

ಲೆಂಡಿಂಗ್‌ಕಾರ್ಟ್ ಫೈನಾನ್ಸ್  
ಲಿಮಿಟೆಡ್

ನ್ಯಾಯಯುತ ಆಚರಣೆಗಳ ಕೋಡ್

ಪಾಲಿಸಿ ಟೈಟಲ್	ಪಾಲಿಸಿ ನೇಮ್
ಪಾಲಿಸಿ ಮಾಲೀಕರು	ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ತಂಡ
ಮೂಲ ಸಂಚಿಕೆ ದಿನಾಂಕ	ಮೇ 14, 2015
ಪರಿಷ್ಕರಣೆ ದಿನಾಂಕ	ಜೂನ್ 13, 2024
ಪರಿಷ್ಕರಣೆ ಜಾರಿಯಾಗುವ ದಿನಾಂಕ	ಜೂನ್ 13, 2024
ಮುಂದಿನ ಪರಿಶೀಲನಾ ದಿನಾಂಕ	ಜೂನ್ 13, 2025
ಪಾಲಿಸಿ ಅವಧಿ	14
ಕ್ರಿಯಾತ್ಮಕ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಬಾಹ್ಯದಿಂದ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗಿದೆ ಸಲಹೆಗಾರ	ಹೌದು / ಇಲ್ಲ
ಮಂಡಳಿ ಅನುಮೋದನೆ ನೀಡಿದೆ	ಹೌದು
ನಿಯಂತ್ರಕ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು/ ಅಧಿಸೂಚನೆಗಳು/ ಸುತ್ತೋಲೆಗಳು	ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್ - ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ (ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ - ಸ್ಕೇಲ್ ಆಧಾರಿತ ನಿಯಂತ್ರಣ) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2023

ಸಹಿ ಮಾಡುವ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ	ಹುದ್ದೆ	ದಿನಾಂಕ	ಸಹಿ
ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದನೆ			
ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ	ಮಂಡಳಿಯ ಸದಸ್ಯರು	ಜೂನ್ 13, 2024	
ಮೂಲಕ ಶಿಫಾರಸು ಮಾಡಲಾಗಿದೆ			
ಆಡಿಟ್ ಸಮಿತಿ	ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧನಾ ಸಮಿತಿಯ ಸದಸ್ಯರು	ಜೂನ್ 11, 2024	
ನಿರ್ವಹಣೆ ಅನುಮೋದನೆ			
ಶ್ರೀ ಹರ್ಷವರ್ಧನ್ ಲುನಿಯಾ	CEO & MD	-	
ಮೂಲಕ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗಿದೆ			
ಶ್ರೀ ಅಭಿಷೇಕ್ ಸಿಂಗ್	ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣಾಧಿಕಾರಿ	ಜೂನ್ 7, 2024	
ಶ್ರೀಮತಿ ಮಮತಾ ರಾಣಿ	ಅನುಸರಣೆ	ಜೂನ್ 7, 2024	
ಮೂಲಕ ಸಿದ್ಧಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ			
ಶ್ರೀಮತಿ ಅಜಿತಾ ಕೆ	ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ತಂಡ	ಜೂನ್ 5, 2024	

ಪರಿವಿಡಿ

ಉದ್ದೇಶ .....	4
ಪ್ರಮುಖ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಗಳು .....	4
ಉದ್ದೇಶ .....	4
ಬದ್ಧತೆ .....	4
ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ .....	5
ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್ ರಿಂದ ಲೋನ್ ಪಡೆಯಲಾಗಿದೆ .....	5
ಲೋನ್ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು/ಷರತ್ತುಗಳು .....	6
ಲೋನ್ ವಿತರಣೆ (ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ) .....	6
ಬಾಕಿಗಳ ಸಂಗ್ರಹ .....	6
ಇತರ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು .....	6
ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ .....	7
ಉದ್ದೇಶ/ಪ್ರಮುಖ ಬದ್ಧತೆಗಳು .....	7
ಪ್ರಶ್ನೆ, ವಿನಂತಿ ಮತ್ತು ದೂರುಗಳ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನ .....	8
ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂಪರ್ಕ ಬಿಂದುಗಳು .....	8
ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳ ರೆಕಾರ್ಡಿಂಗ್ ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಣೆ: .....	8
ಸ್ವೀಕೃತಿ ಮತ್ತು ಸಂವಹನ .....	8
ಟರ್ನರೌಂಡ್ ಟೈಮ್ (TAT): .....	9
ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯ ವಿಧಾನ: .....	9
ಮಾನಿಟರಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಎಸ್ಕಲೇಷನ್ .....	9
ದಾಖಲೆ ಮತ್ತು ವರದಿ .....	9
ಆನ್‌ಲೈನ್ ಮೋಡ್ ಮೂಲಕ ಮಾಡಿದ ದೂರು .....	10
ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಅಥವಾ ಭೌತಿಕ ವಿಧಾನದ ಮೂಲಕ ಮಾಡಿದ ದೂರು: .....	10
ಪ್ರಶ್ನೆ ನಿರ್ವಹಣೆ ಫ್ಲೋಚಾರ್ಟ್ .....	10
ಕಡ್ಡಾಯ ಪ್ರದರ್ಶನ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು .....	10
ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟು .....	11
CIC ಗಾಗಿ ಪರಿಹಾರ ಚೌಕಟ್ಟು .....	12
ವಿಧಿಸಲಾದ ಅಧಿಕ ಬಡ್ಡಿಯ ನಿಯಂತ್ರಣ. ....	13
ಕೋಡ್ ವಿಮರ್ಶೆ .....	13

## ಉದ್ದೇಶ

ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ (RBI) ನಾನ್-ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಕಂಪನೀಸ್ (NBFCs) ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಕೋಡ್‌ನ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಿದೆ, ಆ ಮೂಲಕ ತಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಬಿಸ್ನೆಸ್ ಮಾಡುವಾಗ ನ್ಯಾಯಯುತ ಬಿಸ್ನೆಸ್ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಅಭ್ಯಾಸಗಳಿಗೆ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸುತ್ತದೆ ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಟನ್ - ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಯ ಅಧ್ಯಾಯ VII. - ಸ್ಟೇಲ್ ಆಧಾರಿತ ನಿಯಂತ್ರಣ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2023 (ಸುತ್ತೋಲೆ ನಂಬರ್. RBI / DoR / 2023-24 / 106 DoR. FIN. REC. No. 45 / 03. 10. 119 /2023-24) (ಮಾರ್ಪಡಿಸಿದಂತೆ, ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಿ, ಮತ್ತು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ನವೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ)

ಲೆಂಡಿಂಗ್‌ಕಾರ್ಟ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (ಇನ್ನು ಮುಂದೆ 'ದಿ ಕಂಪನಿ' ಅಥವಾ 'LFL' ಎಂದು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ) ಆರ್‌ಬಿಐನಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿತ ನಾನ್-ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಕಂಪನೀ (NBFC) ಮತ್ತು ಮೇಲೆ ಹೇಳಿದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್ ('FPC' ಅಥವಾ 'ದಿ ಕೋಡ್') ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಕಂಪನಿಯು ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು / ಮಾನದಂಡಗಳ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸಲು. ಇದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ದಿನನಿತ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಅವರೊಂದಿಗೆ ಹೇಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ.

ಈ ಕೋಡ್ ಸಾಮಾಜಿಕ ಮಾಧ್ಯಮದಲ್ಲಿ ಪೋಸ್ಟ್ ಮಾಡಿದ ಯಾವುದೇ ದೂರುಗಳು / ವಿಚಾರಣೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ / ಯಾವುದೇ ಇತರ ಮಾಧ್ಯಮ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ಅಗತ್ಯವಿರುವಂತೆ ಕೆಳಗಿನ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳನ್ನು ತಲುಪಲು ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸುತ್ತದೆ.

## ಪ್ರಮುಖ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಗಳು

1. ಮಂಡಳಿ: LFL ನ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ ಎಂದರ್ಥ.
2. ಸಾಲಗಾರ/ಗ್ರಾಹಕ: LFL ನ ಯಾವುದೇ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಅಥವಾ ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಸಾಲಗಾರರು/ಗ್ರಾಹಕರು ಎಂದರ್ಥ.

## ಉದ್ದೇಶ

ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಉದ್ದೇಶದಿಂದ ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ:

- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಸೌಹಾರ್ದಯುತ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು ಅವರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ನ್ಯಾಯಯುತ ಆಚರಣೆಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.
- ಹೆಚ್ಚಿನ ಪಾರದರ್ಶಕತೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್ ಬಗ್ಗೆ ಉತ್ತಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಲು ಮತ್ತು ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡುತ್ತದೆ.
- ಕಂಪನಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸುವುದು.
- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಬಿಸ್ನೆಸ್ ಮಾಡುವಾಗ ಸಮಂಜಸವಾದ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸುವ ಮೂಲಕ ಉತ್ತಮ, ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕ ವ್ಯಾಪಾರ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ.
- ಹೆಚ್ಚಿನ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆ ಗುಣಮಟ್ಟವನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ನ್ಯಾಯಯುತ ಸ್ಪರ್ಧೆಯ ಮೂಲಕ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಶಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ.
- ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ ಮರುಪಡೆಯುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಜಾರಿಗೊಳಿಸುವಿಕೆ, ಕಾನೂನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ನಂತರ ನಡೆಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ನ್ಯಾಯಯುತ ಆಚರಣೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ RBI ಸೂಚಿಸಿದ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ನಿಯಮಗಳ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು.

## ಬದ್ಧತೆ

- LFL ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ, ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸಲು ಮತ್ತು ಉದ್ಯಮದಲ್ಲಿ ಪ್ರಚಲಿತದಲ್ಲಿರುವ ಪ್ರಮಾಣಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ತನ್ನ ಕೈಲಾದಷ್ಟು ಮಾಡುತ್ತದೆ.
- LFL ಎಲ್ಲಾ ಸಂಬಂಧಿತ ಕಾನೂನುಗಳು, ನಿಬಂಧನೆಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಅದರ ಸಂವಹನದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಮಗ್ರತೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ನೈತಿಕ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುತ್ತದೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವಾಗ, ಕಂಪನಿಯು ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಅಥವಾ ಹಿಂದಿಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸೂಕ್ತವಾದ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ:
  - I. ಅದರ ವಿವಿಧ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್ ಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು.
  - II. ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು/ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು.
  - III. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಪ್ರಯೋಜನಗಳು ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ.
  - IV. ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ ಅವುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ವ್ಯಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿ.

- ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ಕಂಪನಿಗಳ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುವುದು.
- LFL ಎರವಲುಗಾರರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾಗಿ ಗೌಪ್ಯವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಾನೂನಿನ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಮನ್ನಾ ಅಥವಾ ಅನುಮತಿಸದ ಹೊರತು ಯಾವುದೇ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ.
- LFL ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅವರ ಅಕೌಂಟ್ ಮತ್ತು ಅವರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಸೌಲಭ್ಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯ ಹಕ್ಕನ್ನು ತಿಳಿಸಲು ಅಗತ್ಯ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.
- ಯಾವುದೇ ವಹಿವಾಟಿಗೆ ಪ್ರವೇಶಿಸುವ ಮೊದಲು ಬಡ್ಡಿರಗಳು, ಶುಲ್ಕಗಳು, ಲೆಕ್ಕಾಚಾರದ ವಿಧಾನ ಇತ್ಯಾದಿಗಳಂತಹ ಎಲ್ಲಾ ಹಣಕಾಸಿನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು LFL ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

#### ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

- LFL ಮುಖ್ಯವಾಗಿ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ MSME ವಿಭಾಗದಲ್ಲಿ ಬಿಸಿನೆಸ್ ಲೋನ್‌ಗಳನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ, ಇದರಲ್ಲಿ ಮಧ್ಯಮ-ದೊಡ್ಡ ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಕ್ಲಂಟ್‌ಗಳಿಗೆ ಹೋಲಿಸಿದರೆ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಹಾಯದ ಅಗತ್ಯವಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅವರು ಹಣಕಾಸು ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ವ್ಯವಹಾರದೊಂದಿಗೆ ಸುಸಜ್ಜಿತರಾಗಿದ್ದಾರೆ.
- ಸಾಮಾನ್ಯ ಬಿಸ್ನೆಸ್ ನಲ್ಲಿ LFL ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಾಲವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಬಗ್ಗೆ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ನೀಡಲು ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ.
- LFL ನ 'ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ / ಸೂಕ್ತ ದಾಖಲೆಗಳು' ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ/ಸಾಲಗಾರನ ಆಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತದೆ. ಇತರ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್-ಅಲ್ಲದ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳು (NBFC ಗಳು) ನೀಡುವ ಇದೇ ರೀತಿಯ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಹೋಲಿಕೆ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ಮೇಲೆ ಹೇಳಿದ ಹೋಲಿಕೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅನುಕೂಲವಾಗುವಂತೆ LFL ನಿಂದ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇದಲ್ಲದೆ, ಒಪ್ಪಂದದ ವಿಷಯವನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- LFL ನ 'ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ / ಸೂಕ್ತ ದಾಖಲೆಗಳು' ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಾಲಗಾರರು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಸಹ ಸೂಚಿಸಬಹುದು.
- ಸಾಲಗಾರ ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಪ್ರತಿ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಅರ್ಹತೆಯ ಮೇಲೆ ಸ್ವತಂತ್ರವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುವುದು, ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯ ಪರಿಶೀಲನೆಯ ನಂತರ, ಆಸಿಯ ಶೀರ್ಷಿಕೆ, ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಗುರುತು, ಘಟಕ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ದಾಖಲೆಗಳು, ಖಾತರಿಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ.
- ಯಾವುದೇ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡುವ ಅಥವಾ ತಿರಸ್ಕರಿಸುವ ಮೊದಲು ಅರ್ಜಿಯ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯತಾಂಕವಾಗಿರುವ ಸಾಲಗಾರನ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಅರ್ಹತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು LFL ಸಾಲಗಾರನ ಕಾರಣ ಶ್ರದ್ಧೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ.
- LFL ಸಾಲವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯ ಸ್ವೀಕೃತಿಗಾಗಿ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ನೀಡುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಸಮಂಜಸವಾದ ಸಮಯದೊಳಗೆ LFL ತನ್ನ ನಿರ್ಧಾರದ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.
- ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು.

#### ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ನಿಂದ ಸಾಲವನ್ನು ಪಡೆಯಲಾಗಿದೆ

- ಸೋರ್ಸಿಂಗ್ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಾಗಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳ ಹೆಸರುಗಳನ್ನು (ಇನ್ನು ಮುಂದೆ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು ಎಂದು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ) LFL ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಏಜೆಂಟರಾಗಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮುಂಗಡವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲು ನಿರ್ದೇಶಿಸಲಾಗುವುದು, LFL ಗಳ ಹೆಸರನ್ನು ಮತ್ತು LFL ಅವರು ಯಾರ ಪರವಾಗಿ ಅವರು ಅವರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುತ್ತಿದ್ದಾರೆಂದು ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳ ಹೆಸರನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- ಮಂಜೂರಾದ ತಕ್ಷಣವೇ ಆದರೆ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವ ಮೊದಲು, ಲೆಟರ್ ಹೆಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಮತ್ತು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಆವರಣಗಳ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಾಲಗಳ ಮಂಜೂರಾತಿ / ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಒದಗಿಸಬೇಕು.
- LFL ನಿಂದ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಬಗ್ಗೆ ಜಾಗೃತಿ ಮೂಡಿಸಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡಬೇಕು.

## ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು/ಷರತ್ತುಗಳು

LFL ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಅರ್ಥವಾಗುವಂತೆ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ವಾರ್ಷಿಕ ರಿಯಾಯಿತಿ ದರ / ಬಡ್ಡಿ ಮತ್ತು ಅರ್ಜಿಯ ವಿಧಾನ ಸೇರಿದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಮಂಜೂರಾದ ಮಿತಿಯ ಮೊತ್ತವನ್ನು ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ಅದರ ಮತ್ತು LFL ನ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಈ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಅಂಗೀಕಾರವನ್ನು ಇರಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.

- ತಡವಾದ ಮರುಪಾವತಿಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿಗೇ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಲೋನ್ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ದಪ್ಪದಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- LFL ಸಾಲಗಾರನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಂತೆ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ನಕಲನ್ನು ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಆವರಣಗಳ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಾಲದ ಮಂಜೂರಾತಿ/ವಿತರಣಾ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಒದಗಿಸಬೇಕು.

## ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ (ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ)

- ಅದರ ಪ್ರಕಟಿತ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಸೂಕ್ತವಾದಂತೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿದ್ದರೆ, LFL ಅದರ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ, ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಮಂಜೂರಾತಿ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ, ಆದರೆ ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳಿಗೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿಲ್ಲ. ರಿಯಾಯಿತಿ/ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ನಿರೀಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಮಾತ್ರ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವುದನ್ನು LFL ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಮರುಪಡೆಯಲು / ವೇಗಗೊಳಿಸಲು LFL ನಿರ್ಧಾರವು ಆಯಾ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

## ಬಾಕಿಗಳ ಸಂಗ್ರಹ

- LFL ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅವರ ಬಾಕಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಸಮಂಜಸವಾದ ಸಮಯವನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.
- LFL ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅವರ ಬಾಕಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಸಮಂಜಸವಾದ ಸಮಯವನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಸೆಟ್ ಆಫ್ ಹಕ್ಕನ್ನು ಚಲಾಯಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಉಳಿದ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಕ್ಲೈಮ್ ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗುವವರೆಗೆ / ಪಾವತಿಸುವವರೆಗೆ ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು LFL ಅರ್ಹತೆ ಹೊಂದಿರುವ ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- LFL, ತನ್ನ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯನ್ನು ರಕ್ಷಿಸುವಾಗ, ಡೀಫಾಲ್ಟ್ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ತನ್ನ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಮರುಪಡೆಯಲು ಸಮಂಜಸವಾದ ಮತ್ತು ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಎಂದು LFL ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

## ಇತರ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು

- ಆಯಾ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ LFL ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದನ್ನು ತಡೆಯುತ್ತದೆ (ಹೊಸ ಮಾಹಿತಿ, ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಮೊದಲೇ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದ ಹೊರತು, ಅದು LFL ನ ಗೆಮನಕ್ಕೆ ಬರಬಹುದು).
- ಎರವಲು ಖಾತೆಯ ವರ್ಗಾವಣೆಗಾಗಿ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ವಿನಂತಿಯ ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಒಪ್ಪಿಗೆ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ LFL ನ ಆಕ್ಷೇಪಣೆ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಸಾಲಗಾರನ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಅಂತಹ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಎಲ್ಲಾ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪಾರದರ್ಶಕ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಇರುತ್ತದೆ.
- ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರನ ಬಾಕಿ ಬಾಕಿಗಳ ವಸೂಲಾತಿ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ, LFL ಅನಗತ್ಯ ಕಿರುಕುಳವನ್ನು ಆಶ್ರಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ಬೆಸ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನನ್ನು ನಿರಂತರವಾಗಿ ತೊಂದರೆಗೊಳಿಸುವುದು, ಸಾಲಗಳು/ಬಾಕಿಗಳ ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ಸ್ವಾಯು ಶಕ್ತಿಯನ್ನು ಬಳಸುವುದು ಇತ್ಯಾದಿ. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ತರಬೇತಿಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- LFL ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ರೇಟ್ ಟರ್ಮ್ ಲೋನ್‌ಗಳ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಸ್ವತ್ತುಮರುಸ್ವಾಧೀನ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ದಂಡಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ಸಹ-ಬಾಧ್ಯತೆ(ಗಳು) ಜೊತೆ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಇತರ

ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಮಂಜೂರು ಮಾಡಲಾಗುವುದು.

- ಕಂಪನಿಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರ ನಿರ್ಧಾರಗಳಿಂದ ಉದ್ಭವಿಸುವ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಒಂದು ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು, ಇದರಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರಿಗಿಂತ ಮೇಲಿನ ಒಂದು ಹಂತದ ಅಧಿಕಾರಿಯಿಂದ ಅಂತಹ ದೂರುಗಳನ್ನು ಆಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

ಪ್ರಸ್ತುತ ಸ್ಪರ್ಧಾತ್ಮಕ ಸನ್ನಿವೇಶದಲ್ಲಿ, ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯು ನಿರಂತರ ವ್ಯಾಪಾರ ಬೆಳವಣಿಗೆಗೆ ಪ್ರಮುಖ ಸಾಧನವಾಗಿದೆ. ಯಾವುದೇ ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಸಂಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು ವ್ಯಾಪಾರ ಜೀವನದ ಭಾಗವಾಗಿದೆ.

LFL ನಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ಮತ್ತು ತೃಪ್ತಿ ನಮ್ಮ ಪ್ರಧಾನ ಗಮನವಾಗಿದೆ. ಹೊಸ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಆಕರ್ಷಿಸಲು ಮಾತ್ರವಲ್ಲದೆ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ತ್ವರಿತ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು ಅತ್ಯಗತ್ಯ ಎಂದು ನಾವು ನಂಬುತ್ತೇವೆ. LFL ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವರ್ಧಿತ ಅನುಭವವನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ದೃಷ್ಟಿಯಿಂದ ಉತ್ತಮ ಗ್ರಾಹಕ ಅನುಭವ ಮತ್ತು ದಕ್ಷ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಕಡೆಗೆ ಆಧಾರಿತವಾದ ಬಹಳಷ್ಟು ಉಪಕ್ರಮಗಳೊಂದಿಗೆ ಬಂದಿದೆ.

LFL ನ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೆಚ್ಚು ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಮಾಡಲು, ರಚನಾತ್ಮಕ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸಲಾಗಿದೆ. ಈ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯು ಬಯಸಿದ ಪರಿಹಾರವು ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಣದ ಚೌಕಟ್ಟಿನೊಳಗೆ ಇದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ಉದ್ದೇಶ/ಪ್ರಮುಖ ಬದ್ಧತೆಗಳು

ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರ ಕಡೆಗೆ LFL ನ ಪ್ರಮುಖ ಬದ್ಧತೆಗಳು:

- ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರ ನ್ಯಾಯಯುತ ಚಿಕಿತ್ಸೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು.  
ಗ್ರಾಹಕರು.
- ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಮಯೋಚಿತವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲು.
- ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಮತ್ತು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಸಹಾಯಕವಾದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಸಮಯ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಿ.
- ಸಮಸ್ಯೆಗಳು/ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ಮತ್ತು ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಶಿಕ್ಷಣ ನೀಡುವುದು.

ಮುಖ್ಯವಾಗಿ, LFL ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರ ಗೌರವ ಮತ್ತು ಘನತೆಯನ್ನು ಬಹಳ ಗಂಭೀರವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸೌಜನ್ಯಯುತವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತದೆ.

ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು / ದೂರುಗಳು / ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಯಂತ್ರೋಪಕರಣಗಳು.

ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ನೀಡಲು ಅಥವಾ ತಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲು ಬಯಸುವ ಗ್ರಾಹಕರು ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶುಕ್ರವಾರದವರೆಗೆ (ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ರಜಾದಿನಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ) 10:00 am ಮತ್ತು 7:00 pm ನಡುವೆ ಕೆಳಗೆ ನಮೂದಿಸಲಾದ ಚಾನಲ್‌ಗಳನ್ನು ಬಳಸಬಹುದು.

1. ನಿರ್ವಹಣೆಯ ವಿಧಾನ

ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು: ಇದರ ಉದ್ದೇಶ ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಉನ್ನತಮಟ್ಟದ ತೃಪ್ತಿಯನ್ನು ನೀಡುವುದು ಮತ್ತು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿಗದಿಮಾಡಿದ ನಿಯಂತ್ರಣಗಳ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವುದು ವಾಗಿದೆ.

2. ಪ್ರಶ್ನೆ, ವಿನಂತಿ ಮತ್ತು ದೂರುಗಳ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನ:

ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳ ನಿಖರವಾಗಿ ಟ್ರ್ಯಾಕಿಂಗ್ ಮಾಡಲು ಲೆಂಡಿಂಗ್‌ಕಾರ್ಡ್ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು, ವಿನಂತಿಗಳು ಮತ್ತು ದೂರುಗಳಿಗೆ ಬೇರೆ ಬೇರೆ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಗಳನ್ನು ನಿಯಮಿಸಿದೆ.

ಕೆಳಗಿನ ಉದಾಹರಣೆಗಳನ್ನು ವಿವರಣಾತ್ಮಕ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಮಾತ್ರ ನೀಡಲಾಗಿದೆ:

ಪ್ರಶ್ನೆ: ಗ್ರಾಹಕರು ಕೇಳಿದ ಮಾಹಿತಿ.

a) ಪ್ರಶ್ನೆಗಳ ಉದಾಹರಣೆಗಳು:

- i. ಗ್ರಾಹಕರು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹುಡುಕುತ್ತಿದ್ದಾರೆ.
- ii. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ದಾಖಲೆಗಳ ಕುರಿತು ಗ್ರಾಹಕರು ವಿಚಾರಿಸುತ್ತಿದ್ದಾರೆ.
- iii. ಪಾವತಿ ಮಾಡುವ ವಿಧಾನದ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ವಿಚಾರಿಸುತ್ತಿದ್ದಾರೆ.

ವಿನಂತಿ: ಸಾಲದ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಕೇಳುವ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಕ್ರಮ ಅಥವಾ ಸೇವೆ.

b) ವಿನಂತಿಯ ಉದಾಹರಣೆಗಳು:

- i. ಗ್ರಾಹಕರು ಖಾತೆಯ ಹೇಳಿಕೆಯನ್ನು ವಿನಂತಿಸುತ್ತಿದ್ದಾರೆ.
- ii. ತಡವಾಗಿ ಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕ/ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ಮನ್ನಾ ಮಾಡಲು ಗ್ರಾಹಕರು ವಿನಂತಿಸುತ್ತಿದ್ದಾರೆ.
- iii. ಸಾಲದ ಸ್ವತ್ತುಮರುಸ್ವಾಧೀನಕ್ಕೆ ಗ್ರಾಹಕರು ವಿನಂತಿಸುತ್ತಿದ್ದಾರೆ.

ದೂರು: ಯಾವುದೇ ಸೇವೆಯನ್ನು ನೀಡುವಲ್ಲಿ ಲೆಂಡಿಂಗ್‌ಕಾರ್ಟ್‌ನ ಕಡೆಯಿಂದ ಸೇವಾ ಕೊರತೆ ಅಥವಾ ದೋಷ, ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ಅನುಸರಣೆ ವಿವಾದ ಅಥವಾ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗುತ್ತದೆ.

ದೂರುಗಳ ಉದಾಹರಣೆಗಳು:

- i. ನಿರಾಕ್ಷೇಪಣಾ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರ (ಎನ್‌ಬಿಸಿ) ನೀಡುವಲ್ಲಿ ತಡವಾಗಿದೆ.
- ii. ಪಾವತಿ ಫೋನ್ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬ.
- iii. ಖಾತೆ ಮಾಹಿತಿ ಬದಲಾವಣೆಯಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬ (ಇಮೇಲ್, ವಿಳಾಸ, ಇತ್ಯಾದಿ)

ಈ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಗಳು ಮತ್ತು ಉದಾಹರಣೆಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟತೆಯನ್ನು ನೀಡಲು ಮತ್ತು ಸುಲಭವಾಗಿ ಸರಿಯಾದ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡಲು ಆಗಿದೆ.

3. ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರಗಳು:

ಪ್ರವೇಶಿಸುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಅನುಕೂಲತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು

ಗ್ರಾಹಕರು ವಿವಿಧ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ಲೆಂಡಿಂಗ್‌ಕಾರ್ಟ್‌ನ ಬೆಂಬಲ ತಂಡವನ್ನು

ತಲುಪಬಹುದು

i. ಇಮೇಲ್: [care@lendingkart.com](mailto:care@lendingkart.com)

ii. ಟೋಲ್-ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ: 1800 572 0202

iii. ಆನ್‌ಲೈನ್ ಚಾಟ್: ಲೆಂಡಿಂಗ್‌ಕಾರ್ಟ್ ಹೆಲ್ಪ್

ಡೆಸ್ಕ್ iv. ವಾಟ್ಸ್ ಆಪ್ : +91 7778867631

v. ತಿಳಿಸಿರುವ ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ ನಮಗೆ ಬರೆಯಿರಿ: ಇಂದ್ರಪ್ರಸ್ಥ ಬಿಸಿನೆಸ್ ಪಾರ್ಕ್, 6ನೇ ಮಹಡಿ, ಸರ್ವಿಜ್ ರೋಜಾ ರಸ್ತೆ, ಮಕಬಾ, ಅಹಮದಾಬಾದ್ - 380 051.

3. ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳ ದಾಖಲೆ ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಣೆ:

- ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು, ಅವರು ಬಂದ ಚಾನೆಲ್ ಅನ್ನು ಲೆಕ್ಕಿಸದೆ, CRM ಸಿಸ್ಟಮ್‌ಗೆ ಲಾಗ್ ಇನ್ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ.
- ಇಮೇಲ್, ವಾಟ್ಸ್ ಆಪ್ ಅಥವಾ ಚಾಟ್ ಮೂಲಕ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತವಾಗಿ CRM ನಲ್ಲಿ ಸೆರೆಹಿಡಿಯಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಟಿಕೆಟ್‌ಗಳನ್ನು ರಚಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ವಾಯ್ಸ್ ಕಮ್ಯುನಿಕೇಶನ್ ಮೂಲಕ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ, ಅನುಗುಣವಾದ ಟಿಕೆಟ್‌ಗಳನ್ನು ರಚಿಸಲು CRM ಗೆ ವಿವರಗಳನ್ನು ಹಸ್ತಚಾಲಿತವಾಗಿ ಭರ್ತಿ ಮಾಡಲು ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು ಜವಾಬ್ದಾರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.
- ಪ್ರಶ್ನೆಗಳ ಪ್ರಕಾರವನ್ನು ಆಧರಿಸಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ವರ್ಗೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಪ್ರತಿ ವರ್ಗಕ್ಕೆ ನಿಯಂತ್ರಕ ಅಗತ್ಯತೆಗಳ ಪ್ರಕಾರ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಟರ್ನೌಂಡ್ ಟೈಮ್ಸ್ (TAT) ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ.
- CRM ವ್ಯವಸ್ಥೆಯು ತಮ್ಮ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ TAT ನಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸದ ಯಾವುದೇ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತ

4. ಸ್ವೀಕೃತಿ ಮತ್ತು ಸಂವಹನ:

- ಪ್ರಶ್ನೆ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಮತ್ತು ಲಾಗಿಂಗ್ ನಂತರ, CRM ವ್ಯವಸ್ಥೆಯು ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಉಲ್ಲೇಖ ಸಂಖ್ಯೆಯೊಂದಿಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.



- ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ನಿರೀಕ್ಷಿತ ರೆಸಲ್ಯೂಶನ್ ಟೈಮ್‌ಲೈನ್‌ಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. (TAT ಗಾಗಿ ಪುಟ ಸಂಖ್ಯೆ 11 ರಲ್ಲಿ ಕೋಷ್ಟಕವನ್ನು ನೋಡಿ)
- ರೆಸಲ್ಯೂಶನ್ ನಂತರ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮುಚ್ಚುವಿಕೆಯ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ರೆಸಲ್ಯೂಶನ್ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

5. ತಿರುವು ಸಮಯ (TAT):

- ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಅವುಗಳ ಸ್ವಭಾವವನ್ನು ಆಧರಿಸಿ ಮತ್ತು ಪೂರ್ವನಿರ್ಧಾರಿತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

6. ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯ ವಿಧಾನ:

- ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಪ್ರಾಥಮಿಕವಾಗಿ ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ, ನಿರ್ಣಯಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಪರಿಶೀಲಿಸಬಹುದಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

7. ಮಾನಿಟರಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಏರಿಕೆ:

- ದಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ಸೆಟ್ ಮಾನದಂಡಗಳ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಪ್ರಶ್ನೆ ಪರಿಹಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ನಿರಂತರ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಯನ್ನು ನಡೆಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

8. ದಾಖಲೆ ಮತ್ತು ವರದಿ:

- ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಾದಗಳು ಮತ್ತು ನಿರ್ಣಯಗಳನ್ನು ಆಡಿಟಿಂಗ್ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಮತ್ತು ಭವಿಷ್ಯದ ಉಲ್ಲೇಖಕ್ಕಾಗಿ ದಾಖಲಿಸಲಾಗಿದೆ.
- ನಡೆಯುತ್ತಿರುವ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಮತ್ತು ಪ್ರಶ್ನೆ ನಿರ್ವಹಣೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿತ್ವವನ್ನು ನಿರ್ಣಯಿಸಲು ಪ್ರಶ್ನೆ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಮೇಲಿನ ನಿಯಮಿತ ವರದಿಗಳನ್ನು ಸಂಕಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಣೆಯಿಂದ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

9. ಏರಿಕೆಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ:

ನೀಡಿದ ಸಮಯದೊಳಗೆ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಅವನು/ಅವಳು ತೃಪ್ತನಾಗದಿದ್ದರೆ LFL ಒದಗಿಸಿದ ಪರಿಹಾರ; ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಮತ್ತು ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು:

ಲೆವೆಲ್	ಟಚ್ ಪಾಯಿಂಟ್‌ಗಳು / SPOC	ಸಂಪರ್ಕ ಮತ್ತು ಇಮೇಲ್ ಐಡಿಗಳು
ಲೆವೆಲ್ 1	ಗ್ರಾಹಕ ಬೆಂಬಲ ಟಚ್‌ಪಾಯಿಂಟ್	Email ID: care@lendingkart.com ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ನಂಬರ್: 1800 572 0202 WhatsApp: +91 7778867631
ಲೆವೆಲ್ 2	ಕುಂದುಕೊರತೆ ಅಧಿಕಾರಿ	ಅಜಿತಾ ಕೆ +91 6358874622 10.30 am to 6.00 pm ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ರಜಾದಿನಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶುಕ್ರವಾರದವರೆಗೆ
ಲೆವೆಲ್ 3	ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ	ಅಜಿತಾ ಕೆ +91 7069087586 10.30 am to 6.00 pm ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ರಜಾದಿನಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶುಕ್ರವಾರದವರೆಗೆ
ಲೆವೆಲ್ 4	COO ಎಸ್ಕಲೇಶನ್	ಅಭಿಷೇಕ್ ಎಸ್ COO.escalation@lendingkart.com

ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ ಕಚೇರಿ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತಾರೆ.

ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ನಂತರ, ದೂರು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 30 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ ಅಂತಿಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸುತ್ತಾರೆ. ಈ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ನಮಗೆ ಬರೆಯಬಹುದು ಮತ್ತು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಬೇಗ ಅವರಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ನಾವು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತೇವೆ.

ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟಿನೊಳಗೆ ದೂರು/ವಿವಾದವನ್ನು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಅಧಿಕಾರಿಯು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ನಿರ್ವಹಣೆಗೆ ಪತ್ರ ಬರೆಯಬಹುದು

ಹೆಸರು	ಶ್ರೀ ಅಭಿಷೇಕ್ ಸಿಂಗ್
ಹುದ್ದೆ	ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣಾಧಿಕಾರಿ
ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ	COO.escalation@lendingkart.com

### 13.ಬಾಹ್ಯ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ:

ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು/ವಿವಾದವನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ (ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅಥವಾ ಭಾಗಶಃ ತಿರಸ್ಕರಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ತೃಪ್ತರಾಗಿಲ್ಲ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೆ), ಗ್ರಾಹಕರು ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ಮನವಿ ಮಾಡಬಹುದು ಅಥವಾ ಉಪ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್, ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದಾದರೂ ವಿಧಾನದಲ್ಲಿ:

ಆನ್‌ಲೈನ್ ಮೋಡ್ ಮೂಲಕ ಮಾಡಿದ ದೂರು:

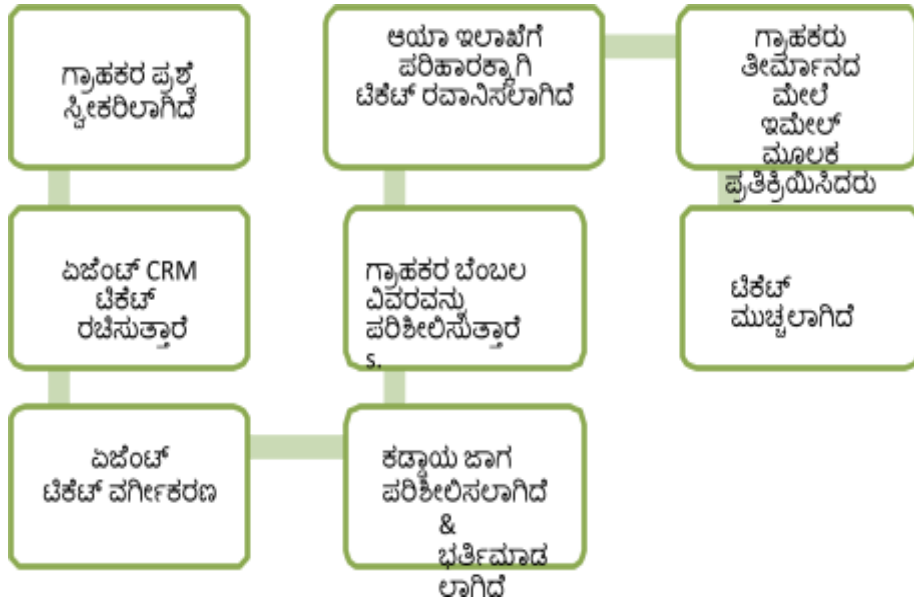
ದೂರನ್ನು ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಪೋರ್ಟಲ್ ಮೂಲಕ ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು ಅಂದರೆ, <https://cms.rbi.org.in>

ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಅಥವಾ ಭೌತಿಕ ವಿಧಾನದ ಮೂಲಕ ಮಾಡಿದ ದೂರು:

ದೂರನ್ನು ವಿದ್ಯುನ್ಮಾನವಾಗಿ ಅಥವಾ ಭೌತಿಕವಾಗಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಸೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣೆಗೆ ಮಾಡಬಹುದು, RBI --+

ಸೆಂಟ್ರಲ್‌ಸ್ಟಾಡ್ ರಿಸೀಟ್ ಅಂಡ್ ಪ್ರೋಸೆಸಿಂಗ್ ಸೆಂಟರ್ (CRPC) ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್  
ಸೆಂಟ್ರಲ್ ವಿಸ್ತಾರ, ಸೆಕ್ಟರ್ 17, ಚಂಡೀಗಢ - 160 017 ಇಮೇಲ್ -  
crpc@rbi.org.in ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ನಂಬರ್ - 14448 (ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9:30 ರಿಂದ  
ಸಂಜೆ 5:15 ರವರೆಗೆ)

### 5. ಪ್ರಶ್ನೆ ನಿರ್ವಹಣೆ ಫ್ಲೋಚಾರ್ಟ್:



### 6. ಕಡ್ಡಾಯ ಪ್ರದರ್ಶನ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು

LFL ನಮ್ಮ ಎಲ್ಲಾ ಕಚೇರಿಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ನಮ್ಮ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ:

- ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಸೂಕ್ತ ವ್ಯವಸ್ಥೆ.
- ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು, ವಿಳಾಸ ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಿ.
- ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ/ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳ (ದೂರವಾಣಿ/ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಇ-ಮೇಲ್ ಐಡಿ) ಪ್ರದರ್ಶನ.
- ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ವಿಧಾನದ ವಿವರಗಳು.
- ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳು (ಇಂಗ್ಲಿಷ್, ಹಿಂದಿ ಮತ್ತು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ).

ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಘಟಕದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಗಾಗಿ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳನ್ನು ಮುಚ್ಚುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ಅವನ/ಅವಳ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ಸೂಕ್ತ ಮಟ್ಟಕ್ಕೆ ಹೆಚ್ಚಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಅವರು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರು ಹಿರಿಯ ನಿರ್ವಹಣೆಗೆ ದೂರು ನೀಡದಂತಹ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ನಾವು ತಲುಪುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಅಂತಿಮ ಪ್ರಯತ್ನವಾಗಿದೆ, ಈ ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ನಾವು ದೃಢವಾದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಇರಿಸಿದ್ದೇವೆ, ತಿಳುವಳಿಕೆಯ ದೃಷ್ಟಿಕೋನದಿಂದ ಅವುಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತೇವೆ. ದೂರಿನ ಕಾರಣಗಳು ಮತ್ತು ಉಲ್ಲಂಘನೆಗಳು ಮತ್ತು ಅದರ ಮರುಕಳಿಕೆಯನ್ನು ತಡೆಗಟ್ಟುವ ಕೆಲಸ.

### ಕಾಲಮಿತಿಯೊಳಗೆ

ದೂರುಗಳನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಲು, ಗ್ರಾಹಕರು ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಆಂತರಿಕ ಯಂತ್ರೋಪಕರಣಗಳಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿರುವ ಯಾವುದೇ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳನ್ನು ಬಳಸಬಹುದು. ದೂರನ್ನು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ್ದರೆ, LFL ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ. ವಿಷಯವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ನಂತರ, LFL ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅಂತಿಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಅಥವಾ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ.

ನಮ್ಮ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸರಿಯಾದ ದೃಷ್ಟಿಕೋನದಲ್ಲಿ ನೋಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಸಂಬಂಧ್ಯ ಕೋನಗಳಿಂದ ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಯಾವುದೇ ಸಮಸ್ಯೆಯ ಬಗ್ಗೆ LFL ನ ನಿಲುವಿನ ಸಂವಹನವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳ ಸ್ವರೂಪದಿಂದಾಗಿ ಕೆಲವು ರೀತಿಯ ಪ್ರಕರಣಗಳಿಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸಮಯ ಬೇಕಾಗಬಹುದು, ಉದಾಹರಣೆಗೆ. ದಾಖಲೆಗಳ ಮರುಪಡೆಯುವಿಕೆ. ಅಂತಹ ವಿಳಂಬದ ಬಗ್ಗೆ LFL ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ದೂರಿನ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಟೈಮ್‌ಲೈನ್‌ಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು / ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವಲ್ಲಿ LFL ನಿಂದ ಸಂಯೋಜಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಯಾವುದೇ ಹೊಸ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಇದ್ದಾಗ, ಹೊಸ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳ ಪರಿಚಯವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವಂತೆ, ಮೇಲೆ ಹೇಳಿದ ನೀತಿಯನ್ನು ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ / ಪರಿಷ್ಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಪ್ರಶ್ನೆ ನಿರ್ಣಯಗಳ ಕಾಲಮಿತಿಯನ್ನು ಕೆಳಗೆ ನೀಡಲಾಗಿದೆ (ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರದ ಮೊದಲು ಟೇಬಲ್ ಅನ್ನು ಸರಿಸಬೇಕು)

1	ಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಗ್ರಾಹಕ ವಿಧಾನಗಳು.	T
2	ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸ್ವಯಂ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಇಮೇಲ್ ಅನ್ನು ಟಿಕೆಟ್ ನಂಬರ್ ಯೊಂದಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ	24 hours
3	ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯತೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಪ್ರಶ್ನೆಯನ್ನು ವಿಚಾರಣೆ / ವಿನಂತಿ / ದೂರು (ERC) ಎಂದು ಟ್ಯಾಗ್ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ.	T+2ದಿನಗಳು
4	Service Request (SR) ಪ್ರಕಾರವು ವಿಚಾರಣೆಯಾಗಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಿದ ನಂತರ ಅದನ್ನು ಮುಚ್ಚಲಾಗುತ್ತದೆ.	T+2 ದಿನಗಳು
5	SR ಪ್ರಕಾರವು ವಿನಂತಿ/ದೂರು ಆಗಿದ್ದರೆ, ಮುಂದಿನ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಾಗಿ ಆಯಾ ಕಾರ್ಯಗಳಿಗೆ ಅದನ್ನು ನಿಯೋಜಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.	T+2 ದಿನಗಳು
6	ವಿನಂತಿ SR ಅನ್ನು ಆಯಾ ತಂಡಗಳು ಹಾಜರಾಗುತ್ತವೆ ಮತ್ತು SR ಅನ್ನು ಮುಚ್ಚಲಾಗಿದೆ	ಕೆಳಗಿನ ಕೋಷ್ಟಕದ ಪ್ರಕಾರ TAT
7	ಮುಚ್ಚುವಿಕೆಯ ಸಂವಹನವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರ ನೋಂದಾಯಿತ ಇಮೇಲ್ ಐಡಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಲಾಗಿದೆ	SR ಮುಚ್ಚುವಿಕೆಯ ನೈಜ ಸಮಯ

ಪ್ರಶ್ನೆಗಳ ವಿವರಗಳು:

1	ಅಕೌಂಟ್‌ಗಳ ಹೇಳಿಕೆ	T+5 ದಿನಗಳು
2	ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ಸ್ಪೆಟಿಸ್	T+7 ದಿನಗಳು
3	ಪೇಮೆಂಟ್ ದೃಢೀಕರಣ	T+7 ದಿನಗಳು
4	ವಿತರಣಾ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು	T+7 ದಿನಗಳು
5	EMI ಸಂಬಂಧಿತ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು	T+10 ದಿನಗಳು
6	ಸಾಲದ ಪೂರ್ವ ಮುಚ್ಚುವಿಕೆ	T+10 ದಿನಗಳು

7	NOC ಪತ್ರ	T+10 ದಿನಗಳು
8	CIBIL ಸಂಬಂಧಿತ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು	T+21 ದಿನಗಳು
9	ಇತರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು	T+15 ದಿನಗಳು

CIC ಗಾಗಿ ಪರಿಹಾರ ಚೌಕಟ್ಟು.  
ಅನುಷ್ಠಾನ ದಿನಾಂಕ: 26ನೇ ಏಪ್ರಿಲ್ 2024

ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗಳು / CIBIL ಸಂಬಂಧಿತ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ:

ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (RBI) ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಸುತ್ತೋಲೆಯ ಪ್ರಕಾರ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗಳು (CICs)- ಸಂಬಂಧಿತ ವಿಚಾರಣೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಪರಿಷ್ಕೃತ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಕೆಳಗೆ ನೀಡಲಾಗಿದೆ:

1. ಸಂವಹನ ಚಾನಲ್‌ಗಳು:

- ಗ್ರಾಹಕರು ಅಥವಾ CIC ಗಳು Lendingkart ಗ್ರಾಹಕ ಬೆಂಬಲ ತಂಡವನ್ನು ಈ ಮೂಲಕ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು:
- ಇಮೇಲ್: care@lendingkart.com
- ಟೋಲ್-ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ: 1800 572 0202
- ಆನ್‌ಲೈನ್ ಚಾಟ್: ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ಡ್ಯಾಶ್‌ಬೋರ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಲೆಂಡಿಂಗ್‌ಕಾರ್ಟ್ ಹೆಲ್ಪ್ ಡೆಸ್ಕ್
- WhatsApp: +91 7778867631 (WhatsApp ಲಿಂಕ್)
- ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ ನಮಗೆ ಬರೆಯಿರಿ: ಲೆಂಡಿಂಗ್‌ಕಾರ್ಟ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್, ಇಂದ್ರಪ್ರಸ್ಥ ಬಿಸಿನೆಸ್ ಪಾರ್ಕ್, 6ನೇ ಮಹಡಿ, ಸರ್ವಿಸ್ ರೋಜಾ ರಸ್ತೆ, ಮಕರ್ಬಾ, ಅಹಮದಾಬಾದ್ - 380 051.

2. ವಿಚಾರಣೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು:

- ಗ್ರಾಹಕ ಬೆಂಬಲ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರು ಗ್ರಾಹಕರು ಅಥವಾ CIC ಗಳಿಂದ ವಿಚಾರಣೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ ವಿನಂತಿ ಅಥವಾ ದೂರನ್ನು ಲಾಗ್ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ.
- ನೋಂದಾಯಿತವಲ್ಲದ ಚಾನಲ್ ಮೂಲಕ ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದರೆ, ಯಾವುದೇ ಅಗತ್ಯ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ (ಅನ್ವಯಿಸಿದರೆ) ನೋಂದಾಯಿತ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು (ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಥವಾ UPI ವಿವರಗಳು) ಒದಗಿಸಲು ದೂರುದಾರರನ್ನು ಕೇಳಲಾಗುತ್ತದೆ.

3. ದೂರುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ:

- ಅಗತ್ಯ ಕ್ರಮ ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸೂಕ್ತ ಇಲಾಖೆಗೆ ರವಾನಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಒಮ್ಮೆ ಪರಿಹರಿಸಿದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಅಥವಾ CIC ಗೆ ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ, ಗ್ರಾಹಕ ಬೆಂಬಲ ತಂಡವನ್ನು ಲೂಪ್‌ನಲ್ಲಿ ಇರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ನಂತರ ಲೆಂಡಿಂಗ್‌ಕಾರ್ಟ್‌ನ CRM ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ಮುಚ್ಚಲಾಗಿದೆ.

4. ರೆಸಲ್ಯೂಶನ್ ಮತ್ತು ಅನುಸರಣೆ:

- ಎಲ್ಲಾ CIC-ಸಂಬಂಧಿತ ವಿಚಾರಣೆಗಳನ್ನು ರಶೀದಿಯ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21-ದಿನಗಳ ಕಾಲಮಿತಿಯೊಳಗೆ ಪರಿಹರಿಸಬೇಕು.
- CIC-ಸಂಬಂಧಿತ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಗರಿಷ್ಠ ಟರ್ನಾರೌಂಡ್ ಸಮಯ (TAT) 30 ದಿನಗಳು: ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಗೆ (ಲೆಂಡಿಂಗ್‌ಕಾರ್ಟ್) 21 ದಿನಗಳು ಮತ್ತು ವಿವರಗಳನ್ನು ನವೀಕರಿಸಲು CIC ಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ 9 ದಿನಗಳು.

5. ಪರಿಹಾರ ಮತ್ತು ವಿಳಂಬ:

- ಪರಿಹಾರದಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ವಿಳಂಬಗಳು ದಿನಕ್ಕೆ INR 100 ನಷ್ಟು ಪರಿಹಾರ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ಉಂಟುಮಾಡಬಹುದು, ಉಂಟಾದ ಅನಾನುಕೂಲತೆಯ ಅಂಗೀಕಾರವಾಗಿ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ತಂಡದಿಂದ (CI/CIC) ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ರೆಸಲ್ಯೂಶನ್ ನಂತರ, ಯಾವುದೇ ವಿಳಂಬಗಳಿದ್ದಲ್ಲಿ, CIC/CI ದೂರುದಾರರಿಗೆ ವಿಳಂಬವಾದ ಒಟ್ಟು ದಿನಗಳು ಮತ್ತು ಅನುಗುಣವಾದ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ತಿಳಿಸಬೇಕು.

6. ದಾಖಲೆ ಮತ್ತು ಸಂವಹನ:

- ಪರಿಹಾರದ ನಂತರ, CIC ವರದಿಗಳಲ್ಲಿನ ನವೀಕರಣಗಳನ್ನು CIC/CI ಮೂಲಕ ದೂರುದಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು.
- CIC ವಿಷಯಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಅಧಿಕೃತ ಸಂವಹನಗಳನ್ನು ಲೆಂಡಿಂಗ್‌ಕಾರ್ಟ್‌ನಲ್ಲಿರುವ CIC ನೋಡಲ್ ಕಚೇರಿಗೆ

ನಿರ್ದೇಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

7. ನಿಷೇಧಿತ ದೂರುಗಳು:

- ಆಂತರಿಕ ಆಡಳಿತ, ಮಾನವ ಸಂಪನ್ಮೂಲ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು, ಸಿಬ್ಬಂದಿ ವೇತನ, ವಾಣಿಜ್ಯ ನಿರ್ಧಾರಗಳು, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಸ್ಕೋರ್‌ಗಳು/ಮಾಡೆಲ್‌ಗಳ ಮೇಲಿನ ವಿವಾದಗಳು ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಾಲಯಗಳು ಅಥವಾ ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿಗಳಂತಹ ಇತರ ವೇದಿಕೆಗಳಿಂದ ಈಗಾಗಲೇ ತಿಳಿಸಲಾದ ಪ್ರಕರಣಗಳ ಕುರಿತು SOP ದೂರನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

8. ಈ ಪರಿಷ್ಕೃತ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು ಫಿನ್‌ಟೆಕ್ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳಿಗಾಗಿ ಆರ್‌ಬಿಐನ ನಿಯಂತ್ರಕ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ

CIC-ಸಂಬಂಧಿತ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ.

ಸಿಬಿಸಿ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕೆಳಗೆ ನೀಡಲಾಗಿದೆ.

ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಇನ್ಸ್ಟಿಟ್ಯೂಶನ್ ನೇಮ್	ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ ಹೆಸರು	ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ	ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ ಮೊಬೈಲ್ ನಂಬರ್
ಲೆಂಡಿಂಗ್‌ಕಾರ್ಟ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿ.	ಕೇತನ್ ಸಾಲಿ	sali.ketan@lendingkart.com	7069087586

ವಿಧಿಸಲಾದ ಅಧಿಕ ಬಡ್ಡಿಯ ನಿಯಂತ್ರಣ.

ಕಂಪನಿಯು ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣೆ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುವಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತವಾದ ಆಂತರಿಕ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಹಾಕಿದೆ. ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಬಡ್ಡಿಯ ದರವು ಸಾಲಗಾರನ ಅಪಾಯದ ಮಟ್ಟವನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿರುತ್ತದೆ, ಅಂದರೆ. ಹಣಕಾಸಿನ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ, ವ್ಯವಹಾರ, ನಿಯಂತ್ರಕ ವಾತಾವರಣವು ವ್ಯವಹಾರದ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತದೆ, ಸ್ಪರ್ಧೆ, ಸಾಲಗಾರನ ಹಿಂದಿನ ಇತಿಹಾಸ ಇತ್ಯಾದಿ. ಸಾಲದ ಸಂಪೂರ್ಣ ಅವಧಿಯ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಬಡ್ಡಿಯ ದರ ಮತ್ತು ಒಟ್ಟು ಬಡ್ಡಿಯ ಮೊತ್ತವನ್ನು ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಇದರಿಂದ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ನಿಖರವಾದ ಬಡ್ಡಿ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದಿರುತ್ತದೆ. ಇದು LFL ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿಯೂ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಇನ್ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಡ್ಡಿದರಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಯಾದಾಗ ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

LFL ಮಂಡಳಿಯು ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸಂಸ್ಕರಣೆ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ಸೂಕ್ತವಾದ ಆಂತರಿಕ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸಿದೆ.

ಕೋಡ್ ವಿಮರ್ಶೆ

ಮಂಡಳಿಯು ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್‌ನ ಅನುಸರಣೆ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ಹಂತದ ನಿರ್ವಹಣೆಯಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯ ವಾರ್ಷಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆಯನ್ನು ನಡೆಸುತ್ತದೆ. ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯು ಈ ಸಂಹಿತೆಯ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಪ್ರತಿ ಆರು ತಿಂಗಳಿಗೊಮ್ಮೆ ಪರಿಶೀಲಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಪರಿಶೀಲನೆಯ ಕ್ರೋಢೀಕೃತ ವರದಿಯನ್ನು ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.