

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
13 جون 2024	تجدید کی تاریخ
13 جون 2024	تجدید کی مؤثر تاریخ
13 جون 2025	اگلی جائزہ کی تاریخ
14	پالیسی ورژن
ہاں / نہیں	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	ریگولیٹری ہدایات / اطلاعات / سرکلر

دستخط	تاریخ	عہدہ	دستخط کرنے والی اتھارٹی
بورڈ کی منظوری			
	13 جون 2024	بورڈ کے ممبران	بورڈ آف ڈائریکٹرز
تجویز کردہ			
	11 جون 2024	آڈٹ کمیٹی کے ممبران	آڈٹ کمیٹی
مینجمنٹ کی منظوری			
	-	سی ای او اور ایم ڈی	مسٹر برش وردھن لونیا
جائزہ گر			
	7 جون 2024	چیف آپریٹنگ آفیس	مسٹر ابھیشیک سنگھ
	7 جون 2024	تعمیل	محترمہ ممتاز رائے
تیار کنند			
	5 جون 2024	کسٹمر سروس ٹیم	محترمہ اجیتھا کے

فہرست

- 4.....مقصد
- 4.....اہم تعریفیں
- 4.....بدف
- 5.....عزم
- 5.....قرض کے لیے درخواست اور ان کی کارروائی
- 6.....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
- 7.....دیگر ہدایات
- 7.....شکایات کے ازالے کا طریقہ کار
- 8.....مقصد/اہم عزم
- 8.....گاہک کے شکایات/سوالات کو سنبھالنے کا نظام
- 8.....سوالات، درخواست اور شکایات کی تعریف:
- 9.....کسٹمر کانٹیکٹ پوائنٹس
- 9.....گاہک کے سوالات کی ریکارڈنگ اور انتظام
- 9.....اعتراف اور مواصلات
- 10.....ٹرن عراؤنڈ ٹائم
- 10.....جواب کا طریقہ
- 10.....مانیٹرنگ اور اسکلیشن
- 10.....دستاویزی اور رپورٹنگ
- 11.....آن لائن موڈ کے ذریعے کی گئی شکایت
- 11.....الیکٹرانک یا فزیکل موڈ کے ذریعے کی گئی شکایت
- 12.....استفسارات سنبھالنے کا فلو چارٹ
- 12.....ضروریات کی لازمی نمائش
- 12.....ٹائم فریم
- 14.....سی آئی سی کے لیے معاوضے کا فریم ورک
- 15.....زائد سود وصول کرنے کے ضوابط
- 15.....ضابطہ کا جائزہ

مقصد

ریزرو بینک آف انڈیا (آر بی آئی) نے نان بینکنگ فنانشنگ 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 فائننس لمیٹڈ (اس کے بعد "کمپنی" یا ایل ایف ایل کے طور پر حوالہ دیا گیا) ایک نان بینکنگ فائینشل 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

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

ہدف

کوڈ کو ان 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

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:

اس کی مختلف مصنوعات اور خدمات؛

شرایط و ضوابط، سود کی شرح/سروس چارج؛

صارفین کے لیے دستیاب فوائد اور اثرات، اگر کوئی ہیں؛

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 ایل 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 ایل 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 ذریعے 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 نظرمیں 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 پراساں 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 فلوٹنگ 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 دبے گئے فریم ورک کے اندر ہے۔

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 کے شکایات/ سوالات کو سنبھالنے کا نظام

جو گاہک رائے دینا چاہتے ہیں یا اپنی شکایت بھیجنا 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 کرسکتے ہیں۔

ہینڈلنگ کا طریقہ کار

گاہک کے سوالات: مقصد کسٹمر کے سوالات کو مؤثر طریقے سے مینیج کرنا، گاہک کو مطمئن رکھنا اور ریزرو بینک آف انڈیا کی طرف سے مقرر کردہ ریگولیٹری ہدایات پر عمل کرنا ہے۔

سوالات، درخواست اور شکایات کی تعریف:

لینڈنگ کارٹ نے سوالات، درخواستوں اور شکایات کے لیے الگ الگ تعریفیں قائم کی ہیں تاکہ صارفین کے مسائل کی درست نگرانی کو یقینی بنایا جا سکے۔
مندرجہ ذیل مثالیں صرف مثالی مقاصد کے لیے فراہم کی گئی ہیں:

سوالات کی مثالیں:

