

ಲೆಂಡಿಂಗ್‌ಕಾರ್ಟ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಕೋಡ್

ಪಾಲಿಸಿ ಶೀರ್ಷಿಕೆ	ಪಾಲಿಸಿಯ ಹೆಸರು
ಪಾಲಿಸಿ ಮಾಲೀಕರು	ಗ್ರಾಹಕರ ಸೇವಾ ತಂಡ
ಮೂಲ ಸಂಚಿಕೆ ದಿನಾಂಕ	ಮೇ 14, 2015
ಪರಿಷ್ಕರಣೆ ದಿನಾಂಕ	ಮಾರ್ಚ್ 14, 2024
ಪರಿಷ್ಕರಣೆಯ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ದಿನಾಂಕ	ಮಾರ್ಚ್ 14, 2024
ಮುಂದಿನ ಪರಿಶೀಲನಾ ದಿನಾಂಕ	ಮಾರ್ಚ್ 14, 2025
ಪಾಲಿಸಿ ಆವೃತ್ತಿ	13 13
ಕ್ರಿಯಾತ್ಮಕ ಅಂಶಗಳು ಬಾಹ್ಯ ಸಲಹೆಗಾರರಿಂದ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗಿದೆ	ಹೌದು/ಇಲ್ಲ
ಮಂಡಳಿಗೆ ಅನುಮೋದನೆ ನೀಡಲಾಗಿದೆ	ಹೌದು
ನಿಯಂತ್ರಣ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು/ ಅಧಿಸೂಚನೆಗಳು/ ಸುತ್ತೋಲೆಗಳು	ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್ - ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ (ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ - ಸ್ಟೇಲ್ ಆಧಾರಿತ ನಿಯಂತ್ರಣ) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2023

ಸಹಿ ಮಾಡುವ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ	ಹುದ್ದೆ	ದಿನಾಂಕ	ಸಹಿ
<b>ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದನೆ</b>			
ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ	ಮಂಡಳಿಯ ಸದಸ್ಯರು	ಮಾರ್ಚ್ 14, 2024	
<b>ಮೂಲಕ ಶಿಫಾರಸು ಮಾಡಲಾಗಿದೆ</b>			
-	-	-	
<b>ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿ ಅನುಮೋದನೆ</b>			
ಶ್ರೀ ಹರ್ಷವರ್ಧನ್ ಲುನಿಯಾ	ಸಿಇಟಿ ಎಂಡಿ	-	
<b>Reviewed by ಮೂಲಕ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗಿದೆ</b>			
ಶ್ರೀ ಅಭಿಷೇಕ್ ಸಿಂಗ್	ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣಾಧಿಕಾರಿ	ಮಾರ್ಚ್ 12, 2024	
ಕುಮಾರಿ ಮಮತಾ ರಾಣಿ	ಅನುಸರಣೆ	ಮಾರ್ಚ್ 12, 2024	
<b>ಮೂಲಕ ಸಿದ್ಧಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ</b>			
ಕುಮಾರಿ ಅಜಿತಾ ಕೆ	ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ತಂಡ	ಮಾರ್ಚ್ 12, 2024	

ವಿಷಯ

**ಪ್ರಮುಖ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಗಳು**

ಉದ್ದೇಶ.....	4
ಧ್ಯೇಯ .....	4
<b>ಬದ್ಧತೆ.....</b>	<b>5</b>
<b>ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ.....</b>	
ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್ 5 ರಿಂದ ಸಾಲವನ್ನು ಪಡೆಯಲಾಗಿದೆ.....	6
ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು/ಷರತ್ತುಗಳು .....	7
ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ (ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ) .....	7
ಬಾಕಿಗಳ ಸಂಗ್ರಹ.....	7
ಇತರ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು .....	8
ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ.....	9-
ಉದ್ದೇಶ/ಪ್ರಮುಖ ಬದ್ಧತೆಗಳು .....	10
ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು/ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಯಂತ್ರೋಪಕರಣಗಳು.....	11 -12
ವಿಧಿಸಲಾದ ಅಧಿಕ ಬಡ್ಡಿಯ ನಿಯಂತ್ರಣ .....	13
ಕೋಡ್ ವಿಮರ್ಶೆ .....	14

## ಉದ್ದೇಶ

ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (RBI) ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ((NBFCs) ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಕೋಡ್‌ನ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಿದೆ, ಆ ಮೂಲಕ ತಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ನ್ಯಾಯಯುತ ವ್ಯವಹಾರ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಅಭ್ಯಾಸಗಳಿಗೆ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸುತ್ತದೆ ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಟನ್ ಅಧ್ಯಾಯ VII - ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ - ಸ್ಟೇಲ್ ಆಧಾರಿತ ನಿಯಂತ್ರಣ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2023 (ಸುತ್ತೋಲೆ ಸಂಖ್ಯೆ. RBI / DoR / 2023-24 / 106 DoR. FIN. REC. No. 45 / 03. 10. 119 /2023-24) (ಮಾರ್ಪಡಿಸಿದಂತೆ, ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಿ, ಮತ್ತು ಪ್ರತಿದಿನ ನವೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ)

ಲೆಂಡಿಂಗ್‌ಕಾರ್ಟ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (ಇನ್ನು ಮುಂದೆ 'ದಿ ಕಂಪನಿ' ಅಥವಾ 'LFL' ಎಂದು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ) ಆರಬಿಬನಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿತ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಯಾಗಿದೆ ((NBFCs) ಮತ್ತು ಮೇಲೆ ಹೇಳಿದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್ ('ಎಫ್‌ಪಿಸಿ' ಅಥವಾ 'ದಿ ಕೋಡ್') ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಕಂಪನಿಯು ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು / ಮಾನದಂಡಗಳ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸಲು. ಇದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ದಿನನಿತ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಅವರೊಂದಿಗೆ ಹೇಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ.

ಈ ಕೋಡ್ ಸಾಮಾಜಿಕ ಮಾಧ್ಯಮದಲ್ಲಿ ಪೋಸ್ಟ್ ಮಾಡಿದ ಯಾವುದೇ ದೂರುಗಳು / ವಿಚಾರಣೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ / ಯಾವುದೇ ಇತರ ಮಾಧ್ಯಮ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ಅಗತ್ಯವಿರುವಂತೆ ಕೆಳಗಿನ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳನ್ನು ತಲುಪಲು ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸುತ್ತದೆ.

## ಪ್ರಮುಖ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಗಳು

1. ಮಂಡಳಿ: LFL ನ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ ಎಂದು ಅರ್ಥ.
2. ಸಾಲಗಾರ/ಗ್ರಾಹಕ: LFL ನ ಯಾವುದೇ ಈಗಾಗಲೇ ಇರುವ ಅಥವಾ ಭವಿಷ್ಯದ ಸಾಲಗಾರರು/ಗ್ರಾಹಕರು ಎಂದು ಅರ್ಥ.

## ಧ್ಯೇಯ

ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಉದ್ದೇಶದಿಂದ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ :

- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ನ್ಯಾಯಯುತ ಆಚರಣೆಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಇದರಿಂದ ಅವರೊಂದಿಗೆ ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಸೌಹಾರ್ದಯುತ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಬೆಳೆಸಲು ;
- ಹೆಚ್ಚಿನ ಪಾರದರ್ಶಕತೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಉತ್ಪನ್ನದ ಬಗ್ಗೆ ಉತ್ತಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಲು ಮತ್ತು ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡುತ್ತದೆ;
- ಕಂಪನಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ಬೆಳೆಸುವುದು;
- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಸಮಂಜಸವಾದ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಇಟ್ಟುಕೊಳ್ಳುವ ಮೂಲಕ ಉತ್ತಮ, ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕ ವ್ಯಾಪಾರ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ;
- ಉತ್ತಮವಾದ ಕೆಲಸದ ಗುಣಮಟ್ಟವನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ನ್ಯಾಯಯುತ ಸ್ಪರ್ಧೆಯ ಮೂಲಕ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಶಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ;
- ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ ಮರುಪಡೆಯುವುದು ಮತ್ತು ಜಾರಿಗೊಳಿಸುವುದನ್ನು ಕಾನೂನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ನಂತರ ನಡೆಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ RBI ಸೂಚಿಸಿದ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವುದು.

## ಬದ್ಧತೆ

- LFL ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ, ಸರಿಯಾದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ಉದ್ಯಮದಲ್ಲಿರುವ ಪ್ರಮಾಣಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ತನ್ನ ಕೈಲಾದಷ್ಟು ಮಾಡುತ್ತದೆ.
- LFL ಎಲ್ಲಾ ಸಂಬಂಧಿತ ಕಾನೂನುಗಳು, ನಿಬಂಧನೆಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಅದರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಮಗ್ರತೆ ಮತ್ತು ವಾರದರ್ಶಕತೆಯ ನೈತಿಕ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುತ್ತದೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಮಾತುಕತೆ ನಡೆಸುವಾಗ, ಕಂಪನಿಯು ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಅಥವಾ ಹಿಂದಿಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸೂಕ್ತವಾದ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ:
  - i. ಅದರ ವಿವಿಧ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು;
  - ii. ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು/ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು;

iii. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಇರುವ ಪ್ರಯೋಜನಗಳು ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ;

iv. ಅವರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕಾದ ವ್ಯಕ್ತಿ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ;

- ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಕಂಪನಿ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ದೊರೆಯುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುವುದು.
- LFL ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾಗಿ ಗೌಪ್ಯವಾಗಿ ಇಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಾನೂನಿನ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಮನ್ನಾ ಮಾಡದ ಅಥವಾ ಅನುಮತಿಸದ ಹೊರತು ಯಾವುದೇ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.
- LFL ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅವರ ಖಾತೆ ಮತ್ತು ಅವರಿಗೆ ಇರುವ ಸೌಲಭ್ಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯ ಹಕ್ಕನ್ನು ತಿಳಿಸಲು ಅಗತ್ಯ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.
- ಯಾವುದೇ ವಹಿವಾಟಿಗೆ ಮುಂದಾಗುವ ಮೊದಲು ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಶುಲ್ಕಗಳು, ಲೆಕ್ಕಾಚಾರದ ವಿಧಾನ ಇತ್ಯಾದಿಗಳಂತಹ ಎಲ್ಲಾ ಹಣಕಾಸಿನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು LFL ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

### ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

- LFL ಮುಖ್ಯವಾಗಿ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ MSME ವಿಭಾಗದಲ್ಲಿ ವ್ಯಾಪಾರ ಸಾಲವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ, ಇದರಲ್ಲಿ ಚೆನ್ನಾಗಿ ತಿಳಿದಿರುವ ಮತ್ತು ಹಣಕಾಸು ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಅರಿತಿರುವ ಮಧ್ಯಮ-ದೊಡ್ಡ ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಕ್ಷೇತ್ರಗಳಿಗೆ ಹೋಲಿಸಿದರೆ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಹಾಯದ ಅಗತ್ಯವಿರುತ್ತದೆ.
- ಸಾಮಾನ್ಯ ವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲಿ LFL ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಾಲವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಬಗ್ಗೆ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ನೀಡಲು ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ.
- LFL ನ 'ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ / ಸೂಕ್ತ ದಾಖಲೆಗಳು' ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ/ಸಾಲಗಾರನ ಆಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತದೆ. ಇತರ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್-ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳು (NBFCs) ನೀಡುವ ಇದೇ ರೀತಿಯ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಹೋಲಿಕೆ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ಮೇಲೆ ಹೇಳಿದ ಹೋಲಿಕೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅನುಕೂಲವಾಗುವಂತೆ LFL ನಿಂದ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇದಲ್ಲದೆ, ಒಪ್ಪಂದದ ವಿಷಯವನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

LFL ನ 'ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ / ಸೂಕ್ತ ದಾಖಲೆಗಳು' ಅಗತ್ಯವಿರುವ ದಾಖಲೆಗಳ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಸಹ ಸೂಚಿಸಬಹುದು ಸಾಲಗಾರರು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು.

- ಸಾಲಗಾರ ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಪ್ರತಿ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಅರ್ಹತೆಯ ಮೇಲೆ ಸ್ವತಂತ್ರವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುವುದು, ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯ ಪರಿಶೀಲನೆಯ ನಂತರ, ಆಸ್ತಿಯ ಶೀರ್ಷಿಕೆ, ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಗುರುತು, ಅಸ್ತಿತ್ವ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ದಾಖಲೆಗಳು, ಖಾತರಿಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ.
- ಯಾವುದೇ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡುವ ಅಥವಾ ತಿರಸ್ಕರಿಸುವ ಮೊದಲು ಅರ್ಜಿಯ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯತಾಂಕವಾಗಿರುವ ಸಾಲಗಾರನ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಅರ್ಹತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು LFL ಸಾಲಗಾರನ ಕಾರಣ ಶ್ರದ್ಧೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ.
- LFL ಸಾಲವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ಸ್ವೀಕೃತಿಗಾಗಿ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ನೀಡುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. LFL ತನ್ನ ನಿರ್ಧಾರದ ಬಗ್ಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಸರಿಯಾದ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.
- ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಗಳನ್ನು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು ತಿಳಿಸಬೇಕು.

### ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ನಿಂದ ಸಾಲವನ್ನು ಪಡೆಯಲಾಗಿದೆ

- ಸೋಸಿಂಗ್ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಾಗಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳ ಹೆಸರುಗಳನ್ನು

(ಇನ್ನು ಮುಂದೆ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು ಎಂದು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ) LFL ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

- ಏಜೆಂಟ್‌ರಾಗಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮುಂಗಡವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲು ನಿರ್ದೇಶಿಸಲಾಗುವುದು, LFL ಗಳ ಹೆಸರನ್ನು ಮತ್ತು LFL ಅವರು ಯಾರ ಪರವಾಗಿ ಅವರು ಅವರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುತ್ತಿದ್ದಾರೆಯೆಂದು ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳ ಹೆಸರನ್ನು ತೋರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಮಂಜೂರಾದ ತಕ್ಷಣವೇ ಆದರೆ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವ ಮೊದಲು, ಲೆಟರ್ ಹೆಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
  - ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿ ಜೊತೆಗೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಅಡಕ ಗಳ ಪ್ರತಿ ಸಾಲಗಳ ಮಂಜೂರಾತಿ/ವಿತರಣೆ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನೀಡಬೇಕು .
- LFL ನಿಂದ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಬಗ್ಗೆ ಜಾಗೃತಿ ತರಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡಬೇಕು.

## ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು/ಷರತ್ತುಗಳು

- LFL ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಅರ್ಥವಾಗುವಂತೆ ಬರವಣಿಗೆಯಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ವಾರ್ಷಿಕ ರಿಯಾಯಿತಿ ದರ / ಬಡ್ಡಿ ಮತ್ತು ಅರ್ಜಿಯ ವಿಧಾನ ಸೇರಿದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಮಂಜೂರಾದ ಮಿತಿಯ ಮೊತ್ತವನ್ನು ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ಅದರ ಮತ್ತು LFL ನ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಈ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಒಪ್ಪಿಗೆಯನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಿ.
- ತಡವಾದ ಮರುಪಾವತಿಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಲೋನ್ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ದಪ್ಪ ಅಕ್ಷರದಲ್ಲಿ ಹಾಕಲಾಗುತ್ತದೆ.
- LFL ಸಾಲಗಾರನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಂತೆ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ನಕಲನ್ನು ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಅಡಕಗಳ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಾಲದ ಮಂಜೂರಾತಿ/ವಿತರಣಾ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನೀಡಬೇಕು.

## ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ (ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ)

- ಅದರ ಪ್ರಕಟಿಸಿದ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಸೂಕ್ತವಾದಂತೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿದ್ದರೆ, LFL ಅದರ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ, ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಮಂಜೂರಾತಿ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಆದರೆ ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳಿಗೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿಲ್ಲ. ರಿಯಾಯಿತಿ/ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ನಿರೀಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಮಾತ್ರ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವುದನ್ನು LFL ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತವಾದ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಅಳವಡಿಸಲಾಗಿದೆ.
- LFL ನ ನಿರ್ಧಾರವು ಸಂಬಂಧಿತ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕೆಲಸ ನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ವೇಗಗೊಳಿಸಲು / ಮರುಪಡೆಯಲು ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ

## ಬಾಕಿಗಳ ಸಂಗ್ರಹ

- LFL ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅವರ ಬಾಕಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಸರಿಯಾದ ಸಮಯವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.

- LFL ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳ ಮರುಪಾವತಿಯ ಮೇಲೆ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತದ ವಸೂಲಿ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನ ವಿರುದ್ಧ ಅವರು ಹೊಂದಿರುವ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು ಎಲ್ಲಾ ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಸೆಟ್ ಆಫ್ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಉಳಿದ ಕ್ಲೇಮ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಕ್ಲೇಮ್ ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗುವವರೆಗೆ / ಪಾವತಿಸುವವರೆಗೆ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು LFL ಅರ್ಹವಾಗಿರುವ ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- LFL ತನ್ನ ಆಸಕ್ತಿಯನ್ನು ರಕ್ಷಿಸುವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಡೀಫಾಲ್ಟ್ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡಲು ಸರಿಯಾದ ಮತ್ತು ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಒಳ್ಳೆಯ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಎಂದು LFL ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

### ಇತರ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು

- ಆಯಾ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ LFL ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದನ್ನು ತಡೆಯುತ್ತದೆ (ಹೊಸ ಮಾಹಿತಿ, ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಮೊದಲೇ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದ ಹೊರತು, ಅದು LFL ನ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬರಬಹುದು).
  - ಸಾಲದ ಖಾತೆಯನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸಲು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ವಿನಂತಿಯ ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಒಪ್ಪಿಗೆ ಅಥವಾ
  - ಅಂದರೆ LFL ನ ಆಕ್ಷೇಪಣೆ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಸಾಲಗಾರನ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಅಂತಹ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಎಲ್ಲಾ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪಾರದರ್ಶಕ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಇರುತ್ತದೆ.



- ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರನ ಬಾಕಿ ಬಾಕಿಗಳ ವಸೂಲಾತಿ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ, LFL ಅನಗತ್ಯ ಕಿರುಕುಳವನ್ನು ಆಶ್ರಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ಬೆಸ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ನಿರಂತರವಾಗಿ ತೊಂದರೆಗೊಳಿಸುವುದು, ಸಾಲಗಳು/ಬಾಕಿಗಳ ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ಸ್ನಾಯು ಶಕ್ತಿಯನ್ನು ಬಳಸುವುದು ಇತ್ಯಾದಿ. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ತರಬೇತಿಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- LFL ಪ್ಲೋಟಿಂಗ್ ರೇಟ್ ಟರ್ಮ್ ಲೋನ್‌ಗಳ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಸ್ವತ್ತುಮರುಸ್ವಾಧೀನ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ಪೆನಾಲ್ಟಿಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ, ಸಹ-ಬಾಧ್ಯತೆ(ಗಳು) ಜೊತೆ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದೆ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಇತರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಮಂಜೂರು ಮಾಡಲಾಗುವುದು.
- ಕಂಪನಿಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರ ನಿರ್ಧಾರಗಳಿಂದ ಬರುವ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಒಂದು ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು, ಅಂತಹ ದೂರುಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ಈ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರಿಗಿಂತ ಮೇಲಿರುವ ಅಧಿಕೃತ ಒಂದು ಹಂತದ ಮೂಲಕ ಆಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಬೇಕು.

## ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

ಪ್ರಸ್ತುತ ಸ್ಪರ್ಧಾತ್ಮಕ ಸನ್ನಿವೇಶದಲ್ಲಿ, ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯು ನಿರಂತರ ವ್ಯಾಪಾರ ಬೆಳವಣಿಗೆಗೆ ಮುಖ್ಯವಾಗಿದೆ. ಯಾವುದೇ ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಸಂಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು ವ್ಯಾಪಾರದ ಭಾಗವಾಗಿದೆ.

LFL ನಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ಮತ್ತು ತೃಪ್ತಿ ನಮ್ಮ ಪ್ರಧಾನ ಗಮನವಾಗಿದೆ. ಹೊಸ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಆಕರ್ಷಿಸಲು ಮಾತ್ರವಲ್ಲದೆ ಈಗಾಗಲೇ ಇರುವ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ತ್ವರಿತ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸೇವೆಯನ್ನು ನೀಡುವುದು ಅತ್ಯಗತ್ಯ ಎಂದು ನಾವು ನಂಬುತ್ತೇವೆ. LFL ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಅನುಭವವನ್ನು ನೀಡುವ ದೃಷ್ಟಿಯಿಂದ ಉತ್ತಮ ಗ್ರಾಹಕ ಅನುಭವ ಮತ್ತು ಸಮರ್ಥವಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ನೀಡುವ ಕಡೆಗೆ ಆಧಾರಿತವಾದ ಬಹಳಷ್ಟು ಯೋಜನೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಬಂದಿದೆ.

LFL ನ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೆಚ್ಚು ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಮಾಡಲು, ರಚನಾತ್ಮಕ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸಲಾಗಿದೆ. ಈ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯು ಬಯಸಿದ ಪರಿಹಾರವು ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಣದ ಚೌಕಟ್ಟಿನೊಳಗೆ ಇದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

## ಉದ್ದೇಶ/ಪ್ರಮುಖ ಬದ್ಧತೆಗಳು

ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರ ಕಡೆಗೆ LFL ನ ಪ್ರಮುಖ ಬದ್ಧತೆಗಳು:

- ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರ ನ್ಯಾಯಯುತನಡವಳಿಕೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು;
- ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸಮಯೋಚಿತವಾಗಿ ಬಗೆಹರಿಸಲು ;
- ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಮತ್ತು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಸಹಾಯಕವಾದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಸಮಯವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು;
- ಸಮಸ್ಯೆಗಳು/ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕಾದ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ಮತ್ತು ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಅಧಿಕಾರಿಗಳನ್ನು ಕುರಿತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲು.

ಮುಖ್ಯವಾಗಿ, LFL ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರ ಗೌರವ ಮತ್ತು ಘನತೆಯನ್ನು ಬಹಳ ಗಂಭೀರವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸಭ್ಯತೆಯಿಂದ ನಡೆಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

## ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು/ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಯಂತ್ರೋಪಕರಣಗಳು.

ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ನೀಡಲು ಅಥವಾ ತಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲು ಬಯಸುವ ಗ್ರಾಹಕರು ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶುಕ್ರವಾರದವರೆಗೆ (ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ರಜಾದಿನಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ) ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 10:00 ರಿಂದ ಮತ್ತು ಸಂಜೆ 7:00 ಗಂಟೆಯ ನಡುವೆ ಕೆಳಗಿನ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳನ್ನು ಬಳಸಬಹುದು.

1) ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಆಂತರಿಕ ಆಡಳಿತ ವ್ಯವಸ್ಥೆ

i). ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಹಾಯವಾಣಿಗೆ 1800 5720 202 (ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ) ಕರೆ ಮಾಡಿ (ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 10:00 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 7:00 ರವರೆಗೆ - ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶುಕ್ರವಾರದವರೆಗೆ, ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ರಜಾದಿನಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ)

ii) [.care@lendingkart.com](mailto:care@lendingkart.com) ನಲ್ಲಿ ನಮಗೆ ಇಮೇಲ್ ಮಾಡಿ

ii) ತಿಳಿಸಲಾದ ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ ನಮಗೆ ಬರೆಯಿರಿ: **ಲೆಂಡಿಂಗ್‌ಕಾರ್ಟ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್, ವೆಸ್ಟ್‌ಗೆಟ್ ಬಿಸಿನೆಸ್ ವೇ, ಬ್ಲಾಕ್ ಎ, ಎರಡನೇ ಮಹಡಿ ಮಕಬಾಫ್ ಎಸ್‌ಜಿ ಹೆದ್ದಾರಿ, ಟಾಟಾ ಕ್ರೋಮಾ ಹತ್ತಿರ, ಅಹಮದಾಬಾದ್ 380051**

ನೀಡಿದ ಸಮಯದೊಳಗೆ ದೂರನ್ನು ಬಗೆಹರಿಸದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ LFL ಒದಗಿಸಿದ ಪರಿಹಾರ ಅವನು/ಅವಳು ತೃಪ್ತನಾಗದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಮತ್ತು ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು:

ಹೆಸರು	ಕುಮಾರಿ ಅಜಿತಾ ಕೆ
ಹುದ್ದೆ	ಹಿರಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕ - ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ
ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ	+91- 6358874622 - ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ರಜಾದಿನಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶುಕ್ರವಾರದವರೆಗೆ ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 10.30 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 6.00 ರವರೆಗೆ
ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ	grievance.redressal@lendingkart.com

ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ ಕಚೇರಿ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತಾರೆ.

ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ನಂತರ, ದೂರು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 30 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ ಅಂತಿಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸುತ್ತಾರೆ. ಈ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ನಮಗೆ ಬರೆಯಬಹುದು ಮತ್ತು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಬೇಗ ಅವರಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ನಾವು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತೇವೆ.

ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳ ಸ್ವರೂಪದಿಂದಾಗಿ ಕೆಲವು ರೀತಿಯ ಪ್ರಕರಣಗಳಿಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸಮಯ ಬೇಕಾಗಬಹುದು; ಉದಾ. ದಾಖಲೆಗಳ ಮರುಪಡೆಯುವಿಕೆ. ಕಂಪನಿಯು ಅಂತಹ ವಿಳಂಬದ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ದೂರಿನ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಸಮಯವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.

- 2) ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟಿನೊಳಗೆ ದೂರು/ವಿವಾದವನ್ನು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಅಧಿಕಾರಿಯು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ನಿರ್ವಹಣೆಗೆ ಪತ್ರ ಬರೆಯಬಹುದು

ಹೆಸರು	ಶ್ರೀ ಅಭಿಷೇಕ್ ಸಿಂಗ್
ಹುದ್ದೆ	ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣಾಧಿಕಾರಿ
ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ	COO.escalation@lendingkart.com

- 3) ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು/ವಿವಾದವನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ (ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅಥವಾ ಭಾಗಶಃ ತಿರಸ್ಕರಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ತೃಪ್ತರಾಗಿಲ್ಲ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೆ), ಗ್ರಾಹಕರು ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ಮನವಿ ಮಾಡಬಹುದು ಅಥವಾ ಉಪ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್, ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದಾದರೂ ವಿಧಾನದಲ್ಲಿ:

**1) ಆನ್‌ಲೈನ್ ಮೋಡ್ ಮೂಲಕ ಮಾಡಿದ ದೂರು:**

ದೂರನ್ನು ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಪೋರ್ಟಲ್ ಮೂಲಕ ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು ಅಂದರೆ, <https://cms.rbi.org.in>

**2) ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಅಥವಾ ಭೌತಿಕ ವಿಧಾನದ ಮೂಲಕ ಮಾಡಿದ ದೂರು:**

ದೂರನ್ನು ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಭೌತಿಕವಾಗಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಸೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣೆಗೆ RBI ಸೂಚಿಸಬಹುದು -

ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಸೀದಿ ಮತ್ತು  
ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರ (CRPC)  
ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್  
ಬ್ಯಾಂಕ್  
ಸೆಂಟ್ರಲ್ ವಿಸ್ತಾ, ಸೆಕ್ಟರ್ 17,

ಚಂಡೀಗಢ - 160 017  
ಇಮೇಲ್ - crpc@rbi.org.in  
ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ -14448  
(ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9:30 ರಿಂದ ಸಂಜೆ  
5:15 ರವರೆಗೆ)

### 3) ಕಡ್ಡಾಯ ಪ್ರದರ್ಶನ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು

LFL ನಮ್ಮ ಎಲ್ಲಾ ಕಚೇರಿಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ನಮ್ಮ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ:

- ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಸೂಕ್ತ ವ್ಯವಸ್ಥೆ.
- ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು, ವಿಳಾಸ ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಿ

- ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ/ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳ (ದೂರವಾಣಿ/ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಇ-ಮೇಲ್ ಐಡಿ) ಪ್ರದರ್ಶನ

- ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ವಿಧಾನದ ವಿವರಗಳು

○ Sಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳು (ಇಂಗ್ಲಿಷ್, ಹಿಂದಿ ಮತ್ತು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ) ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಘಟಕದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳನ್ನು ಮುಚ್ಚುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ತೃಪ್ತಿ.

