ಲೆಂಡಿಂಗ್‌ಕಾರ್ಟ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್

ನ್ಯಾಯಯುತ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ

ವಿಷಯ ಸೂಚಿ

1.	ಉದ್ದೇಶ	3
2.	ಪ್ರಮುಖ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಗಳು	3
3.	ಉದ್ದೇಶ	3
4.	ಬದ್ಧತೆ	4
5.	ಕಂಪನಿಯ ಸಾಲಗಳಿಗಾಗಿ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅದರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ	4
6.	ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು/ಷರತ್ತುಗಳು	5
7.	ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ನಿಂದ ಪಡೆಯಲಾದ ಸಾಲ	5
8.	ಸಾಲಗಳ ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳ ಹೇಳಿಕೆ(KFS)	6
9.	ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ (ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ)	7
10.	ಬಾಕಿ ವಸೂಲಾತಿ	7
11.	ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ದಂಡನೆ ಹಾಗೂ ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು	7
12.	ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ಬಡ್ಡಿ ದರದ ಸಾಲಗಳು (ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಮಾತ್ರ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ)	8
13.	ಇತರ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು	9
14.	NBFC ಗಳ ಮೂಲಕ ದೈಹಿಕವಾಗಿ/ದೃಷ್ಟಿ ವಿಕಲಚೇತನರಿಗೆ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು	9
15.	ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆ	9
16.	ಉದ್ದೇಶ/ಪ್ರಮುಖ ಬದ್ಧತೆಗಳು	10
17.	ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು/ದೂರುಗಳು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆ	10
18.	ಸಂಹಿತೆಯ ಮರುಪರಿಶೀಲನೆ	19

1. ಉದ್ದೇಶ

ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (RBI), ನವೆಂಬರ್ 28, 2025 ದಿನಾಂಕದ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ರಹಿತ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳು – ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ವ್ಯವಹಾರ ನಡವಳಿಕೆ) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2025ರ ಉಲ್ಲೇಖದ ಮೂಲಕ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ರಹಿತ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಗೆ (NBFCs) ನ್ಯಾಯಯುತ ನಿಯಮಗಳ ಸಂಹಿತೆಯ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಹೊರಡಿಸಿದೆ; ಆ ಮೂಲಕ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ನ್ಯಾಯಯುತ ವ್ಯವಹಾರ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ನಡವಳಿಕೆಗಳ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದೆ.

ಲೆಂಡಿಂಗ್‌ಕಾರ್ಟ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (ಇನ್ನು ಮುಂದೆ 'ಕಂಪನಿ' ಅಥವಾ 'LFL' ಎಂದು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ) ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಹಾಗೂ ಮಧ್ಯಮ ಸ್ತರದ (NBFC ML) ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ವರ್ಗೀಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಒಂದು ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ರಹಿತ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಯಾಗಿದ್ದು, ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ('ಗ್ರಾಹಕ' ಅಥವಾ 'ಸಾಲಗಾರ') ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಕಂಪನಿಯು ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ನ್ಯಾಯಯುತ ನೀತಿಗಳು / ಮಾನದಂಡಗಳ ತತ್ವಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸಲು, ಮೇಲಾಗಿನ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ನ್ಯಾಯಯುತ ನೀತಿಗಳ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ('ಎಫ್‌ಪಿಸಿ' ಅಥವಾ 'ಸಂಹಿತೆ') ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಬದ್ಧವಾಗಿದೆ. ಇದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ಅವರೊಂದಿಗೆ ದಿನನಿತ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಹೇಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ.

ಈ ನ್ಯಾಯಯುತ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯು (ಇನ್ನು ಮುಂದೆ “ಸಂಹಿತೆ” ಎಂದು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ) ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಯಾವುದೇ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಬಂಧನಕಾರಿಯಾಗಿದೆ; ಸಾಮಾಜಿಕ ಮಾಧ್ಯಮ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಮಾಧ್ಯಮ/ವೇದಿಕೆಯ ಮೂಲಕ ದೂರುಗಳನ್ನು/ವಿಚಾರಣೆಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುವ ಗ್ರಾಹಕರು ಸೇರಿದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಇದು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯು ಅಗತ್ಯಕ್ಕೆ ತಕ್ಕಂತೆ, ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ವೇದಿಕೆಗಳ ಮೂಲಕ ಸಂಪರ್ಕಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸುತ್ತದೆ.

2. ಪ್ರಮುಖ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಗಳು

1. “ಮಂಡಳಿ” ಅಥವಾ “BOD”: ಎಂದರೆ LFLನ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ ಎಂದರ್ಥ.
2. "ಸಾಲಗಾರ" ಅಥವಾ "ಗ್ರಾಹಕ": LFL ಸಂಸ್ಥೆಯ ಪ್ರಸ್ತುತ ಇರುವ ಅಥವಾ ಭಾವಿ ಸಾಲಗಾರರು/ಗ್ರಾಹಕರು ಎಂದರ್ಥ.
3. “ವೈಯಕ್ತಿಕ ಡೇಟಾ” ಎಂದರೆ ಅಂತಹ ಡೇಟಾದ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಅದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಗುರುತಿಸಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಬಗೆಗಿನ ಡೇಟಾ ಎಂದರ್ಥ.

3. ಉದ್ದೇಶ

ಈ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಉದ್ದೇಶದಿಂದ ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ:

(a) ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಸೌಹಾರ್ದಯುತ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವ ಸಲುವಾಗಿ, ಅವರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ನ್ಯಾಯಯುತ ಪದ್ಧತಿಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.

(b) ಗ್ರಾಹಕರು ಕಂಪನಿಯ ಉತ್ಪನ್ನ ಮತ್ತು ತಮ್ಮ ಸಾಲದ ಖಾತೆಯನ್ನು ಉತ್ತಮವಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಹಾಗೂ ಸೂಕ್ತ ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಅವರಿಗೆ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು.

(c) ಕಂಪನಿಯ ಮೇಲೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಬಲವಾದ ನಂಬಿಕೆ ಮತ್ತು ವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ಹೊಂದುವಂತೆ ಉತ್ತೇಜಿಸುವುದು.

(d) ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಸೂಕ್ತವಾದ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸುವ ಮೂಲಕ ಉತ್ತಮ, ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕ ವ್ಯಾಪಾರ ಪದ್ಧತಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವುದು.

(e) ಹೆಚ್ಚಿನ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣಾ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು, ನ್ಯಾಯಯುತ ಸ್ಪರ್ಧೆಯ ಮೂಲಕ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಶಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವುದು.

(f) ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಕಾನೂನಿನ ಸೂಕ್ತ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ನೀತಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಮರುಪಡೆಯುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಜಾರಿಗೊಳಿಸುವಿಕೆಯನ್ನು ನಡೆಸುವುದು.

(g) ನ್ಯಾಯಯುತ ಪದ್ಧತಿಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ RBI ಸೂಚಿಸಿರುವ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ನಿಯಮಗಳ

ಪಾಲನೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.

(h) ಡಿಜಿಟಲ್ ಅಥವಾ ಇತರ ಯಾವುದೇ ಮೂಲಗಳ ಮೂಲಕ ಒದಗಿಸಲಾಗುವ ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಕೊಡುಗೆಗಳಾದ್ಯಂತ ಏಕರೂಪತೆಯನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸುವುದು.

4. ಬದ್ಧತೆ

(a) LFL ಯಾವಾಗಲೂ ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ, ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ವರ್ತಿಸಲು ಮತ್ತು ಉದ್ಯಮದಲ್ಲಿ ಚಾಲ್ತಿಯಲ್ಲಿರುವ ಪ್ರಮಾಣಿತ ಪದ್ಧತಿಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ತನ್ನ ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಪ್ರಯತ್ನವನ್ನು ಮಾಡುತ್ತದೆ.

(b) ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗಿನ ತನ್ನ ಸಂವಹನದ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ LFL ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಸ್ತುತ ಕಾನೂನುಗಳು, ನಿಯಮಾವಳಿಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆ ಹಾಗೂ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ನೈತಿಕ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುತ್ತದೆ.

(c) ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವಾಗ, ಕಂಪನಿಯು ಇಂಗ್ಲಿಷ್, ಹಿಂದಿ ಅಥವಾ ಸೂಕ್ತವಾದ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳ ಕುರಿತು ಸ್ಪಷ್ಟ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ:

- ತನ್ನ ವಿವಿಧ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು.
- ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳು, ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು/ ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು.
- ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಪ್ರಯೋಜನಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪರಿಣಾಮಗಳು, ಒಂದು ವೇಳೆ ಇದ್ದಲ್ಲಿ.
- ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು ಅಥವಾ ಸಂದೇಹಗಳು ಇದ್ದಲ್ಲಿ, ಅವುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕಾದ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು.

(d) ಈ ಕೋಡ್ ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ.

(e) LFL ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾಗಿ ರಹಸ್ಯವಾಗಿಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಾನೂನಿನ ಪ್ರಕಾರ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರರು ಹಕ್ಕನ್ನು ಬಿಟ್ಟುಕೊಟ್ಟರೆ ಅಥವಾ ಅನುಮತಿ ನೀಡಿದರೆ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಯಾವುದೇ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ.

(f) LFL ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಅವರ ಖಾತೆ ಮತ್ತು ಅವರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಸೌಲಭ್ಯಗಳ ಕುರಿತು ಮಾಹಿತಿ ಪಡೆಯುವ ಹಕ್ಕಿನ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಾದ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

(g) LFL ಯಾವುದೇ ವಹಿವಾಟನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳುವ ಮೊದಲು ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಶುಲ್ಕಗಳು, ಲೆಕ್ಕಾಚಾರದ ವಿಧಾನ ಮುಂತಾದ ಎಲ್ಲಾ ಹಣಕಾಸಿನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು.

5. ಕಂಪನಿಯ ಸಾಲಗಳಿಗಾಗಿ ಅರ್ಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಅದರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

(a) LFL ಮುಖ್ಯವಾಗಿ MSME ವಲಯದಲ್ಲಿನ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವ್ಯವಹಾರ ಸಾಲಗಳನ್ನು (ಬಿಸಿನೆಸ್ ಲೋನ್) ನೀಡುತ್ತದೆ, ಇಲ್ಲಿ ಹಣಕಾಸು ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯ ವ್ಯವಹಾರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಉತ್ತಮ ಜ್ಞಾನ ಮತ್ತು ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಮಧ್ಯಮ ಮತ್ತು ದೊಡ್ಡ ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹೋಲಿಸಿದರೆ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಹಾಯದ ಅಗತ್ಯವಿರುತ್ತದೆ.

(b) LFL ಸಾಮಾನ್ಯ ವ್ಯವಹಾರದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಅಂತಹ ಸಾಲವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಬಗ್ಗೆ ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ನೀಡಲು ಯಾವಾಗಲೂ ಪ್ರಯತ್ನಿಸಬೇಕು.

(c) LFL ನ 'ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ / ಸೂಕ್ತ ದಾಖಲೆಗಳು' ಸಾಲಗಾರನು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತವೆ. ಇತರ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ರಹಿತ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳು (NBFCs) ನೀಡುವ ಇದೇ ರೀತಿಯ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಹೋಲಿಕೆಯನ್ನು ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ಮೇಲಾಗಿನ ಹೋಲಿಕೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಸೂಕ್ತ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅನುಕೂಲ ಮಾಡಿಕೊಡಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು LFL ಒದಗಿಸಬೇಕು. ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ, ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ("ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದ") ವಿಷಯವನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರನು ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡಿರುವುದರ ದಾಖಲೆಯನ್ನು LFL ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ.

