

लेंडिंगकार्ट फाइनेंस लिमिटेड

निष्पक्ष व्यवहार संहिता

पॉलिसी का शीर्षक	पॉलिसी का नाम
पॉलिसी का स्वामी	ग्राहक सेवा टीम

मूल जारी करने की तिथि	14 मई 2015
संशोधन तिथि	24 जुलाई 2025
संशोधन की प्रभावी तिथि	24 जुलाई 2025
अगली समीक्षा तिथि	24 जुलाई 2026
पॉलिसी का संस्करण	14
बाहरी विशेषज्ञ द्वारा कार्यात्मक पहलुओं की जांच की गई कंसल्टेंट	हाँ /न
बोर्ड द्वारा अनुमोदित	हाँ
विनियामक दिशा-निर्देश/अधिसूचनाएँ/परिपत्र	• मास्टर निर्देश – भारतीय रिज़र्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी-स्तर आधारित विनियमन) दिशा-निर्देश, 2023, दिनांक 19 अक्टूबर 2023 को जारी किए गए, समय-समय पर संशोधित किए जाते हैं। • भारतीय रिज़र्व बैंक (डिजिटल ऋण) दिशा-निर्देश, 2025, दिनांक 8 मई 2025 को जारी किए गए, समय-समय पर संशोधित किए जाते हैं। • RBI परामर्श – "विनियामक संस्थाओं द्वारा शिकायतों के समाधान की गुणवत्ता की निगरानी", दिनांक 13 मार्च 2025 को जारी, समय-समय पर संशोधित। • मास्टर निर्देश – भारतीय रिज़र्व बैंक (क्रेडिट सूचना रिपोर्टिंग) दिशा-निर्देश, 2025, दिनांक 6 जनवरी 2025 को जारी, समय-समय पर संशोधित।

हस्ताक्षर प्राधिकरण	पदनाम	तिथि	हस्ताक्षर
बोर्ड का अनुमोदन			
बोर्ड ऑफ डायरेक्टर्स	बोर्ड के सदस्य	24 जुलाई 2025	
द्वारा अनुशंसा की गई			
ऑडिट समिति	ऑडिट समिति के सदस्य	24 जुलाई 2025	
प्रबंधन की मंजूरी			
श्री प्रशांत जोशी	CEO	05 जून 2025	
द्वारा समीक्षा की गई			
श्री दीपांशु राजपुरोहित	मुख्य व्यवसाय अधिकारी	28 मई 2025	
सुश्री आकांक्षा सिंह	मुख्य अनुपालन अधिकारी	24 अप्रैल 2025	
सुश्री अजीथा के	उपाध्यक्ष, ग्राहक सेवा	25 मार्च 2025	
द्वारा तैयार/संशोधित किया गया			
श्री सली केतन	ग्राहक सेवा टीम	21 मार्च 2025	

संस्करण नियंत्रण

क्रम संख्या	संस्करण	परिवर्तन का विवरण	प्रभावी तिथि
1	V1.0	FPC तैयार किया गया	14/05/2015
2	V1.1	शिकायत निवारण तंत्र अपडेट किया गया। CIC मुआवज़ा जोड़ा गया।	13/06/2024
3	V1.2	- ऋणों के लिए प्रमुख तथ्य विवरण (KFS) जोड़ा गया (पेज 6), - बकाया वसूली अनुभाग अपडेट किया गया (पेज 7), - ब्याज दर और दंडात्मक एवं अन्य शुल्क नीति जोड़ी गई (पेज 7), - फ्लोटिंग ब्याज दर ऋण जोड़े गए (केवल फ्लोटिंग दर ऋणों के लिए लागू (पेज 7) - अत्यधिक ब्याज दर नियमन के तहत ब्याज दर नीति लिंक अपडेट किया गया (पेज 14)। - ग्राहक संपर्क बिंदुओं से चैट विकल्प हटाया गया (पेज 9, 10 और 13) - अंतिम उत्तर की समयसीमा 30 कार्य दिवसों से 30 दिनों में बदली गई (पेज 10)। - CPGRAMS विवरण जोड़ा गया (पेज 11)। - CI और CIC संक्षेपाक्षर परिभाषित किए गए (पेज 13)। - शिकायत दिवस खंड जोड़ा गया (पेज 14)। - बीमा प्रश्नों के लिए TAT संशोधित किया गया (पेज 13) - बीमा शिकायतों के लिए TAT जोड़ा गया (पेज 13) - स्तर 4 की शिकायत को CBO एस्केलेशन से "स्तर 4 एस्केलेशन" में बदला गया और नाम या पदनाम में बदलाव के लिए फुटनोट जोड़ा गया (पेज 11) - स्तर 4 का नाम दीपांशु राजपुरोहित से मनीष अय्यर में बदला गया जबकि ईमेल आईडी COO.escalation@lendingkart.com यथावत रही (पेज 11)	24/07/2025

विषय सूची

उद्देश्य.....	5
महत्वपूर्ण परिभाषाएँ.....	5
उद्देश्य.....	5
प्रतिबद्धता.....	6
ऋण के लिए आवेदन और उसकी प्रक्रिया.....	6
ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें.....	7
डिजिटल ऋण प्लेटफ़ॉर्म से प्राप्त ऋण.....	7
ऋणों के लिए प्रमुख तथ्य विवरण (KFS).....	8
ऋणों के वितरण (जिसमें शर्तों और नियमों में परिवर्तन शामिल हैं).....	8
बकाया राशि की वसूली.....	8
ब्याज दर और दंडात्मक एवं अन्य शुल्क.....	9
फ्लोटिंग ब्याज दर ऋण (केवल फ्लोटिंग दर ऋणों के लिए लागू).....	9
अन्य दिशानिर्देश.....	9
NBFC द्वारा शारीरिक/दृष्टि बाधित व्यक्तियों को ऋण सुविधाएँ.....	10
शिकायत निवारण तंत्र.....	10
उद्देश्य / प्रमुख प्रतिबद्धताएँ.....	10
ग्राहकों की पूछताछ / शिकायतों / समस्याओं को संभालने के लिए तंत्र.....	10
ग्राहक संपर्क बिंदु:.....	11
ग्राहक के प्रश्नों की रिकॉर्डिंग और प्रबंधन:.....	11
स्वीकृति और संचार:.....	11
टर्नअराउंड टाइम (TAT).....	11
मोड ऑफ़ रिस्पॉन्स.....	12
मॉनिटरिंग और एस्केलेशन:.....	12
डॉक्यूमेंटेशन और रिपोर्टिंग.....	12
एस्केलेशन मैकेनिज़्म.....	12
बाह्य लोकपाल प्रक्रिया:.....	13
प्रश्न निवारण प्रवाहचित्र:.....	13
अनिवार्य प्रदर्शन आवश्यकताएँ.....	13
समय सीमा.....	14
CIC के लिए क्षतिपूर्ति रूपरेखा। एक टैग डालें (Alt+1) (क्रियान्वयन तिथि: 26 अप्रैल 2024).....	15
संचार के चैनल:.....	155

पूछताछ को संभालना:.....	15
शिकायतों की प्रक्रिया:.....	15
समाधान और अनुवर्ती कार्रवाई:.....	16
क्षतिपूर्ति और विलंब:.....	16
दस्तावेज़ीकरण और संवाद:.....	16
प्रतिबंधित शिकायतें:.....	16
शिकायत निवारण दिवस:.....	17
कोड की समीक्षा.....	18

उद्देश्य

भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI) ने गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (NBFCs) के लिए फेयर प्रैक्टिस कोड पर दिशा-निर्देश जारी किए हैं, जिससे ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय निष्पक्ष व्यावसायिक और कॉर्पोरेट प्रथाओं के लिए मानक निर्धारित किए गए हैं। ये दिशा-निर्देश मास्टर डायरेक्शन – गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी – स्तर आधारित विनियमन निर्देश, 2023 के अध्याय VII के तहत दिनांक 19 अक्टूबर 2023 को जारी किए गए हैं (जो समय-समय पर संशोधित, परिवर्तित और अपडेट किए जाते हैं)।

