லெண்டிங்கார்ட் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட்

நியாயமான நடத்தை நெறிமுறைகள்

கொள்கையின் தலைப்பு	கொள்கையின் பெயர்
கொள்கையின் உரிமையாளர்	வாடிக்கையாளர் சேவை குழு

முதல் வெளியிடப்பட்ட தேதி	மே 14, 2015
திருத்தப்பட்ட தேதி	ஜூலை 24, 2025
திருத்தத்தின் அமலுக்கு வரும் தேதி	ஜூலை 24, 2025
அடுத்த மறுஆய்வு தேதி	ஜூலை 24, 2026
கொள்கையின் பதிப்பு	14
வெளி ஆலோசகரால் சரிபார்க்கப்பட்ட செயல்பாட்டு அம்சங்கள்	ஆம் / ~~இல்லை~~
நிர்வாகக் குழுவால் அங்கீகரிக்கப்பட்டது	ஆம்
ஒழுங்குமுறை வழிகாட்டுதல்கள்/அறிவிப்புகள்/சுற்ற றிக்கைகள்	• பிரதான வழிகாட்டி - ரிசர்வ் வங்கி ஆஃப் இந்தியா (வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனம் - அளவுகோல் அடிப்படையிலான ஒழுங்குமுறை) வழிகாட்டுதல்கள், **2023 -** அக்டோபர் **19, 2023** அன்று வெளியிடப்பட்டது, அவ்வப்போது திருத்தப்பட்டது. • ரிசர்வ் வங்கி ஆஃப் இந்தியா (டிஜிட்டல் கடன் வழங்குதல்) வழிகாட்டுதல்கள், **2025 -** மே **8, 2025** அன்று வெளியிடப்பட்டது, அவ்வப்போது திருத்தப்பட்டது. • 'குறைதீர்க்கும் தீர்மானங்களின் தரத்தைக் கண்காணித்தல்' குறித்த **RBI** ஆலோசனை - மார்ச் **13, 2025** அன்று வெளியிடப்பட்டது, அவ்வப்போது திருத்தப்பட்டது. • பிரதான வழிகாட்டி - ரிசர்வ் வங்கி ஆஃப் இந்தியா (கடன் தகவல் அறிக்கை) வழிகாட்டுதல்கள், **2025 -** ஜனவரி **6, 2025** அன்று வெளியிடப்பட்டது, அவ்வப்போது திருத்தப்பட்டது.

கையொப்பமிடுபவர்	பதவி	தேதி	கையொப்பம்
குழு அங்கீகாராம்			
இயக்குனர்கள் குழு	குழு உறுப்பினர்கள்	ஜூலை 24, 2025	
பரிந்துரைப்பவர்			
தணிக்கைக் குழு	தணிக்கைக் குழுவின் உறுப்பினர்கள்	ஜூலை 24, 2025	
நிர்வாக அனுமதி			
திரு. பிரசாந்த் ஜோஷி	CEO	ஜூன் 05, 2025	
மதிப்பாய்வு செய்பவர்			
திரு. தீபன்ஷு ராஜ்புரோஹித்	தலைமை வணிக அதிகாரி	மே 28, 2025	
திருமதி. ஆகாங்ஷா சிங்	தலைமை இணக்க அதிகாரி	ஏப்ரல் 24, 2025	
திருமதி. அஜிதா கே	துணைத் தலைவர், வாடிக்கையாளர் சேவை	மார்ச் 25, 2025	
தயாரித்தவர்/ திருத்தியவர்			
திரு. சாலி கேத்தன்	வாடிக்கையாளர் சேவை குழு	மார்ச் 21, 2025	

பதிப்பு கட்டுபாடு

வ. எண்	பதிப்பு	மாற்றத்திற்கான விளக்கம்	மாற்றபடும் தேதி
1	V1.0	FPC உருவாக்கபட்டது	14/05/2015
2	V1.1	குறை தீர்க்கும் அமைப்பு புதுப்பிக்கப்பட்டுள்ளது. CIC தொடர்பான இழப்பீட்டு விவரங்கள் சேர்க்கப்பட்டுள்ளன.	13/06/2024

3	V1.2	1. கடன்களுக்கான முக்கிய உண்மைகள் அறிக்கை (KFS) சேர்க்கப்பட்டுள்ளது. (பக்கம். 6), 2. நிலுவைத் தொகையை வசூலித்தல் குறித்த புதுப்பிப்பு (பக்கம் 7) 3. வட்டி விகிதம் மற்றும் அபராதக் கட்டணம் மற்றும் பிற கட்டணங்கள் குறித்த கொள்கை சேர்க்கப்பட்டுள்ளது (பக்கம் 7). 4. மிதக்கும் வட்டி விகிதக் கடன்கள் சேர்க்கப்பட்டுள்ளன (மிதக்கும் விகிதக் கடன்களுக்கு மட்டும் பொருந்தும்) (பக்கம் 7). 5. அதிகப்படியான வட்டி வசூலிப்பது குறித்த ஒழுங்குமுறையின் கீழ், வட்டி விகிதக் கொள்கைக்கான இணைப்பு புதுப்பிக்கப்பட்டுள்ளது (பக்கம் 14). 6. வாடிக்கையாளர் தொடர்புப் புள்ளிகளிலிருந்து சாட் (Chat) விருப்பம் நீக்கப்பட்டுள்ளது (பக்கம் 9, 10 & 13). 7. இறுதிப் பதில், 30 வேலை நாட்கள் என்பதிலிருந்து 30 நாட்களாக மாற்றப்பட்டுள்ளது (பக்கம் 10) 8. CPGRAMS விவரங்கள் சேர்க்கப்பட்டுள்ளன (பக்கம் 11). 9. CI மற்றும் CIC என்ற சுருக்கெழுத்துக்கள் விளக்கப்பட்டுள்ளன (பக்கம் 13). 10. குறை தீர்க்கும் நாள் குறித்த பிரிவு சேர்க்கப்பட்டுள்ளது (பக்கம் 14). 11. காப்பீடு தொடர்பான கேள்விகளுக்கான கால அவகாசம் (TAT) திருத்தப்பட்டுள்ளது (பக்கம் 13). 12. காப்பீடு தொடர்பான புகார்களுக்கான கால அவகாசம் (TAT) சேர்க்கப்பட்டுள்ளது (பக்கம் 13). 13. எஸ்கலேஷன் நிலை 4, CBO எஸ்கலேஷன் என்பதிலிருந்து "நிலை 4 எஸ்கலேஷன் " என மாற்றப்பட்டுள்ளது. மேலும், பெயர் அல்லது பதவியில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் குறித்த அடிக்குறிப்பு சேர்க்கப்பட்டுள்ளது (பக்கம் 11). 14. எஸ்கலேஷன் 4-இல் உள்ள அதிகாரி பெயர், தீபன்சு ராஜ்புரோகித் என்பதிலிருந்து மகேஷ் ஐயர் என மாற்றப்பட்டுள்ளது. மின்னஞ்சல் முகவரி அதே COO.escalation@lendingkart.com ஆக உள்ளது (பக்கம் 11).	24/07/2025

பொருளடக்கம்

நோக்கம் **4**

முக்கியமான வரையறைகள் .... *Error! Bookmark not defined.*

குறிக்கோள் .... *Error! Bookmark not defined.*

வாக்குறுதி .... *Error! Bookmark not defined.*

கடன் விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றின் செயலாக்கம் .... *Error! Bookmark not defined.*

கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள்/நிபந்தனைகள் .... Error! Bookmark not defined.
டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்கள் மூலம் பெறப்பட்ட கடன் **7**
கடன்களுக்கான முக்கியத் தகவல்கள் அறிக்கை .... Error! Bookmark not defined.
கடன்களை வழங்குதல் (விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் உட்பட) Error! Bookmark not defined.
நிலுவைத் தொகை வசூலித்தல் .... Error! Bookmark not defined.
வட்டி விகிதம், அபராதக் கட்டணம் மற்றும் பிற கட்டணங்கள் .... Error! Bookmark not defined.
மிதக்கும் வட்டி விகிதக் கடன்கள் (மிதக்கும் விகிதக் கடன்களுக்கு மட்டும் பொருந்தும்) .... Error! Bookmark not defined.
பிற வழிகாட்டுதல்கள் .... Error! Bookmark not defined.
***NBFC**-கள் வழங்கும் மாற்றுத்திறனாளிகளுக்கான கடன் வசதிகள்* .... Error! Bookmark not defined.
குறை தீர்க்கும் பொறிமுறை .... Error! Bookmark not defined.
நோக்கம்/முக்கிய உறுதிமொழிகள் .... Error! Bookmark not defined.
வாடிக்கையாளர் கேள்விகள் / புகார்கள் / குறைகளை கையாள்வதற்கான வழிமுறை. .... Error! Bookmark not defined.
வாடிக்கையாளர் தொடர்புகொள்ள வேண்டிய வழிகள்:: .... Error! Bookmark not defined.
வாடிக்கையாளர் கேள்விகளைப் பதிவு செய்தல் மற்றும் நிர்வகித்தல்: .... Error! Bookmark not defined.
ஒப்புகை மற்றும் தகவல் தொடர்பு: .... Error! Bookmark not defined.
காலக்கெடு **(TAT)**: .... Error! Bookmark not defined.
பதிலளிக்கும் முறை: .... Error! Bookmark not defined.
கண்காணிப்பு மற்றும் எஸ்கலேஷன்: .... Error! Bookmark not defined.
ஆவணப்படுத்துதல் மற்றும் அறிக்கை சமர்ப்பித்தல்: .... Error! Bookmark not defined.
எஸ்கலேஷன் பொறிமுறை: .... Error! Bookmark not defined.
வெளிப்புற ஓம்புட்ஸ்மேன் செயல்முறை: .... Error! Bookmark not defined.
கேள்வி கையாளும் செயல்முறை விளக்கப்படம்:: .... Error! Bookmark not defined.
கட்டாயமாக காட்சிப்படுத்த வேண்டியவை .... Error! Bookmark not defined.
கால அவகாசம் .... Error! Bookmark not defined.
***CIC**-க்கான இழப்பீட்டு கட்டமைப்பு (செயல்படுத்தப்பட்ட தேதி: ஏப்ரல் **26, 2024**)* .. Error! Bookmark not defined.
தகவல்தொடர்பு வழிகள்: **15**
விசாரணைகளைக் கையாளுதல்: .... Error! Bookmark not defined.
புகார்களைச் செயல்படுத்துதல்: **15**
தீர்வு மற்றும் பின்தொடர்தல்: .... Error! Bookmark not defined.
இழப்பீடு மற்றும் தாமதங்கள்: .... Error! Bookmark not defined.
ஆவணப்படுத்துதல் மற்றும் தகவல் தொடர்பு: .... Error! Bookmark not defined.
தடைசெய்யப்பட்ட புகார்கள் .... Error! Bookmark not defined.
குறை தீர்க்கும் நாள்: .... Error! Bookmark not defined.
நெறிமுறைகளை மறுஆய்வு செய்தல் .... Error! Bookmark not defined.