(d) LFL ಸಂಸ್ಥೆಯ 'ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ / ಸೂಕ್ತ ದಾಖಲೆಗಳು' ಸಹ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯೊಂದಿಗೆ ("ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆ") ಸಾಲಗಾರರು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ಅಗತ್ಯ ದಾಖಲೆಗಳ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಸೂಚಿಸಬಹುದು.

(e) ಸಾಲಗಾರನು ಸಲ್ಲಿಸುವ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿ, ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ದಾಖಲೆಗಳು, ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಗುರುತು, ಘಟಕ ಮತ್ತು ನೀಡಲಾಗುವ ಭದ್ರತೆ (ಯಾವುದಾದರೂ ಗ್ಯಾರಂಟಿಗಳು

ಸೇರಿದಂತೆ) ಇವುಗಳ ಪರಿಶೀಲನೆಯ ನಂತರ, ಸ್ವತಂತ್ರವಾಗಿ ಅರ್ಹತೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

(f) ಯಾವುದೇ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯನ್ನು ಮಂಜೂರು ಮಾಡುವ ಅಥವಾ ತಿರಸ್ಕರಿಸುವ ಮೊದಲು ಅರ್ಜಿಯ ಬಗ್ಗೆ ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯತಾಂಕವಾಗಿರುವ ಸಾಲಗಾರನ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಅರ್ಹತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು LFL ಸಾಲಗಾರನ ಸೂಕ್ತ ಪರಿಶೀಲನೆಯನ್ನು ನಡೆಸಬೇಕು.

(g) ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾದ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳಿಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು (ಅಕ್ನಾಲೆಡ್ಜ್‌ಮೆಂಟ್) ಒದಗಿಸಲು LFL ಒಂದು ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಸ್ವೀಕೃತಿಯು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯ ವಿಲೇವಾರಿಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಅಂದಾಜು ಸಮಯದ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಸಹ ಸೂಚಿಸಬೇಕು. LFL ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿ/ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಸಮಂಜಸವಾದ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ತನ್ನ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ತಿಳಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಬೇಕು.

(h) ಸಾಲಗಾರನೊಂದಿಗಿನ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳು ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಅಥವಾ ಹಿಂದಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಸೂಕ್ತ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಇರಬೇಕು.

6. ಸಾಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು/ಷರತ್ತುಗಳು

(a) LFL ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಅಥವಾ ಹಿಂದಿ ಅಥವಾ ಸೂಕ್ತ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಇನ್ನಾವುದೇ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಮಂಜೂರಾದ ಮಿತಿಯ ಮೊತ್ತವನ್ನು, ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿದರ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸುವ ವಿಧಾನ ಸೇರಿದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನು ಈ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡಿರುವುದನ್ನು LFL ತನ್ನ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಇಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

(b) ಮರುಪಾವತಿಯಲ್ಲಿನ ವಿಳಂಬ ಅಥವಾ ಸುಸ್ತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಬಡ್ಡಿ/ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳ ಯಾವುದೇ ಷರತ್ತನ್ನು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಇತರ ಸಂಬಂಧಿತ ಸಾಲದ ದಾಖಲೆಗಳಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು. ಅಂತಹ ದಂಡ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಬಂಡವಾಳೀಕರಿಸಬಾರದು ಅಥವಾ ಚಕ್ರಬಡ್ಡಿಯಾಗಿ ವಿಧಿಸಬಾರದು.

(c) ಸಾಲದ ಮಂಜೂರಾತಿ/ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ LFL ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರುವ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಲಗತ್ತುಗಳ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು.

7. ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ನಿಂದ ಪಡೆಯಲಾದ ಸಾಲ

(a) ಕಂಪನಿಯು ನಿಯೋಜಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳ ಹೆಸರುಗಳನ್ನು (ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಸರ್ವಿಸ್ ಪ್ರೊವೈಡರ್‌ಗಳು (LSPs), ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಆ್ಯಪ್‌ಗಳು (DLAs) ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ನಿಯೋಜಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಎಲ್‌ಎಸ್‌ಪಿಗಳ ಡಿಎಲ್‌ಎಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ) (ಇನ್ನು ಮುಂದೆ ಇವರನ್ನು "ಏಜೆಂಟರು" ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ) LFL ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ (https://www.lendingkart.com/) ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು.

(b) ಏಜೆಂಟರಾಗಿ ನಿಯೋಜಿತವಾಗಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ LFL ಹೆಸರನ್ನು ಮೊದಲೇ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕು ಎಂದು LFL ನಿರ್ದೇಶಿಸಿದೆ.

(c) ಸಾಲದ ಮಂಜೂರಾತಿಯ ತಕ್ಷಣವೇ ಆದರೆ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವ ಮೊದಲು, ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಲೆಟರ್ ಹೆಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರವನ್ನು ನೀಡಬೇಕು.

(d) ಸಾಲದ ಮಂಜೂರಾತಿ/ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಹಿ ಮಾಡಿದ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು, ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಲಗತ್ತುಗಳ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರ ಡೇಟಾಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ LSP ಗಳು/DLAಗಳ ಗೌಪ್ಯತಾ ನೀತಿಗಳ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು.

(e) LFL ನಿಯೋಜಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮತ್ತು ಉಸ್ತುವಾರಿಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

(f) ಮಂಜೂರಾದ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿತರಣೆಗಳನ್ನು ಯಾವಾಗಲೂ ಸಾಲಗಾರನ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಗೆ

ಮಾಡಬೇಕು, ಶಾಸನಬದ್ಧ ಅಥವಾ ನಿಯಂತ್ರಕ ಆದೇಶದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರತ್ಯೇಕವಾಗಿ ಒಳಪಡುವ ವಿತರಣೆಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ. ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲದ ಸೇವೆಗಳು, ಮರುಪಾವತಿ ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರನು ನೇರವಾಗಿ ಕಂಪನಿಯ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಗೆ ಮಾಡುವಂತೆ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಇದು ಯಾವುದೇ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ LSPಯ ಖಾತೆಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಪಾಸ್-ಥ್ರೂ ಖಾತೆ/ ಪೂಲ್ ಖಾತೆಯ ಮೂಲಕ ನಡೆಯಬಾರದು.

(g) ಸಾಲದ ಸುಸ್ತಿದಾರರಾದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟ್‌ರನ್ನು ನೇಮಿಸಿದಾಗ ಅಥವಾ ಈಗಾಗಲೇ ನೇಮಿಸಲಾದ ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟ್‌ರನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸಿದಾಗ, ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಲು ಅಧಿಕಾರ ಹೊಂದಿರುವ ಅಂತಹ ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟ್‌ನ ವಿವರಗಳನ್ನು ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟ್ ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುವ ಮುನ್ನವೇ ಇಮೇಲ್/ SMS ಮೂಲಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು

(h) ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಜಾಗೃತಿ ಮೂಡಿಸಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡಬೇಕು.

(i) ಕಂಪನಿಯು ನಿಯೋಜಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ DLAಗಳು ಮತ್ತು LSP ಗಳ DLAಗಳು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಡೇಟಾವನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸುವುದು ಅಗತ್ಯಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಆಡಿಟ್ ಟ್ರಯಲ್ ಹೊಂದಿರುವ ಸಾಲಗಾರನ ಪೂರ್ವ ಹಾಗೂ ಸ್ಪಷ್ಟ ಸಮ್ಮತಿಯೊಂದಿಗೆ ಮಾತ್ರ ಆಗಿರಬೇಕು. ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಡೇಟಾದ ಬಳಕೆಗೆ ಸಮ್ಮತಿ ನೀಡಲು ಅಥವಾ ನಿರಾಕರಿಸಲು, ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದನ್ನು ನಿರ್ಬಂಧಿಸಲು, ಡೇಟಾ ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳುವಿಕೆಯನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿಸಲು, ವೈಯಕ್ತಿಕ ಡೇಟಾವನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಈಗಾಗಲೇ ನೀಡಲಾದ ಸಮ್ಮತಿಯನ್ನು ಹಿಂಪಡೆಯಲು ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ನಲ್ಲಿರುವ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಡೇಟಾವನ್ನು ಅಳಿಸಲು/ ಮರೆತುಬಿಡಲು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

(j) ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸಮ್ಮತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗಿನ ಇಂಟರ್‌ಫೇಸ್‌ನ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಹಂತದಲ್ಲೂ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. ಶಾಸನಬದ್ಧ ಅಥವಾ ನಿಯಂತ್ರಕ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಮಾಹಿತಿ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಯಾವುದೇ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯೊಂದಿಗೆ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೊದಲು ಸಾಲಗಾರನ ಸ್ಪಷ್ಟ ಸಮ್ಮತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯಬೇಕು.

8. ಸಾಲಗಳ ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳ ಹೇಳಿಕೆ(KFS)

(a) LFL ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವ ಮೊದಲು, ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿಗಾಗಿ RBI ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಪ್ರಮಾಣಿತ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಭಾವಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳ ಹೇಳಿಕೆಯನ್ನು (KFS) ಒದಗಿಸಬೇಕು.

(b) ಪ್ರತಿಯೊಂದು KFS ಒಂದು ವಿಶಿಷ್ಟ ಪ್ರಸ್ತಾವನೆ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಏಳು (07) ದಿನಗಳು ಅಥವಾ ಅದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ಅವಧಿಯ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಕನಿಷ್ಠ ಮೂರು (03) ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳ ಸಿಂಧುತ್ವದ ಅವಧಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ. ಸಿಂಧುತ್ವದ ಅವಧಿ ಎಂದರೆ LFL KFS ಒದಗಿಸಿದ ನಂತರ, ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳಿಗೆ ಒಪ್ಪಿಗೆ ನೀಡಲು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಅವಧಿಯನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ. ಸಿಂಧುತ್ವದ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನು ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡರೆ, KFSನಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಸಾಲದ ನಿಯಮಗಳಿಗೆ LFL ಬದ್ಧವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

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

(d) APR ಬಡ್ಡಿದರದ ಜೊತೆಗೆ ಸಾಲಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡು, ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್‌ನ ಒಟ್ಟು ವಾರ್ಷಿಕ ವೆಚ್ಚವನ್ನು ಪ್ರತಿಬಿಂಬಿಸಬೇಕು. KFS ನಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದ ಹೊರತು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರರು ತಮ್ಮ ಸ್ಪಷ್ಟ ಒಪ್ಪಿಗೆಯನ್ನು ನೀಡದ ಹೊರತು, ಸಾಲದ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಫೀಸುಗಳು ಅಥವಾ ಹೊರೆಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

(e) ಅನ್ವಯವಾಗುವ RBI ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಪರಿಮಾಣಾತ್ಮಕ ಮತ್ತು ಒಪ್ಪಂದದ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಗಳನ್ನು KFS ಸಮಗ್ರವಾಗಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ; ಇದು ವಿತರಣಾ ನಿಯಮಗಳು, ಬಡ್ಡಿ ಲೆಕ್ಕಾಚಾರದ ವಿವರಗಳು, ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಸಂಪರ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಮರುಪಡೆಯುವಿಕೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ ಆದರೆ ಇವುಗಳಿಗೆ ಮಾತ್ರ ಸೀಮಿತವಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ.

