

ഇംടിംഗ്കാർട്ട് പ്ലേസസ്, ഇംഡി

അനുഭവമുൻ പറ്റുൽ കർട്ട്

పాలసీ శీర్షిక	పాలసీ పేరు
పాలసీ యజమాని	భారతదేశం సేవా బృందం
అసలు జారీ తేదీ	మే 14, 2015
సంస్కరణ తేదీ	జూన్ 13, 2024
సంస్కరణ యొక్క ప్రభావవంతమైన తేదీ	జూన్ 13, 2024
తదుపరి సమీక్ష తేదీ	జూన్ 13, 2025
పాలసీ సంస్కరణ	14
భారతదేశం సేవకు సంబంధించిన అంశాలు	అవును / కాదు
బోర్డు ఆమోదించబడింది	అవును
నియంత్రణ మార్గదర్శకాలు/ నోటిఫికేషన్లు/ సర్క్యులర్లు	మూల మార్గదర్శకం - రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (బ్యాంకింగ్ కార్యకలాపం) స్టాల్ ఆధారిత నియంత్రణ) ఆదేశాలు, 2023

సంవేదిక చేసిన అధికారి	పదవీ	తేదీ	సంవేదిక
బోర్డు ఆమోదం			
బోర్డు డైరెక్టర్లు	బోర్డు సభ్యులు	జూన్ 13, 2024	
Recommended by			
ఆడిట్ కమిటీ	ఆడిట్ కమిటీ సభ్యులు	జూన్ 11, 2024	
నిర్వహణ ఆమోదం			
శ్రీ. హర్షవర్ధన్ బి.ఎం. గారు	మూల కార్యనిర్వహణ అధికారి మరియు నిర్వహణకులు	-	
ద్వారా సమీక్షించబడింది			
శ్రీ . అభిషేక్ సింగ్ గారు	ముఖ్య కార్యనిర్వహణ అధికారి	జూన్ 7, 2024	
కుమారి మమతా రాణి	వర్తింపు	జూన్ 7, 2024	
తయారు చేయబడింది			
కుమారి అశోక కె	భారతదేశం సేవా బృందం	జూన్ 5, 2024	

విషయాల పట్టిక

ఉద్దేశ్యం	4
ముఖ్యమైన నిర్వచనాలు	4
అంశము	4
ఒప్పందం	4
రుణాలు మరియు వాటిని ప్రాసెసింగ్/ ప్రక్రియ చేయటం కోసం ధరఖాస్తులు	5
డిజిటల్ రుణ వేదిక నుండి రుణం తీసుకోవడం	5
రుణ మదింపులకు మరియు నిబంధనలు/షరతులు	6
రుణాల చెల్లింపు (నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా)	6
బకాయిలు సేకరించడం	6
ఇతర మార్గదర్శకాలు	6
ఫిర్యాదు పరిష్కార ప్రక్రియ ప్రస్తుతం పోటీతత్వ నేతృత్వంలో	7
ఉద్దేశపూర్వకమైన/ముఖ్యమైన ఒప్పందములు	7
వినియోగదారుని సందేహాలు / ఫిర్యాదులు / మనోవేదనలను పరిష్కరించేందుకు యంత్రాంగం.	7
ప్రశ్నలు, అభ్యర్థనలు మరియు ఫిర్యాదుల నిర్వచనం:	8
వినియోగదారు సంప్రదించు కేంద్రాలు:	8
వినియోగదారుని ప్రశ్నలను రికార్డ్ చేయడం మరియు పరిష్కరించడం:	8
అంగీకారం మరియు సమాచారం:	8
ప్రక్రియను పూర్తి చేయడం లేదా అభ్యర్థనను పరిష్కరించు సమయం (TAT):	8
ప్రతిస్పందన విధానం:	9
పర్యవేక్షించడం మరియు పరిష్కరించడం:	9
డాక్యుమెంటేషన్ మరియు రిజిస్ట్రార్:	9
ఆన్లైన్ విధానం ద్వారా చేసిన ఫిర్యాదు:	10
ఎలక్ట్రానిక్ లేదా భౌతిక విధానం ద్వారా చేసిన ఫిర్యాదు:	10
ప్రశ్నల నిర్వహణ షేడ్యూల్:	10
తప్పనిసరిగా చూపించాల్సిన సమాచారం:	10
సమయం	11
నివారణకు నష్టపరిహార నియమావళి :	12
వసూలు చేయబడిన అధిక వడ్డీ నియంత్రణ.	13

