

லென்டிங்கார்ட் ஃபைனான்ஸ்  
லிமிடட்

நன்னடத்தை விதிகள்

பாலிசி தலைப்பு	பாலிசியின் பெயர்
பாலிசி உரிமையாளர்	வாடிக்கையாளர் சேவைக் குழு
வழங்கிய அசல் தேதி	மே, 14, 2015
மீள்பார்வை தேதி	ஜூன் 13, 2024
மீள்பார்வை நடைமுறை தேதி	ஜூன் 13, 2024
புதிய மீள்பார்வை தேதி	ஜூன் 3, 2025
பாலிசி பதிப்பு	14
வெளிப்புற ஆலோசகரால் சோதிக்கப்பட்ட செயல்பாட்டு முறைகள்	ஆம்/ இல்லை
இயக்குநர் குழு அங்கீகாரம்	ஆம்
ஒழுங்காற்று வழிமுறைகள் / அறிவிக்கைகள் / சுற்றறிக்கைகள்	முக்கிய வழிகாட்டல் - இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (வங்கி-அல்லாத நிதி நிறுவனம் - அளவிடு அடிப்படையிலான ஒழுங்காறு) விதிகள், 2023

கையெழுத்திடுபவர்	பதவி	தேதி	கையொப்பம்
<b>இயக்குநர் குழுவின் அங்கீகாரம்</b>			
இயக்குநர் குழு	இயக்குநர் குழு உறுப்பினர்	ஜூன் 13, 2024	
<b>பரிந்துரைத்தவர்</b>			
தணிக்கைக் குழு	தணிக்கைக் குழு உறுப்பினர்கள்	ஜூன் 11, 2024	
<b>நிர்வாக அங்கீகாரம்</b>			
திரு.ஹர்ஷ்வர்த்தன் லானியா	சி.இ.ஓ & எம்.டி	-	
<b>மீள்பார்வை செய்தவர்</b>			
திரு. அபிஷேக் சிங்	தலைமை இயக்கு அதிகாரி	ஜூன் 7, 2024	
திரு.மமதா ரானே	இணக்கம்	ஜூன் 7, 2024	
<b>தயாரித்தவர்</b>			
திரு. அஜிதா. கே	வாடிக்கையாளர் சேவைக் குழு	ஜூன் 5, 2024	

## பொருளடக்கம்

நோக்கம்.....	4
முக்கியமான வரையறைகள்.....	4
நோக்கம்.....	4
கடப்பாடு.....	4
கடன் விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றின் செயல்பாடு.....	5
டிஜிடல் கடன் வழங்கு தளங்கள் வழியே வழங்கப்படும் கடன்கள்.....	5
கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிகள்/கட்டுப்பாடுகள்.....	6
கடன் வழங்கல் (விதிகள் மற்றும் கட்டுப்பாடுகள் உள்ளிட்ட மாற்றங்கள்).....	6
தவணை நிலுவைகள் வசூல்.....	6
பிற வழிகாட்டல்கள்.....	6
குறைதீர்க்கும் வழிமுறை.....	7
நோக்கம்/முக்கிய அர்ப்பணிப்புகள்.....	7
வாடிக்கையாளர் கேள்விகள் / புகார்கள் / குறைகளைக் கையாளுவதற்கான ஏற்பாடு.....	7
கேள்வி, கோரிக்கை மற்றும் புகார் - வரையறை.....	8
வாடிக்கையாளர் தொடர்புப் புள்ளிகள்.....	8
வாடிக்கையாளர் கேள்விகள் பதிவு மற்றும் மேலாண்மை:.....	8
ஒப்புக்கை மற்றும் தொடர்பு.....	8
பதிலளிக்கும் அவகாச நேரம் (டி.ஏ.டி):.....	9
பதிலளிக்கும் முறை:.....	9
கண்காணிப்பு மற்றும் மேற்புகார்.....	9
ஆவணப்படுத்தல் மற்றும் அறிவித்தல்.....	9
ஆன்லைன் வழியாகச் செய்யப்படும் புகார்.....	10
மின்னணு அல்லது எழுத்துபூர்வமாகச் செய்யப்படும் புகார்கள்:.....	10
கேள்விகள் கையாளும் பாய்ச்சுபடம்.....	10
கட்டாயக் காட்சித் தேவைகள்.....	10
கால அளவு.....	11
சி.ஐ.சி -க்கான இழப்பீடு ஃப்ரேம்ஒர்க்.....	12
அதிகப்படியாக விதிக்கப்பட்ட கட்டணங்களுக்கான ஒழுங்காறு.....	13
விதிகளின் மீள்பார்வை.....	13

## நோக்கம்

இந்திய ரிசர்வ் வங்கியானது (ஆர்.பி.ஐ) வங்கி-அல்லாத நிதி நிறுவனங்களுக்கான நியாயமான நடைமுறை விதிகள் (என்.பி.எஃப்.சிக்கள்) வழங்கியுள்ளது, அதன்மூலம் நியாயமான வியாபாரம் மற்றும் பெறுநிறுவனங்கள் தங்கள் வாடிக்கையாளர்களைக் கையாளும்போது பின்பற்ற வேண்டிய நடைமுறைகளுக்குத் தரம் அமைத்து முக்கிய வழிகாட்டல் பாடம் VII - வங்கி-அல்லாத நிதி நிறுவனம் - அளவீடு அடிப்படையிலான ஒழுங்காற்று வழிகாட்டல்கள், 2023 (சுற்றறிக்கை எண். RBI / DoR / 2023-24 / 106 DoR, FIN. REC. No. 45 / 03. 10. 119 / 2023-24) (அவ்வப்போது மாற்றியமைத்தி, திருத்தி மற்றும் சமீப்படுத்தியதன்படி.)

லென்டிங்கார்ட் ஃபைனான்ஸ் லிமிடட் (இனி "நிறுவனம்" அல்லது "எல்.எஃப்.எல்" என்று குறிப்பிடப்படும்) என்பது ஒரு வங்கி-அல்லாத, ஆர்.பி.ஐயில் பதிந்துள்ள ஒரு நிதி நிறுவனம் (என்.பி.எஃப்.சி) மற்றும் மேலே கூறிய வழிகாட்டல்களின் விதிகளின்படி, வாடிக்கையாளர்களைக் கையாளும்போது நிறுவனம் பின்பற்ற வேண்டிய நியாயமான நடைமுறைகளின் / தரங்களின் தத்துவங்களை அமைப்பதற்கு, கீழே குறிப்பிட்டுள்ள நியாயமான நடைமுறை விதிகளை ('எஃப்.பி.சி' அல்லது 'விதிகள்') ஏற்றுள்ளது.

சமூக ஊடகம் / பிற ஊடகம் மூலம் புகார்கள் / விசாரிப்புகள் பதிவிட்டுள்ளவர்கள் உள்பட அனைத்து வாடிக்கையாளர்களுக்கும் இந்த விதிகள் பொருந்தும் மற்றும் நிறுவனமானது தேவைக்குத் தகுந்தபடி, கீழ்க்காணும் தளங்களை அணுகும்படி வாடிக்கையாளர் அனைவரையும் ஊக்குவிக்கிறது.

## முக்கியமான வரையறைகள்

1. குழு: எல்.எஃப்.எல் இயக்குநர் குழுவைக் குறிக்கும்.
2. கடனாளி/வாடிக்கையாளர்: எல்.எஃப்.எல் -இன் ஏற்கனவே உள்ள அல்லது எதிர்கால கடனாளிகள்/வாடிக்கையாளர்கள்.

