

लेंडिंगकार्ट फायनान्स लिमिटेड
वाजवी आचरण संहिता

पॉलिसी मालक	ग्राहक सेवा संघ
मूळ अंकाची तारीख	14 मे 2015
पुनरावृत्ती तारीख	24 जुलै 2025
पुनरावृत्तीची प्रभावी तारीख	24 जुलै 2025
पुढील पुनरावलोकन तारीख	24 जुलै 2026
धोरण आवृत्ती	14
बाह्य द्वारे तपासलेले कार्यात्मक पैलू सल्लागार	होय/नाही
मंडळाने मान्यता दिली	होय
नियामक मार्गदर्शक तत्वे/ अधिसूचना/ परिपत्रके	- मास्टर डायरेक्शन - रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपनी - स्केल बेस्ड रेग्युलेशन) निर्देश, 2023, 19 ऑक्टोबर 2023 रोजी वेळोवेळी सुधारित केले गेले. 8 मे 2025 रोजी जारी केलेले रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (डिजिटल कर्ज) निर्देश, 2025 मध्ये वेळोवेळी सुधारणा करण्यात आल्या. - दिनांक 13 मार्च 2025 रोजी 'आरईएस द्वारे तक्रारींचे निराकरण करण्याच्या गुणवत्तेवर देखरेख ठेवण्यावर' RBI सल्लागार वेळोवेळी सुधारित केले. - मास्टर डायरेक्शन - रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (क्रेडिट इन्फॉर्मेशन रिपोर्टिंग) निर्देश, 2025 06 जानेवारी 2025 रोजी जारी करण्यात आले आहेत, ज्यात वेळोवेळी सुधारणा करण्यात आल्या आहेत..

स्वाक्षरी अधिकार्याची भूमिका	पदनाम	तारीख	स्वाक्षरी
बोर्ड मान्यता			
बोर्ड ऑफ डायरेक्टर्स	बोर्ड सदस्यांकडून	24 जुलै 2025	
शिफारस करणारे			
ऑडिट कमिटी	ऑडिट कमिटी सदस्यांकडून	24 जुलै 2025	
व्यवस्थापन मान्यता			
श्री प्रशांत जोशी	CEO	05 जून 2025	
द्वारे पुनरावलोकन केले			
श्री दिपांशु राजपुरोहित	मुख्य व्यवसाय अधिकारी (Chief Business Officer)	28 मे 2025	
कु. आकांक्षा सिंह	मुख्य अनुपालन अधिकारी (Chief Compliance Officer)	24 एप्रिल 2025	
कु. अजीथा के	उपाध्यक्ष, ग्राहक सेवा (Vice President, Customer Service)	25 मार्च 2025	
द्वारे तयार / सुधारित			
श्री केतन साळी	ग्राहक सेवा संघ	21 मार्च 2025	

आवृत्ती नियंत्रण

क्र. नं.	आवृत्ती	बदलाचे वर्णन	प्रभावी तारीख
1	V1.0	फेअर प्रॅक्टिस कोड (FPC) तयार करण्यात आला	14/05/2015
2	V1.1	तक्रार निवारण यंत्रणा सुधारित; CIC भरपाई समाविष्ट	13/06/2024
3	V1.2	- कर्जासाठी मुख्य तथ्य विधान (KFS) जोडले (पृ. 6), - अद्ययावत थकबाकी संकलन (पृ. 7), - जोडलेले व्याज दर आणि दंड आणि इतर शुल्क धोरण (पृ. 7), - फ्लोटिंग व्याजदर कर्ज जोडले (केवळ फ्लोटिंग रेट कर्जासाठी लागू) (पृ.7) - अद्ययावत व्याजदर पॉलिसी लिंक अत्याधिक व्याज आकारणीच्या नियमन अंतर्गत (पृ. 14). - ग्राहक संपर्क बिंदूमधून चॅट पर्याय काढला (पृ. 9,10 आणि 13) - अंतिम प्रतिसाद 30 कामकाजाच्या दिवसांवरून 30 दिवसांवर बदलला (पृ. 10). - CPGRAMS तपशील जोडले (पृ. 11). - CI आणि CIC परिवर्णी शब्द परिभाषित (पृ. 13). - तक्रार दिवस खंड जोडला (पृ. 14). - प्रश्नांसाठी विमा TAT सुधारित (पृ. 13) - तक्रारींसाठी विमा TAT जोडला (पृ. 13) - एस्केलेशन लेव्हल 4 सीबीओ एस्केलेशन वरून "लेव्हल 4 एस्केलेशन" मध्ये बदलले आणि कोणत्याही नाव किंवा पदनामावरील बदलांचा उल्लेख करणारी फूट नोट जोडली. (पृ. 11) - एस्केलेशन लेव्हल 4 चे नाव दीपांशु राजपुरोहित वरून मागेश अय्यर असे बदलले आहे तर ईमेल COO.escalation@lendingkart.com (पृ. 11) आहे.	24/07/2025

अनुक्रमणिका

उद्देश.....	5
महत्वाच्या व्याख्या.....	5
उद्दिष्ट.....	5
बांधिलकी.....	5
कर्जासाठी अर्ज आणि त्याची प्रक्रिया.....	6
कर्ज मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती.....	6
डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मवरून घेतलेले कर्ज.....	6
कर्जासाठी की फॅक्ट स्टेटमेंट (KFS).....	7
कर्ज वितरित करणे (अटींमध्ये बदलासह).....	8
देयके वसुली.....	8
व्याजदर आणि दंड व इतर शुल्क.....	8
फ्लोटिंग व्याजदर कर्ज (फक्त फ्लोटिंग दर असलेल्या कर्जासाठी).....	8
इतर मार्गदर्शक सूचना.....	9
NBFC कडून शारीरिक/दृष्टीदोष असलेल्या कर्जदारांसाठी कर्ज सुविधा.....	9
तक्रार निवारण यंत्रणा.....	9
उद्देश/मुख्य बांधिलक्या.....	9
ग्राहकांच्या चौकशी/तक्रारी हाताळण्याची यंत्रणा.....	10
ग्राहक संपर्क बिंदू.....	10
ग्राहकांच्या चौकश्या नोंदणी व व्यवस्थापन.....	10
पोचपावती आणि संवाद.....	11
टर्नअराउंड टाइम (TAT):.....	11
प्रतिक्रिया मोड.....	11
देखरेख आणि उच्चाटन.....	11
दस्तऐवजीकरण व अहवाल.....	11

उच्चाटन प्रणाली.....	11
बाह्य ऑब्जुडसमन प्रक्रिया.....	12
चौकशी हाताळणी फ्लोचार्ट:.....	12
आवश्यक प्रदर्शन नियम.....	12
कालमर्यादा.....	13
CIC साठी भरपाईचा ढाचा (अमलबजावणी तारीख: 26 एप्रिल 2024).....	14
संवादाचे मार्ग.....	14
चौकश्या हाताळणी.....	14
तक्रारी प्रक्रिया.....	14
निराकरण आणि फॉलो-अप.....	14
भरपाई व उशीर.....	15
दस्तऐवजीकरण व संवाद.....	15
प्रतिबंधित तक्रारी.....	15
तक्रार निवारण दिन.....	16
कोडचे पुनरावलोकन.....	16

उद्देश

रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (RBI) ने नॉन-बँकिंग वित्तीय कंपन्यांसाठी (NBFCs) वाजवी व्यवहार संहितेवर मार्गदर्शक तत्वे जारी केली आहेत ज्याद्वारे त्यांच्या ग्राहकांशी व्यवहार करताना निष्पक्ष व्यवसाय आणि कॉर्पोरेट व्यवहारांसाठी मानके सेट केली जातात - मास्टर डायरेक्शन - नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी - स्केल आधारित 2013 तारीख, 2013 तारीख. 2023 (सुधारित, सुधारित आणि वेळोवेळी अद्यतनित केल्याप्रमाणे)

Lendingkart Finance Limited (यापुढे 'कंपनी' किंवा 'LFL' म्हणून संदर्भित) ही RBI कडे नोंदणीकृत मिडल लेअर (NBFC ML) म्हणून वर्गीकृत नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी आहे आणि उपरोक्त मार्गदर्शक तत्वांनुसार खालील वाजवी सराव संहिता (FPC) स्वीकारणे आवश्यक आहे त्यांच्या ग्राहकांशी व्यवहार करताना. हे ग्राहकांना माहिती प्रदान करते आणि कंपनीने दररोज त्यांच्याशी कसे व्यवहार करणे अपेक्षित आहे हे स्पष्ट करते.

