

लेंडिंगकार्ट फाइनेंस लिमिटेड

उचित व्यवहार संहिता

पॉलिसी का शीर्षक	पॉलिसी का नाम
पॉलिसी स्वामित्व	ग्राहक सेवा टीम
मूल पॉलिसी जारी करने की तारीख	14 मई, 2015
सशोधन की तारीख	13 जून, 2024
सशोधन प्रभावी होने की तारीख	13 जून, 2024
अगली समीक्षा तारीख	13 जून, 2025
पॉलिसी संस्करण	14
बाहरी सलाहकार द्वारा कार्यात्मक पहलुओं की जाँच की गई	हाँ / नहीं
बोर्ड द्वारा मंजूरी	हाँ
विनियामक दिशानिर्देश/अधिसूचना/ परिपत्र	मास्टर दिशानिर्देश - भारतीय रिज़र्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - स्केल आधारित विनियमन) दिशानिर्देश, 2023

हस्ताक्षर करने वाला प्राधिकारी	पदनाम	तारीख	हस्ताक्षर
बोर्ड की मंजूरी			
निदेशक मंडल	बोर्ड के सदस्य	13 जून, 2024	
किस के द्वारा अनूशंसित			
ऑडिट समिति	ऑडिट समिति के सदस्य	11 जून, 2024	
प्रबंधन की मंजूरी			
श्री हर्षवर्द्धन लूनिया	सीईओ एवं एमडी	-	
किस के द्वारा समीक्षा की गई			
श्री अभिषेक सिंह	मुख्य परिचालन अधिकारी	7 जून, 2024	
स्त्री ममता राणे	अनुपालन	7 जून, 2024	
किस के द्वारा तैयार किया गया			
स्त्री अजिता के	ग्राहक सेवा टीम	5 जून, 2024	

## विषय-सूची

उद्देश्य.....	4
महत्वपूर्ण परिभाषाएँ.....	4
लक्ष्य.....	4
प्रतिबद्धता.....	4
लोन के लिए आवेदन और उनकी प्रक्रिया.....	5
डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म से लिया गया लोन.....	5
लोन मूल्यांकन और नियम/शर्तें.....	6
लोन का वितरण (नियमों और शर्तों में बदलाव सहित).....	6
बकाया की वसूली.....	6
अन्य दिशानिर्देश.....	6
शिकायत निवारण तंत्र.....	7
उद्देश्य / मुख्य प्रतिबद्धताएँ.....	7
ग्राहकों के प्रश्नों/शिकायतों/परिवादों को संभालने के लिए प्रणाली.....	7
प्रश्न, अनुरोध और शिकायत की परिभाषा.....	8
ग्राहक संपर्क बिंदु.....	8
ग्राहक के प्रश्नों को रिकॉर्ड करना और प्रबंधन:.....	8
पावती और संचार.....	8
टर्नअराउंड समय (TAT):.....	9
जवाब देने का तरीका:.....	9
निगरानी और एस्केलेशन.....	9
दस्तावेजीकरण और रिपोर्टिंग.....	9
ऑनलाइन माध्यम से की जाने वाली शिकायत.....	10
इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक माध्यम से की जाने वाली शिकायत:.....	10
क्वेरी हैंडलिंग फ्लोचार्ट.....	10
अनिवार्य प्रदर्शन आवश्यकताएँ.....	10
समय सीमा.....	11
सीआईसी के लिए क्षतिपूर्ति संरचना.....	12
अत्यधिक ब्याज का विनियमन.....	13
संहिता की समीक्षा.....	13

## उद्देश्य

भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) ने मास्टर डायरेक्शन के अध्याय VII के माध्यम से - गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - स्केल आधारित विनियमन दिशानिर्देश, 2023 (परिपत्र संख्या RBI / DoR / 2023-24 / 106 DoR. FIN. REC. No. 45 / 03. 10. 119/2023-24) (जैसा कि समय-समय पर संशोधित और अद्यतन किया जाता है) से गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (एनबीएफसी) के लिए उचित व्यवहार संहिता पर दिशानिर्देश जारी किए हैं, जिससे उनके ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय निष्पक्ष व्यापार और कॉर्पोरेट प्रथाओं के लिए मानक स्थापित किए जा सकें।

लेंडिंगकार्ट फाइनेंस लिमिटेड (इसके बाद 'कंपनी' या 'LFL' के रूप में संदर्भित) एक गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी (एनबीएफसी) है जो आरबीआई के साथ पंजीकृत है और उपरोक्त दिशानिर्देशों के अनुसार निष्पक्ष प्रथाओं/मानकों के लिए सिद्धांतों को निर्धारित करने हेतु निम्नलिखित उचित व्यवहार संहिता ('एफपीसी' या 'संहिता') को अपनाती है जिनका कंपनी द्वारा अपने ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय पालन किया जाना चाहिए। यह ग्राहकों को जानकारी प्रदान करती है और बताती है कि कंपनी से ग्राहकों के प्रति दैनिक आधार पर किस तरह के व्यवहार की अपेक्षा की जाती है।

यह संहिता सभी ग्राहकों पर लागू होती है, जिसमें सोशल मीडिया / किसी अन्य मीडिया पर पोस्ट की गई कोई भी शिकायत / पूछताछ शामिल है और कंपनी अपने सभी ग्राहकों को उनकी ज़रूरत के हिसाब से नीचे बताए गए मंच तक पहुंचने में बढ़ावा देती है।

## महत्वपूर्ण परिभाषाएँ

1. बोर्ड: का तात्पर्य LFL का निदेशक मंडल है।
2. उधारकर्ता / ग्राहक: का तात्पर्य LFL का कोई भी मौजूदा या संभावित उधारकर्ता / ग्राहक है।

