LENDINGKART FINANCE LIMITED

Fair Practices Code

(Updated as of May 2023)

अनुक्रमणिका

महत्वपूर्ण व्याख्या 3

उद्देश...3

उद्दिष्ट...3

बांधिलकी.......……...4

लोन ॲप्लिकेशन आणि त्याची प्रक्रिया...4

डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्म वरून घेतलेले लोन 5

लोनचे मूल्यमापन आणि नियम / अटी...5

लोनचे वितरण (नियम आणि अटींमधील बदलांसह) 6

देय रक्कम गोळा करणे..6

इतर मार्गदर्शक ……...6

तक्रार निवारण यंत्रणा 7

उद्देश / मुख्य बांधिलकी ....……..7

ग्राहकांच्या तक्रारी हातळायला यंत्रणा 7

अत्याधिक व्याज शुल्काचे नियम 10

नियमावलीची समीक्षा.. 10

महत्वपूर्ण व्याख्या

1. **कंपनी / LFL:** याचा अर्थ 'Lendingkart फायनान्स लिमिटेड ("LF ") संस्था ज्यासाठी ही योग्य व्यवहाराची नियमावली तयार केली गेली आहे.

2. **बोर्ड:** याचा अर्थ LFL चे संचालक मंडळ.

3. **संहिता:** याचा अर्थ योग्य व्यवहाराची नियमावली, जी वेळोवेळी बदलली जाऊ शकते.

4. **कर्ज घेणारा / ग्राहक:** याचा अर्थ LFL चे कोणतेही विद्यमान किंवा संभाव्य कर्जदार / ग्राहक

उद्देश

यामध्ये आरबीआय मास्टर डायरेक्शन - नॉन-बँकिंग फायनान्शियल कंपनी - सिस्टीमली महत्त्वाची नॉन-डिपॉझिट घेणारी कंपनी आणि डिपॉझिट घेणारी कंपनी (रिझर्व्ह बँक) निर्देश, 2016 परिपत्रक क्र.
RBI/DNBR//2016-17/45 मास्टर डायरेक्शन DNBR.PD.008/03.10.119/2016-17 (डिसेंबर 29, 2022 रोजी अपडेट केले गेलेले) ज्यामध्ये रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (आरबीआय) ने NBFC च्या ('मार्गदर्शक तत्त्वे') योग्य व्यवहाराची नियमावलीसाठी मार्गदर्शक तत्त्वे अंमलबजावणी करण्यासाठी अपडेट केली आहेत.

खाली नमूद केलेल्या योग्य व्यवहाराची नियमावली, उपरोक्त आरबीआय मार्गदर्शक तत्वानुसार NBFC साठी योग्य व्यवहाराची नियमावली मार्गदर्शक तत्त्वांच्या अनुरूप आहेत. ग्राहकांशी व्यवहार करत असताना कंपनी व्यवहाराची नियमावली किमान ठेवते. ती ग्राहकांना माहिती प्रदान करते आणि दररोज कंपनीच्या अपेक्षेनुसार त्यांनी कसे वागावे हे समजवते.

हे नियम सोशल मीडिया / इतर कोणत्याही मीडियावर पोस्ट केलेल्या व कोणत्याही चौकशी/ कोणत्याही तक्रारी केलेल्या सर्व ग्राहकांना लागू होतो आणि कंपनी सर्व ग्राहकांना आवश्यक असलेल्या खालील प्लॅटफॉर्मपर्यंत पोहोचण्यासाठी प्रोत्साहित करते.

उद्दिष्ट

ही नियमावली खालील उद्दिष्ट लक्षात ठेवून विकसित केली गेली आहे :

• ग्राहकांशी व्यवहार करत असताना योग्य व्यवहाराची खात्री करुन देणे, जेणेकरुन त्यांच्याशी प्रामाणिक आणि मनमिळाऊ संबंध प्रस्थापित होतील;

• ग्राहकाला उत्पादन अधिक चांगल्या प्रकारे समजून घेऊन योग्य निर्णय घेण्यास सक्षम करण्यासाठी जास्त पारदर्शकता आणणे;

• कंपनीबद्दल ग्राहकांमध्ये विश्वास निर्माण करणे;

• ग्राहकांशी व्यवहार करताना वाजवी निकष ठरवून चांगले, निष्पक्ष आणि पारदर्शक व्यवसायिक वर्तणुकीचे अनुसरण करणे;

• उच्च कामकाजाचा दर्जा प्रस्थापित करण्यासाठी, योग्य स्पर्धाद्वारे बाजाराला प्रोत्साहित करणे;

• कायद्याच्या योग्य प्रक्रिया अंमलात आणून आवश्यक तेथे पुनर्प्राप्ती आणि अंमलबजावणी करणे.