ఉద్దేశ్యం

భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ (RBI) బ్యాంకింగ్ కాని ఆర్థిక సంస్థల (NBFCలు) కోసం న్యాయమైన పద్ధతులను కోర్టిపై మార్గదర్శకాలను జారీ చేసింది, దీని ద్వారా వారి ఖనియోగదారులతో వ్యవహరించేటప్పుడు న్యాయమైన వ్యాపారం మరియు కార్పొరేట్ పద్ధతులకు ప్రమాణాలను నిర్దేశిస్తుంది - ప్రధాన మార్గదర్శకం - బ్యాంకింగ్ కాని ఆర్థిక సంస్థ అధ్యాయం VII. - స్టేట్ స్టేట్ ఆధారిత నియంత్రణ ఆదేశాలు, 2023 (సర్క్యులర్ నంబర్. RBI / DoR / 2023-24 / 106 DoR. FIN. REC. నం. 45 / 03. 10. 119 / 2023-24) (సవరించిన, సవరించబడిన మరియు ఎప్పటికప్పుడు నవీకరించబడినట్లుగా)

రిండింగ్ కాన్ట్ పైనాన్స్ ఖబిటిడ్ (ఇకపై 'సంస్థ' లేదా 'LFL'గా సూచిస్తారు) అనేది RBIతో నమోదిత బ్యాంకింగ్ కాని ఆర్థిక సంస్థ (NBFC) మరియు పైన పేర్కొన్న మార్గదర్శకాల ప్రకారం కింది న్యాయమైన పద్ధతులను కోర్ట్ ('FPC' లేదా 'డ కోర్ట్') తన ఖనియోగదారులతో వ్యవహరించేటప్పుడు సంస్థ అనుసరించాల్సిన అనుకూలమైన పద్ధతులు / ప్రమాణాల సూత్రాలను నిర్దేశిస్తుంది. ఇది ఖనియోగదారులకు సమాచారాన్ని అందిస్తుంది, వారితో రోజువారీ ప్రాజెక్టులకు ఎలా వ్యవహరిస్తుందో వివరిస్తుంది.

ఈ కోర్ట్ సెషన్లలో ఖబిటియాలో పోస్ట్ చేయబడిన ఏవైనా ఫిర్యాదులు / విచారణలు ఉన్న ఖనియోగదారులందరికీ వర్తిస్తుంది / ఏదైనా ఇతర ఖబిటియా మరియు సంస్థ ఖనియోగదారులందరినీ అవసరమైన ఖబిటియా కింద వేరకలను చేరుకోవడానికి ప్రోత్సహిస్తుంది.

ముఖ్యమైన నిర్దేశనాలు

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

అంశము

ఈ కోర్ట్ ఒక లక్ష్యంతో అభివృద్ధి చేయబడింది:

- ఖాతాదారులతో 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 సమగ్రత 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 విపణి 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 (ఎన్బిఎఫ్ఐలు) 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 శ్రేష్టతపై మరియు అన్ని సమాచారం యొక్క పరిశీలన మీద, ఆస్తి యొక్క శీర్షిక 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 వినియోగదారుకి ఎల్ఎఫ్ఎల్ పేరును ముందుగా తెలియజేయాలని ఆదేశించాలి మరియు ఎల్ఎఫ్ఎల్ ఏజెంట్ పేరును తెలుపుతుంది, దీని తరఫున వారు అతనితో పరస్పర చర్యలో ఉన్నారు.
- ఏజెంట్లుగా నిమగ్నమైన డిజిటల్ రుణ వేదికలు వినియోగదారుకి 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 సమ్మతించిన పర్యవేక్షణ మరియు పై విచారణకు హామీ ఇవ్వాలి.
- ఫిర్యాదుల పరిష్కార 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 పట్టిక, 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 సహేతుకమైన సమయాన్ని అందిస్తుంది.
- ఎఫ్ ఎఫ్ ఎల్ అన్ని రుసుములు తిరిగి చెల్లించడానికి 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 ఉన్నవాటిని గురించి రుణగ్రహీత ఇవ్వబడుతుంది.
- తన ప్రయోజనాలను కాపాడుకోవడానికి, రుణగ్రహీతలు తన రుణాలను తిరిగి పొందటానికి ఎఫ్ ఎఫ్ ఎల్ సహేతుకమైన ఏదైనా చట్టబద్ధమైన చర్యలు తీసుకుంటుంది.
- తగిన పద్ధతిలో వినియోగదారులతో వ్యవహరించడానికి సిబ్బంది తగినంతగా శిక్షణ పొందుతారని ఎఫ్ ఎఫ్ ఎల్ /LFL నిర్ధారిస్తుంది.