ही संहिता सोशल मीडियावर पोस्ट केल्याप्रमाणे कोणत्याही तक्रारी/चौकशी असलेल्या सर्व ग्राहकांना लागू होते आणि कंपनी आवश्यकतेनुसार खालील प्लॅटफॉर्मवर पोहोचण्यासाठी सर्व ग्राहकांना प्रोत्साहित करते.

महत्वाच्या व्याख्या

1. मंडळ: याचा अर्थ LFL चे संचालक मंडळ असा असावा.
2. कर्जदार/ग्राहक: याचा अर्थ LFL चे कोणतेही विद्यमान किंवा संभाव्य कर्जदार/ग्राहक असा असावा.

वस्तुनिष्ठ

संहिता खालील उद्देशाने विकसित केली गेली आहे:

- ग्राहकांशी व्यवहार करताना निष्पक्ष आणि सौहार्दपूर्ण संबंधांना प्रोत्साहन देण्यासाठी योग्य पद्धतींची खात्री करणे.
- अधिक पारदर्शकता ग्राहकांना उत्पादनाची चांगली समज आणि माहितीपूर्ण निर्णय घेण्यास सक्षम करते.
- कंपनीवर ग्राहकांचा विश्वास निर्माण करणे.
- ग्राहकांशी व्यवहार करताना वाजवी मानके ठरवून चांगल्या, निष्पक्ष आणि पारदर्शक व्यवसाय पद्धतींचे पालन करा.
- बाजारातील शक्तींना, निष्पक्ष स्पर्धेद्वारे, उच्च ऑपरेटिंग मानके साध्य करण्यासाठी प्रोत्साहित करा.
- आवश्यक तेथे वसुली आणि अंमलबजावणी कायद्याच्या योग्य प्रक्रियेनंतर केली जाते.
- न्याय्य पद्धतींशी संबंधित आरबीआयने विहित केलेल्या लागू नियमांचे पालन सुनिश्चित करण्यासाठी.
- हा कोड कंपनीच्या सर्व उत्पादन ऑफरवर समान रीतीने लागू होईल ज्यात डिजिटली किंवा अन्यथा उपलब्ध आहे.

बांधिलकी

LFL नेहमी निष्पक्षपणे, वाजवीपणे वागण्याचा आणि उद्योगात प्रचलित असलेल्या मानक पद्धतींची पूर्तता करण्यासाठी सर्वोत्तम प्रयत्न करेल.

LFL सर्व संबंधित कायदे, नियमांचे पालन करेल आणि कर्जदारांशी संवाद साधताना प्रामाणिकपणा आणि पारदर्शकतेच्या नैतिक तत्वांची पूर्तता करेल.

ग्राहकांशी संवाद साधताना, कंपनी स्पष्ट माहिती इंग्रजी किंवा हिंदी किंवा योग्य स्थानिक भाषेत प्रदान करण्यासाठी आवश्यक असेल ती सर्व पावले उचलेल:

- त्याची विविध उत्पादने आणि सेवा.
- अटी व शर्ती, व्याजदर/सेवा शुल्क.
- ग्राहकांसाठी उपलब्ध फायदे आणि परिणाम, काही असल्यास.
- शंका असल्यास त्यांच्याशी संपर्क साधा.

कोड कंपन्यांच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करून दिला जाईल.

LFL कर्जदारांशी संबंधित माहिती काटेकोरपणे गोपनीय मानेल आणि कायदानुसार आवश्यक असल्यास किंवा कर्जदाराने माफ केल्याशिवाय किंवा परवानगी दिल्याशिवाय कोणतीही माहिती सामायिक करणार नाही.

LFL त्यांच्या कर्जदारांना त्यांच्या खात्याबद्दल आणि त्यांच्यासाठी उपलब्ध असलेल्या सुविधांबद्दल माहितीच्या अधिकाराची माहिती देण्यासाठी आवश्यक पावले उचलेल.

कोणत्याही व्यवहारात प्रवेश करण्यापूर्वी एलएफएल तिच्या कर्जदारांना सर्व आर्थिक माहिती जसे की व्याज दर, शुल्क, गणना पद्धत इ. सूचित करेल.

कर्जासाठी अर्ज आणि त्यांची प्रक्रिया

LFL मुख्यत्वे MSME विभागामध्ये आपल्या ग्राहकांना व्यवसाय कर्जे ऑफर करते, ज्यामध्ये मध्यम-मोठ्या कॉर्पोरेट क्लायंटच्या तुलनेत कर्जदाराला सहाय्याची आवश्यकता असते जे आर्थिक बाजारपेठेतील व्यवसायात पारंगत आणि सुसज्ज आहेत. एलएफएल "अपवर्ड्स" या ब्रँड नावाखाली वैयक्तिक कर्ज देखील देते.

व्यवसायाच्या सामान्य वाटचालीत LFL आपल्या कर्जदारांना कर्ज मिळवण्यासाठी अवलंबल्या जाणाऱ्या प्रक्रियेबद्दल आणि कार्यपद्धतीबद्दल मार्गदर्शन करण्याचा नेहमीच प्रयत्न करेल.

LFL च्या 'कर्ज अर्ज / योग्य कागदपत्रे' मध्ये कर्जदाराने सबमिट करणे आवश्यक असलेली/कर्जदाराच्या हितावर परिणाम करणारी सर्व माहिती समाविष्ट असेल. इतर नॉन-बँकिंग फायनान्स कंपन्या (NBFCs) द्वारे ऑफर केलेल्या समान अटी आणि शर्तींशी अर्थपूर्ण तुलना करणे आणि उपरोक्त तुलनेवर आधारित माहितीपूर्ण निर्णय घेणे कर्जदारास सुलभ करण्यासाठी LFL द्वारे आवश्यक माहिती प्रदान केली जाईल. पुढे, कराराची सामग्री कर्जदाराला स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजलेल्या

भाषेत समजावून सांगितली जाते. LFL कर्जदाराने या अटी व शर्ती स्वीकारल्याचा रेकॉर्ड ठेवेल.

LFL चे 'कर्ज अर्ज / योग्य कागदपत्रे' कर्जदारांनी कर्ज अर्जाच्या फॉर्मसह सादर करावयाच्या आवश्यक कागदपत्रांची यादी देखील सूचित करू शकतात.

कर्जदाराने सबमिट केलेला प्रत्येक कर्ज अर्ज गुणवत्तेनुसार, सर्व माहिती, कर्ज अर्जासाठी आवश्यक कागदपत्रे, व्यक्तीची ओळख, संस्था आणि ऑफर केली जाणारी सुरक्षा, हमीसह, जर काही असेल तर त्याची छाननी केल्यानंतर स्वतंत्रपणे विचार केला जाईल.

कर्जदाराची क्रेडिट पात्रता तपासण्यासाठी LFL कर्जदाराची योग्य काळजी घेईल जे कोणत्याही कर्ज अर्जाचा फॉर्म मंजूर किंवा नाकारण्यापूर्वी अर्जाचा निर्णय घेण्याचे एक महत्वाचे पॅरामीटर असेल.

LFL कडे कर्ज मिळवण्यासाठी कर्जदाराला कर्ज अर्ज मिळाल्याची पावती देण्याची यंत्रणा आहे. LFL कर्जदाराला सर्व आवश्यक माहिती पूर्ण मिळाल्याच्या तारखेपासून वाजवी कालावधीत त्याच्या निर्णयाबद्दल सूचित करेल.

कर्जदाराशी सर्व संवाद स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजल्याप्रमाणे भाषेत असावा.

कर्ज मूल्यांकन आणि अटी/शर्ती

LFL कर्जदाराला मंजूरी पत्राद्वारे किंवा अन्यथा, सवलत/व्याजाचा वार्षिक दर आणि अर्ज करण्याची पद्धत यासह सर्व अटी व शर्तीसह मंजूर केलेल्या मर्यादेची रक्कम स्थानिक भाषेत कर्जदाराला कळवेल आणि कर्जदाराने या अटी व शर्तीची स्वीकृती LFL च्या रेकॉर्डवर ठेवावी.

