ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಕಾರ್ಟ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸದ ಕೋಡ್

ಪಾಲಿಸಿ ಶೀರ್ಷಿಕೆ	ಪಾಲಿಸಿ ಹೆಸರು
ಪಾಲಿಸಿ ಮಾಲೀಕರು	ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ತಂಡ
ಮೂಲ ನೀಡಿಕೆ ದಿನಾಂಕ	ಮೇ 14,2015
ಪರಿಷ್ಕರಣಾ ದಿನಾಂಕ	ಜುಲೈ 24, 2025
ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಪರಿಷ್ಕರಣಾ ದಿನಾಂಕ	ಜುಲೈ 24, 2025
ಮುಂದಿನ ವಿಮರ್ಶಣಾ ದಿನಾಂಕ	ಜುಲೈ 24, 2026
ಪಾಲಿಸಿ ಆವೃತ್ತಿ	14
ಬಾಹ್ಯ ಸಲಹೆಗಾರರಿಂದ ಪರಿಶೀಲಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಕ್ರಿಯಾತ್ಮಕ ಅಂಶಗಳು	ಹೌದು/ಇಲ್ಲ
ಮಂಡಳಿ ಅನುಮೋದನೆ ನೀಡಿದೆಯೇ	ಹೌದು
ನಿಯಂತ್ರಕ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು/ ಅಧಿಸೂಚನೆಗಳು/ ಸುತ್ತೋಲೆಗಳು	• **ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲಾದ ಅಕ್ಟೋಬರ್ 19, 2023 ರಂದು ಹೊರಡಿಸಲಾದ ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನ–ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ– ಪ್ರಮಾಣ ಆಧಾರಿತ ನಿಯಂತ್ರಣ) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2023.** • **ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲಾದ ಮೇ 8, 2025 ರಂದು ಹೊರಡಿಸಲಾದ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2025.** • **ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲಾದ ಮಾರ್ಚ್ 13, 2025 ರ 'ಆರ್‌ಇಗಳಿಂದ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರದ ಗುಣಮಟ್ಟ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ' ಕುರಿತಾದ ಆರ್‌ಬಿಐ ಸಲಹೆ.** • ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲಾದ ಜನವರಿ 6, 2025 ರಂದು ಹೊರಡಿಸಲಾದ ಮಾಸ್ಟರ್ ನಿರ್ದೇಶನ - ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ವರದಿ) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2025.

ಸಹಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ	ಹುದ್ದೆ	ದಿನಾಂಕ	ಸಹಿ
ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದನೆ			
ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ	ಮಂಡಳಿಯ ಸದಸ್ಯರು	ಜುಲೈ 24, 2025	
ಯಾರ ಮೂಲಕ ಶಿಫಾರಸು ಮಾಡಲಾಗಿದೆ			
ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧನಾ ಸಮಿತಿ	ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧನಾ ಸಮಿತಿಯ ಸದಸ್ಯರು	ಜುಲೈ 24, 2025	
ನಿರ್ವಹಣಾ ಅನುಮೋದನೆ			
ಶ್ರೀ ಪ್ರಶಾಂತ್ ಜೋಶಿ	ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ಅಧಿಕಾರಿ(CEO)	ಜೂನ್ 05, 2025	
ಪರಿಶೀಲಕರು			
ಶ್ರೀ ದೀಪಾಂಶು ರಾಜಪುರೋಹಿತ	ಮುಖ್ಯ ವ್ಯಾಪಾರ ಅಧಿಕಾರಿ (CBO)	ಮೇ 28, 2025	
ಶ್ರೀಮತಿ ಆಕಾಂಕ್ಷಾ ಸಿಂಗ್	ಮುಖ್ಯ ಅನುಸರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ	ಏಪ್ರಿಲ್ 24, 2025	
ಶ್ರೀಮತಿ ಅಜಿತಾ ಕೆ	ಉಪಾಧ್ಯಕ್ಷರು, ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ	ಮಾರ್ಚ್ 25, 2025	
ಸಿದ್ಧಪಡಿಸಿದವರು / ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಿದವರು			
ಶ್ರೀ ಸಾಲಿ ಕೇತನ್	ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ತಂಡ	ಮಾರ್ಚ್ 21,2025	

ಆವೃತ್ತಿ ನಿಯಂತ್ರಣ

ಕ್ರಮ. ಸಂ.	ಆವೃತ್ತಿ	ಬದಲಾವಣೆಯ ವಿವರಣೆ	ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ದಿನಾಂಕ
1	ಸಂಪುಟ1.0	FPC ರಚಿಸಲಾಗಿದ ದಿನಾಂಕ	14/05/2015
2	ಸಂಪುಟ 1.1	ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ದಿನಾಂಕ. CIC ಪರಿಹಾರದ ದಿನಾಂಕ.	13/06/2024
3	ಸಂಪುಟ 1.2	1. ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಪ್ರಮುಖ ಸಂಗತಿಗಳ ಹೇಳಿಕೆಯನ್ನು (KFS) ಸೇರಿಸಲಾಗಿದೆ (ಪುಟ 6), 2. ನವೀಕರಿಸಿದ ಬಾಕಿ ಸಂಗ್ರಹ (ಪುಟ 7), 3. ಸೇರಿಸಿದ ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ದಂಡ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳ ನೀತಿ (ಪುಟ 7), 4. ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ಬಡ್ಡಿದರದ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಸೇರಿಸಲಾಗಿದೆ (ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಮಾತ್ರ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ) (ಪುಟ 7) 5. ಅತಿಯಾದ ಬಡ್ಡಿ ವಿಧಿಸುವಿಕೆಯ ನಿಯಂತ್ರಣದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನವೀಕರಿಸಿದ ಬಡ್ಡಿದರ ನೀತಿಯ ಲಿಂಕ್ (ಪುಟ 14). 6. ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರಗಳಿಂದ ಚಾಟ್ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ತೆಗೆದುಹಾಕಲಾಗಿದೆ (ಪುಟ 9,10&13) 7. ಅಂತಿಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು 30 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಿಂದ 30 ದಿನಗಳಿಗೆ ಬದಲಾಯಿಸಲಾಗಿದೆ (ಪುಟ 10). 8. CPGRAMS ವಿವರಗಳನ್ನು ಸೇರಿಸಲಾಗಿದೆ (ಪುಟ 11). 9. CI ಮತ್ತು CIC ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ರೂಪದ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನ (ಪುಟ 13). 10. ಕುಂದುಕೊರತೆ ದಿನದ ಷರತ್ತು ಸೇರಿಸಲಾಗಿದೆ (ಪುಟ 14). 11. ಸಮಸ್ಯೆಗಳಿಗೆ ವಿಮಾ TAT ಪರಿಷ್ಕರಿಸಲಾಗಿದೆ (ಪುಟ 13) 12. ದೂರುಗಳಿಗೆ ವಿಮಾ TAT ಸೇರಿಸಲಾಗಿದೆ (ಪುಟ 13) 13. CBO ಎಸ್ಕಲೇಷನ್ ಹಂತ 4 ಅನ್ನು "ಲೆವೆಲ್ 4 ಎಸ್ಕಲೇಷನ್" ಎಂದು ಬದಲಾಯಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಹೆಸರು ಅಥವಾ ಪದನಾಮದಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸುವ ಅಡಿಟಿಪ್ಪಣಿಯನ್ನು ಸೇರಿಸಲಾಗಿದೆ. (ಪುಟ 11) 14. ಎಸ್ಕಲೇಷನ್ ಲೆವೆಲ್ 4 ರ ಹೆಸರನ್ನು ದೀಪಾಂಶು ರಾಜ್‌ಪುರೋಹಿತ್‌ನಿಂದ ಮಗೇಶ್ ಅಯ್ಯರ್ ಎಂದು ಬದಲಾಯಿಸಲಾಗಿದೆ, ಆದರೆ ಇಮೇಲ್ COO.escalation@lendingkart.com ಎಂದು ಹಾಗೆಯೇ ಉಳಿಸಲಾಗಿದೆ (ಪುಟ 11).	24/07/2025

ಪರಿವಿಡಿ

ಉದ್ದೇಶ......*Error! Bookmark not defined.*
ಪ್ರಮುಖ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಗಳು......*Error! Bookmark not defined.*
ಉದ್ದೇಶ......*Error! Bookmark not defined.*

ಬದ್ಧತೆ .... *Error! Bookmark not defined.*
ಸಾಲ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ .... *Error! Bookmark not defined.*
ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು/ಷರತ್ತುಗಳು .... *Error! Bookmark not defined.*
ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ನಿಂದ ಪಡೆದ ಸಾಲ .... *Error! Bookmark not defined.*
ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಪ್ರಮುಖ ಸಂಗತಿಗಳ ಹೇಳಿಕೆ (KFS). .... *Error! Bookmark not defined.*
ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ (ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ) .... *Error! Bookmark not defined.*
ಬಾಕಿಗಳ ಸಂಗ್ರಹ .... *Error! Bookmark not defined.*
ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ದಂಡ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು .... *Error! Bookmark not defined.*
ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ಬಡ್ಡಿದರದ ಸಾಲಗಳು (ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಮಾತ್ರ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ) .... *Error! Bookmark not defined.*
ಇತರ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು .... *Error! Bookmark not defined.*
ವಿಕಲಾಂಗ/ದೃಷ್ಟಿಹೀನರಿಗೆ NBFC ಗಳಿಂದ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು .... *Error! Bookmark not defined.*
ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ .... *Error! Bookmark not defined.*
ಉದ್ದೇಶ/ಪ್ರಮುಖ ಬದ್ಧತೆಗಳು .... Error! Bookmark not defined.
ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು / ದೂರುಗಳು / ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ವಿಧಾನಗಳು. **9**
ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರಬಿಂದುಗಳು: **10**
ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳ ರೆಕಾರ್ಡಿಂಗ್ ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಣೆ: **10**
ಸ್ವೀಕೃತಿ ಮತ್ತು ಸಂವಹನ: **10**
ಟರ್ನ್ ಅರೌಂಡ್ ಸಮಯ (TAT): **10**
ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯ ವಿಧಾನ: **10**
ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮತ್ತು ದೂರು ವರ್ಗಾವಣೆ: **10**
ದಾಖಲೆ ಮತ್ತು ವರದಿ: **11**
ದೂರು ವರ್ಗಾವಣೆ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ: **11**
ಬಾಹ್ಯ ಲೋಕಾಯುಕ್ತ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ: **11**
ಸಮಸ್ಯೆ ನಿರ್ವಹಣೆ ಫ್ಲೋಚಾರ್ಟ್: **12**
ಕಡ್ಡಾಯ ಪ್ರದರ್ಶನದ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು .... Error! Bookmark not defined.
ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟು .... Error! Bookmark not defined.
CIC ಗಾಗಿ ಪರಿಹಾರ ಚೌಕಟ್ಟು. (ಅನುಷ್ಠಾನ ದಿನಾಂಕ: 26ನೇ ಏಪ್ರಿಲ್ 2024) .... *Error! Bookmark not defined.*
ಸಂವಹನದ ಚಾನಲ್ಗಳು: **14**
ವಿಚಾರಣೆಗಳ ನಿರ್ವಹಣೆ: **14**
ದೂರುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ: **14**
ಪರಿಹಾರ ಮತ್ತು ಅನುಸರಣೆ: **14**
ಪರಿಹಾರ ಮತ್ತು ವಿಳಂಬಗಳು: **14**
ದಾಖಲೆ ಮತ್ತು ಸಂವಹನ: **14**
ನಿಷೇಧಿತ ದೂರುಗಳು: **14**
ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ದಿನ: **16**
ಕೋಡ್ ವಿಮರ್ಶೆ .... *Error! Bookmark not defined.*

