

ലെൻഡിങ് കാർട്ട് ഫിനാൻസ്  
പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ്

ന്യായ പ്രവർത്തന കോഡ്

പോളിസി ശീർഷകം	പോളിസി പേര്
പോളിസി ഉടമ	കസ്റ്റമർ സേവന ടീം
ഒറിജിനൽ ഇഷ്യൂ തീയതി	മെയ് 14, 2015
മാറ്റിയ തീയതി	ജൂൺ 13, 2024
മാറ്റം നടപ്പിലാക്കിയ തീയതി	ജൂൺ 13, 2024
അടുത്ത അവലോകന തീയതി	ജൂൺ 13, 2025
പോളിസി വേർഷൻ	14
പ്രവർത്തന വശങ്ങൾ ബാഹ്യ കൺസൾട്ടന്റ് പരിശോധിച്ചോ	അതെ / ഇല്ല
ബോർഡ് അംഗീകരിച്ചോ	അതെ
കാര്യനിർവ്വഹണ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ/ അറിയിപ്പുകൾ/ സർക്കുലറുകൾ	മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻ - റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനി - സ്കെയിൽ ബേസ്ഡ് റെഗുലേഷൻ) നിർദ്ദേശങ്ങൾ, 2023

ഒപ്പിടുന്ന അധികാരി	പദവി	തീയതി	ഒപ്പ്
<b>ബോർഡ് അംഗീകാരം</b>			
ബോർഡ് ഓഫ് ഡയറക്ടർമാർ	ബോർഡിലെ അംഗങ്ങൾ	ജൂൺ 13, 2024	
<b>ശുപാർശ ചെയ്തത്</b>			
ഓഡിറ്റ് കമ്മിറ്റി	ഓഡിറ്റ് കമ്മിറ്റിയിലെ അംഗങ്ങൾ	ജൂൺ 11, 2024	
<b>മാനേജ്മെന്റ് അംഗീകാരം</b>			
മി. ഹർഷവർധൻ ലൂണിയ	സിഇഒ & എംഡി	-	
<b>അവലോകനം ചെയ്തത്</b>			
മി. അഭിഷേക് സിംഗ്	ചീഫ് ഓപറേറ്റിങ് ഓഫീസർ	ജൂൺ 7, 2024	
മിസ്. മമത റാണെ	പാലനം	ജൂൺ 7, 2024	
<b>തയ്യാറാക്കിയത്</b>			
മിസ്. അജിത കെ	കസ്റ്റമർ സർവീസ് ടീം	ജൂൺ 5, 2024	

# ഉള്ളടക്ക പട്ടിക

- ഉദ്ദേശ്യം.....4
- പ്രധാന നിർവ്വചനങ്ങൾ.....4
- ലക്ഷ്യം .....4
- പ്രതിബദ്ധത .....5
- വായ്കൾക്കുള്ള അപേക്ഷകളും അവയുടെ നടപടിക്രമവും.....5
- ഡിജിറ്റൽ വായ്പ പ്ലാറ്റ്ഫോമിൽ നിന്ന് എടുത്ത ലോൺ.....6
- വായ്കയുടെ മൂല്യ നിർണ്ണയവും ഉപാധികളും നിബന്ധനകളും .....6
- വായ്കളുടെ വിതരണം (ഉപാധികളിലെയും നിബന്ധനകളിലെയും മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ).....7
- കുടിശികകളുടെ പിരിച്ചെടുക്കൽ .....7
- മറ്റു മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ ..... 8
- പരാതിപരിഹാര രീതി..... 8
- ഉദ്ദേശ്യം / പ്രധാന ചുമതലകൾ..... 8
- ഉപഭോക്താക്കളുടെ പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള പ്രവർത്തനസംവിധാനങ്ങൾ..... 9
- ചോദ്യം, അപേക്ഷ, പരാതികൾ എന്നിവയുടെ നിർവ്വചനം: ..... 9
- ..... 9
- ഉപഭോക്തൃ കോൺടാക്റ്റ് പോയിന്റുകൾ: ..... 10
- ..... 10
- ഉപഭോക്തൃ അന്വേഷണങ്ങളുടെ റെക്കോർഡിംഗും മാനേജ്മെന്റും: ..... 10
- സ്വീകരണവും ആശയവിനിമയവും ..... 10
- പൂർത്തിയാക്കാൻ വേണ്ട സമയം (TAT): ..... 10
- പ്രതികരണ രീതി: ..... 10
- നിരീക്ഷണവും അടുത്ത തലത്തിലേക്ക് ഉന്നയിക്കലും ..... 10
- രേഖപ്പെടുത്തലും റിപ്പോർട്ടിംഗും .....11
- ഓൺലൈൻ വഴി നൽകിയ പരാതി..... 12
- ഇലക്ട്രോണിക് അല്ലെങ്കിൽ നേരിട്ട് നൽകുന്ന പരാതി..... 12
- ചോദ്യം കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള ഫ്ലോചാർട്ട് ..... 12
- നിർബന്ധിത പ്രദർശന ആവശ്യകതകൾ ..... 13
- ..... 13
- സമയ പരിധി ..... 13
- സിഐസി-ക്ക് നഷ്ടപരിഹാര ചട്ടക്കൂട്..... 15

അമിതമായ പലിശ നിരക്കിന്റെ നിയന്ത്രണം

..... 17

[കോഡിന്റെ അവലോകനം](#)..... 17

**ഉദ്ദേശ്യം**

റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (ആർബിഐ) മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻ - ബാങ്കിംഗ് ഇതര 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) വഴി ബാങ്കിംഗ് ഇതര ധനകാര്യ കമ്പനികൾക്ക്(എൻബിഎഫ്സി) തങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപഴകുമ്പോൾ ന്യായമായ ബിസിനസ്സിനും കോർപ്പറേറ്റ് സമ്പ്രദായങ്ങൾക്കും മാനദണ്ഡങ്ങൾ നിശ്ചയിക്കാൻ ന്യായ പ്രവർത്തന കോഡ് മാർഗ നിർദ്ദേശങ്ങൾ പുറപ്പെടുവിച്ചു.

ലെൻഡിംഗ് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ് (ഇനി 'കമ്പനി' അല്ലെങ്കിൽ 'എൽഎഫ്എൽ' എന്ന് വിളിക്കപ്പെടും) ആർബിഐയിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്തിട്ടുള്ള ഒരു ബാങ്കിംഗ് ഇതര ധനകാര്യ കമ്പനി (എൻബിഎഫ്സി) ആണ്, മുൻപറഞ്ഞ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ അനുസരിച്ച് അതിന്റെ ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപഴകുമ്പോൾ കമ്പനി പിന്തുടരേണ്ട ന്യായമായ സമ്പ്രദായങ്ങൾ / മാനദണ്ഡങ്ങൾ എന്നിവയുടെ തത്വങ്ങൾ സജ്ജീകരിക്കുന്നതിന് ഇനിപ്പറയുന്ന ന്യായ പ്രവർത്തന കോഡ് ('എഫ് പി സി' അല്ലെങ്കിൽ 'ദി കോഡ്') അനിവാര്യമായി നടപ്പിലാക്കും. ഇത് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വിവരങ്ങൾ നൽകുകയും കമ്പനി അവരുമായി എങ്ങനെ ദൈനംദിന അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഇടപെടണമെന്ന് വിശദമാക്കുകയും ചെയ്യുന്നു.

സോഷ്യൽ മീഡിയയിൽ/ മറ്റേതെങ്കിലും മീഡിയയിൽ പോസ്റ്റ് ചെയ്ത എന്തെങ്കിലും പരാതികൾ / അന്വേഷണങ്ങൾ ഉള്ളവർ ഉൾപ്പെടെ എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കൾക്കും ഈ കോഡ് ബാധകമാണ് മാത്രമല്ല കമ്പനിയും ആവശ്യാനുസരണം താഴെപ്പറയുന്ന പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളിൽ ബന്ധപ്പെടാൻ എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കളെയും പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നു.

**പ്രധാന നിർവ്വചനങ്ങൾ**

1. **ബോർഡ്:** എൽ എഫ് എല്ലിന്റെ ഡയറക്ടർ ബോർഡ് എന്ന് അർത്ഥമാക്കുന്നു.
2. **വായ്പ വാങ്ങിയ ആൾ/ഉപഭോക്താവ്:** എൽ എഫ് എല്ലിന്റെ നിലവിലെ അല്ലെങ്കിൽ ഇനി വായ്പ വാങ്ങാൻ സാധ്യതയുള്ള ആളുകൾ/ഉപഭോക്താക്കൾ.

