

ഇംടിംഗ്കാർട്ട് പ്രൊസസ്സ് ഇഖിഫി

അനുഭവമുഖേന പറ്റുതുല കോർ

పాలనీ శీర్షిక	పాలనీ పేరు
పాలనీ యజమాని	కస్టమర్ సీవా బృందం
అసలు జారీ చేసిన తేదీ	మే 14, 2015
సంస్కరణ తేదీ	మార్చి 14, 2024
పునర్విమర్శ యొక్క ప్రభావవంతమైన తేదీ	మార్చి 14, 2024
తదుపరి సమీక్ష తేదీ	మార్చి 14, 2025
పాలనీ సంస్కరణ	<b>13</b>
బాహ్య సలహాదారు తనిఖీ చేసిన ప్రయోజనాత్మకమైన అంశాలు	అవును / కాదు
బోర్డు ఆమోదించబడింది	అవును
నియంత్రణ మార్గదర్శకాలు/ సోలిసిటర్స్/ సర్క్యులర్లు	ప్రధాన మార్గదర్శకం - రిజిస్ట్రార్ జనరల్ ఆఫ్ ఆంధ్రప్రదేశ్ (జనరల్ కారీ ఆర్డర్ సంఖ్య ?? ) , 2023

సంకేతం చేసే అధికారం	పదవీ	తేదీ	సంకేతం
<b>బోర్డు ఆమోదం</b>			
బోర్డు ధైర్యం	బోర్డు సభ్యులు	మార్చి 12, 2024	
<b>సిఫార్సు చేయబడింది</b>			
-	-	-	
<b>నిర్వహణ ఆమోదం</b>			
హార్వర్ట్స్ బుసయ్య గారు	ప్రధాన కార్యనిర్వహణ అధికారి మరియు నిర్వహణకులు	-	
<b>సమీక్షించబడింది</b>			
అభిషేక్ సింగ్ గారు	ముఖ్య కార్యనిర్వహణ అధికారి	మార్చి 12, 2024	
కుమారి మమతా రాణి	వర్తింపు	మార్చి 12, 2024	
<b>తయారు చేయబడింది</b>			
కుమారి అశోక కె	కస్టమర్ సీవా బృందం	మార్చి 12, 2024	

ముఖ్యమైన నిర్వచనాలు.

ఉద్దేశ్యం .....	4
అంశము .....	4
ఒప్పందం <small>లోపం! బిక్మాన్స్ నిర్వచించబడలేదు</small> .....	4.
రుణాలు మరియు వాటిని ప్రాసెసింగ్/ ప్రక్రియ చేయటం కోసం ధరభాస్తులు..... <small>.....లోపం! బిక్మాన్స్ నిర్వచించబడలేదు.</small>	
డిజిటల్ రుణ వేదిక నుండి రుణం తీసుకోవడం .....	6
రుణ మదింపులకు మరియు నిబంధనలు/షరతులు .....	7
రుణాల చెల్లింపు (నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా) .....	7
బకాయిలు సేకరించడం .....	8
ఇతర మార్గదర్శకాలు .....	9
ఫిర్యాదు పరిష్కార ప్రక్రియ ప్రస్తుతం పోటీతత్వ నేతృత్వంలో .....	9
ఉద్దేశపూర్వకమైన/ముఖ్యమైన ఒప్పందములు.....	9
ఖాతాదారుని ఫిర్యాదులు / మనోవేదనలను పరిష్కరించేందుకు యంత్రాంగం.....	13
వసూలు చేయబడిన అధిక వడ్డీ నియంత్రణ .....	14
సమీక్ష కోడ్ .....	14

## ఉద్దేశ్యం

భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ (RBI) బ్యాంకింగ్ కాలిబ్రేషన్ సంస్థలు (NBFCలు) కోసం న్యాయమైన పద్ధతులను కోల్పోయే మార్గదర్శకాలను జారీ చేసింది, దీని ద్వారా వారి ఖనియోగదారులతో వ్యవహారించేటప్పుడు న్యాయమైన వ్యాపారం మరియు కార్యక్రమాల పద్ధతులకు ప్రమాణాలను నిర్దేశిస్తుంది - ప్రధాన మార్గదర్శకం - బ్యాంకింగ్ కాలిబ్రేషన్ సంస్థ అధ్యయనం VII. - స్వేచ్ఛ వ్యవస్థల అధికార ఆదేశాలు, 2023 (సర్క్యులర్ నంబర్. RBI / DoR / 2023-24 / 106 DoR. FIN. REC. నం. 45 / 03. 10. 119 / 2023-24) (సవరించిన, సవరించబడిన మరియు ఎప్పటికప్పుడు సవరించబడినట్లుగా)

రిండింగ్ పైనాన్స్ టెలిబిల్డ్ (ఇకపై 'సంస్థ' లేదా 'LFL'గా సూచిస్తారు) అనేది RBIతో సహజంగా బ్యాంకింగ్ కాలిబ్రేషన్ సంస్థ (NBFC) మరియు పేర్కొన్న మార్గదర్శకాల ప్రకారం కింది న్యాయమైన పద్ధతులను కోల్పోయే 'ద' కోల్పోయే) తన ఖనియోగదారులతో వ్యవహారించేటప్పుడు సంస్థ అనుసరించాల్సిన అనుకూలమైన పద్ధతులు / ప్రమాణాల సూత్రాలను నిర్దేశిస్తుంది. ఇది ఖనియోగదారులకు సమాచారాన్ని అందిస్తుంది, వారితో రోజువారీ ప్రాతిపదికన ఎలా వ్యవహరిస్తుంది వివరిస్తుంది.

