

லெண்டிங்கார்ட் ஃபைனான்ஸ்
லிமிடெட்

நியாயமான நடத்தை
நெறிமுறைகள்

பொருளடக்கம்

1. நோக்கம்	3
2. முக்கியமான வரையறைகள்	3
3. குறிக்கோள்	3
4. வாக்குறுதி	3
5. நிறுவனத்தின் கடன்களுக்கான விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றின் செயலாக்கம்	4
6. கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள்/நிபந்தனைகள்	4
7. டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்கள் மூலம் பெறப்பட்ட கடன்	4
8. கடன்களுக்கான முக்கியத் தகவல்கள் (KFS) அறிக்கை	5
9. கடன்களை வழங்குதல் (விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் உட்பட)	6
10. நிலுவைத் தொகை வசூலித்தல்	6
11. வட்டி விகிதம், அபராதக் கட்டணம் மற்றும் பிற கட்டணங்கள்	6
12. மிதக்கும் வட்டி விகிதக் கடன்கள் (மிதக்கும் விகிதக் கடன்களுக்கு மட்டும் பொருந்தும்)	7
13. பிற வழிகாட்டுதல்கள்	7
14. NBFC-கள் வழங்கும் மாற்றுத்திறனாளிகளுக்கான கடன் வசதிகள்	8
15. குறைதீர்க்கும் பொறிமுறை	8
16. நோக்கம்/முக்கிய உறுதிமொழிகள்	8
17. வாடிக்கையாளர் கேள்விகள்/புகார்கள்/குறைகளை கையாள்வதற்கான வழிமுறை	8
18. நெறிமுறைகளை மறுஆய்வு செய்தல்	16

1. நோக்கம்

நவம்பர் 28, 2025 தேதியிட்ட இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (வங்கி சாரா நிதி நிறுவனங்கள் – பொறுப்பான வணிக நடத்தை) வழிமுறைகள், 2025 என்ற குறிப்பின்படி, வங்கி சாரா நிதி நிறுவனங்கள் (NBFCs) தங்கள் வாடிக்கையாளர்களிடம் நியாயமான முறையில் நடந்து கொள்வதற்கும், முறையான வணிக நடைமுறைகளைப் பின்பற்றுவதற்கும் நியாயமான நடத்தை நெறிமுறை குறித்த வழிகாட்டுதல்களை இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (RBI) வெளியிட்டுள்ளது.

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

இந்த நியாயமான நடத்தை நெறிமுறைகள் (இனி 'நெறிமுறை' என்று குறிப்பிடப்படும்), நிறுவனத்தின் அனைத்து ஊழியர்களுக்கும் மற்றும் நிறுவனத்தால் நியமிக்கப்பட்ட மூன்றாம் தரப்பு சேவை நிறுவனங்களுக்கும் பொருந்தும். வாடிக்கையாளர்களுடன் தொடர்புகொள்ளும்போதும், சமூக ஊடகங்கள் அல்லது பிற தளங்கள் வழியாக அவர்கள் புகார் அளிக்கும்போதும் அல்லது விசாரிக்கும்போதும் இது கட்டாயமாகும். குறைதீர்ப்பைக் கையாளும் வழிமுறையில் குறிப்பிட்டுள்ள வாடிக்கையாளர் சேவை தளங்கள் மூலம் வாடிக்கையாளர்கள் தங்களைத் தொடர்புகொள்ளுமாறு நிறுவனம் கேட்டுக்கொள்கிறது.

2. முக்கியமான வரையறைகள்

1. "இயக்குனர் குழு" அல்லது "BOD": LFL நிறுவனத்தின் இயக்குநர் இயக்குனர் குழு என்று பொருள்படும்.
2. "கடன் வாங்குபவர்" அல்லது "வாடிக்கையாளர்": LFL நிறுவனத்தின் தற்போதைய அல்லது வருங்கால கடன் வாங்குபவர்கள்/வாடிக்கையாளர்கள் என்று பொருள்படும்.
3. "தனிநபர் தரவு" என்பது, ஒரு குறிப்பிட்ட நபரை நேரடியாகவோ அல்லது அந்தத் தரவின் மூலமாகவோ அடையாளம் காணக்கூடிய எந்தவொரு தகவலையும் குறிக்கும்.

3. குறிக்கோள்

இந்த நெறிமுறை பின்வரும் நோக்கங்களுக்காக உருவாக்கப்பட்டுள்ளது:

- (a) வாடிக்கையாளர்களுடன் சுமுகமான மற்றும் நல்லுறவை வளர்க்கும் வகையில், அவர்களிடம் நியாயமான முறையில் நடந்துகொள்வதை உறுதிசெய்தல்.
- (b) நிறுவனத்தின் தயாரிப்புகள் மற்றும் கடன் கணக்கு பற்றி வாடிக்கையாளர்கள் தெளிவாகப் புரிந்துகொண்டு, சரியான முடிவுகளை எடுக்க வெளிப்படைத்தன்மையை வழங்குதல்.
- (c) நிறுவனத்தின் மீது வாடிக்கையாளர்களுக்கு இருக்கும் நம்பிக்கையை வலுப்படுத்துதல்.
- (d) வாடிக்கையாளர்களிடம் நியாயமான தரநிலைகளைப் பின்பற்றுவதன் மூலம், நல்ல, நேர்மையான மற்றும் வெளிப்படையான வணிக நடைமுறைகளைப் பின்பற்றுதல்.
- (e) நியாயமான போட்டியின் மூலம், சிறந்த மற்றும் உயர்தரமான செயல்பாடுகளை அடைய சந்தையை ஊக்குவித்தல்.
- (f) தேவைப்படும் பட்சத்தில், கடன் தொகையைத் திரும்பப் பெறுதல் மற்றும் சட்டப்பூர்வ நடவடிக்கைகளை, சட்ட வழிமுறைகளின்படியும் நிறுவனத்தின் விதிகளுக்குட்பட்டும் நடத்துதல்.
- (g) நியாயமான நடைமுறைகள் குறித்து RBI விதித்துள்ள விதிமுறைகளைச் சரியாகப் பின்பற்றுவதை உறுதிசெய்தல்.
- (h) டிஜிட்டல் முறையிலோ அல்லது பிற வழிகளிலோ வழங்கப்படும் நிறுவனத்தின் அனைத்து தயாரிப்புகளுக்கும் ஒரே மாதிரியான நடைமுறைகளைப் பின்பற்றுதல்.

4. வாக்குறுதி

- a) LFL எப்போதும் நியாயமான, விவேகமான, மற்றும் தொழில்துறையில் நிலவும் தரமான நடைமுறைகளைப் பின்பற்ற தன்னால் முடிந்த அனைத்தையும் செய்யும்.
- b) கடன் வாங்குபவர்களைத் தொடர்புகொள்ளும்போது, தொடர்புடைய அனைத்துச் சட்டங்கள், ஒழுங்குமுறைகள், மற்றும் நேர்மை, வெளிப்படைத்தன்மை ஆகிய நெறிமுறை கோட்பாடுகளையும் LFL கடைப்பிடிக்கும்.
- c) வாடிக்கையாளர்களைத் தொடர்புகொள்ளும்போது, நிறுவனம் பின்வருபவற்றை ஆங்கிலம், இந்தி அல்லது பொருத்தமான வட்டார மொழியில் விளக்கத் தேவையான அனைத்து நடவடிக்கைகளையும் எடுக்கும்.
 - தனது பல்வேறு தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள்.
 - விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள், வட்டி விகிதங்கள்/சேவைக் கட்டணங்கள்.
 - வாடிக்கையாளர்களுக்குக் கிடைக்கும் நன்மைகள், அதன் விளைவுகள் (ஏதேனும் இருந்தால்).

- கேள்விகளுக்குத் தீர்வுக் காண வேண்டிய தொடர்பு நபர்கள் குறித்த தெளிவான தகவல்கள். (யாரேனும் இருந்தால்)
- d) இந்த நெறிமுறை, நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் கிடைக்கும்.
- e) LFL, கடன் வாங்குபவர்கள் தொடர்பான தகவல்களை மிகவும் ரகசியமாகப் பாதுகாக்கும். சட்டப்படி தேவைப்பட்டாலோ கடன் வாங்குபவர் அனுமதித்தாலோ மட்டுமே தகவல்களைப் பகிரும்.
- f) கடன் வாங்குபவர்களுக்கு, அவர்களின் கணக்கு மற்றும் அவர்களுக்குக் கிடைக்கும் வசதிகள் குறித்த தகவல்களைப் பெறுவதற்கான உரிமைகளைத் தெரிவிக்க, LFL தேவையான நடவடிக்கைகளை எடுக்கும்.
- g) எந்தவொரு பரிவர்த்தனையில் ஈடுபடுவதற்கு முன்பும், வட்டி விகிதங்கள், கட்டணங்கள், கணக்கீட்டு முறை போன்ற அனைத்து நிதித் தகவல்களையும் LFL தனது கடன் வாங்குபவர்களுக்குத் தெரிவிக்கும்.

5. நிறுவனத்தின் கடன்களுக்கான விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அவற்றின் செயலாக்கம்

- (a) LFL நிறுவனம் பெரும்பாலும் MSME பிரிவில் உள்ள வாடிக்கையாளர்களுக்கு வணிகக் கடன்களை வழங்குகிறது. இந்தக் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு, நிதிச் சந்தை வணிகத்தில் நன்கு அறிந்த மற்றும் போதுமான வசதிகளைக் கொண்ட பெரிய கார்ப்பரேட் வாடிக்கையாளர்களைவிட அதிக உதவி தேவைப்படும்.
- (b) வழக்கமான வணிக நடைமுறையின்படி, அத்தகைய கடன்தொகை பெறுவதற்கான செயல்முறைகள் மற்றும் நடைமுறைகள் குறித்து தனது வாடிக்கையாளர்களுக்கு எப்போதும் வழிகாட்ட LFL முயற்சிக்கும்.
- (c) LFL-இன் 'கடன் விண்ணப்பம்/பொருத்தமான ஆவணங்கள்', கடன் வாங்குபவர் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய அல்லது அவரது நலன்களைப் பாதிக்கக்கூடிய அனைத்துத் தகவல்களையும் கொண்டிருக்கும். இதேபோன்ற விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை வழங்கும் பிற வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனங்களுடன் (NBFCs) ஒப்பிட்டு, கடன் வாங்குபவர் ஒரு தகவலறிந்த முடிவை எடுக்க வசதியாக, தேவையான தகவல்களை LFL வழங்கும். மேலும், கடன் ஒப்பந்தத்தின் ("கடன் ஒப்பந்தம்") உள்ளடக்கம் வட்டார மொழியிலோ கடன் வாங்குபவருக்குப் புரியும் மொழியிலோ விளக்கப்படும். இந்த விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கான கடன் வாங்குபவரின் ஒப்புதலை LFL பதிவு செய்து பராமரிக்கும்.
- (d) LFL-இன் 'கடன் விண்ணப்பம்/பொருத்தமான ஆவணங்கள்', கடன் விண்ணப்பம் ("கடன் விண்ணப்பம்") படிவத்துடன் கடன் வாங்குபவர்கள் சமர்ப்பிக்க வேண்டிய ஆவணங்களின் பட்டியலையும் குறிப்பிடலாம்.
- (e) கடன் விண்ணப்பம், தனிநபர், நிறுவனம் மற்றும் பிணையாக வழங்கப்படும் பாதுகாப்பு (உத்தரவாதங்கள் உட்பட, ஏதேனும் இருந்தால்) ஆகியவற்றுக்குத் தேவையான அனைத்துத் தகவல்கள் மற்றும் ஆவணங்களை முழுமையாகச் சரிபார்த்து, கடன் வாங்குபவரால் சமர்ப்பிக்கப்படும் ஒவ்வொரு கடன் விண்ணப்பமும் தனிப்பட்ட முறையில், அதன் தகுதியின் அடிப்படையில் பரிசீலிக்கப்படும்.
- (f) எந்தவொரு கடன் விண்ணப்பப் படிவத்தையும் ஏற்பதற்கும் அல்லது நிராகரிப்பதற்கும் முன்பாக, கடன் வாங்குபவரின் கடன் தகுதியை (credit worthiness) உறுதி செய்வதற்கான உரிய சரிபார்ப்புப் பணிகளை LFL நிறுவனம் மேற்கொள்ள வேண்டும். கடன் விண்ணப்பம் குறித்து முடிவெடுப்பதற்கு இது ஒரு முக்கியமான அளவுகோலாகும்.
- (g) கடன் வாங்குபவர்களிடமிருந்து பெறப்படும் கடன் விண்ணப்பங்களுக்கு ஒப்புதல் சீட்டு வழங்குவதற்கான நடைமுறையை LFL கொண்டுள்ளது. அந்த விண்ணப்பம் எவ்வளவு காலத்திற்குள் பரிசீலித்து முடிக்கப்படும் என்ற தோராயமான கால அவகாசமும் அந்த ஒப்புதல் சீட்டில் குறிப்பிடப்பட்டிருக்க வேண்டும். தேவையான அனைத்துத் தகவல்கள்/ஆவணங்கள் முழுமையாகப் பெறப்பட்ட தேதியிலிருந்து, ஒரு நியாயமான காலத்திற்குள் தனது முடிவைக் கடன் வாங்குபவருக்குத் தெரிவிக்க LFL முயற்சி செய்ய வேண்டும்.
- (h) கடன் வாங்குபவருடனான அனைத்துத் தொடர்புகளும் ஆங்கிலம், இந்தி அல்லது கடன் வாங்குபவருக்குப் புரியும் வகையிலான பொருத்தமான வட்டார மொழியில் இருக்க வேண்டும்.

6. கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள்/நிபந்தனைகள்

- (a) அனுமதிக்கப்பட்ட கடன்தொகை, அதற்கான வருடாந்திர வட்டி விகிதம், வட்டி கணக்கிடப்படும் முறை மற்றும் அனைத்து விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளையும் உள்ளடக்கிய ஒப்புதல் கடிதத்தை அல்லது பிற வழியிலான எழுத்துப்பூர்வ அறிவிப்பை, கடன் வாங்குபவருக்குப் புரியும் வகையில் ஆங்கிலம், இந்தி அல்லது பொருத்தமான வட்டார மொழியில் LFL வழங்க வேண்டும். மேலும், இந்த விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை கடன் வாங்குபவர் ஏற்றுக்கொண்டதற்கான ஒப்புதலையும் LFL தனது ஆவணங்களில் பதிவுசெய்து வைத்திருக்க வேண்டும்.
- (b) கடன் தொகையைத் திரும்பச் செலுத்துவதில் ஏற்படும் தாமதம் அல்லது தவறுதல்களுக்கான வட்டி/அபராதக் கட்டணங்கள் குறித்த எந்தவொரு விதியும் கடன் ஒப்பந்தத்திலும் மற்றும் இதர தொடர்புடைய கடன் ஆவணங்களிலும் தெளிவாகக் குறிப்பிடப்பட வேண்டும். இத்தகைய அபராதக் கட்டணங்கள் அசலுடன் சேர்க்கப்படவோ அல்லது கூட்டு வட்டியாகக் கணக்கிடப்படவோ கூடாது.
- (c) மேற்கூறப்பட்ட கடன் அனுமதிக்கப்படும் அல்லது வழங்கப்படும் நேரத்தில், கடன் ஒப்பந்தப் பத்திரத்தின் நகலையும் (கடன் வாங்குபவருக்குப் புரியும் மொழியில்) மற்றும் அந்த ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள அனைத்து இணைப்புகளின் நகல்களையும் LFL அனைத்துக் கடன் வாங்குபவர்களுக்கும் வழங்க வேண்டும்.

7. டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்கள் மூலம் பெறப்பட்ட கடன்

- ஏஜெண்ட்டுகளாக ஈடுபடுத்தப்பட்ட டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்களின் பெயர்கள் (கடன் சேவைகள் வழங்குபவர்கள் (LSP-கள்), டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் ஆபஸ் (DLA-கள்) மற்றும் நிறுவனத்தால் இணைக்கப்பட்ட LSP-களின் DLA-கள் உள்ளிட்டவை) (இனிமேல் “ஏஜெண்ட்டுகள்” என குறிப்பிடப்படும்) LFL-இன் (<https://www.lendingkart.com/>) இணையதளத்தில் வெளியிடப்படும்.
- ஏஜெண்ட்டுகளாக ஈடுபட்டுள்ள டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்கள், LFL-இன் பெயரை வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெளிவாகத் தெரிவிக்க வேண்டும் என்று LFL அறிவுறுத்தியுள்ளது.
- கடன் அங்கீகரிக்கப்பட்ட உடனேயே, ஆனால் கடன் ஒப்பந்தம் கையெழுத்தாவதற்கு முன், நிறுவனத்தின் லெட்டர்ஹெட்டில் கடன் அனுமதி கடிதம் கடன் வாங்குபவருக்கு வழங்கப்படும்.
- கடன் அனுமதிக்கும்/வழங்கும் நேரத்தில், டிஜிட்டல் முறையில் கையெழுத்திடப்பட்ட கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகல், அதில் குறிப்பிடப்பட்ட அனைத்து இணைப்புகளின் நகல்கள், மற்றும் கடன் வாங்குபவர்களின் டேட்டா தொடர்பான LSP-கள்/DLA-களின் தனியுரிமைக் கொள்கைகள் ஆகியவற்றை அனைத்துக் கடன் வாங்குபவர்களுக்கும் வழங்க வேண்டும்.
- LFL-ஆல் பணியமர்த்தப்பட்ட டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் தளங்களின் மீது திறமையான மேற்பார்வை மற்றும் கண்காணிப்பு உறுதிசெய்யப்படும்.
- அங்கீகரிக்கப்பட்ட கடன்களுக்கான பணம் வழங்குவது, சட்டரீதியான அல்லது ஒழுங்குமுறை ஆணையின் கீழ் பிரத்யேகமாக உள்ள விநியோகங்களைத் தவிர, எப்போதும் கடன் வாங்குபவரின் வங்கிக் கணக்கிலேயே செய்யப்படும். LSP-களின் கணக்குகள் உட்பட, எந்தவொரு மூன்றாம் தரப்பினரின் பாஸ்-தரூ அக்கவுண்ட்/பூல் அக்கவுண்ட் இல்லாமல், அனைத்துக் கடன் சேவைகளும், திருப்பிச் செலுத்துதல்களுக்கும் வாடிக்கையாளர் நேரடியாக நிறுவனத்தின் வங்கிக் கணக்கையே பயன்படுத்தப்படுவதை நிறுவனம் உறுதி செய்யும்.
- கடன் தவணையைத் தவறவிடும் பட்சத்தில், ஒரு கடன் ரெக்கவரி ஏஜெண்ட் நியமிக்கப்பட்டால் அல்லது ஏற்கெனவே நியமிக்கப்பட்ட ஏஜெண்ட் மாற்றப்பட்டால், அந்த ஏஜெண்ட் கடன் வாங்கியவரைத் தொடர்புகொள்வதற்கு முன்பே, அவரைப் பற்றிய விவரங்கள் மின்னஞ்சல் அல்லது SMS மூலம் தெரிவிக்கப்படும்.
- குறைதீர்க்கும் வழிமுறைகள் குறித்த விழிப்புணர்வை ஏற்படுத்த போதுமான முயற்சிகள் மேற்கொள்ளப்படும்.
- நிறுவனத்துடன் இணைக்கப்பட்ட DLA-கள் மற்றும் LSP-களின் DLA-கள், வாடிக்கையாளரிடமிருந்து டேட்டாவைச் சேகரிக்கும்போது, அது தேவையின் அடிப்படையிலும், கடன் வாங்குபவரின் முன் அனுமதியுடனும் வெளிப்படையான ஒப்புதலுடனும் மட்டுமே இருக்கும். டேட்டா சேகரிப்பிற்கான ஒப்புதல் சரிபார்ப்புப் பதிவும் பராமரிக்கப்படும். குறிப்பிட்ட டேட்டாவைப் பயன்படுத்துவதற்கு ஒப்புதல் அளிக்க அல்லது மறுக்க, மூன்றாம் தரப்பினருக்குத் தகவல்களை வெளிப்படுத்துவதைக் கட்டுப்படுத்தவும், டேட்டாவைத் தக்கவைக்கவும், தனிப்பட்ட டேட்டாவைச் சேகரிக்க ஏற்கெனவே வழங்கிய ஒப்புதலைத் திரும்பப் பெறவும், தேவைப்பட்டால் விண்ணப்பத்தில் உள்ள தனிப்பட்ட டேட்டாவை நீக்கவும்/மறக்கவும் கடன் வாங்குபவருக்கு வாய்ப்பு வழங்கப்படும்.
- கடன் வாங்குபவருடன் உரையாடும் ஒவ்வொரு கட்டத்திலும், அவரது ஒப்புதலைப் பெறுவதன் நோக்கம் வெளியிடப்படும். சட்டரீதியான அல்லது ஒழுங்குமுறை தேவைக்கேற்ப பகிர வேண்டிய நிகழ்வுகளைத் தவிர, கடன் வாங்குபவரின் தனிப்பட்ட தகவல்களை எந்தவொரு மூன்றாம் தரப்பினருடனும் பகிர்வதற்கு, கடன் வாங்குபவரின் வெளிப்படையான ஒப்புதல் பெறப்படும்.

8. கடன்களுக்கான முக்கியத் தகவல்கள் அறிக்கை (KFS)

- கடன் ஒப்பந்தம் கையெழுத்தாவதற்கு முன்பு, அதன் தயாரிப்புகள் அனைத்துக் கடன்களுக்கும், வருங்கால கடன் வாங்குபவருக்குப் புரியும் மொழியில், RBI பரிந்துரைத்த நிலையான வடிவத்தில், LFL நிறுவனம் முக்கியத் தகவல்கள் அறிக்கையை (“KFS”) வழங்கும்.
- ஒவ்வொரு KFS-க்கும் ஒரு தனிப்பட்ட முன்மொழிவு எண் இருக்கும். மேலும், ஏழு (07) நாட்களுக்கும் மேலான காலக்கெடுவைக் கொண்ட கடன்களுக்கு, குறைந்தபட்சம் மூன்று (03) வேலை நாட்களுக்கு செல்லுபடியாகும் காலத்தைக் கொண்டிருக்கும். செல்லுபடியாகும் காலம் என்பது, LFL-ஆல் KFS வழங்கப்பட்ட பிறகு, கடன் விதிமுறைகளுக்கு ஒப்புக்கொள்வதற்காக, கடன் வாங்குபவருக்குக் கிடைக்கும் காலத்தைக் குறிக்கிறது. செல்லுபடியாகும் காலத்திற்குள், கடன் வாங்குபவர் KFS-இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள கடன் விதிமுறைகளுக்கு ஒப்புக்கொண்டால், LFL அந்த விதிமுறைகளுக்குக் கட்டுப்படும்.
- KFS-இல் ஆண்டு சதவீத விகிதம் (APR) பற்றிய விரிவான கணக்கீட்டுடன், முழு கடன் காலத்திற்கான திருப்பிச் செலுத்தும் அமைப்பைச் சுட்டிக்காட்டும் ஒரு கடன் தவணை அட்டவணையும் அடங்கும்.
- APR என்பது, வட்டி விகிதம் மற்றும் கடன் தொடர்பான அனைத்துக் கட்டணங்கள் மற்றும் செலவுகள் உட்பட, கடன் வாங்குபவருக்கு ஏற்படும் மொத்த வருடாந்திர கடன் செலவைக் குறிக்கும். KFS-இல் தெளிவாக வெளியிடப்பட்டு, கடன் வாங்குபவரின் வெளிப்படையான ஒப்புதலுடன் அவர் ஏற்றுக்கொண்டாலன்றி, கடன் காலத்தின்போது வேறு எந்தக் கட்டணங்களும், வரிகளும் விதிக்கப்படாது.
- பொருந்தக்கூடிய இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (RBI) வழிகாட்டுதல்களின் கீழ் தேவைப்படும் அனைத்து அளவீட்டு மற்றும் ஒப்பந்தத் தகவல்களையும், முக்கியத் தகவல்கள் அறிக்கை (KFS) முழுமையாகக் கொண்டிருக்கும். இதில், கடன் வழங்கும் விதிமுறைகள், வட்டி கணக்கீட்டு விவரங்கள், மூன்றாம் தரப்பு கட்டணங்கள்,

- குறைதீர்க்கும் தொடர்புத் தகவல்கள், கடன் வசூல் தொடர்பான தகவல்கள் ஆகியவை அடங்கும்.
- (f) KFS-இன் உள்ளடக்கங்கள் கடன் வாங்குபவருக்குத் தெளிவாக விளக்கப்படும். மேலும், அதன் விவரங்களைப் புரிந்துகொண்டதை உறுதிசெய்யும் ஒப்புதல் பெறப்பட்டு, LFL-இன் பதிவேட்டில் முறையாகப் பராமரிக்கப்படும்.
- (g) டிஜிட்டல் கடன் வழங்கும் ஏற்பாடுகளில், 3 நாட்களுக்கான கூலிங்-ஆஃப் பீரியட், கடன் சேவை வழங்குநர்கள் (LSPகள்) பற்றிய விவரங்கள் மற்றும் பொருத்தக்கூடிய ஒழுங்குமுறை வழிகாட்டுதல்களுக்கு ஏற்ப எந்தவொரு கடன் வசூல் ஏற்பாடுகள் பற்றிய தகவல்கள் ஆகியவற்றையும் LFL வெளிப்படுத்துவதை உறுதிசெய்யும்.

9. கடன்களை வழங்குதல் (விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏற்படும் மாற்றங்கள் உட்பட)

- (a) கடன் வழங்குதல், வட்டி விகிதங்கள், சேவை கட்டணங்கள், முன்கூட்டியே கடனை அடைப்பதற்கான கட்டணங்கள் உட்பட, கடன் ஒப்புதல் விதிமுறைகளில் செய்யப்படும் எந்தவொரு மாற்றத்தையும் LFL நிறுவனம் தனது கடன் வாங்குபவருக்குத் தெரியப்படுத்தும். இந்த அறிவிப்பு ஆங்கிலம், இந்தி அல்லது கடன் வாங்குபவருக்குப் புரியும் தகுந்த வட்டார மொழியில் வழங்கப்படும். வட்டி விகிதங்கள் மற்றும் கட்டணங்களில் செய்யப்படும் மாற்றங்கள், அறிவிக்கப்பட்ட தேதியிலிருந்து மட்டுமே (முன்னோக்கி மட்டும், கடந்த காலத்திற்குப் பொருந்தாது) நடைமுறைக்கு வருவதை LFL உறுதிசெய்யும். இது குறித்த பொருத்தமான நிபந்தனை கடன் ஒப்பந்தத்திலும் சேர்க்கப்படும்.
- (b) ஒரு ஒப்பந்தத்தின் கீழ் பணத்தையோ சேவையையோ திரும்பப் பெற அல்லது விரைவுபடுத்த LFL எடுக்கும் முடிவு, அந்தந்த கடன் ஒப்பந்தத்திற்கு இணக்கமாக இருக்கும்.

10. நிலுவைத் தொகை வசூலித்தல்

- (a) LFL நிறுவனம், வாடிக்கையாளர்களின் நிலுவைத் தொகை குறித்த அனைத்துத் தகவல்களையும் வழங்கி, அதைச் செலுத்துவதற்கு நியாயமான கால அவகாசத்தையும் வழங்கும்.
- (b) LFL தனது நலன்களைப் பாதுகாத்துக்கொள்ளும் அதே வேளையில், தவணை தவறிய வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து நிலுவைத் தொகையை வசூலிக்க நியாயமான மற்றும் சட்டபூர்வமான நடவடிக்கைகளை மேற்கொள்ளும்.
- (c) வாடிக்கையாளர்களிடம் முறையான வகையில் நடந்துகொள்ள, ஊழியர்களுக்குப்/ கடன் வசூல் முகவர்கள் போதுமான பயிற்சி அளிக்கப்பட்டுள்ளதை LFL உறுதிசெய்யும்.
- (d) அனைத்து வசூல் முயற்சிகளும் நியாயமான மற்றும் வெளிப்படையான முறையில், இந்திய ரிசர்வ் வங்கியால் அவ்வப்போது புதுப்பிக்கப்பட்ட வழிகாட்டுதல்களுக்கு இணங்க நடத்தப்படுவதை LFL உறுதி செய்கிறது.
- (e) கடன் வாங்குபவர் குறிப்பிட்டால் தவிர, பொதுவாக காலை 8:00 மணி முதல் இரவு 7:00 மணி வரையிலான குறிப்பிட்ட நேரங்களில் மட்டுமே கடன் வாங்குபவர்கள் தொடர்புகொள்ளப்படுவார்கள்.
- (f) வசூல் நடவடிக்கைகளைத் தொடங்குவதற்கு முன், வசூல் ஏஜெண்டின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு எண் போன்ற விவரங்கள் உட்பட, அதற்கான தகவல்கள் கடன் வாங்குபவர்களுக்கு முன்கூட்டியே தெரிவிக்கப்படும்.

11. வட்டி விகிதம் மற்றும் அபராதக் கட்டணம் மற்றும் பிற கட்டணங்கள்

நிறுவனத்தின் வாரியத்தால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட "வட்டி விகிதம், அபராதங்கள் மற்றும் இதர கட்டணங்கள் குறித்த கொள்கை" நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் (<https://www.lendingkart.com/investors/policies-codes/>) கிடைக்கிறது. வட்டி மற்றும் அபராதக் கட்டணங்கள் விதிப்பதில் நிறுவனம் பின்பற்றும் நடைமுறைகள் இதில் அடங்கும்:

- a) வாடிக்கையாளருக்குக் கடன் தொகை உண்மையில் வழங்கப்பட்ட தேதியிலிருந்து மட்டுமே வட்டி கணக்கிடப்படும்.
- b) ஒரு மாதத்தின் இடையில் கடன் வழங்கப்பட்டாலோ அல்லது கடன் திருப்பிச் செலுத்தப்பட்டாலோ, கடன் தொகை பயன்பாட்டில் இருந்த நாட்களுக்கு மட்டுமே வட்டி வசூலிக்கப்படும்.
- c) இந்தக் கொள்கையானது அபராதக் கட்டணங்கள் தொடர்பான விதிகளையும் கொண்டுள்ளது, அவற்றுள் அடங்குபவை:
- o கடன் ஒப்பந்தத்தின் முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளைக் கடைப்பிடிக்காததற்குக் விதிக்கப்படும் அபராதக் கட்டணங்கள்.
 - o அபராதக் கட்டணங்கள் அசல் தொகையோடு சேர்க்கப்படக் கூடாது மற்றும் இந்த அபராதக் கட்டணங்களுக்கு மேல் கூடுதல் வட்டி எதுவும் கணக்கிடப்படக் கூடாது.
 - o அபராதக் கட்டணங்கள் நியாயமானதாகவும், விதிமுறைகளை எந்த அளவிற்கு மீறியுள்ளார்களோ அதற்குப் பொருத்தமானதாகவும் இருக்க வேண்டும்
 - o விதிக்கப்படும் அபராதக் கட்டணங்கள் மற்றும் அதற்கான காரணங்கள், கடன் ஒப்பந்தங்களில் [முக்கியத் தகவல் அறிக்கை (KFS)] குறிப்பிட்டுள்ளபடி கடன் வாங்கியவர்களுக்குத் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்.

12. மிதக்கும் வட்டி விகிதக் கடன்கள் (மிதக்கும் விகிதக் கடன்களுக்கு மட்டும் பொருந்தும்)

- (a) கடன் வழங்கப்படும் நேரத்தில், பெஞ்ச்மார்க் வட்டி விகிதத்தில் ஏற்படும் மாற்றத்தின் காரணமாக, கடனில் ஏற்படக்கூடிய தாக்கம் குறித்து வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரிவிக்கப்படும். இது EMI மற்றும்/அல்லது கடன் காலம் அல்லது இரண்டிலும் மாற்றங்களை ஏற்படுத்தலாம். இதைத் தொடர்ந்து, மேற்கண்ட காரணங்களுக்காக EMI/ கடன் காலம் அல்லது இரண்டிலும் ஏதேனும் அதிகரிப்பு ஏற்பட்டால், பொருத்தமான வழிகள் மூலம் கடன் வாங்குபவருக்கு உடனடியாகத் தெரிவிக்கப்படும்.
- (b) மிதக்கும் வட்டி விகிதங்கள் மீட்டமைக்கப்படும் நேரத்தில், நிறுவனத்தின் வாரியத்தால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட கொள்கையின்படி, நிலையான விகிதத்திற்கு மாறுவதற்கான விருப்பத்தை LFL கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வழங்கும். மிதக்கும் வட்டி விகிதத்திலிருந்து நிலையான வட்டி விகிதத்திற்கு மாறுவது, LFL-இன் கட்டணப் பட்டியலில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள கட்டணங்கள்/செலவுகளுக்கு உட்பட்டது. மிதக்கும் வட்டி விகிதத்திலிருந்து நிலையான விகிதத்திற்கு மாற்றுவதற்கான பொருந்தக்கூடிய அனைத்துக் கட்டணங்களும், மற்றும் மேற்கண்ட விருப்பங்களைத் தேர்வுசெய்வதற்குத் தேவையான வேறு ஏதேனும் சேவைக் கட்டணங்கள்/நிர்வாகச் செலவுகள் ஆகிய அனைத்தும் அனுமதி கடிதத்திலும், அவ்வப்போது நிறுவனத்தால் அத்தகைய கட்டணங்கள்/செலவுகள் திருத்தப்படும்போதும் வெளிப்படையாகத் தெரிவிக்கப்படும்.
- (c) கடன் வாங்குபவர்கள் (அ) சமமான மாதாந்திர தவணைகளை (EMI) நீட்டிப்பது அல்லது கடன் காலத்தை நீட்டிப்பது அல்லது இரண்டையும் இணைப்பது. மற்றும் (ஆ) கடன் காலத்தில் எந்த நேரத்திலும், கடனை பகுதி அல்லது முழுமையாக முன்கூட்டியே செலுத்துவது ஆகிய விருப்பங்களைத் தேர்ந்தெடுக்கலாம். கடனை முன்கூட்டியே முடிப்பதற்கான கட்டணங்கள்/முன்கூட்டியே செலுத்துவதற்கான அபராதம் ஆகியவை LFL-இன் கட்டணப் பட்டியலின்படி இருக்கும்.
- (d) மிதக்கும் வட்டி விகிதம் உள்ள கடன்களில், கடன் காலத்தை நீட்டிப்பது, எதிர்மறை கடன் தொகையாக மாறாமல் இருப்பதை LFL உறுதிசெய்யும்.
- (e) ஒவ்வொரு காலாண்டு முடிவிலும், கடன் வாங்குபவர்களுக்கு, உரிய வழிகள் மூலம் ஒரு அறிக்கையை LFL வழங்கும் அல்லது அணுக அனுமதிக்கும். அந்த அறிக்கையில், இதுவரை வசூலிக்கப்பட்ட அசல் மற்றும் வட்டி, EMI தொகை, மீதமுள்ள EMI-களின் எண்ணிக்கை, மற்றும் கடனின் மொத்த காலத்திற்கான ஆண்டு வட்டி விகிதம்/ஆண்டு சதவீத விகிதம் (APR) ஆகியவை குறைந்தபட்சம் பட்டியலிடப்பட்டிருக்கும். இந்த அறிக்கைகள் எளிமையாகவும், கடன் வாங்குபவருக்கு எளிதில் புரியும்படியும் இருப்பதை LFL உறுதி செய்யும்.
- (f) கடன்கள் மற்றும் முன்பணங்களுக்கான வட்டி விகிதத்தைத் தீர்மானிப்பதற்காக, நிதிக்கான செலவு, லாப வரம்பு மற்றும் இடர் பிரீமியம் போன்ற முக்கிய காரணிகளைக் கணக்கில் எடுத்துக்கொண்டு, நிறுவனம் ஒரு வட்டி விகித மாதிரியை உருவாக்கியுள்ளது. விதிக்கப்படும் வட்டி விகிதமானது பெரும்பாலும் கடன்பெறுபவரின் தகுதி மற்றும் அபாய அளவைப் பொறுத்தே அமையும். அதாவது, கடன்பெறுபவரின் நிதி வலிமை, அவரது வணிகம், அந்த வணிகத்தைப் பாதிக்கும் அரசு விதிமுறைகள், சந்தைப் போட்டி மற்றும் அவரது கடந்தகாலப் பின்னணி ஆகியவற்றை வைத்து இது முடிவு செய்யப்படும். முழு கடன் காலத்திற்கும் விதிக்கப்படும் வட்டி விகிதம் மற்றும் மொத்த வட்டித் தொகை எவ்வளவு என்பது கடன்பெறுபவருக்குத் தெரிவிக்கப்படும். இதன் மூலம் அவர் தனக்கு எவ்வளவு வட்டிப் பொறுப்பு உள்ளது என்பதைத் துல்லியமாக அறிந்துகொள்ள முடியும். இந்தத் தகவல் LFL நிறுவனத்தின் இணையதளத்திலும் வெளியிடப்படும். வட்டி விகிதங்களில் ஏதேனும் மாற்றம் ஏற்படும் போதெல்லாம், இணையதளத்தில் அல்லது பிற வழிகளில் வெளியிடப்பட்ட இந்தத் தகவல்கள் உடனுக்குடன் புதுப்பிக்கப்படும். கடன்பெறுபவர் தனது கணக்கிற்கு எவ்வளவு வட்டி விதிக்கப்படுகிறது என்பதைத் தெளிவாகப் புரிந்துகொள்ளும் வகையில், இந்த வட்டி விகிதம் ஆண்டு வட்டி விகிதமாக குறிப்பிடப்படும்.
- (g) வட்டி விகிதங்கள், செயலாக்கக் கட்டணங்கள் மற்றும் பிற கட்டணங்களைத் தீர்மானிப்பதற்காக LFL நிறுவனத்தின் இயக்குனர் குழு தகுந்த உள்விதிமுறைகளையும் நடைமுறைகளையும் வகுத்துள்ளது. இதுகுறித்த கூடுதல் தகவல்களுக்கு, நிறுவனத்தின் இணையதளத்தில் (<https://www.lendingkart.com/investors/policies-codes/>) உள்ள 'வட்டி விகிதம் மற்றும் அபராதம் மற்றும் இதர கட்டணக் கொள்கை' என்ற பகுதியைத் தயவுசெய்து பார்க்கவும்.

13. பிற வழிகாட்டுதல்கள்

- (a) கடன் ஒப்பந்தத்தில் உள்ள விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின்படி உள்ள நோக்கங்களைத் தவிர, LFL தனது கடன் வாங்குபவரின் விவகாரங்களில் தலையிடாது. (கடன் வாங்குபவர் முன்பு வெளிப்படுத்தாத புதிய தகவல்கள், LFL-இன் கவனத்திற்கு வரும்பட்சத்தில் இது பொருந்தாது).
- (b) கடன் வாங்குபவர், தனது கடன் கணக்கைப் பரிமாற்றம் செய்யக் கோரும் விண்ணப்பம் வந்தால், அந்த விண்ணப்பம் பெறப்பட்ட நாளிலிருந்து இருபத்தி ஒரு (21) நாட்களுக்குள் LFL-இன் சம்மதம் அல்லது

ஆட்சேபணை (ஏதேனும் இருந்தால்) அத்தகைய கடன் வாங்குபவருக்குத் தெரிவிக்கப்படும். இந்த பரிமாற்றம், அனைத்துப் பொருந்தக்கூடிய சட்டங்களுக்கும் இணங்க, வெளிப்படையான ஒப்பந்த விதிமுறைகளின்படி இருக்கும்.

- (c) கடன் வாங்குபவர்களிடமிருந்து நிலுவைத் தொகையைத் திரும்பப் பெறுவதில், LFL நிறுவனம் எந்தவிதமான தேவையற்ற அத்துமீறல்களிலோ அலைக்கழிப்புகளிலோ ஈடுபடுவதில்லை. உதாரணமாக, தேவையற்ற நேரங்களில் கடன்பெறுபவர்களைத் தொடர்ந்து தொடர்புகொண்டு தொந்தரவு செய்வது, கடனைத் திரும்பப் பெறுவதற்காக மிரட்டுவது அல்லது ஆள் பலத்தைப் பயன்படுத்துவது போன்ற செயல்களிலோ, அல்லது வேறு எந்தவொரு முறையற்ற நடத்தையிலோ நிறுவனம் ஈடுபடாது.
- (d) நிறுவனத்தின் உள்வழிகாட்டு நெறிமுறைகள் / கடன் வசூல் கொள்கை மற்றும் இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (RBI) அவ்வப்போது வெளியிடும் தற்போதைய விதிமுறைகளைக் கண்டிப்பாக பின்பற்ற வேண்டும். நிறுவனத்தின் ஊழியர்களும், கடன் வசூல் முகவர்களும் வாடிக்கையாளர்களிடம் முறையான மற்றும் கண்ணியமான முறையில் நடந்துகொள்வதை உறுதி செய்ய அவர்களுக்கு தகுந்த பயிற்சி அளிக்கப்பட வேண்டும்.
- (e) நிறுவனத்தின் செயல்பாட்டாளர்களின் முடிவுகளால் ஏற்படும் சர்ச்சைகளைத் தீர்க்க ஒரு முறையை நிறுவனம் கொண்டிருக்கும். அதன் படி, அத்தகைய புகார்கள், சம்பந்தப்பட்ட அதிகாரியை விட ஒரு படிநிலை உயர்ந்த அதிகாரியால் விசாரிக்கப்பட்டு, தீர்த்து வைக்கப்படும்.

14. மாற்றுத்திறனாளிகள் / பார்வைத்திறன் குறைபாடுடையோருக்கான NBFC-களின் கடன் வசதிகள்

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

15. குறைதீர்க்கும் வழிமுறை

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

16. வாடிக்கையாளர்களுக்கு LFL வழங்கும் முக்கிய உறுதிமொழிகள்:

தனது வாடிக்கையாளர்களிடம் நேர்மையாகவும், வெளிப்படையான முறையிலும் நடந்து கொள்ளத்.

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

17. வாடிக்கையாளர் கேள்விகள் / புகார்கள் / குறைகளை கையாள்வதற்கான வழிமுறை

17.1 வாடிக்கையாளர் கேள்விகள் / கோரிக்கைகள் / புகார்கள்

தங்கள் கருத்துக்களைத் தெரிவிக்க அல்லது புகார்களை அனுப்ப விரும்பும் வாடிக்கையாளர்கள், தங்கள் முதல் வெள்ளி வரை (பொது விடுமுறைகள் தவிர) காலை 10:00 மணி முதல் மாலை 7:00 மணி வரை கீழே குறிப்பிடப்பட்டுள்ள வழிகளைப் பயன்படுத்தலாம்.

வாடிக்கையாளர் கேள்விகளைக் கையாள்வதற்கான செயல்முறை: இந்திய ரிசர்வ் வங்கி வகுத்துள்ள ஒழுங்குமுறை

வழிகாட்டுதல்களைப் பின்பற்றி, வாடிக்கையாளர்களுக்கு அதிகபட்ச திருப்தியை உறுதி செய்யும் வகையில், வாடிக்கையாளர் கேள்விகளைத் திறம்பட கையாள்வதே இதன் முக்கிய நோக்கமாகும்.

1. கேள்வி, கோரிக்கை மற்றும் புகார் ஆகியவற்றின் வரையறை:

LFL நிறுவனம், வாடிக்கையாளர்களின் சிக்கல்களைத் துல்லியமாகக் கண்காணிக்க, கேள்வி, கோரிக்கை மற்றும் புகார் ஆகியவற்றுக்குத் தனித்தனியான வரையறைகளை உருவாக்கியுள்ளது. பின்வரும் எடுத்துக்காட்டுகள் விளக்க நோக்கங்களுக்காக மட்டுமே வழங்கப்பட்டுள்ளன.

கேள்வி: வாடிக்கையாளர் ஒரு தகவலைத் தேடுவது.

a) கேள்விகளுக்கான எடுத்துக்காட்டுகள்:

- கடன் விண்ணப்ப செயல்முறை பற்றிய தகவல்களை வாடிக்கையாளர் தேடுவது.
- கடன் விண்ணப்பத்திற்குத் தேவைப்படும் ஆவணங்கள் பற்றி வாடிக்கையாளர் விசாரிப்பது.
- பணம் செலுத்தும் முறை பற்றி வாடிக்கையாளர் விசாரிப்பது.

2. கோரிக்கை: கடன் சேவைகள் தொடர்பாக வாடிக்கையாளர் ஒரு குறிப்பிட்ட செயல் அல்லது சேவையைக் கேட்பது.

a) கோரிக்கைகளுக்கான எடுத்துக்காட்டுகள்:

- வாடிக்கையாளர் கணக்கு அறிக்கை கோருவது.
- வாடிக்கையாளர் தாமதமாகச் செலுத்தியதற்கான கட்டணங்கள்/அபராதங்களை தள்ளுபடி செய்யக் கோருவது.
- வாடிக்கையாளர் கடனை முன்கூட்டியே முடிக்க கோருவது.

3. புகார்: புகார் என்பது, நிறுவனத்தின் ஒரு தயாரிப்பு, சேவை, செயல்பாட்டு முறை அல்லது நடவடிக்கை குறித்து, வாய்மொழியாகவோ, எழுத்துப்பூர்வமாகவோ அல்லது மின்னணு ஊடகங்கள் வழியாகவோ வாடிக்கையாளர் வெளிப்படுத்தும் எந்தவொரு அதிருப்தியையும் குறிக்கும்.

a) புகார்களுக்கான எடுத்துக்காட்டுகள்:

- தடையில்லா சான்றிதழ் (NOC) வழங்குவதில் தாமதம்.
- பணம் செலுத்தியது பதிவாவதில் தாமதம்.
- கணக்குத் தகவல் மாற்றம் (மின்னஞ்சல், முகவரி போன்றவை) செய்வதில் தாமதம்.

இந்த வரையறைகளும் எடுத்துக்காட்டுகளும் வாடிக்கையாளர் சிக்கல்களைத் தெளிவுபடுத்துவதற்கும், திறம்படத் தீர்வு காண்பதற்கு உதவும் நோக்கத்திலும் கொடுக்கப்பட்டுள்ளன மற்றும் இவை விளக்க நோக்கத்திற்காக மட்டுமே வழங்கப்பட்டுள்ளன.

17.2. வாடிக்கையாளர் தொடர்புகொள்ள வேண்டிய வழிகள்:

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

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

17.3. வாடிக்கையாளர் கேள்விகளைப் பதிவு செய்தல் மற்றும் நிர்வகித்தல்:

எந்த வழியில் வந்தாலும், அனைத்துக் கேள்விகளும் ZOHO CRM அமைப்பில் பதிவு செய்யப்படுகின்றன. மின்னஞ்சல் அல்லது வாட்ஸ்அப் மூலம் வரும் கேள்விகள் தானாகவே CRM-இல் பதிவாகி, அதற்கான டிக்கெட்டுகள் உருவாக்கப்படுகின்றன.

வாய்வழி தகவல்தொடர்புகள் மூலம் வரும் கேள்விகளுக்கான விவரங்களை நிறுவனப் பிரதிநிதிகள், அதற்கான டிக்கெட்டுகளை உருவாக்க, CRM -இல் நேரடியாகப் பதிவு செய்வார்கள்.

கேள்விகள், அவற்றின் வகையின் அடிப்படையில் பிரிக்கப்பட்டு, ஒவ்வொரு வகைக்கும் நிறுவனங்களின் கொள்கைகள் மற்றும் ஒழுங்குமுறைத் தேவைகளின்படி குறிப்பிட்ட காலக்கெடு (TAT) ஒதுக்கப்படுகிறது. CRM அமைப்பில், குறிப்பிட்ட காலக்கெடுவுக்குள் தீர்க்கப்படாத கேள்விகளுக்கான ஆட்டிமேட்டட் எஸ்கலேஷன் அம்சம் உள்ளது. இது, உடனடியாக கவனிக்கப்பட்டுத் தீர்க்கப்படுவதை உறுதி செய்கிறது.

17.4 ஒப்புகை மற்றும் தகவல் தொடர்பு:

ஒரு கேள்வி பெறப்பட்டுப் பதிவு செய்யப்பட்டதும், CRM சிஸ்டம் வழியாக வாடிக்கையாளருக்கு, ஒரு குறிப்பு எண்ணுடன் ஒப்புகை அளிக்கப்படுகிறது.

ஒப்புக்கை அளிக்கும் நேரத்தில், கேள்வி தீர்க்கப்படுவதற்கு எதிர்பார்க்கப்படும் காலக்கெடு குறித்து வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரிவிக்கப்படும். (TAT விவரங்களுக்கு, பக்கம் எண். 16-ல் உள்ள அட்டவணையைப் பார்க்கவும்.)

பிரச்சனைக்குத் தீர்வு காணப்பட்டவுடன், அது குறித்து வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரிவிக்கப்பட்டு, வழங்கப்பட்ட தீர்வின் முழு விவரங்களும் அவர்களுக்கு வழங்கப்படும்.

17.5 காலக்கெடு (TAT):

வாடிக்கையாளர்களின் கேள்விகள் மற்றும் புகார்கள், அவற்றின் தன்மைக்கு ஏற்பவும், முன்கூட்டியே நிர்ணயிக்கப்பட்ட காலக்கெடுவுக்குள்ளும் தீர்த்து வைக்கப்படும். RBI ஒம்பஸ்மண்ட் வழிமுறை மூலமாகப் பெறப்படும் கேள்விகள்/புகார்களுக்கு, அப்புதார் பெறப்பட்ட தேதியிலிருந்து பதினைந்து (15) நாட்களுக்குள் அல்லது ரிசர்வ் வங்கி அவ்வப்போது நிர்ணயிக்கும் காலக்கெடுவுக்குள் பதில் அளிக்கப்பட வேண்டும்.

17.6 பதிலளிக்கும் முறை:

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

17.7 கண்காணிப்பு மற்றும் எஸ்கலேஷன்:

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

17.8 ஆவணப்படுத்துதல் மற்றும் அறிக்கை சமர்ப்பித்தல்:

அனைத்துத் தொடர்புகள் மற்றும் தீர்மானங்களும் தணிக்கை நோக்கங்களுக்காகவும் எதிர்காலப் பயன்பாட்டிற்காகவும் ஆவணப்படுத்தப்படுகின்றன.

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

17.9 புகாரை அடுத்த நிலைக்குக் கொண்டு செல்லும் முறை:

வழங்கப்பட்ட காலக்கெடுவுக்குள் புகார் தீர்க்கப்படாவிட்டால் அல்லது LFL வழங்கிய தீர்வில் வாடிக்கையாளருக்குத் திருப்தி இல்லை எனில், வாடிக்கையாளர் கீழே உள்ள விபரப்படி குறைதீர்ப்பு மற்றும் நோடல் அதிகாரியை அணுகலாம்:

நிலை	தொடர்புகொள்ள வேண்டியவர்கள் / SPOC	தொடர்பு மற்றும் மின்னஞ்சல் ஐடி-கள்
நிலை 1	வாடிக்கையாளர் உதவிக்கான தொடர்புகொள்ள வேண்டியவர்கள்	மின்னஞ்சல் ஐடி: care@lendingkart.com Toll இலவச எண்: 1800 572 0202 வாட்ஸ் அப்: +91 7778867631
நிலை 2	குறைதீர்ப்பு அதிகாரி	கேதன் சாலி grievance.redressal@lendingkart.com +91 6358874622 திங்கள் முதல் வெள்ளி வரை காலை 10.30 மணி முதல் மாலை 6.00 மணி வரை (பொது விடுமுறை நாட்கள் தவிர)
நிலை 3	தலைமை நோடல் அதிகாரி	சாயனேந்து சாட்டர்ஜி nodalofficer@lendingkart.com +91 7069087586 திங்கள் முதல் வெள்ளி வரை காலை 10.30 மணி முதல் மாலை 6.00 மணி வரை (பொது விடுமுறை நாட்கள் தவிர)
நிலை 4	நிலை 4 எஸ்கலேஷன்	மகேஷ் ஐயர் COO.escalation@lendingkart.com

இந்திய ரிசர்வ் வங்கியால் நியமிக்கப்பட்ட ஒம்புட்ஸ்மேன் முன்பாக நிறுவனத்தின் சார்பில் முன்னிலையாகிப் பிரதிநிதித்துவப்படுத்துவதற்கும், RBI-இன் ஒருங்கிணைந்த ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டத்தின் கீழ் தாக்கல் செய்யப்படும்

புகார்கள் தொடர்பாகத் தேவைப்படும் தகவல்கள் அல்லது ஆவணங்களை வழங்குவதற்கும் தலைமை நோடல் அதிகாரி பொறுப்பாவார்.

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

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

குறை/சிக்கல், குறை தீர்க்கும் அதிகாரியால் குறிப்பிட்ட கால அவகாசத்திற்குள் தீர்க்கப்படாவிட்டால், வாடிக்கையாளர் நிர்வாகத்திற்கு இங்கு எழுதலாம்.

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

17.10. வெளிப்புற ஒம்புட்ஸ்மேன் செயல்முறை:

ஒரு புகார்/சர்ச்சை முப்பது நாட்களுக்குள் (30) தீர்க்கப்படாவிட்டால் (வாடிக்கையாளரின் புகார் முழுமையாகவோ பகுதியாகவோ நிராகரிக்கப்பட்டு, அதில் வாடிக்கையாளர் திருப்தியடையவில்லை என்றாலோ, வாடிக்கையாளருக்குப் பதில் கிடைக்கவில்லை என்றாலோ), வாடிக்கையாளர் பின்வரும் வழிகளில் ஒம்புட்ஸ்மேன் அல்லது துணை ஒம்புட்ஸ்மேனை அணுகலாம்:

நிறுவனத்தால் தங்களது புகார் முழுமையாகவோ பகுதியாகவோ நிராகரிக்கப்பட்டு, வழங்கப்பட்ட பதிலில் அதிருப்தி இருந்தால், அல்லது புகாரை நிறுவனம் பெற்றுக் கொண்டதில் இருந்து முப்பது (30) நாட்களுக்குள் எந்தவொரு பதிலும் வரவில்லை எனில், வாடிக்கையாளர்கள் இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்புத் திட்டத்தின் (RB-IOS), 2026-இன் கீழ் ரிசர்வ் வங்கி ஒம்புட்ஸ்மேனை அணுகலாம்.

ஆன்லைன் பயன்முறை வழியாகப் புகார் செய்தல்:

RBI புகார்கள் நிர்வாக அமைப்பு (CMS) இணையதளமான <https://cms.rbi.org.in> மூலமாகப் புகார்களைப் பதிவுசெய்யலாம்.

மின்னணு முறை மூலம் புகார் அளித்தல்: புகார்தாரர் தங்களின் அனைத்து விவரங்களையும் crpc@rbi.org.in என்ற மின்னஞ்சல் முகவரிக்கு அனுப்பலாம்.

நேரடியாகப் புகார் அளித்தல்:

RBI அறிவித்துள்ளபடி, சண்டிகரில் உள்ள ரிசர்வ் வங்கியின் மத்திய ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையத்திற்கு (CRPC) தபால் அல்லது கூரியர் மூலம் புகார்களை நேரடி வடிவிலும் சமர்ப்பிக்கலாம். மத்திய ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையம் (CRPC), இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, Central Vista 4th floor, Sector 17, Chandigarh – 160 017.

புகார்தாரர் தங்களது புகாரின் நிலையை அறிந்துகொள்ள கட்டணமில்லா தொலைபேசி எண்ணை அழைத்து, தொடர்பு மைய அதிகாரிகளைத் தொடர்பு கொள்ளலாம்.

கட்டணமில்லா எண்: 14448 (திங்கள் முதல் சனிக்கிழமை வரை, தேசிய விடுமுறை நாட்கள் தவிர, காலை 8:00 மணி முதல் இரவு 10:00 மணி வரை. ஆங்கிலம், இந்தி மற்றும் பத்து வட்டார மொழிகளில் இச்சேவை கிடைக்கும்).

அனைத்துப் புகார்களும் மத்திய ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையம் (CRPC) மூலமாகவே பரிசீலிக்கப்பட்டுச் செயலாக்கப்படுகின்றன.

¹ குறிப்பிடப்பட்டுள்ள ஊழியர்களின் பெயர் அல்லது பதவியில் ஏதேனும் மாற்றம் ஏற்பட்டால், அதற்குத் தனியாக மீண்டும் எந்த அனுமதியும் பெறத் தேவையில்லை. நிறுவனத்தின் கொள்கை முறைப்படி மாற்றப்பட்டு, இணையதளத்தில் புதுப்பிக்கப்படும்.

17.11. CPGRAMS-க்கு எஸ்கலேஷன் செய்தல்

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

17.12 வெளி ஒம்புட்ஸ்மேனிடம் புகார் அளிப்பதற்கான தகுதிகள்:

- வாடிக்கையாளர் தனது புகாரைத் தீர்ப்பதற்கு முதலில் LFL நிறுவனத்திடம் தான் பதிவு செய்ய வேண்டும்.
- அதன் பிறகு, பின்வரும் சூழ்நிலைகளில் வாடிக்கையாளர் வெளி ஒம்புட்ஸ்மேனிடம் (RBI / CPGRAMS) புகார் அளிக்கலாம்:
 - முப்பது (30) நாட்களுக்குள் நிறுவனத்திடமிருந்து தீர்வு வழங்கப்படாவிட்டால், அல்லது
 - வழங்கப்பட்ட தீர்வில் வாடிக்கையாளருக்குத் திருப்தி இல்லை என்றால்.
 - வழங்கப்பட்ட தீர்வில் வாடிக்கையாளருக்குத் திருப்தி இல்லை என்றால்
- LFL பதில் அளிப்பதற்கான காலக்கெடு முடிந்த தேதியிலிருந்து அல்லது லெண்டிங்கார்ட் ஃபைனான்ஸ் நிறுவனத்திடமிருந்து கடைசியாகப் பதில் வந்த தேதியிலிருந்து—இதில் எது முந்தையதோ—தொண்ணூறு (90) நாட்களுக்குள் வாடிக்கையாளர் இந்த புகாரை வெளி ஒம்புட்ஸ்மேனிடம் (RBI) தாக்கல் செய்ய வேண்டும்.
- புகார் நேரடியாக ரிசர்வ் வங்கி ஒம்புட்ஸ்மேனுக்கு மட்டுமே அனுப்பப்பட வேண்டும். இருப்பினும், ரிசர்வ் வங்கிக்கு நகல் மட்டுமே அனுப்பப்பட்ட அல்லது குறிக்கப்பட்ட (மின்னஞ்சல் அல்லது கடிதம் மூலமாக) புகார்கள் இதில் சேர்க்கப்படாது.
- புகார்தாரர் நேரடியாகவோ அல்லது வழக்கறிஞர் அல்லாத ஒரு அங்கீகரிக்கப்பட்ட பிரதிநிதி மூலமாகவோ மட்டுமே புகாரைப் பதிவு செய்ய வேண்டும் (பாதிக்கப்பட்ட நபரே வழக்கறிஞராக இருந்தால் ஒழிய, பிற வழக்கறிஞர்களைப் பிரதிநிதியாகப் பயன்படுத்தக் கூடாது).
- இப்புகார், இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் ஒருங்கிணைந்த ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டம், 2026-இன் இணைப்பில் குறிப்பிட்டுள்ளபடி உரிய படிவ வடிவில் இருக்க வேண்டும்.
- புகாரானது அவதூறானதாகவோ, அற்பமானதாகவோ அல்லது உள்நோக்கத்துடன் அலைக்கழிக்கும் வகையிலோ இருக்கக் கூடாது.
- ஒரே புகார்தாரரிடமிருந்தோ அல்லது ஒன்றுக்கும் மேற்பட்ட புகார்தாரர்களுடனோ, ஏற்கனவே ரிசர்வ் வங்கி ஒம்புட்ஸ்மேன் அலுவலகத்தின் பரிசீலனையில் நிலுவையில் உள்ள அதே குறைபாட்டைப் பற்றியதாக இப்புகார் இருக்கக் கூடாது.
- ஒரே புகார்தாரரிடமிருந்தோ அல்லது ஒன்றுக்கும் மேற்பட்ட புகார்தாரர்களுடனோ, ஏற்கனவே ரிசர்வ் வங்கி ஒம்புட்ஸ்மேன் அலுவலகத்தால் தகுதியின் அடிப்படையில் தீர்க்கப்பட்ட அல்லது பரிசீலிக்கப்பட்ட அதே குறைபாட்டைப் பற்றியதாக இப்புகார் இருக்கக் கூடாது. மற்றும்
- ஒரே புகார்தாரரிடமிருந்தோ அல்லது ஒன்றுக்கும் மேற்பட்ட புகார்தாரர்களுடனோ, ஏற்கனவே எந்தவொரு நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம், மத்தியஸ்தர் அல்லது பிற நீதித்துறை சார்ந்த அமைப்புகளின் முன் நிலுவையில் உள்ள அதே குறைபாட்டைப் பற்றியதாக இப்புகார் இருக்கக் கூடாது. அல்லது
- ஒரே புகார்தாரரிடமிருந்தோ அல்லது ஒன்றுக்கும் மேற்பட்ட புகார்தாரர்களுடனோ, ஏற்கனவே எந்தவொரு நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம், நடுவர் அல்லது பிற நீதித்துறை சார்ந்த அமைப்புகளால் தகுதியின் அடிப்படையில் தீர்க்கப்பட்ட அல்லது முடிவு செய்யப்பட்ட அதே குறைபாட்டைப் பற்றியதாக இப்புகார் இருக்கக் கூடாது. மற்றும்
- இத்தகைய கோரிக்கைகளுக்காக காலவரையறை சட்டம், 1963-இன் கீழ் நிர்ணயிக்கப்பட்ட காலக்கெடு முடிவடைவதற்கு முன்பாகவே, LFL நிறுவனத்திடம் இந்த புகார் அளிக்கப்பட்டிருக்க வேண்டும்.

மேலே குறிப்பிட்டுள்ள (i) மற்றும் (j) பிரிவுகளின்படி, ஒரே குறைபாடு சார்ந்த புகாருக்குள் — நீதிமன்றம் அல்லது தீர்ப்பாயத்தில் நிலுவையில் உள்ள அல்லது தீர்ப்பளிக்கப்பட்ட குற்றவியல் வழக்கு நடைமுறைகளோ அல்லது ஏதேனும் குற்றவியல் குற்றம் தொடர்பாகத் தொடங்கப்பட்ட போலீஸ் விசாரணையோ சேர்க்கப்படாது.

பின்வரும் விவகாரங்கள் சார்ந்த புகார்கள் இந்த குறைதீர்ப்புத் திட்டத்தின் வரம்பிற்குள் வராது:

- LFL நிறுவனத்தின் வணிக ரீதியான தீர்ப்பு அல்லது முடிவுகள் சார்ந்த விவகாரங்கள்.
- LFL நிறுவனத்திற்கும் அதன் விற்பனையாளருக்கும் இடையே உள்ள தகராறுகள்.
- LFL நிறுவனத்தின் நிர்வாகம் அல்லது உயர் அதிகாரிகள் மீதான தனிப்பட்ட புகார்கள்.
- நீதிமன்றம், அரசு சார்ந்த அமைப்பு அல்லது சட்ட அமலாக்கத் துறையின் உத்தரவுகளுக்கு இணங்கி LFL நிறுவனம் எடுத்த நடவடிக்கையினால் ஏற்படும் குறைபாடுகள்.

- (e) இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் ஒழுங்குமுறை வரம்பிற்குள் வராத சேவைகள்.
- (f) லெண்டிங்கார்ட் ஃபைனான்ஸ் நிறுவனத்திற்கும், ரிசர்வ் வங்கியால் கட்டுப்படுத்தப்படும் மற்றொரு நிறுவனத்திற்கும் இடையேயான தகராறுகள்.
- (g) லெண்டிங்கார்ட் ஃபைனான்ஸ் நிறுவனத்தின் பணியாளர்-முதலாளி உறவு சார்ந்த தகராறுகள்.
- (h) 'கடன் தகவல் நிறுவனங்கள் (ஒழுங்குமுறை) சட்டம், 2005'-இன் பிரிவு 18-இல் ஏற்கனவே தீர்வு வழங்கப்பட்டுள்ள குறைபாடுகள். மற்றும்
- (i) இந்தத் திட்டத்தின் கீழ் LFL நிறுவனம் சேர்க்கப்படாத பட்சத்தில், அது சார்ந்த வாடிக்கையாளர்களின் குறைபாடுகள்.

17.13 பரிசீலிக்க முடியாத புகார்கள்:

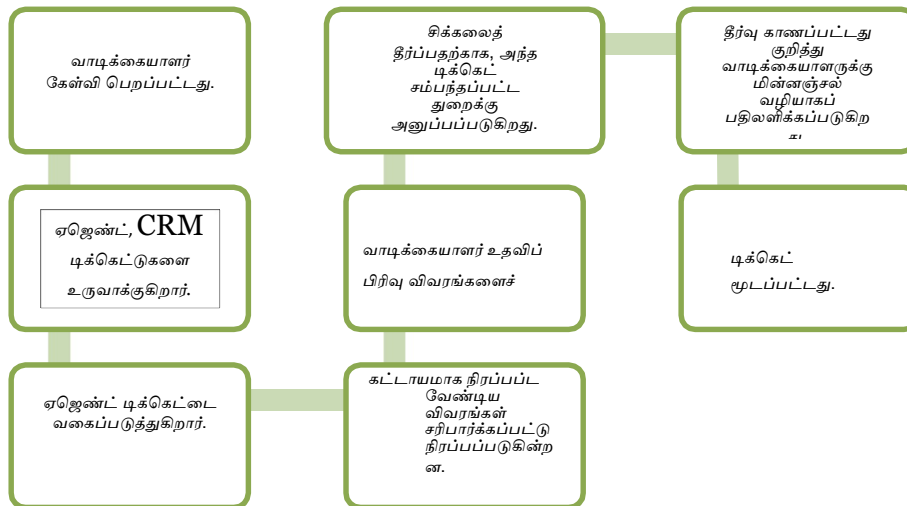
இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் ஒருங்கிணைந்த ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டத்தின் விதிகளின்படி, ஒரு புகார் அற்பமானதாகவோ, உள்நோக்கத்துடன் அலைக்கழிக்கும் வகையிலோ, தீய எண்ணம் கொண்டதாகவோ அல்லது போதுமான காரணங்கள் இல்லாததாகவோ இருந்தால், அல்லது அந்த விவகாரம் ஏற்கனவே நீதிமன்றம், தீர்ப்பாயம் அல்லது மத்தியஸ்தர் முன்னிலையில் நிலுவையில் இருந்தாலோ அல்லது அவர்களால் தீர்க்கப்பட்டிருந்தாலோ, ஒம்புட்ஸ்மேன் அந்தப் புகாரை எந்தக் கட்டத்திலும் நிராகரிக்கலாம்.

17.14. ஒம்புட்ஸ்மேனின் இழப்பீடு வழங்கும் அதிகாரம்: இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் ஒருங்கிணைந்த ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டம், 2026-இன் கீழ், நிறுவனத்தின் தரப்பில் சேவை குறைபாடு இருப்பது உறுதிசெய்யப்பட்டால், புகார்தாரருக்கு இழப்பீடு வழங்க ரிசர்வ் வங்கி ஒம்புட்ஸ்மேனுக்கு அதிகாரம் உள்ளது.

ரிசர்வ் வங்கி ஒம்புட்ஸ்மேன் வழங்கக்கூடிய இழப்பீடுகள் பின்வருமாறு:

- (a) நிறுவனத்தின் செயல்பாடற்ற தன்மை அல்லது தவறான செயலால் புகார்தாரருக்கு ஏற்பட்ட நேரடி நிதி இழப்பிற்காக ₹30,00,000 (மூப்பது லட்சம் ரூபாய்) வரை இழப்பீடு வழங்கலாம்.
- (b) புகார்தாரருக்கு ஏற்பட்ட மன உளைச்சல், அலைக்கழிப்பு, செலவழித்த நேரம் அல்லது ஆன செலவுகளுக்காக ₹3,00,000 (மூன்று லட்சம் ரூபாய்) வரை இழப்பீடு வழங்கலாம்.
- (c) ஒம்புட்ஸ்மேன் அளிக்கும் தீர்ப்பில், இழப்பீடு வழங்குவதோடு மட்டுமல்லாமல், பொருத்தமானதாகக் கருதப்படும் பட்சத்தில் நிறுவனம் தனது கடமைகளைச் சரியாக நிறைவேற்றுவதற்கான உத்தரவுகளையும் பிறப்பிக்கலாம்.

17.15. கேள்வி கையாளும் செயல்முறை விளக்கப்படம்:



² “சேவையில் குறைபாடு” என்பது, லெண்டிங்கார்ட் ஃபைனான்ஸ் நிறுவனம் சட்டப்படியோ அல்லது வழக்கப்படியோ உங்களுக்கு வழங்க வேண்டிய ஒரு சேவையில் ஏற்படும் குறை அல்லது போதாமையைக் குறிக்கும். இதனால் வாடிக்கையாளருக்குப் பண இழப்போ பாதிப்போ ஏற்பட்டிருக்கலாம் அல்லது ஏற்படாமலும் இருக்கலாம்.

17.16. கட்டாயமாக காட்சிப்படுத்த வேண்டியவை

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

- புகார்கள் மற்றும் ஆலோசனைகளைப் பெறுவதற்கான பொருத்தமான ஏற்பாடு.
- குறை தீர்க்கும் அதிகாரியின் பெயர், முகவரி மற்றும் தொடர்பு எண் ஆகியவற்றை காட்சிப்படுத்துதல்.
- முதன்மை நோடல் அதிகாரி/நோடல் அதிகாரிகளின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள் (தொலைபேசி/மொபைல் எண் மற்றும் மின்னஞ்சல் ஐடி) ஆகியவற்றை காட்சிப்படுத்துதல்.
- ஓம்புட்ஸ்மேனிடம் புகார் அளிப்பதற்கான வழிமுறைகள் பற்றிய விவரங்கள்.
- இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் ஒருங்கிணைந்த குறைதீர்ப்புத் திட்டம், 2026-இன் முக்கிய அம்சங்கள், நிறுவனத்தின் இணையதளத்திலும் மற்றும் கிளைகளிலும் ஆங்கிலம், இந்தி அல்லது அந்தந்தப் பகுதிக்குரிய வட்டார மொழியில் (தமிழ்) பொதுமக்களின் பார்வைக்கு வைக்கப்பட வேண்டும்.
- குறைதீர்க்கும் பிரிவின் செயல்முறை, அனைத்துப் புகார்களும் வாடிக்கையாளர்களின் திருப்தியுடன் முடித்து வைக்கப்படுவதை உறுதி செய்யும்.

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

17.17. கால அவகாசம்

புகார்களைப் பதிவு செய்ய, வாடிக்கையாளர்கள் வாடிக்கையாளர் புகார்களைக் கையாளும் உள் அமைப்பில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள வழிகளில் எதை வேண்டுமானாலும் பயன்படுத்தலாம். புகார் எழுத்துபூர்வமாகப் பெறப்பட்டால், LFL ஒப்புக்கொள்ளும் முயற்சிக்கும்.

பிரச்சினை ஆய்வு செய்யப்பட்ட பிறகு, LFL வாடிக்கையாளருக்கு இறுதிப் பதிலை அல்லது ஒரு அறிவிப்பை அனுப்ப முயற்சிக்கும்.

எங்களுக்கு வரும் புகார்கள் சரியான கண்ணோட்டத்தில் பார்க்கப்பட்டு, அனைத்து சாத்தியமான கோணங்களிலிருந்தும் பகுப்பாய்வு செய்யப்படும். எந்தவொரு பிரச்சினை குறித்த LFL-இன் நிலைப்பாடு வாடிக்கையாளர்களுக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.

சில வகையான வழக்குகள், ஆவணங்களைத் திரும்பப் பெறுவது போன்ற செயல்பாடுகளின் தன்மை காரணமாக கூடுதல் நேரம் தேவைப்படலாம். அவ்வாறு தாமதமானால், LFL வாடிக்கையாளர்களுக்கு அதைத் தெரிவிப்பதுடன், புகார் தீர்க்கப்படுவதற்கான எதிர்பார்க்கப்படும் கால அவகாசத்தையும் வழங்கும்.

கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ளவை, கேள்வி தீர்வுகளுக்கான காலக்கெடுவாகும்:

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

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

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

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

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

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

அப்ரிவேஷன்ஸ்:

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

CI: Credit Institution: Lendingkart.

தகவல்தொடர்பு வழிகள்:

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

மின்னஞ்சல்: care@lendingkart.com

கட்டணமில்லா எண்: 1800 572 0202

வாட்ஸ்அப்: +91 7778867631 (வாட்ஸ்அப் இணைப்பு)

தபால்: லெண்டிங்கார்ட் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட், இந்திரபிரஸ்தா பிசினஸ் பார்க், 6வது மாடி, சர்கேஜ் ரோசா சாலை, மகர்பா, அகமதாபாத். – 380 051 என்ற முகவரிக்கு கடிதம் எழுதலாம்.

c.) விசாரணைகளைக் கையாளுதல்

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

பதிவுசெய்யப்படாத வழிகள் மூலம் ஒரு புகார் பெறப்பட்டால், புகார்தாரர், தேவையான இழப்பீடு (பொருந்தினால்) வழங்குவதற்காக, பதிவுசெய்யப்பட்ட தொடர்பு விவரங்கள் மற்றும் வங்கித் தகவல்களை (மின்னஞ்சல் ஐடி, வங்கி அல்லது UPI விவரங்கள்) வழங்குமாறு கேட்டுக்கொள்ளப்படுவார்.

17.20. புகார்களைச் செயல்படுத்துதல்

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

17.21. தீர்வு மற்றும் பின்தொடர்தல்

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

17.22. இழப்பீடு மற்றும் தாமதங்கள்

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

17.23. ஆவணப்படுத்துதல் மற்றும் தகவல் தொடர்பு

தீர்வு கண்ட பிறகு, கடன் தகவல் நிறுவனம் CIC அறிக்கைகளில் செய்யப்பட்ட புதுப்பிப்புகள் குறித்து, கடன் CIC/CI புகார்தாரருக்குத் தெரிவிக்க வேண்டும்.

கடன் தகவல் நிறுவனம் தொடர்பான அனைத்து அதிகாரப்பூர்வ தகவல்தொடர்புகளும் லெண்டிங்கார்ட் நிறுவனத்தில் உள்ள கடன் தகவல் நிறுவன நோடல் அலுவலகத்திற்கு அனுப்பப்படும்.

17.24. தடைசெய்யப்பட்ட புகார்கள்:

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

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

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

கடன் நிறுவனத்தின் பெயர்	CIC நோடல் அதிகாரியின் பெயர்	CIC நோடல் அதிகாரியின் மின்னஞ்சல் ஐடி	CIC நோடல் அதிகாரியின் மொபைல் எண்
லெண்டிங்கார்ட் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட்	கேட்டன் ஸாலி	sali.ketan@lendingkart.com	+91 7069087586

17.25. குறை தீர்க்கும் நாள்

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

18. நெறிமுறைகளை மறுஆய்வு செய்தல்

இயக்குனர் குழு, நியாயமான நடத்தை நெறிமுறைகளின் இணக்கத்தன்மை குறித்தும், நிர்வாகத்தின் பல்வேறு நிலைகளில் உள்ள குறைதீர்ப்பு அமைப்பின் செயல்பாடு குறித்தும் ஆண்டுக்கு ஒருமுறை ஆய்வு செய்ய வேண்டும். குறைதீர்ப்பு அதிகாரி இந்தக் கொள்கையை ஆறு (06) மாதங்களுக்கு ஒருமுறை ஆய்வு செய்யப் பொறுப்பாவார்; மேலும், இந்த ஆய்வின் ஒருங்கிணைந்த அறிக்கை இயக்குனர் குழுவிடம் சமர்ப்பிக்கப்படலாம்.