

ലെൻഡിങ് കാർട്ട് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ്

ന്യായ പ്രവർത്തന സമ്പ്രദായം

പോളിസി തലക്കെട്ട്	പോളിസി പേര്
പോളിസി ഉടമ	ഉപഭോക്തൃ സേവന ടീം
ആദ്യം നൽകിയ തീയതി	മെയ് 14, 2015
പുതുക്കിയ തീയതി	മാർച്ച് 14, 2024
പുതുക്കൽ നടപ്പിലാക്കിയ തീയതി	മാർച്ച് 14, 2024
അടുത്ത അവലോകന തീയതി	മാർച്ച് 14, 2025
പോളിസി വേർഷൻ	13
പുറത്ത് നിന്നുള്ള കൺസൾട്ടന്റ് പ്രവർത്തന സ്വഭാവം പരിശോധിക്കുന്നുണ്ടോ	അതെ/അല്ല
ബോർഡ് അംഗീകരിച്ചോ	അതെ
കാര്യനിർവ്വഹണ നിർദ്ദേശങ്ങൾ/അറിയിപ്പുകൾ/സർക്കുലറുകൾ	മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻ - റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (ബാങ്കിങ് ഇതര സാമ്പത്തിക സ്ഥാപനം - സ്കെയിൽ അധിസ്ഥിത കാര്യനിർവ്വഹണം) നിർദ്ദേശങ്ങൾ, 2023

സൈനിംഗ് അതോറിറ്റി	പദവി	തീയതി	ഒപ്പ്
ബോർഡ് അംഗീകാരം			
ബോർഡ് ഓഫ് ഡയറക്ടർമാർ	ബോർഡ് അംഗങ്ങൾ	മാർച്ച് 14, 2024	
ശുപാർശ ചെയ്യുന്നത്			
-	-	-	
മാനേജ്മെന്റ് അംഗീകാരം			
ശ്രീ.ഹർഷവർധൻ ലൂണിയ	സിഇഒ & എംഡി	-	
Reviewed by അവലോകനം ചെയ്തത്			
ശ്രീ.അഭിഷേക് സിംഗ്	ചീഫ് ഓപ്പറേറ്റിംഗ് ഓഫീസർ	മാർച്ച് 12, 2024	
കുമാരി. മമത റാണെ	പാലനം	മാർച്ച് 12, 2024	
തയ്യാറാക്കിയത്			
കുമാരി. അജിത കെ	ഉപഭോക്തൃ സേവന ടീം	മാർച്ച് 12, 2024	

Contents

പ്രധാന നിർവ്വചനങ്ങൾ 4

ആവശ്യം.....4

ലക്ഷ്യം4

പ്രതിബദ്ധത.....5

ലോണിനുള്ള അപേക്ഷയും അതിന്റെ പ്രക്രിയകളും5

ഡിജിറ്റൽ വായ്പ പ്ലാറ്റ്ഫോമിൽ നിന്നും എടുത്ത ലോൺ 6

ലോൺ മുഖ്യനിർണ്ണയവും നിബന്ധനകൾ/വ്യവസ്ഥകളും.....6

ലോൺ വിതരണം (നിബന്ധനകളിലെയും വ്യവസ്ഥകളിലെയും മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ)
.....7

കുടിശിക ശേഖരണം7

മറ്റ് നിർദ്ദേശങ്ങൾ7

പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം8

ആവശ്യം/പ്രധാന പ്രതിബദ്ധതകൾ.....8

ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ/ആവലാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യാനുള്ള സംവിധാനം.....8

അമിത പലിശ ഈടാക്കിയതിന്റെ വ്യവസ്ഥാപനം..... 12

സമ്പ്രദായത്തിന്റെ അവലോകനം..... 12

ആവശ്യം

റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (ആർബിഐ) ബാങ്കിംഗ് ഇതര സാമ്പത്തിക കമ്പനികൾക്കുള്ള (എൻബിഎഫ്സി) ന്യായ പ്രവർത്തന സമ്പ്രദായത്തിനെ കുറിച്ചുള്ള മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പുറപ്പെടുവിച്ചു. അതുവഴി തങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപഴകുമ്പോൾ ന്യായമായ ബിസിനസ്സിനും കോർപ്പറേറ്റ് സമ്പ്രദായങ്ങൾക്കും മാനദണ്ഡങ്ങൾ - മാസ്റ്റർ ഡയറക്ടർ - നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനിയുടെ അധ്യായം VII - സ്കെയിൽ അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള നിയന്ത്രണ നിർദ്ദേശങ്ങൾ, 2023 (സർക്കുലർ നമ്പർ. RBI / DoR / 2023-24 / 106 DoR. FIN. REC. നമ്പർ 45 / 03. 10. 119

/2023-24) (കാലാകാലങ്ങളിൽ പരിഷ്കരിച്ചതും ഭേദഗതി ചെയ്തതും പുതുക്കിയതും) പ്രകാരം നിശ്ചയിക്കുന്നു

ലെൻഡിംഗ് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ് (ഇനിമുതൽ 'കമ്പനി' അല്ലെങ്കിൽ 'എൽഎഫ്എൽ' എന്ന് പരാമർശിക്കുന്നു) ആർബിഐയിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്തിട്ടുള്ള ഒരു ബാങ്കിംഗ് ഇതര ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനിയായി (എൻബിഎഫ്സി), ഇനിപ്പറയുന്ന ന്യായമായ പ്രവർത്തന സമ്പ്രദായം ('എഫ്സി' അല്ലെങ്കിൽ 'ദി കോഡ്') അതിന്റെ ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപഴകുമ്പോൾ കമ്പനി പിന്തുടരേണ്ട ന്യായമായ സമ്പ്രദായങ്ങൾ / മാനദണ്ഡങ്ങൾ എന്നിവയുടെ തത്വങ്ങൾ സജ്ജീകരിക്കുന്നതിന് മുൻപറഞ്ഞ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ അനുസരിച്ച് പിന്തുടരാമെന്ന് അവകാശപ്പെടുന്നു. ഇത് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വിവരങ്ങൾ നൽകുകയും കമ്പനി അവരുമായി എങ്ങനെയാണ് ദൈനംദിന അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഇടപെടേണ്ടതെന്ന് വിശദമാക്കുകയും ചെയ്യുന്നു.

സാമൂഹിക മാധ്യമങ്ങളിൽ / മറ്റേതെങ്കിലും മാധ്യമങ്ങളിൽ എന്തെങ്കിലും പരാതികൾ / അന്വേഷണങ്ങൾ പോസ്റ്റ് ചെയ്തതുൾപ്പെടെ എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കൾക്കും ഈ കോഡ് ബാധകമാണ് കൂടാതെ ആവശ്യാനുസരണം താഴെപ്പറയുന്ന പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളിൽ ബന്ധപ്പെടാൻ എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കളോടും കമ്പനി ആവശ്യപ്പെടുന്നു.

പ്രധാന നിർദ്ദേശങ്ങൾ

1. **ബോർഡ്:** എൽ എഫ് എല്ലിന്റെ ബോർഡ് ഓഫ് ഡയറക്ടർമാർ എന്നർത്ഥം
2. **കടം വാങ്ങുന്നയാൾ/ഉപഭോക്താവ്:** എൽ എഫ് എല്ലിന്റെ നിലവിലെ അല്ലെങ്കിൽ ഭാവിയ്യിലെ കടം വാങ്ങുന്നവർ/ഉപഭോക്താക്കൾ

ലക്ഷ്യം

ഈ കോഡ് വികസിപ്പിച്ചതിന്റെ ലക്ഷ്യം ഇനി വിവിവരിക്കുന്നു:

- ന്യായമായതും സൗഹാർദ്ദപരവുമായ ബന്ധം പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നതിന് ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപഴകുമ്പോൾ ന്യായമായ സമ്പ്രദായങ്ങൾ ഉറപ്പാക്കാൻ;
- ഉത്പന്നത്തെ കുറിച്ച് നന്നായി മനസ്സിലാക്കുന്നതിനും എല്ലാം അറിഞ്ഞു തീരുമാനങ്ങൾ എടുക്കുന്നതിനും ഉപഭോക്താക്കളെ പ്രാപ്തമാക്കുന്ന മികച്ച സുതാര്യത;
- കമ്പനിയിൽ ഉപഭോക്തൃ വിശ്വാസം വളർത്തുക;
- ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപഴകുന്നതിൽ ന്യായമായ മാനദണ്ഡങ്ങൾ സ്ഥാപിച്ചുകൊണ്ട് നല്ലതും ന്യായവും സുതാര്യവുമായ ബിസിനസ്സ് രീതികൾ പിന്തുടരുക;
- ഉയർന്ന പ്രവർത്തന നിലവാരം കൈവരിക്കുന്നതിന് ന്യായമായ മത്സരത്തിലൂടെ വിപണി ശക്തികളെ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക;

- ആവശ്യമുള്ളിടത്ത്, വീണ്ടെടുക്കലും നടപ്പാക്കലും, നിയമാനുസൃതമായ നടപടിക്രമങ്ങൾ പാലിച്ച് നടത്താൻ.
- ന്യായമായ നടപടികളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ആർബിട്രേറീ നീർദ്ദേശിച്ചിട്ടുള്ള ബാധകമായ നിയന്ത്രണങ്ങൾ പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ.

പ്രതിബദ്ധത

- എൽഎഫ്എൽ എപ്പോഴും നല്ല രീതിയിലും ന്യായമായും പ്രവർത്തിക്കാനും വ്യവസായത്തിൽ നിലനിൽക്കുന്ന സാധാരണ സമ്പ്രദായങ്ങൾ പാലിക്കാനും പരമാവധി ശ്രമിക്കും.
- എൽഎഫ്എൽ എല്ലാ പ്രസക്തമായ നിയമങ്ങളും ചട്ടങ്ങളും പാലിക്കുകയും കടം വാങ്ങുന്നവരുമായുള്ള ആശയവിനിമയ സമയത്ത് സമഗ്രതയുടെയും സുതാര്യതയുടെയും ധാർമ്മിക തത്വങ്ങൾ പാലിക്കുകയും ചെയ്യും.
- ഉപഭോക്താക്കളുമായി ആശയവിനിമയം നടത്തുമ്പോൾ, ഇംഗ്ലീഷിലോ ഹിന്ദിയിലോ അല്ലെങ്കിൽ ഉചിതമായ പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ ഇനി പറയുന്ന കാര്യങ്ങളെ കുറിച്ച് വ്യക്തമായ വിവരങ്ങൾ നൽകാൻ ആവശ്യമായ എല്ലാ നടപടികളും കമ്പനി സ്വീകരിക്കും:
 - i. തങ്ങളുടെ വിവിധ ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും;
 - ii. നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും, പലിശ നിരക്കുകൾ/സേവന നിരക്കുകൾ
 - iii. ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ലഭ്യമായ പ്രയോജനങ്ങളും അതിന്റെ പ്രത്യാഘാതങ്ങളും, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ;
 - iv. ചോദ്യങ്ങൾക്ക് ഉത്തരം നൽകാൻ ബന്ധപ്പെടേണ്ട ആളുകൾ, ഉണ്ടെങ്കിൽ;
- കോഡ് കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമായിരിക്കും.
- എൽഎഫ്എൽ കടം വാങ്ങിയവരെ കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ കർശനമായും രഹസ്യമായി കണക്കാക്കും കൂടാതെ നിയമാനുസൃതമായോ, ഇളവ് വരുത്തിയോ അല്ലെങ്കിൽ കടം വാങ്ങുന്ന ആൾ അംഗീകരിച്ചോ അല്ലാതെ ഒരു വിവരങ്ങളും പങ്കു വയ്ക്കില്ല.
- തങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ടിനെ കുറിച്ചും ലഭ്യമായ സൗകര്യങ്ങളെ കുറിച്ചും ലഭിക്കേണ്ട വിവരങ്ങളെ കുറിച്ചുള്ള അവകാശം കടം വാങ്ങുന്നവരെ അറിയിക്കാൻ വേണ്ട നടപടികൾ എൽഎഫ്എൽ കൈക്കൊള്ളും.
- പലിശ നിരക്ക്, ചാർജ്ജുകൾ, കണക്കാക്കുന്ന വഴി തുടങ്ങിയ എല്ലാ സാമ്പത്തികമായ അറിവുകളും ഇടപാടിലേക്ക് കടക്കുന്നതിന് മുൻപ് എൽഎഫ്എൽ അവരിൽ നിന്ന് കടം വാങ്ങുന്നവരെ അറിയിക്കും.