**ലക്ഷ്യം**

കോഡ് രൂപപ്പെടുത്തിയതിന്റെ ലക്ഷ്യം ഇതാണ്:

- ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപഴകുമ്പോൾ ന്യായമായ രീതികൾ ഉറപ്പു വരുത്തുക. അങ്ങനെ ഉപഭോക്താക്കളുമായി ന്യായവും ഹൃദ്യവുമായ ഒരു ബന്ധം പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക.
- കൂടുതൽ സുതാര്യത ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഉൽപ്പന്നത്തെക്കുറിച്ച് നന്നായി മനസ്സിലാക്കാനും മികച്ച തീരുമാനങ്ങൾ എടുക്കാനും അവസരം ഒരുക്കുക.
- കമ്പനിയിൽ ഉപഭോക്തൃവിശ്വാസം ഉണ്ടാക്കുക.
- ഉപഭോക്താക്കളുടെ കാര്യങ്ങൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുമ്പോൾ, ന്യായമായ നിലവാരങ്ങൾ നിശ്ചയിച്ചുകൊണ്ട് നല്ലതും ന്യായവും സുതാര്യവുമായ പ്രവർത്തനങ്ങൾ പിന്തുടരുക.
- ഉയർന്ന പ്രവർത്തന നിലവാരങ്ങൾ നേടുന്നതിനായി, ന്യായമായ മത്സരങ്ങളിലൂടെ വിപണിശക്തികളെ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക.
- വീണ്ടെടുക്കലും നടപ്പാക്കലും ആവശ്യമുള്ളപ്പോൾ നിയമം അനുസരിച്ച് നിർവഹിക്കുക.
- ന്യായമായ നടപടികളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ആർബിഐ നിർദ്ദേശിച്ചിട്ടുള്ള ബാധകമായ നിയന്ത്രണങ്ങൾ പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക.

**പ്രതിബദ്ധത**

- ഉചിതമായും ന്യായമായും പ്രവർത്തിക്കാനും വ്യവസായത്തിൽ നിലവിലുള്ള മാനദണ്ഡങ്ങൾ പാലിക്കാനും എല്ലായ്പ്പോഴും ഏറ്റവും മികച്ച രീതിയിൽ തന്നെ എൽഎഫ്എൽ പ്രവർത്തിക്കും
- എല്ലാ പ്രസക്തമായ നിയമങ്ങളും നിയന്ത്രണങ്ങളും അനുസരിച്ചുകൊണ്ടുതന്നെ കടം വാങ്ങിയവരോട് സമഗ്രതയുടെ ധാർമിക തത്വങ്ങൾ പാലിച്ചും സുതാര്യമായും എൽഎഫ്എൽ പെരുമാറും.
- ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപഴകുമ്പോൾ, ഇംഗ്ലീഷിലോ ഹിന്ദിയിലോ അവരുടേതായ ഏതു മാതൃഭാഷയിലും താഴെ കൊടുത്തിരിക്കുന്ന വിവരങ്ങൾ വ്യക്തമായി നൽകുന്നതിനു വേണ്ട നടപടികൾ എൽഎഫ്എൽ സ്വീകരിക്കും:
  - i. കമ്പനിയുടെ വിവിധ ഉത്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും.
  - ii. ഉപാധികളും നിബന്ധനകളും, പലിശ നിരക്കുകൾ/സർവീസ് ചാർജ്ജുകൾ.
  - iii. ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ലഭ്യമായ ആനുകൂല്യങ്ങളും പ്രത്യേകാഘാതങ്ങൾ എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ, അവയും.
  - iv. എന്തെങ്കിലും ചോദ്യങ്ങൾ ചോദിക്കുവാൻ ഉണ്ടെങ്കിൽ, ബന്ധപ്പെടേണ്ട വ്യക്തികൾ.
- കോഡ് കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമായിരിക്കും.
- കടം വാങ്ങിയവരുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വിവരങ്ങൾ എൽഎഫ്എൽ വളരെ രഹസ്യമായി തന്നെ സൂക്ഷിക്കും. നിയമപരമായ ആവശ്യങ്ങൾക്കോ കടം വാങ്ങിയവരുടെ ഇളവോടെയോ അനുവാദത്തോടെയോ അല്ലാതെ ഈ വിവരങ്ങൾ മറ്റാരുമായും പങ്കുവയ്ക്കുന്നതല്ല.
- അവരുടെ അക്കൗണ്ടിനെയും അവർക്ക് ലഭ്യമായ സൗകര്യങ്ങളെയും കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ അറിയുവാനുള്ള അവരുടെ അവകാശത്തെക്കുറിച്ച് കടം വാങ്ങിയവരെ അറിയിക്കുവാൻ ആവശ്യമായ നടപടികൾ എൽഎഫ്എൽ സ്വീകരിക്കും.
- ഏതെങ്കിലും ഇടപാടുകൾ ആരംഭിക്കുന്നതിനു മുൻപുതന്നെ പലിശ നിരക്ക്, ചാർജ്ജുകൾ, കണക്കുകൂട്ടുന്ന വിധം, തുടങ്ങിയവ പോലുള്ള എല്ലാ സാമ്പത്തിക വിവരങ്ങളും എൽഎഫ്എൽ കടം വാങ്ങിയവരെ അറിയിക്കും.

**വായ്പകൾക്കുള്ള അപേക്ഷകളും അവയുടെ നടപടിക്രമവും**

- എൽഎഫ്എൽ പ്രധാനമായും എംഎസ്എംഇ സെഗ്മെന്റിൽ, ബിസിനസ് വായ്പകളാണ് അവരുടെ ഉപഭോക്താക്കൾക്കു വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്നത്, ഇവിടെ സാമ്പത്തിക വ്യാപാരത്തിൽ സജീവവും വിദഗ്ദ്ധമായ മദ്ധ്യശ്രേണിയിലുള്ള കോർപ്പറേറ്റ് ക്ലയന്റുകളുമായി താരതമ്യം ചെയ്യുമ്പോൾ സഹായം ആവശ്യമുള്ളവരായിരിക്കും

കടംവാങ്ങിയവർ.

- വ്യാപാരത്തിന്റെ സാധാരണ നടപടിക്രമങ്ങളിൽ, ഒരു ലോൺ ലഭിക്കുന്നതിന് ചെയ്യേണ്ട കാര്യങ്ങളെക്കുറിച്ച് എൽഎഫ്എൽ എല്ലായ്പ്പോഴും കടം വാങ്ങിയവർക്ക് വഴികാട്ടുന്നു.
- എൽഎഫ്എൽന്റെ 'വായ്പ അപേക്ഷ / ഉചിതമായ രേഖകളിൽ' കടം വാങ്ങുന്നവരുടെ/കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ താല്പര്യങ്ങളെ ബാധിക്കുന്ന എല്ലാ വിവരങ്ങളും ഉൾപ്പെടും. മറ്റു നോൺ-ബാങ്കിങ് ധനകാര്യ സ്ഥാപനങ്ങൾ (എൻ ബി എഫ് സി കൾ) വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന ഉപാധികളും നിബന്ധനകളും എൽഎഫ്എൽന്റേതുമായി അർത്ഥവത്തായി താരതമ്യം ചെയ്യാൻ എൽഎഫ്എൽ കടം വാങ്ങുന്നവർക്ക് അവസരമൊരുക്കുന്നു. അതുകൂടാതെ, കരാറിന്റെ ഉള്ളടക്കം കടം വാങ്ങുന്നവരുടെ മാതൃഭാഷയിലോ അവർക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ തന്നെ വിശദീകരിക്കുന്നു.
- എൽഎഫ്എൽന്റെ 'വായ്പ അപേക്ഷ / ഉചിതമായ രേഖകൾ', ലോൺ അപേക്ഷാ ഫോമിനൊപ്പം കടം വാങ്ങുന്നവർ സമർപ്പിക്കേണ്ട രേഖകളുടെ ലിസ്റ്റും സൂചിപ്പിച്ചേക്കാം.
- വായ്പയെടുക്കുന്നയാൾ സമർപ്പിക്കുന്ന ഓരോ ലോൺ അപേക്ഷയും, എല്ലാ വിവരങ്ങളും, വസ്തുവിന്റെ തലക്കെട്ട്, വ്യക്തിയുടെ ഐഡന്റിറ്റി, ഗ്യാരന്റികൾ ഉണ്ടെങ്കിൽ അവ ഉൾപ്പെടെ നൽകേണ്ട സ്ഥാപനവും സുരക്ഷയും എന്നിവ പരിശോധിക്കുന്നതിന് ആവശ്യമായ രേഖകൾ പരിശോധിച്ച ശേഷം യോഗ്യതയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ സ്വതന്ത്രമായി പരിഗണിക്കപ്പെടും.
- ഏതെങ്കിലും ലോൺ അപേക്ഷാ ഫോം അനുവദിക്കുന്നതിനോ നിരസിക്കുന്നതിനോ മുമ്പായി കടം വാങ്ങുന്ന ആളുടെ ക്രെഡിറ്റ് യോഗ്യത കണ്ടെത്തുന്നതിന് എൽ എഫ് എൽ കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ വിവരങ്ങൾ ശ്രദ്ധാപൂർവ്വം പരിശോധിക്കുന്നത് അപേക്ഷയുടെ തീരുമാനം എടുക്കുന്നതിനുള്ള ഒരു പ്രധാന ഘടകമായിരിക്കും.
- അപേക്ഷ കൈപ്പറ്റിയതായി ഒരു റെസിപ്റ്റ് കടം വാങ്ങുന്നവർക്ക് നൽകുന്ന ഒരു പ്രവർത്തനരീതി എൽഎഫ്എല്ലിനുണ്ട്. റെസിപ്റ്റ് നൽകിയ ശേഷം ഒരു ന്യായമായ കാലയളവിനുള്ളിൽ തന്നെ ലോൺ നൽകുന്നതിനെ കുറിച്ചുള്ള തീരുമാനം അതിന്റെ എല്ലാ വിവരങ്ങളോടും കൂടെ എൽഎഫ്എൽ കടം വാങ്ങുന്നവരെ അറിയിക്കും.
- കടം വാങ്ങുന്ന ആളുമായി നടത്തുന്ന എല്ലാ ആശയവിനിമയവും മാതൃഭാഷയിലോ കടം വാങ്ങുന്ന ആൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ ആയിരിക്കും.