ఇతర మార్గదర్శకాలు

- ఎల్ఎఫ్ఎల్ రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులలో పేర్కొన్న అవసరాలను మినహాయించి, తన రుణగ్రహీత వ్యవహారాల్లో జోక్యము చేసుకోదు (ముందుగా వెల్లడి చేయని కొత్త సమాచారం ఎల్ఎఫ్ఎల్ యొక్క నోటీసుకు వస్తే తప్ప).
- రుణగ్రహీత యొక్క అకౌంట్ 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 వేదింపులకు పాల్పడదు. అంటే, ఋణం తిరిగి పొందడం కోసం కండ్రాల 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 ఎఫ్ఎఫ్ఎల్ రుణదాత రుసుముపై ఎటువంటి జారీ ఛార్జీలు / ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానాలకు వడ్డీ వసూలు చేయదు.
- కంపెనీ అధికారుల నిర్ణయాలపై వల్ల తలెత్తే బాధాదాయ పరిష్కారానికి కంపెనీలో ఒక వ్యవస్థ ఉంటుంది. దీనిలో కంపెనీ అధికారుల కంటే ఒక స్థాయి ఉన్నతాధికారి ఈ నిర్ణయాలను తీసుకుంటుంది.

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 ఉండ

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.

వినియోగదారుని సందేహాలు / 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 ఛానెల్లను ఉపయోగించవచ్చు.

1. నిర్వహణ విభాగాలు

వినియోగదారుని ప్రశ్నలు: వినియోగదారుని ప్రశ్నలను సమర్థవంతంగా మరియు ప్రభావవంతంగా నిర్వహించడం, అధిక స్థాయిలో వినియోగదారుని సంతృప్తి పరచడం మరియు బజెట్, బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా నిర్దేశించిన నియంత్రణ మార్గదర్శకాలకు కట్టుబడి ఉండటం లక్ష్యం.

2. ప్రశ్నలు, అభ్యర్థనలు మరియు ఫిర్యాదుల నిర్వహణ:

వినియోగదారుని సరైన సమస్యలను తెలుసుకోవడానికి బిండింగ్ కార్డ్ ప్రశ్నలు, అభ్యర్థనలు మరియు ఫిర్యాదుల కోసం ప్రత్యేక నిర్వహణను ఏర్పాటు చేసింది.

కింది ఉదాహరణలు కేవలం ఉదాహరణలు కోసం అందించబడ్డాయి: ప్రశ్న; కస్టమర్ కోరిక సమాచారం.

a) ప్రశ్నలకు ఉదాహరణలు:

- i. లోన్ దరఖాస్తు ప్రక్రియపై సమాచారాన్ని కోరుతున్న వినియోగదారుడు.
- ii. లోన్ అప్లికేషన్ పై అవసరమైన డాక్యుమెంటేషన్ గురించి వినియోగదారుని విచారణ.
- iii. చెల్లంపు విధానంపై వినియోగదారుని విచారణ.

అభ్యర్థన: రుణ సేవలపై వినియోగదారు కోరిక నిర్ణయించిన చర్య లేదా సేవ.

b) అభ్యర్థనల ఉదాహరణలు:

- i. వినియోగదారు అకౌంట్ స్టేట్మెంట్లను అభ్యర్థించడం.
- ii. వినియోగదారు ఫీజులు/చార్జీల నుండి మినహాయింపును అభ్యర్థించడం.
- iii. వినియోగదారు ఒక రుణాన్ని జప్తు చేయమని అభ్యర్థించడం.

ఫిర్యాదు: ఏదైనా సేవను అందించడంలో బిండింగ్ కార్డ్ యొక్క సేవ లోటు లేదా లోపం మరియు/లేదా వివాదానికి లేదా మనోవేదనకు దారితీసే ఏదైనా ప్రక్రియలో అనుగుణంగా లేకపోవడం.

c) ఫిర్యాదులకు ఉదాహరణలు:

- i. నో ఆబ్జెక్షన్ సర్టిఫికేట్ (ఎన్.ఓ.సి) జారీ చేయడంలో ఆలస్యం.
- ii. చెల్లంపుల షెడ్యూల్ చేయడంలో ఆలస్యం.
- iii. భారత సమాచారం మార్పు చేయడంలో ఆలస్యం (ఇమెయిల్, బదునామా మొదలైనవి)

ఈ నిర్దేశనాలు మరియు ఉదాహరణలు వినియోగదారుని సమస్యలపై స్పష్టతను అందించడానికి మరియు సమర్థవంతమైన పరిష్కారాన్ని సులభతరం చేయడానికి ఉద్దేశించబడ్డాయి.

3. వినియోగదారుని సంప్రదింపు కేంద్రాలు:

- వినియోగదారుని బహుళ మరయు సౌలభ్యం కోసం వివిధ మార్గాల ద్వారా లిండ్రింగ్ కార్డ్ మద్దతు బృందాన్ని చేరుకోవచ్చు:

- i. ఇమెయిల్: care@lendingkart.com
- ii. లోట్ ఫ్రీ నంబర్: 1800 572 0202
- iii. ఆన్ లైన్ చాట్: లిండ్రింగ్ కార్డ్ మద్దతు
- iv. సహాయక డెస్క్ iv. వాట్సాప్: +917778867631

V. ప్రెస్ పేర్కొన్న బదునామాకి మాకు క్రింది లిండ్రింగ్ కార్డ్ ప్రెస్కాన్స్ విభాగం, వెస్ట్ గేట్ బజినెస్ బి, బ్లాక్ A, రెండవ అంతస్తు మకర్కా 56 హైవే, ఖాతా క్రోమా దగ్గర, అహ్మదాబాద్ 380051.

4. వినియోగదారుని ప్రశ్నలను దశాల్లో చేయడం మరియు పరిష్కరించడం:

- అన్ని ప్రశ్నలు, అవి ఏదైనా ఛానెల్ తో సంబంధం లేకుండా, సి ఆర్ ఎమ్ వ్యవస్థలోకి లాగిన్ చేయబడతాయి.
- ఇమెయిల్, వాట్సాప్ లేదా చాట్ ద్వారా స్వీకరించబడిన ప్రశ్నలు స్వయంచాలకంగా సి ఆర్ ఎమ్ లో క్యాంపైర్ చేయబడతాయి మరియు టిక్కెట్ల రూపొందించబడతాయి.
- వాయిస్ కమ్యూనికేషన్ ద్వారా స్వీకరించబడిన ప్రశ్నల కోసం, సంబంధిత బిజినెస్ రూపొందించడానికి CRMలో వివరాలను స్వయంచాలకంగా నమోదు చేయడానికి ఏజెంట్ల బాధ్యత వహిస్తారు.
- ప్రశ్నలను, ప్రశ్నల రకం ఆధారంగా వర్గీకరించబడతాయి మరియు ప్రతి వర్గానికి నియంత్రణ అవసరాల ప్రకారం నిర్దిష్ట బర్సెండ్ లైమ్స్ (TAT) కేటాయించబడతాయి.
- ఏదైనా ప్రశ్నలకు పరిష్కారం లభించకపోతే, సి ఆర్ ఎమ్ వ్యవస్థ స్వయంచాలకంగా పరిష్కరించే ఏచియ్ కలిగి ఉంటుంది అంటే వారి నియమించబడిన TAT లోపల, తక్షణమే క్రింద వహిస్తుంది మరియు పరిష్కారాన్ని అందిస్తుంది.

5. అంగీకారం మరియు సమాచారం:

- ఒక ప్రశ్నను స్వీకరించి, లాగిన్ చేసిన తర్వాత, సి ఆర్ ఎమ్ వ్యవస్థ ద్వారా వినియోగదారును సూచన నంబర్ తో రసీదు జారీ చేయబడుతుంది.
- రసీదు సమయంలో ఉపయోగించిన పరిష్కారాలకు సమయముల గురించి వినియోగదారులకు తెలియజేయబడుతుంది. (TAT కోసం పేజీ నంబర్, 11లోని బిబిల్ ని చూడండి)
- పరిష్కరించిన తర్వాత, వినియోగదారులకు మోసినేత గురించి తెలియజేయబడుతుంది మరియు పరిష్కార వివరాలు అందించబడతాయి.

