

ಲೆಂಡಿಂಗ್‌ಕಾರ್ಡ್ ಪ್ಲಾನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ಅನುಕೂಲಮైన ಪದ್ಧತುಲ ಕೋಡ್

పాలసీ శీర్షిక	పాలసీ పేరు
పాలసీ యజమాని	ఖాతాదారుని 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
బాహ్య సలహాదారు తనిఖీ చేసిన కార్యాచరణ అంశాలు	అవును / కాదు
బోర్డు ఆమోదించబడింది	అవును
నియంత్రణ మార్గదర్శకాలు/ నోటిఫికేషన్లు/ సర్క్యులర్లు	ప్రధాన మార్గదర్శకం – రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (బ్యాంకింగ్ కాని ఆర్థిక సంస్థ స్కేల్ ఆధారిత నియంత్రణ) ఆదేశాలు, 2023

సంతకం చేసే అధికారం	పదవీ	తేదీ	సంతకం
బోర్డు ఆమోదం			
బోర్డు డైరెక్టర్లు	బోర్డు సభ్యులు	జూన్ 13, 2024	
Recommended by			
ఆడిట్ కమిటీ	ఆడిట్ కమిటీ సభ్యులు	జూన్ 11, 2024	
నిరహణ ఆమోదం			
శ్రీ. హర్షవర్షన్ లునియా గారు	ప్రధాన కార్యనిర్వాహక అధికారి మరియు నిరహణకులు	-	
ద్వారా సమీక్షించబడింది			
శ్రీ. అభిషేక్ సింగ్ గారు	ముఖ్య కార్యనిర్వాహణ అధికారి	జూన్ 7, 2024	
కుమారి మమతా రాణి	వర్తింపు	జూన్ 7, 2024	
తయారు చేయబడింది			
కుమారి అజిత కె	ఖాతాదారుని 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 రిపోర్టింగ్:.....	9
ఆన్లైన్ విధానం ద్వారా చేసిన ఫిర్యాదు:.....	10
ఎలక్ట్రానిక్ లేదా భౌతిక విధానం ద్వారా చేసిన ఫిర్యాదు:.....	10
ప్రశ్నల నిర్వహణ ఫ్లోచార్ట్:.....	10
తప్పనిసరిగా చూపించాల్సిన సమాచారం.....	10
సమయం.....	11
సిబిసిలకు నష్టపరిహార నియమావళి :.....	12
వసూలు చేయబడిన అధిక వడ్డీ నియంత్రణ.....	13
కోడ్ సమీక్ష.....	13

ఉద్దేశ్యం

భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ (RBI) బ్యాంకింగ్ కాని ఆర్థిక సంస్థల (NBFCలు) కోసం న్యాయమైన పద్ధతులను కోడ్పై మార్గదర్శకాలను జారీ చేసింది, దీని ద్వారా వారి వినియోగదారులతో వ్యవహరించేటప్పుడు న్యాయమైన వ్యాపారం మరియు కార్పొరేట్ పద్ధతులకు ప్రమాణాలను నిర్దేశిస్తుంది - ప్రధాన మార్గదర్శకం - బ్యాంకింగ్ కాని ఆర్థిక సంస్థ అధ్యాయం VII. - స్కేల్ స్కేల్ 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)

లెండింగ్ కార్డ్ పైనాన్స్ లిమిటెడ్ (ఇకపై 'సంస్థ' లేదా 'LFL'గా సూచిస్తారు) అనేది RBIతో నమోదిత బ్యాంకింగ్ కాని ఆర్థిక సంస్థ (NBFC) మరియు పైన పేర్కొన్న మార్గదర్శకాల ప్రకారం కింది న్యాయమైన పద్ధతులను కోడ్ ('FPC' లేదా 'డి కోడ్') తన వినియోగదారులతో వ్యవహరించేటప్పుడు సంస్థ అనుసరించాల్సిన అనుకూలమైన పద్ధతులు / ప్రమాణాల సూత్రాలను నిర్దేశిస్తుంది. ఇది వినియోగదారులకు సమాచారాన్ని అందిస్తుంది, వారితో రోజువారీ ప్రాతిపదికన ఎలా వ్యవహరిస్తుందో వివరిస్తుంది.

ఈ కోడ్ సోషల్ మీడియాలో పోస్ట్ చేయబడిన ఏదైనా ఫిర్యాదులు / విచారణలు ఉన్న వినియోగదారులందరికీ వర్తిస్తుంది/ ఏదైనా ఇతర మీడియా మరియు సంస్థ వినియోగదారులందరినీ అవసరమైన విధంగా కింద వేదికలను చేరుకోవడానికి ప్రోత్సహిస్తుంది.

ముఖ్యమైన నిర్వచనాలు

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

అంశము

ఈ కోడ్ 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 ఆర్బిఐ సూచించిన వర్తించే నిబంధనలకు 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, ఏదైనా ఉంటే.

- కోడ 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 (ఎన్బిఎఫ్సీలు) అందించే ఇలాంటి షరతులు మరియు షరతులతో అర్థవంతమైన పోలిక చేయడానికి రుణగ్రహీతకు వీలు కల్పించటానికి అవసరమైన సమాచారం ఎల్ఎఫ్ఎల్ ద్వారా అందించబడుతుంది. అంతేకాక, ఒప్పందం యొక్క సందారాన్ని స్థానిక భాషలో రుణగ్రహీతకు వివరించబడింది.
- ఋణ దరఖాస్తు పత్రంతో సహా రుణగ్రహీతలు సమర్పించవలసిన పత్రాల జాబితాను కూడా ఎల్ఎఫ్ఎల్ యొక్క 'రుణ దరఖాస్తు ఫారం / తగిన పత్రాలు'ని కూడా సూచిస్తుంది.
- రుణగ్రహీత సమర్పించిన ప్రతి రుణ దరఖాస్తు ఫారం స్వతంత్రంగా వారి యొక్క శ్రేష్ఠతపై మరియు అన్ని సమాచారం యొక్క పరిశీలన మీద, ఆస్తి యొక్క శ్రేష్ఠత ధృవీకరించడానికి అవసరమైన పత్రాలు, వ్యక్తి యొక్క గుర్తింపు మరియు భద్రత అందించడం, హామీలు, ఏదైనా ఉంటే.
- రుణగ్రహీత యొక్క రుణము యొక్క మంచితనాన్ని నిర్ధారించేందుకు రుణగ్రహీత శ్రద్ధతో ఎల్ఎఫ్ఎల్ కట్టుబడి ఉండాలి, ఇది ఏదైనా రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్ మంజూరు లేదా తిరస్కరణకు ముందుగా దరఖాస్తు యొక్క నిర్ణయాన్ని తీసుకునే ముఖ్యమైన నిర్ణయాత్మకమైన విషయం ఉంటుంది.
- రుణ గ్రహీతకు ఋణ దరఖాస్తు ఫారం అందుకున్నందుకు రుణ గ్రహీతకు ఎల్ఎఫ్ఎల్ ఒక రసీదు ఇవ్వడం కోసం ఒక యంత్రాంగాన్ని కలిగి ఉంటుంది. పూర్తి సమాచారంలో అవసరమైన సమాచారాన్ని అందుకున్న తేదీ నుండి సహాతుకమైన 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 సమర్థవంతమైన 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 కాపాడుతూనే, రుణగ్రహీతలు తన రుణాలను తిరిగి పొందటానికి ఎఫ్ ఎఫ్ ఎల్ సహేతుకమైన మరియు 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 చేసుకోడు (ముందుగా వెల్లడి చేయని క్రొత్త సమాచారం ఎల్ఎఫ్ఎల్ యొక్క నోటీసుకు వస్తే తప్ప).
- రుణగ్రహీత యొక్క అకౌంటు బదిలీ కోసం రుణగ్రహీత నుండి అభ్యర్థనను స్వీకరించినప్పుడు, సమ్మతి లేదా అభ్యంతరం ఉంటే, సాధారణంగా రుణగ్రహీత యొక్క అభ్యర్థనను స్వీకరించిన తేదీ నుండి 21 రోజుల్లో తెలియజేయబడుతుంది. అటువంటి బదిలీ అన్ని చట్టాలకు అనుగుణంగా, పారదర్శక ఒప్పంద నియమాల ప్రకారం ఉంటుంది.
- ఋణం యొక్క తిరిగి చెల్లింపు విషయంలో, ఎల్ఎఫ్ఎల్ మితిమీరిన వేధింపులకు పాల్పడదు. అంటే, ఋణం తిరిగి పొందడం కోసం కండ్రాల శక్తిని ఉపయోగించడం, అడ్డరాతులు 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 ఫ్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ లోన్లపై ఎఫ్ఎఫ్ఎల్ రుణదాత రుసుముపై ఎటువంటి జారీ ఛార్జీలు / ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానాలకు వడ్డీ వసూలు చేయదు.
- కంపెనీ అధికారుల నిర్ణయాల వల్ల తలెత్తే వివాదాల పరిష్కారానికి కంపెనీలో ఒక వ్యవస్థ ఉంటుంది. దీనిలో కంపెనీ అధికారుల

కంటే ఒక స్థాయి ఉన్నతాధికారి ఈ ఫిర్యాదులను విచారించి పరిష్కరిస్తారు.

ఫిర్యాదు పరిష్కార ప్రక్రియ ప్రస్తుతం పోటీతత్వ నేతృత్వంలో

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

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

ఎల్ఎఫ్ఎల్ యొక్క పరిష్కార ప్రక్రియ మరింత అర్థవంతమైన మరియు ప్రభావవంతం చేయడానికి, నిర్మాణాత్మక వ్యవస్థ నిర్మించబడింది. ఈ వ్యవస్థ, కోరిన పరిష్కారం న్యాయమైనదిగా మరియు, ఇవ్వవబడిన నియమాలు మరియు నియంత్రణలకు అనుగుణంగా ఉండే 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 ఛానెళ్లను ఉపయోగించవచ్చు.

1. నిర్వహణ విధానాలు

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

2. ప్రశ్నలు, అభ్యర్థనలు మరియు ఫిర్యాదుల నిర్వచనం:

వినియోగదారుని సరైన సమస్యలను తెలుసుకోవడానికి లెండింగ్ కార్డ్ ప్రశ్నలు, అభ్యర్థనలు మరియు ఫిర్యాదుల కోసం ప్రత్యేక నిర్వచనాలను ఏర్పాటు చేసింది.

కింది ఉదాహరణలు కేవలం ఉదాహరణల కోసమే అందించబడ్డాయి: ప్రశ్న: కస్టమర్ కోరిన

సమాచారం.

a) ప్రశ్నలకు ఉదాహరణలు:

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

అభ్యర్థన: రుణ సేవలపై వినియోగదారు కోరిన నిర్ణీతమైన చర్య లేదా సేవ.

b) అభ్యర్థనల ఉదాహరణలు:

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

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

c) ఫిర్యాదులకు ఉదాహరణలు:

- i. నో ఆబ్జెక్షన్ సరిఫికేట్ (ఎన్ఓఎస్) జారీ చేయడంలో ఆలస్యం.
- ii. చెల్లింపుని పోస్టింగ్ చేయడంలో ఆలస్యం.
- iii. ఖాతా సమాచారం మార్పు చేయడంలో ఆలస్యం (ఇమెయిల్, చిరునామా మొదలైనవి)

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

3. వినియోగదారుని సంప్రదింపు కేంద్రాలు:

- వినియోగదారుని లభ్యత మరియు సౌలభ్యం కోసం వివిధ మార్గాల ద్వారా లొండింగ్ కార్డ్ మద్దతు బృందాన్ని చేరుకోవచ్చు:
 - i. ఇమెయిల్: care@lendingkart.com
 - ii. టోల్ ఫ్రీ నంబర్: 1800 572 0202
 - iii. ఆన్ లైన్ చాట్: లొండింగ్ కార్డ్ మద్దతు
 - iv. సహాయక డెస్క్ iv. వాట్సాప్: +917778867631
 - v. పైన పేర్కొన్న చిరునామాకి మాకు వ్రాయండి: ఇంద్రప్రస్త్ బిజినెస్ పార్క్, 6వ అంతస్తు, సర్వేజ్ రోజ్ రోడ్, మకర్వా, అహ్మదాబాద్ - 380 051..

4. వినియోగదారుని ప్రశ్నలను రికార్డ్ చేయడం మరియు పరిష్కరించడం:

- అన్ని ప్రశ్నలు, అవి వచ్చిన ఛానెల్తో సంబంధం లేకుండా, సి ఆర్ ఎమ్ వ్యవస్థలోకి లాగిన్ చేయబడతాయి.
- ఇమెయిల్, వాట్సాప్ లేదా చాట్ ద్వారా స్వీకరించబడిన ప్రశ్నలు స్వయంచాలకంగా సి ఆర్ ఎమ్ లో క్యాప్పర్ చేయబడతాయి మరియు టిక్కెట్లు రూపొందించబడతాయి.
- వాయిస్ కమ్యూనికేషన్ ద్వారా స్వీకరించబడిన ప్రశ్నల కోసం, సంబంధిత టిక్కెట్లను రూపొందించడానికి CRMలో వివరాలను స్వయంచాలకంగా నమోదు చేయడానికి ఏజెంట్లు బాధ్యత వహిస్తారు.
- ప్రశ్నలను, ప్రశ్నల రకం ఆధారంగా వర్గీకరించబడతాయి మరియు ప్రతి వర్గానికి నియంత్రణ అవసరాల ప్రకారం నిర్దిష్ట టర్గెటెడ్ టైమ్స్ (TAT) కేటాయించబడతాయి.
- ఏవైనా ప్రశ్నలకు పరిష్కారం లభించకపోతే, సి ఆర్ ఎమ్ వ్యవస్థ స్వయంచాలకంగా పరిష్కరించే ఫీచర్ను కలిగి ఉంటుంది అంటే వారి నియమించబడిన TAT లోపల, తక్షణమే శ్రద్ధ వహిస్తుంది మరియు పరిష్కారాన్ని అందిస్తుంది.

5. అంగీకారం మరియు సమాచారం:

- ఒక ప్రశ్నను స్వీకరించి, లాగిన్ చేసిన తర్వాత, సి ఆర్ ఎమ్ వ్యవస్థ ద్వారా వినియోగదారునుకు సూచన నంబర్తో రసీదు జారీ చేయబడుతుంది.
- రశీదు సమయంలో ఊహించిన పరిష్కారాలకి సమయముల గురించి వినియోగదారులకు తెలియజేయబడుతుంది. (TAT కోసం పేజీ నంబర్. 11లోని టేబుల్ ని చూడండి)
- పరిష్కరించిన తర్వాత, వినియోగదారులకు మూసివేత గురించి తెలియజేయబడుతుంది మరియు పరిష్కార వివరాలు అందించబడతాయి.

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

- ప్రశ్నలను వాటి ప్రక్రియ ఆధారంగా మరియు ముందే నిర్వచించబడిన సమయపాలనలో పరిష్కరించబడతాయి.

7. ప్రతిస్పందన విధానం:

- ప్రశ్నలకు జవాబులు ప్రధానంగా ఇమెయిల్ ద్వారా అందించబడతాయి, పరిష్కారాలు డాక్యుమెంట్ చేయబడి మరియు ధృవీకరించదగినవిగా ఉన్నాయని తెలియజేయబడుతుంది.

8. పర్యవేక్షించడం మరియు పరిష్కరించడం:

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

9. డాక్యుమెంటేషన్ మరియు రిపోర్టింగ్:

- అన్ని పరస్పర చర్యలు మరియు తీర్మానాలు ఆడిటింగ్ ప్రయోజనాల కోసం మరియు భవిష్యత్ సూచన కోసం డాక్యుమెంట్ చేయబడతాయి.
- నిరంతర సమ్మతి మరియు ప్రశ్న నిర్వహణ ప్రక్రియ యొక్క ప్రభావాన్ని అంచనా వేయడానికి, ప్రశ్నల నిర్వహణపై క్రమం తప్పకుండా నివేదికలు సంకలనం చేయబడతాయి మరియు నిర్వాహకులు వాటిని సమీక్షిస్తారు.

10. తీర్మానాన్ని పరిష్కరించు ప్రక్రియ:

ఇచ్చిన సమయంలో ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడనట్లయితే లేదా ఎల్ ఎఫ్ 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	వినియోగదారు మద్దతు కేంద్రాలు	ఇమెయిల్ ఐడి: care@lendingkart.com టోల్ ఫ్రీ నంబర్: 1800 572 0202 వాట్సాప్: +91 7778867631
2 వ స్థాయి	ఫిర్యాదుల అధికారి	అజిత కె +91 6358874622 జాతీయ సెలవుదినాలు మినహా సోమవారం నుండి శుక్రవారం వరకు ఉదయం 10.30 గం నుండి సాయంత్రం 6.00 గం వరకు
3 వ స్థాయి	నోడల్ అధికారి	అజిత కె +91 7069087586 జాతీయ సెలవుదినాలు మినహా సోమవారం నుండి శుక్రవారం వరకు ఉదయం 10.30 గం నుండి సాయంత్రం 6.00 గం వరకు
4 వ స్థాయి	సిబిఐ ఎస్కలేషన్	అబిషేక్ ఎస్ 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.

ఫిర్యాదు/వివాదం ఫిర్యాదు అధికారి ద్వారా సకాలంలో పరిష్కరించబడకపోతే, కస్టమర్ ఈ చిరునామాలో మేనేజ్మెంట్ కు వ్రాయవచ్చు

పేరు	శ్రీ అబిషేక్ సింగ్ గారు
పదివి	ముఖ్య కార్యనిర్వహణ అధికారి
ఈమెయిల్ ఐడి	COO.escalation@lendingkart.com

11. బాహ్య న్యాయవాది ప్రక్రియ:

ఒక నెల వ్యవధిలో ఫిర్యాదు/వివాదం పరిష్కరించబడకపోతే (వినియోగదారు ఫిర్యాదు పూర్తిగా లేదా పాక్షికంగా తిరస్కరించబడితే మరియు వినియోగదారు సంతృప్తి చెందకపోతే లేదా కస్టమర్కు సమాధానం రాకపోతే), వినియోగదారు ఈ క్రింది పద్ధతుల్లో దేనినైనా ఉపయోగించి న్యాయవాది లేదా ఉప న్యాయవాదికి నివేదన చేయవచ్చు:

ఆన్లైన్ విధానం ద్వారా చేసిన ఫిర్యాదు:

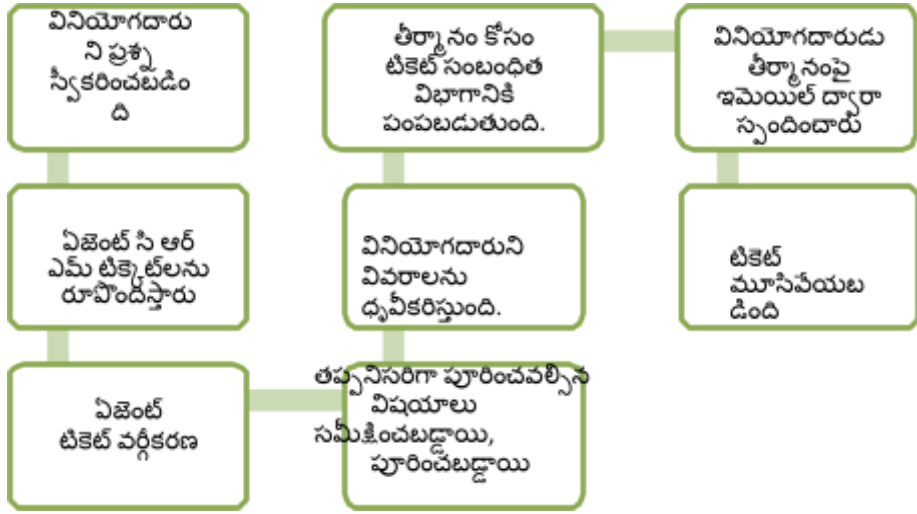
ఫిర్యాదును నియమించబడిన పోర్టల్ ద్వారా ఆన్లైన్లో దాఖలు చేయవచ్చు i.e., <https://cms.rbi.org.in>

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 సెఆర్పిసి(CRPC) రిజర్వ్
రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా
సెంట్రల్ విస్టా, సెక్టార్ 17, చండీగడ్ -
160 017 ఇమెయిల్ -
crpc@rbi.org.in టోల్ ఫ్రీ నంబర్
- 14448 (ఉదయం 9:30 గంటల
నుండి సాయంత్రం 5:15 గంటల
వరకు)

12. ప్రశ్నల నిర్వహణ ప్లోచార్ట్:



13. తప్పనిసరిగా చూపించాల్సిన సమాచారం

ఎల్ ఎఫ్ ఎల్ మా అన్ని కార్యాలయాల్లో మరియు మా వెబ్సైట్లో ఈ కింది పేర్కొన వాటిని కలిగి ఉంది:

- 0 ఫిర్యాదులు మరియు సూచనలను స్వీకరించడానికి తగిన ఏర్పాటు.
- 0 ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి పేరు, చీరునామా మరియు సంప్రదింపు నంబర్ ప్రదర్శించబడతాయి.
- 0 ప్రెస్సిఫెల్ నోడల్ ఆఫీసర్/నోడల్ ఆఫీసర్ల పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలు (టెలిఫోన్/మొబైల్ నంబర్ మరియు ఇ-మెయిల్ ఐడి) ప్రదర్శించబడతాయి.
- 0 న్యాయవాదితో ఫిర్యాదు చేసే విధాన వివరాలు.
- 0 న్యాయవాది పథకంలోని యొక్క ముఖ్య లక్షణాలు (ఇంగ్లీష్లో, హిందీ మరియు స్థానిక భాషలు).

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

ఫిర్యాదును తన స్థాయిలో పరిష్కరించుకోలేక పోయినట్లయితే, ఫిర్యాదును తగిన స్థాయిలకు తీసుకెళ్లాలని వారు నిర్ధారిస్తారు. సమర్థవంతమైన పరిష్కారం కోసం మా కస్టమర్లు సీనియర్ మేనేజ్మెంట్కు ఫిర్యాదు చేయనవసరం లేని పరిస్థితిని నిర్ధారించడానికి మేము అంతిమ ప్రయత్నం చేస్తున్నప్పటికీ, ఈ ఫిర్యాదులను నిర్వహించడానికి, ఫిర్యాదుకు కారణాలు మరియు పెరుగుదలను అర్థం చేసుకోవడానికి మరియు పునరావృతమయ్యే నివారణపై పనిచేయడానికి మేము ఈ ఫిర్యాదులను నిర్వహించడానికి ఒక బలమైన యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేశాము.

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.

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

క్రింద ప్రశ్న తీర్మానాలు సమయం కాలపరిమితి ఉన్నాయి (ఫిర్యాదు పరిష్కార ప్రక్రియకి ముందు పట్టికని తరలించాలి)

1	సందేహాల కోసం వినియోగదారు విధానాలు.	T(టి)
---	------------------------------------	-------

2	కస్టమర్ కు టీకెట్ నంబర్ తో కూడిన సరయించాలక నిర్ధారణ ఇమెయిల్ పంపబడుతుంది	24 గంటలు
3	కస్టమర్ అవసరాలు లేదా సమస్యల ఆధారంగా ప్రశ్న విచారణ / అభ్యర్థన / ఫిర్యాదు ఈ ఆర్ సి(ERC)గా ట్యాగ్ చేయబడింది.	T(టి)+2 రోజులు
4	ఒకవేళ సేవా అభ్యర్థన (SR) రకం విచారణ అయితే, కస్టమర్ ప్రశ్నను పరిష్కరించిన తర్వాత అదే మూసివేయబడుతుంది.	T(టి)+2 రోజులు
5	సేవా అభ్యర్థన (SR) రకం అభ్యర్థన/ఫిర్యాదు అయితే, తదుపరి ప్రక్రియ కోసం సంబంధిత కార్యకరణలకు అదే కేటాయించబడుతుంది.	T(టి)+2 రోజులు
6	సేవా అభ్యర్థన (SR) సంబంధిత బృందాలు హాజరవుతారు మరియు SR మూసివేయబడింది	(టిపిటి) TAT కింద టెబుల్ ప్రకారం
7	వినియోగదారుని యొక్క నమోదిత ఇమెయిల్ ఐడికి మూసివేత సమాచారాలు పంపబడింది	ఎస్ ఆర్ మూసివేతపై నిజ సమయం

ప్రశ్నల యొక్క (టిపిటి) TAT వివరాలు క్రింద ఉన్నాయి:

1	అకౌంటుల స్లెట్టెంట్	T(టి)+5 రోజులు
2	అప్లికేషన్ స్థితి	T(టి)+7 రోజులు
3	చెల్లింపు నిర్ధారణ	T(టి)+7 రోజులు
4	చెల్లింపుల ప్రశ్నలు	T(టి)+7 రోజులు
5	EMI సంబంధిత ప్రశ్నలు	T(టి)+10 రోజులు
6	లోన్ ముందస్తు-మూసివేత	T(టి)+10 రోజులు
7	NOC లేఖ	T(టి)+10 రోజులు
8	CIBIL సంబంధిత ప్రశ్నలు	T(టి)+21 రోజులు
9	ఇతర ప్రశ్నలు	T(టి)+15 రోజులు

సిబిసిలకు నష్టపరిహార నియమావళి.
అమలు తేదీ: 26 ఏప్రిల్ 2024

రుణ సమాచార సంస్థలు / సిబిల్ సంబంధిత ఫిర్యాదు ప్రక్రియ:

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (ఆర్ బిఐ) మార్గదర్శకాల ప్రకటన ప్రకారం రుణ సమాచార సంస్థలకు (సిబిసి) సంబంధించిన విచారణలను నిర్వహించడానికి సవరించిన విధానం క్రింద ఇవ్వబడింది:

1. సమాచార కేంద్రాలు:

- వినియోగదారులు లేదా సిబిసిలు లెండింగ్ కార్డ్ యొక్క వినియోగదారు మద్దతు బృందం ద్వారా సంప్రదించవచ్చు:
- ఇమెయిల్: care@lendingkart.com
- టోల్ ఫ్రీ నంబర్: 1800 572 0202
- ఆన్లైన్ చాట్: వెబ్సైట్ డ్యాష్ బోర్డ్ లో లెండింగ్ కార్డ్ సహాయక డెస్క్
- వాట్సాప్: +91 7778867631 (WhatsApp Link)
- పైన పేర్కొన్న చిరునామాకు మాకు వ్రాయండి: ఇండ్రప్రస్ట్ బిజినెస్ పార్క్, 6వ అంతస్తు, సర్వేజ్ రోజ్ రోడ్, మకర్బా, అహ్మదాబాద్ - 380 051.

2. విచారణల నిర్వహణ:

- వినియోగదారు మద్దతు కార్యనిర్వాహకులు వినియోగదారుల నుండి లేదా సిబిసిల 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 సిబ్బందికి ఇమెయిల్ ద్వారా సమాచారం అందించబడుతుంది, వినియోగదారుని మద్దతు బృందం లూప్ లో ఉంచబడుతుంది.
- ఆపై లెండింగ్ కార్డ్ యొక్క సి ఆర్ ఎమ్ వ్యవస్థలో ఫిర్యాదు మూసివేయబడుతుంది.

4. పరిష్కారం మరియు తదుపరి చర్యలు:

- సిబ్బందికి సంబంధించిన అన్ని దర్యాప్తులను అందుకున్న తేదీ నుండి 21 రోజుల వ్యవధిలో పరిష్కరించబడాలి.
- సిబ్బంది సంబంధిత ప్రశ్నలను పరిష్కరించడానికి గరిష్ట టర్నరౌండ్ టైమ్ (టిఎటి) 30 రోజులు; రుణ సంస్థలకు (లెండింగ్ కార్డ్) 21 రోజులు మరియు సిబ్బంది వివరాలను నవీకరించడానికి అదనంగా 9 రోజులు.

5. నష్టపరిహారం మరియు జాప్యం:

- పరిష్కారంలో ఏవైనా ఆలస్యం జరిగితే రోజుకు 100 రూపాయల పరిహార రుసుము చెల్లించవలసి ఉంటుంది. ఈ రుసుమును బాధ్యత వహించే బృందం (సిబ్బంది/సిబ్బంది) చెల్లించాలి.
- పరిష్కరించిన తర్వాత, ఏవైనా ఆలస్యం ఉంటే, C/CI తప్పనిసరిగా ఫిర్యాదుదారుకు ఆలస్యమైన మొత్తం రోజులు మరియు సంబంధిత పరిహారం గురించి తెలియజేయాలి.

6. పత్రికీకరణ మరియు సమాచారం:

- పరిష్కరించిన తరువాత, సిబ్బంది నివేదికలలోని నవీకరణలను సిబ్బంది/సిబ్బంది ద్వారా ఫిర్యాదుదారునికి తెలియజేయాలి.
- సిబ్బంది విషయాలకు సంబంధించిన అన్ని అధికారిక సమాచారాలు లెండింగ్ కార్డ్ లోని సిబ్బంది నోడల్ కార్యాలయానికి పంపబడతాయి.

7. నిషేధిత ఫిర్యాదులు:

- అంతర్గత పరిపాలన, మానవ వనరుల సమస్యలు, సిబ్బంది వేతనాలు, వాణిజ్యపరమైన నిర్ణయాలు, క్రెడిట్ స్కోర్లు/విధానాలపై వివాదాలు, కోర్టులు లేదా న్యాయస్థానాలు వంటి ఇతర ఫోరమ్ లో ఇప్పటికే పరిష్కరించబడిన కేసులు వంటివి ఈ ఎస్ బి పి లో చేర్చబడవు.

8. ఈ సవరించిన విధానం సిబ్బంది-సంబంధిత ప్రశ్నలకు సంబంధించినవి ఫిన్ టెక్ కార్యకలాపాల కోసం ఆర్ బి ఐ యొక్క నియంత్రణ మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా ఉంటుంది.

9. సిబ్బంది నోడల్ 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 ఆర్థిక బలం, వ్యాపారం, వ్యాపారాన్ని ప్రభావితం చేసే నియంత్రణ వాతావరణం, పోటీ, రుణగ్రహీత యొక్క గత చరిత్ర మొదలైన వాటిపై ఎక్కువగా ఆధారపడి ఉంటుంది. రుణగ్రహీతకు వసూలు చేయబడే ఖచ్చితమైన వడ్డీ బాధ్యత గురించి రుణగ్రహీతకు తెలియజేయడానికి పూర్తి రుణ కాలానికి వసూలు చేయబడే వడ్డీ రేటు మరియు మొత్తం వడ్డీ మొత్తం తెలియజేయబడుతుంది. దీనిని ఎల్ ఎఫ్ ఎల్ వెబ్ సైట్ లో కూడా అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది. వెబ్ సైట్ లో లేదా మరే ఇతర మార్గంలో ప్రచురించిన సమాచారం వడ్డీ రేట్ లో మార్పు వచ్చినప్పుడల్లా నవీకరించబడుతుంది.

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

కోడ్ సమీక్ష

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