**ഡിജിറ്റൽ വായ്പ പ്ലാറ്റ്ഫോമിൽ നിന്ന് എടുത്ത ലോൺ**

- ലോൺ എടുക്കുന്ന ഏജൻറ്റ് (ഇനി മുതൽ ഏജൻറ്റ് എന്നറിയപ്പെടും) ആയി ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ഡിജിറ്റൽ വായ്പ പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളുടെ പേരുകൾ എൽഎഫ്എല്ലിന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ പറഞ്ഞിരിക്കും.
- ഏജൻറുമായി ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ഡിജിറ്റൽ വായ്പ പ്ലാറ്റ്ഫോമുകൾ ഉപഭോക്താവിനോട് എൽഎഫ്എല്ലിന്റെ പേര് നേരിട്ട് പറയണമെന്ന് നിഷ്കർഷിക്കും, ആർക്ക് വേണ്ടിയാണോ അവർ ആശയവിനിമയം നടത്തുന്നത് ആ ഏജൻറിന്റെ പേര് എൽഎഫ്എൽ അറിയിക്കും.
- ലോൺ കരാർ അംഗീകൃതമായി നടപ്പിലാക്കുന്നതിന് മുൻപ്, ലെറ്റർ ഹെഡിൽ വായ്പ വാങ്ങുന്നയാൾ സാബ്ഷൻ ലെറ്റർ കൊടുക്കും.
- ലോൺ കരാറിന്റെ ഒരു പകർപ്പും ലോൺ കരാറിൽ പരാമർശിച്ചിട്ടുള്ള എല്ലാ

ഉള്ളടക്കങ്ങളുടെയും ഒരു പകർപ്പും വായ്പ അനുവദിക്കുന്ന സമയത്ത്/വിതരണ സമയത്ത് എല്ലാ വായ്പക്കാർക്കും നൽകേണ്ടതാണ്.

- എൽഎഫ്എൽ ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ഡിജിറ്റൽ വായ്പ പ്ലാറ്റ്ഫോമുകൾ ഫലപ്രദമായി മേൽനോട്ടം വഹിച്ച് നിരീക്ഷിക്കും..
- പരാതി പരിഹാര പ്രവർത്തനത്തെ കുറിച്ച് അറിവ് നൽകാൻ മതിയായ ശ്രമങ്ങൾ നടത്തും.

**വായ്പയുടെ മൂല്യ നിർണ്ണയവും ഉപാധികളും നിബന്ധനകളും**

എൽഎഫ്എൽ കടം വാങ്ങിയവരെ വാങ്ങിയ ആൾക്ക് മനസിലാകുന്ന ഭാഷയിൽ ഒരു അനുവാദക്കത്തിലൂടെ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റ് തരത്തിൽ അനുവദിക്കപ്പെട്ട തുകയുടെ പരിധിയും വർഷംതോറുമുള്ള കിഴിവ്/പലിശ നിരക്കും അവ പ്രയോഗിക്കുന്ന രീതിയും ഉൾപ്പെടെയുള്ള എല്ലാ ഉപാധികളും നിബന്ധനകളും എഴുതി അറിയിക്കും കൂടാതെ ഇവ കടംവാങ്ങിയവർ അംഗീകരിച്ചതായുള്ള രേഖ എൽഎഫ്എൽന്റെ റെക്കോർഡിൽ ചേർത്ത് വയ്ക്കും.

- തിരിച്ചടവ് വൈകിയതിന് ഇടാക്കുന്ന പിഴപ്പലിശയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഏത് വ്യവസ്ഥയും ലോൺ കരാറിൽ ബോൾഡായി വ്യക്തമാക്കും.
- ലോൺ കരാറിൽ പറഞ്ഞിട്ടുള്ള എല്ലാ അനുബന്ധങ്ങളുടെയും പകർപ്പിനൊപ്പം ലോൺ കരാറിനെക്കുറിച്ച് വ്യക്തമായി മനസിലായി എന്ന് കടം വാങ്ങുന്നവർ സാക്ഷ്യപ്പെടുത്തിയ ഒരു പകർപ്പും കടം വാങ്ങുന്ന എല്ലാവർക്കും ലോൺ അനുവദിക്കുന്ന / വിതരണം ചെയ്യുന്ന സമയത്ത് എൽഎഫ്എൽ ലഭ്യമാക്കും.

**വായ്പകളുടെ വിതരണം (ഉപാധികളിലെയും നിബന്ധനകളിലെയും മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ)**

- ഇതിന്റെ പ്രസിദ്ധീകരിച്ച വെബ്സൈറ്റിലൂടെ അല്ലെങ്കിൽ അനുയോജ്യമായതുപോലെ, ഒരു നിർദ്ദിഷ്ട ഉപഭോക്താവിനാണെങ്കിൽ, അനുവദിച്ച ഉപാധികളിലെയും നിബന്ധനകളിലെയും ഏതെങ്കിലും മാറ്റങ്ങൾ, പക്ഷേ വിതരണപദ്ധതിയിൽ പെടാത്തവ, പലിശ നിരക്കുകൾ, സർവീസ് ചാർജുകൾ, മുൻകൂർ തുകയുടെ ചാർജുകൾ തുടങ്ങിയവയെ കുറിച്ചുള്ള സൂചന എൽഎഫ്എൽ കടം വാങ്ങുന്നവർക്കു മാതൃഭാഷയിലോ വാങ്ങിയ ആൾക്ക് മനസിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ നൽകും. കൂടാതെ, കിഴിവ് /പലിശ നിരക്കിലെ മാറ്റങ്ങൾ ഭാവിയിൽ ഗുണകരമായി മാത്രമേ ഭാവിക്ക് എന്ന് എൽഎഫ്എൽ ഉറപ്പുവരുത്തും. ഇതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട യോജിച്ച വ്യവസ്ഥ ലോൺ കരാറിൽ ഉൾപ്പെടുത്തും.
- ഒരു കരാറിന് കീഴിലുള്ള പേയ്മെന്റോ പ്രകടനമോ തിരിച്ചുവിളിക്കാനുള്ള/ ത്വരിതപ്പെടുത്താനുള്ള എൽ എഫ് എല്ലിന്റെ തീരുമാനം ബന്ധപ്പെട്ട വായ്പാ കരാറുമായി പൊരുത്തപ്പെടുന്നതാണ്.

**കുടിശികകളുടെ പിരിച്ചെടുക്കൽ**



- എൽഎഫ്എൽ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവരുടെ കുടിശ്ശികകളെ കുറിച്ചുള്ള എല്ലാ വിവരങ്ങളും നൽകും. ഒപ്പം പണം അടയ്ക്കാൻ വേണ്ട ന്യായമായ സമയവും നൽകും.
- കടം വാങ്ങിയവർ എല്ലാ കുടിശ്ശികയും അടച്ചുതീർക്കുമ്പോഴോ ലോണിലെ കുടിശ്ശികയുള്ള തുക ഏതെങ്കിലും നിയമാനുസൃത അവകാശത്തിനു വിധേയമാണെന്നു തിരിച്ചറിയുകയോ കടം വാങ്ങിയവർക്കെതിരെ നഷ്ടപരിഹാരം ലഭിക്കുന്ന വേറെ ഏതെങ്കിലും കരാർ ഉണ്ടെങ്കിലോ എൽഎഫ്എൽ ഈട് തിരികെ നൽകും. അത്തരത്തിലുള്ള നടപടികൾ തുടങ്ങുന്നതിനു മുൻപുതന്നെ, ബാക്കിയുള്ള നഷ്ടപരിഹാരങ്ങളുടെ വിവരങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ മേൽപറഞ്ഞവയെക്കുറിച്ചും പ്രസ്തുത നഷ്ടപരിഹാരം ലഭിക്കുന്നതുവരെ ഈട് നിലനിർത്താനുള്ള എൽഎഫ്എൽന്റെ അവകാശത്തെക്കുറിച്ചുള്ള നിബന്ധനകളും കടം വാങ്ങിയവരെ എൽഎഫ്എൽ അറിയിക്കും.
- എൽ എഫ് എൽ, അതിന്റെ താൽപര്യം സംരക്ഷിച്ചുകൊണ്ട്, കുടിശ്ശിക വരുത്തിയ വായ്പക്കാരിൽ നിന്ന് അതിന്റെ കുടിശ്ശിക വീണ്ടെടുക്കുന്നതിന് ന്യായവും നിയമാനുസൃതവുമായ നടപടികൾ സ്വീകരിക്കും.
- ഉപഭോക്താക്കളോട് ഉചിതമായ രീതിയിൽ പെരുമാറുന്നതിന് ആവശ്യമായ പരിശീലനം ലഭിച്ചിട്ടുള്ളവരാണ് ഉദ്യോഗസ്ഥരെന്ന എൽഎഫ്എൽ ഉറപ്പുവരുത്തും.