## लक्ष्य

इस संहिता को नीचे दिए गए लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए विकसित किया गया है:

- ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय उचित व्यवहार सुनिश्चित करना ताकि उनके साथ उचित और अच्छे संबंधों को बढ़ावा दिया जा सके।
- ज्यादा पारदर्शिता ग्राहकों को प्रॉडक्ट को बेहतर तरीके से समझने और सूचना पर आधारित फैसले लेने में मदद करती है।
- ग्राहक में कंपनी के प्रति भरोसा जगाना।
- ग्राहकों के साथ व्यवहार करने में उचित मानक स्थापित करके अच्छे, स्पष्ट और पारदर्शी व्यवसाय प्रथाओं का पालन करना।
- उच्च संचालन मानकों को पाने के लिए, निष्पक्ष प्रतिस्पर्धा के ज़रिए मार्केट फ़ोर्स को बढ़ावा देना
- वसूली और इंफोर्समेंट, जहां ज़रूरी हो, उचित कानूनी प्रक्रिया का पालन करके ही किया जाना चाहिए।
- उचित व्यवहार के संबंध में आरबीआई द्वारा निर्धारित लागू नियमों का अनुपालन सुनिश्चित करना।

## प्रतिबद्धता

- LFL हर वक्त सही, निष्पक्ष तरीके से काम करने और इंडस्ट्री में प्रचलित मानक को पूरा करने के लिए अपनी पूरी कोशिश करेगा।
- LFL सभी संबंधित कानूनों, नियमों का पालन करेगा और अपने उधारकर्ताओं के साथ बातचीत के दौरान पूरी ईमानदारी और पारदर्शिता बरतेगा।
- ग्राहकों के साथ बातचीत करते समय कंपनी अंग्रेजी या हिंदी या स्थानीय भाषा में स्पष्ट जानकारी देने के लिए ज़रूरी कदम उठाएगी। जानकारी जैसे कि :
  - i. कंपनी के अलग-अलग प्रोडक्ट्स और सेवाएँ;

- ii. नियम और शर्तें, ब्याज दर / सर्विस चार्ज।
- iii. ग्राहकों को मिलने वाला लाभ और इम्प्लीकेशन, यदि कोई हो तो।
- iv. सवालों का जवाब देने वाला व्यक्ति जिससे संपर्क किया जा सके, यदि कोई हो तो।
- संहिता को वेबसाइट पर उपलब्ध करवाया जाएगा।
- LFL उधारकर्ताओं से जुड़ी जानकारी को पूरी तरह से गोपनीय रखेगा और जब तक कानून के तहत ज़रूरी ना हो या जब तक उधारकर्ता द्वारा रज़ामंदी नहीं दी जाती है, तब तक कोई भी जानकारी किसी से भी साझा नहीं करेगा।
- LFL उधारकर्ताओं को अपने खाते के बारे में जानकारी और उनके लिए उपलब्ध सुविधाओं के लिए सूचना के अधिकार का इस्तेमाल करने के बारे में जानकारी देने के लिए ज़रूरी कदम उठाएगा।
- LFL किसी भी लेनदेन से पहले अपने उधारकर्ताओं को सारी वित्तीय जानकारी जैसे कि ब्याज, शुल्क, गणना के तरीके आदि के बारे में बताएगा।

#### लोन के लिए आवेदन और उनकी प्रक्रिया

- LFL खास तौर पर एमएसएमई सेगमेंट में अपने ग्राहकों के लिए वर्किंग कैपिटल लोन देता है, जिसमें उधारकर्ता को मध्य-बड़े कॉर्पोरेट ग्राहकों (जो वित्तीय मार्केट बिज़नेस से अच्छी तरह वाकिफ़ हैं) की तुलना में मदद की ज़्यादा ज़रूरत होती है।
- LFL हमेशा अपने उधारकर्ताओं को लोन लेने के लिए अपनाई जाने वाली प्रक्रिया के बारे में मार्गदर्शन करने की कोशिश करेगा।
- LFL के 'लोन आवेदन फॉर्म / उचित दस्तावेज़ों' में वह सभी जानकारी शामिल होगी जो उधारकर्ता द्वारा दी जानी ज़रूरी होती है/ उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती है। अन्य गैर-बैंकिंग वित्त कंपनियों (एनबीएफसी) द्वारा प्रस्तुत समान नियमों और शर्तों के साथ तुलना करने और सूचना पर आधारित फैसले लेने में उधारकर्ता की मदद करने के लिए LFL उन्हें ज़रूरी जानकारी देगा। इसके अलावा, उधारकर्ता को समझौते की विषय-सूची को स्थानीय भाषा में समझाया जाना चाहिए।
- LFL के 'लोन आवेदन फॉर्म / उचित दस्तावेज़ों' में लोन आवेदन फॉर्म के साथ उधारकर्ताओं द्वारा दिए जाने वाले ज़रूरी दस्तावेज़ों की लिस्ट भी बतानी होगी।
- उधारकर्ता द्वारा दी गई सभी जानकारियों, प्रॉपर्टी के टाइटल की पुष्टि करने के लिए ज़रूरी दस्तावेज़, व्यक्ति की पहचान, दी जाने वाली इकाई (एंटिटी) और जमानत, जिसमें गारंटी भी शामिल है, यदि कोई हो तो, उनकी छानबीन करने के बाद जमा करवाए गए लोन आवेदन फॉर्म पर योग्यता के आधार पर विचार किया जाएगा।
- LFL उधारकर्ता की लोन पात्रता सुनिश्चित करने के लिए उसकी लोन चुकाने की क्षमता का पता लगाएगा, जो किसी भी लोन आवेदन फॉर्म को मंजूरी देने या खारिज करने से पहले उस आवेदन के बारे में फैसला लेने का एक ज़रूरी मापदंड होता है।
- LFL में लोन लेने के लिए उधारकर्ता द्वारा जमा करवाए गए लोन आवेदन फॉर्म प्राप्त करने के लिए रसीद देने की एक प्रणाली है। LFL उधारकर्ता को सभी ज़रूरी जानकारी प्राप्त करने की तारीख से तय समय के अंदर अपने फैसले के बारे में सूचना देगा।
- उधारकर्ता के लिए सभी संचार स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे।

#### डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म से लिया गया लोन

- सोर्सिंग एजेंटों (जिन्हें इसके बाद एजेंट कहा जाएगा) के रूप में संलिप्त डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म के नाम LFL की वेबसाइट पर प्रकट किए जाएंगे।
  - एजेंटों के रूप में संलिप्त डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म को ग्राहक के सामने प्रकटीकरण करने के लिए निर्देशित किया जाएगा, LFL का नाम और LFL उन एजेंटों के नाम प्रकट करेंगे जिनकी ओर से वे उसके साथ बातचीत कर रहे हैं।
- मंजूरी के तुरंत बाद लेकिन लोन एग्रीमेंट के निष्पादन से पहले, उधारकर्ता को लेटर हेड पर सेंक्शन लेटर जारी किया जाएगा।
- लोन की मंजूरी/संवितरण के समय लोन एग्रीमेंट की एक प्रति लोन एग्रीमेंट में उद्धृत सभी अनुलग्नकों की एक प्रति के साथ सभी उधारकर्ताओं को दी जाएगी।
  - LFL द्वारा एंगेज किए गए डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्म पर प्रभावी निरीक्षण और निगरानी सुनिश्चित की जाएगी।

- शिकायत निवारण तंत्र के बारे में जागरूकता पैदा करने के लिए पर्याप्त प्रयास किए जाएंगे।

#### लोन मूल्यांकन और नियम/शर्तें

- LFL एक मंजूरी पत्र के जरिए लिखित तौर पर उधारकर्ता को उसके द्वारा समझी जाने वाली स्थानीय भाषा में छूट / ब्याज की वार्षिक दर और आवेदन की विधि सहित सभी नियमों और शर्तों के साथ स्वीकृत राशि के बारे में बताएगी और उधारकर्ता द्वारा इन नियमों और शर्तों की स्वीकृति को एलएफएल के रिकॉर्ड पर रखेगी।
- देरी से चुकाए गए लोन पर लगाए गए दंडात्मक ब्याज से जुड़ी किसी भी धारा (क्लॉज़) को लोन समझौते में बोल्ड में दिखाया जाएगा।
- LFL द्वारा सभी उधारकर्ताओं को लोन की मंजूरी / वितरण के वक्त लोन एग्रीमेंट (जिस पर उधारकर्ता की सहमति बन गई है) की एक कॉपी के साथ-साथ हर संलग्न (एन्क्लोजर) की एक कॉपी मुहैया करवाई जानी चाहिए।

#### लोन का वितरण (नियमों और शर्तों में बदलाव सहित)

- यदि ग्राहक के लिए विशिष्ट हो, तो LFL अपनी प्रकाशित वेबसाइट के माध्यम से या जैसा उपयुक्त हो, मंजूरी के नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव जिसमें संवितरण अनुसूची, ब्याज दरें, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि शामिल हैं, लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं हैं, के बारे में अपने उधारकर्ता को स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में नोटिस देगा। LFL को यह भी सुनिश्चित करना होगा कि छूट / ब्याज दरों और शुल्कों में बदलाव केवल संभावित तौर पर प्रभावित हों। इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त को लोन समझौते में शामिल किया जाएगा।
- समझौते के तहत प्रदर्शन या भुगतान को वापस लेने / और तेज़ी से आगे बढ़ाने का LFL का फैसला, संबंधित लोन समझौते के हिसाब से होगा।

#### बकाया की वसूली

- LFL अपने ग्राहकों को उनके बकाया के बारे में सभी जानकारी देगा और इसका भुगतान के लिए उचित समय भी देगा।
- LFL उधारकर्ता के खिलाफ कंपनी के किसी भी अन्य दावे के लिए किसी भी वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार के अधीन सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान पर या लोन की बकाया राशि की पूरी प्राप्ति पर उधारकर्ता की सभी प्रतिभूतियों को वापस कर देगा। अगर बकाया राशि का कुछ सेटलमेंट बाकी है तो, तो उधारकर्ता को बचे हुए बकाया दावों के बारे में पूरे विवरण के साथ इस बारे में नोटिस दिया जाएगा जिसके तहत LFL प्रतिभूतियों को अपने पास रखने का हकदार है जब तक कि संबंधित दावे का निपटारा / भुगतान नहीं किया जाता है।
- LFL अपने हितों की रक्षा करते हुए डिफॉल्टर उधारकर्ताओं से बकाया वसूलने के लिए उचित और वैध तरीके अपनाएगा।
- LFL को यह सुनिश्चित करना होगा उसके कर्मचारी ग्राहकों के साथ उचित व्यवहार करने में अच्छे तरीके से प्रशिक्षित है।

#### अन्य दिशानिर्देश

- LFL संबंधित लोन समझौते के नियमों और शर्तों में दिए गए उद्देश्यों (जब तक कि नई जानकारी नहीं दी जाती है, तब तक उधारकर्ता द्वारा बताए गए पहले से बताए गए उद्देश्यों को छोड़कर) के अलावा अपने उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेगा।