## நோக்கம்

இந்த விதிகள் உருவாக்கப்பட்டதன் அடிப்படைகள்:

- வாடிக்கையாளர்களைக் கையாளும்போது நியாயமான நடைமுறைகளை உறுதிப்படுத்துவதன் மூலம் அவர்களுடன் நியாயமான மற்றும் நட்பான உறவுகளை வளர்ப்பது.
- அதிக வெளிப்படைத்தன்மையுடன் தயாரிப்பு பற்றி வாடிக்கையாளர் அதிக புரிதல் பெற்று தகவலறிந்த முடிவுகளை எடுப்பதற்கு உதவுவது.
- நிறுவனத்தின் மீது வாடிக்கையாளர் நம்பிக்கையைக் கட்டமைப்பது.
- வாடிக்கையாளர்களைக் கையாளும்போது நியாயமான தரங்களை அமைப்பதன் மூலம் நல்ல, நியாயமான மற்றும் வெளிப்படையான வியாபார நடைமுறைகளைப் பின்பற்றுவது.
- உயர்ந்த இயக்கு தரநிலைகளை எட்டுவதற்காக, சந்தையில் நியாயமான போட்டிகளை ஊக்குவிப்பது.
- உரிய சட்டச் செயல்முறைகளைப் பின்பற்றி தேவைப்படும் இடங்களில் மீட்டெடுப்பு மற்றும் அமலாக்கம்.
- நியாயமான நடைமுறைகள் தொடர்பான ஆர்.பி.ஐ பரிந்துரைத்த பொருந்தக்கூடிய ஒழுங்காறுகளுக்கு இணக்கத்தை உறுதி செய்வது.

## கடப்பாடு

- தொழில் துறையில் நிலவுகின்ற தரமான நடைமுறைகளைக் கூடியமட்டும் நியாயமாகச் செயல்படுத்துவதற்கு, எல்.எஃப்.எல் தன்னால் முடிந்த மட்டும் முயலும்.
- கடனாளிகளுடன் ஊடாடும்போது எல்.எஃப்.எல், தொடர்பான சட்டங்கள், ஒழுங்காறுகளுக்கு இணங்கி, நேர்மை மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மை ஆகிய நேர்மையான கொள்கைகளைக் கைக்கொள்ளும்.

- வாடிக்கையாளருடன் ஊடாடும்போது, கீழ்க்கண்டவை தொடர்பான தெளிவான தகவலை ஆங்கிலம் அல்லது இந்தி அல்லது உரிய உள்ளூர் வழக்கு மொழியில் வழங்குவதற்கான அனைத்து நடவடிக்கைகளையும் நிறுவனமானது பின்பற்றும்:
  - தனது பல்வேறு தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள்.
  - தனது விதிகள் மற்றும் கட்டுப்பாடுகள், வட்டி விகிதங்கள்/சேவைக் கட்டணங்கள்.
  - வாடிக்கையாளருக்குக் கிடைக்கக்கூடிய பலன்கள் மற்றும் உட்குறியீடுகள், அப்படி ஏதும் இருந்தால்.
  - கேள்விகள் ஏதும் இருந்தால் அணுக வேண்டிய தொடர்பு நபர்கள்.
- இந்த விதிகள் நிறுவனத்தின் வலைத்தளத்தில் கிடைக்கச் செய்யப்படும்.
- சட்டப்படி தேவைப்பட்டால் அல்லது விலக்கு அளிக்கப்பட்டால் அல்லது கடனாளியால் அனுமதிக்கப்பட்டால் ஒழிய கடனாளிகள் தொடர்பான தகவல்களைக் கட்டாயம் இரகசியம் காக்கும் மற்றும் பகிராது.
- வாடிக்கையாளர் தமது கணக்கு தொடர்பான தகவல் பெற உள்ள உரிமை மற்றும் அவர்களுக்குக் கிடைக்கக்கூடிய வசதிகளைப் பற்றி அவர்களுக்குத் தெரிவிப்பதற்கான நடவடிக்கைகளை மேற்கொள்ளும்.
- வட்டி விகிதம், கட்டணங்கள், கணக்கிடக்கூடிய வழி முதலான நிதித் தகவல்கள் அனைத்தையும் எல்.எஃப்.எல் தனது கடனாளிகளுக்கு, எந்தவித பரிவர்த்தனையிலும் நுழைவதற்கு முன்பாக தகவல் தெரிவிக்கும்.

கடன் விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றின் செயல்பாடு

- எல்.எஃப்.எல் முக்கியமாக, நிதிச் சந்தை வியாபாரத்தில் நல்ல அனுபவம் மற்றும் கருவிகள் வைத்துள்ள நடுத்தர-பெரிய பெருநிறுவன வாடிக்கையாளருடன் ஒப்பிடும்போது நிதி உதவி தேவைப்படுகின்ற எம்.எஸ்.எம்.இ தகுதி கொண்ட தனது வாடிக்கையாளருக்கு, வியாபாரக்கடன் வழங்கும்.
- எல்.எஃப்.எல் தனது வழக்கமான வியாபார நடைமுறையின்போது, கடன் பெறுவதற்காகப் பின்பற்றக்கூடிய செயல்முறைகள் மற்றும் செயல்பாடுகள் பற்றி, தனது கடனாளிகளுக்கு அனைத்து நேரங்களிலும் வழிகாட்டும்.
- கடனாளி சமர்ப்பிக்க வேண்டிய / கடனாளியின் நலனைப் பாதிக்க கூடிய தகவல் அனைத்தும் எல்.எஃப்.எல்லின் 'கடன் விண்ணப்பம் / உரிய ஆவணங்கள்' -இல் உள்ளடங்கி இருக்கும். தேவையான தகவல் அனைத்தையும் எல்.எஃப்.எல் வழங்கி, கடனாளியானவர் மற்ற வங்கி-அல்லாத நிதி நிறுவனங்கள் (என்.எஃப்.பி.சி -க்கள்) வழங்குகின்ற இதை ஒத்த விதிகள் மற்றும் கட்டுப்பாடுகளை ஒப்பிட்டுப்பார்த்து தகவலறிந்த முடிவுகளை எடுப்பதற்கு உதவியாக இருக்கும். மேலும், ஒப்பந்தத்தின் உள்ளடக்கமானது, கடனாளியிடம் உள்ளூர் வழக்கு மொழி அல்லது கடனாளிக்குப் புரியும் மொழியில் விளக்கப்படும்.
- எல்.எஃப்.எல் -இன் 'கடன் விண்ணப்பம் / உரிய ஆவணங்கள்' என்பதில் கடன் விண்ணப்பத்துடன் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்களில் பட்டியலும் குறிக்கப்படும்.
- சொத்தின் உரிமை, நபரின் அடையாளம், வழங்க வேண்டிய பொருள் மட்டும் உத்திரவாதம் உள்ளிட்ட ஈடு, முதலிய ஆவணங்களின் தகவல் அனைத்தையும் சரிபார்த்தபின், கடனாளி சமர்ப்பிக்கின்ற கடன் விண்ணப்பம் ஒவ்வொன்றும் அதனதன் தனிப்பட்ட தகுதியின் அடிப்படையில் எடுத்துக்கொள்ளப்படும்.
- கடன் விண்ணப்பத்தை ஏற்க அல்லது நிராகரிக்க முடிவு செய்வதற்கு முன்பாக, கடனாளியின் கடன் தகுதியை உறுதி செய்வதற்காக விடாமல் தொடருவதை எல்.எஃப்.எல் செய்யும்.
- கடன் பெறும் கடனாளிகளுக்கு கடன் விண்ணப்பம் பெற்றுக்கொண்ட ஒப்புக்கை இரசீது வழங்குவதற்கான வசதி எல்.எஃப்.எல் இடம் உண்டு. தேவையான தகவல் முழுமையாகக் கிடைக்கப் பெற்ற தேதியில் இருந்து நியாயமான காலகட்டத்திற்குள் எல்.எஃப்.எல் தனது முடிவினைக் கடனாளிக்குத் தெரிவிக்கும்.