**മറ്റു മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ**

- ബന്ധപ്പെട്ട വായ്പാ കരാറിലെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും നൽകിയിരിക്കുന്ന ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾക്കല്ലാതെ എൽ എഫ് എൽ അതിന്റെ കടം വാങ്ങുന്ന ആളുടെ കാര്യങ്ങളിൽ ഇടപെടുന്നതിൽ നിന്ന് വിട്ടുനിൽക്കും (പുതിയ വിവരങ്ങൾ, കടം വാങ്ങുന്ന ആൾ മുമ്പ് വെളിപ്പെടുത്തിയിട്ടില്ലാത്തത്, എൽ എഫ് എല്ലിന്റെ ശ്രദ്ധയിൽ പെട്ടാൽ മാത്രം).
- കടം വാങ്ങിയവർ ലോൺ അക്കൗണ്ടിന്റെ ട്രാൻസ്ഫെറിന് അപേക്ഷിച്ചാൽ, അതിനുള്ള സമ്മതമോ അല്ലെങ്കിൽ എന്തെങ്കിലും തടസം ഉണ്ടെങ്കിൽ അതോ, സാധാരണയായി അപേക്ഷിച്ച് 21ദിവസത്തിനുള്ളിൽ കടം വാങ്ങിയവരെ അറിയിക്കും. ഇത്തരം ട്രാൻസ്ഫെറുകൾ എപ്പോഴും ഉചിതമായ നിയമങ്ങളുടെയും സുതാര്യമായ കരാർ നിബന്ധനകളുടെയും അടിസ്ഥാനത്തിൽ ആയിരിക്കും.
- കടം വാങ്ങിയവരിൽ നിന്നും ബാക്കിയുള്ള കുടിശ്ശികകൾ പിരിച്ചെടുക്കുന്ന കാര്യത്തിൽ, അസമയങ്ങളിൽ കടം വാങ്ങിയവർ നിരന്തരമായി ശല്യപ്പെടുത്തുക, ലോൺ/കുടിശ്ശിക വീണ്ടെടുക്കാൻ കായിക ബലം ഉപയോഗിക്കുക തുടങ്ങിയ അനാവശ്യ ഉപദ്രവം എൽ എഫ് എൽ ചെയ്യില്ല. ഉപഭോക്താക്കളോട് ഉചിതമായ രീതിയിൽ പെരുമാറുന്നതിന് ആവശ്യമായ പരിശീലനം എൽഎഫ്എൽ ഉദ്യോഗസ്ഥർക്കു നൽകും.
- സഹ-ബാധ്യതയുള്ളവരുമായോ അല്ലാതെയോ വ്യക്തിഗത വായ്പക്കാർക്ക് ബിസിനസ്സ് ഒഴികെയുള്ള ആവശ്യങ്ങൾക്കായി അനുവദിച്ച ഫ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് ടോ ലോണുകളിൽ മുൻകൂർ അടച്ച് തീർക്കുന്നതിനുള്ള നിരക്കുകൾ/ പ്രീ-പേയ്മെന്റ് പിഴകൾ എൽ എഫ് എൽ ഈടാക്കില്ല.
- കമ്പനിയുടെ ഉദ്യോഗസ്ഥരുടെ തീരുമാനങ്ങളിൽ നിന്ന് ഉണ്ടാകുന്ന തർക്കങ്ങൾ പരിഹരിക്കുന്നതിന് കമ്പനിക്ക് ഒരു സംവിധാനം ഉണ്ടായിരിക്കും, അത്തരം പരാതികൾ കമ്പനിയുടെ പ്രസ്തുത ഉദ്യോഗസ്ഥർക്ക് മുകളിലുള്ള ഒരു ഉദ്യോഗസ്ഥൻ കേൾക്കുകയും പരിഹരിക്കുകയും ചെയ്യും.

## പരാതിപരിഹാര രീതി

ഇന്നത്തെ മത്സരാധിഷ്ഠിത രംഗത്ത്, സ്ഥിരമായ വ്യാവസായിക വളർച്ച നേടാൻ മികച്ച ഉപഭോക്തൃസേവനം വളരെ പ്രധാനമാണ്. ഉപഭോക്താക്കളുടെ പരാതികൾ ഏതൊരു കോർപ്പറേറ്റ് സ്ഥാപനത്തിന്റേയും വ്യാവസായിക ജീവിതത്തിന്റേ ഭാഗമാണ്.

എൽഎഫ്എല്ലിൽ ഞങ്ങൾ പ്രധാനമായും ശ്രദ്ധിക്കുന്നത് ഉപഭോക്തൃസേവനവും സംതൃപ്തിയുമാണ്. പുതിയ ഉപഭോക്താക്കളെ ആകർഷിക്കുന്നതിനു മാത്രമല്ല, നിലവിലുള്ള ഉപഭോക്താക്കളെ നിലനിർത്തുന്നതിനും കൃത്യവും ഫലപ്രദവുമായ സേവനം നൽകേണ്ടത് അത്യാവശ്യമാണെന്ന് ഞങ്ങൾ വിശ്വസിക്കുന്നു. കൂടുതൽ മെച്ചപ്പെട്ട ഉപഭോക്തൃ അനുഭവം ലഭ്യമാക്കുന്നതിനും ഫലപ്രദമായ പരാതിപരിഹാര രീതിയിലൂടെ മികച്ച അനുഭവം ലഭ്യമാക്കുന്നതിനും എൽഎഫ്എൽ ധാരാളം സംരംഭങ്ങൾ ആരംഭിച്ചിട്ടുണ്ട്.

എൽഎഫ്എല്ലിന്റെ പ്രശ്നപരിഹാര രീതി കൂടുതൽ അർത്ഥവത്തും ഫലപ്രദമാക്കുന്നതിനായി, ഒരു ഘടനാപരമായ സംവിധാനം നിർമ്മിച്ചിരിക്കുന്നു. ഈ സംവിധാനം, പരാതി പരിഹരിക്കുമ്പോൾ നിയമങ്ങളുടെയും വ്യവസ്ഥയുടെയും ചട്ടക്കൂടിനുള്ളിൽ നിന്നുകൊണ്ടുതന്നെ ശരിയും തെറ്റും ഉറപ്പുവരുത്തുന്നു.

### ഉദ്ദേശ്യം / പ്രധാന ചുമതലകൾ

എൽഎഫ്എല്ലിനു തന്റെ ഉപഭോക്താക്കളോടുള്ള പ്രധാന ചുമതലകൾ ഇവയാണ്:

- എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കൾക്കും ന്യായമായ പരിചരണം ഉറപ്പുവരുത്തുക.
- സങ്കടങ്ങളും പരാതികളും സമയബന്ധിതമായി തന്നെ പരിഹരിക്കുക.
- ഉപഭോക്താക്കളുടെ ചോദ്യങ്ങൾ വ്യക്തമായി മനസ്സിലാക്കുന്നതിനു സമയം കണ്ടെത്തുകയും സാധിക്കുന്ന രീതിയിൽ ഏറ്റവും സഹായകരമായിത്തന്നെ പ്രതികരിക്കുകയും ചെയ്യുക.
- പരാതിപരിഹാര രീതിയെക്കുറിച്ചും പ്രശ്നങ്ങൾ / പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനായി ഏതു ഉദ്യോഗസ്ഥരെ സമീപിക്കണം എന്നതിനെക്കുറിച്ചും ഉപഭോക്താക്കളെ ബോധവാന്മാരാക്കുക.

പ്രധാനമായും, എൽഎഫ്എൽ ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കളുടെ സ്വകാര്യതയും അന്തസ്സും വളരെ ഗൗരവമായിത്തന്നെ കാണുകയും, എല്ലായ്പ്പോഴും ഉപഭോക്താക്കളോട് വളരെ ന്യായമായും മര്യാദയോടും കൂടി പെരുമാറുകയും ചെയ്യുന്നു.