लेंडिंगकार्ट फाइनेंस लिमिटेड (जिसे आगे 'कंपनी' या 'LFL' कहा गया है) एक गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी है जिसे RBI के साथ पंजीकृत किया गया है और जिसे मिडल लेयर (NBFC ML) श्रेणी में वर्गीकृत किया गया है। उपर्युक्त दिशा-निर्देशों के अनुसार, कंपनी निम्नलिखित फेयर प्रैक्टिस कोड ('FPC' या 'कोड') को अपनाती है, ताकि ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय निष्पक्ष प्रथाओं / मानकों के सिद्धांतों को निर्धारित किया जा सके। यह ग्राहकों को जानकारी प्रदान करती है और यह स्पष्ट करता है कि कंपनी उनसे रोज़मर्रा के आधार पर किस प्रकार व्यवहार करने की अपेक्षा रखती है।

यह संहिता सभी ग्राहकों पर लागू होती है, जिनमें वे भी शामिल हैं जिनकी शिकायतें या पूछताछ सोशल मीडिया या किसी अन्य माध्यम पर पोस्ट की गई हैं, और कंपनी सभी ग्राहकों को आवश्यकतानुसार नीचे दिए गए प्लेटफ़ॉर्म से संपर्क करने के लिए प्रोत्साहित करती है।

महत्वपूर्ण परिभाषाएँ

1. बोर्ड का अर्थ होगा LFL के निदेशक मंडल।
2. उधारकर्ता/ग्राहक का अर्थ होगा LFL के कोई भी मौजूदा या संभावित उधारकर्ता/ग्राहक।

उद्देश्य

इस संहिता को निम्नलिखित उद्देश्य से विकसित किया गया है:

- ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय निष्पक्ष प्रथाओं को सुनिश्चित करना ताकि उनके साथ एक निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा दिया जा सके।
- ग्राहकों को उत्पाद की बेहतर समझ प्राप्त करने और सूचित निर्णय लेने में सक्षम बनाने के लिए अधिक पारदर्शिता सुनिश्चित करना।
- कंपनी में ग्राहकों का विश्वास स्थापित करना।
- ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय उचित मानक निर्धारित करके अच्छे, निष्पक्ष और पारदर्शी व्यावसायिक प्रथाओं का पालन करना।

- निष्पक्ष प्रतिस्पर्धा के माध्यम से बाज़ार की शक्तियों को प्रोत्साहित करना ताकि उच्च संचालन मानकों को प्राप्त किया जा सके।
- रिकवरी और प्रवर्तन, जहाँ आवश्यक हो, कानून की उचित प्रक्रिया का पालन करते हुए किया जाता है।
- RBI द्वारा निर्धारित निष्पक्ष प्रथाओं से संबंधित लागू विनियमों के अनुपालन को सुनिश्चित करना।
- यह संहिता कंपनी के सभी उत्पाद प्रस्तावों पर समान रूप से लागू होगी, जिनमें वे भी शामिल हैं जो डिजिटल रूप से या अन्य किसी माध्यम से प्राप्त किए गए हों।

प्रतिबद्धता

LFL हमेशा निष्पक्षता, तर्कसंगतता और उद्योग में प्रचलित मानक प्रथाओं का पालन करने का सर्वोत्तम प्रयास करेगा।

RBI द्वारा निर्धारित निष्पक्षता और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों का पालन करते हुए, LFL सभी संबंधित कानूनों और विनियमों का अनुपालन करेगा और उधारकर्ताओं के साथ अपने संवाद के दौरान इन सिद्धांतों का पालन सुनिश्चित करेगा।

ग्राहकों के साथ संवाद करते समय, कंपनी आवश्यक सभी कदम उठाएगी ताकि निम्नलिखित विषयों पर स्पष्ट जानकारी अंग्रेज़ी, हिंदी या उपयुक्त स्थानीय भाषा में प्रदान की जा सके:

- इसके विभिन्न उत्पादों और सेवाओं के बारे में।
- नियम और शर्तें, ब्याज दरें/सेवा शुल्क के बारे में।
- ग्राहकों को उपलब्ध लाभों और उनके संभावित प्रभावों के बारे में।
- प्रश्नों के समाधान के लिए संपर्क व्यक्ति के बारे में।

यह संहिता कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध कराई जाएगी।

LFL उधारकर्ताओं से संबंधित जानकारी को पूरी तरह गोपनीय मानते हुए उसका संरक्षण करेगा और कोई भी जानकारी साझा नहीं करेगा, जब तक कि यह कानून के तहत आवश्यक न हो या उधारकर्ता द्वारा इसकी अनुमति या छूट न दी गई हो।

LFL अपने उधारकर्ताओं को उनके खाते और उपलब्ध सुविधाओं के संबंध में जानकारी प्राप्त करने के अधिकार के बारे में सूचित करने के लिए आवश्यक कदम उठाएगा।

LFL किसी भी लेन-देन में प्रवेश करने से पहले अपने उधारकर्ताओं को सभी वित्तीय जानकारी जैसे ब्याज दरें, शुल्क, गणना की विधि आदि के बारे में सूचित करेगा।

ऋण के लिए आवेदन और उसकी प्रक्रिया

LFL मुख्य रूप से अपने ग्राहकों को MSME क्षेत्र में व्यवसाय ऋण प्रदान करता है, जहाँ उधारकर्ताओं को उन मध्यम और बड़े कॉर्पोरेट ग्राहकों की तुलना में सहायता की आवश्यकता होती है जो वित्तीय बाज़ार और व्यापार के मामलों में अच्छी तरह से निपुण और सुसज्जित होते हैं। LFL व्यक्तिगत ऋण भी "अपवर्ड्स" ब्रांड नाम के तहत प्रदान करता है।

LFL सामान्य व्यावसायिक प्रक्रिया के दौरान हमेशा यह प्रयास करेगा कि वह अपने उधारकर्ताओं को ऋण प्राप्त करने की प्रक्रिया और विधि के बारे में मार्गदर्शन प्रदान करे।

LFL के 'ऋण आवेदन / उपयुक्त दस्तावेज़' में वह सभी जानकारी शामिल होगी जिसे उधारकर्ता द्वारा प्रस्तुत करना आवश्यक है या जो उधारकर्ता के हित को प्रभावित करती है। उधारकर्ता को अन्य गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (NBFCs) द्वारा समान नियमों और शर्तों के साथ प्रदान किए गए विकल्पों की सार्थक तुलना करने और उस तुलना के आधार पर सूचित निर्णय लेने में सहायता करने के लिए आवश्यक जानकारी LFL द्वारा प्रदान की जाएगी। उधारकर्ता को समझ में आने वाली स्थानीय भाषा या उनकी ज्ञात भाषा में समझाया जाएगा कि समझौते की सामग्री क्या है। यह प्रावधान RBI द्वारा निर्धारित निष्पक्ष व्यवहार संहिता (निष्पक्ष व्यवहार संहिता) के अंतर्गत आता है, जिसमें यह सुनिश्चित करने की बात कही गई है कि सभी संचार उधारकर्ता की समझ की भाषा में हों। LFL उधारकर्ता द्वारा इन नियमों और शर्तों की स्वीकृति का रिकॉर्ड बनाए रखेगा। यह प्रावधान RBI की निष्पक्ष व्यवहार संहिता के अनुरूप है, जिसमें यह सुनिश्चित करने की बात कही गई है कि उधारकर्ता की पूर्ण जानकारी के साथ दी गई स्वीकृति को दस्तावेज़ीकृत किया जाए।

LFL के 'ऋण आवेदन / उपयुक्त दस्तावेज़' में उन दस्तावेज़ों की सूची भी शामिल हो सकती है जिन्हें उधारकर्ताओं द्वारा ऋण आवेदन पत्र के साथ प्रस्तुत करना आवश्यक होता है।

प्रत्येक ऋण आवेदन जो उधारकर्ता द्वारा प्रस्तुत किया जाता है, उसे सभी आवश्यक जानकारी, ऋण आवेदन के लिए आवश्यक

दस्तावेजों, व्यक्ति/संस्था की पहचान और प्रस्तावित सुरक्षा (जिसमें गारंटी भी शामिल हो सकती है) की जांच के बाद स्वतंत्र रूप से योग्यता के आधार पर विचार किया जाएगा।