बांधिलकी

• LFL नेहमीच योग्य, वाजविपणे कार्य करण्यासाठी आणि उद्योगात प्रचलित पद्धतींना गाठण्याचा सर्वोत्तम प्रयत्न करते.

• LFL सर्व संबंधित कायदे, नियमांचे पालन करते आणि अखंडतेच्या नैतिक तत्वांचे पालन करते आणि कर्जदारांशी संवाद साधताना पारदर्शकता पाळते. ग्राहकांशी संवाद साधताना, कंपनी इंग्रजी किंवा हिंदी किंवा स्थानिक भाषेत स्पष्ट माहिती देण्यासाठी आवश्यक सर्व पावले उचलते. खालील विषयांसंबंधित माहिती दिली जाते:

i. त्याची विविध उत्पादने आणि सेवा;

ii. नियम व अटी, व्याज दर / सेवा शुल्क;

iii. जर काही असल्यास, ग्राहकांना उपलब्ध असलेले फायदे आणि कोणतेही परिणाम;

iv. जर काही प्रश्न असल्यास, त्या निवारणासाठी योग्य व्यक्ती;

• नियमावली त्याच्या वेबसाइटवर उपलब्ध करुन देण्यात येईल.

• LFL कर्जदाराशी संबंधित माहिती पूर्णपणे गुप्तपणे ठेवते आणि कायद्यानुसार आवश्यक असल्याशिवाय किंवा माफी असल्याशिवाय किंवा कर्जदाराकडून परवानगी असल्याशिवाय कोणतीही माहिती सामायिक करत नाही.

• LFL त्यांच्या कर्जदाराला माहिती अधिकार म्हणून खाते आणि सुविधा संबंधित माहिती उपलब्ध करून देण्यासाठी आवश्यक पावले उचलते.

• LFL आपल्या कर्जदाराना कोणत्याही व्यवहार करण्यापूर्वी सर्व आर्थिक माहिती जसे की व्याजदर, शुल्क, गणनेची पद्धत वगैरे सूचित करते.

लोन ॲप्लिकेशन आणि त्याची प्रक्रिया

• LFL मुख्यतः एमएसएमई सेगमेंटच्या आपल्या ग्राहकांना वर्किंग कॅपिटल लोन देते, ज्यामध्ये कर्जदारांना मध्यम-मोठे वर्गीय कॉर्पोरेट क्लायंटच्या तुलनेत सहाय्याची आवश्यकता असते. आणि जे फायनान्शिअल मार्केट बिझनेस मध्ये चांगले पारंगत आणि सुसज्ज असतात.

• LFL आपल्या सामान्य व्यवसायात त्याच्या कर्जदारांना लोन घेण्यासाठी असणाऱ्या प्रक्रिया आणि कार्यपध्दतीबद्दल मार्गदर्शन करण्याचा सर्वतोपरी प्रयत्न करते.

• LFL लोन ॲप्लिकेशन / योग्य कागदपत्रांमध्ये सर्व माहिती समाविष्ट असते / ज्याचा कर्जदाराच्या व्याजावर परिणाम होऊ शकतो ती कर्जदाराद्वारे सादर केली जाणे आवश्यक असते. इतर नॉन-बँकिंग फायनान्स कंपन्या (NBFC) द्वारे ऑफर केलेल्या समान नियम आणि अटींशी अर्थपूर्ण तुलना करण्यामध्ये आणि वरील उपरोक्त तुलनाानुसार एक ज्ञात निर्णय घेण्यासाठी LFL द्वारा आवश्यक माहिती प्रदान केली जाते. याव्यतिरिक्त, करारातील मजकूर कर्जदाराला त्यांच्या स्थानिक भाषेत समजावून सांगितली जाते.

• LFLच्या 'लोन ॲप्लिकेशन / योग्य कागदपत्र मध्ये 'लोन ॲप्लिकेशन फॉर्मसह कर्जदारांनी सादर करायच्या आवश्यक कागदपत्रांची यादी दिली जाते.

• कर्जदाराद्वारे सादर केलेले प्रत्येक लोन ॲप्लिकेशन सर्व माहितीच्या पडताळणीवर, मालमत्तेचे मालकी हक्क पडताळणीसाठी आवश्यक

कागदपत्रे, व्यक्तीची ओळख, अस्तित्व आणि जर असल्यास गॅरंटीसह सुरक्षा या योग्यतेवर स्वतंत्र स्वरूपात विचार केला जातो.

• LFL कर्जदाराच्या क्रेडिट पात्रतेची खात्री करण्यासाठी कर्जदाराच्या कडक तपासणी करते जे कोणत्याही लोन ॲप्लिकेशन मंजूर करण्यापूर्वी किंवा नकार देण्यापूर्वी अनुप्रयोगाचा निर्णय घेण्यासाठी एक महत्वाचा घटक असतो.

• कर्जाचा फायदा घेण्यासाठी कर्जदाराला लोन ॲप्लिकेशन मिळाल्याबद्दल LFLची पावती देण्याची यंत्रणा आहे. LFL सर्व आवश्यक माहिती मिळाल्याच्या तारखेपासून वाजवी कालावधीत निर्णय घेण्याविषयी कर्जदाराला कळवते.

कर्जदाराशी सर्व पत्रव्यवहार स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजत असलेल्या भाषेत असतील.

डिजिटल लेंडिंग प्लॅटफॉर्मवरून घेतलेले कर्ज

सोर्सिंग एजंट म्हणून काम करणाऱ्या डिजिटल लोन प्लॅटफॉर्मची नावे (यापुढे एजंट म्हणून संदर्भित) LFLच्या वेबसाईटवर जाहीर केली जातील.

• एजंट म्हणून काम करणाऱ्या डिजिटल लोन देणाऱ्या प्लॅटफॉर्मना ग्राहकासमोर जाहीर करण्याचे निर्देश दिले जातील. LFLचे नाव आणि LFL एजंटचे नाव ज्याच्या वतीने ते त्याच्याशी संपर्क साधत आहेत ते जाहीर करतील.

• मंजुरी मिळाल्यानंतर लगेचच परंतु लोन कराराची अंमलबजावणी करण्यापूर्वी, कर्जदाराला लेटर हेडवर मंजुरी पत्र जारी केले जाईल.

• लोनची मंजूरी/वितरणाच्या वेळी लोन कराराची एक प्रत आणि लोन करारामध्ये उल्लेखलेल्या प्रत्येक संलग्नकांची एक प्रत सर्व कर्जदारांना दिली जाईल.

• LFL द्वारे काम करणाऱ्या डिजिटल कर्ज प्लॅटफॉर्मवर प्रभावी देखरेख आणि देखरेख सुनिश्चित केली जाईल.

• तक्रार निवारण यंत्रणेबद्दल जागरूकता निर्माण करण्यासाठी पुरेसे प्रयत्न केले जातील.

लोनचे मूल्यमापन आणि नियम / अटी

• LFL कर्जदारास लेखी स्वरुपात मंजूर पत्र किंवा अन्यथा लिहून देते, सर्व प्रकारच्या नियम आणि अटींसह मंजूर मर्यादेची रक्कम, सूट/व्याज वार्षिक दर आणि त्याचा वापर करण्याच्या पद्धतीसह आणि या आणि LFLच्या रेकॉर्डवर कर्जदाराकडून या अटींचा स्वीकार केल्याची प्रत ठेवली जाते.

• उशीरा परतफेडसाठी आकारलेल्या जाणाऱ्या दंडात्मक व्याजा संबंधित कोणताही कलम लोनच्या अग्रीमेंटमध्ये ठळकपणे निर्दिष्ट केला जातो.

• LFL कर्जदारास समजावून घेतलेल्या कर्जाच्या अग्रीमेंटची प्रत तसेच सर्व कर्जदारांना लोनच्या मंजूरी / लोन वितरणासंदर्भात लोनच्या करारात नमूद केलेल्या सर्व एनक्लोजर्सची एक प्रत देते.

