

LENDINGKART FINANCE LIMITED

Fair Practices Code

Updated as on May 2023

مواد

- ۳.....اہم تعریفیں.....
- ۳.....مقصد.....
- ۳.....ہدف.....
- ۳.....عزم.....
- ۴.....قرضوں اور ان کی پروسیسنگ کے لئے درخواستیں.....
- ۴.....ڈیجیٹل لینڈنگ پلیٹ فارم سے حاصل کردہ قرض.....
- ۵.....قرض کی تشخیص اور شرائط و ضوابط.....
- ۶.....قرضوں کی تقسیم (شرائط و ضوابط میں تبدیلی سمیت).....
- ۶.....رقم کی ادائیگی.....
- ۶.....دیگر ہدایات.....
- ۷.....شکایت ریڈریسل میکانزم.....
- ۷.....مقصد / کلیدی عزومات.....
- ۷.....کسٹمر کی شکایت / شکایتوں کو سنبھالنے کے لئے مشینری.....
- ۱۰.....حد سے زیادہ چارج شدہ سود کا قانون.....
- ۱۰.....کوڈ کا جائزہ.....

اہم تعریفیں

۱. کمپنی / ایل ایف ایل: اس کا مطلب یہ ہے کہ تنظیم 'لینڈنگ کارٹ فنانس لمیٹڈ' کا مطلب ہے جس کے لئے یہ منصفانہ پریکٹس کوڈ تیار کیا

۲. بورڈ: اس کا مطلب ہے کہ ایل ایف ایل کے بورڈ ڈائریکٹر

۳. کوڈ: مناسب وقت پر عملدرآمد کا مطلب، جیسا کہ وقت از وقت میں ترمیم کیا گیا

۴. قرض دہندہ / کسٹمر: ایل ایف ایل کے موجودہ یا ممکنہ قرض دہندگان / صارفین کا مطلب ہے۔

مقصد

اس میں آر بی آئی کے ماسٹر ڈائریکشن - نان بینکنگ فائنانشل کمپنی - سسٹمی طور پر اہم نان ڈیپازٹ لینے والی کمپنی اور ڈیپازٹ لینے والی کمپنی (ریزرو بینک) کی ہدایات، 2016 کا حوالہ ہے۔ سرکلر نمبر

RBI/DNBR/2016-17/45 ماسٹر ڈائریکشن DNBR.PD.008/03.10.119/2016-17 جیسا کہ دسمبر 29, 2022 کو اپ ڈیٹ کیا گیا) جس میں ریزرو بینک آف انڈیا (RBI) نے NBFCs کے لیے منصفانہ طرز عمل کوڈ ('رہنمائی خطوط') کو نافذ کرنے کے لیے رہنما خطوط کو اپ ڈیٹ کیا ہے۔

میلے پر عمل کوڈ، جیسا کہ ذیل میں درج ذیل میں ذکر کیا گیا ہے، اس کے تحت آر بی بی ماسٹر ہدایات کے مطابق این بی ایف سی کے لئے میلے پر عملدرآمد کے مطابق ان ہدایات کے مطابق ہے۔ کوڈ برائے گاہکوں کو نمٹنے کے لئے کم از کم منصفانہ معیار کا معیار مقرر کرتا ہے۔ یہ گاہکوں کو معلومات فراہم کرتی ہے اور بتاتا ہے کہ کس طرح کمپنی سے ان سے نمٹنے کے لئے ایک دن سے دن کی بنیاد پر کام کرنا ہوگا

یہ کوڈ تمام صارفین پر مشتمل ہوتا ہے بشمول کسی بھی شکایات / انکوائریوں کے ساتھ جو سوشل میڈیا / کسی دوسری میڈیا پر پوسٹ کیا گیا ہے اور کمپنی کے تمام گاہکوں کی حوصلہ افزائی کی جاتی ہے کہ ضرورت کے مطابق نیچے پلیٹ فارم تک پہنچ جائیں