(f) ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರ ಪರವಾಗಿ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸುವಲ್ಲೆಲ್ಲಾ, ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು APR ನಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಪ್ರತಿಬಿಂಬಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತ ರಶೀದಿಗಳು ಅಥವಾ ಪೋಷಕ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

(g) KFS ನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ವಿವರಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನು ವಿವರಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಿದ್ದಾನೆ ಎಂಬುದನ್ನು ದೃಢೀಕರಿಸುವ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಪಡೆದು LFL ನ ದಾಖಲೆಗಳಲ್ಲಿ ಇರಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

(h) ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಲದ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಅನ್ವಯವಾಗುವ ನಿಯಂತ್ರಕ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಮೂರು (03) ದಿನಗಳ ಕೂಲಿಂಗ್-ಆಫ್ ಅವಧಿ, ಸಾಲ ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರ (LSPs) ವಿವರಗಳು ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಮರುಪಾವತಿ/ವಸೂಲಾತಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಯನ್ನು LFL ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

9. ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ (ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ)

(a) ಸಾಲದ ಮಂಜೂರಾತಿಯ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯ ಕುರಿತು, ಅಂದರೆ ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಅವಧಿಗೆ ಮುನ್ನ ಪಾವತಿ ಮಾಡುವ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಆದರೆ ಇವುಗಳಿಗೆ ಮಾತ್ರ ಸೀಮಿತವಾಗಿರದೆ, LFL ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಇಂಗ್ಲಿಷ್, ಹಿಂದಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಸೂಕ್ತವಾದ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ನೋಟಿಸ್ ನೀಡುತ್ತದೆ. ಡಿಸ್ಕೌಂಟ್/ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಕೇವಲ ಭವಿಷ್ಯದ ಅವಧಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವಂತೆ ಜಾರಿಗೆ ತರುವುದನ್ನು ಸಹ LFL ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತವಾದ ನಿಬಂಧನೆಯನ್ನು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಅಳವಡಿಸಲಾಗುವುದು.

(b) ಒಪ್ಪಂದದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಹಿಂಪಡೆಯುವ/ವೇಗಗೊಳಿಸುವ LFL ನ ನಿರ್ಧಾರವು ಆಯಾ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

10. ಬಾಕಿ ವಸೂಲಾತಿ

(a) LFL ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅವರ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಸೂಕ್ತವಾದ ಸಮಯವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.

(b) LFL ತನ್ನ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗಳನ್ನು ರಕ್ಷಿಸಿಕೊಳ್ಳುವಾಗ, ಬಾಕಿ ಉಳಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ತನ್ನ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತವನ್ನು ವಸೂಲಿ ಮಾಡಲು ಸೂಕ್ತವಾದ ಮತ್ತು ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

(c) ಸಿಬ್ಬಂದಿ/ ಮರುಪಡೆಯುವಿಕೆ ಏಜೆಂಟರು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಸಾಕಷ್ಟು ತರಬೇತಿ ಪಡೆದಿದ್ದಾರೆ ಎಂಬುದನ್ನು LFL ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

(d) LFL ಎಲ್ಲಾ ಮರುಪಡೆಯುವಿಕೆ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮುಕ್ತ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ, ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ನವೀಕರಿಸುವ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾಗಿ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ನಡೆಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

(e) ಸಾಲಗಾರರು ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ಬೇರೆ ಸಮಯಕ್ಕೆ ಕೋರಿದ್ದಲ್ಲಿ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 8:00 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 7:00 ರ ನಡುವಿನ ನಿಗದಿತ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ಅವರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

(f) ಮರುಪಡೆಯುವಿಕೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಕುರಿತು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು; ಇದರಲ್ಲಿ ಮರುಪಡೆಯುವಿಕೆ ಏಜೆಂಟರ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆಯಂತಹ ವಿವರಗಳು ಸೇರಿರುತ್ತವೆ.

11. ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ದಂಡನೆ ಹಾಗೂ ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳು

(a) ಮಂಡಳಿಯು ಅನುಮೋದಿಸಿದ "ಬಡ್ಡಿ ದರ, ದಂಡನೆಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೇಲಿನ ನೀತಿ"ಯು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ (https://www.lendingkart.com/investors/policies-codes/) ಲಭ್ಯವಿದ್ದು, ಬಡ್ಡಿ ಮತ್ತು ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಕಂಪನಿಯು ಅನುಸರಿಸುವ ಪದ್ಧತಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ, ಅವುಗಳೆಂದರೆ:

(b) ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹಣವನ್ನು ವಾಸ್ತವಿಕವಾಗಿ ವಿತರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

(c) ತಿಂಗಳ ಮಧ್ಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲದ ವಿತರಣೆ ಅಥವಾ ಮರುಪಾವತಿ ನಡೆಯುವ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಸಾಲದ ಮೊತ್ತವು ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿರುವ ಅವಧಿಗೆ ಮಾತ್ರ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

(d) ಈ ನೀತಿಯು ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಸಹ ಒಳಗೊಂಡಿದೆ, ಅವುಗಳೆಂದರೆ:

- ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸದಿರುವುದಕ್ಕೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳು.
- ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಅಸಲು ಮೊತ್ತಕ್ಕೆ ಸೇರಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ (ಬಂಡವಾಳೀಕರಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ) ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚಿನ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಲೆಕ್ಕಹಾಕಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.
- ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿದ್ದು, ನಿಯಮಗಳ ಉಲ್ಲಂಘನೆಯ ಸ್ವರೂಪ ಮತ್ತು ವ್ಯಾಪ್ತಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತವೆ.
- ಅನ್ವಯವಾಗುವ ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸಲು ಇರುವ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದಗಳಲ್ಲಿ [ಪ್ರಮುಖ ಮಾಹಿತಿ ಹೇಳಿಕೆ (KFS)] ದಾಖಲಿಸಿರುವಂತೆ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು.

12. ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ಬಡ್ಡಿ ದರದ ಸಾಲಗಳು (ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಮಾತ್ರ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ)

(a) ಸಾಲ ಮಂಜೂರಾತಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಬೆಂಚ್‌ಮಾರ್ಕ್ ಬಡ್ಡಿ ದರದಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಯಿಂದಾಗಿ ಸಾಲದ EMI ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಅವಧಿ ಅಥವಾ ಇವೆರಡರ ಮೇಲೂ ಉಂಟಾಗಬಹುದಾದ ಸಂಭಾವ್ಯ ಪರಿಣಾಮಗಳ ಕುರಿತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು. ತರುವಾಯ, ಮೇಲಿನ ಕಾರಣಗಳಿಂದಾಗಿ EMI/ ಸಾಲದ ಅವಧಿ ಅಥವಾ ಇವೆರಡರಲ್ಲೂ ಉಂಟಾಗುವ ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚಳವನ್ನು ಸೂಕ್ತ ಮಾಧ್ಯಮಗಳ ಮೂಲಕ ತಕ್ಷಣವೇ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು.

(b) ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳನ್ನು ಮರುಹೊಂದಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯ ಮಂಡಳಿಯು ಅನುಮೋದಿಸಿದ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಸ್ಥಿರ ಬಡ್ಡಿ ದರಕ್ಕೆ ಬದಲಾಯಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು LFL ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನೀಡುತ್ತದೆ. ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ಬಡ್ಡಿ ದರದಿಂದ ಸ್ಥಿರ ಬಡ್ಡಿ ದರಕ್ಕೆ ಬದಲಾಯಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು LFL ನ ಶುಲ್ಕಗಳ ಪಟ್ಟಿಯಲ್ಲಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾದ ಶುಲ್ಕಗಳು / ವೆಚ್ಚಗಳ ವಿಧಿಸುವಿಕೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ. ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದಿಂದ ಸ್ಥಿರ ದರಕ್ಕೆ ಸಾಲವನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸಲು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಮೇಲಿನ ಆಯ್ಕೆಗಳನ್ನು ಚಲಾಯಿಸುವಾಗ ಉಂಟಾಗುವ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು/ ಆಡಳಿತಾತ್ಮಕ ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರದಲ್ಲಿ ಹಾಗೂ ಕಂಪನಿಯು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಅಂತಹ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು/ ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ಪರಿಷ್ಕರಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುವುದು.

(c) ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ (ಎ) EMI ಹೆಚ್ಚಳ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಅವಧಿಯ ವಿಸ್ತರಣೆ ಅಥವಾ ಈ ಎರಡೂ ಆಯ್ಕೆಗಳ ಸಂಯೋಜನೆಯನ್ನು ಆರಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು; ಮತ್ತು (ಬಿ) ಸಾಲದ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಾದರೂ ಸಾಲವನ್ನು ಭಾಗಶಃ ಅಥವಾ ಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಮುಂಚಿತವಾಗಿಯೇ ಪಾವತಿಸಲು ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುವುದು. ಮುಂಗಡ ಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು/ ಅವಧಿಗೆ ಮುನ್ನ ಸಾಲದ ಖಾತೆ ಮುಚ್ಚುವಿಕೆ ಶುಲ್ಕಗಳ ವಿಧಿಸುವಿಕೆಯು LFL ಸಂಸ್ಥೆಯ ಶುಲ್ಕಗಳ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಇರುತ್ತದೆ.

(d) ಫ್ಲೋಟಿಂಗ್ ದರದ ಸಾಲದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಸಾಲದ ಅವಧಿಯ ವಿಸ್ತರಣೆಯು ಋಣಾತ್ಮಕ ಭೋಗ್ಯಕ್ಕೆ (ನೆಗೆಟಿವ್ ಅಮೋರ್ಟೈಸೇಶನ್) ಕಾರಣವಾಗದಂತೆ LFL ಸಂಸ್ಥೆಯು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

(e) LFL ಪ್ರತಿ ತ್ರೈಮಾಸಿಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತ ಮಾಧ್ಯಮಗಳ ಮೂಲಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಒಂದು ವಿವರಣಾ ಪತ್ರವನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಈ ಪತ್ರವು ಕನಿಷ್ಠ ಪಕ್ಷ, ಇಲ್ಲಿಯವರೆಗೆ ವಸೂಲಿ ಮಾಡಲಾದ ಅಸಲು ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿ, EMI ಮೊತ್ತ, ಇನ್ನುಳಿದಿರುವ EMI ಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಸಂಪೂರ್ಣ ಅವಧಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ದರ/ವಾರ್ಷಿಕ ಶೇಕಡಾವಾರು ದರವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸುಲಭವಾಗಿ ಅರ್ಥವಾಗುವಂತೆ ಈ ವಿವರಣಾ ಪತ್ರಗಳು ಸರಳವಾಗಿರುವುದನ್ನು LFL ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

(f) ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳಿಗೆ ವಿಧಿಸಬೇಕಾದ ಬಡ್ಡಿದರವನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ನಿಧಿಗಳ ವೆಚ್ಚ, ಲಾಭಾಂಶ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಪ್ರೀಮಿಯಂನಂತಹ ಸೂಕ್ತ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಬಡ್ಡಿದರದ ಮಾದರಿಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ. ವಿಧಿಸಬೇಕಾದ ಬಡ್ಡಿ ದರವು ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಸಾಲಗಾರನ ಅಪಾಯದ ಶ್ರೇಣೀಕರಣವನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿರುತ್ತದೆ. ಅಂದರೆ, ಸಾಲಗಾರನ ಆರ್ಥಿಕ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ, ವ್ಯವಹಾರ, ವ್ಯವಹಾರದ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ನಿಯಂತ್ರಕ ವಾತಾವರಣ, ಸ್ಪರ್ಧೆ, ಸಾಲಗಾರನ ಹಿಂದಿನ ಇತಿಹಾಸ ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಇದು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ತನ್ನ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ನಿಖರವಾದ ಬಡ್ಡಿಯ

ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯ ಅರಿವಿರಲಿ ಎಂಬ ಉದ್ದೇಶದಿಂದ, ಸಾಲದ ಸಂಪೂರ್ಣ ಅವಧಿಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ಒಟ್ಟು ಬಡ್ಡಿಯ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು. ಇದನ್ನು LFL ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿಯೂ ಸಹ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುವುದು. ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾದ ಅಥವಾ ಇತರ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿಸಲಾದ ಸದರಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಯಾದಾಗಲೆಲ್ಲಾ ನವೀಕರಿಸಬೇಕು. ಸಾಲಗಾರನು ತನ್ನ ಖಾತೆಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ನಿಖರವಾದ ದರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದುಕೊಂಡಿರಲಿ ಎಂಬ ಉದ್ದೇಶದಿಂದ, ಬಡ್ಡಿ ದರವನ್ನು ವಾರ್ಷಿಕಗೊಳಿಸಿದ ದರದಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾಗುವುದು.

