

LENDINGKART FINANCE LIMITED

## Fair Practices Code

## વિષય સૂચિ

મહત્વની વ્યાખ્યાઓ .....	3
હેતુ .....	3
ઉદ્દેશ .....	3
પ્રતિબદ્ધતા .....	3
લોન અને તેમની પ્રક્રિયા માટે અરજી .....	4
ફાઇનાન્સ કરેલ વાહનોની પુનઃપ્રાપ્તિ .....	4
લોન મૂલ્યાંકન અને શરતો .....	5
લોનનું વિતરણ (નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત) .....	5
બાકીની રકમ .....	5
અન્ય માર્ગદર્શિકા .....	5
ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા .....	6
હેતુ / મુખ્ય કમિટમેન્ટ .....	6
ગ્રાહક ની ફરિયાદોને નિયંત્રિત કરવા માટે પદ્ધતિ .....	6
વધુ પડતી વ્યાજ વસૂલીનું નિયમન .....	8
સંહિતાની સમીક્ષા .....	8

## મહત્વની વ્યાખ્યાઓ

1. કંપની /LFL: નું તાત્પર્ય લેન્ડિંગકાર્ટ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ(' LFL') સાથે છે, જેના માટે આ તટસ્થ આચારસંહિતા બનાવવામાં આવી છે.
2. બોર્ડ : નું તાત્પર્ય LFL ના બોર્ડ ઓફ મેમ્બર્સ (નિર્દેશક મંડળ) થી છે.
3. સંહિતા: નું તાત્પર્ય ઉચિત વ્યવહાર સંહિતા સાથે છે (જેમાં સમયે સમયે ફેરફાર કરવામાં આવે છે).
4. ઉદારકર્તા/ગ્રાહક : નું તાત્પર્ય LFL ના કોઈ પણ હાલના કે સંભવિત ઉદારકર્તા/ગ્રાહક થી છે.

## હેતુ

આનો રેફરન્સ નંબર RBI / 2015-16 / 16 DNBR (PD) CC.No.054 / 03.10.119 / 2015-16 13 તારીખ 1 લી જુલાઈ 2015 ના રોજ, જેમાં રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા (આરબીઆઈ) એ તેને લાગુ કરવા માટે એનબીએફસી ('દિશાનિર્દેશો') માટે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ ની ગાઈડલાઈન માં સુધારો કર્યો છે. સૂચિત ગાઈડલાઈન ને માસ્ટર ડાયરેક્શન - નોન-બેન્કિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની - સપ્ટેમ્બર 2014, 2016 ના આધારે વ્યવસ્થિત રીતે મહત્વપૂર્ણ ડિપોઝિટ ન લેતી કંપની અને ડિપોઝિટ લેતી કંપની (રિઝર્વ બેન્ક) ડાયરેક્શન, 2016 ના ભાગ રૂપે સામેલ કરવામાં આવી છે. (22 ફેબ્રુઆરી, 2019) ('આરબીઆઈ માસ્ટર પરિપત્ર').

નીચેના આપેલા ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ, ઉપરોક્ત આરબીઆઈ માસ્ટર પરિપત્ર મા સમાવિષ્ટ NBFC માટેના ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ આ ગાઈડલાઈન અનુસાર છે. ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે કંપનીને અનુસરવા માટે કોડ ન્યૂનતમ પ્રેક્ટિસ ધોરણો નક્કી કરે છે. તે ગ્રાહકોને માહિતી પ્રદાન કરે છે અને નિયમિત ધોરણે કંપનીને તેમની સાથે કેવા વ્યવહાર ની અપેક્ષા છે તે સમજાવે છે.

આ કોડ સોશિયલ મીડિયા / કોઈપણ અન્ય મીડિયા પર પોસ્ટ કરાયેલ કોઈપણ ફરિયાદો / પૂછપરછવાળા તમામ ગ્રાહકોને લાગુ પડે છે અને કંપની બધા ગ્રાહકોને નીચેના પ્લેટફોર્મ્સ સુધી પહોંચવા માટે પ્રોત્સાહિત કરે છે.