ہدف

کوڈ ایک مقصد کے ساتھ تیار کیا گیا ہے

- گاہکوں کے ساتھ نمٹنے کے دوران منصفانہ طریقوں کو یقینی بنانے کے لئے ان کے ساتھ منصفانہ اور خوشگوار تعلقات کو فروغ دینا;
- گریٹر شفافیت گاہکوں کو مصنوعات کی بہتر سمجھنے اور باخبر فیصلے لینے میں قابل بناتے ہیں;
- کمپنی میں کسٹمر اعتماد کی تعمیر;
- گاہکوں کے ساتھ نمٹنے میں مناسب معیار قائم کر کے اچھے، منصفانہ اور شفاف کاروباری طریقوں پر عمل کریں;
- اعلیٰ آپریٹنگ معیاروں کو حاصل کرنے کے لئے منصفانہ مقابلہ کے ذریعہ مارکیٹنگ ورسز کی حوصلہ افزائی کریں;
- لازمی طور پر بحالی اور نافذ کرنے والے، قانون کے مطابق عمل کے بعد کیا جاتا ہے۔

عزم

- ایل ایف ایل ہر وقت اپنی پوری کوشش کرے گا، منصفانہ، معقول طور پر کام کرنے اور معیاری طریقوں سے متعلق معیاری طریقوں کو پورا کرے۔

- ایل ایف ایل تمام متعلقہ قوانین، قواعد و ضوابط کے مطابق رہیں گے اور قرض دہندگان کے ساتھ بات چیت کے دوران سالمیت اور شفافیت کے اخلاقی اصولوں سے ملیں گے۔
- گاہکوں کے ساتھ بات چیت کرتے ہوئے، کمپنی کو انگریزی یا ہندی میں مناسب مطلوبہ زبان میں مناسب معلومات فراہم کرنے کی ضرورت ہوسکتی ہے:
 - i. اس کی مختلف مصنوعات اور خدمات;
 - ii. شرائط و ضوابط، سود کی شرح / سروس چارجز;
 - iii. صارفین کو دستیاب فوائد اور اثرات، اگر کوئی ہے;
 - iv. سوالات کو حل کرنے کے لئے افراد سے رابطہ کریں، اگر کوئی;

- اس کوڈ کو اپنی ویب سائٹ پر دستیاب کیا جائے گا

- ایل ایف ایل قرض دہندگان سے متعلق معلومات کو سختی کے طور پر خفیہ کرے گا اور اس کا کوئی حصہ نہیں ہوگا۔ معلومات، جب تک قرض کے تحت ضروری ہے یا قرض دہندہ کی طرف سے اجازت نہیں دی گئی ہے

- ایل ایف ایل ان کے اکاؤنٹ اور ان کے لئے دستیاب سہولیات کے بارے میں معلومات کے حق کے اپنے قرض دہندہ کو مطلع کرنے کے لئے ضروری اقدامات کریں گے۔
- ایل ایف ایل اپنے مالی قرضوں کو اپنے مالی معلومات جیسے دلچسپی کی شرح، الزامات، حساب کے طریقہ کار وغیرہ کو کسی بھی ٹرانزیکشن میں داخل ہونے سے پہلے بتائے گا۔

قرضوں اور ان کی پروسیسنگ کے لئے درخواستیں

- ایل ایف ایل بنیادی طور پر اپنے گاہکوں کو کام کرنے والے دارالحکومت قرضے فراہم کرتا ہے، MSME طبقہ میں، جس میں قرض دہندہ درمیانے بڑے کارپوریٹ کلائنٹس کے مقابلے میں مدد کی ضرورت ہوتی ہے جو مالی مارکیٹ کے کاروبار کے ساتھ معقول اور معقول ہیں۔
- کاروبار کے عام کورس میں ایل ایف ایل ہر بار کوشش کرے گا کہ قرض لینے سے متعلق اپنے عملے اور طریقہ کار کے بارے میں اپنے قرض دہندگان کی رہنمائی کریں۔
- ایل ایف ایل کے 'قرض کی درخواست مناسب دستاویزات' میں شامل ہونے والے تمام معلومات شامل ہیں جو قرض دہندہ کے ذریعہ جمع کرنے کی ضرورت ہے/ قرض لینے والے کے مفاد کو متاثر کرتا ہے۔ دیگر غیر بینکنگ فنانس کمپنیاں (این بی ایف سی) کی طرف سے پیش کردہ اسی طرح کے شرائط و ضوابط کے ساتھ بامعنی مقابلے میں قرض لینے کی سہولیات کے لئے ایل ایف ایل کی جانب سے ضروری معلومات فراہم کی جائیں گی اور اس کے ساتھ ساتھ مطابقت پذیر فیصلے پر مبنی فیصلہ کیا جائے گا۔ اس کے علاوہ، معاہدے کا مواد لامحدود زبان میں قرض دہندہ کی وضاحت کی گئی ہے۔
- ایل ایف ایل کے 'قرض کی درخواست مناسب دستاویزات' بھی قرض دہندگان کی طرف سے جمع کرنے کے لئے ضروری دستاویزات کی فہرست کی نشاندہی کرسکتے ہیں۔