उशीरा परतफेडीसाठी आकारण्यात येणाऱ्या दंडात्मक व्याजाशी संबंधित कोणतेही कलम कर्ज करारामध्ये ठळकपणे नमूद केले जाईल.

LFL कर्जदाराला समजल्याप्रमाणे कर्ज कराराची एक प्रत आणि कर्ज मंजूरी/वितरणाच्या वेळी सर्व कर्जदारांना कर्ज करारामध्ये उद्धृत केलेल्या प्रत्येक संलग्नकांची एक प्रत सादर करेल.

डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मवरून घेतलेले कर्ज

सोर्सिंग एजंट म्हणून गुंतलेल्या डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्मची नावे (कंपनीने ऑनबोर्ड केलेले कर्ज सेवा प्रदाते (LSPs), डिजिटल लेंडिंग ॲप्स (DLAs) आणि LSPs चे DLA) (यापुढे एजंट म्हणून संदर्भित) LFL च्या वेबसाइटवर उघड केले जातील.

LFL ने एजंट म्हणून गुंतलेल्या डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्मना निर्देश दिले आहेत की त्यांनी LFL चे नाव ग्राहकांसमोर उघड करावे.

मंजूरीनंतर लगेचच परंतु कर्ज कराराची अंमलबजावणी करण्यापूर्वी, कर्जदाराला लेटर हेडवर मंजूरी पत्र जारी केले जाईल.

कर्जदारांच्या डेटाच्या संदर्भात LSPs/DLAs च्या गोपनीयता धोरणांसह कर्ज करारामध्ये उद्धृत केलेल्या प्रत्येक संलग्नकांच्या प्रतसह डिजिटल स्वाक्षरी केलेल्या कर्ज कराराची प्रत सर्व कर्जदारांना कर्ज मंजूरी/वितरणाच्या वेळी दिली जाईल.

LFL द्वारे गुंतलेल्या डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्मवर प्रभावी देखरेख आणि देखरेख सुनिश्चित केली जाईल.

केवळ वैधानिक किंवा नियामक अध्यादेशांतर्गत वितरीत केलेले वितरण वगळता मंजूर केलेल्या कर्जाच्या संदर्भात वितरण नेहमीच कर्जदाराच्या बँक खात्यात केले जावे. LSP च्या खात्यांसह कोणत्याही तृतीय पक्षाच्या कोणत्याही पास-थू खाते/पूल खात्याशिवाय कर्जदाराने कर्जदाराकडून कर्जाची सर्व सेवा, परतफेड इत्यादी थेट कंपनीच्या बँक खात्यात केली जात असल्याची कंपनी खात्री करेल.

कर्ज चुकल्यास, जेव्हा वसुलीसाठी रिकव्हरी एजंट नियुक्त केला जातो किंवा आधीच नियुक्त केलेल्या रिकव्हरी एजंटमध्ये बदल होतो, तेव्हा वसुलीसाठी कर्जदाराशी संपर्क साधण्यासाठी अधिकृत अशा रिकव्हरी एजंटचे तपशील कर्जदाराला ईमेल/एसएमएसद्वारे कळवले जातील.

तक्रार निवारण यंत्रणेबद्दल जागरूकता निर्माण करण्यासाठी पुरेसे प्रयत्न केले जातील.

कंपनीने ऑनबोर्ड केलेल्या LSP च्या DLAs आणि DLAs द्वारे डेटाचे संकलन ग्राहकाने गरजेनुसार आणि लेखापरीक्षण ट्रेल असलेल्या कर्जदाराच्या पूर्व आणि स्पष्ट संमतीने केले पाहिजे. कर्जदाराला विशिष्ट डेटाच्या वापरासाठी संमती देणे किंवा नाकारणे, तृतीय पक्षांना प्रकटीकरण प्रतिबंधित करणे, डेटा राखणे, वैयक्तिक डेटा गोळा करण्यासाठी आधीच दिलेली संमती रद्द करणे आणि आवश्यक असल्यास, ॲपला डेटा हटवणे/विसरणे असे पर्याय दिले जातील.

कर्जदारांची संमती मिळविण्याचा उद्देश कर्जदारांशी संवाद साधण्याच्या प्रत्येक टप्प्यावर उघड करणे आवश्यक आहे. वैधानिक किंवा नियामक आवश्यकतेनुसार अशा शेअरिंगची आवश्यकता असेल अशा प्रकरणांशिवाय, कोणत्याही तृतीय

पक्षासोबत वैयक्तिक माहिती शेअर करण्यापूर्वी कर्जदाराची स्पष्ट संमती घेतली जाईल.

कर्जासाठी की फॅक्ट स्टेटमेंट (KFS).

LFL कर्ज करार अंमलात आणण्यापूर्वी, RBI-विहित मानक स्वरूपामध्ये आणि संभाव्य कर्जदाराला सर्व कर्जासाठी समजलेल्या भाषेत एक मुख्य तथ्य विधान (KFS) प्रदान करेल.

प्रत्येक KFS मध्ये एक अद्वितीय प्रस्ताव क्रमांक असेल आणि सात दिवस किंवा त्याहून अधिक कालावधीच्या कर्जासाठी किमान तीन कार्य दिवसांचा वैधता कालावधी असेल. वैधता कालावधी कर्जाच्या अटींशी सहमत होण्यासाठी, LFL द्वारे KFS प्रदान केल्यानंतर कर्जदाराला उपलब्ध कालावधीचा संदर्भ देते. वैधतेच्या कालावधीत कर्जदाराने सहमती दिल्यास, LFL KFS मध्ये दर्शविलेल्या कर्जाच्या अटींना बांधील असेल.

KFS मध्ये वार्षिक टक्केवारी दर (एपीआर) च्या तपशीलवार गणनेसह, कर्जाच्या पूर्ण कालावधीसाठी परतफेडीची रचना दर्शविणारे परिशोधन वेळापत्रक समाविष्ट असेल.

APR कर्जदाराला कर्जाची एकूण वार्षिक किंमत प्रतिबिंबित करेल, कर्जाशी संबंधित इतर सर्व फी आणि शुल्कांसह व्याजदराचा विचार करेल. अशा बाबी KFS मध्ये स्पष्टपणे उघड केल्याशिवाय आणि कर्जदाराने त्यांच्या स्पष्ट संमतीने मान्य केल्याशिवाय कर्जाच्या कालावधीत कोणतेही शुल्क, शुल्क किंवा शुल्क आकारले जाणार नाही.

KFS मध्ये लागू असलेल्या RBI मार्गदर्शक तत्वांनुसार आवश्यक असलेल्या सर्व परिमाणात्मक आणि कराराच्या प्रकटीकरणांचा समावेश असेल, ज्यामध्ये वितरण अटी, व्याज गणना तपशील, तृतीय-पक्ष शुल्क, तक्रार निवारण संपर्क आणि पुनर्प्राप्ती-संबंधित माहिती समाविष्ट आहे परंतु इतकेच मर्यादित नाही.

तृतीय-पक्ष सेवा प्रदात्यांच्या वतीने जेथे शुल्क वसूल केले जाते तेथे, असे शुल्क योग्यरित्या APR मध्ये प्रतिबिंबित केले जातील आणि योग्य पावत्या किंवा समर्थन दस्तऐवज कर्जदारासह सामायिक केले जातील.

KFS ची सामग्री कर्जदाराला स्पष्टपणे समजावून सांगितली जाईल आणि कर्जदाराला तपशील समजला असल्याची पुष्टी करणारी पोचपावती एलएफएलच्या रेकॉर्डमध्ये योग्यरित्या प्राप्त केली जाईल आणि राखली जाईल.

डिजिटल कर्ज व्यवस्थेच्या बाबतीत, LFL 3 दिवसांचा कूलिंग-ऑफ कालावधी, कर्ज देणाऱ्या सेवा प्रदात्यांचे तपशील (LSPs) आणि लागू नियामक मार्गदर्शनाच्या अनुषंगाने कोणत्याही वसुली व्यवस्थेचे प्रकटीकरण सुनिश्चित करेल.