## ઉદ્દેશ

આ સંહિતા ને નીચે જણાવેલ ઉદ્દેશો મેળવવા માટે વિકસિત કરવામાં આવેલ છે:

- ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે યોગ્ય વ્યવહાર ની ખાતરી કરવી જેથી તેમના સારા અને સૌમ્ય સંબંધોને પ્રોત્સાહન મળી શકે;
- વધુ સારી પારદર્શિતા ગ્રાહકોને ઉત્પાદનની વધુ સારી સમજણ આપે છે અને યોગ્ય નિર્ણયો લેવા માટે સક્ષમ બનાવે છે;
- કંપની પર ગ્રાહક નો વિશ્વાસ વધારવા મા મદદ કરે છે;
- ગ્રાહકો સાથે વ્યવહારમાં વાજબી ધોરણો સેટ કરીને સારી, યોગ્ય અને પારદર્શક વ્યવસાયની રીતોને અનુસરવું;
- ઉચ્ચ કક્ષાના ઓપરેટિંગ ધોરણો પ્રાપ્ત કરવા માટે, વાજબી સ્પર્ધા દ્વારા માર્કેટ ફોર્સીસ ને પ્રોત્સાહિત કરવું;
- વસુલાત અને અમલીકરણ, જ્યાં જરૂર હોય ત્યાં યોગ્ય કાયદાકીય પ્રક્રિયા નું પાલન કરીને જ થવું જોઈએ.

## પ્રતિબદ્ધતા

- LFL હંમેશાં, યોગ્ય રીતે કાર્યવાહી કરવા અને ઈન્ડસ્ટ્રી ના આવશ્યક સિદ્ધાંતોને પૂર્ણ કરવા માટે તેના શ્રેષ્ઠ પ્રયાસ કરશે.
- LFL તમામ સંબંધિત કાયદાઓ, નિયમ નું પાલન કરશે અને ઉદારકર્તા ની વાતચીત દરમિયાન પારદર્શિતાના સિદ્ધાંતોને પૂર્ણ કરશે.
- ગ્રાહકો સાથે વાતચીત કરતી વખતે, કંપની અંગ્રેજી અથવા હિન્દીમાં અથવા અનુકૂળ સ્થાનિક ભાષામાં સ્પષ્ટ માહિતી પ્રદાન કરવા માટે જરૂરી તમામ પગલાં લેશે

i. તેના વિવિધ ઉત્પાદનો અને સેવાઓ;

- ii. નિયમો અને શરતો, વ્યાજ દર / સર્વિસ ચાર્જ;
- iii. ગ્રાહકો માટે ઉપલબ્ધ લાભો અને અસરો, જો કોઈ હોય તો ;
- iv. જો કોઈ પ્રશ્ન હોય તો તે પ્રશ્ન સંબોધિત કરવા માટે ની વ્યક્તિનો સંપર્ક ;

સંહિતા તેની વેબસાઈટ પર ઉપલબ્ધ કરાશે.

- LFL લેણદારોથી સંબંધિત માહિતીને ગોપનીય રાખશે અને, જ્યાં સુધી કાયદા હેઠળ આવશ્યક ન હોય અથવા ઉધારકર્તા દ્વારા મંજૂરી ન મળે ત્યાં સુધી માહિતી કોઈ ની પણ સાથે શેર કરશે નહીં
- LFL ઉધારકર્તા ને તેમના ખાતા અને તેમના માટે ઉપલબ્ધ સુવિધાઓ અંગેની માહિતી ની જાણ કરવા માટે જરૂરી પગલાં લેશે.
- કોઈપણ ટ્રાન્ઝેક્શન માટે આગળ વધતા પહેલા LFL વ્યાજ દર, ગણતરી, ગણતરીની પદ્ધતિ વગેરે જેવી તમામ નાણાકીય માહિતી ની જાણ તેના લેણદારોને કરશે.

## લોન માટે અરજી અને તેની પ્રક્રિયા

- LFL મુખ્યત્વે એસએમઈ સેગમેન્ટમાં તેના ગ્રાહકોને વર્કિંગ કેપિટલ લોન ઓફર કરે છે, જેમાં ઉધારકર્તા ને મધ્યમ શ્રી મોટા કોર્પોરેટ ગ્રાહકો ની સહાયની જરૂર પડશે, જે સારી રીતે નાણાકીય બજાર વ્યવસાય સાથે અનુકૂળ છે.
- સામાન્ય રીતે વ્યવસાયમાં LFL, લોન મેળવવા માટે ની પ્રક્રિયા અને કાર્યવાહી વિશે લોન લેનારાઓને માર્ગદર્શન આપવા હંમેશાં પ્રયત્ન કરશે.
- LFL ના 'લોન અરજી ફોર્મ / યોગ્ય દસ્તાવેજો' માં ઉધારકર્તા દ્વારા સબમિટ કરવાની આવશ્યક બધી માહિતી શામેલ હશે. અન્ય નોન-બેન્કિંગ ફાઈનાન્સ કંપનીઓ (એનબીએફસી) દ્વારા ઓફર કરેલા નિયમો અને શરતો સાથે સરખામણી કરવા માં આવે છે અને ઉપરોક્ત સરખામણીના આધારે ઉધારકર્તા ને જરૂરી માહિતી LFL દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવશે. વધુમાં, એગ્રીમેન્ટ ની માહિતી સ્થાનિક ભાષામાં ઉધારકર્તા ને સમજાવાય છે.
- LFL ના 'લોન અરજી ફોર્મ / યોગ્ય દસ્તાવેજો' માં પણ લોન અરજીપત્ર સાથે ઉધારકર્તા દ્વારા સબમિટ કરવા માટે જરૂરી દસ્તાવેજોની સૂચિ હોઈ શકે છે..
- ઉધારકર્તા દ્વારા સબમિટ કરાયેલ પ્રત્યેક લોન એપ્લિકેશન ફોર્મ, બધી માહિતીની ચકાસણી પછી, મિલકત ને ચકાસવા માટે જરૂરી દસ્તાવેજો, વ્યક્તિની ઓળખ, અસ્તિત્વ અને ઓફર ની સલામતી, જો કોઈ ગેરંટી હોય તો મેરિટ પર સ્વતંત્ર રૂપે માનવામાં આવશે.
- LFL ઉધારકર્તા ની ક્રેડિટ લાયકાતની ખાતરી કરવા માટે ઉધારકર્તા ની યોગ્ય તપાસ કરશે જે કોઈપણ લોન અરજી ફોર્મની મંજૂરી અથવા નકારતા પહેલા અરજીનો નિર્ણય લેવા માટે એક મહત્વપૂર્ણ પરિબળ હશે.
- LFL પાસે લોન મેળવવા માટે તેના ઉધારકર્તા ને લોન અરજી ફોર્મ ની સ્વીકૃતિ આપવા માટેની પદ્ધતિ છે. LFL ઉધારકર્તા ને સંપૂર્ણ જરૂરી માહિતી મેળવવાની તારીખથી યોગ્ય સમયગાળા દરમિયાન તેના નિર્ણય વિશે જાણ કરશે.

## ફાઈનાન્સ કરેલ વાહનોની પુનઃપ્રાપ્તિ

1. કંપની ના લોન કરારમાં બિલ્ટ-ઇન રિપોઝેશન ક્લોઝ શામેલ હશે જે કાયદેસર રીતે અમલમાં મુકાશે. પારદર્શિતાને સુનિશ્ચિત કરવા માટે, લોન કરારની શરતો અને શરતોમાં પણ જોગવાઈઓ રહેશે
  - a) જપ્ત કરતા પહેલા નોટિસ નો સમય;
  - b) શરતો કે જેના હેઠળ નોટિસ પિરિયડ માફ કરી શકાય છે;;
  - c) સુરક્ષા માટે જપ્ત કરવાની પ્રક્રિયા;
  - d) મિલકતની વેચાણ / હરાજી પહેલાં લોનની ચુકવણી માટે ઉધાર લેનારને અંતિમ તક આપવાની જોગવાઈ;

- e) લોન લેનારને પુનઃ સોંપણી કરવાની પ્રક્રિયા, અને
- f) મિલકત ના વેચાણ / હરાજી માટેની પ્રક્રિયા.

