

ലെൻഡിങ് കാർട്ട് ഫിനാൻസ്
ലിമിറ്റഡ്
ന്യായ പ്രവർത്തന കോഡ്

Table of Contents

1. ഉദ്ദേശ്യം	3
2. പ്രധാന നിർവചനങ്ങൾ	3
3. ലക്ഷ്യം	3
4. ഉത്തരവാദിത്വം	4
5. കമ്പനിയുടെ ലോണുകൾക്കും അതിന്റെ പ്രോസസ്സിങ്ങിനുമുള്ള അപേക്ഷകൾ	4
6. ലോൺ മൂല്യനിർണ്ണയവും നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും	5
7. ഡിജിറ്റൽ വായ്പ പ്ലാറ്റ്ഫോമിൽ നിന്ന് എടുത്ത ലോൺ	5
8. ലോണുകൾക്കുള്ള പ്രധാന വസ്തുത പ്രസ്താവന (കെ എഫ് എസ്)	6
9. ലോൺ വിതരണം (നിബന്ധനകളിലെയും വ്യവസ്ഥകളിലെയും മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ)	7
10. കൂടിശരികളെക്കുറിച്ച്	7
11. പലിശ നിരക്കും പിഴയും മറ്റ് ചാർജുകളും	8
12. ഫ്ലോട്ടിങ് പലിശ നിരക്ക് ലോണുകൾ (ഫ്ലോട്ടിങ് റേറ്റ് ലോണുകൾക്ക് മാത്രം ബാധകം)	8
13. മറ്റ് മാർഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ	9
14. എൻ ബി എഫ് സി കളിൽ നിന്ന് ശാരീരികമായ/മാനസികമായ വൈകല്യമുള്ളവർക്കുള്ള ലോൺ സൗകര്യങ്ങൾ	10
15. പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം	10
16. ഉദ്ദേശ്യം/പ്രധാന ഉത്തരവാദിത്തങ്ങൾ	10
17. കസ്റ്റമറുടെ ചോദ്യങ്ങൾ/ പരാതികൾ/ അന്വേഷണങ്ങൾ കൈകാര്യം ചെയ്യാനുള്ള സംവിധാനം	11
18. കോഡ് അവലോകനം	20

1. ഉദ്ദേശ്യം

2025 നവംബർ 28 ലെ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (നോൺ-ബാങ്കിംഗ് ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനികൾ - ഉത്തരവാദിത്തമുള്ള ബിസിനസ്സ് പ്രവർത്തനം) നിർദ്ദേശങ്ങൾ, 2025 പ്രകാരം, ബാങ്കിംഗ് ഇതര ധനകാര്യ കമ്പനികൾക്ക് (എൻ എഫ് സി കൾ) അവരുടെ ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപെടുമ്പോൾ ന്യായമായ ബിസിനസ്സിനും കോർപ്പറേറ്റ് രീതികൾക്കും മാനദണ്ഡങ്ങൾ നിശ്ചയിക്കുന്ന ന്യായമായ പ്രവർത്തന കോഡിനെക്കുറിച്ചുള്ള മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (RBI) പുറപ്പെടുവിച്ചിട്ടുണ്ട്.

ലെൻഡിങ് കാർട്ട് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ് (ഇനി മുതൽ 'കമ്പനി' അല്ലെങ്കിൽ 'എൽ എഫ് എൽ' എന്ന് സൂചിപ്പിക്കുന്നു) ആർബിത്രെയിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്തിട്ടുള്ള മിഡിൽ ലെയർ (എൻ ബി എഫ് സി എംഎൽ) ആയി തരംതിരിച്ചിരിക്കുന്ന ഒരു ബാങ്കിംഗ് ഇതര ധനകാര്യ കമ്പനിയാണ്, കൂടാതെ മുകളിൽ പറഞ്ഞ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ അനുസരിച്ച് കമ്പനി അതിന്റെ ഉപഭോക്താക്കളുമായി ("ഉപഭോക്താവ്" അല്ലെങ്കിൽ "വായ്പ എടുക്കുന്നയാൾ") ഇടപെടുമ്പോൾ പാലിക്കേണ്ട ന്യായമായ രീതികൾ / മാനദണ്ഡങ്ങൾക്കായുള്ള തത്വങ്ങൾ രൂപപ്പെടുത്തുന്നതിന് ഇനിപ്പറയുന്ന ന്യായ പ്രവർത്തന കോഡ് (എഫ് പി സി' അല്ലെങ്കിൽ 'കോഡ്') സ്വീകരിക്കേണ്ടതുണ്ട്. ഇത് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വിവരങ്ങൾ നൽകുകയും കമ്പനി ദൈനംദിന അടിസ്ഥാനത്തിൽ അവരുമായി എങ്ങനെ ഇടപെടുമെന്ന് വിശദീകരിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു.

ഈ ന്യായ പ്രവർത്തന കോഡ് (ഇനി മുതൽ "കോഡ്" എന്ന് സൂചിപ്പിക്കുന്നു) കമ്പനിയുടെ എല്ലാ ജീവനക്കാർക്കും, സോഷ്യൽ മീഡിയയിലൂടെയോ മറ്റേതെങ്കിലും മീഡിയ/പ്ലാറ്റ്ഫോമിലൂടെയോ പരാതികൾ/അന്വേഷണങ്ങൾ ഉന്നയിക്കുന്ന ഉപഭോക്താക്കൾ ഉൾപ്പെടെ, ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപെടുമ്പോൾ കമ്പനി ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ഏതെങ്കിലും മൂന്നാം കക്ഷി സേവന ദാതാക്കൾക്കും ബാധകവും പാലിക്കേണ്ടതുമാണ്. ആവശ്യാനുസരണം പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിൽ പരാമർശിച്ചിരിക്കുന്നതുപോലെ കസ്റ്റമർ കെയർ പ്ലാറ്റ്ഫോമുകൾ വഴി ബന്ധപ്പെടാൻ കമ്പനി ഉപഭോക്താക്കളെ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നു.

2. പ്രധാന നിർവചനങ്ങൾ

1. "ബോർഡ്" or "ബിറോഡി": എൽ എഫ് എല്ലിന്റെ ബോർഡ് ഓഫ് ഡയറക്ടർമാർ എന്നാണ് അർത്ഥം.
2. "വായ്പ എടുക്കുന്നയാൾ" അല്ലെങ്കിൽ "ഉപഭോക്താവ്": എൽ എഫ് എല്ലിന്റെ നിലവിലെ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പ എടുക്കാൻ സാധ്യതയുള്ളവർ/ഉപഭോക്താക്കൾ എന്നാണ് അർത്ഥം.
3. "വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങൾ" ഒരു വ്യക്തിയെ തിരിച്ചറിയാൻ കഴിയുന്ന അല്ലെങ്കിൽ അവരുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഏത് വിവരങ്ങളും എന്നാണ് അർത്ഥം.

3. ലക്ഷ്യം

ഈ കോഡ് വികസിപ്പിച്ചെടുത്തിരിക്കുന്നത് ഇനിപ്പറയുന്ന ലക്ഷ്യങ്ങളോടെയാണ്:

- (a) ന്യായവും സൗഹാർദ്ദപരവുമായ ബന്ധം പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നതിനായി ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപെടുമ്പോൾ ന്യായമായ രീതികൾ ഉറപ്പാക്കുക.
- (b) കമ്പനിയുടെ ഉൽപ്പന്നത്തെക്കുറിച്ചും അതാത് വായ്പ അക്കൗണ്ടിനെക്കുറിച്ചും മികച്ച ധാരണ നേടുന്നതിലും ഉചിതമായ തീരുമാനങ്ങൾ എടുക്കുന്നതിലും ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് സുതാര്യത നൽകുക.

- (c) കമ്പനിക്ക് മേൽ ശക്തമായ ഉപഭോക്തൃ വിശ്വാസം വളർത്തുക.
- (d) ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപെടുന്നതിൽ ന്യായമായ മാനദണ്ഡങ്ങൾ സ്ഥാപിച്ചുകൊണ്ട് നല്ലതും ന്യായവും സുതാര്യവുമായ ബിസിനസ്സ് രീതികൾ പിന്തുടരുക.
- (e) ഉയർന്ന പ്രവർത്തന നിലവാരം കൈവരിക്കുന്നതിന്, ന്യായമായ മത്സരത്തിലൂടെ വിപണി ശക്തികളെ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക.
- (f) ആവശ്യമെങ്കിൽ, വീണ്ടെടുക്കലും നടപ്പാക്കലും നിയമാനുസൃതമായ നടപടിക്രമങ്ങൾ പാലിച്ചും കമ്പനിയുടെ നയങ്ങൾ പാലിച്ചും നടത്തുക.
- (g) ന്യായമായ പ്രവർത്തനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ആർബിട്രേറിയം നിർദ്ദേശിക്കുന്ന ബാധകമായ ചട്ടങ്ങൾ പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക.
- (h) ഡിജിറ്റലായോ അല്ലാതെയോ ലഭിക്കുന്നവ ഉൾപ്പെടെ, കമ്പനിയുടെ എല്ലാ ഉത്പന്ന ഓഫറുകളിലും ഏകീകൃതത പ്രയോഗിക്കുക.

4. ഉത്തരവാദിത്വം

- (a) വ്യവസായത്തിൽ നിലവിലുള്ള മാനദണ്ഡങ്ങൾ പാലിക്കുന്നതിനും ന്യായമായും യുക്തിപൂർവ്വമായും പ്രവർത്തിക്കുന്നതിനും എൽഎഫ്എൽ എല്ലായ്പ്പോഴും പരമാവധി ശ്രമിക്കും.
- (b) വായ്പ എടുക്കുന്നവരുമായുള്ള ആശയവിനിമയ സമയത്ത് എൽഎഫ്എൽ എല്ലാ പ്രസക്തമായ നിയമങ്ങളും ചട്ടങ്ങളും പാലിക്കുകയും സമഗ്രതയുടെയും സുതാര്യതയുടെയും ധർമ്മിക തത്വങ്ങൾ പാലിക്കുകയും ചെയ്യും.
- (c) ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപഴകുമ്പോൾ, ഇംഗ്ലീഷിലോ ഹിന്ദിയിലോ അല്ലെങ്കിൽ ഉചിതമായ പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ വ്യക്തമായ വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നതിന് ആവശ്യമായ എല്ലാ നടപടികളും കമ്പനി സ്വീകരിക്കും:
 - o അവരുടെ വിവിധ ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും.
 - o നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും, പലിശ നിരക്കുകൾ/ സേവന നിരക്കുകൾ.
 - o ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ലഭ്യമായ ആനുകൂല്യങ്ങളും അവയുടെ പ്രത്യാഘാതങ്ങളും, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ.
 - o എന്തെങ്കിലും സംശയങ്ങൾ ഉണ്ടെങ്കിൽ, പരിഹരിക്കാൻ ബന്ധപ്പെടേണ്ട വ്യക്തികൾ.
- (d) കോഡ് കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാക്കും.
- (e) വായ്പ എടുക്കുന്നവരുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വിവരങ്ങൾ എൽഎഫ്എൽ കർശനമായി രഹസ്യമായി സൂക്ഷിക്കും, കൂടാതെ നിയമം അനുശാസിക്കുന്നതോ വായ്പ എടുക്കുന്നയാൾ ഒഴിവാക്കുന്നതോ അനുവദിക്കുന്നതോ ഒഴികെ ഒരു വിവരവും പങ്കിടില്ല.
- (f) വായ്പയെടുക്കുന്നവരുടെ അക്കൗണ്ടിനെക്കുറിച്ചും അവർക്ക് ലഭ്യമായ സൗകര്യങ്ങളെക്കുറിച്ചും വിവരങ്ങൾ അറിയാനുള്ള അവകാശം അവരെ അറിയിക്കുന്നതിന് എൽഎഫ്എൽ ആവശ്യമായ നടപടികൾ സ്വീകരിക്കും.
- (g) ഏതെങ്കിലും ഇടപാടിൽ ഏർപ്പെടുന്നതിന് മുമ്പ് പലിശ നിരക്കുകൾ, ചാർജ്ജുകൾ, കണക്കുകൂട്ടൽ രീതി തുടങ്ങിയ എല്ലാ സാമ്പത്തിക വിവരങ്ങളും എൽഎഫ്എൽ തങ്ങളിൽ നിന്ന് വായ്പ എടുക്കുന്നവരെ അറിയിക്കും.