گاہک کا قرض کی درخواست کے عمل کے بارے میں معلومات حاصل کرنا۔
گاہک کا قرض کی درخواست کے لیے درکار دستاویزات کے بارے میں پوچھنا۔
گاہک کا ادائیگی کے موڈ کے بارے میں پوچھنا۔

درخواست: قرض سے متعلق صارف کی طرف سے مانگی گئی ایک مخصوص کارروائی یا سروس۔
درخواست کی مثالیں:

گاہک کے ذریعہ اکاؤنٹ اسٹیٹمنٹ کی درخواست
گاہک کے ذریعہ تاخیر سے ادائیگی کی فیس / چارجز کی چھوٹ کی درخواست
گاہک کے ذریعہ وقت دے پہلے قرض کی بندش کی درخواست

شکایت: کسی بھی سروس کی پیشکش میں لینڈنگ کارٹ کی طرف سے سروس کی کمی یا غلطی، اور/یا کسی بھی عمل میں عدم

موافقت جس کی وجہ سے تنازعہ یا شکایت ہو۔
شکایات کی مثالیں:
نو آجیکشن سرٹیفکیٹ (این او سی) جاری کرنے میں تاخیر۔
پیمنٹ پوسٹنگ میں تاخیر۔
اکاؤنٹ کی معلومات کی تبدیلی میں تاخیر (ای میل، پتہ، وغیرہ)

ان تعریفوں اور مثالوں کا مقصد کسٹمر کے مسائل پر وضاحت فراہم کرنا اور موثر حل کی سہولت فراہم کرنا ہے۔

کسٹمر کنٹیکٹ پوائنٹس:

صارفین رسائی اور سہولت کو یقینی بنانے کے لیے مختلف چینلز کے ذریعے لینڈنگ کارٹ کی سپورٹ ٹیم سے رابطہ کر سکتا ہے:

ای میل: care@lendingkart.com

ٹول فری نمبر: 1800 572 0202

آن لائن چیٹ: لینڈنگ کارٹ ہیلپ ڈیسک

واٹس ایپ: +91 7778867631

ہمیں متذکرہ پتے پر لکھیں: اندر اپرستہ بزنس پارک، چھٹی منزل، سرکھیج روزا روڈ، مکاربا، احمد آباد
380051

گاہک کے سوالات کی ریکارڈنگ اور انتظام:

تمام سوالات، چاہے وہ کسی بھی چینل سے آئے، سی آر ایم سسٹم میں لاگ ان ہوتے ہیں۔

ای میل، واٹس ایپ یا چیٹ کے ذریعے موصول ہونے والے سوالات خود بخود سی آر ایم میں کیپیچر ہو جاتے ہیں اور ٹکٹیں تیار ہو جاتی ہیں۔

وائس کمیونیکیشن کے ذریعے موصول ہونے والے سوالات کے لیے، ایجنٹ متعلقہ ٹکٹیں بنانے کے لیے سی آر ایم میں میں تفصیلات دستی طور پر داخل کرنے کے ذمہ دار ہیں۔

سوالات کو سوال کی قسم کی بنیاد پر درجہ بندی کیا جاتا ہے اور ریگولٹری تقاضوں کے مطابق ہر زمرے کو مخصوص ٹرنارائونڈ ٹائمز (TAT) تفویض کیا جاتا ہے۔

سی آر ایم سسٹم میں کسی بھی سوالات کے لیے ایک خودکار اضافہ کی خصوصیت شامل ہے جو ان کے مقرر کردہ TAT کے اندر حل نہیں ہوتے ہیں، فوری توجہ اور حل کو یقینی بناتے ہوئے۔

اعتراف اور مواصلات

استفسار کی وصولی اور لاگ ان ہونے پر، سی آر ایم سسٹم کے ذریعے گاہک کو حوالہ نمبر کے ساتھ ایک اعتراف جاری کیا جاتا ہے۔

صارفین کو اعتراف کے وقت متوقع ریزولوشن ٹائم لائنز کے بارے میں مطلع کیا جاتا ہے۔ (TAT کے لیے صفحہ نمبر 11 پر موجود ٹیبیل کو دیکھیں)

ریزولوشن پر، صارفین کو بندش کے بارے میں مطلع کیا جاتا ہے اور ریزولوشن کی تفصیلات فراہم کی جاتی ہے۔

ٹرن ارونڈ ٹائم (TAT):

سوالات کو ان کی نوعیت کی بنیاد پر اور پہلے سے طے شدہ ٹائم لائنز کے اندر حل کیا جاتا ہے۔