ലോണിനുള്ള അപേക്ഷയും അതിന്റെ പ്രക്രിയകളും

- എൽഎഫ്എൽ പ്രധാനമായും തങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് എംഎസ്എംഇ വിഭാഗത്തിൽ ബിസിനസ് ലോണുകൾ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്നു, ഇവിടെ സാമ്പത്തിക വിപണി ബിസിനസ്സിനെക്കുറിച്ച് നന്നായി അറിയാവുന്ന, ഇടത്തരം കോർപ്പറേറ്റ് കക്ഷികളെ അപേക്ഷിച്ച് കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് സഹായം ആവശ്യമാണ്.
- ഒരു ലോൺ എടുക്കുന്നതിന് പിന്തുടരേണ്ട പ്രക്രിയയെക്കുറിച്ചും നടപടിക്രമങ്ങളെക്കുറിച്ചും കടം വാങ്ങുന്നവരെ നിർദ്ദേശിക്കാൻ എൽഎഫ്എൽ എല്ലാ സമയത്തും പരിശ്രമിക്കും.

- എൽഎഫ്എല്ലിന്റെ 'വായ്പ അപേക്ഷ / ഉചിതമായ രേഖകൾ' കടം വാങ്ങുന്നയാൾ സമർപ്പിക്കേണ്ട / കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ താൽപര്യങ്ങളെ ബാധിക്കുന്ന എല്ലാ വിവരങ്ങളും ഉൾപ്പെടുന്നു. മറ്റ് ബാങ്കിംഗ് ഇതര ഫിനാൻസ് കമ്പനികൾ (എൻബിഎഫ്ഐകൾ) വാഴാനും ചെയ്യുന്ന സമാന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ഉപയോഗിച്ച് അർത്ഥവത്തായ ഒരു താരതമ്യം നടത്തുന്നതിനും മുൻപറഞ്ഞ താരതമ്യത്തെ അടിസ്ഥാനമാക്കി അറിവുള്ള തീരുമാനമെടുക്കുന്നതിനും വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾക്ക് ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ എൽഎഫ്എൽ നൽകും. കൂടാതെ, ഉടമ്പടിയുടെ ഉള്ളടക്കം കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാക്കുന്ന ഭാഷയിലോ വിശദീകരിക്കുന്നു.
- എൽഎഫ്എല്ലിന്റെ 'വായ്പ അപേക്ഷ / ഉചിതമായ രേഖകൾ' ലോൺ അപേക്ഷാ ഫോമിനൊപ്പം കടം വാങ്ങുന്നവർ സമർപ്പിക്കേണ്ട ആവശ്യമായ രേഖകളുടെ ലിസ്റ്റും സൂചിപ്പിച്ചേക്കാം.
- വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾ സമർപ്പിക്കുന്ന ഓരോ ലോൺ അപേക്ഷയും അർഹതയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ, എല്ലാ വിവരങ്ങളും, വസ്തുവിന്റെ തലക്കെട്ട്, വ്യക്തിയുടെ ഐഡന്റിറ്റി, നൽകേണ്ട ഉറപ്പ്, സുരക്ഷ, ഗ്യാരന്റികൾ എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ അവ ഉൾപ്പെടെ പരിശോധിച്ച് സ്വതന്ത്രമായി പരിഗണിക്കും.
- ഏതെങ്കിലും ലോൺ അപേക്ഷാ ഫോം അനുവദിക്കുന്നതിനോ നിരസിക്കുന്നതിനോ മുമ്പായി അപേക്ഷയുടെ തീരുമാനം എടുക്കുന്നതിനുള്ള ഒരു പ്രധാന ഘടകമായിരിക്കും വായ്പക്കാരന്റെ ക്രെഡിറ്റ് യോഗ്യത കണ്ടെത്തുന്നതിന് എൽഎഫ്എൽ വഴി നടത്തുന്ന കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ വിവരങ്ങളുടെ ശ്രദ്ധാപൂർവ്വമായ പരിശോധന.
- വായ്പ എടുത്തതിന് വായ്പ അപേക്ഷയുടെ രസീത് കിട്ടിയ വിവരം അറിയിച്ച് കൊണ്ട് വായ്പക്കാരന് വിവരം നൽകുന്നതിനുള്ള ഒരു സംവിധാനം എൽഎഫ്എല്ലിന് ഉണ്ട്. ആവശ്യമായ എല്ലാ വിവരങ്ങളും പൂർണ്ണമായി ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ ന്യായമായ സമയത്തിനുള്ളിൽ എൽഎഫ്എൽ തങ്ങളുടെ തീരുമാനത്തെക്കുറിച്ച് വായ്പക്കാരനെ അറിയിക്കും.
- കടം വാങ്ങുന്നയാളുമായുള്ള എല്ലാ ആശയവിനിമയവും പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാക്കുന്ന ഭാഷയിലോ ആയിരിക്കണം.

ഡിജിറ്റൽ വായ്പ പ്ലാറ്റ്ഫോമിൽ നിന്നും എടുത്ത ലോൺ

- സോഷ്ലിങ് ഏജൻറുമാർ (ഇനി മുതൽ ഏജൻറുമാർ എന്ന് പരാമർശിക്കുന്നു) ആയി പ്രവർത്തിക്കുന്ന ഡിജിറ്റൽ വായ്പ പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളുടെ പേര് എൽഎഫ്എല്ലിന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ അറിയിക്കും.
- ഏജൻറുമാർ ആയി പ്രവർത്തിക്കുന്ന ഡിജിറ്റൽ വായ്പ പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളോട് ഉപഭോക്താവിനോട് നേരിട്ട് എൽഎഫ്എല്ലിന്റെ പേര് അറിയിക്കാൻ നിർദ്ദേശിക്കും, കൂടാതെ ഏത് ഏജൻറിന്റെ പേരിൽ ആണോ ആശയവിനിമയം നടത്തുന്നത് ആ ഏജൻറിന്റെ പേര് എൽഎഫ്എല്ലും അറിയിക്കും.
- അംഗീകരിച്ച ശേഷം, ലോൺ കരാർ നടപ്പിലാക്കുന്നതിന് മുൻപ്, കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് ലെറ്റർ ഹെഡിൽ അംഗീകാര ലെറ്റർ നൽകും.
- ലോണുകൾ അംഗീകരിക്കുന്ന / വിതരണം ചെയ്യുന്ന സമയത്ത് ലോൺ കരാറിന്റെയും അതിൽ പരാമർശിച്ചിരിക്കുന്ന എല്ലാ ഉള്ളടക്കങ്ങളുടെയും ഒരു കോപ്പിയും കടം വാങ്ങുന്ന ആളുകൾക്ക് നൽകും.
- എൽഎഫ്എല്ലുമായി ഏർപ്പെടുന്ന ഡിജിറ്റൽ വായ്പ പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളുടെ ഫലപ്രദമായ

നോട്ടവും നിരീക്ഷണവും ഉറപ്പാക്കും.

- പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തെ കുറിച്ച് അവബോധം ഉണ്ടാക്കാൻ മതിയായ പ്രവർത്തനങ്ങൾ നടത്തും.

ലോൺ മുല്യനിർണ്ണയവും നിബന്ധനകൾ/വ്യവസ്ഥകളും

- ഒരു അനുമതി കത്ത് വഴിയോ മറ്റേതെങ്കിലുമോ വഴി കടം വാങ്ങുന്ന ആൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ എൽഎഫ്എൽ വായ്പക്കാരനെ വാർഷിക ഡിസ്കൗണ്ട് / പലിശ നിരക്ക്, അപേക്ഷാ രീതി എന്നിവ ഉൾപ്പെടെ എല്ലാ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സഹിതം അനുവദിച്ച പരിധിയുടെ തുക രേഖാമൂലം അറിയിക്കും കൂടാതെ ഈ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും കടം വാങ്ങുന്നയാൾ അംഗീകരിച്ചിരിക്കുന്നത് എൽഎഫ്എല്ലിന്റെ രേഖകളിൽ സൂക്ഷിക്കും.
- ലോൺ കരാറിൽ വൈകിയുള്ള തിരിച്ചടവിനു ഇടാക്കുന്ന പിഴ പലിശയെ കുറിച്ചുള്ള എന്തെങ്കിലും വാക്യാംഗങ്ങൾ ഉണ്ടെങ്കിൽ അത് ബോൾഡ് ആക്കി രേഖപ്പെടുത്തും.
- ലോൺ കരാറിൽ പരാമർശിച്ചിട്ടുള്ള എല്ലാ ഉള്ളടക്കങ്ങളുടെയും ഒരു പകർപ്പിനൊപ്പം ലോൺ കരാറിന്റെ ഒരു പകർപ്പ് എൽഎഫ്എൽ എല്ലാ വായ്പക്കാർക്കും വായ്പ അനുവദിക്കുന്ന /വിതരണം ചെയ്യുന്ന സമയത്ത് നൽകും.

ലോൺ വിതരണം (നിബന്ധനകളിലെയും വ്യവസ്ഥകളിലെയും മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ)

- പ്രസിദ്ധീകരിച്ച വെബ്സൈറ്റ് മുഖേന അല്ലെങ്കിൽ ഉചിതമായ രീതിയിൽ, ഒരു ഉപഭോക്താവിന് പ്രത്യേകമാണെങ്കിൽ, എൽഎഫ്എൽ തങ്ങളിൽ നിന്ന് കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക്(യാളുകൾക്ക്) പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ അല്ലെങ്കിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാക്കുന്ന ഭാഷയിലോ, വിതരണ ക്രമം, പലിശ നിരക്കുകൾ, സേവന നിരക്കുകൾ, മുൻകൂർ പേയ്മെന്റ് ചാർജ്ജുകൾ മുതലായവയിൽ മാത്രം ഒതുങ്ങാതെ അനുമാനിയുടെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും എന്തെങ്കിലും മാറ്റമുണ്ടായാൽ നോട്ടീസ് നൽകും. ഡിസ്കൗണ്ട്/പലിശ നിരക്കുകൾ, ചാർജ്ജുകൾ എന്നിവയിലെ മാറ്റങ്ങൾ ഭാവിയിൽ മാത്രമേ നടപ്പിലാക്കൂ എന്ന് എൽഎഫ്എൽ ഉറപ്പാക്കും. ഇക്കാര്യത്തിൽ അനുയോജ്യമായ ഒരു വ്യവസ്ഥ വായ്പ കരാറിൽ ഉൾപ്പെടുത്തും.

ഒരു കരാറിന് കീഴിലുള്ള പേയ്മെന്റോ പ്രകടനമോ തിരിച്ചുവിളിക്കാനുള്ള / ത്വരിതപ്പെടുത്താനുള്ള എൽഎഫ്എല്ലിന്റെ തീരുമാനം ബന്ധപ്പെട്ട വായ്പ കരാറുമായി സാമരസ്യപ്പെട്ടിരിക്കും.

കുടിശിക ശേഖരണം

- എൽഎഫ്എൽ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവരുടെ കുടിശിക സംബന്ധിച്ച എല്ലാ വിവരങ്ങളും നൽകുകയും അത് അടയ്ക്കുന്നതിന് ന്യായമായ സമയം നൽകുകയും ചെയ്യും.
- എൽഎഫ്എൽ എല്ലാ കുടിശികകളും തിരിച്ചടച്ച് ശേഷമോ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പയുടെ കുടിശിക തുക പൂർണ്ണമായി നൽകിയതിന് ശേഷമോ ഏതെങ്കിലും നിയമാനുസൃതമായ അവകാശത്തിന് വിധേയമായി അല്ലെങ്കിൽ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്കെതിരെയുള്ള മറ്റേതെങ്കിലും അവകാശവാദത്തിന് വിധേയമായി എല്ലാ സെക്യൂരിറ്റികളും റിലീസ് ചെയ്യും. അത്തരം സെറ്റ് ഓഫ് അവകാശം വിനിയോഗിക്കണമെങ്കിൽ, ബാക്കിയുള്ള ക്ലെയിമുകളെക്കുറിച്ചും ബന്ധപ്പെട്ട ക്ലെയിം

തീർപ്പാക്കുന്നതുവരെ/പണമടയ്ക്കുന്നത് വരെ സെക്യൂരിറ്റികൾ നിലനിർത്താൻ എൽഎഫ്എല്ലിന് അർഹതയുള്ള വ്യവസ്ഥകളെക്കുറിച്ചും പൂർണ്ണ വിവരങ്ങളോടെ കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് അറിയിപ്പ് നൽകും.

- എൽഎഫ്എൽ തങ്ങളുടെ താല്പര്യം സംരക്ഷിക്കുന്നതിനോടൊപ്പം വീഴ്ച വരുത്തിയ കടം വാങ്ങുന്നവരിൽ നിന്ന് കുടിശിക വീണ്ടെടുക്കാൻ ആവശ്യമായ ന്യായമായതും നിയമാനുസൃതവുമായ നടപടികൾ എടുക്കും.
- ജീവനക്കാർ ഉപഭോക്താക്കളുമായി ശരിയായ രീതിയിൽ ഇടപെടാൻ പരിശീലനം ലഭിച്ചവരാണെന്ന് എൽഎഫ്എൽ ഉറപ്പാക്കുന്നു.

മറ്റ് നിർദ്ദേശങ്ങൾ

- ബന്ധപ്പെട്ട വായ്പാ കരാറിലെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും നൽകിയിട്ടുള്ള ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾക്കല്ലാതെ എൽഎഫ്എൽ തങ്ങളിൽ നിന്ന് കടം വാങ്ങുന്ന ആളുടെ കാര്യങ്ങളിൽ ഇടപെടുന്നതിൽ നിന്ന് വിട്ടുനിൽക്കും (പുതിയ വിവരങ്ങൾ, കടം വാങ്ങുന്ന ആൾ മുമ്പ് വെളിപ്പെടുത്തിയിട്ടില്ലാത്തത്, എൽഎഫ്എല്ലിന്റെ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടാൽ എന്നിവ ഒഴിച്ചു).
- കടം വാങ്ങുന്നയാളിൽ നിന്ന് വായ്പാ അക്കൗണ്ട് കൈമാറ്റം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ചാൽ, സമ്മതം അല്ലെങ്കിൽ മറ്റെന്തെങ്കിലും അതായത്, എൽഎഫ്എല്ലിന്റെ എതിർപ്പ്, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ, കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ അഭ്യർത്ഥന ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 21 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ആ വായ്പക്കാരനെ സാധാരണയായി അറിയിക്കും. അത്തരം കൈമാറ്റം ബാധകമായ എല്ലാ നിയമങ്ങൾക്കും അനുസൃതമായി സുതാര്യമായ കരാർ വ്യവസ്ഥകൾക്കനുസരിച്ചായിരിക്കും. കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ കുടിശിക തിരിച്ചുപിടിക്കുന്ന കാര്യത്തിൽ, എൽഎഫ്എൽ അനാവശ്യമായ ഉപദ്രവങ്ങൾ അതായത് ഒറ്റപ്പെട്ട സമയങ്ങളിൽ കടം വാങ്ങുന്നവരെ സ്ഥിരമായി ശല്യപ്പെടുത്തുക, ലോണുകൾ/കുടിശിക തിരിച്ചടയ്ക്കാൻ ദേഹ ബലം ഉപയോഗിക്കുക തുടങ്ങിയവ അവലംബിക്കുന്നില്ല. ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഉചിതമായ രീതിയിൽ ഇടപെടാൻ ജീവനക്കാർക്ക് മതിയായ പരിശീലനം ലഭിച്ചിട്ടുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ പരിശീലനം നൽകും.
- സഹ-ബാധ്യതയുള്ളവരുമായോ അല്ലാതെയോ വ്യക്തിഗത വായ്പക്കാർക്ക് ബിസിനസ്സ് ഒഴികെയുള്ള ആവശ്യങ്ങൾക്കായി അനുവദിച്ച പ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് ടോ ലോണുകളിൽ ഫോർക്ലോഷർ ചാർജ്ജുകൾ / പ്രീ-പേയ്മെന്റ് പിഴകൾ എൽഎഫ്എൽ ഇടയാക്കുന്നില്ല.
- കമ്പനിയുടെ ഭാരവാഹികളുടെ തീരുമാനങ്ങളിൽ നിന്ന് ഉണ്ടാകുന്ന തർക്കങ്ങൾ പരിഹരിക്കുന്നതിന് കമ്പനിക്ക് ഒരു സംവിധാനം ഉണ്ടായിരിക്കും, അത്തരം പരാതികൾ കമ്പനിയുടെ പ്രസ്തുത ഉദ്യോഗസ്ഥർക്ക് മുകളിലുള്ള ഒരു ഉദ്യോഗസ്ഥൻ കേൾക്കുകയും പരിഹരിക്കുകയും ചെയ്യും.

പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം

നിലവിലെ മത്സരബുദ്ധിയുള്ള സാഹചര്യത്തിൽ, മികച്ച ഉപഭോക്തൃ സേവനം സുസ്ഥിരമായ ബിസിനസ്സ് വളർച്ചയ്ക്കുള്ള ഒരു പ്രധാന മാർഗമാണ്. ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ ഏതൊരു കോർപ്പറേറ്റ് സ്ഥാപനത്തിലും ബിസിനസ്സ് ജീവിതത്തിന്റെ ഭാഗമാണ്.

എൽഎഫ്എല്ലിൽ, ഉപഭോക്തൃ സേവനവും സംതൃപ്തിയും ഞങ്ങളുടെ പ്രധാന പരിഗണനയാണ്. പുതിയ ഉപഭോക്താക്കളെ ആകർഷിക്കാൻ മാത്രമല്ല, നിലവിലുള്ളവരെ നിലനിർത്താനും വേഗത്തിലുള്ളതും കാര്യക്ഷമവുമായ സേവനം നൽകേണ്ടത് അത്യാവശ്യമാണെന്ന് ഞങ്ങൾ വിശ്വസിക്കുന്നു. ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് മെച്ചപ്പെട്ട അനുഭവം പ്രദാനം ചെയ്യുന്നതിനായി ലക്ഷ്യമിട്ടുള്ള നിരവധി സംരംഭങ്ങളും മികച്ച ഉപഭോക്തൃ അനുഭവത്തിനായി കാര്യക്ഷമമായ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനവും എൽഎഫ്എൽ കൊണ്ട് വന്നിട്ടുണ്ട്.

എൽഎഫ്എല്ലിന്റെ പരിഹാര സംവിധാനം കൂടുതൽ അർത്ഥപൂർണ്ണവും ഫലപ്രദവുമാക്കുന്നതിന്, ഒരു ഘടനാപരമായ സംവിധാനം നിർമ്മിച്ചിട്ടുണ്ട്. ഈ സംവിധാനം ആവശ്യപ്പെടുന്ന പരിഹാരങ്ങൾ ന്യായവും നീതിയുക്തവുമാണെന്നും നൽകിയിരിക്കുന്ന ചട്ടങ്ങളുടെയും നിയന്ത്രണങ്ങളുടെയും ചട്ടക്കൂടിനുള്ളിലാണെന്നും ഉറപ്പാക്കും.

ആവശ്യം/പ്രധാന പ്രതിബദ്ധതകൾ

ഉപഭോക്താക്കളോടുള്ള എൽഎഫ്എല്ലിന്റെ പ്രധാന പ്രതിബദ്ധതകൾ ഇവയാണ്:

- എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കളോടും ന്യായമായ പെരുമാറ്റം ഉറപ്പാക്കുക;
- സമയബന്ധിതമായ രീതിയിൽ പരാതികളും പ്രശ്നങ്ങളും തീർപ്പാക്കുക;
- ഉപഭോക്താവിന്റെ ചോദ്യങ്ങൾ പൂർണ്ണമായി മനസ്സിലാക്കാനും ഏറ്റവും സഹായകരമായ മാർഗത്തിൽ പ്രതികരിക്കാനും സമയം എടുക്കുക;
- പരിഹാര സംവിധാനത്തെയും പരാതികൾ/പ്രശ്നങ്ങൾ പരിഹരിക്കാൻ ബന്ധപ്പെടേണ്ട ഉദ്യോഗസ്ഥരെയും കുറിച്ച് ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കാൻ.

പ്രധാനമായി, എൽഎഫ്എൽ ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കളുടെ സ്വകാര്യതയും അന്തസ്സും വളരെ ഗൗരവമായി എടുക്കുകയും ഉപഭോക്താക്കളോട് എപ്പോഴും ന്യായമായും മാനുഷമായും പെരുമാറുകയും ചെയ്യുന്നു.

ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ/ആവലാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യാനുള്ള സംവിധാനം.

പ്രതികരണങ്ങൾ നൽകാനോ പരാതി അയയ്ക്കാനോ ആഗ്രഹിക്കുന്ന ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് **തിങ്കൾ മുതൽ വെള്ളി വരെ (ദേശീയ അവധി ദിവസങ്ങൾ ഒഴികെ) രാവിലെ 10:00 നും വൈകിട്ട് 7:00 നും ഇടയിൽ** ഇനിപ്പറയുന്ന മാർഗങ്ങൾ ഉപയോഗിക്കാം.

1) ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യാനുള്ള ആഭ്യന്തര സംവിധാനം

i) ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്തൃ സേവന ഹെൽപ്പ്ലൈനിൽ 1800 5720 202 (ടോൾ ഫ്രീ) എന്ന നമ്പറിൽ വിളിക്കുക (രാവിലെ 10:00 നും വൈകിട്ട് 7:00 നും ഇടയിൽ - തിങ്കൾ മുതൽ വെള്ളി വരെ, ദേശീയ അവധി ദിവസങ്ങൾ ഒഴികെ)

ii) care@lendingkart.com ലേക്ക് ഞങ്ങൾക്ക് ഇമെയിൽ അയക്കുക

iii) ഇനി പറയുന്ന വിലാസത്തിൽ ഞങ്ങൾക്ക് എഴുതുക: **ലെൻഡിങ് കാർട്ട് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ്, വെസ്റ്റ് ഗെയിറ്റ് ബിസിനസ് വേ, ബ്ലോക്ക് എ, സെക്കൻഡ് ഫ്ലോർ മകർബ എസ് ജി ഹൈവേ, നിയർ ടാറ്റ ക്രോമ, അഹമ്മദാബാദ് 380051.**

2) നിശ്ചിത സമയത്തിനുള്ളിൽ പരാതി പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ അദ്ദേഹത്തിന്/അവർക്ക് എൽഎഫ്എൽ നൽകുന്ന പരിഹാരത്തിൽ തൃപ്തിയില്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് പരാതി പരിഹാരം & നോഡൽ ഓഫീസർ ഓഫീസറെ സമീപിക്കാം:

പേര്	കുമാരി. അജിത കെ
പദവി	സീനിയർ ഡയറക്ടർ - ഉപഭോക്തൃ സേവനം
ബന്ധപ്പെടേണ്ട നമ്പർ	+91- 6358874622 – രാവിലെ 10:30 മണി മുതൽ വൈകുന്നേരം 6:00 മണി വരെ തിങ്കൾ മുതൽ വെള്ളി വരെ പൊതു അവധികൾ ഒഴികെ

ഇമെയിൽ ഐഡി	grievance.redressal@lendingkart.com
-------------------	--

എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കളുടെയും പരാതികൾ സ്വീകരിക്കുന്നതിന് പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ ഓഫീസ് സമയങ്ങളിൽ ലഭ്യമായിരിക്കും

പരാതി പരിശോധിച്ച ശേഷം, പരാതി/പ്രശ്നം ലഭിച്ച് 30 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ അന്തിമ പ്രതികരണം അയയ്ക്കും. ഈ സമയത്ത്, ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവരുടെ പരാതിയുടെ നില പരിശോധിക്കാൻ ഞങ്ങൾക്ക് എഴുതാം, കഴിയുന്നത്ര വേഗത്തിൽ അവയോട് പ്രതികരിക്കാൻ ഞങ്ങൾ ശ്രമിക്കും.

ഉൾപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന പ്രവർത്തനങ്ങളുടെ സ്വഭാവം കാരണം ചില തരത്തിലുള്ള കേസുകൾക്ക് അധിക സമയം ആവശ്യമായി വന്നേക്കാം; ഉദാ. പ്രമാണങ്ങൾ വീണ്ടെടുക്കൽ. അത്തരം കാലതാമസത്തെക്കുറിച്ച് കമ്പനി ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കുകയും പരാതി പരിഹരിക്കുന്നതിന് പ്രതീക്ഷിക്കുന്ന സമയക്രമം നൽകുകയും ചെയ്യും.

3) സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ പരാതി/തർക്കം പരാതി ഓഫീസർ പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് മാനേജ്മെന്റിന് എഴുതാവുന്നത്

പേര്	ശ്രീ. അഭിഷേക് സിംഗ്
പദവി	ചീഫ് ഓപ്പറേറ്റിംഗ് ഓഫീസർ
ഇമെയിൽ ഐഡി	COO.escalation@lendingkart.com

4) ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ പരാതി/തർക്കം പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിന്റെ പരാതി പൂർണ്ണമായോ ഭാഗികമായോ നിരസിക്കപ്പെട്ടു, ഉപഭോക്താവിന് തൃപ്തിയില്ല അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിന് മറുപടി ലഭിച്ചില്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന്, ഇനിപ്പറയുന്ന ഏതെങ്കിലും രീതിയിൽ ഓംബുഡ്സ്മാനെ അല്ലെങ്കിൽ ഡെപ്യൂട്ടി ഓംബുഡ്സ്മാനെ സമീപിക്കാം:

1) ഓൺലൈൻ മാർഗത്തിലൂടെ നൽകിയ പരാതി:

പരാതി അതിനായി നിർദ്ദേശിക്കപ്പെട്ട പോർട്ടലിലൂടെ നൽകാം അതായത്, <https://cms.rbi.org.in>

2) ഇലക്ട്രോണിക് അല്ലെങ്കിൽ നേരിട്ട് നൽകിയ പരാതി:

ആർബിഐ അറിയിച്ച കേന്ദ്രീകൃത റസീപ്റ്റ് ആൻഡ് പ്രോസസ്സിംഗിലേക്ക് നിർദ്ദിഷ്ട ഫോർമാറ്റിൽ ഇലക്ട്രോണിക് ആയോ നേരിട്ടോ പരാതി നൽകാം -

സെൻട്രലൈസ്റ്റ് റസീപ്റ്റ് ആൻഡ് പ്രോസസിങ്
 സെന്റർ (സിആർപിസി)
 റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ
 സെൻട്രൽ വിസ്ക,
 സെക്ടർ 17
 ചണ്ഡീഗഢ് - 160 017
 ഇമെയിൽ - crpc@rbi.org.in
 ടോൾ ഫ്രീ നമ്പർ. - 14448
 (രാവിലെ 9:30 മുതൽ
 വൈകുന്നേരം 5:15

വരെ)

3) നിർബന്ധിത പ്രദർശന ആവശ്യകതകൾ

എൽഎഫ്എല്ലിന്റെ എല്ലാ ഓഫീസുകളിലും ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റിലും ഇനി പറയുന്നവ ഉണ്ടാകും:

- o പരാതികളും നിർദ്ദേശങ്ങളും സ്വീകരിക്കാൻ ആവശ്യമായ സംവിധാനം.
- o പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറുടെ പേര്, വിലാസം, ബന്ധപ്പെടേണ്ട നമ്പർ എന്നിവ പ്രദർശിപ്പിക്കൽ
- o പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ / നോഡൽ ഓഫീസർമാരുടെ പേരും ബന്ധപ്പെടേണ്ട വിവരങ്ങളും (ടെലിഫോൺ/മൊബൈൽ നമ്പറും ഇമെയിൽ ഐഡിയും) പ്രദർശിപ്പിക്കൽ
- o ഓംബുഡ്സ്മാന്മാർ പരാതി നൽകുന്ന രീതിയുടെ വിശദാംശങ്ങൾ
- o ഓംബുഡ്സ്മാൻ പദ്ധതിയുടെ പ്രധാന സവിശേഷതകൾ (ഇംഗ്ലീഷ്, ഹിന്ദി, പ്രാദേശിക ഭാഷകളിൽ)

പരാതി പരിഹാര യൂണിറ്റിന്റെ പ്രക്രിയ ഉപഭോക്താക്കൾക്കുള്ള എല്ലാ പരാതികളും അവരുടെ സംതൃപ്തിക്ക് അനുസരിച്ച് അവസാനിപ്പിക്കുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കും.

അദ്ദേഹത്തിന്റെ/അവരുടെ തലത്തിൽ പരിഹരിക്കാൻ സാധ്യമല്ലെങ്കിൽ പരാതി ഉചിതമായ തലങ്ങളിൽ ഉന്നയിക്കുമെന്ന് അവർ ഉറപ്പാക്കും. ഫലപ്രദമായ ഒരു പരിഹാരം ലഭിക്കുന്നതിന് ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് മുതിർന്ന മാനേജ്മെന്റിനോട് പരാതിപ്പെടേണ്ടതില്ലാത്ത ഒരു അവസ്ഥയിലേക്ക് എത്തിച്ചേരുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക എന്നതാണ് ആത്യന്തികമായ ശ്രമം എങ്കിലും, ഈ പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനും കാരണങ്ങൾ മനസ്സിലാക്കുന്നതിന്റെ വീക്ഷണകോണിൽ നിന്ന് അവ അവലോകനം ചെയ്യുന്നതിനും അത് ഉന്നത തലങ്ങളിലേക്ക് ഉന്നയിക്കുന്നതിനും ആവർത്തനം ഇല്ലാതാക്കാനും ഞങ്ങൾ ശക്തമായ ഒരു സംവിധാനം ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്.

4) സമയ പരിധി

പരാതികൾ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതിന്, ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് മുകളിൽ സൂചിപ്പിച്ച ഏതെങ്കിലും മാർഗങ്ങൾ ഉപയോഗിക്കാം (ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യാൻ ആഭ്യന്തര സംവിധാനത്തിലെ പോയിന്റ് (എ) നോക്കുക). പരാതി രേഖാമൂലം ലഭിച്ചിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, ഒരാഴ്ചയ്ക്കുള്ളിൽ കിട്ടിയതായുള്ള അറിയിപ്പ് / പ്രതികരണം അയയ്ക്കാൻ എൽഎഫ്എൽ ശ്രമിക്കും. വിഷയം പരിശോധിച്ചുകഴിഞ്ഞാൽ, ഉപഭോക്താവിന് അന്തിമ പ്രതികരണം അല്ലെങ്കിൽ പരാതി ലഭിച്ചതിന് ശേഷം ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ കൂടുതൽ സമയം ആവശ്യപ്പെട്ട് ഒരു അറിയിപ്പ് അയയ്ക്കാൻ എൽഎഫ്എൽ ശ്രമിക്കുന്നു.

ഞങ്ങളുടെ പക്കൽ ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾ ശരിയായ വീക്ഷണകോണിൽ കാണുകയും സാധ്യമായ എല്ലാ കോണുകളിൽ നിന്നും വിശകലനം ചെയ്യുകയും ചെയ്യും. ഏത് പ്രശ്നത്തിലും എൽഎഫ്എല്ലിന്റെ നിലപാട് ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കും. ഉൾപ്പെട്ട പ്രശ്നങ്ങൾ പരിശോധിക്കുന്നതിന് കുറച്ച് സമയമെടുക്കുന്ന പരാതികൾ അറിയിക്കും.

ഉൾപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന പ്രവർത്തനങ്ങളുടെ സ്വഭാവം കാരണം ചില തരത്തിലുള്ള കേസുകൾക്ക് അധിക സമയം ആവശ്യമായി വന്നേക്കാം; ഉദാ. പ്രമാണങ്ങൾ വീണ്ടെടുക്കൽ. എൽഎഫ്എൽ അത്തരം കാലതാമസത്തെക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കുകയും പരാതി പരിഹരിക്കുന്നതിന് പ്രതീക്ഷിക്കുന്ന സമയക്രമം നൽകുകയും ചെയ്യും.

ഉപഭോക്താവിന്റെ പരാതികൾ / പ്രശ്നങ്ങൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിൽ എൽഎഫ്എൽ വരുത്തിയിട്ടുള്ള എന്തെങ്കിലും പുതിയ മാറ്റങ്ങൾ ഉണ്ടാകുമ്പോൾ മുൻപറഞ്ഞ നയം ആനുകാലികമായി അവലോകനം ചെയ്യും / പരിഷ്കരിക്കും, അതിൽ പുതിയ പരാതി

മാർഗങ്ങൾ അവതരിപ്പിക്കുന്നതും ഉൾപ്പെടുന്നു.

ചോദ്യ പരിഹാരങ്ങളുടെ സമയപരിധി ചുവടെ കൊടുത്തിട്ടുണ്ട്

1	സേവനത്തിന് ഉപഭോക്താവ് സമീപിക്കുന്നു.	ടി
2	ഉപഭോക്താവിന് ടിക്കറ്റ് നമ്പറുള്ള ഓട്ടോ അക്നോളഡ്ജ്മെന്റ് ഇമെയിൽ അയയ്ക്കും	24 മണിക്കൂർ
3	ഉപഭോക്താവിന്റെ ആവശ്യകതയെയോ പ്രശ്നങ്ങളെയോ അടിസ്ഥാനമാക്കി, അന്വേഷണത്തെ അന്വേഷണം / അപേക്ഷ / പരാതി (ഇആർസി) എന്ന് ടാഗ് ചെയ്തിരിക്കുന്നു.	ടി+2 ദിവസം
4	സേവന അപേക്ഷ തരം (എസ്ആർ) തരം അന്വേഷണമാണെങ്കിൽ, ഉപഭോക്തൃ ചോദ്യം പരിഹരിച്ചതിന് ശേഷം അത് അവസാനിപ്പിക്കും.	ടി+2 ദിവസം
5	എസ്ആർ തരം അപേക്ഷ/പരാതി ആണെങ്കിൽ, കൂടുതൽ പ്രക്രിയകൾക്കായി അത് നിർദിഷ്ട വിഭാഗങ്ങളിലേക്ക് നൽകും.	ടി+2 ദിവസം
6	അപേക്ഷ എസ്ആർ അതാത് ടീമുകൾ പരിശോധിച്ച് എസ്ആർ അവസാനിപ്പിക്കും	കാണിച്ചിരിക്കുന്ന ടേബിൾ അനുസരിച്ച് ടിഎടി
7	അവസാനിപ്പിച്ചതായുള്ള ആശയവിനിമയം ഉപഭോക്താവിന്റെ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ഇമെയിൽ ഐഡിയിലേക്ക് അയക്കും.	എസ്ആർ അവസാനത്തിന് അനുസരിച്ച് അതേ സമയത്തിന്

ചോദ്യങ്ങളുടെ ടിഎടി വിശദാംശങ്ങൾ ചുവടെയുണ്ട്:

1	അക്കൗണ്ട് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ്	ടി+5 ദിവസം
2	അപേക്ഷ നില	ടി+7 ദിവസം

3	പേയ്മെന്റ് സ്ഥിരീകരണം	ടി+7 ദിവസം
4	വിതരണ ചോദ്യങ്ങൾ	ടി+7 ദിവസം
5	ഇഎംഐയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ചോദ്യങ്ങൾ	ടി+10 ദിവസം
6	ലോൺ മുൻകൂർ അവസാനിപ്പിക്കൽ	ടി+10 ദിവസം
7	എൻഓസി ലെറ്റർ	ടി+10 ദിവസം
8	സിബിൽ ബന്ധപ്പെട്ട ചോദ്യങ്ങൾ	ടി+21 ദിവസം
9	മറ്റ് ചോദ്യങ്ങൾ	ടി+15 ദിവസം

അമിത പലിശ ഈടാക്കിയതിന്റെ വ്യവസ്ഥാപനം.

പലിശ നിരക്കുകളും പ്രോസസ്സിംഗും മറ്റ് ചാർജുകളും നിർണ്ണയിക്കുന്നതിൽ കമ്പനി ഉചിതമായ ആഭ്യന്തര തത്വങ്ങളും നടപടിക്രമങ്ങളും നിശ്ചയിച്ചിട്ടുണ്ട്. ഈടാക്കേണ്ട പലിശ നിരക്ക് കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ അപകടസാധ്യതയുടെ ക്രമീകരണത്തെ ആശ്രയിച്ചിരിക്കുന്നു അതായത്, സാമ്പത്തിക ശക്തി, ബിസിനസ്സ്, ബിസിനസ്സിനെ

ബാധിക്കുന്ന നിയന്ത്രണ അന്തരീക്ഷം, മത്സരം, കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ മുൻകാല ചരിത്രം മുതലായവ. വായ്പയുടെ പൂർണ്ണമായ കാലയളവിൽ ഈടാക്കേണ്ട പലിശ നിരക്കും മൊത്തം പലിശ തുകയും അറിയിക്കും, അങ്ങനെ വായ്പക്കാരന് കൃത്യമായ പലിശയെക്കുറിച്ച് ബോധ്യമാകും. കടം വാങ്ങുന്നയാളിൽ നിന്ന് ഈടാക്കുന്ന ബാധ്യത. ഇത് എൽഎഫ്എല്ലിന്റെ വെബ്സൈറ്റിലും ലഭ്യമാകും. വെബ്സൈറ്റിലോ മറ്റോ പ്രസിദ്ധീകരിച്ച പ്രസ്തുത വിവരങ്ങൾ പലിശ നിരക്കുകളിൽ മാറ്റം വരുമ്പോഴെല്ലാം അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യും.

പലിശ നിരക്കുകൾ, പ്രോസസ്സിംഗ്, മറ്റ് ചാർജ്ജുകൾ എന്നിവ നിശ്ചയിക്കുന്നതിന് അനുയോജ്യമായ ആഭ്യന്തര തത്വങ്ങളും നടപടിക്രമങ്ങളും എൽഎഫ്എൽ ബോർഡ് തയ്യാറാക്കിയിട്ടുണ്ട്.

സമ്പ്രദായത്തിന്റെ അവലോകനം

മാനേജ്മെന്റിന്റെ വിവിധ തലങ്ങളിലുള്ള ന്യായ സമ്പ്രദായ കോഡിന്റെ പാലനത്തെക്കുറിച്ചും പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ പ്രവർത്തനത്തെക്കുറിച്ചും ബോർഡ് വാർഷിക അവലോകനം നടത്തും. ഓരോ ആറു മാസത്തിലും പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ ഈ കോഡിന്റെ പാലനം അവലോകനം ചെയ്യും, അത്തരം അവലോകനത്തിന്റെ ഒരു ഏകീകൃത റിപ്പോർട്ട് ബോർഡിന് സമർപ്പിക്കാവുന്നതാണ്.