LFL उधारकर्ता की ऋण योग्यता का निर्धारण करने के लिए उचित परिश्रम करेगा, जो किसी भी ऋण आवेदन पत्र को स्वीकृत या अस्वीकृत करने से पहले निर्णय लेने में एक महत्वपूर्ण मानदंड होगा।

LFL के पास ऋण प्राप्त करने के लिए उधारकर्ता द्वारा प्रस्तुत किए गए ऋण आवेदन की प्राप्ति की पुष्टि के लिए एक प्रणाली है। LFL सभी आवश्यक जानकारी प्राप्त होने की तिथि से एक उचित समयावधि के भीतर उधारकर्ता को अपने निर्णय की जानकारी देगा।

उधारकर्ता को सभी संचार स्थानीय भाषा या उस भाषा में किए जाएंगे जिसे वह समझता हो। यह प्रावधान भारतीय रिज़र्व बैंक की निष्पक्ष व्यवहार संहिता के अंतर्गत आता है, जिसे 2015 में लागू किया गया था और 2016 में पुनः पुष्टि की गई थी।

ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें

LFL उधारकर्ता को स्वीकृति पत्र या अन्य माध्यम से उस भाषा में लिखित रूप से जानकारी देगा जिसे उधारकर्ता समझता हो, जिसमें स्वीकृत सीमा की राशि के साथ सभी नियम और शर्तें शामिल होंगी, जैसे वार्षिक छूट/ब्याज दर और उसकी गणना की विधि। इन नियमों और शर्तों की उधारकर्ता द्वारा दी गई स्वीकृति को LFL अपने रिकॉर्ड में रखेगा।

ऋण समझौते में देर से भुगतान के लिए लगाए जाने वाले दंडात्मक ब्याज से संबंधित किसी भी प्रावधान को मोटे अक्षरों में स्पष्ट रूप से दर्शाया जाएगा।

LFL उधारकर्ता को ऋण स्वीकृति/वितरण के समय उस भाषा में समझे गए ऋण समझौते की एक प्रति प्रदान करेगा जिसे उधारकर्ता समझता हो, साथ ही ऋण समझौते में उल्लिखित सभी संलग्न दस्तावेजों की प्रतियां भी प्रदान की जाएंगी।

डिजिटल ऋण प्लेटफॉर्म से प्राप्त ऋण

LFL द्वारा कंपनी में शामिल किए गए सोर्सिंग एजेंटों (जिसमें ऋण सेवा प्रदाता (LSPs), डिजिटल ऋण ऐप्स (DLAs) और LSPs के DLAs शामिल हैं) के नामों का खुलासा उसकी वेबसाइट पर किया जाएगा।

LFL ने उन डिजिटल ऋण प्लेटफॉर्मों को जो एजेंट के रूप में कार्यरत हैं, यह निर्देश दिया है कि वे ग्राहकों को स्पष्ट रूप से शुरुआत में ही यह जानकारी दें कि वे LFL की ओर से कार्य कर रहे हैं।

स्वीकृति के तुरंत बाद लेकिन ऋण समझौते के निष्पादन से पहले, स्वीकृति पत्र उधारकर्ता को लेटरहेड पर जारी किया जाएगा। ऋण की स्वीकृति/वितरण के समय, सभी उधारकर्ताओं को डिजिटल रूप से हस्ताक्षरित ऋण समझौते की एक प्रति, ऋण समझौते में उल्लिखित प्रत्येक संलग्न दस्तावेज की प्रति, तथा उधारकर्ताओं के डेटा से संबंधित LSPs/DLAs की गोपनीयता नीतियों की प्रति प्रदान की जाएगी।

LFL द्वारा नियुक्त डिजिटल ऋण प्लेटफॉर्मों पर प्रभावी निरीक्षण और निगरानी सुनिश्चित की जाएगी।

स्वीकृत ऋणों से संबंधित वितरण हमेशा उधारकर्ता के बैंक खाते में ही किए जाएंगे, सिवाय उन वितरणों के जो विशेष रूप से वैधानिक या नियामक आदेश के अंतर्गत आते हैं। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि सभी ऋण सेवा, पुनर्भुगतान आदि उधारकर्ता द्वारा सीधे कंपनी के बैंक खाते में किए जाएं, न कि किसी तीसरे पक्ष के पास-थ्रू खाते/पूल खाते के माध्यम से, जिसमें LSP के खाते भी शामिल हैं।

ऋण चूक की स्थिति में, जब किसी वसूली एजेंट को वसूली के लिए नियुक्त किया जाता है या पहले से नियुक्त वसूली एजेंट में कोई परिवर्तन होता है, तो उस अधिकृत वसूली एजेंट का विवरण, जो उधारकर्ता से संपर्क करेगा, उधारकर्ता को ईमेल या SMS के माध्यम से वसूली एजेंट द्वारा संपर्क करने से पहले सूचित किया जाएगा।

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

कंपनी द्वारा ऑनबोर्ड किए गए LSP के DLA और DLA द्वारा ग्राहक से डेटा का संग्रह आवश्यकतानुसार और उधारकर्ता की पूर्व और स्पष्ट सहमति के साथ किया जाएगा, जिसमें ऑडिट टेल उपलब्ध होगा। उधारकर्ता को विशिष्ट डेटा के उपयोग के लिए सहमति देने या अस्वीकार करने, तीसरे पक्ष को डेटा प्रकटीकरण को प्रतिबंधित करने, डेटा को बनाए रखने, पहले दी गई सहमति को वापस लेने और यदि आवश्यक हो, ऐप को डेटा हटाने/भूलने का विकल्प प्रदान किया जाएगा।

उधारकर्ताओं की सहमति प्राप्त करने का उद्देश्य प्रत्येक चरण में उनके साथ इंटरफ़ेस के दौरान स्पष्ट रूप से बताया जाना

आवश्यक है। उधारकर्ता की स्पष्ट सहमति प्राप्त की जाएगी, इससे पहले कि उसकी व्यक्तिगत जानकारी किसी तीसरे पक्ष के साथ साझा की जाए, सिवाय उन मामलों के जहाँ ऐसा साझा करना वैधानिक या विनियामक आवश्यकता के अनुसार आवश्यक हो।

ऋणों के लिए प्रमुख तथ्य विवरण (KFS)

LFL सभी ऋणों के लिए ऋण अनुबंध निष्पादित करने से पहले संभावित उधारकर्ता को RBI द्वारा निर्धारित मानक प्रारूप में और उसकी समझ की भाषा में प्रमुख तथ्य विवरण (KFS) प्रदान करेगा।

प्रत्येक KFS में एक विशिष्ट प्रस्ताव संख्या होगी और सात दिन या उससे अधिक की अवधि वाले ऋणों के लिए इसकी वैधता अवधि कम से कम तीन कार्य दिवसों की होगी। उधारकर्ता को KFS प्रदान किए जाने के बाद, ऋण की शर्तों से सहमत होने के लिए उपलब्ध अवधि को वैधता अवधि कहा जाता है। यदि उधारकर्ता वैधता अवधि के भीतर KFS में दर्शाई गई ऋण की शर्तों से सहमत होता है, तो LFL उन शर्तों से बाध्य होगा।

KFS में वार्षिक प्रतिशत दर (APR) की विस्तृत गणना शामिल होगी, साथ ही पूरे ऋण कार्यकाल के दौरान पुनर्भुगतान संरचना को दर्शाने वाला एक अमोर्टाइजेशन शेड्यूल भी होगा।

APR उधारकर्ता के लिए ऋण की कुल वार्षिक लागत को दर्शाता है, जिसमें ब्याज दर के साथ-साथ ऋण से संबंधित सभी अन्य शुल्क और खर्च शामिल होते हैं। ऋण की अवधि के दौरान कोई भी शुल्क, फीस या लेवी तब तक लागू नहीं की जाएगी जब तक कि वे KFS में स्पष्ट रूप से प्रकट न किए गए हों और उधारकर्ता द्वारा उनकी स्पष्ट सहमति के साथ स्वीकार न किए गए हों।

KFS में लागू RBI दिशानिर्देशों के तहत आवश्यक सभी मात्रात्मक और संविदात्मक प्रकटीकरण व्यापक रूप से शामिल किए जाएंगे, जिनमें वितरण की शर्तें, ब्याज गणना विवरण, तृतीय-पक्ष शुल्क, शिकायत निवारण संपर्क और वसूली से संबंधित जानकारी शामिल हैं।

जहाँ भी तीसरे पक्ष सेवा प्रदाताओं की ओर से शुल्क एकत्र किए जाते हैं, ऐसे शुल्कों को APR में उचित रूप से दर्शाया जाएगा और उधारकर्ता को उपयुक्त रसीदें या सहायक दस्तावेज़ प्रदान किए जाएंगे।

KFS की सामग्री को उधारकर्ता को स्पष्ट रूप से समझाया जाएगा, और यह सुनिश्चित करने के लिए कि उधारकर्ता ने विवरणों को समझ लिया है, एक स्वीकृति प्राप्त की जाएगी और उसे LFL के रिकॉर्ड में विधिवत रूप से संचित किया जाएगा।

डिजिटल ऋण व्यवस्था के मामले में, LFL यह सुनिश्चित करेगा कि तीन दिनों की कूलिंग-ऑफ अवधि, ऋण सेवा प्रदाताओं (LSPs) का विवरण, और किसी भी वसूली व्यवस्था की जानकारी लागू विनियामक दिशा-निर्देशों के अनुरूप स्पष्ट रूप से प्रकट की जाए।

ऋणों के वितरण (जिसमें शर्तों और नियमों में परिवर्तन शामिल हैं)

LFL अपने उधारकर्ता को स्वीकृति की शर्तों में किसी भी परिवर्तन, जैसे वितरण अनुसूची, ब्याज दरें, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क आदि, की सूचना स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में प्रदान करेगा। LFL यह भी सुनिश्चित करेगा कि छूट/ब्याज दरों और शुल्कों में कोई भी परिवर्तन केवल भविष्य में लागू किए जाएं। इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त ऋण अनुबंध में शामिल की जाएगी।

LFL का भुगतान या प्रदर्शन को वापस लेने / शीघ्र करने का निर्णय संबंधित ऋण अनुबंध के अनुरूप होगा।

बकाया राशि की वसूली

LFL ग्राहकों को उनकी बकाया राशि से संबंधित सभी जानकारी प्रदान करेगा और उसके भुगतान के लिए उचित समय उपलब्ध कराएगा।

LFL अपने हितों की रक्षा करते हुए, डिफॉल्ट करने वाले उधारकर्ताओं से अपनी बकाया राशि की वसूली के लिए उचित और वैध उपाय अपनाएगा।

LFL यह सुनिश्चित करेगा कि कर्मचारी ग्राहकों से उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित हों।

LFL यह सुनिश्चित करेगा कि सभी वसूली प्रयास निष्पक्ष और पारदर्शी तरीके से, भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा समय-समय पर जारी दिशानिर्देशों के अनुसार ही किए जाएं।

उधारकर्ताओं से संपर्क केवल निर्धारित समय के भीतर किया जाएगा, जो सामान्यतः सुबह 8:00 बजे से शाम 7:00 बजे तक होगा, जब तक कि उधारकर्ता द्वारा विशेष रूप से अन्यथा अनुरोध न किया गया हो।

उधारकर्ताओं को वसूली प्रक्रिया शुरू होने से पहले इसकी जानकारी दी जाएगी, जिसमें वसूली एजेंट का नाम और संपर्क नंबर जैसे विवरण शामिल होंगे।

ब्याज दर और दंडात्मक एवं अन्य शुल्क

बोर्ड द्वारा अनुमोदित "ब्याज दर और दंडात्मक एवं अन्य शुल्क" नीति LFL की वेबसाइट पर उपलब्ध है।

फ्लोटिंग ब्याज दर ऋण (केवल फ्लोटिंग दर ऋणों के लिए लागू)

स्वीकृति के समय ग्राहकों को बेंचमार्क ब्याज दर में परिवर्तन के संभावित प्रभाव के बारे में सूचित किया जाएगा, जिससे EMI और/या कार्यकाल या दोनों में परिवर्तन हो सकता है। इसके परिणामस्वरूप, यदि EMI / अवधि या दोनों में कोई वृद्धि होती है, तो उसे उपयुक्त माध्यमों के माध्यम से तुरंत उधारकर्ता को सूचित किया जाएगा।

फ्लोटिंग ब्याज दरों के रीसेट के समय, LFL उधारकर्ताओं को कंपनी की बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति के अनुसार फिक्स्ड दर पर स्विच करने का विकल्प प्रदान करेगा। फ्लोटिंग ब्याज दर से फिक्स्ड ब्याज दर में स्विच करना LFL के शुल्क तालिका में निर्धारित शुल्कों/फीस के अधीन होगा। फ्लोटिंग से फिक्स्ड ब्याज दर में ऋण स्विच करने के लिए लागू सभी शुल्क और इस विकल्प के प्रयोग से संबंधित कोई भी सेवा शुल्क/प्रशासनिक लागत को स्वीकृति पत्र में पारदर्शी रूप से प्रकट किया जाएगा, और कंपनी द्वारा समय-समय पर ऐसे शुल्कों/लागतों के संशोधन के समय भी इसकी जानकारी दी जाएगी।

उधारकर्ताओं को निम्नलिखित विकल्प दिए जाएंगे: (क) EMI में वृद्धि या कार्यकाल में विस्तार, या दोनों विकल्पों का संयोजन चुनने का विकल्प; और (ख) ऋण की अवधि के दौरान किसी भी समय आंशिक या पूर्ण पूर्व भुगतान करने का विकल्प। फ्लोटिंग से फिक्स्ड ब्याज दर में ऋण स्विच करने पर फोरक्लोज़र शुल्क/पूर्व भुगतान दंड LFL की शुल्क तालिका के अनुसार लगाया जाएगा।

LFL यह सुनिश्चित करेगा कि फ्लोटिंग दर ऋण के मामले में कार्यकाल का विस्तार नकारात्मक अमोर्टाइज़ेशन का कारण न बने।

LFL उपयुक्त माध्यमों से उधारकर्ताओं को प्रत्येक तिमाही के अंत में एक विवरण साझा करेगा/उपलब्ध कराएगा, जिसमें न्यूनतम रूप से अब तक वसूल की गई मूलधन और ब्याज राशि, EMI की राशि, शेष EMI की संख्या, और पूरे ऋण कार्यकाल के लिए वार्षिक ब्याज दर/वार्षिक प्रतिशत दर (APR) शामिल होगी। LFL यह सुनिश्चित करेगा कि विवरण सरल और उधारकर्ता द्वारा आसानी से समझे जा सकें।

अन्य दिशानिर्देश

LFL अपने उधारकर्ताओं के मामलों में हस्तक्षेप से परहेज़ करेगा, सिवाय उन उद्देश्यों के लिए जो संबंधित ऋण अनुबंध की शर्तों और नियमों में प्रदान किए गए हैं (जब तक कि कोई नई जानकारी, जो पहले उधारकर्ता द्वारा प्रकट नहीं की गई थी, LFL के संज्ञान में न आ जाए)।

उधारकर्ता से ऋण खाता स्थानांतरण के लिए अनुरोध प्राप्त होने पर, LFL की सहमति या आपत्ति (यदि कोई हो) उस उधारकर्ता को अनुरोध प्राप्त होने की तिथि से 21 दिनों के भीतर सूचित की जाएगी। ऐसा स्थानांतरण सभी लागू कानूनों के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार किया जाएगा।

LFL अपने उधारकर्ताओं की बकाया राशि की वसूली के मामले में अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेता, जैसे कि असामान्य समय पर बार-बार परेशान करना, या ऋण/बकाया की वसूली के लिए बल प्रयोग करना। कर्मचारियों को ग्राहकों से उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित करने हेतु प्रशिक्षण प्रदान किया जाएगा।