ಉದ್ದೇಶ

ದಿನಾಂಕ ಅಕ್ಟೋಬರ್ 19, 2023ರ (ಮಾರ್ಪಡಿಸಿದ, ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಿದ ಮತ್ತು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ನವೀಕರಿಸಿದಂತೆ) ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್ - ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿ - ಸ್ಕೇಲ್ ಆಧಾರಿತ ನಿಯಂತ್ರಣ ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2023 ರ ಅಧ್ಯಾಯ VII ರಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದಂತೆ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (RBI) ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ (NBFC) ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯ ಕುರಿತಾದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಹೊರಡಿಸಿ, ಆ ಮೂಲಕ ತಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ನ್ಯಾಯಯುತ ವ್ಯವಹಾರ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಅಭ್ಯಾಸಗಳಿಗೆ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ಲೆಂಡಿಂಗ್‌ಕಾರ್ಟ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (ಇನ್ನು ಮುಂದೆ 'ಕಂಪನಿ' ಅಥವಾ 'LFL' ಎಂದು ಎಂದು ಸಂಬೋಧಿಸಲಾಗುವ) RBIನಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸಲಾದ ಮಧ್ಯಮ-ಸ್ತರ

(NBFC ML) ಎಂದು ವರ್ಗೀಕರಿಸಲಾದ ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಯಾಗಿದ್ದು, ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಲಾದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು/ಮಾನದಂಡಗಳ ತತ್ವಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸಲು ಈ ಕೆಳಗಿನ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ('FPC' ಅಥವಾ 'ಸಂಹಿತೆ') ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ಇದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಿ ಕಂಪನಿಯು ದಿನನಿತ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಅವರೊಂದಿಗೆ ಹೇಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸಬೇಕೆಂದು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ.

ಈ ಸಂಹಿತೆಯು ಸಾಮಾಜಿಕ ಮಾಧ್ಯಮ/ಇತರ ಯಾವುದೇ ಮಾಧ್ಯಮಗಳಲ್ಲಿ ಪೋಸ್ಟ್ ಮಾಡಲಾದ ಯಾವುದೇ ದೂರುಗಳು/ವಿಚಾರಣೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಅಗತ್ಯಕ್ಕನುಗುಣವಾಗಿ ಈ ಕೆಳಗೆ ನೀಡಲಾದ ವೇದಿಕೆಗಳನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಲು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸುತ್ತದೆ.

ಪ್ರಮುಖ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಗಳು

1. ಮಂಡಳಿ: LFL ನ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ.
2. ಸಾಲಗಾರ/ಗ್ರಾಹಕ: LFLನ ಯಾವುದೇ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಅಥವಾ ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಸಾಲಗಾರ/ಗ್ರಾಹಕ.

ಉದ್ದೇಶ

ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಉದ್ದೇಶಗಳೊಂದಿಗೆ ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ:

- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಸೌಹಾರ್ದಯುತ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಹೊಂದಲು ಅವರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸುವುದು.
- ಹೆಚ್ಚಿನ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಉತ್ಪನ್ನದ ಉತ್ತಮ ತಿಳುವಳಿಕೆ ಹೊಂದಲು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡುತ್ತದೆ.
- ಕಂಪನಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸುವುದು.
- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಸಮಂಜಸವಾದ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸುವ ಮೂಲಕ ಉತ್ತಮ, ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕ ವ್ಯವಹಾರ ಪದ್ಧತಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವುದು.
- ನ್ಯಾಯಯುತ ಸ್ಪರ್ಧೆಯ ಮೂಲಕ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಶಕ್ತಿಗಳು ಹೆಚ್ಚಿನ ಕಾರ್ಯಾಚರಣಾ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸುವುದು.
- ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಮರುಪಾವತಿ ಮತ್ತು ಜಾರಿಗೊಳಿಸುವಿಕೆಯ ಕಾನೂನಿನ ಸೂಕ್ತ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಅನುಸರಣೆ.
- ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ, ಆರ್‌ಬಿಐ(RBI) ಸೂಚಿಸಿದ, ಅನ್ವಯವಾಗುವ ನಿಯಮಗಳ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.
- ಈ ಸಂಹಿತೆಯು ಕಂಪನಿಯ ಡಿಜಿಟಲ್ ಅಥವಾ ಇತರ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪಡೆದ ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ಪನ್ನ ಕೊಡುಗೆಗಳಿಗೆ ಏಕರೂಪವಾಗಿ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

ಬದ್ಧತೆ

LFL ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ, ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸಲು ಮತ್ತು ಉದ್ಯಮದಲ್ಲಿ ಪ್ರಚಲಿತದಲ್ಲಿರುವ ಪ್ರಮಾಣಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ತನ್ನ ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಪ್ರಯತ್ನ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, LFL ಎಲ್ಲಾ ಸಂಬಂಧಿತ ಕಾನೂನುಗಳು, ನಿಯಮಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿದ್ದು, ಸಮಗ್ರತೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ನೈತಿಕ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ.

ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವಾಗ, ಕಂಪನಿಯು ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಅಥವಾ ಹಿಂದಿಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸೂಕ್ತವಾದ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸ್ಪಷ್ಟ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ:

- ವಿವಿಧ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು.
- ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು/ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು.
- ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಪ್ರಯೋಜನಗಳು ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಗಳು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ.
- ಯಾವುದೇ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು ಇದ್ದರೆ ಅವುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಸೂಕ್ತ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಸಂಪರ್ಕ.

ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಕಂಪನಿಗಳ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

LFL ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾಗಿ ಗೌಪ್ಯವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಿ, ಕಾನೂನಿನಡಿಯಲ್ಲಿ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ ಮಾತ್ರ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಅನುಮತಿಸದ ಹೊರತು ಯಾವುದೇ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ.

LFL ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅವರ ಖಾತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಮತ್ತು ಅವರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಸೌಲಭ್ಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿ ಪಡೆಯುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ತಿಳಿಸಲು ಅಗತ್ಯ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ..

ಯಾವುದೇ ವಹಿವಾಟು ನಡೆಸುವ ಮೊದಲು ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಶುಲ್ಕಗಳು, ಲೆಕ್ಕಾಚಾರದ ವಿಧಾನ ಇತ್ಯಾದಿಗಳಂತಹ ಎಲ್ಲಾ ಹಣಕಾಸಿನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು LFL ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

ಸಾಲಗಳ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

LFL ಮುಖ್ಯವಾಗಿ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ MSME ವಿಭಾಗದಲ್ಲಿ ವ್ಯಾಪಾರ ಸಾಲಗಳನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಈ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಹಣಕಾಸು ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲಿ ಪರಿಣತಿ ಹೊಂದಿರುವ ಮತ್ತು ಸಜ್ಜಾಗಿರುವ ಮಧ್ಯಮ-ದೊಡ್ಡ ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಕ್ಲೈಂಟ್‌ಗಳಿಗೆ ಹೋಲಿಸಿದರೆ ಸಹಾಯದ ಅಗತ್ಯವಿರುತ್ತದೆ. LFL "ಅಪ್‌ವರ್ಡ್ಸ್" ಎಂಬ ಬ್ರಾಂಡ್ ಹೆಸರಿನಲ್ಲಿ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಸಹ ನೀಡುತ್ತದೆ.

ಸಾಮಾನ್ಯ ವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲಿ LFL ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಾಲ ಪಡೆಯಲು ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಬಗ್ಗೆ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ನೀಡಲು ಸದಾ ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ.

LFLನ 'ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ / ಸೂಕ್ತ ದಾಖಲೆಗಳು' ಸಾಲಗಾರರು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದ್ದು, ಇದು ಸಾಲಗಾರನ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತವೆ. ಇತರ ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳು (NBFCಗಳು) ನೀಡುವ ಇದೇ ರೀತಿಯ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಹೋಲಿಕೆ ಮಾಡಿ, ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಿದ ಹೋಲಿಕೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಮಾಹಿತಿಯುಕ್ತ ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅನುಕೂಲವಾಗುವಂತೆ LFL ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಇದಲ್ಲದೆ, ಒಪ್ಪಂದದ ವಿಷಯವನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರ ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡಿರುವ ದಾಖಲೆಯನ್ನು LFL ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ.

LFLನ 'ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ / ಸೂಕ್ತ ದಾಖಲೆಗಳು' ಸಾಲಗಾರರು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ಎಲ್ಲಾ ದಾಖಲೆಗಳ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.

ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿ, ದಾಖಲೆಗಳು, ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಗುರುತು, ಘಟಕ ಮತ್ತು ನೀಡಲಾಗುವ ಭದ್ರತೆ, ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಖಾತರಿಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಸಾಲಗಾರರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಸಾಲ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು, ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ನಂತರ, ಅರ್ಹತೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಸ್ವತಂತ್ರವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಯಾವುದೇ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡುವ ಅಥವಾ ತಿರಸ್ಕರಿಸುವ ಮೊದಲು ಅರ್ಜಿಯ ಬಗ್ಗೆ ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಪ್ರಮುಖ ಮಾನದಂಡವಾಗಿರುವ ಸಾಲಗಾರರ ಸಾಲದ ಅರ್ಹತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು LFL ಸಾಲಗಾರರ ಕಾರ್ಯತತ್ಪರತೆ ಪರೀಕ್ಷಿಸುತ್ತದೆ.

ಸಾಲ ಪಡೆಯಲು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ LFL ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ನೀಡುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದು, ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಸಮಂಜಸವಾದ ಸಮಯದೊಳಗೆ LFL ತನ್ನ ನಿರ್ಧಾರದ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರುತ್ತದೆ.

ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು/ಷರತ್ತುಗಳು

ಮಂಜೂರಾದ ಮೊತ್ತವನ್ನು, ವಾರ್ಷಿಕ ರಿಯಾಯಿತಿ ದರ/ಬಡ್ಡಿ ಮತ್ತು ಅದರ ಅನ್ವಯಿಕ ವಿಧಾನ ಸೇರಿದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಮಂಜೂರಾದ ಮಿತಿಯ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಇನ್ನಾವುದೇ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಅವರಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ LFL ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ಸಾಲಗಾರರ ಈ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು LFL ದಾಖಲಾತಿ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

ಸಾಲದ ಮರುಪಾವತಿ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಷರತ್ತನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ದಪ್ಪಕ್ಷರಗಳಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಲ್ಪಡುತ್ತದೆ.

ಸಾಲ ಮಂಜೂರು/ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಲಗತ್ತುಗಳ ಪ್ರತಿಯೊಂದಿಗೆ ಸಾಲಗಾರರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಂತೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು LFL ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ನಿಂದ ಪಡೆದ ಸಾಲ

ಸೋರ್ಸಿಂಗ್ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಾಗಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ನೀಡುವ ವೇದಿಕೆಗಳ (ಸಾಲ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರು (LSPಗಳು), ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ನೀಡುವ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ಗಳು (DLAಗಳು) ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ಮಂಡಳಿಯಲ್ಲಿರುವ LSPಗಳ DLAಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ) (ಇನ್ನು ಮುಂದೆ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು ಎಂದು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ) ಹೆಸರುಗಳನ್ನು LFL ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಾಗಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ನೀಡುವ ವೇದಿಕೆಗಳಿಗೆ LFL ಹೆಸರನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮೊದಲೇ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕೆಂದು LFL ನಿರ್ದೇಶನ ನೀಡಿದೆ.

ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿಯ ನಂತರ ತಕ್ಷಣವೇ, ಆದರೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವ ಮೊದಲು, ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರವನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಲೆಟರ್‌ಹೆಡ್‌ನಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಸಾಲಗಾರರ ಡೇಟಾಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ LSPಗಳು/DLAಗಳ ಗೌಪ್ಯತಾ ನೀತಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಲಗತ್ತುಗಳ ಪ್ರತಿಯೊಂದಿಗೆ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಹಿ ಮಾಡಿದ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಾಲಗಳ ಮಂಜೂರಾತಿ/ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

LFL ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ವೇದಿಕೆಗಳ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮತ್ತು ಲಕ್ಷವನ್ನು ಇಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಶಾಸನಬದ್ಧ ಅಥವಾ ನಿಯಂತ್ರಕ ಆದೇಶದ ಅಡಿಯ ಪ್ರತ್ಯೇಕ ವಿತರಣೆಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಮಂಜೂರು ಮಾಡಲಾದ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿತರಣೆಗಳನ್ನು

ಸದಾ ಸಾಲಗಾರರ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಗೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲ ಸೇವೆ, ಮರುಪಾವತಿ ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು, LSP ಖಾತೆಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಯಾವುದೇ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಕೈವಾಡದ ಖಾತೆ/ಪೂಲ್ ಖಾತೆ ಇಲ್ಲದಂತೆ, ಸಾಲಗಾರರು ನೇರವಾಗಿ ಕಂಪನಿಯ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಗೆ ಜಮಾ ಮಾಡುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

ಸಾಲದ ಡೀಫಾಲ್ಟ್ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ಏಜೆಂಟ್‌ನನ್ನು ನಿಯೋಜಿಸಿದಾಗ ಅಥವಾ ಈಗಾಗಲೇ ನಿಯೋಜಿಸಲಾದ ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಯಾದಾಗ, ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ಸಾಲಗಾರನನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಲು ಅಧಿಕಾರ ಹೊಂದಿರುವ ಅಂತಹ ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟ್‌ನ ವಿವರಗಳನ್ನು ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟ್ ಸಾಲಗಾರನನ್ನು ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸುವ ಮೊದಲು ಅವರ ವಿವರಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಇಮೇಲ್ / SMS ಮೂಲಕ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಬಗ್ಗೆ ಜಾಗೃತಿ ಮೂಡಿಸಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡಲಾಗುವುದು.

ಕಂಪನಿಯಿಂದ ನೇಮಿಸಲ್ಪಟ್ಟ LSPಗಳ DLAಗಳು ಮತ್ತು DLAಗಳು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ದತ್ತಾಂಶ ಸಂಗ್ರಹಣೆಯನ್ನು ಅಗತ್ಯಾಧಾರಿತ ಮತ್ತು ಆಡಿಟ್ ಟ್ರಯಲ್ ಹೊಂದಿರುವ ಸಾಲಗಾರರ ಪೂರ್ವ ಮತ್ತು ಸ್ಪಷ್ಟ ಒಪ್ಪಿಗೆಯೊಂದಿಗೆ ನಡೆಸಲ್ಪಡುತ್ತದೆ. ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಮಾಹಿತಿಯ ಬಳಕೆಗೆ ಒಪ್ಪಿಗೆ ನೀಡುವ ಅಥವಾ ನಿರಾಕರಿಸುವ, ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಯನ್ನು ನಿರ್ಬಂಧಿಸುವ, ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ, ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಈಗಾಗಲೇ ನೀಡಲಾದ ಒಪ್ಪಿಗೆಯನ್ನು ಹಿಂತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಅಳಿಸುವಂತೆ ಮಾಡುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗಿನ ಸಂವಹನದ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಹಂತದಲ್ಲೂ ಸಾಲಗಾರರ ಒಪ್ಪಿಗೆಯನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು. ಶಾಸನಬದ್ಧ ಅಥವಾ ನಿಯಂತ್ರಕ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಅಂತಹ ಹಂಚಿಕೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಯಾವುದೇ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯೊಂದಿಗೆ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೊದಲು ಸಾಲಗಾರರ ಸ್ಪಷ್ಟ ಒಪ್ಪಿಗೆಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಪ್ರಮುಖ ಸಂಗತಿಗಳ ಹೇಳಿಕೆ (KFS)

ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವ ಮೊದಲು, ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಳಿಗೆ RBI ಸೂಚಿಸಿದ ಪ್ರಮಾಣಿತ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ LFL ಪ್ರಮುಖ ಸಂಗತಿಗಳ ಹೇಳಿಕೆಯನ್ನು (KFS) ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

ಪ್ರತಿಯೊಂದು KFS ಒಂದು ವಿಶಿಷ್ಟ ಪ್ರಸ್ತಾವನಾ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದು, ಏಳು ದಿನಗಳು ಅಥವಾ ಅದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ಅವಧಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಕನಿಷ್ಠ ಮೂರು ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳ ಮಾನ್ಯತೆಯ ಅವಧಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ. ಮಾನ್ಯತೆಯ ಅವಧಿಯು LFLನಿಂದ KFSಅನ್ನು ಒದಗಿಸಿದ ನಂತರ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಒಪ್ಪಿಕೊಳ್ಳಲು ಲಭ್ಯವಿರುವ ಅವಧಿಯನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ. ಸಾಲಗಾರನು ಮಾನ್ಯತೆಯ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡರೆ, KFSನಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳಿಗೆ LFL ಬದ್ಧವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

KFS ವಾರ್ಷಿಕ ಶೇಕಡಾವಾರು ದರದ (APR) ವಿವರವಾದ ಲೆಕ್ಕಾಚಾರವನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ, ಜೊತೆಗೆ ಪೂರ್ಣ ಸಾಲದ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಮರುಪಾವತಿ ರಚನೆಯನ್ನು ಸೂಚಿಸುವ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಕೂಡಾ ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

ಬಡ್ಡಿದರ ಮತ್ತು ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಇತರ ವೆಚ್ಚಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು, ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಒಟ್ಟು ವಾರ್ಷಿಕ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ವೆಚ್ಚವನ್ನು APR ಪ್ರತಿಬಿಂಬಿಸುತ್ತದೆ. ಇತರ ಯಾವುದೇ ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು KFS ನಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದಿದ್ದರೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಒಪ್ಪಿಕೊಳ್ಳದಿದ್ದರೆ ಸಾಲದ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ವೆಚ್ಚಗಳು, ಶುಲ್ಕಗಳು ಅಥವಾ ಸುಂಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

ಅನ್ವಯವಾಗುವ RBI ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅಗತ್ಯವಿರುವಂತೆ KFS ಎಲ್ಲಾ ಪರಿಮಾಣಾತ್ಮಕ ಮತ್ತು ಒಪ್ಪಂದದ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಗಳನ್ನು ಸಮಗ್ರವಾಗಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಇದರಲ್ಲಿ ವಿತರಣಾ ನಿಯಮಗಳು, ಬಡ್ಡಿ ಲೆಕ್ಕಾಚಾರದ ವಿವರಗಳು, ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಸಂಪರ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಮರುಪಾವತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿ ಸೇರಿದ್ದು, ಇವುಗಳಿಗೆ ಮಾತ್ರ ಸೀಮಿತವಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ.

ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರ ಪರವಾಗಿ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಿದಾಗ, ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳು APR ನಲ್ಲಿ ಸರಿಯಾಗಿ ಪ್ರತಿಫಲಿಸುತ್ತದೆ. ಇದಕ್ಕೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ರಸೀದಿಗಳು ಅಥವಾ ಪೋಷಕ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

KFSನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ, ಸಾಲಗಾರರು ವಿವರಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ದೃಢೀಕರಿಸುವ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು LFLನ ದಾಖಲೆಗಳಲ್ಲಿ ಸರಿಯಾಗಿ ನಮೂದಿಸಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, LFL ಮೂರು ದಿನಗಳ ಕೂಲಿಂಗ್-ಆಫ್ ಅವಧಿ, ಸಾಲ ನೀಡುವ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರ (LSPಗಳ) ವಿವರಗಳು ಮತ್ತು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ನಿಯಂತ್ರಕ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಯಾವುದೇ ಮರುಪಡೆಯುವಿಕೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ..

ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ (ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ)

ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ, ಆದರೆ ಇವುಗಳಿಗೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿರದೆ, ಮಂಜೂರಾತಿಯ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ LFL ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸೂಚನೆ ನೀಡುತ್ತದೆ. ರಿಯಾಯಿತಿ/ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ನಿರೀಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಮಾತ್ರ ಜಾರಿಯಲ್ಲಿವೆ ಎಂದು LFL ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತ ಷರತ್ತನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಮರುಪಡೆಯಲು/ವೇಗಗೊಳಿಸಲು LFLನ ನಿರ್ಧಾರವು ಸಂಬಂಧಿತ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

ಬಾಕಿಗಳ ಸಂಗ್ರಹ

LFL ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅವರ ಬಾಕಿಗಳ ಕುರಿತಾದ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಅದನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಸಮಂಜಸವಾದ ಕಾಲಾವಕಾಶವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.
LFL ತನ್ನ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯನ್ನು ರಕ್ಷಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ, ಸುಸ್ತಿದಾರ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ತನ್ನ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡಲು ಸಮಂಜಸ ಮತ್ತು ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.
ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಎಂದು LFL ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.
LFL ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (RBI) ಹೊರಡಿಸಿದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ (ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ನವೀಕರಿಸಲಾದಂತೆ) ಎಲ್ಲಾ ವಸೂಲಾತಿ ಪ್ರಯತ್ನಗಳು ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ನಡೆಯುತ್ತವೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
ಸಾಲಗಾರರು ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ವಿನಂತಿಸದ ಹೊರತು, ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ನಿಗದಿತ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ಸಂಪರ್ಕಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ, ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 8:00 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 7:00 ರವರೆಗೆ.
ಮರುಪಾವತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳ ಪ್ರಾರಂಭದ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು. ಇದರಲ್ಲಿ ಮರುಪಾವತಿ ಏಜೆಂಟ್ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆಯಂತಹ ವಿವರಗಳು ಸೇರಿರುತ್ತವೆ.

ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ದಂಡ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು

ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದಿತ "ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ದಂಡ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳ" ನೀತಿಯು LFL ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿದೆ.

ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ಬಡ್ಡಿದರದ ಸಾಲಗಳು (ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಮಾತ್ರ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ)

ಮಂಜೂರಾತಿ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಸಾಲದ ಮೇಲಿನ ಮಾನದಂಡ ಬಡ್ಡಿದರದಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಯು EMI ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಅವಧಿ ಅಥವಾ ಎರಡರಲ್ಲೂ ಬದಲಾವಣೆಗಳಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗುವ ಸಂಭಾವ್ಯ ಪರಿಣಾಮದ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ನಂತರ, ಮೇಲಿನ ಕಾರಣದಿಂದಾಗಿ EMI/ ಅವಧಿ ಅಥವಾ ಎರಡರಲ್ಲೂ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚಳವನ್ನು ಸೂಕ್ತ ಮಾರ್ಗಗಳ ಮೂಲಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಕ್ಷಣವೇ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ಬಡ್ಡಿದರಗಳನ್ನು ಮರುಹೊಂದಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯ ಮಂಡಳಿಯು ಅನುಮೋದಿಸಿದ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಸ್ಥಿರ ಬಡ್ಡಿದರಕ್ಕೆ ಬದಲಾಯಿಸಲು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ LFL ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ಬಡ್ಡಿದರದಿಂದ ಸ್ಥಿರ ಬಡ್ಡಿದರದ ಬದಲಾವಣೆಯು LFLನ ಶುಲ್ಕಗಳ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ವೆಚ್ಚಗಳು / ಶುಲ್ಕಗಳ ವಿಧಿಸುವಿಕೆಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಸಾಲಗಳನ್ನು ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದಿಂದ ಸ್ಥಿರ ದರಕ್ಕೆ ಬದಲಾಯಿಸಲು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಮೇಲಿನ ಆಯ್ಕೆಗಳ ಅನುಷ್ಠಾನಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಆಡಳಿತಾತ್ಮಕ ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳು/ವೆಚ್ಚಗಳ ಪರಿಷ್ಕರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ (ಎ) EMI ಹೆಚ್ಚಳಿಕೆ ಅಥವಾ ಅವಧಿ ವಿಸ್ತರಣೆ ಅಥವಾ ಎರಡೂ ಆಯ್ಕೆಗಳ ಸಂಯೋಜನೆಯನ್ನು ಆರಿಸುವ; ಮತ್ತು (ಬಿ) ಸಾಲದ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಮಾಡುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುವುದು. ಫೋರ್‌ಕ್ಲೋಸರ್ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದು LFLನ ಶುಲ್ಕಗಳ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಇರುತ್ತದೆ.
ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಸಾಲದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಅವಧಿಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವುದರಿಂದ ಅದು ನಕಾರಾತ್ಮಕ ಕಂತಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು LFL ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
ಪ್ರತಿ ತ್ರೈಮಾಸಿಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ಕನಿಷ್ಠ ಪಕ್ಷ, ಇಲ್ಲಿಯವರೆಗಿನ ಅಸಲು ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು, EMI ಮೊತ್ತವನ್ನು, ಉಳಿದಿರುವ EMIಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಸಂಪೂರ್ಣ ಅವಧಿಗೆ ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿದರ/ವಾರ್ಷಿಕ ಶೇಕಡಾವಾರು ದರವನ್ನು (APR) ತೋರಿಸುವ ಒಂದು ಹೇಳಿಕೆಯನ್ನು LFL ಸೂಕ್ತ ಮಾರ್ಗಗಳ ಮೂಲಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನೀಡುತ್ತದೆ/ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಈ ಹೇಳಿಕೆಗಳು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸರಳ ಮತ್ತು ಸುಲಭವಾಗಿ ಅರ್ಥವಾಗುತ್ತವೆ ಎಂದು LFL ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

ಇತರ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು

ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, LFL ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರರ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ (ಸಾಲಗಾರರು ಮೊದಲೇ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದ ಹೊಸ ಮಾಹಿತಿಯು LFL ಗಮನಕ್ಕೆ ಬರಬಹುದಾದ ಹೊರತು) ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ.
ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸಾಲದ ಖಾತೆಯ ವರ್ಗಾವಣೆಗೆ ವಿನಂತಿ ಬಂದಲ್ಲಿ, LFLನ ಒಪ್ಪಿಗೆ ಅಥವಾ ಆಕ್ಷೇಪಣೆ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಅದನ್ನು ಸಾಲಗಾರನ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಎಲ್ಲಾ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪಾರದರ್ಶಕ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಇರುತ್ತದೆ.
ಸಾಲಗಾರರ ಬಾಕಿ ವಸೂಲಾತಿ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ, LFL ಅನಗತ್ಯ ಕಿರುಕುಳವನ್ನು ನೀಡುವುದಿಲ್ಲ, ಅಂದರೆ ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ಅನಗತ್ಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ನಿರಂತರವಾಗಿ ಪೀಡಿಸುವುದು, ಸಾಲ/ಬಾಕಿಗಳ ವಸೂಲಾತಿಗೆ ತೋಳುಬಲ ಬಳಸುವುದು ಇತ್ಯಾದಿ. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆಯೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುವುದು.
ಸಹ-ಬಾಧ್ಯಸ್ಥರು ಅಥವಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಉದ್ದೇಶಿತ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಇತರ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಮಂಜೂರು ಮಾಡಲಾದ ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ

ಅವಧಿಯ ಸಾಲಗಳ ಮೇಲೆ LFL ಯಾವುದೇ ಫೋರ್‌ಕ್ಲೋಸರ್ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಪೂರ್ವ-ಪಾವತಿ ದಂಡಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.
ಕಂಪನಿಯ ಕಾರ್ಯಕಾರಿಣಿಗಳ ನಿರ್ಧಾರಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಒಂದು ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದು, ಅಂತಹ ದೂರುಗಳನ್ನು ಕಂಪನಿಯ ಕಾರ್ಯಕಾರಿಣಿಗಳಿಗಿಂತ ಒಂದು ಹಂತದ ಮೇಲಿನ ಅಧಿಕಾರಿಯೊಬ್ಬರು ಆಲಿಸಿ ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುವರು.

ವಿಕಲಾಂಗ/ದೃಷ್ಟಿಹೀನರಿಗೆ NBFC ಗಳಿಂದ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು

ಅಂಗವೈಕಲ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ದೈಹಿಕವಾಗಿ/ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಇತರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ನೀಡುವಲ್ಲಿ LFL ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. ವಿವಿಧ ವ್ಯವಹಾರ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಅಂತಹ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ LFLನ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳು ಸಾಧ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲ ಸಹಾಯವನ್ನು ನೀಡುತ್ತವೆ.

ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

ಪ್ರಸ್ತುತ ಸ್ಪರ್ಧಾತ್ಮಕ ಕಾಲಘಟ್ಟದಲ್ಲಿ, ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯು ಸುಸ್ಥಿರ ವ್ಯವಹಾರ ಬೆಳವಣಿಗೆಗೆ ಪ್ರಮುಖ ಸಾಧನವಾಗಿದೆ. ಯಾವುದೇ ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಘಟಕದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು ವ್ಯವಹಾರ ಜೀವನದ ಒಂದು ಭಾಗವಾಗಿವೆ.

LFLನಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ತೃಪ್ತಿ ನಮ್ಮ ಪ್ರಮುಖ ಗುರಿಯಾಗಿದೆ. ಹೊಸ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಆಕರ್ಷಿಸಲು ಮಾತ್ರವಲ್ಲದೆ, ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ತ್ವರಿತ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು ಅತ್ಯಗತ್ಯ ಎಂದು ನಾವು ಮನಗಂಡಿದ್ದೇವೆ. ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವರ್ಧಿತ ಅನುಭವವನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ದೃಷ್ಟಿಯಿಂದ ಉತ್ತಮ ಗ್ರಾಹಕ ಅನುಭವ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಒದಗಿಸುವತ್ತ LFL ಹಲವಾರು ಉಪಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಂಡಿದೆ.

LFLನ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೆಚ್ಚು ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿಸಲು, ಒಂದು ರಚನಾತ್ಮಕ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸಲಾಗಿದ್ದು, ಈ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯು, ಕೋರಿದ ಪರಿಹಾರವು ಸಮಂಜಸ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಣದ ಚೌಕಟ್ಟಿನೊಳಗೆ ಇದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ಉದ್ದೇಶ/ಪ್ರಮುಖ ಬದ್ಧತೆಗಳು

ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ LFL ನೀಡುವ ಪ್ರಮುಖ ಬದ್ಧತೆಗಳೆಂದರೆ:
ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರ ನ್ಯಾಯಯುತ ಸೇವೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.
ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು ಮತ್ತು ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸುವುದು.
ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಸಹಾಯಕವಾದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಸಮಯ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು.
ಸಮಸ್ಯೆಗಳು/ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ಮತ್ತು ನಿಯೋಜಿತ ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅರಿವು ಮೂಡಿಸುವುದು.
ಮುಖ್ಯವಾಗಿ, LFL ತಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರ ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಘನತೆಯನ್ನು ಬಹಳ ಗಂಭೀರವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಿ, ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸೌಜನ್ಯದಿಂದ ನಡೆಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು / ದೂರುಗಳು / ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ವಿಧಾನಗಳು.

ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ನೀಡಲು ಅಥವಾ ದೂರನ್ನು ದಾಖಲಿಸಲು ಬಯಸುವ ಗ್ರಾಹಕರು ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶುಕ್ರವಾರದವರೆಗೆ (ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ರಜಾದಿನಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ) ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 10:00 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 7:00 ರವರೆಗೆ ಈ ಕೆಳಗೆ ತಿಳಿಸಲಾದ ಚಾನಲ್‌ಗಳನ್ನು ಬಳಸಬಹುದು.

1. ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ವಿಧಾನ: ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಮತ್ತು ಶೀಘ್ರವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು, ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದ ಗ್ರಾಹಕ ತೃಪ್ತಿ ಮತ್ತು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ನಿಯಂತ್ರಕ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಮಾಡುವುದು ಇದರ ಉದ್ದೇಶವಾಗಿದೆ.
2. ಸಮಸ್ಯೆ, ವಿನಂತಿ ಮತ್ತು ದೂರುಗಳ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನ: ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ನಿಖರವಾಗಿ ಟ್ರ್ಯಾಕ್ ಮಾಡಲು ಲೆಂಡಿಂಗ್‌ಕಾರ್ಟ್ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು, ವಿನಂತಿಗಳು ಮತ್ತು ದೂರುಗಳಿಗೆ ವಿಭಿನ್ನ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಗಳನ್ನು ನೀಡಿದೆ. ಈ ಕೆಳಗಿನ ಉದಾಹರಣೆಗಳನ್ನು ವಿವರಣಾತ್ಮಕ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಮಾತ್ರ ನೀಡಲಾಗಿದೆ: ಸಮಸ್ಯೆ: ಗ್ರಾಹಕರು ಬಯಸಿದ ಮಾಹಿತಿ.
    a. ಸಮಸ್ಯೆಗಳ ಉದಾಹರಣೆಗಳು:
        i. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿ ಪಡೆಯ ಬಯಸುವ ಗ್ರಾಹಕರು.
        ii. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ವಿಚಾರಿಸುವ ಗ್ರಾಹಕರು.
        iii. ಪಾವತಿ ವಿಧಾನದ ಬಗ್ಗೆ ವಿಚಾರಿಸುವ ಗ್ರಾಹಕರು.
    b. ವಿನಂತಿ: ಸಾಲದ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಕೇಳುವ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಕ್ರಮ ಅಥವಾ ಸೇವೆ.

c. ವಿನಂತಿಗಳ ಉದಾಹರಣೆಗಳು:
   i. ಖಾತೆಯ ಹೇಳಿಕೆಯನ್ನು ವಿನಂತಿಸುವ ಗ್ರಾಹಕರು.
   ii. ತಡವಾಗಿ ಪಾವತಿಸುವ ವೆಚ್ಚ/ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಮನ್ನಾ ಮಾಡಲು ವಿನಂತಿಸುವ ಗ್ರಾಹಕರು.
   iii. ಸಾಲದ ಫೋರ್ಕ್ಲೋಷರ್ ಅನ್ನು ವಿನಂತಿಸುವ ಗ್ರಾಹಕರು.

3. ದೂರು: ಯಾವುದೇ ಸೇವೆಯನ್ನು ನೀಡುವಲ್ಲಿ ಲೆಂಡಿಂಗ್‌ಕಾರ್ಟ್‌ನ ಸೇವಾ ಕೊರತೆ ಅಥವಾ ದೋಷ, ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿನ ಅನುಸರಣೆಯ ಕೊರತೆಯು ವಿವಾದ ಅಥವಾ ಕುಂದುಕೊರತೆಗೆ ಕಾರಣವಾಗುತ್ತದೆ.
   a. ದೂರುಗಳ ಉದಾಹರಣೆಗಳು:
      i. ನಿರಾಕ್ಷೇಪಣಾ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರ (NOC) ನೀಡಿಕೆಯಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬ.
      ii. ಪಾವತಿ ಪೋಸ್ಟ್‌ನಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬ.
      iii. ಖಾತೆ ಮಾಹಿತಿ ಬದಲಾವಣೆಯಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬ (ಇಮೇಲ್, ವಿಳಾಸ, ಇತ್ಯಾದಿ)

ಈ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಗಳು ಮತ್ತು ಉದಾಹರಣೆಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟತೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಸುಗಮಗೊಳಿಸಲು ಉದ್ದೇಶಿಸಲಾಗಿದೆ..

ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರ ಬಿಂದುಗಳು:

ಲಭ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಅನುಕೂಲತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಗ್ರಾಹಕರು ವಿವಿಧ ಮಾರ್ಗಗಳ ಮೂಲಕ ಲೆಂಡಿಂಗ್‌ಕಾರ್ಟ್‌ನ ಬೆಂಬಲವನ್ನು ಪಡೆಯಬಹುದು:

a. ಇಮೇಲ್: care@lendingkart.com
b. ಟೋಲ್-ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ: 1800 572 0202
c. ವಾಟ್ಸಾಪ್: +91 7778867631
d. ಈ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ನಮಗೆ ಬರೆಯಬಹುದು: ಇಂದ್ರಪ್ರಸ್ಥ ಬಿಸಿನೆಸ್ ಪಾರ್ಕ್, 6ನೇ ಮಹಡಿ, ಸರ್ಖೇಜ್ ರೋಜಾ ರಸ್ತೆ, ಮಕಾರ್ಬಾ, ಅಹಮದಾಬಾದ್ – 380 051.

ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳ ರೆಕಾರ್ಡಿಂಗ್ ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಣೆ:

ಎಲ್ಲಾ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು, ಅವು ಯಾವುದೇ ಚಾನಲ್‌ನಿಂದ ಬಂದರೂ ಕೂಡಾ, CRM ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಲಾಗ್ ಇನ್ ಆಗಿರುತ್ತವೆ.

ಇಮೇಲ್ ಅಥವಾ ವಾಟ್ಸಾಪ್ ಮೂಲಕ ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾದ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತವಾಗಿ CRMನಲ್ಲಿ ಸೆರೆಹಿಡಿದು, ಟಿಕೆಟ್‌ಗಳನ್ನು ರಚಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಧ್ವನಿ ಸಂವಹನದ ಮೂಲಕ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಮಸ್ಯೆಗಳಿಗೆ, ಅನುಗುಣವಾದ ಟಿಕೆಟ್‌ಗಳನ್ನು ರಚಿಸಲು CRMಗೆ ವಿವರಗಳನ್ನು ಹಸ್ತಚಾಲಿತವಾಗಿ ನಮೂದಿಸುವ ಜವಾಬ್ದಾರಿ ಏಜೆಂಟರ ಮೇಲಿರುತ್ತದೆ.

ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಸಮಸ್ಯೆ ಪ್ರಕಾರದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ವರ್ಗೀಕರಿಸಿ, ನಿಯಂತ್ರಕ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಪ್ರತಿ ವರ್ಗಕ್ಕೂ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಟರ್ನ್ ಅರೌಂಡ್ ಟೈಮ್ಸ್ (TAT) ಅನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

CRM ವ್ಯವಸ್ಥೆಯು ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ TAT ಒಳಗೆ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗದ ಯಾವುದೇ ಸಮಸ್ಯೆಗಳಿಗೆ ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತ ಎಸ್ಕಲೇಷನ್ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದ್ದು, ತ್ವರಿತ ಗಮನ ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ಸ್ವೀಕೃತಿ ಮತ್ತು ಸಂವಹನ:

ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿ, ಲಾಗಿನ್ ಮಾಡಿದ ನಂತರ, CRM ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಉಲ್ಲೇಖ ಸಂಖ್ಯೆಯೊಂದಿಗಿನ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಪರಿಹಾರದ ಸಮಯದ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. (TAT ಗಾಗಿ ಪುಟ ಸಂಖ್ಯೆ 11 ರಲ್ಲಿನ ಕೋಷ್ಟಕವನ್ನು ನೋಡಿ)

ಸಮಸ್ಯೆಯ ಪರಿಹಾರದ ನಂತರ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅದರ ಮುಕ್ತಾಯದ ಬಗ್ಗೆ ವಿಷಯ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನಿರ್ಣಯದ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಟರ್ನ್ ಅರೌಂಡ್ ಸಮಯ (TAT):

ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಅವುಗಳ ಸ್ವರೂಪದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಪೂರ್ವನಿರ್ಧರಿತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯ ವಿಧಾನ:

ಸಮಸ್ಯೆಗಳಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಪ್ರಾಥಮಿಕವಾಗಿ ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ನಿರ್ಣಯಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಿ, ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮತ್ತು ದೂರು ವರ್ಗಾವಣೆ:

ನಿಗದಿತ ಮಾನದಂಡಗಳ ದಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು, ಸಮಸ್ಯೆ ಪರಿಹಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ನಿರಂತರ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಯನ್ನು ನಡೆಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ದಾಖಲೆ ಮತ್ತು ವರದಿ:

ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳು ಮತ್ತು ನಿರ್ಣಯಗಳನ್ನು ಆಡಿಟಿಂಗ್ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಮತ್ತು ಭವಿಷ್ಯದ ಉಲ್ಲೇಖಕ್ಕಾಗಿ ದಾಖಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಸಮಸ್ಯೆ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಕುರಿತು ನಿಯಮಿತ ವರದಿಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಣಾ ಸಂಸ್ಥೆಯು ಸಂಗ್ರಹಿಸಿ ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ನಡೆಯುತ್ತಿರುವ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಮತ್ತು ಸಮಸ್ಯೆ ನಿರ್ವಹಣಾ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿತ್ವವನ್ನು ನಿರ್ಣಯಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

ದೂರು ವರ್ಗಾವಣೆ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ:[1]

ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಮಯದೊಳಗೆ ದೂರು ಬಗೆಹರಿಯದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ LFL ಒದಗಿಸಿದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ಅವನು/ಅವಳು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ; ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಮತ್ತು ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು:

ಹಂತ	ಟಚ್ ಪಾಯಿಂಟ್‌ಗಳು /SPOC	ಸಂಪರ್ಕ ಮತ್ತು ಇಮೇಲ್ ಐಡಿಗಳು
ಹಂತ 1	ಗ್ರಾಹಕ ಬೆಂಬಲ ಟಚ್‌ಪಾಯಿಂಟ್	ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ: care@lendingkart.com ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ:18005720202 ವಾಟ್ಸಾಪ್:+917778867631
ಹಂತ 2	ಕುಂದುಕೊರತೆ ಅಧಿಕಾರಿ	ಅಜಿತಾ ಕೆ +91 6358874622 ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ರಜಾದಿನಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶುಕ್ರವಾರದವರೆಗೆ ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 10.30 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 6.00 ರವರೆಗೆ
ಹಂತ 3	ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ	ಅಜಿತಾ ಕೆ +91 7069087586 ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶುಕ್ರವಾರದವರೆಗೆ ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 10.30 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 6.00 ರವರೆಗೆ
ಹಂತ 4	4ನೇ ಹಂತ - ದೂರು ವರ್ಗಾವಣೆ	ಮಗೇಶ್ ಅಯ್ಯರ್ COO.escalation@lendingkart.com

ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ ಮತ್ತು ತಂಡವು ಕಚೇರಿ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ.

ಕುಂದುಕೊರತೆಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ನಂತರ, ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯು ದೂರು/ಕುಂದುಕೊರತೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಅಂತಿಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತಾರೆ. ಈ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ನಮಗೆ ಬರೆಯಬಹುದು. ನಾವು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಬೇಗ ಅವರಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತೇವೆ.

ದೂರು/ವಿವಾದವನ್ನು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಅಧಿಕಾರಿಯು ಕಾಲಮಿತಿಯೊಳಗೆ ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿಗೆ ಈ ಕೆಳಗೆ ನೀಡಲಾದ ಇಮೇಲ್ ಗೆ ಬರೆಯಬಹುದು

ಹೆಸರು	ಮಗೇಶ್ ಅಯ್ಯರ್
ಹುದ್ದೇ	ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ಮುಖ್ಯಸ್ಥ
ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ	COO.escalation@lendingkart.com

ಬಾಹ್ಯ ಒಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ:

ಒಂದು ತಿಂಗಳೊಳಗೆ ದೂರು/ವಿವಾದವನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ (ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅಥವಾ ಭಾಗಶಃ ತಿರಸ್ಕರಿಸಲಾಗಿದ್ದರೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು ಉತ್ತರವನ್ನು ಪಡೆಯದಿದ್ದರೆ), ಗ್ರಾಹಕರು ಒಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್ ಅಥವಾ ಉಪ ಒಂಬುಡ್ಸ್ ಮನ್‌ಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು:

ಆನ್‌ಲೈನ್ ಮೋಡ್ ಮೂಲಕ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು:

ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಪೋರ್ಟಲ್ ಮೂಲಕ ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ದಾಖಲಿಸಬಹುದು, ಅಂದರೆ, https://cms.rbi.org.in

ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಅಥವಾ ಭೌತಿಕ ವಿಧಾನದ ಮೂಲಕ ಮಾಡಲಾಗುವ ದೂರು:

RBI ಸೂಚಿಸಿದ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣೆಗೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಅಥವಾ ಭೌತಿಕವಾಗಿ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು–

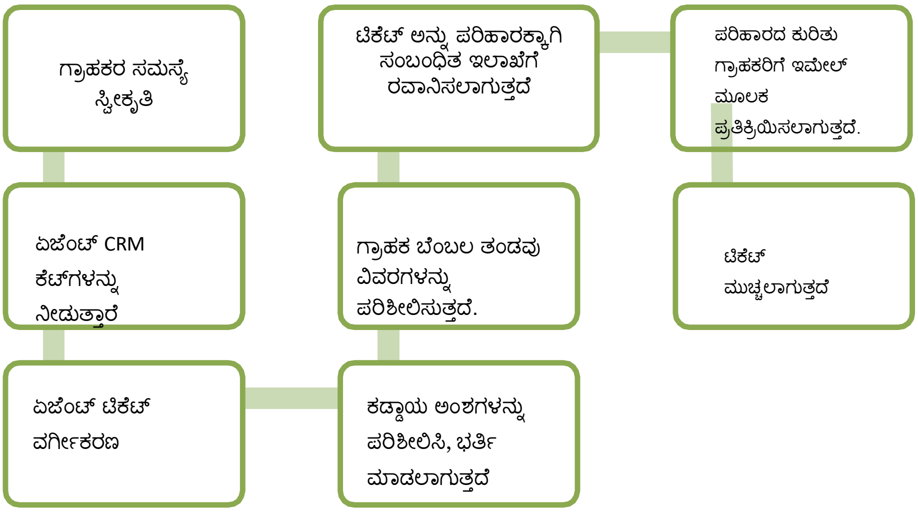
[1] ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯ ಹೆಸರು ಅಥವಾ ಹುದ್ದೆಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯಾದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚಿನ ಅನುಮೋದನೆಯ ಅಗತ್ಯವಿಲ್ಲದೆ ನೀತಿಯನ್ನು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಿ ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಶೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರ (CRPC) ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್
ಸೆಂಟ್ರಲ್ ವಿಸ್ಟಾ 4ನೇ ಮಹಡಿ, ಸೆಕ್ಟರ್ 17, ಚಂಡೀಗಢ – 160 017 ಇಮೇಲ್ – crpc@rbi.org.in ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ನಂ. –14448 (ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9:30 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 5:15 ರವರೆಗೆ)

CPGRAMS ಗೆ ದೂರು ವರ್ಗಾವಣೆ

ಕಂಪನಿಯು ಒದಗಿಸಿದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ (CPGRAMS) ಮೂಲಕ ಅಧಿಕೃತ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡುವ ಮೂಲಕ ದೂರುಗಳನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸಬಹುದು. https://pgportal.gov.in/.

ಸಮಸ್ಯೆ ನಿರ್ವಹಣಾ ಫ್ಲೋಚಾರ್ಟ್:



ಕಡ್ಡಾಯ ಪ್ರದರ್ಶನದ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು

ನಮ್ಮ ಎಲ್ಲಾ ಕಚೇರಿಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ನಮ್ಮ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ LFL ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ:
ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಸೂಕ್ತ ವ್ಯವಸ್ಥೆ.
ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು, ವಿಳಾಸ ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆಯ ಪ್ರದರ್ಶನ.
ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ/ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳ (ದೂರವಾಣಿ/ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಇ-ಮೇಲ್ ಐಡಿ) ಪ್ರದರ್ಶನ.
ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ವಿಧಾನದ ವಿವರಗಳು.
ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳು (ಇಂಗ್ಲಿಷ್, ಹಿಂದಿ ಮತ್ತು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ).
ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಘಟಕದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಗೆ ಒಪ್ಪುವಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳನ್ನು ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ.

ದೂರನ್ನು ಅವನ/ಅವಳ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಅವರು ಸೂಕ್ತ ಹಂತಗಳಿಗೆ ವರ್ಗಾವಣೆ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರು ಹಿರಿಯ ಅಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ದೂರು ನೀಡದಂತಹ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ತಲುಪುವುದು ಅಂತಿಮ ಪ್ರಯತ್ನವಾಗಿದ್ದರೂ, ಈ ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿ, ದೂರಿನ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಮತ್ತು ಉಲ್ಬಣಗೊಳ್ಳುವ ದೃಷ್ಟಿಕೋನದಿಂದ ಅವುಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿ ಅದರ ಪುನರಾವರ್ತನೆಯನ್ನು ತಡೆಗಟ್ಟಲು ನಾವು ಬಲವಾದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಿದ್ದೇವೆ.

ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟು

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

ನಮಗೆ ಬರುವ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸರಿಯಾದ ದೃಷ್ಟಿಕೋನದಿಂದ ನೋಡಿ, ಎಲ್ಲಾ ಸಂಭಾವ್ಯ ಕೋನಗಳಿಂದ ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಯಾವುದೇ ವಿಷಯದ ಬಗ್ಗೆ LFLನ ನಿಲುವಿನ ಸಂವಹನವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಕೆಲವು ರೀತಿಯ ಪ್ರಕರಣಗಳಿಗೆ, ಅದರಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳ ಸ್ವರೂಪದಿಂದಾಗಿ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸಮಯ ಬೇಕಾಗಬಹುದು, ಉದಾಹರಣೆಗೆ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಮರುಪಡೆಯಲು. LFL ಅಂತಹ ವಿಳಂಬದ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ, ದೂರಿನ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಸಮಯವನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವಲ್ಲಿ LFL ಯಾವುದೇ ಹೊಸ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಿದಾಗ, ಹೊಸ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಮಾರ್ಗಗಳನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸುವುದು ಸೇರಿದಂತೆ, ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಿದ ನೀತಿಯನ್ನು ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ/ಪರಿಷ್ಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಸಮಸ್ಯೆ ಪರಿಹಾರಗಳ ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿದೆ:

1	ಸಮಸ್ಯೆಗಳಿಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂಪರ್ಕ.	T
2	ಟಿಕೆಟ್ ಸಂಖ್ಯೆಯೊಂದಿಗೆ ಸ್ವಯಂ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಇಮೇಲ್ ಅನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.	24 ಗಂಟೆಗಳು
3	ಗ್ರಾಹಕರ ಅವಶ್ಯಕತೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ವಿಚಾರಣೆ / ವಿನಂತಿ / ದೂರು (ERC) ಎಂದು ಟ್ಯಾಗ್ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.	T+2 ದಿನಗಳು
4	ಸೇವಾ ವಿನಂತಿಯ (SR) ಪ್ರಕಾರವು ವಿಚಾರಣೆ ಆಗಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಿದ ನಂತರ ಅದನ್ನು ಮುಚ್ಚಲಾಗುತ್ತದೆ.	T+2 ದಿನಗಳು
5	SR ಪ್ರಕಾರವು ವಿನಂತಿ/ದೂರು ಆಗಿದ್ದರೆ, ಮುಂದಿನ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಾಗಿ ಅದನ್ನು ಆಯಾ ಕಾರ್ಯಗಳಿಗೆ ನಿಯೋಜಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.	T+2 ದಿನಗಳು
6	ವಿನಂತಿ SRಗೆ ಆಯಾ ತಂಡಗಳು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಿ SRಅನ್ನು ಮುಚ್ಚಲಾಗುತ್ತದೆ.	ಕೆಳಗಿನ ಕೋಷ್ಟಕದ ಪ್ರಕಾರ TAT
7	ಗ್ರಾಹಕರ ನೋಂದಾಯಿತ ಇಮೇಲ್ ಐಡಿಗೆ ಮುಕ್ತಾಯದ ಸಂವಹನವನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.	SR ಮುಚ್ಚುವಿಕೆಯ ನೈಜ ಸಮಯ

ಸಮಸ್ಯೆಗಳ TAT ವಿವರಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿವೆ:

1	ಖಾತೆಗಳ ಹೇಳಿಕೆ	T+5 ದಿನಗಳು
2	ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ಸ್ಥಿತಿ	T+7 ದಿನಗಳು
3	ಪಾವತಿ ದೃಢೀಕರಣ	T+7 ದಿನಗಳು
4	ವಿತರಣೆಯ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು	T+7 ದಿನಗಳು
5	EMI ಸಂಬಂಧಿತ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು	T+10 ದಿನಗಳು
6	ಸಾಲದ ಪೂರ್ವ ಮುಕ್ತಾಯ	T+10 ದಿನಗಳು
7	NOC ಪತ್ರ	T+10 ದಿನಗಳು
8	CIBIL ಸಂಬಂಧಿತ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು	T+21 ದಿನಗಳು
9	ಇತರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು	T+15 ದಿನಗಳು
10	ವಿಮೆ / ಟಿಪಿಪಿ ಸಂಬಂಧಿತ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು	T + 30 ದಿನಗಳು
11	ವಿಮೆ / ಟಿಪಿಪಿ ಸಂಬಂಧಿತ ದೂರುಗಳು	T+14 ದಿನಗಳು

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

ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗಳು/ CIBIL ಸಂಬಂಧಿತ ದೂರು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ:

ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (RBI) ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಸುತ್ತೋಲೆಯ ಪ್ರಕಾರ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ (CICಗಳು) ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿಚಾರಣೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಪರಿಷ್ಕೃತ ವಿಧಾನವನ್ನು ಕೆಳಗೆ ನೀಡಲಾಗಿದೆ:

ಸಂಕ್ಷೇಪಣಗಳು:

CIC: ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗಳು: CIBIL, Equifax, CRIF ಮತ್ತು Experian.

CI: ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಸಂಸ್ಥೆ: ಲೆಂಡಿಂಗ್‌ಕಾರ್ಟ್.

ಸಂವಹನದ ಚಾನಲ್ ಗಳು:

ಗ್ರಾಹಕರು ಅಥವಾ CICಗಳು ಲೆಂಡಿಂಗ್‌ಕಾರ್ಟ್ ಗ್ರಾಹಕ ಬೆಂಬಲ ತಂಡವನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತೆ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು:

ಇಮೇಲ್:care@lendingkart.com

ಟೋಲ್-ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ: 1800 5720202

ವಾಟ್ಸಾಪ್:+917778867631 (ವಾಟ್ಸಾಪ್ ಲಿಂಕ್)

ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಈ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ನಮಗೆ ಬರೆಯಿರಿ: ಲೆಂಡಿಂಗ್‌ಕಾರ್ಟ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್, ಇಂದ್ರಪ್ರಸ್ಥ ಬಿಸಿನೆಸ್ ಪಾರ್ಕ್, 6ನೇ ಮಹಡಿ, ಸರ್ಖೇಜ್ ರೋಜಾ ರಸ್ತೆ, ಮಕಾರ್ಬಾ, ಅಹಮದಾಬಾದ್ – 380 051.

ವಿಚಾರಣೆಗಳ ನಿರ್ವಹಣೆ:

ಗ್ರಾಹಕರು ಅಥವಾ CIC ಗಳಿಂದ ವಿಚಾರಣೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ ಗ್ರಾಹಕ ಬೆಂಬಲ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರು ವಿನಂತಿ ಅಥವಾ ದೂರನ್ನು ದಾಖಲಿಸುತ್ತಾರೆ.

ನೋಂದಾಯಿಸದ ಚಾನೆಲ್ ಮೂಲಕ ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದರೆ, ಯಾವುದೇ ಅಗತ್ಯ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ (ಅನ್ವಯಿಸಿದರೆ) ದೂರುದಾರರ ನೋಂದಾಯಿತ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು (ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಥವಾ ಯುಪಿಐ ವಿವರಗಳನ್ನು) ಕೇಳಲಾಗುತ್ತದೆ.

ದೂರುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ:

ಅಗತ್ಯ ಕ್ರಮ ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸೂಕ್ತ ಇಲಾಖೆಗೆ ರವಾನಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಒಮ್ಮೆ ಸಮಸ್ಯೆ ಬಗೆಹರಿದ ನಂತರ, ಗ್ರಾಹಕರು ಅಥವಾ CICಗೆ ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಬೆಂಬಲ ತಂಡವನ್ನು ನಿರಂತರವಾಗಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ನಂತರ ಲೆಂಡಿಂಗ್‌ಕಾರ್ಟ್‌ನ CRM ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ಮುಚ್ಚಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಪರಿಹಾರ ಮತ್ತು ಅನುಸರಣೆ:

CICಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ವಿಚಾರಣೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳ ಕಾಲಮಿತಿಯೊಳಗೆ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ..

CIC-ಸಂಬಂಧಿತ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಗರಿಷ್ಠ ಟರ್ನ್ ಅರೌಂಡ್ ಸಮಯ (TAT) 30 ದಿನಗಳು: ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಇನ್‌ಸ್ಟಿಟ್ಯೂಟ್‌ಗಳಿಗೆ (ಲೆಂಡಿಂಗ್‌ಕಾರ್ಟ್) 21 ದಿನಗಳು ಮತ್ತು ವಿವರಗಳನ್ನು ನವೀಕರಿಸಲು CIC ಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ 9 ದಿನಗಳು.

ಪರಿಹಾರ ಮತ್ತು ವಿಳಂಬಗಳು:

ಪರಿಹಾರದಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ವಿಳಂಬವಾದರೆ ದಿನಕ್ಕೆ INR 100 ಪರಿಹಾರ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದು. ಇದನ್ನು ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ತಂಡವು (CI/CIC) ಉಂಟಾದ ಅನಾನುಕೂಲತೆಯನ್ನು ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡು, ಪಾವತಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.

ಪರಿಹಾರದ ನಂತರ, ಯಾವುದೇ ವಿಳಂಬವಾದರೆ, CI/CIC ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಒಟ್ಟು ವಿಳಂಬದ ದಿನಗಳು ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಪರಿಹಾರದ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

ದಾಖಲೆ ಮತ್ತು ಸಂವಹನ:

ಪರಿಹಾರದ ನಂತರ, CIC ವರದಿಗಳಲ್ಲಿನ ನವೀಕರಣಗಳನ್ನು CIC/CI ದೂರುದಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು.

CIC ವಿಷಯಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಅಧಿಕೃತ ಸಂವಹನಗಳನ್ನು ಲೆಂಡಿಂಗ್‌ಕಾರ್ಟ್‌ನಲ್ಲಿರುವ CIC ನೋಡಲ್ ಕಚೇರಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ನಿಷೇಧಿತ ದೂರುಗಳು:

ಆಂತರಿಕ ಆಡಳಿತ, ಮಾನವ ಸಂಪನ್ಮೂಲ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು, ಸಿಬ್ಬಂದಿ ವೇತನ, ವಾಣಿಜ್ಯ ನಿರ್ಧಾರಗಳು, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಸ್ಕೋರ್‌ಗಳು/ಮಾದರಿಗಳ ಮೇಲಿನ ವಿವಾದಗಳು ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಾಲಯಗಳು ಅಥವಾ ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿಗಳಂತಹ ಇತರ ವೇದಿಕೆಗಳು ಈಗಾಗಲೇ ಪರಿಹರಿಸಿರುವ ಪ್ರಕರಣಗಳ ಕುರಿತಾದ ದೂರುಗಳನ್ನು SOP ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ.