5. കമ്പനിയുടെ ലോണുകൾക്കും അതിന്റെ പ്രോസസ്സിങ്ങിനുമുള്ള അപേക്ഷകൾ

- (a) എൽഎഫ്എൽ പ്രധാനമായും എംഎസ്എംഇ വിഭാഗത്തിൽ, സാമ്പത്തിക വിപണി ബിസിനസ്സിൽ നല്ല പരിചയസമ്പന്നരും സജ്ജമായ ഇടത്തരം കോർപ്പറേറ്റ് കക്ഷികളെ അപേക്ഷിച്ച് വായ്പ എടുക്കുന്നയാൾക്ക് സഹായം ആവശ്യമായ

- തങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ബിസിനസ് ലോണുകൾ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്നു.
- (b) സാധാരണ ബിസിനസ്സിൽ, അത്തരം വായ്പ ലഭിക്കുന്നതിന് പാലിക്കേണ്ട പ്രക്രിയയെയും നടപടിക്രമങ്ങളെയും കുറിച്ച് വായ്പയെടുക്കുന്നവർക്ക് മാർഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ നൽകാൻ എൽഎഫ്എൽ എല്ലായ്പ്പോഴും ശ്രമിക്കും.
- (c) എൽഎഫ്എല്ലിന്റെ 'വായ്പാ അപേക്ഷയിൽ / ഉചിതമായ രേഖകളിൽ' വായ്പ എടുക്കുന്നയാൾ സമർപ്പിക്കേണ്ട/ വായ്പ എടുക്കുന്നയാളുടെ താൽപ്പര്യത്തെ ബാധിക്കുന്ന എല്ലാ വിവരങ്ങളും ഉൾപ്പെടും. മറ്റ് ബാങ്കിംഗ് ഇതര ധനകാര്യ കമ്പനികൾ (എൻ ബി എഫ് സികൾ) വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന സമാന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും തമ്മിൽ അർത്ഥവത്തായ താരതമ്യം നടത്തുന്നതിനും മുകളിൽ പറഞ്ഞ താരതമ്യത്തെ അടിസ്ഥാനമാക്കി അറിവുള്ള ഒരു തീരുമാനം എടുക്കുന്നതിനും വായ്പ എടുക്കുന്നയാൾക്ക് സൗകര്യമൊരുക്കുന്നതിന് ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ എൽ എഫ് എൽ നൽകും. കൂടാതെ, വായ്പാ കരാറിന്റെ ഉള്ളടക്കം ("ലോൺ കരാർ") വായ്പ എടുക്കുന്നയാൾക്ക് പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ വായ്പ എടുക്കുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ വിശദീകരിക്കുന്നു. ഈ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും വായ്പ എടുക്കുന്നയാൾ സമ്മതിച്ചതിന്റെ രേഖ എൽ എഫ് എൽ സൂക്ഷിക്കും.
- (d) എൽ എഫ് എല്ലിന്റെ 'ലോൺ അപേക്ഷ / ഉചിതമായ രേഖകൾ' എന്നതിൽ, വായ്പാ അപേക്ഷാ ഫോമിനൊപ്പം ("ലോൺ അപേക്ഷാ ഫോം") വായ്പ എടുക്കുന്നവർ സമർപ്പിക്കേണ്ട രേഖകളുടെ പട്ടികയും ഉൾപ്പെടുത്തിയേക്കാം.
- (e) വായ്പ എടുക്കുന്നയാൾ സമർപ്പിക്കുന്ന ഓരോ വായ്പാ അപേക്ഷയും, എല്ലാ വിവരങ്ങളും, വായ്പാ അപേക്ഷയ്ക്ക് ആവശ്യമായ രേഖകൾ, വ്യക്തിയുടെയും സ്ഥാപനത്തിന്റെയും ഐഡൻറിറ്റി, വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന സെക്യൂരിറ്റി, ഗ്യാരണ്ടികൾ എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ അവ ഉൾപ്പെടെ പരിശോധിച്ചതിന് ശേഷം, യോഗ്യതയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ സ്വതന്ത്രമായി പരിഗണിക്കും.
- (f) വായ്പാ അപേക്ഷാ ഫോം അനുവദിക്കുന്നതിനോ നിരസിക്കുന്നതിനോ മുമ്പ് അപേക്ഷയിൽ തീരുമാനമെടുക്കുന്നതിൽ ഒരു പ്രധാന മാനദണ്ഡമായ വായ്പ എടുക്കുന്നയാളുടെ ക്രെഡിറ്റ് യോഗ്യത ഉറപ്പാക്കുന്നതിന് എൽഎഫ്എൽ വായ്പ എടുക്കുന്നയാളുടെ കാര്യത്തിൽ കൃത്യമായ ജാഗ്രത പാലിക്കും.
- (g) വായ്പക്ക് അപേക്ഷിക്കുന്നവരിൽ നിന്ന് വായ്പാ അപേക്ഷകൾ സ്വീകരിക്കുന്നതിന് അംഗീകാരം നൽകുന്നതിന് എൽഎഫ്എല്ലിന് ഒരു സംവിധാനമുണ്ട്. വായ്പാ അപേക്ഷാ ഫോം തീർപ്പാക്കുന്നതിനുള്ള സൂചനാ സമയപരിധിയും അംഗീകാരത്തിൽ സൂചിപ്പിക്കും. ആവശ്യമായ എല്ലാ വിവരങ്ങളും/രേഖകളും പൂർണ്ണമായി ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ ന്യായമായ ഒരു കാലയളവിനുള്ളിൽ വായ്പ എടുക്കാൻ അപേക്ഷിച്ചയാളെ അതിന്റെ തീരുമാനം അറിയിക്കാൻ എൽഎഫ്എൽ ശ്രമിക്കും.
- (h) വായ്പ എടുക്കുന്നയാളുമായുള്ള എല്ലാ ആശയവിനിമയങ്ങളും ഇംഗ്ലീഷിലോ ഹിന്ദിയിലോ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പ എടുക്കുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഉചിതമായ പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ ആയിരിക്കണം.

6. ലോൺ മുല്യനിർണ്ണയവും നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും

- (a) അനുവദിച്ച പരിധി തുക, വാർഷിക പലിശ നിരക്ക്, അത് പ്രയോഗിക്കുന്ന രീതി എന്നിവയുൾപ്പെടെ എല്ലാ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ഉൾപ്പെടെ, ഇംഗ്ലീഷിലോ ഹിന്ദിയിലോ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പ എടുക്കുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഉചിതമായ പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ ഒരു അനുമതി കത്ത് വഴിയോ മറ്റ് മാർഗ്ഗത്തിലൂടെയോ എൽ എഫ് എൽ കടം വാങ്ങുന്നയാളെ രേഖാമൂലം അറിയിക്കുകയും ഈ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും കടം വാങ്ങുന്നയാൾ സമ്മതിച്ചതായി എൽ എഫ് എല്ലിന്റെ

രേഖയിൽ സൂക്ഷിക്കുകയും വേണം.

- (b) തിരിച്ചടവ് വൈകുന്നതിനോ വീഴ്ച വരുത്തുന്നതിനോ ഉള്ള പലിശ/ശിക്ഷാ നിരക്കുകളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഏതൊരു വ്യവസ്ഥയും വായ്പാ കരാറിലും മറ്റ് പ്രസക്തമായ വായ്പാ രേഖകളിലും ബാധകമാകുന്നതുപോലെ വെളിപ്പെടുത്തും. അത്തരം പിഴ ചാർജ്ജുകൾ മൂലധനത്തെ പെടുത്തുകയോ കൂട്ടുകയോ ചെയ്തില്ല.
- (c) ഈ വായ്പ അനുവദിക്കുന്ന/വിതരണം ചെയ്യുന്ന സമയത്ത്, വായ്പ എടുക്കുന്നയാൾ മനസ്സിലാക്കിയ ലോൺ കരാറിന്റെ ഒരു പകർപ്പും, ലോൺ കരാറിൽ ഉദ്ധരിച്ചിരിക്കുന്ന എല്ലാ എൻക്ലോഷറുകളുടെയും ഒരു പകർപ്പും എൽഎഫ്എൽ എല്ലാ വായ്പ എടുക്കുന്നവർക്കും നൽകും.

7. ഡിജിറ്റൽ വായ്പ പ്ലാറ്റ്ഫോമിൽ നിന്ന് എടുത്ത ലോൺ

- (a) സോഴ്സിംഗ് ഏജൻറുമായി ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളുടെ പേരുകൾ (വായ്പ സേവന ദാതാക്കൾ (എൽ എസ് പി കൾ), ഡിജിറ്റൽ വായ്പ ആപ്പുകൾ (ഡി എൽ എക്സ്), കമ്പനി ഓൺബോർഡ് ചെയ്ത എൽ എസ് പി കളുടെ ഡി എൽ എക്സ് എന്നിവ ഉൾപ്പെടെ) (ഇനിമുതൽ "ഏജൻറുമാർ" എന്ന് സൂചിപ്പിക്കുന്നു) എൽ എഫ് എല്ലിന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ (<https://www.lendingkart.com/>) വെളിപ്പെടുത്തും.
- (b) ഏജൻറുമായി ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ഡിജിറ്റൽ ലെൻഡിംഗ് പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളോട്, എൽഎഫ്എല്ലിന്റെ പേര് ഉപയോക്താക്കൾക്ക് മുൻകൂട്ടി വെളിപ്പെടുത്തണമെന്ന് എൽഎഫ്എൽ നിർദ്ദേശിച്ചിട്ടുണ്ട്.
- (c) അനുമതി ലഭിച്ച ഉടൻ തന്നെ എന്നാൽ വായ്പാ കരാർ നടപ്പിലാക്കുന്നതിന് മുൻപ്, വായ്പാ അനുമതി കത്ത് വായ്പ എടുക്കുന്നയാൾക്ക് ലെറ്റർ ഹെഡിൽ നൽകുന്നതാണ്.
- (d) വായ്പകൾ അനുവദിക്കുന്ന/വിതരണം ചെയ്യുന്ന സമയത്ത്, ഡിജിറ്റലായി ഒപ്പിട്ട വായ്പാ കരാറിന്റെ ഒരു പകർപ്പും, വായ്പാ കരാറിൽ ഉദ്ധരിച്ചിരിക്കുന്ന ഓരോ എൻക്ലോഷറുകളുടെയും ഒരു പകർപ്പും, വായ്പ എടുക്കുന്നവരുടെ വിവരങ്ങളെക്കുറിച്ചുള്ള എൽഎസ്പികളുടെ/ഡിഎൽഎക്സുകളുടെ സ്വകാര്യതാ നയങ്ങളും എല്ലാ വായ്പ എടുക്കുന്നവർക്കും നൽകണം.
- (e) എൽഎഫ്എൽ ഏർപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്ന ഡിജിറ്റൽ വായ്പാ പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളുടെ മേൽ ഫലപ്രദമായ മേൽനോട്ടവും നിരീക്ഷണവും ഉറപ്പാക്കണം.
- (f) അനുവദിച്ച വായ്പകളുടെ വിതരണം എപ്പോഴും നിയമപരമായ അല്ലെങ്കിൽ നിയന്ത്രണ ഉത്തരവിന് കീഴിൽ മാത്രം ലഭിക്കുന്നവ ഒഴികെ, വായ്പ എടുക്കുന്നയാളുടെ ബാങ്ക് അക്കൗണ്ടിലേക്കാണ് നടത്തുക. എല്ലാ വായ്പാ സേവനങ്ങളും തിരിച്ചടവും മറ്റും എൽഎസ്സിയുടെ അക്കൗണ്ടുകൾ ഉൾപ്പെടെ ഏതെങ്കിലും മൂന്നാം കക്ഷിയുടെ പാസ്-ത്രൂ അക്കൗണ്ട്/പുൾ അക്കൗണ്ട് ഇല്ലാതെ വായ്പ എടുക്കുന്നയാൾ നേരിട്ട് കമ്പനിയുടെ ബാങ്ക് അക്കൗണ്ടിൽ നടത്തുന്നുണ്ടെന്ന് കമ്പനി ഉറപ്പാക്കും.
- (g) വായ്പാ വീഴ്ച സംഭവിച്ചാൽ, ഒരു റിക്കവറി ഏജൻറിനെ റിക്കവറിക്കായി നിയോഗിക്കുകയോ അല്ലെങ്കിൽ ഇതിനകം നിയോഗിച്ചിട്ടുള്ള റിക്കവറി ഏജൻറിൽ മാറ്റം ഉണ്ടാകുകയോ ചെയ്താൽ, വായ്പ എടുത്തയാളെ സമീപിക്കാൻ അധികാരപ്പെടുത്തിയ അത്തരം റിക്കവറി ഏജൻറിന്റെ വിവരങ്ങൾ റിക്കവറി ഏജൻറ് വായ്പക്കാരനെ ബന്ധപ്പെടുന്നതിന് മുമ്പ് ഇമെയിൽ/എസ്എംഎസ് വഴി കടക്കാരനെ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.
- (h) പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തെക്കുറിച്ച് അവബോധം സൃഷ്ടിക്കുന്നതിന്

മതിയായ ശ്രമങ്ങൾ നടത്തണം.

- (i) ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് കമ്പനി ഓൺബോർഡ് ചെയ്ത ഡിഎൽഎകളും എൽഎസ്പികളുടെ ഡിഎൽഎകളും വിവരങ്ങൾ ശേഖരിക്കുന്നത് ആവശ്യാനുസരണം, ഓഡിറ്റ് ചരിത്രം ഉള്ള വായ്പ എടുക്കുന്നയാളുടെ മുൻകൂർ വ്യക്തമായ സമ്മതത്തോടെയായിരിക്കും. നിർദ്ദിഷ്ട വിവരങ്ങൾ ഉപയോഗിക്കുന്നതിന് സമ്മതം നൽകാനോ നിരസിക്കാനോ, മൂന്നാം കക്ഷികൾക്ക് വെളിപ്പെടുത്തൽ പരിമിതപ്പെടുത്താനോ, വിവരങ്ങൾ നിലനിർത്താനോ, വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങൾ ശേഖരിക്കുന്നതിന് ഇതിനകം നൽകിയിട്ടുള്ള സമ്മതം പിൻവലിക്കാനോ, ആവശ്യമെങ്കിൽ, അപേക്ഷയിൽ നിന്ന് വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങൾ ഇല്ലാതാക്കാനോ/സൂക്ഷിക്കാതിരിക്കാനോ ഉള്ള ഓപ്ഷൻ വായ്പ എടുക്കുന്നയാൾക്ക് നൽകും.
- (j) വായ്പ എടുക്കുന്നവരുടെ സമ്മതം നേടുന്നതിന്റെ ഉദ്ദേശ്യം വായ്പ എടുക്കുന്നവരുമായുള്ള സംവാദത്തിന്റെ ഓരോ ഘട്ടത്തിലും വെളിപ്പെടുത്തേണ്ടതുണ്ട്. നിയമപരമായതോ നിയന്ത്രണപരമോ ആയ ആവശ്യകതകൾ അനുസരിച്ച് അത്തരം പങ്കിടൽ ആവശ്യമുള്ള സന്ദർഭങ്ങളിൽ ഒഴികെ, മൂന്നാം കക്ഷികളുമായി വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങൾ പങ്കിടുന്നതിന് മുമ്പ് വായ്പ എടുക്കുന്നയാളുടെ വ്യക്തമായ സമ്മതം വാങ്ങേണ്ടതാണ്.

8. ലോണുകൾക്കുള്ള പ്രധാന വസ്തുത പ്രസ്താവന (കെ എഫ് എസ്)

- (a) ലോൺ കരാർ നടപ്പിലാക്കുന്നതിന് മുമ്പ്, ആർബിഫെ നിർദ്ദേശിച്ച സ്റ്റാൻഡേർഡ് ഫോർമാറ്റിലും, വായ്പ എടുക്കാൻ സാധ്യതയുള്ളയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഭാഷയിലും തങ്ങളുടെ എല്ലാ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും എൽഎഫ്എൽ ഒരു പ്രധാന വസ്തുതാ പ്രസ്താവന ("കെഎഫ്എസ്") നൽകും.
- (b) ഓരോ കെഎഫ്എസിനും ഒരു പ്രത്യേക പ്രൊപ്പോസൽ നമ്പർ ഉണ്ടായിരിക്കും, കൂടാതെ ഏഴ് (07) ദിവസമോ അതിൽ കൂടുതലോ കാലാവധിയുള്ള വായ്പകൾക്ക് കുറഞ്ഞത് മൂന്ന് (03) പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങളുടെ സാധ്യത കാലാവധി ഉണ്ടായിരിക്കും. എൽഎഫ്എൽ കെഎഫ്എസ് നൽകിയതിനുശേഷം, വായ്പയുടെ നിബന്ധനകൾ അംഗീകരിക്കുന്നതിന് വായ്പ എടുക്കുന്നയാൾക്ക് ലഭ്യമായ കാലാവധിയെയാണ് സാധ്യത കാലാവധി സൂചിപ്പിക്കുന്നത്. സാധ്യത കാലാവധിയിൽ വായ്പ എടുക്കുന്നയാൾ സമ്മതിച്ചാൽ, കെഎഫ്എസിൽ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്ന വായ്പയുടെ നിബന്ധനകൾ എൽഎഫ്എൽ പാലിക്കും.
- (c) മുഴുവൻ വായ്പാ കാലാവധിയിലെയും തിരിച്ചടവ് ഘടനയെ സൂചിപ്പിക്കുന്ന ഒരു അമോർട്ടൈസേഷൻ ഷെഡ്യൂളിനൊപ്പം, വാർഷിക ശതമാന നിരക്കിന്റെ (എപിആർ) വിശദമായ കണക്കുകൂട്ടലും കെഎഫ്എസിൽ ഉൾപ്പെടും.
- (d) വായ്പയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട മറ്റ് എല്ലാ ഫീസുകളും ചാർജുകളും പലിശ നിരക്കും ചേർത്ത് വായ്പ എടുക്കുന്നയാൾക്കുള്ള മൊത്തം വാർഷിക ക്രെഡിറ്റ് ചിലവ് എ പി ആറിൽ ഉൾപ്പെടുത്തും. അത്തരം ഇനങ്ങൾ കെഎഫ്എസിൽ വ്യക്തമായി വെളിപ്പെടുത്തിയിട്ടില്ലെങ്കിലും, വായ്പ എടുക്കുന്നയാൾ അവരുടെ വ്യക്തമായ സമ്മതത്തോടെ സമ്മതിച്ചിട്ടില്ലെങ്കിലും, വായ്പയുടെ കാലയളവിൽ യാതൊരു ചാർജുകളോ ഫീസുകളോ ലെവികളോ ചുമത്തില്ല.
- (e) ബാധകമായ ആർബിഫെ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പ്രകാരം തുകയിലും കരാറിലുമുള്ള ആവശ്യമായ എല്ലാ വെളിപ്പെടുത്തലുകളും കെഎഫ്എസ് സമഗ്രമായി ഉൾപ്പെടുത്തും, ഇതിൽ വിതരണ നിബന്ധനകൾ, പലിശ കണക്കുകൂട്ടൽ വിശദാംശങ്ങൾ, മൂന്നാം കക്ഷി ചാർജുകൾ, പരാതി പരിഹാര കോൺടാക്റ്റുകൾ, വീണ്ടെടുക്കൽ സംബന്ധമായ വിവരങ്ങൾ എന്നിവ ഉൾപ്പെടുന്നു, എന്നാൽ അവയിൽ മാത്രം പരിമിതപ്പെടുത്തുന്നില്ല.

- (f) മൂന്നാം കക്ഷി സേവന ദാതാക്കളുടെ പേരിൽ നിരക്കുകൾ ശേഖരിക്കുന്നിടത്തെല്ലാം, അത്തരം നിരക്കുകൾ എ പി ആറിൽ കൃത്യമായി ഉൾപ്പെടുത്തുകയും ഉചിതമായ രസീതുകളോ അനുബന്ധ രേഖകളോ വായ്പ എടുക്കുന്നയാളുമായി പങ്കിടുകയും ചെയ്യും.
- (g) കെ എഫ് എസ്ന്റെ ഉള്ളടക്കങ്ങൾ വായ്പ എടുക്കുന്നയാൾക്ക് വ്യക്തമായി വിശദീകരിക്കും, കൂടാതെ വായ്പ എടുക്കുന്നയാൾ വിശദാംശങ്ങൾ മനസ്സിലാക്കിയതായി സ്ഥിരീകരിക്കുന്ന ഒരു അംഗീകാരം എൽ എഫ് എല്ലിന്റെ രേഖകളിൽ കൃത്യമായി വാങ്ങി സൂക്ഷിക്കുകയും ചെയ്യും.
- (h) ഡിജിറ്റൽ വായ്പാ ക്രമീകരണങ്ങളുടെ കാര്യത്തിൽ, മൂന്ന് (03) ദിവസത്തെ കൂളിംഗ്-ഓഫ് കാലാവധി, വായ്പാ സേവന ദാതാക്കളുടെ (എൽ എസ് പിക്സ്) വിശദാംശങ്ങൾ, ബാധകമായ നിയന്ത്രണ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്കനുസൃതമായി ഏതെങ്കിലും വീണ്ടെടുക്കൽ ക്രമീകരണങ്ങൾ എന്നിവ വെളിപ്പെടുത്തുന്നുണ്ടെന്ന് എൽ എഫ് എൽ ഉറപ്പാക്കും.

9. ലോൺ വിതരണം (നിബന്ധനകളിലെയും വ്യവസ്ഥകളിലെയും മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ)

- (a) വിതരണ ഷെഡ്യൂൾ, പലിശ നിരക്കുകൾ, സേവന നിരക്കുകൾ, പ്രീപേയ്മെന്റ് ചാർജ്ജുകൾ മുതലായവ ഉൾപ്പെടെ, എന്നാൽ അതിൽ മാത്രം പരിമിതപ്പെടുത്താതെ, അനുബന്ധിത നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും എന്തെങ്കിലും മാറ്റം വരുത്തിയാൽ, എൽഎഫ്എൽ വായ്പ എടുക്കുന്നയാൾക്ക് (വർക്ക്) ഇംഗ്ലീഷിലോ ഹിന്ദിയിലോ അല്ലെങ്കിൽ വായ്പ എടുക്കുന്നയാൾക്ക് മനസ്സിലാകുന്ന ഉചിതമായ പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ അറിയിപ്പ് നൽകും. കിഴിവ്/പലിശ നിരക്കുകളിലും ചാർജ്ജുകളിലും വരുന്ന മാറ്റങ്ങൾ ഭാവിയിൽ മാത്രമേ പ്രാബല്യത്തിൽ വരുത്തുന്നുള്ളൂ എന്ന് എൽഎഫ്എൽ ഉറപ്പാക്കും. ഇക്കാര്യത്തിൽ അനുയോജ്യമായ ഒരു വ്യവസ്ഥ വായ്പാ കരാറിൽ ഉൾപ്പെടുത്തും.
- (b) ഒരു കരാറിന് കീഴിലുള്ള പേയ്മെന്റ് അല്ലെങ്കിൽ പ്രവർത്തനം തിരിച്ചുവിളിക്കാനോ/വേഗത്തിലാക്കാനോ ഉള്ള എൽ എഫ് എല്ലിന്റെ തീരുമാനം അതാത് ലോൺ കരാറിന് അനുസൃതമായിരിക്കും.

10. കുടിശിക കളക്ഷൻ

- (a) എൽഎഫ്എൽ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവരുടെ കുടിശിക സംബന്ധിച്ച എല്ലാ വിവരങ്ങളും നൽകുകയും അത് അടയ്ക്കുന്നതിന് ന്യായമായ സമയം നൽകുകയും ചെയ്യും.
- (b) എൽഎഫ്എൽ, തങ്ങളുടെ താൽപ്പര്യം സംരക്ഷിക്കുന്നതിനൊപ്പം, വീഴ്ച വരുത്തിയ വായ്പ എടുത്തവരിൽ നിന്ന് കുടിശിക ഈടാക്കുന്നതിന് ന്യായവും നിയമപരവുമായ നടപടികൾ സ്വീകരിക്കും.
- (c) ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഉചിതമായ രീതിയിൽ ഇടപെടുന്നതിന് ജീവനക്കാർക്കും/റിക്കവറി ഏജന്റുമാർക്കും മതിയായ പരിശീലനം നൽകിയിട്ടുണ്ടെന്ന് എൽഎഫ്എൽ ഉറപ്പാക്കും.
- (d) റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ പുറപ്പെടുവിച്ച മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ (കാലാകാലങ്ങളിൽ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുന്നവ) കർശനമായി പാലിച്ചുകൊണ്ട്, എല്ലാ വീണ്ടെടുക്കൽ ശ്രമങ്ങളും നീതിയുക്തവും സുതാര്യവുമായ രീതിയിൽ നടക്കുന്നുണ്ടെന്ന് എൽഎഫ്എൽ ഉറപ്പാക്കും.
- (e) വായ്പ എടുക്കുന്നയാൾ പ്രത്യേകമായി മറ്റുവിധത്തിൽ അഭ്യർത്ഥിച്ചിട്ടില്ലെങ്കിൽ, നിർദ്ദിഷ്ട സമയങ്ങളിൽ, സാധാരണയായി രാവിലെ 8:00 നും വൈകുന്നേരം 7:00 നും ഇടയിൽ മാത്രമേ വായ്പ എടുക്കുന്നവരെ ബന്ധപ്പെടുകയുള്ളൂ.

- (f) വീണ്ടെടുക്കൽ നടപടികൾ ആരംഭിക്കുന്നതിനെക്കുറിച്ച്, വീണ്ടെടുക്കൽ ഏജൻസിന്റെ പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള നമ്പറും പോലുള്ള വിശദാംശങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ വായ്പ എടുത്തവരെ മുൻകൂട്ടി അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.

11. പലിശ നിരക്കും പിഴയും മറ്റ് ചാർജുകളും

- (a) ബോർഡ് അംഗീകരിച്ച "പലിശ നിരക്ക്, പിഴകൾ, മറ്റ് ചാർജുകൾ എന്നിവയെക്കുറിച്ചുള്ള നയം" കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ (<https://www.lendingkart.com/investors/policies-codes/>) ലഭ്യമാണ്, കൂടാതെ പലിശയും പിഴ ചാർജുകളും ഈടാക്കുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് കമ്പനി പിന്തുടരുന്ന രീതികൾ ഇതിൽ ഉൾപ്പെടുന്നു, ഇതിൽ ഇവ ഉൾപ്പെടുന്നു:
- (b) ഉപഭോക്താവിന് ഫണ്ട് വിതരണം ചെയ്ത തീയതി മുതൽ പലിശ ഈടാക്കും.
- (c) വായ്പ വിതരണം അല്ലെങ്കിൽ തിരിച്ചടവ് മാസത്തിനിടയിൽ നടക്കുന്ന സന്ദർഭങ്ങളിൽ, വായ്പ കുടിശ്ശികയായി നിലനിന്ന കാലയളവിലേക്ക് മാത്രമേ പലിശ ഈടാക്കൂ.
- (d) പിഴ നിരക്കുകളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വ്യവസ്ഥകളും നയത്തിൽ അടങ്ങിയിരിക്കുന്നു, അവയിൽ ഇവ ഉൾപ്പെടുന്നു:
- o ലോൺ കരാറിലെ പ്രധാന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാത്തതിന് ബാധകമായ പിഴ.
 - o പിഴ ചാർജുകൾ മൂലധനത്തെ കണക്കാക്കില്ല, അത്തരം ചാർജുകളിൽ കൂടുതൽ പലിശ കണക്കാക്കില്ല.
 - o പിഴ ചുമത്തുന്നത് ന്യായയുക്തവും, പാലിക്കാതിരിക്കുന്നതിന്റെ സ്വഭാവത്തിനും വ്യാപ്തിക്കും ആനുപാതികവുമാണ്.
 - o വായ്പാ കരാറുകളിൽ പ്രധാന വസ്തുതാ പ്രസ്താവന (കെ എഫ് എസ്) രേഖപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്നതുപോലെ, ബാധകമായ പിഴ ചാർജുകൾക്കും ലെവികളുമുള്ള കാരണങ്ങളും വായ്പ എടുക്കുന്നവരെ അറിയിക്കുന്നു.