कर्जाचे वितरण (अटी आणि शर्तीमधील बदलांसह)

वितरण वेळापत्रक, व्याजदर, सेवा शुल्क, प्रीपेमेंट शुल्क इ. यासह परंतु इतकेच मर्यादित नसलेल्या मंजुरीच्या अटी व शर्तीमधील कोणत्याही बदलाची स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजल्या जाणाऱ्या भाषेत LFL त्याच्या कर्जदारांना नोटीस देईल. LFL हे देखील सुनिश्चित करेल की सवलत/व्याजदर आणि शुल्कातील बदल केवळ संभाव्य परिणामकारक आहेत. या संदर्भात योग्य अट कर्ज करारामध्ये समाविष्ट केली जाईल.

कराराच्या अंतर्गत पेमेंट किंवा कार्यप्रदर्शन रिकॉल/वेगवान करण्याचा LFLचा निर्णय संबंधित कर्ज कराराशी सुसंगत असेल.

थकबाकी जमा करणे

LFL ग्राहकांना त्यांच्या देय रकमेसंबंधी सर्व माहिती प्रदान करेल आणि ते भरण्यासाठी वाजवी वेळ देईल.

LFL, त्याच्या हिताचे रक्षण करताना, थकबाकीदार कर्जदारांकडून त्याची थकबाकी वसूल करण्यासाठी वाजवी आणि कायदेशीर उपायांचा अवलंब करेल.

LFL हे सुनिश्चित करेल की ग्राहकांशी योग्य पद्धतीने व्यवहार करण्यासाठी कर्मचारी पुरेसे प्रशिक्षित आहेत.

LFL हे सुनिश्चित करेल की सर्व पुनर्प्राप्ती प्रयत्न निष्पक्ष आणि पारदर्शक रीतीने, भारतीय रिझर्व्ह बँकेने (वेळोवेळी अपडेट केलेल्या) जारी केलेल्या मार्गदर्शक तत्वांनुसार केले जातात.

कर्जदारांनी विहित वेळेत, साधारणपणे सकाळी 8:00 ते संध्याकाळी 7:00 दरम्यान संपर्क साधला जाईल, जोपर्यंत कर्जदाराने अन्यथा विनंती केली नाही.

कर्जदारांना रिकव्हरी एजंटचे नाव आणि संपर्क क्रमांक यासारख्या तपशिलांसह वसुलीची कार्यवाही सुरू करण्याबाबत आगाऊ माहिती दिली जाईल.

व्याज दर आणि दंड आणि इतर शुल्क

मंडळाने मंजूर केलेले "व्याज दर आणि दंड आणि इतर शुल्क" धोरण LFL च्या वेबसाइटवर उपलब्ध आहे.

फ्लोटिंग व्याजदर कर्ज (केवळ फ्लोटिंग रेट लोनसाठी लागू)

मंजुरीच्या वेळी, ग्राहकांना कर्जावरील बेंचमार्क व्याजदरातील बदलामुळे EMI आणि/किंवा मुदतीत किंवा दोन्हीमध्ये बदल होण्याच्या संभाव्य परिणामाबद्दल कळवले जाईल. त्यानंतर, वरील कारणांमुळे EMI/ मुदतीत किंवा दोन्हीमध्ये कोणतीही वाढ झाल्यास योग्य चॅनेलद्वारे कर्जदाराला त्वरित कळवले जाईल.

फ्लोटिंग व्याजदरांच्या रीसेटच्या वेळी, LFL कर्जदारांना कंपनीच्या बोर्डाने मंजूर केलेल्या धोरणानुसार निश्चित दरावर स्विच करण्याचा पर्याय प्रदान करेल. फ्लोटिंग व्याज दरावरून निश्चित व्याजदराकडे स्विच करणे एलएफएलच्या शुल्काच्या शेड्यूलमध्ये निर्धारित केल्यानुसार शुल्क / शुल्क आकारणीच्या अधीन असेल. फ्लोटिंगवरून निश्चित दरावर कर्जे बदलण्यासाठी लागू होणारे सर्व शुल्क आणि वरील पर्यायांच्या वापराशी संबंधित इतर कोणतेही सेवा शुल्क/प्रशासकीय खर्च हे मंजूरी पत्रात आणि कंपनीकडून वेळोवेळी अशा शुल्क/खर्चाच्या पुनरावृत्तीच्या वेळी पारदर्शकपणे उघड केले जातील.

कर्जदारांना (अ) EMI वाढवणे किंवा मुदत वाढवणे किंवा दोन्ही पर्यायांच्या संयोजनासाठी निवड करण्याचा पर्याय दिला जाईल; आणि (ब) कर्जाच्या कालावधी दरम्यान कोणत्याही टप्प्यावर, एकतर अंशतः किंवा पूर्ण प्रीपे करणे. फोरक्लोजर चार्जेस/ प्री-पेमेंट पेनल्टी LFL च्या शुल्काच्या वेळापत्रकानुसार असेल.

LFL हे सुनिश्चित करेल की फ्लोटिंग रेट कर्जाच्या बाबतीत मुदत वाढल्यास नकारात्मक परिशोधन होणार नाही.

LFL प्रत्येक तिमाहीच्या शेवटी, कर्जदारांना योग्य चॅनेलद्वारे, एक स्टेटमेंट सामायिक / उपलब्ध करून देईल जे किमान, मुद्दल आणि आजपर्यंत वसूल केलेले व्याज, EMI रक्कम, बाकी EMI ची संख्या आणि कर्जाच्या संपूर्ण कालावधीसाठी वार्षिक व्याज दर/वार्षिक टक्केवारी दर (एपीआर) यांची गणना करेल. कर्जदाराला विधाने सोपी आणि सहज समजतील याची एलएफएल खात्री करेल.

इतर मार्गदर्शक तत्त्वे

संबंधित कर्ज कराराच्या अटी व शर्तीमध्ये प्रदान केलेल्या उद्देशांशिवाय LFL त्याच्या कर्जदाराच्या बाबींमध्ये हस्तक्षेप करण्यापासून परावृत्त करेल (जोपर्यंत नवीन माहिती, कर्जदाराने आधी उघड केलेली नाही, जी LFL च्या निदर्शनास येऊ शकते).

कर्जदाराकडून कर्ज खाते हस्तांतरित करण्याची विनंती मिळाल्यास, संमती किंवा अन्यथा एलएफएलचा आक्षेप, जर असेल तर, कर्जदाराची विनंती मिळाल्यापासून 21 दिवसांच्या आत अशा कर्जदाराला कळवली जाते. असे हस्तांतरण सर्व लागू कायदांशी सुसंगत पारदर्शक कराराच्या अटीनुसार असेल.

कर्जदाराच्या थकबाकीच्या वसुलीच्या बाबतीत, LFL अवाजवी छळवणूक करत नाही उदा. विचित्र वेळेत कर्जदारांना सतत त्रास देणे, कर्ज/देय वसुलीसाठी स्त्रायूंच्या शक्तीचा वापर इत्यादी. ग्राहकांशी योग्य पद्धतीने व्यवहार करण्यासाठी कर्मचारी पुरेसे प्रशिक्षित आहेत याची खात्री करण्यासाठी प्रशिक्षण दिले जाईल.

फ्लोटिंग रेट टर्म लोनवर एलएफएल कोणतेही फोरक्लोजर चार्जेस/ प्री-पेमेंट दंड आकारत नाही, जे सह-बाध्यदार(ते) सह किंवा त्याशिवाय वैयक्तिक कर्जदारांना व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी मंजूर केले जातात.

कंपनीच्या अधिकाऱ्यांच्या निर्णयांवरून उद्भवणारे विवाद सोडवण्यासाठी कंपनीकडे एक प्रणाली असेल ज्यामध्ये कंपनीच्या या अधिकाऱ्यांच्या एका स्तरावरील अधिकाऱ्याद्वारे अशा तक्रारी ऐकल्या जातील आणि त्यांचे निराकरण केले जाईल.