<b>ഉപഭോക്താക്കളുടെ</b>	<b>പരാതികൾ</b>	<b>കൈകാര്യം</b>	<b>ചെയ്യുന്നതിനുള്ള</b>
<b>പ്രവർത്തനസംവിധാനങ്ങൾ.</b>			

പ്രതികരണങ്ങളും പരാതികളും നൽകാൻ ആഗ്രഹിക്കുന്ന ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് രാവിലെ 10:00 നും വൈകുന്നേരം 7:00 നും ഇടയിൽ, തിങ്കൾ മുതൽ ശനി വരെ (ദേശീയ അവധികൾ ഒഴികെ) താഴെ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന സംവിധാനങ്ങൾ ഉപയോഗിക്കാവുന്നതാണ്.

1. പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം

ഉപഭോക്തൃ ചോദ്യങ്ങൾ: ഉപഭോക്തൃ അന്വേഷണങ്ങൾ കാര്യക്ഷമമായും ഫലപ്രദമായും കൈകാര്യം ചെയ്യുക, ഉയർന്ന തലത്തിലുള്ള ഉപഭോക്തൃ സംതൃപ്തിയും റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ മുൻനോട്ടുവച്ചിട്ടുള്ള നിയന്ത്രണ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കുന്നതും ഉറപ്പാക്കുക എന്നതാണ് ലക്ഷ്യം.

**2.ചോദ്യം, അപേക്ഷ, പരാതികൾ എന്നിവയുടെ നിർവ്വചനം:**

ഉപഭോക്തൃ പ്രശ്നങ്ങളുടെ കൃത്യമായ ട്രാക്കിംഗ് ഉറപ്പാക്കുന്നതിന് അന്വേഷണങ്ങൾ, അപേക്ഷകൾ, പരാതികൾ എന്നിവയ്ക്ക് ലെൻഡിങ് കാർട്ട് വ്യത്യസ്തമായ നിർവ്വചനങ്ങൾ ഉണ്ടാക്കിയിട്ടുണ്ട്.

ഇനിപ്പറയുന്ന ഉദാഹരണങ്ങൾ വിശദമാക്കുന്നതിന് വേണ്ടി മാത്രം നൽകിയിരിക്കുന്നു:

ചോദ്യം: ഉപഭോക്താവ് ആവശ്യപ്പെട്ട വിവരങ്ങൾ.

- a) ചോദ്യങ്ങളുടെ ഉദാഹരണങ്ങൾ:
  - i. ലോൺ അപേക്ഷാ പ്രക്രിയയെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ തേടുന്ന ഉപഭോക്താവ്.
  - ii. ഒരു ലോൺ അപേക്ഷയ്ക്ക് ആവശ്യമായ രേഖകളെ കുറിച്ച് ഉപഭോക്താവ് അന്വേഷിക്കുന്നു.
  - iii. പേയ്മെന്റ് രീതിയെക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താവ് അന്വേഷിക്കുന്നു.

അപേക്ഷ: ലോൺ സേവനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ഉപഭോക്താവ് ആവശ്യപ്പെടുന്ന ഒരു നിർദ്ദിഷ്ട പ്രവർത്തനം അല്ലെങ്കിൽ സേവനം.

- b) അപേക്ഷയുടെ ഉദാഹരണങ്ങൾ:
  - i. ഉപഭോക്താവ് അക്കൗണ്ട് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് അഭ്യർത്ഥിക്കുന്നു.
  - ii. വൈകി പേയ്മെന്റ് ഫീ/നിരക്കുകൾ ഒഴിവാക്കണമെന്ന് ഉപഭോക്താവ് അഭ്യർത്ഥിക്കുന്നു.
  - iii. ഉപഭോക്താവ് വായ്പ മുൻകൂർ അടച്ച് തീർക്കണമെന്ന് ആവശ്യപ്പെടുന്നു.

പരാതി: ഏതെങ്കിലും സേവനം വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്നതിൽ ലെൻഡിങ് കാർട്ടിന്റെ ഭാഗത്തുള്ള ഒരു സേവന പോരാളി അല്ലെങ്കിൽ പിഴവ്, കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ ഏതെങ്കിലും പ്രക്രിയയിൽ പാലിക്കാത്തത് മൂലം വന്നു ചേരുന്ന ഒരു തർക്കം/പ്രശ്നം.

- c) പരാതിയുടെ ഉദാഹരണങ്ങൾ:
  - i. നോ ഒബ്ജക്ഷൻ സർട്ടിഫിക്കറ്റ് (എൻഒസി) നൽകാനുള്ള കാലതാമസം.
  - ii. പേയ്മെന്റ് പോസ്റ്റിംഗിൽ കാലതാമസം.
  - iii. അക്കൗണ്ട് വിവരങ്ങൾ മാറ്റുന്നതിൽ കാലതാമസം (ഇമെയിൽ, വിലാസം മുതലായവ)

ഈ നിർവ്വചനങ്ങളും ഉദാഹരണങ്ങളും ഉപഭോക്തൃ പ്രശ്നങ്ങളിൽ വ്യക്തത നൽകാനും കാര്യക്ഷമമായ പരിഹാരം സുഗമമാക്കാനും ഉദ്ദേശിച്ചുള്ളതാണ്.

**3. ഉപഭോക്തൃ കോൺടാക്റ്റ് പോയിന്റുകൾ:**

- ലഭ്യതയും സൗകര്യവും ഉറപ്പാക്കാൻ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വിവിധ ചാനലുകളിലൂടെ ലെൻഡിങ് കാർട്ടിന്റെ സപ്പോർട്ട് ടീമിൽ ബന്ധപ്പെടാം:
  - i. ഇമെയിൽ: [care@lendingkart.com](mailto:care@lendingkart.com)
  - ii. ടോൾ-ഫ്രീ നമ്പർ: 1800 572 0202
  - iii. ഓൺലൈൻ ചാറ്റ്: ലെൻഡിങ് കാർട്ട് ഹെൽപ്പ് ഡെസ്ക്
  - iv. വാക്കാൽ: +91 7778867631
  - v. സൂചിപ്പിച്ച വിലാസത്തിൽ ഞങ്ങൾക്ക് എഴുതുക: ലെൻഡിങ് കാർട്ട് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ്, വെസ്റ്റ്ഗേറ്റ് ബിസിനസ് ബേ, ബ്ലോക്ക് എ, രണ്ടാം നില മകർബ എസ്റ്റി ഹൈവേ, ടാറ്റ കോമഡ്സ് സമീപം, അഹമ്മദാബാദ് 380051.

**4. ഉപഭോക്തൃ അന്വേഷണങ്ങളുടെ റെക്കോർഡിംഗും മാനേജ്മെന്റും:**

- ഏത് ചാനലിൽ നിന്നാണ് വരുന്നതെന്ന് പരിഗണിക്കാതെ തന്നെ എല്ലാ ചോദ്യങ്ങളും സി ആർ എം സിസ്റ്റത്തിലേക്ക് ലോഗിൻ ചെയ്യുന്നു.
- ഇമെയിൽ, വാട്ട്സ്ആപ്പ് അല്ലെങ്കിൽ ചാറ്റ് വഴി ലഭിക്കുന്ന ചോദ്യങ്ങൾ സ്വയമേവ സി ആർ എം കണ്ടെത്തി ടിക്കറ്റുകൾ ഉണ്ടാക്കുന്നു.
- ശബ്ദ ആശയവിനിമയത്തിലൂടെ ലഭിക്കുന്ന ചോദ്യങ്ങൾക്ക്, അനുബന്ധ ടിക്കറ്റുകൾ ഉണ്ടാക്കാൻ സി ആർ എം-ലേക്ക് വിശദാംശങ്ങൾ സ്വമേധയാ നൽകുന്നതിന് ഏജൻ്റ്മാർ ഉത്തരവാദികളാണ്.
- അന്വേഷണ തരത്തെ അടിസ്ഥാനമാക്കി ചോദ്യങ്ങളെ തരംതിരിച്ചിരിക്കുന്നു, ഓരോ വിഭാഗത്തിനും കാര്യനിർവ്വഹണ ആവശ്യകതകൾക്കനുസരിച്ച് നിർദ്ദിഷ്ട ടേബിൾ ടോപ്പ് (TAT) നൽകിയിരിക്കുന്നു.
- സി ആർ എം സംവിധാനത്തിൽ നിയുക്ത TAT-ൽ പരിഹരിക്കപ്പെടാത്ത ഏത് ചോദ്യങ്ങൾക്കും ഒരു ഓട്ടോമേറ്റഡ് എസ്കലേഷൻ ഫീച്ചർ ഉൾപ്പെടുന്നു, ഇത് പെട്ടെന്നുള്ള ശ്രദ്ധയും പരിഹാരവും ഉറപ്പാക്കുന്നു.

**5. സ്വീകരണവും ആശയവിനിമയവും:**

- ഒരു ചോദ്യം ലഭിച്ച് ലോഗിൻ ചെയ്യുമ്പോൾ, ഒരു റഫറൻസ് നമ്പറുള്ള ഒരു സ്വീകരണ അറിയിപ്പ് സി ആർ എം സംവിധാനം വഴി ഉപഭോക്താവിന് നൽകും.
- സ്വീകരണ അറിയിപ്പ് നൽകുന്ന സമയത്ത് പ്രതീക്ഷിക്കുന്ന പരിഹാര സമയക്രമങ്ങളെ കുറിച്ച് ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കും. (TAT-നായി പേജ് നമ്പർ 13-ലെ പട്ടിക കാണുക)
- പരിഹരിച്ച ശേഷം, അവസാനിപ്പിക്കലിനെക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കുകയും പരിഹാരത്തിന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ നൽകുകയും ചെയ്യുന്നു.