12. ഫ്ലോട്ടിംഗ് പലിശ നിരക്ക് ലോണുകൾ (ഫ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് ലോണുകൾക്ക് മാത്രം ബാധകം)

- (a) വായ്പ അനുവദിക്കുന്ന സമയത്ത്, ബെഞ്ച്മാർക്ക് പലിശ നിരക്കിലെ മാറ്റം, EMI യിലും/അല്ലെങ്കിൽ കാലാവധിയിലും അല്ലെങ്കിൽ രണ്ടിലും മാറ്റങ്ങൾക്ക് കാരണമാകുമെന്ന് ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്. തുടർന്ന്, മുകളിൽ പറഞ്ഞ കാരണങ്ങളാൽ EMI/ കാലാവധിയിലോ രണ്ടിലുമോ ഉണ്ടാകുന്ന വർദ്ധനവ് ഉചിതമായ മാർഗങ്ങളിലൂടെ വായ്പ എടുക്കുന്നയാളെ ഉടൻ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്.
- (b) ഫ്ലോട്ടിംഗ് പലിശ നിരക്കുകൾ പുനഃക്രമീകരിക്കുന്ന സമയത്ത്, കമ്പനിയുടെ ബോർഡ് അംഗീകരിച്ച നയം അനുസരിച്ച് ഫിക്സ്ഡ് നിരക്കിലേക്ക് മാറാനുള്ള ഓപ്ഷൻ എൽ എഫ് എൽ വായ്പ എടുക്കുന്നവർക്ക് നൽകും. ഫ്ലോട്ടിംഗ് പലിശ നിരക്കിൽ നിന്ന് ഫിക്സ്ഡ് പലിശ നിരക്കിലേക്കുള്ള മാറ്റം എഫ് എൽ ന്റെ ചാർജുകളുടെ ഷെഡ്യൂളിൽ നിർദ്ദേശിച്ചിരിക്കുന്നതുപോലെ ഫീസ് / ചാർജുകൾ ഈടാക്കുന്നതിന് വിധേയമായിരിക്കും. ഫ്ലോട്ടിംഗിൽ നിന്ന് സ്ഥിര നിരക്കിലേക്ക് വായ്പകൾ മാറ്റുന്നതിനുള്ള എല്ലാ ബാധകമായ ചാർജുകളും മുകളിൽ പറഞ്ഞ ഓപ്ഷനുകൾ നടപ്പിലാക്കുന്നതിന് അനുബന്ധമായുള്ള മറ്റ് സേവന ചാർജുകളും / അഡ്മിനിസ്ട്രേറ്റീവ് ചിലവുകളും അനുമതി കത്തിലും കമ്പനി കാലാകാലങ്ങളിൽ

അത്തരം ചാർജുകൾ / ചെലവുകൾ പരിഷ്കരിക്കുന്ന സമയത്തും സുതാര്യമായി വെളിപ്പെടുത്തും.

- (c) (എ) ഇഎംഐ വർദ്ധിപ്പിക്കൽ അല്ലെങ്കിൽ കാലാവധി നീട്ടൽ അല്ലെങ്കിൽ രണ്ട് ഓപ്ഷനുകളും കൂടിച്ചേർന്ന്; കൂടാതെ (ബി) ലോൺ കാലാവധിയുടെ ഏത് ഘട്ടത്തിലും ഭാഗികമായോ പൂർണ്ണമായോ പ്രീപേയ്മെന്റ് നടത്തുക എന്നിവ തിരഞ്ഞെടുക്കാനുള്ള ഓപ്ഷൻ വായ്പ എടുക്കുന്നവർക്ക് നൽകും. ഫോർക്ലോഷർ ചാർജുകൾ / പ്രീ-പേയ്മെന്റ് പിഴ ചുമത്തുന്നത് എൽഎഫ്എല്ലിന്റെ ചാർജുകളുടെ ഷെഡ്യൂൾ അനുസരിച്ചായിരിക്കും.
- (d) ഫ്ലോട്ടിംഗ് റേറ്റ് വായ്പയുടെ കാര്യത്തിൽ കാലാവധി നീട്ടുന്നത് നെഗറ്റീവ് അമോർട്ടൈസേഷനിൽ കലാശിക്കുന്നില്ലെന്ന് എൽഎഫ്എൽ ഉറപ്പാക്കണം.
- (e) ഓരോ പാദത്തിന്റെയും അവസാനം, കുറഞ്ഞത്, ഇന്നുവരെ തിരിച്ചെടുത്ത മുതലും പലിശയും, EMI തുക, ബാക്കിയുള്ള EMIകളുടെ എണ്ണം, വായ്പയുടെ മുഴുവൻ കാലയളവിനുമുള്ള വാർഷിക പലിശ നിരക്ക്/വാർഷിക ശതമാന നിരക്ക് (എ പി ആർ) എന്നിവ വ്യക്തമാക്കുന്ന ഒരു സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ്, ഉചിതമായ മാർഗങ്ങളിലൂടെ എൽ എഫ് എൽ വായ്പ എടുക്കുന്നവർക്ക് ലഭ്യമാക്കും. സ്റ്റേറ്റ്മെന്റുകൾ ലഭിതവും വായ്പ എടുക്കുന്നയാൾക്ക് എളുപ്പത്തിൽ മനസ്സിലാക്കാവുന്നതുമാണെന്ന് എൽ എഫ് എൽ ഉറപ്പാക്കും.
- (f) വായ്പകൾക്കും മുൻകൂർ വായ്പകൾക്കും ഈടാക്കേണ്ട പലിശ നിരക്ക് നിർണ്ണയിക്കുന്നതിന്, ഫണ്ടുകളുടെ ചിലവ്, മാർജിൻ, റിസ്ക് പ്രീമിയം തുടങ്ങിയ പ്രസക്തമായ ഘടകങ്ങൾ കണക്കിലെടുത്ത് ഒരു പലിശ നിരക്ക് മാതൃക കമ്പനി സ്വീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്. ഈടാക്കേണ്ട പലിശ നിരക്ക് പ്രധാനമായും കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ റിസ്കിന്റെ ക്രമത്തെ ആശ്രയിച്ചിരിക്കുന്നു, അതായത് സാമ്പത്തിക ശക്തി, ബിസിനസ്സ്, ബിസിനസിനെ ബാധിക്കുന്ന നിയന്ത്രണ പരിസ്ഥിതി, മത്സരം, വായ്പ എടുക്കുന്നയാളുടെ മുൻകാല ചരിത്രം മുതലായവ. വായ്പയുടെ പൂർണ്ണ കാലയളവിലുടനീളം ഈടാക്കേണ്ട പലിശ നിരക്കും മൊത്തം പലിശ തുകയും വായ്പ എടുക്കുന്നയാളിൽ നിന്ന് ഈടാക്കുന്ന കൃത്യമായ പലിശ ബാധ്യതയെക്കുറിച്ച് വായ്പ എടുക്കുന്നയാൾക്ക് അറിയുന്നതിനായി അറിയിക്കും. ഇത് എൽ എഫ് എൽന്റെ വെബ്സൈറ്റിലും ലഭ്യമാക്കും. കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിലോ മറ്റോ പ്രസിദ്ധീകരിച്ച പ്രസ്തുത വിവരങ്ങൾ പലിശ നിരക്കുകളിൽ മാറ്റം വരുമ്പോഴെല്ലാം അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യും. അക്കൗണ്ടിൽ നിന്ന് ഈടാക്കുന്ന കൃത്യമായ നിരക്കുകളെക്കുറിച്ച് വായ്പ എടുക്കുന്നയാൾക്ക് അറിയാനായി പലിശ നിരക്ക് വാർഷിക നിരക്കായിരിക്കും.
- (g) പലിശ നിരക്കുകൾ, പ്രോസസ്സിംഗ്, മറ്റ് ചാർജുകൾ എന്നിവ നിർണ്ണയിക്കുന്നതിന് എൽഎഫ്എൽ ബോർഡ് ഉചിതമായ ആഭ്യന്തര തത്വങ്ങളും നടപടിക്രമങ്ങളും രൂപപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്. കൂടുതൽ വിവരങ്ങൾക്ക്, കമ്പനിയുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ (<https://www.lendingkart.com/investors/policies-codes/>) ലഭ്യമായ പലിശ നിരക്കും പിഴ, മറ്റ് ചാർജ് നയങ്ങളും പരിശോധിക്കുക.

13. മറ്റ് മാർഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ

- (a) ബന്ധപ്പെട്ട വായ്പാ കരാറിന്റെ നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും നൽകിയിരിക്കുന്ന ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾ ഒഴികെ, (വായ്പ എടുക്കുന്നയാൾ മുൻ വെളിപ്പെടുത്തിയിട്ടില്ലാത്ത പുതിയ വിവരങ്ങൾ, എൽ എഫ് എല്ലിന്റെ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടേക്കാവുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ ഒഴികെ) എൽ എഫ് എൽ തങ്ങളിൽ നിന്ന് വായ്പ എടുത്തവരുടെ കാര്യങ്ങളിൽ ഇടപെടില്ല.
- (b) വായ്പാ അക്കൗണ്ട് കൈമാറ്റം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള അപേക്ഷ വായ്പ എടുക്കുന്നയാളിൽ നിന്ന് ലഭിക്കുകയാണെങ്കിൽ, എൽ എഫ് എല്ലിന്റെ സമ്മതമോ അല്ലെങ്കിൽ

മറ്റേതെങ്കിലും വിധത്തിൽ, എതിർപ്പോ ഉണ്ടെങ്കിൽ, വായ്പ എടുക്കുന്നയാളുടെ അപേക്ഷ ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ ഇരുപത്തിയൊന്ന് (21) ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അത്തരം വായ്പ എടുക്കുന്നയാളെ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്. അത്തരം കൈമാറ്റം ബാധകമായ എല്ലാ നിയമങ്ങൾക്കും അനുസൃതമായി സുതാര്യമായ കരാർ നിബന്ധനകൾ പ്രകാരമായിരിക്കും.

- (c) വായ്പ എടുത്തവരുടെ കുടിശ്ശിക തിരിച്ചുപിടിക്കുന്ന കാര്യത്തിൽ, അസമയങ്ങളിൽ വായ്പക്കാരെ നിരന്തരം ശല്യപ്പെടുത്തുക, വായ്പകൾ/കുടിശ്ശികകൾ തിരിച്ചുപിടിക്കാൻ ഭീഷണിപ്പെടുത്തുകയോ ബലപ്രയോഗം നടത്തുകയോ അനുചിതമായ പെരുമാറ്റം നടത്തുകയോ പോലുള്ള അനാവശ്യമായ ഉപദ്രവങ്ങൾ എൽഎഫ്എൽ നടത്തില്ല.
- (d) എൽഎഫ്എല്ലിലും അതിന്റെ റിക്കവറി ഏജൻറുമാരും ബാധകമായ ആഭ്യന്തര പെരുമാറ്റച്ചട്ടം / റിക്കവറി നയം, റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (ആർബിഐ) കാലാകാലങ്ങളിൽ പുറപ്പെടുവിച്ച നിലവിലുള്ള നിയന്ത്രണ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ എന്നിവ പാലിക്കേണ്ടതാണ്. കമ്പനിയുടെ ജീവനക്കാർക്കും റിക്കവറി ഏജൻറുമാർക്കും ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഉചിതമായതും പ്രൊഫഷണലുമായ രീതിയിൽ ഇടപെടുന്നതിന് മതിയായ പരിശീലനം ലഭിച്ചിട്ടുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ പരിശീലനം നൽകും.
- (e) കമ്പനിയുടെ ഭാരവാഹികളുടെ തീരുമാനങ്ങളിൽ നിന്ന് ഉണ്ടാകുന്ന തർക്കങ്ങൾ പരിഹരിക്കുന്നതിന് കമ്പനിക്ക് ഒരു സംവിധാനം ഉണ്ടായിരിക്കും, അതിൽ കമ്പനിയുടെ പ്രസ്തുത ഭാരവാഹികൾക്ക് മുകളിലുള്ള ഒരു ഉദ്യോഗസ്ഥൻ അത്തരം പരാതികൾ കേട്ട് തീർപ്പാക്കും.

14. എൻ ബി എഫ് സി കളിൽ നിന്ന് ശാരീരികമായ/മാനസികമായ വൈകല്യമുള്ളവർക്കുള്ള ലോൺ സൗകര്യങ്ങൾ

ശാരീരിക/കാഴ്ച വെല്ലുവിളി നേരിടുന്ന/വൈകല്യമുള്ള അപേക്ഷകർക്ക് വൈകല്യത്തിന്റെ പേരിൽ വായ്പ സൗകര്യങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സൗകര്യങ്ങളും നൽകുന്നതിൽ എൽഎഫ്എൽ വിവേചനം കാണിക്കില്ല. വിവിധ ബിസിനസ് സൗകര്യങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കുന്നതിന് എൽഎഫ്എല്ലിന്റെ എല്ലാ ശാഖകളും സാധ്യമായ എല്ലാ സഹായവും നൽകും.

15. പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം

- (a) ഇന്നത്തെ മത്സരാധിഷ്ഠിത സാഹചര്യത്തിൽ, സുസ്ഥിരമായ ബിസിനസ്സ് വളർച്ചയ്ക്ക് മികച്ച ഉപഭോക്തൃ സേവനം ഒരു പ്രധാന മാർഗ്ഗമാണ്. ഏതൊരു കോർപ്പറേറ്റ് സ്ഥാപനത്തിലും ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ ബിസിനസിന്റെ ഭാഗമാണ്.
- (b) എൽഎഫ്എല്ലിൽ, ഉപഭോക്തൃ സേവനത്തിലും സംതൃപ്തിയിലുമാണ് നമ്മുടെ പ്രധാന ശ്രദ്ധ. പുതിയ ഉപഭോക്താക്കളെ ആകർഷിക്കുന്നതിന് മാത്രമല്ല, നിലവിലുള്ള ഉപഭോക്താക്കളെ നിലനിർത്തുന്നതിനും വേഗത്തിലും കാര്യക്ഷമമായും സേവനം നൽകുന്നത് അത്യാവശ്യമാണെന്ന് ഞങ്ങൾ വിശ്വസിക്കുന്നു. മികച്ച ഉപഭോക്തൃ അനുഭവവും കാര്യക്ഷമമായ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനവും നൽകുന്നതിനായി എൽഎഫ്എൽ നിരവധി സംരംഭങ്ങൾ കൊണ്ടുവന്നിട്ടുണ്ട്, അതുവഴി ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് മെച്ചപ്പെട്ട അനുഭവം നൽകാനാകും.
- (c) എൽഎഫ്എല്ലിന്റെ പരിഹാര സംവിധാനം കൂടുതൽ അർത്ഥവത്തായതും ഫലപ്രദവുമാക്കുന്നതിനായി, ഒരു ഘടനാപരമായ സംവിധാനം നിർമ്മിച്ചിട്ടുണ്ട്. ആവശ്യപ്പെടുന്ന പരിഹാരം നീതിയുക്തവും ന്യായയുക്തവുമാണെന്നും നിയമങ്ങളുടെയും നിയന്ത്രണങ്ങളുടെയും നൽകിയിരിക്കുന്ന ചട്ടക്കൂടിനുള്ളിൽ

ഉണ്ടെന്നും ഈ സംവിധാനം ഉറപ്പാക്കും.

16. ഉദ്ദേശ്യം/പ്രധാന ഉത്തരവാദിത്തങ്ങൾ

ഉപഭോക്താക്കളോടുള്ള എൽ എഫ് എല്ലിന്റെ പ്രധാന ഉത്തരവാദിത്തങ്ങൾ ഇവയൊക്കെയാണ്:

- ഉപഭോക്താക്കളോട് നീതിയും സുതാര്യതയും പുലർത്തുക.
- പ്രശ്നങ്ങളും പരാതികളും സമയബന്ധിതമായി പരിഹരിക്കുക
- ഉപഭോക്താക്കളുടെ ചോദ്യങ്ങൾ പൂർണ്ണമായി മനസ്സിലാക്കുന്നതിനും സാധ്യമായ ഏറ്റവും സഹായകരമായ രീതിയിൽ പ്രതികരിക്കുന്നതിനും സമയമെടുക്കുക.
- പ്രശ്നങ്ങൾ/പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള പരിഹാര സംവിധാനത്തെക്കുറിച്ചും നിയുക്ത ഉദ്യോഗസ്ഥരെക്കുറിച്ചും ഉപഭോക്താക്കളെ ബോധവൽക്കരിക്കുക.
- പ്രധാനമായും, എൽ എഫ് എൽ തങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കളുടെ സ്വകാര്യതയും അന്തസ്സും വളരെ ഗൗരവമായി എടുക്കുകയും എല്ലായ്പ്പോഴും ഉപഭോക്താക്കളോട് ന്യായമായും മാനുഷമായും പെരുമാറുകയും ചെയ്യുന്നു.

17. കസ്റ്റമറുടെ ചോദ്യങ്ങൾ / പരാതികൾ / അന്വേഷണങ്ങൾ കൈകാര്യം ചെയ്യാനുള്ള സംവിധാനം

17.1. ഉപഭോക്തൃ അന്വേഷണങ്ങൾ, അഭ്യർത്ഥനകൾ, പരാതികൾ

ഫീഡ്ബാക്ക് നൽകാനോ പരാതി അയയ്ക്കാനോ ആഗ്രഹിക്കുന്ന ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് തിങ്കൾ മുതൽ വെള്ളി വരെ (പൊതു അവധി ദിവസങ്ങൾ ഒഴികെ) രാവിലെ 10:00 നും വൈകുന്നേരം 7:00 നും ഇടയിൽ താഴെ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്ന മാർഗ്ഗങ്ങൾ ഉപയോഗിക്കാം.

ഉപഭോക്തൃ ചോദ്യങ്ങൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം: ഉപഭോക്തൃ ചോദ്യങ്ങൾ കാര്യക്ഷമമായും ഫലപ്രദമായും കൈകാര്യം ചെയ്യുക, ഉയർന്ന തലത്തിലുള്ള ഉപഭോക്തൃ സംതൃപ്തിയും റിസർവ് ബാങ്ക് നിർദ്ദേശിച്ചിട്ടുള്ള നിയന്ത്രണ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കുന്നതും ഉറപ്പാക്കുക എന്നതാണ് ലക്ഷ്യം.

- ചോദ്യം, അഭ്യർത്ഥന, പരാതികൾ എന്നിവയുടെ നിർവ്വചനം: ഉപഭോക്തൃ പ്രശ്നങ്ങൾ കൃത്യമായി ട്രാക്ക് ചെയ്യുന്നതിനായി ചോദ്യങ്ങൾ, അഭ്യർത്ഥനകൾ, പരാതികൾ എന്നിവയ്ക്ക് എൽഎഫ്എൽ വ്യത്യസ്തമായ നിർവ്വചനങ്ങൾ ഉണ്ടാക്കിയിട്ടുണ്ട്. താഴെ പറയുന്ന ഉദാഹരണങ്ങൾ വിശദീകരണത്തിന് മാത്രമാണ് നൽകിയിരിക്കുന്നത്: ചോദ്യം: ഉപഭോക്താവ് അന്വേഷിക്കുന്ന വിവരങ്ങൾ.
 - ചോദ്യങ്ങളുടെ ഉദാഹരണങ്ങൾ:
 - ലോൺ അപേക്ഷ പ്രക്രിയയെ കുറിച്ച് വിവരങ്ങൾ തേടുന്ന ഉപഭോക്താവ്
 - ഒരു ലോൺ അപേക്ഷക്ക് ആവശ്യമായ രേഖകളെ കുറിച്ച് ചോദിക്കുന്ന ഉപഭോക്താവ്.
 - പേയ്മെന്റ് തരത്തിനെ കുറിച്ച് ചോദിക്കുന്ന ഉപഭോക്താവ്
- അപേക്ഷ: ലോൺ അക്കൗണ്ടുമായോ ലോൺ സേവനങ്ങളുമായോ ബന്ധപ്പെട്ട് ഉപഭോക്താവ് ആവശ്യപ്പെടുന്ന ഒരു പ്രത്യേക നടപടി അല്ലെങ്കിൽ സേവനം.
 - അപേക്ഷകളുടെ ഉദാഹരണങ്ങൾ:
 - അക്കൗണ്ട് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റിനായി അപേക്ഷിക്കുന്ന ഉപഭോക്താവ്.
 - വൈകിയതിനുള്ള പേയ്മെന്റ് ഫീസ്/നിരക്കുകൾ

- എഴുതിത്തള്ളാൻ അപേക്ഷിക്കുന്ന ഉപഭോക്താവ്.
- (iii)ലോൺ ഫോർക്ലോഷർ അപേക്ഷിക്കുന്ന ഉപഭോക്താവ്.
3. പരാതി: കമ്പനിയുടെ ഒരു ഉത്പന്നം, സേവനം, പ്രക്രിയ അല്ലെങ്കിൽ പ്രവൃത്തി എന്നിവയെക്കുറിച്ച് ഒരു ഉപഭോക്താവ് നേരിട്ടോ, രേഖാമൂലമോ, ഇലക്ട്രോണിക് മാർഗങ്ങളിലൂടെയോ നടത്തുന്ന അത്യുപരി പ്രകടിപ്പിക്കലാണ് പരാതി.
- (a) പരാതികളുടെ ഉദാഹരണങ്ങൾ:
- (i) നോ ഒബ്ജക്ഷൻ സർട്ടിഫിക്കറ്റ് (എൻഒസി) നൽകുന്നതിലെ കാലതാമസം.
 - (ii) പേയ്മെന്റ് പോസ്റ്റിംഗിലെ കാലതാമസം.
 - (iii) അക്കൗണ്ട് വിവരങ്ങൾ മാറ്റുന്നതിലെ കാലതാമസം (ഇമെയിൽ, വിലാസം മുതലായവ)

(ഈ നിർവചനങ്ങളും ഉദാഹരണങ്ങളും ഉപഭോക്തൃ പ്രശ്നങ്ങളിൽ വ്യക്തത നൽകുന്നതിനും കാര്യക്ഷമമായ പരിഹാരം സാധ്യമാക്കുന്നതിനും ഉദ്ദേശിച്ചുള്ളതാണ്, കൂടാതെ വിശദീകരണ ആവശ്യങ്ങൾക്കുമുള്ളതാണ്).

17.2. ഉപഭോക്തൃ കോൺടാക്റ്റ് പോയിന്റുകൾ:

ലഭ്യതയും സൗകര്യവും ഉറപ്പാക്കാൻ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വിവിധ മാർഗങ്ങളിലൂടെ ലെൻഡിംഗ്കാർട്ടിന്റെ പിന്തുണാ ടീമുമായി ബന്ധപ്പെടാം:

- a. ഇമെയിൽ: care@lendingkart.com
- b. ടോൾ-ഫ്രീ നമ്പർ: 1800 572 0202
- c. വാട്ട്സാപ്പ്: +91 7778867631
- d. ഈ പറയുന്ന അഡ്രസിൽ ഞങ്ങൾക്ക് എഴുതുക: ഇന്ദ്രപ്രസ്ഥ ബിസിനസ് പാർക്ക്, സിക്സ്ത് ഫ്ലോർ, സർവ്വേജ് റോഡ് റോഡ്, മകർബ, അഹമ്മദാബാദ് - 380 051, ഗുജറാത്ത്, ഇന്ത്യ.

17.3. ഉപഭോക്തൃ അന്വേഷണങ്ങളുടെ റെക്കോർഡിംഗും കൈകാര്യം ചെയ്യലും:

എല്ലാ ചോദ്യങ്ങളും, അവ വരുന്നത് ഏത് മാർഗത്തിലൂടെയാണെങ്കിലും, ZOHO CRM സിസ്റ്റത്തിൽ ലോഗിൻ ചെയ്യുന്നു. ഇമെയിലിലോ വാട്ട്സ്ആപ്പിലോ ലഭിക്കുന്ന ചോദ്യങ്ങൾ CRM-ൽ ഓട്ടോമാറ്റിക്കായി രേഖപ്പെടുത്തി ടിക്കറ്റുകൾ ഉണ്ടാക്കും. ശബ്ദ സന്ദേശങ്ങളിലൂടെ ലഭിക്കുന്ന ചോദ്യങ്ങൾക്ക്, അനുബന്ധ ടിക്കറ്റുകൾ ഉണ്ടാക്കാൻ CRM-ൽ വിശദാംശങ്ങൾ മാറുവാൻ ആയി നൽകുന്നതിന് കമ്പനിയുടെ പ്രതിനിധികൾ ഉത്തരവാദികളാണ്. ചോദ്യങ്ങളുടെ തരം അടിസ്ഥാനമാക്കിയാണ് ചോദ്യങ്ങൾ തരംതിരിക്കുന്നത്, കൂടാതെ കമ്പനി നയങ്ങളും നിയന്ത്രണ ആവശ്യകതകളും അനുസരിച്ച് ഓരോ വിഭാഗത്തിനും ഉത്തരം നൽകേണ്ട നിർദ്ദിഷ്ട സമയം (TAT) വ്യക്തമാക്കിയിട്ടുണ്ട്. നിശ്ചിത TAT-ൽ പരിഹരിക്കപ്പെടാത്ത ഏതൊരു ചോദ്യത്തിനും ഉടനടി ശ്രദ്ധയും പരിഹാരവും ഉറപ്പാക്കുന്ന ഒരു ഓട്ടോമേറ്റഡ് എസ്കലേഷൻ സവിശേഷത CRM സിസ്റ്റത്തിൽ ഉൾപ്പെടുന്നു.

17.4. അംഗീകാരവും ആശയവിനിമയവും:

ഒരു ചോദ്യം സ്വീകരിച്ച് ലോഗിൻ ചെയ്യുമ്പോൾ, CRM സിസ്റ്റം വഴി റഫറൻസ് നമ്പർ അടങ്ങിയ ഒരു അക്നോളജ്മെന്റ് ഉപഭോക്താവിന് നൽകും. അംഗീകാര സമയത്ത് പ്രതീക്ഷിക്കുന്ന പരിഹാര സമയപരിധികളെക്കുറിച്ച്

ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കും. (TAT-ന് പേജ് നമ്പർ 16-ലെ ടേബിൾ കാണുക) പരിഹാരം ലഭിച്ച ശേഷം, അവസാനിപ്പിക്കുന്നതിനെ കുറിച്ച് ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിച്ച് പരിഹാരത്തിന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ നൽകുന്നു.