- उधारकर्ता द्वारा अपने उधारी खाते के ट्रांसफर के लिए अनुरोध करने के मामले में, LFL की सहमति या आपत्ति (अगर कोई हो तो) को आम तौर पर उधारकर्ता के अनुरोध की तारीख से 21 दिनों के अंदर उसे सूचित किया जाता है। यह ट्रांसफर सभी लागू कानूनों के अनुरूप पारदर्शी समझौता शर्तों के हिसाब से होगा।
- LFL अपने उधारकर्ता से बकाया की वसूली के मामले में गलत तरीकों जैसे लगातार उधारकर्ताओं को अनचाहे समय पर परेशान करना, लोन / बकाया की वसूली के लिए शारीरिक ताकत का इस्तेमाल, आदि का सहारा नहीं लेता है। इसके लिए कर्मचारियों को उचित तरीके से ग्राहकों से व्यवहार के लिए बेहतर तरीके से प्रशिक्षण दिया जाएगा।
- LFL सह-बाध्यता के साथ या उसके बिना व्यक्तिगत उधारकर्ताओं से व्यापार के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए स्वीकृत फ्लोटिंग रेट टर्म लोन पर कोई फोरक्लोजर चार्ज / प्री-पेमेंट पेनल्टी नहीं लगाता है।
- कंपनी के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले विवादों को सुलझाने के लिए कंपनी के पास एक प्रणाली होगी जिसमें ऐसी शिकायतों को कंपनी के उक्त पदाधिकारियों से एक स्तर ऊपर के अधिकारी द्वारा सुना और निपटाया जाएगा।

### शिकायत निवारण तंत्र

आज के प्रतिस्पर्धा वाले माहौल में शानदार ग्राहक सेवा, व्यापार में आगे बढ़ने के लिए काफी ज़रूरी होती है। ग्राहक की शिकायतें किसी भी कॉर्पोरेट इकाई के व्यावसायिक जीवन का हिस्सा हैं।

LFL में, हमारा मुख्य ध्यान कस्टमर सर्विस और संतुष्टि पर रहता है। हमारा मानना है कि न केवल नए ग्राहकों को आकर्षित करने के लिए, बल्कि मौजूदा ग्राहकों को बनाए रखने के लिए जल्द और अच्छी सेवा देना ज़रूरी है। LFL ने इस तरह के काफी कदम उठाए हैं जो हमारे ग्राहकों को बेहतर अनुभव देने के उद्देश्य से एक बेहतर ग्राहक अनुभव और एक अच्छी शिकायत निवारण व्यवस्था प्रदान करने की तरफ अग्रसर हैं।

LFL के शिकायत निवारण तंत्र को ज़्यादा सार्थक और असरदार बनाने के लिए एक संरचित प्रणाली बनाई गई है। यह प्रणाली यह सुनिश्चित करेगी कि शिकायतों का निवारण अच्छे तरीके और नियमों के मुताबिक किया जा रहा है।

### उद्देश्य / मुख्य प्रतिबद्धताएँ

- LFL की अपने ग्राहकों के प्रति प्रमुख प्रतिबद्धताएँ हैं:
  - सभी ग्राहकों के साथ निष्पक्ष तरीके से व्यवहार सुनिश्चित करना।
  - ग्राहकों की समस्याओं और शिकायतों को समय पर हल करना।
  - ग्राहकों के सवालों को अच्छी तरह से समझना और मददगार तरीके से जवाब देना।
  - विवादों / शिकायतों के समाधान के लिए ग्राहकों को शिकायत निवारण तंत्र और जवाबदेह अधिकारियों के बारे में जानकारी देना।

LFL अपने ग्राहकों की गोपनीयता और गरिमा को बहुत गंभीरता से लेता है, और अपने ग्राहकों के साथ हर समय निष्पक्ष और अच्छा व्यवहार करता है।

### ग्राहकों के प्रश्नों/शिकायतों/परिवादों को संभालने के लिए प्रणाली

जो ग्राहक फीडबैक देना चाहते हैं या अपनी शिकायत भेजना चाहते हैं, वे सोमवार से शक्रवार (राष्ट्रीय अवकाशों को छोड़कर) सुबह 10:00 बजे से शाम 7:00 बजे के बीच नीचे उल्लिखित चैनलों का उपयोग कर सकते हैं।

1. प्रक्रिया  
ग्राहक के प्रश्न: इसका उद्देश्य ग्राहकों के प्रश्नों को कुशलतापूर्वक और प्रभावी ढंग से प्रबंधित करना, उच्च स्तर की ग्राहक संतुष्टि सुनिश्चित करना और भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा निर्धारित नियामक दिशानिर्देशों का पालन करना है।

## 2. प्रश्न, अनुरोध और शिकायत की परिभाषा:

ग्राहकों की समस्याओं को सटीक तरीके से ट्रैक करने के लिए लेंडिंगकार्ट ने प्रश्नों, अनुरोधों और शिकायतों के लिए अलग-अलग परिभाषाएँ स्थापित की हैं।

निम्नलिखित उदाहरण केवल समझाने के लिए दिए गए हैं:

प्रश्न: ग्राहक द्वारा मांगी गई जानकारी।

### a) प्रश्नों के उदाहरण:

- ग्राहक द्वारा लोन आवेदन प्रक्रिया के बारे में जानकारी लेना।
- ग्राहक द्वारा लोन आवेदन के लिए आवश्यक दस्तावेजों के बारे में जानकारी लेना।
- ग्राहक द्वारा भुगतान के तरीके के बारे में जानकारी लेना।

अनुरोध: ग्राहक द्वारा लोन सेवाओं से संबंधित मांगी गई कोई विशिष्ट कार्रवाई या सेवा।

### b) अनुरोधों के उदाहरण:

- ग्राहक द्वारा अकाउंट स्टेटमेंट का अनुरोध करना।
- ग्राहक द्वारा विलम्ब से भुगतान करने पर लगने वाले शुल्क/प्रभार से छूट का अनुरोध करना।
- ग्राहक द्वारा लोन के फोरक्लोज़र का अनुरोध करना।

शिकायत: किसी भी सेवा को ऑफर करने में लेंडिंगकार्ट की ओर से सेवा की कमी या त्रुटि, और/या किसी भी प्रक्रिया में गैर-अनुपालन के कारण होने वाला विवाद या शिकायत।

### c) शिकायतों के उदाहरण:

- अनापत्ति प्रमाण पत्र (एनओसी) जारी करने में देरी।
- भुगतान पोस्टिंग में देरी।
- अकाउंट जानकारी (ईमेल, पता, आदि) परिवर्तन में देरी।

इन परिभाषाओं और उदाहरणों का उद्देश्य ग्राहकों की समस्याओं पर स्पष्टता प्रदान करना तथा कुशल समाधान को सुगम बनाना है।

## 3. ग्राहक संपर्क बिंदु:

- ग्राहक अपनी सुविधा के अनुरूप विभिन्न चैनलों के माध्यम से लेंडिंगकार्ट की सहायता टीम से संपर्क कर सकते हैं:

i. ईमेल: [care@lendingkart.com](mailto:care@lendingkart.com)

ii. टोल-फ्री नंबर: 1800 572 0202

iii. ऑनलाइन चैट: लेंडिंगकार्ट हेल्प डेस्क

iv. व्हाट्सएप: +91 7778867631

v. हमें यहाँ बताए गए पते पर लिखें: इंद्रप्रस्थ बिजनेस पार्क, 6वीं मंजिल, सरखेज रोजा रोड, मकरबा, अहमदाबाद - 380 051

## 4. ग्राहक के प्रश्नों को रिकॉर्ड करना और प्रबंधन:

- सभी प्रश्न, चाहे वे किसी भी चैनल से आए हों, CRM सिस्टम में लॉग किए जाते हैं।
- ईमेल, व्हाट्सएप या चैट के माध्यम से प्राप्त प्रश्नों को स्वचालित रूप से CRM में कैचर किया जाता है और टिकट जनरेट किए जाते हैं।
- ध्वनि संचार के माध्यम से प्राप्त प्रश्नों के लिए, एजेंट संबंधित टिकट बनाने के लिए CRM में मैन्युअल रूप से विवरण दर्ज करने के लिए जिम्मेदार हैं।
- प्रश्नों को प्रश्न के प्रकार के आधार पर वर्गीकृत किया जाता है और प्रत्येक श्रेणी को नियामक आवश्यकताओं के अनुसार विशिष्ट टर्नअराउंड टाइम (टीएटी) दिया जाता है।
- जिन प्रश्नों का समाधान उनके निर्धारित TAT के अंदर नहीं किया जाता है, तो CRM सिस्टम में ऐसे किसी भी प्रश्न के लिए एक स्वचालित एस्केलेशन फीचर शामिल है, जिससे त्वरित ध्यान और समाधान सुनिश्चित होता है।

## 5. पावती और संचार:

- प्रश्न प्राप्त होने और लॉग करने पर, CRM सिस्टमके माध्यम से ग्राहक को रेफरेंस नंबर के साथ एक पावती जारी की जाती है।
- ग्राहकों को पावती के समय अपेक्षित समाधान समयसीमा के बारे में सूचित किया जाता है। (TAT के लिए पृष्ठ संख्या 11 पर तालिका देखें)
- समाधान हो जाने पर, ग्राहकों को समस्या बंद करने के बारे में सूचित किया जाता है तथा समाधान का विवरण प्रदान किया जाता है।



6. टर्नअराउंड समय (TAT):

- प्रश्नों का समाधान उनके स्वरूप के आधार पर तथा पूर्वनिर्धारित समय-सीमा के अंदर किया जाता है।

7. जवाब देने का तरीका:

- प्रश्नों के जवाब आम तौर पर ईमेल के माध्यम से दिए जाते हैं, जिससे यह सुनिश्चित होता है कि समाधान दस्तावेजबद्ध और सत्यापन योग्य हों।

8. निगरानी और एस्केलेशन:

- निर्धारित मानकों के साथ दक्षता और अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए प्रश्न समाधान प्रक्रिया की निरंतर निगरानी की जाती है।

9. दस्तावेजीकरण और रिपोर्टिंग:

- ऑडिट प्रयोजनों और भविष्य के रेफरेंस के लिए सभी बातचीत और समाधान दस्तावेजित किए जाते हैं।
- निरंतर अनुपालन सुनिश्चित करने और क्वेरी हैंडलिंग प्रक्रिया की प्रभावशीलता का आकलन करने के लिए प्रबंधन द्वारा क्वेरी हैंडलिंग पर नियमित रिपोर्ट संकलित की जाती है और समीक्षा की जाती है।

10. एस्केलेशन तंत्र:

यदि शिकायत का समाधान दिए गए समय के अंदर नहीं होता है या यदि ग्राहक LFL द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो वह नीचे बताए गए शिकायत निवारण और नोडल अधिकारी से संपर्क कर सकता है:

स्तर	टच पॉइंट / SPOC	संपर्क और ईमेल आईडी
स्तर 1	ग्राहक सहायता टचपॉइंट	ईमेल आईडी: care@lendingkart.com टॉल फ्री नंबर: 1800 572 0202 व्हाट्सएप: +91 7778867631
स्तर 2	शिकायत निवारण अधिकारी	अजीता के +91 6358874622 सुबह 10.30 बजे से शाम 6.00 बजे तक, राष्ट्रीय अवकाश को छोड़कर सोमवार से शक्रवार
स्तर 3	नोडल अधिकारी	अजीता के +91 7069087586 सुबह 10.30 बजे से शाम 6.00 बजे तक, राष्ट्रीय अवकाश को छोड़कर सोमवार से शक्रवार
स्तर 4	COO एस्केलेशन	अभिषेक एस COO.escalation@lendingkart.com

शिकायत निवारण अधिकारी सभी ग्राहकों की शिकायतें प्राप्त करने के लिए कार्यालय समय के दौरान उपलब्ध रहेंगे।

शिकायत की जांच करने के बाद, शिकायत निवारण अधिकारी शिकायत/परिवाद प्राप्त होने के 30 कार्य दिवसों के अंदर अंतिम जवाब भेजेगा। इस दौरान, ग्राहक अपनी शिकायत की स्थिति जानने के लिए हमें लिख सकते हैं, और हम यथासंभव शीघ्रता से उनका जवाब देने का प्रयास करेंगे।

अगर शिकायत निवारण अधिकारी द्वारा निर्धारित समय सीमा के अंदर शिकायत/विवाद का निवारण नहीं किया जाता है, तो ग्राहक प्रबंधन को लिख सकता है

नाम	श्री अभिषेक सिंह
पदनाम	मुख्य परिचालन अधिकारी
ईमेल आईडी	COO.escalation@lendingkart.com

### 11. बाहरी लोकपाल की प्रक्रिया:

अगर एक माह की अवधि के अंदर शिकायत/विवाद का निवारण नहीं किया जाता है (या तो ग्राहक की शिकायत पूर्णतः या आंशिक रूप से खारिज कर दी गई है और ग्राहक संतुष्ट नहीं है या ग्राहक को कोई जवाब नहीं मिलता है), तो ग्राहक निम्नलिखित में से किसी भी तरीके से लोकपाल या उप लोकपाल के समक्ष अपील कर सकता है:

ऑनलाइन माध्यम से की जाने वाली शिकायत:

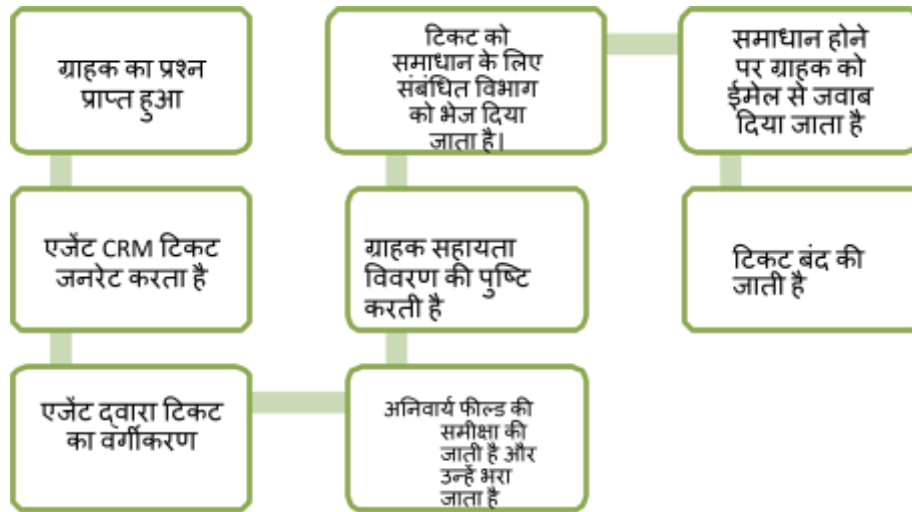
शिकायत निर्धारित पोर्टल अर्थात <https://cms.rbi.org.in> के माध्यम से ऑनलाइन दर्ज की जा सकती है।

इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक माध्यम से की जाने वाली शिकायत:

शिकायत इलेक्ट्रॉनिक रूप से या भौतिक रूप से निर्दिष्ट फॉर्मेट में आरबीआई द्वारा अधिसूचित केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र में की जा सकती है -

केंद्रीकृत प्राप्ति और  
प्रसंस्करण केंद्र  
(सीआरपीसी) भारतीय  
रिजर्व बैंक,  
सेंट्रल विस्टा, सेक्टर 17,  
चंडीगढ़-160 017  
ईमेल – [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in)  
टोल फ्री नंबर - 14448  
(सुबह 9:30 से शाम 5:15  
तक)

### 12. क्वेरी हैंडलिंग फ्लोचार्ट:



### 13. अनिवार्य प्रदर्शन आवश्यकताएँ

LFL के सभी कार्यालयों और हमारी वेबसाइट पर निम्नलिखित उपलब्ध हैं:

- शिकायतें और सुझाव प्राप्त करने के लिए उचित व्यवस्था।
- शिकायत निवारण अधिकारी का नाम, पता और संपर्क नंबर दर्शाना।
- मुख्य नोडल अधिकारी/नोडल अधिकारियों के नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन/मोबाइल नंबर और ई-मेल आईडी) दर्शाना।
- लोकपाल के पास शिकायत दर्ज करने के तरीके का विवरण।
- लोकपाल योजना की मुख्य विशेषताएं (अंग्रेजी, हिंदी और स्थानीय भाषाओं में)।

शिकायत निवारण इकाई की प्रक्रिया ग्राहकों की संतुष्टि के लिए सभी शिकायतों का समाधान सुनिश्चित करेगी।

वे यह सुनिश्चित करेंगे कि अगर उनके स्तर पर शिकायत का समाधान संभव न हो, तो शिकायत को उचित स्तर के पास आगे भेजा जाए।

वैसे तो अंतिम प्रयास यह सुनिश्चित करना है कि हम ऐसी स्थिति में हो जहाँ हमारे ग्राहकों को प्रभावी निवारण पाने के लिए वरिष्ठ प्रबंधन से शिकायत न करनी पड़े, इसलिए हमने इन शिकायतों को संभालने, शिकायत के कारणों को समझने और शिकायत को आगे बढ़ाने के दृष्टिकोण से उनकी समीक्षा करने और उनकी पुनरावृत्ति को रोकने के लिए एक मजबूत तंत्र बनाया है।

## समय सीमा

ग्राहक शिकायत दर्ज करने हेतु शिकायतों को संभालने के लिए आंतरिक तंत्र पर उल्लिखित किसी भी चैनल का उपयोग कर सकते हैं। अगर शिकायत लिखित रूप में प्राप्त हुई है, तो LFL एक पावती भेजने का प्रयास करेगा। मामले की जांच होने के बाद, LFL ग्राहक को अंतिम जवाब या सूचना भेजने का प्रयास करता है।

हमारे पास आने वाली शिकायतों को सही परिप्रेक्ष्य में देखा जाएगा और सभी संभावित कोणों से उनका विश्लेषण किया जाएगा। किसी भी मुद्दे पर LFL के रुख से ग्राहकों को अवगत कराया जाएगा।

कुछ प्रकार के मामलों में शामिल गतिविधियों के स्वरूप के कारण अतिरिक्त समय लग सकता है, उदाहरण के लिए दस्तावेजों की पुनर्प्राप्ति। LFL ग्राहकों को इस तरह की देरी के बारे में सूचित करेगा और शिकायत के समाधान के लिए अपेक्षित समयसीमा प्रदान करेगा।

जब भी LFL द्वारा ग्राहकों की शिकायतों के निपटान में कोई नया परिवर्तन किया जाएगा, जिसमें नए शिकायत चैनल (यदि कोई हो) की शुरुआत शामिल है, तो उपरोक्त पॉलिसी की समय-समय पर समीक्षा/संशोधन किया जाएगा।

प्रश्नों के समाधान की समय-सीमा नीचे दी गई है (शिकायत निवारण अधिकारी के समक्ष प्रस्तुत की जाने वाली तालिका))

1	ग्राहक पूछताछ के लिए संपर्क करते हैं।	T
2	ग्राहक को टिकट नंबर सहित पावती ईमेल भेजा जाएगा	24 घंटे
3	ग्राहक की आवश्यकता के आधार पर प्रश्न को पूछताछ / अनुरोध / शिकायत (ईआरसी) के रूप में टैग किया जाता है।	T+2 दिवस
4	अगर सेवा अनुरोध (एसआर) का प्रकार पूछताछ है, तो ग्राहक के प्रश्न का समाधान करने के बाद इसे बंद कर दिया जाएगा।	T+2 दिवस
5	अगर सेवा अनुरोध का प्रकार अनुरोध/शिकायत है, तो इसे आगे की प्रक्रिया के लिए संबंधित लोगों को सौंप दिया जाएगा।	T+2 दिवस
6	अनुरोध एसआर को संबंधित टीमों द्वारा अटेंड किया जाएगा और सेवा अनुरोध बंद किया जाएगा।	TAT नीचे दी गई तालिका के अनुसार
7	ग्राहक के पंजीकृत ईमेल आईडी पर क्लोज़र मैसेज भेजा जाएगा।	सेवा अनुरोध बंद होने पर वास्तविक समय में

प्रश्नों का TAT विवरण नीचे दिया गया है:

1	अकाउंट स्टेटमेंट	T+5 दिवस
2	आवेदन की स्थिति	T+7 दिवस
3	भूगतान की पृष्ठ	T+7 दिवस
4	वितरण संबंधी प्रश्न	T+7 दिवस
5	EMI संबंधी प्रश्न	T+10 दिवस
6	समय पूर्व लोन बंद करना	T+10 दिवस
7	NOC लेटर	T+10 दिवस
8	CIBIL संबंधी प्रश्न	T+21 दिवस

9	अन्य प्रश्न	T+15 दिवस
---	-------------	-----------

सीआईसी के लिए क्षतिपूर्ति संरचना  
कार्यान्वयन तिथि: 26 अप्रैल 2024

क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपनियाँ / CIBIL संबंधित शिकायत प्रक्रिया:

भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) के दिशानिर्देश परिपत्र के अनुसार क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपनियों (सीआईसी) से संबंधित पूछताछ से निपटने की संशोधित प्रक्रिया नीचे दी गई है:

1. संचार के माध्यम:

- ग्राहक या सीआईसी लेंडिंगकार्ड ग्राहक सहायता टीम से निम्नलिखित माध्यम से संपर्क कर सकते हैं::
- ईमेल: care@lendingkart.com
- टॉल-फ्री नंबर: 1800 572 0202
- ऑनलाइन चैट: वेबसाइट डैशबोर्ड पर लेंडिंगकार्ड हेल्प डेस्क
- व्हाट्सएप: +91 7778867631 (व्हाट्सएप लिंक)
- हमें इस पते पर लिखें: लेंडिंगकार्ड फाइनेंस लिमिटेड, इंद्रप्रस्थ बिजनेस पार्क, 6वीं मंजिल, सरखेज रोजा रोड, मकरबा, अहमदाबाद - 380 051

2. इन्क्वायरी हैंडल करना :

- ग्राहक सहायता अधिकारी, ग्राहकों या सीआईसी से इन्क्वायरी प्राप्त होने पर अनुरोध या शिकायत दर्ज करेगा।
- अगर कोई शिकायत गैर-पंजीकृत चैनल के माध्यम से प्राप्त होती है, तो शिकायतकर्ता को किसी भी आवश्यक क्षतिपूर्ति (यदि लागू हो) के लिए पंजीकृत संपर्क विवरण और बैंकिंग जानकारी (ईमेल आईडी, बैंक या यूपीआई विवरण) प्रदान करने के लिए कहा जाएगा।

3. शिकायतों को प्रोसेस करना:

- शिकायतों को आवश्यक कार्रवाई और समाधान के लिए उपयुक्त विभाग को भेजा जाता है।
- समस्या के समाधान के बाद, ग्राहक या सीआईसी को ईमेल के माध्यम से सूचित किया जाता है, तथा ग्राहक सहायता टीम को भी इसकी जानकारी दी जाती है।
- इसके बाद शिकायत को लेंडिंगकार्ड के CRM सिस्टम में बंद कर दिया जाता है।

4. समाधान और फॉलो-अप:

- सभी सीआईसी-संबंधी पूछताछ का समाधान प्राप्ति की तारीख से 21 दिन की समय-सीमा के अंदर किया जाना चाहिए।
- सीआईसी से संबंधित प्रश्नों के समाधान के लिए अधिकतम टर्नअराउंड समय (TAT) 30 दिन हैं: क्रेडिट संस्थानों (लेंडिंगकार्ड) के लिए 21 दिन और सीआईसी के लिए विवरण अपडेट करने हेतु अतिरिक्त 9 दिन।

5. क्षतिपूर्ति और देरी:

- समाधान में किसी भी प्रकार की देरी होने पर प्रतिदिन 100 रुपये का क्षतिपूर्ति शुल्क देना पड़ सकता है, जो कि असुविधा की स्वीकृति के रूप में जिम्मेदार टीम (सीआईसी/सीआईसी) द्वारा दाय होना चाहिए।
- समाधान के बाद, यदि कोई विलम्ब होता है, तो सीआईसी/सीआईसी को शिकायतकर्ता को विलंबित कुल दिनों तथा तदनुसृत क्षतिपूर्ति के बारे में सूचित करना होगा।

6. दस्तावेज़ीकरण और संचार:

- समाधान होने पर, सीआईसी/सीआईसी द्वारा शिकायतकर्ता को सीआईसी रिपोर्ट में अद्यतन की जानकारी दी जानी चाहिए।
- सीआईसी मामलों से संबंधित सभी आधिकारिक संचार लेंडिंगकार्ड में सीआईसी नोडल कार्यालय को भेजे जाएंगे।

7. निषिद्ध शिकायतें:

- SOP में आंतरिक प्रशासन, मानव संसाधन संबंधी मुद्दे, कर्मचारियों के वेतन, कर्मशियल निर्णय, क्रेडिट स्कोर/मॉडल पर विवाद, तथा न्यायालयों या न्यायाधिकरणों जैसे अन्य मंचों द्वारा पहले से ही निपटाए गए मामलों से संबंधित शिकायतें शामिल नहीं हैं।

8. यह संशोधित प्रक्रिया सीआईसी से संबंधित प्रश्नों के संबंध में फिनटेक परिचालन के लिए आरबीआई के नियामक दिशानिर्देशों का अनुपालन सुनिश्चित करती है।
9. सीआईसी नोडल अधिकारी का विवरण नीचे दिया गया है।

क्रेडिट संस्थान का नाम	नोडल अधिकारी का नाम	नोडल अधिकारी की ईमेल आईडी	नोडल अधिकारी का मोबाइल नंबर
लेंडिंगकार्ट फाइनेंस लिमिटेड	केतन सली	sali.ketan@lendingkart.com	7069087586

#### अत्यधिक ब्याज का विनियमन

कंपनी ने ब्याज दरों और प्रोसेसिंग व अन्य शुल्कों को निर्धारित करने में उचित आंतरिक सिद्धांतों और प्रक्रियाओं को निर्धारित किया है। लगाई गई ब्याज दर उधारकर्ता के जोखिम की श्रेणी जैसे कि उधारकर्ता की वित्तीय हालत, व्यापार, विनियामक परिस्थितियाँ जो व्यवसाय पर असर डालती हैं, प्रतिस्पर्धा, उधारकर्ता का पिछला इतिहास आदि पर निर्भर करती हैं। उधारकर्ता को लोन की पूरी अवधि के दौरान चुकाए जाने वाली ब्याज की दर और कुल ब्याज राशि के बारे में जानकारी दी जाएगी ताकि उधारकर्ता को उस के द्वारा चुकाए जाने वाले ब्याज के बारे में सही तौर पर पता लग सके। इसे LFL की वेबसाइट पर भी उपलब्ध कराया जाएगा या संबंधित समाचार पत्रों में प्रकाशित किया जाएगा। जब भी ब्याज दरों में कोई बदलाव होता है तो उसकी जानकारी वेबसाइट पर अपडेट की जाएगी या अन्य किसी तरीके से दी जाएगी।

LFL के बोर्ड ने ब्याज दरों और प्रोसेसिंग व अन्य शुल्कों को निर्धारित करने में उचित आंतरिक सिद्धांतों और प्रक्रियाओं को निर्धारित किया है।

#### संहिता की समीक्षा

बोर्ड उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज के प्रबंधन के विभिन्न स्तरों की वार्षिक समीक्षा करेगा। शिकायत निवारण अधिकारी हर छह महीने में इस संहिता के अनुपालन की समीक्षा करेंगे और समीक्षा की सम्मिलित रिपोर्ट बोर्ड को सौंपेंगे।