- قرض دہندہ کی طرف سے جمع کردہ ہر قرض کے فارمیٹ فارم کو آزادانہ طور پر پر غور کیا جائے گا تمام معلومات کی تحقیقات پر، جائیداد کے عنوان کی تصدیق کے لئے ضروری ہے، شخص، ادارے کی شناخت اور پیشکش کرنے کے لئے ضروری دستاویزات، ضمانت سمیت، اگر

• ایل ایف ایل قرض دہندگان کی کریڈٹ کی اہلیت کو یقینی بنانے کے لئے قرض دہندہ کی محتاط محتاج کرے گی جس سے کسی بھی قرض کی درخواست کی منظوری یا رد کرنے سے قبل درخواست کے فیصلے میں اہم پیرامیٹر ہو گا۔

• ایل ایف ایل میں قرضوں سے بچنے کے لئے قرض کی درخواست کی وصولی کے لئے اپنے قرض دہندہ کے لئے ایک تسلیم کرنے کا طریقہ کار ہے۔ ایل ایف ایل قرضے کو اپنے فیصلے کے بارے میں مکمل طور پر مکمل طور پر تمام ضروری معلومات کی وصولی کی تاریخ سے وقت کے اندر اندر مطلع کرے گا۔

قرض لینے والے کے ساتھ تمام مواصلات مقامی زبان میں ہوں یا ایسی زبان میں ہوں جو قرض لینے والے کی سمجھ میں آتی ہے۔

ڈیجیٹل لینڈنگ پلیٹ فارم سے حاصل کردہ قرض

ڈیجیٹل قرض دینے والے پلیٹ فارمز کے نام جو سورسنگ ایجنٹس کے طور پر مصروف ہیں (اس کے بعد، بطور ایجنٹ کہا جاتا ہے) ایل ایف ایل کی ویب سائٹ پر ظاہر کیا جائے گا۔

• ایجنٹ کے طور پر کام کر رہے ڈیجیٹل لینڈنگ پلیٹ فارمز کو ہدایت کی جائے گی کہ وہ گاہک کے سامنے پیشگی ظاہر کریں، ایل ایف ایل کا نام اور ایل ایف ایل اس ایجنٹ کا نام ظاہر کریں گے جن کی جانب سے وہ اس کے ساتھ بات چیت کر رہے ہیں۔

• منظوری کے فوراً بعد لیکن قرض کے معاہدے پر عمل درآمد سے پہلے، لیٹر ہیڈ پر قرض لینے والے کو منظوری کا خط جاری کیا جائے گا۔

• قرض کے معاہدے کی ایک کاپی اور قرض کے معاہدے میں درج تمام انکلوژرز میں سے ہر ایک کی ایک کاپی قرضوں کی منظوری / تقسیم کے وقت تمام قرض دہندگان کو فراہم کی جائے گی۔

• ایل ایف ایل کے ذریعے منسلک ڈیجیٹل لینڈنگ پلیٹ فارمز پر موثر نگرانی کو یقینی بنایا جائے گا۔

• شکایات کے ازالے کے طریقہ کار کے بارے میں بیداری پیدا کرنے کے لیے مناسب کوششیں کی جائیں گی۔