NBFCs द्वारे शारीरिक/दृश्यदृष्ट्या अपंगांना कर्ज सुविधा

LFL अपंगत्वाच्या कारणास्तव शारीरिक / दृष्टिहीन अर्जदारांना कर्ज सुविधांसह उत्पादने आणि सुविधांचा विस्तार करण्यात भेदभाव करणार नाही. एलएफएलच्या सर्व शाखा अशा व्यक्तींना विविध व्यवसाय सुविधांचा लाभ घेण्यासाठी शक्य ते सर्व सहकार्य करतील

तक्रार निवारण यंत्रणा

सध्याच्या स्पर्धात्मक परिस्थितीत, उत्कृष्ट ग्राहक सेवा हे शाश्वत व्यवसाय वाढीसाठी महत्वाचे साधन आहे. ग्राहकांच्या तक्रारी हा कोणत्याही कॉर्पोरेट घटकातील व्यावसायिक जीवनाचा भाग असतो.

LFL मध्ये, ग्राहक सेवा आणि समाधान हे आमचे मुख्य लक्ष आहे. आमचा विश्वास आहे की त्वरित आणि कार्यक्षम सेवा प्रदान करणे केवळ नवीन ग्राहकांना आकर्षित करण्यासाठीच नाही तर विद्यमान ग्राहकांना कायम ठेवण्यासाठी देखील आवश्यक आहे. LFL ने अनेक उपक्रम आणले आहेत जे आमच्या ग्राहकांना सुधारित अनुभव प्रदान करण्याच्या दृष्टीकोनातून चांगला ग्राहक अनुभव आणि एक कार्यक्षम तक्रार निवारण यंत्रणा देण्याच्या दिशेने आहे.

LFL ची निवारण यंत्रणा अधिक अर्थपूर्ण आणि प्रभावी बनवण्यासाठी, एक संरचित प्रणाली तयार केली गेली आहे. ही प्रणाली हे सुनिश्चित करेल की शोधले जाणारे निराकरण न्याय्य आणि न्याय्य आहे आणि नियम आणि नियमांच्या दिलेल्या चौकटीत आहे.

उद्देश/मुख्य वचनबद्धता

LFL च्या ग्राहकांप्रती असलेल्या प्रमुख वचनबद्धता आहेत:

सर्व ग्राहकांना योग्य वागणूक मिळावी यासाठी.

तक्रारी आणि तक्रारींचे वेळेत निराकरण करणे.

ग्राहकांचे प्रश्न पूर्णपणे समजून घेण्यासाठी आणि शक्य तितक्या उपयुक्त मार्गाने प्रतिसाद देण्यासाठी वेळ द्या.

समस्या/तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी ग्राहकांना निवारण यंत्रणा आणि नियुक्त अधिकाऱ्यांबद्दल शिक्षित करणे.

महत्वाचे म्हणजे, LFL आमच्या ग्राहकांची गोपनीयता आणि सन्मान अतिशय गांभीर्याने घेते आणि आपल्या ग्राहकांशी नेहमी प्रामाणिक आणि विनम्रपणे वागते.

ग्राहकांच्या शंका / तक्रारी / तक्रारी हाताळण्यासाठी यंत्रणा.

ज्या ग्राहकांना फीडबॅक द्यायचा असेल किंवा त्यांची तक्रार पाठवायची असेल त्यांनी खाली नमूद केलेल्या चॅनेलचा वापर सोमवार ते शुक्रवार (राष्ट्रीय सुट्या वगळता) सकाळी 10:00 ते संध्याकाळी 7:00 दरम्यान करू शकतात.

1. ग्राहकांच्या शंका हाताळण्याची प्रक्रिया: ग्राहकांच्या प्रश्नांचे कार्यक्षमतेने आणि प्रभावीपणे व्यवस्थापन करणे, ग्राहकांचे उच्च स्तरावरील समाधान सुनिश्चित करणे आणि रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाने निर्धारित केलेल्या नियामक मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करणे हे उद्दिष्ट आहे.

2. केरी, विनंती आणि तक्रारींची व्याख्या: लेंडिंगकार्टने ग्राहकांच्या समस्यांचा अचूक मागोवा घेण्यासाठी केरी, विनंती आणि तक्रारींसाठी वेगळी व्याख्या स्थापित केली आहे. खालील उदाहरणे केवळ स्पष्टीकरणासाठी दिली आहेत: प्रश्न: ग्राहकाने मागितलेली माहिती.

a प्रश्नांची उदाहरणे:

i कर्ज अर्ज प्रक्रियेची माहिती शोधणारे ग्राहक.

ii कर्जाच्या अर्जासाठी आवश्यक असलेल्या कागदपत्रांची चौकशी करताना ग्राहक.

iii ग्राहक पेमेंट पद्धतीबद्दल चौकशी करत आहे.

b विनंती: कर्ज सेवांशी संबंधित ग्राहकाने मागितलेली विशिष्ट कृती किंवा सेवा.

c विनंत्यांची उदाहरणे:

i खाते विवरणाची विनंती करणारा ग्राहक.

ii उशीरा पेमेंट शुल्क/शुल्क माफ करण्याची विनंती करणारा ग्राहक.

iii कर्ज पूर्वनिर्धारित करण्याची विनंती करणारा ग्राहक.

3. तक्रार: कोणतीही सेवा ऑफर करताना लेंडिंगकार्ट कडून सेवेची कमतरता किंवा त्रुटी, आणि/किंवा कोणत्याही प्रक्रियेत गैर-अनुरूपता ज्यामुळे विवाद किंवा तक्रार होते.

a तक्रारींची उदाहरणे:

i ना हरकत प्रमाणपत्र (एनओसी) जारी करण्यास विलंब.

ii पेमेंट पोस्टिंगमध्ये विलंब.

iii खाते माहिती बदलण्यास विलंब (ईमेल, पत्ता इ.)

या व्याख्या आणि उदाहरणे ग्राहकांच्या समस्यांवर स्पष्टता प्रदान करण्यासाठी आणि कार्यक्षम निराकरण सुलभ करण्यासाठी आहेत.

ग्राहक संपर्क बिंदू:

प्रवेशयोग्यता आणि सुविधा सुनिश्चित करण्यासाठी ग्राहक विविध माध्यमांद्वारे लेंडिंगकार्टच्या समर्थन कार्यसंघापर्यंत पोहोचू शकतात:

a ईमेल: **care@lendingkart.com**

b टोल-फ्री क्रमांक: **1800 572 0202**

c **WhatsApp: +91 7778867631**

d आम्हाला नमूद केलेल्या पत्त्यावर लिहा: इंद्रप्रस्थ बिझनेस पार्क, 6 वा मजला, सरखेज रोजा रोड, मकरबा, अहमदाबाद – 380 051.

ग्राहकांच्या प्रश्नांचे रेकॉर्डिंग आणि व्यवस्थापन:

सर्व प्रश्न, ते कोणत्याही चॅनेलवरून आलेले असले तरी, CRM सिस्टीममध्ये लॉग इन केले जातात.

ईमेल किंवा व्हॉट्सअपद्वारे प्राप्त झालेल्या केरी CRM मध्ये आपोआप कॅप्चर केल्या जातात आणि तिकिटे तयार केली जातात.

व्हॉइस कम्युनिकेशनद्वारे प्राप्त झालेल्या प्रश्नांसाठी, संबंधित तिकिटे तयार करण्यासाठी CRM मध्ये तपशील व्यक्तिचलितपणे प्रविष्ट करण्यासाठी एजंट जबाबदार असतात.

केरी प्रकारावर आधारित केरीचे वर्गीकरण केले जाते आणि नियामक आवश्यकतांनुसार प्रत्येक श्रेणीला विशिष्ट टर्नअराउंड टाइम्स (TAT) नियुक्त केले जातात.

CRM सिस्टीममध्ये त्यांच्या नियुक्त केलेल्या TAT मध्ये सोडवलेल्या कोणत्याही प्रश्नांसाठी स्वयंचलित एस्केलेशन वैशिष्ट्य समाविष्ट आहे, त्वरित लक्ष देणे आणि निराकरण सुनिश्चित करणे.

पोचपावती आणि संप्रेषण:

केरी मिळाल्यावर आणि लॉग इन केल्यावर, CRM प्रणालीद्वारे ग्राहकाला संदर्भ क्रमांकासह पावती दिली जाते.

पावतीच्या वेळी ग्राहकांना अपेक्षित रिझोल्यूशन टाइमलाइनबद्दल माहिती दिली जाते. (TAT साठी पृष्ठ क्र. 11 वरील सारणी पहा)

ठराव केल्यावर, ग्राहकांना बंद झाल्याबद्दल सूचित केले जाते आणि ठरावाचे तपशील प्रदान केले जातात.

टर्नअराउंड टाइम (TAT):

प्रश्न त्यांच्या स्वभावानुसार आणि पूर्वनिर्धारित टाइमलाइनमध्ये संबोधित केले जातात.

प्रतिसादाची पद्धत:

रिझोल्यूशन दस्तऐवजीकरण आणि सत्यापित केले आहेत याची खात्री करून प्रश्नांची उत्तरे प्रामुख्याने ईमेलद्वारे प्रदान केली जातात.

देखरेख आणि वाढ:

कार्यक्षमता आणि सेट मानकांचे पालन सुनिश्चित करण्यासाठी केरी रिझोल्यूशन प्रक्रियेचे सतत निरीक्षण केले जाते.

दस्तऐवजीकरण आणि अहवाल:

सर्व परस्परसंवाद आणि ठराव ऑडिटिंगच्या उद्देशाने आणि भविष्यातील संदर्भासाठी दस्तऐवजीकरण केलेले आहेत.

प्रश्न हाताळणीवरील नियमित अहवाल संकलित केले जातात आणि व्यवस्थापनाद्वारे त्यांचे सतत अनुपालन सुनिश्चित करण्यासाठी आणि केरी हाताळणी प्रक्रियेच्या परिणामकारकतेचे मूल्यांकन करण्यासाठी पुनरावलोकन केले जाते.

वाढवण्याची यंत्रणा:

दिलेल्या वेळेत तक्रारीचे निराकरण न झाल्यास किंवा तो/ती LFL द्वारे प्रदान केलेल्या समाधानावर समाधानी नसल्यास; ग्राहक खालीलप्रमाणे तक्रार निवारण आणि नोडल ऑफिसरकडे संपर्क साधू शकतात:

लेव्हल	लेव्हल टच पॉइंट्स	संपर्क आणि ईमेल आयडी
लेव्हल 1	ग्राहक समर्थन टचपॉइंट	ईमेल आयडी: care@lendingkart.com टोल फ्री क्रमांक: 1800 572 0202 WhatsApp: +91 7778867631
लेव्हल 2	तक्रार अधिकारी	अजिता के +91 6358874622 राष्ट्रीय सुटी वगळता सोमवार ते शुक्रवार सकाळी 10.30 ते संध्याकाळी 6.00
लेव्हल 3	नोडल अधिकारी	अजिता के +91 7069087586 राष्ट्रीय सुटी वगळता सोमवार ते शुक्रवार सकाळी 10.30 ते संध्याकाळी 6.00
लेव्हल 4	लेव्हल 4 वाढ	मगेश अय्यर COO.escalation@lendingkart.com

सर्व ग्राहकांच्या तक्रारी स्वीकारण्यासाठी तक्रार निवारण अधिकारी आणि टीम कार्यालयीन वेळेत उपलब्ध असेल.

तक्रारीची तपासणी केल्यानंतर, तक्रार निवारण अधिकारी तक्रार/तक्रार प्राप्त झाल्यापासून 30 दिवसांच्या आत अंतिम प्रतिसाद पाठवेल. या काळात, ग्राहक तपासण्यासाठी आम्हाला लिहू शकतात त्यांच्या तक्रारीच्या स्थितीवर, आणि आम्ही त्यांना शक्य तितक्या लवकर प्रतिसाद देण्याचा प्रयत्न करू. तक्रार अधिकाऱ्याने तक्रार/विवादाचे निवारण वेळेत न केल्यास, ग्राहक व्यवस्थापनाला येथे पत्र लिहू शकतो.

नाव	मगेश अय्यर
पदनाम	संचालन प्रमुख
ईमेल आयडी	COO.escalation@lendingkart.com

बाह्य लोकपाल प्रक्रिया:

एका महिन्याच्या कालावधीत तक्रार/विवाद सोडवला गेला नाही (एकतर ग्राहकाची तक्रार पूर्णतः किंवा अंशतः नाकारली गेली आणि ग्राहक समाधानी नसेल किंवा ग्राहकाला उत्तर मिळाले नाही), ग्राहक खालीलपैकी कोणत्याही प्रकारे लोकपाल किंवा उप लोकपाल यांच्याकडे अपील करू शकतो:

ऑनलाइन पद्धतीने केलेली तक्रार:

नियुक्त पोर्टल द्वारे ऑनलाइन तक्रार दाखल केली जाऊ शकते, म्हणजे <https://cms.rbi.org.in>

इलेक्ट्रॉनिक किंवा भौतिक पद्धतीने केलेली तक्रार:

RBI द्वारे अधिसूचित केलेल्या सेंट्रलाइज्ड पावती आणि प्रक्रियेकडे विशिष्ट स्वरूपात तक्रार इलेक्ट्रॉनिक किंवा भौतिकरित्या केली जाऊ शकते -

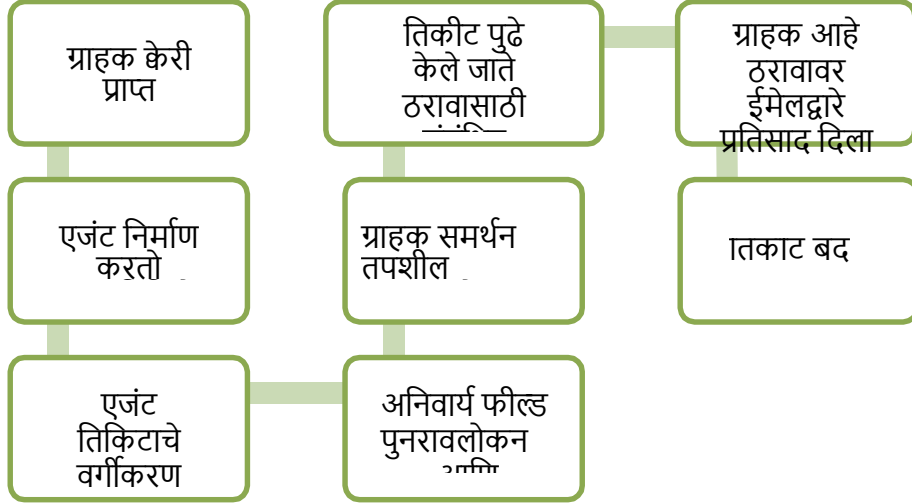
केंद्रीकृत पावती आणि प्रक्रिया केंद्र (CRPC) भारतीय रिझर्व्ह बँक

सेंट्रल व्हिस्टा 4था मजला, सेक्टर 17, चंदीगड - 160 017 ईमेल - crpc@rbi.org.in टोल फ्री क्रमांक -14448 (सकाळी 9:30 ते संध्याकाळी 5:15)

Escalation CPGRAMS वर वाढ

कंपनीने दिलेल्या ठरावावर ग्राहक समाधानी नसल्यास, ग्राहक <https://pgportal.gov.in/> या अधिकृत वेबसाइटला भेट देऊन सेंट्रलाइज्ड पब्लिक ग्रीव्हन्स रिड्रेस अँड मॉनिटरिंग सिस्टम (CPGRAMS) द्वारे तक्रार वाढवणे देखील निवडू शकतो.

केरी हाताळणी फ्लोचार्ट:



अनिवार्य प्रदर्शन आवश्यकता

एलएफएलकडे आमच्या सर्व कार्यालयांमध्ये आणि आमच्या वेबसाइटवर खालील गोष्टी आहेत:

तक्रारी आणि सूचना प्राप्त करण्यासाठी योग्य व्यवस्था.

तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचे नाव, पत्ता आणि संपर्क क्रमांक प्रदर्शित करा.

प्रिन्सिपल नोडल ऑफिसर/नोडल ऑफिसर्सचे नाव आणि संपर्क तपशील (टेलिफोन/मोबाइल नंबर आणि ई-मेल आयडी) प्रदर्शित करा.

लोकपालाकडे तक्रार नोंदवण्याच्या पद्धतीचा तपशील.

लोकपाल योजनेची प्रमुख वैशिष्ट्ये (इंग्रजी, हिंदी आणि स्थानिक भाषांमध्ये).

तक्रार निवारण युनिटची प्रक्रिया ग्राहकांच्या समाधानासाठी सर्व तक्रारी बंद करणे सुनिश्चित करेल.

तक्रार त्याच्या/तिच्या स्तरावर सोडवणे शक्य नसेल तर ती योग्य पातळीवर पोहोचवली जाईल याची ते खात्री करतील. परिणामकारक निवारणासाठी आमच्या ग्राहकांना वरिष्ठ व्यवस्थापनाकडे तक्रार करावी लागणार नाही अशा स्थितीत पोहोचण्याची खात्री करण्याचा अंतिम प्रयत्न असला तरी, आम्ही या तक्रारी हाताळण्यासाठी, तक्रारीची कारणे समजून घेण्याच्या दृष्टिकोनातून पुनरावलोकन करण्यासाठी आणि त्याची पुनरावृत्ती टाळण्यासाठी कार्य करण्यासाठी एक मजबूत यंत्रणा तयार केली आहे.

वेळ फ्रेम

तक्रारी नोंदवण्यासाठी, ग्राहक तक्रारी हाताळण्यासाठी अंतर्गत यंत्रणेवर नमूद केलेल्या कोणत्याही चॅनेलचा वापर करू शकतात. तक्रार लेखी प्राप्त झाल्यास, LFL पोचपावती पाठवण्याचा प्रयत्न करेल. एकदा प्रकरण तपासल्यानंतर, LFL एकतर ग्राहकाला अंतिम प्रतिसाद किंवा सूचना पाठवण्याचा प्रयत्न करते.

आमच्या शेवटी प्राप्त झालेल्या तक्रारींकडे योग्य दृष्टिकोनातून पाहिले जाईल आणि सर्व संभाव्य कोनातून त्यांचे विश्लेषण केले जाईल. कोणत्याही समस्येवर एलएफएलच्या भूमिकेची माहिती ग्राहकांना दिली जाईल.

गुंतलेल्या क्रियाकलापांच्या स्वरूपामुळे विशिष्ट प्रकारच्या प्रकरणांना अतिरिक्त वेळ लागेल, उदा. कागदपत्रे पुनर्प्राप्त करणे. LFL ग्राहकांना अशा विलंबाची माहिती देईल आणि तक्रारीच्या निराकरणासाठी अपेक्षित कालमर्यादा प्रदान करेल.

ग्राहकांच्या तक्रारी/तक्रारी हाताळण्यासाठी LFL द्वारे कोणतेही नवीन बदल समाविष्ट केल्यावर उपरोक्त धोरणाचे वेळोवेळी पुनरावलोकन/सुधारित केले जाईल, ज्यामध्ये नवीन तक्रार चॅनेलचा समावेश असेल तर.

खाली केरी रिझोल्यूशनची कालमर्यादा आहे:

1	ग्राहक केरीसाठी संपर्क साधतात.	T
2	तिकिट क्रमांकासह स्वयं पावती ईमेल ग्राहकाला पाठवला जाईल	24 तास
3	ग्राहकाच्या आवश्यकतेवर आधारित केरी चौकशी / विनंती / तक्रार (ERC) म्हणून टॅग केली जाते.	T+2 दिवस
4	जर सर्व्हिस रिक्वेस्ट (SR) प्रकार चौकशी असेल, तर ग्राहकाच्या प्रश्नाचे निराकरण केल्यानंतर ते बंद केले जाईल.	T+2 दिवस
5	जर SR प्रकार विनंती/तक्रार असेल, तर ती पुढील प्रक्रियेसाठी संबंधित कार्याना नियुक्त केली जाईल.	T+2 दिवस
6	विनंती SR संबंधित संघ उपस्थित राहतील	खालील तक्त्यानुसार बंद TAT आहे
7	ग्राहकाच्या नोंदणीकृत ईमेल आयडीवर क्लोजर कम्युनिकेशन पाठवले जाते	SR क्लोजरवर रिअल टाइम

TAT तपशील पुढीलप्रमाणे आहेत:

1	स्टेटमेंट ऑफ अकाउंट्स	T+5 दिवस
2	अर्ज स्थिती	T+7 दिवस
3	पेमेंट पुष्टीकरण	T+7 दिवस
4	वितरण संदर्भातील चौकशी	T+7 दिवस
5	EMI संबंधित चौकशी	T+10 दिवस
6	कर्ज प्री-क्लोजर	T+10 दिवस
7	NOC पत्र	T+10 दिवस
8	CIBIL संबंधित चौकशी	T+21 दिवस
9	इतर चौकशी	T+15 दिवस
10	विमा / TPP संबंधित चौकशी	T + 30 दिवस
11	विमा / TPP संबंधित तक्रारी	T+14 दिवस

CIC साठी भरपाई फ्रेमवर्क. (अंमलबजावणीची तारीख: 26 एप्रिल 2024)

क्रेडिट माहिती कंपनी / CIBIL संबंधित तक्रार प्रक्रिया:

रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (RBI) च्या मार्गदर्शक तत्वांच्या परिपत्रकानुसार क्रेडिट माहिती कंपन्या (CICs) संबंधित चौकशी हाताळण्यासाठी सुधारित प्रक्रिया खाली दिली आहे:

संक्षेप:

CIC: क्रेडिट माहिती कंपन्या: CIBIL, Equifax, CRIF आणि Experian.

सीआय: क्रेडिट संस्था: लेंडिंगकार्ट.

संप्रेषण चॅनेल:

ग्राहक किंवा CIC याद्वारे लेंडिंगकार्ट.ग्राहक समर्थन संघाशी संपर्क साधू शकतात:

ईमेल: care@lendingkart.com

टोल-फ्री क्रमांक: 1800 572 0202

WhatsApp: +91 7778867631 (WhatsApp लिंक)

आम्हाला नमूद केलेल्या पत्त्यावर लिहा: लेंडिंगकार्ट फायनान्स लिमिटेड, इंद्रप्रस्थ बिझनेस पार्क, 6 वा मजला, सरखेज रोजा रोड, मकरबा, अहमदाबाद – 380 051.

चौकशी हाताळणे:

ग्राहक समर्थन कार्यकारी ग्राहक किंवा CIC कडून चौकशी मिळाल्यावर विनंती किंवा तक्रार नोंदवेल.

गैर-नोंदणीकृत चॅनेलद्वारे तक्रार प्राप्त झाल्यास, तक्रारदारास कोणत्याही आवश्यक भरपाईसाठी (लागू असल्यास) नोंदणीकृत संपर्क तपशील आणि बँकिंग माहिती (ईमेल आयडी, बँक किंवा UPI तपशील) प्रदान करण्यास सांगितले जाईल.

तक्रारींवर प्रक्रिया करणे:

आवश्यक कार्यवाही आणि निराकरणासाठी तक्रारी योग्य विभागाकडे पाठवल्या जातात.

एकदा निराकरण झाल्यानंतर, ग्राहक किंवा CIC ला ईमेलद्वारे सूचित केले जाते, ग्राहक सहाय्य टीम लूपमध्ये ठेवली जाते.

तक्रार नंतर लेंडिंगकार्टच्या CRM प्रणालीमध्ये बंद केली जाते.

ठराव आणि पाठपुरावा:

सर्व CIC-संबंधित चौकशी प्राप्त झाल्यापासून 21 दिवसांच्या कालावधीत सोडवल्या जातील.

CIC-संबंधित प्रश्नांचे निराकरण करण्यासाठी जास्तीत जास्त टर्नअराउंड टाइम (TAT) 30 दिवस आहे: क्रेडिट इन्स्टिट्यूटसाठी (Lendingkart) 21 दिवस आणि तपशील अपडेट करण्यासाठी CIC साठी अतिरिक्त 9 दिवस.

भरपाई आणि विलंब:

रिझोल्यूशनमध्ये कोणताही विलंब झाल्यास, गैरसोयीची पोचपावती म्हणून प्रतिदिन INR 100 भरपाई शुल्क लागू शकते, जे जबाबदार कार्यसंघ (CI/CIC) द्वारे देय आहे.

ठरावानंतर, काही विलंब झाल्यास, CIC/CI तक्रारकर्त्याला विलंब झालेल्या एकूण दिवसांची आणि संबंधित नुकसानभरपाईची माहिती देईल.

दस्तऐवजीकरण आणि संप्रेषण:

ठराव झाल्यावर, CIC अहवालातील अद्यतने CIC/CI द्वारे तक्रारकर्त्याला कळवली जावीत.