**6. പൂർത്തിയാക്കാൻ വേണ്ട സമയം (TAT):**

- ചോദ്യങ്ങൾ അവയുടെ സ്വഭാവത്തെ അടിസ്ഥാനമാക്കിയും മുൻകൂട്ടി നിശ്ചയിച്ച സമയപരിധിക്കുള്ളിലും അഭിസംബോധന ചെയ്യപ്പെടുന്നു.

**7. പ്രതികരണ രീതി:**

- ചോദ്യങ്ങളോടുള്ള പ്രതികരണങ്ങൾ പ്രാഥമികമായി ഇമെയിൽ വഴിയാണ് നൽകുന്നത്, പരിഹാരങ്ങൾ രേഖപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ടെന്നും പരിശോധിക്കാവുന്നതാണെന്നും ഉറപ്പാക്കുന്നു.

**8. നിരീക്ഷണവും അടുത്ത തലത്തിലേക്ക് ഉന്നയിക്കലും:**

- നിശ്ചിത മാനദണ്ഡങ്ങളുടെ കാര്യക്ഷമതയും പാലനവും ഉറപ്പാക്കാൻ അന്വേഷണ പരിഹാര പ്രക്രിയയുടെ തുടർച്ചയായ നിരീക്ഷണം നടത്തുന്നു.

**9. രേഖപ്പെടുത്തലും റിപ്പോർട്ടിംഗും:**

- എല്ലാ ഇടപെടലുകളും തീരുമാനങ്ങളും ഓഡിറ്റിംഗ് ആവശ്യങ്ങൾക്കും ഭാവി ഉപയോഗത്തിനും വേണ്ടി രേഖപ്പെടുത്തുന്നു.
- അന്വേഷണങ്ങൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനെക്കുറിച്ചുള്ള പതിവ് റിപ്പോർട്ടുകൾ മാനേജ്മെന്റ് ഏകോപിപ്പിച്ച് അവലോകനം ചെയ്യുന്നത് തുടർച്ചയായി പാലനം ഉറപ്പാക്കുന്നതിനും അന്വേഷണ കൈകാര്യം ചെയ്യൽ പ്രക്രിയയുടെ ഫലപ്രാപ്തി വിലയിരുത്തുന്നതിനും വേണ്ടിയാണ്.

10. ഉയർന്ന തലത്തിലേക്ക് പരാതി ഉന്നയിക്കാനുള്ള സംവിധാനം:

നിശ്ചിത സമയത്തിനുള്ളിൽ പരാതി പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ അദ്ദേഹം/അവർക്ക് LFL നൽകുന്ന പരിഹാരത്തിൽ തൃപ്തിയില്ലെങ്കിൽ; ഉപഭോക്താവിന് താഴെ പറയുന്ന രീതിയിൽ പരാതി പരിഹാര നോഡൽ ഓഫീസറെ സമീപിക്കാം:

തലം	സമ്പർക്ക പോയിന്റുകൾ/എസ്റ്റിമേറ്റർ	ബന്ധപ്പെടാനുള്ള നമ്പറും ഇമെയിൽ ഐഡിയും
തലം 1	കസ്റ്റമർ സപ്പോർട്ട് ടച്ച് പോയിന്റ്	ഇമെയിൽ ഐഡി: care@lendingkart.com ടോൾ ഫ്രീ നമ്പർ: 1800 572 0202 വാട്ട്സ്ആപ്പ്: +91 7778867631
തലം 2	പരാതി ഓഫീസർ	അജിത കെ +91 6358874622 തിങ്കൾ മുതൽ വെള്ളി വരെ രാവിലെ 10.30 മുതൽ വൈകുന്നേരം 6.00 വരെ ദേശീയ അവധികൾ ഒഴികെ
തലം 3	നോഡൽ ഓഫീസർ	അജിത കെ +91 7069087586 തിങ്കൾ മുതൽ വെള്ളി വരെ രാവിലെ 10.30 മുതൽ വൈകുന്നേരം 6.00 വരെ ദേശീയ അവധികൾ ഒഴികെ
തലം 4	സീനിയർ പരാതി ഉന്നയിക്കൽ	അഭിഷേക് എസ് COO.escalation@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 അവരോട് പ്രതികരിക്കാൻ ഞങ്ങൾ ശ്രമിക്കും.

സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ പരാതി/തർക്കം പരാതി ഓഫീസർ പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് മാനേജ്മെന്റിന് ഇവിടെ എഴുതാം

പേര്	മി. അഭിഷേക് സിംഗ്
പദവി	ചീഫ് ഓപ്പറേറ്റിങ് ഓഫീസർ
ഇമെയിൽ ഐഡി	COO.escalation@lendingkart.com

11. ബാഹ്യ ഓംബുഡ്സ്മാൻ പ്രക്രിയ:

ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ പരാതി/തർക്കം പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ (ഉപഭോക്താവിന്റെ പരാതി പൂർണ്ണമായോ ഭാഗികമായോ നിരസിക്കുകയും ഉപഭോക്താവ് തൃപ്തനാകാതിരിക്കുകയോ അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിന് മറുപടി ലഭിക്കാതിരിക്കുകയോ ചെയ്താൽ), ഉപഭോക്താവിന് ഓംബുഡ്സ്മാനെ അല്ലെങ്കിൽ ഡെപ്യൂട്ടി ഓംബുഡ്സ്മാൻ, ഇനിപ്പറയുന്ന ഏതെങ്കിലും രീതിയിൽ സമീപിക്കാം:

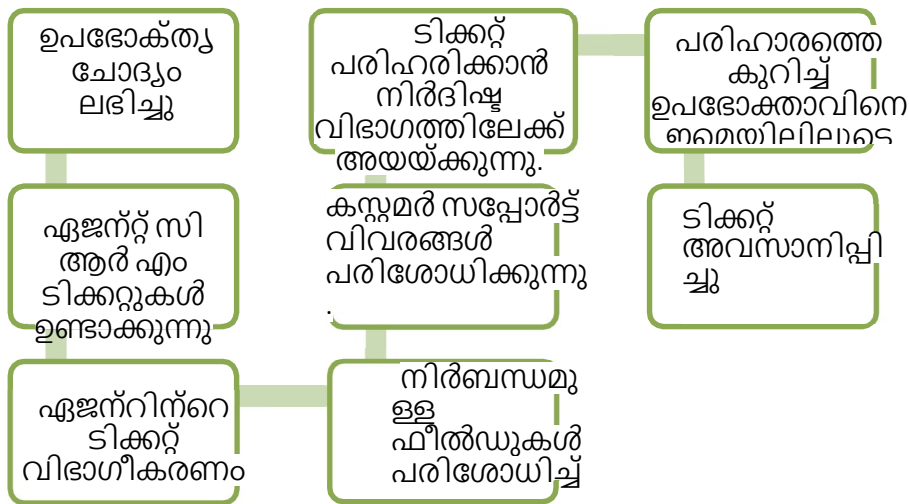
**ഓൺലൈൻ വഴി നൽകിയ പരാതി:**

**ഇലക്ട്രോണിക് അല്ലെങ്കിൽ നേരിട്ട് നൽകുന്ന പരാതി:**

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

സെൻട്രലൈസ്റ്റ് റസീപ്റ്റ് ആൻഡ് പ്രോസസിംഗ് സെന്റർ (സി ആർ പി സി) റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ  
 സെൻട്രൽ വിസ്റ്റ,  
 സെക്ടർ 17,  
 ചണ്ഡീഗഡ് - 160 017  
 ഇമെയിൽ -  
[crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in) ടോൾ  
 ഫ്രീ നമ്പർ - 14448  
 (രാവിലെ 9:30 മുതൽ  
 വൈകുന്നേരം 5:15 വരെ)

**12. ചോദ്യം കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള ഫ്ലോചാർട്ട്:**



**13. നിർബന്ധിത പ്രദർശന ആവശ്യകതകൾ**

ഞങ്ങളുടെ എല്ലാ ഓഫീസുകളിലും ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റിലും എൽ എഫ് എല്ലിന് ഇനിപ്പറയുന്നവയുണ്ട്:

- o പരാതികളും നിർദ്ദേശങ്ങളും സ്വീകരിക്കുന്നതിന് ഉചിതമായ ക്രമീകരണം.
- o പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറുടെ പേര്, വിലാസം, ബന്ധപ്പെടാനുള്ള നമ്പർ എന്നിവയുടെ പ്രദർശനം.
- o പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ/ നോഡൽ ഓഫീസർമാരുടെ പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങളും (ടെലിഫോൺ/മൊബൈൽ നമ്പർ, ഇ-മെയിൽ ഐഡി) പ്രദർശിപ്പിക്കുക.