6. ప్రక్రియను పూర్తి చేయడం లేదా అభ్యర్థనను పరిష్కరించు సమయం (TAT):

- ప్రశ్నలను వారి ప్రక్రియ ఆధారంగా మరియు ముందే నిర్ణయించబడిన సమయాలలో పరిష్కరించబడతాయి.

7. ప్రతిస్పందన విధానం:

- ప్రశ్నలకు జవాబులు ప్రధానంగా ఇమెయిల్ ద్వారా అందించబడతాయి, పరిష్కారాలు దాక్యమెంట్ చేయబడి మరియు దృఢీకరించడం గానూ, తెలియజేయబడుతుంది.

8. పర్యవేక్షించడం మరియు పరిష్కరించడం:

- సమర్థవంతంగా మరియు అమర్చిన ప్రమాణాలకు అనుగుణంగా ఉండేలా ప్రశ్నలకు పరిష్కారం ప్రక్రియ యొక్క నిరంతర పర్యవేక్షణ నిర్వహించబడుతుంది.

9. దాక్యమెంట్ లోపన మరియు దశాల్లో:

- అన్ని పర్యవేక్షణ మరియు దశాల్లో ప్రయోజనాల కోసం మరియు బిజినెస్ సూచన కోసం దాక్యమెంట్ చేయబడతాయి.
- నిరంతర సమీక్ష మరియు ప్రశ్న నిర్వహణ ప్రక్రియ యొక్క ప్రభావాన్ని అంచనా వేయడానికి, ప్రశ్నల నిర్వహణపై క్రమం తప్పకుండా నివేదికలు సంకలనం చేయబడతాయి మరియు నిర్వహణలు వాటిని సమీక్షిస్తారు.

10. తీర్మానాన్ని పరిష్కరించు ప్రక్రియ:

ఇచ్చిన సమయంలో పరిష్కారం పరిష్కరించబడనట్లయితే లేదా ఎల్ ఎల్ అందించిన పరిష్కారంతో అతను/ఆమె సంతృప్తి చెందకపోతే, వినియోగదారు ఈ క్రింది విధంగా ఫిర్యాదుల పరిష్కారం మరియు నోడల్ అధికారిని సంప్రదించవచ్చు:

స్థాయి	సంప్రదింపు కేంద్రాలు / ఎస్ పి ఓ సి	సంప్రదింపులు మరియు ఇమెయిల్ ఐడిలు
1వ స్థాయి	బిసినెస్ సపోర్ట్ కేంద్రాలు	ఇమెయిల్ ఐడి: care@lendingkart.com బోల్డ్ ఫ్రీ నంబర్: 1800 572 0202 ఫోన్ నంబర్: +91 7778867631
2 వ స్థాయి	పిరియోడ్ల అధికారి	అజిత్ కి +91 6358874622 జాతీయ సేవపురికాలు మనోహర సోమవారం నుండి శుక్రవారం వరకు ఉదయం 10.30 గం నుండి సాయంత్రం 6.00 గం వరకు
3 వ స్థాయి	సోడల్ అధికారి	అజిత్ కి +91 7069087586 జాతీయ సేవపురికాలు మనోహర సోమవారం నుండి శుక్రవారం వరకు ఉదయం 10.30 గం నుండి సాయంత్రం 6.00 గం వరకు
4 వ స్థాయి	సి.ఓ.ఎ. ఎస్కలేషన్	అజిత్ కి COO.escalation@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.

పిరియోడ్/బిసినెస్ సపోర్ట్ కేంద్రాలు అధికారి ద్వారా సకాలంలో పరిష్కరించబడకపోతే, కస్టమర్ ఈ బిరునామోలో మేనేజ్ మెంట్ కు వ్రాయవచ్చు

పేరు	శ్రీ అజిత్ సింగ్ గారు
పదవి	ముఖ్య కార్యనిర్వహణ అధికారి
ఈమెయిల్ ఐడి	COO.escalation@lendingkart.com

11. బాహ్య న్యాయవాది ప్రక్రియ:

ఒక నెల వ్యవధిలో పిరియోడ్/బిసినెస్ సపోర్ట్ కేంద్రం పరిష్కరించబడకపోతే (బిసినెస్ సపోర్ట్ కేంద్రం పిరియోడ్ల పూర్తిగా లేదా పాక్షికంగా నిర్వహించబడితే మరియు బిసినెస్ సపోర్ట్ కేంద్రం సంతృప్తి చెందకపోతే లేదా కస్టమర్కు సమాధానం రాకపోతే), బిసినెస్ సపోర్ట్ కేంద్రం పట్టణంలో దేనినైనా ఉపయోగించి న్యాయవాది లేదా ఉప న్యాయవాదికి నివేదన చేయవచ్చు.:

ఆన్లైన్ విధానం ద్వారా చేసిన ఫిర్యాదు:

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

ఎలక్ట్రానిక్ లేదా భౌతిక విధానం ద్వారా చేసిన ఫిర్యాదు:

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

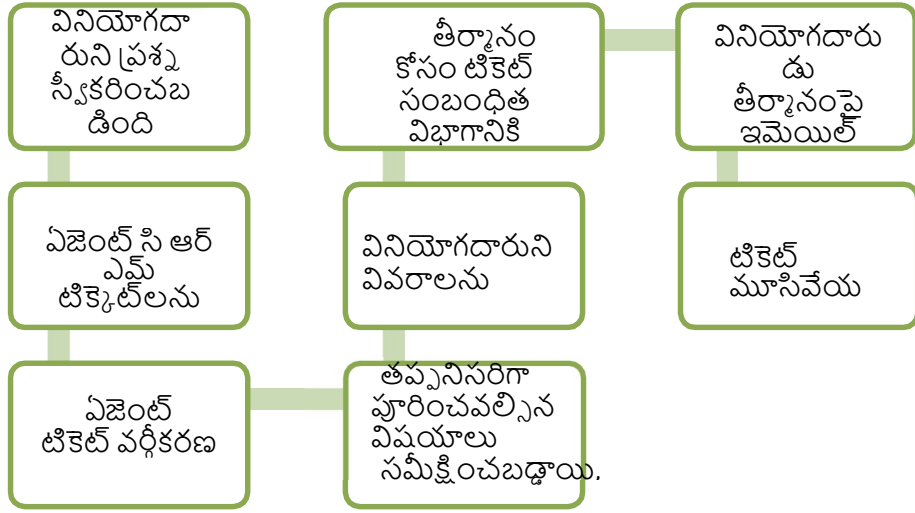
కేంద్రీకృత స్వీకరణ మరియు ప్రక్రియ కేంద్రం సిఐఐసి (CRPC) లెటర్స్

లెటర్స్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా

సెంట్రల్ బిస్కెట్, సెక్టార్ 17, చండీగఢ్ - 160 017 ఇమెయిల్ -

crpc@rbi.org.in బోల్డ్ ఫ్రీ నంబర్ - 14448 (ఉదయం 9:30

గంటల నుండి సాయంత్రం 5:15 గంటల వరకు)



13. 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 విధాన వివరాలు.
- న్యాయవాది పథకంలోని యొక్క ముఖ్య లక్షణాలు (ఇంగ్లీష్ లో, హిందీ మరియు స్థానిక భాషలు).

ఫిర్యాదుల పరిష్కార విభాగం యొక్క ప్రతీయ వినియోగదారు యొక్క సంశ్లేషణ అన్ని ఫిర్యాదులను మూసివేస్తుంది.

ఫిర్యాదును తన స్థాయిలో పరిష్కరించకోలేక పోయినట్లయితే, ఫిర్యాదును తగిన స్థాయిలకు తీసుకెళ్లాలని వారు నిర్ధారిస్తారు. సమర్థవంతమైన పరిష్కారం కోసం మీ కస్టమర్ సీనియర్ మేనేజ్మెంట్ ఫిర్యాదు చేయనవసరం లేని పరిస్థితిని నిర్ధారించడానికి మేము అంశము ప్రయత్నం చేస్తున్నట్లుగా, 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 ఛానళ్ళను ఉపయోగించవచ్చు కస్టమర్ ఫిర్యాదులను పరిష్కరించేందుకు అంతర్గత యంత్రంలో ఫిర్యాదు రాతపూర్వకంగా ఇవ్వబడినట్లయితే, ఎల్ఎఫ్ఎల్ ప్రతిస్పందనను పంపించడానికి ప్రయత్నిస్తుంది. ఒకసారి విషయం పరిశీలించిన తర్వాత, ఎల్ఎఫ్ఎల్ వినియోగదారుడుకి తుది స్పందనను కావాలని కోరుతూ ఒక సందేశాన్ని పంపుతుంది

మాకు వచ్చిన ఫిర్యాదులను సరైన కోణంలో చూస్తాము మరియు అన్ని కోణాల నుండి విశ్లేషిస్తాము. ఏదైనా సమస్యపై ఎల్ఎఫ్ఎల్ యొక్క నిర్ణయాన్ని వినియోగదారులకు తెలియజేస్తాము.

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.

- బోటీ ట్రీ నంబర్: 1800 572 0202
- ఆన్‌లైన్ చాట్: వెబ్‌సైట్ డ్యాష్‌బోర్డ్‌లో లింకింగ్ కార్డ్ సహాయక డెస్క్
- వాట్సాప్: +91 7778867631 (WhatsApp Link)
- పైన పేర్కొన్న బిరుదాలకు మాకు థ్రాయిండి, లింకింగ్ కార్డ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్, వెస్ట్ బెంజన్ బి. బ్లాక్ ఎ, సెకండ్ ఫ్లోర్ మకర్బా ఎస్ జి ఫైవ్, బాబా క్రోమా సమీపంలో, అమ్మదాబాద్ 380051.

2. విచారణల నిర్వహణ:

- వినియోగదారు మద్దతు కార్యనిర్వాహకులు వినియోగదారుల నుండి లేదా సిఐసీల నుండి విచారణలను స్వీకరించిన తర్వాత అభ్యర్థన లేదా ఫిర్యాదును పరిష్కరిస్తారు.
- ఒకవేళ ఒక ఫిర్యాదు నమోదుకాని ఛానెల్ ద్వారా స్వీకరించినట్లయితే, ఫిర్యాదుదారుడు నమోదు చేసుకున్న సంప్రదింపు వివరాలు మరియు బ్యాంకింగ్ సమాచారం (ఇమెయిల్ ఐడి, బ్యాంక్ లేదా యుపిఐ వివరాలు) ఏదైనా అవసరమైన పరిహారం (వర్తిస్తే) అందించమని కోరతారు.

3. ఫిర్యాదుల ప్రక్రియ చేయడం:

- ఫిర్యాదులను, అవసరమైన చర్యలు మరియు పరిష్కారాలు చేయడం కోసం సంబంధిత విభాగానికి పంపబడతాయి.
- పరిష్కరించబడిన తర్వాత, వినియోగదారుని లేదా సిఐసీకి ఇమెయిల్ ద్వారా సమాచారం అందించబడుతుంది, వినియోగదారుని మద్దతు బృందం లాస్ట్లో ఉంచబడుతుంది.
- ఆపై లెండింగ్ కార్డ్ యొక్క సి ఆర్ ఎమ్ వ్యవస్థలో ఫిర్యాదు మూసివేయబడుతుంది.

4. పరిష్కారం మరియు తదుపరి చర్యలు:

- సిఐసీకి సంబంధించిన అన్ని దర్యాప్తులను అందుకున్న తేదీ నుండి 21 రోజుల వ్యవధిలో పరిష్కరించబడాలి.
- సిఐసీ సంబంధిత ప్రశ్నలను పరిష్కరించడానికి గరిష్ట టర్మ్ లైమ్ (టిఎల్) 30 రోజులు; దీని సందర్భంలో (లింకింగ్ కార్డ్) 21 రోజులు మరియు సిఐసీ వివరాలను సవరించడానికి అదనంగా 9 రోజులు.

5. నష్టపరిహారం మరియు జాప్యం:

- పరిష్కారంలో ఏమైనా అలస్యం జరిగితే రోజుకు 100 రూపాయల పరిమిత రుసుము చెల్లించవలసి ఉంటుంది. ఈ రుసుమును బాధ్యత విహించే బృందం (సిఐ/సిఐసీ) చెల్లించాలి.
- పరిష్కరించిన తర్వాత, ఏమైనా అలస్యం ఉంటే, C/CI తప్పనిసరిగా ఫిర్యాదుదారుకు అలస్యమైన మొత్తం రోజులు మరియు సంబంధిత పరిహారం గురించి తెలియజేయాలి.