ఈ కోడ్ నోపేట్ ఖనియోగదారులతో వ్యవహరించేటప్పుడు చేయబడిన ఏదైనా పిర్యాదులు / విచారణలు ఉన్న ఖనియోగదారులందరికీ వర్తిస్తుంది / ఏదైనా ఇతర ఖనియోగదారుల సంస్థ ఖనియోగదారులందరినీ అవసరమైన విధంగా కింద వేదికలను చేరుకోవడానికి ప్రోత్సహిస్తుంది.

ముఖ్యమైన నిర్దేశనాలు

- బోర్డు:** అంటే ఎల్ ఎఫ్ ఎల్ యొక్క బోర్డు డైరెక్టర్లు / నిర్వాహకులు.
- రుణగ్రహీత / ఖాతాదారు:** ఎల్ ఎఫ్ ఎల్ యొక్క ఇప్పటికే ఉన్న లేదా భావి రుణగ్రహీతలు / ఖాతాదారులు అని అర్థం.

## అంశము

ఈ కోడ్ ఒక లక్ష్యంతో అభివృద్ధి చేయబడింది:

- వినియోగదారులతో వ్యవహరించేటప్పుడు న్యాయమైన పద్ధతులను కల్పించడం, వారితో న్యాయమైన మరియు సహజమైన సంబంధాన్ని ప్రోత్సహించడం;
- వినియోగదారుడికి మెరుగైన అవగాహన కల్పించడం మరియు సమాచారం నిర్ణయాలు తీసుకునేలా పారదర్శకత కల్పించడం;
- సంస్థలో వినియోగదారుడి విశ్వాసాన్ని బలపరచడం కోసం;
- వినియోగదారులతో వ్యవహరించడంలో సహేతుకమైన ప్రమాణాలను నిర్ణయించడం ద్వారా మంచి, న్యాయమైన మరియు పారదర్శక వ్యాపార ఆచరణలను అనుసరించండి;
- సరసమైన పోటీ ద్వారా, అధిక కార్యాచరణ ప్రమాణాలను సాధించేందుకు మార్కెట్ వ్యూహాలను ప్రోత్సహించడం;
- తిరిగి పొందడం మరియు అమలు చేయడం, అవసరమైన చట్టాన్ని అనుసరించి, నిర్వహించడం జరుగుతుంది.
- న్యాయమైన పద్ధతులకు సంబంధించి అర్హత సూచించిన ఏదైనా సందర్భాలకు అనుగుణంగా ఉండేలా చూడటం.

## ఒప్పందం

- ఎల్ఎఫ్ఎల్ అన్ని సమయాల్లో, న్యాయంగా, సహేతుకంగా వ్యవహరించడానికి మరియు పరిశ్రమలో ప్రబలమైన ప్రామాణిక పద్ధతులను చేరుకునేలా చేస్తుంది.
- ఎల్ఎఫ్ఎల్ అన్ని సంబంధిత చట్టాలు, నిబంధనలకు కట్టుబడి ఉంటుంది మరియు రుణగ్రహీతలతో సంకర్షణ సమయంలో సమగ్ర మరియు పారదర్శకత యొక్క నైతిక సూత్రాలను చేరుకుంటుంది.

- వినియోగదారులతో పరస్పరం వ్యవహరించేటప్పుడు, ఆంగ్లము లేదా హిందీలో లేదా సంబంధిత స్థానిక భాషలో స్పష్టమైన సమాచారం అందించడానికి అవసరమైన అన్ని చర్యలను సంస్థ తీసుకోవాలి:

i. దాని వివిధ ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు;

ii. నిబంధనలు మరియు షరతులు, వడ్డీ రేట్లు/ సేవ ఛార్జీలు;

iii. వినియోగదారులకు అందుబాటులో ఉన్న ప్రయోజనాలు మరియు అంతరాయాలు, ఏదైనా ఉంటే;

iv. ప్రశ్నలను అడగడానికి సంపర్క వ్యక్తులు, ఏవైనా ఉంటే;

- కోడ్ దాని యొక్క వెబ్ సైట్ లో అందుబాటులో ఉంటుంది.
- ఎల్ఎఫ్ఎల్ రుణగ్రహీతలకు సంబంధించిన సమాచారాన్ని ఖచ్చితంగా గోప్యంగా వ్యవహరిస్తారు మరియు ఎవరికీ భాగస్వామ్యం చేయకూడదు సమాచారం, తప్పనిసరిగా చట్టప్రకారం అవసరం లేకుండా లేదా రుణగ్రహీత చెల్లించిన లేదా అనుమతి లేకుండా.
- ఎల్ఎఫ్ఎల్ వారి ఖాతా గురించి సమాచారం అందించే హక్కును మరియు వాటిని అందుబాటులో ఉన్న సదుపాయాలు తెలియజేయడానికి అవసరమైన చర్యలను తీసుకోవాలి.
- ఎల్ఎఫ్ఎల్ లావాదేవీలు, రుసుములు, గణన పద్ధతి మొదలైన మొత్తం ఆర్థిక సమాచారం వారి యొక్క రుణగ్రహీతలకు తెలియజేయాలి.