CIC प्रकरणांशी संबंधित सर्व अधिकृत संप्रेषणे Lendingkart येथील CIC नोडल कार्यालयाकडे निर्देशित केली जातील.

प्रतिबंधित तक्रारी:

SOP अंतर्गत प्रशासन, एचआर समस्या, कर्मचारी वेतन, व्यावसायिक निर्णय, क्रेडिट स्कोअर/मॉडेलवरील विवाद आणि न्यायालये किंवा न्यायाधिकरणांसारख्या इतर मंचांद्वारे आधीच संबोधित केलेल्या प्रकरणांबद्दलच्या तक्रारी वगळल्या जातात.

ही सुधारित प्रक्रिया CIC-संबंधित प्रश्नांसाठी फिनटेक ऑपरेशन्ससाठी RBI च्या नियामक मार्गदर्शक तत्वांचे पालन

सुनिश्चित करते.

खाली CIC नोडल ऑफिसरचे तपशील आहेत.

क्रेडिट संस्थेचे नाव	CIC नोडल ऑफिसरचे नाव	CIC नोडल ऑफिसर ईमेल आयडी	CIC नोडल ऑफिसर मोबाईल नंबर
लेंडिंगकार्ट फायनान्स लि.	केतन साळी	sali.ketan@lendingkart.com	7069087586

तक्रार निवारण दिवस:

RBI च्या 13 मार्च 2025 च्या परिपत्रकानुसार "REs द्वारे तक्रारींचे निराकरण करण्याच्या गुणवत्तेचे परीक्षण" आणि ग्राहक सेवा आणि प्रभावी तक्रार निवारणासाठी वचनबद्धता मजबूत आणि मजबूत करण्यासाठी, Lendingkart Finance Limited (LFL) ने प्रत्येक महिन्यात एकदा साजरा केला जाणारा समर्पित "तक्रार निवारण दिवस" सुरू केला आहे. या नियुक्त दिवशी, ग्राहकांना कोणत्याही LFL शाखेत किंवा कार्यालयात पूर्व अपॉइंटमेंट न घेता आणि त्यांच्या समस्या किंवा तक्रारी मांडण्यासाठी नियुक्त वरिष्ठ अधिकाऱ्याशी थेट संवाद साधण्यासाठी स्वागत आहे. हा उपक्रम ग्राहकांच्या समस्यांचे निराकरण करण्यासाठी अधिक पारदर्शकता, सुलभता आणि प्रतिसादाची खात्री देतो. तक्रार निवारण दिनासंबंधी ईमेल संप्रेषण नियोजित तारखेच्या एक आठवडा अगोदर ग्राहकांना त्यांच्या नोंदणीकृत ईमेल पत्त्यांवर पाठवले जाईल.

जास्त व्याज आकारण्याचे नियमन.

कंपनीने कर्ज आणि ऍडव्हान्ससाठी आकारले जाणारे व्याज दर निश्चित करण्यासाठी निधीची किंमत, मार्जिन आणि जोखीम प्रीमियम यासारख्या संबंधित घटकांचा विचार करून व्याज दर मॉडेल स्वीकारले आहे. आकारण्यात येणारा व्याजदर कर्जदाराच्या जोखमीच्या श्रेणीकरणाने अवलंबून असतो उदा. आर्थिक सामर्थ्य, व्यवसाय, व्यवसायावर परिणाम करणारे नियामक वातावरण, स्पर्धा, कर्जदाराचा मागील इतिहास इ. व्याजाचा दर आणि कर्जाच्या पूर्ण कालावधीसाठी आकारण्यात येणारी एकूण व्याजाची रक्कम कळविली जाईल जेणेकरून कर्जदाराला कर्जदाराला नेमक्या व्याज दायित्वाची जाणीव होईल. ते LFL च्या वेबसाइटवर देखील उपलब्ध करून देण्यात येईल. वेबसाइटवर किंवा अन्यथा प्रकाशित केलेली माहिती जेव्हाही व्याजदरांमध्ये बदल होईल तेव्हा अद्यतनित केली जाईल. व्याजाचा दर वार्षिक दर असेल जेणेकरून कर्जदाराला खात्यावर नेमके कोणते दर आकारले जातील याची माहिती असेल.

LFL च्या बोर्डने व्याज दर, प्रक्रिया आणि इतर शुल्क आणि त्याचप्रमाणे निर्धारित करण्यासाठी योग्य अंतर्गत तत्त्वे आणि प्रक्रिया मांडल्या आहेत. अधिक माहितीसाठी, कृपया लेंडिंगकार्ट फायनान्स लिमिटेड वेबसाइटवर उपलब्ध व्याज दर आणि दंड आणि इतर शुल्क धोरण पहा.

जादा रक्कमची प्रक्रिया

A. जर जादा रक्कम कर्जदाराने तात्काळ तीन नंतरच्या (3) समतुल्य मासिक हप्त्यांसाठी ("EMIs") देय असलेल्या एकूण रकमेपेक्षा जास्त असेल किंवा समतुल्य असेल तर: जादा रक्कम मिळाल्याबद्दल कर्जदाराला ई-मेलद्वारे (नोंदणीकृत ईमेल पत्त्यावर) सूचित करेल आणि एकतर एक विनंती करेल (Leii) मध्ये एक पर्याय द्यावा. कॅलेंडर दिवस care@lendingkart.com वर ईमेलद्वारे किंवा अतिरिक्त रक्कम परत करण्यासाठी टोल फ्री 1800-572-0202 वर कॉल करा; किंवा (ii) कर्ज देणाऱ्याला कर्जाच्या थकित मूळ रकमेच्या तुलनेत जादा रक्कम समायोजित करण्यास सांगा.

सावकाराच्या ई-मेलच्या तारखेपासून 10 कॅलेंडर दिवसांच्या आत ई-मेल प्रतिसाद न मिळाल्यास, जादा रक्कम कर्जाच्या थकित मूळ रकमेमध्ये समायोजित केली जाईल. सुधारित परतफेडीचे वेळापत्रक, EMI ची संख्या कमी करणे किंवा कमी केलेली EMI रक्कम लक्षात घेऊन, कर्जदाराला 3 कॅलेंडर दिवसांमध्ये पाठवले जाईल.

B. जर जादा रक्कम कर्जदाराने ताबडतोब तीन (3) EMI साठी देय असलेल्या एकूण रकमेपेक्षा कमी असेल तर: कर्जदार कर्जाच्या त्यानंतरच्या EMI च्या तुलनेत जादा रक्कम समायोजित करेल.

आधीपासून बंद असलेल्या खात्यामध्ये जास्तीची रक्कम असल्यास: खात्यात कोणताही सेटलमेंट किंवा संबंधित माफी नसल्यास ग्राहकाला परतावा सुरू केला जातो. कर्जमाफीसाठी काही माफी असल्यास, परतावा किंवा वाटप मुख्य संकलन

अधिकारी / ऑपरेशन हेड यांच्याकडे तपासले आणि मंजूर केले जावे.

ग्राहक संवाद :

जर एका ग्राहकाच्या अनेक कर्जखात्यांमध्ये जादा रक्कम प्राप्त झाली असेल, तर ती इतर खात्यातील थकबाकीकडे वळविण्याबाबत ग्राहकाला सूचित केले जाईल.

1. जर ग्राहकाकडून 10 दिवसांत उत्तर मिळाले नाही, तर थकबाकीकडे वळविण्याची कारवाई केली जाईल.
2. जर ग्राहकाने परताव्याची (Refund) पुष्टी दिली, तर ग्राहक सहाय्यता (Customer Support) टीमकडून तिकीट तयार करून परताव्याची प्रक्रिया सुरू केली जाईल.

कोडचे पुनरावलोकन

बोर्ड दरवर्षी फेअर प्रॅक्टिस कोडच्या अनुपालनाचे आणि विविध व्यवस्थापन पातळ्यांवरील तक्रार निवारण यंत्रणेच्या कार्यपद्धतीचे पुनरावलोकन करेल. तक्रार निवारण अधिकारी सहा महिन्यांनी या कोडच्या अनुपालनाचे पुनरावलोकन करील, आणि अशा पुनरावलोकनाचा संकलित अहवाल बोर्डास सादर केला जाऊ शकतो.