- கடனாளியுடனான தகவல் தொடர்பு அனைத்தும், உள்ளூர் வழக்கு மொழி அல்லது கடனாளிக்குப் புரியும் மொழியில் இருக்கும்.

டிஜிடல் கடன் வழங்கு தளங்கள் வழியே வழங்கப்படும் கடன்கள்

- மூல முகவர்களாகச் செயல்படும் டிஜிடல் கடன்வழங்கு தளங்கள் (முகவர்கள் என்று இனி குறிப்பிடப்படும்) எல்.எஃப்.எல்லின் வலைத்தளத்தில் வெளியிடப்படும்.
- முகவர்களாகச் செயல்படும் டிஜிடல் கடன்வழங்கு தளங்கள், எல்.எஃப்.எல்லின் பெயரை வாடிக்கையாளரிடம் நேரடியாக வெளியிடும்படி உத்தரவிடப்படும் மற்றும் எல்.எஃப்.எல் தங்கள் சார்பாக அவர்களிடம் ஊடாடுகின்ற முகவர்கள் பெயரை வெளியிடும்.
- கடன் அனுமதி கிடைத்த உடன் ஆனால் கடன் ஒப்பந்தம் ஏற்படுவதற்கு முன், கடன் அங்கீகாரக் கடிதம் ஒன்று லெட்டர் ஹெட்டில் கடனாளிக்கு வழங்கப்படும்.
- கடன் அங்கீகாரம் / வழங்கல் சமயத்தில் கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிட்டுள்ள இணைப்புகள் அனைத்தின் பிரதிகளும் கடன் ஒப்பந்தத்துடன் சேர்த்து கடனாளியிடம் வழங்கப்படும்.
- எல்.எஃப்.எல் நியமிக்கின்ற டிஜிடல் வழங்கல் தளங்கள் மீது திறமையான பார்வை மற்றும் கண்காணிப்பு உறுதிப்படுத்தப்படும்.
- குறைதீர்ப்பு நடைமுறை பற்றிய விழிப்புணர்வு உருவாக்குவதற்குப் போதிய முயற்சிகள் மேற்கொள்ளப்படும்.

கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிகள்/கட்டுப்பாடுகள்

கடன் அங்கீகாரம் அல்லது மற்றபடியான கடித்தினை, அங்கீகரித்த கடன் அளவுடன், வருடாந்திர தள்ளுபடி / வட்டி மற்றும் விண்ணப்ப முறை உள்ளிட்ட விதிகள் மற்றும் கட்டுப்பாடுகளை உள்ளூர் வழக்கு மொழி அல்லது கடனாளிக்குப் புரியும் மொழியில் அனுப்பி, இந்த விதிகள் மற்றும் கட்டுப்பாடுகளுக்கான கடனாளியின் ஏற்புக் கடித்தையும் எல்.எஃப்.எல்லின் பதிவுகளில் வைத்துக் கொள்ளும்.

- தாமதச் செலுத்தலுக்கு வசூலிக்கப்படும் தண்ட வட்டி சம்பந்தமான விதி எதுவும், கடன் ஒப்பந்தத்தில் பெரிய எழுத்துக்களில் குறிப்பிடப்படும்.
- கடன் அங்கீகாரம் / வழங்கல் சமயத்தில் கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிட்டுள்ள இணைப்புகள் அனைத்தின் பிரதிகளும் கடன் ஒப்பந்தத்தின் பிரதியுடன் சேர்த்து கடனாளிகள் அனைவருக்கும் எல்.எஃப்.எல் வழங்கும்.

கடன் வழங்கல் (விதிகள் மற்றும் கட்டுப்பாடுகள் உள்ளிட்ட மாற்றங்கள்)

- வழங்கல் அட்டவணை, வட்டி விகிதங்கள், சேவைக் கட்டணங்கள், முன்செலுத்தல் கட்டணங்கள் முதலானவை உள்ளிட்ட, மற்றும் இவற்றுக்கும் அப்பாற்பட்டவை உள்ளிட்ட விதிகள் மற்றும் கட்டுப்பாடுகளில் ஏற்படும் மாற்றங்களை, அவை வலைத்தளம் அல்லது உரியபடி வெளியிடப்பட்டிருந்தாலும் கூட, குறிப்பிட்ட வாடிக்கையாளரு(ர்களு)க்கு உள்ளூர் வழக்கு மொழி அல்லது கடனாளிக்குப் புரியும் மொழியில் அறிக்கையாக வழங்கப்படும். தள்ளுபடி / வட்டி விகிதத்தில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள் உத்தேசமாக மட்டுமே அமல்படுத்தப்படும் என்பதை எல்.எஃப்.எல் உறுதிசெய்யும்.
- செலுத்தல் அல்லது ஒரு ஒப்பந்தத்தின் கீழ் திறனைத் திரும்பப்பெற / வேகப்படுத்துவதற்கு எல்.எஃப்.எல் செய்யும் முடிவானது, அந்தக் கடன் ஒப்பந்தத்தை ஒட்டியதாக இருக்கும்.

தவணை நிலுவைகள் வசூல்

- வாடிக்கையாளர்களின் தவணை நிலுவை சம்பந்தமான தகவல் அனைத்தும் எல்.எஃப்.எல் வழங்கும் மற்றும் அதைச் செலுத்துவதற்கான நியாயமான கால அவகாசமும் வழங்கப்படும்.

- நிலுவை முழுவதும் திருப்பிச் செலுத்திய பின் அல்லது கடன் நிலுவையை வசூலித்த பின், கடனாளிக்கு எதிராக உள்ள சட்டபூர்வ உரிமை அல்லது எவ்வித கோரிக்கைகளுக்கும் உட்பட்டு, எல்.எஃப்.எல் ஈடுகள் அனைத்தையும் எல்.எஃப்.எல் விடுவிக்கும். இத்தகைய கழிக்கும் உரிமை நடைமுறைப்படுத்தப்பட்டால், அது பற்றி மீதம் நிலுவை உள்ள கோரிக்கைகள் மற்றும் எந்த விதிகளின்கீழ் நிலுவை தீர்க்கப்படும் / செலுத்தப்படும்வரை, எல்.எஃப்.எல் அவற்றைத் தக்கவைத்துக் கொள்கிறது என்ற முழு விபரங்கள் கடனாளிக்கு அறிவிக்கப்படும்.
- தன் நலனைப் பாதுகாக்கும் அதேநேரம், செலுத்தத் தவறிய கடனாளிகளிடம் இருந்து தன் நிலுவைகளை மீட்டெடுப்பதற்கு நியாயமான மற்றும் சட்டபூர்வமான நடவடிக்கைகளை எல்.எஃப்.எல் எடுக்கும்.
- தங்கள் பணியாளர்கள் வாடிக்கையாளரை உரிய முறையில் கையாளுவதற்குப் போதிய பயிற்சி பெற்றிருப்பதை எல்.எஃப்.எல் உறுதி செய்யும்.

## பிற வழிகாட்டல்கள்

- குறிப்பிட்ட கடன் ஒப்பந்தத்தின் விதிகள் மற்றும் கட்டுப்பாடுகளில் கண்டுள்ள நோக்கங்கள் தவிர (புதிய தகவல், ஏற்கனவே கடனாளி வெளிப்படுத்தாதது எல்.எஃப்.எல்லின் கவனத்திற்கு வந்தால்) மற்றபடி கடனாளியின் விடயங்களில் எல்.எஃப்.எல் தலையிடாது.
- கடன் பெற்ற தொகையை வழங்கும்படி கடனாளி விண்ணப்பித்தால், உடன்பாடு அல்லது மற்றபடி, அதாவது எல்.எஃப்.எல்லின் ஆட்சேபம், ஏதும் இருக்கும் பட்சத்தில், பொதுவாக அத்தகைய கடனாளியிடம் அவரது விண்ணப்பம் பெற்ற தேதியில் இருந்து 21 நாட்களுக்குள் தெரிவிக்கப்பட்டுவிடும். இத்தகைய வழங்கல் பொருந்தக்கூடிய சட்டங்கள் அனைத்தின் பிரகாரம் வெளிப்படையான ஒப்பந்த விதிகளின்படி இருக்கும்.
- தனது கடனாளியிடம் இருந்து நிலுவைத் தொகையை வசூலிக்கும் விடயத்தில், தொடர்ந்து கடனாளியை அகாலத்தில் தொந்தரவு செய்வது, கடன்/தவணை வசூலிக்க அடியாள் அனுப்புவது முதலான தேவையற்ற துன்புறுத்தல்களில் எல்.எஃப்.எல் ஈடுபடாது. வாடிக்கையாளர்களிடம் சரியானபடி நடந்துகொள்வதற்கான பயிற்சி பணியாளர்களுக்கு வழங்கப்படும்.
- தனிப்பட்ட கடனாளிகளுக்கு கூட்டுக் கடனாளிகள் இருந்தோ இல்லாமலோ வியாபாரம் தவிர பிற காரணங்களுக்கு அனுமதிக்கப்படும் மிதவை விகித காலக்கடன்களுக்கு எல்.எஃப்.எல் எவ்வித முன்முடல் கட்டணம்/ முன்செலுத்தல் தண்டங்கள் வசூலிக்காது.
- நிறுவனத்தின் பணியாளர்களின் முடிவுகளால் ஏற்படக்கூடிய சச்சரவுகளைத் தீர்ப்பதற்கான அமைப்பு ஒன்றை நிறுவனம் ஏற்படுத்தும், அவற்றில் தொடர்புடைய பணியாளருக்கு ஒரு படி மேலே பதவியில் இருக்கக்கூடிய அதிகாரியால் இத்தகைய சச்சரவுகள் கேட்டு தீர்த்து வைக்கப்படும்.

## குறைதீர்க்கும் வழிமுறை

தற்போதைய போட்டி நிலவரத்தில், நீடித்த வியாபார வளர்ச்சிக்கு, மிகச்சிறந்த வாடிக்கையாளர் சேவை ஒரு முக்கியமான கருவியாக இருக்கிறது. பெருநிறுவனம் எதிலும் வாடிக்கையாளர் புகார்கள் என்பது வியாபாரத்தின் ஒரு அங்கமாகும்.

எல்.எஃப்.எல்லில், வாடிக்கையாளர் சேவை மற்றும் மனநிறைவு எங்கள் முக்கியமான குறிக்கோள் ஆகும். குறித்த நேரத்தில் திறமையாகச் சேவை வழங்குதல் என்பது புதிய வாடிக்கையாளரை ஈர்ப்பதற்கு மட்டுமில்லாமல், ஏற்கனவே உள்ளவர்களைத் தக்க வைக்கவும் முக்கியம் என்று நாங்கள் நம்புகிறோம். சிறந்த வாடிக்கையாளர் சேவை மற்றும் திறமையான குறைதீர்ப்பு வழிமுறை இவற்றை வழங்குவதன் மூலம் எமது வாடிக்கையாளர்களுக்கு மேம்பட்ட அனுபவம் வழங்குவதை நோக்கமாகக் கொண்டு

எல்.எஃப்.எல் பல முன்னெடுப்புகளைச் செய்துள்ளது.

எல்.எஃப்.எல்லின் குறைதீர் வழிமுறையை மேலும் பொருள் பொதிந்ததாக மற்றும் திறமையாக ஆக்குவதற்கும் ஒரு கட்டுமானமான அமைப்பு கட்டப்பட்டுள்ளது. இதன் மூலம் தேடப்படும் குறைதீர்ப்புகள் நியாயமாகவும் நீதியாகவும், விதிகள் மற்றும் ஒழுங்காறுகளுக்கு உட்பட்டு இருப்பதை இது உறுதி செய்யும்.

## நோக்கம்/முக்கிய அர்ப்பணிப்புகள்

வாடிக்கையாளருக்கு எல்.எஃப்.எல் தரும் முக்கிய அர்ப்பணிப்புகள்:

- வாடிக்கையாளர் அனைவரையும் நியாயமாக நடத்துவது.
- குறைகள் மற்றும் புகார்களைச் சரியான காலத்தில் தீர்த்துவைப்பது.
- வாடிக்கையாளர் கேள்விகள் அனைத்தையும் முழுமையாகப் புரிந்து கொண்டு அதிக உதவியாக இருக்கும் வழிகளில் பதிலளிக்க நேரம் எடுப்பது.
- குறைதீர்ப்பு வழிமுறைகள் மற்றும் பிரச்சினைகள்/ புகார்களைத் தீர்த்துவைப்பதற்கு நியமித்த அதிகாரிகள் பற்றி வாடிக்கையாளருக்கு கற்றுக் கொடுப்பது.

முக்கியமாக, எமது வாடிக்கையாளர்களின் தனியுரிமை மற்றும் மரியாதையை எல்.எஃப்.எல் தீவிரமாக எடுத்துக் கொண்டு எல்லா நேரமும் தனது வாடிக்கையாளர்களை நியாயமாகவும் மரியாதையுடனும் நடத்தும்.

வாடிக்கையாளர் கேள்விகள் / புகார்கள் / குறைகளைக் கையாளுவதற்கான ஏற்பாடு.

பின்னூட்டம் அல்லது புகார் அனுப்ப விரும்பும் வாடிக்கையாளர்கள் கீழே குறிப்பிட்டுள்ள வழிகள் மூலம் காலை 10 மணி முதல் மாலை 7 மணி வரை, திங்கள் முதல் வெள்ளிவரை தொடர்புகொள்ளலாம் (தேசிய விடுமுறை தினங்கள் தவிர)

1. வாடிக்கையாளர் கேள்விகளைக் கையாளுவதற்கான செயல்முறை:  
வாடிக்கையாளர் கேள்விகளைத் திறமையாகவும் திறனுடனும் நிர்வகித்து, உயர் நிலை வாடிக்கையாளர் மனநிறைவு மற்றும் இந்திய ரிசர்வ் வங்கி வகுத்துள்ள ஒழுங்காற்று வழிகாட்டல்களுக்கு உட்பட்டு நடப்பதை உறுதி செய்வது.
2. கேள்வி, கோரிக்கை மற்றும் புகார் - வரையறை:  
லென்டிங்கார்ட் ஆனது கேள்வி, கோரிக்கை மற்றும் புகார் இவற்றைத் தெளிவாக வரையறை செய்து வாடிக்கையாளர் பிரச்சினைகளைத் துல்லியமாகத் தடம் காணுவதை உறுதிசெய்கிறது.  
கீழே காணும் எடுத்துக்காட்டுகள் இதைக் காட்சிப்படுத்த மட்டுமே:

கடன் விண்ணப்ப செயல்முறை பற்றிய தகவல் கேட்கின்ற வாடிக்கையாளர்.