جواب کا طریقہ:

سوالات کے جوابات بنیادی طور پر ای میل کے ذریعے فراہم کیے جاتے ہیں، اس بات کو یقینی بناتے ہوئے کہ ریزولوشن دستاویزی اور قابل تصدیق ہیں۔

مانیٹرنگ اور اسکلیشن:

استفسارات کے حل کے عمل کی مسلسل نگرانی کی جاتی ہے تاکہ کارکردگی اور مقررہ معیارات کی تعمیل کو یقینی بنایا جا سکے۔

دستاویزی اور رپورٹنگ:

تمام معاملات اور ریزولوشن آڈیٹنگ کے مقاصد اور مستقبل کے حوالے کے لیے دستاویزی ہیں۔ استفسار سے نمٹنے کے بارے میں باقاعدہ رپورٹس مرتب کی جاتی ہیں اور انتظامیہ کی طرف سے ان کا جائزہ لیا جاتا ہے تاکہ جاری تعمیل کو یقینی بنایا جا سکے اور استفسار سے نمٹنے کے عمل کی تاثیر کا اندازہ لگایا جا سکے۔

اسکلیشن کا طریقہ کار:

دیے گئے وقت کے اندر شکایت حل نہ ہونے کی صورت میں یا وہ مطمئن نہ ہونے کی صورت میں ایل ایف ایل کی طرف سے فراہم کردہ حل، گاہک ذیل میں شکایات کے ازالے اور نوڈل آفیسر سے رجوع کر سکتا ہے:

لیول	ٹچ پوائنٹ / ایس پی او سی	کنٹیکٹ اور ای میل آئی ڈی
لیول 1	کسٹمر سپورٹ ٹچ پوائنٹ	ای میل: care@lendingkart.com ٹول فری نمبر: 1800 572 0202 واٹس ایپ: +91 7778867631
لیول 2	گریوانس افسر	اجیتھا کے +91 6358874622 قومی چھٹی کے علاوہ پیر سے جمعہ صبح 10.30 بجے سے شام 6.00 بجے تک
لیول 3	نوڈل آفیسر	اجیتھا کے +91 7069087586 قومی چھٹی کے علاوہ پیر سے جمعہ صبح 10.30 بجے سے شام 6.00 بجے تک
لیول 4	سی او او اسکیلیشن	ابھیشیک ایس COO.escalation@lendingkart.com

گريوانس ريڈريشل آفيسر تمام صارفين كى شكايات وصول كرنے كے ليے دفتری اوقات ميں دستياب ہوگا۔

شكايت كى جانچ پڑتال كے بعد، گريوانس ريڈريشل آفيسر شكايت كى وصولى كے 30 كام كے دنوں كے اندر حتمى جواب بهيجے گا۔ اس وقت كے دوران، صارفين اپنى شكايت كى كيفيت جاننے كے ليے ہم سے رابطہ كرسكتے هيں، اور ہم ان كا جلد از جلد جواب دينے كى كوشش كريں گے۔

اگر شكايت/تنازعہ كو وقت كے اندر گريوانس افسر كے ذريعه دور نهيں كيا جاتا ہے، تو صارف انتظاميه كو اس پر لكھ سكتا ہے۔

نام	مسٹر ابھيشيك سنگھ
عہدہ	چيف آپريٹنگ آفيسر
ای ميل آنى ڈی	COO.escalation@lendingkart.com

بيرونى محتسب كا عمل:

اگر ايک ماہ كى مدت كے اندر شكايت/تنازعہ كا ازالہ نهيں كيا جاتا ہے (يا تو گاہك كى شكايت كو مكمل يا جزوى طور پر مسترد كر ديا گیا تھا اور صارف مطمئن نهيں ہے يا صارف كو جواب نهيں ملتا ہے)، صارف محتسب يا نائب محتسب، درج ذيل ميں سے كسى ايک طريقے سے سے اپيل كر سكتا ہے:

آن لائن موڈ كے ذريعه كى گنى شكايت:

شكايت آن لائن نامزد پورٹل <https://cms.rbi.org.in> كے ذريعه درج كى جا سكتى ہے۔

اليكٹرانك يا فزيكل موڈ كے ذريعه كى گنى شكايت:

شكايت يا تو اليكٹرانك يا فزيكل طور پر مخصوص فارميٹ ميں سنٹرلائزڈ رسيد اور پروسيسنگ كو كى جا سكتى ہے، جسے آر بى آنى كے ذريعه مطلع كيا گیا ہے۔

سينٹرلائزڈ ريسپٹ اينڈ پراسيسنگ سينٹر (سى آر پى سى)

ريزرو بينك آف انڈيا

سينٹرل وسٹا، سيكٹر 17،

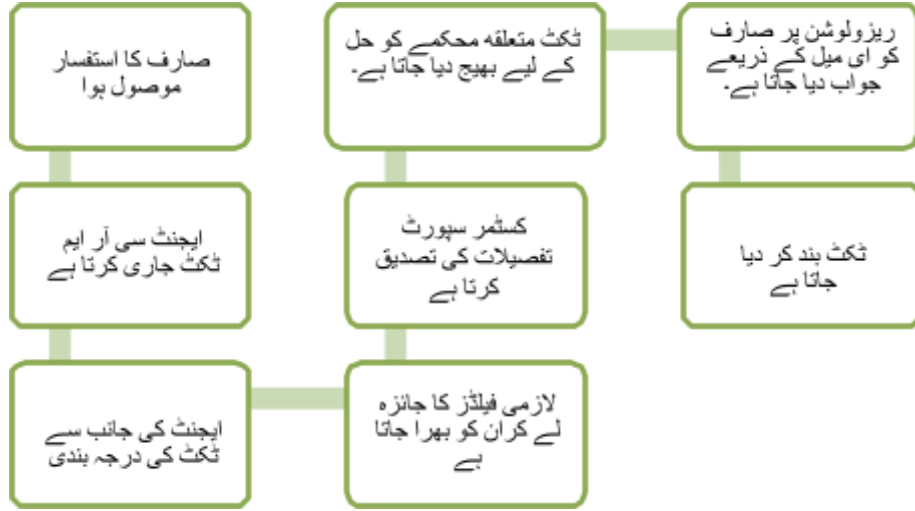
چندى گڑھ - 160 017

ای ميل - crpc@rbi.org.in

ٹول فرى نمبر - 14448

(صبح 9:30 سے شام 5:15 بجے)

استفسارات سنبھالنے کا فلو چارٹ



ضروریات کی لازمی نمائش

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

شکایات اور تجاوز و 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۔

ٹائم فریم

شکایت درج کروانے کے لیے، صارف کسی بھی چینل کا استعمال کر سکتا ہے جیسا کہ داخلی مشینری پر بیان کیا گیا ہے تاکہ

صارفین کی شکایات کو ہینڈل کیا جا سکے۔ اگر شکایت تحریری طور پر موصول ہوئی ہے، تو ایل ایف ایل ایک اعتراف بھیجنے

کی کوشش کرے گا۔ معاملے کی جانچ پڑتال کے بعد، ایل ایف ایل گاہک کو یا تو حتمی جواب یا اطلاع بھیجنے کی کوشش کرے

گا۔

ہماری طرف سے موصول ہونے والی شکایات کو صحیح تناظر میں دیکھا جائے گا اور ان کا تجزیہ کیا جائے گا۔

ممکنہ زاویہ کسی بھی معاملے پر ایل ایف ایل کے موقف کی معلومات صارفین کو فراہم کی جائیں گی۔

کچھ قسم کے معاملات میں شامل سرگرمیوں کی نوعیت کی وجہ سے اضافی وقت درکار ہو سکتا ہے، مثلاً دستاویزات کی بازیافت۔

ایل ایف ایل 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 دیا گیا ہے (ٹیبیل شکایات کے ازالے سے پہلے منتقل کیا جانا 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 ٹیبیل 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 اسٹیٹمینٹ	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

دیگر سوالات	9
دن T+15	

سی آئی سی کے لیے معاوضے کا فریم ورک

نفاذ کی تاریخ: 26 اپریل 2024

کریڈٹ انفارمیشن کمپنیاں / CIBIL متعلقہ شکایت کا عمل:

ریزرو بینک آف انڈیا (آر بی آئی) کے رہنما خطوط کے سرکلر کے مطابق کریڈٹ انفارمیشن کمپنیوں (سی آئی سی) سے متعلق پوچھ گچھ سے نمٹنے کا طریقہ کار ذیل میں دیا گیا ہے:

مواصلات کے چینلز

صارفین یا سی آئی سی لینڈنگ کارٹ کسٹمر سپورٹ ٹیم سے بذریعہ رابطہ کر سکتے ہیں:

ای میل: care@lendingkart.com

ٹول فری نمبر: 1800 572 0202

آن لائن چیٹ: ویب سائٹ کے ڈیش بورڈ پر لینڈنگ کارٹ ہیلپ ڈیسک

واٹس ایپ: +91 7778867631

ہمیں متذکرہ پتے پر لکھیں: لاندراپرستھ بزنس پارک، چھٹی منزل، سرکھیج روزا روڈ، مکاربا، احمد آباد - 380051

پوچھ تاچھ کا نظام

کسٹمر سپورٹ ایگزیکٹو صارفین یا سی آئی سی سے پوچھ تاچھ کی وصولی پر ایک درخواست یا شکایت درج کرے گا۔

اگر کسی غیر رجسٹرڈ چینل کے ذریعے شکایت موصول ہوتی ہے تو شکایت کنندہ سے کسی ضروری معاوضے (اگر قابل اطلاق ہو) کے لیے رجسٹرڈ نمبر اور بینکنگ معلومات (ای میل آئی ڈی، بینک یا UPI کی تفصیلات) فراہم کرنے کو کہا جائے گا۔

شکایات پر کارروائی:

شکایات ضروری کارروائی اور حل کے لیے متعلقہ محکمے کو بھیجی جاتی ہیں۔

ایک بار جب مسئلہ حل ہو جاتا ہے تو صارف یا سی آئی سی کو کسٹمر سپورٹ ٹیم کو لوپ میں رکھ کر ای میل کے ذریعے مطلع کیا جاتا ہے۔

اس کے بعد شکایت کو لینڈنگ کارٹ کے سی آر ایم سسٹم میں بند کر دیا جاتا ہے۔

ریزولوشن اور فالو اپ:

تمام سی آئی سی سے متعلق انکوائریوں کو وصولی کی تاریخ سے 21 دن کی مدت کے اندر حل کیا جانا چاہیے۔

سی آئی سی سے متعلقہ سوالات کو حل کرنے کے لیے زیادہ سے زیادہ ٹرنارونڈ ٹائم 30 دن ہے: کریڈٹ انسٹی

ٹیوٹ (لینڈنگ کارٹ) کے لیے 21 دن اور تفصیلات کو اپ ڈیٹ کرنے کے لیے CIC کے لیے اضافی 9 دن۔

معاوضہ اور تاخیر:

ریزولوشن میں کسی بھی تاخیر کی وجہ سے ہونے والی تکلیف کے اعتراف کے طور پر، 100 روپے فی دن کی معاوضہ فیس، ذمہ دار ٹیم (سی آئی / سی آئی سی) کو ادا کرنا پڑ سکتا ہے۔
ریزولوشن کے بعد، اگر کوئی تاخیر ہوتی ہے، تو سی آئی / سی آئی سی کو شکایت کنندہ کو کل تاخیر کے دنوں اور متعلقہ معاوضے کے بارے میں مطلع کرنا ہوگا۔

دستاویزی اور مواصلات:

ریزولوشن ہونے پر، سی آئی سی رپورٹس میں اپ ڈیٹس سی آئی / سی آئی سی کے ذریعے شکایت کنندہ کو بتائی جانی چاہئیں۔
سی آئی سی سے متعلق تمام سرکاری مواصلات لینڈنگ کارٹ کے سی آئی سی نوڈل آفس کو بھیجے جائیں گے۔

ممنوعہ شکایات:

ایس او پی میں داخلی انتظامیہ، ایچ آر کے مسائل، عملے کی تنخواہ، تجارتی فیصلوں، کریڈٹ اسکورز/مائلز پر تنازعات، اور عدالتوں یا ٹریبونلز جیسے دیگر فورمز کے ذریعے پہلے ہی حل کیے جانے والے مقدمات شامل نہیں ہیں۔

یہ ترمیم شدہ طریقہ کار سی آئی سی سے متعلقہ سوالات سے متعلق فن ٹیک اپریشنز کے لیے آر بی آئی کے ریگولیٹری رہنما خطوط کی تعمیل کو یقینی بناتا ہے۔

ذیل میں سی آئی سی نوڈل آفیسر کی تفصیلات ہیں۔

کریڈٹ انسٹی ٹیوشن کا نام	نوڈل آفیسر کا نام	نوڈل آفیسر کا ای میل آئی ڈی	نوڈل آفیسر کا موبائل نمبر
لینڈنگ کارٹ فائننس لمیٹڈ	کیتن سالی	sali.ketan@lendingkart.com	7069087586

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 ریگولیٹری 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۔