**రుణాలు మరియు వాటిని ప్రాసెసింగ్/ ప్రక్రియ చేయటం కోసం ధరఖాస్తులు**

- ఎల్ఎఫ్ఎల్ ప్రధానంగా ఎమ్ఎస్ఎమ్ఈ విభాగంలో దాని వినియోగదారులకు పెట్టుబడులకు వ్యాపార ఋణం అందిస్తుంది, దీనిలో ఆర్థిక వివణి వ్యాపారాన్ని బాగా విశదీకరించిన మరియు కలిగి ఉన్న పెద్ద సామూహిక ఖాతాదారులతో పోలిస్తే రుణగ్రహీత సహాయం అవసరమవుతుంది.
- ఋణ గ్రహీతకు లావాదేవీల ప్రక్రియ మరియు విధానం గురించి వారికి తెలియజేయుటకు వ్యాపారంలో మార్గనిర్దేశం చేసేందుకు ఎప్పటికప్పుడు ఎల్ఎఫ్ఎల్ ప్రయత్నిస్తుంది.
- ఎల్ఎఫ్ఎల్ యొక్క 'రుణ దరఖాస్తు ఫారం / తగిన పత్రాలు' రుణగ్రహీత సమర్పించాల్సిన అన్ని సమాచారం అందులో ఉంటుంది. ఇతర నాన్-బ్యాంకింగ్ ఆర్థిక సంస్థలు (ఎన్బిఎఫ్పీ లు) అందించే ఇలాంటి షరతులు మరియు షరతులతో అర్థవంతమైన పోలిక చేయడానికి రుణగ్రహీతకు వీలు కల్పించటానికి అవసరమైన సమాచారం ఎల్ఎఫ్ఎల్ ద్వారా అందించబడుతుంది. అంతేకాక, ఒప్పందం యొక్క సంచారాన్ని స్థానిక భాషలో రుణగ్రహీతకు వివరించబడింది.

ఋణ దరఖాస్తు పత్రంతో సహా రుణగ్రహీతలు సమర్పించవలసిన పత్రాల జాబితాను కూడా ఎల్ఎఫ్ఎల్ యొక్క 'రుణ దరఖాస్తు ఫారం / తగిన పత్రాలు'ని కూడా సూచిస్తుంది.

- రుణగ్రహీత సమర్పించిన ప్రతి రుణ దరఖాస్తు ఫారం స్వతంత్రంగా వారి యొక్క శ్రేష్ఠతపై మరియు అన్ని సమాచారం యొక్క పరిశీలన మీద, ఆస్తి యొక్క శ్రేష్ఠత ధృవీకరించడానికి అవసరమైన పత్రాలు, వ్యక్తి యొక్క గుర్తింపు మరియు భద్రత అందించడం, హామీలు, ఏదైనా ఉంటే.
- రుణగ్రహీత యొక్క రుణము యొక్క మంచితనాన్ని నిర్ధారించేందుకు రుణగ్రహీత శ్రద్ధతో ఎల్ఎఫ్ఎల్ కట్టుబడి ఉండాలి, ఇది ఏదైనా రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్ మంజూరు లేదా తిరస్కరణకు ముందుగా దరఖాస్తు యొక్క నిర్ణయాన్ని తీసుకునే ముఖ్యమైన నిర్ణయాత్మకమైన విషయం ఉంటుంది
- రుణ గ్రహీతకు ఋణ దరఖాస్తు ఫారం అందుకున్నందుకు రుణ గ్రహీతకు ఎల్ఎఫ్ఎల్ ఒక రసీదు ఇవ్వడం కోసం ఒక యంత్రాంగాన్ని కలిగి ఉంటుంది. పూర్తి సమాచారంలో అవసరమైన సమాచారాన్ని అందుకున్న తేదీ నుండి సహేతుకమైన వ్యవధిలో దాని నిర్ణయం గురించి రుణగ్రహీతకు ఎల్ఎఫ్ఎల్ తెలియజేస్తుంది.

- రుణగ్రహీతకు అన్ని సమాచారాలు స్థానిక భాషలో లేదా వారికి అర్థమయ్యే భాషలో ఉండాలి.

## డిజిటల్ రుణ వేదిక నుండి రుణం తీసుకోవడం

- ఇతర సంస్థల ఏజెంట్లుగా (ఇకపై ఏజెంట్లు అని పిలుస్తారు) నిమగ్నమైన డిజిటల్ రుణ వేదికల పేర్లను ఎల్ఎఫ్ఎల్ వెబ్సైట్లో తెలియజేయాలి.
- ఏజెంట్లుగా నిమగ్నమైన డిజిటల్ రుణ వేదికలు ఐసయోగదారుకి ఎల్ఎఫ్ఎల్ పేరును ముందుగా తెలియజేయాలని ఆదేశించాలి మరియు ఎల్ఎఫ్ఎల్ ఏజెంట్ పేరును తెలుపుతుంది, దీని తరఫున వారు అతనితో పరస్పర చర్యలో ఉన్నారు.
- ఏజెంట్లుగా నిమగ్నమైన డిజిటల్ రుణ వేదికలు ఐసయోగదారుకి ఎల్ఎఫ్ఎల్ పేరును ముందుగా తెలియజేయాలని ఆదేశించాలి మరియు ఎల్ఎఫ్ఎల్ ఏజెంట్ పేరును తెలుపుతుంది, దీని తరఫున వారు అతనితో పరస్పర చర్యలో ఉన్నారు.