6. పుష్టికరణ మరియు సమాచారం:

- పరిష్కరించిన తరువాత, సిఐసీ నివేదికలలోని నవీకరణలను సిఐసీ/సిఐ ద్వారా ఫిర్యాదుదారునికి తెలియజేయాలి.
- సిఐసీ వివరాలకు సంబంధించిన అన్ని అధికారిక సమాచారాలు లింకింగ్ కార్డ్‌లోని సిఐసీ సోడల్ కార్యాలయానికి పంపబడతాయి.

7. నిషేధిత ఫిర్యాదులు:

- అంతర్గత పరిష్కారం, మానవ వనరుల సమస్యలు, సిబ్బంది వేతనాలు, వాణిజ్యపరమైన నిర్ణయాలు, క్రిడిట్ సృష్టి/విధానాలపై వివాదాలు, కోర్టులు లేదా న్యాయస్థానాలు వంటి ఇతర ఫోరమ్‌లలో ఉప్పటికే పరిష్కరించబడిన కేసులు వంటివి ఈ ఎసెపిలో చేర్చబడవు.

8. ఈ సవరించిన విధానం సిఐసీ-సంబంధిత ప్రశ్నలకు సంబంధించినవి ఫిన్‌బెక్ కార్యకలాపాల కోసం ఆర్ బి ఐ యొక్క నియంత్రణ మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా ఉంటుంది.

9. సిఐసీ సోడల్ అధికారి వివరాలు క్రింద ఉన్నాయి.

రుణ సంస్థ పేరు	నోడల్ అధికారి పేరు	నోడల్ అధికారి ఈ మెయిల్ ఐడి	నోడల్ అధికారి మొబైల్ నంబర్
లెండింగ్ కార్డ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్.	కేతన్ సాలి	sali.ketan@lendingkart.com	7069087586

వసూలు చేయబడిన అధిక వడ్డీ నియంత్రణ.

వడ్డీ రేట్లు, ప్రక్రియ మరియు ఇతర ఛార్జీలను నిర్ణయించడానికి కంపెనీ తగిన అంతర్గత సూత్రాలు మరియు విధానాలను ఏర్పాటు చేసింది. వసూలు చేయవలసిన వడ్డీ రేటు రుణగ్రహీత స్థాయిపై ఆధారపడి అంటే జర్జిక బలం, వ్యాపారం, వ్యాపారాన్ని ప్రభావితం చేసే నియంత్రణ వాతావరణం, పోటీ, రుణగ్రహీత యొక్క గత చరిత్ర మొదలైన వాటిపై ఎక్కువగా ఆధారపడి ఉంటుంది. రుణగ్రహీతకు వసూలు చేయబడే ఖర్చుమైన వడ్డీ బాధ్యత గురించి రుణగ్రహీతకు తెలియజేయడానికి పూర్తి రుణ కాలానికి వసూలు చేయబడే వడ్డీ రేటు మరియు మొత్తం వడ్డీ మొత్తం తెలియజేయబడుతుంది. దీనిని ఎల్ఎఫ్ఎల్ వెబ్ సైట్ లో కూడా అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది. వెబ్ సైట్ లో లోడా మరే ఇతర మార్గంలో ప్రచురించిన సమాచారం వడ్డీ రేట్లలో మార్పు వచ్చినప్పుడల్లా నోటిఫికేషన్లు ఉంటాయి.

ఎల్ ఎఫ్ ఎల్ బోర్డు వడ్డీ రేట్లు, ప్రక్రియ మరియు ఇతర ఛార్జీలను నిర్ణయించడానికి తగిన అంతర్గత సూత్రాలు మరియు విధానాలను రూపొందించింది.

కోడ్ సమీక్ష

న్యాయమైన పద్ధతులు నియమావళికి అనుగుణంగా వ్యవహరించడం మరియు వివిధ స్థాయిల నిర్వహణలో ఫిర్యాదుల పరిష్కారం యంత్రాంగం యొక్క పనితీరును బోర్డు ఏలా సమీక్షిస్తుంది. ప్రతి ఆరు నెలలకోసారి ఈ కోడ్ను అనుగుణంగా ఉన్నదా అని ఫిర్యాదుల పరిష్కారం అధికారి సమీక్షిస్తారు. ఈ సమీక్షకు సంబంధించిన ఏకీకృత నివేదికను బోర్డుకు సమర్పించవచ్చు.