ಈ ಪರಿಷ್ಕೃತ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು CIC -ಸಂಬಂಧಿತ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಫಿನ್‌ಟೆಕ್ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳಿಗಾಗಿ ಆರ್‌ಬಿಐನ ನಿಯಂತ್ರಕ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಮಾಡುತ್ತದೆ.

CIC ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ವಿವರಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿವೆ.

ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಹೆಸರು	CIC ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು	CIC ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ	CIC ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆ
ಲೆಂಡಿಂಗ್‌ಕಾರ್ಟ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್	ಕೇತನ್ ಸಾಲಿ	sali.ketan@lendingkart.com	7069087586

ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ದಿನ:

"**RE**ಗಳಿಂದ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರದ ಗುಣಮಟ್ಟ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ " ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ದೃಢಪಡಿಸಿ, ಬಲಪಡಿಸಲು, ಮಾರ್ಚ್ **13, 2025** ರಂದು **RBI** ಹೊರಡಿಸಿದ ಸುತ್ತೋಲೆಯ ಪ್ರಕಾರ, ಲೆಂಡಿಂಗ್‌ಕಾರ್ಟ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (**LFL)** ಪ್ರತಿ ತಿಂಗಳಿಗೊಮ್ಮೆ ಆಚರಿಸಲಾಗುವ ಮೀಸಲಾದ "ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ದಿನ"ವನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸಿದೆ. ಈ ನಿಗದಿತ ದಿನದಂದು, ಗ್ರಾಹಕರು ಯಾವುದೇ LFL ಶಾಖೆ ಅಥವಾ ಕಚೇರಿಗೆ ನಿಗದಿತ ಅಪಾಯಿಂಟ್‌ಮೆಂಟ್ ಅಗತ್ಯವಿಲ್ಲದೇ ಭೇಟಿ ನೀಡಿ ತಮ್ಮ ಕಳವಳ ಅಥವಾ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸಲು ನಿಯೋಜಿತ ಹಿರಿಯ ಅಧಿಕಾರಿಯೊಂದಿಗೆ ನೇರವಾಗಿ ಸಂವಹನ ನಡೆಸಬಹುದು. ಈ ಉಪಕ್ರಮವು ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚಿನ ಪಾರದರ್ಶಕತೆ, ಪ್ರವೇಶಸಾಧ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಸ್ಪಂದಿಸುವಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ದಿನದ ಕುರಿತು ಇಮೇಲ್ ಸಂವಹನವನ್ನು ನಿಗದಿತ ದಿನಾಂಕಕ್ಕಿಂತ ಒಂದು ವಾರ ಮೊದಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅವರ ನೋಂದಾಯಿತ ಇಮೇಲ್ ವಿಳಾಸಗಳಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ವಿಧಿಸಲಾದ ಅತಿಯಾದ ಬಡ್ಡಿಯ ನಿಯಂತ್ರಣ.

ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳಿಗೆ ವಿಧಿಸಬೇಕಾದ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ನಿಧಿಯ ವೆಚ್ಚ, ಮಾರ್ಜಿನ್ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಪ್ರೀಮಿಯಂನಂತಹ ಸಂಬಂಧಿತ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಬಡ್ಡಿದರ ಮಾದರಿಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ. ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಬಡ್ಡಿದರವು ಸಾಲಗಾರನ ಅಪಾಯದ ಶ್ರೇಣೀಕರಣವನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿರುತ್ತದೆ, ಅಂದರೆ ಆರ್ಥಿಕ ಶಕ್ತಿ, ವ್ಯವಹಾರ, ವ್ಯವಹಾರದ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ನಿಯಂತ್ರಕ ಪರಿಸರ, ಸ್ಪರ್ಧೆ, ಸಾಲಗಾರನ ಹಿಂದಿನ ಇತಿಹಾಸ ಇತ್ಯಾದಿ. ಸಾಲದ ಸಂಪೂರ್ಣ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಬಡ್ಡಿದರ ಮತ್ತು ಒಟ್ಟು ಬಡ್ಡಿಯ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು, ಇದರಿಂದಾಗಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ನಿಖರವಾದ ಬಡ್ಡಿ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಿದಂತಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು LFLನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿಯೂ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ನೋಡಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ. ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಇನ್ನಾವುದರಲ್ಲಿಯೇ ಆಗಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾದ ಈ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಡ್ಡಿದರಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಯಾದಾಗಲೆಲ್ಲಾ ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿದರವು ವಾರ್ಷಿಕ ದರವಾಗಿದ್ದು, ಸಾಲಗಾರನ ಖಾತೆಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ನಿಖರವಾದ ದರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಅವನಿಗೆ ತಿಳಿದಿರುತ್ತದೆ.

ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸಂಸ್ಕರಣೆ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು LFL ಮಂಡಳಿಯು ಸೂಕ್ತವಾದ ಆಂತರಿಕ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸಿದೆ. ಹೆಚ್ಚಿನ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ, ದಯವಿಟ್ಟು ಲೆಂಡಿಂಗ್‌ಕಾರ್ಟ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಬಡ್ಡಿದರ ಮತ್ತು ದಂಡ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳ ನೀತಿಯನ್ನು ನೋಡಿ.

ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮೊತ್ತದ ವಿಲೇವಾರಿ

ಎ. ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮೊತ್ತವು ಸಾಲಗಾರರು ತಕ್ಷಣದ ಮುಂದಿನ ಮೂರು (3) ಸಮಾನ ಮಾಸಿಕ ಕಂತುಗಳಿಗೆ ("EMIs") ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಒಟ್ಟು ಮೊತ್ತವನ್ನು ಮೀರಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಆ ಮೊತ್ತಕ್ಕೆ ಸಮನಾಗಿದ್ದರೆ: ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮೊತ್ತದ ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ಕುರಿತಾಗಿ ಸಾಲದಾತರು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಇ-ಮೇಲ್ ಮೂಲಕ (ನೋಂದಾಯಿತ ಇಮೇಲ್ ವಿಳಾಸ) ತಿಳಿಸಿ, ಈ ಆಯ್ಕೆಗಳನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. (i) 10 ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಗಳ ಒಳಗಾಗಿ ಸಾಲದಾತರಿಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸಲು care@lendingkart.com ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ 1800-572-0202ಗೆ ಕರೆ ಮಾಡುವ; ಅಥವಾ (ii) ಸಾಲದ ಬಾಕಿ ಇರುವ ಅಸಲು ಮೊತ್ತಕ್ಕೆ ಪ್ರತಿಯಾಗಿ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಹೊಂದಿಸಲು ಸಾಲದಾತರಿಗೆ ವಿನಂತಿಸುವ ಆಯ್ಕೆ.

ಸಾಲದಾತರು ಇಮೇಲ್ ಕಳುಹಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 10 ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಬರದಿದ್ದರೆ, ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಸಾಲದ ಬಾಕಿ ಇರುವ ಅಸಲು ಮೊತ್ತಕ್ಕೆ ಸರಿಹೊಂದಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. EMI ಗಳ ಸಂಖ್ಯೆಯಲ್ಲಿನ ಕಡಿತ ಅಥವಾ ಕಡಿಮೆಯಾದ EMI

ಮೊತ್ತವನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಿ ಪರಿಷ್ಕೃತ ಮರುಪಾವತಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು 3 ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಬಿ. ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮೊತ್ತವು ಸಾಲಗಾರರು ಮುಂದಿನ ಮೂರು (3) EMI ಗಳಿಗೆ ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಒಟ್ಟು ಮೊತ್ತಕ್ಕಿಂತ ಕಡಿಮೆಯಿದ್ದರೆ: ಸಾಲದಾತರು ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಸಾಲದ ನಂತರದ EMI ಗಳಿಗೆ ಸರಿಹೊಂದಿಸುತ್ತಾರೆ.

ಈಗಾಗಲೇ ಮುಚ್ಚಿದ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮೊತ್ತವಿದ್ದರೆ: ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಇತ್ಯರ್ಥ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಿತ ಮನ್ನಾಗಳು ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮರುಪಾವತಿಯನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಯಾವುದೇ ವಿನಾಯಿತಿಗಳು, ಮರುಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಮನ್ನಾಗೆ ಇದ್ದಲ್ಲಿ, ಮುಖ್ಯ ಸಂಗ್ರಹ ಅಧಿಕಾರಿ / ಕಾರ್ಯಾಚರಣಾ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರೊಂದಿಗೆ ಪರಿಶೀಲಿಸಿ ಅದನ್ನು ಅನುಮೋದಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.

ಗ್ರಾಹಕ ಸಂವಹನ

ಬಹು ಸಾಲದ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮೊತ್ತ ಕಂಡುಬಂದಲ್ಲಿ, ಇತರ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿನ ಬಾಕಿಗಳಿಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮೊತ್ತದ ಪ್ರಸ್ತಾವಿತ ಹಂಚಿಕೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

1. 10 ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಬರದಿದ್ದರೆ, ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಿದ ಹಂಚಿಕೆಯನ್ನು ನಡೆಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
2. ಗ್ರಾಹಕರು ಮರುಪಾವತಿಯನ್ನು ದೃಢೀಕರಿಸಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕ ಬೆಂಬಲ ತಂಡವು ಟಿಕೆಟ್ ಅನ್ನು ರಚಿಸುವ ಮೂಲಕ ಮರುಪಾವತಿಯನ್ನು ಅದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ.

ಕೋಡ್ ವಿಮರ್ಶೆ

ಮಂಡಳಿಯು ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯ ಅನುಸರಣೆ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ಹಂತಗಳ ನಿರ್ವಹಣೆಯಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯ ವಾರ್ಷಿಕ ಪರಿಶೀಲನೆಯನ್ನು ನಡೆಸುತ್ತದೆ. ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯು ಪ್ರತಿ ಆರು ತಿಂಗಳಿಗೊಮ್ಮೆ ಈ ಸಂಹಿತೆಯ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿ, ಅಂತಹ ಪರಿಶೀಲನೆಯ ಕ್ರೋಢೀಕೃತ ವರದಿಯನ್ನು ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು.