

LENDINGKART FINANCE LIMITED

Fair Practices Code

(Updated as of May 2023)

ਸਮਗਰੀ

ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਪਰਿਭਾਸ਼ਾਵਾਂ.....	3
ਉਦੇਸ਼.....	3
ਟੀਚਾ.....	3
ਪ੍ਰਤੀਬੱਧਤਾ.....	4
ਲੋਨਾਂ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ.....	4
ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰੀ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਤੋਂ ਲਏ ਗਏ ਲੋਨ	5
ਲੋਨ ਦੇ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮ/ਸ਼ਰਤਾਂ.....	5
ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ (ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਮੇਤ).....	6
ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਨੂੰ ਇਕੱਠਾ ਕਰਨਾ.....	6
ਹੋਰ ਸੇਵਾਵਾਂ.....	7
ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ.....	7
ਉਦੇਸ਼ / ਕੁੰਜੀ ਪ੍ਰਤੀਬੱਧਤਾ.....	7
ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ / ਗਿਲੇ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰਨ ਲਈ ਮਸ਼ੀਨਰੀ.....	8
ਵਾਧੂ ਲਗਾਏ ਗਏ ਵਿਆਜ ਲਈ ਨਿਯਮ	10
ਕੋਡ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ	10

ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਪਰਿਭਾਸ਼ਾਵਾਂ

1. **ਕੰਪਨੀ / ਐਲਐਫਐਲ:** ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ 'ਲੈਂਡਿੰਗਕਾਰਟ ਫਾਈਨੈਂਸ ਲਿਮਟਿਡ' ("ਐਲ.ਐਫ.ਐਲ") ਸੰਗਠਨ ਜਿਸ ਲਈ ਇਹ ਸਹੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਕੋਡ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।
2. **ਬੋਰਡ:** ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ ਐਲਐਫਐਲ ਦੇ ਡਾਇਰੈਕਟਰਾਂ ਦਾ ਬੋਰਡ।
3. **ਕੋਡ:** ਇਸਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਫੇਅਰ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਕੋਡ, ਜੋ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਤੇ ਸੋਧਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
4. **ਕਰਜ਼ਦਾਰ/ਗਾਹਕ:** ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ ਐਲਐਫਐਲ ਦੇ ਮੌਜੂਦਾ ਜਾਂ ਸੰਭਾਵੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ / ਗਾਹਕ।

ਉਦੇਸ਼

ਇਹ ਆਰ ਬੀ ਆਈ ਦੇ ਮਾਸਟਰ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ - ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤੀ ਕੰਪਨੀ - ਯੋਜਨਾਬੱਧ ਢੰਗ ਨਾਲ ਜ਼ਰੂਰੀ ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਾਸ਼ੀ ਨਾ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਕੰਪਨੀ ਅਤੇ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਕੰਪਨੀ (ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ) ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼, 2016 ਸੂਚਨਾ ਪੱਤਰ ਨੰ. RBI/DNBR/2016-17/45 ਮਾਸਟਰ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ DNBR.PD.008/03.10.119/2016-17 (29 ਦਸੰਬਰ, 2022 ਨੂੰ ਅੱਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ) ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਆਰ ਬੀ ਆਈ) ਨੇ ਐਨ ਬੀ ਐੱਫ ਸੀ ('ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼') ਦੇ ਲਈ ਫੇਅਰ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਕੋਡ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਇਹਨਾਂ ਨੂੰ ਅੱਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਹੈ।

ਹੇਠਾਂ ਦਰਸਾਏ ਫੇਅਰ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਕੋਡ, ਉਪਰੋਕਤ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਮਾਸਟਰ ਡਰੇਕਸ਼ਨਜ਼ ਵਿਚ ਸ਼ਾਮਲ ਐਨਬੀਐਫਸੀਜ਼ ਲਈ ਫੇਅਰ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਕੋਡ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹਨ। ਕੋਡ ਗਾਹਕ ਦੇ ਨਾਲ ਵਿਹਾਰ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਕੰਪਨੀ ਲਈ ਘੱਟੋ ਘੱਟ ਉਚਿਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਸਟੈਂਡਰਡ ਲਾਗੂ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਦੱਸਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕਿਵੇਂ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਆਧਾਰ ਤੇ ਉਹਨਾਂ ਨਾਲ ਨਿਪਟਣ ਦੀ ਆਸ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

ਇਹ ਕੋਡ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ / ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕੋਈ ਸੋਸ਼ਲ ਮੀਡੀਆ / ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੋਰ ਮੀਡੀਆ ਤੇ ਪੇਸ਼ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਲੋੜ ਅਨੁਸਾਰ ਹੇਠਲੇ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚਣ ਲਈ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਦੀ ਹੈ।

ਟੀਚਾ

ਕੋਡ ਇਸ ਉਦੇਸ਼ ਨਾਲ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ:

- ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਵੇਲੇ ਨਿਰਪੱਖ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਚੰਗੇ ਰਿਸ਼ਤੇ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ;
- ਉਤਪਾਦ ਦੀ ਬਿਹਤਰ ਸਮਝ ਅਤੇ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲਿਆਂ ਨੂੰ ਲੈ ਕੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਵਧੀਆ ਪਾਰਦਰਸ਼ਕਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ;
- ਕੰਪਨੀ ਵਿਚ ਗਾਹਕ ਦਾ ਭਰੋਸਾ ਬਣਾਉਣਾ;
- ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਉਚਿਤ ਮਿਆਰਾਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਕੇ ਚੰਗੇ, ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਅਮਲਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨਾ;
- ਵਧੇਰੇ ਉਪਰੇਟਿੰਗ ਸਟੈਂਡਰਡਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ, ਨਿਰਪੱਖ ਮੁਕਾਬਲਾ ਕਰਕੇ, ਮਾਰਕੀਟ ਤਾਕਤਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ;
- ਕਨੂੰਨ ਦੀ ਉਚਿਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਰਿਕਵਰੀ ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਕਰਨਾ, ਜਿੱਥੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੋਵੇ।

ਪ੍ਰਤੀਬੱਧਤਾ

- ਐੱਲ.ਐਫ.ਐਲ. ਹਰ ਸਮੇਂ ਨਿਰਪੱਖ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਨ ਅਤੇ ਉਦਯੋਗ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਚੱਲਤ ਮਿਆਰੀ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਸਭ ਤੋਂ ਵਧੀਆ ਕਰੇਗਾ।
- ਐਲਐਫਐਲ ਸਾਰੇ ਸਬੰਧਤ ਕਾਨੂੰਨਾਂ, ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਪੂਰਨਤਾ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਦੇ ਨੈਤਿਕ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਦਾ ਹੈ।
- ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਦੇ ਹੋਏ, ਕੰਪਨੀ ਸਪਸ਼ਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਾਉਣ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਸਾਰੇ ਕਦਮ ਚੁੱਕ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਜਾਂ ਤਾਂ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਜਾਂ ਹਿੰਦੀ ਜਾਂ ਫੁਕਵੀਂ ਬੋਲੀ ਵਿਚ:
 - i. ਇਸਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ;
 - ii. ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ / ਸੇਵਾ ਦੇ ਖਰਚੇ;
 - iii. ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਲਾਭ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ;
 - iv. ਸਵਾਲਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ;
- ਇਹ ਕੋਡ ਇਸ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇਗਾ।
- ਐਲਐਫਐਲ ਉਧਾਰਕਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਸਖ਼ਤੀ ਨਾਲ ਗੁਪਤ ਰੱਖੇਗਾ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਨਹੀਂ ਸ਼ੇਅਰ ਕਰੇਗਾ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਕਾਨੂੰਨ ਦੁਆਰਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਨਹੀਂ ਜਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਨਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇ।
- ਐਲਐਫਐਲ ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਖਾਤੇ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਸਹੂਲਤਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੇ ਹੱਕ ਬਾਰੇ ਦਸਣ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਕਦਮ ਚੁੱਕੇਗਾ।
- ਐਲਐਫਐਲ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸੰਚਾਰ ਵਿਚ ਦਾਖਲ ਹੋਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਉਸ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀ ਵਿੱਤੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਵਿਆਜ ਦੀਆਂ ਦਰਾਂ, ਖਰਚਿਆਂ, ਗਣਨਾ ਦੇ ਢੰਗ ਆਦਿ ਬਾਰੇ ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਲੋਨਾਂ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ

- ਐਲਐਫਐਲ ਮੁੱਖ ਤੌਰ ਤੇ ਐਮ.ਐਸ.ਐਮ.ਈ. ਖੰਡ ਵਿਚ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਵਰਕਿੰਗ ਪੂੰਜੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿਚ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਨੂੰ ਵੱਡੇ ਵੱਡੇ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਗਾਹਕਾਂ ਜੋ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਾਣੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਵਿੱਤੀ ਮਾਰਕੀਟ ਕਾਰੋਬਾਰ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਹੋਏ ਹਨ, ਦੀ ਤੁਲਨਾ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।
- ਆਮ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਐਲਐਫਐਲ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਦੇ ਲਈ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਬਾਰੇ ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਅਗਵਾਈ ਕਰਨ ਲਈ ਹਮੇਸ਼ਾਂ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਦੇ ਰਹਿਣਗੇ।
- ਐੱਲ.ਐੱਫ.ਐੱਲ ਦੇ 'ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ / ਉਚਿਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ' ਵਿੱਚ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨੀ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ/ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਐੱਲ.ਐੱਫ.ਐੱਲ ਦੁਆਰਾ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਵਾਈ ਜਾਵੇਗੀ ਜੇ ਹੋਰ ਗੈਰ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਤ ਕੰਪਨੀਆਂ (ਐਨਬੀਐਫਸੀਜ਼) ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਅਰਥਪੂਰਨ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਉਪਰੋਕਤ ਤੁਲਨਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਇਕ ਸੂਝਵਾਨ ਫੈਸਲਾ ਹੋਵੇਗਾ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਸਮਝੌਤੇ ਦੀ ਸਮੱਗਰੀ ਨੂੰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿਚ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਸਮਝਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ।

- ਐਲ.ਐਫ.ਐਲ. ਦਾ 'ਲੋਨ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ / ਉਚਿਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼' ਲੋਨ ਦੇ ਬਿਨੈ ਪੱਤਰ ਦੇ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਸੂਚੀ ਵੀ ਦਰਸਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਈ ਗਈ ਹਰੇਕ ਲੋਨ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਮੈਰਿਟ ਵਿੱਚ ਸੁਤੰਤਰ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਮੰਨੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਜੋ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਪੜਤਾਲ, ਸੰਪਤੀ ਦੇ ਸਿਰਲੇਖ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵਿਅਕਤੀ ਦੀ ਪਛਾਣ, ਸੰਸਥਾ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਸੁਰੱਖਿਆ, ਜੋ ਕੋਈ ਵੀ ਹੋਵੇ।
- ਐਲ.ਐਫ.ਐਲ. ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਕਰੈਡਿਟ ਯੋਗਤਾ ਦਾ ਪਤਾ ਲਾਉਣ ਲਈ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੇ ਉਚਿਤ ਸਮੱਤੀ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰੇਗਾ ਜੋ ਕਿਸੇ ਲੋਨ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇਣ ਜਾਂ ਰੱਦ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਬਿਨੈਪੱਤਰ ਦੇ ਫੈਸਲਾ ਲੈਣ ਵਿੱਚ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਪੈਰਾਮੀਟਰ ਹੋਵੇਗਾ।
- ਐਲਐਫਐਲ ਕੋਲ ਲੋਨ ਦੀ ਬਿਨੈ ਪੱਤਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਉਸ ਦੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਲੋਨ ਲੈਣ ਲਈ ਇਕ ਰਸੀਦ ਦੇਣ ਦਾ ਇਕ ਤਰੀਕਾ ਹੈ। ਐਲਐਫਐਲ ਪੂਰੀ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਲੈ ਕੇ ਉਚਿਤ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਇਸਦੇ ਫੈਸਲੇ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ।

ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨਾਲ ਸਾਰੀ ਗੱਲਬਾਤ/ਸੰਚਾਰ ਸੰਚਾਰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਸਮਝ ਆਉਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦੇ ਹੈ।

ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰੀ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਤੋਂ ਲਏ ਗਏ ਲੋਨ

ਸੋਰਸਿੰਗ (ਕਰਜ਼ਾ ਦੇਣ ਵਾਲੇ) ਏਜੰਟਾਂ ਵਜੋਂ ਕੰਮ ਕਰ ਰਹੇ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਦੇ ਨਾਵਾਂ (ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਏਜੰਟ ਵਜੋਂ ਜਾਣੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ) ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਖੁਲਾਸਾ ਐੱਲ ਐੱਫ ਐੱਲ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਤੇ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

• ਏਜੰਟ ਵਜੋਂ ਕੰਮ ਕਰ ਰਹੇ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰੀ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਐੱਲ ਐੱਫ ਐੱਲ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਉਸ ਏਜੰਟ ਦੇ ਨਾਮ ਜਿਸ ਦੇ ਵੱਲੋਂ ਐੱਲ ਐੱਫ ਐੱਲ ਉਸ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਲਈ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣਗੇ।

• ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਤੋਂ ਤੁਰੰਤ ਬਾਅਦ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਲੈਟਰ ਹੈੱਡ ਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

• ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀ ਕਾਪੀ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਨੱਥੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਕਾਪੀ ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਵੇਲੇ/ ਕਰਜ਼ਾ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

• ਐੱਲ ਐੱਫ ਐੱਲ ਦੁਆਰਾ ਚੱਲ ਰਹੇ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਤੇ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਿਗਰਾਨੀ ਅਤੇ ਨਿਯੰਤਰਣ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।

• ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਬਾਰੇ ਜਾਗਰੂਕਤਾ ਪੈਦਾ ਕਰਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਯਤਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

ਲੋਨ ਦੇ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ/ਸ਼ਰਤਾਂ

- ਐਲਐਫਐਲ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਇਜਾਜ਼ਤ ਪੱਤਰ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਸਮੇਤ ਛੂਟ / ਵਿਆਜ ਦੀ ਸਾਲਾਨਾ ਦਰ ਅਤੇ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਵਿਧੀ ਸਮੇਤ ਪ੍ਰਵਾਨਤ ਸੀਮਾ ਦੀ ਰਕਮ ਬਾਰੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਸਮਝ ਆਉਣ ਵਾਲੀ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਦਸੇਗਾ ਅਤੇ ਐਲਐਫਐਲ ਦੇ ਰਿਕਾਰਡ ਤੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਇਨ੍ਹਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਆਪਣੇ ਕੋਲ ਰੱਖੇਗਾ।

- ਦੇਰ ਨਾਲ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਦਾਇਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਿਆਜ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕੋਈ ਵੀ ਧਾਰਾ, ਲੇਨ ਸਮਝੌਤਾ ਵਿਚ ਬੋਲਡ ਵਿਚ ਦਰਸਾਈ ਜਾਏਗੀ।
- ਐਲਐਫਐਲ ਲੇਨ ਮਨਜ਼ੂਰੀ / ਕਰਜ਼ਾਈ ਦੇ ਸਮੇਂ ਸਾਰੇ ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਲੇਨ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਰ ਇਕ ਏਨਕਲੋਸ਼ਰ ਦੀ ਕਾਪੀ ਦੇ ਨਾਲ ਲੇਨ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਪੇਸ਼ ਕਰੇਗਾ ਜਿਵੇਂ ਕਰਜ਼ਾਈਕਰ ਦਵਾਰਾ ਸਮਝਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ (ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਮੇਤ)

- ਆਪਣੀ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਵੈਬਸਾਈਟ ਜਾਂ ਉਚਿਤ ਤੌਰ ਤੇ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਗਾਹਕ ਲਈ ਖਾਸ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਐਲਐਫਐਲ ਉਸ ਦੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਸਮਝ ਆਉਣ ਵਾਲੀ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਨੋਟਿਸ ਦੇ ਦੇਵੇਗਾ, ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਬਦਲਾਅ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਸਮਝ ਆਉਣ ਵਾਲੀ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਦੇ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵੰਡ ਦੀ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ, ਵਿਆਜ ਦਰ, ਸੇਵਾ ਦੇ ਖਰਚੇ, ਪ੍ਰੀਪੇਮੈਂਟ ਸੁਲਕ ਆਦਿ। ਐਲਐਫਐਲ ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਛੂਟ / ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਬਦਲਾਵਾਂ ਵਿਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਕੇਵਲ ਸੰਭਾਵੀ ਤੌਰ ਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਹੋਣ। ਇਸ ਦੇ ਲਈ ਢੁਕਵੀਂ ਸ਼ਰਤ ਲੇਨ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- ਇਕ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਕਾਰਜਕੁਸ਼ਲਤਾ ਨੂੰ ਯਾਦ ਕਰਨ / ਵਧਾਉਣ ਦਾ ਐਲਐਫਐਲ ਦਾ ਫੈਸਲਾ, ਸੰਬੰਧਤ ਲੇਨ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਅਨੁਰੂਪ ਹੋਵੇਗਾ।

ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦਾ ਇਕੱਠਾ ਕਰਨਾ

- ਐਲਐਫਐਲ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਬਕਾਏ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿਚ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਾਏਗਾ ਅਤੇ ਉਸ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਵਾਜਬ ਸਮਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ।
- ਐਲਐਫਐਲ ਸਾਰੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਜਾਂ ਸਾਰੀਆਂ ਬਕਾਇਆ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ 'ਤੇ ਸਾਰੀਆਂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਦੇਵੇਗਾ, ਜੇ ਕਿ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਲਈ ਕਿਸੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਹੱਕ ਜਾਂ ਹੱਕਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੋਵੇ। ਜੇ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਬਾਕੀ ਦੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਹਾਲਤਾਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਨਾਲ ਉਸ ਬਾਰੇ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਜਿਸ ਦੇ ਤਹਿਤ ਸੰਬੰਧਤ ਦਾਅਵੇ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਤੱਕ ਐਲਐਫਐਲ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਨੂੰ ਕਾਇਮ ਰੱਖਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ।
- ਐਲਐਫਐਲ ਆਪਣੀ ਵਿਆਜ ਦੀ ਰਾਖੀ ਕਰਨਾ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਤੋਂ ਆਪਣੇ ਬਕਾਏ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਵਾਜਬ ਅਤੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਉਪਾਅ ਅਪਣਾਏਗਾ, ਜਿਸ ਵਿਚ ਇਸ ਦੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਰਾਸ਼ੀ ਇਕੱਠੀ ਕਰਨ ਲਈ ਪ੍ਰੇਰਕ ਵਿਧੀਆਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ।
- ਐਲਐਫਐਲ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇ ਕਿ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਢੰਗ ਨਾਲ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਿਪਟਣ ਲਈ ਢੁਕਵੀਂ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ।

ਹੋਰ ਸੋਧਾਂ

- ਐਲਐਫਐਲ ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿਚ ਦਖਲ-ਅੰਦਾਜ਼ੀ ਤੋਂ ਪਰੇ ਰਹਿਣ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿਚ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਤੋਂ ਸਿਵਾਏ ਜਾਣਗੇ (ਜਦ ਤੱਕ ਨਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨਹੀਂ, ਜੋ ਪਹਿਲਾਂ ਬੇਰੋਵਰ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਗਟ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੀ, ਜੋ ਕਿ ਐਲਐਫਐਲ ਦੇ ਨੋਟਿਸ ਵਿਚ ਆ ਸਕਦੀ ਹੈ)।
- ਉਧਾਰ ਅਕਾਊਂਟ ਨੂੰ ਟਰਾਂਸਫਰ ਕਰਨ ਲਈ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਤੋਂ ਬੇਨਤੀ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿਚ, ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਹੋਰ ਕਿਸੇ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦਾ ਐਲਐਫਐਲ ਦੇ ਇਤਰਾਜ਼, ਜੋ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 21 ਤਾਰੀਖ ਦੇ ਅੰਦਰ, ਅਜਿਹੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਅਜਿਹੇ ਸਾਰੇ ਟਰਾਂਸਫਰ ਸੰਪੂਰਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਸਾਰੇ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਣਗੇ।
- ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਰਿਕਵਰੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿਚ, ਐਲ.ਐਫ.ਐਲ. ਗੈਰਜਤ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲੈਂਦੀ। ਉਧਾਰਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਅਨਿਸ਼ਚਿਤ ਘੰਟਿਆਂ 'ਤੇ ਸਥਾਈ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨਾ, ਕਰਜ਼ੇ / ਬਕਾਇਆ ਆਦਿ ਦੀ ਰਿਕਵਰੀ ਲਈ ਮਾਸਪੇਸ਼ੀਆਂ ਦੀ ਸ਼ਕਤੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨੀ। ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਢੁਕਵੇਂ ਢੰਗ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇ।
- ਐੱਲ ਐੱਫ ਐੱਲ ਸਹਿ-ਵਚਨਬੱਧ (ਧਾਂ) ਦੇ ਨਾਲ ਜਾਂ ਉਹਨਾਂ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਕਾਰੋਬਾਰ/ਵਪਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਮਨਜ਼ੂਰ ਫਲੋਟਿੰਗ ਰੇਟ ਟਰਮ ਲੋਨ ਤੇ ਕੋਈ ਫੋਰਕਲੋਜ਼ਰ ਚਾਰਜ/ ਪ੍ਰੀ ਪੇਮੈਂਟ ਚਾਰਜ ਨਹੀਂ ਵਸੂਲਦਾ ਹੈ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ

ਮੌਜੂਦਾ ਮੁਕਾਬਲੇ ਦੇ ਦ੍ਰਿਸ਼ ਵਿੱਚ, ਨਿਰੰਤਰ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਵਿਕਾਸ ਲਈ ਸ਼ਾਨਦਾਰ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਇੱਕ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਐਜੰਡਾ ਹੈ। ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਾਰਪੋਰੇਟਤਾ ਵਿੱਚ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਜੀਵਨ ਦਾ ਹਿੱਸਾ ਹਨ।

ਐਲਐਫਐਲ ਵਿਖੇ, ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਅਤੇ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਸਾਡਾ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਕੇਂਦਰ ਹੈ। ਸਾਡਾ ਮੰਨਣਾ ਹੈ ਕਿ ਨਵੇਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਆਕਰਸ਼ਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਨਾ ਸਿਰਫ ਲੋੜੀਂਦੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਸੇਵਾ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ, ਬਲਕਿ ਮੌਜੂਦਾ ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਵੀ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਣਾ ਹੈ। ਐਲਐਫਐਲ ਨੇ ਬਹੁਤ ਸਾਰੇ ਪਹਿਲਕਦਮੀਆਂ ਕੀਤੀਆਂ ਹਨ ਜੋ ਸਾਡੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਬਿਹਤਰ ਅਨੁਭਵ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਬਿਹਤਰ ਗਾਹਕ ਅਨੁਭਵ ਅਤੇ ਇੱਕ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਵਿਧੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਅਨੁਕੂਲ ਹਨ।

ਐਲਐਫਐਲ ਦੇ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਨੂੰ ਹੋਰ ਅਰਥਪੂਰਨ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਇੱਕ ਵਿਧੀਵਤ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਬਣਾਈ ਗਈ ਹੈ। ਇਹ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਵੇਗੀ ਕਿ ਮੰਗੇ ਗਏ ਨਿਪਟਾਰੇ ਨੂੰ ਸਹੀ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੇ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਫਰੇਮ-ਕਾਰਜ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹੈ।

ਉਦੇਸ਼ / ਕੁੰਜੀ ਪ੍ਰਤੀਬੱਧਤਾ

ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਐਲਐਫਐਲ ਦੀਆਂ ਅਹਿਮ ਪ੍ਰਤੀਬੱਧਤਾਵਾਂ ਇਹ ਹਨ:

- ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦਾ ਨਿਰਪੱਖ ਇਲਾਜ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ;
- ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਗਿਲਿਆਂ ਨੂੰ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ;
- ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸਮਝਣ ਲਈ ਅਤੇ ਸੰਭਵ ਤੌਰ 'ਤੇ ਮਦਦਗਾਰ ਢੰਗ ਨਾਲ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਲਈ ਸਮਾਂ ਕੱਢਣ ਲਈ;
- ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੇ ਢੰਗ ਬਾਰੇ ਅਤੇ ਮੁਲਾਂਕਣ / ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸੁਲਝਾਉਣ ਲਈ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਨਾਮਵਰ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਸਿੱਖਿਆ ਦੇਣ ਲਈ।

ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਗੱਲ ਇਹ ਹੈ ਕਿ, ਐਲਐਫਐਲ ਸਾਡੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਅਤੇ ਸਨਮਾਨ ਨੂੰ ਬਹੁਤ ਗੰਭੀਰਤਾ ਨਾਲ ਲੈਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਹਰ ਸਮੇਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਨਿਰਪੱਖਤਾ ਨਾਲ ਅਤੇ ਨਿੱਘੇ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਕਰਦੀ ਹੈ।

ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ / ਗਿਲੇ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰਨ ਲਈ ਮਸ਼ੀਨਰੀ

ਜਿਹੜੇ ਗਾਹਕ ਫੀਡਬੈਕ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਨ ਜਾਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਭੇਜਣ ਦੀ ਇੱਛਾ ਰੱਖਦੇ ਹਨ ਉਹ ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ (ਕੋਮੀ ਛੁੱਟੀ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ) ਸਵੇਰ ਦੇ 10.30 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ ਦੇ 6.00 ਵਜੇ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਚੈਨਲਸ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

- 1) ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣ ਲਈ ਅੰਦਰੂਨੀ ਮਸ਼ੀਨਰੀ
 - i) ਸਾਡੇ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਹੈਲਪਲਾਈਨ ਨੂੰ 1800 5720 202 (ਟੋਲ ਫ੍ਰੀ) ਤੇ (ਸਵੇਰੇ 10:30 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ ਦੇ 6:00 ਵਜੇ ਤੱਕ - ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ ਪਰ ਕੋਮੀ ਛੁੱਟੀ ਵਾਲੇ ਦਿਨਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਕਦੇ ਵੀ ਕਾਲ ਕਰੋ
 - ii) Info@lendingkart.com ਤੇ ਸਾਨੂੰ ਈਮੇਲ ਕਰੋ
 - iii) ਦੱਸੇ ਗਏ ਪਤੇ 'ਤੇ ਸਾਨੂੰ ਲਿਖੋ: ਲੈਂਡਿੰਗਕਾਰਟ ਫਾਇਨਾਂਸ ਲਿਮਿਟੇਡ, 6ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਲ, ਬੀ ਬਲਾਕ, ਦ ਫਸਟ, ਫਸਟ ਐਵਨਿਊ, ਕੇਸ਼ਵਬਾਗ ਪਾਰਟੀ ਪਲਾਟ ਦੇ ਪਿੱਛੇ, ਵਸਤੂਪੁਰ, ਅਹਿਮਦਾਬਾਦ - 380015
- 2) ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਜਾਂ ਜੇ ਉਹ ਐਲਐਫਐਲ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹੱਲ ਨਾਲ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਨੇਡਲ ਅਫਸਰ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਫਸਰ ਕੋਲ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ:

ਨਾਮ	ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ ਅਜੀਠਾ ਕੇ
ਅਹੁਦਾ	ਸੀਨਿਅਰ ਡਾਇਰੈਕਟਰ - ਕਸਟਮਰ ਸਰਵਿਸਿਜ਼
ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ	+91- 6358874622 – ਸਵੇਰੇ 10.30 ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ ਦੇ 6.00 ਵਜੇ ਤੱਕ ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ ਪਰ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਛੁੱਟੀਆਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ
ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ	grievance.redressal@lendingkart.com

ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਫਸਰ ਦਫਤਰ ਸਮੇਂ ਮਿਲਣਗੇ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਜਾਂਚ ਦੇ ਬਾਅਦ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਫਸਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ / ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੇ 30 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅੰਤਿਮ ਜਵਾਬ ਭੇਜ ਦੇਵੇਗਾ। ਇਸ ਸਮੇਂ ਦੌਰਾਨ, ਗਾਹਕ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਦਾ ਪਤਾ ਕਰਨ ਲਈ ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਲਿਖ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਅਤੇ ਜਿੰਨੀ ਜਲਦੀ ਹੋ ਸਕੇ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਲਈ ਅਸੀਂ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਾਂਗੇ।

ਸ਼ਾਮਲ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੇ ਸੁਭਾਅ ਕਾਰਨ ਕੁਝ ਕਿਸਮ ਦੇ ਕੇਸਾਂ ਨੂੰ ਵਾਧੂ ਸਮੇਂ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ; ਉਦਾਹਰਣ ਵਜੋਂ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਕੰਪਨੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਦੇਰੀ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਉਮੀਦਵਾਰ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ।

ਜੇ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਵਿੱਚ-ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਵਿਵਾਦ ਦਾ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ (ਜਾਂ ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਾਂ ਅੰਸ਼ਕ ਤੌਰ ਤੇ ਰੱਦ ਕਰ ਦਿੱਤਾ)

ਗਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ ਹੈ), ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਲੇਕਪਾਲ ਜਾਂ ਉਪ ਲੇਕਪਾਲ ਨੂੰ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਆਵੇਦਨ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ:

1) ਆਨਲਾਈਨ ਮੋਡ ਰਾਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਲਈ:

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਪੋਰਟਲ ਅਰਥਾਤ <https://cms.rbi.org.in> ਰਾਹੀਂ ਆਨਲਾਈਨ ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

2) ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਜਾਂ ਖੁਦ ਜਾ ਕੇ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਲਈ:

RBI ਦੁਆਰਾ ਅਨੁਸੂਚਿਤ ਸੈਂਟਰਲ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਨੂੰ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਤੌਰ ਤੇ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਖੁਦ ਜਾ ਕੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ –

ਸੈਂਟਰਲ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਸੈਂਟਰ (CRPC)

ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ

ਸੈਂਟਰਲ ਵਿਸਟਾ, ਸੈਕਟਰ 17,

ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ – 160 017

ਈਮੇਲ - crpc@rbi.org.in

ਟੇਲ ਫਰੀ ਨੰਬਰ – 144448

(ਸਵੇਰੇ 9:30 ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 5:15 ਤੱਕ)

3) ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਲਾਜ਼ਮੀ ਲੋੜਾਂ

ਐੱਲ ਐੱਫ ਐੱਲ ਦੇ ਸਾਰੇ ਦਫਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਸਾਡੀ ਵੈਬਸਾਈਟ ਤੇ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਮੌਜੂਦ ਹਨ:

- ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸੁਝਾਅ ਲੈਣ ਲਈ ਢੁੱਕਵਾਂ ਪ੍ਰਬੰਧ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਮ, ਪਤਾ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਹੈ
- ਮੁੱਖ ਨੇਡਲ ਅਫਸਰ/ਨੇਡਲ ਅਫਸਰਾਂ ਦੇ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਲਈ ਵੇਰਵੇ (ਟੈਲੀਫੋਨ/ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ ਅਤੇ ਈ-ਮੇਲ ਆਈ ਡੀ) ਦੱਸੇ ਗਏ ਹਨ
- ਲੇਕਪਾਲ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦੇ ਤਰੀਕੇ ਦਾ ਵੇਰਵਾ
- ਲੇਕਪਾਲ ਸਕੀਮ ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ (ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ, ਹਿੰਦੀ ਅਤੇ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ)

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਯੂਨਿਟ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਲਈ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਬੰਦ ਕਰਨ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਵੇਗੀ।

ਉਹ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨਗੇ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਪੱਧਰ ਤੇ ਅੱਗੇ ਵਧਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ ਜੇ ਉਸ ਦੇ ਪੱਧਰ ਤੇ ਹੱਲ ਕਰਨਾ ਸੰਭਵ ਨਾ ਹੋਵੇ। ਹਾਲਾਂਕਿ ਆਖਰੀ ਯਤਨ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਹੈ ਕਿ ਅਸੀਂ ਅਜਿਹੇ ਹਾਲਾਤ 'ਤੇ ਪਹੁੰਚੀਏ ਜਿੱਥੇ ਸਾਡੇ ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸੀਨੀਅਰ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਈ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨਾ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਅਸੀਂ ਇਨ੍ਹਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣ ਲਈ ਇੱਕ ਮਜ਼ਬੂਤ ਵਿਧੀ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀ ਹੈ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਸਮਝ ਦੇ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਕੋਣ ਤੋਂ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਨਾ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਕਾਰਣਾਂ ਅਤੇ ਉਤਸ਼ਾਹ ਦੇ ਕਾਰਨ ਅਤੇ ਉਸ ਦੇ ਦੁਬਾਰਾ ਹੋਣ ਦੀ ਰੋਕਥਾਮ ਲਈ ਕੰਮ ਕਰਨਾ।

ਸਮਾ ਸੀਮਾ

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਰਜਿਸਟਰ ਕਰਨ ਲਈ, ਗਾਹਕ ਉਪਰੋਕਤ ਦੱਸੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਚੈਨਲ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ (ਗ੍ਰਾਹਕ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣ ਲਈ ਅੰਦਰੂਨੀ ਮਸ਼ੀਨਰੀ ਤੇ ਪੇਇੰਟ (a) ਵੇਖੋ)। ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਤਾਂ ਐਲਾਐਫਾਐਲ ਇਕ ਹਫ਼ਤੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਇਕ ਰਸੀਦ / ਜਵਾਬ ਭੇਜਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ। ਜਦੋਂ ਮਾਮਲਾ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਤਾਂ ਐਲਾਐਫਾਐਲ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅੰਤਿਮ ਜਵਾਬ ਭੇਜਣ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ 'ਤੇ ਇਕ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅੰਦਰ ਹੋਰ ਸਮਾਂ ਮੰਗਣ ਲਈ ਇੱਕ ਬੇਨਤੀ ਭੇਜੇਗਾ।

ਉਹ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਜੋ ਸਾਡੇ ਅੰਤ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ ਨੂੰ ਸਹੀ ਨਜ਼ਰੀਏ ਵਿੱਚ ਦੇਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਸਾਰੇ ਸੰਭਵ ਕੋਣਾਂ ਤੋਂ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਕਿਸੇ ਵੀ ਮੁੱਦੇ 'ਤੇ ਐਲਾਐਫਾਐਲ ਦੇ ਸਟੈਂਡ ਦਾ ਸੰਚਾਰ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਜਿਹਨਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਮੁੱਦਿਆਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਲਈ ਕੁਝ ਸਮਾਂ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ, ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਸ਼ਾਮਲ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੇ ਸੁਭਾਅ ਕਾਰਨ ਕੁਝ ਕਿਸਮ ਦੇ ਕੇਸਾਂ ਨੂੰ ਵਾਧੂ ਸਮੇਂ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ; ਉਦਾਹਰਣ ਵਜੋਂ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ। ਐਲਾਐਫਾਐਲ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਦੇਰੀ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਸੰਭਾਵਿਤ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ।

ਉਪਰੋਕਤ ਨੀਤੀ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਸਮੇਂ ਸਮੇਂ / ਸੰਸ਼ੋਧਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਜਦੋਂ ਨਵੇਂ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ / ਗਿਲਿਆਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਐਲਾਐਫਾਐਲ ਦੁਆਰਾ ਕੋਈ ਨਵਾਂ ਬਦਲਾਅ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਨਵੇਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਚੈਨਲ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦੇ ਹਨ, ਜੋ ਕੋਈ ਹੋਵੇ।

ਵਾਧੂ ਲਗਾਏ ਗਏ ਵਿਆਜ ਲਈ ਨਿਯਮ

ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਅੰਦਰੂਨੀ ਸਿਧਾਂਤ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਤੈਅ ਕੀਤਾ ਹੈ। ਸੁਲਕ ਕੀਤੇ ਗਏ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਜੋਖਮ ਨੂੰ ਤਰਤੀਬ ਦੇਣ ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਵਿੱਤੀ ਤਾਕਤ, ਬਿਜਨਸ, ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਵਾਤਾਵਰਣ ਜੋ ਬਿਜਨਸ, ਮੁਕਾਬਲਾ, ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਆਦਿ ਦੇ ਪਿਛਲੇ ਇਤਿਹਾਸ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਦੇ ਹਨ। ਲੋਨ ਦੇ ਪੂਰੇ ਕਾਰਜਕਾਲ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਅਤੇ ਕੁੱਲ ਵਿਆਜ ਦੀ ਰਾਸ਼ੀ ਨੂੰ ਸੰਚਾਰਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਤਾਂ ਜੋ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਉਧਾਰ ਵਿਆਜ ਦੇਣਦਾਰੀਆਂ ਤੋਂ ਜਾਣੂ ਹੋਵੇ ਜੋ ਉਧਾਰਕਰਤਾ ਤੋਂ ਲਏ ਜਾਣਗੇ। ਇਸ ਨੂੰ ਐਲਾਐਫਾਐਲ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਕਰਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਵੈਬਸਾਈਟ ਵਿੱਚ ਛਾਪੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਜਾਂ ਹੋਰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਉਦੋਂ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਦੋਂ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਬਦਲਾਵ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

ਐਲਾਐਫਾਐਲ ਦੇ ਬੋਰਡ ਨੇ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਨ ਕਰਨ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਅੰਦਰੂਨੀ ਸਿਧਾਂਤ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ ਕੀਤਾ ਹੈ।

ਕੋਡ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ

ਬੋਰਡ ਨਿਰਪੱਖ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਅਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੇ ਵੱਖ ਵੱਖ ਪੱਧਰਾਂ ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਦੀ ਸਾਲਾਨਾ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇਗਾ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਇਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਹਰ ਛੇ ਮਹੀਨੇ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਅਜਿਹੀ ਸਮੀਖਿਆ ਦੀ ਇੱਕ ਇਕਸਾਰ ਰਿਪੋਰਟ ਬੋਰਡ ਨੂੰ ਸੌਂਪ ਦਿੱਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।