கடன் விண்ணப்பத்திற்குத் தேவையான ஆவணங்கள் பற்றி விசாரிக்கின்ற வாடிக்கையாளர்.

செலுத்தல் முறை பற்றி விசாரிக்கின்ற வாடிக்கையாளர்.

- a. கோரிக்கை: கடன் சேவைகள் தொடர்பாக வாடிக்கையாளர் கேட்கின்ற குறிப்பிட்ட செயல் அல்லது சேவை.
- b. கோரிக்கை எடுத்துக்காட்டு:
  - i. கணக்கு அறிக்கை கேட்கின்ற வாடிக்கையாளர்.
  - ii. தாமத செலுத்தல் கட்டணம்/விலை விலக்கு கேட்கின்ற கேட்கின்ற வாடிக்கையாளர்.
  - iii. கடன் ஒன்றை முன்முடக் கேட்கின்ற வாடிக்கையாளர்.

புகார்: எந்த சேவையிலும் லென்டிங்கார்ட் சார்பில் நிகழுகின்ற சேவைக் குறைபாடு



அல்லது பிழை மற்றும்/அல்லது செயல்முறையைப் பின்பற்றாத காரணத்தால் ஏற்படும் சச்சரவு அல்லது குறை.

c. புகார்கள் எடுத்துக்காட்டு:

i. ஆட்சேபம் இல்லை என்ற சான்று வழங்கலில் ஏற்படும் தாமதம் (என்.ஓ.சி).

ii. செலுத்தல் போஸ்ட் செய்வதில் தாமதம்.

iii. கணக்குத் தகவல் மாறுவதில் தாமதம் (மின்னஞ்சல், முகவரி, முதலானவை)

வாடிக்கையாளர் பிரச்சினைகள் மற்றும் திறமையான தீர்வுகள் கிடைப்பதுவே இந்த வரையறைகள் மற்றும் எடுத்துக்காட்டுகளின் நோக்கம் ஆகும்.

3. வாடிக்கையாளர் தொடர்புப் புள்ளிகள்:

• அணுக்கம் மற்றும் வசதியை உறுதிசெய்வதற்கு வாடிக்கையாளர்கள் லென்ஸ்கார்ட்டின் ஆதரவுக் குழுவைப் பல்வேறு வழிகளில் அணுகலாம்.

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

ii. கட்டணமில்லாத் தொலைபேசி எண்: 1800 572 0202

iii. ஆன்லைன் சேட்: லென்டிங்கார்ட் உதவி மையம்

iv. வாட்ஸப்: +91 7778867631

v. குறிப்பிட்டுள்ள முகவரிக்கு எழுதுங்கள்: இந்திரபிரஸ்த் பிசினெஸ் பார்க், 6வது தளம், சர்கேஜ் ரோசா சாலை, மகர்பா, அகம்தாபாத் - 380 051.

4. வாடிக்கையாளர் கேள்விகள் பதிவு மற்றும் மேலாண்மை:

- வரும் வழி எதுவானாலும் கேள்விகள் அனைத்தும் சி.ஆர்.எம் அமைப்பில் பதியப்படும்.
- மின்னஞ்சல், வாட்ஸப் அல்லது சேட் வழியாகக் கிடைக்கப்பெற்ற கேள்விகள் அனைத்தும் சி.ஆர்.எம் அமைப்பில் தானாக பிடிக்கப்பட்டு டிக்கெட் உருவாகிவிடும்.
- குரல் தொடர்பு மூலம் கிடைக்கப்பெற்ற கேள்விகளுக்கு, விபரங்களை சி.ஆர்.எம்-இல் உள்ளிட்டு தொடர்பான டிக்கெட் உருவாக்குவதற்கு முகவர்கள் பொறுப்பாவார்கள்.
- கேள்விகள் அவற்றின் வகையின் அடிப்படையில் வகைப்படுத்தப்பட்டு, ஒழுங்காற்று வழிகாட்டலின்படி ஒவ்வொரு வகையும் குறிப்பிட்ட பதிலளிக்கும் அவகாச நேரம் (டி.ஏ.டி) கொடுக்கப்படும்.
- தனக்கு ஒதுக்கப்பட்ட அவகாச நேரத்திற்குள் (டி.ஏ.டி) தீர்க்கப்படாத கேள்விகள் அனைத்தும் தானாக மேலிடத்திற்கு அனுப்பப்படும் அம்சமும் சி.ஆர்.எம் அமைப்பில் உண்டு, இதனால் குறித்த நேரத்தில் கவனம் பெற்று தீர்வு கிடைப்பது உறுதியாகிறது.

5. ஒப்புக்கொள்ளும் மற்றும் தொடர்பு:

- கேள்வியைப் பெற்று பதிவு செய்தவுடன், சி.ஆர்.எம் அமைப்பு வழியாக பரிந்துரை எண்ணுடன் கூடிய ஒப்புக்கொள்ளும் வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கப்படும்.
- ஒப்புக்கொள்ளும் சமயத்தில் தீர்விற்கான எதிர்பார்க்கும் நேரம் பற்றி வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தகவல் அளிக்கப்படும். (டி.ஏ.டி -க்கு பக். 11 -இல் உள்ள அட்டவணையைக் காண்க)
- தீர்த்துவைக்கப்பட்டவுடன், அதை மூடிய செய்தியும் தீர்வு விபரமும் வாடிக்கையாளர்களுக்கு அறிவிக்கப்படும்.

6. பதிலளிக்கும் அவகாச நேரம் (டி.ஏ.டி) :

- கேள்விகள், அவற்றின் இயல்பின் அடிப்படையில் முன்பே குறித்த கால வரையறையின் படியும் தீர்த்துவைக்கப்படும்.

7. பதிலளிக்கும் முறை:

- முதன்மையாக மின்னஞ்சல் மூலம் கேள்விக்கான பதில்கள் அனுப்பப்பட்டு, தீர்வுகள் ஆவணப்படுத்தப்பட்டு மற்றும் சரிபார்க்கத் தக்கவையாக இருப்பது உறுதிசெய்யப்படும்.

8. கண்காணிப்பு மற்றும் மேற்புகார்:

- திறன் மற்றும் அமைத்துள்ள தரங்களுக்கு இணக்கத்தை உறுதிசெய்யும் வகையில், கேள்விகள் தீர்க்கப்படும் நடைமுறை தொடர் கண்காணிப்பில் இருக்கும்.

9. ஆவணப்படுத்தல் மற்றும் அறிவித்தல்:

- தணிக்கை மற்றும் எதிர்கால பரிந்துரைக்காக, ஊடாடல்கள் மற்றும் தீர்வுகள் அனைத்தும் ஆவணப்படுத்தப்படும்.

- நடப்பு இணக்கம் மற்றும் கேள்விகளைக் கையாளும் திறனை மதிப்பிடுவதற்காக, கேள்விகள் கையாளுவது பற்றிய தொடர் அறிக்கைகள் தயார்செய்யவும் நிர்வாகத்தினரால் மீள்பார்வை செய்யவும் படும்.

10. மேற் முறையீடு வழிமுறை:

கொடுத்துள்ள நேரத்திற்குள் புகாருக்குத் தீர்வு காணவில்லை அல்லது அவருக்கு எல்.எஃப்.எல் வழங்கும் தீர்வில் மனநிறைவு இல்லை என்ற பட்சத்தில் வாடிக்கையாளர் ஆனவர் கீழே கண்டுள்ளபடி குறைதீர்ப்பு & நோடல் அதிகாரியைத் தொடர்புகொள்ளலாம்:

நிலை	தொடர்புப் புள்ளிகள் / எஸ்.பி.ஓ.சி	தொடர்பு மின்னஞ்சல் ஐ.டி.கள்
நிலை 1	வாடிக்கையாளர் ஆதரவு தொடர்புப் புள்ளி	மின்னஞ்சல் ஐ.டி: care@lendingkart.com கட்டணமில்லாத தொலைபேசி எண்: 1800 572 0202 வாட்ஸப்: +91 7778867631
நிலை 2	குறைதீர் அதிகாரி	அஜிதா கே. +91 6358874622 காலை 10.30 மணி முதல் மாலை 6 மணிவரை, திங்கள் முதல் வெள்ளிவரை, தேசிய விடுமுறை தினம் தவிர.
நிலை 3	நோடல் அதிகாரி	அஜிதா கே. +91 7069087586 காலை 10.30 மணி முதல் மாலை 6 மணிவரை, திங்கள் முதல் வெள்ளிவரை, தேசிய விடுமுறை தினம் தவிர.
நிலை 4	சி.ஓ.ஓ. மேல் முறையீடு	அபிஷேக் எஸ் COO.escalation@lendingkart.com

வாடிக்கையாளர் அனைவரின் குறைகளையும் பெற்றுக்கொள்வதற்காக குறை தீர்க்கும் அதிகாரி ஒருவர் அலுவல் நேரத்தில் தயாராக இருப்பார்.

குறைகளை ஆராய்ந்த பிறகு, புகார் / குறை கிடைக்கப்பெற்ற 30 வேலை நாட்களுக்குள் குறைதீர்க்கும் அதிகாரியானவர், இறுதிப் பதிலை அனுப்பி வைப்பார். இந்தக் கால கட்டத்தில், வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் குறையின் நிலையை அறிந்து கொள்வதற்காக, வாடிக்கையாளர் நிர்வாகத்தினருக்கு எழுதலாம், மற்றும் நாங்கள் அதற்குக் கூடிய விரைவில் பதிலளிப்போம்.

குறைதீர் அதிகாரியிடன் இருந்து குறித்த காலத்திற்குள் புகார்/சச்சரவிற்குத் தீர்வு கிடைக்கவில்லை என்றால், வாடிக்கையாளர் இந்த முகவரிக்கு நிர்வாகத்தினரைத் தொடர்பு கொள்ளலாம்:

பெயர்	திரு. அபிஷேக் சிங்
பதவி	தலைமை இயக்கு அதிகாரி
மின்னஞ்சல் ஐ.டி	COO.escalation@lendingkart.com

11. வெளிப்புற ஆம்பட்ஸ்மேன் நடைமுறை:

ஒரு மாத காலத்திற்குள் புகார்/சச்சரவிற்குத் தீர்வு கிடைக்கவில்லை என்றால் (வாடிக்கையாளரின் புகார் முழுமையாக அல்லது பகுதியாக நிராகரிக்கப்பட்டது அல்லது வாடிக்கையாளருக்கு மன நிறைவு இல்லை அல்லது வாடிக்கையாளருக்குப் பதில் கிடைக்கவில்லை என்றால்), வாடிக்கையாளர் ஆம்பட்ஸ்மேன் அல்லது உதவி ஆம்பட்ஸ்மேன், ஆகியோரைக் கீழ்க்காணும் வழிகளில் ஒன்றில் மேல் முறையீடு செய்யலாம்:

ஆன்லைன் வழியாகச் செய்யப்படும் புகார்:

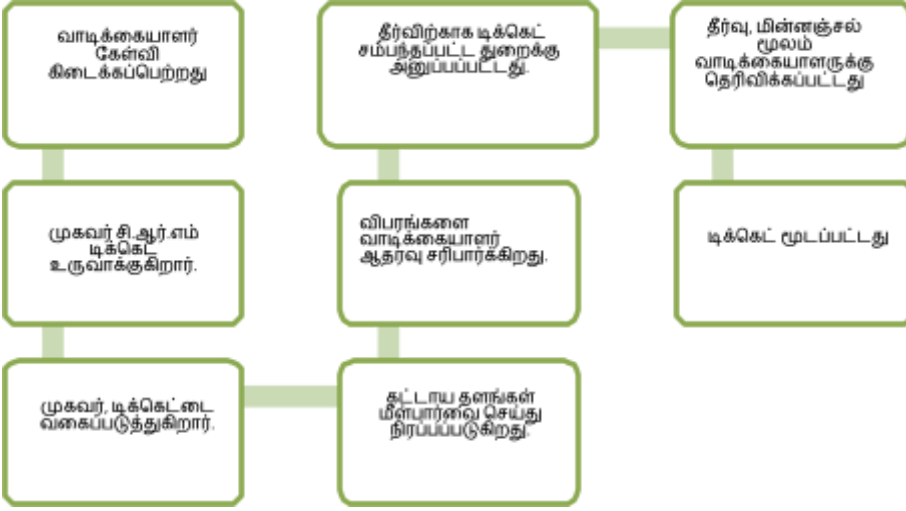
அதிகாரபூர்வ போர்ட்டல் வழியாக புகாரைச் செய்யலாம் அதாவது, <https://cms.rbi.org.in>

மின்னணு அல்லது எழுத்துபூர்வமாகச் செய்யப்படும் புகார்கள்:

புகார்கள் மின்னணு அல்லது எழுத்துபூர்வமாக குறிப்பிடும் வடிவத்தில் சென்ட்ரல் ரிசிப்ட் அன்ட் புராசசிங்கில் செய்யப்பட வேண்டும், ஆர்.பி.ஐ குறிப்பு -

சென்ட்ரல் ரிசிப்ட் அன்ட் புராசசிங் சென்ட்டர் (சி.ஆர்.பி.சி) இந்திய ரிசர்வ் வங்கி சென்ட்ரல் விஸ்டா, செக்டார் 17, சண்டிகர் - 160 07 மின்னஞ்சல் - crpc@rbi.org.in கட்டணமில்லாத் தொலைபேசி எண் - 14448 (காலை 9.30 மணி முதல் மாலை 5.15 மணி வரை)

## 12. கேள்விகள் கையாளும் பாய்ச்சுபடம்:



## 13. கட்டாயக் காட்சித் தேவைகள்

கீழ்க்கண்டவை எல்.எஃப்.எல் எமது அலுவலகங்கள் அனைத்திலும் எமது வலைத்தளத்திலும் உள்ளன:

- புகார்கள் மற்றும் பரிந்துரைகளைப் பெறுவதற்கான ஏற்பாடுகள்.
- குறைதீர்க்கும் அதிகாரியின் பெயர், முகவரி மற்றும் தொடர்பு எண் காட்சி.
- முதன்மை நோடல் அதிகாரி/ நோடல் அதிகாரிகளின் பெயர் மற்றும் தொடர்புக் காட்சி (தொலைபேசி/மொபைல் எண் மற்றும் மின்னஞ்சல் அய்.டி)
- ஆம்பட்ஸ்மேனிடம் புகார் அளிப்பதற்கான நடைமுறை.
- ஆம்பட்ஸ்மேன் திட்டத்தின் முக்கிய அம்சங்கள் (ஆங்கிலம், இந்தி மற்றும் உள்ளூர் வழக்கு மொழிகளில்).
- குறைதீர்க்கும் நடைமுறை அலகானது, வாடிக்கையாளருக்கு மனநிறைவு ஏற்படும் வகையில் அனைத்து புகார்களும் மூடப்படுவதை உறுதி செய்கிறது.

