

ਲੈਂਡਿੰਗਕਾਰਟ ਫਾਈਨੈਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ
ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ

ਪਾਲਿਸੀ ਸਿਰਲੇਖ	ਪਾਲਿਸੀ ਦਾ ਨਾਮ
ਪਾਲਿਸੀ ਦਾ ਮਾਲਕ	ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਟੀਮ
ਅਸਲ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਦੀ ਮਿਤੀ	14 ਮਈ, 2015
ਸੰਸ਼ੋਧਨ ਦੀ ਮਿਤੀ	24 ਜੁਲਾਈ, 2025
ਸੰਸ਼ੋਧਨ ਦੀ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਮਿਤੀ	24 ਜੁਲਾਈ, 2025
ਅਗਲੀ ਸਮੀਖਿਆ ਮਿਤੀ	24 ਜੁਲਾਈ, 2025
ਪਾਲਿਸੀ ਵਰਜਨ (ਸੰਸਕਰਣ)	14
ਬਾਹਰੀ ਸਲਾਹਕਾਰ ਦੁਆਰਾ ਜਾਂਚੇ ਗਏ ਕਾਰਜਸ਼ੀਲ ਪਹਿਲੂ	ਹਾਂ/ਨਹੀਂ
ਬੋਰਡ ਵਲੋਂ ਮਨਜ਼ੂਰੀ	ਹਾਂ
ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼/ਸੂਚਨਾਵਾਂ/ਸਰਕੂਲਰ	- ਮਾਸਟਰ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ - ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ - ਸਕੇਲ ਅਧਾਰਤ ਨਿਯਮ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2023 ਮਿਤੀ 19 ਅਕਤੂਬਰ, 2023 ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਅਤੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੋਧੇ ਗਏ ਹਨ। - ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2025 ਮਿਤੀ 8 ਮਈ, 2025 ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੋਧੇ ਗਏ। 13 ਮਾਰਚ, 2025 ਨੂੰ 'ਨਿਯਮਤ ਸੰਸਥਾਵਾਂ (REs) ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ' ਬਾਰੇ ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ ਸਲਾਹਕਾਰ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੋਧਿਆ ਗਿਆ। - ਮਾਸਟਰ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ - ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਰਿਪੋਰਟਿੰਗ) ਨਿਰਦੇਸ਼, 2025 ਮਿਤੀ 06 ਜਨਵਰੀ, 2025 ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਅਤੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੋਧੇ ਗਏ।

ਹਸਤਾਖਰ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਅਥਾਰਟੀ	ਅਹੁਦਾ	ਮਿਤੀ	ਦਸਤਖਤ ਕਰਨ ਵਾਲਾ
ਬੋਰਡ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ			
ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਬੋਰਡ	ਬੋਰਡ ਦੇ ਮੈਂਬਰ	24 ਜੁਲਾਈ, 2025	
ਦੁਆਰਾ ਸਿਫਾਰਿਸ਼ ਕੀਤੀ ਗਈ			
ਆਡਿਟ (ਜਾਂਚ) ਕਮੇਟੀ	ਆਡਿਟ ਕਮੇਟੀ ਦੇ ਮੈਂਬਰ	24 ਜੁਲਾਈ, 2025	
ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ			
ਸ਼੍ਰੀ ਪ੍ਰਸ਼ਾਂਤ ਜੋਸ਼ੀ	ਮੁੱਖ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਅਧਿਕਾਰੀ	05 ਜੂਨ, 2025	
ਦੁਆਰਾ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਗਈ			
ਸ਼੍ਰੀ ਦੀਪਾਂਸ਼ੂ ਰਾਜਪੁਰੋਹਿਤ	ਮੁੱਖ ਵਪਾਰ ਅਧਿਕਾਰੀ	28 ਮਈ, 2025	
ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਅਕਾਂਕਸ਼ਾ ਸਿੰਘ	ਮੁੱਖ ਪਾਲਣਾ ਅਧਿਕਾਰੀ	24 ਅਪ੍ਰੈਲ, 2025	
ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਅਜੀਤਾ ਕੇ	ਉਪ ਪ੍ਰਧਾਨ, ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ	25 ਮਾਰਚ, 2025	
ਦੁਆਰਾ ਤਿਆਰ/ਸੋਧਿਆ ਗਿਆ			
ਸ਼੍ਰੀ ਸਲੀ ਕੇਤਨ	ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਟੀਮ	21 ਮਾਰਚ, 2025	

ਵਰਜ਼ਨ (ਸੰਸਕਰਣ) ਕੰਟਰੋਲ

ਕ੍ਰਮ ਸੰਖਿਆ	ਵਰਜ਼ਨ	ਤਬਦੀਲੀ ਦਾ ਵੇਰਵਾ	ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਮਿਤੀ
1	V1.0	ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ ਬਣਾਇਆ ਗਿਆ	14/05/2015
2	V1.1	ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਨੂੰ ਅੱਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ। ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਦਾ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਗਿਆ।	13/06/2024
3	V1.2	- ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ (KFS) ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਗਿਆ (ਪੰਨਾ 7), - ਬਕਾਏ ਦੀ ਅੱਪਡੇਟ ਕੀਤੀ ਸੰਗ੍ਰਹਿ (ਪੰਨਾ 8), - ਜੋੜੀ ਗਈ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚੇ ਦੀ ਪਾਲਿਸੀ (ਪੰਨਾ 8), - ਜੋੜੇ ਗਏ ਅਸਥਿਰ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਾਲੇ ਕਰਜ਼ੇ (ਸਿਰਫ਼ ਅਸਥਿਰ ਦਰ ਵਾਲੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਲਾਗੂ) (ਪੰਨਾ 9) - ਵਾਧੂ ਵਿਆਜ ਦੇ ਨਿਯਮ (ਪੰਨਾ 15) ਦੇ ਤਹਿਤ ਅੱਪਡੇਟ ਕੀਤੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਪਾਲਿਸੀ ਲਿੰਕ - ਗਾਹਕ ਸੰਪਰਕ ਪੁਆਇੰਟਾਂ ਤੋਂ ਚੈਟ ਵਿਕਲਪ ਹਟਾਇਆ ਗਿਆ (ਪੰਨਾ 10,11 ਅਤੇ 12) - ਅੰਤਿਮ ਜਵਾਬ ਨੂੰ 30 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਬਦਲ ਕੇ 30 ਦਿਨ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ (ਪੰਨਾ 11) - ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਜਨਤਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਜੋੜੇ ਗਏ (ਪੰਨਾ 13) - ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਤੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਸੰਖੇਪ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ (ਪੰਨਾ 15) - ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਿਵਸ ਧਾਰਾ ਜੋੜੀ ਗਈ (ਪੰਨਾ 16) - ਪੁੱਛਗਿੱਛਾਂ ਲਈ ਸੋਧੀ ਗਈ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਬੀਮਾ ਮਿਆਦ ਦਾ ਸਮਾਂ (ਪੰਨਾ 14) - ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਪੂਰੀ ਕਰਨ ਲਈ ਬੀਮਾ ਮਿਆਦ ਦਾ ਸਮਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਗਿਆ (ਪੰਨਾ 14) - ਐਸਕੇਲੇਸ਼ਨ ਲੈਵਲ 4 ਨੂੰ 'ਚੀਫ਼ ਬਿਜ਼ਨਸ ਅਫ਼ਸਰ (CBO) ਐਸਕੇਲੇਸ਼ਨ' ਤੋਂ 'ਲੈਵਲ 4 ਐਸਕੇਲੇਸ਼ਨ' ਵਿੱਚ ਬਦਲ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਇੱਕ ਫੁੱਟਨੋਟ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਇਹ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਹੈ ਕਿ ਨਾਵਾਂ ਜਾਂ ਨੌਕਰੀ ਦੇ ਸਿਰਲੇਖਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵੀ ਬਦਲਾਅ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ। (ਪੰਨਾ 12) - ਐਸਕੇਲੇਸ਼ਨ ਲੈਵਲ 4 ਦਾ ਨਾਮ ਦੀਪਾਂਸ਼ੂ ਰਾਜਪੁਰੋਹਿਤ ਤੋਂ ਬਦਲ ਕੇ ਮੰਗੇਸ਼ ਅਈਅਰ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਪਰ ਈਮੇਲ ਪਤਾ ਉਹੀ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ: COO.escalation@lendingkart.com (ਪੰਨਾ 12)	24/07/2025

ਵਿਸ਼ਾ - ਸੂਚੀ

ਇਰਾਦਾ.....	5
ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਪਰਿਭਾਸ਼ਾਵਾਂ.....	Error! Bookmark not defined.
ਉਦੇਸ਼.....	Error! Bookmark not defined.
ਵਚਨਬੱਧਤਾ.....	Error! Bookmark not defined.
ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ.....	Error! Bookmark not defined.
ਕਰਜ਼ੇ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ.....	Error! Bookmark not defined.
ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਕਰਜ਼ਾ.....	7
ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ (KFS).....	Error! Bookmark not defined.
ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ (ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਸਮੇਤ).....	Error! Bookmark not defined.
ਬਕਾਇਆ ਰਾਸ਼ੀ ਦੀ ਵਸੂਲੀ.....	Error! Bookmark not defined.
ਵਿਆਜ ਦਰ, ਜੁਰਮਾਨਾ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚੇ.....	9
ਅਸਥਿਰ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਾਲੇ ਕਰਜ਼ੇ (ਸਿਰਫ ਅਸਥਿਰ ਦਰ ਵਾਲੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਲਾਗੂ).....	9
ਹੋਰ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼.....	Error! Bookmark not defined.
ਗੈਰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ (NBFCs) ਦੁਆਰਾ ਸਰੀਰਕ ਪੱਖ ਤੋਂ ਵਿਕਲਾਂਗ/ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਕਰਜ਼ਾ ਸਹੂਲਤਾਂ.....	10
ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ.....	10
ਇਰਾਦਾ/ਮੁੱਖ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ.....	10
ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਸਵਾਲਾਂ / ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣ ਲਈ ਮਸ਼ੀਨਰੀ.....	Error! Bookmark not defined.
ਗਾਹਕ ਸੰਪਰਕ ਪੁਆਇੰਟ:.....	11
ਗਾਹਕ ਸਵਾਲਾਂ ਦੀ ਰਿਕਾਰਡਿੰਗ ਅਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ:.....	11
ਮਾਨਤਾ ਅਤੇ ਸੰਚਾਰ:.....	11
ਟਰਨ ਅਰਾਊਂਡ ਟਾਈਮ (TAT) (ਕਿਸੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਸ਼ੁਰੂ ਤੋਂ ਅੰਤ ਤੱਕ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਲੱਗਣ ਵਾਲਾ ਸਮਾਂ):.....	11
ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਦਾ ਢੰਗ:.....	12
ਨਿਗਰਾਨੀ ਅਤੇ ਐਸਕੇਲੇਸ਼ਨ (ਵਾਧਾ):.....	12
ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਅਤੇ ਰਿਪੋਰਟਿੰਗ:.....	12
ਐਸਕੇਲੇਸ਼ਨ ਵਿਧੀ:.....	12
ਬਾਹਰੀ ਲੋਕਪਾਲ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ:.....	13
ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਹੈਂਡਲਿੰਗ ਫਲੋਚਾਰਟ:.....	13
ਲਾਜ਼ਮੀ ਡਿਸਪਲੇਅ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ:.....	13
ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ.....	Error! Bookmark not defined.
ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸੂਚਨਾ ਕੰਪਨੀ (ਸੀ. ਆਈ. ਸੀ.) ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਢਾਂਚਾ (ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦੀ ਮਿਤੀ: 26 ਅਪ੍ਰੈਲ 2024).....	15
ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਚੈਨਲ:.....	15
ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣਾ:.....	15
ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ:.....	15
ਸਮਾਧਾਨ ਅਤੇ ਪਾਲਣਾ ਕਾਰਵਾਈ:.....	15
ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਅਤੇ ਦੇਰੀ:.....	16

ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਅਤੇ ਸੰਚਾਰ:	16
ਵਰਜਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ:.....	16
ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਦਿਵਸ:.....	16
ਚਾਰਜ ਕੀਤੇ ਗਏ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਆਜ ਦਾ ਨਿਯਮ:.....	16
ਵਾਧੂ ਰਕਮ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ:.....	17
ਕੋਡ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ:.....	Error! Bookmark not defined.

ਇਰਾਦਾ

ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਆਰ. ਬੀ. ਆਈ.) ਨੇ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ (ਐੱਨ. ਬੀ. ਐੱਫ. ਸੀ.) ਲਈ ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ 'ਤੇ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਹਨ। ਇਹ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਮਾਸਟਰ ਡਾਇਰੈਕਸ਼ਨ-ਨਾਨ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ-ਸਕੇਲ ਅਧਾਰਤ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ ਨਿਰਦੇਸ਼, 2023, ਮਿਤੀ 19 ਅਕਤੂਬਰ, 2023 ਦੇ ਚੈਪਟਰ VII ਦਾ ਹਿੱਸਾ ਹਨ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸੋਧਿਆ, ਸੋਧਿਆ ਅਤੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ)।

ਲੈਂਡਿੰਗਕਾਰਟ ਫਾਇਨਾਂਸ ਲਿਮਟਿਡ (ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ 'ਕੰਪਨੀ' ਜਾਂ 'ਐੱਲ. ਐੱਫ. ਐੱਲ.' ਵਜੋਂ ਜਾਣੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ) ਇੱਕ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ (ਐੱਨ. ਬੀ. ਐੱਫ. ਸੀ.) ਹੈ ਜੋ ਮਿਡਲ ਲੇਅਰ (ਐੱਨ. ਬੀ. ਐੱਫ. ਸੀ. ਐੱਮ. ਐੱਲ.) ਅਧੀਨ ਸ਼੍ਰੇਣੀਬੱਧ ਹੈ ਅਤੇ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਆਰ. ਬੀ. ਆਈ.) ਨਾਲ ਰਜਿਸਟਰਡ ਹੈ। ਉਪਰੋਕਤ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਨੁਸਾਰ, ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਵਹਾਰ ਲਈ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਅਤੇ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਦੀ ਰੂਪ ਰੇਖਾ ਤਿਆਰ ਕਰਨ ਲਈ ਹੇਠ ਦਿੱਤੇ ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ (ਐੱਫਪੀਸੀ ਜਾਂ 'ਕੋਡ') ਨੂੰ ਅਪਣਾਉਂਦੀ ਹੈ।

ਇਹ ਕੋਡ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸੋਸ਼ਲ ਮੀਡੀਆ/ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਮੀਡੀਆ 'ਤੇ ਪੋਸਟ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਕੋਈ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਲੋੜ ਅਨੁਸਾਰ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚਣ ਲਈ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਦੀ ਹੈ।

ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਪਰਿਭਾਸ਼ਾਵਾਂ

1. ਬੋਰਡ: ਇਸ ਦਾ ਮਤਲਬ ਐੱਲ. ਐੱਫ. ਐੱਲ. ਦਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ ਹੋਵੇਗਾ।
2. ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਾ/ਗਾਹਕ: ਐੱਲ. ਐੱਫ. ਐੱਲ. ਦਾ ਮਤਲਬ ਕੋਈ ਵੀ ਮੌਜੂਦਾ ਜਾਂ ਸੰਭਾਵਿਤ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਾ/ਗਾਹਕ ਹੋਵੇਗਾ।

ਉਦੇਸ਼

ਕੋਡ ਨੂੰ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਨਾਲ ਵਿਕਸਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ:

- ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਵਿਵਹਾਰ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਤਾਂ ਜੋ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਦੇਸ਼ਤਾਨਾ ਸਬੰਧਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ।
- ਵਧੇਰੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਤਪਾਦ ਦੀ ਬਿਹਤਰ ਸਮਝ ਰੱਖਣ ਅਤੇ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲੇ ਲੈਣ ਦੇ ਯੋਗ ਬਣਾਉਂਦੀ ਹੈ।
- ਕੰਪਨੀ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਦਾ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਵਧਾਉਣਾ।
- ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਵਾਜਬ ਮਾਪਦੰਡ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਕੇ ਚੰਗੇ, ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਵਪਾਰਕ ਅਭਿਆਸਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨਾ।
- ਉੱਚ ਸੰਚਾਲਨ ਮਿਆਰਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਮੁਕਾਬਲੇ ਰਾਹੀਂ ਮਾਰਕੀਟ ਤਾਕਤਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ।
- ਰਿਕਵਰੀ ਅਤੇ ਲਾਗੂਕਰਨ, ਜਿੱਥੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੋਵੇ, ਕਾਨੂੰਨ ਦੀ ਉਚਿਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਬਾਅਦ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਲਾਗੂ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ।
- ਇਹ ਕੋਡ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸਾਰੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਵਿੱਚ ਇਕਸਾਰਤਾ ਨਾਲ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਡਿਜੀਟਲ ਜਾਂ ਹੋਰ ਸਰੋਤ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।

ਵਚਨਬੱਧਤਾ

ਐੱਲ.ਐੱਫ.ਐੱਲ. ਹਮੇਸ਼ਾ ਨਿਰਪੱਖ, ਵਾਜਬ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਨ ਅਤੇ ਉਦਯੋਗ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਚਲਿਤ ਮਿਆਰੀ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਦੀ ਪੂਰੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ।

ਐੱਲ.ਐੱਫ.ਐੱਲ. ਸਾਰੇ ਸਬੰਧਤ ਕਾਨੂੰਨਾਂ, ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਦੌਰਾਨ ਅਖੰਡਤਾ ਅਤੇ

ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਦੇ ਨੈਤਿਕ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰੇਗਾ।

ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ, ਕੰਪਨੀ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਜਾਂ ਹਿੰਦੀ ਜਾਂ ਢੁਕਵੀਂ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਪੱਸ਼ਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਸਾਰੇ ਕਦਮ ਚੁੱਕੇਗੀ:

- ਆਪਣੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਸੇਵਾ.
- ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ/ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ।
- ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਲਾਭ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ।
- ਜੇ ਕੋਈ ਸਵਾਲ ਹਨ ਤਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਜਵਾਬ ਲਈ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੇ।

ਕੋਡ ਕੰਪਨੀਆਂ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।

ਐੱਲ. ਐੱਫ. ਐੱਲ. ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਸਖਤੀ ਨਾਲ ਗੁਪਤ ਮੰਨੇਗੀ ਅਤੇ ਕੋਈ ਵੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਾਂਝੀ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਤਹਿਤ ਜ਼ਰੂਰੀ ਨਾ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਮੁਆਫ ਜਾਂ ਆਗਿਆ ਨਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇ।

ਐੱਲ.ਐੱਫ.ਐੱਲ ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਖਾਤੇ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਸਹੂਲਤਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਕਦਮ ਚੁੱਕੇਗਾ।

ਐੱਲ.ਐੱਫ.ਐੱਲ ਕਿਸੇ ਵੀ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਸਾਰੀਆਂ ਵਿੱਤੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਖਰਚਿਆਂ, ਗਣਨਾ ਦੇ ਢੰਗ ਆਦਿ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ।

ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ

ਲੈਂਡਿੰਗਕਾਰਟ ਫਾਇਨਾਂਸ ਲਿਮਟਿਡ (ਐੱਲ. ਐੱਫ. ਐੱਲ.) ਮੁੱਖ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੂਖਮ, ਲਘੂ ਅਤੇ ਦਰਮਿਆਨੇ ਉੱਦਮਾਂ (ਐੱਮ. ਐੱਸ. ਐੱਮ. ਈ.) ਹਿੱਸੇ ਵਿੱਚ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਵਪਾਰਕ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਹਿੱਸੇ ਵਿੱਚ, ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਮੱਧਮ ਅਤੇ ਵੱਡੀਆਂ ਕੰਪਨੀਆਂ ਦੀ ਤੁਲਨਾ ਵਿੱਚ ਵਧੇਰੇ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਅਤੇ ਸਹਾਇਤਾ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਜੋ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਵਿੱਤੀ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਵਿੱਤੀ ਬਾਜ਼ਾਰਾਂ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਤੋਂ ਜਾਣੂ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ। ਲੈਂਡਿੰਗਕਾਰਟ ਫਾਇਨਾਂਸ ਲਿਮਟਿਡ (ਐੱਲ. ਐੱਫ. ਐੱਲ.) "ਅਪਵਰਡਸ" ਬ੍ਰਾਂਡ ਨਾਮ ਹੇਠ ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ੇ ਵੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਆਪਣੇ ਨਿਯਮਤ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਕੰਮਕਾਜ ਵਿੱਚ, ਲੈਂਡਿੰਗਕਾਰਟ ਫਾਇਨਾਂਸ ਲਿਮਟਿਡ (ਐੱਲ. ਐੱਫ. ਐੱਲ.) ਹਮੇਸ਼ਾ ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਸਹੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇਣ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਕਦਮਾਂ ਰਾਹੀਂ ਸੇਧ ਦੇਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗੀ।

ਲੈਂਡਿੰਗਕਾਰਟ ਫਾਇਨਾਂਸ ਲਿਮਟਿਡ (ਐੱਲ. ਐੱਫ. ਐੱਲ.) ਦੁਆਰਾ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਵਾਈ ਗਈ 'ਲੇਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਅਤੇ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ' ਵਿੱਚ ਉਹ ਸਾਰੀ ਜ਼ਰੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ ਜੋ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਜਾਂ ਜੋ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਹਿੱਤ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਹੋਰ ਗ਼ੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀਆਂ (ਐੱਨ. ਬੀ. ਐੱਫ. ਸੀ.) ਨਾਲ ਉਪਲਬਧ ਸਮਾਨ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਤੁਲਨਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਨ ਲਈ ਸਾਰੇ ਸੰਬੰਧਤ ਵੇਰਵੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨਾਲ ਸਾਂਝੇ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ ਤਾਂ ਜੋ ਉਹ ਇੱਕ ਬੁੱਧੀਮਾਨ ਅਤੇ ਸੂਚਿਤ ਚੋਣ ਕਰ ਸਕਣ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀ ਸਮੱਗਰੀ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਖੇਤਰੀ (ਸਥਾਨਕ) ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਉਸ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਮਝਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜੋ ਉਹ ਸਮਝ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਲੈਂਡਿੰਗਕਾਰਟ ਫਾਇਨਾਂਸ ਲਿਮਟਿਡ (ਐੱਲ. ਐੱਫ. ਐੱਲ.) ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਲਈ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਦਾ ਸਹੀ ਰਿਕਾਰਡ ਰੱਖੇਗੀ।

ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀ ਅਤੇ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਉਹਨਾਂ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਸੂਚੀ ਵੀ ਦਿਖਾ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜੋ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਦੇ ਨਾਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ।

ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹਰ ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਸਾਰੇ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ, ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਪਛਾਣ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀ ਜਾ ਰਹੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਜਾਂ ਗਰੰਟੀ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਦੀ ਵਿਸਤ੍ਰਿਤ ਸਮੀਖਿਆ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਇਸ ਦੇ ਆਪਣੇ ਗੁਣਾਂ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਲੈਂਡਿੰਗਕਾਰਟ ਫਾਇਨਾਂਸ ਲਿਮਟਿਡ (ਐੱਲ. ਐੱਫ. ਐੱਲ.) ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਯੋਗਤਾ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਨ ਲਈ ਪੂਰੀ ਲਗਨ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰੇਗੀ, ਜੋ ਕਿ ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇਣ ਜਾਂ ਰੱਦ ਕਰਨ ਲਈ ਵਰਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਮੁੱਖ ਕਾਰਕਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਇੱਕ ਹੋਵੇਗਾ।

ਲੈਂਡਿੰਗਕਾਰਟ ਫਾਇਨਾਂਸ ਲਿਮਟਿਡ (ਐੱਲ. ਐੱਫ. ਐੱਲ.) ਇੱਕ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦਾ ਪਾਲਣ ਕਰਦਾ ਹੈ ਜਿੱਥੇ ਇਹ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਇੱਕ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦਿੰਦਾ ਹੈ। ਐੱਲ. ਐੱਫ. ਐੱਲ. ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸਾਰੀ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਵਾਜਬ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਆਪਣੇ ਫੈਸਲੇ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ।

ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨਾਲ ਸਾਰਾ ਸੰਚਾਰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਖੇਤਰੀ (ਸਥਾਨਕ) ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਉਸ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜੋ ਉਹ ਸਮਝਦੇ ਹਨ।

ਕਰਜ਼ੇ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ

ਲੈਂਡਿੰਗਕਾਰਟ ਫਾਇਨਾਂਸ ਲਿਮਟਿਡ (ਐੱਲ. ਐੱਫ. ਐੱਲ.) ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਉਸ ਸਥਾਨਕ (ਸਥਾਨਕ) ਭਾਸ਼ਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦਿਆਂ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਜੋ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਸਮਝਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਲਿਖਤੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਮਨਜ਼ੂਰਸ਼ੁਦਾ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ, ਸਾਰੇ ਸੰਬੰਧਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦਾ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜ਼ਿਕਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਜਿਸ

ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਜਾਂ ਛੁਟ ਦੀ ਸਾਲਾਨਾ ਦਰ ਅਤੇ ਇਸ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਐਲਐਫਐਲ ਇਨ੍ਹਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦਾ ਰਿਕਾਰਡ ਰੱਖੇਗਾ।

ਦੇਰ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ (ਦੰਡਾਤਮਕ ਵਿਆਜ) ਲਈ ਵਾਧੂ ਖਰਚਿਆਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸ਼ਰਤ ਦਾ ਲੋਨ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਬੇਲਡ ਟੈਕਸਟ (ਮੋਟੋ ਅੱਖਰਾਂ) ਵਿੱਚ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜ਼ਿਕਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਲੈਂਡਿੰਗਕਾਰਟ ਫਾਇਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟਡ (ਐੱਲ. ਐੱਫ. ਐੱਲ.) ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਉਸ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਅੰਤਿਮ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ ਜਿਸ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਸਮਝਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਦੇ ਨਾਲ ਹੀ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਹਰੇਕ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਵੀ ਕਰਜ਼ਾ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਜਾਂ ਵੰਡ ਦੇ ਸਮੇਂ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਕਰਜ਼ਾ

ਲੈਂਡਿੰਗਕਾਰਟ ਫਾਇਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟਡ (ਐਲਐਫਐਲ) ਲਈ ਸੇਰਸਿੰਗ ਏਜੰਟ ਵਜੋਂ ਕੰਮ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਦੇ ਨਾਮ-ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਲੈਂਡਿੰਗ ਸਰਵਿਸ ਪ੍ਰੋਵਾਈਡਰ (ਐਲਐਸਪੀ), ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਐਪਸ (ਡੀਐਲਏ) ਅਤੇ ਲੈਂਡਿੰਗ ਸਰਵਿਸ ਪ੍ਰੋਵਾਈਡਰਜ਼ (ਐਲਐਸਪੀ) ਦੇ ਡੀਐਲਏ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਅਧਿਕਾਰਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ (ਜਿਸ ਨੂੰ ਬਾਅਦ ਵਿੱਚ "ਏਜੰਟ" ਕਿਹਾ ਗਿਆ ਹੈ)-ਐਲਐਫਐਲ ਦੀ ਅਧਿਕਾਰਤ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

ਲੈਂਡਿੰਗਕਾਰਟ ਫਾਇਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟਡ (ਐਲਐਫਐਲ) ਨੇ ਏਜੰਟਾਂ ਵਜੋਂ ਕੰਮ ਕਰ ਰਹੇ ਸਾਰੇ ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਨੂੰ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਦਿੱਤੇ ਹਨ ਕਿ ਉਹ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਦੀ ਸ਼ੁਰੂਆਤ ਵਿੱਚ ਐਲਐਫਐਲ ਦੇ ਨਾਮ ਦਾ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜ਼ਿਕਰ ਕਰਨ।

ਕਰਜ਼ਾ ਮਨਜ਼ੂਰ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਪਰ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ 'ਤੇ ਹਸਤਾਖਰ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਐੱਲ. ਐੱਫ. ਐੱਲ. ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਲੈਟਰਹੈੱਡ 'ਤੇ ਜਾਰੀ ਇੱਕ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਵੇਗਾ।

ਡਿਜੀਟਲ ਹਸਤਾਖਰਿਤ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ, ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀਆਂ ਕਾਪੀਆਂ ਅਤੇ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾਵਾਂ (ਐਲਐਸਪੀ) ਅਤੇ ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਐਪਸ (ਡੀਐਲਏ) ਦੀਆਂ ਨਿੱਜਤਾ ਨੀਤੀ ਕਿ ਉਹ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਡੇਟਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਿਵੇਂ ਕਰਦੇ ਹਨ, ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਕਰਜ਼ਾ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਜਾਂ ਵੰਡ ਦੇ ਸਮੇਂ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਲੈਂਡਿੰਗਕਾਰਟ ਫਾਇਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟਡ (ਐਲਐਫਐਲ) ਆਪਣੇ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਦੀ ਉਚਿਤ ਨਿਗਰਾਨੀ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਬਣਾਈ ਰੱਖੇਗੀ।

ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਵੰਡ ਹਮੇਸ਼ਾ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਬੈਂਕ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਸਿਵਾਏ ਉਨ੍ਹਾਂ ਮਾਮਲਿਆਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਜਿੱਥੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਜਾਂ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਨਿਯਮ ਹੋਰ ਆਗਿਆ ਦਿੰਦਾ ਹੈ। ਐੱਲ. ਐੱਫ. ਐੱਲ. ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਸਾਰੀ ਅਦਾਇਗੀ ਅਤੇ ਸਬੰਧਤ ਭੁਗਤਾਨ ਸਿੱਧੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਬੈਂਕ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਕੀਤੇ ਜਾਣ। ਕੋਈ ਵੀ ਭੁਗਤਾਨ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਜਾਂ ਪੁਲਡ ਖਾਤਿਆਂ ਰਾਹੀਂ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਲੈਂਡਿੰਗ ਸਰਵਿਸ ਪ੍ਰੋਵਾਈਡਰ (ਐੱਲ. ਐੱਸ. ਪੀ.) ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।

ਲੋਨ ਡਿਫਾਲਟ ਹੋਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਜੇਕਰ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟ ਨੂੰ ਰਕਮ ਇਕੱਠੀ ਕਰਨ ਲਈ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਜੇਕਰ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਤਬਦੀਲੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਐਲਐਫਐਲ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਨਾਮ ਅਤੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟ ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਬਾਰੇ ਈਮੇਲ ਜਾਂ ਐੱਸਐੱਮਐੱਸ ਰਾਹੀਂ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ, ਇਸ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕਿ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੇ।

ਲੈਂਡਿੰਗਕਾਰਟ ਫਾਇਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟਡ (ਐੱਲ. ਐੱਫ. ਐੱਲ.) ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਜਾਗਰੂਕ ਕਰਨ ਲਈ ਸਾਰੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਯਤਨ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਉਹ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਰਾਹੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਜਾਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਉਠਾ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਜਦੋਂ ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਐਪਸ (ਡੀ. ਐੱਲ. ਏ.) ਜਾਂ ਲੈਂਡਿੰਗ ਸਰਵਿਸ ਪ੍ਰੋਵਾਈਡਰਜ਼ (ਐੱਲ. ਐੱਸ. ਪੀ.) ਦੇ ਡੀ. ਐੱਲ. ਏ. ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਤੋਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਇਕੱਤਰ ਕਰਦੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਇਹ ਉਦੋਂ ਹੀ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜਦੋਂ ਲੋੜ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਤੋਂ ਸਪੱਸ਼ਟ ਅਤੇ ਸੂਚਿਤ ਆਗਿਆ (ਸਪੱਸ਼ਟ ਸਹਿਮਤੀ) ਲੈਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਹੀ। ਇਹ ਡਾਟਾ ਸੰਗ੍ਰਹਿ ਇੱਕ ਸਹੀ ਰਿਕਾਰਡ (ਆਡਿਟ ਟਰੇਲ) ਛੱਡਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਕੋਲ ਕੁਝ ਡੇਟਾ ਸਾਂਝਾ ਕਰਨ ਲਈ ਸਹਿਮਤ ਹੋਣ ਜਾਂ ਇਨਕਾਰ ਕਰਨ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਡੇਟਾ ਨੂੰ ਦੂਜਿਆਂ ਨਾਲ ਸਾਂਝਾ ਕਰਨ ਤੋਂ ਰੋਕਣ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਡੇਟਾ ਨੂੰ ਕਿੰਨੀ ਦੇਰ ਤੱਕ ਸਟੋਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਇਸ ਨੂੰ ਨਿਯੰਤਰਿਤ ਕਰਨ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਆਗਿਆ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰਨ ਅਤੇ ਜੇ ਉਹ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਨ ਤਾਂ ਐਪ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਮਿਟਾਉਣ ਲਈ ਕਹਿਣ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਵੀ ਹੋਵੇਗਾ।

ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਆਗਿਆ ਮੰਗਣ ਦਾ ਕਾਰਨ ਹਰ ਕਦਮ 'ਤੇ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਮਝਾਇਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜਿੱਥੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਤੋਂ ਅੰਕੜੇ ਮੰਗੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ। ਕਿਸੇ ਵੀ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਨਾਲ ਆਪਣੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਾਂਝੀ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਸਪੱਸ਼ਟ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ (ਸਪੱਸ਼ਟ ਸਹਿਮਤੀ) ਲੈਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਾਨੂੰਨ ਜਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਦੁਆਰਾ ਲੋੜੀਂਦਾ ਨਾ ਹੋਵੇ।

ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ (KFS)

ਲੈਂਡਿੰਗਕਾਰਟ ਫਾਇਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟਡ (ਐੱਲ. ਐੱਫ. ਐੱਲ.) ਹਰੇਕ ਕਰਜ਼ੇ ਲਈ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਆਰ. ਬੀ. ਆਈ.) ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਟੈਂਡਰਡ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਉਸ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ (ਕੇ. ਐੱਫ. ਐੱਸ.) ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਵਾਏਗੀ ਜਿਸ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਸਮਝ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਹਰੇਕ ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ (ਕੇ. ਐੱਫ. ਐੱਸ.) ਦਾ ਇੱਕ ਵਿਲੱਖਣ ਪ੍ਰਸਤਾਵ ਨੰਬਰ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਸੱਤ ਦਿਨਾਂ ਜਾਂ ਇਸ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੀ ਮਿਆਦ ਵਾਲੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਤਿੰਨ ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਲਈ ਵੈਧ ਹੋਵੇਗਾ। ਇਹ ਵੈਧਤਾ ਅਵਧੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਨ ਅਤੇ ਫੈਸਲਾ ਲੈਣ ਲਈ ਸਮਾਂ ਦਿੰਦੀ ਹੈ। ਜੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਇਸ ਸਮੇਂ ਦੌਰਾਨ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਾਲ ਸਹਿਮਤ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਐੱਲ. ਐੱਫ. ਐੱਲ. ਨੂੰ ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ (ਕੇ. ਐੱਫ. ਐੱਸ.) ਵਿੱਚ ਦੱਸੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ (ਕੇ. ਐੱਫ. ਐੱਸ.) ਵਿੱਚ ਸਲਾਨਾ ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਦਰ (ਏ. ਪੀ. ਆਰ.) ਦੀ ਵਿਸਤ੍ਰਿਤ ਗਣਨਾ ਅਤੇ ਇੱਕ ਅਦਾਇਗੀ ਅਨੁਸੂਚੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਦਿਖਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਮਿਆਦ ਵਿੱਚ ਕਿਵੇਂ ਅਦਾਇਗੀ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਸਲਾਨਾ ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤਤਾ ਦਰ (ਏ. ਪੀ. ਆਰ.) ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਕੁੱਲ ਸਲਾਨਾ ਲਾਗਤ ਨੂੰ ਦਰਸਾਏਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਹੋਰ ਸਾਰੇ ਖਰਚੇ ਅਤੇ ਫੀਸਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੌਰਾਨ ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਚਾਰਜ ਜਾਂ ਫੀਸ ਨਹੀਂ ਜੋੜੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ (ਕੇ. ਐੱਫ. ਐੱਸ.) ਵਿੱਚ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜ਼ਿਕਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਸੀ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਸਪੱਸ਼ਟ (ਸਪੱਸ਼ਟ) ਸਹਿਮਤੀ ਨਾਲ ਸਹਿਮਤੀ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਸੀ।

ਆਰ. ਬੀ. ਆਈ. ਦੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ (ਕੇ. ਐੱਫ. ਐੱਸ.) ਵਿੱਚ ਸਾਰੀਆਂ ਲੋੜੀਂਦੀਆਂ ਸੰਖਿਆਤਮਕ ਅਤੇ ਠੇਕੇ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਜਾਣਕਾਰੀਆਂ ਹੋਣਗੀਆਂ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਵੰਡ ਦੇ ਵੇਰਵੇ, ਵਿਆਜ ਦੀ ਗਣਨਾ ਕਿਵੇਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਦੇ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾਵਾਂ ਦੁਆਰਾ ਖਰਚੇ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਨ ਲਈ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਅਤੇ ਰਿਕਵਰੀ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ।

ਜੇ ਕੋਈ ਚਾਰਜ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਦੇ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾਵਾਂ ਵੱਲੋਂ ਇਕੱਤਰ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਸਲਾਨਾ ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਦਰ (ਏ. ਪੀ. ਆਰ.) ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸਹੀ ਰਸੀਦਾਂ ਜਾਂ ਸਹਾਇਕ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।

ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ (ਕੇ. ਐੱਫ. ਐੱਸ.) ਵਿੱਚ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਮਝਾਈ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ, ਅਤੇ ਇਹ ਦਰਸਾਉਣ ਲਈ ਇੱਕ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਕਿ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਵੇਰਵਿਆਂ ਨੂੰ ਸਮਝ ਗਿਆ ਹੈ। ਇਹ ਪੁਸ਼ਟੀ ਐੱਲ. ਐੱਫ. ਐੱਲ. ਦੇ ਰਿਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਰੱਖੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਡਿਜੀਟਲ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ, ਐੱਲਐੱਫਐੱਲ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ 3 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਕੂਲਿੰਗ-ਆਫ (ਫੈਸਲੇ ਜਾਂ ਸਮਝੌਤੇ 'ਤੇ ਮੁੜ ਵਿਚਾਰ) ਮਿਆਦ ਬਾਰੇ ਵੀ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ, ਇਸ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਲੈਂਡਿੰਗ ਸਰਵਿਸ ਪ੍ਰੋਵਾਈਡਰਾਂ (ਐੱਲਐੱਸਪੀ) ਦਾ ਵੇਰਵਾ ਦੇਵੇਗਾ ਅਤੇ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਆਰਬੀਆਈ) ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਨਿਯਮਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਰਿਕਵਰੀ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਕੋਈ ਵੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਾਂਝੀ ਕਰੇਗਾ।

ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ (ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਸਮੇਤ)

ਐੱਲਐੱਫਐੱਲ ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਉਸ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵੇਗਾ ਜੋ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਬਾਰੇ ਸਮਝ ਆਉਂਦੀ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵੰਡ ਅਨੁਸੂਚੀ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਸੇਵਾ ਖਰਚਿਆਂ, ਪੂਰਵ ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚਿਆਂ ਆਦਿ ਤੱਕ ਸੀਮਿਤ ਨਹੀਂ ਹੈ। ਐੱਲਐੱਫਐੱਲ ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਛੂਟ/ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਿਰਫ ਸੰਭਾਵਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣ। ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਢੁਕਵੀਂ ਸ਼ਰਤ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਐੱਲ. ਐੱਫ. ਐੱਲ. ਦਾ ਕਿਸੇ ਸਮਝੌਤੇ ਤਹਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਲੈਣ/ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਸਬੰਧਤ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।

ਬਕਾਇਆ ਰਾਸ਼ੀ ਦੀ ਵਸੂਲੀ

ਲੈਂਡਿੰਗਕਾਰਟ ਫਾਇਨਾਂਸ ਲਿਮਟਿਡ (ਐੱਲਐੱਫਐੱਲ) ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਬਕਾਇਆ ਭੁਗਤਾਨਾਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਵਾਜਬ ਸਮਾਂ ਦੇਵੇਗੀ।

ਆਪਣੇ ਹਿੱਤਾਂ ਦੀ ਰਾਖੀ ਕਰਦਿਆਂ, ਲੈਂਡਿੰਗਕਾਰਟ ਫਾਇਨਾਂਸ ਲਿਮਟਿਡ (ਐੱਲ. ਐੱਫ. ਐੱਲ.) ਉਨ੍ਹਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਤੋਂ ਪੈਸੇ ਵਸੂਲਣ ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤਰੀਕਿਆਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰੇਗੀ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੇ ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ੇ ਵਾਪਸ ਨਹੀਂ ਕੀਤੇ ਹਨ।

ਲੈਂਡਿੰਗਕਾਰਟ ਫਾਇਨਾਂਸ ਲਿਮਟਿਡ (ਐੱਲ. ਐੱਫ. ਐੱਲ.) ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਇਸ ਦੇ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਆਦਰਪੂਰਵਕ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ੇਵਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨ ਲਈ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ।

ਐੱਲਐੱਫਐੱਲ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਸਾਰੀਆਂ ਰਿਕਵਰੀ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣ ਅਤੇ ਹਮੇਸ਼ਾ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਆਰਬੀਆਈ) ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨਾਲ ਸਿਰਫ ਮਨਜ਼ੂਰਸ਼ੁਦਾ ਘੰਟਿਆਂ ਦੌਰਾਨ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ-ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਵੇਰੇ 8:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 7:00 ਵਜੇ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ-ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੇ ਕਿਸੇ ਵੱਖਰੇ ਸਮੇਂ ਸੰਪਰਕ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਹੈ।

ਜਦੋਂ ਵਸੂਲੀ ਦੀ ਕਾਰਵਾਈ ਸ਼ੁਰੂ ਹੋਣ ਜਾ ਰਹੀ ਹੈ ਤਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਸੂਚਿਤ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ ਵੀ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜੋ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਵਿਆਜ ਦਰ, ਜੁਰਮਾਨਾ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚੇ

ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ "ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਦੰਡ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚਿਆਂ" ਦੀ ਨੀਤੀ ਐੱਲ. ਐੱਫ. ਐੱਲ. ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੈ।

ਅਸਥਿਰ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਾਲੇ ਕਰਜ਼ੇ (ਸਿਰਫ਼ ਅਸਥਿਰ ਦਰ ਵਾਲੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਲਾਗੂ)

ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦੇ ਸਮੇਂ, ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ ਬੈਂਚਮਾਰਕ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਕਰਜ਼ੇ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਕਰ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ। ਇਸ ਨਾਲ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਬਰਾਬਰ ਮਾਸਿਕ ਕਿਸ਼ਤ (ਈ. ਐੱਮ. ਆਈ.) ਲੇਨ ਪੀਰੀਅਡ (ਮਿਆਦ) ਜਾਂ ਦੇਵਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਜੇ ਅਜਿਹੀਆਂ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਸੋਧਾਂ ਕਾਰਨ ਈ. ਐੱਮ. ਆਈ. ਜਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਬਾਅਦ ਵਿੱਚ ਬਦਲਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਲੈਂਡਿੰਗਕਾਰਟ ਫਾਇਨਾਂਸ ਲਿਮਟਿਡ (ਐੱਲ. ਐੱਫ. ਐੱਲ.) ਦੁਕਵੇਂ ਸੰਚਾਰ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ। ਜਦੋਂ ਫਲੋਟਿੰਗ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਰੀਸੈਟ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਲੈਂਡਿੰਗਕਾਰਟ ਫਾਇਨਾਂਸ ਲਿਮਟਿਡ (ਐੱਲ. ਐੱਫ. ਐੱਲ.) ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰਸ਼ੁਦਾ ਨੀਤੀ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਇੱਕ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਵਿਆਜ ਦਰ 'ਤੇ ਜਾਣ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਪੇਸ਼ ਕਰੇਗੀ। ਅਸਥਿਰ ਤੋਂ ਸਥਿਰ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਇਸ ਤਬਦੀਲੀ ਵਿੱਚ ਕੁਝ ਫੀਸਾਂ ਜਾਂ ਖਰਚੇ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਐੱਲ. ਐੱਫ. ਐੱਲ. ਦੇ ਚਾਰਜਾਂ ਦੀ ਅਨੁਸੂਚੀ ਵਿੱਚ ਸੂਚੀਬੱਧ ਹੈ। ਇਸ ਸਵਿੱਚ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸਾਰੀਆਂ ਫੀਸਾਂ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਾਧੂ ਸੇਵਾ ਜਾਂ ਪ੍ਰਬੰਧਕੀ ਖਰਚਿਆਂ ਦਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜ਼ਿਕਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਜਦੋਂ ਵੀ ਕੰਪਨੀ ਇਨ੍ਹਾਂ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਅਪਡੇਟ ਕਰੇਗੀ ਤਾਂ ਇਸ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਕੋਲ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਵਿਕਲਪ ਹੋਣਗੇ: (ਓ) ਆਪਣੀ ਬਰਾਬਰ ਮਾਸਿਕ ਕਿਸ਼ਤ (ਈ. ਐੱਮ. ਆਈ.) ਵਧਾਓ ਜਾਂ ਆਪਣੀ ਕਰਜ਼ਾ ਮਿਆਦ (ਮਿਆਦ) ਵਧਾਓ ਜਾਂ ਦੇਵਾਂ ਵਿਕਲਪਾਂ ਦਾ ਸੁਮੇਲ ਚੁਣੋ; ਅਤੇ (ਅ) ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ ਅੰਸ਼ਕ ਜਾਂ ਪੂਰੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰੋ। ਲੇਨ ਨੂੰ ਜਲਦੀ ਬੰਦ ਕਰਨ (ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਚਾਰਜਿਜ਼) ਜਾਂ ਪ੍ਰੀਪੇਮੈਂਟ ਲਈ ਕੋਈ ਵੀ ਚਾਰਜ ਲੈਂਡਿੰਗਕਾਰਟ ਫਾਇਨਾਂਸ ਲਿਮਟਿਡ (ਐੱਲ. ਐੱਫ. ਐੱਲ.) ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਸਮਾਂ-ਸੂਚੀ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।

ਲੈਂਡਿੰਗਕਾਰਟ ਫਾਇਨਾਂਸ ਲਿਮਟਿਡ (ਐੱਲ. ਐੱਫ. ਐੱਲ.) ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਅਸਥਿਰ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਾਲੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਵਧਾਉਣ ਨਾਲ ਨਕਾਰਾਤਮਕ ਅਦਾਇਗੀ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ (ਜੋ ਕਿ ਬਕਾਇਆ ਵਿਆਜ ਬਕਾਇਆ ਮੁੱਲ ਦਾ ਹਿੱਸਾ ਬਣ ਜਾਂਦਾ ਹੈ)।

ਲੈਂਡਿੰਗਕਾਰਟ ਫਾਇਨਾਂਸ ਲਿਮਟਿਡ (ਐੱਲ. ਐੱਫ. ਐੱਲ.) ਹਰੇਕ ਤਿਮਾਹੀ ਦੇ ਅੰਤ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਲੇਨ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਵਾਏਗੀ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਏਗੀ। ਇਸ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਵਿੱਚ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਗੱਲਾਂ ਸ਼ਾਮਿਲ ਹੋਣਗੀਆਂ: ਹੁਣ ਤੱਕ ਅਦਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕੁੱਲ ਮੁਲਾਧਨ ਅਤੇ ਵਿਆਜ, ਮੌਜੂਦਾ ਬਰਾਬਰ ਮਾਸਿਕ ਕਿਸ਼ਤ (ਈ. ਐੱਮ. ਆਈ.) ਰਕਮ, ਬਾਕੀ ਈ. ਐੱਮ. ਆਈ. ਦੀ ਗਿਣਤੀ, ਅਤੇ ਸਲਾਨਾ ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤਤਾ ਦਰ (ਏ. ਪੀ. ਆਰ.) ਜਾਂ ਪੂਰੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਲਈ ਸਾਲਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਰ। ਐੱਲਐੱਫਐੱਲ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਬਿਆਨ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਲਈ ਇੱਕ ਸਧਾਰਨ ਅਤੇ ਸਮਝਣ ਵਿੱਚ ਅਸਾਨ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਲਿਖਿਆ ਗਿਆ ਹੈ।

ਹੋਰ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼

ਲੈਂਡਿੰਗਕਾਰਟ ਫਾਇਨਾਂਸ ਲਿਮਟਿਡ (ਐੱਲ. ਐੱਫ. ਐੱਲ.) ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਨਿੱਜੀ ਜਾਂ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲਅੰਦਾਜ਼ੀ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ, ਸਿਵਾਏ ਉਨ੍ਹਾਂ ਕਾਰਨਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਲੇਨ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜ਼ਿਕਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਜੇ ਐੱਲਐੱਫਐੱਲ ਨੂੰ ਕੋਈ ਨਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਜੋ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਸਾਂਝੀ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੀ ਅਤੇ ਜੋ ਕਰਜ਼ੇ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਹ ਲੋੜ ਅਨੁਸਾਰ ਕੰਮ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਜੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਆਪਣੇ ਲੇਨ ਖਾਤੇ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਰਿਣਦਾਤਾ ਨੂੰ ਤਬਦੀਲ ਕਰਨ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਪੇਸ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਲੈਂਡਿੰਗਕਾਰਟ ਫਾਇਨਾਂਸ ਲਿਮਟਿਡ (ਐੱਲ. ਐੱਫ. ਐੱਲ.) ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਵਾਬ ਦੇਵੇਗਾ। ਜਵਾਬ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਜਾਂ ਇਤਰਾਜ਼ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ। ਅਜਿਹੇ ਤਬਦੀਲੇ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀਆਂ ਸਪਸ਼ਟ, ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਸਾਰੇ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਦੀ ਪੂਰੀ ਪਾਲਣਾ ਅਨੁਸਾਰ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

ਜਦੋਂ ਬਿਨਾਂ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੀ ਗੱਲ ਆਉਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਲੈਂਡਿੰਗਕਾਰਟ ਫਾਇਨਾਂਸ ਲਿਮਟਿਡ (ਐੱਲ. ਐੱਫ. ਐੱਲ.) ਅਣਉਚਿਤ ਜਾਂ ਜ਼ਬਰਦਸਤੀ ਤਰੀਕਿਆਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਬੇਲੋੜੇ ਘੱਟਿਆਂ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਫੋਨ ਨਾ ਕਰਨਾ ਜਾਂ ਮਿਲਣ ਨਾ ਜਾਣਾ ਅਤੇ ਭੁਗਤਾਨਾਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਦਬਾਅ ਜਾਂ ਸਰੀਰਕ ਤਾਕਤ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਾ ਕਰਨਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ। ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਉਸ ਦੇ ਸਟਾਫ਼ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸਤਿਕਾਰਯੋਗ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ੇਵਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਆਉਣ ਲਈ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ।

ਲੈਂਡਿੰਗਕਾਰਟ ਫਾਇਨਾਂਸ ਲਿਮਟਿਡ (ਐੱਲ. ਐੱਫ. ਐੱਲ.) ਕਾਰੋਬਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ (ਸਹਿ-ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਜਾਂ ਸਹਿ-ਗਾਰੰਟਰਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਜਾਂ ਬਿਨਾਂ) ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਅਸਥਿਰ ਰੇਟ ਮਿਆਦੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ 'ਤੇ ਕੋਈ ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਚਾਰਜ (ਰਕਮ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਖਰਚੇ) ਜਾਂ ਪ੍ਰੀ-ਪੇਮੈਂਟ ਜੁਰਮਾਨੇ ਨਹੀਂ ਲੈਂਦਾ।

ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਆਪਣੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਲਏ ਗਏ ਫੈਸਲਿਆਂ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਵਾਦ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਉਚਿਤ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਹੋਵੇਗੀ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਇੱਕ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੁਆਰਾ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜੋ ਅਸਲ ਫੈਸਲਾ ਲੈਣ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਮਚਾਰੀ ਤੋਂ ਇੱਕ ਪੱਧਰ ਉੱਚਾ ਹੈ।

ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ (NBFCs) ਦੁਆਰਾ ਸਰੀਰਕ ਪੱਖ ਤੋਂ ਵਿਕਲਾਂਗ/ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਕਰਜ਼ਾ ਸਹੂਲਤਾਂ

ਐਲਐਫਐਲਐਲ ਅਪੰਗਤਾ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਸਰੀਰਕ/ਨੇਤਰਹੀਣ ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਸਹੂਲਤਾਂ ਸਮੇਤ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸਹੂਲਤਾਂ ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ। ਐਲਐਫਐਲਐਲ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਅਜਿਹੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਪਾਰਕ ਸਹੂਲਤਾਂ ਦਾ ਲਾਭ ਲੈਣ ਲਈ ਹਰ ਸੰਭਵ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਗੀਆਂ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ

ਅੱਜ ਦੇ ਪ੍ਰਤੀਯੋਗੀ ਮਾਹੌਲ ਵਿੱਚ, ਸ਼ਾਨਦਾਰ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਲੰਬੇ ਸਮੇਂ ਦੀ ਵਪਾਰਕ ਸਫਲਤਾ ਲਈ ਇੱਕ ਮੁੱਖ ਕਾਰਕ ਹੈ। ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣਾ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕੰਪਨੀ ਲਈ ਕਾਰੋਬਾਰ ਕਰਨ ਦਾ ਇੱਕ ਕੁਦਰਤੀ ਹਿੱਸਾ ਹੈ।

ਲੈਂਡਿੰਗਕਾਰਟ ਫਾਇਨਾਂਸ ਲਿਮਟਿਡ (ਐੱਲ. ਐੱਫ. ਐੱਲ.) 'ਚ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਸਾਡੀਆਂ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਤਰਜੀਹਾਂ ਹਨ। ਸਾਡਾ ਮੰਨਣਾ ਹੈ ਕਿ ਤੇਜ਼ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਸੇਵਾ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਨਾ ਸਿਰਫ ਨਵੇਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਬਲਕਿ ਸਾਡੇ ਮੌਜੂਦਾ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਖੁਸ਼ ਰੱਖਣ ਲਈ ਵੀ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਹੈ। ਐਲਐਫਐਲਐਲ ਨੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸੰਭਾਲਣ ਲਈ ਗਾਹਕ ਅਨੁਭਵ ਨੂੰ ਬਿਹਤਰ ਬਣਾਉਣ ਅਤੇ ਇੱਕ ਮਜ਼ਬੂਤ ਅਤੇ ਕੁਸ਼ਲ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਬਣਾਉਣ 'ਤੇ ਕੇਂਦ੍ਰਿਤ ਕਈ ਪਹਿਲਕਦਮੀਆਂ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀਆਂ ਹਨ।

ਲੈਂਡਿੰਗਕਾਰਟ ਫਾਇਨਾਂਸ ਲਿਮਟਿਡ (ਐੱਲ. ਐੱਫ. ਐੱਲ.) ਵਿਖੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰਾ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਵਧੇਰੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਅਤੇ ਅਰਥਪੂਰਨ ਬਣਾਉਣ ਲਈ, ਇੱਕ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਤਿਆਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਬਣਾਈ ਗਈ ਹੈ। ਇਹ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਦੀ ਹੈ ਕਿ ਹਰੇਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਨਿਆਂਪੂਰਨ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸੰਭਾਲਿਆ ਜਾਵੇ ਅਤੇ ਮੌਜੂਦਾ ਨਿਯਮਾਂ ਦੇ ਢਾਂਚੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹੱਲ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾਵੇ।

ਇਰਾਦਾ/ਮੁੱਖ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ

ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਐਲਐਫਐਲਐਲ ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ ਹਨ:

ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਵਹਾਰ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਹੱਲ ਕਰਨਾ।

ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸਮਝਣ ਅਤੇ ਸਭ ਤੋਂ ਵੱਧ ਮਦਦਗਾਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਲਈ ਸਮਾਂ ਕੱਢਣਾ।

ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਵਿਧੀ ਅਤੇ ਮੁੱਦਿਆਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਨਾਮਜ਼ਦ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਬਾਰੇ ਜਾਗਰੂਕ ਕਰਨਾ।

ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਗੱਲ ਇਹ ਹੈ ਕਿ ਐੱਲ. ਐੱਫ. ਐੱਲ. ਸਾਡੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਨਿੱਜਤਾ ਅਤੇ ਸਨਮਾਨ ਨੂੰ ਬਹੁਤ ਗੰਭੀਰਤਾ ਨਾਲ ਲੈਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਹਰ ਸਮੇਂ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਨਿਮਰ ਢੰਗ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਆਉਂਦੀ ਹੈ।

ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਸਵਾਲਾਂ / ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣ ਲਈ ਮਸ਼ੀਨਰੀ

ਉਹ ਗਾਹਕ ਜੋ ਫੀਡਬੈਕ ਦੇਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਨ ਜਾਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਭੇਜਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਨ, ਉਹ ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ (ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਛੁੱਟੀਆਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ) ਸਵੇਰੇ 10:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 7:00 ਵਜੇ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਚੈਨਲਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

1. ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਪੁੱਛਗਿੱਛਾਂ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ: ਇਸ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਪੁੱਛਗਿੱਛਾਂ ਦਾ ਕੁਸ਼ਲਤਾ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਕਰਨਾ, ਉੱਚ ਪੱਧਰ ਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਅਤੇ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਹੈ।
2. ਪੁੱਛਗਿੱਛ, ਬੇਨਤੀ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪਰਿਭਾਸ਼ਾ: ਲੈਂਡਿੰਗਕਾਰਟ ਨੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਮੁੱਦਿਆਂ ਦੀ ਸਹੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਪੁੱਛਗਿੱਛ, ਬੇਨਤੀਆਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ ਵੱਖਰੀਆਂ ਪਰਿਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਸਥਾਪਤ ਕੀਤੀਆਂ ਹਨ। ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਉਦਾਹਰਨਾਂ ਸਿਰਫ ਵਿਆਖਿਆਤਮਕ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਦਿੱਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ: ਪੁੱਛਗਿੱਛ: ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਮੰਗੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ।
ਉ. ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਦੀਆਂ ਉਦਾਹਰਣਾਂ:
 - i. ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੰਗਣ ਵਾਲਾ ਗਾਹਕ।
 - ii. ਗਾਹਕ ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਬਾਰੇ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ।
 - iii. ਗਾਹਕ ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਢੰਗ ਬਾਰੇ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ।

ਅ. ਬੇਨਤੀ: ਕਰਜ਼ਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਮੰਗੀ ਗਈ ਇੱਕ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਕਾਰਵਾਈ ਜਾਂ ਸੇਵਾ।

ੲ. ਬੇਨਤੀਆਂ ਦੀਆਂ ਉਦਾਹਰਣਾਂ:

- i. ਖਾਤਾ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਗਾਹਕ।
- ii. ਦੇਰ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ ਫੀਸਾਂ/ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਮੁਆਫ਼ ਕਰਨ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਗਾਹਕ।
- iii. ਕਰਜ਼ਾ ਬੰਦ ਕਰਨ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਗਾਹਕ।

3. ਸ਼ਿਕਾਇਤ: ਕਿਸੇ ਵੀ ਸੇਵਾ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਲੈਂਡਿੰਗਕਾਰਟ ਵੱਲੋਂ ਸੇਵਾ ਦੀ ਘਾਟ ਜਾਂ ਗਲਤੀ, ਅਤੇ/ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਗੈਰ-ਅਨੁਕੂਲਤਾ ਜਿਸ ਨਾਲ ਵਿਵਾਦ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

a. ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀਆਂ ਉਦਾਹਰਣਾਂ:

- i. ਆਈ. ਇਤਰਾਜ਼ਹੀਣਤਾ ਸਰਟੀਫਿਕੇਟ (ਐਨਓਸੀ) ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ
- ii. ਭੁਗਤਾਨ ਪੇਸਟ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ।
- iii. ਖਾਤੇ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ (ਈਮੇਲ, ਪਤਾ, ਆਦਿ)

ਇਨ੍ਹਾਂ ਪਰਿਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਅਤੇ ਉਦਾਹਰਣਾਂ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਮੁੱਦਿਆਂ 'ਤੇ ਸਪੱਸ਼ਟਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਕੁਸ਼ਲ ਹੱਲ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਦੇਣਾ ਹੈ।

ਗਾਹਕ ਸੰਪਰਕ ਪੁਆਇੰਟ:

ਪਹੁੰਚਯੋਗਤਾ ਅਤੇ ਸਹੂਲਤ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਗਾਹਕ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ ਲੈਂਡਿੰਗਕਾਰਟ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਟੀਮ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਸਕਦੇ ਹਨ:

ਓ. Email: care@lendingkart.com

ਅ. ਟੋਲ ਫਰੀ ਨੰਬਰ: 1800.572.0202

ੲ. ਵਟਸਐਪ + 917778867631

ਸਾਨੂੰ ਦੱਸੋ ਪਤੇ 'ਤੇ ਲਿਖੋ: ਇੰਦਰਪ੍ਰਸਥ ਬਿਜ਼ਨਸ ਪਾਰਕ, 6 ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਲ, ਸਰਖੇਜ ਰੋਜ਼ਾ ਰੋਡ, ਮਕਰਬਾ, ਅਹਿਮਦਾਬਾਦ-380051

ਗਾਹਕ ਸਵਾਲਾਂ ਦੀ ਰਿਕਾਰਡਿੰਗ ਅਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ:

ਸਾਰੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨ, ਚਾਹੇ ਉਹ ਕਿਸੇ ਵੀ ਚੈਨਲ ਤੋਂ ਆਉਣ, ਸੀਆਰਐਮ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਵਿੱਚ ਲੌਗ ਇਨ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ।

ਈਮੇਲ ਜਾਂ ਵਟਸਐਪ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਆਪਣੇ ਆਪ ਸੀਆਰਐਮ ਵਿੱਚ ਕੈਪਚਰ ਹੋ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਟਿਕਟਾਂ ਤਿਆਰ ਹੋ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ।

ਅਵਾਜ਼ ਸੰਚਾਰ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਲਈ, ਏਜੰਟ ਅਨੁਸਾਰੀ ਟਿਕਟ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਸੀਆਰਐਮ ਵਿੱਚ ਹੱਥੀ ਵੇਰਵੇ ਦਰਜ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹਨ।

ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਨੂੰ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਦੀ ਕਿਸਮ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਸ਼੍ਰੇਣੀਬੱਧ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਹਰੇਕ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਨੂੰ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਟਰਨਅਰਾਊਂਡ ਟਾਈਮ (ਕਿਸੇ ਕਾਰਜ ਨੂੰ ਸ਼ੁਰੂ ਤੋਂ ਅੰਤ ਤੱਕ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਲੱਗਣ ਵਾਲਾ ਕੁੱਲ ਸਮਾਂ) ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਸੀ. ਆਰ. ਐਮ. ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਲਈ ਇੱਕ ਸਵੈਚਾਲਤ ਵਾਧਾ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ ਜੋ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਟਰਨਅਰਾਊਂਡ ਟਾਈਮ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ, ਜੋ ਤੁਰੰਤ ਧਿਆਨ ਅਤੇ ਹੱਲ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦੀ ਹੈ।

ਮਾਨਤਾ ਅਤੇ ਸੰਚਾਰ:

ਕਿਸੇ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਅਤੇ ਲੌਗਿੰਗ 'ਤੇ, ਸੀਆਰਐਮ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਰਾਹੀਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇੱਕ ਸੰਦਰਭ ਨੰਬਰ ਦੇ ਨਾਲ ਇੱਕ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦੇ ਸਮੇਂ ਸੰਭਾਵਿਤ ਰੈਜ਼ੋਲੂਸ਼ਨ ਟਾਈਮਲਾਈਨ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। (ਟਰਨਅਰਾਊਂਡ ਟਾਈਮ ਲਈ ਨੰਬਰ 11 ਉੱਤੇ ਸਾਰਣੀ ਦਾ ਹਵਾਲਾ ਲਓ।)

ਹੱਲ ਹੋਣ

'ਤੇ, ਕਿਸੇ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਦੇ ਪੂਰਾ ਹੋ ਜਾਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਹੱਲ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ।

ਟਰਨ ਅਰਾਊਂਡ ਟਾਈਮ (TAT) (ਕਿਸੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਸ਼ੁਰੂ ਤੋਂ ਅੰਤ ਤੱਕ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਲੱਗਣ ਵਾਲਾ ਸਮਾਂ):

ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਕਿਸਮ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਅਤੇ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਪ੍ਰਭਾਸ਼ਿਤ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਦਾ ਢੰਗ:

ਸਵਾਲਾਂ ਦੇ ਜਵਾਬ ਮੁੱਖ ਤੌਰ 'ਤੇ ਈਮੇਲ ਰਾਹੀਂ ਦਿੱਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ, ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਕਿ ਮਤੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਅਤੇ ਤਸਦੀਕ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ।

ਨਿਗਰਾਨੀ ਅਤੇ ਐਸਕੇਲੇਸ਼ਨ (ਵਾਧਾ):

ਨਿਰਧਾਰਤ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਦੀ ਕੁਸ਼ਲਤਾ ਅਤੇ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਦੇ ਹੱਲ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਨਿਰੰਤਰ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਅਤੇ ਰਿਪੋਰਟਿੰਗ:

ਸਾਰੀਆਂ ਗੱਲਬਾਤ ਅਤੇ ਮਤੇ ਆਡਿਟ (ਜਾਂਚ) ਦੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਅਤੇ ਭਵਿੱਖ ਦੇ ਸੰਦਰਭ ਲਈ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ। ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਬਾਰੇ ਨਿਯਮਤ ਰਿਪੋਰਟਾਂ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੁਆਰਾ ਸੰਕਲਿਤ ਅਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ ਤਾਂ ਜੋ ਚੱਲ ਰਹੀ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ ਅਤੇ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ੀਲਤਾ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ।

ਐਸਕੇਲੇਸ਼ਨ ਵਿਧੀ:¹

ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਜਾਂ ਜੇ ਉਹ ਐਲਐਫਐਲ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਤੇ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ:

ਪੱਧਰ	ਸੰਪਰਕ ਤਰੀਕੇ/ਸੰਪਰਕ ਦਾ ਕੇਵਲ ਇੱਕ ਆਸਾਨ ਤਰੀਕਾ	ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ ਅਤੇ ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ
ਪੱਧਰ 1	ਗਾਹਕ ਸਹਾਇਤਾ ਸੰਪਰਕ ਤਰੀਕੇ	ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ: care@lendingkart.com ਟੈਲ ਫਰੀ ਨੰਬਰ: 1800 572 0202 ਫ਼ੋਨ ਫ਼ਾਕਸ: +91 7778867631
ਪੱਧਰ 2	ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅਧਿਕਾਰੀ	ਅਜੀਥਾ ਕੇ. +91 6358874622 ਸਵੇਰੇ 10.30 ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 6.00 ਵਜੇ ਤੱਕ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਛੁੱਟੀਆਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ
ਪੱਧਰ 3	ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ	ਅਜੀਥਾ ਕੇ +91 7069087586 ਸਵੇਰੇ 10.30 ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 6.00 ਵਜੇ ਤੱਕ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਛੁੱਟੀਆਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ
ਪੱਧਰ 4	ਪੱਧਰ 4 ਐਸਕੇਲੇਸ਼ਨ	ਮਰੇਸ਼ ਅਈਅਰ COO.escalation@lendingkart.com

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਅਤੇ ਟੀਮ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਦਫ਼ਤਰ ਦੇ ਸਮੇਂ ਉਪਲਬਧ ਰਹੇਗੀ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅੰਤਿਮ ਜਵਾਬ ਭੇਜੇਗਾ। ਇਸ ਸਮੇਂ ਦੌਰਾਨ, ਗਾਹਕ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਲਈ ਸਾਨੂੰ ਲਿਖ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਅਤੇ ਅਸੀਂ ਜਿੰਨੀ ਜਲਦੀ ਹੋ ਸਕੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਾਂਗੇ।

ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਵਿਵਾਦ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੁਆਰਾ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਬੰਧਨ ਨੂੰ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਪਤੇ 'ਤੇ ਲਿਖ ਸਕਦਾ ਹੈ

ਨਾਮ	ਮਰੇਸ਼ ਅਈਅਰ
ਅਹੁਦਾ	ਆਪਰੇਸ਼ਨ ਦੇ ਮੁਖੀ

¹ ਦੱਸੇ ਗਏ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੇ ਨਾਮ ਜਾਂ ਅਹੁਦੇ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਨੀਤੀ ਨੂੰ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਦੇ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸੋਧਿਆ ਅਤੇ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਬਾਹਰੀ ਲੋਕਪਾਲ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ:

ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਵਿਵਾਦ ਨੂੰ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅੰਦਰ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ (ਜਾਂ ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਾਂ ਅੰਸ਼ਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਰੱਦ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਸੀ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਿਆ ਹੈ) ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਲੋਕਪਾਲ ਜਾਂ ਡਿਪਟੀ ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਹੇਠ ਲਿਖਿਆ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਅਪੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ:

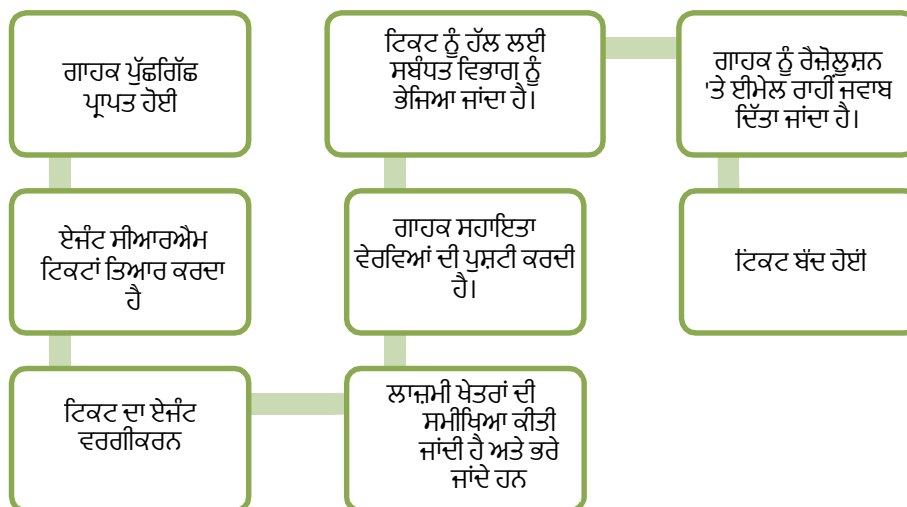
ਆਨਲਾਈਨ ਮੋਡ ਰਾਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ: ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਰਧਾਰਤ ਪੋਰਟਲ ਜੇ ਕਿ, <https://cms.rbi.org.in> ਰਾਹੀਂ ਆਨਲਾਈਨ ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਇਲੈਕਟ੍ਰੋਨਿਕ ਜਾਂ ਦਫ਼ਤਰ ਜਾ ਕੇ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ: ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਇਲੈਕਟ੍ਰੋਨਿਕ ਜਾਂ ਦਫ਼ਤਰ ਜਾ ਕੇ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਜੋ ਆਰਬੀਆਈ ਦੁਆਰਾ ਨੋਟੀਫਾਈ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ -

ਸੈਂਟਰਲਾਈਜ਼ਡ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਸੈਂਟਰ (ਸੀਆਰਪੀਸੀ) ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ ਸੈਂਟਰਲ ਵਿਸਟਾ ਚੌਥੀ ਮੰਜ਼ਲ, ਸੈਕਟਰ 17, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ-160017 Email – crpc@rbi.org.in Toll Free No. –14448 (ਸਵੇਰੇ 9:30 ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 5:15 ਤੱਕ)

ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਜਨਤਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਪ੍ਰਣਾਲੀ (ਸੀ.ਪੀ.ਜੀ.ਆਰ.ਏ.ਐੱਮ.ਐੱਸ.) ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ

ਜੇ ਗਾਹਕ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਵਾਏ ਗਏ ਹੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ <https://pgportal.gov.in/> ਦੀ ਅਧਿਕਾਰਤ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਜਾ ਕੇ ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਜਨਤਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਪ੍ਰਣਾਲੀ (ਸੀਪੀਜੀਆਰਏਐੱਮਐੱਸ) ਰਾਹੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਦੀ ਚੋਣ ਵੀ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਹੈਂਡਲਿੰਗ ਫਲੋਚਾਰਟ:**ਲਾਜ਼ਮੀ ਡਿਸਪਲੇਅ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ**

ਲੈਂਡਿੰਗਕਾਰਟ ਫਾਇਨਾਂਸ ਲਿਮਟਿਡ (ਐੱਲ. ਐੱਫ. ਐੱਲ.) ਨੇ ਆਪਣੇ ਸਾਰੇ ਦਫਤਰੀ ਸਥਾਨਾਂ ਅਤੇ ਆਪਣੀ ਅਧਿਕਾਰਤ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਗੱਲਾਂ ਰੱਖੀਆਂ ਹਨ:

ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸੁਝਾਅ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਉਚਿਤ ਪ੍ਰਬੰਧ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਮ, ਪਤਾ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰਨਾ।

ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਜਾਂ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਦੇ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵਿਆਂ (ਫੋਨ ਨੰਬਰ, ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ ਅਤੇ ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ) ਦਾ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ।

ਲੋਕਪਾਲ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ ਦਰਜ ਕਰਵਾਈ ਜਾਵੇ, ਇਸ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ।

ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ, ਹਿੰਦੀ ਅਤੇ ਖੇਤਰੀ (ਸਥਾਨਕ) ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਟੀਮ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਹਰੇਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਅਨੁਸਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।

ਜੇ ਕਿਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਪਹਿਲੇ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ, ਤਾਂ ਇਸ ਨੂੰ ਅਗਲੇਰੀ ਕਾਰਵਾਈ ਲਈ ਉੱਚ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਭੇਜਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ ਸਾਡਾ ਟੀਚਾ ਜਲਦੀ ਤੋਂ ਜਲਦੀ ਹੱਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸੀਨੀਅਰ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਤੱਕ ਮੁੱਦਿਆਂ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਨਾ ਪਵੇ, ਅਸੀਂ ਅਜਿਹੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਇੱਕ ਮਜ਼ਬੂਤ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਸਥਾਪਤ ਕੀਤੀ ਹੈ। ਇਹ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਸਾਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਵਾਧੇ ਦੇ ਪਿੱਛੇ ਦੇ ਕਾਰਨਾਂ ਨੂੰ ਸਮਝਣ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਅਤੇ ਸਾਨੂੰ ਭਵਿੱਖ ਵਿੱਚ ਅਜਿਹੇ ਮੁੱਦਿਆਂ ਤੋਂ ਬਚਣ ਲਈ ਸੁਧਾਰਾਤਮਕ ਕਦਮ ਚੁੱਕਣ ਦੀ ਆਗਿਆ ਦਿੰਦੀ ਹੈ।

ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਨ ਲਈ, ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣ ਲਈ ਇੰਟਰਨਲ ਮਸ਼ੀਨਰੀ ਉੱਤੇ ਦੱਸੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਚੈਨਲ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈ ਹੈ, ਤਾਂ ਐੱਲ. ਐੱਫ. ਐੱਲ. ਇੱਕ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਭੇਜਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗੀ। ਇੱਕ ਵਾਰ ਮਾਮਲੇ ਦੀ ਜਾਂਚ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਐੱਲ. ਐੱਫ. ਐੱਲ. ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅੰਤਿਮ ਜਵਾਬ ਜਾਂ ਸੁਚਨਾ ਭੇਜਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਸਾਡੇ ਵੱਲੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸਹੀ ਪਰਿਪੇਖ ਵਿੱਚ ਦੇਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਹਰ ਸੰਭਵ ਸਥਾਨ ਤੋਂ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਕਿਸੇ ਵੀ ਮੁੱਦੇ 'ਤੇ ਐੱਲਐਫਐੱਲ ਦੇ ਰੁਖ ਦਾ ਸੰਚਾਰ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਕੁਝ ਕਿਸਮ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ ਦੇ ਕਾਰਨ ਵਾਧੂ ਸਮੇਂ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਉਧਾਹਰਣ ਲਈ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ। ਐੱਲਐਫਐੱਲ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਅਜਿਹੀ ਦੇਰੀ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਸੰਭਾਵਿਤ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ।

ਉਪਰੋਕਤ ਨੀਤੀ ਦੀ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ/ਜਦੋਂ ਵੀ ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਐੱਲਐਫਐੱਲ ਦੁਆਰਾ ਕੋਈ ਨਵੀਂ ਤਬਦੀਲੀ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਇਸ ਵਿੱਚ ਸੋਧ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਨਵੇਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਚੈਨਲਾਂ ਦੀ ਸ਼ੁਰੂਆਤ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ।

ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ:

1	ਗਾਹਕ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਲਈ ਪਹੁੰਚਦਾ ਹੈ	T
2	ਟਿਕਟ ਨੰਬਰ ਦੇ ਨਾਲ ਸਵੈ-ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਈਮੇਲ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਭੇਜੀ ਜਾਵੇਗੀ	24 ਘੰਟੇ
3	ਗਾਹਕ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਨੂੰ ਪੁੱਛਗਿੱਛ/ਬੇਨਤੀ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ (ਈ. ਆਰ. ਸੀ.) ਵਜੋਂ ਟੈਗ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ	T+2 ਦਿਨ
4	ਜੇਕਰ ਸੇਵਾ ਬੇਨਤੀ (ਐੱਸ. ਆਰ.) ਕਿਸਮ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਇਹ ਬੰਦ ਹੋ ਜਾਵੇਗੀ	T+2 ਦਿਨ
5	ਜੇ ਐੱਸ. ਆਰ. ਕਿਸਮ ਬੇਨਤੀ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਸ ਨੂੰ ਅਗਲੇਰੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਸਬੰਧਤ ਕਾਰਜਾਂ ਨੂੰ ਸੌਂਪ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ	T+2 ਦਿਨ
6	ਸੇਵਾ ਬੇਨਤੀ (ਐੱਸ. ਆਰ.) ਨੂੰ ਸਬੰਧਤ ਟੀਮ ਦੁਆਰਾ ਸੰਭਾਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ, ਅਤੇ ਇੱਕ ਵਾਰ ਬੇਨਤੀ ਦਾ ਹੱਲ ਹੋ ਜਾਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਸੇਵਾ ਬੇਨਤੀ (ਐੱਸ. ਆਰ.) ਨੂੰ ਬੰਦ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ	ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀ ਸਾਰਣੀ ਅਨੁਸਾਰ TAT
7	ਗਾਹਕ ਦੇ ਰਜਿਸਟਰਡ ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ 'ਤੇ ਬੰਦ ਕਰਨ ਦਾ ਸੰਚਾਰ ਭੇਜਿਆ ਗਿਆ	ਸੇਵਾ ਬੇਨਤੀ ਬੰਦ ਹੋਣ 'ਤੇ ਅਸਲ ਸਮਾਂ

ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਦੇ ਟੀ. ਏ. ਟੀ. ਵੇਰਵੇ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ:

1	ਖਾਤਿਆਂ ਦੀ ਸਟੇਟਮੈਂਟ	T+5 Days
2	ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਸਥਿਤੀ	T+7 Days
3	ਭੁਗਤਾਨ ਪੁਸ਼ਟੀ	T+7 Days
4	ਵੰਡ ਸਬੰਧੀ ਸਵਾਲ	T+7 Days

5	ਈ.ਐੱਮ.ਆਈ. ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸਵਾਲ	T+10 Days
6	ਲੋਨ ਪ੍ਰੀ-ਕਲੇਜ਼ਰ	T+10 Days
7	ਐਨ.ਓ.ਸੀ. ਪੱਤਰ	T+10 Days
8	ਸੀ.ਆਈ.ਬੀ.ਆਈ.ਐਲ. ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸਵਾਲ	T+21 Days
9	ਹੋਰ ਸਵਾਲ	T+15 Days
10	ਬੀਮਾ/ਟੀ.ਪੀ.ਪੀ. ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸਵਾਲ	T + 30 Days
11	ਬੀਮਾ/ਟੀ.ਪੀ.ਪੀ. ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ	T+14 Days

ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸੂਚਨਾ ਕੰਪਨੀ (ਸੀ. ਆਈ. ਸੀ.) ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਢਾਂਚਾ (ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦੀ ਮਿਤੀ: 26 ਅਪ੍ਰੈਲ 2024)

ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕੰਪਨੀਆਂ/ਸੀ. ਆਈ. ਬੀ. ਆਈ. ਐੱਲ. ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ:

ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਆਰਬੀਆਈ) ਦੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਸਰਕੂਲਰ ਅਨੁਸਾਰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸੂਚਨਾ ਕੰਪਨੀਆਂ (ਸੀਆਈਸੀ) ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣ ਲਈ ਸੋਧੀ ਹੋਈ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ:

ਸੰਖੇਪ:

ਸੀ.ਆਈ.ਸੀ.: ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸੂਚਨਾ ਕੰਪਨੀਆਂ: ਸੀ. ਆਈ. ਬੀ. ਆਈ. ਐੱਲ., ਇਕੁਇਟੈਕਸ, ਸੀ. ਆਰ. ਆਈ. ਐੱਫ. ਅਤੇ ਐਕਸਪੀਰੀਅਨ।

ਸੀ.ਆਈ.: ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸੰਸਥਾ: ਲੈਂਡਿੰਗਕਾਰਟ।

ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਚੈਨਲ:

ਗਾਹਕ ਜਾਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸੂਚਨਾ ਕੰਪਨੀਆਂ (ਸੀ. ਆਈ. ਸੀ.) ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ ਲੈਂਡਿੰਗਕਾਰਟ ਫਾਇਨਾਂਸ ਲਿਮਟਿਡ (ਐੱਲ. ਐੱਫ. ਐੱਲ.) ਗਾਹਕ ਸਹਾਇਤਾ ਟੀਮ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ:

ਈ-ਮੇਲ: care@lendingkart.com

ਟੋਲ ਫਰੀ ਨੰਬਰ: 1800.572.0202

ਵਟਸਐਪ + 91 7778867631 (ਕਲਿੱਕ ਕਰਨ ਯੋਗ ਵਟਸਐਪ ਲਿੰਕ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੈ)

ਡਾਕ ਪਤਾ: ਲੈਂਡਿੰਗਕਾਰਟ ਫਾਇਨਾਂਸ ਲਿਮਟਿਡ ਇੰਦਰਪ੍ਰਸਥ ਬਿਜ਼ਨਸ ਪਾਰਕ, 6 ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਲ ਸਰਖੇਜ ਰੋਜ਼ਾ ਰੋਡ, ਮਕਰਬਾ ਅਹਿਮਦਾਬਾਦ-380051, ਭਾਰਤ

ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣਾ:

ਗਾਹਕ ਸਹਾਇਤਾ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਗਾਹਕਾਂ ਜਾਂ ਸੀ.ਆਈ.ਸੀ.ਜ਼ ਤੋਂ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ 'ਤੇ ਬੇਨਤੀ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰੇਗਾ।

ਜੇ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਗੈਰ-ਰਜਿਸਟਰਡ ਚੈਨਲ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜ਼ਰੂਰੀ ਮੁਆਵਜ਼ੇ (ਜੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ) ਲਈ ਰਜਿਸਟਰਡ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਅਤੇ ਬੈਂਕਿੰਗ ਜਾਣਕਾਰੀ (ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ, ਬੈਂਕ ਜਾਂ ਯੂ. ਪੀ. ਆਈ. ਵੇਰਵੇ) ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿਹਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ:

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਲੋੜੀਂਦੀ ਕਾਰਵਾਈ ਅਤੇ ਹੱਲ ਲਈ ਸਬੰਧਤ ਵਿਭਾਗ ਨੂੰ ਭੇਜਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਇੱਕ ਵਾਰ ਜਦੋਂ ਮੁੱਦਾ ਹੱਲ ਹੋ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਜਾਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਇਨਫਰਮੇਸ਼ਨ ਕੰਪਨੀ (ਸੀ.ਆਈ.ਸੀ.) ਨੂੰ ਈਮੇਲ ਰਾਹੀਂ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਸਹਾਇਤਾ ਟੀਮ ਨੂੰ ਵੀ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਫਿਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਲੈਂਡਿੰਗਕਾਰਟ ਫਾਇਨਾਂਸ ਲਿਮਟਿਡ (ਐੱਲ.ਐੱਫ.ਐੱਲ.) ਦੇ ਗਾਹਕ ਸੰਬੰਧ ਪ੍ਰਬੰਧਨ (ਸੀ.ਆਰ.ਐੱਮ.) ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਵਿੱਚ ਬੰਦ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਮਾਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਸਮਾਧਾਨ ਅਤੇ ਪਾਲਣਾ ਕਾਰਵਾਈ:

ਸੀਆਈਸੀ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸਾਰੀਆਂ ਪੁੱਛਗਿੱਛਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹੱਲ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ। ਸੀਆਈਸੀ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ ਟਰਨਅਰਾਊਂਡ ਟਾਈਮ (ਟੀਏਟੀ) 30 ਦਿਨ ਹੈ: ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸੰਸਥਾਵਾਂ (ਲੈਂਡਿੰਗਕਾਰਟ) ਲਈ 21 ਦਿਨ ਅਤੇ ਸੀਆਈਸੀ ਲਈ ਵੇਰਵਿਆਂ ਨੂੰ ਅੱਪਡੇਟ ਕਰਨ ਲਈ 9 ਦਿਨ ਵਾਧੂ ਹਨ।

ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਅਤੇ ਦੇਰੀ:

ਹੱਲ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਦੇਰੀ ਲਈ ਪ੍ਰਤੀ ਦਿਨ 100 ਰੁਪਏ ਦੀ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਫੀਸ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਜੋ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਟੀਮ (ਸੀ. ਆਈ./ਸੀ. ਆਈ. ਸੀ.) ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਹੱਲ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਜੇ ਕੋਈ ਦੇਰੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਸੀ. ਆਈ. ਸੀ./ਸੀ. ਆਈ. ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਕੁੱਲ ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਦੇਰੀ ਅਤੇ ਸਬੰਧਤ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ।

ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਅਤੇ ਸੰਚਾਰ:

ਹੱਲ ਹੋਣ 'ਤੇ, ਸੀ. ਆਈ. ਸੀ. ਰਿਪੋਰਟਾਂ ਵਿੱਚ ਅੱਪਡੇਟ ਸੀ. ਆਈ. ਸੀ./ਸੀ. ਆਈ. ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।

ਸੀਆਈਸੀ ਮਾਮਲਿਆਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸਾਰੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਸੰਚਾਰ ਲੈਂਡਿੰਗਕਾਰਟ ਵਿਖੇ ਸੀਆਈਸੀ ਨੋਡਲ ਦਫ਼ਤਰ ਨੂੰ ਭੇਜੇ ਜਾਣਗੇ।

ਵਰਜਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ:

ਐਂਸਓਪੀ ਵਿੱਚ ਅੰਦਰੂਨੀ ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਨ, ਮਾਨਵ ਸੰਸਾਧਨ ਦੇ ਮੁੱਦਿਆਂ, ਸਟਾਫ਼ ਦੀ ਤਨਖਾਹ, ਵਪਾਰਕ ਫੈਸਲਿਆਂ, ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸਕੋਰ/ਮਾਡਲਾਂ ਬਾਰੇ ਵਿਵਾਦਾਂ ਅਤੇ ਅਦਾਲਤਾਂ ਜਾਂ ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲਾਂ ਵਰਗੇ ਹੋਰ ਫਾਰਮਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਸੰਬੋਧਿਤ ਕੇਸਾਂ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਸ਼ਾਮਿਲ ਨਹੀਂ ਹਨ।

ਇਹ ਸੋਧੀ ਹੋਈ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਸੀਆਈਸੀ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਫਿਨਟੈਕ ਸੰਚਾਲਨ ਲਈ ਆਰਬੀਆਈ ਦੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦੀ ਹੈ।

ਹੇਠਾਂ ਸੀ.ਆਈ.ਸੀ. ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ।

ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸੰਸਥਾ ਦਾ ਨਾਮ	ਸੀਆਈਸੀ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਮ	ਸੀਆਈਸੀ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ	ਸੀ. ਆਈ. ਸੀ. ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ
ਲੈਂਡਿੰਗਕਾਰਟ ਫਾਇਨਾਂਸ ਲਿਮਟਿਡ	ਕੇਤਨ ਸਲੀ	sali.ketan@lendingkart.com	7069087586

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਦਿਵਸ:

ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ 13 ਮਾਰਚ 2025 ਦੇ ਸਰਕੂਲਰ ਅਨੁਸਾਰ "ਆਰਈਜ਼ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ" ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੱਲ ਪ੍ਰਤੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਨੂੰ ਮਜ਼ਬੂਤ ਅਤੇ ਮਜ਼ਬੂਤ ਕਰਨ ਲਈ, ਲੈਂਡਿੰਗਕਾਰਟ ਫਾਇਨਾਂਸ ਲਿਮਟਿਡ (ਐੱਲਐੱਫਐੱਲ) ਨੇ ਹਰ ਮਹੀਨੇ ਇੱਕ ਵਾਰ ਇੱਕ ਸਮਰਪਿਤ "ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਦਿਵਸ" ਮਨਾਇਆ ਹੈ। ਇਸ ਨਿਰਧਾਰਤ ਦਿਨ 'ਤੇ, ਗਾਹਕਾਂ ਦਾ ਕਿਸੇ ਵੀ ਐੱਲ. ਐੱਫ. ਐੱਲ. ਸ਼ਾਖਾ ਜਾਂ ਦਫ਼ਤਰ ਵਿੱਚ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਅਗਾਊਂ ਮੁਲਾਕਾਤ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਦੇ ਜਾਣ ਅਤੇ ਆਪਣੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਜ਼ਾਹਰ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿਸੇ ਨਾਮਜ਼ਦ ਸੀਨੀਅਰ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨਾਲ ਸਿੱਧਾ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨ ਲਈ ਸਵਾਗਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਪਹਿਲ ਗਾਹਕ ਦੇ ਮੁੱਦਿਆਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਵਧੇਰੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ, ਪਹੁੰਚਯੋਗਤਾ ਅਤੇ ਜਵਾਬਦੇਹਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦੀ ਹੈ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਦਿਵਸ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਈਮੇਲ ਸੰਚਾਰ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਰਜਿਸਟਰਡ ਈਮੇਲ ਪਤਿਆਂ 'ਤੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਇੱਕ ਹਫ਼ਤਾ ਪਹਿਲਾਂ ਭੇਜਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

ਚਾਰਜ ਕੀਤੇ ਗਏ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਿਆਜ ਦਾ ਨਿਯਮ

ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ਗੀ ਲਈ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਲਾਗਤ, ਮਾਰਜਨ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੀਮੀਅਮ ਵਰਗੇ ਸੰਬੰਧਤ ਕਾਰਕਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ ਇੱਕ ਵਿਆਜ ਦਰ ਮਾਡਲ ਅਪਣਾਇਆ ਹੈ। ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਬਹੁਤ ਹੱਦ ਤੱਕ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਜੋਖਮ ਦੇ ਦਰਜਾਬੰਦੀ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਵਿੱਤੀ ਤਾਕਤ, ਕਾਰੋਬਾਰ, ਕਾਰੋਬਾਰ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਵਾਤਾਵਰਣ, ਮੁਕਾਬਲਾ, ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦਾ ਪਿਛਲਾ ਇਤਿਹਾਸ ਆਦਿ। ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਮਿਆਦ ਵਿੱਚ ਲਈ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਕੁੱਲ ਵਿਆਜ ਰਕਮ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਤਾਂ ਜੋ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸਹੀ ਵਿਆਜ ਦੇਣਦਾਰੀ ਬਾਰੇ ਪਤਾ ਹੋਵੇ ਜੋ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਤੋਂ

ਲਈ ਜਾਵੇਗੀ। ਇਹ ਐਲਾਨਫਾਈਲ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਜਦੋਂ ਵੀ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਤਬਦੀਲੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਸਲਾਨਾ ਦਰ ਹੋਵੇਗੀ ਤਾਂ ਜੋ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸਹੀ ਦਰਾਂ ਬਾਰੇ ਪਤਾ ਹੋਵੇ ਜੋ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਵਸੂਲ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ। ਐਲਾਨਫਾਈਲ ਦੇ ਬੋਰਡ ਨੇ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਅੰਦਰੂਨੀ ਸਿਧਾਂਤ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀਆਂ ਹਨ। ਵਧੇਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ, ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਲੈਂਡਿੰਗਕਾਰਟ ਫਾਇਨਾਂਸ ਲਿਮਟਿਡ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਦੰਡ ਅਤੇ ਹੋਰ ਚਾਰਜ ਨੀਤੀ ਵੇਖੋ।

ਵਾਧੂ ਰਕਮ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ

ਓ. ਜੇ ਵਾਧੂ ਰਕਮ, ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ, ਭੁਗਤਾਨਯੋਗ ਅਗਲੀਆਂ ਤਿੰਨ (3) ਮਾਸਿਕ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਦੇ ਬਰਾਬਰ ਜਾਂ ਇਸ ਤੋਂ ਵੱਧ ਹੈ: ਕਰਜ਼ਾ ਦੇਣ ਵਾਲਾ ਇੱਕ ਈਮੇਲ (ਰਜਿਸਟਰਡ ਈਮੇਲ ਪਤੇ 'ਤੇ) ਭੇਜ ਕੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈ ਵਾਧੂ ਰਕਮ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ। ਫਿਰ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਕੋਲ ਈਮੇਲ ਦੇ 10 ਕੈਲੰਡਰ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਦੇ ਵਿਕਲਪ ਹੋਣਗੇ:

(i) care@lendingkart.com 'ਤੇ ਈਮੇਲ ਭੇਜ ਕੇ ਜਾਂ ਟੋਲ ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ 1800-572-0202 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰਕੇ ਵਾਧੂ ਰਕਮ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਕਰੋ; ਜਾਂ

(ii) ਕਰਜ਼ਾ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਬਕਾਇਆ ਮੂਲਧਨ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਵਾਧੂ ਰਕਮ ਨੂੰ ਵਿਵਸਥਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਕਹੋ।

ਜੇ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਾ 10 ਕੈਲੰਡਰ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਦਿੰਦਾ, ਤਾਂ ਵਾਧੂ ਰਕਮ ਆਪਣੇ ਆਪ ਬਕਾਇਆ ਮੁੱਲ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਵਿਵਸਥਿਤ ਹੋ ਜਾਵੇਗੀ। ਕਰਜ਼ਾ ਦੇਣ ਵਾਲਾ 3 ਕੈਲੰਡਰ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸੰਸ਼ੋਧਿਤ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਅਨੁਸੂਚੀ ਘੱਟ ਮਾਸਿਕ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਦੀ ਗਿਣਤੀ ਜਾਂ ਘੱਟ ਮਾਸਿਕ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਦੀ ਰਾਸ਼ੀ ਦੇ ਨਾਲ) ਭੇਜੇਗਾ।

ਅ. ਜੇ ਵਾਧੂ ਰਕਮ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਭੁਗਤਾਨਯੋਗ ਅਗਲੀਆਂ ਤਿੰਨ (3) ਮਾਸਿਕ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਦੀ ਕੁੱਲ ਰਕਮ ਤੋਂ ਘੱਟ ਹੈ: ਕਰਜ਼ਾ ਦੇਣ ਵਾਲਾ ਕਰਜ਼ਾ ਦੀ ਆਉਣ ਵਾਲੀਆਂ ਮਾਸਿਕ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਦੇ ਮੁਕਾਬਲੇ ਵਾਧੂ ਰਕਮ ਨੂੰ ਵਿਵਸਥਿਤ ਕਰੇਗਾ।

ਜੇ ਕਿਸੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਰਕਮ ਹੈ ਜੋ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਬੰਦ ਹੋ ਚੁੱਕੀ ਹੈ: ਜੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਬੰਦੋਬਸਤ ਜਾਂ ਛੋਟ ਨਹੀਂ ਹੈ ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਰਿਫੰਡ ਦੇਣਾ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਜੇ ਛੋਟਾਂ ਮੌਜੂਦ ਹਨ, ਤਾਂ ਰਿਫੰਡ ਜਾਂ ਅਲਾਟਮੈਂਟ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਮੁੱਖ ਸੰਗ੍ਰਹਿ ਅਧਿਕਾਰੀ/ਸੰਚਾਲਨ ਮੁਖੀ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਗਾਹਕ ਸੰਚਾਰ

ਜੇ ਕਈ ਲੋਨ ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਵਾਧੂ ਰਕਮ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਹੋਰ ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਇਸ ਨੂੰ ਵਿਵਸਥਿਤ ਕਰਨ ਦੀ ਯੋਜਨਾ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

1. ਜੇ ਗਾਹਕ 10 ਕੈਲੰਡਰ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਦਿੰਦਾ, ਤਾਂ ਵਿਵਸਥਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
2. ਜੇ ਗਾਹਕ ਰਿਫੰਡ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਸਹਾਇਤਾ ਟੀਮ ਇੱਕ ਟਿਕਟ ਤਿਆਰ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਉਸ ਅਨੁਸਾਰ ਰਿਫੰਡ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਕਰੇਗੀ।

ਕੋਡ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ

ਬੋਰਡ ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਅਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪੱਧਰਾਂ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਦੀ ਸਾਲਾਨਾ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇਗਾ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਹਰ ਛੇ ਮਹੀਨਿਆਂ ਵਿੱਚ ਇਸ ਜ਼ਾਬਤੇ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਅਜਿਹੀ ਸਮੀਖਿਆ ਦੀ ਇੱਕ ਸੰਚਿਤ ਰਿਪੋਰਟ ਬੋਰਡ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।