ಅವನ/ಅವಳ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಬಗೆಹರಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ಸೂಕ್ತ ಮಟ್ಟಕ್ಕೆ ಹೆಚ್ಚಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಅವರು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರು ಹಿರಿಯ ನಿರ್ವಹಣೆಗೆ ದೂರು ನೀಡದಂತಹ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ನಾವು ತಲುಪುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಅಂತಿಮ ಪ್ರಯತ್ನವಾಗಿದೆ, ಈ ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ನಾವು ದೃಢವಾದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹಾಕಿದ್ದೇವೆ, ಕಾರಣಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ದೃಷ್ಟಿಕೋನದಿಂದ ಅವುಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತೇವೆ. ದೂರಿಗಾಗಿ ಮತ್ತು ಹೆಚ್ಚಳಕ್ಕಾಗಿ ಮತ್ತು ಅದರ ಮರುಕಳಿಸುವಿಕೆಯನ್ನು ತಡೆಗಟ್ಟುವ ಕೆಲಸ.

#### 4) ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟು

ದೂರುಗಳನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಲು, ಗ್ರಾಹಕರು ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಲಾದ ಯಾವುದೇ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳನ್ನು ಬಳಸಬಹುದು (ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಆಂತರಿಕ ಯಂತ್ರೋಪಕರಣಗಳಲ್ಲಿ ಪಾಯಿಂಟ್ (ಎ) ಅನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿ). ದೂರನ್ನು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ್ದರೆ, LFL ಒಂದು ವಾರದೊಳಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿ / ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ. ಒಮ್ಮೆ ವಿಷಯವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ನಂತರ, LFL ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅಂತಿಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ದೂರಿನ ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ನಂತರ ಒಂದು ತಿಂಗಳೊಳಗೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಮಯವನ್ನು ಕೋರುವ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸುತ್ತದೆ.

ನಮ್ಮ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸರಿಯಾದ ದೃಷ್ಟಿಕೋನದಲ್ಲಿ ನೋಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಸಂಭಾವ್ಯ ಕೋನಗಳಿಂದ ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಯಾವುದೇ ಸಮಸ್ಯೆಯ ಬಗ್ಗೆ LFL ನ ನಿಲುವಿನ ಸಂವಹನವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಸಮಸ್ಯೆಗಳ ಪರಿಶೀಲನೆಗೆ ಸ್ವಲ್ಪ ಸಮಯ ಬೇಕಾಗುವ ದೂರುಗಳನ್ನು ತಕ್ಷಣವೇ ಅಂಗೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳ ಸ್ವರೂಪದಿಂದಾಗಿ ಕೆಲವು ರೀತಿಯ ಪ್ರಕರಣಗಳಿಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸಮಯ ಬೇಕಾಗಬಹುದು; ಉದಾ. ದಾಖಲೆಗಳ ಮರುಪಡೆಯುವಿಕೆ. LFL ಅಂತಹ ವಿಳಂಬದ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ದೂರಿನ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಟೈಮ್‌ಲೈನ್‌ಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು / ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವಲ್ಲಿ LFL ನಿಂದ ಸಂಯೋಜಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಯಾವುದೇ ಹೊಸ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಇದ್ದಾಗ, ಹೊಸ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳ ಪರಿಚಯವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವಂತೆ, ಮೇಲೆ ಹೇಳಿದ ನೀತಿಯನ್ನು ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ / ಪರಿಷ್ಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಪ್ರಶ್ನೆ ನಿರ್ಣಯಗಳ ಸಮಯದ ಮಿತಿಯನ್ನು ಕೆಳಗೆ ನೀಡಲಾಗಿದೆ

1	ಸೇವೆಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕ ವಿಧಾನಗಳು.	T
2	ಟಿಕೆಟ್ ಸಂಖ್ಯೆಯೊಂದಿಗೆ ಸ್ವಯಂ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಇಮೇಲ್ ಅನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ	24 ಗಂಟೆಗಳು
3	ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯತೆ ಅಥವಾ ಕಾಳಜಿಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಪ್ರಶ್ನೆಯನ್ನು ವಿಚಾರಣೆ / ವಿನಂತಿ / ದೂರು (ERC) ಎಂದು ಟ್ಯಾಗ್ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ.	T+2 ದಿನಗಳು
4	Service Request (SR) ಪ್ರಕಾರವು ವಿಚಾರಣೆಯಾಗಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಿದ ನಂತರ ಅದನ್ನು ಮುಚ್ಚಲಾಗುತ್ತದೆ.	T+2 ದಿನಗಳು
5	SR ಪ್ರಕಾರವು ವಿನಂತಿ/ದೂರು ಆಗಿದ್ದರೆ, ಮುಂದಿನ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಾಗಿ ಆಯಾ ಕಾರ್ಯಗಳಿಗೆ ಅದನ್ನು ನಿಯೋಜಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.	T+2 ದಿನಗಳು
6	ವಿನಂತಿ SR ಅನ್ನು ಆಯಾ ತಂಡಗಳು ಹಾಜರಾಗುತ್ತವೆ ಮತ್ತು SR ಅನ್ನು ಮುಚ್ಚಲಾಗಿದೆ	ಕೆಳಗಿನ ಟೇಬಲ್ ನ ಪ್ರಕಾರ TAT

7	ಗ್ರಾಹಕರ ನೋಂದಾಯಿತ ಇಮೇಲ್ ಐಡಿಗೆ ಮುಚ್ಚುವಿಕೆಯ ಸಂವಹನವನ್ನು ಪ್ರಚೋದಿಸಲಾಗಿದೆ	e SR ಮುಚ್ಚುವಿಕೆಯ ನೈಜ ಸಮಯ
---	--	-----------------------------

ಪ್ರಶ್ನೆಗಳ TAT ವಿವರಗಳು ಕೆಳಗಿವೆ:

1	ಖಾತೆಗಳ ಹೇಳಿಕೆ	T+5 ದಿನಗಳು
2	ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ಸ್ಥಿತಿ	T+7 ದಿನಗಳು

3	ಹಣ ಪಾವತಿ ದೃಢೀಕರಣ	T+7 ದಿನಗಳು
4	ವಿತರಣಾ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು	T+7 ದಿನಗಳು
5	EMI ಸಂಬಂಧಿತ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು	T+10 ದಿನಗಳು
6	ಸಾಲದ ಪೂರ್ವ ಮುಚ್ಚುವಿಕೆ	T+10 ದಿನಗಳು
7	NOC ಪತ್ರ	T+10 ದಿನಗಳು
8	CIBIL ಸಂಬಂಧಿತ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು	T+21 ದಿನಗಳು
9	ಇತರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು	T+15 ದಿನಗಳು

### ವಿಧಿಸಲಾದ ಅಧಿಕ ಬಡ್ಡಿಯ ನಿಯಂತ್ರಣ.

ಕಂಪನಿಯು ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣೆ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುವಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತವಾದ ಆಂತರಿಕ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಹಾಕಿದೆ. ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಬಡ್ಡಿಯ ದರವು ಸಾಲಗಾರನ ಅಪಾಯದ ಶ್ರೇಣಿಯನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿರುತ್ತದೆ. ಹಣಕಾಸಿನ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ, ವ್ಯವಹಾರ, ವ್ಯವಹಾರದ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ನಿಯಂತ್ರಕ ವಾತಾವರಣ, ಸ್ಪರ್ಧೆ, ಸಾಲಗಾರನ ಹಿಂದಿನ ಇತಿಹಾಸ ಇತ್ಯಾದಿ. ಸಾಲದ ಸಂಪೂರ್ಣ ಅವಧಿಯ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಬಡ್ಡಿಯ ದರ ಮತ್ತು ಒಟ್ಟು ಬಡ್ಡಿಯ ಮೊತ್ತವನ್ನು ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಇದರಿಂದ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ನಿಖರವಾದ ಬಡ್ಡಿಯ ಅರಿವಾಗುತ್ತದೆ. ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ. ಇದು LFL ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿಯೂ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಇನ್ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಡ್ಡಿದರಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಯಾದಾಗ ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

LFL ಮಂಡಳಿಯು ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸಂಸ್ಕರಣೆ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ಸೂಕ್ತವಾದ ಆಂತರಿಕ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸಿದೆ.

### ಕೋಡ್ ವಿಮರ್ಶೆ

ಮಂಡಳಿಯು ನ್ಯಾಯಯುತ ಆಚರಣೆಗಳ ಕೋಡ್‌ನ ಅನುಸರಣೆ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ಹಂತದ ನಿರ್ವಹಣೆಯಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯ ವಾರ್ಷಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆಯನ್ನು ನಡೆಸುತ್ತದೆ. ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯು ಈ ಸಂಹಿತೆಯ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಪ್ರತಿ ಆರು ತಿಂಗಳಿಗೊಮ್ಮೆ ಪರಿಶೀಲಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಪರಿಶೀಲನೆಯ ಕ್ರೋಢೀಕೃತ ವರದಿಯನ್ನು ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.