ലെൻഡിങ് കാർട്ട് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ്

ന്യായ പ്രവർത്തന കോഡ്

പോളിസി തലക്കെട്ട്	പോളിസി പേര്
പോളിസി ഉടമ	കസ്റ്റമർ സർവീസ് ടീം
യഥാർത്ഥ ഇഷ്യൂ തീയതി	മെയ് 14, 2015
പുതുക്കിയ തീയതി	ജൂലൈ 24, 2025
പുതുക്കൽ പ്രാബല്യത്തിൽ വന്ന തീയതി	ജൂലൈ 24, 2025
അടുത്ത അവലോകന തീയതി	ജൂലൈ 24, 2026
പോളിസി വേർഷൻ	14
പുറമെ നിന്നുള്ള കൺസൾട്ടന്റ് പ്രവർത്തനപരമായ വശങ്ങൾ പരിശോധിച്ചോ	അതെ / ഇല്ല
ബോർഡ് അംഗീകരിച്ചോ	അതെ
നിയന്ത്രണ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ/ അറിയിപ്പുകൾ/ സർക്കുലറുകൾ	• **2023** ഒക്ടോബർ **19**-ന് പുറപ്പെടുവിച്ച മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻ - റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (ബാങ്കിംഗ് ഇതര ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനി - സ്കെയിൽ അധിഷ്ഠിത നിയന്ത്രണം) നിർദേശങ്ങൾ, **2023**, കാലാകാലങ്ങളിൽ ഭേദഗതി ചെയ്തത്. • **2025** മെയ് **8** ന് പുറപ്പെടുവിച്ച റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (ഡിജിറ്റൽ വായ്പ) നിർദ്ദേശങ്ങൾ, **2025**, കാലാകാലങ്ങളിൽ ഭേദഗതി ചെയ്തത്. • **2025** മാർച്ച് **13**-ന് പുറപ്പെടുവിച്ച **'RE**മാരുടെ പരാതി പരിഹാരത്തിന്റെ ഗുണനിലവാരം നിരീക്ഷിക്കൽ**'** സംബന്ധിച്ച **RBI** നിർദേശം കാലാകാലങ്ങളിൽ ഭേദഗതി ചെയ്തത്. • മാസ്റ്റർ നിർദ്ദേശം - 2025 ജനുവരി 06-ന് പുറപ്പെടുവിച്ച, കാലാകാലങ്ങളിൽ ഭേദഗതി വരുത്തിയ, റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ റിപ്പോർട്ടിംഗ്) നിർദ്ദേശങ്ങൾ, 2025.

ഒപ്പിടൽ അധികാരി	പദവി	തീയതി	ഒപ്പ്
ബോർഡ് അംഗീകാരം			
ബോർഡ് ഓഫ് ഡയറക്ടേഴ്സ്	ബോർഡ് അംഗങ്ങൾ	ജൂലൈ 24, 2025	
ശുപാർശ ചെയ്തത്			
ഓഡിറ്റ് കമ്മിറ്റി	ഓഡിറ്റ് കമ്മിറ്റിയിലെ അംഗങ്ങൾ	ജൂലൈ 24, 2025	
മാനേജ്മെന്റ് അംഗീകാരം			
ശ്രീ.പ്രശാന്ത് ജോഷി	CEO	ജൂൺ 05, 2025	
പുനഃ പരിശോധിച്ചത്			
ശ്രീ.ദീപാൻഷു രാജ് പുരോഹിത്	ചീഫ് ബിസിനസ് ഓഫീസർ	മെയ് 28, 2025	
ശ്രീമതി.ആകാംഷ സിംഗ്	ചീഫ് കംപ്ലയൻസ് ഓഫീസർ	ഏപ്രിൽ24, 2025	
ശ്രീമതി. അജിത കെ	വൈസ് പ്രസിഡന്റ്, കസ്റ്റമർ സർവീസ്	മാർച്ച് 25, 2025	
ഉണ്ടാക്കിയത്/മാറ്റിയത്			
ശ്രീ.സാലി കേതൻ	കസ്റ്റമർ സർവീസ് ടീം	മാർച്ച് 21, 2025	

വേർഷൻ നിയന്ത്രണം

ക്ര. നം.	വേർഷൻ	മാറ്റത്തിന്റെ വിവരണം	പ്രാബല്യത്തിൽ വന്ന തീയതി
1	V1.0	FPC ഉണ്ടാക്കി	14/05/2015
2	V1.1	പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്തു. CIC നഷ്ടപരിഹാരം ചേർത്തു.	13/06/2024
3	V1.2	1. വായ്പകൾക്കായുള്ള കീ ഫാക്ടസ് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് (KFS) ചേർത്തു (പേജ് 6), 2. കുടിശിക കളക്ഷൻ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്തു (പേജ് 7), 3. പലിശ നിരക്കും പിഴയും മറ്റ് ചാർജുകളും സംബന്ധിച്ച നയവും ചേർത്തു (പേജ് 7), 4. 4. ഫ്ലോട്ടിംഗ് പലിശ നിരക്ക് വായ്പകൾ ചേർത്തു (ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്ക് വായ്പകൾക്ക് മാത്രം ബാധകം) (പേജ് 7) 5. അമിത പലിശ ഈടാക്കുന്നതിനുള്ള നിയന്ത്രണത്തിന് കീഴിലുള്ള പലിശ നിരക്ക് നയ ലിങ്ക് അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്തു (പേജ് 14). 6. കസ്റ്റമർ കോൺടാക്റ്റ് പോയിന്റുകളിൽ നിന്ന് ചാറ്റ് ഓപ്ഷൻ നീക്കം ചെയ്തു (പേജ് 9,10 & 13) 7. അവസാന പ്രതികരണം 30 പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങളിൽ നിന്ന് 30 ദിവസമായി മാറ്റി (പേജ് 10). 8. CPGRAMS വിവരങ്ങൾ ചേർത്തു (പേജ് 11). 9. CI & CIC ചുരുക്കെഴുത്ത് നിർവചിച്ചു (പേജ് 13). 10. പരാതി ദിന ക്ലോസ് ചേർത്തു (പേജ് 14). 11. 11. ചോദ്യങ്ങളുടെ ഇൻഷുറൻസ് TAT പുതുക്കി (പേജ് 13) 12. പരാതികൾക്ക് ഇൻഷുറൻസ് TAT ചേർത്തു (പേജ് 13) 13. 13. എസ്കലേഷൻ ലെവൽ 4, CBO എസ്കലേഷനിൽ നിന്ന് "ലെവൽ 4 എസ്കലേഷൻ" ആയി മാറ്റി, ഏതെങ്കിലും പേരിലോ പദവിയിലോ ഉള്ള മാറ്റങ്ങൾ സൂചിപ്പിക്കുന്ന ഒരു ഫുട്നോട്ട് ചേർത്തു. (പേജ് 11) 14. 14. എസ്കലേഷൻ ലെവൽ 4 ന്റെ പേര് ദിപാൻഷു രാജ് പുരോഹിത് എന്നതിൽ നിന്ന് മാഗേഷ് അയ്യർ എന്നാക്കി മാറ്റി, ഇമെയിൽ വിലാസം COO.escalation@lendingkart.com തന്നെ തുടരുന്നു (പേജ് 11)	24/07/2025

ഉള്ളടക്കം

ഉദ്ദേശ്യം 7
പ്രധാന നിർവ്വചനങ്ങൾ.. 7
ലക്ഷ്യം... 7
പ്രതിബദ്ധത 8
വായ്പകൾക്കുള്ള അപേക്ഷകളും അവയുടെ പ്രോസസ്സിംഗും.. 8
ലോൺ വിലയിരുത്തലും നിബന്ധനകളും/വ്യവസ്ഥകളും.. 9
ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമിൽ നിന്നുള്ള വായ്പ 10
ലോണുകൾക്കുള്ള കീ ഫാക്ട് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് (KFS)... 11
വായ്പകളുടെ വിതരണം (നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ). 12
കുടിശിക പിരിവ്... 12
പലിശ നിരക്കും പിഴയും മറ്റ് ചാർജുകളും 13
ഫ്ലോട്ടിംഗ് പലിശ നിരക്ക് വായ്പകൾ (ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്ക് വായ്പകൾക്ക് മാത്രം ബാധകം).. 13
മറ്റ് മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ... 13
ശാരീരിക/കാഴ്ച വെല്ലുവിളി നേരിടുന്നവർക്ക് NBFCകൾ നൽകുന്ന വായ്പാ സൗകര്യങ്ങൾ... 14
പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം 14
ഉദ്ദേശ്യം/പ്രധാന പ്രതിബദ്ധതകൾ 15
ഉപഭോക്തൃ അന്വേഷണങ്ങൾ/പരാതികൾ/ അന്യായങ്ങൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള ഉപാധികൾ.. 15
ഉപഭോക്തൃ കോൺടാക്റ്റ് പോയിന്റുകൾ:... 16
ഉപഭോക്തൃ അന്വേഷണങ്ങൾ രേഖപ്പെടുത്തലും കൈകാര്യം ചെയ്യലും: 16
അറിയിപ്പും ആശയവിനിമയവും:.. 17
പ്രതികരണ സമയം (TAT):.. 17
പ്രതികരണ രീതി:... 17
നിരീക്ഷണവും ഉയർന്ന തലത്തിലേക്ക് ഉന്നയിക്കലും:.. 17
ഡോക്യുമെന്റേഷനും റിപ്പോർട്ടിംഗും: 17
ഉയർന്ന തലത്തിലേക്ക് ഉന്നയിക്കാനുള്ള മാർഗം: 17
ബാഹ്യ ഓംബുഡ്സ്മാൻ പ്രക്രിയ: 18
അന്വേഷണങ്ങൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള ഫ്ലോചാർട്ട്:... 19
നിർബന്ധിത പ്രദർശന ആവശ്യകതകൾ.. 19
സമയ പരിധി 20
ആശയവിനിമയ മാർഗങ്ങൾ: 22
അന്വേഷണങ്ങൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നത്: 22

പരാതികൾ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുന്നത്:..22
പരിഹാരവും തുടർനടപടികളും:..22
നഷ്ടപരിഹാരവും കാലതാമസവും: 22
ഡോക്യുമെന്റേഷനും ആശയവിനിമയവും:..23
നിരോധിച്ച പരാതികൾ: 23
പരാതി പരിഹാര ദിനം:..23
അമിത തുക നടപടികൾ..24
കോഡിന്റെ അവലോകനം..25

ഉദ്ദേശ്യം

ബാങ്കിംഗ് ഇതര ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനികൾ (NBFC)ക്കുള്ള ന്യായ പ്രവർത്തന കോഡിനെക്കുറിച്ചുള്ള മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (RBI) പുറപ്പെടുവിച്ചിട്ടുണ്ട്, അതുവഴി അവരുടെ ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപെടുമ്പോൾ ന്യായമായ ബിസിനസ്സിനും കോർപ്പറേറ്റ് സമ്പ്രദായങ്ങൾക്കും മാനദണ്ഡങ്ങൾ 2023 ഒക്ടോബർ 19 ലെ മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻ - ബാങ്കിംഗ് ഇതര ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനി - സ്കെയിൽ ബേസ്ഡ് റെഗുലേഷൻ ഡയറക്ഷൻസ്, 2023 ലെ അദ്ധ്യായം VII (കാലാകാലങ്ങളിൽ പരിഷ്കരിച്ചതും ഭേദഗതി ചെയ്തതും അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്തതും) പ്രകാരം നിശ്ചയിച്ചിരിക്കുന്നു

ലെൻഡിങ് കാർട്ട് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ് (ഇനി മുതൽ 'കമ്പനി' അല്ലെങ്കിൽ 'LFL' എന്ന് പ്രതിപാദിക്കപ്പെടുന്നു) RBI യിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്തിട്ടുള്ള മിഡിൽ ലെയർ (NBFC ML) ആയി തരംതിരിച്ചിരിക്കുന്ന ഒരു ബാങ്കിംഗ് ഇതര ധനകാര്യ കമ്പനിയാണ്, കൂടാതെ മുകളിൽ പറഞ്ഞ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ അനുസരിച്ച് കമ്പനി ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപെടുമ്പോൾ പാലിക്കേണ്ട ന്യായമായ രീതികൾ / മാനദണ്ഡങ്ങൾക്കായുള്ള തത്വങ്ങൾ രൂപപ്പെടുത്തുന്നതിന് ഇനിപ്പറയുന്ന ന്യായ പ്രവർത്തന കോഡ് (FPC' അല്ലെങ്കിൽ 'കോഡ്') പ്രാവർത്തികമാക്കേണ്ടതുണ്ട്. ഇത് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വിവരങ്ങൾ നൽകുകയും കമ്പനി ദൈനംദിന അടിസ്ഥാനത്തിൽ അവരുമായി എങ്ങനെ ഇടപെടുമെന്ന് വിശദീകരിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു.

സോഷ്യൽ മീഡിയയിലോ മറ്റേതെങ്കിലും മാധ്യമത്തിലോ ഏത് പരാതികൾ/അന്വേഷണങ്ങൾ പോസ്റ്റ് ചെയ്യുന്നവർ ഉൾപ്പെടെ എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കൾക്കും ഈ കോഡ് ബാധകമാണ്, കൂടാതെ ആവശ്യാനുസരണം താഴെ പറയുന്ന പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളിൽ ബന്ധപ്പെടാൻ കമ്പനി എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കളെയും പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നു.

പ്രധാന നിർവ്വചനങ്ങൾ

1. ബോർഡ്: LFLന്റെ ഡയറക്ടർ ബോർഡ് എന്നാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്.
2. വായ്പ എടുക്കുന്നയാൾ/ഉപഭോക്താവ്: LFL-ന്റെ നിലവിലുള്ളതോ സാധ്യതയുള്ളതോ ആയ വായ്പ എടുക്കുന്നവരെയോ/ഉപഭോക്താക്കളെയോ അർത്ഥമാക്കും.

ലക്ഷ്യം

കോഡ് വികസിപ്പിച്ചതിന്റെ ലക്ഷ്യം ഇനി പറയുന്നതാണ്:

- ഉപഭോക്താക്കളുമായി നീതിയുക്തവും സൗഹാർദ്ദപരവുമായ ബന്ധം പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നതിനായി അവരുമായി ഇടപെടുമ്പോൾ ന്യായമായ രീതികൾ ഉറപ്പാക്കുക..
- കൂടുതൽ സുതാര്യത, ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഉത്പന്നത്തെക്കുറിച്ച് നന്നായി മനസിലാക്കാനും വിവേകപൂർവ്വമായ തീരുമാനങ്ങൾ എടുക്കാനും സഹായിക്കുന്നു..

- കമ്പനിയിൽ ഉപഭോക്താവിന്റെ വിശ്വാസം വളർത്തുന്നു.
- ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപഴകുന്നതിൽ ന്യായമായ മാനദണ്ഡങ്ങൾ സ്ഥാപിച്ചുകൊണ്ട് നല്ലതും നീതിയുക്തവും സുതാര്യവുമായ ബിസിനസ്സ് രീതികൾ പിന്തുടരുക.
- ഉയർന്ന പ്രവർത്തന നിലവാരം കൈവരിക്കുന്നതിന്, ന്യായമായ മത്സരത്തിലൂടെ വിപണി ശക്തികളെ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക.
- ആവശ്യമുള്ളിടത്ത്, വീണ്ടെടുക്കലും നടപ്പാക്കലും നിയമാനുസൃതമായ നടപടിക്രമങ്ങൾ പാലിച്ച് നടത്തുക.
- ന്യായമായ രീതികളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് RBI നിർദ്ദേശിക്കുന്ന ബാധകമായ നിയമങ്ങൾ പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക.
- ഡിജിറ്റലായോ അല്ലാതെയോ ലഭിക്കുന്നവ ഉൾപ്പെടെ, കമ്പനി നൽകുന്ന എല്ലാ ഉത്പന്നങ്ങൾക്കും ഈ കോഡ് ഒരേപോലെ ബാധകമായിരിക്കും.

പ്രതിബദ്ധത

ശരിയായും ന്യായമായും പ്രവർത്തിക്കുന്നതിനും ഈ മേഖലയിൽ നിലവിലുള്ള മാനദണ്ഡങ്ങൾ പാലിക്കുന്നതിനും LFL എപ്പോഴും പരമാവധി ശ്രമിക്കും.
വായ്പ എടുക്കുന്നവരുമായി ആശയവിനിമയം നടത്തുമ്പോൾ LFL എല്ലാ പ്രസക്തമായ നിയമങ്ങളും ചട്ടങ്ങളും പാലിക്കുകയും സമഗ്രതയുടെയും സുതാര്യതയുടെയും ധാർമ്മിക തത്വങ്ങൾ പാലിക്കുകയും ചെയ്യും.
ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപഴകുമ്പോൾ, ഇംഗ്ലീഷിലോ ഹിന്ദിയിലോ അല്ലെങ്കിൽ ഉചിതമായ പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ ഇനി പറയുന്ന കാര്യങ്ങളെ പറ്റി വ്യക്തമായ വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നതിന് ആവശ്യമായ എല്ലാ നടപടികളും കമ്പനി സ്വീകരിക്കും:
- തങ്ങളുടെ വിവിധ ഉത്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും.
- നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും, പലിശ നിരക്കുകൾ/സേവന നിരക്കുകൾ.
- ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ലഭ്യമായ ആനുകൂല്യങ്ങളും, എന്തെങ്കിലും പ്രത്യാഘാതങ്ങൾ ഉണ്ടെങ്കിൽ അവയും.
- എന്തെങ്കിലും സംശയങ്ങൾ ഉണ്ടെങ്കിൽ, അവക്ക് ഉത്തരം നൽകാൻ ബന്ധപ്പെടേണ്ട ആളുകൾ.

കോഡ് കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാക്കും.
വായ്പ എടുത്തവരുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വിവരങ്ങൾ LFL കർശനമായി രഹസ്യമായി കണക്കാക്കും, കൂടാതെ നിയമം അനുശാസിക്കുന്നതോ കടം വാങ്ങുന്നയാൾ ഒഴിവാക്കിയതോ അനുവദിക്കുന്നതോ ഒഴികെ ഒരു വിവരവും പങ്കിടില്ല.
വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക് അവരുടെ അക്കൗണ്ടിനെക്കുറിച്ച് അറിയാനുള്ള അവകാശത്തെ കുറിച്ചും അവർക്ക് ലഭ്യമായ സൗകര്യങ്ങളെക്കുറിച്ചും LFL അവരെ അറിയിക്കുന്നതിന് ആവശ്യമായ നടപടികൾ സ്വീകരിക്കും.
ഏതെങ്കിലും ഇടപാടിൽ ഏർപ്പെടുന്നതിന് മുമ്പ് പലിശ നിരക്കുകൾ, നിരക്കുകൾ, കണക്കുകൂട്ടൽ രീതി തുടങ്ങിയ എല്ലാ സാമ്പത്തിക വിവരങ്ങളും എൽഎഫ്എൽ അതിന്റെ കടം വാങ്ങുന്നവരെ അറിയിക്കും.

വായ്പകൾക്കുള്ള അപേക്ഷകളും അവയുടെ പ്രോസസ്സിംഗും

സാമ്പത്തിക വിപണി ബിസിനസിൽ പരിചയസമ്പന്നരും അറിവുള്ളവരുമായ ഇടത്തരം വലിയ കോർപ്പറേറ്റ് ക്ലയന്റുകളെ അപേക്ഷിച്ച്, വായ്പ

എടുക്കുന്നയാൾക്ക് സഹായം ആവശ്യമായി വരുന്ന MSME വിഭാഗത്തിലെ ഉപഭോക്താക്കൾക്കാണ് LFL പ്രധാനമായും ബിസിനസ് ലോണുകൾ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്നത്. "അപ്‌വേർഡ്സ്" എന്ന ബ്രാൻഡ് പേരിൽ LFL പേഴ്സണൽ ലോണുകളും വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്നു.
സാധാരണ ബിസിനസ്സിൽ, വായ്പ ലഭിക്കുന്നതിന് പാലിക്കേണ്ട പ്രക്രിയയും നടപടിക്രമവും സംബന്ധിച്ച് വായ്പ എടുക്കുന്നവർക്ക് നിർദേശങ്ങൾ നൽകാൻ LFL എപ്പോഴും ശ്രമിക്കും.
LFL-ന്റെ 'വായ്പാ അപേക്ഷയിൽ / ഉചിതമായ രേഖകളിൽ' വായ്പ എടുക്കുന്നയാൾ സമർപ്പിക്കേണ്ട എല്ലാ വിവരങ്ങളും / വായ്പ എടുക്കുന്നയാളുടെ താത്പര്യത്തെ ബാധിക്കുന്ന എല്ലാ വിവരങ്ങളും ഉൾപ്പെടും. മറ്റ് ബാങ്കിംഗ് ഇതര ഫിനാൻസ് കമ്പനികൾ (NBFC കൾ) വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന സമാന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളുമായി അർത്ഥവത്തായ താരതമ്യം നടത്തുന്നതിനും ഈ താരതമ്യത്തെ അടിസ്ഥാനമാക്കി വിവേകപൂർണമായ ഒരു തീരുമാനം എടുക്കുന്നതിനും വായ്പ എടുക്കുന്നയാൾക്ക് സൗകര്യമൊരുക്കുന്നതിന് ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ LFL നൽകും. കൂടാതെ, കരാറിന്റെ ഉള്ളടക്കം വായ്പ എടുക്കുന്നയാൾക്ക് പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ അവർക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ വിശദീകരിക്കുന്നു. ഈ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും വായ്പ എടുക്കുന്നയാൾ അംഗീകരിച്ചതിന്റെ രേഖ LFL സൂക്ഷിക്കും.
LFL-ന്റെ 'വായ്പാ അപേക്ഷയിൽ / ഉചിതമായ രേഖകളിൽ', വായ്പാ അപേക്ഷാ ഫോമിനൊപ്പം വായ്പ എടുക്കുന്നവർ സമർപ്പിക്കേണ്ട രേഖകളുടെ പട്ടികയും സൂചിപ്പിച്ചേക്കാം.
വായ്പ എടുക്കുന്നയാൾ സമർപ്പിക്കുന്ന ഓരോ വായ്പാ അപേക്ഷയും, എല്ലാ വിവരങ്ങളും, വായ്പാ അപേക്ഷയ്ക്ക് ആവശ്യമായ രേഖകൾ, വ്യക്തിയുടെയും സ്ഥാപനത്തിന്റെയും ഐഡന്റിറ്റി, വാഗ്ദാനം ചെയ്യേണ്ട എന്റിറ്റിയും സെക്യൂരിറ്റിയും, ഗ്യാരണ്ടികൾ എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ, അവ ഉൾപ്പെടെ പരിശോധിച്ചതിന് ശേഷം, യോഗ്യതയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ സ്വതന്ത്രമായി പരിഗണിക്കും.
ഏത് വായ്പാ അപേക്ഷാ ഫോം അനുവദിക്കുന്നതിനോ നിരസിക്കുന്നതിനോ മുമ്പ് അപേക്ഷയിൽ തീരുമാനമെടുക്കുന്നതിൽ ഒരു പ്രധാന മാനദണ്ഡമായ വായ്പ എടുക്കുന്നയാളുടെ ക്രെഡിറ്റ് യോഗ്യത ഉറപ്പാക്കുന്നതിന് LFL വായ്പ എടുക്കുന്നയാളുടെ കൃത്യമായ സൂക്ഷ്മത ഉറപ്പാക്കും.
വായ്പ ലഭിക്കുന്നതിനായി വായ്പാ അപേക്ഷ കൈപ്പറ്റിയതായി ഒരു രസീത് വായ്പ എടുക്കുന്നയാൾക്ക് നൽകുന്ന ഒരു സംവിധാനം LFL നുണ്ട്. ആവശ്യമായ എല്ലാ വിവരങ്ങളും പൂർണ്ണമായി ലഭിക്കുന്ന തീയതി മുതൽ ന്യായമായ സമയത്തിനുള്ളിൽ LFL വായ്പ അപേക്ഷിച്ചയാളെ അവരുടെ തീരുമാനം അറിയിക്കും.
വായ്പ എടുക്കുന്നയാളുമായുള്ള എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളും പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ വായ്പ എടുക്കുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ ആയിരിക്കണം.