- o ഓംബുഡ്സ്മാന്മാർ പരാതി നൽകുന്ന രീതിയുടെ വിശദാംശങ്ങൾ.
- o ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീമിന്റെ പ്രധാന സവിശേഷതകൾ (ഇംഗ്ലീഷ്, ഹിന്ദി, പ്രാദേശിക ഭാഷകളിൽ).

പരാതി പരിഹാര യൂണിറ്റിന്റെ പ്രക്രിയ ഉപഭോക്താക്കളുടെ എല്ലാ പരാതികളും അവർക്ക് സംതൃപ്തമാകുന്ന രീതിയിൽ അവസാനിപ്പിക്കുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കും.

അദ്ദേഹത്തിന്റേ/അവരുടെ നിലയിൽ നിന്നുകൊണ്ട് പരിഹരിക്കാൻ കഴിഞ്ഞില്ലെങ്കിൽ, പരാതി ഉചിതമായ വിഭാഗത്തിൽ എത്തിച്ചുവെന്ന് അവർ ഉറപ്പുവരുത്തുന്നു. എന്നാൽ, കാര്യക്ഷമമായ പ്രശ്നപരിഹാരത്തിനായി ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കൾ മേൽത്തട്ടിലേക്ക് പോകേണ്ടിവരാത്ത ഒരു സ്മിതിയിൽ എത്തുക എന്നതിനാണ് ഞങ്ങൾ പ്രധാനമായും ശ്രമിക്കുന്നത്, ഈ പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനായി കരുത്തുറ്റ സംവിധാനങ്ങളാണ് നങ്ങൾ ഏർപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്നത്, പരാതിയുടെ കാരണം വ്യക്തമായി അവലോകനം ചെയ്യുകയും ഇത്തരം പരാതികൾ വീണ്ടും ആവർത്തിക്കാതിരിക്കാൻ വേണ്ട പ്രവർത്തനങ്ങളും ചെയ്യുന്നു.

**സമയ പരിധി**

പരാതികൾ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതിന്, ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ആഭ്യന്തര സംവിധാനത്തിൽ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്ന ഏതെങ്കിലും വഴികൾ ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യാൻ ഉപയോഗിക്കാം. പരാതി രേഖാമൂലം ലഭിച്ചിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, എൽ എഫ് എൽ ലഭിച്ചതായി ഒരു അറിയിപ്പ് അയയ്ക്കാൻ ശ്രമിക്കും. വിഷയം പരിശോധിച്ചുകഴിഞ്ഞാൽ, ഉപഭോക്താവിന് അന്തിമ പ്രതികരണം അല്ലെങ്കിൽ ഒരു അറിയിപ്പ് അയയ്ക്കാൻ എൽ എഫ് എൽ ശ്രമിക്കുന്നു

ഞങ്ങൾക്കു ലഭിച്ച പരാതികൾ, ശരിയായ കാഴ്ചപ്പാടിലൂടെത്തന്നെ നോക്കിക്കാണുകയും എല്ലാ സാധ്യമായ വശങ്ങളും പരിശോധിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു. ഏതു പ്രശ്നത്തിലും എൽഎഫ്എല്ലിന്റേ ആശയം ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കും.

ഇതിൽ ഉൾപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന പ്രവർത്തനങ്ങളുടെ സ്വഭാവം കാരണം ഇത്തരം കേസുകൾക്ക് എപ്പോഴും അധികസമയം വേണ്ടിവരും; ഉദാഹരണമായി, രേഖകളുടെ വീണ്ടെടുക്കൽ. ഇത്തരം കാലതാമസത്തെ കുറിച്ചും പരാതി പരിഹരിക്കാൻ എത്ര സമയംകൂടി വേണ്ടി വരും എന്നതിനെക്കുറിച്ചും കമ്പനി ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കും.

മേൽപറഞ്ഞ നയം ഇടയ്ക്കിടെ അവലോകനം ചെയ്യുകയോ പുതുക്കുകയോ ചെയ്യും. പരാതികൾ/ പ്രശ്നങ്ങൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിൽ എൽഎഫ്എൽ ഏതെങ്കിലും പുതിയ മാറ്റങ്ങൾ വരുത്തുമ്പോൾ കസ്റ്റമറിനെയും ഉൾക്കൊള്ളിക്കേണ്ടതാണെങ്കിൽ അങ്ങനെ ചെയ്യുന്നതാണ്.

ചോദ്യ പരിഹാരങ്ങളുടെ സമയപരിധി ചുവടെയുണ്ട് (പരാതി പരിഹാരത്തിന് മുമ്പായി ഈ പട്ടിക മാറ്റണം)

1	ഉപഭോക്താവ് ചോദ്യവുമായി സമീപിക്കുന്നു.	ടി
2	ലഭിച്ചതായുള്ള അറിയിപ്പ് സ്വമേധയാ ടിക്കറ്റ് നമ്പറിനൊപ്പം ഇമെയിൽ ആയി ഉപഭോക്താവിന് അയക്കുന്നു	24 മണിക്കൂർ
3	ഉപഭോക്താവിന്റേ ആവശ്യ പ്രകാരം ചോദ്യം അന്വേഷണം / അപേക്ഷ / പരാതി എന്നിങ്ങനെ തരം തിരിക്കുന്നു (ഈ ആർ സി).	ടി+2 ദിവസം

4	സേവന അപേക്ഷ (എസ് ആർ) തരം അന്വേഷണം ആണെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന്റെ ചോദ്യം പരിഹരിച്ച ശേഷം അത് അവസാനിപ്പിക്കും.	ടി+2 ദിവസം
5	സേവന അപേക്ഷ (എസ് ആർ) തരം അപേക്ഷ/പരാതി ആണെങ്കിൽ, അതാത് വിഭാഗങ്ങളിലേക്ക് കൂടുതൽ പ്രക്രിയകൾക്കായി അയയ്ക്കും.	ടി+2 ദിവസം
6	അപേക്ഷ എസ് ആർ അതാത് ടീമുകൾ പരിശോധിച്ച് എസ് ആർ അവസാനിപ്പിക്കും	TAT താഴെ കാണുന്ന ടേബിൾ പ്രകാരം
7	അവസാനിപ്പിച്ചതായുള്ള സന്ദേശം ഉപഭോക്താവിന്റെ ഇമെയിൽ ഐഡിയിലേക്ക് അയയ്ക്കുന്നു	എസ് ആർ അവസാനിക്കുമ്പോൾ തത്സമയം

ചോദ്യങ്ങളുടെ TAT വിവരങ്ങൾ താഴെ കൊടുക്കുന്നു:

1	അക്കൗണ്ടുകളുടെ സ്റ്റേറ്റ്‌മെന്റ്	ടി+5 ദിവസം
2	അപേക്ഷ നില	ടി+7 ദിവസം
3	പേയ്മെന്റ് സ്ഥിരീകരണം	ടി+7 ദിവസം
4	വിതരണ ചോദ്യങ്ങൾ	ടി+7 ദിവസം
5	ഇഎംഐ സംബന്ധിച്ച ചോദ്യങ്ങൾ	ടി+10 ദിവസം
6	ലോൺ മുൻകൂർ അവസാനിപ്പിക്കൽ	ടി+10 ദിവസം
7	എൻ ഓ സി ലെറ്റർ	ടി+10 ദിവസം
8	സിബിൽ സംബന്ധിച്ച ചോദ്യങ്ങൾ	ടി+21 ദിവസം
9	മറ്റ് ചോദ്യങ്ങൾ	ടി+15 ദിവസം



## സിഐസി-ക്ക് നഷ്ടപരിഹാര ചട്ടക്കൂട്.

നടപ്പിലാക്കിയ തീയതി: 26 ഏപ്രിൽ 2024

ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ കമ്പനികൾ / സിബിൽ ബന്ധപ്പെട്ട പരാതി പ്രക്രിയ:

റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (ആർബിഐ) മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശ സർക്കുലർ പ്രകാരം ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ കമ്പനികളുമായി (സിഐസി)- ബന്ധപ്പെട്ട അന്വേഷണങ്ങൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള പുതുക്കിയ നടപടിക്രമം ചുവടെ നൽകിയിരിക്കുന്നു:

### 1. ആശയവിനിമയ മാർഗ്ഗങ്ങൾ:

- ഉപഭോക്താക്കൾക്കോ സിഐസികൾക്കോ ലെൻഡിങ് കാർട്ട് കസ്റ്റമർ കെയറുമായി ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വഴികളാണ്:
- ഇമെയിൽ: [care@lendingkart.com](mailto:care@lendingkart.com)
- ടോൾ-ഫ്രീ നമ്പർ: 1800 572 0202
- ഓൺലൈൻ ചാറ്റ്: വെബ്സൈറ്റ് ഡാഷ്ബോർഡിൽ ലെൻഡിങ് കാർട്ട് ഹെൽപ്പ് ഡെസ്ക്
- വാട്സാപ്പ്: +91 7778867631 (വാട്സാപ്പ് ലിങ്ക്)
- സൂചിപ്പിച്ച വിലാസത്തിൽ ഞങ്ങൾക്ക് എഴുതുക: ലെൻഡിങ് കാർട്ട് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ്, വെസ്റ്റ്ഗേറ്റ് ബിസിനസ് ബേ, ബ്ലോക്ക് എ, സെക്കൻഡ് ഫ്ലോർ മകർബ എസ്റ്റി ഹൈവേ, ടാറ്റ ക്രോമയ്ക്ക് സമീപം, അഹമ്മദാബാദ് 380051.

