਬਕ
7	ਗਾਹਕ ਦੀ ਰਜਿਸਟਰਡ ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ ਤੇ ਬੰਦ ਕਰਨ ਬਾਰੇ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।	ਐਸ ਆਰ ਬੰਦ ਹੋਣ ਦੇ ਅਸਲ ਸਮੇਂ ਤੇ

ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਦੇ ਲਈ ਟੀਏਟੀ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ:

1	ਖਾਤੇ ਦੀ ਸਟੇਟਮੈਂਟ	T+5 ਦਿਨ
2	ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ (ਅਰਜ਼ੀ) ਦੀ ਸਥਿਤੀ	T+7 ਦਿਨ
3	ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ	T+7 ਦਿਨ
4	ਵੰਡ ਬਾਰੇ ਪੁੱਛਗਿੱਛ	T+7 ਦਿਨ
5	ਈਐਮਆਈ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਪੁੱਛਗਿੱਛ	T+10 ਦਿਨ
6	ਲੋਨ ਪਹਿਲਾਂ ਬੰਦ ਕਰਨਾ	T+10 ਦਿਨ
7	ਐਨਓਸੀ ਪੱਤਰ	T+10 ਦਿਨ

8	ਸੀਆਈਬੀਆਈਐਲ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਪੁੱਛਗਿਛ	T+21 ਦਿਨ
9	ਹੋਰ ਪੁੱਛਗਿਛ	T+15 ਦਿਨ



**ਸੀਆਈਸੀ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਢਾਂਚਾ**  
ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ: 26 ਅਪ੍ਰੈਲ 2024

ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਇਨਫਰਮੇਸ਼ਨ ਕੰਪਨੀਆਂ / ਸੀਆਈਬੀਆਈਐਲ ਨਾਲ ਜੁੜਿਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ:

ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਆਰ ਬੀ ਆਈ) ਦੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਸਰਕੂਲਰ ਅਨੁਸਾਰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਇਨਫਰਮੇਸ਼ਨ ਕੰਪਨੀਆਂ (ਸੀਆਈਸੀ)- ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਸੇਧੀ ਹੋਈ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ।:

1. ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਮਾਧਿਅਮ:

- ਗਾਹਕ ਜਾਂ ਸੀਆਈਸੀ ਰਾਹੀਂ ਗਾਹਕ ਲੈਂਡਿੰਗਕਾਰਟ ਗਾਹਕ ਸਹਾਇਤਾ ਟੀਮ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ:
- ਈਮੇਲ: [care@lendingkart.com](mailto:care@lendingkart.com)
- ਟੈਲ-ਫਰੀ ਨੰਬਰ: 1800 572 0202
- ਆਨਲਾਈਨ ਚੈਟ: ਵੈਬਸਾਈਟ ਡੈਸ਼ਬੋਰਡ ਤੇ ਲੈਂਡਿੰਗਕਾਰਟ ਹੈਲਪ ਡੈਸਕ
- ਵਟਸਐਪ : +91 7778867631 (ਵਟਸਐਪ ਲਿੰਕ)
- ਸਾਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਪਤੇ ਤੇ ਲਿਖੋ: ਲੈਂਡਿੰਗਕਾਰਟ ਫਾਇਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟਡ, ਵੈਸਟ ਗੇਟ ਬਿਜਨਸ ਬੇਅ, ਬਲਾਕ ਏ, ਦੂਜੀ ਮੰਜ਼ਿਲ ਮਕਬਰਾ ਐਸਜੀ ਹਾਈਵੇ, ਨੇੜੇ ਟਾਟਾ ਕਰੋਮਾ, ਅਹਿਮਦਾਬਾਦ 380051.

2. ਇਨਕੁਆਇਰੀ ਨੂੰ ਹੈਂਡਲ ਕਰਨਾ:

- ਗਾਹਕ ਸਹਾਇਤਾ ਅਧਿਕਾਰੀ ਗਾਹਕਾਂ ਜਾਂ ਸੀਆਈਸੀ ਤੋਂ ਇਨਕੁਆਇਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਤੇ ਬੇਨਤੀ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰੇਗਾ।
  - ਜੇ ਕਿਸੇ ਗੈਰ-ਰਜਿਸਟਰਡ ਮਾਧਿਅਮ ਰਾਹੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜ਼ਰੂਰੀ ਮੁਆਵਜ਼ੇ (ਜੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ) ਲਈ ਰਜਿਸਟਰਡ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਅਤੇ ਬੈਂਕਿੰਗ ਜਾਣਕਾਰੀ (ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ, ਬੈਂਕ ਜਾਂ ਯੂਪੀਆਈ ਵੇਰਵੇ) ਦੇਣ ਲਈ ਕਿਹਾ ਜਾਵੇਗਾ।

3. ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰੋਸੈਸ ਕਰਨਾ:

- ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਲੋੜੀਂਦੀ ਕਾਰਵਾਈ ਅਤੇ ਹੱਲ ਲਈ ਉਚਿਤ ਵਿਭਾਗ ਨੂੰ ਭੇਜਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- ਸਮੱਸਿਆ ਦਾ ਹੱਲ ਹੋ ਜਾਣ ਤੇ, ਗਾਹਕ ਜਾਂ ਸੀਆਈਸੀ ਨੂੰ ਈਮੇਲ ਰਾਹੀਂ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਸਹਾਇਤਾ ਟੀਮ ਨੂੰ ਇਸ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।
- ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਲੈਂਡਿੰਗਕਾਰਟ ਦੇ ਸੀਆਰਐਮ ਸਿਸਟਮ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਬੰਦ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

4. ਹੱਲ ਅਤੇ ਫੋਲੋ-ਅੱਪ:

- ਸੀਆਈਸੀ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸਾਰੀਆਂ ਇਨਕੁਆਇਰੀਆਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- ਸੀਆਈਸੀ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸਵਾਲਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ ਟਰਨਅਰਾਊਂਡ ਟਾਈਮ (ਟੀਏਟੀ) 30 ਦਿਨ ਹੈ: ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸੰਸਥਾਵਾਂ (ਲੈਂਡਿੰਗਕਾਰਟ) ਲਈ 21 ਦਿਨ ਅਤੇ ਸੀਆਈਸੀ ਲਈ ਵੇਰਵਿਆਂ ਨੂੰ ਅੱਪਡੇਟ ਕਰਨ ਲਈ ਵਾਧੂ 9 ਦਿਨ।

5. ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਅਤੇ ਦੇਰੀ:

- ਹੱਲ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਦੇਰੀ ਲਈ ਪ੍ਰਤੀ ਦਿਨ 100 ਰੁਪਏ ਦੀ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਫੀਸ ਲੱਗ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਜੇ ਕਿ ਅਸੁਵਿਧਾ ਦੀ ਰਸੀਦ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਟੀਮ (ਸੀਆਈ/ਸੀਆਈਸੀ) ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- ਹੱਲ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਜੇ ਕੋਈ ਦੇਰੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਸੀਆਈ/ਸੀਆਈਸੀ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਕੁੱਲ ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਦੇਰੀ ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨਾ ਪਵੇਗਾ।

6. ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਤਿਆਰ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਸੰਚਾਰ:

- ਹੱਲ ਹੋਣ ਤੇ, ਸੀਆਈਸੀ ਦੁਆਰਾ ਰਿਪੋਰਟਾਂ ਵਿੱਚ ਅੱਪਡੇਟ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਸੀਆਈਸੀ ਮਾਮਲਿਆਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸਾਰੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਸੰਚਾਰ ਨੂੰ ਲੈਂਡਿੰਗਕਾਰਟ ਦੇ ਸੀਆਈਸੀ ਨੋਡਲ ਦਫਤਰ ਨੂੰ ਭੇਜਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

7. ਵਰਜਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ:
  - ਐਸਓਪੀ ਵਿੱਚ ਅੰਦਰੂਨੀ ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਨ, ਐਚਆਰ ਮੁੱਦਿਆਂ, ਸਟਾਫ਼ ਦੀ ਤਨਖਾਹ, ਵਪਾਰਕ ਫੈਸਲਿਆਂ, ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸਕੋਰ/ਮਾਡਲਾਂ ਬਾਰੇ ਵਿਵਾਦਾਂ ਅਤੇ ਅਦਾਲਤਾਂ ਜਾਂ ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲਾਂ ਵਰਗੀਆਂ ਹੋਰ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਨਿਪਟਾਏ ਗਏ ਮਸਲਿਆਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਹਨ।
8. ਇਹ ਸੰਸ਼ੋਧਿਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਸੀਆਈਸੀ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸਵਾਲਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਫਿਨਟੈਕ ਸੰਚਾਲਨ ਲਈ ਆਰਬੀਆਈ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦੀ ਹੈ।

9. ਸੀਆਈਸੀ ਨੋਡਲ ਆਫਿਸਰ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ।

ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸੰਸਥਾ ਦਾ ਨਾਮ	ਨੋਡਲ ਆਫਿਸਰ ਦਾ ਨਾਮ	ਨੋਡਲ ਆਫਿਸਰ ਦੀ ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ	ਨੋਡਲ ਆਫਿਸਰ ਦਾ ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ
ਲੈਂਡਿੰਗਕਾਰਟ ਫਾਈਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟਿਡ	ਕੇਤਨ ਸਾਲੀ	sali.ketan@lendingkart.com	7069087586

**ਵਾਧੂ ਵਸੂਲੇ ਗਏ ਵਿਆਜ ਦੇ ਲਈ ਨਿਯਮ**

ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਅੰਦਰੂਨੀ ਸਿਧਾਂਤ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀਆਂ ਹਨ। ਵਸੂਲੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਜੋਖਮ ਦੇ ਦਰਜੇ ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦੀ ਹੈ ਜਿਵੇਂ ਕਿ, ਵਿੱਤੀ ਸ਼ਮਤਾ, ਕਾਰੋਬਾਰ, ਕਾਰੋਬਾਰ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਮਾਹੌਲ, ਮੁਕਾਬਲਾ, ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦਾ ਪੁਰਾਣਾ ਪਿਛੋਕੜ ਆਦਿ। ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਅਤੇ ਲੋਨ ਦੀ ਪੂਰੀ ਮਿਆਦ ਤੇ ਵਸੂਲੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਕੁੱਲ ਵਿਆਜ ਦੀ ਰਕਮ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਤਾਂ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਵਿਆਜ ਦੀ ਸਹੀ ਦੇਣਦਾਰੀ ਬਾਰੇ ਪਤਾ ਹੋਵੇ ਜੋ ਕਿ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਤੋਂ ਵਸੂਲੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਇਹ ਐੱਲ ਐੱਲ ਐੱਲ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਤੇ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇਗੀ। ਜਦੋਂ ਵੀ ਵਿਆਜ ਦੀਆਂ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਤਬਦੀਲੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਤੇ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

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

**ਕੋਡ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ**

ਬੋਰਡ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪੱਧਰਾਂ ਤੇ ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਦੀ ਸਾਲਾਨਾ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇਗਾ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਹਰ ਛੇ ਮਹੀਨੇ ਬਾਅਦ ਇਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਇਸ ਸਮੀਖਿਆ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਬੋਰਡ ਨੂੰ ਦੇਵੇਗਾ।