ലോൺ വിലയിരുത്തലും നിബന്ധനകളും/വ്യവസ്ഥകളും

അനുവദിച്ച പരിധിയുടെ തുക, വാർഷിക കിഴിവ്/പലിശ നിരക്ക്, പ്രയോഗിക്കുന്ന രീതി എന്നിവയുൾപ്പെടെ എല്ലാ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും സഹിതം, ഒരു അനുമതി കത്ത് വഴിയോ മറ്റ് രീതിയിലോ വായ്പ എടുക്കുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന പ്രാദേശിക ഭാഷയിൽ LFL രേഖാമൂലം അറിയിക്കുകയും, ഈ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും കടം വാങ്ങുന്നയാൾ അംഗീകരിച്ചതായി LFL ന്റെ

രേഖയിൽ സൂക്ഷിക്കുകയും ചെയ്യും.
വൈകിയ തിരിച്ചടവിന് ഈടാക്കുന്ന പിഴ പലിശയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഏതൊരു വ്യവസ്ഥയും വായ്പാ കരാറിൽ ബോൾഡായി വ്യക്തമാക്കും.
വായ്പ അനുവദിക്കുന്ന/വിതരണം ചെയ്യുന്ന സമയത്ത്, വായ്പ എടുക്കുന്നയാൾ മനസ്സിലാക്കിയ ലോൺ കരാറിന്റെ ഒരു കോപ്പിയും, ലോൺ കരാറിൽ രേഖപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്ന എല്ലാ എൻക്ലോഷറുകളുടെയും ഒരു കോപ്പിയും LFL എല്ലാ വായ്പ എടുക്കുന്നവർക്കും നൽകും.

ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമിൽ നിന്നുള്ള വായ്പ

സോഴ്സിംഗ് ഏജന്റുമാരായി ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളുടെ പേരുകൾ (ലെൻഡിംഗ് സർവീസ് പ്രൊവൈഡർമാർ (LSP കൾ), ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് ആപ്പുകൾ (DLA കൾ), കമ്പനി നിയമിച്ചിരിക്കുന്ന LSP-കളുടെ DLA-കൾ എന്നിവ ഉൾപ്പെടെ) (ഇനിമുതൽ ഏജന്റുമാർ എന്ന് രേഖപ്പെടുത്തുന്നു) LFL-ന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ വെളിപ്പെടുത്തും.
ഏജന്റുമാരായി ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളോട് LFL ന്റെ പേര് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് മുൻകൂട്ടി വെളിപ്പെടുത്തണമെന്ന് LFL നിർദ്ദേശിച്ചിട്ടുണ്ട്.
അംഗീകരിച്ച ശേഷം വായ്പാ കരാർ നടപ്പിലാക്കുന്നതിന് തൊട്ടു മുൻപ്, വായ്പ എടുക്കുന്നയാൾക്ക് ലെറ്റർ ഹെഡിൽ അനുമതി കത്ത് നൽകേണ്ടതാണ്.
ഡിജിറ്റലായി ഒപ്പിട്ട വായ്പാ കരാറിന്റെ ഒരു കോപ്പിയും, വായ്പാ കരാറിൽ രേഖപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്ന ഓരോ എൻക്ലോഷറുകളുടെയും ഒരു കോപ്പിയും, വായ്പക്കാരുടെ വിവരങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട LSPകളുടെ/DLAകളുടെ സ്വകാര്യതാ നയങ്ങളും എല്ലാ വായ്പ എടുക്കുന്നവർക്കും വായ്പകൾ അനുവദിക്കുന്ന/വിതരണം ചെയ്യുന്ന സമയത്ത് നൽകണം.
LFL ഏർപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്ന ഡിജിറ്റൽ വായ്പാ പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളിൽ ഫലപ്രദമായ മേൽനോട്ടവും നിരീക്ഷണവും ഉറപ്പാക്കണം.
നിയമപരമായ അല്ലെങ്കിൽ നിയന്ത്രണ മാൻഡേറ്റിന് കീഴിൽ മാത്രം കവർ ചെയ്തിരിക്കുന്ന വിതരണങ്ങൾ ഒഴികെ, അനുവദിച്ച വായ്പകളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വിതരണങ്ങൾ എപ്പോഴും വായ്പ എടുക്കുന്നയാളുടെ ബാങ്ക് അക്കൗണ്ടിലേക്ക് ആയിരിക്കണം. LSPയുടെ അക്കൗണ്ടുകൾ ഉൾപ്പെടെ ഏതെങ്കിലും മൂന്നാം കക്ഷിയുടെ പാസ്-ത്രൂ അക്കൗണ്ട്/പൂൾ അക്കൗണ്ട് ഇല്ലാതെ എല്ലാ വായ്പാ സേവനങ്ങൾ,തിരിച്ചടവ് മുതലായവ വായ്പ എടുക്കുന്നയാൾ നേരിട്ട് കമ്പനിയുടെ ബാങ്ക് അക്കൗണ്ടിൽ നടത്തുന്നുണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.
വായ്പയിൽ വീഴ്ച വരുത്തിയാൽ, ഒരു റിക്കവറി ഏജന്റിനെ റിക്കവറിക്കായി നിയോഗിക്കുകയോ അല്ലെങ്കിൽ ഇതിനകം നിയോഗിച്ച റിക്കവറി ഏജന്റിൽ മാറ്റം വരികയോ ചെയ്താൽ, വായ്പ എടുത്തയാളെ സമീപിക്കാൻ അധികാരപ്പെടുത്തിയ അത്തരം റിക്കവറി ഏജന്റിന്റെ വിവരങ്ങൾ റിക്കവറി ഏജന്റ് ബന്ധപ്പെടുന്നതിന് മുമ്പ് ഇമെയിൽ/SMS വഴി വായ്പ എടുത്തയാളെ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്
പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തെക്കുറിച്ച് അവബോധം സൃഷ്ടിക്കുന്നതിന് മതിയായ ശ്രമങ്ങൾ നടത്തണം. കമ്പനി നിയോഗിച്ച DLA കളും DLA കളുടെ LSP കളും ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് ശേഖരിക്കുന്ന വിവരങ്ങൾ ആവശ്യാടിസ്ഥാനത്തിൽ ആയിരിക്കണം കൂടാതെ ഓഡിറ്റ് ട്രയൽ ഉള്ള വായ്പ എടുക്കുന്നയാളുടെ മുൻകൂർ

വ്യക്തമായ സമ്മതത്തോടെയായിരിക്കണം. നിർദ്ദിഷ്ട വിവരങ്ങൾ ഉപയോഗിക്കുന്നതിന് സമ്മതം നൽകാനോ നിരസിക്കാനോ, മൂന്നാം കക്ഷികൾക്ക് വെളിപ്പെടുത്തൽ പരിമിതപ്പെടുത്താനോ, വിവരങ്ങൾ നിലനിർത്താനോ, വ്യക്തിഗത ഡാറ്റ ശേഖരിക്കുന്നതിന് ഇതിനകം നൽകിയിട്ടുള്ള സമ്മതം റദ്ദാക്കാനോ, ആവശ്യമെങ്കിൽ ആപ്പിൽ നിന്ന് വിവരങ്ങൾ ഡിലീറ്റ് ചെയ്യാനോ മറക്കാനോ ഉള്ള ഓപ്ഷൻ വായ്പ എടുക്കുന്നയാൾക്ക് നൽകും.
വായ്പ എടുക്കുന്നവരുടെ സമ്മതം നേടുന്നതിന്റെ ഉദ്ദേശ്യം വായ്പ എടുക്കുന്നവരുമായുള്ള ഇടപെടലിന്റെ ഓരോ ഘട്ടത്തിലും വെളിപ്പെടുത്തേണ്ടതുണ്ട്. നിയമപരമായ അല്ലെങ്കിൽ നിയന്ത്രണ ആവശ്യകതകൾ പ്രകാരം പങ്കിടേണ്ട സാഹചര്യങ്ങളിൽ ഒഴികെ, ഏതെങ്കിലും മൂന്നാം കക്ഷിയുമായി വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങൾ പങ്കിടുന്നതിന് മുമ്പ് വായ്പ എടുക്കുന്നയാളുടെ വ്യക്തമായ സമ്മതം വാങ്ങേണ്ടതാണ്.

ലോണുകൾക്കുള്ള കീ ഫാക്ട് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് (KFS)

വായ്പാ കരാർ നടപ്പിലാക്കുന്നതിന് മുമ്പ്, എല്ലാ വായ്പ എടുക്കാൻ സാധ്യതയുള്ളവർക്കും RBI നിർദ്ദേശിച്ച സ്റ്റാൻഡേർഡ് ഫോർമാറ്റിലും വായ്പ എടുക്കുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലും LFL ഒരു കീ ഫാക്ട് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് (KFS) നൽകണം.
ഓരോ KFSനും ഒരു പ്രത്യേക പ്രൊപ്പോസൽ നമ്പർ ഉണ്ടായിരിക്കും, കൂടാതെ ഏഴ് ദിവസമോ അതിൽ കൂടുതലോ കാലാവധിയുള്ള വായ്പകൾക്ക് കുറഞ്ഞത് മൂന്ന് പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങളുടെ സാധുത കാലയളവ് ഉണ്ടായിരിക്കും. LFL KFS നൽകിയതിനുശേഷം, വായ്പയുടെ നിബന്ധനകൾ അംഗീകരിക്കുന്നതിന് വായ്പ എടുക്കുന്നയാൾക്ക് ലഭ്യമായ കാലയളവിനെയാണ് സാധുത കാലയളവ് എന്ന് സൂചിപ്പിക്കുന്നത്. സാധുത കാലയളവിൽ വായ്പ എടുക്കുന്നയാൾ സമ്മതിച്ചാൽ, KFSൽ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്ന വായ്പയുടെ നിബന്ധനകൾ LFL പാലിക്കും.
മുഴുവൻ വായ്പാ കാലയളവിലെയും തിരിച്ചടവ് ഘടനയെ സൂചിപ്പിക്കുന്ന ഒരു തവണകളുടെ ഷെഡ്യൂളിനൊപ്പം, വാർഷിക ശതമാന നിരക്കിന്റെ (APR) വിശദമായ കണക്കുകൂട്ടലും KFS ൽ ഉൾപ്പെടും.
വായ്പയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട മറ്റ് എല്ലാ ഫീസുകളും ചാർജുകളും പലിശ നിരക്കും ചേർത്ത് വായ്പ എടുക്കുന്നയാൾക്കുള്ള മൊത്തം വാർഷിക ക്രെഡിറ്റ് ചെലവ് APR ൽ പ്രതിഫലിക്കും. KFS ൽ വ്യക്തമായി വെളിപ്പെടുത്തിയിട്ടില്ലെങ്കിലോ, വായ്പ എടുക്കുന്നയാൾ അവരുടെ വ്യക്തമായ സമ്മതത്തോടെ സമ്മതിച്ചിട്ടില്ലെങ്കിലോ, വായ്പയുടെ കാലയളവിൽ യാതൊരു ചാർജുകളോ ഫീസുകളോ ലെവികളോ ചുമത്തില്ല.
ബാധകമായ RBI മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പ്രകാരം ആവശ്യമായ എല്ലാ അളവിലും കരാറിലുമുള്ള വെളിപ്പെടുത്തലുകളും KFS സമഗ്രമായി ഉൾപ്പെടുത്തും, ഇതിൽ വിതരണ നിബന്ധനകൾ, പലിശ കണക്കുകൂട്ടൽ വിശദാംശങ്ങൾ, മൂന്നാം കക്ഷി ചാർജുകൾ, പരാതി പരിഹാര കോൺടാക്റ്റുകൾ, വീണ്ടെടുക്കൽ സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങൾ എന്നിവ ഉൾപ്പെടുന്നു, എന്നാൽ അവയിൽ മാത്രം പരിമിതപ്പെടുത്തുന്നില്ല.
മൂന്നാം കക്ഷി സേവന ദാതാക്കളുടെ പേരിൽ നിരക്കുകൾ ശേഖരിക്കുന്നിടത്തെല്ലാം, അത്തരം ചാർജുകൾ APR ൽ കൃത്യമായി പ്രതിഫലിപ്പിക്കുകയും ഉചിതമായ രസീതുകളോ അനുബന്ധ രേഖകളോ കടം വാങ്ങുന്നയാളുമായി പങ്കിടുകയും ചെയ്യും.

KFS ന്റെ ഉള്ളടക്കം വായ്പ എടുക്കുന്നയാൾക്ക് വ്യക്തമായി വിശദീകരിച്ചു നൽകണം, കൂടാതെ വായ്പ എടുക്കുന്നയാൾ വിശദാംശങ്ങൾ മനസ്സിലാക്കിയെന്ന് സ്ഥിരീകരിക്കുന്ന ഒരു അറിയിപ്പ് LFL ന്റെ രേഖകളിൽ കൃത്യമായി വാങ്ങി സൂക്ഷിക്കണം.
ഡിജിറ്റൽ വായ്പാ ക്രമീകരണങ്ങളുടെ കാര്യത്തിൽ, 3 ദിവസത്തെ കൂളിംഗ്-ഓഫ് കാലയളവ്, വായ്പാ സേവന ദാതാക്കളുടെ (LSP കൾ) വിശദാംശങ്ങൾ, ബാധകമായ നിയന്ത്രണ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് അനുസൃതമായി ഏതെങ്കിലും വീണ്ടെടുക്കൽ ക്രമീകരണങ്ങൾ എന്നിവ LFL വെളിപ്പെടുത്തുന്നത് ഉറപ്പാക്കും.

വായ്പകളുടെ വിതരണം (നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ)

വിതരണ ഷെഡ്യൂൾ, പലിശ നിരക്കുകൾ, സേവന നിരക്കുകൾ, മുൻകൂർ അടച്ച് തീർക്കുന്നതിനുള്ള നിരക്കുകൾ മുതലായവ ഉൾപ്പെടെ, എന്നാൽ അതിൽ മാത്രം പരിമിതപ്പെടുത്താതെ, അനുമതിയുടെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും എന്തെങ്കിലും മാറ്റം വന്നാൽ, പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ വായ്പ എടുക്കുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ LFL വായ്പ എടുക്കുന്നയാൾക്ക് അറിയിപ്പ് നൽകും.
കിഴിവ്/പലിശ നിരക്കുകളിലും ചാർജുകളിലും വരുന്ന മാറ്റങ്ങൾ ഭാവിയിൽ മാത്രമേ പ്രാബല്യത്തിൽ വരൂ എന്ന് LFL ഉറപ്പാക്കും. ഇക്കാര്യത്തിൽ അനുയോജ്യമായ ഒരു വ്യവസ്ഥ വായ്പാ കരാറിൽ ഉൾപ്പെടുത്തും.
ഒരു കരാറിന് കീഴിലുള്ള പേയ്മെന്റ് അല്ലെങ്കിൽ പ്രകടനം തിരിച്ചുവിളിക്കാനോ/വേഗത്തിലാക്കാനോ ഉള്ള LFL ന്റെ തീരുമാനം അതത് വായ്പാ കരാറിന് അനുസൃതമായിരിക്കും.

കുടിശിക പിരിവ്

LFL ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവരുടെ കുടിശിക സംബന്ധിച്ച എല്ലാ വിവരങ്ങളും നൽകുകയും അത് അടയ്ക്കുന്നതിന് ന്യായമായ സമയം നൽകുകയും ചെയ്യും.
LFL, തങ്ങളുടെ താത്പര്യം സംരക്ഷിക്കുന്നതിനൊപ്പം, വീഴ്ച വരുത്തിയ വായ്പ എടുത്തവരിൽ നിന്ന് കുടിശിക ഈടാക്കുന്നതിന് ന്യായയുക്തവും നിയമപരവുമായ നടപടികൾ സ്വീകരിക്കും.
ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഉചിതമായ രീതിയിൽ ഇടപെടുന്നതിന് ജീവനക്കാർക്ക് മതിയായ പരിശീലനം ലഭിച്ചിട്ടുണ്ടെന്ന് LFL ഉറപ്പാക്കും.
റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ പുറപ്പെടുവിച്ച മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ (കാലാകാലങ്ങളിൽ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുന്നത്) കർശനമായി പാലിച്ചുകൊണ്ട്, എല്ലാ വീണ്ടെടുക്കൽ ശ്രമങ്ങളും ന്യായമായും സുതാര്യമായും നടക്കുന്നുണ്ടെന്ന് LFL ഉറപ്പാക്കും.
വായ്പ എടുത്തയാൾ പ്രത്യേകമായി മറ്റുവിധത്തിൽ ആവശ്യപ്പെട്ടിട്ടില്ലെങ്കിൽ, നിർദ്ദിഷ്ട സമയങ്ങളിൽ, സാധാരണയായി രാവിലെ 8:00 നും വൈകുന്നേരം 7:00 നും ഇടയിൽ മാത്രമേ വായ്പ എടുത്തവരെ ബന്ധപ്പെടുകയുള്ളൂ.
വീണ്ടെടുക്കൽ നടപടികൾ ആരംഭിക്കുന്നതിനെക്കുറിച്ച് വായ്പ എടുത്തവരെ, വീണ്ടെടുക്കൽ ഏജന്റിന്റെ പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള നമ്പറും പോലുള്ള വിശദാംശങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ മുൻകൂട്ടി അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.

പലിശ നിരക്കും പിഴയും മറ്റ് ചാർജുകളും

ബോർഡ് അംഗീകരിച്ച "പലിശ നിരക്കും പിഴയും മറ്റ് ചാർജുകളും" നയം LFL ന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാണ്.

ഫ്ലോട്ടിംഗ് പലിശ നിരക്ക് വായ്പകൾ (ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്ക് വായ്പകൾക്ക് മാത്രം ബാധകം)

വായ്പ അനുവദിക്കുന്ന സമയത്ത്, ബെഞ്ച്മാർക്ക് പലിശ നിരക്കിലെ മാറ്റം വായ്പാ EMI ലും/അല്ലെങ്കിൽ കാലാവധിയിലും അല്ലെങ്കിൽ രണ്ടിലും മാറ്റങ്ങൾക്ക് കാരണമാകുമെന്ന് ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്. തുടർന്ന്, മുകളിൽ പറഞ്ഞ കാരണങ്ങളാൽ EMI/കാലയളവിൽ അല്ലെങ്കിൽ രണ്ടിലും ഉണ്ടാകുന്ന വർദ്ധനവ് ഉചിതമായ മാർഗങ്ങളിലൂടെ വായ്പ എടുക്കുന്നയാളെ ഉടൻ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.
ഫ്ലോട്ടിംഗ് പലിശ നിരക്കുകൾ പുനഃക്രമീകരിക്കുന്ന സമയത്ത്, കമ്പനിയുടെ ബോർഡ് അംഗീകരിച്ച നയം അനുസരിച്ച് ഒരു ഫിക്സഡ് നിരക്കിലേക്ക് മാറാനുള്ള ഓപ്ഷൻ LFL വായ്പ എടുത്തവർക്ക് നൽകും. ഫ്ലോട്ടിംഗ് പലിശ നിരക്കിൽ നിന്ന് ഫിക്സഡ് പലിശ നിരക്കിലേക്കുള്ള മാറ്റം LFL ന്റെ ചാർജുകളുടെ ഷെഡ്യൂളിൽ നിർദ്ദേശിച്ചിരിക്കുന്നതുപോലെ ഫീസ് / ചാർജുകൾ ഈടാക്കുന്നതിന് വിധേയമായിരിക്കും. ഫ്ലോട്ടിംഗ് നിരക്കിൽ നിന്ന് ഫിക്സഡ് നിരക്കിലേക്ക് വായ്പകൾ മാറ്റുന്നതിനുള്ള എല്ലാ ബാധകമായ ചാർജുകളും മുകളിൽ പറഞ്ഞ ഓപ്ഷനുകൾ നടപ്പിലാക്കുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട മറ്റ് സേവന ചാർജുകളും / അഡ്മിനിസ്ട്രേറ്റീവ് ചിലവുകളും അനുമതി കത്തിലും കമ്പനി കാലാകാലങ്ങളിൽ അത്തരം ചാർജുകൾ / ചിലവുകൾ പരിഷ്കരിക്കുന്ന സമയത്തും സുതാര്യമായി വെളിപ്പെടുത്തും.
വായ്പ എടുക്കുന്നവർക്ക് നൽകുന്ന ഓപ്ഷനുകൾ (എ) EMI വർദ്ധിപ്പിക്കൽ അല്ലെങ്കിൽ കാലാവധി നീട്ടൽ അല്ലെങ്കിൽ രണ്ട് ഓപ്ഷനുകളുടെയും സംയോജനം; കൂടാതെ (ബി) ലോൺ കാലാവധിയുടെ ഏത് ഘട്ടത്തിലും ഭാഗികമായോ പൂർണ്ണമായോ പ്രീപേയ്മെന്റ് നടത്തുക. ഫോർക്ലോഷർ ചാർജുകൾ / പ്രീ-പേയ്മെന്റ് പിഴ ചുമത്തുന്നത് LFLന്റെ ചാർജുകളുടെ ഷെഡ്യൂൾ പ്രകാരമായിരിക്കും.
ഫ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് വായ്പയുടെ കാര്യത്തിൽ കാലാവധി നീട്ടുന്നത് നെഗറ്റീവ് അമോർട്ടൈസേഷനിൽ കലാശിക്കുന്നില്ലെന്ന് LFL ഉറപ്പാക്കണം.
ഓരോ പാദത്തിന്റെയും അവസാനം, കുറഞ്ഞത്, ഇന്നുവരെ തിരിച്ചെടുത്ത മുതലും പലിശയും, EMI തുക, ശേഷിക്കുന്ന EMIകളുടെ എണ്ണം, വായ്പയുടെ മുഴുവൻ കാലയളവിനുമുള്ള വാർഷിക പലിശ നിരക്ക്/വാർഷിക ശതമാന നിരക്ക് (APR) എന്നിവ പ്രതിപാദിക്കുന്ന ഒരു സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ്, LFL ഉചിതമായ മാർഗങ്ങളിലൂടെ വായ്പ എടുത്തവർക്ക് ഷെയർ ചെയ്യും/ലഭ്യമാക്കും. സ്റ്റേറ്റ്മെന്റുകൾ ലളിതവും വായ്പ എടുത്തയാൾക്ക് എളുപ്പത്തിൽ മനസ്സിലാക്കാവുന്നതുമാണെന്ന് LFL ഉറപ്പാക്കും.

മറ്റ് മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ

ബന്ധപ്പെട്ട വായ്പാ കരാറിന്റെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും

നൽകിയിരിക്കുന്ന ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾ ഒഴികെ, (വായ്പ എടുത്തയാൾ മുമ്പ് വെളിപ്പെടുത്തിയിട്ടില്ലാത്ത പുതിയ വിവരങ്ങൾ, LFL-ന്റെ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടേക്കാവുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ ഒഴികെ) LFL തങ്ങളുടെ വായ്പ എടുത്തയാളുടെ കാര്യങ്ങളിൽ ഇടപെടില്ല.
വായ്പാ അക്കൗണ്ട് മാറ്റാനുള്ള അപേക്ഷ വായ്പ എടുത്തയാളിൽ നിന്ന് ലഭിക്കുകയാണെങ്കിൽ, LFL ന്റെ സമ്മതമോ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും വിധത്തിൽ, എതിർപ്പോ ഉണ്ടെങ്കിൽ, വായ്പ എടുത്തയാളുടെ അപേക്ഷ ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 21 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ആ വായ്പ എടുത്തയാളെ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്. അത്തരം കൈമാറ്റം ബാധകമായ എല്ലാ നിയമങ്ങൾക്കും അനുസൃതമായി സുതാര്യമായ കരാർ നിബന്ധനകൾ പ്രകാരമായിരിക്കും.
കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ കുടിശിക തിരിച്ചുപിടിക്കുന്ന കാര്യത്തിൽ, LFL അസമയങ്ങളിൽ വായ്പ എടുത്തവരെ നിരന്തരം ശല്യപ്പെടുത്തുക, വായ്പകൾ/കുടിശികകൾ തിരിച്ചുപിടിക്കാൻ ബലം പ്രയോഗിക്കുക തുടങ്ങിയ അനാവശ്യമായ ഉപദ്രവം ചെയ്യില്ല. ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഉചിതമായ രീതിയിൽ ഇടപെടുന്നതിന് ജീവനക്കാർക്ക് മതിയായ പരിശീലനം നൽകുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ പരിശീലനം നൽകും.
സഹ-ബാധ്യതയുള്ളയാളോ(വരോ) അല്ലാതെയോ വ്യക്തിഗത വായ്പക്കാർക്ക് ബിസിനസ്സ് ഒഴികെയുള്ള ആവശ്യങ്ങൾക്കായി അനുവദിക്കുന്ന ഫ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് ടേം ലോണുകൾക്ക് LFL ഫോർക്ലോഷർ ചാർജുകളോ പ്രീ-പേയ്മെന്റ് പിഴകളോ ഈടാക്കുന്നില്ല. കമ്പനിയുടെ ഉദ്യോഗസ്ഥരുടെ തീരുമാനങ്ങളിൽ നിന്ന് ഉണ്ടാകുന്ന തർക്കങ്ങൾ പരിഹരിക്കുന്നതിന് കമ്പനിക്ക് ഒരു സംവിധാനം ഉണ്ടായിരിക്കും, അത്തരം പരാതികൾ കമ്പനിയുടെ മേൽപ്പറഞ്ഞ ഉദ്യോഗസ്ഥർക്ക് മുകളിലുള്ള ഒരു ഉദ്യോഗസ്ഥൻ കേൾക്കുകയും തീർപ്പാക്കുകയും ചെയ്യും.

ശാരീരിക/കാഴ്ച വെല്ലുവിളി നേരിടുന്നവർക്ക് NBFCകൾ നൽകുന്ന വായ്പാ സൗകര്യങ്ങൾ

വൈകല്യത്തിന്റെ പേരിൽ ശാരീരിക/കാഴ്ച വെല്ലുവിളി നേരിടുന്ന അപേക്ഷകർക്ക് വായ്പ സൗകര്യങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള ഉത്പന്നങ്ങളും സൗകര്യങ്ങളും നൽകുന്നതിൽ LFL വിവേചനം കാണിക്കില്ല. വിവിധ ബിസിനസ് സൗകര്യങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കുന്നതിന് LFLന്റെ എല്ലാ ശാഖകളും സാധ്യമായ എല്ലാ സഹായവും നൽകും.

പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം

ഇന്നത്തെ മത്സരാധിഷ്ഠിത സാഹചര്യത്തിൽ, സുസ്ഥിരമായ ബിസിനസ്സ് വളർച്ചയ്ക്ക് മികച്ച ഉപഭോക്തൃ സേവനം ഒരു പ്രധാന ഉപാധിയാണ്. ഏതൊരു കോർപ്പറേറ്റ് സ്ഥാപനത്തിലും ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ ബിസിനസ്സ് ജീവിതത്തിന്റെ ഭാഗമാണ്.

LFLൽ, ഉപഭോക്തൃ സേവനത്തിനും സംതൃപ്തിക്കുമാണ് ഞങ്ങളുടെ പ്രധാന ശ്രദ്ധ. പുതിയ ഉപഭോക്താക്കളെ ആകർഷിക്കുന്നതിന് മാത്രമല്ല, നിലവിലുള്ള ഉപഭോക്താക്കളെ നിലനിർത്തുന്നതിനും വേഗത്തിലും കാര്യക്ഷമമായും സേവനം നൽകുന്നത് അത്യാവശ്യമാണെന്ന് ഞങ്ങൾ വിശ്വസിക്കുന്നു. മികച്ച ഉപഭോക്തൃ അനുഭവവും കാര്യക്ഷമമായ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനവും നൽകുക വഴി ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് മെച്ചപ്പെട്ട അനുഭവം നൽകാൻ LFL നിരവധി

സംരംഭങ്ങൾ കൊണ്ടുവന്നിട്ടുണ്ട്.

LFLന്റെ പരിഹാര സംവിധാനം കൂടുതൽ അർത്ഥവത്തും ഫലപ്രദവുമാക്കുന്നതിനായി, ഒരു ഘടനാപരമായ സംവിധാനം ഉണ്ടാക്കിയിട്ടുണ്ട്. ആവശ്യപ്പെടുന്ന പരിഹാരം നീതിയുക്തവും ന്യായയുക്തവുമാണെന്നും നിയമങ്ങളുടെയും നിയന്ത്രണങ്ങളുടെയും നൽകിയിരിക്കുന്ന ചട്ടക്കൂടിനുള്ളിൽ ഉണ്ടെന്നും ഈ സംവിധാനം ഉറപ്പാക്കും.

ഉദ്ദേശ്യം/പ്രധാന പ്രതിബദ്ധതകൾ

ഉപഭോക്താക്കളോടുള്ള LFLന്റെ പ്രധാന പ്രതിബദ്ധതകൾ ഇവയാണ്:
എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കളോടും നീതിപൂർവമായ പെരുമാറ്റം ഉറപ്പാക്കുക.
അന്യായങ്ങളും പരാതികളും സമയബന്ധിതമായി പരിഹരിക്കുക.
ഉപഭോക്താക്കളുടെ ചോദ്യങ്ങൾ പൂർണ്ണമായി മനസ്സിലാക്കാനും കഴിയുന്നത്ര സഹായകരമായ രീതിയിൽ പ്രതികരിക്കാനും സമയമെടുക്കുക.
പരിഹാര സംവിധാനത്തെക്കുറിച്ചും പ്രശ്നങ്ങൾ/പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള നിയുക്ത ഉദ്യോഗസ്ഥരെക്കുറിച്ചും ഉപഭോക്താക്കളെ ബോധവൽക്കരിക്കുക.
പ്രധാനമായും, LFL ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കളുടെ സ്വകാര്യതയും അന്തസ്സും വളരെ ഗൗരവമായി എടുക്കുകയും എപ്പോഴും ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കളോട് ന്യായമായും മാന്യമായും പെരുമാറുന്നു.

ഉപഭോക്തൃ അന്വേഷണങ്ങൾ/പരാതികൾ/ അന്യായങ്ങൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള ഉപാധികൾ.

പ്രതികരണങ്ങൾ നൽകാനോ പരാതി അയയ്ക്കാനോ ആഗ്രഹിക്കുന്ന ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് തിങ്കൾ മുതൽ വെള്ളി വരെ (ദേശീയ അവധി ദിവസങ്ങൾ ഒഴികെ) രാവിലെ 10:00 നും വൈകുന്നേരം 7:00 നും ഇടയിൽ താഴെ സൂചിപ്പിച്ച മാർഗങ്ങൾ ഉപയോഗിക്കാം.

1. ഉപഭോക്തൃ അന്വേഷണങ്ങൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം: ഉപഭോക്തൃ അന്വേഷണങ്ങൾ കാര്യക്ഷമമായും ഫലപ്രദമായും കൈകാര്യം ചെയ്യുക, ഉയർന്ന തലത്തിലുള്ള ഉപഭോക്തൃ സംതൃപ്തി ഉറപ്പാക്കുക, റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ നിർദ്ദേശിച്ചിട്ടുള്ള നിയന്ത്രണ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കുക എന്നിവയാണ് ലക്ഷ്യം.
2. അന്വേഷണം, അപേക്ഷ, പരാതികൾ എന്നിവയുടെ നിർവചനം: ഉപഭോക്തൃ പ്രശ്നങ്ങൾ കൃത്യമായി ട്രാക്ക് ചെയ്യുന്നതിനായി ലെൻഡിങ് കാർട്ട് ചോദ്യങ്ങൾ, അപേക്ഷകൾ, പരാതികൾ എന്നിവയ്ക്ക് വ്യത്യസ്തമായ നിർവചനങ്ങൾ ഉണ്ടാക്കിയിട്ടുണ്ട്. താഴെ പറയുന്ന ഉദാഹരണങ്ങൾ വിശദീകരണ ആവശ്യങ്ങൾക്കായി മാത്രമാണ് നൽകിയിരിക്കുന്നത്: അന്വേഷണം: ഉപഭോക്താവ് അന്വേഷിക്കുന്ന വിവരങ്ങൾ.
    a. ചോദ്യങ്ങളുടെ ഉദാഹരണങ്ങൾ:
        i. ലോൺ അപേക്ഷാ പ്രക്രിയയെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ തേടുന്ന ഉപഭോക്താവ്.
        ii. വായ്പാ അപേക്ഷയ്ക്ക് ആവശ്യമായ രേഖകളെക്കുറിച്ച് അന്വേഷിക്കുന്ന ഉപഭോക്താവ്.
        iii. പണമടയ്ക്കൽ രീതിയെക്കുറിച്ച് അന്വേഷിക്കുന്ന ഉപഭോക്താവ്.

b. അപേക്ഷ: വായ്പാ സേവനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ഉപഭോക്താവ് ആവശ്യപ്പെടുന്ന ഒരു പ്രത്യേക നടപടി അല്ലെങ്കിൽ സേവനം..
c. അപേക്ഷകളുടെ ഉദാഹരണങ്ങൾ:
    i. അക്കൗണ്ട് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് അപേക്ഷിക്കുന്ന ഉപഭോക്താവ്.
    ii. വൈകിയുള്ള പേയ്മെന്റ് ഫീസിൽ/നിരക്കുകളിൽ ഇളവ് അപേക്ഷിക്കുന്ന ഉപഭോക്താവ്.
    iii. ലോൺ മുൻകൂർ അടച്ച് തീർക്കാൻ അപേക്ഷിക്കുന്ന ഉപഭോക്താവ്.

3. പരാതി: ലെൻഡിങ് കാർട്ടിന്റെ ഏതെങ്കിലും സേവനം വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്നതിൽ സേവനത്തിലെ പോരായ്മ അല്ലെങ്കിൽ പിശക്, കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ തർക്കത്തിലേക്കോ പരാതിയിലേക്കോ നയിക്കുന്ന ഏതെങ്കിലും പ്രക്രിയയിലെ പൊരുത്തക്കേട്.
    a. പരാതികളുടെ ഉദാഹരണങ്ങൾ:
        i. നോ ഒബ്‌ജക്ഷൻ സർട്ടിഫിക്കറ്റ് (NOC) നൽകുന്നതിലെ കാലതാമസം.
        ii. പേയ്മെന്റ് പോസ്റ്റിംഗിലെ കാലതാമസം.
        iii. അക്കൗണ്ട് വിവരങ്ങൾ മാറ്റുന്നതിലെ കാലതാമസം (ഇമെയിൽ, വിലാസം മുതലായവ)

ഉപഭോക്തൃ പ്രശ്നങ്ങളിൽ വ്യക്തത നൽകുന്നതിനും കാര്യക്ഷമമായ പരിഹാരം സാധ്യമാക്കുന്നതിനും ഉദ്ദേശിച്ചുള്ളതാണ് ഈ നിർവചനങ്ങളും ഉദാഹരണങ്ങളും.

ഉപഭോക്തൃ കോൺടാക്റ്റ് പോയിന്റുകൾ:

ലഭ്യതയും സൗകര്യവും ഉറപ്പാക്കാൻ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ലെൻഡിങ് കാർട്ടിന്റെ പിന്തുണ ടീമിനെ വിവിധ മാർഗങ്ങളിലൂടെ ബന്ധപ്പെടാം:

a. ഇമെയിൽ: care@lendingkart.com
b. ടോൾ-ഫ്രീ നമ്പർ: 1800 572 0202
c. വാട്സാപ്പ്: +91 7778867631
d. തന്നിരിക്കുന്ന വിലാസത്തിൽ ഞങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെടുക: ഇന്ദ്രപ്രസ്ഥ ബിസിനസ് പാർക്ക്, 6ത് ഫ്ലോർ, സർഖെജ് റോസാ റോഡ്, മകാർബ, അഹമ്മദാബാദ് – 380 051.

ഉപഭോക്തൃ അന്വേഷണങ്ങൾ രേഖപ്പെടുത്തലും കൈകാര്യം ചെയ്യലും:

എല്ലാ ചോദ്യങ്ങളും, അവ വരുന്ന മാർഗം പരിഗണിക്കാതെ തന്നെ, CRM സിസ്റ്റത്തിൽ ലോഗിൻ ചെയ്യുന്നു.
ഇമെയിൽ വഴിയോ വാട്ട്സ്ആപ്പ് വഴിയോ ലഭിക്കുന്ന അന്വേഷണങ്ങൾ CRM-ൽ സ്വയമേവ രേഖപ്പെടുത്തുകയും ടിക്കറ്റുകൾ സൃഷ്ടിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു.
വോയ്സ് കമ്മ്യൂണിക്കേഷൻ വഴി ലഭിക്കുന്ന അന്വേഷണങ്ങൾക്ക്, അനുബന്ധ ടിക്കറ്റുകൾ സൃഷ്ടിക്കുന്നതിന് CRM ൽ വിശദാംശങ്ങൾ നേരിട്ട് രേഖപ്പെടുത്താൻ ഏജന്റുമാർ ഉത്തരവാദികളാണ്.
അന്വേഷണ തരത്തെ അടിസ്ഥാനമാക്കിയാണ് അന്വേഷണങ്ങൾ തരംതിരിക്കുന്നത്, കൂടാതെ ഓരോ വിഭാഗത്തിനും നിയന്ത്രണ ആവശ്യകതകൾക്കനുസരിച്ച് നിർദ്ദിഷ്ട പ്രതികരണ സമയം (TAT) നൽകിയിട്ടുണ്ട്.
നിശ്ചിത TAT ൽ പരിഹരിക്കപ്പെടാത്ത ഏതൊരു ചോദ്യത്തിനും ഉടനടി ശ്രദ്ധയും പരിഹാരവും ഉറപ്പാക്കുന്ന ഒരു ഓട്ടോമേറ്റഡ് എസ്കലേഷൻ സവിശേഷത CRM സിസ്റ്റത്തിൽ ഉൾപ്പെടുന്നു.

അറിയിപ്പും ആശയവിനിമയവും:
ഒരു ചോദ്യം കിട്ടി ലോഗിൻ ചെയ്ത ശേഷം, CRM സിസ്റ്റം വഴി ഒരു റഫറൻസ് നമ്പർ ഉൾപ്പെട്ട ഒരു അറിയിപ്പ് ഉപഭോക്താവിന് നൽകും.
അറിയിപ്പിൽ പ്രതീക്ഷിക്കുന്ന പരിഹാര സമയപരിധികളെക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കും. (TAT-ന് പേജ് നമ്പർ 11-ലെ ടേബിൾ കാണുക)
പരിഹാരം ലഭിച്ച് കഴിഞ്ഞാൽ, ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവസാനിപ്പിക്കലിനെ കുറിച്ച് അറിയിപ്പ് നൽകുകയും പരിഹാരത്തിന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ നൽകുകയും ചെയ്യും.

പ്രതികരണ സമയം (TAT):
ചോദ്യങ്ങളെ അവയുടെ സ്വഭാവത്തെ അടിസ്ഥാനമാക്കിയും മുൻകൂട്ടി നിശ്ചയിച്ച സമയപരിധിക്കുള്ളിലും പരിഹരിക്കുന്നു.

പ്രതികരണ രീതി:
ചോദ്യങ്ങൾക്കുള്ള മറുപടികൾ പ്രധാനമായും ഇമെയിൽ വഴിയാണ് നൽകുക വഴി പരിഹാരങ്ങൾ രേഖപ്പെടുത്തുകയും പരിശോധിക്കുകയും ചെയ്യുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നു.

നിരീക്ഷണവും ഉയർന്ന തലത്തിലേക്ക് ഉന്നയിക്കലും:
കാര്യക്ഷമതയും നിശ്ചിത മാനദണ്ഡങ്ങൾ പാലിക്കുന്നതും ഉറപ്പാക്കുന്നതിന് അന്വേഷണ പരിഹാര പ്രക്രിയയുടെ തുടർച്ചയായ നിരീക്ഷണം നടത്തുന്നു.

ഡോക്യുമെന്റേഷനും റിപ്പോർട്ടിംഗും:
എല്ലാ ഇടപെടലുകളും പരിഹാരങ്ങളും ഓഡിറ്റിംഗ് ആവശ്യങ്ങൾക്കും ഭാവി ഉപയോഗത്തിനും വേണ്ടി രേഖപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്.
അന്വേഷണം കൈകാര്യം ചെയ്യലിനെക്കുറിച്ചുള്ള പതിവ് റിപ്പോർട്ടുകൾ മാനേജ്മെന്റ് സമാഹരിച്ച് അവലോകനം ചെയ്യുന്നത് വഴി തുടർച്ചയായ നിയമപാലനം ഉറപ്പാക്കുന്നതിനും അന്വേഷണ കൈകാര്യം ചെയ്യൽ പ്രക്രിയയുടെ ഫലപ്രാപ്തി വിലയിരുത്തുന്നതിനും സഹായിക്കുന്നു.

ഉയർന്ന തലത്തിലേക്ക് ഉന്നയിക്കാനുള്ള മാർഗം:[1]
നൽകിയിരിക്കുന്ന സമയത്തിനുള്ളിൽ പരാതി പരിഹരിക്കപ്പെട്ടില്ലെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ LFL നൽകുന്ന പരിഹാരത്തിൽ അദ്ദേഹത്തിന്/അവർക്ക് തൃപ്തിയില്ലെങ്കിൽ; താഴെ പറയുന്ന രീതിയിൽ പരാതി പരിഹാര & നോഡൽ ഓഫീസറെ സമീപിക്കാവുന്നതാണ്:

ലെവൽ	ടച്ച്പോയിന്റ് / SPOC	കോണ്ടാക്റ്റും ഇമെയിൽ ഐഡികളും
ലെവൽ 1	കസ്റ്റമർ സപ്പോർട്ട് ടച്ച്പോയിന്റ്	ഇമെയിൽ ഐഡി: care@lendingkart.com ഇമെയിൽ ഐഡി: 1800 572 0202 വാട്സാപ്പ്: +91 7778867631

[1] പരാമർശിച്ചിരിക്കുന്ന ഉദ്യോഗസ്ഥരുടെ പേരിലോ പദവിയിലോ എന്തെങ്കിലും മാറ്റം സംഭവിച്ചാൽ, കൂടുതൽ അംഗീകാരം ആവശ്യമില്ലാതെ നയം യഥാവിധി ഭേദഗതി ചെയ്ത് വെബ്സൈറ്റിൽ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുന്നതാണ്.

ലെവൽ 2	പരാതി പരിഹാര ഉദ്യോഗസ്ഥൻ	അജിത കെ +91 6358874622 ദേശീയ അവധി ദിവസങ്ങൾ ഒഴികെ തിങ്കൾ മുതൽ വെള്ളി വരെ രാവിലെ 10.30 മുതൽ വൈകുന്നേരം 6.00 വരെ
ലെവൽ 3	നോഡൽ ഓഫീസർ	അജിത കെ +91 7069087586 ദേശീയ അവധി ദിവസങ്ങൾ ഒഴികെ തിങ്കൾ മുതൽ വെള്ളി വരെ രാവിലെ 10.30 മുതൽ വൈകുന്നേരം 6.00 വരെ
ലെവൽ 4	ലെവൽ 4 പരാതി ഉന്നയിക്കൽ	മാഗേഷ് അയ്യർ COO.escalation@lendingkart.com

എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കളുടെയും പരാതികൾ സ്വീകരിക്കുന്നതിന് പരാതി പരിഹാര ഉദ്യോഗസ്ഥനും സംഘവും ഓഫീസ് സമയങ്ങളിൽ ഉണ്ടാകും.
പരാതി പരിശോധിച്ച ശേഷം, പരാതി/അന്യായം ലഭിച്ച് 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ അന്തിമ പ്രതികരണം അയയ്ക്കും. ഈ സമയത്ത്, ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവരുടെ പരാതിയുടെ നില പരിശോധിക്കാൻ ഞങ്ങൾക്ക് എഴുതാം, കഴിയുന്നത്ര വേഗത്തിൽ അവർക്ക് മറുപടി നൽകാൻ ഞങ്ങൾ ശ്രമിക്കും.

പരാതി/തർക്കം പരാതിപരിഹാര ഓഫീസർ നിശ്ചിത സമയത്തിനുള്ളിൽ പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് മാനേജ്മെന്റിന് എഴുതാം

പേര്	മാഗേഷ് അയ്യർ
പദവി	ഓപ്പറേഷൻസ് മേധാവി
ഇമെയിൽ ഐഡി	COO.escalation@lendingkart.com

ബാഹ്യ ഓംബുഡ്സ്മാൻ പ്രക്രിയ:
ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ പരാതി/തർക്കം പരിഹരിക്കപ്പെട്ടില്ലെങ്കിൽ (ഉപഭോക്താവിന്റെ പരാതി പൂർണ്ണമായോ ഭാഗികമായോ നിരസിക്കപ്പെടുകയും ഉപഭോക്താവിന് തൃപ്തിയില്ലാതിരിക്കുകയും അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിന് മറുപടി ലഭിക്കാതിരിക്കുകയും ചെയ്താൽ), ഉപഭോക്താവിന് ഇനിപ്പറയുന്ന ഏതെങ്കിലും രീതിയിൽ ഓംബുഡ്സ്മാനെയോ ഡെപ്യൂട്ടി ഓംബുഡ്സ്മാനെയോ സമീപിക്കാവുന്നതാണ്:

ഓൺലൈൻ വഴി പരാതി സമർപ്പിക്കാം:
നിയുക്ത പോർട്ടൽ വഴി പരാതി ഓൺലൈനായി സമർപ്പിക്കാം അതായത്, https://cms.rbi.org.in

ഇലക്ട്രോണിക് അല്ലെങ്കിൽ ഫിസിക്കൽ മോഡ് വഴി നൽകുന്ന പരാതി:
പരാതി ഇലക്ട്രോണിക് രീതിയിലോ നേരിട്ടോ നിർദ്ദിഷ്ട ഫോർമാറ്റിൽ

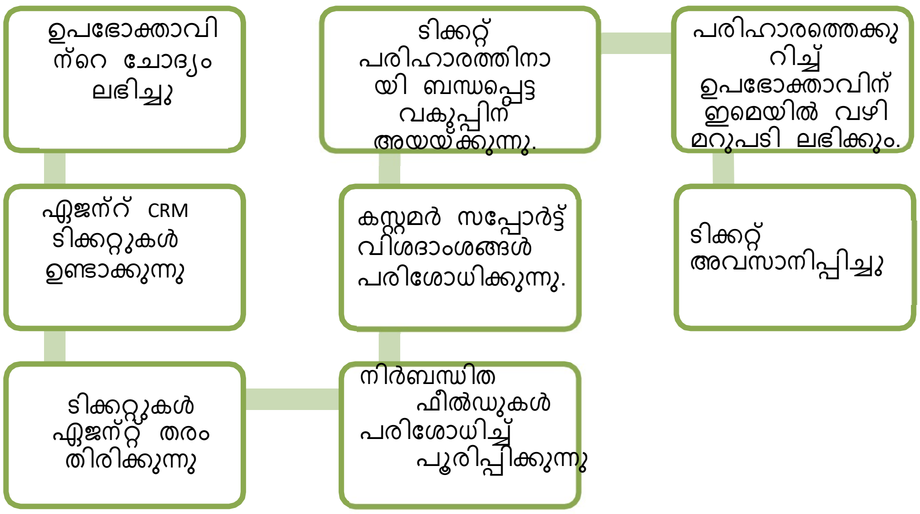
സെൻട്രലൈസ്ഡ് റസീപ്റ്റ് ആൻഡ് പ്രോസസിങ് സെന്ററിൽ സമർപ്പിക്കാവുന്നതാണ്, ആർബിഐ അറിയിക്കുന്നത് -

സെൻട്രലൈസ്ഡ് റസീപ്റ്റ് ആൻഡ് പ്രോസസിങ് സെന്റർ (CRPC) റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, സെൻട്രൽ വിസ്റ്റ 4-ആം നില, സെക്ടർ 17, ചണ്ഡീഗഡ് - 160 017
ഇമെയിൽ - crpc@rbi.org.in ടോൾ ഫ്രീ നമ്പർ - 14448 (രാവിലെ 9:30 മുതൽ വൈകുന്നേരം 5:15 വരെ)

CPGRAMS ലേക്കുള്ള പരാതി ഉന്നയിക്കൽ

കമ്പനി നൽകുന്ന പരിഹാരത്തിൽ ഉപഭോക്താവിനു തൃപ്തിയില്ലെങ്കിൽ, https://pgportal.gov.in/ എന്ന ഔദ്യോഗിക വെബ്സൈറ്റ് സന്ദർശിച്ച്, സെൻട്രലൈസ്ഡ് പബ്ലിക് ഗ്രീവൻസ് റിഡ്രസ് ആൻഡ് മോണിറ്ററിംഗ് സിസ്റ്റം (CPGRAMS) വഴി പരാതി ഉയർന്ന തലത്തിലേക്ക് ഉപഭോക്താവിന് ഉന്നയിക്കാം.

അന്വേഷണങ്ങൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള ഫ്ലോചാർട്ട്:



നിർബന്ധിത പ്രദർശന ആവശ്യകതകൾ

ഞങ്ങളുടെ എല്ലാ ഓഫീസുകളിലും വെബ്സൈറ്റിലും LFL താഴെ പ്പറയുന്നവ പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നു:
പരാതികളും നിർദ്ദേശങ്ങളും സ്വീകരിക്കുന്നതിനുള്ള ഉചിതമായ ക്രമീകരണം.
പരാതികളും നിർദ്ദേശങ്ങളും സ്വീകരിക്കുന്നതിനുള്ള ഉചിതമായ ക്രമീകരണം.
പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ/നോഡൽ ഓഫീസർമാരുടെ പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിവരങ്ങളും (ടെലിഫോൺ/മൊബൈൽ നമ്പർ, ഇ-മെയിൽ ഐഡി) പ്രദർശിപ്പിക്കുക..
ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ മുമ്പാകെ പരാതി സമർപ്പിക്കുന്ന രീതിയുടെ വിശദാംശങ്ങൾ.
ഓംബുഡ്സ്മാൻ പദ്ധതിയുടെ പ്രധാന സവിശേഷതകൾ (ഇംഗ്ലീഷ്, ഹിന്ദി, പ്രാദേശിക ഭാഷകളിൽ).
പരാതി പരിഹാര യൂണിറ്റിന്റെ പ്രക്രിയ ഉപഭോക്താക്കളുടെ സംതൃപ്തി നേടി എല്ലാ പരാതികളും അവസാനിപ്പിക്കുന്നു എന്ന് ഉറപ്പാക്കും.

പരാതി അദ്ദേഹത്തിന്റെ/അവരുടെ തലത്തിൽ പരിഹരിക്കാൻ കഴിയാത്ത സാഹചര്യത്തിൽ ഉചിതമായ തലങ്ങളിലേക്ക് ഉന്നയിക്കുന്നുവെന്ന് അവർ ഉറപ്പാക്കും. ഫലപ്രദമായ പരിഹാരം ലഭിക്കുന്നതിന് ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഉന്നത മാനേജ്മെന്റിനോട് പരാതിപ്പെടേണ്ടതില്ലാത്ത ഒരു സാഹചര്യം ഞങ്ങൾ കൈവരിക്കുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക എന്നതാണ് ആത്യന്തിക ശ്രമം, എന്നിരുന്നാലും ഈ പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനും, പരാതിയുടെ കാരണങ്ങൾ മനസ്സിലാക്കുന്നതിനും, പരാതി ഉന്നയിക്കുന്നതിനും, അവ ആവർത്തിക്കുന്നത് തടയുന്നതിനും ശക്തമായ ഒരു സംവിധാനം ഞങ്ങൾ ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്.

സമയ പരിധി

പരാതികൾ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതിന്, ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിന് ആഭ്യന്തര സംവിധാനത്തിൽ പരാമർശിച്ചിരിക്കുന്ന ഏതെങ്കിലും മാർഗങ്ങൾ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഉപയോഗിക്കാം. പരാതി രേഖാമൂലം ലഭിച്ചിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, LFL ലഭിച്ചതായി ഒരു അറിയിപ്പ് അയയ്ക്കാൻ ശ്രമിക്കും. വിഷയം പരിശോധിച്ചുകഴിഞ്ഞാൽ, ഉപഭോക്താവിന് അന്തിമ മറുപടി അയയ്ക്കാനോ ഒരു അറിയിപ്പ് അയയ്ക്കാനോ LFL ശ്രമിക്കുന്നു.

ഞങ്ങൾക്ക് ലഭിക്കുന്ന പരാതികളെ ശരിയായ വീക്ഷണകോണിൽ കാണുകയും സാധ്യമായ എല്ലാ കോണുകളിൽ നിന്നും വിശകലനം ചെയ്യുകയും ചെയ്യും. ഏതൊരു വിഷയത്തിലും LFL-ന്റെ നിലപാട് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അറിയിക്കുന്നതാണ്.

ചില പ്രത്യേക തരം കേസുകൾക്ക്, ഉൾപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന പ്രവർത്തനങ്ങളുടെ സ്വഭാവം കാരണം, ഉദാഹരണത്തിന്, രേഖകൾ വീണ്ടെടുക്കുന്നതിന്, അധിക സമയം ആവശ്യമായി വന്നേക്കാം. അത്തരം കാലതാമസത്തെക്കുറിച്ച് LFL ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കുകയും പരാതി പരിഹരിക്കുന്നതിന് പ്രതീക്ഷിക്കുന്ന സമയപരിധി നൽകുകയും ചെയ്യും.

ഉപഭോക്താവിന്റെ പരാതികളും അന്യായങ്ങളും കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിൽ LFL ഉൾപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ള പുതിയ മാറ്റങ്ങൾ വരുമ്പോൾ, പുതിയ പരാതി പരിഹാര മാർഗങ്ങൾ ഏർപ്പെടുത്തുന്നത് ഉൾപ്പെടെ, മുകളിൽ പറഞ്ഞ നയം ഇടയ്ക്കിടെ അവലോകനം ചെയ്യുകയും / പരിഷ്കരിക്കുകയും ചെയ്യുന്നതാണ്.

അന്വേഷണ പരിഹാരങ്ങളുടെ സമയപരിധി താഴെ കൊടുക്കുന്നു:

1	അന്വേഷണത്തിനായി ഉപഭോക്താവ് സമീപിക്കുന്നു.	T
2	ടിക്കറ്റ് നമ്പർ അടങ്ങിയ ഓട്ടോ അക്നോളജ്മെന്റ് ഇമെയിൽ ഉപഭോക്താവിന് അയയ്ക്കും	24 മണിക്കൂർ
3	ഉപഭോക്താവിന്റെ ആവശ്യത്തെ അടിസ്ഥാനമാക്കി ചോദ്യം അന്വേഷണം / അപേക്ഷ / പരാതി (ERC) എന്ന് ടാഗ് ചെയ്യുന്നു.	T+2 ദിവസങ്ങൾ
4	സർവീസ് റിക്വസ്റ്റ് (SR) തരം അന്വേഷണം ആണെങ്കിൽ, ഉപഭോക്തൃ അന്വേഷണം	T+2 ദിവസങ്ങൾ

	പരിഹരിച്ചതിന് ശേഷം അത് അവസാനിപ്പിക്കുന്നതാണ്.	
5	SR തരം അപേക്ഷ/പരാതി ആണെങ്കിൽ, കൂടുതൽ പ്രോസസ്സിംഗിനായി അതത് പ്രവർത്തനങ്ങൾക്ക് അത് നിയോഗിക്കപ്പെടും.	T+2 ദിവസങ്ങൾ
6	റികസ്റ്റ് SR അതത് ടീമുകൾ കൈകാര്യം ചെയ്യും, SR അവസാനിപ്പിക്കുന്നു	താഴെ കാണുന്ന ടേബിൾ പ്രകാരം TAT
7	ഉപഭോക്താവിന്റെ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ഇമെയിൽ ഐഡിയിലേക്ക് അവസാനിപ്പിക്കൽ അറിയിപ്പ് അയച്ചു	SR അവസാനിപ്പിക്കുന്ന അതെ സമയത്ത്

ചോദ്യങ്ങളുടെ TAT വിശദാംശങ്ങൾ താഴെ പറയുന്നു.:

1	അക്കൗണ്ട് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ്	T+5 ദിവസങ്ങൾ
2	അപേക്ഷാ നില	T+7 ദിവസങ്ങൾ
3	പേയ്മെന്റ് സ്ഥിരീകരണം	T+7 ദിവസങ്ങൾ
4	വിതരണ അന്വേഷണങ്ങൾ	T+7 ദിവസങ്ങൾ
5	EMI സംബന്ധിച്ച അന്വേഷണങ്ങൾ	T+10 ദിവസങ്ങൾ
6	ലോൺ മുൻകൂർ അടച്ച് തീർക്കൽ	T+10 ദിവസങ്ങൾ
7	NOC ലെറ്റർ	T+10 ദിവസങ്ങൾ
8	CIBIL സംബന്ധിച്ച അന്വേഷണങ്ങൾ	T+21 ദിവസങ്ങൾ
9	മറ്റ് അന്വേഷണങ്ങൾ	T+15 ദിവസങ്ങൾ
10	ഇൻഷുറൻസ് / TPP സംബന്ധിച്ച അന്വേഷണങ്ങൾ	T + 30 ദിവസങ്ങൾ
11	ഇൻഷുറൻസ് / TPP സംബന്ധിച്ച പരാതികൾ	T+14 ദിവസങ്ങൾ

CICക്കുള്ള നഷ്ടപരിഹാര പദ്ധതി. (നടപ്പിലാക്കുന്ന തീയതി: 2024 ഏപ്രിൽ 26)

ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ കമ്പനികൾ / CIBIL അനുബന്ധ പരാതി പ്രക്രിയ: റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (RBI) മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശ സർക്കുലർ അനുസരിച്ച് ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ കമ്പനികളുമായി (CIC) ബന്ധപ്പെട്ട അന്വേഷണങ്ങൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള പരിഷ്കരിച്ച നടപടിക്രമം ചുവടെ നൽകിയിരിക്കുന്നു:

ചുരുക്കെഴുത്തുകൾ:
CIC: ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ കമ്പനികൾ: CIBIL, ഇക്വിഫാക്സ്, CRIF & എക്സ്പീരിയൻ.
CI: ക്രെഡിറ്റ് സ്ഥാപനം : ലെൻഡിംഗ്കാർട്ട്.

ആശയവിനിമയ മാർഗങ്ങൾ:

ഉപഭോക്താക്കൾക്കോ CICകൾക്കോ ലെൻഡിങ് കാർട്ട് കസ്റ്റമർ സപ്പോർട്ട് ടീമിനെ ബന്ധപ്പെടാം:

ഇമെയിൽ: care@lendingkart.com

ടോൾ-ഫ്രീ നമ്പർ: 1800 572 0202

വാട്സാപ്പ്: +91 7778867631 (വാട്സാപ്പ് ലിങ്ക്)

ഇനി പറയുന്ന വിലാസത്തിൽ ഞങ്ങൾക്ക് എഴുതുക: ലെൻഡിംഗ്കാർട്ട് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ്, ഇന്ദ്രപ്രസ്ഥ ബിസിനസ് പാർക്ക്, ആറാം നില, സർഖേജ് റോസ റോഡ്, മകർബ, അഹമ്മദാബാദ് - 380 051.

അന്വേഷണങ്ങൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നത്:

ഉപഭോക്താക്കളിൽ നിന്നോ CICകളിൽ നിന്നോ അന്വേഷണങ്ങൾ ലഭിക്കുമ്പോൾ കസ്റ്റമർ സപ്പോർട്ട് എക്സിക്യൂട്ടീവ് ഒരു അപേക്ഷയോ പരാതിയോ രേഖപ്പെടുത്തും.

രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാത്ത ഒരു മാർഗം വഴിയാണ് പരാതി ലഭിക്കുന്നതെങ്കിൽ, ആവശ്യമായ നഷ്ടപരിഹാരത്തിനായി (ബാധകമെങ്കിൽ) രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത കോൺടാക്റ്റ് വിശദാംശങ്ങളും ബാങ്കിംഗ് വിവരങ്ങളും (ഇമെയിൽ ഐഡി, ബാങ്ക് അല്ലെങ്കിൽ UPI വിശദാംശങ്ങൾ) നൽകാൻ പരാതിക്കാരനോട് ആവശ്യപ്പെടും.

പരാതികൾ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുന്നത്:

ആവശ്യമായ നടപടികൾക്കും പരിഹാരത്തിനുമായി പരാതികൾ ഉചിതമായ വകുപ്പിലേക്ക് അയയ്ക്കുന്നു.

പരിഹരിച്ചുകഴിഞ്ഞാൽ, ഉപഭോക്താവിനെയോ CIC യെയോ ഇമെയിൽ വഴി അറിയിക്കും, കസ്റ്റമർ സപ്പോർട്ട് ടീമിനെ വിവരങ്ങൾ അറിയിക്കും..

തുടർന്ന് ലെൻഡിംഗ്കാർട്ടിന്റെ CRM സിസ്റ്റത്തിൽ പരാതി അവസാനിപ്പിക്കും..

പരിഹാരവും തുടർനടപടികളും:

CIC യുമായി ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാ അന്വേഷണങ്ങളും ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 21 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരിഹരിക്കപ്പെടും.

CIC യുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ചോദ്യങ്ങൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള പരമാവധി പ്രതികരണ സമയം (TAT) 30 ദിവസമാണ്: ക്രെഡിറ്റ് ഇൻസ്റ്റിറ്റ്യൂട്ടുകൾക്ക് (ലെൻഡിംഗ്കാർട്ട്) 21 ദിവസവും വിശദാംശങ്ങൾ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുന്നതിന് CIC-ക്ക് 9 ദിവസവും കൂടി.

നഷ്ടപരിഹാരവും കാലതാമസവും:

പരിഹാരത്തിലെ ഏതെങ്കിലും കാലതാമസത്തിന് പ്രതിദിനം INR 100 നഷ്ടപരിഹാര ഫീസ് ഈടാക്കാവുന്നതാണ്, ഇത് ഉത്തരവാദിത്തപ്പെട്ട ടീം (CI/CIC) നൽകണം, ഇത് ഉണ്ടായ അസൗകര്യത്തിനുള്ള അംഗീകാരമായി അംഗീകരിക്കുന്നു.

പരിഹാരത്തിനു ശേഷം, എന്തെങ്കിലും കാലതാമസം ഉണ്ടായാൽ, ആകെ വൈകിയ ദിവസങ്ങളും അനുബന്ധ നഷ്ടപരിഹാരവും CIC/CI പരാതിക്കാരനെ

അറിയിക്കും.

ഡോക്യുമെന്റേഷനും ആശയവിനിമയവും:
പരിഹാരമുണ്ടായാൽ, CIC റിപ്പോർട്ടുകളിലെ അപ്ഡേറ്റുകൾ CIC/CI പരാതിക്കാരനെ അറിയിക്കണം..
CIC കാര്യങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാ ഔദ്യോഗിക ആശയവിനിമയങ്ങളും ലെൻഡിംഗ്കാർട്ടിലെ CIC നോഡൽ ഓഫീസിലേക്കാണ് അയയ്ക്കുന്നത്.

നിരോധിച്ച പരാതികൾ:
ആഭ്യന്തര ഭരണസംവിധാനം, HR പ്രശ്നങ്ങൾ, ജീവനക്കാരുടെ ശമ്പളം, വാണിജ്യ തീരുമാനങ്ങൾ, ക്രെഡിറ്റ് സ്കോറുകൾ/മോഡലുകളെച്ചൊല്ലിയുള്ള തർക്കങ്ങൾ, കോടതികൾ അല്ലെങ്കിൽ ട്രൈബ്യൂണലുകൾ പോലുള്ള മറ്റ് ഫോറങ്ങൾ ഇതിനകം പരിഗണിച്ച കേസുകൾ എന്നിവയെക്കുറിച്ചുള്ള പരാതികൾ SOPൽ നിന്ന് ഒഴിവാക്കിയിരിക്കുന്നു.
CICയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട അന്വേഷണങ്ങൾ സംബന്ധിച്ച ഫിൻടെക് പ്രവർത്തനങ്ങൾക്കായുള്ള RBIയുടെ നിയന്ത്രണ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഈ പുതുക്കിയ നടപടിക്രമം ഉറപ്പാക്കുന്നു.
CIC നോഡൽ ഓഫീസറുടെ വിവരങ്ങൾ താഴെ കൊടുക്കുന്നു.

ക്രെഡിറ്റ് സ്ഥാപനത്തിന്റെ പേര്	CIC നോഡൽ ഓഫീസറുടെ പേര്	CIC നോഡൽ ഓഫീസറുടെ ഇമെയിൽ ഐഡി	CIC നോഡൽ ഓഫീസറുടെ മൊബൈൽ നമ്പർ
ലെൻഡിങ് കാർട്ട് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ്	കേതൻ സാലി	sali.ketan@lendingkart.com	7069087586

പരാതി പരിഹാര ദിനം:

RE കൾ മുഖേനയുള്ള പരാതി പരിഹാരങ്ങളുടെ ഗുണനിലവാരം നിരീക്ഷിക്കൽ" എന്നതിനെക്കുറിച്ചുള്ള **2025** മാർച്ച് **13**-ലെ **RBI** സർക്കുലർ പ്രകാരം, ഉപഭോക്തൃ സേവനത്തോടുള്ള പ്രതിബദ്ധതയും ഫലപ്രദമായ പരാതി പരിഹാരവും ശക്തിപ്പെടുത്തുന്നതിനും ശക്തിപ്പെടുത്തുന്നതിനുമായി, ലെൻഡിംഗ്കാർട്ട് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ് **(LFL)** എല്ലാ മാസവും ഒരിക്കൽ ഒരു സമർപ്പിത "പരാതി പരിഹാര ദിനം" ആചരിക്കുന്നു. ഈ നിയുക്ത ദിവസം, മുൻകൂർ അപ്പോയിന്റ്മെന്റ് ആവശ്യമില്ലാതെ തന്നെ ഏതൊരു **LFL** ശാഖയിലോ ഓഫീസിലോ എത്തി അവരുടെ ആശങ്കകളോ പരാതികളോ അറിയിക്കാൻ നിയുക്ത മുതിർന്ന ഉദ്യോഗസ്ഥനുമായി നേരിട്ട് സംവദിക്കാൻ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് സ്വാഗതം. ഉപഭോക്തൃ പ്രശ്നങ്ങൾ പരിഹരിക്കുന്നതിൽ കൂടുതൽ സുതാര്യത, ലഭ്യത, പ്രതികരണശേഷി എന്നിവ ഈ സംരംഭം ഉറപ്പാക്കുന്നു. പരാതി പരിഹാര ദിനത്തെക്കുറിച്ചുള്ള ഇമെയിൽ ആശയവിനിമയം ഷെഡ്യൂൾ ചെയ്ത തീയതിക്ക് ഒരു ആഴ്ച മുമ്പ് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവരുടെ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ഇമെയിൽ വിലാസങ്ങളിൽ അയയ്ക്കും.

അമിത പലിശ ഈടാക്കുന്നതിനുള്ള നിയന്ത്രണം.

വായ്പകൾക്കും മുൻകൂർ വായ്പകൾക്കും ഈടാക്കേണ്ട പലിശ നിരക്ക് നിർണ്ണയിക്കുന്നതിന്, ഫണ്ടുകളുടെ ചിലവ്, മാർജിൻ, റിസ്ക് പ്രീമിയം തുടങ്ങിയ പ്രസക്തമായ ഘടകങ്ങൾ കണക്കിലെടുത്ത് കമ്പനി ഒരു പലിശ നിരക്ക് മാതൃക സ്വീകരിച്ചിരിക്കുന്നു. ഈടാക്കേണ്ട പലിശ നിരക്ക് വായ്പ എടുക്കുന്നയാളുടെ റിസ്കിന്റെ തരം തിരിക്കലിനെ ആശ്രയിച്ചിരിക്കുന്നു, അതായത് സാമ്പത്തിക ശക്തി, ബിസിനസ്സ്, ബിസിനസിനെ ബാധിക്കുന്ന നിയന്ത്രണ പരിസ്ഥിതി, മത്സരം, വായ്പ എടുക്കുന്നയാളുടെ മുൻകാല ചരിത്രം മുതലായവ. വായ്പയുടെ പൂർണ്ണ കാലയളവിലുടനീളം ഈടാക്കേണ്ട പലിശ നിരക്കും മൊത്തം പലിശ തുകയും കടം വാങ്ങുന്നയാളിൽ നിന്ന് ഈടാക്കുന്ന കൃത്യമായ പലിശ ബാധ്യതയെക്കുറിച്ച് കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് അറിയുന്നതിനായി അറിയിക്കും. ഇത് LFL ന്റെ വെബ്സൈറ്റിലും ലഭ്യമാക്കും. വെബ്സൈറ്റിലോ മറ്റോ പ്രസിദ്ധീകരിച്ച പ്രസ്തുത വിവരങ്ങൾ പലിശ നിരക്കുകളിൽ മാറ്റം വരുമ്പോഴെല്ലാം അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യും. അക്കൗണ്ടിൽ നിന്ന് ഈടാക്കുന്ന കൃത്യമായ നിരക്കുകളെക്കുറിച്ച് കടം വാങ്ങുന്നയാൾക്ക് അറിയാവുന്ന തരത്തിൽ പലിശ നിരക്ക് വാർഷിക നിരക്കായിരിക്കും. പലിശ നിരക്കുകൾ, പ്രോസസ്സിംഗ്, മറ്റ് ചാർജുകൾ എന്നിവ നിർണ്ണയിക്കുന്നതിനുള്ള ഉചിതമായ ആന്തരിക തത്വങ്ങളും നടപടിക്രമങ്ങളും LFL ബോർഡ് തയ്യാറാക്കിയിട്ടുണ്ട്. കൂടുതൽ വിവരങ്ങൾക്ക്, ലെൻഡിംഗ്കാർട്ട് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ് വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമായ പലിശ നിരക്കും പിഴയും മറ്റ് ചാർജുകളും സംബന്ധിച്ച നയം പരിശോധിക്കുക.

അമിത തുക നടപടികൾ

എ. അധിക തുക, തുടർന്നുള്ള മൂന്ന് (3) തുല്യ പ്രതിമാസ തവണകൾക്കായി ("ഇഎംഐകൾ") വായ്പ എടുത്തയാൾ അടയ്ക്കേണ്ട ആകെ തുകയേക്കാൾ കൂടുതലോ തുല്യമോ ആണെങ്കിൽ: അധിക തുക ലഭിച്ചതായി വായ്പ ദാതാവ് ഒരു ഇ-മെയിൽ വഴി (രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ഇമെയിൽ വിലാസത്തിൽ) വായ്പ എടുത്തയാളെ അറിയിക്കുകയും (i) care@lendingkart.com എന്ന ഇമെയിൽ വിലാസത്തിൽ 10 കലണ്ടർ ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ വായ്പ ദാതാവിന് അപേക്ഷ നൽകുകയോ അല്ലെങ്കിൽ അധിക തുക റീഫണ്ട് ചെയ്യാൻ 1800-572-0202 എന്ന ടോൾ ഫ്രീ നമ്പറിൽ വിളിക്കുകയോ ചെയ്യാനുള്ള ഓപ്ഷൻ നൽകും; അല്ലെങ്കിൽ (ii) മുതലിന്റെ കുടിശികയിൽ ഈ അധിക തുക ക്രമീകരിക്കാൻ വായ്പ ദാതാവിനോട് ആവശ്യപ്പെടുക.

വായ്പ ദാതാവ് ഇ-മെയിൽ അയച്ച തീയതി മുതൽ 10 കലണ്ടർ ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ മറുപടി ഇ-മെയിൽ ലഭിച്ചില്ലെങ്കിൽ, അധിക തുക വായ്പയുടെ മുതലിന്റെ കുടിശികയിൽ ക്രമീകരിക്കുന്നതാണ്. EMI-കളുടെ എണ്ണത്തിലോ EMI തുകയിലോ വരുന്ന കുറവ് കണക്കിലെടുത്ത് പുതുക്കിയ തിരിച്ചടവ് ഷെഡ്യൂൾ 3 കലണ്ടർ ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ വായ്പ എടുത്തയാൾക്ക് അയയ്ക്കും.

ബി. അധിക തുക, വായ്പ എടുത്തയാൾ ഉടൻ തന്നെ വരുന്ന മൂന്ന് (3) EMI-കൾക്കായി അടയ്ക്കേണ്ട ആകെ തുകയേക്കാൾ കുറവാണെങ്കിൽ: വായ്പ ദാതാവ് അധിക തുക, തുടർന്നുള്ള വായ്പയുടെ EMI-കളിൽ ക്രമീകരിക്കും.

ക്ളോസ് ചെയ്ത അക്കൗണ്ടിൽ അധിക തുക ഉണ്ടെങ്കിൽ: അക്കൗണ്ടിൽ തീർപ്പാക്കലോ അനുബന്ധ ഇളവുകളോ ഇല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിന് റീഫണ്ട് നൽകും. എന്തെങ്കിലും ഇളവുകൾ ഉണ്ടെങ്കിൽ, റീഫണ്ട് അല്ലെങ്കിൽ ഇളവിനുള്ള വിഹിതം ചീഫ് കളക്ഷൻ ഓഫീസർ / ഓപ്പറേഷൻസ് മേധാവി പരിശോധിച്ച് അംഗീകരിക്കേണ്ടതാണ്.

ഉപഭോക്തൃ ആശയവിനിമയം
ഒന്നിലധികം വായ്പാ അക്കൗണ്ടുകളിൽ അധിക തുക ലഭിച്ചാൽ, മറ്റ് അക്കൗണ്ടുകളിലെ കുടിശ്ശികയ്ക്കായി അധിക തുകയുടെ നിർദ്ദിഷ്ട വിനിയോഗത്തെക്കുറിച്ച്

ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കും.
1. 10 കലണ്ടർ ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ മറുപടി ലഭിച്ചില്ലെങ്കിൽ, മുകളിൽ പറഞ്ഞ വിനിയോഗം നടപ്പിലാക്കും.
2. റീഫണ്ടിനായി ഉപഭോക്താവ് സ്ഥിരീകരിക്കുകയാണെങ്കിൽ, കസ്റ്റമർ സപ്പോർട്ട് ടീം ഒരു ടിക്കറ്റ് ഉണ്ടാക്കി അതനുസരിച്ച് റീഫണ്ട് പ്രോസസ്സ് ചെയ്യും.

കോഡിന്റെ അവലോകനം

മാനേജ്മെന്റിന്റെ വിവിധ തലങ്ങളിലുള്ള ന്യായ പ്രവർത്തന കോഡിന്റെ പാലനത്തെയും പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ പ്രവർത്തനത്തെയും കുറിച്ച് ബോർഡ് വാർഷിക അവലോകനം നടത്തും. പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ ഓരോ ആറുമാസത്തിലും ഈ കോഡിന്റെ പാലനത്തെ അവലോകനം ചെയ്യും, കൂടാതെ അത്തരം അവലോകനത്തിന്റെ ഒരു ഏകീകൃത റിപ്പോർട്ട് ബോർഡിന് സമർപ്പിക്കാവുന്നതാണ്.