தன் மட்டில் தீர்க்க முடியாத புகாரைத் தகுந்த மேல் மட்டங்களுக்கு எடுத்துத் செல்வதை அவர்கள் உறுதி செய்வார்கள். வாடிக்கையாளர் மேல் மட்ட நிர்வாகத்தை அணுகத் தேவையில்லாதபடி திறமையான குறைதீர்க்கும் நடைமுறையை நிலை நிறுத்துவதே எமது இலக்கு என்றாலும்கூட, இந்தப் புகார்களைக் கையாளுவதற்காக, புகாரின் மூல காரணத்தைப் புரிந்து கொள்ள வேண்டும் என்ற கோணத்தில் மீள்பார்வை செய்து மற்றும் மேல் மட்டத்திற்குக் கொண்டு செல்வது மற்றும் அது மீண்டும் நிகழாமல் தடுப்பதற்குத் தேவையான திறமையான நடைமுறையை நாங்கள் நடைமுறைப்படுத்தியுள்ளோம்.

## கால அளவு

புகார்களைப் பதிவு செய்வதற்காக, உள்முக எந்திரத்தில் குறிப்பிட்டுள்ள வாடிக்கையாளரைக் கையாளும் வழிமுறைகள் எதையும் பயன்படுத்திக்கொள்ளலாம். புகாரானது எழுத்துபூர்வமாகச் செய்யப்பட்டால், எல்.எஃப்.எல் அதற்காக ஒரு இரசீதினை அனுப்பி வைக்கும். பிரச்சினையைச் சோதித்த பிறகு, வாடிக்கையாளருக்கு இறுதிப் பதில் அல்லது தகவல் ஒன்றை அனுப்பி வைக்கும்.

எங்களிடம் பெறப்படும் புகார்கள் சரியான கோணத்தில் பார்க்கப்படும் மற்றும் அனைத்து

கோணங்களிலும் பகுப்பாயப்படும். எந்த விடயத்திலும் எல்.எஃப்.எல்லின் நிலை வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கப்படும்.

தொடர்புடைய செயல்பாடுகளின் இயல்பு காரணமாக, சில வகை கேஸ்களுக்குக் கூடுதல் நேரம் தேவைப்படலாம், எ.கா ஆவணங்கள் எடுப்பது. இத்தகைய தாமதங்களை, தீர்விற்கு எதிர்பார்க்கும் கால அவகாசத்துடன் வாடிக்கையாளரிடம் எல்.எஃப்.எல் தகவல் தெரிவிக்கும்.

மேற்சொன்ன கொள்கையானது, வாடிக்கையாளர் புகார்கள் / குறைகளைக் கையாளுவதற்கு புதிய குறைதீர்க்கும் வழிகள் ஏதுமிருந்தால் அவற்றின் அறிமுகம் உள்ளிட்ட எல்.எஃப்.எல் செய்யும் புதிய மாற்றம் எதுவானாலும் காலாந்திரமாக மீள்பார்வை/ மாற்றம் செய்யப்படும்.

கேள்விகளைத் தீர்த்து வைப்பதற்கான கால அளவு (குறைதீர்ப்புக்கு முன்னதாக இந்த அட்டவணையை நகர்த்த வேண்டும்)

1	வாடிக்கையாளர் கேள்வியுடன் அணுகுகிறார்	டி
2	டிக்கெட் எண் உள்ள மின்னஞ்சல் தானாக அனுப்பப்படுகிறது.	24 மணி நேரம்
3	வாடிக்கையாளர் தேவைக்கு ஏற்ப கேள்வியை விசாரிப்பு / கோரிக்கை / புகார் (இ.ஆர்.சி) என்று சிட்டையிடப்படுகிறது.	டி+2 நாட்கள்
4	சேவை கோரிக்கை (எஸ்.ஆர்) விசாரிப்பு என்றால், வாடிக்கையாளர் கேள்விக்கு பதில் கொடுத்தவுடன் அது மூடப்படும்.	டி+2 நாட்கள்
5	எஸ்.ஆர் வகை கோரிக்கை/புகார் என்றால், அதை மேற்கொண்டு கையாள அந்தந்தத் துறைகளுக்கு அனுப்பப்படும்.	டி+2 நாட்கள்
6	கோரிக்கை எஸ்.ஆர் அந்தந்தத் துறைசார் குழுக்களால் கவனிக்கப்பட்டு எஸ்.ஆர் மூடப்படும்.	டி.ஏ.டி கீழ்க்காணும் அட்டவணையின் படி
7	வாடிக்கையாளரின் பதிவுசெய்த மின்னஞ்சல் முகவரிக்கு மூடல் தகவல் அனுப்பப்படும்.	எஸ்.ஆர் மூடலின் நிகழ் நேரம்

கேள்விகளின் டி.ஏ.டி விபரங்கள் கீழே:

1	கணக்கு அறிக்கை	டி+5 நாட்கள்
2	விண்ணப்பத்தின் நிலமை	டி+7 நாட்கள்
3	செலுத்தல் உறுதி	டி+7 நாட்கள்
4	பட்டுவாடா கேள்விகள்	டி+7 நாட்கள்
5	இ.எம்.ஐ தொடர்பான கேள்விகள்	டி+10 நாட்கள்
6	கடன் முன்-மூடல்	டி+10 நாட்கள்
7	என்.ஓ.சி கடிதம்	டி+10 நாட்கள்
8	சி.ஐ.பி.ஐ.எல் தொடர்பான கேள்விகள்	டி+10 நாட்கள்
9	பிற கேள்விகள்	டி+10 நாட்கள்

சி.ஐ.சி -க்கான இழப்பீடு ஃப்ரேம்ஒர்க்.

நடைமுறைக்கு வந்த நாள்: 26 ஏப்ரல் 2024

கடன் தகவல் நிறுவனங்கள் / சி.ஐ.பி.ஐ.எல் தொடர்பான குறைதீர்க்கும் செயல்முறை:

கடன் தகவல் நிறுவனங்களைக் கையாளுவதற்கான மாற்றி அமைத்த செயல்முறை (சி.ஐ.சி) - தொடர்பான கேள்விகள் இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (ஆர்.பி.ஐ) வழிகாட்டல்கள் சுற்றறிக்கை கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ளது:

1. தொடர்பு வழிகள்:

- வாடிக்கையாளர்கள் அல்லது சி.ஐ.சி -க்கள் லென்டிங்கார்ட் வாடிக்கையாளர் ஆதரவுக் குழுக்கள் தொடர்புகொள்ளும் வழி:
- மின்னஞ்சல்: care@lendingkart.com
- கட்டணமில்லாத தொலைபேசி எண்: 1800 572 0202
- ஆன்லைன் சேட: லென்டிங்கார்ட் ஹெல்ப் டெஸ்க், வலைத்தள டேஷ்போர்டில் உள்ளது.
- வாட்ஸப்: +91 7778867631 (வாட்ஸப் லிங்க்)
- இங்கே குறித்துள்ள முகவரியில் எங்களுக்கு எழுதுங்கள்: லென்டிங்கார்ட் ஃபைனான்ஸ் லிமிடட், இந்திரபிரஸ்த் பிசினஸ் பார்க், 6வது தளம், சர்கேஜ் ரோசா சாலை, மகர்பா, அகமதாபாத் - 380 051.

2. கேள்விகளைக் கையாளுவது:

- வாடிக்கையாளர் அல்லது சி.ஐ.சி -க்களிடம் இருந்து கேள்விகள் கிடைக்கப்பெற்றவுடன் வாடிக்கையாளர் ஆதரவு அலுவலர் கோரிக்கை ஒன்றைப் பதிவுசெய்வார்.
- பதிவு-செய்யாத வழிகள் மூலம் புகார்கள் பெறப்பட்டால், (பொருந்தினால்) தேவையான இழப்பீடு எதற்காகவும், புகாரளித்தவர் தன் பதிவுசெய்த தொடர்பு விபரங்கள் மற்றும் வங்கித் தகவலை (மின்னஞ்சல் ஐ.டி, வங்கி அல்லது யூ.பி.ஐ விபரங்கள்) வழங்குமாறு கேட்டுக்கொள்ளப்படுவார்.

3. புகார்கள் செயலாக்கம்:

- தேவையான நடவடிக்கை மற்றும் தீர்விற்காக புகார்கள் அவற்றுக்கான துறைகளுக்கு அனுப்பப்படும்.
- தீர்த்துவைத்தவுடன், மின்னஞ்சல் மூலம், வாடிக்கையாளர் ஆதரவுக் குழுவுக்கும் நகல் அனுப்பி வாடிக்கையாளர் அல்லது சி.ஐ.சி -க்குத் தகவல் தெரிவிக்கப்படும்.
- பிறகு அந்தப் புகார் லென்ஸ்கார்ட்டின் சி.ஆர்.எம் அமைப்பில் மூடப்படும்.

4. தீர்வு மற்றும் பின் தொடருதல்:

- சி.ஐ.சி கேள்விகள் அனைத்தும் கிடைக்கப்பெற்ற 21 நாட்களுக்குள் தீர்த்துவைக்கப்பட வேண்டும்.
- சி.ஐ.சி தொடர்பான கேள்விகளுக்குத் தீர்வு காண்பதற்கான அதிக பட்ச பதிலளிப்புக் காலம் (டி.ஏ.டி) 30 நாட்கள் : கடன் நிலையங்களுக்கு (லென்டிங்கார்ட்) 21 நாட்கள் மற்றும் சி.ஐ.சிக்கு, விபரங்களைச் சமீப்படுத்துவதற்காக கூடுதலாக 9 நாட்கள்.

5. இழப்பீடு மற்றும் தாமதங்கள் :

- தீர்வு காண்பதற்குத் தாமதம் ஏற்பட்டால், அதனால் ஏற்படக்கூடிய சங்கடங்களுக்கு ஈடுசெய்யும் வகையில் நாள் ஒன்றுக்கு ரூ.100 மட்டும், இழப்பீட்டுக் கட்டணமாக அதற்கு உரிய குழுவினால் (சி.ஐ.சி/சி.ஐ.சி) வழங்கப்படும்.
- தீர்வு-காணப்பட்ட பிறகு, தாமதம் ஏற்பட்டால், சி.ஐ.சி/சி.ஐ.சி மொத்த தாமத நாட்கள் மற்றும் அதற்குரிய இழப்பீட்டினைப் புகாரளித்தவரிடம் தகவல் தெரிவிக்க வேண்டும்.

6. ஆவணங்கள் மற்றும் தகவல் தொடர்பு:

- தீர்விற்குப் பிறகு, சி.ஐ.சி அறிக்கைகளில் சமீப்பப்படுத்தல்களை சி.ஐ.சி/சி.ஐ.சி புகாரளித்தவருக்கு தகவல் சொல்ல வேண்டும்.
- சி.ஐ.சி விடயம் தொடர்பான தகவல் தொடர்புகள் அனைத்தும் லென்ஸ்கார்ட்டில் உள்ள சி.ஐ.சி நோடல் அதிகாரிக்கு அனுப்பப்படும்.

7. தடுக்கப்பட்ட புகார்கள்:

- உள்முக நிர்வாகம் பற்றிய புகார்கள், எச்.ஆர் பிரச்சினைகள், பணியாளர் சம்பளம், வியாபாரத் தீர்மானங்கள், கடன் மதிப்பெண்/மாதிரிகள் மீதான சச்சரவுகள், மற்றும் நீதிமன்றம் அல்லது தீர்ப்பாயம் போன்ற பிற இடங்களுக்கு ஏற்கனவே சென்றுவிட்ட பிரச்சினைகள் ஆகியவற்றை எஸ்.ஓ.பி இதிலிருந்து விலக்கி வைக்கிறது.

8. சி.ஐ.சி தொடர்பான கேள்விகளுக்கான ஃபின்டெக் இயக்கங்களுக்கான ஆர்.பி.ஐ -இன் ஒழுங்காற்று வழிகாட்டல்களுக்கு இணக்கமாக இருப்பதை இந்த

- மீள்பார்வை செய்த செயல்முறை உறுதிசெய்கிறது.  
9. சி.ஐ.சி நோடல் அதிகாரியின் விபரங்கள் கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ளன:

கடன் நிறுவனத்தின் பெயர்	நோடல் அதிகாரியின் பெயர்	நோடல் அதிகாரியின் மின்னஞ்சல் ஐ.டி	நோடல் அதிகாரியின் மொபைல் எண்
லென்டிங்கார்ட் ஃபைனான்ஸ் லிட்.	கேட்டன் சலி	sali.ketan@lendingkart.com	7069087586

அதிகப்படியாக விதிக்கப்பட்ட கட்டணங்களுக்கான ஒழுங்காறு.

வட்டி விகிதங்களை மீண்டும் செயல்பாடு மற்றும் பிற கட்டணங்களைத் தீர்மானிப்பதற்குத் தகுந்தபடியான உள்முகக் கொள்கைகள் மற்றும் செயல்பாடுகளை நிறுவனம் வைத்துள்ளது. நிதி வலிமை, வியாபாரம், வியாபாரத்தைப் பாதிக்கின்ற ஒழுங்காற்றுச் சூழல், போட்டி, கடனாளியின் கடந்தகால வரலாறு உள்ளிட்ட கடனாளியின் அபாயத்தைப் பொறுத்து வட்டி விகிதம் நிர்ணயிக்கப்படும். கடனாளியின் சரியான வட்டிப் பொறுப்பு அளவு பற்றி கடனாளியானவர் விழிப்புணர்வு பெறுவதற்காக, ஒட்டுமொத்த கடன் காலம் முழுவதற்குமான வட்டி விகிதம் மற்றும் வசூலிக்கப்படும் மொத்த வட்டித் தொகை பற்றிய தகவல் அவருக்கு அனுப்பப்படும். எல்.எஃப்.எல்லின் வலைத்தளத்திலும் அது கிடைக்கச் செய்யப்படும். வட்டி விகிதத்தில் எப்போதெல்லாம் மாற்றம் இருக்கிறதோ அப்போதெல்லாம் மேலே சொன்ன வலைத்தளம் அல்லது பிற வழிகளில் வெளியிட்ட தகவல் சமீப்பப்படுத்தப்படும்.

வட்டி விகிதம், செயல்முறை மற்றும் பிற கட்டணங்களைத் தீர்மானிப்பதற்குத் தகுந்த உள்முகக் கொள்கைகள் மற்றும் செயல்முறைகளை எல்.எஃப்.எல்லின் இயக்குநர் குழு அமைத்துள்ளது.

விதிகளின் மீள்பார்வை

இயக்குநர் குழுவினர், தங்களின் நியாயமான நடைமுறை விதிகளின் இணக்கம் மற்றும் குறைதீர்க்கும் வழிமுறை செயல்படும் வழிகளை ஆண்டு தோறும் நிர்வாகத்தின் பல நிலைகளில் மீள்பார்வை செய்வார்கள். இந்த விதிகளின் இணக்கத்தை ஒவ்வொரு ஆறு மாதங்களும் குறைதீர் அதிகாரி மீள்பார்வை செய்து, அத்தகைய மீள்பார்வையின் அறிக்கை ஒன்றையும் இயக்குநர் குழுவிடம் சமர்ப்பிப்பார்.