लोनचे वितरण (नियम आणि अटींमधील बदलांसह)

• LFL च्या वेबसाइटवर प्रकाशित असली तरी, आवश्यकता असल्यास, LFL त्याच्या कर्जदाराला, मंजुरीच्या नियम आणि अटींमधील बदलांसह परंतु मर्यादित नसलेली , वितरणाचे शेड्यूल, व्याज दर, सर्व्हिस चार्जेस, प्रीपेमेंट चार्जेस, इत्यादीची नोटीस स्थानिक भाषेत किंवा कर्जदाराला समजत असलेल्या भाषेत देते. LFL हेदेखील सुनिश्चित करेल की सवलत / व्याजदर आणि शुल्कातील बदल केवळ संभाव्यपणेच केले जातील. या संदर्भात योग्य अटीचा लोन ॲग्रीमेंटमध्ये समावेश केला जाईल.

• LFLचा एका अग्रीमेंट अंतर्गत पेमेंट किंवा कामगिरी लक्षात ठेवण्यासाठी वाढीच्या निर्णया संबंधित कर्जाच्या अग्रीमेंटशी सुसंगत असते.

देय रक्कम गोळा करणे

• LFL ग्राहकांना त्यांच्या देय रक्कमे संबंधी सर्व माहिती देते आणि त्याची भरपाई करण्यासाठी योग्य वेळही देते.

• LFL सर्व देय रक्कम किंवा कर्जाच्या उर्वरित रकमेवर कोणत्याही कायदेशीर अधिकार किंवा गहाणखत करणाऱ्या इतर कोणत्याही दाव्यासाठी परवाना धारण करण्यावर सर्व सिक्युरिटीज रिलीझ करते. जर अशा प्रकारच्या सेट ऑफचा वापर केला जायचा असेल तर उर्वरित दाव्यांबद्दल संपूर्ण तपशील आणि संबंधित दाव्याची पुर्तता / भरणा होईपर्यंत LFL सिक्युरिटीज ताब्यात ठेवण्याच्या अटींशी संबंधित संपूर्ण तपशीलांसह याची सूचना देते.

• LFL आपला इंटरेस्ट संरक्षित करण्याच्या प्रयत्नांकरता प्रयत्नांची पराकाष्ठा करण्याच्या उद्देशासह डीफॉल्ट कर्जदारांकडून त्यांचे देय वसूल करण्यासाठी वाजवी आणि कायदेशीर उपाययोजनांचा स्वीकार करते .

• LFL खात्री करेल की त्यांच्या स्टाफला ग्राहकांशी योग्य प्रकारे व्यवहार करण्यासाठी पुरेसे प्रशिक्षण दिले जाते.

इतर मार्गदर्शक

• संबंधित लोन अग्रीमेंटच्या नियम व अटींमध्ये दिलेल्या कारणांव्यतिरिक्त LFL त्याच्या कर्जदारांच्या प्रकरणांमध्ये हस्तक्षेप करण्याचे टाळते.(जर कर्जदाराने न सांगिलेली नवीन माहिती LFLच्या लक्षात आली नाही तर).

• कर्जदाराकडून LFLला लोन खात्याच्या ट्रान्सफरसाठी येणाऱ्या विनंती अर्जाच्या प्रकरणांमध्ये संमती किंवा आक्षेप विनंती मिळाल्या दिवसापासून 21 दिवसांच्या आत कर्जदारास कळवले जाते. हे ट्रान्सफर्स लागू कायद्यांशी सुसंगत असलेल्या पारदर्शक कराराच्या नियमांनुसार केले जातात.

• कर्जदारांकडून थकबाकी रक्कम वसूल करण्याच्या प्रकरणांमध्ये LFL जाच देणे किंवा अवेळी कर्जदारांस सतत त्रास देणे, ताकद वापरून लोनची रक्कम वसूल करणे इत्यादी सारख्या अयोग्य पद्धतींचे अवलंबन करत नाही. ग्राहकांना योग्य रितीने हाताळण्यासाठी कर्मचाऱ्यांना प्रशिक्षित केले जाते.

• LFL सह-बंधनासह किंवा त्याशिवाय वैयक्तिक कर्जदारांना व्यवसायाव्यतिरिक्त इतर कारणांसाठी मंजूर केलेल्या फ्लोटिंग रेट मुदत लोनवर कोणतेही मुदतपूर्व बंदीचे शुल्क/पूर्व-पेमेंट दंड आकारत नाही.

तक्रार निवारण यंत्रणा :

सध्याच्या स्पर्धात्मक परिस्थितीत, निरंतर व्यवसाय वाढीसाठी उत्कृष्ट ग्राहक सेवा हे महत्त्वपूर्ण साधन आहे. कोणत्याही कॉर्पोरेट कंपनीत ग्राहकांच्या तक्रारी हा व्यावसायिक जीवनातला एक महत्वाचा भाग असतो.

LFL मध्ये आम्ही ग्राहक सेवा आणि समाधनावर लक्ष केंद्रित करतो. नवीन ग्राहक जोडण्याबरोबरच असलेले ग्राहक टिकवून ठेवण्यासाठी ग्राहकांना तत्पर कार्यक्षम सेवा पुरवण्यावर आमचा विश्वास आहे. LFLने आपल्या ग्राहकांना अधिक चांगला अनुभव देण्याच्या दृष्टीने अनेक उपक्रम आणि कार्यक्षम तक्रार निवारण यंत्रणा या सेवा सुरु केल्या आहेत.

LFLची तक्रार निवारण यंत्रणा अधिक अर्थपूर्ण आणि कार्यक्षम बनविण्यासाठी, संरचित प्रणाली तयार केली गेली आहे. तक्रार निवारण हे न्यायसंगत आणि नियमाच्या चौकटीत असल्याचे ही यंत्रणा सुनिश्चित करते.

उद्देश / मुख्य बांधिलकी

LFL खालील सेवांसाठी ग्राहकांशी वचनबद्ध आहे:

- सर्व ग्राहकांना सुयोग्य वागणूक मिळेल याची ग्वाही देणे.
- वेळेवर तक्रारींचे निवारण करणे .
- ग्राहकांच्या प्रश्नांना पूर्णपणे समजून घेण्यासाठी आणि त्यांना वेळ घेऊन शक्य तितक्या उपयुक्त रितीने प्रतिक्रिया देणे.
- समस्या सोडविण्यासाठी ग्राहकांना निवारण यंत्रणेबद्दल अवगत करणे करून नामांकित अधिकाऱ्यांना संपर्क साधण्यासाठी शिक्षित करणे.

महत्वाची बाब म्हणजे, LFL आपल्या ग्राहकांची गोपनीयता आणि प्रतिष्ठा अत्यंत गांभीर्याने घेते आणि नेहमीच आपल्या ग्राहकांशी प्रामाणिकपणे आणि विनम्र पद्धतीने वागते.

ग्राहकांच्या तक्रारी हाताळायला यंत्रणा

अभिप्राय देण्यास इच्छुक आणि तक्रार करावयाची असल्यास ग्राहकांनी खालील माध्यमांचा सोमवार ते शनिवार (राष्ट्रीय सुट्टयां व्यतिरिक्त) सकाळी 10.00 ते सायंकाळी 7.00 या वेळेत वापर करावा.

1) ग्राहकांच्या तक्रारी हाताळण्यासाठी अंतर्गत यंत्रणा

i) आमच्या ग्राहक सेवा केंद्राला 1800 5720 202 (टोल फ्री) या हेल्पलाइनवर (सकाळी 10.00 ते सायंकाळी 7.00 - सोमवार ते शनिवार -राष्ट्रीय सुट्टयांव्यतिरिक्त) संपर्क करु शकता.

ii) info@lendingkart.com वर ई-मेल करु शकता

iii) नमूद केलेल्या पत्यावर आम्हाला लिहून कळवू शकता: **LENDINGKART फायनान्स लिमिटेड, 6 वा मजला, ब्लॉक बी, द फर्स्ट, फर्स्ट अॅव्हेन्यू रोड, केशवबाग पार्टी प्लॉट शेजारी, वस्त्रपूर, अहमदाबाद - 3800015.**

2) ग्राहकांचे तक्रार निवारण दिलेल्या वेळेत न झाल्यास किंवा दिलेल्या उपायांनी ग्राहक समाधानी नसल्यास, LFLच्या ग्राहक नोडल अधिकारी आणि तक्रार निवारण अधिकारी यांच्याशी संपर्क साधू शकतात.

नाव:	**श्रीमती. अजिथा के**
हुद्दा:	**वरिष्ठ संचालक - ग्राहक सेवा**
संपर्क क्रमांक:	**+91- 6358874622 (सकाळी 10.30 ते सायंकाळी 6.00 - सोमवार ते शुक्रवार -राष्ट्रीय सुट्टयांव्यतिरिक्त)**
ईमेल ID	grievance.redressal@lendingkart.com

तक्रार निवारण अधिकारी सर्व ग्राहकांच्या तक्रारी स्वीकारण्यासाठी कार्यालयीन वेळेत उपलब्ध असतील.

तक्रारींचे परीक्षण केल्यानंतर, तक्रार निवारण अधिकारी तक्रार नोंदविल्याच्या कामकाजाच्या 30 दिवसांच्या आत अंतिम प्रतिसाद देतील. या दरम्यान, ग्राहक त्यांच्या तक्रारीची स्थिती तपासण्यासाठी आमच्याकडे लेखी चौकशी करू शकतात आणि आम्ही शक्य तितक्या लवकर त्यांना प्रतिसाद देण्याचा प्रयत्न करू.

काही प्रकरणांमध्ये विविध तपासणी करावी लागल्यामुळे जास्त वेळ लागू शकतो; उदा. डॉक्युमेंट्स परत करणे. कंपनी असा विलंब झाल्यास ग्राहकांना कळवते आणि तक्रारीच्या निराकरणासाठी अपेक्षित वेळ सांगते.

एका महिन्याच्या कालावधीत तक्रार/विवाद सोडवला गेला नाही (ग्राहकाची तक्रार पूर्णपणे किंवा अंशतः नाकारली गेली असल्यास आणि ग्राहक समाधानी नसल्यास किंवा ग्राहकाला उत्तर मिळाले नसल्यास), ग्राहक लोकपाल किंवा उप लोकपाला कडे अपील करू शकतो, खालीलपैकी कोणत्याही प्रकारे:

1) ऑनलाईन पद्धतीने केलेली तक्रार:
   https://cms.rbi.org.in या नामनिर्देशित पोर्टलद्वारे ऑनलाईन तक्रार दाखल केली जाऊ शकते.

2) इलेक्ट्रॉनिक किंवा प्रत्यक्ष पद्धतीने केलेली तक्रार:
   RBI द्वारे अधिसूचित केलेल्या सेंट्रलाईझ्ड रिसिप्ट अँड प्रोसेसिंग सेंटरकडे इलेक्ट्रॉनिक किंवा प्रत्यक्षरित्या विशिष्ट स्वरूपात तक्रार केली जाऊ शकते -

   सेंट्रलाईझ्ड रिसिप्ट अँड प्रोसेसिंग सेंटर (CRPC)
   रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया
   सेंट्रल व्हिस्टा, सेक्टर 17,
   चंदीगड – 160 017
   ईमेल - crpc@rbi.org.in
   टोल फ्री क्रमांक – 14448
   (सकाळी 9:30 ते संध्याकाळी 5:15)

3) प्रदर्शित करावयाची अनिवार्य माहिती

LFLकडे आमच्या सर्व कार्यालयांमध्ये आणि आमच्या वेबसाईटवर खालील गोष्टी आहेत:

- तक्रारी आणि सूचना मिळवण्यासाठी योग्य व्यवस्था.
- तक्रार निवारण अधिकाऱ्याचे नाव, पत्ता आणि संपर्क क्रमांक प्रदर्शित केलेले आहेत
- प्रिन्सिपल नोडल ऑफिसर/नोडल ऑफिसर्सचे नाव आणि संपर्क तपशील (टेलिफोन/मोबाइल नंबर आणि ई-मेल आयडी) प्रदर्शित केलेले आहेत.
- लोकपालाकडे तक्रार नोंदवण्याच्या पद्धतीबद्दल माहिती
- लोकपाल योजनेचे प्रमुख वैशिष्ट्य (इंग्रजी, हिंदी आणि स्थानिक भाषांमध्ये)

तक्रार निवारण युनिट ग्राहकांचे समाधान झाल्यावरच तक्रार बंद करण्याचे सुनिश्चित करते.

ते त्यांना त्यांच्या स्तरावर निराकरण करणे शक्य नसेल तर तक्रार योग्य स्तरावर पुढे पाठवली जाईल हे सुनिश्चित करते. आम्ही शक्यतोवर आमच्या ग्राहकांना वरिष्ठ व्यवस्थापनाकडे तक्रार निवारण करण्यासाठी जाण्याची गरज भासणार नाही अशी एक मजबूत यंत्रणा तक्रार हाताळण्यासाठी तयार केली आहे व त्यांना समजून घेण्याच्या दृष्टीकोनातून त्यांचे पुनरावलोकन करतो. तक्रारीचे कारण आणि वाढ आणि त्याचे पुनरावृत्ती टाळण्यासाठी प्रयत्न करतो.

आवश्यक कालावधी

1.तक्रारी नोंदविण्यासाठी, ग्राहक उपरोक्त नमूद केलेल्या कोणत्याही चॅनेलचा वापर करु शकतात (ग्राहक तक्रारी हाताळण्यासाठी अंतर्गत यंत्रणा वर पॉइंट (ए) पहा.) जर तक्रार लिखित स्वरुपात मिळाली असेल तर LFL आठवड्याच्या आत पावती / प्रतिसाद पाठविण्याचा प्रयत्न करते. एकदा प्रकरणाची तपासणी झाल्यानंतर, LFL ग्राहकांना अंतिम प्रतिसाद पाठवते किंवा तक्रार मिळाल्यानंतर एक महिन्याच्या आत अधिक वेळ लागणार असल्यास तसे सूचित करते.

आम्हाला प्राप्त झालेल्या तक्रारी योग्य दृष्टीकोनातून पाहिल्या जातील आणि त्यांचे सर्व संभाव्य प्रकारे विश्लेषित केले जाते. कोणत्याही समस्येवर LFLच्या भूमिकेची माहिती ग्राहकांना दिली जाते. ज्या तक्रारींसाठी जास्त वेळ लागण्याची शक्यता असते ते सुद्धा त्वरित कळवले जाते.

2. काही प्रकरणांमध्ये विविध क्रियांच्या स्वरुपामुळे जास्त वेळ लागू शकतो; उदा. डॉक्युमेंट्स परत करणे. कंपनी असा विलंब झाल्यास ग्राहकांना कळवते आणि तक्रारीच्या निराकरणासाठी अपेक्षित वेळ सांगते.

ग्राहकांच्या तक्रारी हाताळतांना LFLने कोणतेही नवीन बदल केले असल्यास, वरील उपरोक्त पॉलिसीचे नियतकालिक / पुनरावृत्ती केले जाते ज्यामध्ये नवीन तक्रार चॅनेलचा समावेश असतो.

अत्याधिक व्याज शुल्काचे नियम

व्याजदर आणि प्रक्रिया आणि इतर शुल्काची नीट ओळख करुन घेण्यासाठी कंपनीने अंतर्गत तत्त्वे आणि प्रक्रिया निर्धारित केली आहे. आकारले जाणारे व्याज दर कर्जदाराच्या जोखमीच्या वाढीवर अवलंबून असते. व्यवसायातील, प्रतिस्पर्ध्याचा, लोनचा मागील इतिहास इत्यादींवर परिणाम करणारा आर्थिक ताकद, व्यवसाय, नियामक वातावरण इत्यादी व्याज दर आणि लोनच्या संपूर्ण कालावधीत एकूण व्याज रक्कम आकारली जाते जेणेकरून कर्जदाराला अचूक व्याज माहित होते व कर्जदाराकडून शुल्क आकारले जाते. हे LFLच्या वेबसाइटवर केले जाते. वेबसाइटवर प्रकाशित केलेली माहिती किंवा व्याज दरांमध्ये बदल झाल्यानंतर अपडेट केली जाते.

LFLच्या बोर्डाने व्याज दर, प्रक्रिया आणि इतर शुल्काची नीट ओळख करून देण्यासाठी योग्य आंतरिक तत्त्वे आणि प्रक्रिया आखली आहे.

नियमावलीची समीक्षा

बोर्डाच्या विविध स्तरांवर योग्य अभ्यास नियमावली आणि तक्रारी निवारण यंत्रणा यांच्या अनुपालनाचा वार्षिक आढावा घेते. तक्रार निवारण अधिकारी दर सहा महिन्याला या संहितेच्या अनुपालनाचे पुनरावलोकन करतात आणि अशा पुनरावलोकनाचा एकत्रित रिपोर्ट बोर्डकडे सादर केला जाऊ शकतो.