(g) ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ಪ್ರೊಸೆಸಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು LFL ಮಂಡಳಿಯು ಸೂಕ್ತವಾದ ಆಂತರಿಕ ತತ್ವಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸಿದೆ. ಹೆಚ್ಚಿನ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ, ದಯವಿಟ್ಟು ಕಂಪನಿಯ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಬಡ್ಡಿ ದರ ಹಾಗೂ ದಂಡ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳ ನೀತಿಯನ್ನು ನೋಡಿ (https://www.lendingkart.com/investors/policies-codes/).

13. ಇತರ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು

(a) ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, LFL ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪ ಮಾಡುವುದರಿಂದ ದೂರವಿರುತ್ತದೆ (ಸಾಲಗಾರನು ಈ ಮುಂಚೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದ ಮತ್ತು LFL ಗಮನಕ್ಕೆ ಬರಬಹುದಾದ ಹೊಸ ಮಾಹಿತಿಯ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ).

(b) ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸಾಲದ ಖಾತೆಯನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸುವಂತೆ ~~ವಿನಂತಿ~~ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, LFL ಸಂಸ್ಥೆಯ ಸಮ್ಮತಿ ಅಥವಾ ಆಕ್ಷೇಪಣೆಯನ್ನು (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದಲ್ಲಿ) ಅಂತಹ ಸಾಲಗಾರನ ವಿನಂತಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳ ಒಳಗಾಗಿ ಆ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ಕಾನೂನುಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ, ಪಾರದರ್ಶಕ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಇರುತ್ತದೆ.

(c) ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರರ ಬಾಕಿ ಸಾಲದ ವಸೂಲಾತಿ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ, LFL ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ಅನಗತ್ಯ ಕಿರುಕುಳಕ್ಕೆ ಮುಂದಾಗುವುದಿಲ್ಲ; ಅಂದರೆ ಅಕಾಲಿಕ ಅಥವಾ ಅಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನಿರಂತರವಾಗಿ ತೊಂದರೆ ಕೊಡುವುದು, ಸಾಲ/ಬಾಕಿ ವಸೂಲಾತಿಗಾಗಿ ಬೆದರಿಕೆ ಹಾಕುವುದು ಅಥವಾ ಬಾಹುಬಲವನ್ನು ಬಳಸುವುದು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ಅನುಚಿತ ನಡವಳಿಕೆಯನ್ನು ತೋರುವುದಿಲ್ಲ.

(d) LFL ಮತ್ತು ಅದರ ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟರು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಆಂತರಿಕ ನಡವಳಿಕೆ ಸಂಹಿತೆ / ವಸೂಲಾತಿ ನೀತಿ ಮತ್ತು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಹೊರಡಿಸುವ ಚಾಲ್ತಿಯಲ್ಲಿರುವ ನಿಯಂತ್ರಕ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿ ಪಾಲಿಸಬೇಕು. ಕಂಪನಿಯ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಮತ್ತು ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆಂಟರು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ಹಾಗೂ ವೃತ್ತಿಪರ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಅವರಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಾದ ತರಬೇತಿಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುವುದು ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುವುದು.

(e) ಕಂಪನಿಯ ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ನಿರ್ಧಾರಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ವಿವಾದಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಕಂಪನಿಯು ಒಂದು ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ. ಅದರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ, ಅಂತಹ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸದರಿ ಕಂಪನಿಯ ಅಧಿಕಾರಿಗಳಿಗಿಂತ ಒಂದು ಹಂತದ ಮೇಲಿನ ಅಧಿಕಾರಿಯು ಆಲಿಸುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ.

14. NBFC ಗಳ ಮೂಲಕ ದೈಹಿಕವಾಗಿ/ದೃಷ್ಟಿ ವಿಕಲಚೇತನರಿಗೆ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು

ವಿಕಲಚೇತನರಾಗಿದ್ದಾರೆ ಎಂಬ ಕಾರಣಕ್ಕಾಗಿ, ದೈಹಿಕವಾಗಿ/ ದೃಷ್ಟಿ ವಿಕಲಚೇತನರಾಗಿರುವ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ದೌರ್ಬಲ್ಯ ಹೊಂದಿರುವ ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ಸಾಲ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಯಾವುದೇ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ನೀಡುವಲ್ಲಿ LFL ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ತಾರತಮ್ಯವನ್ನು ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. ವಿವಿಧ ವ್ಯವಹಾರ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಲು LFL ನ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳು ಅಂತಹ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಸಾಧ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಸಹಾಯ ಮತ್ತು ಸಹಕಾರವನ್ನು ನೀಡುತ್ತವೆ.

15. ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆ

(a) ಇಂದಿನ ಸ್ಪರ್ಧಾತ್ಮಕ ವಾತಾವರಣದಲ್ಲಿ, ಸುಸ್ಥಿರ ವ್ಯವಹಾರದ ಬೆಳವಣಿಗೆಗೆ ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯು ಒಂದು ಪ್ರಮುಖ ಸಾಧನವಾಗಿದೆ. ಯಾವುದೇ ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಸಂಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು ವ್ಯವಹಾರದ ಒಂದು ಭಾಗವೇ ಆಗಿರುತ್ತವೆ.

(b) LFL ನಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ಮತ್ತು ಅವರ ತೃಪ್ತಿಯೇ ನಮ್ಮ ಪ್ರಮುಖ ಆದ್ಯತೆಯಾಗಿದೆ. ಹೊಸ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಆಕರ್ಷಿಸಲು ಮಾತ್ರವಲ್ಲದೆ, ಚಾಲ್ತಿಯಲ್ಲಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಹ ತ್ವರಿತ ಮತ್ತು ದಕ್ಷ ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು ಅತ್ಯಗತ್ಯ ಎಂದು ನಾವು ಬಲವಾಗಿ ನಂಬುತ್ತೇವೆ. ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಅನುಭವವನ್ನು ನೀಡುವ ಉದ್ದೇಶದಿಂದ, LFL ಉತ್ತಮ ಗ್ರಾಹಕ ಅನುಭವ ಹಾಗೂ ದಕ್ಷ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಹಲವಾರು ಹೊಸ ಉಪಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಂಡಿದೆ.

(c) LFL ನ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಮತ್ತಷ್ಟು ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿಸಲು, ಒಂದು ಸುಸಂಘಟಿತ ಮತ್ತು ವ್ಯವಸ್ಥಿತ ರಚನೆಯನ್ನು ರೂಪಿಸಲಾಗಿದೆ. ಈ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯು ಕೋರಲಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣೆಯು ನ್ಯಾಯಯುತ ಹಾಗೂ ನಿಷ್ಪಕ್ಷಪಾತವಾಗಿರುವುದನ್ನು ಮತ್ತು ನೀಡಿರುವ ನಿಯಮಗಳು ಹಾಗೂ ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಚೌಕಟ್ಟಿನ ಒಳಗಿರುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

16. ಉದ್ದೇಶ/ಪ್ರಮುಖ ಬದ್ಧತೆಗಳು

ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರ ಕಡೆಗೆ LFL ಹೊಂದಿರುವ ಪ್ರಮುಖ ಬದ್ಧತೆಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿವೆ:

(a) ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿ ನಡೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು.

(b) ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು ಮತ್ತು ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಕಾಲದಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸುವುದು.

(c) ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಸೂಕ್ತ ಸಮಯವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು ಮತ್ತು ಸಾಧ್ಯವಿರುವ ಅತ್ಯಂತ ಸಹಾಯಕವಾದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸುವುದು.

(d) ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಹಾಗೂ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು/ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ನಿಯೋಜಿಸಲಾದ ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಅರಿವು ಮೂಡಿಸುವುದು.

(e) ಮುಖ್ಯವಾಗಿ, LFL ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರ ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಘನತೆಯನ್ನು ಅತ್ಯಂತ ಗಂಭೀರವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಯಾವಾಗಲೂ ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಅತ್ಯಂತ ಸೌಜನ್ಯದಿಂದ ನಡೆಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

17. ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು/ದೂರುಗಳು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆ

17.1. ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು, ವಿನಂತಿಗಳು ಮತ್ತು ದೂರುಗಳು

ತಮ್ಮ ಅನಿಸಿಕೆಗಳನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಅಥವಾ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಇಚ್ಛಿಸುವ ಗ್ರಾಹಕರು, ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶುಕ್ರವಾರದವರೆಗೆ (ಸಾರ್ವಜನಿಕ ರಜಾದಿನಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ) ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 10:00 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 7:00 ರ ನಡುವೆ ಕೆಳಗೆ ನಮೂದಿಸಲಾದ ಮಾರ್ಗಗಳನ್ನು ಬಳಸಬಹುದು.

ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ವಿಧಾನ: ಗ್ರಾಹಕರಲ್ಲಿ ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದ ತೃಪ್ತಿಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಮತ್ತು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ನಿಯಂತ್ರಕ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸುವುದರೊಂದಿಗೆ, ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ದಕ್ಷ ಹಾಗೂ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು ಇದರ ಮುಖ್ಯ ಉದ್ದೇಶವಾಗಿದೆ.