2. આવા નિયમો અને શરતોની એક નકલ લોન લેનારાઓને ઉપલબ્ધ કરાશે. લોન કરારમાં નોંધાયેલા બધા બંધનોની નકલ સાથે લોન કરારની એક નકલ લોનના મંજૂરી / વિતરણ સમયે તમામ લોન લેનારાઓને આપવામાં આવે છે.

## લોન મૂલ્યાંકન અને શરતો

- LFL ઉધારકર્તા ને મંજૂરી પત્ર દ્વારા અથવા ડિસ્કાઉન્ટ / વ્યાજ ના વાર્ષિક દર અને તેની અરજીની પદ્ધતિ સહિત તમામ નિયમો અને શરતો સાથે મંજૂર મર્યાદાની રકમ જણાવશે અને આ શરતોની સ્વીકૃતિને જાળવી રાખશે.
- વિલંબિત ચુકવણી માટે ચાર્જ કરાયેલા દંડના સંબંધમાં કોઈપણ પેનલ લોન કરારમાં બોલ્ડમાં સ્પષ્ટ કરવામાં આવશે.
- LFL લોન લેનારાઓ દ્વારા સમજાયેલી લોન કરારની એક નકલ રજૂ કરશે, જેમાં લોનના મંજૂરી / વિતરણ સમયે તમામ ઋણ લેનારાઓ માટે લોન કરારમાં નોંધાયેલા દરેક પરિબલ સમજાવવામાં આવે છે

## લોનનું વિતરણ (નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત)

- જો ગ્રાહકને લાગુ પડતું હોય, તો LFL પોતાની પ્રકાશિત વેબસાઈટ અથવા યોગ્ય રીતે, તેના બોરોવરને નોટિસ આપશે, મંજૂરીના નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફાર, જેમાં વિતરણ શેડ્યૂલ, વ્યાજ દર, સેવા ખર્ચ સહિત પણ મર્યાદિત નહીં હોય, પૂર્વ ચુકવણી ખર્ચ, વગેરે. LFL એ સુનિશ્ચિત કરશે કે ડિસ્કાઉન્ટ / વ્યાજના દરો અને ખર્ચમાં ફેરફાર ફક્ત સંબંધિત રૂપે અસરકારક છે.
- કરાર હેઠળ ચુકવણી અથવા પ્રદર્શનને રી-કોલ / વધારવાના LFLના નિર્ણય સંબંધિત લોન કરાર સાથે સુસંગત રહેશે..

## બાકીની રકમ

- LFL ગ્રાહકોને તેમની બાકીની બધી માહિતી પૂરી પાડશે અને તેની ચુકવણી માટે વાજબી સમય આપશે.
- LFL તમામ બાકીની રકમની ચુકવણી પર અથવા બાકી રહેલી લોનની વસૂલાત પર તમામ સિક્યોરિટીઝને કોઈપણ કાયદેસર હક અથવા પૂર્વાધિકારના આધારે માફ કરનાર સામેના અન્ય કોઈ દાવા માટે મુક્ત કરશે. જો સેટનો આ પ્રકારનો અધિકાર અમલમાં મુકવાનો છે, તો બાકીના દાવાઓ વિશેની સંપૂર્ણ વિગતો અને સંબંધિત શરતો જ્યાં સુધી LFL સિક્યોરિટીઝને જાળવી રાખવાનો હકદાર છે ત્યાં સુધી આવા દાવાને સંબંધિત નોટિસ આપવામાં આવશે.
- LFL તેના વ્યાજની બચત કરતી વખતે, તેની બાકી રકમના સંગ્રહ માટે હેતુસર પદ્ધતિઓ ના ઉપયોગ સહિત, ડિફોલ્ટ લેનારાઓ પાસેથી તેની બાકીની રકમ વસૂલ કરવા માટે વાજબી અને કાયદેસર પગલાં લેશે.
- LFL ખાતરી કરશે કે સ્ટાફ યોગ્ય રીતે ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરે તે માટે પૂરતી તાલીમ આપવામાં આવે.

## અન્ય માર્ગદર્શિકા

- LFL તેના ઉધારકર્તા ની બાબતોમાં દખલ કરવાથી સંબંધિત લોન કરારના નિયમો અને શરતો (સિવાય કે ઉધારકર્તા દ્વારા જાહેર કરાયેલ નવી માહિતી, જે LFL ની નોટિસમાં આવી શકે છે) સિવાયના હેતુઓ માં દખલ કરશે.
- ઉધાર ખાતા ના ટ્રાન્સફર માટે ઉધારકર્તા પાસેથી અરજી મળ્યા પછી, સંમતિ અથવા LFL ને જો કોઈ વાંધો હોય, તો સામાન્ય રીતે ઉધારકર્તા ની વિનંતી પ્રાપ્ત થયાના 21 દિવસની અંદર આવા ઉધારકર્તા ને જણાવવામાં આવે છે. આવા ટ્રાન્સફર બધા લાગુ કાયદા સાથે સુસંગતતા પારદર્શક કરાર શરતો મુજબ હશે.
- તેના ઉધારકર્તા ની બાકી રકમની વસૂલાતની બાબતમાં LFL ખોટી રીતે હેરાન કરતું નથી. અનિશ્ચિત સમયે લોન લેનારાઓને લોન / બાકી રકમની વસૂલાત માટે

મસલ પાવર નો ઉપયોગ કરવો વગેરે. ગ્રાહકોને યોગ્ય રીતે વ્યવહાર કરવા માટે સ્ટાફને પૂરતી તાલીમ આપવામાં આવશે.

- LFL વ્યક્તિગત રીતે લોન લેનારાઓને મંજૂરી આપે તો LFL ફલોટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર ફોરકલોઝર ચાર્જ / પ્રી-પેમેન્ટ પેનલ્ટીઝ વસૂલ કરતું નથી.

## ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા

વર્તમાન સ્પર્ધાત્મક વાતાવરણમાં, સતત ગ્રાહક વૃદ્ધિ માટે ઉત્તમ ગ્રાહક સેવા એ એક મહત્વપૂર્ણ પરિબલ છે. ગ્રાહક ફરિયાદો કોઈ પણ કોર્પોરેટ એન્ટિટીમાં વ્યવસાયિક જીવનનો ભાગ છે.

LFL માં ગ્રાહક સેવા અને સંતોષ એ અમારી પ્રાથમિકતા છે. અમે માનીએ છીએ કે ફક્ત નવા ગ્રાહકોને આકર્ષવા તેટલું જ આવશ્યક નથી, પરંતુ હાલ ના ના ગ્રાહકો માટે ઝડપી અને કાર્યક્ષમ સેવા પ્રદાન કરવી પણ જરૂરી છે. LFL એ ઘણા બધા પગલાં ભર્યા છે જેનું લક્ષ્ય અમારા ગ્રાહકોને ઉત્તમ અનુભવ પ્રદાન કરવા માટે વધુ કાર્યક્ષમ ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા પ્રદાન કરવાનું છે.

LFL ની નિવારણ પદ્ધતિ વધુ અર્થપૂર્ણ અને અસરકારક બનાવવા માટે, એક માળખાકીય પદ્ધતિ બનાવવામાં આવી છે. આ પદ્ધતિ ખાતરી કરશે કે માંગવામાં આવેલ નિવારણ યોગ્ય છે અને તે નિયમો દ્વારા આપવામાં આવેલા ફ્રેમ- વર્ક ની અંદર છે.

## હેતુ / મુખ્ય પ્રતિબદ્ધતા

LFL ની તેના ગ્રાહકો તરફ મુખ્ય પ્રતિબદ્ધતા નીચે પ્રમાણે છે:

- બધા ગ્રાહકો ના યોગ્ય સારવારની ખાતરી કરવી;
- સમયસર રીતે ફરિયાદો નું સમાધાન કરવું;
- ગ્રાહકોના પ્રશ્નોને સંપૂર્ણપણે સમજવા માટે અને શક્ય તેટલી મદદરૂપ રીતે જવાબ આપવા માટે સમય કાઢવો;
- સમસ્યાઓ / ફરિયાદોના ઉકેલ માટે ગ્રાહકોને નિવારણ વ્યવસ્થા અને જવાબદાર અધિકારીઓ સાથે સંપર્ક કરાવવો

સૌથી અગત્યનું LFL અમારા ગ્રાહકોની ગોપનીયતા અને પ્રતિષ્ઠાને ખૂબ જ ગંભીરતાથી લે છે, અને હંમેશાં તેના ગ્રાહકો સાથે એકદમ વિનમ્ર રીતે વર્તે છે.

## ગ્રાહક ફરિયાદો નિયંત્રિત કરવા માટે પદ્ધતિ

ગ્રાહકો જે પ્રતિક્રિયા મોકલવા અથવા ફરિયાદ મોકલવા માંગે છે, તેઓ સોમવાર થી શનિવાર (રાષ્ટ્રીય રજાઓ સિવાય) ની વચ્ચે સવારના 10:00 થી સાંજના 7:00 વાગ્યા સુધી નીચેની ચેનલોનો ઉપયોગ કરી શકે છે.

1) ગ્રાહક ફરિયાદો સંભાળવા માટે આંતરિક પદ્ધતિ

- i) 1800 5720 202 (ટોલ ફ્રી) પર અમારી કસ્ટમર કેર હેલ્પલાઇન પર કોલ કરો ( સવારે 10:00 થી સાંજના 7:00 વાગ્યા સુધી - સોમવાર થી શનિવાર, રાષ્ટ્રીય રજાઓ સિવાય)
- ii) અમને [info@lendingkart.com](mailto:info@lendingkart.com) પર ઈમેઇલ કરો.
- iii) ઉલ્લેખિત સરનામે અમને લખો: લેન્ડિંગકાર્ટ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ, છત્રો માળ, બી બ્લોક, ઘ ફર્સ્ટ , ઘ ફર્સ્ટ એવન્યુ રોડ, કેશવબાગ પાર્ટી પ્લોટ ની પાછળ, વસ્ત્રાપુર, અમદાવાદ - 380015

2) જો ગ્રાહક ની ફરિયાદ નો આપેલ સમય માં ઉકેલ ના આવે તો કે ગ્રાહક LFL દ્વારા કરવામાં આવેલી કાર્યવાહી થી સંતુષ્ટ ના હોય તો, તે નોડલ અધિકારી અને ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી નો સંપર્ક કરી શકે છે:

નામ	શ્રીમતી અજિતા કે
પદ	વરિષ્ઠ નિર્દેશક - ગ્રાહક સેવા
સંપર્ક નંબર	+91- 6358874622 - સવારે 10:30 થી સાંજના 6:00 વાગ્યા સુધી - સોમવાર થી શુક્રવાર, રાષ્ટ્રીય રજાઓ સિવાય
ઈ-મેલ ID	<a href="mailto:grievance.redressal@lendingkart.com">grievance.redressal@lendingkart.com</a>

તમામ ગ્રાહકોની ફરિયાદ પ્રાપ્ત કરવા માટે ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી ઓફિસના કલાકો દરમિયાન ઉપલબ્ધ રહેશે. ગ્રાહક સપોર્ટ ટીમના વડા ઉપલબ્ધ ન હોવાના કિસ્સામાં ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીની ટીમ ગ્રાહક ની ફરિયાદ નું નિવારણ કરશે.

ફરિયાદની તપાસ કર્યા પછી, ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી ફરિયાદ પ્રાપ્ત થયાના 30 કાર્યકારી દિવસોની અંદર અંતિમ જવાબ મોકલશે. આ સમય દરમિયાન, ગ્રાહકો તેમની ફરિયાદની સ્થિતિ તપાસવા માટે અમને લખી શકે છે અને અમે શક્ય તેટલી ઝડપથી તેમને જવાબ આપવાનો પ્રયાસ કરીશું.

અમુક પ્રકારના કેસોમાં પ્રવૃત્તિઓના પ્રકાર ના કારણે વધારાના સમયની જરૂર પડી શકે છે; દા.ત. દસ્તાવેજો પુનઃપ્રાપ્ત. કંપની આવા વિલંબ વિશે ગ્રાહકોને જાણ કરશે અને ફરિયાદના ઠરાવ માટે અપેક્ષિત સમય જણાવશે.

જો ફરિયાદ/વિવાદનો ઉકેલ એક મહિનાની અંદર આપવામાં આવે નહીં (ગ્રાહકની ફરિયાદ સંપૂર્ણપણે અથવા આંશિક રીતે ખારીજ કરવામાં આવેલી હોય અને ગ્રાહક તેનાથી ખુશ ના હોય અથવા ગ્રાહકને કોઈ પ્રત્યુત્તર મળ્યો ના હોય), તો ગ્રાહક નીચે આપેલ કોઈ પણ રીતે લોકપાલ અથવા ડેપ્યુટી લોકપાલને અપીલ કરી શકે છે:

1. ઓનલાઇન કરવામાં આવેલ ફરિયાદ:

નિયુક્ત પોર્ટલ પર ફરિયાદ નોંધાવી શકાય છે. દા.ત. <https://cms.rbi.org.in>

2. ઇલેક્ટ્રોનિક રીતે અથવા રૂબરૂમાં કરવામાં આવેલ ફરિયાદ:

RBI ના જણાવ્યા પ્રમાણે, કેન્દ્રીય રસીદ અને પ્રોસેસિંગમાં ઇલેક્ટ્રોનિક રીતે અથવા રૂબરૂમાં જઈને એક ચોક્કસ ફોર્મેટમાં ફરિયાદ નોંધાવી શકાય છે –

કેન્દ્રીય રસીદ તથા પ્રોસેસિંગ સેન્ટર (CRPC)

રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા

સેન્ટ્રલ વિસ્ટા, સેક્ટર 17,

ચંદીગઢ – 160 017

ઈ-મેલ – [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in)

ટોલ ફ્રી નંબર – 14448

(સવારે 9:30 થી સાંજે 5:15 વાગ્યા સુધી)

3. દેખાડવા માટે ની ફરિયાદો જરૂરિયાતો

LFL અમારી બધી જ ઓફિસો અને અમારી વેબસાઈટ પર આ ધરાવે છે:

- ફરિયાદો અને સૂચનો મેળવવા માટે યોગ્ય આયોજન.
- ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનું નામ, સરનામું અને સંપર્ક નંબર
- મુખ્ય નોડલ અધિકારી / નોડલ અધિકારીઓના નામ અને સંપર્કની વિગતો (ટેલિફોન/મોબાઈલ નંબર અને ઈ-મેલ આઈડી) દર્શાવેલ
- લોકપાલ સાથે ફરિયાદ નોંધવાની પદ્ધતિ વિષે માહિતી

- લોકપાલ સ્કીમના મુખ્ય લક્ષણો (અંગ્રેજી, હિન્દી અને પ્રાદેશિક ભાષાઓમાં)

ફરિયાદ નિવારણ યુનિટ ની પ્રક્રિયા ગ્રાહકોને સંતોષકારક હોય તે પ્રમાણે બધી ફરિયાદને દૂર કરે તેની ખાતરી કરશે.

તેઓ સુનિશ્ચિત કરશે કે ફરિયાદ તેના સ્તરે ઉકેલવા માટે શક્ય ન હોય તો યોગ્ય સ્તરે પહોંચાડવામાં આવે છે. જ્યારે અંતિમ પ્રયાસ એ છે કે અમે એવી પરિસ્થિતિમાં પહોંચીએ કે જ્યાં અમારા ગ્રાહકોને અસરકારક નિવારણ મેળવવા માટે વરિષ્ઠ મેનેજમેન્ટને ફરિયાદ કરવાની ફરજ પડે નહીં, અમે આ ફરિયાદોને નિયંત્રિત કરવા માટે એક મજબૂત વ્યવસ્થા મૂકી છે, સમજણના દૃષ્ટિકોણથી તેમની સમીક્ષા કરીશું ફરિયાદ માટેના કારણો અને ઉન્નતિ અને તેના પુનરાવર્તનને અટકાવવા માટેના કારણો જાણીશું અને તેના પર કામ કરીશું.

## 2. સમય સીમા

ફરિયાદો નોંધાવવા માટે, ગ્રાહકો ઉપરોક્ત ઉલ્લેખિત ચેનલોનો ઉપયોગ કરી શકે છે (ગ્રાહક ફરિયાદો સંભાળવા માટે આંતરિક મશીનરી પર પોઈન્ટ (એ) નો સંદર્ભ લો). જો ફરિયાદ લેખિતમાં પ્રાપ્ત થઈ હોય, તો LFL એક સપ્તાહની અંદર સ્વીકૃતિ / જવાબ મોકલવાનો પ્રયત્ન કરશે. એકવાર આ બાબતની તપાસ થઈ જાય પછી, LFL ગ્રાહકને અંતિમ જવાબ મોકલે છે અથવા ફરિયાદ પ્રાપ્ત થયાના એક મહિનાની અંદર વધુ સમય માંગતી માહિતીની જાણ કરે છે.

અંતમાં પ્રાપ્ત થયેલ ફરિયાદો યોગ્ય રીતે જોવામાં આવશે અને તમામ શક્ય વિશ્લેષણ કરવામાં આવશે. ગ્રાહકોને કોઈપણ મુદ્દા પર LFL ના સ્ટેન્ડનું સંચાર પ્રદાન કરવામાં આવશે. એવી ફરિયાદો જે સામેલ મુદ્દાઓની તપાસ માટે થોડો સમય લેશે તે તરત જ સ્વીકારવામાં આવશે.

અમુક પ્રકારના કેસોમાં પ્રવૃત્તિઓના પ્રકાર ના કારણે વધારાના સમયની જરૂર પડી શકે છે; દા.ત. દસ્તાવેજો પુનઃપ્રાપ્ત. કંપની આવા વિલંબ વિશે ગ્રાહકોને જાણ કરશે અને ફરિયાદના ઠરાવ માટે અપેક્ષિત સમય જણાવશે.

ગ્રાહકની ફરિયાદોને સંભાળવા માટે LFL દ્વારા કોઈ નવા ફેરફારો કરવામાં આવે ત્યારે ઉપર જણાવેલ પોલીસી ની સમયાંતરે સમીક્ષા કરવામાં આવશે જેમાં નવી ફરિયાદ ચેનલોની રજૂઆતનો સમાવેશ થાય છે.

## વધારે પડતી વ્યાજ વસૂલીનું નિયમન

વ્યાજ દરો અને પ્રક્રિયા અને અન્ય શુલ્ક નક્કી કરવામાં કંપનીએ યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો નું પાલન કર્યું છે અને યોગ્ય કાર્યવાહી કરી છે. ચાર્જ કરવા માટેના વ્યાજનો દર ઉધારકર્તા ના જોખમ ને ઘણું વધારે છે. લોન, સ્પર્ધા, ઉધારકર્તા વગેરે નો ઇતિહાસ વગેરે પર અસર કરતી નાણાકીય તાકાત, વ્યવસાય, વાતાવરણ વગેરે. વ્યાજની દર અને લોનની સંપૂર્ણ કાર્યવાહી પર કુલ વ્યાજની રકમ વસૂલવામાં આવશે, જેથી બોરોવર ને ચોકક્સ હિતની જાણ કરી શકે. જો ઉધારકર્તા પર ચાર્જ કરવામાં આવશે તો તે LFL ની વેબસાઈટ પર અથવા સંબંધિત અખબારોમાં પ્રકાશિત કરવામાં આવશે. વેબસાઈટમાં પ્રકાશિત થયેલ માહિતી અથવા જ્યારે વ્યાજ દરમાં ફેરફાર થાય ત્યારે અપડેટ કરવામાં આવશે.

LFL બોર્ડ વ્યાજદર, પ્રક્રિયા અને અન્ય શુલ્ક નક્કી કરવા માટે યોગ્ય આંતરિક સિદ્ધાંતો નું પાલન કરે છે અને યોગ્ય કાર્યવાહી કરી છે.

## સંહિતા ની સમીક્ષા

બોર્ડ, ફેર પ્રેક્ટિસ કોડના પાલન અને મેનેજમેન્ટના વિવિધ સ્તરે ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા ની કાર્યવાહીની વાર્ષિક સમીક્ષા કરશે. ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી દર છ મહિનામાં આ સંહિતા ના પાલનની સમીક્ષા કરશે અને આવી સમીક્ષા નો સંકલિત અહેવાલ બોર્ડ માં સબમિટ કરી શકાય છે.