17.5. പരിഹാരം ലഭിക്കേണ്ട കാലാവധി (TAT):

ഉപഭോക്തൃ ചോദ്യങ്ങൾ അവയുടെ സ്വഭാവത്തെ അടിസ്ഥാനമാക്കിയും മുൻകൂട്ടി നിശ്ചയിച്ച സമയപരിധിക്കുള്ളിലും പരിഹരിക്കപ്പെടുന്നു. ആർബിട്രെ ഓംബുഡ്സ്മാൻ സംവിധാനം വഴി ലഭിക്കുന്ന ചോദ്യങ്ങൾക്ക്/പരാതികൾക്ക് പരാതി ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ പതിനഞ്ച് (15) ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അല്ലെങ്കിൽ ആർബിട്രെ കാലാകാലങ്ങളിൽ നിർദ്ദേശിക്കുന്ന സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ മറുപടി നൽകുന്നതാണ്.

17.6. പ്രതികരണ രീതി:

ചോദ്യങ്ങൾക്കുള്ള മറുപടികൾ പ്രധാനമായും ഇമെയിൽ വഴിയാണ് നൽകുന്നത്, പരിഹാരങ്ങൾ രേഖപ്പെടുത്തുകയും പരിശോധിക്കുകയും ചെയ്യുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നു.

17.7. നിരീക്ഷണവും ഉയർന്ന തലത്തിലേക്ക് ഉന്നയിക്കലും:

കാര്യക്ഷമതയും നിശ്ചിത മാനദണ്ഡങ്ങൾ പാലിക്കുന്നതും ഉറപ്പാക്കുന്നതിന് പ്രശ്ന പരിഹാര പ്രക്രിയയുടെ തുടർച്ചയായ നിരീക്ഷണം നടത്തുന്നു.

17.8. ഡോക്യുമെന്റേഷനും റിപ്പോർട്ടിംഗും:

ഓഡിറ്റിംഗ് ആവശ്യങ്ങൾക്കും ഭാവി റഫറൻസിനും വേണ്ടി എല്ലാ ഇടപെടലുകളും പരിഹാരങ്ങളും രേഖപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്.

ചോദ്യങ്ങൾ കൈകാര്യം ചെയ്യലിനെക്കുറിച്ചുള്ള പതിവ് റിപ്പോർട്ടുകൾ മാനേജ്മെന്റ് സമാഹരിച്ച് അവലോകനം ചെയ്യുന്നത് തുടർച്ചയായ പാലിക്കൽ ഉറപ്പാക്കുന്നതിനും ചോദ്യങ്ങൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്ന പ്രക്രിയയുടെ ഫലപ്രാപ്തി വിലയിരുത്തുന്നതിനുമാണ്.

17.9. ഉയർന്ന തലത്തിലേക്ക് ഉന്നയിക്കൽ സംവിധാനം:¹

നിശ്ചിത സമയത്തിനുള്ളിൽ പരാതി പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ എൽ എഫ് എൽ നൽകുന്ന പരിഹാരത്തിൽ ഉപഭോക്താവിന് തൃപ്തിയില്ലെങ്കിൽ; ഉപഭോക്താവിന് ഇനിപ്പറയുന്ന രീതിയിൽ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തെയും നോഡൽ ഓഫീസറെയും സമീപിക്കാം:

ലേവൽ	ബന്ധപ്പെടേണ്ടവർ / എസ് പി ഓ സി	കോണ്ടാക്റ്റും ഇമെയിൽ ഐഡികളും
ലേവൽ 1	കസ്റ്റമർ സപ്പോർട്ട് ടച്ച് പോയിന്റ്	ഇമെയിൽ ഐഡി: care@lendingkart.com ടോൾ-ഫ്രീ നമ്പർ: 1800 572 0202 വാട്ട്സാപ്പ്: +91 7778867631
ലേവൽ 2	പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ	കേരൻ സാലി grievance.redressal@lendingkart.com +91 6358874622 പൊതു അവധി ദിവസങ്ങൾ ഒഴികെ

¹ പരാമർശിച്ചിരിക്കുന്ന ഉദ്യോഗസ്ഥരുടെ പേരിലോ പദവിയിലോ എന്തെങ്കിലും മാറ്റം ഉണ്ടായാൽ, കൂടുതൽ അനുമതിയില്ലാതെ നയം ഭേദഗതി ചെയ്ത് വെബ്സൈറ്റിൽ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുന്നതാണ്.

		തിങ്കൾ മുതൽ വെള്ളി വരെ രാവിലെ 10.30 മുതൽ വൈകുന്നേരം 6.00 വരെ
ലെവൽ 3	പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ	സയനേന്ദു ചാറ്റർജി nodalofficer@lendingkart.com +91 7069087586 പൊതു അവധി ദിവസങ്ങൾ ഒഴികെ തിങ്കൾ മുതൽ വെള്ളി വരെ രാവിലെ 10.30 മുതൽ വൈകുന്നേരം 6.00 വരെ
ലെവൽ 4	ലെവൽ 4 പരാതി ഉന്നയിക്കൽ	മഗേഷ് അയ്യർ COO.escalation@lendingkart.com

റിസർവ് ബാങ്ക് നിയമിച്ച ഓംബുഡ്സ്മാൻറെ മുമ്പാകെ കമ്പനിയെ പ്രതിനിധീകരിക്കുന്നതിനും ആർബിട്രേഷൻ ഇൻഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീമിന് കീഴിൽ സമർപ്പിക്കുന്ന പരാതികളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ആവശ്യമായ വിവരങ്ങളോ രേഖകളോ നൽകുന്നതിനും പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ ഉത്തരവാദിയായിരിക്കും.

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

പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ പരാതി/തർക്കം പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് മാനേജ്മെന്റിന് എഴുതാം

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

17.10. ബാഹ്യ ഓംബുഡ്സ്മാൻ പ്രക്രിയ:

കമ്പനി പരാതി പൂർണ്ണമായോ ഭാഗികമായോ നിരസിക്കുകയോ, പരാതിക്കാരന് മറുപടിയിൽ തൃപ്തി ഇല്ലാതിരിക്കുകയോ; അല്ലെങ്കിൽ കമ്പനിക്ക് പരാതി ലഭിച്ച് മുപ്പത് (30) ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരാതിക്കാരന് മറുപടി ലഭിച്ചിട്ടില്ലെങ്കിൽ, റിസർവ് ബാങ്ക് - ഇൻറഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം (ആർബി-ഐഓഎസ്), 2026 പ്രകാരം ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ആർബിട്രേഷൻ ഓംബുഡ്സ്മാനെ സമീപിക്കാവുന്നതാണ്.

ഓൺലൈനിലൂടെ നൽകുന്ന പരാതി:

<https://cms.rbi.org.in> എന്ന വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമായ കമ്പ്യൂട്ടർ മാനേജ്മെന്റ് സിസ്റ്റം (CMS) പോർട്ടൽ വഴി ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ആർ ബി ഐയിൽ പരാതികൾ സമർപ്പിക്കാം

ഇലക്ട്രോണിക് മാധ്യമങ്ങളിലൂടെ നൽകുന്ന പരാതി:

പരാതി നൽകിയ ആൾക്ക് എല്ലാ പ്രസക്തമായ വിശദാംശങ്ങളും സഹിതം crpc@rbi.org.in എന്ന വിലാസത്തിലേക്ക് ഒരു ഇമെയിൽ അയയ്ക്കാവുന്നതാണ്.

നേരിട്ട് നൽകുന്ന പരാതികൾ:

ആർബിട്രേഷൻ അറിയിപ്പ് പ്രകാരം, പരാതികൾ തപാൽ വഴിയോ കൊറിയർ വഴിയോ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയുടെ ചണ്ഡീഗഢിലെ സെൻട്രലൈസ്റ്റ് റസിപ്പ്റ്റ് ആൻഡ് പ്രോസസിംഗ് സെന്ററിൽ (സിആർപിസി) നേരിട്ട് സമർപ്പിക്കാവുന്നതാണ്.

സെൻട്രലൈസ്റ്റ് റസിപ്പ്റ്റ് ആൻഡ് പ്രോസസിംഗ് സെന്റർ (സിആർപിസി) റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ സെൻട്രൽ വിസ്റ്റ് 4 ത് ഫ്ലോർ, സെക്ടർ 17, ചണ്ഡീഗഢ് - 160 017

പരാതിയുടെ സ്ഥിതി അറിയാൻ പരാതി നൽകിയ ആൾക്ക് ടോൾ ഫ്രീ നമ്പറിൽ വിളിച്ച് കോൺടാക്റ്റ് സെന്റർ ജീവനക്കാരെ ബന്ധപ്പെടാം.

ടോൾ ഫ്രീ നമ്പർ -14448 (തിങ്കൾ മുതൽ ശനി വരെ, ദേശീയ അവധി ദിവസങ്ങൾ ഒഴികെ, രാവിലെ 8:00 മണി മുതൽ രാത്രി 10:00 മണി വരെ, ഇംഗ്ലീഷ്, ഹിന്ദി, പത്ത് പ്രാദേശിക ഭാഷകൾ എന്നിവയ്ക്ക്).

പരാതികൾ സെൻട്രൽ റെസിപ്പ്റ്റ് ആൻഡ് പ്രോസസിംഗ് സെന്റർ (CRPC) വഴിയാണ് പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുന്നത്

17.11. CPGRAMS ലേക്ക് പരാതി ഉന്നയിക്കൽ

കമ്പനി നൽകുന്ന പരിഹാരത്തിൽ ഉപഭോക്താവിന് തൃപ്തിയില്ലെങ്കിൽ, <https://pgportal.gov.in/> എന്ന ഔദ്യോഗിക വെബ്സൈറ്റ് സന്ദർശിച്ച്, സെൻട്രലൈസ്റ്റ് പബ്ലിക് ഗ്രീവൻസ് റിഡ്രസ് ആൻഡ് മോണിറ്ററിംഗ് സിസ്റ്റം (CPGRAMS) വഴി പരാതി പരിഹരിക്കാനും ഉപഭോക്താവിന് ശ്രമിക്കാവുന്നതാണ്.

17.12. ബാഹ്യ ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ മുമ്പാകെ പരാതി ഉന്നയിക്കാനുള്ള യോഗ്യത:

- (a) പരാതി പരിഹരിക്കുന്നതിനായി ഉപഭോക്താവ് ആദ്യം എൽ എഫ് എല്ലിൽ പരാതി ഫയൽ ചെയ്യണം.
- (b) തുടർന്ന് ഉപഭോക്താവിന് ബാഹ്യ ഓംബുഡ്സ്മാൻ (RBI / CPGRAMS) മുൻപാകെ പരാതി ഫയൽ ചെയ്യാം:
 - o മുപ്പത് (30) ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരിഹാരം നൽകിയില്ലെങ്കിൽ, അല്ലെങ്കിൽ
 - o നൽകിയിരിക്കുന്ന പരിഹാരത്തിൽ ഉപഭോക്താവിന് തൃപ്തിയില്ലെങ്കിൽ
- (c) എൽ എഫ് എൽ പ്രതികരണത്തിനുള്ള സമയപരിധി അവസാനിച്ച് തൊണ്ണൂറ് (90) ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അല്ലെങ്കിൽ ലെൻഡിങ് കാർട്ട് ഫിനാൻസിൽ നിന്നുള്ള അവസാന ആശയവിനിമയ തീയതി, ഏതാണോ ആദ്യം വരുന്നത്, ആ തീയതിക്കുള്ളിൽ ഉപഭോക്താവ് ബാഹ്യ ഓംബുഡ്സ്മാൻ (RBI) പരാതി സമർപ്പിക്കണം.
- (d) പരാതി ആർബിട്രേഷൻ ഓംബുഡ്സ്മാൻ നേരിട്ട് സമർപ്പിക്കേണ്ടതാണ്. എന്നിരുന്നാലും, റിസർവ് ബാങ്കിനെ ഒപ്പിട്ടതോ പകർപ്പിൽ പരാമർശിക്കപ്പെട്ടിട്ടുള്ളതോ ആയ ആശയവിനിമയം (ഇ-മെയിൽ വഴിയോ നേരിട്ടോ ആകട്ടെ) ഇതിൽ ഉൾപ്പെടുന്നില്ല;
- (e) പരാതി നൽകുന്ന ആൾ വ്യക്തിപരമായോ അല്ലെങ്കിൽ ഒരു അഭിഭാഷകൻ അല്ലാത്ത ഒരു അംഗീകൃത പ്രതിനിധി വഴിയോ പരാതി നൽകുന്നു, അഭിഭാഷകൻ പരാതി നൽകുന്ന വ്യക്തിയല്ലെങ്കിൽ;
- (f) റിസർവ് ബാങ്ക് ഇൻറഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2026-ന്റെ അനുബന്ധത്തിൽ നിർദ്ദേശിച്ചിരിക്കുന്ന ഫോമിലായിരിക്കണം പരാതി.
- (g) പരാതി ദുരുപയോഗം ചെയ്യുന്നതോ നിസ്സാരമോ അലോസരപ്പെടുത്തുന്നതോ അല്ല
- (h) പരാതി നൽകിയ അതെ ആളിൽ നിന്നോ ഒന്നോ അതിലധികമോ പരാതിക്കാരിൽ നിന്ന് ലഭിച്ചതോ അല്ലാത്തതോ ആയാലും, ആർബിട്രേഷൻ

ഓംബുഡ്സ്മാൻറെ ഓഫീസിന് മുമ്പാകെ ഇതിനകം തന്നെ പരിഗണനയിലുള്ള അതേ പരാതിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ടതല്ല;

- (i) ആർബിട്രേഷൻ ഓംബുഡ്സ്മാൻ ഓഫീസ് ഇതിനകം തന്നെ പരിഹരിച്ചതോ യോഗ്യതയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ കൈകാര്യം ചെയ്തതോ, അതേ പരാതി നൽകിയ ആളിൽ നിന്നോ ഒന്നോ അതിലധികമോ പരാതിക്കാരോടൊപ്പം ലഭിച്ചാലും ഇല്ലെങ്കിലും പരാതി അതേ പരാതിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ടതല്ല; കൂടാതെ
- (j) പരാതി ഏതെങ്കിലും കോടതി, ട്രൈബ്യൂണൽ, ആർബിട്രേറ്റർ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും ജുഡീഷ്യൽ അല്ലെങ്കിൽ ക്വാസി-ജുഡീഷ്യൽ ഫോറം എന്നിവയ്ക്ക് മുമ്പാകെ ഇതിനകം പരിഗണനയിലുള്ള, പരാതി നൽകിയ അതേ ആളിൽ നിന്നോ അല്ലെങ്കിൽ ഒന്നോ അതിലധികമോ പരാതിക്കാരോടൊപ്പം ലഭിച്ചതോ അല്ലാത്തതോ ആകട്ടെ അതേ പരാതിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ടതല്ല; അല്ലെങ്കിൽ
- (k) ഏതെങ്കിലും കോടതി, ട്രൈബ്യൂണൽ അല്ലെങ്കിൽ ആർബിട്രേറ്റർ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും ജുഡീഷ്യൽ അല്ലെങ്കിൽ ക്വാസി-ജുഡീഷ്യൽ ഫോറം ഇതിനകം തന്നെ യോഗ്യതയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ തീർപ്പാക്കിയതോ കൈകാര്യം ചെയ്തതോ അതേ പരാതിക്കാരനിൽ നിന്നോ ഒന്നോ അതിലധികമോ പരാതിക്കാരോടൊപ്പം ലഭിച്ചതോ അല്ലാത്തതോ ആയ അതേ പരാതിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ടതല്ല; കൂടാതെ
- (l) 1963 ലെ ലിമിറ്റേഷൻ ആക്ട് പ്രകാരം നിർദ്ദേശിച്ചിരിക്കുന്ന പരിമിതി കാലയളവ് അവസാനിക്കുന്നതിന് മുമ്പാണ് അത്തരം ക്ലെയിമുകൾക്കെതിരെ എൽഎഫ്എല്ലിൽ പരാതി നൽകിയത്.

മുകളിലുള്ള (i) ഉം (j) ഉം ആവശ്യ പ്രകാരം, ഒരേ പരാതിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഒരു പരാതിയിൽ കോടതിയിലോ ട്രൈബ്യൂണലിലോ മുൻപാകെ ഉള്ളതോ തീർപ്പാക്കപ്പെട്ടിട്ടില്ലാത്തതോ ആയ ക്രിമിനൽ നടപടികളോ ഒരു ക്രിമിനൽ കുറ്റകൃത്യത്തിൽ ആരംഭിച്ച ഏതെങ്കിലും പോലീസ് അന്വേഷണമോ ഉൾപ്പെടുന്നില്ല.

താഴെ പറയുന്ന കാര്യങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട കാര്യങ്ങൾ പദ്ധതിയുടെ പരിധിയിൽ നിന്ന് ഒഴിവാക്കിയിരിക്കുന്നു:

- (a) എൽ എഫ് എല്ലിന്റെ വാണിജ്യ വിധിന്യായവുമായോ തീരുമാനവുമായോ ബന്ധപ്പെട്ട കാര്യങ്ങൾ;
- (b) ഒരു വെണ്ടറും എൽഎഫ്എല്ലും തമ്മിലുള്ള തർക്കം;
- (c) എൽഎഫ്എൽ മാനേജ്മെന്റിനോ എക്സിക്യൂട്ടീവുകൾക്കോ എതിരായ പരാതികൾ;
- (d) ഒരു ജുഡീഷ്യൽ/ക്വാസി-ജുഡീഷ്യൽ അല്ലെങ്കിൽ സ്റ്റാൻഡ്ഡി അല്ലെങ്കിൽ നിയമം നടപ്പിലാക്കുന്ന അതോറിറ്റിയുടെ ഉത്തരവുകൾ പാലിച്ചുകൊണ്ട് എൽ എഫ് എല്ലിന്റെ ഒരു നടപടിയിൽ നിന്ന് ഉണ്ടാകുന്ന പരാതി;
- (e) റിസർവ് ബാങ്കിന്റെ നിയന്ത്രണ പരിധിയിൽ വരാത്ത ഒരു സേവനം;
- (f) ലെൻഡിങ് കാർട്ട് ഫിനാൻസും മറ്റൊരു നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനവും തമ്മിലുള്ള തർക്കം;
- (g) ലെൻഡിങ് കാർട്ട് ഫിനാൻസിലെ ജീവനക്കാരനും തൊഴിലുടമയും തമ്മിലുള്ള ബന്ധത്തെക്കുറിച്ചുള്ള തർക്കം;
- (h) 2005 ലെ ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ കമ്പനീസ് (റെഗുലേഷൻ) ആക്ടിന്റെ സെക്ഷൻ 18 പ്രകാരം പരിഹാരം നൽകിയിട്ടുള്ള ഒരു പരാതി; കൂടാതെ
- (i) സ്കീമിൽ എൽ എഫ് എൽ ഉൾപ്പെടുത്തിയിട്ടില്ലാത്ത ഉപഭോക്താക്കളെ സംബന്ധിച്ച ഒരു പരാതി.

17.13.

പരിഹരിക്കാനാവാത്ത പരാതികൾ:

പരാതി നിസ്സാരമോ, അലോസരപ്പെടുത്തുന്നതോ, ദുരുദ്ദേശ്യപരമോ, മതിയായ കാരണമില്ലാതെയോ ആണെങ്കിൽ, അല്ലെങ്കിൽ ആർബിട്രേഷൻ ഇൻറഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്ക്ീമിന്റെ വ്യവസ്ഥകൾക്കനുസൃതമായി, കേസ് ഇതിനകം കോടതി, ട്രൈബ്യൂണൽ അല്ലെങ്കിൽ ആർബിട്രേറ്ററുടെ പരിഗണനയിലാണെങ്കിലോ തീരുമാനമായെങ്കിലോ, ഓംബുഡ്സ്മാൻ ഏത് ഘട്ടത്തിലും അത് നിരസിക്കാവുന്നതാണ്.

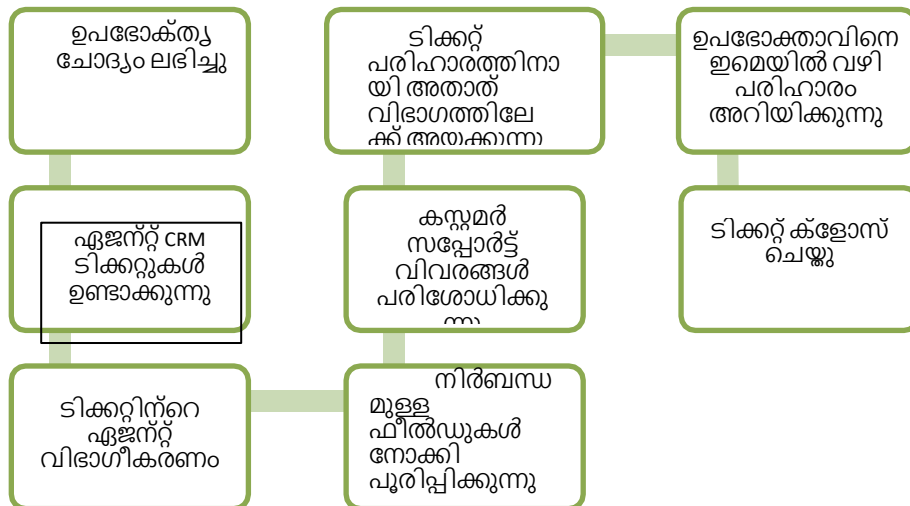
17.14. ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ നഷ്ടപരിഹാര അധികാരം:

റിസർവ് ബാങ്ക് - ഇൻറഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2026 പ്രകാരം, കമ്പനിയുടെ ഭാഗത്തുനിന്ന് സേവനത്തിലെ² പോരായ്മ സ്ഥാപിക്കപ്പെടുന്ന സന്ദർഭങ്ങളിൽ പരാതിക്കാരന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകാൻ ആർബിട്രേഷൻ ഓംബുഡ്സ്മാൻ അധികാരമുണ്ട്.

ആർബിട്രേഷൻ ഓംബുഡ്സ്മാൻ നൽകുന്ന നഷ്ടപരിഹാരത്തിൽ ഇവ ഉൾപ്പെടുന്നു:

- കമ്പനിയുടെ പ്രവൃത്തിയുടെയോ വീഴ്ചയുടെയോ നേരിട്ടുള്ള അനന്തരഫലമായി പരാതി നൽകിയ ആൾക്ക് ഉണ്ടായ യഥാർത്ഥ സാമ്പത്തിക നഷ്ടത്തിന് ₹30,00,000 (മുപ്പത് ലക്ഷം രൂപ) വരെ നഷ്ടപരിഹാരം.
- പരാതി നൽകിയ ആൾ ചിലവഴിച്ച സമയം, ഉണ്ടായ ചിലവുകൾ, പീഡനം അല്ലെങ്കിൽ അനുഭവിച്ച മാനസിക വേദന എന്നിവയ്ക്ക് ₹3,00,000 (മൂന്ന് ലക്ഷം രൂപ) വരെ നഷ്ടപരിഹാരം.
- ആർബിട്രേഷൻ ഓംബുഡ്സ്മാൻ പാസാക്കിയ വിധിയിൽ, കമ്പനിക്ക് അതിന്റെ ബാധ്യതകൾ നിറവേറ്റുന്നതിനുള്ള നിർദ്ദേശങ്ങൾ ഉൾപ്പെട്ടേക്കാം, കൂടാതെ ഉചിതമെന്ന് കരുതുന്നിടത്ത് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകലും ഉൾപ്പെട്ടേക്കാം.

17.15. Query handling flowchart:



17.16. നിർബന്ധിത പ്രദർശന ആവശ്യകതകൾ

എൽഎഫ്എല്ലിന്റെ എല്ലാ ഓഫീസുകളിലും വെബ്സൈറ്റിലും താഴെപ്പറയുന്നവയുണ്ട്:

- പരാതികളും നിർദ്ദേശങ്ങളും സ്വീകരിക്കുന്നതിനുള്ള ഉചിതമായ

² "സേവനത്തിലെ പോരായ്മ" എന്നാൽ ലെൻഡിങ് കാർട്ട് ഫിനാൻസ് നിയമപരമായോ അല്ലാതെയോ നൽകേണ്ട ഏതെങ്കിലും സേവനത്തിലെ പോരായ്മ അല്ലെങ്കിൽ അപര്യാപ്തത എന്നാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്, ഇത് ഉപഭോക്താവിന് സാമ്പത്തിക നഷ്ടമോ നാശനഷ്ടമോ ഉണ്ടാക്കിയേക്കാം അല്ലെങ്കിൽ ഉണ്ടാക്കിയേക്കില്ല.

ക്രമീകരണം.

- (b) പരാതി പരിഹാര ഉദ്യോഗസ്ഥന്റെ പേര്, വിലാസം, ബന്ധപ്പെടാനുള്ള നമ്പർ എന്നിവയുടെ പ്രദർശനം.
- (c) പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ/നോഡൽ ഓഫീസർമാരുടെ പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിവരങ്ങളും (ടെലിഫോൺ/മൊബൈൽ നമ്പർ, ഇ-മെയിൽ ഐഡി) പ്രദർശിപ്പിക്കണം.
- (d) ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ മുമ്പാകെ പരാതി സമർപ്പിക്കുന്ന രീതിയുടെ വിശദാംശങ്ങൾ.
- (e) റിസർവ് ബാങ്ക് - ഇൻറഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2026 ന്റെ പ്രധാന സവിശേഷതകൾ വെബ്സൈറ്റിലും ശാഖകളിലും ഇംഗ്ലീഷിലോ ഹിന്ദിയിലോ അല്ലെങ്കിൽ ഉചിതമായ പ്രാദേശിക ഭാഷയിലോ പ്രദർശിപ്പിക്കും.
- (f) പരാതി പരിഹാര യൂണിറ്റിന്റെ പ്രക്രിയ ഉപഭോക്താക്കളുടെ സംതൃപ്തിക്ക് അനുസൃതമായി എല്ലാ പരാതികളും അവസാനിപ്പിക്കുന്നത് ഉറപ്പാക്കും.

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

17.17. കാലാവധി

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

കമ്പനിയുടെ ഭാഗത്ത് നിന്ന് ലഭിക്കുന്ന പരാതികളെ ശരിയായ കാഴ്ചപ്പാടിൽ കാണുകയും സാധ്യമായ എല്ലാ കോണുകളിൽ നിന്നും വിശകലനം ചെയ്യുകയും ചെയ്യും. ഏതൊരു വിഷയത്തിലും എൽ എഫ് എല്ലിന്റെ നിലപാട് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അറിയിക്കുന്നതാണ്.

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

ചോദ്യ പരിഹാരങ്ങളുടെ സമയപരിധി താഴെ കൊടുക്കുന്നവയാണ്:

1	ഉപഭോക്താവ് ചോദ്യവുമായി സമീപിക്കുന്നു.	ടി
---	---------------------------------------	----

2	ടിക്കറ്റ് നമ്പർ അടങ്ങിയ ഓട്ടോ അക്നോളജ്മെന്റ് ഇമെയിൽ ഉപഭോക്താവിന് അയയ്ക്കും	24 മണിക്കൂർ
3	ഉപഭോക്താവിന്റെ ആവശ്യത്തെ അടിസ്ഥാനമാക്കി ചോദ്യത്തെ അന്വേഷണം/ അഭ്യർത്ഥന/ പരാതി (ERC) എന്ന് ടാഗ് ചെയ്തിരിക്കുന്നു.	ടി+2 ദിവസം
4	സർവീസ് റിക്വസ്റ്റ് (SR) തരം അന്വേഷണം ആണെങ്കിൽ, ഉപഭോക്തൃ അന്വേഷണം പരിഹരിച്ചതിന് ശേഷം അത് ക്ലോസ് ചെയ്യും.	ടി+2 ദിവസം
5	SR തരം അപേക്ഷ/പരാതി ആണെങ്കിൽ, കൂടുതൽ പ്രോസസ്സിംഗിനായി അതാത് വിഭാഗങ്ങളിലേക്ക് അത് നിയോഗിക്കപ്പെടും.	ടി+2 ദിവസം
6	റിക്വസ്റ്റ് എസ് ആർ അതാത് ടീമുകൾ പരിശോധിക്കും, എസ്ആർ ക്ലോസ് ചെയ്യും.	താഴെ കാണുന്ന ടേബിൾ പ്രകാരം TAT
7	ഉപഭോക്താവിന്റെ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ഇമെയിൽ ഐഡിയിലേക്ക് ക്ലോസ് ചെയ്തും എന്ന അറിയിപ്പ് അയയ്ക്കുന്നു	SR ക്ലോഷറിൽ തത്സമയം

ചോദ്യങ്ങളുടെ TAT വിശദാംശങ്ങൾ ചുവടെ:

1	അക്കൗണ്ട് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ്	ടി+5 ദിവസം
2	അപേക്ഷ നില	ടി+7 ദിവസം
3	പേയ്മെന്റ് സ്ഥിരീകരണം	ടി+7 ദിവസം
4	വിതരണ അന്വേഷണങ്ങൾ	ടി+7 ദിവസം
5	EMI യുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ചോദ്യങ്ങൾ	ടി+10 ദിവസം
6	ലോൺ മുൻകൂർ-അടച്ച് തീർക്കൽ	ടി+10 ദിവസം
7	NOC ലെറ്റർ	ടി+10 ദിവസം
8	CIBIL മായി ബന്ധപ്പെട്ട ചോദ്യങ്ങൾ	ടി+21 ദിവസം
9	മറ്റ് ചോദ്യങ്ങൾ	ടി+15 ദിവസം
10	ഇൻഷുറൻസ് / ടിപിപി യുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ചോദ്യങ്ങൾ	ടി+30 ദിവസം
11	ഇൻഷുറൻസ് / ടിപിപി യുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾ	ടി+14 ദിവസം

17.18. **സിഐസിക്യൂള്ള നഷ്ടപരിഹാര ഫ്രെയിംവർക്ക്.** (നടപ്പിലാക്കിയ തീയതി: 2024 ഏപ്രിൽ 26)

ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ കമ്പനികൾ / സിബിൽ അനുബന്ധ പരാതി പ്രക്രിയ: റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയുടെ (ആർബിഐ) മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശ സർക്കുലർ അനുസരിച്ച് ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ കമ്പനികളുമായി (സിഐസി) ബന്ധപ്പെട്ട അന്വേഷണങ്ങൾ

കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള പരിഷ്കരിച്ച നടപടിക്രമം ചുവടെ നൽകിയിരിക്കുന്നു:

ചുരുക്കെഴുത്തുകൾ:

cic: ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ കമ്പനികൾ: CIBIL, ഇക്വിഫാക്സ്, CRIF & എക്സ്‌പീരിയൻ.

ci: ക്രെഡിറ്റ് സ്ഥാപനം : ലെൻഡിങ് കാർട്ട്.

ആശയവിനിമയ മാർഗങ്ങൾ:

ഉപഭോക്താക്കൾക്കോ സിഐസിക്ൾക്കോ ലെൻഡിംഗ് കാർട്ട് ഉപഭോക്തൃ പിന്തുണാ ടീമിനെ ഇനിപ്പറയുന്ന വഴി ബന്ധപ്പെടാം:

ഇമെയിൽ: care@lendingkart.com

ടോൾ-ഫ്രീ നമ്പർ: 1800 572 0202

വാട്ട്സാപ്പ്: +91 7778867631 (വാട്ട്സാപ്പ് ലിങ്ക്)

ഇനി പറയുന്ന വിലാസത്തിൽ ഞങ്ങൾക്ക് എഴുതുക: ലെൻഡിങ് കാർട്ട് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ്, ഇന്ദ്രപ്രസ്ഥ ബിസിനസ് പാർക്ക്, സിക്സ്ത് ഫ്ലോർ, സർവ്വൈസ് റോഡ്, മകർബ, അഹമ്മദാബാദ് - 380 051, ഗുജറാത്ത്, ഇന്ത്യ.

17.19. അന്വേഷണങ്ങൾ കൈകാര്യം ചെയ്യൽ:

ഉപഭോക്താക്കളിൽ നിന്നോ cic-കളിൽ നിന്നോ അന്വേഷണങ്ങൾ ലഭിക്കുമ്പോൾ കസ്റ്റമർ സപ്പോർട്ട് എക്സിക്യൂട്ടീവ് ഒരു അപേക്ഷയോ പരാതിയോ ലോഗ് ചെയ്യും. രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാത്ത ഒരു ചാനൽ വഴിയാണ് പരാതി ലഭിക്കുന്നതെങ്കിൽ, ആവശ്യമായ നഷ്ടപരിഹാരത്തിനായി (ബാധകമെങ്കിൽ) രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത കോൺടാക്റ്റ് വിശദാംശങ്ങളും ബാങ്കിംഗ് വിവരങ്ങളും (ഇമെയിൽ ഐഡി, ബാങ്ക് അക്കൗണ്ടിൽ യുപിഐ വിശദാംശങ്ങൾ) നൽകാൻ പരാതി നൽകിയ ആളോട് ആവശ്യപ്പെടും.

17.20. പരാതികൾ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യൽ:

ആവശ്യമായ നടപടികൾക്കും പരിഹാരത്തിനുമായി പരാതികൾ ഉചിതമായ വകുപ്പിലേക്ക് അയയ്ക്കുന്നു.

പരിഹരിച്ചുകഴിഞ്ഞാൽ, ഉപഭോക്താവിനെയോ സിഐസിയെയോ ഇമെയിൽ വഴി അറിയിക്കും, കസ്റ്റമർ സപ്പോർട്ട് ടീമിനെ ഇതിൽ ഉൾപ്പെടുത്തും. തുടർന്ന് പരാതി LFL-ന്റെ CRM സിസ്റ്റത്തിൽ ക്ലോസ് ചെയ്യുന്നു.

17.21. പരിഹാരവും തുടർനടപടികളും:

സിഐസിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാ അന്വേഷണങ്ങളും ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ ഇരുപത്തിയൊന്ന് (21) ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരിഹരിക്കപ്പെടും.

cic യുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ചോദ്യങ്ങൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള പരമാവധി ടേൺഅറൗണ്ട് സമയം (TAT) മൂപ്പത് (30) ദിവസമാണ്:

ക്രെഡിറ്റ് ഇൻസ്റ്റിറ്റ്യൂട്ടുകൾക്ക് (ലെൻഡിങ് കാർട്ട്) ഇരുപത്തിയൊന്ന് (21)

ദിവസവും cic-ക്ക് വിശദാംശങ്ങൾ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുന്നതിന് ഒമ്പത് (09) ദിവസവും കൂടി.

17.22. നഷ്ടപരിഹാരവും കാലതാമസവും:

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

പരിഹാരത്തിനു ശേഷം, എന്തെങ്കിലും കാലതാമസം ഉണ്ടായാൽ, ആകെ

വൈകിയ ദിവസങ്ങളും അനുബന്ധ നഷ്ടപരിഹാരവും cic/ci പരാതി നൽകിയ ആളെ അറിയിക്കും.

17.23. ഡോക്യുമെന്റേഷനും ആശയവിനിമയവും:

പരിഹാരമുണ്ടായാൽ, cic റിപ്പോർട്ടുകളിലെ അപ്ഡേറ്റുകൾ cic/ci പരാതി നൽകിയ ആളെ അറിയിക്കണം.

cic കാര്യങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാ ഔദ്യോഗിക ആശയവിനിമയങ്ങളും ലെൻഡിങ് കാർട്ടിലെ cic നോഡൽ ഓഫീസിലേക്കാണ് അയയ്ക്കുന്നത്.

17.24. നിരോധിച്ച പരാതികൾ:

ആഭ്യന്തര ഭരണം, മാനവ വിഭവശേഷി പ്രശ്നങ്ങൾ, ജീവനക്കാരുടെ ശമ്പളം, വാണിജ്യ തീരുമാനങ്ങൾ, ക്രെഡിറ്റ് സ്കോറുകൾ/മോഡലുകളെച്ചൊല്ലിയുള്ള തർക്കങ്ങൾ, കോടതികൾ അല്ലെങ്കിൽ ട്രൈബ്യൂണലുകൾ പോലുള്ള മറ്റ് ഫോറങ്ങൾ ഇതിനകം പരിഗണിച്ച കേസുകൾ എന്നിവയെക്കുറിച്ചുള്ള പരാതികൾ കോഡ് ഒഴിവാക്കുന്നു.

സിഐസിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട അന്വേഷണങ്ങൾ സംബന്ധിച്ച ഫിൻടെക് പ്രവർത്തനങ്ങൾക്കായുള്ള ആർബിറ്റ്രേഷന്റെ നിയന്ത്രണ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഈ പുതുക്കിയ നടപടിക്രമം ഉറപ്പാക്കുന്നു.

സിഐസി നോഡൽ ഓഫീസറുടെ വിവരങ്ങൾ താഴെ കൊടുക്കുന്നു.

ക്രെഡിറ്റ് സ്ഥാപനത്തിന്റെ പേര്	സിഐസി നോഡൽ ഓഫീസറുടെ പേര്	സിഐസി നോഡൽ ഓഫീസറുടെ ഇമെയിൽ ഐഡി	സിഐസി നോഡൽ ഓഫീസറുടെ മൊബൈൽ നമ്പർ
ലെൻഡിങ് കാർട്ട് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ്	കേതൻ സാലി	sali.ketan@lendingkart.com	+91 70690 87586

17.25. പരാതി പരിഹാര ദിനം:

"രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത സ്ഥാപനങ്ങളുടെ പരാതി പരിഹാരങ്ങളുടെ ഗുണനിലവാരം നിരീക്ഷിക്കൽ" നെക്കുറിച്ചുള്ള 2025 മാർച്ച് 13 ലെ ആർബിറ്റ്രേഷന്റെ സർക്കുലർ അനുസരിച്ച്, ഉപഭോക്തൃ സേവനത്തിനും ഫലപ്രദമായ പരാതി പരിഹാരത്തിനുമുള്ള പ്രതിബദ്ധത ശക്തിപ്പെടുത്തുന്നതിനും ശക്തിപ്പെടുത്തുന്നതിനുമായി, ലെൻഡിങ് കാർട്ട് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ് (എൽഎഫ്എൽ) എല്ലാ മാസവും ഒരിക്കൽ ആചരിക്കുന്ന ഒരു സമർപ്പിത "പരാതി പരിഹാര ദിനം" അവതരിപ്പിച്ചു. ഈ നിശ്ചിത ദിവസം, മുൻകൂർ അപ്പോയിന്റ്മെന്റ് ഇല്ലാതെ തന്നെ ഏതെങ്കിലും എൽ എഫ് എൽ ബ്രാഞ്ചിലേക്കോ ഓഫീസിലേക്കോ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് കയറി അവരുടെ ആശങ്കകളോ പരാതികളോ അറിയിക്കാൻ നിയുക്ത മുതിർന്ന ഉദ്യോഗസ്ഥനുമായി നേരിട്ട് സംവദിക്കാം. ഉപഭോക്തൃ പ്രശ്നങ്ങൾ പരിഹരിക്കുന്നതിൽ കൂടുതൽ സുതാര്യത, പ്രാപ്യത, പ്രതികരണശേഷി എന്നിവ ഈ സംരംഭം ഉറപ്പാക്കുന്നു. പരാതി പരിഹാര ദിനത്തെക്കുറിച്ചുള്ള ഇമെയിൽ ആശയവിനിമയം നിശ്ചയിച്ച തീയതിക്ക് ഒരു ആഴ്ച മുമ്പ് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവരുടെ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ഇമെയിൽ വിലാസങ്ങളിൽ അയയ്ക്കും.

18. കോഡ് അവലോകനം

മാനേജ്മെന്റിന്റെ വിവിധ തലങ്ങളിലുള്ള പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന്റെ പ്രവർത്തനവും, ന്യായ പ്രവർത്തന കോഡിന്റെ പാലിക്കലും സംബന്ധിച്ച് ബോർഡ് വാർഷിക അവലോകനം നടത്തും. പരാതി പരിഹാര ഉദ്യോഗസ്ഥൻ ഓരോ ആറ് (06) മാസത്തിലും ഈ കോഡിന്റെ അവലോകനത്തിന് ഉത്തരവാദിയായിരിക്കും, കൂടാതെ അത്തരം അവലോകനത്തിന്റെ ഒരു സംയോജിത റിപ്പോർട്ട് ബോർഡിന് സമർപ്പിക്കാവുന്നതാണ്.