### 2. അന്വേഷണങ്ങൾ കൈകാര്യം ചെയ്യൽ:

- ഉപഭോക്താക്കളിൽ നിന്നോ സിഐസികളിൽ നിന്നോ അന്വേഷണങ്ങൾ ലഭിച്ചാൽ കസ്റ്റമർ സപ്പോർട്ട് എക്സിക്യൂട്ടീവ് ഒരു അപേക്ഷയോ പരാതിയോ രേഖപ്പെടുത്തും.
- രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാത്ത ഒരു ചാനൽ വഴി പരാതി ലഭിച്ചാൽ, ആവശ്യമായ നഷ്ടപരിഹാരത്തിന് (ബാധകമെങ്കിൽ) രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത സമ്പർക്ക വിശദാംശങ്ങളും ബാങ്കിംഗ് വിവരങ്ങളും (ഇമെയിൽ ഐഡി, ബാങ്ക് അല്ലെങ്കിൽ യുപിഐ വിശദാംശങ്ങൾ) നൽകാൻ പരാതിക്കാരനോട് ആവശ്യപ്പെടും.

### 3. പരാതികൾ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യൽ:

- ആവശ്യമായ നടപടികൾക്കും പരിഹാരത്തിനുമായി പരാതികൾ ബന്ധപ്പെട്ട വകുപ്പിലേക്ക് അയയ്ക്കുന്നു.
- പരിഹരിച്ചാൽ, ഉപഭോക്താവിനെയോ സിഐസിയെയോ ഇമെയിൽ വഴി

അറിയിക്കുന്നു, കസ്റ്റമർ സപ്പോർട്ട് ടീമിനെയും ഉൾപ്പെടുത്തുന്നു.

- ലെൻഡിങ് കാർട്ടിന്റെ സി ആർ എം സംവിധാനത്തിൽ പരാതി അവസാനിപ്പിക്കുന്നു.

4. പരിഹാരവും തുടർനടപടിയും:

- സിഐസി-യുമായി ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാ ചോദ്യങ്ങളും ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 21 ദിവസത്തെ സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ പരിഹരിക്കേണ്ടതാണ്.
- സിഐസി-യുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ചോദ്യങ്ങൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള പരമാവധി പരിഹാര സമയം (TAT) 30 ദിവസമാണ്: ക്രെഡിറ്റ് ഇൻസ്റ്റിറ്റ്യൂട്ടുകൾക്ക് (ലെൻഡിങ് കാർട്ട്) 21 ദിവസവും വിശദാംശങ്ങൾ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുന്നതിന് സിഐസിക്ക് അധികമായി 9 ദിവസവും.

5. നഷ്ടപരിഹാരവും കാലതാമസവും:

- പരിഹരിക്കുന്നതിലെ ഏത് കാലതാമസത്തിനും പ്രതിദിനം 100 രൂപ നഷ്ടപരിഹാരം നൽകേണ്ടി വന്നേക്കാം, അത് കാരണമായ അസൗകര്യം അംഗീകരിച്ച് ഉത്തരവാദിത്തപ്പെട്ട ടീം (സിഐ/സിഐസി) നൽകണം.
- പരിഹാരത്തിന് ശേഷം, എന്തെങ്കിലും കാലതാമസം ഉണ്ടായാൽ, സിഐസി/സിഐ പരാതിക്കാരനെ മൊത്തം വൈകിയ ദിവസങ്ങളും അതിനനുസരിച്ചുള്ള നഷ്ടപരിഹാരവും അറിയിക്കണം.

6. രേഖപ്പെടുത്തലും ആശയവിനിമയവും:

- പരിഹാരത്തിന് ശേഷം, സിഐസി റിപ്പോർട്ടുകളിലെ അപ്ഡേറ്റുകൾ സിഐസി/സിഐ പരാതിക്കാരനെ അറിയിക്കണം.
- സിഐസി കാര്യങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാ ഔദ്യോഗിക ആശയവിനിമയങ്ങളും ലെൻഡിങ് കാർട്ടിലെ സിഐസി നോഡൽ ഓഫീസിലേക്ക് അയയ്ക്കും.

7. നിരോധിത പരാതികൾ:

- ആന്തരിക കാര്യനിർവ്വഹണം, എച്ച്ആർ പ്രശ്നങ്ങൾ, ജീവനക്കാരുടെ ശമ്പളം, വാണിജ്യ തീരുമാനങ്ങൾ, ക്രെഡിറ്റ് സ്കോറുകൾ/മോഡലുകൾ എന്നിവയെക്കുറിച്ചുള്ള തർക്കങ്ങൾ, കോടതികൾ അല്ലെങ്കിൽ ട്രിബ്യൂണലുകൾ പോലുള്ള മറ്റ് ഫോറങ്ങൾ ഇതിനകം അഭിസംബോധന ചെയ്ത കേസുകൾ എന്നിവയെക്കുറിച്ചുള്ള പരാതികൾ എസ് ഓ പി ഒഴിവാക്കുന്നു.

ഈ പരിഷ്കരിച്ച നടപടിക്രമം സിഐസിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ചോദ്യങ്ങളെ സംബന്ധിച്ച് ഫിൻടെക് പ്രവർത്തനങ്ങൾക്കായുള്ള ആർബിട്രേഷന്റെ കാര്യനിർവ്വഹണ

മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നു. Below are the details of CIC Nodal officer.

ക്രെഡിറ്റ് സ്ഥാപനത്തിന്റെ പേര്	നോഡൽ ഓഫീസറിന്റെ പേര്	നോഡൽ ഓഫീസറിന്റെ ഇമെയിൽ ഐഡി	നോഡൽ ഓഫീസറിന്റെ മൊബൈൽ നമ്പർ
ലെൻഡിംഗ് കാർട്ട് ഫിനാൻസ് പ്രൈവറ്റ് ലിമിറ്റഡ്.	കേതൻ സാലി	sali.ketan@lendingkart.com	7069087586

**അമിതമായ പലിശ നിരക്കിന്റെ നിയന്ത്രണം.**

പലിശ നിരക്കുകളും പ്രോസസ്സിംഗും മറ്റ് നിരക്കുകളും നിർണ്ണയിക്കുന്നതിൽ കമ്പനി ഉചിതമായ ആന്തരിക തത്വങ്ങളും നടപടിക്രമങ്ങളും സ്ഥാപിച്ചിട്ടുണ്ട്. ഈടാക്കേണ്ട പലിശ നിരക്ക് കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ അപകടസാധ്യതയുടെ നിലയെ ആശ്രയിച്ചിരിക്കുന്നു, അതായത്. സാമ്പത്തിക ശക്തി, ബിസിനസ്സ്, ബിസിനസിനെ ബാധിക്കുന്ന നിയന്ത്രണ അന്തരീക്ഷം, മത്സരം, കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ മുൻകാല ചരിത്രം തുടങ്ങിയവ. വായ്പയുടെ പൂർണ്ണമായ കാലയളവിൽ ഈടാക്കേണ്ട പലിശ നിരക്കും മൊത്തം പലിശ തുകയും അറിയിക്കും, അങ്ങനെ കടം വാങ്ങുന്നയാളിൽ നിന്ന് ഈടാക്കുന്ന കൃത്യമായ പലിശയെക്കുറിച്ച് ബോധ്യമുണ്ടാകും. ഇത് എൽഎഫ്എല്ലിന്റെ വെബ്സൈറ്റിലും ലഭ്യമാകും. വെബ്സൈറ്റിലോ മറ്റോ പ്രസിദ്ധീകരിച്ച പ്രസ്തുത വിവരങ്ങൾ പലിശ നിരക്കുകളിൽ മാറ്റം വരുമ്പോഴെല്ലാം അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യും.

പലിശ നിരക്കുകൾ, പ്രോസസ്സിംഗ്, മറ്റ് നിരക്കുകൾ എന്നിവ നിശ്ചയിക്കുന്നതിന് അനുയോജ്യമായ ആന്തരിക തത്വങ്ങളും നടപടിക്രമങ്ങളും എൽ എഫ് എൽ ബോർഡ് തയ്യാറാക്കിയിട്ടുണ്ട്.

**കോഡിന്റെ അവലോകനം**

മാനേജ്മെന്റിന്റെ വിവിധ തലങ്ങളിലുള്ള ന്യായ പ്രവർത്തന 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.