

ಲಂಡಿಂಗ್‌ಕಾರ್ಡ್ ಪ್ಲಾನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್  
ಫೆಯರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸೆಸ್ ಕೋಡ್

| పాలసీ శీర్షిక                                             | పాలసీ పేరు                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| పాలసీ యజమాని                                              | వినియోగదారుని సేవా బృందం                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| అసలు జారీ తేదీ                                            | మే 14, 2015                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| సవరణ తేదీ                                                 | జూలై 24, 2025                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| సవరణ అమలు తేదీ                                            | జూలై 24, 2025                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| తదుపరి సమీక్ష తేదీ                                        | జూలై 24, 2026                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| పాలసీ వెర్షన్                                             | 14                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| బాహ్య కన్సల్టెంట్ ద్వారా తనిఖీ చేయబడిన క్రియాత్మక అంశాలు  | అవును / కాదు-                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| బోర్డు ఆమోదించబడింది                                      | అవును                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| నియంత్రణ మార్గదర్శకాలు/<br>నోటిఫికేషన్లు/<br>సర్క్యులర్లు | <ul style="list-style-type: none"> <li>• మాస్టర్ డైరెక్షన్ - రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్సియల్ కంపెనీ - స్కేల్ టేస్ట్ రెగ్యులేషన్) డైరెక్షన్స్, 2023 అక్టోబర్ 19, 2023న జారీ చేయబడి ఎప్పటికప్పుడు సవరించబడ్డాయి.</li> <li>• మే 8, 2025న జారీ చేయబడిన రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (డిజిటల్ లెండింగ్) డైరెక్షన్స్, 2025 ఎప్పటికప్పుడు సవరించబడ్డాయి.</li> <li>• మార్చి 13, 2025న జారీ చేయబడిన 'REల ద్వారా ఫిర్యాదుల పరిష్కారం యొక్క నాణ్యతను పర్యవేక్షించడం'పై RBI సలహా కాలానుగుణంగా సవరించబడింది.</li> <li>• జనవరి 06, 2025న జారీ చేయబడిన మాస్టర్ డైరెక్షన్ - రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (క్రెడిట్ ఇన్సూరెన్స్ రిపోర్టింగ్) డైరెక్షన్స్, 2025 ఎప్పటికప్పుడు సవరించబడ్డాయి.</li> </ul> |

| సంతకం చేసే అధికారం              | పదవి                              | తేదీ             | సంతకం |
|---------------------------------|-----------------------------------|------------------|-------|
| బోర్డు ఆమోదం                    |                                   |                  |       |
| బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్టర్స్.         | బోర్డు సభ్యులు                    | జూలై 24, 2025    |       |
| సిఫార్సు చేసినది                |                                   |                  |       |
| ఆడిట్ కమిటీ                     | ఆడిట్ కమిటీ సభ్యులు               | జూలై 24, 2025    |       |
| నిర్వహణ ఆమోదం                   |                                   |                  |       |
| శ్రీ ప్రశాంత్ జోషి              | సిఇఒ                              | జూన్ 05, 2025    |       |
| సమీక్షించినవారు                 |                                   |                  |       |
| శ్రీ దీపాంశు రాజ్ పురోహిత్      | చీఫ్ బిజినెస్ ఆఫీసర్              | మే 28, 2025      |       |
| కుమారి. ఆకాంక్ష సింగ్           | చీఫ్ కంప్లైయన్స్ ఆఫీసర్           | ఏప్రిల్ 24, 2025 |       |
| కుమారి. అజిత కె                 | వైస్ ప్రెసిడెంట్, కస్టమర్ సర్వీస్ | మార్చి 25, 2025  |       |
| తయారుచేసిన వారు /సవరణ చేసినవారు |                                   |                  |       |
| శ్రీ సాలి కేతన్                 | కస్టమర్ సేవ బృందం                 | మార్చి 21, 2025  |       |

### వెర్షన్ నియంత్రణ

| క్ర | వెర్షన్ | మార్పు వివరణ | అమలు తేదీ |
|-----|---------|--------------|-----------|
|-----|---------|--------------|-----------|

| సంఖ్య<br>. |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |            |
|------------|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 1          | V1.0 | FPC సృష్టించబడింది                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 14/05/2015 |
| 2          | V1.1 | ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం నవీకరించబడింది. CIC పరిహారం జోడించబడింది.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 13/06/2024 |
| 3          | V1.2 | <p>1. రుణాలకు సంబంధించిన కీలక వాస్తవ ప్రకటన (KFS) జోడించబడింది (పేజీ 8),</p> <p>2. బకాయిల నవీకరించబడిన సేకరణ (పేజీ 9),</p> <p>3. వడ్డీ రేటు మరియు జరిమానా &amp; ఇతర ఛార్జీల విధానం జోడించబడింది (పేజీ 9),</p> <p>4. ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేటు రుణాలు జోడించబడ్డాయి (ఫ్లోటింగ్ రేటు రుణాలకు మాత్రమే వర్తిస్తుంది) (పేజీ 9)</p> <p>5. అధిక వడ్డీ వసూలు నియంత్రణ కింద నవీకరించబడిన వడ్డీ రేటు పాలసీ లింక్ (పేజీ 18).</p> <p>6. కస్టమర్ కాంటాక్ట్ పాయింట్ల నుండి చాట్ ఎంపిక తీసివేయబడింది (పేజీ 11 ,13 &amp; 16)</p> <p>7. తుది ప్రతిస్పందనను 30 పని దినాల నుండి 30 రోజులకు మార్చారు (పేజీ 13).</p> <p>8. CPGRAMS వివరాలు జోడించబడ్డాయి (పేజీ 14).</p> <p>9. CI &amp; CIC సంక్షిప్తకరణ నిర్వచించబడింది (పేజీ 16).</p> <p>10. ఫిర్యాదుల దినోత్సవ నిబంధన జోడించబడింది (పేజీ 18).</p> <p>11. ప్రశ్నల కోసం బీమా TAT సవరించబడింది (పేజీ 15)</p> <p>12. ఫిర్యాదుల కోసం బీమా TAT జోడించబడింది (పేజీ 15)</p> <p>13. ఎస్కలేషన్ లెవల్ 4 CBO ఎస్కలేషన్ నుండి "లెవల్ 4 ఎస్కలేషన్" కు మార్చబడింది మరియు ఏదైనా పేరు లేదా హోదాలో మార్పులను ప్రస్తావించే ఫుట్ నోట్ను జోడించింది.(పేజీ 13)</p> <p>14. ఎస్కలేషన్ లెవల్ 4 పేరు దీపాంషు రాజ్పురోహిత్ నుండి మగేష్ అయ్యర్గా మార్చబడింది, ఇమెయిల్ COO.escalation@lendingkart.com (పేజీ 13) గా ఉంది.</p> | 24/07/2025 |

## విషయ సూచిక

|                           |                              |
|---------------------------|------------------------------|
| ఉద్దేశ్యము .....          | Error! Bookmark not defined. |
| ముఖ్యమైన నిర్వచనాలు ..... | Error! Bookmark not defined. |
| లక్ష్యం .....             | Error! Bookmark not defined. |
| నిబద్ధత.....              | 6                            |

|                                                                                |                              |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| రుణాల కోసం దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్.....                              | Error! Bookmark not defined. |
| రుణ అంచనా మరియు నిబంధనలు/షరతులు.....                                           | 6                            |
| డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్‌ఫారమ్ నుండి తీసుకున్న రుణం.....                        | 7                            |
| రుణాలకు సంబంధించిన కేలక వాస్తవ ప్రకటన (KFS).....                               | 8                            |
| రుణాల పంపిణీ (నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా).....                       | 9                            |
| బకాయిల సేకరణ .....                                                             | 9                            |
| వడ్డీ రేటు మరియు జరిమానా మరియు ఇతర ఛార్జీలు.....                               | 9                            |
| ప్లోటింగ్ వడ్డీ రేటు రుణాలు (ప్లోటింగ్ రేటు రుణాలకు మాత్రమే వర్తిస్తుంది)..... | 9                            |
| ఇతర మార్గదర్శకాలు.....                                                         | 10                           |
| NBFC ల ద్వారా కారీరకంగా/దృష్టి లోపం ఉన్న వారికి రుణ సౌకర్యాలు.....             | 10                           |
| ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం.....                                              | 10                           |
| ఉద్దేశ్యం/ముఖ్యమైన నిబద్ధతలు.....                                              | 11                           |
| కస్టమర్ ప్రశ్నలు / ఫిర్యాదులు / బాధలను నిర్వహించడానికి యంత్రాంగం..             | 11                           |
| కస్టమర్ సంప్రదింపు పాయింట్లు: .....                                            | 12                           |
| కస్టమర్ ప్రశ్నల రికార్డింగ్ మరియు నిర్వహణ: .....                               | 12                           |
| రసీదు మరియు కమ్యూనికేషన్:.....                                                 | 12                           |
| టర్న రౌండ్ సమయం (TAT):.....                                                    | 12                           |
| ప్రతిస్పందన విధానం:.....                                                       | 12                           |
| పర్యవేక్షణ మరియు తీవ్రతరం చేయడం :.....                                         | 12                           |
| డాక్యుమెంటేషన్ మరియు రిపోర్టింగ్: .....                                        | 13                           |
| ఎస్కలేషన్ మెకానిజం: .....                                                      | 13                           |
| బాహ్య అంబుడ్స్మన్ ప్రక్రియ:.....                                               | 14                           |
| ప్రశ్న నిర్వహణ ప్లోచార్ట్:.....                                                | 14                           |
| తప్పనిసరి ప్రదర్శన ఆవశ్యకత .....                                               | 14                           |
| కాలపరిమితి .....                                                               | 15                           |
| CIC కోసం పరిహార ముసాయిదా. (అమలు తేదీ: 26 ఏప్రిల్ 2024) .....                   | 16                           |
| కమ్యూనికేషన్ ఛానెల్లు:.....                                                    | 16                           |
| విచారణలను నిర్వహించడం:.....                                                    | 17                           |
| ప్రాసెసింగ్ ఫిర్యాదులు చేయడం: .....                                            | 17                           |
| పరిష్కారం మరియు అనుసరణ:.....                                                   | 17                           |
| పరిహారం మరియు జాప్యాలు: .....                                                  | 17                           |
| డాక్యుమెంటేషన్ మరియు కమ్యూనికేషన్:.....                                        | 17                           |

|                                  |    |
|----------------------------------|----|
| నిషేధించబడిన ఫిర్యాదులు: .....   | 17 |
| ఫిర్యాదుల పరిష్కార దినం: .....   | 18 |
| అధిక వడ్డీ వసూలు నియంత్రణ.....   | 18 |
| అధిక మొత్తాన్ని చెల్లించడం ..... | 18 |
| నియమావళి సమీక్ష .....            | 19 |

## ఉద్దేశం

భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ (RBI) నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీల (NBFCలు) కోసం ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్పై మార్గదర్శకాలను జారీ చేసింది, తద్వారా వారి కస్టమర్లతో వ్యవహరించేటప్పుడు ఫెయిర్ బిజినెస్ మరియు కార్పొరేట్ పద్ధతులకు ప్రమాణాలను నిర్దేశిస్తుంది, అక్టోబర్ 19, 2023 నాటి మాస్టర్ డైరెక్షన్ - నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ - స్కేల్ టేస్ట్ రెగ్యులేషన్ డైరెక్షన్స్, 2023 యొక్క అధ్యాయం VII ద్వారా (సవరించిబడి, మరియు ఎప్పటికప్పుడు నవీకరించబడినది).

లెండింగ్ కార్డ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ (ఇకపై 'కంపెనీ' లేదా 'LFL' అని పిలుస్తారు) అనేది RBIలో నమోదు చేయబడిన మిడిల్ లేయర్ (NBFC ML)గా వర్గీకరించబడిన నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ మరియు పైన పేర్కొన్న మార్గదర్శకాల ప్రకారం కంపెనీ తన కస్టమర్లతో వ్యవహరించేటప్పుడు అనుసరించాల్సిన న్యాయమైన పద్ధతులు/ప్రమాణాల సూత్రాలను నిర్దేశించడానికి ఈ క్రింది న్యాయమైన అభ్యాస నియమావళి (FPC' లేదా 'కోడ్')ను స్వీకరించాలి. ఇది కస్టమర్లకు సమాచారాన్ని అందిస్తుంది మరియు కంపెనీ రోజువారీ ప్రాతిపదికన వారితో ఎలా వ్యవహరించాలో వివరిస్తుంది.

ఈ కోడ్ సోషల్ మీడియా / ఇతర మీడియాలో పోస్ట్ చేయబడిన ఏదైనా ఫిర్యాదులు / విచారణలు ఉన్నవారితో సహా అందరు కస్టమర్లకు వర్తిస్తుంది మరియు కంపెనీ అన్ని కస్టమర్లు అవసరమైనప్పుడు ఈ క్రింది ప్లాట్‌ఫామ్లను సంప్రదించమని ప్రోత్సహిస్తుంది.

## ముఖ్యమైన నిర్వచనాలు

1. బోర్డు: LFL యొక్క డైరెక్టర్ల బోర్డు అని అర్థం.
2. రుణగ్రహీత/కస్టమర్: LFL యొక్క ప్రస్తుత లేదా కాబోయే రుణగ్రహీతలు/కస్టమర్లను సూచిస్తుంది.

## లక్ష్యం

ఈ కోడ్ ఈ క్రింది లక్ష్యంతో అభివృద్ధి చేయబడింది:

- కస్టమర్లతో వ్యవహరించేటప్పుడు న్యాయమైన పద్ధతులను నిర్ధారించడం, తద్వారా వారితో న్యాయమైన మరియు స్నేహపూర్వక సంబంధాన్ని ప్రోత్సహించడం.
- కస్టమర్లు ఉత్పత్తిని బాగా అర్థం చేసుకోవడానికి మరియు సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయాలు తీసుకోవడానికి వీలు కల్పించే ఎక్కువ పారదర్శకత.
- కంపెనీపై కస్టమర్ విశ్వాసాన్ని పెంపొందించడం.
- కస్టమర్లతో వ్యవహరించడంలో సహేతుకమైన ప్రమాణాలను నిర్ణయించడం ద్వారా మంచి, న్యాయమైన మరియు పారదర్శక వ్యాపార పద్ధతులను అనుసరించండి.
- అధిక ఆపరేటింగ్ ప్రమాణాలను సాధించడానికి మార్కెట్ శక్తులను న్యాయమైన పోటీ ద్వారా ప్రోత్సహించండి.
- అవసరమైన చోట, చట్టబద్ధమైన ప్రక్రియను అనుసరించి రికవరీ మరియు అమలు నిర్వహించబడుతుంది.
- న్యాయమైన పద్ధతులకు సంబంధించి RBI సూచించిన వర్తింపే నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉండేలా చూసుకోవడానికి.

- డిజిటల్గా లేదా ఇతరత్రా మూలం చేయబడిన వాటితో సహా కంపెనీ యొక్క అన్ని ఉత్పత్తి సమర్పణలకు ఈ కోడ్ ఒకే విధంగా వర్తిస్తుంది.

## నిబద్ధత

LFL ఎల్లప్పుడూ న్యాయంగా, సహేతుకంగా వ్యవహరించడానికి మరియు పరిశ్రమలో ప్రబలంగా ఉన్న ప్రామాణిక పద్ధతులను పాటించడానికి తన వంతు కృషి చేస్తుంది.

LFL రుణగ్రహీతలతో సంభాషించేటప్పుడు అన్ని సంబంధిత చట్టాలు, నిబంధనలకు కట్టుబడి ఉంటుంది మరియు సమగ్రత మరియు పారదర్శకత యొక్క నైతిక సూత్రాలను పాటిస్తుంది.

కస్టమర్లతో సంభాషించేటప్పుడు, కంపెనీ ఇంగ్లీష్ లేదా హిందీలో లేదా తగిన స్థానిక భాషలో స్పష్టమైన సమాచారాన్ని అందించడానికి అవసరమైన అన్ని చర్యలను తీసుకుంటుంది:

- దాని వివిధ ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు.

- నిబంధనలు మరియు షరతులు, వడ్డీ రేట్లు/సేవా ఛార్జీలు.

- కస్టమర్లకు అందుబాటులో ఉన్న ప్రయోజనాలు మరియు చిక్కులు, ఏవైనా ఉంటే.

- ఏవైనా ఉంటే ప్రశ్నలను పరిష్కరించడానికి వ్యక్తులను సంప్రదించండి.

కోడ్ కంపెనీల వెబ్సైట్లో అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది.

LFL రుణగ్రహీతలకు సంబంధించిన సమాచారాన్ని ఖచ్చితంగా గోప్యంగా పరిగణిస్తుంది మరియు చట్టం ప్రకారం అవసరమైతే లేదా రుణగ్రహీత వదులుకుంటే లేదా అనుమతించినట్లయితే తప్ప, ఏ సమాచారాన్ని పంచుకోదు.

LFL దాని రుణగ్రహీతలకు వారి ఖాతా మరియు వారికి అందుబాటులో ఉన్న సౌకర్యాలకు సంబంధించిన సమాచార హక్కు గురించి తెలియజేయడానికి అవసరమైన చర్యలు తీసుకుంటుంది.

ఏదైనా లావాదేవీలోకి ప్రవేశించే ముందు వడ్డీ రేట్లు, ఛార్జీలు, గణన పద్ధతి మొదలైన అన్ని ఆర్థిక సమాచారాన్ని LFL తన రుణగ్రహీతలకు తెలియజేస్తుంది.

## రుణాల కోసం దరఖాస్తులు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్

LFL ప్రధానంగా MSME విభాగంలోని తన కస్టమర్లకు వ్యాపార రుణాలను అందిస్తుంది, దీనిలో రుణగ్రహీతకు ఆర్థిక మార్కెట్ వ్యాపారంలో బాగా ప్రావీణ్యం ఉన్న మరియు సన్నద్ధమైన మధ్యస్థ-పెద్ద కార్పొరేట్ క్లయింట్లతో పోలిస్తే సహాయం అవసరం. LFL "అప్వర్డ్స్" బ్రాండ్ పేరుతో వ్యక్తిగత రుణాలను కూడా అందిస్తుంది.

సాధారణ వ్యాపార క్రమంలో LFL తన రుణగ్రహీతలకు రుణం పొందడానికి అనుసరించాల్సిన ప్రక్రియ మరియు విధానం గురించి మార్గనిర్దేశం చేయడానికి ఎల్లప్పుడూ ప్రయత్నిస్తుంది.

LFL యొక్క 'రుణ దరఖాస్తు / తగిన పత్రాలు' రుణగ్రహీత సమర్పించాల్సిన/రుణగ్రహీత యొక్క ఆసక్తిని ప్రభావితం చేసే అన్ని సమాచారాన్ని కలిగి ఉంటాయి. ఇతర నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీలు (NBFCలు) అందించే సారూప్య నిబంధనలు మరియు షరతులతో అర్థవంతమైన పోలిక చేయడానికి మరియు పైన పేర్కొన్న పోలిక ఆధారంగా సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయం తీసుకోవడానికి రుణగ్రహీతను సులభతరం చేయడానికి LFL అవసరమైన సమాచారాన్ని అందిస్తుంది. ఇంకా, ఒప్పందం యొక్క కంటింట్ రుణగ్రహీతకు స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకునే భాషలో వివరించబడుతుంది. ఈ నిబంధనలు మరియు షరతులను రుణగ్రహీత అంగీకరించినట్లు LFL రికార్డును నిర్వహిస్తుంది. LFL యొక్క 'రుణ దరఖాస్తు / తగిన పత్రాలు' రుణ దరఖాస్తు ఫారంతో పాటు రుణగ్రహీతలు సమర్పించాల్సిన పత్రాల జాబితాను కూడా సూచించవచ్చు.

రుణగ్రహీత సమర్పించిన ప్రతి రుణ దరఖాస్తును అర్హత ఆధారంగా స్వతంత్రంగా పరిగణిస్తారు, రుణ దరఖాస్తుకు అవసరమైన అన్ని సమాచారం, పత్రాలు, వ్యక్తి, సంస్థ యొక్క గుర్తింపు మరియు అందించబడే భద్రత, ఏదైనా ఉంటే హామీలతో సహా పరిశీలించిన తర్వాత సమర్పిస్తారు.

ఏదైనా రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్ను మంజూరు చేయడానికి లేదా తిరస్కరించడానికి ముందు దరఖాస్తుపై నిర్ణయం తీసుకోవడంలో ముఖ్యమైన పరామితిగా ఉండే రుణగ్రహీత యొక్క క్రెడిట్ యోగ్యతను నిర్ధారించడానికి LFL రుణగ్రహీత తగిన శ్రద్ధను నిర్వహిస్తుంది.

రుణ దరఖాస్తు అందినందుకు రుణగ్రహీతకు రసీదు ఇచ్చే విధానాన్ని LFL కలిగి ఉంది. అవసరమైన అన్ని సమాచారాన్ని పూర్తిగా అందుకున్న తేదీ నుండి సహేతుకమైన వ్యవధిలోపు LFL తన నిర్ణయాన్ని రుణగ్రహీతకు తెలియజేస్తుంది.

రుణగ్రహీతకు సంబంధించిన అన్ని సంభాషణలు స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్న భాషలో ఉండాలి.

### **రుణ అంచనా మరియు నిబంధనలు/షరతులు**

LFL, మంజూరు చేయబడిన పరిమితి మొత్తాన్ని, వార్షిక తగ్గింపు రేటు/వడ్డీ రేటు మరియు దాని దరఖాస్తు పద్ధతితో సహా అన్ని నిబంధనలు మరియు షరతులతో సహా, రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే స్థానిక భాషలో రుణగ్రహీతకు లిఖితపూర్వకంగా తెలియజేస్తుంది మరియు ఈ నిబంధనలు మరియు షరతుల అంగీకారాన్ని LFL రికార్డులో ఉంచుతుంది.

ఆలస్యమైన చెల్లింపుకు విధించే జరిమానా వడ్డీకి సంబంధించిన ఏదైనా నిబంధనను రుణ ఒప్పందంలో బోర్డర్ పేర్కొనబడుతుంది.

రుణ మంజూరు/వితరణ సమయంలో రుణగ్రహీతలందరికీ రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొన్న అన్ని ఎన్క్లోజర్ల కాపీతో పాటు, రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్న రుణ ఒప్పందం యొక్క కాపీని LFL అందిస్తుంది.

### **డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫామ్ నుండి తీసుకోబడిన రుణం**

సోర్సింగ్ ఏజెంట్లుగా (లెండింగ్ సర్వీస్ ప్రొవైడర్లు (LSPలు), డిజిటల్ లెండింగ్ యాప్లు (DLAలు) మరియు కంపెనీ ఆన్ బోర్డ్ చేసిన LSPల DLAలు) (ఇకపై ఏజెంట్లుగా సూచిస్తారు) నిమగ్నమైన డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫారమ్ల పేర్లు LFL వెబ్సైట్లో బహిర్గతం చేయబడతాయి.

LFL ఏజెంట్లుగా పనిచేస్తున్న డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫామ్లు LFL పేరును కస్టమర్లకు ముందుగానే వెల్లడించాలని ఆదేశించింది.

మంజూరైన వెంటనే కానీ రుణ ఒప్పందం అమలుకు ముందు, లెటర్ హెడ్పై రుణగ్రహీతకు మంజూరు లేఖ జారీ చేయబడుతుంది.

రుణగ్రహీతల డేటాకు సంబంధించి LSPలు/DLAల గోప్యతా విధానాలతో పాటు, డిజిటల్ గా సంతకం చేయబడిన రుణ ఒప్పందం యొక్క కాపీని, రుణ ఒప్పందంలో ఉదహరించబడిన ప్రతి ఎన్క్లోజర్ కాపీని రుణాల మంజూరు/ పంపిణీ సమయంలో అందరు రుణగ్రహీతలకు అందించాలి.

LFL నిర్వహించే డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్ఫామ్లపై ప్రభావవంతమైన పర్యవేక్షణ మరియు పర్యవేక్షణ ఉండేలా చూసుకోవాలి.

చట్టబద్ధమైన లేదా నియంత్రణ ఆదేశం కింద ప్రత్యేకంగా కవర్ చేయబడిన పంపిణీలు తప్ప, మంజూరు చేయబడిన రుణాలకు సంబంధించిన చెల్లింపులు ఎల్లప్పుడూ రుణగ్రహీత యొక్క బ్యాంకు ఖాతాలోకి జమ చేయబడతాయి. LSP ఖాతాలతో సహా ఏ మూడవ పక్షం యొక్క పాస్-త్రూ ఖాతా/పూల్ ఖాతా లేకుండా అన్ని రుణ సేవలు, తిరిగి చెల్లింపు మొదలైన వాటిని రుణగ్రహీత నేరుగా కంపెనీ బ్యాంకు ఖాతాలో నిర్వహించేలా కంపెనీ నిర్ధారించుకోవాలి.

రుణం డిఫాల్ట్ అయిన సందర్భంలో, రికవరీ ఏజెంట్ను రికవరీ కోసం కేటాయించినప్పుడు లేదా ఇప్పటికే కేటాయించిన రికవరీ ఏజెంట్లో మార్పు జరిగినప్పుడు, రికవరీ ఏజెంట్ రుణగ్రహీతను రికవరీ కోసం సంప్రదించడానికి అధికారం ఉన్న అటువంటి రికవరీ ఏజెంట్ వివరాలను ఇమెయిల్/ SMS ద్వారా రుణగ్రహీతకు తెలియజేయాలి.

ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం గురించి అవగాహన కల్పించడానికి తగిన ప్రయత్నాలు చేయాలి.

కంపెనీ సభ్యులుగా ఉన్న LSPల DLAలు మరియు DLAలు కస్టమర్ అవసరాన్ని బట్టి మరియు ఆడిట్ ట్రయల్ కలిగి ఉన్న రుణగ్రహీత యొక్క ముందస్తు మరియు స్పష్టమైన అనుమతితో డేటా సేకరణ చేయాలి. నిర్దిష్ట డేటాను ఉపయోగించడానికి సమ్మతిని ఇవ్వడానికి లేదా తిరస్కరించడానికి, మూడవ పక్షాలకు బహిర్గతం చేయడాన్ని పరిమితం చేయడానికి, డేటా నిలుపుదల చేయడానికి, వ్యక్తిగత డేటాను సేకరించడానికి ఇప్పటికే మంజూరు చేసిన సమ్మతిని రద్దు చేయడానికి మరియు అవసరమైతే, యాప్ డేటాను తొలగించడానికి/మరచిపోయేలా చేయడానికి రుణగ్రహీతకు ఎంపిక అందించబడుతుంది.

రుణగ్రహీతలతో సంభాషణ యొక్క ప్రతి దశలో రుణగ్రహీతల సమ్మతిని పొందడం యొక్క ఉద్దేశ్యాన్ని బహిర్గతం చేయాలి. చట్టబద్ధమైన లేదా నియంత్రణ అవసరాల ప్రకారం అటువంటి భాగస్వామ్యం అవసరమైన సందర్భాలలో తప్ప, ఏదైనా మూడవ పక్షంతో వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని పంచుకునే ముందు రుణగ్రహీత యొక్క స్పష్టమైన సమ్మతిని తీసుకోవాలి.

### **రుణాలకు సంబంధించిన కీలక వాస్తవ ప్రకటన (KFS).**

రుణ ఒప్పందాన్ని అమలు చేయడానికి ముందు, LFL అన్ని రుణాలకు RBI సూచించిన ప్రామాణిక ఫార్మాట్లో మరియు కాబోయే రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో కీలక వాస్తవాల ప్రకటన (KFS)ను అందించాలి.

ప్రతి KFS ఒక ప్రత్యేకమైన ప్రతిపాదన సంఖ్యను కలిగి ఉంటుంది మరియు ఏడు రోజులు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ కాలపరిమితి కలిగిన రుణాలకు కనీసం మూడు పని దినాల చెల్లుబాటు వ్యవధి ఉంటుంది. చెల్లుబాటు వ్యవధి అంటే LFL ద్వారా KFS అందించిన తర్వాత, రుణ నిబంధనలకు అంగీకరించడానికి రుణగ్రహీతకు అందుబాటులో ఉన్న వ్యవధి. చెల్లుబాటు వ్యవధిలో రుణగ్రహీత అంగీకరించినట్లయితే, KFSలో సూచించిన రుణ నిబంధనలకు LFL కట్టుబడి ఉంటుంది.

KFSలో వార్షిక శాతం రేటు (APR) యొక్క వివరణాత్మక గణన, పూర్తి రుణ వ్యవధిలో తిరిగి చెల్లింపు నిర్మాణాన్ని సూచించే రుణ విమోచన పెడ్యూల్ ఉంటాయి.

APR రుణగ్రహీతకు మొత్తం వార్షిక క్రెడిట్ ఖర్చును ప్రతిబింబిస్తుంది, వడ్డీ రేటుతో పాటు రుణంతో సంబంధం ఉన్న అన్ని ఇతర రుసుములు మరియు ఛార్జీలను పరిగణనలోకి తీసుకుంటుంది. అటువంటి అంశాలను KFSలో స్పష్టంగా బహిర్గతం చేసి, రుణగ్రహీత వారి స్పష్టమైన సమ్మతితో అంగీకరించకపోతే రుణ వ్యవధిలో ఎటువంటి ఛార్జీలు, రుసుములు లేదా సుంకాలు విధించబడవు.

పంపిణీ నిబంధనలు, వడ్డీ గణన వివరాలు, మూడవ పక్ష ఛార్జీలు, ఫిర్యాదుల పరిష్కార పరిచయాలు మరియు రికవరీ సంబంధిత సమాచారంతో సహా కానీ వీటికే పరిమితం కాకుండా వర్తించే RBI మార్గదర్శకాల ప్రకారం అవసరమైన అన్ని పరిమాణాత్మక మరియు ఒప్పంద బహిర్గతాలను KFS సమగ్రంగా కలిగి ఉంటుంది.

మూడవ పక్ష సేవా ప్రదాతల తరపున ఛార్జీలు వసూలు చేయబడిన చోట, అటువంటి ఛార్జీలు APRలో సరిగ్గా ప్రతిబింబిస్తాయి మరియు తగిన రసీదులు లేదా సహాయక పత్రాలను రుణగ్రహీతతో పంచుకుంటారు.

KFS యొక్క విషయాలను రుణగ్రహీతకు స్పష్టంగా వివరించాలి మరియు రుణగ్రహీత వివరాలను అర్థం చేసుకున్నారని నిర్ధారించే రసీదును LFL రికార్డులలో సక్రమంగా పొందాలి మరియు నిర్వహించాలి.

డిజిటల్ రుణ ఏర్పాట్ల విషయంలో, LFL 3 రోజుల కూలింగ్-ఆఫ్ వ్యవధి, లెండింగ్ సర్వీస్ ప్రొవైడర్ల (LSPలు) వివరాలు మరియు వర్తించే నియంత్రణ మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా ఏవైనా రికవరీ ఏర్పాట్లను బహిర్గతం చేస్తుంది.

## **రుణాల పంపిణీ (నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా)**

మంజూరు నిబంధనలు మరియు షరతులలో ఏదైనా మార్పు, చెల్లింపు పెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, సేవా ఛార్జీలు, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు మొదలైన వాటితో సహా కానీ వాటికే పరిమితం కాకుండా, స్థానిక భాషలో లేదా రుణగ్రహీత అర్థం చేసుకున్న భాషలో LFL తన రుణగ్రహీత(ల)కు నోటీసు ఇస్తుంది. డిస్కాంట్/వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో మార్పులు భవిష్యత్లో మాత్రమే అమలులోకి వస్తాయని LFL నిర్ధారిస్తుంది. ఈ విషయంలో తగిన షరతును రుణ ఒప్పందంలో చేర్చాలి.

ఒక ఒప్పందం ప్రకారం చెల్లింపు లేదా పనితీరును రికార్డ్ చేయడానికి/వేగవంతం చేయడానికి LFL తీసుకున్న నిర్ణయం సంబంధిత రుణ ఒప్పందానికి అనుగుణంగా ఉంటుంది.

## **బకాయిల వసూలు**

LFL కస్టమర్లకు వారి బకాయిలకు సంబంధించిన అన్ని సమాచారాన్ని అందిస్తుంది మరియు దానిని చెల్లించడానికి సహేతుకమైన సమయాన్ని అందిస్తుంది.

LFL తన ఆసక్తిని కాపాడుకుంటూ, డిఫాల్ట్ చేసిన రుణగ్రహీతల నుండి తన బకాయిలను తిరిగి పొందడానికి సహేతుకమైన మరియు చట్టబద్ధమైన చర్యలను అవలంబిస్తుంది.

కస్టమర్లతో తగిన రీతిలో వ్యవహరించడానికి సిబ్బందికి తగినంత శిక్షణ ఇవ్వబడిందని LFL నిర్ధారిస్తుంది.

అన్ని రికవరీ ప్రయత్నాలు న్యాయంగా మరియు పారదర్శకంగా నిర్వహించబడుతున్నాయని LFL నిర్ధారిస్తుంది, ఖచ్చితంగా రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా జారీ చేసిన మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా (ఎప్పటికప్పుడు నవీకరించబడుతుంది).

రుణగ్రహీత ప్రత్యేకంగా అభ్యర్థించకపోతే, సాధారణంగా ఉదయం 8:00 నుండి సాయంత్రం 7:00 గంటల మధ్య మాత్రమే రుణగ్రహీతలను సంప్రదిస్తారు.

రికవరీ ఏజెంట్ పేరు మరియు సంప్రదింపు నంబర్ వంటి వివరాలతో సహా రికవరీ ప్రక్రియల ప్రారంభం గురించి రుణగ్రహీతలకు ముందుగానే తెలియజేయబడుతుంది.



## వడ్డీ రేటు మరియు జరిమానా & ఇతర ఛార్జీలు

బోర్డు ఆమోదించిన “వడ్డీ రేటు మరియు జరిమానా & ఇతర ఛార్జీలు” విధానం LFL వెబ్‌సైట్‌లో అందుబాటులో ఉంది.

### ప్లోటింగ్ వడ్డీ రేటు రుణాలు (ప్లోటింగ్ రేటు రుణాలకు మాత్రమే వర్తిస్తుంది)

మంజూరు సమయంలో, రుణంపై టెంచ్‌మార్క్ వడ్డీ రేటులో మార్పు EMI మరియు/లేదా కాలపరిమితి లేదా రెండింటిలో మార్పులకు దారితీసే అవకాశం ఉన్న ప్రభావం గురించి వినియోగదారులకు తెలియజేయబడుతుంది. తదనంతరం, పైన పేర్కొన్న కారణంగా EMI/కాలపరిమితి లేదా రెండింటిలో ఏదైనా పెరుగుదల వెంటనే తగిన మార్గాల ద్వారా రుణగ్రహీతకు తెలియజేయబడుతుంది.

ప్లోటింగ్ వడ్డీ రేట్లను రీసెట్ చేసే సమయంలో, కంపెనీ బోర్డు ఆమోదించిన విధానం ప్రకారం స్థిర రేటుకు మారడానికి LFL రుణగ్రహీతలకు ఎంపికను అందిస్తుంది. ప్లోటింగ్ వడ్డీ రేటు నుండి స్థిర వడ్డీ రేటుకు మారడం LFL యొక్క ఛార్జీల షెడ్యూల్‌లో సూచించిన విధంగా రుసుములు / ఛార్జీల విధింపుకు లోబడి ఉంటుంది. ప్లోటింగ్ నుండి స్థిర రేటుకు రుణాలను మార్చడానికి వర్తించే అన్ని ఛార్జీలు మరియు పైన పేర్కొన్న ఎంపికల అమలుకు సంబంధించిన ఏదైనా ఇతర సేవా ఛార్జీలు / పరిపాలనా ఖర్చులు మంజూరు లేఖలో మరియు కంపెనీ కాలానుగుణంగా అటువంటి ఛార్జీలు / ఖర్చులను సవరించే సమయంలో పారదర్శకంగా వెల్లడించబడతాయి.

రుణగ్రహీతలకు (ఎ) EMIలో పెరుగుదల లేదా కాలపరిమితి పొడిగింపు లేదా రెండు ఎంపికల కలయికను ఎంచుకునే అవకాశం ఇవ్వబడుతుంది; మరియు (బి) రుణ కాలపరిమితిలో ఏ సమయంలోనైనా, పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా ముందస్తు చెల్లింపు చేయడానికి. LFL యొక్క ఛార్జీల షెడ్యూల్ ప్రకారం ఫోర్‌క్లోజర్ ఛార్జీలు/ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానా విధించబడుతుంది.

ప్లోటింగ్ రేటు రుణం విషయంలో కాలపరిమితి పొడిగింపు ప్రతికూల రుణ విమోచనకు దారితీయదని LFL నిర్ధారిస్తుంది.

ప్రతి త్రైమాసికం చివరిలో LFL తగిన మార్గాల ద్వారా రుణగ్రహీతలకు ఒక స్టేట్‌మెంట్‌ను పంపుతుంది/ అందుబాటులో ఉంచుతుంది, ఇది కనీసం, నేటి వరకు వసూలు చేయబడిన అసలు మరియు వడ్డీ, EMI మొత్తం, మిగిలి ఉన్న EMIల సంఖ్య మరియు రుణం యొక్క మొత్తం కాలపరిమితికి వార్షిక వడ్డీ రేటు/వార్షిక శాతం రేటు (APR)ను లెక్కిస్తుంది. స్టేట్‌మెంట్‌లు సరళంగా మరియు రుణగ్రహీత సులభంగా అర్థం చేసుకునేలా LFL నిర్ధారిస్తుంది.

### ఇతర మార్గదర్శకాలు

సంబంధిత రుణ ఒప్పందంలోని నిబంధనలు మరియు షరతులలో అందించిన ప్రయోజనాల కోసం తప్ప (రుణగ్రహీత ముందుగా వెల్లడించని కొత్త సమాచారం LFL దృష్టికి వస్తే తప్ప) LFL తన రుణగ్రహీత వ్యవహారాల్లో జోక్యం చేసుకోదు.

రుణ ఖాతా బదిలీ కోసం రుణగ్రహీత నుండి అభ్యర్థన అందిన సందర్భంలో, LFL యొక్క సమ్మతి లేదా అభ్యంతరం, ఏదైనా ఉంటే, రుణగ్రహీత అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుండి 21 రోజులలోపు అటువంటి రుణగ్రహీతకు తెలియజేయబడుతుంది. అటువంటి బదిలీ వర్తించే అన్ని చట్టాలకు అనుగుణంగా పారదర్శక ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం ఉంటుంది.

రుణగ్రహీత చెల్లించాల్సిన బకాయిల రికవరీ విషయంలో, LFL అనవసరమైన వేధింపులకు పాల్పడదు, అంటే అకాల సమయాల్లో రుణగ్రహీతలను నిరంతరం ఇబ్బంది పెట్టడం, రుణాలు/బకాయిల రికవరీ కోసం కండబలాన్ని ఉపయోగించడం మొదలైనవి. కస్టమర్లతో తగిన విధంగా వ్యవహరించడానికి సిబ్బందికి తగినంత శిక్షణ ఇవ్వబడిందని నిర్ధారించుకోవడానికి శిక్షణ ఇవ్వబడుతుంది.

సహ-బాధ్యతలు ఉన్న లేదా లేని వ్యక్తిగత రుణగ్రహీతలకు వ్యాపారం కాకుండా ఇతర ప్రయోజనాల కోసం మంజూరు చేయబడిన ప్లోటింగ్ రేట్ టర్మ్ రుణాలపై LFL ఎటువంటి ఫోర్‌క్లోజర్ ఛార్జీలు/ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానాలను వసూలు చేయదు.

కంపెనీ కార్యనిర్వాహకుల నిర్ణయాల వల్ల ఉత్పన్నమయ్యే వివాదాలను పరిష్కరించడానికి కంపెనీకి ఒక వ్యవస్థ ఉంటుంది, అటువంటి ఫిర్యాదులను కంపెనీ కార్యనిర్వాహకుల కంటే ఒక స్థాయి పైన ఉన్న అధికారి విని పరిష్కరించాలి.

### NBFC ల ద్వారా శారీరకంగా/దృష్టి లోపం ఉన్నవారికి రుణ సౌకర్యాలు.

వైకల్యం కారణంగా శారీరకంగా/దృష్టి లోపం ఉన్న దరఖాస్తుదారులకు రుణ సౌకర్యాలు సహ ఉత్పత్తులు మరియు సౌకర్యాలను అందించడంలో LFL వివక్ష చూపదు. వివిధ వ్యాపార సౌకర్యాలను పొందేందుకు అటువంటి వ్యక్తులకు LFL యొక్క అన్ని శాఖలు సాధ్యమైనంత సహాయం అందిస్తాయి.

## ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం

ప్రస్తుత పోటీ దృష్టాంతంలో, స్థిరమైన వ్యాపార వృద్ధికి అడ్డుతమైన కస్టమర్ సేవ ఒక ముఖ్యమైన సాధనం. ఏ కార్పొరేట్ సంస్థలోనైనా కస్టమర్ ఫిర్యాదులు వ్యాపార జీవితంలో భాగం.

LFLలో, కస్టమర్ సేవ మరియు సంతృప్తి మా ప్రధాన దృష్టి. కొత్త కస్టమర్లను ఆకర్షించడానికి మాత్రమే కాకుండా, ఇప్పటికే ఉన్నవారిని నిలుపుకోవడానికి కూడా సత్వర మరియు సమర్థవంతమైన సేవను అందించడం అవసరమని మేము విశ్వసిస్తున్నాము. మా కస్టమర్లకు మెరుగైన అనుభవాన్ని అందించే ఉద్దేశ్యంతో మెరుగైన కస్టమర్ అనుభవాన్ని మరియు సమర్థవంతమైన ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని అందించడం లక్ష్యంగా LFL అనేక చోరవలను ముందుకు తెచ్చింది.

LFL యొక్క పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని మరింత అర్థవంతంగా మరియు ప్రభావవంతంగా చేయడానికి, ఒక నిర్మాణాత్మక వ్యవస్థను నిర్మించారు. కోరిన పరిష్కారం న్యాయంగా మరియు న్యాయంగా ఉందని మరియు నియమాలు మరియు నియంత్రణ యొక్క ఇచ్చిన పరిధిలోనే ఉందని ఈ వ్యవస్థ నిర్ధారిస్తుంది.

### ఉద్దేశ్యం/ముఖ్యమైన నిబద్ధతలు

ఇవి LFL తన కస్టమర్ల పట్ల ఉన్న కీలక నిబద్ధతలు:

అన్ని కస్టమర్లకు న్యాయమైన విధిని అందించడం.

సకాలంలో ఫిర్యాదులు మరియు ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడం.

కస్టమర్ల ప్రశ్నలను పూర్తిగా అర్థం చేసుకోవడానికి మరియు సాధ్యమైనంత సహాయకరమైన రీతిలో స్పందించడానికి సమయం కేటాయించడం.

సమస్యలు/ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి పరిష్కార యంత్రాంగం మరియు నియమించబడిన అధికారుల గురించి కస్టమర్లకు అవగాహన కల్పించడం.

ముఖ్యంగా, LFL మా కస్టమర్ల గోప్యత మరియు గౌరవాన్ని చాలా ఎక్కువగా పరిగణిస్తుంది మరియు అన్ని సమయాల్లో తన కస్టమర్లను న్యాయంగా మరియు మర్యాదగా చూస్తుంది.

### కస్టమర్ ప్రశ్నలు / ఫిర్యాదులు / బాధలను నిర్వహించడానికి యంత్రాంగం.

అభిప్రాయాన్ని అందించాలనుకున్నా లేదా ఫిర్యాదును పంపాలనుకునే కస్టమర్లు సోమవారం నుండి శుక్రవారం వరకు (జాతీయ సెలవు దినాలు మినహా) ఉదయం 10:00 గంటల నుండి సాయంత్రం 7:00 గంటల వరకు క్రింద పేర్కొన్న ఛానెల్లను ఉపయోగించవచ్చు.

1. కస్టమర్ ప్రశ్నలను నిర్వహించే విధానం: కస్టమర్ ప్రశ్నలను సమర్థవంతంగా మరియు మెరుగ్గా నిర్వహించడం, అధిక స్థాయిలో కస్టమర్ సంతృప్తిని నిర్ధారించడం మరియు రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా నిర్దేశించిన నియంత్రణ మార్గదర్శకాలకు కట్టుబడి ఉండటం దీని లక్ష్యం.
2. ప్రశ్న, అభ్యర్థన మరియు ఫిర్యాదుల నిర్వహణ: కస్టమర్ సమస్యల యొక్క ఖచ్చితమైన ట్రాకింగ్ను నిర్ధారించడానికి లెండింగ్ కార్డ్ ప్రశ్నలు, అభ్యర్థనలు మరియు ఫిర్యాదులకు ప్రత్యేకమైన నిర్వహణలను ఏర్పాటు చేసింది. కింది ఉదాహరణలు దృష్టాంత ప్రయోజనాల కోసం మాత్రమే అందించబడ్డాయి: ప్రశ్న: కస్టమర్ కోరిన సమాచారం.

a) ప్రశ్నల ఉదాహరణలు:

- i. రుణ దరఖాస్తు ప్రక్రియ గురించి సమాచారం కోరుతున్న కస్టమర్.
- ii. రుణ దరఖాస్తుకు అవసరమైన డాక్యుమెంటేషన్ గురించి కస్టమర్ విచారిస్తున్నారు.
- iii. చెల్లింపు విధానం గురించి కస్టమర్ విచారిస్తున్నారు.

b) అభ్యర్థన: రుణ సేవలకు సంబంధించి కస్టమర్ కోరిన నిర్దిష్ట చర్య లేదా సేవ.

c) అభ్యర్థనల ఉదాహరణలు:

- i. ఖాతా స్టేట్మెంట్ను అభ్యర్థిస్తున్న కస్టమర్.

- ii. ఆలస్య చెల్లింపు రుసుములు/ఛార్జీల మాఫీని అభ్యర్థిస్తున్న కస్టమర్.
  - iii. లోన్ ను ముందస్తుగా ముగించాలని అభ్యర్థిస్తున్న కస్టమర్.
3. ఫిర్యాదు: ఏదైనా సేవను అందించడంలో లెండింగ్ కార్డ్ యొక్క సేవా లోపం లేదా లోపం, మరియు/లేదా ఏదైనా ప్రక్రియలో వివాదానికి లేదా ఫిర్యాదుకు దారితీసే విధంగా నిబంధనలకు అనుగుణంగా లేకపోవడం..
- a. ఫిర్యాదుల ఉదాహరణలు:
    - i. అభ్యంతర ధృవీకరణ పత్రం (NOC) జారీ చేయడంలో ఆలస్యం.
    - ii. చెల్లింపు పోస్టింగ్ లో ఆలస్యం.
    - iii. ఖాతా సమాచార మార్పులో ఆలస్యం (ఇమెయిల్, చిరునామా మొదలైనవి)

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

### కస్టమర్ సంప్రదింపు పాయింట్లు:

యాక్సెస్ మరియు సౌలభ్యాన్ని నిర్ధారించడానికి కస్టమర్లు వివిధ మార్గాల ద్వారా లెండింగ్ కార్డ్ మద్దతు బృందాన్ని సంప్రదించవచ్చు:

- a. ఇమెయిల్: care@lendingkart.com
- b. టోల్-ఫ్రీ నంబర్: 1800 572 0202
- c. వాట్సాప్: +91 7778867631
- d. పేర్సోన్న చిరునామాకు మాకు వ్రాయండి: ఇంద్రప్రస్థ బిజినెస్ పార్క్, 6వ అంతస్తు, సెక్టర్ రోజా రోడ్, మకర్బా, అహ్మదాబాద్ - 380051.

### కస్టమర్ ప్రశ్నల రికార్డింగ్ మరియు నిర్వహణ:

అన్ని ప్రశ్నలు, అవి ఏ ఛానెల్ నుండి వచ్చినా, CRM వ్యవస్థలోకి లాగిన్ అవుతాయి.

ఈమెయిల్ లేదా వాట్సాప్ ద్వారా స్వీకరించబడిన ప్రశ్నలు స్వయంచాలకంగా CRMలో సంగ్రహించబడతాయి మరియు టిక్యెట్లు రూపొందించబడతాయి.

వాయిస్ కమ్యూనికేషన్ ద్వారా స్వీకరించబడిన ప్రశ్నల కోసం, సంబంధిత టిక్యెట్లను సృష్టించడానికి ఏజెంట్లు CRMలో వివరాలను మాన్యువల్ గా నమోదు చేయడానికి బాధ్యత వహిస్తారు.

ప్రశ్న రకం ఆధారంగా ప్రశ్నలు వర్గీకరించబడతాయి మరియు నియంత్రణ అవసరాల ప్రకారం ప్రతి వర్గానికి నిర్దిష్ట టర్నరౌండ్ టైమ్స్ (TAT) కేటాయించబడతాయి.

CRM వ్యవస్థ వారి నియమించబడిన TAT లోపల పరిష్కరించబడని ఏదైనా ప్రశ్నలకు ఆటోమేటెడ్ ఎస్కలేషన్ ఫీచర్ ను కలిగి ఉంటుంది, ఇది తక్షణ శ్రద్ధ మరియు పరిష్కారాన్ని నిర్ధారిస్తుంది.

### రసీదు మరియు కమ్యూనికేషన్:

ప్రశ్న అందిన తర్వాత మరియు లాగిన్ అయిన తర్వాత, CRM వ్యవస్థ ద్వారా కస్టమర్ కు రిఫరెన్స్ నంబర్ తో కూడిన రసీదు జారీ చేయబడుతుంది.

అంగీకరించే సమయంలో అంచనా వేసిన పరిష్కార సమయపాతన గురించి కస్టమర్లకు తెలియజేయబడుతుంది. (TAT కోసం పేజీ నం. 11లోని పట్టికను చూడండి)

పరిష్కారం తర్వాత, కస్టమర్లకు ముగింపు గురించి తెలియజేయబడుతుంది మరియు పరిష్కారం యొక్క వివరాలు అందించబడతాయి.

### టర్నరౌండ్ సమయం (TAT):

ప్రశ్నలు వాటి స్వభావం ఆధారంగా మరియు ముందే నిర్వచించిన కాలక్రమంలో పరిష్కరించబడతాయి.

### ప్రతిస్పందన విధానం:

ప్రశ్నలకు ప్రతిస్పందనలు ప్రధానంగా ఇమెయిల్ ద్వారా అందించబడతాయి, తీర్మానాలు డాక్యుమెంట్ చేయబడి ధృవీకరించబడ్డాయని నిర్ధారిస్తుంది.

### పర్యవేక్షణ మరియు తీవ్రతరం చేయడం:

నిర్ణీత ప్రమాణాలకు అనుగుణంగా మరియు సమర్థతను నిర్ధారించడానికి ప్రశ్న పరిష్కార ప్రక్రియ యొక్క నిరంతర పర్యవేక్షణ నిర్వహించబడుతుంది.

### డాక్యుమెంటేషన్ మరియు రిపోర్టింగ్:

అన్ని పరస్పర చర్యలు మరియు తీర్మానాలు ఆడిటింగ్ ప్రయోజనాల కోసం మరియు భవిష్యత్తు సూచన కోసం నమోదు చేయబడతాయి. ప్రశ్న నిర్వహణపై సాధారణ నివేదికలను నిర్వహణ సంకలనం చేసి సమీక్షిస్తుంది, తద్వారా కొనసాగుతున్న సమ్మతిని నిర్ధారించడానికి మరియు ప్రశ్న నిర్వహణ ప్రక్రియ యొక్క ప్రభావాన్ని అంచనా వేస్తుంది.

### ఎస్కలేషన్ మెకానిజం:

ఇచ్చిన సమయంలోపు ఫిర్యాదు పరిష్కారం కాకపోతే లేదా LFL అందించిన పరిష్కారంతో అతను/ఆమె సంతృప్తి చెందకపోతే; కస్టమర్ ఈ క్రింది విధంగా ఫిర్యాదుల పరిష్కారం మరియు నోడల్ అధికారిని సంప్రదించవచ్చు:

| స్థాయి   | టచ్ పాయింట్స్ / SPOC        | సంప్రదింపు మరియు ఇమెయిల్ IDలు                                                                                     |
|----------|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| స్థాయి 1 | కస్టమర్ సపోర్ట్ టచ్ పాయింట్ | ఇమెయిల్ ID: care@lendingkart.com టోల్ ఫ్రీ నంబర్: 1800 572 0202<br>వాట్సాప్: +91 7778867631                       |
| స్థాయి 2 | గ్రీవెన్స్ ఆఫీసర్           | అజిత కె<br>+91 6358874622<br>జాతీయ సెలవులు మినహా సోమవారం నుండి శుక్రవారం వరకు ఉదయం 10.30 నుండి సాయంత్రం 6.00 వరకు |
| స్థాయి 3 | నోడల్ ఆఫీసర్                | అజిత కె<br>+91 7069087586<br>జాతీయ సెలవులు మినహా సోమవారం నుండి శుక్రవారం వరకు ఉదయం 10.30 నుండి సాయంత్రం 6.00 వరకు |
| స్థాయి 4 | 4వ స్థాయి ఎస్కలేషన్         | మగేష్ అయ్యర్<br><a href="mailto:COO.escalation@lendingkart.com">COO.escalation@lendingkart.com</a>                |

ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి & బృందం కార్యాలయ సమయాల్లో అందుబాటులో ఉండి, అందరు కస్టమర్ల ఫిర్యాదులను స్వీకరిస్తారు. ఫిర్యాదును పరిశీలించిన తర్వాత, ఫిర్యాదు/ ఫిర్యాదు అందిన 30 రోజులలోపు ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి తుది ప్రతిస్పందనను పంపుతారు. ఈ సమయంలో, కస్టమర్లు తమ ఫిర్యాదు స్థితిని తనిఖీ చేయడానికి మాకు వ్రాయవచ్చు మరియు మేము వీలైనంత త్వరగా వారికి ప్రతిస్పందించడానికి ప్రయత్నిస్తాము.

'పెర్మోన్స్' సిబ్బంది పేరు లేదా హోదాలో ఏదైనా మార్పు జరిగితే, తదుపరి ఆమోదం అవసరం లేకుండానే విధానాన్ని వెబ్సైట్లో సవరించి నవీకరించాలి.

ఫిర్యాదు/వివాదాన్ని గ్రీవెన్స్ అధికారి నిర్ణీత సమయంలోపు పరిష్కరించకపోతే, కస్టమరు యాజమాన్యానికి ఈ చిరునామాకు వ్రాయవచ్చు

|      |              |
|------|--------------|
| పేరు | మగేష్ అయ్యర్ |
|------|--------------|

|             |                                                                                    |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| హోదా        | ఆపరేషన్స్ హెడ్                                                                     |
| ఈమెయిల్ ఐడి | <a href="mailto:COO.escalation@lendingkart.com">COO.escalation@lendingkart.com</a> |

### బాహ్య అంబుడ్స్మన్ ప్రక్రియ:

ఫిర్యాదు/వివాదం ఒక నెల వ్యవధిలోపు పరిష్కరించబడకపోతే (కస్టమర్ ఫిర్యాదు పూర్తిగా లేదా పాక్షికంగా తిరస్కరించబడి, కస్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోతే లేదా కస్టమర్కు సమాధానం అందకపోతే), కస్టమర్ ఈ క్రింది పద్ధతుల్లో దేనిలోనైనా అంబుడ్స్మన్ లేదా డిప్యూటీ అంబుడ్స్మన్కు అప్పీల్ చేసుకోవచ్చు:

ఆన్లైన్ మోడ్ ద్వారా ఫిర్యాదు చేయాలంటే:

నిర్దేశిత పోర్టల్ అంటే <https://cms.rbi.org.in> ద్వారా ఫిర్యాదును ఆన్లైన్లో దాఖలు చేయవచ్చు.

ఎలక్ట్రానిక్ లేదా భౌతిక పద్ధతిలో ఫిర్యాదు చేయాలంటే:

ఫిర్యాదును ఎలక్ట్రానిక్ లేదా భౌతికంగా పేర్కొన్న పార్కాట్లో RBI ద్వారా నోటిఫై చేయబడిన సెంట్రలైజ్డ్ రిసీట్ మరియు ప్రాసెసింగ్కు చేయవచ్చు -

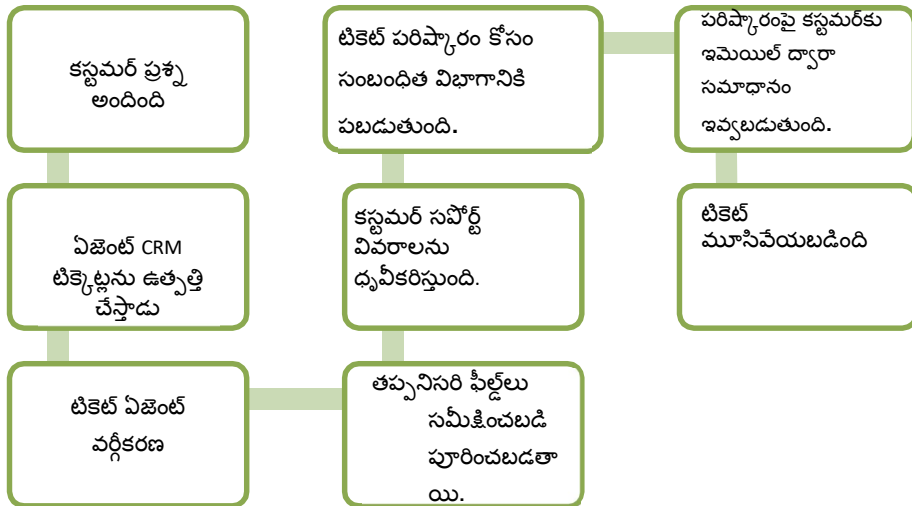
కేంద్రీకృత రసీదు మరియు ప్రాసెసింగ్ కేంద్రం (CRPC) రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా

సెంట్రల్ విస్టా 4వ అంతస్తు, సెక్టార్ 17, చండీగడ్ - 160 017 ఇమెయిల్ - [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in) టోల్ ఫ్రీ నెం. -14448 (ఉదయం 9:30 నుండి సాయంత్రం 5:15 వరకు)

### CPGRAMS కు ఎస్కలేషన్

కంపెనీ అందించిన పరిష్కారంతో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోతే, కస్టమర్ సెంట్రలైజ్డ్ పబ్లిక్ గ్రివెన్స్ రిడ్రెస్ అండ్ మానిటరింగ్ సిస్టమ్ (CPGRAMS) ద్వారా <https://pgportal.gov.in/> అనే అధికారిక వెబ్సైట్ను సందర్శించడం ద్వారా ఫిర్యాదును పెంచుకోవచ్చు.

### ప్రశ్న నిర్వహణ ఫ్లోచార్ట్:



### తప్పనిసరి ప్రదర్శన ఆవశ్యకత.

LFL మా అన్ని కార్యాలయాలలో మరియు మా వెబ్సైట్లో ఈ క్రింది వాటిని కలిగి ఉంది:

ఫిర్యాదులు మరియు సూచనలను స్వీకరించడానికి తగిన ఏర్పాటు.

గ్రీవెన్స్ రిడ్రెస్ అఫీసర్ పేరు, చిరునామా మరియు కాంటాక్ట్ నంబర్ను ప్రదర్శించండి.

ప్రిన్సిపల్ నోడల్ అఫీసర్/నోడల్ అఫీసర్ల పేరు మరియు కాంటాక్ట్ వివరాల (టెలిఫోన్/మొబైల్ నంబర్ మరియు ఈ-మెయిల్ ID) ప్రదర్శన.

అంబుడ్స్మన్ కు ఫిర్యాదు చేసే విధానం యొక్క వివరాలు.

అంబుడ్స్మన్ పథకం యొక్క ముఖ్య లక్షణాలు (ఇంగ్లీష్, హిందీ మరియు స్థానిక భాషలలో).

గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ యూనిట్ యొక్క ప్రక్రియ కస్టమర్ల సంతృప్తికి అనుగుణంగా అన్ని ఫిర్యాదులను మూసివేస్తుంది.

ఫిర్యాదును అతని/ఆమె స్థాయిలో పరిష్కరించడం సాధ్యం కాకపోతే వారు తగిన స్థాయికి చేరుకునేలా చూస్తారు. మా కస్టమర్లు సమర్థవంతమైన పరిష్కారం కోసం సీనియర్ మేనేజ్మెంట్ కు ఫిర్యాదు చేయాల్సిన అవసరం లేని పరిస్థితిని చేరుకోవడమే అంతిమ ప్రయత్నం అయినప్పటికీ, ఈ ఫిర్యాదులను నిర్వహించడానికి, ఫిర్యాదుకు గల కారణాలను అర్థం చేసుకునే కోణం నుండి వాటిని సమీక్షించడానికి మరియు అది పునరావృతం కాకుండా నిరోధించడానికి మేము ఒక బలమైన యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేశాము.

## కాలపరిమితి

ఫిర్యాదులను నమోదు చేయడానికి, కస్టమర్ ఫిర్యాదులను నిర్వహించడానికి అంతర్గత యంత్రాలపై పేర్కొన్న ఏ ఛానెల్ లను అయినా వినియోగదారులు ఉపయోగించవచ్చు. ఫిర్యాదును లిఖితపూర్వకంగా స్వీకరిస్తే, LFL ఒక రసీదును పంపిస్తుంది. విషయం పరిశీలించిన తర్వాత, LFL కస్టమర్ కు తుది ప్రతిస్పందనను లేదా ఒక సమాచారాన్ని పంపిస్తుంది.

మా వైపు వచ్చే ఫిర్యాదులను సరైన ధృక్కోణంలో చూస్తాము మరియు సాధ్యమయ్యే అన్ని కోణాల నుండి విశ్లేషిస్తాము. ఏదైనా సమస్యపై LFL వైఖరి యొక్క కమ్యూనికేషన్ కస్టమర్లకు అందించబడుతుంది.

కొన్ని రకాల కేసులకు సంబంధించిన కార్యకలాపాల స్వభావం కారణంగా అదనపు సమయం అవసరం కావచ్చు, ఉదా. పత్రాలను తిరిగి పొందడం వంటిది. అటువంటి జాప్యం గురించి LFL కస్టమర్లకు తెలియజేస్తుంది మరియు ఫిర్యాదు పరిష్కారం కోసం అవసరమైన సమయాన్ని అంచనా వేసిన చెప్పుంది.

కస్టమర్ యొక్క ఫిర్యాదులు / ఫిర్యాదులను నిర్వహించడంలో LFL ద్వారా ఏవైనా కొత్త మార్పులు చేర్చబడినప్పుడు పైన పేర్కొన్న విధానాన్ని కాలానుగుణంగా సమీక్షిస్తారు / సవరించబడుతుంది, ఇందులో ఏవైనా ఉంటే కొత్త ఫిర్యాదు మార్గాలను ప్రవేశపెట్టడం కూడా ఉంటుంది.

ప్రశ్న పరిష్కారాల కాలపరిమితి ఈ క్రింద ఇవ్వబడింది:

|   |                                                                                                          |                         |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| 1 | కస్టమర్ ఏదైనా సందేహం కోసం సంప్రదించినప్పుడు.                                                             | T                       |
| 2 | టికెట్ నంబర్ తో కూడిన ఆటో అక్నాలెడ్జ్మెంట్ ఇమెయిల్ కస్టమర్ కు పంపడే సమయం                                 | 24 గంటలు                |
| 3 | కస్టమర్ అవసరాన్ని బట్టి ప్రశ్నను ఎక్స్ ప్లైన్ / రిక్వెస్ట్ / కంప్లైంట్ (ERC) గా ట్యాగ్ చేస్తే            | T+2 రోజులు              |
| 4 | సర్వీస్ రిక్వెస్ట్ (SR) రకం ఎక్స్ ప్లైన్ అయితే, కస్టమర్ ప్రశ్నను పరిష్కరించిన తర్వాత అది మూసివేయబడే సమయం | T+2 రోజులు              |
| 5 | SR రకం రిక్వెస్ట్ / కంప్లైంట్ అయితే, తదుపరి ప్రాసెసింగ్ కోసం సంబంధిత విధులకు అది కేటాయించబడే సమయం        | T+2 రోజులు              |
| 6 | రిక్వెస్ట్ SR ను సంబంధిత బృందాలు నిర్వహిస్తాయి మరియు SR మూసివేయబడే సమయం.                                 | కింద పట్టిక ప్రకారం TAT |
| 7 | క్లోజర్ కమ్యూనికేషన్ కస్టమర్ యొక్క రిజిస్టర్డ్ ఇమెయిల్ ఐడికి పంపబడే సమయం                                 | SR మూసివేతపై రియల్ టైమ్ |

ప్రశ్నల యొక్క TAT వివరాలు క్రింద ఇవ్వబడ్డాయి:

|    |                               |               |
|----|-------------------------------|---------------|
| 1  | ఖాతాల ప్రకటన                  | T+5 రోజులు    |
| 2  | దరఖాస్తు స్థితి               | T+7 రోజులు    |
| 3  | చెల్లింపు నిర్ధారణ            | T+7 రోజులు    |
| 4  | చెల్లింపు ప్రశ్నలు            | T+7 రోజులు    |
| 5  | EMI సంబంధిత ప్రశ్నలు          | T+10 రోజులు   |
| 6  | రుణ ముందస్తు ముగింపు          | T+10 రోజులు   |
| 7  | NOC లేఖ                       | T+10 రోజులు   |
| 8  | CIBIL సంబంధిత ప్రశ్నలు        | T+21 రోజులు   |
| 9  | ఇతర ప్రశ్నలు                  | T+15 రోజులు   |
| 10 | భీమా / TPP సంబంధిత ప్రశ్నలు   | T + 30 రోజులు |
| 11 | భీమా / TPP సంబంధిత ఫిర్యాదులు | T+14 రోజులు   |

### CIC కోసం పరిహార ముసాయిదా. (అమలు తేదీ: 26 ఏప్రిల్ 2024)

క్రెడిట్ ఇన్సూరెన్స్ కంపెనీలు / CIBIL సంబంధిత ఫిర్యాదు ప్రక్రియ:

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (RBI) మార్గదర్శకాల సర్క్యులర్ ప్రకారం క్రెడిట్ ఇన్సూరెన్స్ కంపెనీల (CICలు) సంబంధిత విచారణలను నిర్వహించడానికి సవరించిన విధానం క్రింద ఇవ్వబడింది:

**సంక్షిప్తాలు:**

**CIC:** క్రెడిట్ ఇన్సూరెన్స్ కంపెనీలు: CIBIL, Equifax, CRIF & ఎక్స్‌పీరియన్స్.

**CI:** క్రెడిట్ ఇన్స్టిట్యూషన్: లెండింగ్‌కార్డ్.

**కమ్యూనికేషన్ ఛానెల్‌లు:**

కస్టమర్లు లేదా CICలు లెండింగ్‌కార్డ్ కస్టమర్ సపోర్ట్ బృందాన్ని దీని ద్వారా సంప్రదించవచ్చు:

ఇమెయిల్: care@lendingkart.com

టోల్-ఫ్రీ నంబర్: 1800 572 0202

వాట్సాప్: +91 7778867631 (వాట్సాప్ లింక్)

పేర్కొన్న చిరునామాకు మాకు వ్రాయండి: లెండింగ్‌కార్డ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్, ఇంద్రప్రస్థ బిజినెస్ పార్క్, 6వ అంతస్తు, సర్వేజ్ రోజా రోడ్, మకర్బా, అహ్మదాబాద్ - 380 051.

### విచారణలను నిర్వహించడం:

కస్టమర్లు లేదా CICల నుండి విచారణలు అందిన తర్వాత కస్టమర్ సపోర్ట్ ఎగ్జిక్యూటివ్ అభ్యర్థన లేదా ఫిర్యాదును నమోదు చేస్తారు.

రిజిస్టర్డ్ కాని ఛానెల్ ద్వారా ఫిర్యాదు అందితే, ఏదైనా అవసరమైన పరిహారం (వర్తిస్తే) కోసం రిజిస్టర్డ్ కాంటాక్ట్ వివరాలు మరియు బ్యాంకింగ్ సమాచారం (ఇమెయిల్ ID, బ్యాంక్ లేదా UPI వివరాలు) అందించమని ఫిర్యాదుదారుని అడుగుతారు.

### ఫిర్యాదులను ప్రాసెస్ చేయడం:

అవసరమైన చర్య మరియు పరిష్కారం కోసం ఫిర్యాదులను తగిన విభాగానికి పంపుతారు.

పరిష్కరించబడిన తర్వాత, కస్టమర్ లేదా CICకి ఇమెయిల్ ద్వారా సమాచారం అందించబడుతుంది, కస్టమర్ సపోర్ట్ బృందం లూప్‌లో ఉంచబడుతుంది.

అప్పుడు ఫిర్యాదు లెండింగ్‌కార్డ్ యొక్క CRM వ్యవస్థలో మూసివేయబడుతుంది.

### **పరిష్కారం మరియు అనుసరణ:**

CIC సంబంధిత అన్ని విచారణలు అందిన తేదీ నుండి 21 రోజుల వ్యవధిలో పరిష్కరించబడతాయి.

CIC సంబంధిత ప్రశ్నలను పరిష్కరించడానికి గరిష్ట టర్నరౌండ్ సమయం (TAT) 30 రోజులు: క్రెడిట్ ఇన్‌స్టిట్యూట్‌లు (లెండింగ్‌కార్డ్) కోసం 21 రోజులు మరియు వివరాలను నవీకరించడానికి CICకి అదనంగా 9 రోజులు.

### **పరిహారం మరియు జాప్యాలు:**

పరిష్కారంలో ఏవైనా జాప్యాలు జరిగితే, రోజుకు రూ.100 పరిహార రుసుము చెల్లించాల్సి ఉంటుంది, దీనిని బాధ్యతాయుతమైన బృందం (CI/CIC) చెల్లించాలి, దీనివల్ల కలిగిన అసౌకర్యానికి ఇది నిదర్శనం.

పరిష్కారం తర్వాత, ఏవైనా జాప్యాలు ఉంటే, CIC/CI మొత్తం ఆలస్యం అయిన రోజులు మరియు సంబంధిత పరిహారాన్ని ఫిర్యాదుదారునికి తెలియజేస్తుంది.

### **డాక్యుమెంటేషన్ మరియు కమ్యూనికేషన్:**

పరిష్కారం తర్వాత, CIC నివేదికలలోని నవీకరణలను CIC/CI ఫిర్యాదుదారునికి తెలియజేయాలి.

CIC విషయాలకు సంబంధించిన అన్ని అధికారిక సమాచారాలు లెండింగ్‌కార్డ్‌లోని CIC నోడల్ కార్యాలయానికి పంపబడతాయి.

### **నిషేధించబడిన ఫిర్యాదులు:**

అంతర్గత పరిపాలన, HR సమస్యలు, సిబ్బంది జీతం, వాణిజ్య నిర్ణయాలు, క్రెడిట్ స్కోర్లు/మోడల్లపై వివాదాలు మరియు కోర్టులు లేదా ట్రిబ్యునళ్లు వంటి ఇతర ఫోరమ్‌లు ఇప్పటికే పరిష్కరించిన కేసుల గురించి ఫిర్యాదులను SOP మినహాయిస్తుంది.

ఈ సవరించిన విధానం CIC-సంబంధిత ప్రశ్నలకు సంబంధించిన ఫిన్‌టెక్ కార్యకలాపాల కోసం RBI యొక్క నియంత్రణ మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా ఉండేలా చేస్తుంది.



## CIC నోడల్ అధికారి వివరాలు క్రింద ఉన్నాయి.

| క్రెడిట్ సంస్థ పేరు               | CIC నోడల్ అధికారి పేరు | CIC నోడల్ ఆఫీసర్ ఇమెయిల్ ID                                                                   | CIC నోడల్ ఆఫీసర్ మొబైల్ నంబర్ |
|-----------------------------------|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| లెండింగ్కార్డ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్. | కేతన్ సాలి             | <a href="mailto:sali.ketan@lendingkart.co">sali.ketan@lendingkart.co</a><br><a href="#">m</a> | 7069087586                    |

### ఫిర్యాదుల పరిష్కార దినం:

"RES ద్వారా ఫిర్యాదుల పరిష్కారాల నాణ్యతను పర్యవేక్షించడం" అనే RBI మార్చి 13, 2025 నాటి సర్క్యులర్ ప్రకారం మరియు కస్టమర్ సేవ మరియు ప్రభావవంతమైన ఫిర్యాదుల పరిష్కారం పట్ల నిబద్ధతను బలోపేతం చేయడానికి మరియు బలోపేతం చేయడానికి, లెండింగ్కార్డ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ (LFL) ప్రతి నెలా ఒకసారి నిర్వహించబడే ప్రత్యేక "గ్రీవెన్స్ రిడ్రెస్ డే"ని ప్రవేశపెట్టింది. ఈ నియమించబడిన రోజున, కస్టమర్లు ముందస్తు అపాయింట్మెంట్ అవసరం లేకుండా ఏదైనా LFL బ్రాంచ్ లేదా కార్యాలయానికి వెళ్లి వారి ఆందోళనలు లేదా ఫిర్యాదులను తెలియజేయడానికి నియమించబడిన సీనియర్ అధికారితో నేరుగా సంభాషించవచ్చు. ఈ చొరవ కస్టమర్ సమస్యలను పరిష్కరించడంలో ఎక్కువ పారదర్శకత, ప్రాప్యత మరియు ప్రతిస్పందనను నిర్ధారిస్తుంది. ఫిర్యాదుల పరిష్కార దినోత్సవానికి సంబంధించిన ఇమెయిల్ కమ్యూనికేషన్ షెడ్యూల్ చేసిన తేదీకి ఒక వారం ముందు కస్టమర్లకు వారి రిజిస్టర్డ్ ఇమెయిల్ చిరునామాలలో పంపబడుతుంది.

### అధిక వడ్డీ వసూలు నియంత్రణ.

రుణాలు మరియు అడ్వాన్సులకు వసూలు చేయవలసిన వడ్డీ రేటును నిర్ణయించడానికి కంపెనీ నిధుల ఖర్చు, మార్జిన్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియం వంటి సంబంధిత అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకుని వడ్డీ రేటు నమూనాను స్వీకరించింది. వసూలు చేయవలసిన వడ్డీ రేటు రుణగ్రహీత యొక్క రిస్క్ యొక్క గ్రేడ్పై ఎక్కువగా ఆధారపడి ఉంటుంది, అంటే ఆర్థిక బలం, వ్యాపారం, వ్యాపారాన్ని ప్రభావితం చేసే నియంత్రణ వాతావరణం, పోటీ, రుణగ్రహీత యొక్క గత చరిత్ర మొదలైనవి. వడ్డీ రేటు మరియు రుణం యొక్క పూర్తి కాలవ్యవధిలో వసూలు చేయవలసిన మొత్తం వడ్డీ మొత్తాన్ని రుణగ్రహీతకు విధించబడే ఖచ్చితమైన వడ్డీ బాధ్యత గురించి తెలుసుకునేలా తెలియజేయబడుతుంది. ఇది LFL వెబ్సైట్లో కూడా అందుబాటులో ఉంచబడుతుంది. వెబ్సైట్లో లేదా ఇతరత్రా ప్రచురించబడిన ఆ సమాచారం వడ్డీ రేట్లలో మార్పు వచ్చినప్పుడల్లా నవీకరించబడుతుంది. వడ్డీ రేటు వార్షిక రేటుగా ఉంటుంది, తద్వారా రుణగ్రహీత ఖాతాకు వసూలు చేయబడే ఖచ్చితమైన రేట్ల గురించి తెలుసుకుంటాడు. వడ్డీ రేట్లు, ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలను నిర్ణయించడానికి LFL బోర్డు తగిన అంతర్గత సూత్రాలు మరియు విధానాలను రూపొందించింది. మరిన్ని వివరాల కోసం, దయచేసి లెండింగ్కార్డ్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ వెబ్సైట్లో అందుబాటులో ఉన్న వడ్డీ రేటు మరియు జరిమానా & ఇతర ఛార్జీల విధానాన్ని చూడండి.

### అదనపు మొత్తాన్ని చెల్లించడం

A. అదనపు మొత్తం తదుపరి మూడు (3) సమానమైన నెలవారీ వాయిదాలకు ("EMIలు") రుణగ్రహీత చెల్లించాల్సిన మొత్తం మొత్తాన్ని మించిపోయినా లేదా దానికి సమానంగా ఉంటే : రుణదాత అదనపు మొత్తాన్ని అందుకున్నట్లు ఇ-మెయిల్ ద్వారా (రిజిస్టర్డ్ ఇమెయిల్ ద్వారా) రుణగ్రహీతకు తెలియజేస్తారు మరియు (i) [care@lendingkart.com](mailto:care@lendingkart.com) వద్ద ఇమెయిల్ ద్వారా 10 క్యాలెండర్ రోజుల్లోపు రుణదాతకు అభ్యర్థన చేయడానికి లేదా అదనపు మొత్తాన్ని తిరిగి చెల్లించడానికి 1800-572-0202 కు టోల్ ఫ్రీ నంబర్కు కాల్ చేయడానికి; లేదా (ii) రుణం యొక్క బకాయి ఉన్న అసలు మొత్తానికి వ్యతిరేకంగా అదనపు మొత్తాన్ని సర్దుబాటు చేయమని రుణదాతను అడగడానికి ఒక ఎంపిక ఇవ్వబడుతుంది.

రుణదాత ఇమెయిల్ పంపిన తేదీ నుండి 10 క్యాలెండర్ రోజులలోపు ఇమెయిల్ ప్రతిస్పందన లేనట్లయితే, అదనపు మొత్తాన్ని రుణం యొక్క బకాయి ఉన్న అసలు మొత్తానికి సర్దుబాటు చేస్తారు. EMIల సంఖ్య తగ్గింపు లేదా తగ్గిన EMI మొత్తాన్ని పరిగణనలోకి తీసుకుని సవరించిన తిరిగి చెల్లింపు షెడ్యూల్ను 3 క్యాలెండర్ రోజుల్లో రుణగ్రహీతకు పంపుతారు.

B. అదనపు మొత్తం తదుపరి మూడు (3) EMIలకు రుణగ్రహీత చెల్లించాల్సిన మొత్తం మొత్తం కంటే తక్కువగా ఉంటే: రుణదాత అదనపు మొత్తాన్ని రుణం యొక్క తదుపరి EMIలకు వ్యతిరేకంగా సర్దుబాటు చేస్తారు.

ఇప్పటికే మూసివేయబడిన ఖాతాలో అదనపు మొత్తం ఉంటే: ఖాతాలో సెటిల్మెంట్ లేదా సంబంధిత మినహాయింపులు లేకుంటే కస్టమర్ కు వాపసు ప్రారంభించబడుతుంది. ఏవైనా మినహాయింపులు, వాపసు లేదా మినహాయింపు కోసం కేటాయింపులు ఉంటే, వాటిని చీఫ్ కలెక్షన్ ఆఫీసర్ / ఆపరేషన్స్ హెడ్ తో తనిఖీ చేసి ఆమోదించాలి.

**కస్టమర్ కమ్యూనికేషన్**

బహుళ రుణ ఖాతాలలో అదనపు మొత్తాన్ని అందుకున్న సందర్భంలో, ఇతర ఖాతాలలో గడువుకు మించి ఉన్న అదనపు మొత్తాన్ని కేటాయించాలని కస్టమర్ కు తెలియజేయబడుతుంది.

1. 10 క్యాలెండర్ రోజులలోపు ప్రతిస్పందన రాకపోతే, పైన పేర్కొన్న కేటాయింపు జరుగుతుంది.

2. కస్టమర్ వాపసు కోసం నిర్ధారించినట్లయితే, కస్టమర్ సపోర్ట్ బృందం ఒక టీకెట్ ను సృష్టిస్తుంది మరియు తదనుగుణంగా వాపసు ప్రాసెస్ చేయబడుతుంది.

**నియమావళి సమీక్ష**

ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్ యొక్క సమ్మతి మరియు వివిధ స్థాయిల నిర్వహణలో ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం పనితీరుపై బోర్డు వార్షిక సమీక్షను నిర్వహిస్తుంది. ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి ప్రతి ఆరు నెలలకు ఒకసారి ఈ కోడ్ యొక్క సమ్మతిని సమీక్షిస్తారు మరియు అటువంటి సమీక్ష యొక్క ఏకీకృత నివేదికను బోర్డుకు సమర్పించవచ్చు.