1. <u>ಪ್ರಶ್ನೆ, ವಿನಂತಿ ಮತ್ತು ದೂರುಗಳ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನ</u>: ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ನಿಖರವಾಗಿ ಪತ್ತೆಹಚ್ಚುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು, LFL ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು, ವಿನಂತಿಗಳು ಮತ್ತು ದೂರುಗಳಿಗೆ ವಿಭಿನ್ನವಾದ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದೆ. ಈ ಕೆಳಗಿನ ಉದಾಹರಣೆಗಳನ್ನು ವಿವರಣೆಯ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಮಾತ್ರ ನೀಡಲಾಗಿದೆ: ಪ್ರಶ್ನೆ: ಗ್ರಾಹಕರು ಕೋರಿದ ಮಾಹಿತಿ.
    (a) ಪ್ರಶ್ನೆಗಳ ಉದಾಹರಣೆಗಳು:
        (i) ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿ ಕೋರುತ್ತಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರು.
        (ii) ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ದಾಖಲಾತಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ವಿಚಾರಿಸುತ್ತಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರು.
        (iii) ಪಾವತಿ ವಿಧಾನದ ಬಗ್ಗೆ ವಿಚಾರಿಸುತ್ತಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರು.
2. ವಿನಂತಿ: ಸಾಲದ ಖಾತೆ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಕೇಳಿರುವ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಕ್ರಮ ಅಥವಾ ಸೇವೆ.
    (a) ವಿನಂತಿಗಳ ಉದಾಹರಣೆಗಳು:
        (i) ಗ್ರಾಹಕರು ಖಾತೆ ವಿವರಣೆಯನ್ನು ಕೋರುತ್ತಿರುವುದು.
        (ii) ಗ್ರಾಹಕರು ವಿಳಂಬ ಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು/ದಂಡನೆಗಳನ್ನು ಮನ್ನಾ ಮಾಡಲು

ಕೋರುತ್ತಿರುವುದು.

(iii)ಗ್ರಾಹಕರು ಸಾಲದ ಮುಕ್ತಾಯವನ್ನು ಕೋರುತ್ತಿರುವುದು.

3. ದೂರು: ದೂರು ಎಂದರೆ ಕಂಪನಿಯ ಯಾವುದೇ ಉತ್ಪನ್ನ, ಸೇವೆ, ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಅಥವಾ ಕ್ರಮದ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಮೌಖಿಕವಾಗಿ, ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಅಥವಾ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಮಾಧ್ಯಮದ ಮೂಲಕ ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸುವ ಯಾವುದೇ ಅಸಮಾಧಾನವಾಗಿದೆ.
   (a) ದೂರುಗಳ ಉದಾಹರಣೆಗಳು:
      (i) ಆಕ್ಷೇಪಣಾ ರಹಿತ ಪತ್ರ (NOC) ನೀಡಿಕೆಯಲ್ಲಿನ ವಿಳಂಬ.
      (ii) ಪಾವತಿ ನಮೂದಿನಲ್ಲಿನ ವಿಳಂಬ.
      (iii)ಖಾತೆ ಮಾಹಿತಿ ಬದಲಾವಣೆಯಲ್ಲಿನ ವಿಳಂಬ (ಇಮೇಲ್, ವಿಳಾಸ ಇತ್ಯಾದಿ)

(ಈ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಗಳು ಮತ್ತು ಉದಾಹರಣೆಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟತೆಯನ್ನು ನೀಡಲು ಮತ್ತು ದಕ್ಷ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಸುಲಭಗೊಳಿಸಲು ಉದ್ದೇಶಿಸಲಾಗಿದೆ ಹಾಗೂ ಇವು ಕೇವಲ ವಿವರಣೆಯ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಮಾತ್ರ ಇವೆ).

17.2. **ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರಗಳು**:

ಗ್ರಾಹಕರು ಸುಲಭ ಪ್ರವೇಶ ಮತ್ತು ಅನುಕೂಲತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ವಿವಿಧ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ಲೆಂಡಿಂಗ್‌ಕಾರ್ಟ್‌ನ ಬೆಂಬಲ ತಂಡವನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು:

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

17.3.ಗ್ರಾಹಕರ ವಿಚಾರಣೆಗಳ ದಾಖಲಾತಿ ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಣೆ:

ಚಾನೆಲ್‌ಗಳು ಯಾವುದೇ ಆಗಿದ್ದರೂ, ಎಲ್ಲಾ ವಿಚಾರಣೆಗಳನ್ನು ಝೋಹೋ CRM ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ದಾಖಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
ಇಮೇಲ್ ಅಥವಾ ವಾಟ್ಸಾಪ್ ಮೂಲಕ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು CRMನಲ್ಲಿ ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತವಾಗಿ ದಾಖಲಿಸಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಟಿಕೆಟ್‌ಗಳನ್ನು ರಚಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
ಧ್ವನಿ ಸಂವಹನದ ಮೂಲಕ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ, ಅದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಟಿಕೆಟ್‌ಗಳನ್ನು ರಚಿಸಲು ವಿವರಗಳನ್ನು CRMನಲ್ಲಿ ಹಸ್ತಚಾಲಿತವಾಗಿ ನಮೂದಿಸಲು ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಜವಾಬ್ದಾರರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.
ವಿಚಾರಣೆಗಳನ್ನು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕಾರಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ವರ್ಗೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ನೀತಿಗಳು ಹಾಗೂ ನಿಯಂತ್ರಕ ಅಗತ್ಯತೆಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ವರ್ಗಕ್ಕೂ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಬಗೆಹರಿಸುವಿಕೆ ಸಮಯಾವಧಿಯನ್ನು (TAT) ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
ನಿಗದಿತ TAT ಒಳಗಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲ್ಪಡದ ಯಾವುದೇ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ CRM ವ್ಯವಸ್ಥೆಯು ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತ ಉನ್ನತೀಕರಣ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ, ಇದು ತ್ವರಿತ ಗಮನ ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

17.4. ಸ್ವೀಕೃತಿ ಮತ್ತು ಸಂವಹನ:

ಪ್ರಶ್ನೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಮತ್ತು ದಾಖಲಿಸಿಕೊಂಡ ನಂತರ, CRM ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಉಲ್ಲೇಖ ಸಂಖ್ಯೆಯೊಂದಿಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿಯೇ ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಪರಿಹಾರದ ಕಾಲಮಿತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. (TATಗಾಗಿ ಪುಟ ಸಂಖ್ಯೆ 16 ರಲ್ಲಿನ ಕೋಷ್ಟಕವನ್ನು ನೋಡಿ)
ಪರಿಹಾರದ ನಂತರ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮುಕ್ತಾಯದ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರದ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

17.5.ಟರ್ನ್ ಅರೌಂಡ್ ಸಮಯ (TAT):

ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಅವುಗಳ ಸ್ವರೂಪದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಮತ್ತು ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ

ಕಾಲಮಿತಿಯೊಳಗೆ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
RBI ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಮೂಲಕ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು ಅಥವಾ ದೂರುಗಳಿಗೆ ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 15 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಅಥವಾ RBI ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಸೂಚಿಸುವ ಕಾಲಮಿತಿಯೊಳಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.

17.6. ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯ ವಿಧಾನ:

ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಮುಖ್ಯವಾಗಿ ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ, ಇದು ಪರಿಹಾರಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಲು ಮತ್ತು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

17.7. ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮತ್ತು ಉನ್ನತೀಕರಣ:

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

17.8. ದಾಖಲೀಕರಣ ಮತ್ತು ವರದಿ ಮಾಡುವಿಕೆ:

ಆಡಿಟಿಂಗ್ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಮತ್ತು ಭವಿಷ್ಯದ ಉಲ್ಲೇಖಕ್ಕಾಗಿ ಎಲ್ಲಾ ಸಂವಹನಗಳು ಹಾಗೂ ಪರಿಹಾರಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
ನಿರಂತರ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಮತ್ತು ಪ್ರಶ್ನೆ ನಿರ್ವಹಣಾ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ದಕ್ಷತೆಯನ್ನು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಲು ಪ್ರಶ್ನೆ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ನಿಯಮಿತ ವರದಿಗಳನ್ನು ಸಿದ್ಧಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಣಾ ಮಂಡಳಿಯು ಅವುಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ.

17.9. ಉನ್ನತೀಕರಣ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ:[1]

ನಿಗದಿತ ಕಾಲಮಿತಿಯೊಳಗೆ ದೂರು ಬಗೆಹರಿಯದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ LFL ಸಂಸ್ಥೆಯು ನೀಡಿದ ಪರಿಹಾರದ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತೃಪ್ತಿಯಾಗದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಮತ್ತು ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು:

ಹಂತ	ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರಗಳು / ಎಸ್‌ಪಿಒಸಿ	ಸಂಪರ್ಕ ಮತ್ತು ಇಮೇಲ್ ಐಡಿಗಳು
ಹಂತ 1	ಗ್ರಾಹಕ ಬೆಂಬಲ ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರ	ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ: care@lendingkart.com ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ: 1800 572 0202 ವಾಟ್ಸಾಪ್: +91 7778867631
ಹಂತ 2	ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ	ಕೇತನ್ ಸಾಲಿ grievance.redressal@lendingkart.com +91 6358874622 ಸಾರ್ವಜನಿಕ ರಜಾದಿನಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶುಕ್ರವಾರದವರೆಗೆ ಬೆಳಗ್ಗೆ 10.30 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 6.00 ರವರೆಗೆ
ಹಂತ 3	ಮುಖ್ಯ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ	ಸಾಯನೇಂದು ಚಟರ್ಜಿ nodalofficer@lendingkart.com +91 7069087586 ಸಾರ್ವಜನಿಕ ರಜಾದಿನಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶುಕ್ರವಾರದವರೆಗೆ ಬೆಳಗ್ಗೆ 10.30 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 6.00 ರವರೆಗೆ
ಹಂತ 4	ಹಂತ 4 ರ ಉನ್ನತೀಕರಣ	ಮಗೇಶ್ ಅಯ್ಯರ್ COO.escalation@lendingkart.com

[1] ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯ ಹೆಸರು ಅಥವಾ ಹುದ್ದೆಯಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯಾದಲ್ಲಿ, ಮುಂದಿನ ಯಾವುದೇ ಅನುಮೋದನೆಯ ಅಗತ್ಯವಿಲ್ಲದೆ ನೀತಿಯನ್ನು ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ ನೇಮಿಸಿದ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಮುಂದೆ ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ಮತ್ತು RBI ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆಯಡಿ ದಾಖಲಾದ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಮಾಹಿತಿ ಅಥವಾಫೋರ್‌ಕ್ಲೋಶರ್ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಮುಖ್ಯ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯು ಜವಾಬ್ದಾರರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.

ಗ್ರಾಹಕರೆಲ್ಲರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ ಮತ್ತು ಅವರ ತಂಡವು ಕಚೇರಿ ವೇಳೆಯಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತಾರೆ.
ಕುಂದುಕೊರತೆಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ನಂತರ, ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯು ದೂರು/ಕುಂದುಕೊರತೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗಾಗಿ ಅಂತಿಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸುತ್ತಾರೆ. ಈ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆಯ ಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ನಮಗೆ ಬರೆಯಬಹುದು ಮತ್ತು ನಾವು ಅವರಿಗೆ ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಬೇಗ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತೇವೆ.

ದೂರು/ವಿವಾದವನ್ನು ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯು ನಿಗದಿತ ಕಾಲಮಿತಿಯೊಳಗೆ ಬಗೆಹರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಇಲ್ಲಿನ ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿಗೆ ಪತ್ರ ಬರೆಯಬಹುದು

ಹೆಸರು	ಮಗೇಶ್ ಅಯ್ಯರ್
ಹುದ್ದೆ	ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರು
ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ	COO.escalation@lendingkart.com

17.10. ಬಾಹ್ಯ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ:

ಕಂಪನಿಯು ದೂರನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅಥವಾ ಭಾಗಶಃ ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದ್ದರೆ ಮತ್ತು ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಆ ಉತ್ತರದಿಂದ ತೃಪ್ತಿಯಾಗದಿದ್ದರೆ; ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯು ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗಾಗಿ ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಉತ್ತರ ಸಿಗದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ (RB-IOS), 2026 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ RBI ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅವರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.

ಆನ್‌ಲೈನ್ ಮೂಲಕ ಮಾಡಲಾದ ದೂರು:
ಗ್ರಾಹಕರು https://cms.rbi.org.in ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ದೂರು ನಿರ್ವಹಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆ (CMS) ಪೋರ್ಟಲ್ ಮೂಲಕ RBIಗೆ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು

ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಮಾಧ್ಯಮದ ಮೂಲಕ ಸಲ್ಲಿಸಲಾದ ದೂರು:
ದೂರುದಾರರು ಎಲ್ಲಾ ಸೂಕ್ತ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ crpc@rbi.org.in ಗೆ ಇಮೇಲ್ ಕಳುಹಿಸಬಹುದು.

ಭೌತಿಕ ಮಾಧ್ಯಮದ ಮೂಲಕ ಸಲ್ಲಿಸಲಾದ ದೂರು:
ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ ಸೂಚಿಸಿದಂತೆ, ದೂರುಗಳನ್ನು ಚಂಡೀಗಢದಲ್ಲಿರುವ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾದ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಕೇಂದ್ರಕ್ಕೆ (CRPC) ಅಂಚೆ ಅಥವಾ ಕೊರಿಯರ್ ಮೂಲಕ ಭೌತಿಕ ರೂಪದಲ್ಲಿಯೂ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.
ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಕೇಂದ್ರ (CRPC)ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾಸೆಂಟ್ರಲ್ ವಿಸ್ಟಾ 4 ನೇ ಮಹಡಿ, ಸೆಕ್ಟರ್ 17,ಚಂಡೀಗಢ – 160 017

ದೂರುದಾರರು ದೂರಿನ ಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ತಿಳಿಯಲು ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರದ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಲು ಟೋಲ್-ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಬಹುದು
ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ – 14448 ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ರಜಾದಿನಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶನಿವಾರದವರೆಗೆ, ಬೆಳಗ್ಗೆ 8:00 ರಿಂದ ರಾತ್ರಿ 10:00 ರವರೆಗೆ ಇಂಗ್ಲಿಷ್, ಹಿಂದಿ ಮತ್ತು ಹತ್ತು ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಗಳಿಗೆ)
ದೂರುಗಳನ್ನು ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಕೇಂದ್ರದ (CRPC) ಮೂಲಕ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ

17.11. CPGRAMS ಗೆ ಉನ್ನತೀಕರಣ

ಕಂಪನಿಯು ನೀಡಿದ ಪರಿಹಾರದ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತೃಪ್ತಿಯಾಗದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಅಧಿಕೃತ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್

https://pgportal.gov.in/ ಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡುವ ಮೂಲಕ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣೆ ಮತ್ತು ಉಸ್ತುವಾರಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆ (CPGRAMS) ಮೂಲಕವೂ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

17.12. ಬಾಹ್ಯ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಮುಂದೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಇರುವ ಅರ್ಹತೆಗಳು:

(a) ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರಿನ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಮೊದಲು LFL ನಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.
(b) ಗ್ರಾಹಕರು ನಂತರ ಬಾಹ್ಯ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ (RBI / CPGRAMS) ನಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು:
- ಪರಿಹಾರವನ್ನು 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗಾಗಿ ನೀಡದಿದ್ದರೆ, ಅಥವಾ
- ನೀಡಲಾದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತೃಪ್ತಿಯಾಗದಿದ್ದರೆ

(c) LFL ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯ ಸಮಯದ ಮಿತಿ ಮುಕ್ತಾಯಗೊಂಡ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಅಥವಾ ಲೆಂಡಿಂಗ್‌ಕಾರ್ಟ್ ಫೈನಾನ್ಸ್‌ನಿಂದ ಕೊನೆಯದಾಗಿ ಸಂವಹನ ನಡೆದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ, ಇವೆರಡರಲ್ಲಿ ಯಾವುದು ಮುಂಚಿತವಾಗಿದೆಯೋ ಆ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ತೊಂಬತ್ತು (90) ದಿನಗಳ ಒಳಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ದೂರನ್ನು ಬಾಹ್ಯ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ (RBI) ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು.
(d) ದೂರನ್ನು ನೇರವಾಗಿ RBI ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ಉದ್ದೇಶಿಸಿ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು. ಆದಾಗ್ಯೂ, ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ಕೇವಲ ನಕಲನ್ನು (ಇಮೇಲ್ ಅಥವಾ ಭೌತಿಕ ರೂಪದಲ್ಲಿ) ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿರುವ/ಗುರುತಿಸಿರುವ ಸಂವಹನವನ್ನು ಇದು ಒಳಗೊಂಡಿರುವುದಿಲ್ಲ;
(e) ದೂರನ್ನು ದೂರುದಾರರು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ವಕೀಲರನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಇತರ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು, ವಕೀಲರೇ ನೊಂದ ವ್ಯಕ್ತಿಯಾಗಿದ್ದರೆ ಮಾತ್ರ ವಕೀಲರ ಮೂಲಕ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು;
(f) ದೂರನ್ನು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್, 2026 ರ ಅನುಬಂಧದಲ್ಲಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು.
(g) ದೂರು ನಿಂದನಾತ್ಮಕ, ಕ್ಷುಲ್ಲಕ ಅಥವಾ ಕಿರುಕುಳ ನೀಡುವ ಸ್ವರೂಪದ್ದಾಗಿರಬಾರದು
(h) ದೂರು ಅದೇ ಕುಂದುಕೊರತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ್ದಾಗಿರಬಾರದು, ಅದು ಈಗಾಗಲೇ RBI ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕಚೇರಿಯ ಮುಂದೆ ಬಾಕಿ ಇರಬಹುದು, ಅದು ಅದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಬಂದಿರಲಿ ಅಥವಾ ಒಬ್ಬರು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ದೂರುದಾರರೊಂದಿಗೆ ಬಂದಿರಲಿ;
(i) ದೂರು ಅದೇ ಕುಂದುಕೊರತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ್ದಾಗಿರಬಾರದು, ಅದನ್ನು ಈಗಾಗಲೇ RBI ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕಚೇರಿಯು ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಿರಬಹುದು ಅಥವಾ ನಿರ್ವಹಿಸಿರಬಹುದು, ಅದು ಅದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಬಂದಿರಲಿ ಅಥವಾ ಒಬ್ಬರು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ದೂರುದಾರರೊಂದಿಗೆ ಬಂದಿರಲಿ; ಮತ್ತು
(j) ದೂರು ಅದೇ ಕುಂದುಕೊರತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ್ದಾಗಿರಬಾರದು, ಅದು ಈಗಾಗಲೇ ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಗಾರರ ಮುಂದೆ ಅಥವಾ ಇನ್ನಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಂಗ ಅಥವಾ ಅರೆ-ನ್ಯಾಯಾಂಗ ವೇದಿಕೆಯ ಮುಂದೆ ಬಾಕಿ ಇರಬಹುದು, ಅದು ಅದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಬಂದಿರಲಿ ಅಥವಾ ಒಬ್ಬರು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ದೂರುದಾರರೊಂದಿಗೆ ಬಂದಿರಲಿ; ಅಥವಾ
(k) ದೂರು ಅದೇ ಕುಂದುಕೊರತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ್ದಾಗಿರಬಾರದು, ಅದನ್ನು ಈಗಾಗಲೇ ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಗಾರರ ಮುಂದೆ ಅಥವಾ ಇನ್ನಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಂಗ ಅಥವಾ ಅರೆ-ನ್ಯಾಯಾಂಗ ವೇದಿಕೆಯು ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸಿರಬಹುದು ಅಥವಾ ನಿರ್ವಹಿಸಿರಬಹುದು, ಅದು ಅದೇ ದೂರುದಾರರಿಂದ ಬಂದಿರಲಿ ಅಥವಾ ಒಬ್ಬರು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ದೂರುದಾರರೊಂದಿಗೆ ಬಂದಿರಲಿ; ಮತ್ತು
(l) LFL ಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಲಾದ ದೂರನ್ನು ಅಂತಹ ಹಕ್ಕುಗಳಿಗಾಗಿ ಪರಿಮಿತಿ ಕಾಯ್ದೆ, 1963 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾದ ಪರಿಮಿತಿಯ ಅವಧಿ ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳ್ಳುವ ಮೊದಲು ಮಾಡಿರಬೇಕು.

ಮೇಲಿನ (i) ಮತ್ತು (j) ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ, ಅದೇ ಕುಂದುಕೊರತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರು ನ್ಯಾಯಾಲಯ ಅಥವಾ ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿಯ ಮುಂದೆ ಬಾಕಿ ಇರುವ ಅಥವಾ ನಿರ್ಧರಿಸಲಾದ ಕ್ರಿಮಿನಲ್ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಅಥವಾ ಕ್ರಿಮಿನಲ್ ಅಪರಾಧದಲ್ಲಿ ಪ್ರಾರಂಭಿಸಲಾದ ಯಾವುದೇ ಪೊಲೀಸ್ ತನಿಖೆಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವುದಿಲ್ಲ.

ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ದೂರುಗಳನ್ನು ಈ ಯೋಜನೆಯ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಿಂದ ಹೊರಗಿಡಲಾಗಿದೆ:
(a) LFL ನ ವಾಣಿಜ್ಯ ನಿರ್ಣಯ ಅಥವಾ ತೀರ್ಮಾನಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿಷಯಗಳು;
(b) ಮಾರಾಟಗಾರ ಮತ್ತು LFL ನಡುವಿನ ವಿವಾದ;

(c) LFL ನ ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರ ವಿರುದ್ಧದ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು;
(d) ನ್ಯಾಯಾಂಗ/ಅರೆ-ನ್ಯಾಯಾಂಗ ಅಥವಾ ಶಾಸನಬದ್ಧ ಅಥವಾ ಕಾನೂನು ಜಾರಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಆದೇಶಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ LFL ತೆಗೆದುಕೊಂಡ ಕ್ರಮದಿಂದ ಉದ್ಭವಿಸುವ ಕುಂದುಕೊರತೆ;
(e) ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ನಿಯಂತ್ರಕ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಲ್ಲಿ ಇಲ್ಲದ ಸೇವೆ;
(f) ಲೆಂಡಿಂಗ್‌ಕಾರ್ಟ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಮತ್ತು ಮತ್ತೊಂದು ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ನಡುವಿನ ವಿವಾದ;
(g) ಲೆಂಡಿಂಗ್‌ಕಾರ್ಟ್ ಫೈನಾನ್ಸ್‌ನ ಉದ್ಯೋಗಿ-ಉದ್ಯೋಗದಾತ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ವಿವಾದ;
(h) ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಇನ್ಫರ್ಮೇಷನ್ ಕಂಪನೀಸ್ (ರೆಗ್ಯುಲೇಷನ್) ಆಕ್ಟ್, 2005 ರ ಸೆಕ್ಷನ್ 18 ರಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆ; ಮತ್ತು
(i) ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಆಗಿದ್ದು, ಅದರಲ್ಲಿ LFL ಈ ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸೇರ್ಪಡೆಗೊಳ್ಳದೇ ಇರುವ ವಿಷಯಗಳು.

17.13. ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗದ ದೂರುಗಳು:

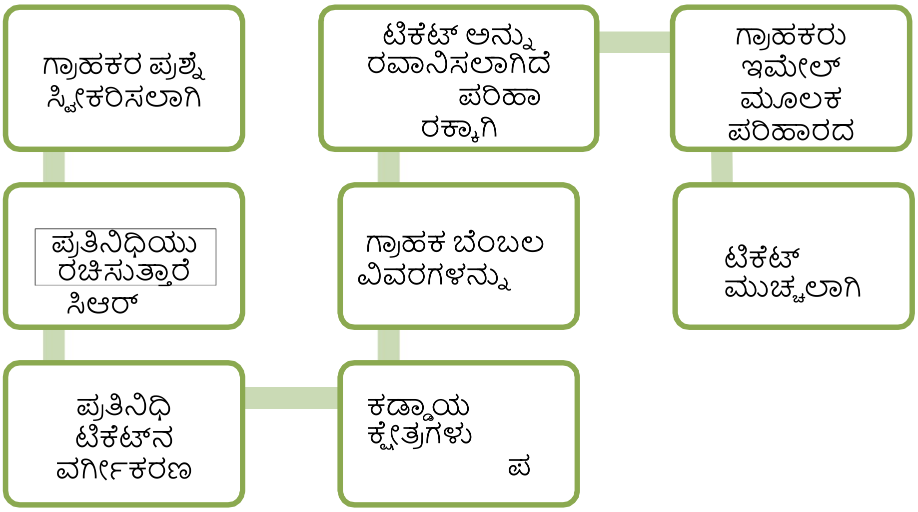
RBI ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್‌ನ ನಿಬಂಧನೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ, ದೂರು ಕ್ಷುಲ್ಲಕ, ಕಿರುಕುಳ ನೀಡುವ, ದುರುದ್ದೇಶಪೂರಿತ, ಸಾಕಷ್ಟು ಕಾರಣಗಳಿಲ್ಲದ ಅಥವಾ ವಿಷಯವು ಈಗಾಗಲೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಗಾರರ ಮುಂದೆ ಬಾಕಿ ಇದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಅವರಿಂದ ನಿರ್ಧರಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿದ್ದರೆ, ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಬಹುದು.

17.14. ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅವರ ಪರಿಹಾರ ನೀಡುವ ಅಧಿಕಾರ:

RBI ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್, 2026 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ, ಕಂಪನಿಯ ಕಡೆಯಿಂದ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ [2]ಕೊರತೆಯು ಸಾಬೀತಾದ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡುವ ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಹೊಂದಿದ್ದಾರೆ.
RBI ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ನೀಡಬಹುದಾದ ಪರಿಹಾರವು ಇವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ:
(a) ಕಂಪನಿಯ ಕೃತ್ಯ ಅಥವಾ ಲೋಪದ ನೇರ ಪರಿಣಾಮವಾಗಿ ದೂರುದಾರರು ಅನುಭವಿಸಿದ ನಿಜವಾದ ಆರ್ಥಿಕ ನಷ್ಟಕ್ಕಾಗಿ 30,00,000 ರೂಪಾಯಿಗಳವರೆಗೆ (ಮೂವತ್ತು ಲಕ್ಷ ರೂಪಾಯಿಗಳು) ಪರಿಹಾರ.
(b) ದೂರುದಾರರು ಅನುಭವಿಸಿದ ಸಮಯದ ನಷ್ಟ, ವೆಚ್ಚಗಳು, ಕಿರುಕುಳ ಅಥವಾ ಮಾನಸಿಕ ವೇದನೆಗಾಗಿ 3,00,000 ರೂಪಾಯಿಗಳವರೆಗೆ (ಮೂರು ಲಕ್ಷ ರೂಪಾಯಿಗಳು) ಪರಿಹಾರ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ.
(c) RBI ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ನೀಡಿದ ತೀರ್ಪು, ಸೂಕ್ತವೆಂದು ಭಾವಿಸಿದಲ್ಲಿ, ಪರಿಹಾರದ ಪಾವತಿಯ ಜೊತೆಗೆ ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ನಿರ್ದೇಶನಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬಹುದು.

17.15. ದೂರು ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಫ್ಲೋಚಾರ್ಟ್:

[2] "ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆ" ಎಂದರೆ ಲೆಂಡಿಂಗ್‌ಕಾರ್ಟ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಶಾಸನಬದ್ಧವಾಗಿ ಅಥವಾ ಇನ್ನಾವುದೇ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಬೇಕಾದ ಯಾವುದೇ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ನ್ಯೂನತೆ ಅಥವಾ ಅಪೂರ್ಣತೆ ಎಂದರ್ಥ, ಇದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಆರ್ಥಿಕ ನಷ್ಟ ಅಥವಾ ಹಾನಿಯನ್ನು ಉಂಟುಮಾಡಬಹುದು ಅಥವಾ ಉಂಟುಮಾಡದೇ ಇರಬಹುದು



17.16. ಕಡ್ಡಾಯ ಪ್ರದರ್ಶನದ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು

LFL ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ಕಚೇರಿಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ:

(a) ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಸೂಕ್ತ ವ್ಯವಸ್ಥೆ.
(b) ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು, ವಿಳಾಸ ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆಯ ಪ್ರದರ್ಶನ.
(c) ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ/ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳ (ಟೆಲಿಫೋನ್/ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಇಮೇಲ್ ID) ಪ್ರದರ್ಶನ.
(d) ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ವಿಧಾನದ ವಿವರಗಳು.
(e) ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, 2026 ರ ಪ್ರಮುಖ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳನ್ನು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಅಥವಾ ಹಿಂದಿ ಅಥವಾ ಸೂಕ್ತ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು.
(f) ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳನ್ನು ಮುಚ್ಚುವುದನ್ನು ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ಘಟಕದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ತಮ್ಮ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ದೂರನ್ನು ಸೂಕ್ತ ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟಕ್ಕೆ ಕೊಂಡೊಯ್ಯುವುದನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಯು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತಾರೆ. ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಹಿರಿಯ ನಿರ್ವಹಣಾ ಮಂಡಳಿಗೆ ದೂರು ನೀಡುವ ಅಗತ್ಯವಿಲ್ಲದ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ತಲುಪುವುದು ನಮ್ಮ ಅಂತಿಮ ಪ್ರಯತ್ನವಾಗಿದ್ದರೂ, ಈ ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು, ದೂರಿಗೆ ಮತ್ತು ಪ್ರಕರಣವು ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟಕ್ಕೆ ಹೋಗಲು ಕಾರಣಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ದೃಷ್ಟಿಕೋನದಿಂದ ಅವುಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಹಾಗೂ ಇವುಗಳು ಮರುಕಳಿಸದಂತೆ ತಡೆಗಟ್ಟಲು ನಾವು ಬಲಿಷ್ಠವಾದ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ರೂಪಿಸಿದ್ದೇವೆ.

17.17. ಸಮಯದ ಮಿತಿ

ದೂರುಗಳನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಲು, ಗ್ರಾಹಕರು ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಆಂತರಿಕ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಯಾವುದೇ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳನ್ನು ಬಳಸಬಹುದು. ದೂರನ್ನು ಲಿಖಿತ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ್ದರೆ, LFL ಸ್ವೀಕೃತಿ ಪತ್ರವನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ. ವಿಷಯವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ನಂತರ, LFL ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅಂತಿಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಅಥವಾ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ.

ಕಂಪನಿಯ ಕಡೆಯಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸರಿಯಾದ ದೃಷ್ಟಿಕೋನದಲ್ಲಿ ನೋಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಸಂಭಾವ್ಯ ಆಯಾಮಗಳಿಂದ ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಯಾವುದೇ ವಿಷಯದ ಕುರಿತು LFLನ ನಿಲುವಿನ ಸಂವಹನವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗುವುದು.

ಚಟುವಟಿಕೆಗಳ ಸ್ವರೂಪದ ಕಾರಣದಿಂದಾಗಿ ಕೆಲವು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ರೀತಿಯ ಪ್ರಕರಣಗಳಿಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸಮಯದ ಅಗತ್ಯವಿರಬಹುದು, ಉದಾಹರಣೆಗೆ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಮರುಪಡೆಯುವುದು. ಅಂತಹ ವಿಳಂಬದ ಬಗ್ಗೆ, LFL

ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ದೂರಿನ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಸಮಯದ ಮಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

ಪ್ರಶ್ನೆಗಳ ಪರಿಹಾರದ ಸಮಯದ ಮಿತಿಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿವೆ:

1	ಗ್ರಾಹಕರು ಪ್ರಶ್ನೆಗಾಗಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಿದಾಗ.	ಟಿ
2	ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಟಿಕೆಟ್ ಸಂಖ್ಯೆಯೊಂದಿಗೆ ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಇಮೇಲ್ ಕಳುಹಿಸಲಾಗುವುದು	24 ಗಂಟೆಗಳು
3	ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯತೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಪ್ರಶ್ನೆಯನ್ನು ವಿಚಾರಣೆ/ ವಿನಂತಿ/ ದೂರು (ಇಆರ್‌ಸಿ) ಎಂದು ವರ್ಗೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.	ಟಿ+2 ದಿನಗಳು
4	ಸೇವಾ ವಿನಂತಿಯ (ಎಸ್‌ಆರ್) ಪ್ರಕಾರವು ವಿಚಾರಣೆಯಾಗಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಿದ ನಂತರ ಅದನ್ನು ಮುಚ್ಚಲಾಗುತ್ತದೆ.	ಟಿ+2 ದಿನಗಳು
5	ಸೇವಾ ವಿನಂತಿಯ (ಎಸ್‌ಆರ್) ಪ್ರಕಾರವು ವಿನಂತಿ/ ದೂರಾಗಿದ್ದರೆ, ಮುಂದಿನ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಾಗಿ ಅದನ್ನು ಆಯಾ ವಿಭಾಗಗಳಿಗೆ ನಿಯೋಜಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.	ಟಿ+2 ದಿನಗಳು
6	ವಿನಂತಿಯ ಸೇವಾ ವಿನಂತಿಯನ್ನು (SR) ಆಯಾ ತಂಡಗಳು ಗಮನಿಸುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಸೇವಾ ವಿನಂತಿಯನ್ನು (SR) ಮುಚ್ಚಲಾಗುತ್ತದೆ	ಕೆಳಗಿನ ಕೋಷ್ಟಕದಲ್ಲಿರುವಂತೆ ಟಿಎಟಿ
7	ನೋಂದಾಯಿತ ಇಮೇಲ್ ಐಡಿಗೆ ಮುಚ್ಚುವಿಕೆಯ ಸಂವಹನವನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲಾಗುವುದು	ಸೇವಾ ವಿನಂತಿಯನ್ನು (SR) ಮುಚ್ಚುವ ನೈಜ ಸಮಯ

ಪ್ರಶ್ನೆಗಳ ಟಿಎಟಿ ವಿವರಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿವೆ:

1	ಖಾತೆಯ ವಿವರಣೆ ಪಟ್ಟಿ	ಟಿ+5 ದಿನಗಳು
2	ಅರ್ಜಿಯ ಸ್ಥಿತಿ	ಟಿ+7 ದಿನಗಳು
3	ಪಾವತಿ ದೃಢೀಕರಣ	ಟಿ+7 ದಿನಗಳು
4	ವಿತರಣೆಯ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು	ಟಿ+7 ದಿನಗಳು
5	EMI ಸಂಬಂಧಿತ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು	ಟಿ+10 ದಿನಗಳು
6	ಸಾಲದ ಅವಧಿಪೂರ್ವ ಮುಕ್ತಾಯ	ಟಿ+10 ದಿನಗಳು
7	ನಿರಾಕ್ಷೇಪಣಾ ಪತ್ರ (NOC ಪತ್ರ)	ಟಿ+10 ದಿನಗಳು
8	CIBIL ಸಂಬಂಧಿತ ವಿಚಾರಣೆಗಳು	ಟಿ+21 ದಿನಗಳು
9	ಇತರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು	ಟಿ +15 ದಿನಗಳು
10	ವಿಮೆ / ಟಿಪಿಪಿ ಸಂಬಂಧಿತ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು	ಟಿ +30 ದಿನಗಳು
11	ವಿಮೆ / ಟಿಪಿಪಿ ಸಂಬಂಧಿತ ದೂರುಗಳು	ಟಿ+14 ದಿನಗಳು

17.18. **CIC ಪರಿಹಾರ ಚೌಕಟ್ಟು.** (ಅನುಷ್ಠಾನ ದಿನಾಂಕ: 26 ಏಪ್ರಿಲ್ 2024)

ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗಳು / CIBIL ಸಂಬಂಧಿತ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ:
ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (RBI) ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಸುತ್ತೋಲೆಯ ಪ್ರಕಾರ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ (CICs) ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿಚಾರಣೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಪರಿಷ್ಕೃತ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಕೆಳಗೆ ನೀಡಲಾಗಿದೆ:

ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ರೂಪಗಳು:
CIC: ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗಳು: CIBIL, ಇಕ್ವಿಫ್ಯಾಕ್ಸ್, ಸಿಆರ್ಐಎಫ್ ಮತ್ತು ಎಕ್ಸ್‌ಪೀರಿಯನ್.
CI: ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಸಂಸ್ಥೆ: ಲೆಂಡಿಂಗ್‌ಕಾರ್ಟ್.
ಸಂಪರ್ಕದ ಮಾಧ್ಯಮಗಳು:
ಗ್ರಾಹಕರು ಅಥವಾ CICಗಳು ಲೆಂಡಿಂಗ್‌ಕಾರ್ಟ್ ಗ್ರಾಹಕ ಬೆಂಬಲ ತಂಡವನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾಧ್ಯಮಗಳ ಮೂಲಕ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು:
ಇಮೇಲ್: care@lendingkart.com
ಟೋಲ್-ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ: 1800 572 0202
ವಾಟ್ಸಾಪ್: +91 7778867631 (ವಾಟ್ಸಾಪ್ ಲಿಂಕ್)
ತಿಳಿಸಲಾದ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ನಮಗೆ ಪತ್ರ ಬರೆಯಿರಿ: ಲೆಂಡಿಂಗ್‌ಕಾರ್ಟ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್, ಇಂದ್ರಪ್ರಸ್ಥ ಬಿಸಿನೆಸ್ ಪಾರ್ಕ್, 6ನೇ ಮಹಡಿ, ಸರ್ಖೇಜ್ ರೋಜಾ ರಸ್ತೆ, ಮಕರ್ಬಾ, ಅಹಮದಾಬಾದ್ – 380 051, ಗುಜರಾತ್, ಭಾರತ.

17.19. ವಿಚಾರಣೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು:

ಗ್ರಾಹಕರು ಅಥವಾ CICಗಳಿಂದ ವಿಚಾರಣೆಗಳು ಬಂದಾಗ ಗ್ರಾಹಕ ಬೆಂಬಲ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರು ವಿನಂತಿ ಅಥವಾ ದೂರನ್ನು ದಾಖಲಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ.
ನೋಂದಾಯಿತವಲ್ಲದ ಮಾಧ್ಯಮದ ಮೂಲಕ ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟರೆ, ಯಾವುದೇ ಅಗತ್ಯ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ (ಅನ್ವಯಿಸುವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ) ನೋಂದಾಯಿತ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು (ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಥವಾ ಯುಪಿಐ ವಿವರಗಳು) ಒದಗಿಸಲು ದೂರುದಾರರನ್ನು ಕೋರಲಾಗುತ್ತದೆ.

17.20. ದೂರುಗಳನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸುವುದು:

ಅಗತ್ಯ ಕ್ರಮ ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸೂಕ್ತ ಇಲಾಖೆಗೆ ಕಳುಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
ಸಮಸ್ಯೆ ಬಗೆಹರಿದ ನಂತರ, ಗ್ರಾಹಕ ಬೆಂಬಲ ತಂಡವನ್ನು ಲೂಪ್‌ನಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೊಂಡು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅಥವಾ CICಗೆ ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
ನಂತರ ದೂರನ್ನು LFL ಸಂಸ್ಥೆಯ CRM ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಮುಚ್ಚಲಾಗುತ್ತದೆ.

17.21. ಪರಿಹಾರ ಮತ್ತು ಮುಂದಿನ ಕ್ರಮಗಳು:

ಎಲ್ಲಾ CIC ಸಂಬಂಧಿತ ವಿಚಾರಣೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಇಪ್ಪತ್ತೊಂದು (21) ದಿನಗಳ ಕಾಲಮಿತಿಯೊಳಗೆ ಬಗೆಹರಿಸಲಾಗುವುದು.
CIC ಸಂಬಂಧಿತ ವಿಚಾರಣೆಗಳನ್ನು ಬಗೆಹರಿಸಲು ಗರಿಷ್ಠ ಸಮಯಾವಧಿಯು ಮೂವತ್ತು (30) ದಿನಗಳು: ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಗೆ (ಲೆಂಡಿಂಗ್‌ಕಾರ್ಟ್) ಇಪ್ಪತ್ತೊಂದು (21) ದಿನಗಳು ಮತ್ತು ವಿವರಗಳನ್ನು ನವೀಕರಿಸಲು CICಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಒಂಬತ್ತು (09) ದಿನಗಳು.

17.22. ಪರಿಹಾರ ಮತ್ತು ವಿಳಂಬಗಳು:

ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸುವಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ವಿಳಂಬವಾದರೆ, ಉಂಟಾದ ಅನಾನುಕೂಲತೆಯನ್ನು ಒಪ್ಪಿಕೊಳ್ಳುವ ಸೂಚಕವಾಗಿ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ತಂಡವು (CI/CIC) ಪ್ರತಿದಿನಕ್ಕೆ INR 100 ರಂತೆ ಪರಿಹಾರ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ಪಾವತಿಸಬೇಕಾಗಬಹುದು.
ಪರಿಹಾರದ ನಂತರ, ಯಾವುದೇ ವಿಳಂಬಗಳಿದ್ದಲ್ಲಿ, CIC/CI ಸಂಸ್ಥೆಯು ಒಟ್ಟು ವಿಳಂಬವಾದ ದಿನಗಳು ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಪರಿಹಾರದ ಮೊತ್ತದ ಬಗ್ಗೆ ದೂರುದಾರರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡುತ್ತದೆ.

17.23. ದಾಖಲಾತಿ ಮತ್ತು ಸಂವಹನ:

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

CIC ವಿಷಯಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಅಧಿಕೃತ ಸಂವಹನಗಳನ್ನು ಲೆಂಡಿಂಗ್‌ಕಾರ್ಟ್‌ನ CIC ನೋಡಲ್ ಕಚೇರಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಲಾಗುವುದು.

17.24. ನಿಷೇಧಿತ ದೂರುಗಳು:

ಈ ಸಂಹಿತೆಯು ಆಂತರಿಕ ಆಡಳಿತ, ಮಾನವ ಸಂಪನ್ಮೂಲ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು, ಸಿಬ್ಬಂದಿ ವೇತನ, ವಾಣಿಜ್ಯ ನಿರ್ಧಾರಗಳು, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಸ್ಕೋರ್‌ಗಳು/ಮಾದರಿಗಳ ಮೇಲಿನ ವಿವಾದಗಳು ಮತ್ತು ಈಗಾಗಲೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯಗಳು ಅಥವಾ ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿಗಳಂತಹ ಇತರ ವೇದಿಕೆಗಳಿಂದ ಪರಿಹರಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಪ್ರಕರಣಗಳ ಕುರಿತಾದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
ಈ ಪರಿಷ್ಕೃತ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವು CIC ಸಂಬಂಧಿತ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಫಿನ್‌ಟೆಕ್ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳಿಗಾಗಿನ RBIನ ನಿಯಂತ್ರಕ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

CIC ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕೆಳಗೆ ನೀಡಲಾಗಿದೆ.

ಸಾಲ ನೀಡುವ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಹೆಸರು	CIC ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು	CIC ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ	CIC ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆ
ಲೆಂಡಿಂಗ್‌ಕಾರ್ಟ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್	ಕೇತನ್ ಸಾಲಿ	sali.ketan@lendingkart.com	+91 70690 87586

17.25. ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ದಿನ:

ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಮಾರ್ಚ್ 13, 2025 ರ ದಿನಾಂಕದ "ನೋಂದಾಯಿತ ಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಂದ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರದ ಗುಣಮಟ್ಟದ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ" ಕುರಿತ ಸುತ್ತೋಲೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ಹಾಗೂ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರದ ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ಬಲಪಡಿಸಲು ಮತ್ತು ಪುನರುಚ್ಚರಿಸಲು, ಲೆಂಡಿಂಗ್‌ಕಾರ್ಟ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ (LFL) ತಿಂಗಳಿಗೊಮ್ಮೆ ಆಚರಿಸಲಾಗುವ ವಿಶೇಷ "ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ದಿನ" ವನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸಿದೆ. ಈ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ದಿನದಂದು, ಗ್ರಾಹಕರು ಯಾವುದೇ ಮುಂಗಡ ಅಪಾಯಿಂಟ್‌ಮೆಂಟ್ ಇಲ್ಲದೆಯೇ LFL ನ ಯಾವುದೇ ಶಾಖೆ ಅಥವಾ ಕಚೇರಿಗೆ ಮುಕ್ತವಾಗಿ ಭೇಟಿ ನೀಡಬಹುದು ಮತ್ತು ತಮ್ಮ ಕಳಕಳಿಗಳು ಅಥವಾ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸಲು ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಹಿರಿಯ ಅಧಿಕಾರಿಯೊಂದಿಗೆ ನೇರವಾಗಿ ಸಂವಹನ ನಡೆಸಬಹುದು. ಈ ಉಪಕ್ರಮವು ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚಿನ ಪಾರದರ್ಶಕತೆ, ಸುಲಭ ಲಭ್ಯತೆ ಮತ್ತು ತ್ವರಿತ ಸ್ಪಂದನೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ದಿನಾಂಕಕ್ಕಿಂತ ಒಂದು ವಾರ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ನೋಂದಾಯಿತ ಇಮೇಲ್ ವಿಳಾಸಗಳಿಗೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ದಿನದ ಕುರಿತಾದ ಇಮೇಲ್ ಸಂವಹನವನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

18.ಸಂಹಿತೆಯ ಮರುಪರಿಶೀಲನೆ

ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿಯು ನ್ಯಾಯಯುತ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯ ಅನುಸರಣೆ ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಣೆಯ ವಿವಿಧ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯ ಕುರಿತು ವಾರ್ಷಿಕ ಮರುಪರಿಶೀಲನೆಯನ್ನು ನಡೆಸುತ್ತದೆ. ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯು ಪ್ರತಿ ಆರು (06) ತಿಂಗಳಿಗೊಮ್ಮೆ ಈ ಸಂಹಿತೆಯ ಮರುಪರಿಶೀಲನೆಗೆ ಜವಾಬ್ದಾರರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಮರುಪರಿಶೀಲನೆಯ ಕ್ರೋಢೀಕೃತ ವರದಿಯನ್ನು ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದಾಗಿದೆ.