

லென்ஸ்கார்ட் ஃபைனான்ஸ் லிமிடட்

நியாயமான நடைமுறை விதிகள்

பாலிசி தலைப்பு	பாலிசியின் பெயர்
கொள்கை உரிமையாளர்	வாடிக்கையாளர் சேவைக் குழு
அசல் வெளியீட்டு தேதி	மே 4, 2015
மாறுதல் தேதி	மார்ச் 14, 2024
மாறுதல் நடைமுறையான தேதி	மார்ச் 14, 2024
புதிய மீள்பார்வை தேதி	மார்ச் 14, 2025
கொள்கை பதிப்பு	13
வெளிப்புற நிபுணரால் சோதிக்கப்பட்ட செயல்பாட்டு அங்கங்கள்	ஆம் / இல்லை
இயக்குநர் குழு அங்கீகாரம்	ஆம்
ஒழுங்காற்று வழிகாட்டல்கள்/அறிவிக்கைகள்/சுற்றறிக்கைகள்	பெரு வழிகாட்டல் - இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (வங்கி-அல்லாத நிதி நிறுவனம் - அளவு அடிப்படையிலான ஒழுங்காற்று) வழிகாட்டல், 2003

கையெழுத்து இடுபவர்	பதவி	தேதி	கையெழுத்து
குழு அங்கீகாரம்			
இயக்குநர் குழு	இயக்குநர் குழு உறுப்பினர்	மார்ச் 14, 2024	
பரிந்துரைத்தவர்			
-	-	-	
நிர்வாக அனுமதி			
திரு.ஹர்ஷ்வர்த்தன் லானியா	சி.இ.ஓ & எம்.டி	-	
மீள்பார்வை			
திரு.அபிஷேக் சிங்	தலைமை இயக்கு அலுவலர்	மார்ச், 12 2024	
திரு.மம்தா ராணே	இணக்கம்	மார்ச் 12, 2024	
தயாரித்தவர்கள்			
திரு. அஜிதா கே	வாடிக்கையாளர் சேவைக் குழு	மார்ச் 12, 2024	

உள்ளடக்கம்

உள்ளடக்கம்	3
நோக்கம்	4
முக்கியமான வரையறைகள்	4
குறிக்கோள்	4
உறுதிமொழி	5
கடன் விண்ணப்பங்களும் அவற்றைச் செயல்படுத்தும் முறைகளும்	5
டிஜிடல் கடன் தளத்தில் பெறப்படும் கடன்	6
கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிகள்/கட்டுப்பாடுகள்	6
கடன் விநியோகம் (விதிகள் மற்றும் கட்டுப்பாடுகளில் மாற்றம் உள்பட).....	6
நிலுவை வசூல்	7
பிற வழிகாட்டல்கள்.....	7
குறை தீர்ப்பு வழிமுறை	7
நோக்கம்/முக்கிய உறுதிப்பாடுகள்	8
வாடிக்கையாளர் புகார்கள்/ குறைகளைக் கையாளுவதற்கான எந்திரம்.	8
அதிக வட்டி விதிப்பதை முறைப்படுத்தல்.....	11
விதிகளின் மீள்பார்வை.....	12

நோக்கம்

இந்திய ரிசர்வ் வங்கியானது (ஆர்.பி.ஐ) ஆனது வங்கி-அல்லாத நிதி நிறுவனங்களுக்கான (என்.பி.எஃப்.சி) நியாயமான நடைமுறை விதிகளுக்கான வழிகாட்டுதல்களை வழங்கி, அதன் மூலம் வாடிக்கையாளர்களைக் கையாளும் போது கடைப்பிடிக்க வேண்டிய நியாயமான வியாபாரம் மற்றும் பெருநிறுவன நடைமுறைகளுக்கான தரத்தை அமைத்திருக்கிறது, பெரு வழிகாட்டி, பாடம் VII - வங்கி-அல்லாத நிதி நிறுவனம் - அளவீட்டு அடிப்படையிலான ஒழுங்காற்று வழிகாட்டல்கள், 2023 (சுற்றறிக்கை எண். RBI / DoR / 2023-24 / 106 DoR. FIN. REC. No. 45 / 03. 10. 119 /2023-24) (அவ்வப்போது மாற்ற, திருத்த மற்றும் சமீப்பப்படுத்தப்படுவது)

லென்டிங்கார்ட் ஃபைனான்ஸ் லிமிடட் (இனி 'நிறுவனம்' அல்லது 'எல்.எஃப்.எல்' என்று கூறப்படும்) என்பது ஒரு வங்கி-அல்லாத நிதி நிறுவனம் (என்.பி.எஃப்.சி), ஆர்.பி.ஐ யில் பதிவு செய்யப்பட்டது மற்றும் மேற்கூறிய வழிகாட்டுதல்கள் காரணமாக கீழ்க்காணும் நியாயமான நடைமுறை விதிகள் ('எஃப்.பி.சி அல்லது 'விதிகள்') கடைப்பிடித்து, வாடிக்கையாளரைக் கையாளும் போது நிறுவனம் பின்பற்ற வேண்டிய நியாயமான நடைமுறைகள் / தரங்கள் கொள்கையை அமைக்கிறது. வாடிக்கையாளருக்கு இது தகவல் வழங்குவதுடன் தினசரி அடிப்படையில் அவர்களுடன் நிறுவனம் எப்படி நடந்துகொள்ள வேண்டும் என்ற எதிர்பார்ப்பையும் விவரிக்கிறது.

சமூக / பிற ஊடகங்களில் புகார் / விசாரணை பதிவு செய்திருப்போர் உள்பட வாடிக்கையாளர் அனைவருக்கும் இது பொருந்தும் மற்றும் தேவைக்கு ஏற்ப கீழ்க்காணும் தளங்களில் நிறுவனத்தைத் தொடர்புகொள்வதற்கு வாடிக்கையாளர் அனைவருக்கும் ஊக்கம் தருகிறது.

முக்கியமான வரையறைகள்

1. குழு: எல்.எஃப்.எல் நிறுவனத்தின் இயக்குநர் குழு.
2. கடனாளி/வாடிக்கையாளர்: ஏற்கனவே உள்ள அல்லது எதிர்கால எல்.எஃப்.எல் கடனாளிகள்/வாடிக்கையாளர்கள்.

குறிக்கோள்

இந்த விதிகள் உருவாக்கப்பட்டதன் குறிக்கோள்கள்:

- வாடிக்கையாளருடன் நியாயமான மற்றும் சுமுகமான உறவுகளை மேம்படுத்த, அவர்களைக் கையாளும்போது நியாயமான நடைமுறையை உறுதி செய்வது;
- தயாரிப்பின் மீது வாடிக்கையாளர் மேலான புரிதல் பெற்று அவர்கள் தகவலறிந்த முடிவுகள் எடுக்க உதவியாக அதிக வெளிப்படையாக இருப்பது;
- நிறுவனத்தின் மீது வாடிக்கையாளர் நம்பிக்கையைக் கட்டமைப்பது;
- வாடிக்கையாளரைக் கையாளும் போது நியாயமான தரங்களை அமைப்பதன் மூலம் நல்ல, நியாயமான மற்றும் வெளிப்படையான வியாபார நடைமுறைகளைப் பின்பற்றுவது;
- மேலான இயக்கு தரங்களை எட்டுவதற்காக, சந்தை சக்திகளை, நியாயமான போட்டி மூலம் ஊக்கப்படுத்துவது;

- முறையான சட்டச் செயல்முறைகளைப் பின்பற்றி, தேவையான இடங்களில் மீட்டெடுப்பு மற்றும் அமலாக்கம்.
- நியாயமான நடைமுறை தொடர்பாக ஆர்.பி.ஐ பரிந்துரைத்த பொருத்தமான ஒழுங்காறுகளுக்கு இணக்கத்தை உறுதி செய்தல்.

உறுதிமொழி

- எல்.எஃப்.எல் அனைத்துக் காலத்திலும் நியாயமாக, போதுமானதாகச் செயல்பட்டு மற்றும் தொழில் துறையில் நிலவுகின்ற தரமான நடைமுறைகளை எட்டுவதற்கு தன்னால் முடிந்த அளவு பாடுபடும்.
- எல்.எஃப்.எல் தொடர்புடைய சட்டங்கள் மற்றும் ஒழுங்காறுகள் அனைத்திற்கும் கீழ்ப்படியும் மற்றும் கடனாளிகளுடன் ஊடாடும்போது நேர்மை மற்றும் வெளிப்படையான தரம் கொள்கைகளைக் கடைப்பிடிக்கும்.
- வாடிக்கையாளருடன் ஊடாடும்போது நிறுவனமானது, ஆங்கிலம் அல்லது இந்தி அல்லது பொருத்தமான வழக்கு மொழியில் தெளிவான தகவல் வழங்கத் தேவையான நடவடிக்கை அனைத்தும் எடுக்கும்:
 - அதன் பல்வித தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள்;
 - விதிக்கள் மற்றும் கட்டுப்பாடுகள், வட்டி விகிதங்கள்/சேவைக்கட்டணங்கள்;
 - வாடிக்கையாளருக்குக் கிடைக்கின்ற பலன்கள் மற்றும் தாக்கங்கள், ஏதேனும் இருப்பின்;
 - கேள்விகள் ஏதும் இருந்தால் பதில் பெற தொடர்பு நபர்;
- இந்த விதிகள் நிறுவனத்தின் வலைத்தளத்தில் கிடைக்கச் செய்யப்படும்.
- எல்.எஃப்.எல் கடனாளி தொடர்பான தகவலை கண்டிப்பான ரகசியக்காப்பு செய்து மற்றும் சட்டத்தின் கீழ் தேவை அல்லது கடனாளியால் அனுமதிக்கப்பட்டால் ஒழிய எந்தத் தகவலையும் பகிராது.
- எல்.எஃப்.எல் கடனாளிகளுக்குத் தங்களுக்குக் கிடைக்கின்ற கணக்கு மற்றும் வசதிகள் தொடர்பான தகவல்கள் அறியும் உரிமையைப் பற்றித் தகவல் வழங்கத் தேவையான நடவடிக்கை எடுக்கும்.
- எல்.எஃப்.எல் பரிவர்த்தனை எதிலும் நுழைவதற்கு முன், வட்டி விகிதம், கட்டணங்கள், கணக்கிடும் முறை போன்ற நிதித் தகவல்களைத் தனது கடனாளிகளுக்குத் தெரிவிக்கும்.

கடன் விண்ணப்பங்களும் அவற்றைச் செயல்படுத்தும் முறைகளும்

- எல்.எஃப்.எல் முக்கியமாகத் தனது வாடிக்கையாளருக்கு, நிதிச் சந்தை வியாபாரத்தை நன்றாக அறிந்த மற்றும் பயன்படுத்த இயலுகின்ற நடுத்தர-பெரிய பெருநிறுவனங்களுடன் ஒப்பிட்டால் கடன் தேவை உள்ள எம்.எஸ்.எம்.இ வகைக்கு வியாபாரக் கடன் வழங்குகிறது.
- எல்.எஃப்.எல் சாதாரண வியாபார வழக்கத்தின் போது, அனைத்து நேரத்திலும் தன் கடனாளிகளுக்குக் கடன் பெறுவதற்குப் பின்பற்ற வேண்டிய செயல்பாடு மற்றும் செயல்பாடுகளை வழிகாட்டுகிறது.
- எல்.எஃப்.எல் இன் 'கடன் விண்ணப்பம் / பொருத்தமான ஆவணங்கள்', கடனாளி சமர்ப்பிக்க வேண்டிய/நலனைப் பாதிக்கக்கூடிய தகவல் அனைத்தையும் உள்ளடக்கி இருக்கும். தன்னைப் போன்ற பிற வங்கி-அல்லாத நிதி நிறுவனங்கள் (என்.பி.எஃப்.சி) வழங்குகின்ற இது போன்ற விதிகள் மற்றும் கட்டுப்பாடுகளை அர்த்தமுள்ள வகையில் பொருத்திப் பார்த்து அந்தப் பொருத்தத்தின் அடிப்படையில் தகவலறிந்த முடிவு எடுப்பதற்குத் தேவையான தகவலை எல்.எஃப்.எல் வழங்கும். மேலும், ஒப்பந்தத்தின் உள்ளடக்கம் கடனாளிகளுக்கு

அவர்கள் உள்ளூர் வழக்கு மொழி அல்லது அவர்களுக்குப் புரியும் மொழியில் விவரிக்கப்படும்.

- கடன் விண்ணப்பத்துடன் கடனாளிகள் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணப் பட்டியலை எல்.எஃப்.எல் இன் 'கடன் விண்ணப்பம் / பொருத்தமான ஆவணங்கள்' வழங்கும்.
- கடனாளி சமர்ப்பிக்கும் கடன் விண்ணப்பம் ஒவ்வொன்றும் தகவல், சொத்தின் உரிமையை உறுதி செய்கின்ற ஆவணங்கள், நபரின் அடையாளம், உறுப்பு மற்றும் ஈடு வைக்க வேண்டிய காரண்டி உள்பட்ட சொத்து, இவை அனைத்தையும் சுதந்திரமாக அவற்றின் தகுதி அடிப்படையில் ஆராயப்படும்.
- கடன் விண்ணப்பப் படிவம் எதையும் ஏற்க அல்லது நிராகரிப்பதற்கு முன்பாக விண்ணப்பத்தின் மீது முடிவு எடுப்பதற்கு முக்கியமான விடயமான கடனாளியின் கடன் தகுதியை உறுதிசெய்வதற்காக அவரை விடாமல் தொடரும் விசாரணைகளை எல்.எஃப்.எல் மேற்கொள்ளும்.
- கடன் பெறுவதற்கான கடன் விண்ணப்பத்தைப் பெற்றதற்கான ஏற்பு இரஃதை வழங்கும் முறையை எல்.எஃப்.எல் வைத்திருக்கிறது. அனைத்து விபரமும் முழுமையாகப் பெற்ற விண்ணப்பம் கிடைக்கப்பெற்ற தேதியில் இருந்து ஏற்கத்தக்க கால அவகாசத்திற்குள் கடனாளிக்குத் தனது முடிவினை எல்.எஃப்.எல் தெரிவிக்கும்.
- கடனாளியுடனான தகவல் தொடர்பு அனைத்தும் உள்ளூர் வழக்கு மொழி அல்லது கடனாளி புரிந்து கொள்ளக்கூடிய மொழியில் இருக்கும்.

டிஜிடல் கடன் தளத்தில் பெறப்படும் கடன்

- சோர்சிங் முகவர்களாகச் செயல்படுகின்ற டிஜிடல் கடன் தளங்களின் விபரம் (இனி முகவர்கள் என்று கூறப்படும்) எல்.எஃப்.எல் வலைத்தளத்தில் வெளிப்படுத்தப்படும்.
- முகவர்களாகச் செயல்படுகின்ற டிஜிடல் கடன் தளங்கள் எல்.எம்.எல் பெயரை வாடிக்கையாளருக்கு நேரடியாகத் தெரிவிக்கும் மற்றும் எந்த முகவர் சார்பாகச் செயல்படுகிறோம் என்பதை அவரிடம் எல்.எஃப்.எல் வெளிப்படுத்தும்.
- கடன் அனுமதி கிடைத்தவுடன், ஆனால் கடன் ஒப்பந்தம் கையெழுத்தாவதற்கு முன்பாக, லெட்டர் ஹெட்டில் கடன் அனுமதிக்கடிதம் கடனாளிக்கு வழங்கப்படும்.
- கடன் அனுமதி/ விநியோகம் செய்யும் போது கடனாளி அனைவருக்கும் கடன் ஒப்பந்த நகல் ஒன்று, அதில் குறிப்பிட்டுள்ள இணைப்பு ஆவணங்களின் நகலுடன் சேர்த்து வழங்கப்படும்.
- எல்.எஃப்.எல் பணியமர்த்தும் டிஜிடல் கடன் தளங்கள் மீது திறமையான கண்காணிப்பு உறுதிப்படுத்தப்படும்.
- குறை தீர்ப்பு வழிமுறை பற்றிய விழிப்புணர்வு ஏற்படுத்துவதற்குப் போதுமான முயற்சிகள் மேற்கொள்ளப்படும்.

கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிகள்/கட்டுப்பாடுகள்

- கடனாளிகளுக்கு அவர்கள் உள்ளூர் வழக்கு மொழி அல்லது அவர்களுக்குப் புரியும் மொழியில் கடன் அனுமதிக்கடிதம் அல்லது பிற வழிகளில், அனுமதிக்கப்பட்ட தொகையின் வரம்பு அத்துடன் விதிகள் மற்றும் கட்டுப்பாடுகள் அனைத்தும், வருடாந்திர தள்ளுபடி/வட்டி விகிதம் மற்றும் அது விதிக்கப்படும் முறை உள்பட அனைத்தையும் எழுத்து பூர்வமாக வழங்கி இந்த விதிகள் மற்றும் கட்டுப்பாடுகளைக் கடனாளியானவர் ஏற்றவற்றை எல்.எஃப்.எல் தனது

பதிவுகளில் வைத்துக்கொள்ளும்.

- தாமதமாகத் திருப்பிச் செலுத்தலுக்கான தண்ட வட்டி விகிதம் தொடர்பான ஷரத்து கடன் ஒப்பந்தத்தில் பெரிய எழுத்துக்களில் குறிப்பிடப்படும்.
- கடன் அனுமதி/ விநியோகம் செய்யும் போது கடனாளி அனைவருக்கும் கடனாளி புரிந்துகொண்ட கடன் ஒப்பந்த நகல் ஒன்று, அதில் குறிப்பிட்டுள்ள இணைப்பு ஆவணங்களின் நகலுடன் சேர்த்து வழங்கப்படும்.

கடன் விநியோகம் (விதிகள் மற்றும் கட்டுப்பாடுகளில் மாற்றம் உள்பட)

- உள்ளூர் வழக்கு மொழி அல்லது கடனாளி புரிந்து கொள்ளக்கூடிய மொழியில் கடன் விநியோக அட்டவணை, வட்டி விகிதங்கள், சேவைக் கட்டணங்கள், முன்செலுத்தல் கட்டணங்கள் முதலியவை உள்ளிட்ட மற்றும் இந்த வரையறைக்குள் வராத அனுமதியின் எந்த விதிகள் மற்றும் கட்டுப்பாடுகளில் ஏற்பட்டும் மாற்றங்கள் ஆகியவற்றை, எல்.எஃப்.எல் தனது பதிப்பித்த வலைத்தளம் அல்லது உகந்தபடி, குறிப்பிட்ட வாடிக்கையாளருக்குப் பொருந்தினால் தனது கடனாளிகளுக்கு அறிக்கை வழங்கும். அத்துடன் தள்ளுபடி/ வட்டி விகிதங்களின் மற்றும் கட்டணங்களில் மாற்றம் உத்தேசமாக மட்டுமே கொள்ளப்படும் என்பதை உறுதி செய்யும். இதற்கான கட்டுப்பாடு ஒன்று கடன் ஒப்பந்தத்தில் சேர்க்கப்படும்.
- ஒரு ஒப்பந்தத்தின் கீழ் செலுத்தலை வாபஸ் பெற/ வேகத்தை அதிகரிக்கும் எல்.எஃப்.எல்லின் முடிவு தொடர்பான கடன் ஒப்பந்தத்தின் படியே இருக்கும்.

நிலுவை வசூல்

- வாடிக்கையாளரின் நிலுவை பற்றிய தகவல் அனைத்தும் வழங்கி அதைச் செலுத்துவதற்கு நியாயமான கால அவகாசத்தையும் எல்.எஃப்.எல் வழங்கும்.
- நிலுவை முழுவதும் திருப்பிச் செலுத்தியவுடன் அல்லது எவ்வித சட்ட உரிமை அல்லது கடனாளிக்கு எதிராக அவர்களுக்கு இருக்கின்ற பிற கோரிக்கைகளுக்கு உட்பட்டு ஈட்டுப் பத்திரங்கள் அனைத்தையும் எல்.எஃப்.எல் விடுவிக்கும். இத்தகைய சட்ட உரிமை ஏதும் எடுக்கப்பட்டால், மீதமுள்ள கோரிக்கைகள் மற்றும் எந்தக் கட்டுப்பாடுகளின் கீழ் தொடர்பான கோரிக்கை செட்டில்/செலுத்தும் வரை எல்.எஃப்.எல் அந்த ஈட்டுப் பத்திரங்களைத் தன்வசம் தக்க வைத்துக் கொள்ளும் உரிமை பெறுவது பற்றிய முழு விபரங்கள் பற்றிய அறிக்கையைக் கடனாளிக்கு வழங்கும்.
- எல்.எஃப்.எல் தனது தரப்பைப் பாதுகாக்கும் அதே சமயம், திருப்பிச் செலுத்தாத கடனாளிகளிடம் இருந்து தனது நிலுவைகளை வாசூலிப்பதற்குப் போதுமான மற்றும் சட்டபூர்வ நடவடிக்கைகளை மேற்கொள்ளும்.
- தனது பணியாளர்கள் வாடிக்கையாளர்களை உரித்த முறையில் கையாளுவதற்குப் போதுமான பயிற்சி பெற்றிருப்பதை எல்.எஃப்.எல் உறுதி செய்யும்.

பிற வழிகாட்டல்கள்

- தொடர்புடைய கடன் ஒப்பந்தத்தில் உள்ள விதிகள் மற்றும் கட்டுப்பாடுகளுக்கான நோக்கம் தவிர்ந்து கடனாளியின் பிற விடயங்களில் தலையிடுவதை எல்.எஃப்.எல் தவிர்க்கும்.
- கடனாளியிடமிருந்து கடன் கணக்கை இடம் மாற்ற விண்ணப்பம் பெறப்பட்டால், அதற்கான இணக்கம் அல்லது வேறு, அதாவது எல்.எஃப்.எல் இன் ஆட்சேபம் ஏதும் இருந்தால் அது, பொதுவாக கடனாளியிடமிருந்து விண்ணப்பம் பெற்ற 21

நாட்களுக்குள் இத்தகைய கடனாளிக்குத் தெரிவிக்கப்பட்டுவிடும். இத்தகைய இடம் மாற்றமானது வெளிப்படையான ஒப்பந்த விதிகளுடன் இணக்கமான பொருத்தமான சட்டங்களின்படி இருக்கும்.

- தனது கடனாளியின் நிலுவையை வசூல் செய்யும் விடயத்தில், அகாலத்தில் கடனாளிகளைத் தொந்திரவு செய்வது, கடன்/நிலுவை வசூலிப்பதற்கு உடல் பலம் பிரயோகிப்பது முதலான தேவையற்ற தொந்திரவுகளில் எல்.எஃப்.எல் ஈடுபடாது. வாடிக்கையாளரை உகந்த முறையில் கையாளுவதற்கான பயிற்சி பணியாளர்களுக்கு வழங்கப்படும்.
- வியாபாரம் அல்லாத தனிமனிதக் கடனாளிகளுக்கு உடன்-கடனாளி இருந்தாலும் இல்லாவிட்டாலும், மிதவை விகிதக் கடன்கள் மீது முன்முடல் கட்டணம்/ முன்-செலுத்தல் தண்டங்கள் எதையும் எல்.எஃப்.எல் சுமத்தாது.
- நிறுவனத்தின் நிர்வாகிகள் முடிவின் காரணமாக ஏற்படும் சச்சரவுகளைத் தீர்ப்பதற்கு நிறுவனம் ஒரு அமைப்பை ஏற்படுத்தியுள்ளது அதில், இத்தகைய புகார்கள் நிறுவனத்தின் அந்த நிர்வாகிக்கு ஒரு படி மேல் பதவியில் உள்ள அலுவலரால் கேட்கவும் தீர்க்கவும் செய்யப்படும்.

குறை தீர்ப்பு வழிமுறை

தற்போதைய போட்டி உலகத்தில், வியாபார வளர்ச்சியைத் தக்க வைத்துக்கொள்வதற்கு அருமையான வாடிக்கையாளர் சேவை முக்கியமான ஒரு கருவியாகும். வாடிக்கையாளர் புகார்கள் எந்தப் பெருநிறுவன உறுப்பிற்கும் தன் வியாபார வாழ்வின் முக்கிய அங்கமாகும்.

எல்.எஃப்.எல் இல், வாடிக்கையாளர் சேவை மற்றும் மன நிறைவு எமது முதன்மைக் கவனம் ஆகும். புதிய வாடிக்கையாளர்களை ஈர்ப்பதற்கு மட்டுமில்லை, ஏற்கனவே உள்ள வாடிக்கையாளரைத் தக்கவைத்துக் கொள்வதற்கும் உடனடி மற்றும் திறமையான சேவை வழங்குவது கட்டாயம் என்று நாங்கள் நம்புகிறோம். எமது வாடிக்கையாளர்களுக்கு மேம்பட்ட அனுபவம் வழங்கும் நோக்கில் மேம்பட்ட வாடிக்கையாளர் அனுபவம் மற்றும் திறமையான குறை தீர்க்கும் வழிமுறை வழங்குவதை ஒட்டி ஏராளமான முன்னெடுப்புகளை எல்.எஃப்.எல் செய்திருக்கிறது.

எல்.எஃப்.எல் இன் குறைதீர் வழிமுறை மேலும் அர்த்தமுள்ளதாக மற்றும் திறனுள்ளதாக ஆக்குவதற்கு, ஒரு கட்டமைப்பு உருவாக்கப்பட்டுள்ளது. கொடுத்துள்ள விதிகள் மற்றும் ஒழுங்காறுகளின் எல்லைக்கு உட்பட்டு தேடப்படும் குறை தீர்ப்பு நியாயமானதாகவும் நேர்மையானதாகவும் இருக்கும் என்பதை இந்தத் திட்டம் உறுதி செய்யும்.

நோக்கம்/முக்கிய உறுதிப்பாடுகள்

எல்.எஃப்.எல் தனது வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கும் முக்கிய உறுதிப்பாடுகள் கீழ்க்காணுமாறு:

- வாடிக்கையாளர் அனைவரையும் நியாயமாக நடத்துவது;
- குறைகள் மற்றும் புகார்களை உரிய காலத்திற்குள் தீர்த்துவைப்பது;
- வாடிக்கையாளரின் கேள்விகளை முழுமையாகப் புரிந்து கொள்வதற்கு நேரம் எடுத்து, அதிகம் உதவியான வழியில் பதிலளிப்பது;
- குறைதீர் வழிமுறை மற்றும் பிரச்சினைகள்/புகார்களைத் தீர்ப்பதற்குத் தொடர்புகொள்ள வேண்டிய நியமன அலுவலர்கள் பற்றி வாடிக்கையாளருக்கு கற்றுக் கொடுப்பது.

முக்கியமாக, எமது வாடிக்கையாளரின் தனியுரிமை மற்றும் மானத்தை முக்கியமாகக் கருதுகிறது மற்றும் எல்.எஃப்.எல் தனது வாடிக்கையாளர்களை எப்போதும் நியாயமாகவும் மதிப்புடனும் நடத்தும்.

வாடிக்கையாளர் புகார்கள்/ குறைகளைக் கையாளுவதற்கான எந்திரம்.

பின்னூட்டம் வழங்க அல்லது புகாரளிக்க விரும்புகின்ற வாடிக்கையாளர்கள் கீழ்க்காணும் வழிகளை திங்கள்-வெள்ளி (தேசிய விடுமுறை நாட்கள் தவிர்த்து) காலை 10:00 மணி முதல் மாலை 7:00 மணி வரை பயன்படுத்தலாம்.

1) வாடிக்கையாளர் புகார்களைக் கையாள இருக்கின்ற உள்முக எந்திரம்

- i) எமது வாடிக்கையாளர் சேவை உதவிஎண் 1800 5720 202 (கட்டணம் இல்லாதது) (திங்கள்-வெள்ளி, தேசிய விடுமுறை நாட்கள் தவிர்த்து, காலை 10:00 மணி முதல் மாலை 7:00 மணி வரை)
- ii) எமக்கு மின்னஞ்சல் செய்க care@lendingkart.com
- iii) இந்த முகவரியில் எங்களுக்கு எழுதுங்கள்: லென்டிங்கார்ட் ஃபைனான்ஸ் லிமிடட், வெஸ்ட்கேட் பிசினஸ் வே, பிளாக் A, இரண்டாம் தளம் மார்க்கப்பா எஸ்.ஜி ஹைவே, டாடா குரோமா அருகில், அகமதாபாத் 380051

2) இந்தப் புகார் கொடுத்த காலத்தில் தீர்க்கப்படவில்லை அல்லது எல்.எஃப்.எல் வழங்கிய தீர்வில் அவருக்கு மனநிறைவு இல்லாத பட்சத்தில், குறை தீர்ப்பு & நோடல் அலுவலர் அலுவலரை வாடிக்கையாளர் அணுகலாம்:

பெயர்	திரு. அஜிதா கே
பதவி	மூத்த இயக்குநர் - வாடிக்கையாளர் சேவை
தொடர்பு எண்	+91- 6358874622 – காலை 10.30 முதல் மாலை 6.00 மணி வரை, திங்கள்-வெள்ளி, தேசிய விடுமுறை தவிர
மின்னஞ்சல்	grievance.redressal@lendingkart.com

வாடிக்கையாளர் அனைவரின் குறைகள் அனைத்தையும் பெறுவதற்கு, அலுவலக நேரத்தில் குறைதீர் அலுவலர் தயாராக இருப்பார்.

குறையைச் சோதித்த பிறகு, புகார் / குறை பெற்ற 30 நாட்களுக்குள் குறைதீர் அலுவலர் தனது இறுதி பதிலை அளிப்பார். இந்தக் காலத்தில், வாடிக்கையாளர் தமது குறையின் நிலமையைச் சோதிக்க எங்களுக்கு எழுதலாம், நாங்கள் கூடிய விரைவில் அதற்குப் பதிலளிப்போம்.

செயல்பாடுகளின் இயல்பால் குறிப்பிட்ட சில விடயங்களுக்கு கூடுதல் கால அவகாசம் தேவைப்படலாம்; எ.கா. ஆவணங்கள் வெளியே எடுக்க. நிறுவனம் இத்தகைய தாமதங்களை வாடிக்கையாளருக்கு அறிவிப்பதுடன் புகாரைத் தீர்ப்பதற்கு எதிர்பார்க்கும் கால அவகாசத்தையும் அவருக்கு அறிவிக்கும்.

- 3) குறிப்பிட்ட கால எல்லைக்குள் புகார்/சச்சரவு குறைதீர் அலுவலரால் தீர்க்கப்படவில்லை என்றால், வாடிக்கையாளர் நிர்வாகத்திற்கு எழுத வேண்டிய முகவரி

பெயர்	திரு.அபிஷேக் சிங்
பதவி	தலைமை இயக்கு அலுவலர்
மின்னஞ்சல்	COO.escalation@lendingkart.com

ஒருமாத காலத்திற்குள் புகார்/சச்சரவு தீர்க்கப்படவில்லை என்றால் (வாடிக்கையாளரின் புகார் முழுமையாக அல்லது பகுதியாக நிராகரிக்கப்பட்டது அல்லது வாடிக்கையாளருக்கு மனநிறைவு இல்லை அல்லது வாடிக்கையாளருக்கு பதில் ஏதும் கிடைக்கவில்லை), ஆம்பட்ஸ்மேன் அல்லது துணை ஆம்பட்ஸ்மேனிடம் கீழ்க்கண்ட வழிகள் ஏதாவது ஒன்றில் மேல் முறையீடு செய்யலாம்:

- 1) ஆன்லைன் வழியாக செய்யப்பட்ட புகார்கள்:

ஆன்லைன் புகார்கள் அதற்காக ஒதுக்கப்பட்ட போர்ட்டலில் செய்யலாம் அதாவது, <https://cms.rbi.org.in>

- 2) மின்னணு அல்லது காகிதத்தில் கொடுத்த புகார்:

ஆர்.பி.ஐ அறிவித்தபடி பெறுதல் மற்றும் செயல்படுத்தல் மையத்தில் பரிந்துரைக்கப்பட்ட வடிவில் மின்னணு அல்லது காகிதத்தில் புகாரளிக்கலாம் –

பெறுதல் மற்றும் செயல்படுத்தல் மையம் (சி.ஆர்.பி.சி)

இந்திய ரிசர்வ் வங்கி

சென்ட்ரல் விஸ்டா, செக்டார் 17,

சண்டிகர் - 160 017

மின்னஞ்சல் - crpc@rbi.org.in

கட்டணமில்லா எண் - 14448

(காலை 9:30 முதல் மாலை 5:15 வரை)

3) கட்டாய காட்சித் தேவைகள்

கீழ்க்கண்டவை எமது எல்.எஃப்.எல் அலுவலகங்கள் மற்றும் வலைத்தளம் அனைத்திலும் இருக்கின்றன:

- புகார் மற்றும் பரிந்துரைகளைப் பெறுவதற்கு உரிய ஏற்பாடுகள்.
- குறைதீர் அலுவலரின் பெயர், முகவரி மற்றும் தொடர்பு எண் காட்சிப்படுத்தல்
- முதன்மை நோடல் அலுவலரின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விபரம் (போன்/மொபைல் எண் மற்றும் மின்னஞ்சல் முகவரி) காட்சிப்படுத்தல்
- ஆம்பட்ஸ்மேனிடம் புகார் பதிவதற்கான வழிமுறை விபரம்
- ஆம்பட்ஸ்மேன் திட்டத்தின் முக்கிய அம்சங்கள் (ஆங்கிலம், இந்தி மற்றும் வழக்கு மொழிகளில்)

வாடிக்கையாளருக்கு மனநிறைவு தரும் வகையில் புகார்கள் அனைத்தும் முடித்து வைக்கப்படுவதைக் குறைதீர் செயல்முறை உறுதி செய்யும்.

அவர் தன் இடத்தில் இதைத் தீர்ப்பது இயலாது என்னும் பட்சத்தில் உகந்த மேலிடத்திற்கு அதைக் கொண்டு செல்வதை அவர்கள் உறுதி செய்வார்கள். வாடிக்கையாளர்கள் நேரடியாக மேலிடத்தில் சென்று புகார் அளிக்க வேண்டிய நிலையை எட்டுவதை உறுதி செய்வதே நமது நோக்கம் என்பதால், இந்தப் புகார்களை மீள்பார்வை செய்து புகாருக்கான காரணங்களையும் மேல் முறையீட்டுக்கான முகாந்திரத்தையும் புரிந்து கொண்டு அது மீண்டும் நிகழாமல் தடுப்பதற்கு இந்த திடமான முறையை நிறுவி இருக்கிறோம்.

4) கால வரையறை

புகாரளிப்பதற்கு வாடிக்கையாளர் மேற்கூறிய வழிகள் எதையும் பயன்படுத்தலாம் (காண்க - வாடிக்கையாளர் புகார்களைக் கையாளுவதற்கான உள்முக எந்திரம், குறிப்பு (a)). எழுத்து பூர்வமான புகார் எனில், ஒரு வாரத்திற்குள் ஏற்பு / பதில் அனுப்ப எல்.எஃப்.எல் முயற்சி செய்யும். விடயத்தை ஆராய்ந்தவுடன், வாடிக்கையாளருக்கு இறுதிப் பதில் அனுப்ப அல்லது புகாரளித்த ஒரு மாத காலத்திற்குள்ளாக மேலும் அவகாசம் கேட்டு ஒரு தாக்கல் அனுப்பும்.

எங்களால் பெறப்பட்ட புகார்கள் சரியான பார்வையில் நோக்கப்பட்டு அனைத்துக் கோணங்களிலும் பகுப்பாயப்படும். எந்தப் பிரச்சினையிலும் எல்.எஃப்.எல் இன் நிலைப்பாடு வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கப்படும். ஆராய்வதற்கு அவகாசம் தேவைப்படுகின்ற புகார்கள் உடனடியாக ஏற்கப்பட்டதாகத் தெரிவிக்கப்படும்.

செயல்பாடுகளின் இயல்பால் குறிப்பிட்ட சில விடயங்களுக்கு கூடுதல் கால அவகாசம் தேவைப்படலாம்; எ.கா. ஆவணங்கள் வெளியே எடுக்க. நிறுவனம் இத்தகைய தாமதங்களை வாடிக்கையாளருக்கு அறிவிப்பதுடன் புகாரைத் தீர்ப்பதற்கு எதிர்பார்க்கும் கால அவகாசத்தையும் அவருக்கு அறிவிக்கும்.

புதிய குறைதீர் வழிகள் ஏதும் இருப்பின் அதைச் சேர்ப்பது உள்பட வாடிக்கையாளரின் புகார்கள் / குறைகளைக் கையாளுவதற்கு எல்.எஃப்.எல் புதிய மாற்றங்களைச் சேர்க்கும் போதெல்லாம் மேற்கூறிய கொள்கையானது காலாந்திர மீள்பார்வை / திருத்தம் செய்யப்படும்.

கேள்விகளைத் தீர்த்துவைப்பதற்கான கால வரையறை கீழ்க்காணுமாறு

1	வாடிக்கையாளர் சேவை கேட்டு அணுகுகிறார்.	T
2	பெறப்பட்டது என்ற உறுதியுடன் டிக்கெட் எண் கொண்ட மின்னஞ்சல் தானாகவே வாடிக்கையாளருக்கு அனுப்பப்படும்	24 மணிகள்
3	வாடிக்கையாளர் தேவை அல்லது கவலைகள் தொடர்பான கேள்வி விசாரணை / கோரிக்கை / புகார் (இ.ஆர்.சி) என்று டேக் செய்யப்படும்	T+2 நாட்கள்
4	சேவை விண்ணப்பம் (எஸ்.ஆர்) விசாரணை என்றால், வாடிக்கையாளர் கேள்விக்குப் பதில் சொல்லிவிட்டு அது மூடப்படும்.	T+2 நாட்கள்
5	எஸ்.ஆர் வகை கோரிக்கை/புகார் என்றால், மேற்கொண்டு செயல்படுத்துவதற்காக அது உரிய துறைக்கு அனுப்பப்படும்.	T+2 நாட்கள்
6	எஸ்.ஆர் கோரிக்கை தொடர்பான குழுக்களால் தீர்க்கப்பட்டு எஸ்.ஆர் மூடப்படும்	டி.ஏ.டி கீழ்க்காணும் அட்டவணைப்படி
7	மூடல் செய்தி வாடிக்கையாளரின் பதிவுசெய்த மின்னஞ்சலுக்கு அனுப்புவது தூண்டப்படும்.	எஸ்.ஆர் மூடலின் நிகழ் நேரம்

கேள்விகளின் டி.ஏ.டி விபரம் கீழே:

1	கணக்கு அறிக்கை	T+5 நாட்கள்
2	விண்ணப்பம் நிலமை	T+7 நாட்கள்

3	செலுத்தல் உறுதி	T+7 நாட்கள்
4	விநியோகக் கேள்விகள்	T+7 நாட்கள்
5	இ.எம்.ஐ தொடர்பான கேள்விகள்	T+10 நாட்கள்
6	கடனை காலத்திற்குமுன் மூடல்	T+10 நாட்கள்
7	என்.ஓ.சி கடிதம்	T+10 நாட்கள்
8	சி.ஐ.பி.ஐ.எல் தொடர்பான கேள்விகள்	T+21 நாட்கள்
9	பிற கேள்விகள்	T+15 நாட்கள்

அதிக வட்டி விதிப்பதை முறைப்படுத்தல்.

வட்டி விகிதங்கள், மற்றும் செயல்முறை மற்றும் பிற கட்டணங்களை நிர்ணயிப்பதில் நிறுவனமானது தன் உள்முகக் கொள்கைகள் மற்றும் செயல்முறைகளை வகுத்துள்ளது. கடனாளியின் நிதி வலிமை, வியாபாரம், வியாபாரத்தைப் பாதிக்கின்ற ஒழுங்காற்றுச் சூழல், போட்டி, கடனாளியின் கடந்த வரலாறு முதலான கடனாளியின் அபாயங்களை அளவிட்டு அதன் அடிப்படையில் வட்டி விதிக்கப்படும். வட்டி விகிதம் மற்றும் கடன் காலம் முழுமைக்குமான மொத்த வட்டித் தொகை கடனாளிக்குத் தெரிவிக்கப்படும், அதனால் அவர் செலுத்த வேண்டிய வட்டி பற்றித்

துல்லியமாக அறிந்து கொள்வார். அது எல்.எஃப்.எல் இன் வலைத்தளத்திலும் கிடைக்கச்செய்யப்படும். வலைத்தளத்தில் வெளியிட்ட தகவல் அல்லது மற்றது, வட்டி விகிதத்தில் மாற்றம் ஏற்படும் போதெல்லாம் சமீப்பப்படுத்தப்படும்.

எல்.எஃப்.எல் இன் நிர்வாக இயக்குநர் குழுவானது, வட்டி விகிதம், செயல்முறை மற்றும் பிற கட்டணங்களை நிர்ணயிப்பதற்குப் பொருத்தமான உள்முகக் கொள்கைகள் மற்றும் செயல் முறைகளை வகுத்துள்ளது.

விதிகளின் மீள்பார்வை

குழுவானது, நியாயமான நடைமுறை விதிகளுக்கு இணக்கத்தை மற்றும் பல்வேறு நிர்வாகப் படிநிலைகளில் குறைதீர் வழிமுறை இயங்கும் விதத்தையும் ஆண்டுதோறும் மீள்பார்வை செய்யும். குறைதீர் அலுவலர் இந்த விதிகளுக்கு இணக்கத்தை ஒவ்வொரு ஆறு மாதங்களுக்கு ஒரு முறையும் மீள்பார்வை செய்வார் மற்றும் இத்தகைய மீள்பார்வையின் ஒட்டுமொத்த அறிக்கையையும் குழுவிடம் சமர்ப்பிப்பார்.