قرض کی تشخیص اور شرائط/ضوابط

ایل ایف ایل قرض لینے والے کو تحریری طور پر آگاہ کرے گا مقامی زبان میں جس کو وہ سمجھتا ہے، یا بصورت دیگر، تمام شرائط و ضوابط کے ساتھ منظور شدہ حد کی رقم بشمول رعایت/سود کی سالانہ شرح اور اس کی درخواست کا طریقہ اور قرض لینے والے کے ذریعے ان شرائط و ضوابط کی منظوری کو ایل ایف ایل کے ریکارڈ میں رکھیں۔

• قرضے کے معاہدے میں بولی میں مقرر ہونے والی دیر سے ادائیگی کے لئے چارج جرمانہ سود سے متعلق کسی بھی شق کو مقرر کیا جائے گا

• ایل ایف ایل قرض کے منظوری / ادائیگی کے وقت قرض دہندگان کی طرف سے سمجھا جاتا ہے جیسے قرض دہندہ کی طرف سے سمجھا جاتا ہے جو

تمام قرضوں کے قرض کے معاہدے میں قرض کی منظوری دیتا ہے

قرضوں کی تقسیم (شرائط و ضوابط میں تبدیلی سمیت)

• اس کی شائع شدہ ویب سائٹ یا مناسب طریقہ کے ذریعے، جو گاہک کے لئے خاص ہو تو، ایل ایف ایل منظوری کے شرائط و ضوابط میں کسی بھی تبدیلی کے لئے اپنے قرض دہندہ کو مقامی زبان میں جس کو وہ سمجھتا ہے نوٹس دے گا، بشمول ادائیگی کی شیڈول، سود کی شرح، سروس چارجز، سابق ادائیگی کے الزامات، وغیرہ۔ ایل ایف ایل یہ بھی یقینی بنائے گا کہ ڈسکاونٹ / سود کی شرح اور چارجز میں تبدیلی صرف ممکنہ طور پر متاثر ہوتی ہے۔ اس

سلسلے میں ایک مناسب شرط قرض کے معاہدے میں شامل کی جائے گی۔

- ایل ایف ایل کا ایک معاہدہ کے تحت ادائیگی یا کارکردگی کو واپس / تیز کرنے کا فیصلہ متعلقہ قرض کے معاہدے کے ساتھ رضامندی میں ہوگا۔

رقم کی ادائیگی

- ایل ایف ایل گاہکوں کو اپنی رقم کے حوالے سے تمام معلومات فراہم کرے گا اور اسی طرح کی ادائیگی کے لئے مناسب وقت فراہم کرے گا

• ایل ایف ایل تمام دعووں کی ادائیگی میں یا کسی بھی قانونی حق کے ساتھ کسی بھی دعویٰ کے لئے قرضے کی بقایا رقم کی وصولی پر تمام سیکورورٹیز کو جاری کرے گا۔ اگر مقرر کردہ اس طرح کا حق استعمال کیا جائے تو، قرض دہندہ کو باقی دعوؤں کے بارے میں مکمل ذہنوں کے بارے میں بھی نوٹس دیا جائے گا اور ان حالات کے تحت جس کے تحت ایل ایف ایل حقائق کو برقرار رکھتا ہے اس سے متعلقہ دعویٰ حل / ادا۔ کسی بھی قانونی حق کے ساتھ کسی بھی دعویٰ کے لئے قرضے کی بقایا رقم کی وصولی پر تمام سیکورورٹیز کو جاری کرے گا۔ اگر مقرر کردہ اس طرح کا حق استعمال کیا جائے تو، قرض دہندہ کو باقی دعوؤں کے بارے میں مکمل ذہنوں کے بارے میں بھی نوٹس دیا جائے گا اور ان حالات کے تحت جس کے تحت ایل ایف ایل حقائق کو برقرار رکھتا ہے اس سے متعلقہ دعویٰ حل / ادا۔

- ایل ایف ایل اپنی دلچسپی کا تحفظ کرے گا جبکہ اپنے قرضوں کو ڈیفالٹ قرضوں سے مسترد کرنے کے لئے مناسب اور حلال اقدامات اختیار کرے، بشمول قرضوں کے جمع کرنے کے مقصد کے لئے پرجوش طریقوں کے استعمال سمیت۔
- ایل ایف ایل اس بات کو یقینی بنائے گا کہ عملے کو مناسب انداز سے نمٹنے کے لئے مناسب طریقے سے تربیت فراہم کی جائے۔

دیگر ہدایات

- ایل ایف ایل اپنے قرض دہندہ کے معاملات میں مداخلت سے باز رکھے گا، اس کے علاوہ متعلقہ قرض کے معاہدے کے شرائط اور شرائط میں فراہم کردہ مقاصد (جب تک کہ نئی معلومات، قرض دہندہ کے ذریعہ پہلے نہیں ظاہر کی جائے گی، جو ایل ایف ایل کے نوٹس میں آسکتی ہے
- قرض لینے والے اکاؤنٹ کی منتقلی کے لئے قرض دہندگان کی درخواست کی رسید کی صورت میں، عام طور پر ایل ایف ایل کی رضامندی یا دوسری صورت میں، یعنی عام طور پر قرض دہندگان کی درخواست کی وصولی کی تاریخ سے 21 دن کے اندر اندر اس قرض دہندہ کو پہنچایا جاتا ہے۔ اس طرح کی منتقلی تمام قابل اطلاق قوانین کے ساتھ موافقت میں شفاف معاہدے کی شرائط کے مطابق ہو گی۔
- اس کے قرض دہندہ کے بقایا رقم کی وصولی کے معاملے میں، ایل ایف ایل غیر قانونی ہراساں کرنے کی کوشش کا سامنا نہیں کرتا۔ مسلسل گھنٹوں میں قرض دہندوں کو پریشان کرنا، قرضوں / رقم کی وصولی کے لئے پٹھوں کی طاقت کا استعمال وغیرہ وغیرہ۔ تربیت یقینی بنائے گی کہ گاہکوں کو مناسب طریقوں سے نمٹنے کے لئے کافی تربیت ملے گی۔

- ایل ایف انفرادی قرض دہندگان کے ساتھ یا شریک ذمہ داروں کے بغیر کاروبار کے علاوہ دیگر مقاصد کے لیے منظور کیے گئے فلوئنگ ریٹ مدتی قرضوں پر کوئی فورکلوزر چارجز/ قبل از ادائیگی جرمانہ وصول نہیں کرتا ہے۔

شکایت ریٹریسل میکانزم : موجودہ مسابقتی منظر میں، بہترین کسٹمر سروس مسلسل کاروباری ترقی کے لئے ایک اہم ذریعہ ہے۔ کسٹمر شکایات کسی بھی کاروباری ادارے میں کاروباری زندگی کا حصہ ہیں

ایل ایف ایل میں، کسٹمر سروس اور اطمینان ہمارے اہم توجہ ہے۔ ہم یقین رکھتے ہیں کہ فوری اور موثر سروس فراہم کرنا لازمی ہے نہ صرف نئے گاہکوں کو اپنی طرف متوجہ کرنا بلکہ موجودہ افراد کو برقرار رکھنے کے لئے۔ ایل ایف ایل بہت سارے ابتداء کے ساتھ آچکا ہے جو ہمارے گاہکوں کو بہتر تجربہ فراہم کرنے کے لئے ایک بہتر کسٹمر کے تجربے اور ایک موثر شکایت ریفریجیکل میکانیزم فراہم کرنے کی طرف مبنی ہے

ایل ایف ایل کے ریڈریسل میکانزم کو زیادہ معقول اور موثر بنانے کے لئے ایک منظم نظام بنایا گیا ہے۔ یہ نظام اس بات کو یقینی بنائے گی کہ جراحی آزادی صرف منصفانہ اور منصفانہ ہے اور قواعد و ضوابط کے دیئے گئے فریم کے اندر ہے۔

مقصد / کلیدی عزمت

اپنے گاہکوں کی جانب سے ایل ایف ایل کی کلیدی عزمتیں ہیں:

- تمام گاہکوں کے مناسب علاج کو یقینی بنانے کے لئے;
- بروقت انداز میں شکایت اور شکایات کو حل کرنے کے لئے;
- گاہکوں کے سوالات کو مکمل طور پر سمجھنے کے لئے وقت لگانے اور ممکنہ طور پر سب سے زیادہ مددگار طریقے سے جواب دینے کے لئے وقت لگانا;
- گاہکوں کو ریڈریسل میکانزم اور نامزد حکام کے بارے میں مسئلے / شکایات کو حل کرنے کے لئے رابطہ کیا جائے۔

اہم بات یہ ہے کہ، ایل ایف ایل ہمارے گاہکوں کی رازداری اور وقار کو بہت سنجیدگی سے لے لیتا ہے، اور اس کے گاہکوں کو منصفانہ طور پر اور ہر وقت ہر ایک کے ساتھ سلوک کرتا ہے۔

کسٹمر کی شکایات / شکایتوں کو سنبھالنے کے لئے مشینری

صارفین جو رائے فراہم کرنے یا ان کی شکایت میں بھیجنے کے خواہاں ہیں، وہ پیر سے سنیچر تک (قومی چھٹیوں کو چھوڑ کر) 10:00 بجے سے 7:00 بجے کے درمیان مندرجہ ذیل چینلز استعمال کر سکتے ہیں

۱ کسٹمر شکایات کو سنبھالنے کے لئے اندرونی مشینری۔

ہماری کسٹمر سروس لائن 18005720202 (ٹول فری) پر پیر سے سنیچر تک (قومی چھٹیوں کو چھوڑ کر) 10:00 بجے سے 7:00 بجے تک رابطہ کریں۔

(ii) ای میل کریں info@lendingkart.com

(iii) ذکر کردہ ایڈریس پر ہمیں لکھیں: لنڈینگکارت فنانس لمیٹڈ 6 فلور بی بلاک، دی فرسٹ، دی فرسٹ آویو روڈ، کشوبوگ پارٹی پلاٹ کے پیچھے، واستری، احمد آباد - ۳۸۰۰۱۵

(2) اگر شکایت دی گئی وقت کے اندر حل نہیں کی جاتی ہے یا اگر وہ فراہم کردہ حل سے مطمئن نہیں ہے ایل ایف ایل، کسٹمر نوڈل آفیسر اور شکایت ریڈریشن آفسر سے رابطہ کر سکتا ہے

نام	محترمہ اجیتھا کے
عہدہ	سینیئر ڈائریکٹر - کسٹمر سروس
کاتھیٹ نمبر	+91 6358874622 (10:30 بجے سے 6:00 بجے تک پیر سے جمعہ قومی چھٹیوں کو چھوڑ کر)
ای میل آئی ڈی	grievance.redressal@lendingkart.com

شکایت ریڈریسل آفسر آفس کے گھنٹوں کے دوران تمام گاہکوں کی شکایت وصول کرنے کے لئے دستیاب ہوں گے۔

شکایت کی جانچ پڑتال کے بعد، شکایت ریڈرصل آفیسر شکایت / رسید کی رسید کے 30 دن کے اندر اندر حتمی جواب بھیجے گا۔ اس وقت کے دوران، گاہکوں کو ان کی شکایت کی حیثیت کو چیک کرنے کے لئے ہم میں لکھا جا سکتا ہے، اور ہم ان کو جلد از جلد جواب دینے کی کوشش کریں گے۔

ملوث سرگرمیوں کی نوعیت کی وجہ سے بعض قسم کے مقدمات اضافی وقت کی ضرورت ہو سکتی ہیں؛ مثال کے طور پر دستاویزات کی بازیابی کمپنی اس طرح کے تاخیر کے گاہکوں کو مطلع کرے گی اور شکایت کے حل کے لئے متوقع ٹائم لائنز فراہم کرے گا

اگر شکایت / تنازع ایک مہینے کے عرصے کے اندر اندر مطمئن نہیں ہو سکتا ہے، تو کسٹمر آف آر جیبی کے غیر بینکنگ نگرانی کے علاقائی آفس کے آفیسر انچارج سے اپیل کر سکتا ہے جس کے تحت ایل ایف ایل کے رجسٹرڈ آفس میں آتا ہے۔ ڈی این بی بی کی تفصیلات ذیل میں دی گئی ہیں

اگر ایک ماہ کی مدت کے اندر شکایت/تنازعہ کا ازالہ نہیں کیا جاتا ہے (یا تو گاہک کی شکایت کو مکمل یا جزوی طور پر مسترد کر دیا گیا تھا اور گاہک مطمئن نہیں ہے یا گاہک کو جواب نہیں ملتا ہے)، گاہک محتسب یا نائب محتسب سے اپیل کر سکتا ہے، درج ذیل میں سے کسی ایک طریقے سے:

1. آن لائن موڈ کے ذریعے کی گئی شکایت:

شکایت کو اس نامزد پورٹل کے ذریعے آن لائن درج کیا جا سکتا ہے :

<https://cms.rbi.org.in>

2. الیکٹرانک یا فزیکل موڈ کے ذریعے کی گئی شکایت:

شکایت یا تو الیکٹرانک یا فزیکل طور پر مخصوص فارمیٹ میں سنٹرلائزڈ رسید اور پروسیسنگ کو کی جا سکتی ہے، جسے RBI کے ذریعہ مطلع کیا گیا ہے۔

سنٹرلائزڈ رسید اور پروسیسنگ سینٹر (CRPC)

ریزرو بینک آف انڈیا

سینٹرل وسٹا، سیکٹر 17،

چندی گڑھ - 160 017

ای میل - crpc@rbi.org.in

ٹول فری نمبر - 14448

(صبح 9:30 سے شام 5:15 بجے تک)

3. لازمی ڈسپلے کی ضروریات

ہمارے تمام دفاتر اور ہماری ویب سائٹ پر LFL کے پاس درج ذیل ہے:

- o شکایات اور تجاویز وصول کرنے کے لیے مناسب انتظام۔
- o شکایت ریڈریسل افسر کا نام، پتہ اور رابطہ نمبر کی نمائش۔
- o پرنسپل نوٹل آفیسر / نوٹل آفیسرز کے نام اور رابطے کی تفصیلات (ٹیلی فون/موبائل نمبر اور ای میل آئی ڈی) کی نمائش
- o محتسب کے پاس شکایت درج کرانے کے طریقے کی تفصیلات

0 اومبڈسمین اسکیم کی نمایاں خصوصیات (انگریزی، ہندی اور مقامی زبانوں میں)

ڈپٹی جنرل مینیجر

RBI ومبڈسمان -NBFC

ریزرو بینک آف انڈیا

RBI بیکلہ بلڈنگ آفس

ایپوسیٹھ ممبئی سینٹرل ریلوے سٹیشن

بیکلہ ممبئی 400008

1. لازمی ڈسپلے کی ضروریات

ہماری تمام شاخوں میں ایل ایف ایل مندرجہ ذیل ہے:

- شکایات اور تجاویز حاصل کرنے کے لئے مناسب انتظام.
- شکایت ریدرسٹل آفیسر کے نام، ایڈریس اور رابطہ نمبر کا ڈسپلے

شکایت ریدرسٹل یونٹ کے عمل کو گاہکوں کی اطمینان کے لئے تمام شکایات کو بند کر دے گی.

وہ اس بات کو یقینی بنائیں گے کہ اس معاملے کو حل کرنے کے لئے ممکن نہیں ہے، اگر شکایت مناسب سطح پر بڑھ گئی ہے. حتمی کوشش یہ ہے کہ اس بات کو یقینی بنانا ہے کہ ہم اس صورت حال تک پہنچے جہاں ہمارے گاہکوں کو موثر انتظام کرنے کے لئے سینئر مینجمنٹ کی شکایت نہیں ہے، ہم نے ان شکایات کو سنبھالنے کے لئے ایک مضبوط میکانزم میں رکھا ہے، سمجھنے کے نقطہ نظر سے ان کا جائزہ لیں. شکایت کے لئے اور اضافہ کے لئے وجوہات اور اس کی دوبارہ تلاوت کی روک تھام پر کام کرتے ہیں.

2. وقت کی حد

شکایات درج کرنے کے لئے گاہکوں کو مندرجہ بالا ذکر کردہ چینل میں سے کوئی بھی استعمال کر سکتا ہے (کسٹمر شکایات کو سنبھالنے کے لئے اندرونی مشینری پر نقطہ (الف) کا حوالہ دیتے ہیں). اگر شکایت میں شکایت موصول ہوئی ہے تو، ایل ایف ایل ایک ہفتے کے اندر ایک تسلیم شدہ / جواب بھیجنے کی کوشش کرے گی. ایک بار معاملہ کی جانچ پڑتال کے بعد، ایل ایف ایل شکایت یا رسید کے دوران کسی مہینے کے اندر اندر گاہک یا انضمام کے لئے زیادہ وقت کی تلاش کرنے کے لئے حتمی جواب بھیجنے کی کوشش کرتا ہے

ہمارے اختتام پر موصول ہونے والے شکایات کو صحیح نقطہ نظر میں دیکھا جائے گا اور تمام ممکنہ زاویہوں کا تجزیہ کیا جائے گا. کسی بھی مسئلے پر ایل ایف ایل کے موقف کے مواصلات گاہکوں کو فراہم کی جائیں گی. شکایات جو کچھ وقت کی ضرورت ہے ان میں ملوث مسائل کی جانچ پڑتال کے لئے فوری طور پر تسلیم کیا جائے گا.

ملوث سرگرمیوں کی نوعیت کی وجہ سے بعض قسم کے مقدمات اضافی وقت کی ضرورت ہوسکتی ہیں؛ مثال کے طور پر دستاویزات کی بازیابی ایل ایف ایل اس طرح کی تاخیر کے گاہکوں کو مطلع کرے گا اور شکایت کے حل کے لئے متوقع ٹائم لائنز فراہم کرے گا

پیش کی گئی پالیسی کو وقتی طور پر / تجزیہ شدہ طور پر جائزہ لیا جائے گا اور جب گاہکوں کے شکایات / دشواریوں کو سنبھالنے میں ایل ایف ایل کی طرف سے شامل کردہ کوئی نئی تبدیلیاں موجود ہیں جن میں نئے شکایت کے چینلز کا تعارف شامل ہے.

حد سے زیادہ چارج شدہ سود کا قانون

کمپنی نے سود کی شرح اور پروسیسنگ اور دیگر الزامات کا تعین کرنے میں مناسب داخلی اصولوں اور طریقہ کار مقرر کیے ہیں. چارج کرنے کے لئے سود کی شرح قرض دہندہ کے خطرے کی گریجویشن پر بہت زیادہ انحصار کرتا ہے. مالیاتی، کاروباری، تنظیم، ماحول، مقابلہ، قرض دہندگان کی سابقہ تاریخ وغیرہ کو متاثر کرتا ہے. قرض کی مکمل مدت کے دوران سودے اور مجموعی دلچسپی کی شرح پر چارج کیا جاسکتا ہے تاکہ قرض دہندہ صحیح معاوضہ سے آگاہ ہو. ذمہ داری جو قرض دہندہ کو چارج کیا جائے گا. یہ ایل ایف ایل کی ویب سائٹ پر دستیاب کیا جائے گا. ویب سائٹ میں شائع شدہ معلومات یا

دوسری صورت میں اپ ڈیٹ کی جائے گی جب بھی سود کی شرح میں تبدیلی ہو

.

ایل ایف ایل بورڈ نے سود کی شرح، پروسیسنگ اور دیگر الزامات کا تعین کرنے کے لئے مناسب اندرونی اصولوں اور طریقہ کار مقرر کیے ہیں

کوڈ کا جائزہ

بورڈ کو منصفانہ پریکٹس کوڈ اور مینجمنٹ کے مختلف سطحوں پر شکایت ریدرسٹل میکانزم کی تعمیل کے سالانہ جائزہ لینے کا ارادہ رکھتا ہے۔ شکایت ریدرسٹل آفیسر ہر چھ ماہ میں اس کوڈ کے تعمیل کا جائزہ لیں گے اور اس طرح کے جائزے کی ایک مشترکہ رپورٹ کو بورڈ میں پیش کی جائے گی