రుణ ఒప్పందపు కాపీ, రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న అన్ని అనుబంధాల కాపీతో పాటు రుణాలను మంజూరు చేసే / చెల్లించే సమయంలో రుణగ్రహీతలందరికీ అందించాలి.

- ఎల్ఎఫ్ఎల్ ఉపయోగించే డిజిటల్ రుణ వేదికలపై సమర్థవంతమైన పర్యవేక్షణ మరియు పై ఐసయోగదారుకు హామీ ఇవ్వాలి.
- ఫిర్యాదుల పరిష్కారం యంత్రాంగం గురించి అవగాహన కల్పించేందుకు తగిన ప్రయత్నాలు చేయాలి.

## రుణ మదింపులకు మరియు నిబంధనలు / షరతులు

- రుణగ్రహీతకు ఎల్ఎఫ్ఎల్ అనుమతి మంజూరు చేయడం లేఖ ద్వారా వ్రాయడం, వార్షిక రేటు తగ్గింపు / వడ్డీ రేటు మరియు వాటి యొక్క పద్ధతి వంటి అన్ని నిబంధనలు మరియు షరతులతో సహా పరిమితి యొక్క పరిమితి మరియు ఎల్ఎఫ్ఎల్ రికార్డుపై రుణగ్రహీతచే ఈ నిబంధనలు మరియు షరతులను అంగీకరించి ఉంచండి.
- ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లింపు కోసం వసూలు జరిమానా వడ్డీ సంబంధించిన ఏదైనా నిబంధన రుణ ఒప్పందం లో బోల్డ్ శైలిలో పేర్కొన్న చేయబడుతుంది.
- రుణ మంజూరు చేసే సమయంలో / రుణము చెల్లింపు చేసేటప్పుడు రుణగ్రహీతలందరికీ రుణ ఒప్పందంలో కోట్ చేయబడిన అన్ని ఆవరణాల్లోని నకలుతో రుణగ్రహీత గ్రహించిన విధంగా రుణ ఒప్పందం యొక్క నకలును ఎల్ఎఫ్ఎల్ మంజూరు చేయాలి.

## రుణాల చెల్లింపు (నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా)

- ప్రచురించబడిన వెబ్సైట్ లేదా ఏదైనా ఒకటి తగిన విధంగా ఖాతాదారునికి ప్రత్యేకంగా ఉన్నట్లయితే, స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్న భాషలో రుణాల పట్టీ, వడ్డీ రేట్లు, సేవ ఛార్జీలు, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు మొదలైన వాటికి మాత్రమే పరిమితం కాకుండా, మంజూరు యొక్క నిబంధనలలో మరియు షరతుల్లో ఎలాంటి మార్పు లేకుండా దాని రుణగ్రహీత (ల) కు ఎల్ఎఫ్ఎల్ నోటీసు ఇస్తుంది. తగ్గింపు / వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో మార్పులను మాత్రమే ప్రోత్సాహకంగా ప్రభావితం చేస్తాయని కూడా ఎల్ఎఫ్ఎల్ నిర్ధారిస్తుంది. ఈ విషయంలో తగిన నిబంధన రుణ ఒప్పందంలో చేర్చబడుతుంది

ఒక ఒప్పందం కింద చెల్లింపు లేదా పనితీరును వాపసు/ వేగవంతం చేయడానికి ఎల్ఎఫ్ఎల్ నిర్ణయం సంబంధిత రుణ ఒప్పందంతో ఏకమవుతుంది.

## బకాయిలు సేకరించడం

- ఎల్ఎఫ్ఎల్ వినియోగదారులకు వారి బకాయిలకు సంబంధించి అన్ని సమాచారాన్ని అందించి, అదే చెల్లింపుకు సహాయకమైన సమయాన్ని అందిస్తుంది.
- ఎఫ్ ఎఫ్ ఎల్ అన్ని రుసుములు తిరిగి చెల్లించటానికి లేదా రుణగ్రహీతకు వ్యతిరేకంగా ఏదైనా ఇతర వాదనకు ఏవైనా చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా తాత్కాలిక హక్కుకు రుణాల అత్యుత్తమ మొత్తాన్ని గుర్తించేటప్పుడు అన్ని సెక్యూరిటీలను విడుదల చేయాలి. బదులుగా అటువంటి హక్కును అమలు చేయవలసి ఉంటే, అటువంటి హక్కును అమలు చేయవలసి ఉంటే, మిగిలిన వాదనలు మరియు సంబంధిత దావా స్థిరపడటానికి / చెల్లించబడే వరకు ఎఫ్ ఎఫ్ ఎల్ సెక్యూరిటీలను నిలుపుకోవటానికి అర్హమైన నిబంధనల గురించి పూర్తి వివరాలతో ఉన్న వాటిని గురించి రుణగ్రహీత ఇవ్వబడుతుంది.
- తన ప్రయోజనాలను కాపాడుతూనే, రుణగ్రహీతలు తన రుణాలను తిరిగి పొందటానికి ఎఫ్ ఎఫ్ ఎల్ సహాయకమైన విధులు చేపట్టగలిగే చర్యలు తీసుకుంటుంది.
- తగిన పద్ధతిలో వినియోగదారులతో వ్యవహరించడానికి సిద్ధమై తగినంతగా శిక్షణ పొందుతారని ఎఫ్ ఎఫ్ ఎల్ /LFL నిర్ధారిస్తుంది

## ఇతర మార్గదర్శకాలు

- ఎల్ఎఫ్ఎల్ రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులలో పేర్కొన్న అవసరాలను మినహాయించి, తన రుణగ్రహీత వ్యవహారాల్లో జోక్యము చేసుకోడు ( ముందుగా వెల్లడి చేయని క్రొత్త సమాచారం ఎల్ఎఫ్ఎల్ యొక్క నోటీసుకు వస్తే తప్ప).
- రుణగ్రహీత యొక్క అకౌంటు బదిలీ కోసం రుణగ్రహీత నుండి అభ్యర్థనను స్వీకరించినప్పుడు, సమ్మతి లేదా అభ్యంతరం ఉంటే, సాధారణంగా రుణగ్రహీత యొక్క అభ్యర్థనను స్వీకరించిన తేదీ నుండి 21 రోజుల్లో తెలియజేయబడుతుంది. అటువంటి బదిలీ అన్ని చట్టాలకు అనుగుణంగా, పారదర్శక ఒప్పంద నియమాల ప్రకారం ఉంటుంది.
- ఋణం యొక్క తిరిగి చెల్లింపు విషయంలో, ఎల్ఎఫ్ఎల్ మితిమీరిన వేధింపులకు పాల్పడదు. అంటే, ఋణం తిరిగి పొందడం కోసం కండరాల శక్తిని ఉపయోగించడం, అర్ధరాత్రులు పోస్టు చేసి ఇబ్బంది పెట్టడం వంటివి చేయదు. సిబ్బంది సరైన పద్ధతిలో వినియోగదారులతో వ్యవహరించడానికి తగిన శిక్షణ ఇవ్వబడుతుంది.



- సహ-బాధ్యతలతో లేదా లేకుండా. వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం మంజూరు చేయబడిన ప్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ లోన్లపై ఎల్ఎఫ్ఎల్ రుణదాత రుసుముపై ఎటువంటి జారీ ఛార్జీలు / ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానాలకు వడ్డీ వసూలు చేయదు.
- కంపెనీ అధికారుల నిర్ణయాల వల్ల తదితర బాధ్యతల పరిష్కారానికి కంపెనీలో ఒక వ్యవస్థ ఉంటుంది. దీనిలో కంపెనీ అధికారుల కంటే ఒక స్థాయి ఉన్నతాధికారి ఈ ఫిర్యాదులను విచారించి పరిష్కరిస్తారు.

### ఫిర్యాదు పరిష్కార ప్రక్రియ ప్రస్తుతం పోటీతత్వ నేతృత్వంలో

వ్యాపార వృద్ధి కోసం ఉత్తమమై ఖాతాదారుని సేవ అనేది ఒక ముఖ్యమైన సాధనంగా చెప్పవచ్చు. ఖాతాదారుని ఫిర్యాదులు ఏ సామూహిక సంస్థలో అయినా వ్యాపార యొక్క భాగం.

ఎల్ఎఫ్ఎల్ వద్ద, ఖాతాదారుని సేవ మరియు సంతృప్తి మీద మేము ప్రధానంగా దృష్టి పెడతాము. కొత్త వినియోగదారులను ఆకర్షించడమే కాకుండా, ఇప్పటికే ఉన్న వారిని నిలుపుకోవడానికి త్వరితమైన మరియు సమర్థవంతమైన సేవలను అందించడం అవసరం. మా వినియోగదారులకు మెరుగైన అనుభవాన్ని అందించే దృష్టితో ఒక మంచి ఖాతాదారుని అనుభవాన్ని మరియు సమర్థవంతమైన పరిష్కార ప్రక్రియను అందించడానికి అనేక కార్యక్రమాలతో ఎల్ఎఫ్ఎల్ ముందుకు వచ్చింది.

ఎల్ఎఫ్ఎల్ యొక్క పరిష్కార ప్రక్రియ మరింత అర్థవంతమైన మరియు ప్రభావవంతం చేయడానికి, నిర్మాణాత్మక వ్యవస్థ నిర్మించబడింది. ఈ వ్యవస్థ, కోరిన పరిష్కారం న్యాయమైనదిగా మరియు, ఇవ్వబడిన నియమాలు మరియు నియంత్రణలకు అనుగుణంగా ఉండా లేదా అని నిర్ధారించుకుంటుంది.

### ఉద్దేశపూర్వకమైన/ముఖ్యమైన ఒప్పందములు

తన వినియోగదారుల కోసం ఎల్ఎఫ్ఎల్ యొక్క ముఖ్య కట్టుబాట్లు:

- ప్రతి వినియోగదారుని సమానంగా చూడటం;
- సకాలంలో సమస్యలను మరియు ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడం;
- కస్టమర్ల ప్రశ్నలను పూర్తిగా అర్థం చేసుకునేందుకు మరియు సమర్థవంతమైన రీతిలో ప్రతిస్పందించడానికి సమయాన్ని కేటాయించడం;
- సమస్యలను / ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి సంప్రదింపు చేయవలసిన పరిష్కార ప్రక్రియ మరియు నియమించబడిన అధికారుల గురించి వినియోగదారులకు అవగాహన కల్పించడం.

ముఖ్యంగా, ఎల్ఎఫ్ఎల్ తమ వినియోగదారుల యొక్క గోప్యత మరియు గౌరవాన్ని చాలా ముఖ్యమైనవిగా తీసుకుంటుంది, మరియు తన వినియోగదారులతో అన్ని సమయాల్లో మర్యాదగా వ్యవహరిస్తుంది.

**ఖాతాదారుని ఫిర్యాదులు / మనోవేదనలను పరిష్కరించేందుకు యంత్రాంగం**

ప్రక్రియ అభిప్రాయాన్ని పంపాలనుకునేవారు లేదా వారి ఫిర్యాదులను పంపాలనుకునే వినియోగదారులు సోమవారం నుండి శనివారం వరకు (జాతీయ సెలవులు మినహా) ఉదయం 10:00 గంటల నుండి సాయంత్రం 7:00 గంటల మధ్య క్రింది ఛానెళ్లను ఉపయోగించవచ్చు.

**1) కస్టమర్ ఫిర్యాదులను పరిష్కరించేందుకు అంతర్గత ప్రక్రియ**

i) మా కస్టమర్ సర్వీస్ హెల్ప్లైన్ కి 1800 5720 202 (టోల్ ఫ్రీ) కాల్ చేయండి (ఉదయం 10:00 గంటల నుండి రాత్రి 7:00 గంటల వరకు సోమవారం నుండి శనివారం, త్రుత్య సెలవులు మినహాయించి)

ii) మాకు ఇమెయిల్ చేయండి [care@lendingkart.com](mailto:care@lendingkart.com)

iii) లిండింగ్ కార్ట్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్, వెస్ట్ గేట్ టెక్నోసెన్ టే, బ్లాక్ A, రెండవ అంతస్తు మిక్ల్యా SG హైవే, టాటా క్రోమా దగ్గర, అహ్మదాబాద్ 380051.

పేర్కొన్న చిరునామా వద్ద మాకు వ్రాయండి: Lendingkart ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్, 6వ అంతస్తు, బ్లాక్ బి , ది ఫస్ట్, ఫస్ట్ అవెన్యూ, కేశవ్పాగ్ పార్టీ ప్లాట్లు పక్కన, వస్త్రపూర్, అహ్మదాబాద్ - 380015

2) ఇచ్చిన సమయంలో ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడకపోయిన లేదా ఎల్ఎఫ్ఎల్ ద్వారా అందించిన పరిష్కారంతో అతను / ఆమె సంతృప్తి చెందకపోయిన కస్టమర్ నోడల్ ఆఫీసర్ మరియు ఫిర్యాదులను పరిష్కరించే ఆఫీసర్ని సంప్రదించవచ్చు:

పేరు	కుమారి అజిత కే
పదవి	సీనియర్ డైరెక్టర్ - కస్టమర్ సర్వీస్
సంప్రదించడానికి నెంబర్	- సోమవారం నుండి శుక్రవారం వరకు ఉయదయం 10.30 గంటల నుండి సాయంత్రం 6.00 గంటల వరకు. ప్రభుత్వ సెలవులు మినహాయించి
ఈమెయిల్ ఐడి	grievance.redressal@lendingkart.com

అన్ని వినియోగదారుల ఫిర్యాదులను స్వీకరించడానికి కార్యాలయ సమయంలో గ్రీవెన్స్ రిడ్రెస్సల్ ఆఫీసర్ అందుబాటులో ఉంటారు.

ఫిర్యాదు పరిశీలించిన తరువాత, గ్రీవెన్స్ రిడ్రెస్సల్ ఆఫీసర్ ఫిర్యాదు తీసుకున్నాక 30 పని రోజుల్లోపు చివరి ప్రతిస్పందనను పంపుతారు. ఈ సమయంలో, వినియోగదారుడు వారి ఫిర్యాదు యొక్క స్థితిని తనిఖీ చేయడానికి మనకు వ్రాయవచ్చు, మేము వీలైనంత త్వరలో వాటికి స్పందిస్తాము

కొన్ని కేసులలో ఉన్న కార్యకలాపాల స్వభావం కారణంగా, అదనపు సమయం అవసరం కావచ్చు; ఉదా. పత్రాల వెనక్కివ్వడం వంటివి. అటువంటివి ఏమైనా ఉంటే కంపెనీ వినియోగదారులకు తెలియజేస్తుంది మరియు ఫిర్యాదు యొక్క పరిష్కారం కోసం కావాల్సిన సమయాన్ని అంచనా వేసి తెలియజేస్తుంది.

3) ఫిర్యాదు/వివాదం ఫిర్యాదు అధికారి ద్వారా సకాలంలో పరిష్కరించబడకపోతే, కస్టమర్ ఈ విరునామాలలో మేనేజ్మెంట్ కు వ్రాయవచ్చు

పేరు	అభిషేక్ సింగ్ గాథ్
పదవి	మొబిలైటీ కార్యనిర్వహణ అధికారి
ఈమెయిల్ ఐడి	COO.escalation@lendingkart.com

4) ఒక నెల వ్యవధిలో ఫిర్యాదు/వివాదం పరిష్కరించబడకపోతే (కస్టమర్ యొక్క ఫిర్యాదు పూర్తిగా లేదా పాక్షికంగా తీరస్కరించబడింది మరియు వినియోగదారు సంతృప్తి చెందలేదు లేదా కస్టమర్ ప్రత్యుత్తరం అందుకోకపోతే), వినియోగదారు న్యాయవాదికి లేదా నియోగి న్యాయవాదికి ఈ క్రింది పద్ధతిలో అప్పీల్ చేయవచ్చు:

1) ఆన్లైన్ విధానం ద్వారా చేసిన ఫిర్యాదు:

ఫిర్యాదును నియమించబడిన పోర్టల్ ద్వారా ఆన్లైన్లో దాఖలు చేయవచ్చు  
<https://cms.rbi.org.in>

2) ఎలక్ట్రానిక్ లేదా భౌతిక విధానం ద్వారా చేసిన ఫిర్యాదు:

ఆర్బిఐ ద్వారా తెలియజేయబడిన కేంద్రీకృత స్వీకరణ మరియు ప్రక్రియకి నిర్దేశిత ఆకృతిలో ఎలక్ట్రానిక్ లేదా భౌతికంగా ఫిర్యాదు చేయవచ్చు -

### 3) తప్పనిసరిగా చూపించాల్సిన సమాచారం:

ఎల్ ఎఫ్ ఎల్ మా అన్ని కార్యాలయాల్లో మరియు మా వెబ్ సైట్ లో ఈ కింది పేర్కొన వాటిని కలిగి ఉంది:

- ఫిర్యాదులు మరియు సూచనలను స్వీకరించడానికి తగిన ఏర్పాటు.
- ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి పేరు, చిరునామా మరియు సంప్రదింపు నంబర్ ప్రదర్శించబడతాయి

- ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్/నోడల్ ఆఫీసర్ల పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలు (ఔలిఫోన్/మొబైల్ నంబర్ మరియు ఇ-మెయిల్ ఐడి) ప్రదర్శించబడతాయి
- న్యాయవాదితో ఫిర్యాదు చేసే విధానం వివరాలు.
- న్యాయవాది పథకంలోని యొక్క ముఖ్య లక్షణాలు (ఇంగ్లీష్ లో, హిందీ మరియు స్థానిక భాషలు).

ఫిర్యాదుల పరిష్కార విభాగం యొక్క ప్రక్రియ వినియోగదారు యొక్క సంతృప్తికి అన్ని ఫిర్యాదులను మూసివేస్తుంది.

ఫిర్యాదును తన స్థాయిలో పరిష్కరించకోలేక పోయినట్లయితే, ఫిర్యాదును తగిన స్థాయిలకు తీసుకెళ్లాలని వారు నిర్ధారిస్తారు. సమర్థవంతమైన పరిష్కారం కోసం మూ కస్టమర్లు సీనియర్ మేనేజ్మెంట్కు ఫిర్యాదు చేయవలసిన బాధ్యతను పరిష్కరించడానికి మేము అంతిమ ప్రయత్నం చేస్తున్నప్పుడీకే, ఈ ఫిర్యాదులను నిర్వహించడానికి, ఫిర్యాదుకు కారణాలు మరియు పెరుగుదలను అర్థం చేసుకోవడానికి మరియు పునరావృతమయ్యే నివారణపై పనిచేయడానికి మేము ఈ ఫిర్యాదులను నిర్వహించడానికి ఒక బలమైన యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేసాము.

### సమయం

ఫిర్యాదులను నమోదు చేసుకోవడానికి వినియోగదారుడు పైన పేర్కొన్న ధానాన్ని ఉపయోగించవచ్చు (కస్టమర్ ఫిర్యాదులను పరిష్కరించేందుకు అంతర్గత యంత్రంలో పాయింట్ (ఎ) ను చూడండి). ఫిర్యాదు రాతపూర్వకంగా ఇవ్వబడినట్లయితే, ఎల్ఎఫ్ఎల్ ఒక వారంలోనే రసీదు / ప్రతిస్పందనను పంపించడానికి ప్రయత్నిస్తుంది. ఒకసారి విషయం పరిశీలించిన తర్వాత, ఎల్ఎఫ్ఎల్ వినియోగదారుడుకి తుది స్పందనను లేదా ఫిర్యాదు స్వీకరించిన తరువాత ఒక నెలలోపు, ఎక్కువ సమయం కావాలని కోరుతూ ఒక సందేశాన్ని పంపుతుంది.

మాకు వచ్చిన ఫిర్యాదులను సరైన కోణంలో చూస్తాము మరియు అన్ని కోణాల నుండి విశ్లేషిస్తాము. ఏదైనా సమస్యపై ఎల్ఎఫ్ఎల్ యొక్క నిర్ణయాన్ని వినియోగదారులకు తెలియజేస్తాము. సమస్య పరిశీలనకు కొంత సమయం అవసరమయ్యే ఫిర్యాదులు తక్షణమే గుర్తించబడతాయి.

కొన్ని కేసులలో ఉన్న కార్యకలాపాల స్వభావం కారణంగా, అదనపు సమయం అవసరం కావచ్చు; ఉదా. పత్రాల వెనక్కివ్వడం వంటివి. అటువంటివి ఏమైనా ఉంటే కంపెనీ వినియోగదారులకు తెలియజేస్తుంది మరియు ఫిర్యాదు యొక్క పరిష్కారం కోసం కావాల్సిన సమయాన్ని అంచనా వేసి తెలియజేస్తుంది.

వినియోగదారుని యొక్క ఫిర్యాదులను / మనోవేదనలను పరిష్కరించడానికి ఎల్ఎఫ్ఎల్ ఏమైనా కొత్త మార్పులు చేసినప్పుడు, లేదా నూతన ఫిర్యాదు మార్గాలను ప్రవేశపెడుతున్నప్పుడు పైన చెప్పిన పాలసీ, కాలానుగుణంగా మార్చబడుతుంది / పునర్విచారణ చేయబడుతుంది.

క్రింద ప్రశ్న తీర్మానాలు సమయం కాలపరిమితి ఉన్నాయి

1	సేవ కోసం కస్టమర్ విధానాలు.	T(టి)
2	కస్టమర్ కు బీకెబి నంబర్తో కూడిన స్వయంచాలక నిర్ధారణ ఇమెయిల్ పంపబడుతుంది	24 గంటలు
3	కస్టమర్ అవసరాలు లేదా సమస్యల ఆధారంగా ప్రశ్న విచారణ / అభ్యర్థన / ఫిర్యాదు ఈ అర్బి సి(ERC)గా ట్యాగ్ చేయబడింది.	T(టి)+2 రోజులు
4	ఒకవేళ సేవా అభ్యర్థన (SR) రకం విచారణ అయితే, కస్టమర్ ప్రశ్నను పరిష్కరించిన తర్వాత అదే మూసివేయబడుతుంది.	T(టి)+2 రోజులు
5	సేవా అభ్యర్థన (SR) రకం అభ్యర్థన/ఫిర్యాదు అయితే, తదుపరి ప్రక్రియ కోసం సంబంధిత కార్యకర్తలకు అదే కేటాయింపుబడుతుంది.	T(టి)+2 రోజులు
6	సేవా అభ్యర్థన (SR) సంబంధిత బృందాలు హాజరవుతారు మరియు SR మూసివేయబడుతుంది	(బీఐటి) TAT కింద బిబిల్ ప్రకారం
7	కస్టమర్ యొక్క సమస్యను ఇమెయిల్ ఐడి(0)కి మూసివేత సమాచార మార్పిడి త్రిగ్గర్ చేయబడింది	SR మూసివేత నిజ సమయంలో

ప్రశ్నల యొక్క (టిపిటి) TAT వివరాలు క్రింద ఉన్నాయి:

1	అకౌంటు స్టేట్మెంట్	T(టి)+5 రోజులు
2	అప్లికేషన్ స్థితి	T+7 days T(టి)+7 రోజులు
3	చెల్లింపు నిర్ధారణ	T(టి)+7 రోజులు
4	పంపిణీ ప్రశ్నలు	T+7 days T(టి)+7 రోజులు
5	EMI సంబంధిత ప్రశ్నలు	T+10 days T(టి)+10 రోజులు
6	లోన్ మొదలైన -మూసివేత	T+10 days T(టి)+10 రోజులు
7	NOC లేఖ	T+10 days T(టి)+10 రోజులు
8	CIBIL సంబంధిత ప్రశ్నలు	T+10 days T(టి)+10 రోజులు
9	ఇతర ప్రశ్నలు	T+10 days T(టి)+10 రోజులు

## వసూలు చేయబడిన అధిక వడ్డీ నియంత్రణ

వడ్డీ రేట్లు, ప్రక్రియ మరియు ఇతర చార్జీలను నిర్ణయించడానికి కంపెనీ తగిన అంతర్గత సూత్రాలు మరియు విధానాలను ఏర్పాటు చేసింది. వసూలు చేయవలసిన వడ్డీ రేటు రుణప్రమాణ స్థాయిపై ఆధారపడి అంటే జర్నల్ బలం, వ్యాపారం, వ్యాపారాన్ని ప్రభావితం చేసే నియంత్రణ వాతావరణం, పోటీ, రుణప్రమాణ యొక్క గత చరిత్ర మొదలైన వాటిపై ఎక్కువగా ఆధారపడి ఉంటుంది. రుణప్రమాణకు వసూలు చేయబడే ఖచ్చితమైన వడ్డీ బాధ్యత గురించి రుణప్రమాణకు తెలియజేయడానికి పూర్తి రుణ కాలానికి వసూలు చేయబడే వడ్డీ రేటు మరియు మొత్తం వడ్డీ మొత్తం తెలియజేయబడుతుంది. దీనిని ఎల్ఎస్ఎల్ వెబ్ సైట్ లో కూడా అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది. వెబ్ సైట్ లో లేదా మరే ఇతర మార్గంలో ప్రచురించిన సమాచారం వడ్డీ రేట్లలో మార్పు వచ్చినప్పుడల్లా సవరించబడుతుంది.

LFL బోర్డు వడ్డీ రేట్లు, ప్రక్రియ మరియు ఇతర చార్జీలను నిర్ణయించడానికి తగిన అంతర్గత సూత్రాలు మరియు విధానాలను రూపొందించింది.

## కోస్ట్ సమీక్ష

స్వయంమైన పద్ధతుల నియమావళికి అనుగుణంగా వ్యవహరించడం మరియు వివిధ స్థాయిల నిర్వహణలో ఫిర్యాదుల పరిష్కారం యంత్రాంగం యొక్క పనితీరును బోర్డు ఏటా సమీక్షిస్తుంది. ప్రతి ఆరు నెలలకోసారి ఈ కోస్ట్ అనుగుణంగా ఉన్నదా అని ఫిర్యాదుల పరిష్కార అభివృద్ధి సమీక్షిస్తారు. ఈ సమీక్షకు సంబంధించిన ఏకీకృత నివేదికను బోర్డుకు సమర్పించవచ్చు.