LFL व्यक्तिगत उधारकर्ताओं (सह-उत्तरदायी के साथ या बिना) को व्यापार के अतिरिक्त अन्य उद्देश्यों के लिए स्वीकृत फ्लोटिंग

दर टर्म लोन पर किसी भी फोरक्लोज़र शुल्क / पूर्व-भुगतान दंड का शुल्क नहीं लेता है।

कंपनी के अधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न विवादों को सुलझाने के लिए कंपनी के पास एक प्रणाली होगी, जिसमें ऐसी शिकायतों की सुनवाई और निपटारा संबंधित अधिकारियों से एक स्तर ऊपर के अधिकारी द्वारा किया जाएगा।

NBFC द्वारा शारीरिक/दृष्टि बाधित व्यक्तियों को ऋण सुविधाएँ

LFL शारीरिक रूप से अक्षम / दृष्टिबाधित आवेदकों को विकलांगता के आधार पर उत्पादों और सुविधाओं, जिसमें ऋण सुविधाएं भी शामिल हैं, प्रदान करने में कोई भेदभाव नहीं करेगा। LFL की सभी शाखाएं ऐसे व्यक्तियों को विभिन्न व्यावसायिक सुविधाएं प्राप्त करने में हर संभव सहायता प्रदान करेंगी।

शिकायत निवारण तंत्र

आज की प्रतिस्पर्धात्मक दुनिया में, जहां ग्राहक शिकायतें आम हैं, वहां टिकाऊ बिज़नेस के लिए बेहतरीन ग्राहक सेवा बेहद ज़रूरी है। ग्राहक शिकायतें किसी भी कॉर्पोरेट संस्था के व्यावसायिक जीवन का हिस्सा होती हैं।

LFL में, ग्राहक सेवा और संतुष्टि हमारा प्रमुख फोकस है। हम मानते हैं कि त्वरित और प्रभावी सेवा प्रदान करना न केवल नए ग्राहकों को आकर्षित करने के लिए आवश्यक है, बल्कि मौजूदा ग्राहकों को बनाए रखने के लिए भी बेहद ज़रूरी है। LFL ने बेहतर ग्राहक अनुभव और प्रभावी शिकायत निवारण तंत्र प्रदान करने के उद्देश्य से कई पहलें शुरू की हैं, ताकि ग्राहकों को एक उन्नत सेवा अनुभव मिल सके।

LFL की शिकायत निवारण प्रणाली को अधिक प्रभावशाली और सार्थक बनाने के लिए एक संरचित व्यवस्था तैयार की गई है। यह प्रणाली यह सुनिश्चित करेगी कि की गई शिकायतों का निवारण न्यायसंगत और निष्पक्ष हो, और यह निर्धारित नियमों और विनियमों के ढांचे के भीतर हो।

उद्देश्य / प्रमुख प्रतिबद्धताएँ

LFL की अपने ग्राहकों के प्रति प्रमुख प्रतिबद्धताएँ हैं:

सभी ग्राहकों के साथ निष्पक्ष व्यवहार सुनिश्चित करना।

शिकायत निवारण प्रणाली यह सुनिश्चित करेगी कि निवारण न्यायसंगत और निष्पक्ष हो, तथा निर्धारित नियमों और विनियमों के ढांचे के भीतर हो।

ग्राहकों के प्रश्नों को पूरी तरह समझने और सबसे सहायक तरीके से उत्तर देने के लिए समय लेना।

ग्राहकों को शिकायत निवारण तंत्र और समस्याओं/शिकायतों के समाधान के लिए नामित अधिकारियों के बारे में जागरूक करना।

LFL ग्राहकों की गोपनीयता और गरिमा को अत्यंत गंभीरता से लेता है और हमेशा अपने ग्राहकों के साथ निष्पक्षता और शालीनता से व्यवहार करता है।

ग्राहकों की पूछताछ / शिकायतों / समस्याओं को संभालने के लिए तंत्र

जो ग्राहक प्रतिक्रिया देना या शिकायत भेजना चाहते हैं, वे नीचे दिए गए माध्यमों का उपयोग सोमवार से शुक्रवार (राष्ट्रीय अवकाश को छोड़कर) सुबह 10:00 बजे से शाम 7:00 बजे तक कर सकते हैं।

1. ग्राहक पूछताछ को संभालने की प्रक्रिया का उद्देश्य है—उन्हें कुशलता और प्रभावशीलता से प्रबंधित करना, ताकि ग्राहक संतुष्टि का उच्च स्तर सुनिश्चित किया जा सके और भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा निर्धारित नियामकीय दिशानिर्देशों का पालन हो सके।
2. प्रश्न, अनुरोध और शिकायत की परिभाषा: लेंडिंगकार्ड ने ग्राहक समस्याओं की सटीक पहचान सुनिश्चित करने के लिए प्रश्नों, अनुरोधों और शिकायतों की स्पष्ट परिभाषाएँ निर्धारित की हैं। केवल उदाहरण के उद्देश्य से निम्नलिखित उदाहरण दिए गए हैं: प्रश्न: ग्राहक द्वारा मांगी गई जानकारी।

- a. प्रश्नों के उदाहरण:
 - i. ऋण आवेदन प्रक्रिया की जानकारी प्राप्त करने वाला ग्राहक।
 - ii. ऋण आवेदन के लिए आवश्यक दस्तावेजों के बारे में जानकारी प्राप्त करने वाला ग्राहक।
 - iii. भुगतान के तरीके के बारे में जानकारी प्राप्त करने वाला ग्राहक।
- b. अनुरोध: ग्राहक द्वारा ऋण सेवाओं से संबंधित किसी विशिष्ट कार्रवाई या सेवा की मांग।
- c. अनुरोधों के उदाहरण:
 - i. खाते के विवरण की मांग करने वाला ग्राहक।
 - ii. लेट पेमेंट शुल्क/प्रभारों को माफ करने का अनुरोध करने वाला ग्राहक।
 - iii. ऋण का फोरक्लोज़र करने का अनुरोध करने वाला ग्राहक।
3. शिकायत: लेंडिंगकार्ट द्वारा किसी सेवा की पेशकश में सेवा की कमी या त्रुटि, और/या किसी प्रक्रिया में असंगतता, जिससे विवाद या शिकायत उत्पन्न होती है।
 - a. शिकायतों के उदाहरण:
 - i. अनापत्ति प्रमाण पत्र (NOC) जारी करने में देरी।
 - ii. भुगतान पोस्टिंग में देरी।
 - iii. खाते की जानकारी (ईमेल, पता आदि) में परिवर्तन में देरी।

ये परिभाषाएँ और उदाहरण ग्राहक समस्याओं की स्पष्टता प्रदान करने और उनके कुशल समाधान को सुविधाजनक बनाने के उद्देश्य से दिए गए हैं।

ग्राहक संपर्क बिंदु:

ग्राहक लेंडिंगकार्ट की सहायता टीम से संपर्क करने के लिए विभिन्न माध्यमों का उपयोग कर सकते हैं, जिससे पहुँच और सुविधा सुनिश्चित होती है:

- a. ईमेल: care@lendingkart.com
- b. टोल-फ्री नंबर: 1800 572 0202
- c. व्हाट्सएप: +91 7778867631
- d. उल्लेखित पते पर हमें लिखें: इंद्रप्रस्थ बिजनेस पार्क, 6वीं मंजिल, सर्केंज़ रोज़ा रोड, मकरबा, अहमदाबाद – 380 051.

ग्राहक के प्रश्नों की रिकॉर्डिंग और प्रबंधन:

सभी प्रश्न, चाहे वे किसी भी माध्यम से आए हों, CRM प्रणाली में दर्ज किए जाते हैं।

ईमेल या व्हाट्सएप के माध्यम से प्राप्त प्रश्न स्वचालित रूप से CRM में दर्ज किए जाते हैं और टिकट जनरेट किए जाते हैं। वॉइस कम्युनिकेशन के माध्यम से प्राप्त प्रश्नों के लिए, एजेंटों को CRM में विवरण मैन्युअली दर्ज करके संबंधित टिकट बनाना होता है।

प्रश्नों को उनके प्रकार के आधार पर वर्गीकृत किया जाता है और प्रत्येक श्रेणी को नियामक आवश्यकताओं के अनुसार विशिष्ट टर्नअराउंड टाइम (TAT) सौंपा जाता है।

CRM प्रणाली में एक स्वचालित एस्केलेशन सुविधा शामिल होती है, जो निर्धारित टर्नअराउंड टाइम (TAT) के भीतर हल न होने वाले प्रश्नों के लिए सक्रिय हो जाती है, जिससे समय पर ध्यान और समाधान सुनिश्चित किया जा सके।

स्वीकृति और संचार:

ग्राहक द्वारा कोई प्रश्न प्राप्त होने और उसे लॉग करने के बाद, CRM प्रणाली के माध्यम से एक संदर्भ संख्या के साथ स्वीकृति जारी की जाती है।

ग्राहकों को स्वीकृति के समय अपेक्षित समाधान की समयसीमा के बारे में सूचित किया जाता है। (TAT के लिए पृष्ठ संख्या 11 पर तालिका देखें)

समाधान होने पर, ग्राहकों को समापन की सूचना दी जाती है और उन्हें समाधान से संबंधित विवरण प्रदान किया जाता है।

टर्नअराउंड टाइम (TAT)

प्रश्नों को उनकी प्रकृति के आधार पर और पूर्वनिर्धारित समयसीमा के भीतर संबोधित किया जाता है।

मोड ऑफ़ रिस्पॉन्स

प्रश्नों के उत्तर मुख्य रूप से ईमेल के माध्यम से प्रदान किए जाते हैं, जिससे यह सुनिश्चित होता है कि समाधान दस्तावेजीकृत और सत्यापित हो।

मॉनिटरिंग और एस्केलेशन:

प्रश्न समाधान प्रक्रिया की निरंतर निगरानी की जाती है ताकि दक्षता सुनिश्चित की जा सके और निर्धारित मानकों का पालन किया जा सके।

डॉक्यूमेंटेशन और रिपोर्टिंग

सभी इंटरैक्शन और समाधान ऑडिटिंग उद्देश्यों और भविष्य के संदर्भ के लिए दस्तावेजीकृत किए जाते हैं। प्रश्नों के निपटान पर नियमित रिपोर्ट तैयार की जाती हैं और प्रबंधन द्वारा समीक्षा की जाती है ताकि सतत अनुपालन सुनिश्चित किया जा सके और प्रश्न निपटान प्रक्रिया की प्रभावशीलता का मूल्यांकन किया जा सके।

एस्केलेशन मेकैनिज़्म¹

यदि शिकायत निर्धारित समय के भीतर हल नहीं होती है या यदि ग्राहक LFL द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है; तो वह नीचे दिए गए शिकायत निवारण एवं नोडल अधिकारी से संपर्क कर सकता है:

स्तर	टच पॉइंट्स / SPOC	संपर्क विवरण और ईमेल आईडी
स्तर 1	ग्राहक सहायता संपर्क बिंदु	ईमेल आईडी: care@lendingkart.com टोल-फ्री नंबर: 1800 572 0202 व्हाट्सएप: +91 7778867631
स्तर 2	शिकायत अधिकारी	अजिता के +91 6358874622 प्रातः 10:30 बजे से सायं 6:00 बजे तक, सोमवार से शुक्रवार (राष्ट्रीय अवकाश को छोड़कर)
स्तर 3	नोडल अधिकारी	अजिता के +91 7069087586 प्रातः 10:30 बजे से सायं 6:00 बजे तक, सोमवार से शुक्रवार (राष्ट्रीय अवकाश को छोड़कर)
स्तर 4	चौथे स्तर की शिकायत बढ़ाने की प्रक्रिया	मागेश अय्यर COO.escalation@lendingkart.com

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

शिकायत की जांच के बाद, शिकायत निवारण अधिकारी शिकायत प्राप्त होने की तिथि से 30 दिनों के भीतर अंतिम उत्तर भेजेंगे। इस अवधि के दौरान, ग्राहक अपनी शिकायत की स्थिति जानने के लिए हमें लिख सकते हैं, और हम उन्हें यथाशीघ्र उत्तर देने का प्रयास करेंगे।

यदि शिकायत/विवाद को निर्धारित समय सीमा के भीतर शिकायत अधिकारी द्वारा समाधान नहीं किया जाता है, तो ग्राहक प्रबंधन को निम्नलिखित पर लिख सकते हैं

¹ कर्मचारियों के नाम या पदनाम में किसी भी परिवर्तन की स्थिति में, नीति को उचित रूप से संशोधित किया जाएगा और वेबसाइट पर अपडेट किया जाएगा, जिसके लिए किसी अतिरिक्त अनुमोदन की आवश्यकता नहीं होगी।

नाम	मागेश अय्यर
पदनाम	प्रचालन प्रमुख
ईमेल आईडी	COO.escalation@lendingkart.com

बाह्य लोकपाल प्रक्रिया:

यदि शिकायत/विवाद एक माह की अवधि के भीतर समाधान नहीं होता है (अर्थात् ग्राहक की शिकायत को पूर्णतः या आंशिक रूप से अस्वीकार कर दिया गया हो और ग्राहक संतुष्ट न हो, या ग्राहक को कोई उत्तर प्राप्त न हुआ हो), तो ग्राहक निम्न में से किसी एक तरीके से लोकपाल या उप-लोकपाल से अपील कर सकता है:

ऑनलाइन माध्यम से की गई शिकायत:

शिकायत को नामित पोर्टल अर्थात् <https://cms.rbi.org.in> के माध्यम से ऑनलाइन दर्ज किया जा सकता है

इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक माध्यम से की गई शिकायत:

शिकायत को RBI द्वारा अधिसूचित केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र को निर्दिष्ट प्रारूप में इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक रूप से भेजा जा सकता है –

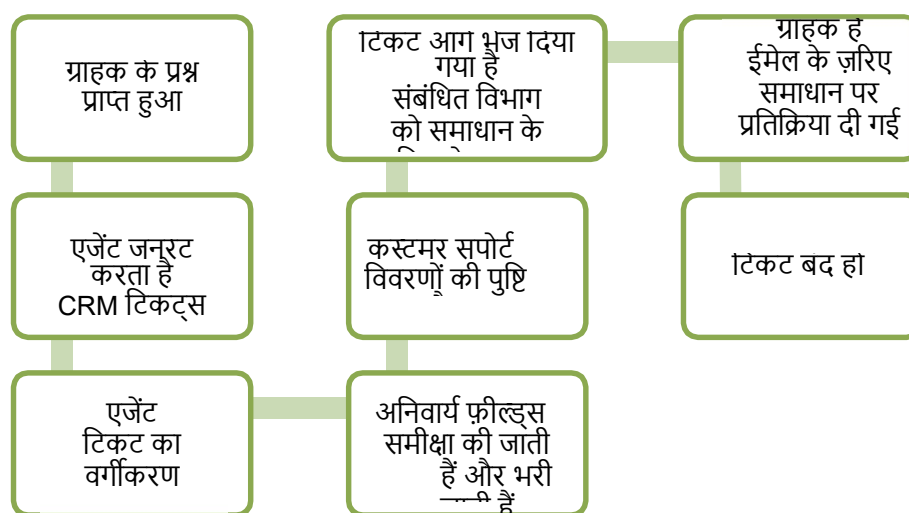
केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र (CRPC) भारतीय रिज़र्व बैंक

सेंट्रल विस्टा, चौथी मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ – 160 017 ईमेल – crpc@rbi.org.in टोल फ्री नंबर – 14448 (प्रातः 9:30 बजे से सायं 5:15 बजे तक)

CPGRAMS के ज़रिए शिकायत को आगे बढ़ाना

अगर ग्राहक कंपनी द्वारा दिए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो वह अपनी शिकायत को केंद्रीय लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली (CPGRAMS) के ज़रिए भी आगे बढ़ा सकता है। इसके लिए ग्राहक आधिकारिक वेबसाइट <https://pgportal.gov.in> पर जा सकता है।

प्रश्न निवारण प्रवाहचित्र:



अनिवार्य प्रदर्शन आवश्यकताएँ

LFL के सभी कार्यालयों और हमारी वेबसाइट पर निम्नलिखित उपलब्ध हैं: शिकायतें और सुझाव प्राप्त करने के लिए उपयुक्त व्यवस्था।

शिकायत निवारण अधिकारी का नाम, पता और संपर्क नंबर का प्रदर्शन।
प्रधान नोडल अधिकारी/नोडल अधिकारियों का नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन/मोबाइल नंबर और ईमेल आईडी) का प्रदर्शन।

ओम्बड्समैन के साथ शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया का विवरण।

ओम्बड्समैन योजना की प्रमुख विशेषताएँ (अंग्रेजी, हिन्दी और स्थानीय भाषाओं में)।

शिकायत निवारण इकाई की प्रक्रिया ग्राहकों की संतुष्टि तक सभी शिकायतों के समाधान को सुनिश्चित करेगी।

यदि उसकी/उनकी स्तर पर समाधान संभव न हो, तो वे सुनिश्चित करेंगे कि शिकायत को उपयुक्त स्तरों तक पहुँचाया जाए। अंतिम लक्ष्य यह सुनिश्चित करना है कि ग्राहकों को प्रभावी समाधान प्राप्त करने के लिए वरिष्ठ प्रबंधन तक शिकायत करने की आवश्यकता न पड़े, और इसी उद्देश्य से हमने एक सुदृढ़ व्यवस्था लागू की है जो इन शिकायतों को संभालती है, उन्हें इस दृष्टिकोण से समीक्षा करती है कि शिकायत और उसके बढ़ने के कारण क्या हैं, और उनके पुनरावृत्ति की रोकथाम पर कार्य करती है।

समय सीमा

शिकायत दर्ज करने के लिए, ग्राहक आंतरिक तंत्र पर उल्लिखित किसी भी चैनल का उपयोग कर सकते हैं जो ग्राहक शिकायतों को संभालने के लिए बनाए गए हैं। यदि शिकायत लिखित रूप में प्राप्त होती है, तो LFL उसे स्वीकार करने का प्रयास करेगा। मामले की समीक्षा के बाद, LFL ग्राहक को अंतिम उत्तर या एक सूचना भेजने का प्रयास करेगा।

हमारे पास प्राप्त शिकायतों को सही दृष्टिकोण से देखा जाएगा और सभी संभावित पहलुओं से उनका विश्लेषण किया जाएगा। LFL की किसी भी मुद्दे पर स्थिति की जानकारी ग्राहकों को प्रदान की जाएगी।

कुछ प्रकार के मामलों के लिए गतिविधियों की प्रकृति के कारण, जैसे कि दस्तावेजों की पुनः प्राप्ति, अतिरिक्त समय की आवश्यकता हो सकती है। LFL ग्राहकों को ऐसी देरी की जानकारी देगा और शिकायत के समाधान के लिए अपेक्षित समय-सीमा प्रदान करेगा।

उपरोक्त नीति की समय-समय पर समीक्षा / संशोधन किया जाएगा जब भी ग्राहकों की शिकायतों / अभिग्रहणों को संभालने में LFL द्वारा कोई नया परिवर्तन शामिल किया जाए, जिसमें नए शिकायत चैनलों की शुरूआत भी शामिल है (यदि कोई हो)।

प्रश्नों के समाधान की समय-सीमा निम्नलिखित है:

1	ग्राहक अपनी समस्या लेकर संपर्क करता है	T
2	स्वतः स्वीकृति ईमेल जिसमें टिकट संख्या होगी, ग्राहक को भेजा जाएगा	24 घंटे
3	ग्राहक की आवश्यकता के आधार पर प्रश्न को पूछताछ / अनुरोध / शिकायत (ERC) के रूप में टैग किया जाता है	T+2 दिन
4	यदि सेवा अनुरोध (SR) प्रकार पूछताछ है, तो ग्राहक की समस्या के समाधान के बाद वही बंद कर दिया जाएगा	T+2 दिन
5	यदि सेवा अनुरोध (SR) प्रकार अनुरोध/शिकायत है, तो उसे आगे की प्रक्रिया के लिए संबंधित विभागों को सौंपा जाएगा	T+2 दिन
6	अनुरोध सेवा अनुरोध (SR) संबंधित टीमों द्वारा देखा जाएगा और SR बंद कर दिया जाएगा	नीचे दी गई तालिका के अनुसार TAT
7	बंद करने की सूचना ग्राहक के पंजीकृत ईमेल आईडी पर भेजी जाती है	SR बंद करने का वास्तविक समय

नीचे प्रश्नों के TAT विवरण दिए गए हैं:

1	लेखा विवरण	T+5 दिन
2	आवेदन की स्थिति	T+7 दिन
3	भुगतान की पुष्टि	T+7 दिन
4	वितरण संबंधी प्रश्न	T+7 दिन
5	EMI संबंधित प्रश्न	T+10 दिन
6	ऋण पूर्व-समापन	T+10 दिन
7	ऋण पूर्व-समापन	T+10 दिन
8	सिबिल संबंधित प्रश्न	T+21 दिन
9	अन्य प्रश्न	T+15 दिन
10	बीमा / TPP संबंधित प्रश्न	T + 30 दिन
11	बीमा / TPP संबंधित शिकायतें	T+14 दिन

CIC के लिए क्षतिपूर्ति रूपरेखा। एक टैग डालें (Alt+1) (क्रियान्वयन तिथि: 26 अप्रैल 2024)

क्रेडिट सूचना कंपनियाँ / CIBIL संबंधित शिकायत प्रक्रिया:

भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI) के दिशानिर्देश परिपत्र के अनुसार क्रेडिट सूचना कंपनियों (CICs) से संबंधित पूछताछ को संभालने की संशोधित प्रक्रिया नीचे दी गई है:

संक्षिप्त रूप:

CIC: क्रेडिट सूचना कंपनियाँ: CIBIL, इक्वीफैक्स, CRIF और एक्सपेरियन।

CI: क्रेडिट संस्था : लेंडिंगकार्ट,

संचार के चैनल:

ग्राहक या CIC लेंडिंगकार्ट ग्राहक सहायता टीम से संपर्क कर सकते हैं:

ईमेल: care@lendingkart.com

टोल-फ्री नंबर: 1800 572 0202

WhatsApp: +91 7778867631 (व्हाटसप लिंक)

हमें निम्नलिखित पते पर लिखें: लेंडिंगकार्ट फाइनेंस लिमिटेड, इन्द्रप्रस्थ बिज़नेस पार्क, 6वीं मंजिल, सरखेज रोड़ा रोड, मकारबा, अहमदाबाद – 380 051।

पूछताछ को संभालना:

ग्राहकों या CICs से पूछताछ प्राप्त होने पर ग्राहक सहायता कार्यकारी एक अनुरोध या शिकायत दर्ज करेगा।

ग्राहकों या CICs से पूछताछ प्राप्त होने पर ग्राहक सहायता कार्यकारी एक अनुरोध या शिकायत दर्ज करेगा।

शिकायतों की प्रक्रिया:

शिकायतों को आवश्यक कार्रवाई और समाधान के लिए संबंधित विभाग को भेजा जाता है।

समाधान होने के बाद, ग्राहक या CIC को ईमेल के माध्यम से सूचित किया जाता है, और ग्राहक सहायता टीम को इस प्रक्रिया से अवगत रखा जाता है।
उसके बाद शिकायत लेंडिंगकार्ट के CRM प्रणाली में बंद कर दी जाती है।

समाधान और अनुवर्ती कार्रवाई:

सभी CIC-संबंधित पूछताछ प्राप्ति की तिथि से 21 दिनों की समयसीमा के भीतर हल कर दी जाएगी।
CIC-संबंधित प्रश्नों को हल करने के लिए अधिकतम टर्नअराउंड समय (TAT) 30 दिन है: क्रेडिट संस्थाओं (लेंडिंगकार्ट) के लिए 21 दिन और विवरण को अपडेट करने के लिए CIC को अतिरिक्त 9 दिन दिए जाते हैं।

क्षतिपूर्ति और विलंब:

समाधान में किसी भी प्रकार की देरी के कारण ₹100 प्रतिदिन की क्षतिपूर्ति शुल्क लग सकती है, जो असुविधा की स्वीकृति स्वरूप उत्तरदायी टीम (CI/CIC) द्वारा देय होगी।
समाधान के बाद, यदि कोई विलंब होता है, तो CIC/CI शिकायतकर्ता को कुल विलंबित दिनों और संबंधित क्षतिपूर्ति के बारे में सूचित करेगा।

दस्तावेज़ीकरण और संवाद:

समाधान के बाद, CIC रिपोर्टों में किए गए अद्यतनों को शिकायतकर्ता को CIC/CI द्वारा सूचित किया जाना चाहिए।
CIC मामलों से संबंधित सभी आधिकारिक संचार लेंडिंगकार्ट के CIC नोडल कार्यालय को निर्देशित किए जाएंगे।

प्रतिबंधित शिकायतें:

SOP में आंतरिक प्रशासन, मानव संसाधन (HR) के मुद्दे, कर्मचारियों के वेतन, वाणिज्यिक निर्णय, क्रेडिट स्कोर/मॉडल पर विवाद, और अदालतों या न्यायाधिकरणों जैसे अन्य मंचों द्वारा पहले से ही निपटाए गए मामलों के बारे में शिकायतें शामिल नहीं हैं।
यह संशोधित प्रक्रिया CIC-संबंधित प्रश्नों के संबंध में फिनटेक संचालन हेतु RBI के नियामक दिशानिर्देशों के अनुरूपता सुनिश्चित करती है।

CIC नोडल अधिकारी का विवरण नीचे दिया गया है।

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

शिकायत निवारण दिवस:

RBI द्वारा दिनांक 13 मार्च 2025 को जारी परिपत्र "विनियमित संस्थाओं द्वारा शिकायतों के समाधान की गुणवत्ता की निगरानी" के अनुसार, ग्राहक सेवा और प्रभावी शिकायत निवारण के प्रति प्रतिबद्धता को सुदृढ़ करने हेतु लेंडिंगकार्ट फाइनेंस लिमिटेड (LFL) ने प्रत्येक माह एक समर्पित "शिकायत निवारण दिवस" शुरू किया है। इस निर्धारित दिन पर, ग्राहक बिना किसी पूर्व नियुक्ति के लेंडिंगकार्ट फाइनेंस लिमिटेड (LFL) की किसी भी शाखा या कार्यालय में आकर नामित वरिष्ठ अधिकारी से सीधे बातचीत कर सकते हैं और अपनी चिंताओं या शिकायतों को व्यक्त कर सकते हैं। यह पहल ग्राहक समस्याओं के समाधान में अधिक पारदर्शिता, सुलभता और त्वरित प्रतिक्रिया सुनिश्चित करती है। ग्राहकों को निर्धारित तिथि से एक सप्ताह पूर्व उनके पंजीकृत ईमेल पते पर शिकायत निवारण दिवस से संबंधित ईमेल संचार भेजा जाएगा।

अत्यधिक ब्याज वसूली का विनियमन।

कंपनी ने ऋण और अग्रिमों पर वसूल की जाने वाली ब्याज दर निर्धारित करने के लिए लागत मूल्य, मार्जिन और जोखिम प्रीमियम जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखते हुए एक ब्याज दर मॉडल अपनाया है। ब्याज दर मुख्यतः उधारकर्ता के जोखिम के वर्गीकरण पर निर्भर करती है, जैसे कि उसकी वित्तीय स्थिति, व्यवसाय, व्यवसाय को प्रभावित करने वाला नियामक वातावरण, प्रतिस्पर्धा, और उधारकर्ता का पूर्व इतिहास आदि। ब्याज दर और ऋण की पूरी अवधि में वसूल की जाने वाली कुल ब्याज राशि की जानकारी उधारकर्ता को दी जाएगी ताकि वह उस पर लागू सटीक ब्याज देनदारी से अवगत हो सके। यह जानकारी LFL की वेबसाइट पर भी उपलब्ध कराई जाएगी। वेबसाइट या अन्य माध्यमों पर प्रकाशित उक्त जानकारी को ब्याज दरों में किसी भी परिवर्तन के समय अपडेट किया जाएगा। ब्याज दर वार्षिकीकृत दर होगी ताकि उधारकर्ता को उसके खाते पर लागू सटीक दरों की स्पष्ट जानकारी हो सके।

LFL के बोर्ड ने ब्याज दरों, प्रोसेसिंग शुल्क और अन्य शुल्कों के निर्धारण हेतु उपयुक्त आंतरिक सिद्धांत और प्रक्रियाएं निर्धारित की हैं। अधिक जानकारी के लिए कृपया लेंडिंगकार्ट फाइनेंस लिमिटेड की वेबसाइट पर उपलब्ध ब्याज दर एवं दंडात्मक तथा अन्य शुल्क नीति का संदर्भ लें।

अधिक राशि का प्रबंधन

A. अगर अधिक राशि, उधारकर्ता द्वारा देय आगामी तीन (3) समान मासिक किस्तों ("EMIs") की कुल राशि से अधिक है या उसके बराबर है: तो लेंडर, उधारकर्ता को उसके पंजीकृत ई-मेल के ज़रिए से अधिक राशि की प्राप्ति की सूचना देगा और उसे यह विकल्प दिया जाएगा कि वह-(i) 10 कैलेंडर दिनों के अंदर care@lendingkart.com पर ई-मेल भेजकर या टोल-फ्री नंबर 1800-572-0202 पर कॉल करके अधिक राशि की वापसी के लिए अनुरोध करे; या (ii) ऋणदाता से अनुरोध करे कि अधिक राशि को लोन की बकाया मूलधन राशि के लिए समायोजित किया जाए।

अगर लेंडर के ई-मेल की तारीख से 10 कैलेंडर दिनों के अंदर ई-मेल द्वारा कोई जवाब प्राप्त नहीं होता है, तो अधिक राशि को लोन की बकाया मूलधन राशि के लिए समायोजित कर दिया जाएगा। संशोधित पुनर्भुगतान अनुसूची, जिसमें EMI की संख्या में कमी या EMI राशि में कमी को ध्यान में रखा जाएगा, 3 कैलेंडर दिनों के अंदर उधारकर्ता को भेज दी जाएगी।

B. अगर अधिक राशि, उधारकर्ता द्वारा देय आगामी तीन (3) EMIs की कुल राशि से कम है: तो लेंडर उस अधिक राशि को

लोन की आगामी EMIs के लिए समायोजित कर देगा।

अगर किसी अकाउंट में अधिक राशि है और वह अकाउंट पहले ही बंद हो चुका है: तो, अगर अकाउंट में कोई सेटलमेंट या संबंधित छूट नहीं है, तो ग्राहक को रिफंड शुरू किया जाएगा। अगर कोई छूट मौजूद है, तो रिफंड या छूट के लिए समायोजन को मुख्य संग्रह अधिकारी / संचालन प्रमुख द्वारा जाँचकर अनुमोदित किया जाएगा।

ग्राहक संचार

अगर एक से अधिक लोन अकाउंट में अधिक राशि प्राप्त होती है, तो ग्राहक को इस अधिक राशि को अन्य अकाउंट्स में बकाया के लिए समायोजित करने के प्रस्ताव की सूचना दी जाएगी।

1. अगर 10 कैलेंडर दिनों के अंदर कोई जवाब प्राप्त नहीं होता है, तो उपरोक्त समायोजन कर दिया जाएगा।
2. अगर ग्राहक रिफंड की पुष्टि करता है, तो ग्राहक सहायता टीम एक टिकट बनाएगी और रिफंड उसी अनुसार प्रोसेस किया जाएगा।

कोड की समीक्षा

बोर्ड प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर निष्पक्ष व्यवहार संहिता (निष्पक्ष व्यवहार संहिता) के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की वार्षिक समीक्षा करेगा। शिकायत निवारण अधिकारी प्रत्येक छह माह में इस कोड के अनुपालन की समीक्षा करेंगे, और ऐसी समीक्षा की एक समेकित रिपोर्ट बोर्ड को प्रस्तुत की जा सकती है।