நோக்கம்

வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனங்களுக்கான (NBFCs) நியாயமான நடத்தை நெறிமுறை குறித்து சில வழிகாட்டுதல்களை இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (RBI) வெளியிட்டுள்ளது. இதன்மூலம், வாடிக்கையாளர்களிடம் கடைப்பிடிக்க வேண்டிய நியாயமான வணிக மற்றும் கார்ப்பரேட் நடைமுறைகளுக்கான தரநிலைகளை நிர்ணயித்துள்ளது. இது அக்டோபர் 19, 2023 தேதியிட்ட (அவ்வபோது மாற்றியமைக்கப்பட்டது, திருத்தப்பட்டது மற்றும் புதுப்பிக்கப்பட்டது) **முதன்மை வழிகாட்டுதல் – வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனம் – அளவு அடிப்படையிலான ஒழுங்குமுறை வழிகாட்டுதல்**கள் 2023 என்ற ஆவணத்தின் VII-ஆம் அத்தியாயத்தில் வெளியிடப்பட்டுள்ளது.

லெண்டிங்கார்ட் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் (இனிமேல் 'நிறுவனம்' அல்லது 'LFL' எனக் குறிப்பிடப்படும்) என்பது ரிசர்வ் வங்கியிடம் பதிவுசெய்யப்பட்ட ஒரு வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனம் ஆகும். இது நடுநிலையாக (NBFC ML) வகைப்படுத்தப்பட்டுள்ளது. மேலே குறிப்பிடப்பட்ட வழிகாட்டுதல்களின்படி, இந்த நிறுவனம் தனது வாடிக்கையாளர்களிடம் தொடர்புகொள்ளும்போது பின்பற்ற வேண்டிய நியாயமான நடைமுறைகள்/தரநிலைகளுக்கான கொள்கைகளை, இந்த நியாயமான நடத்தை நெறிமுறை (FPC' அல்லது ' நெறிமுறை ') மூலம் வகுக்கிறது. இது வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தேவையான தகவல்களை வழங்குவதுடன், நிறுவனம் அன்றாட அடிப்படையில் எவ்வாறு அவர்களுடன் நடந்துகொள்ளும் என்பதையும் விளக்குகிறது.

இந்த நெறிமுறை, சமூக வலைதளங்கள் அல்லது வேறு ஊடகத்தில் புகார்கள்/கேள்விகளைப் பதிவு சய்தவர்கள் உட்பட, அனைத்து வாடிக்கையாளர்களுக்கும் பொருந்தும். தேவைப்பட்டால், கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள தளங்களை அணுகுமாறு நிறுவனம் அனைத்து வாடிக்கையாளர்களையும் ஊக்குவிக்கிறது.

முக்கியமான வரையறைகள்

1. **வாரியம் :** லெண்டின்கார்ட் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் நிறுவனத்தின் இயக்குநர் வாரியம் என்று பொருள்படும்.
2. **கடன் வாங்குபவர்/வாடிக்கையாளர் :** லெண்டின்கார்ட் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் நிறுவனத்தின் தற்போதைய அல்லது வருங்கால கடன் வாங்குபவர்கள்/வாடிக்கையாளர்கள் என்று பொருள்படும்.

குறிக்கோள்

இந்த நெறிமுறை, பின்வரும் குறிக்கோளுக்காக உருவாக்கப்பட்டுள்ளது:

- வாடிக்கையாளர்களிடம் நியாயமான மற்றும் இணக்கமான உறவை வளர்க்கும் நோக்குடன், அவர்களிடம் நியாயமான நடைமுறைகளைப் பின்பற்றுவதை உறுதிசெய்தல்.
- அதிக வெளிப்படைத்தன்மையை ஏற்படுத்துவதன் மூலம், வாடிக்கையாளர்கள் தயாரிப்புகளைப் பற்றி நன்கு புரிந்துகொண்டு, தகவலறிந்த முடிவுகளை எடுக்க உதவுதல்.
- நிறுவனத்தின் மீது வாடிக்கையாளர்களின் நம்பிக்கையை உருவாக்குதல்.
- வாடிக்கையாளர்களிடம் நல்ல, நியாயமான மற்றும் வெளிப்படையான வணிக நடைமுறைகளைப் பின்பற்றுவதன் மூலம், நியாயமான தரநிலைகளை அமைத்தல்.
- நியாயமான போட்டியின் மூலம், சந்தை சக்திகளை ஊக்குவித்து, உயர்ந்த செயல்பாட்டுத் தரங்களை அடைதல்.
- தேவைப்பட்டால், சட்ட விதிமுறைகளின்படி, கடன் வசூலிப்பு மற்றும் அமலாக்க நடைமுறைகளை மேற்கொள்தல்.
- நியாயமான நடைமுறைகள் தொடர்பான இந்திய ரிசர்வ் வங்கியால் பரிந்துரைக்கப்பட்ட பொருந்தக்கூடிய ஒழுங்குமுறைகளுக்கு இணங்குவதை உறுதிசெய்தல்.
- இந்த நெறிமுறை, நிறுவனத்தின் அனைத்து தயாரிப்புகளுக்கும், அவை டிஜிட்டல் முறையில் அல்லது வேறு எந்த வழியில் பெறப்பட்டாலும், ஒரே மாதிரியாகப் பொருந்தும்.

வாக்குறுதி

லெண்டின்கார்ட் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் நிறுவனம் (LFL) எப்போதும் நியாயமான, விவேகமான, மற்றும் தொழில்துறையில் நிலவும் தரமான நடைமுறைகளைப் பின்பற்ற தன்னால் முடிந்த அனைத்தையும் செய்யும்.
கடன் வாங்குபவர்களைத் தொடர்புகொள்ளும்போது, தொடர்புடைய அனைத்துச் சட்டங்கள், ஒழுங்குமுறைகள், மற்றும் நேர்மை, வெளிப்படைத்தன்மை ஆகிய நெறிமுறை கோட்பாடுகளையும் LFL கடைப்பிடிக்கும்.
வாடிக்கையாளர்களைத் தொடர்புகொள்ளும்போது, நிறுவனம் பின்வருபவற்றை ஆங்கிலம், இந்தி அல்லது பொருத்தமான வட்டார மொழியில் விளக்கத் தேவையான அனைத்து நடவடிக்கைகளையும் எடுக்கும்.

- தனது பல்வேறு தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள்.

- விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள், வட்டி விகிதங்கள்/சேவைக் கட்டணங்கள்.
- வாடிக்கையாளர்களுக்குக் கிடைக்கும் நன்மைகள், அதன் விளைவுகள் (ஏதேனும் இருந்தால்).
- கேள்விகளுக்குத் தீர்வு காண வேண்டிய தொடர்பு நபர்கள் குறித்த தெளிவான தகவல்கள். (யாரேனும் இருந்தால்)

இந்த நெறிமுறை, நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் கிடைக்கும்.

LFL, கடன் வாங்குபவர்கள் தொடர்பான தகவல்களை மிகவும் ரகசியமாகப் பாதுகாக்கும். சட்டப்படி தேவைப்பட்டாலோ கடன் வாங்குபவர் அனுமதித்தாலோ மட்டுமே தகவல்களைப் பகிரும்.

கடன் வாங்குபவர்களுக்கு, அவர்களின் கணக்கு மற்றும் அவர்களுக்குக் கிடைக்கும் வசதிகள் குறித்த தகவல்களைப் பெறுவதற்கான உரிமைகளைத் தெரிவிக்க, LFL தேவையான நடவடிக்கைகளை எடுக்கும்.

எந்தவொரு பரிவர்த்தனையில் ஈடுபடுவதற்கு முன்பும், வட்டி விகிதங்கள், கட்டணங்கள், கணக்கீட்டு முறை போன்ற அனைத்து நிதித் தகவல்களையும் LFL தனது கடன் வாங்குபவர்களுக்குத் தெரிவிக்கும்.

கடன் விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றின் செயலாக்கம்

LFL நிறுவனம் பெரும்பாலும் MSME பிரிவில் உள்ள வாடிக்கையாளர்களுக்கு வணிகக் கடன்களை வழங்குகிறது. இந்தக் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு, நிதிச் சந்தை வணிகத்தில் நன்கு அறிந்த மற்றும் போதுமான வசதிகளைக் கொண்ட பெரிய கார்ப்பரேட் வாடிக்கையாளர்களைவிட அதிக உதவி தேவைப்படும். LFL, "Upwards" என்ற பிராண்ட் பெயரில் தனிநபர் கடன்களையும் வழங்குகிறது.

வழக்கமான வணிக நடைமுறையின்படி, கடன் பெறுவதற்கான செயல்முறைகள் மற்றும் நடைமுறைகள் குறித்து தனது வாடிக்கையாளர்களுக்கு எப்போதும் வழிகாட்ட LFL முயற்சிக்கும்.

LFL-இன் 'கடன் விண்ணப்பம்/பொருத்தமான ஆவணங்கள்', கடன் வாங்குபவர் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய அல்லது அவரது நலன்களைப் பாதிக்கக்கூடிய அனைத்துத் தகவல்களையும் கொண்டிருக்கும். இதேபோன்ற விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை வழங்கும் பிற வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனங்களுடன் (NBFCs) ஒப்பிட்டு, கடன் வாங்குபவர் ஒரு தகவலறிந்த முடிவை எடுக்க வசதியாக, தேவையான தகவல்களை LFL வழங்கும். மேலும், ஒப்பந்தத்தின் உள்ளடக்கம் வட்டார மொழியிலோ கடன் வாங்குபவருக்குப் புரியும் மொழியிலோ விளக்கப்படும். இந்த விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கான கடன் வாங்குபவரின் ஒப்புதலை LFL பதிவு செய்து பராமரிக்கும்.

LFL-இன் 'கடன் விண்ணப்பம்/பொருத்தமான ஆவணங்கள்', கடன் விண்ணப்பப் படிவத்துடன் கடன் வாங்குபவர்கள் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்களின் பட்டியலையும் குறிப்பிடலாம்.

கடன் விண்ணப்பம், தனிநபர், நிறுவனம் மற்றும் பிணையாக வழங்கப்படும் பாதுகாப்பு (உத்தரவாதங்கள் உட்பட, ஏதேனும் இருந்தால்) ஆகியவற்றுக்குத் தேவையான அனைத்துத் தகவல்கள் மற்றும் ஆவணங்களை முழுமையாகச் சரிபார்த்து, கடன் வாங்குபவரால் சமர்ப்பிக்கப்படும் ஒவ்வொரு கடன் விண்ணப்பமும் தனிப்பட்ட முறையில், அதன் தகுதியின் அடிப்படையில் பரிசீலிக்கப்படும்.

கடன் விண்ணப்பப் படிவத்தை அங்கீகரிக்கும் அல்லது நிராகரிக்கும் முடிவை எடுப்பதற்கு ஒரு முக்கியமான அளவுகோலாக, கடன் வாங்குபவரின் கடன் தகுதியை உறுதிப்படுத்த, LFL உரிய விடாமுயற்சியுடன் செயல்படும்.

கடன் வாங்குபவர் கடன் பெறுவதற்கான விண்ணப்பத்தைப் பெற்றதற்கான ஒப்புதலை வழங்கும் ஒரு முறையை LFL கொண்டுள்ளது. தேவையான அனைத்துத் தகவல்களையும் முழுமையாகப் பெற்ற நாளிலிருந்து நியாயமான காலத்திற்குள், தனது முடிவை கடன் வாங்குபவருக்கு LFL தெரிவிக்கும்.

கடன் வாங்குபவருக்கான அனைத்துத் தகவல்தொடர்புகளும் வட்டார மொழியிலோ அல்லது கடன் வாங்குபவருக்குப் புரியும் மொழியிலோ இருக்கும்.

கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள்/நிபந்தனைகள்

LFL நிறுவனம், அங்கீகரிக்கப்பட்ட கடன் வரம்பின் தொகை, ஆண்டு தள்ளுபடி/வட்டி விகிதம் மற்றும் அதன் கணக்கீட்டு முறை உட்பட அனைத்து விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளையும், கடன் வாங்குபவருக்குப் புரியும் வட்டார மொழியில், அனுமதி கடிதம் மூலமாகவோ அல்லது வேறு வழியிலோ எழுத்துப்பூர்வமாகத் தெரிவிக்கும். இந்த விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்குக் கடன் வாங்குபவர் அளித்த ஒப்புதலை LFL தனது பதிவேட்டில் பராமரிக்கும்.

தாமதமான திருப்பிச் செலுத்துதலுக்கு விதிக்கப்படும் அபராத வட்டி தொடர்பான எந்தவொரு விதியும், கடன் ஒப்பந்தத்தில் **தடித்த எழுத்துக்களில்** குறிப்பிடப்படும்.

கடன் அங்கீகரிக்கப்படும்/வழங்கப்படும் நேரத்தில், கடன் வாங்குபவருக்குப் புரியும் மொழியில் உள்ள கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகலையும், அதில் குறிப்பிடப்பட்ட அனைத்து இணைப்புகளின் நகல்களையும் LFL அனைத்துக் கடன் வாங்குபவர்களுக்கும் வழங்கும்.

டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்கள் மூலம் பெறப்பட்ட கடன்

ஏஜெண்ட்டுகளாக ஈடுபடுத்தப்பட்ட டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்களின் பெயர்கள் (கடன் சேவைகள் வழங்குபவர்கள் (LSPs), டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் ஆப்ஸ் (DLAs) மற்றும் நிறுவனத்தால் இணைக்கப்பட்ட LSP-களின் DLA-கள் உள்ளிட்டவை) (இனிமேல் ஏஜெண்ட்டுகள் என குறிப்பிடப்படும்) LFL-இன் இணையதளத்தில் வெளியிடப்படும்.

ஏஜெண்ட்டுகளாக ஈடுபட்டுள்ள டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்கள், LFL-இன் பெயரை வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெளிவாகத் தெரிவிக்க வேண்டும் என்று LFL அறிவுறுத்தியுள்ளது.

கடன் அங்கீகரிக்கப்பட்ட உடனேயே, ஆனால் கடன் ஒப்பந்தம் கையெழுத்தாவதற்கு முன், நிறுவனத்தின் லெட்டர்ஹெட்டில் கடன் அனுமதி கடிதம் கடன் வாங்குபவருக்கு வழங்கப்படும்.

கடன் அனுமதிக்கும்/வழங்கும் நேரத்தில், டிஜிட்டல் முறையில் கையெழுத்திடப்பட்ட கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகல், அதில் குறிப்பிடப்பட்ட அனைத்து இணைப்புகளின் நகல்கள், மற்றும் கடன் வாங்குபவர்களின் டேட்டா தொடர்பான LSP-கள்/DLA-களின் தனியுரிமைக் கொள்கைகள் ஆகியவற்றை அனைத்துக் கடன் வாங்குபவர்களுக்கும் வழங்க வேண்டும்.

LFL-ஆல் பணியமர்த்தப்பட்ட டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்களின் மீது திறமையான மேற்பார்வை மற்றும் கண்காணிப்பு உறுதிசெய்யப்படும்.

அங்கீகரிக்கப்பட்ட கடன்களுக்கான பணம் வழங்குவது, சட்டரீதியான அல்லது ஒழுங்குமுறை ஆணையின் கீழ் பிரத்யேகமாக உள்ள விநியோகங்களைத் தவிர, எப்போதும் கடன் வாங்குபவரின் வங்கிக் கணக்கிலேயே செய்யப்படும். LSP-களின் கணக்குகள் உட்பட, எந்தவொரு மூன்றாம் தரப்பினரின் பாஸ்-த்ரூ அக்கவுண்ட்/பூல் அக்கவுண்ட் இல்லாமல், அனைத்துக் கடன் சேவைகளும், திருப்பிச் செலுத்துதல்களுக்கும் வாடிக்கையாளர் நேரடியாக நிறுவனத்தின் வங்கிக் கணக்கையே பயன்படுத்தப்படுவதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.

கடன் தவணையைத் தவறவிடும் பட்சத்தில், ஒரு கடன் ரெக்கவரி ஏஜெண்ட் நியமிக்கப்பட்டால் அல்லது ஏற்கெனவே நியமிக்கப்பட்ட ஏஜெண்ட் மாற்றப்பட்டால், அந்த ஏஜெண்ட் கடன் வாங்கியவரைத் தொடர்புகொள்வதற்கு முன்பே, அவரைப் பற்றிய விவரங்கள் மின்னஞ்சல் அல்லது SMS மூலம் தெரிவிக்கப்படும். குறை தீர்க்கும் வழிமுறைகள் குறித்த விழிப்புணர்வை ஏற்படுத்த போதுமான முயற்சிகள் மேற்கொள்ளப்படும்.

நிறுவனத்துடன் இணைக்கப்பட்ட DLA-கள் மற்றும் LSP-களின் DLA-கள், வாடிக்கையாளரிடமிருந்து டேட்டாவைச் சேகரிக்கும்போது, அது தேவையின் அடிப்படையிலும், கடன் வாங்குபவரின் முன் அனுமதியுடனும் வெளிப்படையான ஒப்புதலுடனும் மட்டுமே இருக்கும். டேட்டா சேகரிப்பிற்கான ஒப்புதல் சரிபார்ப்புப் பதிவும் பராமரிக்கப்படும். குறிப்பிட்ட டேட்டாவைப் பயன்படுத்துவதற்கு ஒப்புதல் அளிக்க அல்லது மறுக்க, மூன்றாம் தரப்பினருக்குத் தகவல்களை வெளிப்படுத்துவதைக் கட்டுப்படுத்தவும், டேட்டாவைத் தக்கவைக்கவும், தனிப்பட்ட டேட்டாவைச் சேகரிக்க ஏற்கெனவே வழங்கிய ஒப்புதலைத் திரும்பப் பெறவும், தேவைப்பட்டால் அப்ளிகேஷனில் உள்ள டேட்டாவை நீக்கவும்/மறக்கவும் கடன் வாங்குபவருக்கு வாய்ப்பு வழங்கப்படும்.

கடன் வாங்குபவருடன் உரையாடும் ஒவ்வொரு கட்டத்திலும், அவரது ஒப்புதலைப் பெறுவதன் நோக்கம் வெளியிடப்படும். சட்டரீதியான அல்லது ஒழுங்குமுறை தேவைக்கேற்ப பகிர வேண்டிய நிகழ்வுகளைத் தவிர, கடன் வாங்குபவரின் தனிப்பட்ட தகவல்களை எந்தவொரு மூன்றாம் தரப்பினருடனும் பகிர்வதற்கு, கடன் வாங்குபவரின் வெளிப்படையான ஒப்புதல் பெறப்படும்.

கடன்களுக்கான முக்கியத் தகவல்கள் அறிக்கை (KFS)

கடன் ஒப்பந்தம் கையெழுத்தாவதற்கு முன்பு, அனைத்துக் கடன்களுக்கும், வருங்கால கடன் வாங்குபவருக்குப் புரியும் மொழியில், இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (RBI) பரிந்துரைத்த நிலையான வடிவத்தில், LFL நிறுவனம் **முக்கியத்**

தகவல்கள் அறிக்கையை (KFS) வழங்கும்.

ஒவ்வொரு KFS-க்கும் ஒரு தனிப்பட்ட முன்மொழிவு எண் இருக்கும். மேலும், ஏழு நாட்களுக்கும் மேலான காலக்கெடுவைக் கொண்ட கடன்களுக்கு, குறைந்தபட்சம் மூன்று வேலை நாட்களுக்கு செல்லுபடியாகும் காலத்தைக் கொண்டிருக்கும். செல்லுபடியாகும் காலம் என்பது, LFL-ஆல் KFS வழங்கப்பட்ட பிறகு, கடன் விதிமுறைகளுக்கு ஒப்புக்கொள்வதற்காக, கடன் வாங்குபவருக்குக் கிடைக்கும் காலத்தைக் குறிக்கிறது. செல்லுபடியாகும் காலத்திற்குள், கடன் வாங்குபவர் KFS-இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள கடன் விதிமுறைகளுக்கு ஒப்புக்கொண்டால், LFL அந்த விதிமுறைகளுக்குக் கட்டுப்படும்.

KFS-இல் **ஆண்டு சதவீத விகிதம் (APR)** பற்றிய விரிவான கணக்கீட்டுடன், முழு கடன் காலத்திற்கான திருப்பிச் செலுத்தும் அமைப்பைச் சுட்டிக்காட்டும் ஒரு கடன் தவணை அட்டவணையும் அடங்கும்.

APR என்பது, வட்டி விகிதம் மற்றும் கடன் தொடர்பான அனைத்துக் கட்டணங்கள் மற்றும் செலவுகள் உட்பட, கடன் வாங்குபவருக்கு ஏற்படும் மொத்த வருடாந்திர கடன் செலவைக் குறிக்கும். KFS-இல் தெளிவாக வெளியிடப்பட்டு, கடன் வாங்குபவரின் வெளிப்படையான ஒப்புதலுடன் அவர் ஏற்றுக்கொண்டாலன்றி, கடன் காலத்தின்போது வேறு எந்தக் கட்டணங்களும், வரிகளும் விதிக்கப்படாது.

பொருந்தக்கூடிய இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (RBI) வழிகாட்டுதல்களின் கீழ் தேவைப்படும் அனைத்து அளவீட்டு மற்றும் ஒப்பந்தத் தகவல்களையும், முக்கியத் தகவல்கள் அறிக்கை (KFS) முழுமையாகக் கொண்டிருக்கும். இதில், கடன் வழங்கும் விதிமுறைகள், வட்டி கணக்கீட்டு விவரங்கள், மூன்றாம் தரப்பு கட்டணங்கள், குறை தீர்க்கும் தொடர்புத் தகவல்கள், கடன் வசூல் தொடர்பான தகவல்கள் ஆகியவை அடங்கும்.

மூன்றாம் தரப்பு சேவை வழங்குநர்களுக்காக கட்டணங்கள் வசூலிக்கப்படும்போது, அத்தகைய கட்டணங்கள் APR-இல் முறையாகக் காட்டப்படும். மேலும், அதற்கான ரசீதுகள் அல்லது ஆதார ஆவணங்கள் கடன் வாங்குபவருடன் பகிரப்படும்.

KFS-இன் உள்ளடக்கங்கள் கடன் வாங்குபவருக்குத் தெளிவாக விளக்கப்படும். மேலும், அதன் விவரங்களைப் புரிந்துகொண்டதை உறுதிசெய்யும் ஒப்புதல் பெறப்பட்டு, LFL-இன் பதிவேட்டில் முறையாகப் பராமரிக்கப்படும்.

டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் ஏற்பாடுகளில், 3 நாட்களுக்கான **கூலிங்-ஆஃப் பீரியட்**, கடன் சேவை வழங்குநர்கள் பற்றிய விவரங்கள், மற்றும் பொருந்தக்கூடிய ஒழுங்குமுறை வழிகாட்டுதல்களுக்கு ஏற்ப எந்தவொரு கடன் வசூல் ஏற்பாடுகள் பற்றிய தகவல்கள் ஆகியவற்றையும் LFL வெளிப்படுத்துவதை உறுதிசெய்யும்.

கடன்களை வழங்குதல் (விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் உட்பட)

LFL நிறுவனம், அங்கீகரிக்கப்பட்ட கடன் வழங்கும் அட்டவணை, வட்டி விகிதங்கள், சேவைக் கட்டணங்கள், முன்கூட்டியே செலுத்துவதற்கான கட்டணங்கள் போன்ற விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றம் ஏற்பட்டால், அதைக் கடன் வாங்குபவருக்குப் புரியும் வட்டார மொழியில் அறிவிப்பை வழங்கும். மேலும், தள்ளுபடி/வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் எதிர்காலத்திலிருந்து மட்டுமே அமலுக்கு வருவதை LFL உறுதிசெய்யும். இது தொடர்பான ஒரு பொருத்தமான நிபந்தனை கடன் ஒப்பந்தத்தில் சேர்க்கப்படும்.

ஒரு ஒப்பந்தத்தின் கீழ் பணத்தையோ சேவையையோ திரும்பப் பெற அல்லது விரைவுபடுத்த LFL எடுக்கும் முடிவு, அந்தந்த கடன் ஒப்பந்தத்திற்கு இணக்கமாக இருக்கும்.

நிலுவைத் தொகை வசூலித்தல்

(LFL) நிறுவனம், வாடிக்கையாளர்களின் நிலுவைத் தொகை குறித்த அனைத்துத் தகவல்களையும் வழங்கி, அதைச் செலுத்துவதற்கு நியாயமான கால அவகாசத்தையும் வழங்கும்.

LFL தனது நலன்களைப் பாதுகாத்துக்கொள்ளும் அதே வேளையில், தவணை தவறிய வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து நிலுவைத் தொகையை வசூலிக்க நியாயமான மற்றும் சட்டபூர்வமான நடவடிக்கைகளை மேற்கொள்ளும்.

வாடிக்கையாளர்களிடம் முறையான வகையில் நடந்துகொள்ள, ஊழியர்களுக்குப் போதுமான பயிற்சி அளிக்கப்பட்டுள்ளதை LFL உறுதிசெய்யும்.

அனைத்து வசூல் முயற்சிகளும் நியாயமான மற்றும் வெளிப்படையான முறையில், இந்திய ரிசர்வ் வங்கியால் அவ்வப்போது புதுப்பிக்கப்பட்ட வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்க நடத்தப்படுவதை LFL உறுதி செய்யும்.

கடன் வாங்குபவர் குறிப்பிட்டால் தவிர, பொதுவாக காலை 8:00 மணி முதல் இரவு 7:00 மணி வரையிலான குறிப்பிட்ட நேரங்களில் மட்டுமே கடன் வாங்குபவர்கள் தொடர்புகொள்ளப்படுவார்கள்.

வசூல் நடவடிக்கைகளைத் தொடங்குவதற்கு முன், வசூல் ஏஜெண்டின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு எண் போன்ற விவரங்கள் உட்பட, அதற்கான தகவல்கள் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு முன்கூட்டியே தெரிவிக்கப்படும்.

வட்டி விகிதம் மற்றும் அபராதக் கட்டணம் மற்றும் பிற கட்டணங்கள்

வாரியத்தால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட "வட்டி விகிதம் மற்றும் அபராதக் கட்டணம் மற்றும் பிற கட்டணங்கள்" தொடர்பான கொள்கை, லெண்டின்கார்ட் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் உள்ளது.

மிதக்கும் வட்டி விகிதக் கடன்கள் (மிதக்கும் விகிதக் கடன்களுக்கு மட்டும் பொருந்தும்)

கடன் அங்கீகரிக்கும் நேரத்தில், பெஞ்ச்மார்க் வட்டி விகிதத்தில் ஏற்படும் மாற்றத்தின் காரணமாக, கடனில் ஏற்படக்கூடிய தாக்கம் குறித்து வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரிவிக்கப்படும். இது சமமான மாதாந்திர தவணைகள் (EMI) மற்றும்/அல்லது கடன் காலம் அல்லது இரண்டிலும் மாற்றங்களை ஏற்படுத்தலாம். இதைத் தொடர்ந்து, மேற்கண்ட காரணங்களுக்காக EMI/கடன் காலம் அல்லது இரண்டிலும் ஏதேனும் அதிகரிப்பு ஏற்பட்டால், பொருத்தமான வழிகள் மூலம் கடன் வாங்குபவருக்கு உடனடியாகத் தெரிவிக்கப்படும்.

மிதக்கும் வட்டி விகிதங்கள் மீட்டமைக்கப்படும் நேரத்தில், நிறுவனத்தின் வாரியத்தால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட கொள்கையின்படி, நிலையான விகிதத்திற்கு மாறுவதற்கான விருப்பத்தை LFL கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வழங்கும். மிதக்கும் வட்டி விகிதத்திலிருந்து நிலையான வட்டி விகிதத்திற்கு மாறுவது, LFL-இன் கட்டணப் பட்டியலில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள கட்டணங்கள்/செலவுகளுக்கு உட்பட்டது. மிதக்கும் வட்டி விகிதத்திலிருந்து நிலையான விகிதத்திற்கு மாற்றுவதற்கான பொருந்தக்கூடிய அனைத்துக் கட்டணங்களும், மற்றும் மேற்கண்ட விருப்பங்களைத் தேர்வுசெய்வதற்குத் தேவையான வேறு ஏதேனும் சேவைக் கட்டணங்கள்/நிர்வாகச் செலவுகள் ஆகிய அனைத்தும் அனுமதி கடிதத்திலும், அவ்வப்போது நிறுவனத்தால் அத்தகைய கட்டணங்கள்/செலவுகள் திருத்தப்படும்போதும் வெளிப்படையாகத் தெரிவிக்கப்படும்.

கடன் வாங்குபவர்கள் (அ) சமமான மாதாந்திர தவணைகளை (EMI) அதிகரிப்பது அல்லது கடன் காலத்தை நீட்டிப்பது அல்லது இரண்டையும் இணைப்பது; மற்றும் (ஆ) கடன் காலத்தில் எந்த நேரத்திலும், கடனை பகுதி அல்லது முழுமையாக முன்கூட்டியே செலுத்துவது ஆகிய விருப்பங்களைத் தேர்ந்தெடுக்கலாம். கடனை முன்கூட்டியே முடிப்பதற்கான கட்டணங்கள்/முன்கூட்டியே செலுத்துவதற்கான அபராதம் ஆகியவை LFL-இன் கட்டணப் பட்டியலின்படி இருக்கும்.

மிதக்கும் விகிதக் கடன்களில், கடன் காலத்தை நீட்டிப்பது, எதிர்மறை கடன் தொகையாக மாறாமல் இருப்பதை LFL உறுதிசெய்யும்.

ஒவ்வொரு காலாண்டு முடிவிலும், கடன் வாங்குபவர்களுக்கு, உரிய வழிகள் மூலம் ஒரு அறிக்கையை LFL வழங்கும் அல்லது அணுக அனுமதிக்கும். அந்த அறிக்கையில், இதுவரை வசூலிக்கப்பட்ட அசல் மற்றும் வட்டி, EMI தொகை, மீதமுள்ள EMI-களின் எண்ணிக்கை, மற்றும் கடனின் மொத்த காலத்திற்கான ஆண்டு வட்டி விகிதம்/ஆண்டு சதவீத விகிதம் (APR) ஆகியவை குறைந்தபட்சம் பட்டியலிடப்பட்டிருக்கும். இந்த அறிக்கைகள் எளிமையாகவும், கடன் வாங்குபவருக்கு எளிதில் புரியும்படியும் இருப்பதை LFL உறுதி செய்யும்.

பிற வழிகாட்டுதல்கள்

கடன் ஒப்பந்தத்தில் உள்ள விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின்படி உள்ள நோக்கங்களைத் தவிர, LFL தனது கடன் வாங்குபவரின் விவகாரங்களில் தலையிடாது. (கடன் வாங்குபவர் முன்பு வெளிப்படுத்தாத புதிய தகவல்கள், LFL-இன் கவனத்திற்கு வரும்பட்சத்தில் இது பொருந்தாது).

கடன் வாங்குபவர், தனது கடன் கணக்கைப் பரிமாற்றம் செய்யக் கோரும் விண்ணப்பம் வந்தால், அந்த விண்ணப்பம் பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 21 நாட்களுக்குள் LFL-இன் சம்மதம் அல்லது ஆட்சேபணை (ஏதேனும் இருந்தால்) அத்தகைய கடன் வாங்குபவருக்குத் தெரிவிக்கப்படும். இந்த பரிமாற்றம், அனைத்துப் பொருந்தக்கூடிய சட்டங்களுக்கும் இணங்க, வெளிப்படையான ஒப்பந்த விதிமுறைகளின்படி இருக்கும்.

தன்னிடம் கடன் வாங்குபவர்களிடம் நிலுவைத் தொகையை வசூலிக்கும் விஷயத்தில், முறையற்ற தொல்லைகளை LFL செய்யாது. அதாவது, நேர வரம்பின்றி தொடர்ந்து தொந்தரவு செய்தல், கடன்/நிலுவைத் தொகையை வசூலிக்க உடல் பலத்தைப் பயன்படுத்துதல் போன்றவற்றைச் செய்யாது. ஊழியர்களுக்குப் போதுமான பயிற்சி அளிக்கப்பட்டு, வாடிக்கையாளர்களிடம் முறையான வகையில் நடந்துகொள்வதும் உறுதிசெய்யப்படும்.

தனிநபர் கடன் வாங்குபவர்களுக்காக (கூட்டு-கடன் வாங்குபவர்களுடன் அல்லது இல்லாமல்) வணிக நோக்கங்களைத் தவிர மற்ற நோக்கங்களுக்காக அங்கீகரிக்கப்பட்ட மிதக்கும் விகிதத் தவணை கடன்களுக்கு, கடனை

முன்கூட்டியே முடிப்பதற்கான கட்டணங்கள்/முன்கூட்டியே செலுத்துவதற்கான அபராதங்கள் எதையும் LFL வசூலிக்காது.
நிறுவனத்தின் செயல்பாட்டாளர்களின் முடிவுகளால் ஏற்படும் சர்ச்சைகளைத் தீர்க்க ஒரு முறையை நிறுவனம் கொண்டிருக்கும். அதன் படி, அத்தகைய புகார்கள், சம்பந்தப்பட்ட அதிகாரியை விட ஒரு படிநிலை உயர்ந்த அதிகாரியால் விசாரிக்கப்பட்டு, தீர்த்து வைக்கப்படும்.

NBFC-கள் வழங்கும் மாற்றுத்திறனாளிகளுக்கான கடன் வசதிகள்

உடல் ரீதியாக/பார்வைத் திறன் சவால்களைக் கொண்ட விண்ணப்பதாரர்களுக்கு, அவர்களது குறைபாட்டின் அடிப்படையில், கடன்கள் உட்பட எந்தவொரு தயாரிப்புகள் மற்றும் வசதிகளை வழங்குவதில் LFL நிறுவனம் பாரபட்சம் காட்டாது. அத்தகைய நபர்கள் பல்வேறு வணிக வசதிகளைப் பெறுவதற்கு, LFL-இன் அனைத்து கிளைகளும் முடிந்த அனைத்து உதவிகளையும் வழங்கும்.

குறை தீர்க்கும் பொறிமுறை

இன்றைய போட்டி நிறைந்த சூழலில், நீடித்த வணிக வளர்ச்சிக்கு சிறந்த வாடிக்கையாளர் சேவை ஒரு முக்கியமான கருவியாக உள்ளது. வாடிக்கையாளர் புகார்கள் எந்தவொரு நிறுவனத்தின் வணிக வாழ்க்கையிலும் ஒரு பகுதியாகவே இருக்கின்றன.
LFL நிறுவனத்தில் வாடிக்கையாளர் சேவையும் திருப்தியும்தான் எங்களின் முதன்மையான நோக்கம். உடனடி மற்றும் திறமையான சேவையை வழங்குவது புதிய வாடிக்கையாளர்களை ஈர்ப்பதோடு மட்டுமல்லாமல், தற்போதுள்ள வாடிக்கையாளர்களைத் தக்கவைத்துக்கொள்ளவும் அவசியம் என்று நாங்கள் நம்புகிறோம். வாடிக்கையாளர்களுக்கு சிறந்த அனுபவத்தையும், திறமையான குறை தீர்க்கும் அமைப்பையும் வழங்குவதற்காக, வாடிக்கையாளர் அனுபவத்தை மேம்படுத்துவதை நோக்கமாகக் கொண்ட பல புதிய முயற்சிகளை LFL அறிமுகப்படுத்தியுள்ளது.
LFL-இன் குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையை மிகவும் பயனுள்ளதாகவும், திறம்பட செயல்படவும், ஒரு கட்டமைக்கப்பட்ட அமைப்பு உருவாக்கப்பட்டுள்ளது. இந்த அமைப்பு, கோரப்படும் நிவாரணம் நியாயமானதாகவும், சரியானதாகவும் இருப்பதை உறுதிசெய்வதுடன், விதிகள் மற்றும் ஒழுங்குமுறைகளின் வரையறுக்கப்பட்ட கட்டமைப்பிற்குள்ளும் இருக்கும்.

நோக்கம்/முக்கிய உறுதிமொழிகள்

வாடிக்கையாளர்களுக்கு LFL வழங்கும் முக்கிய உறுதிமொழிகள்:
- அனைத்து வாடிக்கையாளர்களையும் நியாயமாக நடத்துவதை உறுதி செய்தல்.
- குறைகள் மற்றும் புகார்களுக்குச் சரியான நேரத்தில் தீர்வு காணுதல்.
- வாடிக்கையாளர்களின் கேள்விகளை முழுமையாகப் புரிந்துகொண்டு, முடிந்தவரை மிகவும் உதவியாக பதிலளிக்க நேரம் ஒதுக்குதல்.
- குறை தீர்க்கும் அமைப்பு மற்றும் சிக்கல்கள்/புகார்களுக்குத் தீர்வு காண நியமிக்கப்பட்ட அதிகாரிகள் குறித்து வாடிக்கையாளர்களுக்கு விழிப்புணர்வு ஏற்படுத்துதல்.
- முக்கியமாக, LFL தனது வாடிக்கையாளர்களின் தனியுரிமை மற்றும் கண்ணியத்தை மிகவும் தீவிரமாகக் கருதுகிறது. மேலும், அனைத்து நேரங்களிலும் தனது வாடிக்கையாளர்களை நியாயமான மற்றும் கண்ணியமான முறையில் நடத்துகிறது.

வாடிக்கையாளர் கேள்விகள் / புகார்கள் / குறைகளை கையாள்வதற்கான வழிமுறை

தங்கள் கருத்துக்களைத் தெரிவிக்க அல்லது புகார்களை அனுப்ப விரும்பும் வாடிக்கையாளர்கள், திங்கள் முதல் வெள்ளி வரை (பொது விடுமுறைகள் தவிர) காலை 10:00 மணி முதல் மாலை 7:00 மணி வரை கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள வழிகளைப் பயன்படுத்தலாம்.
வாடிக்கையாளர் கேள்விகளைக் கையாள்வதற்கான செயல்முறை: இந்திய ரிசர்வ் வங்கி வகுத்துள்ள ஒழுங்குமுறை வழிகாட்டுதல்களைப் பின்பற்றி, வாடிக்கையாளர்களுக்கு அதிகபட்ச திருப்தியை உறுதி செய்யும் வகையில், வாடிக்கையாளர் கேள்விகளைத் திறம்பட கையாள்வதே இதன் முக்கிய நோக்கமாகும்.
கேள்வி, கோரிக்கை மற்றும் புகார் ஆகியவற்றின் வரையறை:
லெண்டின்கார்ட் நிறுவனம், வாடிக்கையாளர்களின் சிக்கல்களைத் துல்லியமாகக் கண்காணிக்க, கேள்வி, கோரிக்கை மற்றும் புகார் ஆகியவற்றுக்குத் தனித்தனியான வரையறைகளை உருவாக்கியுள்ளது. பின்வரும் எடுத்துக்காட்டுகள் விளக்க

நோக்கங்களுக்காக மட்டுமே வழங்கப்பட்டுள்ளன:

- **கேள்வி:** வாடிக்கையாளர் ஒரு தகவலைத் தேடுவது.
    a. **கேள்விகளுக்கான எடுத்துக்காட்டுகள்:**
        i. கடன் விண்ணப்ப செயல்முறை பற்றிய தகவல்களை வாடிக்கையாளர் தேடுவது.
        ii. கடன் விண்ணப்பத்திற்குத் தேவைப்படும் ஆவணங்கள் பற்றி வாடிக்கையாளர் விசாரிப்பது.
        iii. பணம் செலுத்தும் முறை பற்றி வாடிக்கையாளர் விசாரிப்பது.
- **கோரிக்கை:** கடன் சேவைகள் தொடர்பாக வாடிக்கையாளர் ஒரு குறிப்பிட்ட செயல் அல்லது சேவையைக் கேட்பது.
    b. **கோரிக்கைகளுக்கான எடுத்துக்காட்டுகள்:**
        i. வாடிக்கையாளர் கணக்கு அறிக்கை கோருவது.
        ii. வாடிக்கையாளர் தாமதமாகச் செலுத்தியதற்கான கட்டணங்கள்/அபராதங்களை தள்ளுபடி செய்யக் கோருவது.
        iii. வாடிக்கையாளர் கடனை முன்கூட்டியே முடிக்க கோருவது.
- **புகார்:** லெண்டின்கார்ட் நிறுவனம் வழங்கும் சேவையில் உள்ள குறைபாடு அல்லது தவறு, மற்றும்/அல்லது எந்தவொரு செயல்முறையிலும் உள்ள விதிமீறல், இதன் விளைவாக ஏற்படும் சர்ச்சை அல்லது குறை.
    c. **புகார்களுக்கான எடுத்துக்காட்டுகள்:**
        i. தடையில்லா சான்றிதழ் (No Objection Certificate - NOC) வழங்குவதில் தாமதம்.
        ii. பணம் செலுத்தியது பதிவாவதில் தாமதம்.
        iii. கணக்குத் தகவல் மாற்றம் (மின்னஞ்சல், முகவரி போன்றவை) செய்வதில் தாமதம்.

இந்த வரையறைகளும் எடுத்துக்காட்டுகளும் வாடிக்கையாளர் சிக்கல்களைத் தெளிவுபடுத்துவதற்கும், திறம்படத் தீர்வு காண்பதற்கும் உதவும் நோக்கத்தில் கொடுக்கப்பட்டுள்ளன.

வாடிக்கையாளர் தொடர்புகொள்ள வேண்டிய வழிகள்:

வாடிக்கையாளர்கள் லெண்டின்கார்ட் ஆதரவுக் குழுவைத் தொடர்புகொள்ள, பல்வேறு வழிகள் உள்ளன. அவை எளிதாகவும் வசதியாகவும் இருப்பதை உறுதிசெய்ய, பின்வரும் வழிகளைப் பயன்படுத்தலாம்:

a) ***மின்னஞ்சல்:*** care@lendingkart.com
b) ***கட்டணமில்லா எண்:*** 1800 572 0202
c) ***வாட்ஸ்அப்:*** +91 7778867631
d) ***கீழே உள்ள முகவரிக்கு கடிதம் எழுதலாம்:*** Indraprastha Business Park, 6th Floor, Sarkhej Roza Road, Makarba, Ahmedabad – 380 051.

வாடிக்கையாளர் கேள்விகளைப் பதிவு செய்தல் மற்றும் நிர்வகித்தல்

எந்த வழியில் வந்தாலும், அனைத்துக் கேள்விகளும் CRM அமைப்பில் பதிவு செய்யப்படுகின்றன.
மின்னஞ்சல் அல்லது வாட்ஸ்அப் மூலம் வரும் கேள்விகள் தானாகவே சிஆர்எம்-இல் பதிவாகி, அதற்கான டிக்கெட்டுகள் உருவாக்கப்படுகின்றன.
வாய்வழி தகவல்தொடர்புகள் மூலம் வரும் கேள்விகளுக்கான விவரங்களை ஏஜெண்ட்டுகள், அதற்கான டிக்கெட்டுகளை உருவாக்க, CRM -இல் நேரடியாகப் பதிவு செய்வார்கள்.
கேள்விகள், அவற்றின் வகையின் அடிப்படையில் பிரிக்கப்பட்டு, ஒவ்வொரு வகைக்கும் ஒழுங்குமுறைத் தேவைகளின்படி குறிப்பிட்ட காலக்கெடு (TAT) ஒதுக்கப்படுகிறது.
CRM அமைப்பில், குறிப்பிட்ட காலக்கெடுவுக்குள் தீர்க்கப்படாத கேள்விகளுக்கான ஆட்டிமேட்டட் எஸ்கலேஷன் அம்சம் உள்ளது. இது, உடனடியாக கவனிக்கப்பட்டுத் தீர்க்கப்படுவதை உறுதி செய்கிறது.

ஒப்புகை மற்றும் தகவல் தொடர்பு:

ஒரு கேள்வி பெறப்பட்டுப் பதிவு செய்யப்பட்டதும், CRM அமைப்பு வழியாக வாடிக்கையாளருக்கு, ஒரு குறிப்பு எண்ணுடன் ஒப்புகை அளிக்கப்படுகிறது.
ஒப்புகை அளிக்கும் நேரத்தில், கேள்வி தீர்க்கப்படுவதற்கு எதிர்பார்க்கப்படும் காலக்கெடு குறித்து வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரிவிக்கப்படும். (காலக்கெடு விவரங்களுக்கு, பக்கம் எண். 11-ல் உள்ள அட்டவணையைப் பார்க்கவும்.)

காலக்கெடு (TAT):

கேள்விகள் அவற்றின் தன்மைக்கேற்பவும், முன் வரையறுக்கப்பட்ட காலக்கெடுவுக்குள்ளும் தீர்க்கப்படுகின்றன.

பதிலளிக்கும் முறை:

கேள்விகளுக்கான பதில்கள் முதன்மையாக மின்னஞ்சல் வழியாக வழங்கப்படுகின்றன. இதன் மூலம் தீர்மானங்கள் ஆவணப்படுத்தப்பட்டு, சரிபார்க்கப்படுகின்றன.

கண்காணிப்பு மற்றும் எஸ்கலேஷன்:

திறனை உறுதிசெய்யவும், நிர்ணயிக்கப்பட்ட தரநிலைகளைப் பின்பற்றுவதையும் உறுதிசெய்ய, கேள்வி தீர்க்கும் செயல்முறை தொடர்ந்து கண்காணிக்கப்படுகிறது.

ஆவணப்படுத்துதல் மற்றும் அறிக்கை சமர்ப்பித்தல்:

அனைத்துத் தொடர்புகள் மற்றும் தீர்மானங்களும் தணிக்கை நோக்கங்களுக்காகவும் எதிர்காலப் பயன்பாட்டிற்காகவும் ஆவணப்படுத்தப்படுகின்றன.

கேள்விகளைக் கையாளும் செயல்முறையின் தொடர்ச்சியான இணக்கத்தை உறுதிப்படுத்தவும், அதன் செயல்திறனை மதிப்பிடவும், வழக்கமான அறிக்கைகள் தொகுக்கப்பட்டு நிர்வாகத்தால் ஆய்வு செய்யப்படுகின்றன.

எஸ்கலேஷன் அமைப்பு:[1]

கொடுக்கப்பட்ட காலத்திற்குள் ஒரு புகார் தீர்க்கப்படாவிட்டால் அல்லது வழங்கப்பட்ட தீர்வில் வாடிக்கையாளர் திருப்தியடையவில்லை என்றால், அவர்/அவள் கீழே உள்ள குறை தீர்க்கும் மற்றும் நோடல் அதிகாரியை அணுகலாம்:

நிலை	**தொடு புள்ளிகள்/ SPOC**	**தொடர்பு மற்றும் மின்னஞ்சல் ஐடி-கள்**
நிலை 1	வாடிக்கையாளர் உதவிக்கான தொடர்பு வழி	**மின்னஞ்சல் ஐடி**: care@lendingkart.com Toll இலவச எண்: 1800 572 0202 வாட்ஸ் அப்: +91 7778867631
நிலை 2	குறை தீர்க்கும் அதிகாரி	அஜிதா K +91 6358874622 திங்கள் முதல் வெள்ளி வரை காலை 10:30 மணி முதல் மாலை 6:00 மணி வரை, தேசிய விடுமுறை நாட்கள் தவிர.
நிலை 3	நோடல் அதிகாரி	அஜிதா K +91 6358874622 திங்கள் முதல் வெள்ளி வரை காலை 10:30 மணி முதல் மாலை 6:00 மணி வரை, தேசிய விடுமுறை நாட்கள் தவிர.
நிலை 4	நிலை 4 எஸ்கலேஷன்	மகேஷ் ஐயர் COO.escalation@lendingkart.com

குறை தீர்க்கும் அதிகாரி மற்றும் குழு, அனைத்து வாடிக்கையாளர்களின் குறைகளையும் பெறுவதற்காக அலுவலக நேரங்களில் இருப்பார்கள்.

குறையை ஆராய்ந்த பிறகு, குறை தீர்க்கும் அதிகாரி, புகார்/குறை பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து 30 நாட்களுக்குள் இறுதிப் பதிலை அனுப்புவார். இந்த காலகட்டத்தில், வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் குறையின் நிலை குறித்து எங்களை தொடர்புகொண்டு கேட்கலாம். நாங்கள் அவர்களுக்கு முடிந்தவரை விரைவாகப் பதிலளிக்க முயற்சிப்போம்.

[1] குறிப்பிடப்பட்ட நபரின் பெயர் அல்லது பதவியில் ஏதேனும் மாற்றம் ஏற்பட்டால், எந்தவித கூடுதல் ஒப்புதலும் தேவையில்லாமல், கொள்கை முறையாகத் திருத்தப்பட்டு இணையதளத்தில் புதுப்பிக்கப்படும்.

குறை/சிக்கல், குறை தீர்க்கும் அதிகாரியால் குறிப்பிட்ட கால அவகாசத்திற்குள் தீர்க்கப்படாவிட்டால், வாடிக்கையாளர்

நிர்வாகத்திற்கு இங்கு எழுதலாம்.

பெயர்	மகேஷ் ஐயர்
பதவி	செயல்பாடுகளின் தலைவர்
மின்னஞ்சல் ஐடி	COO.escalation@lendingkart.com

வெளிப்புற ஒம்புட்ஸ்மேன் செயல்முறை:

ஒரு புகார்/சர்ச்சை ஒரு மாத காலத்திற்குள் தீர்க்கப்படாவிட்டால் (வாடிக்கையாளரின் புகார் முழுமையாகவோ பகுதியாகவோ நிராகரிக்கப்பட்டு, அதில் வாடிக்கையாளர் திருப்தியடையவில்லை என்றாலோ, வாடிக்கையாளருக்குப் பதில் கிடைக்கவில்லை என்றாலோ), வாடிக்கையாளர் பின்வரும் வழிகளில் ஒம்புட்ஸ்மேன் அல்லது துணை ஒம்புட்ஸ்மேனை அணுகலாம்:

ஆன்லைன் பயன்முறை வழியாகப் புகார் செய்தல்:

https://cms.rbi.org.in என்ற பிரத்யேக போர்டல் வழியாகப் புகாரைப் பதிவு செய்யலாம்.

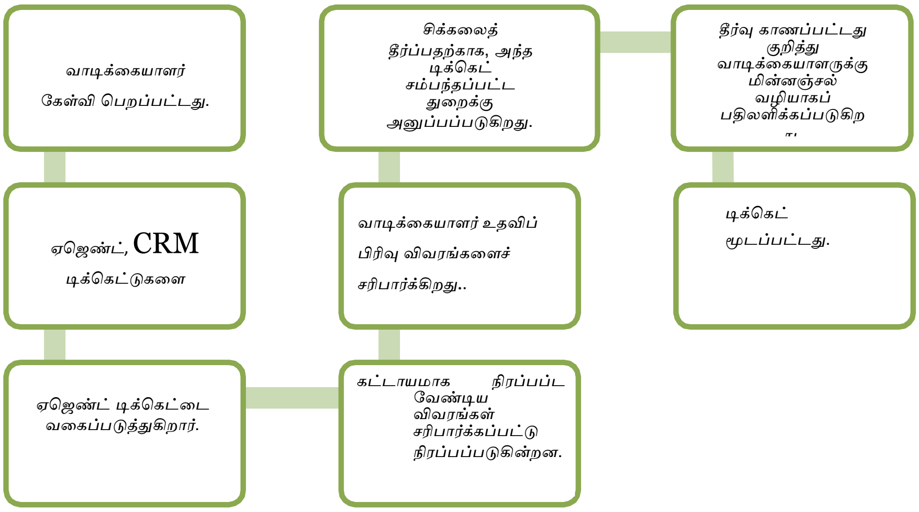
மின்னணு அல்லது நேரடியாகப் புகார் செய்தல்: இந்திய ரிசர்வ் வங்கியால் அறிவிக்கப்பட்ட மத்தியப்படுத்தப்பட்ட ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையத்திற்கு (CRPC), குறிப்பிட்ட வடிவத்தில் மின்னணு மூலமாகவோ நேரடியாகவோ புகார் செய்யலாம்.

மத்தியப்படுத்தப்பட்ட ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையம் (CRPC) இந்திய ரிசர்வ் வங்கி Central Vista 4th floor, Sector 17, Chandigarh – 160 017 மின்னஞ்சல் - crpc@rbi.org.in கட்டணமில்லா எண் - 14448 (காலை 9:30 முதல் மாலை 5:15 வரை)

CPGRAMS-க்கு எஸ்கலேஷன் செய்தல்

நிறுவனம் வழங்கிய தீர்வில் வாடிக்கையாளர் திருப்தியடையவில்லை என்றால், https://pgportal.gov.in/ என்ற அதிகாரப்பூர்வ இணையதளத்தைப் பார்வையிடுவதன் மூலம், **மத்தியப்படுத்தப்பட்ட பொதுக் குறை தீர்க்கும் மற்றும் கண்காணிப்பு அமைப்பு (CPGRAMS)** மூலமாகவும் குறையைத் தெரிவிக்கலாம்.

கேள்வி கையாளும் செயல்முறை விளக்கப்படம்:



கட்டாயமாக காட்சிப்படுத்த வேண்டியவை

எங்கள் அனைத்து அலுவலகங்களிலும் மற்றும் இணையதளத்திலும் லெண்டின்கார்ட் நிறுவனம் (LFL) பின்வருவனவற்றைக் கொண்டுள்ளது:

புகார்கள் மற்றும் ஆலோசனைகளைப் பெறுவதற்கான பொருத்தமான ஏற்பாடு.

குறை தீர்க்கும் அதிகாரியின் பெயர், முகவரி மற்றும் தொடர்பு எண் ஆகியவற்றை காட்சிப்படுத்துதல்.

முதன்மை நோடல் அதிகாரி/நோடல் அதிகாரிகளின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள்

(தொலைபேசி/மொபைல் எண் மற்றும் மின்னஞ்சல் ஐடி) ஆகியவற்றை காட்சிப்படுத்துதல்.
ஓம்புட்ஸ்மேனிடம் புகார் அளிப்பதற்கான வழிமுறைகள் பற்றிய விவரங்கள்.
ஓம்புட்ஸ்மேன் திட்டத்தின் முக்கிய அம்சங்கள் (ஆங்கிலம், இந்தி மற்றும் வட்டார மொழிகளில்).
குறை தீர்க்கும் பிரிவின் செயல்முறை, அனைத்துப் புகார்களும் வாடிக்கையாளர்களின் திருப்தியுடன் முடித்து வைக்கப்படுவதை உறுதி செய்யும்.

ஒருவேளை தங்களது நிலையில் ஒரு புகாரைத் தீர்க்க முடியாவிட்டால், அந்தப் புகார் உரிய உயர்நிலைக்குக் கொண்டுசெல்லப்படுவதை அவர்கள் உறுதிசெய்வார்கள். எங்கள் வாடிக்கையாளர்கள் பயனுள்ள நிவாரணம் பெறுவதற்கு, மூத்த நிர்வாகத்திடம் புகார் அளிக்க வேண்டிய அவசியம் ஏற்படாத ஒரு நிலையை அடைவதே எங்கள் முக்கிய இலக்காக இருந்தாலும், இதுபோன்ற புகார்களைக் கையாள்வதற்கும், புகாருக்கும் உயர்நிலைப்படுத்தலுக்கும் உள்ள காரணங்களைப் புரிந்துகொள்ளும் கண்ணோட்டத்தில் அவற்றை மறுபரிசீலனை செய்வதற்கும், அவை மீண்டும் நிகழாமல் தடுப்பதற்கான நடவடிக்கைகளை எடுப்பதற்கும் ஒரு வலுவான அமைப்பை நாங்கள் உருவாக்கியுள்ளோம்.

கால அவகாசம்

புகார்களைப் பதிவு செய்ய, வாடிக்கையாளர்கள் வாடிக்கையாளர் புகார்களைக் கையாளும் உள் அமைப்பில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள வழிகளில் எதை வேண்டுமானாலும் பயன்படுத்தலாம். புகார் எழுத்துபூர்வமாகப் பெறப்பட்டால், **LFL** ஒப்புகை அனுப்ப முயற்சிக்கும்.
பிரச்சினை ஆய்வு செய்யப்பட்ட பிறகு, **LFL** வாடிக்கையாளருக்கு இறுதிப் பதிலை அல்லது ஒரு அறிவிப்பை அனுப்ப முயற்சிக்கும்.
எங்களுக்கு வரும் புகார்கள் சரியான கண்ணோட்டத்தில் பார்க்கப்பட்டு, அனைத்து சாத்தியமான கோணங்களிலிருந்தும் பகுப்பாய்வு செய்யப்படும். எந்தவொரு பிரச்சினை குறித்த **LFL-**இன் நிலைப்பாடு வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.
சில வகையான வழக்குகள், ஆவணங்களைத் திரும்பப் பெறுவது போன்ற செயல்பாடுகளின் தன்மை காரணமாக கூடுதல் நேரம் தேவைப்படலாம். அவ்வாறு தாமதமானால், **LFL** வாடிக்கையாளர்களுக்கு அதைத் தெரிவிப்பதுடன், புகார் தீர்க்கப்படுவதற்கான எதிர்பார்க்கப்படும் கால அவகாசத்தையும் வழங்கும்.
வாடிக்கையாளர்களின் புகார்கள்/குறைகளைக் கையாள்வதில் ஏதேனும் புதிய மாற்றங்கள் (புதிய குறை தீர்க்கும் வழிகள் அறிமுகப்படுத்துவது உட்பட) **LFL-**ஆல் சேர்க்கப்பட்டால், மேற்கண்ட கொள்கை அவ்வப்போது மதிப்பாய்வு செய்யப்பட்டு/திருத்தப்படும்.

கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ளவை, கேள்வி தீர்வுகளுக்கான காலக்கெடுவாகும்:

1	வாடிக்கையாளர் கேள்விக்காக அணுகுதல்:	T
2	டிக்கெட் எண்ணுடன் தானியங்கி ஒப்புகை மின்னஞ்சல் வாடிக்கையாளருக்கு அனுப்பப்படும்.	24 மணிநேரம்
3	வாடிக்கையாளரின் தேவைக்கேற்ப, அந்தக் கேள்வி **விசாரணை/ கோரிக்கை / புகார்** என வகைப்படுத்தப்படும்.	T+2 நாட்கள்
4	விசாரிப்பு வகையிலான சேவை கோரிக்கை (SR) எனில், வாடிக்கையாளரின் கேள்விக்குத் தீர்வு கண்ட பிறகு அது மூடப்படும்.	T+2 நாட்கள்
5	கோரிக்கை/புகார் வகையிலான சேவை கோரிக்கை எனில், மேலதிக நடவடிக்கைகளுக்காக அது சம்பந்தப்பட்ட பிரிவுகளுக்கு ஒதுக்கப்படும்.	T+2 நாட்கள்
6	கோரிக்கை வகையிலான சேவை கோரிக்கை, அந்தந்த குழுக்களால் கவனிக்கப்பட்டு மூடப்படும்.	கீழே உள்ள அட்டவணையின் படி கால அவகாசம்
7	சேவை கோரிக்கை மூடப்பட்டதற்கான தகவல், வாடிக்கையாளரின் பதிவு செய்யப்பட்ட மின்னஞ்சல் ஐடிக்கு அனுப்பப்படும்.	சேவை கோரிக்கை மூடப்பட்டவுடனேயே இது செய்யப்படும்

கீழே, கேள்விகளுக்கான கால அவகாசங்கள் (TAT) பற்றிய விவரங்கள் கொடுக்கப்பட்டுள்ளன:

1	கணக்கு அறிக்கை	T+5 நாட்கள்
2	விண்ணப்ப நிலை	T+7 நாட்கள்
3	பேமெண்டிற்கான உறுதிப்படுத்தல்	T+7 நாட்கள்
4	கடன் வழங்குதல் தொடர்பான கேள்விகள்	T+7 நாட்கள்
5	சமமான மாதந்திர தவணை (EMI) தொடர்பான கேள்விகள்	T+10 நாட்கள்
6	கடனை முன்கூட்டியே முடிப்பது	T+10 நாட்கள்
7	NOC கடிதம்	T+10 நாட்கள்
8	CIBIL தொடர்பான கேள்விகள்	T+21 நாட்கள்
9	பிற கேள்விகள்	T+15 நாட்கள்
10	காப்பீடு/மூன்றாம் தரப்பு தயாரிப்பு (TPP) தொடர்பான கேள்விகள்	T + 30 நாட்கள்
11	காப்பீடு/மூன்றாம் தரப்பு தயாரிப்பு (TPP) தொடர்பான புகார்கள்	T+14 நாட்கள்

CIC-க்கான இழப்பீட்டு கட்டமைப்பு (செயல்படுத்தப்பட்ட தேதி: ஏப்ரல் 26, 2024)

கடன் தகவல் நிறுவனங்கள் (CICs) / சிபில் தொடர்பான குறை தீர்க்கும் செயல்முறை:

இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் (RBI) சுற்றறிக்கை வழிகாட்டுதல்களின்படி, கடன் தகவல் நிறுவனங்கள் (CICs) தொடர்பான விசாரணைகளைக் கையாள்வதற்கான திருத்தப்பட்ட செயல்முறை கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ளது:

அப்ரிவேஷன்ஸ்:

CIC: Credit Information Companies: CIBIL, Equifax, CRIF & Experian.
CI: Credit Institution : Lendingkart.

தகவல்தொடர்பு வழிகள்:

வாடிக்கையாளர்கள் அல்லது கடன் தகவல் நிறுவனங்கள் (CICs) லெண்டின்கார்ட் வாடிக்கையாளர் உதவிக் குழுவை, பின்வரும் வழிகளில் தொடர்புகொள்ளலாம்:

மின்னஞ்சல்: care@lendingkart.com
கட்டணமில்லா எண்:1800 572 0202
வாட்ஸ்அப்: +91 7778867631 (வாட்ஸ்அப் இணைப்பு)
தபால்: லெண்டின்கார்ட் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட், இந்திரபிரஸ்தா பிசினஸ் பார்க், 6வது மாடி, சர்கேஜ் ரோசா சாலை, மகர்பா, அகமதாபாத். – 380 051 என்ற முகவரிக்கு கடிதம் எழுதலாம்.

விசாரணைகளைக் கையாளுதல்

வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்தோ அல்லது கடன் தகவல் நிறுவனங்களிடமிருந்தோ (**CICs**) விசாரணைகள் பெறப்பட்டால், வாடிக்கையாளர் ஆதரவு நிர்வாகி ஒரு கோரிக்கை அல்லது புகாரைப் பதிவு செய்வார்.

பதிவுசெய்யப்படாத வழிகள் மூலம் ஒரு புகார் பெறப்பட்டால், புகார்தாரர், தேவையான இழப்பீடு (பொருந்தினால்)

வழங்குவதற்காக, பதிவுசெய்யப்பட்ட தொடர்பு விவரங்கள் மற்றும் வங்கித் தகவல்களை (மின்னஞ்சல் ஐடி, வங்கி அல்லது **UPI** விவரங்கள்) வழங்குமாறு கேட்டுக்கொள்ளப்படுவார்.

புகார்களைச் செயல்படுத்துதல்

- புகார்கள், தேவையான நடவடிக்கை மற்றும் தீர்வுக்காக உரிய துறைக்கு அனுப்பப்படுகின்றன.
- சிக்கல் தீர்க்கப்பட்ட பிறகு, வாடிக்கையாளர் அல்லது கடன் தகவல் நிறுவனத்திற்கு **(CIC)** மின்னஞ்சல் வழியாகத் தெரிவிக்கப்படும். வாடிக்கையாளர் ஆதரவுக் குழுவும் இத்தகவலை அறிந்திருக்கும்.
- பின்னர், லெண்டின்கார்ட் நிறுவனத்தின் சிஆர்எம் **(CRM)** அமைப்பில் அந்தப் புகார் மூடப்படும்.

தீர்வு மற்றும் பின்தொடர்தல்

- கடன் தகவல் நிறுவனம் **(CIC)** தொடர்பான அனைத்து விசாரணைகளும், பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து **21** நாட்களுக்குள் தீர்க்கப்படும்.
- கடன் தகவல் நிறுவனம் தொடர்பான கேள்விகளைத் தீர்ப்பதற்கான அதிகபட்ச கால அவகாசம் **(TAT) 30** நாட்கள் ஆகும்: இதில், கடன் நிறுவனங்களுக்கு (லெண்டின்கார்ட்) **21** நாட்களும், கடன் தகவல் நிறுவனத்திற்கு **(CIC)** விவரங்களைப் புதுப்பிக்கக் கூடுதலாக **9** நாட்களும் ஒதுக்கப்படும்.

இழப்பீடு மற்றும் தாமதங்கள்

- தீர்வில் ஏதேனும் தாமதங்கள் ஏற்பட்டால், ஏற்பட்ட சிரமத்தை ஒப்புக்கொள்ளும் விதமாக, தாமதத்திற்குப் பொறுப்பான குழு (கடன் நிறுவனம்/கடன் தகவல் நிறுவனம்) ஒரு நாளைக்கு ரூ.**100** இழப்பீடாக வழங்கும்.
- தீர்வு வழங்கப்பட்ட பிறகு, ஏதேனும் தாமதங்கள் இருந்தால், கடன் தகவல் நிறுவனம்/கடன் நிறுவனம், புகார்தாரருக்கு மொத்த தாமதமான நாட்களையும் அதற்கான இழப்பீட்டையும் தெரிவிக்கும்.

ஆவணப்படுத்துதல் மற்றும் தகவல் தொடர்பு

- தீர்வு கண்ட பிறகு, கடன் தகவல் நிறுவனம் **(CIC)** அறிக்கைகளில் செய்யப்பட்ட புதுப்பிப்புகள் குறித்து, கடன் தகவல் நிறுவனம்/கடன் நிறுவனம் புகார்தாரருக்குத் தெரிவிக்க வேண்டும்.
- கடன் தகவல் நிறுவனம் தொடர்பான அனைத்து அதிகாரப்பூர்வ தகவல்தொடர்புகளும் லெண்டின்கார்ட் நிறுவனத்தில் உள்ள கடன் தகவல் நிறுவன நோடல் அலுவலகத்திற்கு அனுப்பப்படும்.

தடைசெய்யப்பட்ட புகார்கள்

உள் நிர்வாகம், மனிதவளப் பிரச்சினைகள், ஊழியர்களின் ஊதியம், வணிக முடிவுகள், கிரெடிட் ஸ்கோர்கள்/மாடல்கள் பற்றிய சர்ச்சைகள், மற்றும் நீதிமன்றங்கள் அல்லது தீர்ப்பாயங்கள் போன்ற பிற மன்றங்களால் ஏற்கெனவே தீர்க்கப்பட்ட வழக்குகள் தொடர்பான புகார்களை இந்த செயல்முறை உள்ளடக்குவதில்லை.

கடன் தகவல் நிறுவனம் தொடர்பான கேள்விகளைப் பொறுத்து, ஃபின்டெக் செயல்பாடுகளுக்கான இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் ஒழுங்குமுறை வழிகாட்டுதல்களுக்கு இந்த திருத்தப்பட்ட செயல்முறை இணங்குவதை உறுதி செய்கிறது.

கீழே, கடன் தகவல் நிறுவனத்தின் (CIC) நோடல் அதிகாரியின் விவரங்கள் கொடுக்கப்பட்டுள்ளன.

கடன் நிறுவனத்தின் பெயர்	CIC நோடல் அதிகாரியின் பெயர்	CIC நோடல் அதிகாரியின் மின்னஞ்சல் ஐடி	CIC நோடல் அதிகாரியின் மொபைல் எண்
லெண்டின்கார்ட் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட்	கேட்டன் ஸாலி	sali.ketan@lendingkart.com	7069087586

குறை தீர்க்கும் நாள்

இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் மார்ச் 13, 2025 தேதியிட்ட "குறைகளின் தீர்மானங்களின் தரத்தை கண்காணித்தல்" என்ற சுற்றறிக்கையின்படி, வாடிக்கையாளர் சேவை மற்றும் பயனுள்ள குறை தீர்மானங்களுக்கான உறுதிப்பாட்டை வலுப்படுத்தவும், வலியுறுத்தவும், லெண்டின்கார்ட் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் (LFL) ஒரு பிரத்யேக "குறை தீர்க்கும் நாள்" என்ற தினத்தை அறிமுகப்படுத்தியுள்ளது. இது ஒவ்வொரு மாதமும் ஒருமுறை அனுசரிக்கப்படுகிறது. இந்த பிரத்யேக நாளில், வாடிக்கையாளர்கள் எந்தவொரு முன் அனுமதியும் இல்லாமல், லெண்டின்கார்ட் கிளையில் அல்லது அலுவலகத்தில் நேரடியாகச் சென்று, தங்கள் கவலைகள் அல்லது குறைகளைத் தெரிவிக்க ஒரு நியமிக்கப்பட்ட மூத்த அதிகாரியுடன் நேரடியாகப் பேசலாம். இந்த முயற்சி வாடிக்கையாளர் பிரச்சினைகளைக் கையாள்வதில் அதிக வெளிப்படைத்தன்மை, அணுகல்தன்மை மற்றும் விரைவான பதிலளிப்பை உறுதி செய்கிறது. குறை தீர்க்கும் நாள் குறித்த மின்னஞ்சல் தகவல், திட்டமிடப்பட்ட தேதிக்கு ஒரு வாரத்திற்கு முன்பு வாடிக்கையாளர்களின் பதிவு செய்யப்பட்ட மின்னஞ்சல் முகவரிகளுக்கு அனுப்பப்படும்.

அதிக வட்டி வசூலிப்பது குறித்த ஒழுங்குமுறை

நிறுவனம், நிதிச் செலவு, லாப வரம்பு மற்றும் இடர் பிரீமியம் போன்ற பொருத்தமான காரணிகளைக் கருத்தில் கொண்டு, கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்களுக்கு வசூலிக்கப்படும் வட்டி விகிதத்தைத் தீர்மானிப்பதற்கான ஒரு வட்டி விகித மாதிரியை ஏற்றுக்கொண்டுள்ளது. வசூலிக்கப்படும் வட்டி விகிதம், கடன் வாங்குபவரின் நிதி வலிமை, வணிகம், வணிகத்தைப் பாதிக்கும் ஒழுங்குமுறைச் சூழல், போட்டி, கடன் வாங்குபவரின் கடந்தகால வரலாறு போன்ற இடர் தர நிர்ணயத்தைப் பொறுத்தது.

கடன் வாங்குபவர் எவ்வளவு வட்டி செலுத்த வேண்டும் என்பதைத் தெரிந்துகொள்ளும் வகையில், வட்டி விகிதம் மற்றும் கடனின் மொத்த காலத்திற்கு வசூலிக்கப்படும் மொத்த வட்டித் தொகை ஆகியவை தெரிவிக்கப்படும். இந்தத் தகவல் LFL-இன் இணையதளத்திலும் கிடைக்கும். இணையதளத்திலோ வேறு விதமாகவோ வெளியிடப்படும் இந்தத் தகவல், வட்டி விகிதங்களில் மாற்றம் ஏற்படும்போதெல்லாம் புதுப்பிக்கப்படும். வட்டி விகிதம் என்பது ஆண்டு விகிதமாக இருக்கும். இதன் மூலம், கடன் வாங்குபவர் தனது கணக்கிற்கு வசூலிக்கப்படும் சரியான விகிதங்களை அறிந்துகொள்ள முடியும்.

LFL-இன் வாரியம், வட்டி விகிதங்கள், செயலாக்கம் மற்றும் பிற கட்டணங்களைத் தீர்மானிப்பதற்கான பொருத்தமானஉள் கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளை வகுத்துள்ளது. மேலும் தகவலுக்கு, லெண்டின்கார்ட் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட் இணையதளத்தில் கிடைக்கும் வட்டி விகிதம் மற்றும் அபராதக் கட்டணம் மற்றும் பிற கட்டணங்கள் கொள்கையைப் பார்க்கவும்.

கூடுதலாக செலுத்தப்பட்ட தொகைக்கான வழிமுறைகள்

A. கூடுதலாக செலுத்தப்பட்ட தொகை, அடுத்த மூன்று மாத EMI-களின் மொத்த தொகையை விட அதிகமாகவோ அதற்கு சமமாகவோ இருந்தால்:

கடன் நிறுவனம், கூடுதலாக செலுத்தப்பட்ட தொகை குறித்து, பதிவு செய்யப்பட்ட மின்னஞ்சல் முகவரிக்கு ஒரு அறிவிப்பை அனுப்பும். அதில் இரண்டு விருப்பங்கள் வழங்கப்படும்:

(i) 10 நாட்களுக்குள் care@lendingkart.com என்ற மின்னஞ்சல் முகவரிக்கு மின்னஞ்சல் அனுப்புவதன் மூலம் அல்லது 1800-572-0202 என்ற கட்டணமில்லா எண்ணுக்கு அழைப்பதன் மூலம் கூடுதல் தொகையைத் திரும்பப் பெறலாம்.

(ii) கூடுதலாக செலுத்தப்பட்ட தொகையை, நிலுவையில் உள்ள கடன் அசல் தொகையுடன் சரிசெய்யாறு கேட்கலாம். கடன் நிறுவனத்தின் மின்னஞ்சலுக்கு 10 நாட்களுக்குள் பதில் வராதபட்சத்தில், கூடுதலாகச் செலுத்தப்பட்ட தொகை, நிலுவையில் உள்ள அசல் கடன் தொகையுடன் தானாகவே சரிசெய்யப்படும். இதன் காரணமாக திருத்தப்பட்ட மாதாந்திர தவணை விவரங்கள் அல்லது தவணைகளின் எண்ணிக்கை, 3 நாட்களுக்குள் கடன் வாங்கியவருக்கு அனுப்பப்படும்.

B. கூடுதலாக செலுத்தப்பட்ட தொகை, அடுத்த மூன்று மாத EMI-களின் மொத்த தொகையை விட குறைவாக இருந்தால்: கூடுதலாக செலுத்தப்பட்ட தொகையை, கடன் நிறுவனம் அடுத்தடுத்த EMI-களுடன் சரிசெய்து கொள்ளும்.

கணக்கு ஏற்கனவே மூடப்பட்டிருந்தும், கூடுதலாக செலுத்தப்பட்ட தொகை இருந்தால்:
கணக்கில் எந்தவிதமான நிலுவை அல்லது தள்ளுபடிகள் இல்லையென்றால், வாடிக்கையாளருக்கு அந்த தொகை திருப்பி அனுப்பப்படும். நிலுவைகள் இருந்தால், தொகை திரும்ப அளிப்பதா அல்லது தள்ளுபடி கணக்கில் சேர்ப்பதா என்பதைத் தலைமை வசூல் அதிகாரி / செயல்பாட்டுத் தலைவர் சரிபார்த்து ஒப்புதல் அளிப்பார்.

வாடிக்கையாளருக்கான தகவல் தொடர்பு:
ஒரு வாடிக்கையாளரின் பல கடன் கணக்குகளில் கூடுதலாகச் செலுத்தப்பட்ட தொகை பெறப்பட்டால், நிலுவையில் உள்ள மற்ற கணக்குகளுக்கு அந்த தொகையைச் சரிசெய்வது குறித்து வாடிக்கையாளருக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.

1. 10 நாட்களுக்குள் பதில் இல்லை என்றால் இந்த சரிசெய்தல் தானாகவே செய்யப்படும்.
2. வாடிக்கையாளர் பணத்தைத் திரும்பப் பெறுவதை உறுதிப்படுத்தினால் வாடிக்கையாளர் சேவை குழு ஒரு புகார் எண்ணை உருவாக்கி, அதற்கேற்ப பணம் திருப்பி வழங்கப்படும்.

நெறிமுறைகளை மறுஆய்வு செய்தல்

வாரியம், நியாயமான நடைமுறை நெறிமுறை மற்றும் நிர்வாகத்தின் பல்வேறு மட்டங்களில் உள்ள குறை தீர்க்கும் அமைப்பின் செயல்பாடுகள் குறித்த இணக்கத்தை ஆண்டுதோறும் ஆய்வு செய்யும். குறை தீர்க்கும் அதிகாரி, இந்த நெறிமுறையின் இணக்கத்தை ஒவ்வொரு ஆறு மாதங்களுக்கும் ஆய்வு செய்வார். அத்தகைய ஆய்வின் ஒருங்கிணைந்த அறிக்கை வாரியத்திடம் சமர்ப்பிக்கப்படலாம்.