లెండింగ్‌కార్ట్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్

న్యాయమైన విధానాల నియమావళి

విషయ సూచిక

1. ఉద్దేశ్యం 3

2. ముఖ్యమైన నిర్వచనాలు 3

3. లక్ష్యం 3

4. నిబద్ధత 4

5. సంస్థ లోన్ ల కోసం అప్లికేషన్ లు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్ 4

6. లోన్ మదింపులకు మరియు నిబంధనలు/షరతులు 5

7. డిజిటల్ రుణ వేదిక నుండి రుణం తీసుకోవడం 6

8. ముఖ్య వాస్త సమాచారం (KFS)లోన్ ల కోసం 7

9. రుణాల చెల్లింపు (నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా) 7

10. బకాయిలు సేకరించడం 8

11. వడ్డీ రేటు మరియు జరిమానా & ఇతర ఛార్జీలు 8

12. మారే వడ్డీ రేటు రుణాలు (ఇది మారే వడ్డీ రేటు ఉండే లోన్లకు మాత్రమే వర్తిస్తుంది) 9

13. ఇతర మార్గదర్శకాలు 10

14. దివ్యాంగులకు మరియు కంటిచూపు లోపం ఉన్న వారికి NBFCలు ఇచ్చే లోన్ సదుపాయాలు 10

15. ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం 10

16. ఉద్దేశం / ముఖ్యమైన బాధ్యతలు 11

17. కస్టమర్ల సందేహాలు / ఫిర్యాదులు / సమస్యలను పరిష్కరించే వ్యవస్థ 11

పేర్కొన్న చిరునామాకు మాకు వ్రాయండి: లెండింగ్‌కార్ట్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్, ఇంద్రప్రస్థ బిజినెస్ పార్క్, 6వ అంతస్తు, సర్ఖేజ్ రోజా రోడ్, మకర్బా, అహ్మదాబాద్ – 380 051, గుజరాత్, ఇండియా. 20

18 కోడ్ రివ్యూ 22

1. ఉద్దేశ్యం

భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ (RBI), 2025 నవంబర్ 28 తేదీన జారీ చేసిన “రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీలు – బాధ్యతాయుత వ్యాపార ప్రవర్తన) దిశానిర్దేశాలు, 2025” ప్రకారం, నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీల (NBFCs) కోసం న్యాయమైన వ్యాపార పద్ధతుల నియమావళి పై మార్గదర్శకాలను జారీ చేసింది. ఈ మార్గదర్శకాల ద్వారా, వినియోగదారులతో వ్యవహరించే సమయంలో న్యాయమైన వ్యాపార మరియు కార్పొరేట్ ప్రవర్తనకు సంబంధించిన ప్రమాణాలు నిర్ధారించబడ్డాయి..

లెండింగ్‌కార్ట్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ (ఇకపై దీనిని 'కంపెనీ' లేదా 'LFL' అని పిలుస్తారు) అనేది RBI వద్ద రిజిస్టర్ చేయబడిన, మిడిల్ లేయర్ (NBFC ML) కేటగిరీకి చెందిన ఒక నాన్-బ్యాంకింగ్ ఫైనాన్షియల్ కంపెనీ. పైన పేర్కొన్న మార్గదర్శకాల ప్రకారం, కంపెనీ తన కస్టమర్లతో ("కస్టమర్" లేదా "రుణగ్రహీత") వ్యవహరించేటప్పుడు పాటించవలసిన సమన్యాయ పద్ధతులు / ప్రమాణాల నియమాలను నిర్దేశించడానికి, ఈ క్రింది 'ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్' (FPC' లేదా 'నియమావళి')ని ఆమోదిస్తోంది. ఇది కస్టమర్లకు అవసరమైన సమాచారాన్ని అందించడమే కాకుండా, రోజువారీ కార్యకలాపాలలో కంపెనీ వారితో ఏ విధంగా వ్యవహరించాలో కూడా వివరిస్తుంది.

ఈ న్యాయమైన వ్యాపార పద్ధతుల నియమావళి (ఇకపై “కోడ్”గా పేర్కొనబడుతుంది) సంస్థ ఉద్యోగులందరికీ మరియు సంస్థ నియమించిన మూడవ పక్ష సేవా ప్రదాతలందరికీ వర్తిస్తుంది మరియు బద్ధత కలిగిస్తుంది. ఇది వినియోగదారులతో వ్యవహరించే సమయంలో, సామాజిక మాధ్యమాలు లేదా ఇతర మాధ్యమాలు/వేదికల ద్వారా ఫిర్యాదులు లేదా ప్రశ్నలు నమోదు చేసే వినియోగదారులకూ వర్తిస్తుంది. అవసరమైన సందర్భాల్లో, ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానంలో పేర్కొన్న వినియోగదారుల సహాయక వేదికల ద్వారా సంస్థని సంప్రదించాలని సంస్థ వినియోగదారులను ప్రోత్సహిస్తుంది.

2. ముఖ్యమైన నిర్వచనాలు

1. “**బోర్డు** లేదా “BOD: అంటే LFL యొక్క బోర్డు డైరెక్టర్లు / నిర్వాహకులు.
2. “**రుణగ్రహీత / వినియోగదారు :** LFL యొక్క ఇప్పటికే ఉన్న లేదా భావి రుణగ్రహీతలు / **వినియోగదారులు..**
   "వ్యక్తిగత డేటా" అనగా ఒక వ్యక్తిని గుర్తించడానికి వీలుగా ఉన్న లేదా ఆ వ్యక్తికి సంబంధించిన ఏదైనా సమాచారము

3. లక్ష్యం

ఈ కోడ్ ఒక లక్ష్యంతో అభివృద్ధి చేయబడింది:

(a) వినియోగదారులతో వ్యవహరించేటప్పుడు న్యాయమైన పద్ధతులను కల్పించడం, వారితో న్యాయమైన మరియు సహజమైన సంబంధాన్ని ప్రోత్సహించడం.

(b) సంస్థ ఉత్పత్తులు, సంబంధిత రుణ ఖాతా గురించి వినియోగదారులు మంచి అవగాహన పొందేలా పారదర్శకతను అందించడం మరియు వారు అవగాహనతో కూడిన నిర్ణయాలు తీసుకునేలా సహాయం చేయడం.

(c) సంస్థ పై వినియోగదారులలో బలమైన విశ్వాసాన్ని పెంపొందించడం.

(d) వినియోగదారులతో వ్యవహరించేటప్పుడు తగిన ప్రమాణాలను నిర్దేశించి, మంచి, న్యాయమైన మరియు పారదర్శకమైన వ్యాపార పద్ధతులను అనుసరించడం.

(e) మార్కెట్‌లో మంచి పోటీని ప్రోత్సహిస్తూ, సేవల నాణ్యతను మరింతగా పెంచడం.

(f) అవసరమైన సందర్భాల్లో వసూలు మరియు అమలు చర్యలు చట్టపరమైన విధి ప్రక్రియను అనుసరించి మరియు సంస్థ విధానాలకు అనుగుణంగా నిర్వహించబడతాయి.

(g) సమన్యాయ పద్ధతులకు సంబంధించి RBI నిర్దేశించిన నియమ నిబంధనలను సంస్థ తప్పకుండా పాటించేలా చూడటం.

(h) డిజిటల్ (ఆన్‌లైన్) ద్వారా లేదా ఇతర మార్గాల ద్వారా అందించే కంపెనీ లోన్ ప్రొడక్టులన్నింటికీ ఒకే రకమైన నిబంధనలను సమానంగా వర్తింపజేయడం.

4. నిబద్ధత

(a) LFL ఎల్లప్పుడూ న్యాయంగా, సహేతుకంగా వ్యవహరించడానికి మరియు ఆర్థిక రంగంలో ఉన్న అత్యుత్తమ పద్ధతులను పాటించడానికి తన వంతు కృషి చేస్తుంది.

(b) LFL వినియోగదారులతో వ్యవహరించేటప్పుడు అన్ని చట్టాలను, నిబంధనలను తప్పకుండా పాటిస్తుంది; అలాగే నిజాయితీ, పారదర్శకత (ఏ విషయాలు దాచకుండా ఉండటం) వంటి నైతిక విలువలను అనుసరిస్తుంది.

(c) కస్టమర్లతో మాట్లాడేటప్పుడు, కంపెనీ అవసరమైన అన్ని చర్యలు తీసుకుని, ఇంగ్లీష్ లేదా హిందీ లేదా సంబంధిత స్థానిక భాషలో(తెలుగులో) స్పష్టమైన సమాచారం అందిస్తుంది, ముఖ్యంగా ఈ విషయాల గురించి:

- సంస్థ అందించే వివిధ ఉత్పత్తులు మరియు సేవల గురించి.
- వాటికి సంబంధించిన నిబంధనలు, షరతులు, వడ్డీ రేట్లు / సేవా ఛార్జీలు.
- వినియోగదారులకు అందే లాభాలు మరియు వాటి వల్ల ఉండే ప్రభావాలు ఒకవేళ ఏవైనా ఉంటే.
- ప్రశ్నలు ఉంటే సంప్రదించాల్సిన వ్యక్తుల వివరాలు ఒకవేళ ఏవైన ఉంటే.

(d) ఈ కోడ్‌ని సంస్థ వెబ్‌సైట్‌లో అందుబాటులో ఉంచుతారు.

(e) రుణగ్రహీతలకు సంబంధించిన సమాచారం పూర్తిగా గోప్యంగా ఉంచబడుతుంది. చట్టం ప్రకారం అవసరమైతే లేదా రుణగ్రహీత అనుమతి ఇస్తే తప్ప, ఆ సమాచారం ఎవరికీ పంచుకోబడదు.

(f) తమ ఖాతా గురించి సమాచారం తెలుసుకునే హక్కు మరియు అందుబాటులో ఉన్న సదుపాయాల గురించి రుణగ్రహీతలకు తెలియజేయడానికి అవసరమైన చర్యలు సంస్థ తీసుకుంటుంది.

(g) ఏదైనా ట్రాన్సాక్షన్ లకి ముందు వడ్డీ రేట్లు, ఛార్జీలు, లెక్కింపు విధానం వంటి అన్ని ఆర్థిక వివరాలను రుణగ్రహీతలకు ముందుగానే తెలియజేస్తుంది.

5. సంస్థ లోన్ ల కోసం అప్లికేషన్ లు మరియు వాటి ప్రాసెసింగ్

(a) LFL ముఖ్యంగా MSME (చిన్న, మధ్యతరహా పరిశ్రమల) విభాగానికి చెందిన వినియోగదారులకు వ్యాపార లోన్లు ఇస్తుంది. పెద్ద కార్పొరేట్ సంస్థలలాగా వీరికి ఫైనాన్స్ మార్కెట్ గురించి పూర్తి అవగాహన ఉండకపోవచ్చు కాబట్టి, వీరికి సంస్థ సహాయం ఎంతైనా అవసరం.

(b) సాధారణ వ్యాపారంలో, LFL ఎప్పుడూ రుణగ్రహీతలకు లోన్ పొందడానికి అనుసరించాల్సిన ప్రక్రియలు మరియు విధానాల గురించి మార్గనిర్దేశం చేయడానికి ప్రయత్నిస్తుంది.

(c) LFL యొక్క లోన్ అప్లికేషన్ / సంబంధిత పత్రాలలో, రుణగ్రహీత సమర్పించాల్సిన అన్ని వివరాలు మరియు అతని ప్రయోజనాన్ని ప్రభావితం చేసే సమాచారం ఉంటుంది. ఇతర NBFCలు ఇచ్చే షరతులతో పోల్చుకునేలా అవసరమైన సమాచారం కూడా అందిస్తుంది, తద్వారా రుణగ్రహీత సరైన నిర్ణయం తీసుకోగలడు. అలాగే లోన్ అగ్రిమెంట్ విషయాలు రుణగ్రహీతకు అతను అర్థం చేసుకునే స్థానిక భాషలో వివరించబడతాయి. ఈ షరతులను రుణగ్రహీత అంగీకరించినట్లు కంపెనీ రికార్డ్ ఉంచుతుంది.

(d) LFL యొక్క 'లోన్ అప్లికేషన్ / తగిన పత్రాలు'లో, లోన్ అప్లికేషన్ ఫారంతో పాటు రుణగ్రహీతలు సమర్పించాల్సిన అవసరమైన పత్రాల జాబితాను కూడా పేర్కొనవచ్చు (దీనిని "లోన్ అప్లికేషన్ ఫారం" అని పిలుస్తారు).

(e) రుణగ్రహీత సమర్పించిన ప్రతి లోన్ అప్లికేషన్ ని, దానికి సంబంధించిన పూర్తి సమాచారం, రుణ దరఖాస్తుకు అవసరమైన పత్రాలు, వ్యక్తి/సంస్థ యొక్క గుర్తింపు, మరియు ఆఫర్ చేయబోయే పూచీకత్తు (గ్యారెంటీలు ఏవైనా ఉంటే వాటితో సహా) వంటి అన్ని అంశాలను పరిశీలించిన తర్వాత, స్వతంత్రంగా దాని అర్హతను బట్టి పరిగణనలోకి తీసుకోవడం జరుగుతుంది.

(f) ఏదైనా రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్‌ను మంజూరు చేయడానికి లేదా తిరస్కరించడానికి ముందు, నిర్ణయం తీసుకోవడంలో కీలకమైన పరామితి అయిన రుణగ్రహీత యొక్క క్రెడిట్ అర్హతను నిర్ధారించడానికి LFL రుణగ్రహీతపై తగిన శ్రద్ధతో కూడిన పరిశీలన నిర్వహిస్తుంది.

(g) రుణగ్రహీతల నుండి రుణ దరఖాస్తులు అందినట్లు రసీదు ఇవ్వడానికి LFL ఒక వ్యవస్థను కలిగి ఉంది. ఈ రసీదులో రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్‌ను పరిష్కరించడానికి పట్టే ఉజ్జాయింపు సమయం కూడా సూచించబడుతుంది. అవసరమైన సమాచారం/పత్రాలన్నీ పూర్తిగా అందిన తేదీ నుండి సహేతుకమైన వ్యవధిలోగా LFL తన నిర్ణయాన్ని రుణగ్రహీతకు తెలియజేయడానికి ప్రయత్నిస్తుంది.

(h) రుణగ్రహీతతో జరిపే అన్ని సంప్రదింపులు ఇంగ్లీష్ లేదా హిందీ లేదా రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే తగిన ప్రాంతీయ భాషలో ఉంటాయి.

6. లోన్ మదింపులకు మరియు నిబంధనలు/షరతులు

(a) LFL, రుణగ్రహీతకు ఆమోద పత్రం (సాంక్షన్ లెటర్) లేదా ఇతర మార్గం ద్వారా, ఇంగ్లీష్ లేదా హిందీ లేదా రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే తగిన స్థానిక భాషలో, మంజూరు చేసిన పరిమితి (లిమిట్) మొత్తాన్ని వ్రాతపూర్వకంగా తెలియజేస్తుంది. ఇందులో వార్షిక వడ్డీ రేటు మరియు దాని అమలు విధానం సహా అన్ని నిబంధనలు మరియు షరతులు ఉంటాయి. ఈ నిబంధనలు మరియు షరతులను రుణగ్రహీత అంగీకరించినట్లు LFL తన రికార్డుల్లో భద్రపరుస్తుంది.

(b) తిరిగి చెల్లింపులో ఆలస్యం లేదా డిఫాల్ట్‌కు సంబంధించిన వడ్డీ/పెనాల్టీ ఛార్జీలపై ఉన్న ఏదైనా క్లాజ్‌ను లోన్ ఒప్పందం మరియు ఇతర సంబంధిత రుణ పత్రాల్లో, అవసరమైతే, స్పష్టంగా వెల్లడించాలి. అటువంటి పెనాల్టీ ఛార్జీలను మూలధనంలో కలపకూడదు లేదా వాటిపై మళ్లీ వడ్డీ (కాంపౌండ్) విధించకూడదు.

(c) రుణం మంజూరు/విడుదల సమయంలో, రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే విధంగా లోన్ ఒప్పందం కాపీతో పాటు, అందులో పేర్కొన్న ప్రతి అనుబంధ పత్రం కాపీలను కూడా అన్ని రుణగ్రహీతలకు LFL అందించాలి.

7. డిజిటల్ రుణ వేదిక నుండి రుణం తీసుకోవడం

(a) సోర్సింగ్ ఏజెంట్లుగా నిమగ్నమై ఉన్న డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్‌ఫారమ్‌ల పేర్లను (లెండింగ్ సర్వీస్ ప్రొవైడర్స్ (LSPs), డిజిటల్ లెండింగ్ యాప్స్ (DLAs) మరియు కంపెనీ చేర్చుకున్న LSPs యొక్క DLAs తో సహా) (ఇకపై వీటిని "ఏజెంట్లు" అని పిలుస్తారు) LFL యొక్క వెబ్‌సైట్ (https://www.lendingkart.com/) లో వెల్లడించాల్సి ఉంటుంది.

(b) LFL ఆదేశించిందిగా ఏజెంట్లుగా నిమగ్నమై ఉన్న డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్‌ఫారమ్‌లు వినియోగదారులకు ముందస్తుగానే (upfront) LFL పేరును వెల్లడించాలని.

(c) రుణం మంజూరైన వెంటనే, కానీ లోన్ అగ్రిమెంట్ అమలు చేయడానికి ముందు, రుణగ్రహీతకు కంపెనీ లెటర్ హెడ్‌పై మంజూరు పత్రం జారీ చేయాలి.

(d) రుణాలు మంజూరు/వితరణ చేసే సమయంలో, డిజిటల్ సంతకం చేసిన లోన్ అగ్రిమెంట్ ప్రతిని, అందులో పేర్కొన్న అన్ని అనుబంధ పత్రాల ప్రతులను మరియు రుణగ్రహీతల డేటాకు సంబంధించి LSPs/DLAs యొక్క గోప్యత విధానాల కాపీలను రుణగ్రహీతలందరికీ అందించాలి.

(e) LFL చేత నిమగ్నమైన డిజిటల్ లెండింగ్ ప్లాట్‌ఫారమ్‌లపై సమర్థవంతమైన పర్యవేక్షణ మరియు నియంత్రణ ఉండేలా చూసుకోవాలి.

(f) చట్టబద్ధమైన లేదా నియంత్రణ ఉత్తర్వుల కింద మినహాయించబడిన వితరణలు తప్ప, మంజూరైన రుణాలకు సంబంధించిన వితరణలు ఎల్లప్పుడూ రుణగ్రహీత యొక్క బ్యాంక్ ఖాతాలోనే జమ చేయబడాలి. లోన్ సర్వీసింగ్, తిరిగి చెల్లింపు మొదలైనవన్నీ LSP ఖాతాలతో సహా ఏ మూడవ పక్షం యొక్క పాస్-త్రూ ఖాతా/పూల్ ఖాతా ప్రమేయం లేకుండా, రుణగ్రహీత నేరుగా కంపెనీ బ్యాంక్ ఖాతాలోనే చెల్లించేలా కంపెనీ నిర్ధారించుకోవాలి.

(g) రుణం డిఫాల్ట్ అయిన సందర్భంలో, వసూలు కోసం రికవరీ ఏజెంట్‌ను నియమించినప్పుడు లేదా ఇప్పటికే నియమించిన రికవరీ ఏజెంట్ మారినప్పుడు, సదరు రికవరీ ఏజెంట్ రుణగ్రహీతను సంప్రదించడానికి ముందు, ఆ ఏజెంట్ యొక్క వివరాలను ఇమెయిల్/SMS ద్వారా రుణగ్రహీతకు తెలియజేయాలి

(h) ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానాల గురించి అవగాహన కల్పించడానికి తగిన ప్రయత్నాలు చేయాలి.

(i) సంస్థ చేర్చుకున్న DLAs మరియు LSPs యొక్క DLAs ద్వారా వినియోగదారుడి నుండి డేటా సేకరించడం అనేది అవసరాల ఆధారంగా మరియు ఆడిట్ ట్రైల్ (గణన పరిశీలన సమాచారం) కలిగిన రుణగ్రహీత యొక్క ముందస్తు మరియు స్పష్టమైన సమ్మతితోనే జరగాలి. నిర్దిష్ట డేటా వినియోగానికి సమ్మతి ఇవ్వడానికి లేదా నిరాకరించడానికి, మూడవ పక్షాలకు డేటా వెల్లడిని పరిమితం చేయడానికి, డేటా నిలుపుదల వ్యవధిని నిర్ణయించడానికి, వ్యక్తిగత డేటాను సేకరించడానికి ఇప్పటికే ఇచ్చిన సమ్మతిని ఉపసంహరించుకోవడానికి మరియు అవసరమైతే అప్లికేషన్ నుండి వ్యక్తిగత డేటాను తొలగించేలా/మరచిపోయేలా చేయడానికి రుణగ్రహీతకు అవకాశం కల్పించబడుతుంది.

(j) రుణగ్రహీతలతో సంప్రదింపులు జరిపే ప్రతి దశలోనూ వారి సమ్మతిని పొందడం యొక్క ఉద్దేశ్యాన్ని వెల్లడించాల్సి

ఉంటుంది. చట్టబద్ధమైన లేదా నియంత్రణ నిబంధనల ప్రకారం అవసరమైతే తప్ప, మరే ఇతర మూడవ పక్షంతో వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని పంచుకునే ముందు రుణగ్రహీత యొక్క స్పష్టమైన సమ్మతిని తీసుకోవాలి.

8. ముఖ్య వాస్త సమాచారం (KFS)లోన్ ల కోసం

(a) LFL, లోన్ ఒప్పందం అమలు చేయడానికి ముందు, తమ అన్ని ఉత్పత్తుల కోసం RBI నిర్దేశించిన ప్రామాణిక ఫార్మాట్‌లో, మరియు భావితర రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే భాషలో కీ ఫాక్ట్స్ స్టేట్మెంట్ (ముఖ్య వాస్తవ సమాచారం) ("KFS") ను అందించాలి.

(b) ప్రతి KFSకు ఒక ప్రత్యేక ప్రపోజల్ నంబర్ ఉండాలి మరియు ఏడు (7) రోజులు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ కాలపరిమితి ఉన్న రుణాల కోసం కనీసం మూడు (3) పనిదినాల చెల్లుబాటు కాలం ఉండాలి. ఈ చెల్లుబాటు కాలం అంటే, KFS అందించిన తర్వాత రుణగ్రహీత ఆ రుణ నిబంధనలను అంగీకరించేందుకు కలిగిన సమయం. ఈ కాలంలో రుణగ్రహీత అంగీకరిస్తే, KFSలో పేర్కొన్న నిబంధనలకు LFL కట్టుబడి ఉంటుంది.

(c) KFSలో వార్షిక శాతం రేటు (APR) యొక్క వివరణాత్మక లెక్కింపు ఉండాలి. అలాగే రుణ కాలవ్యవధి అంతటా తిరిగి చెల్లింపుల నిర్మాణాన్ని చూపించే అమార్టైజేషన్ షెడ్యూల్ కూడా ఉండాలి.

(d) APR అనేది వడ్డీ రేటుతో పాటు రుణానికి సంబంధించిన అన్ని ఇతర ఫీజులు మరియు ఛార్జీలను పరిగణనలోకి తీసుకుని, రుణగ్రహీతకు అయ్యే మొత్తం వార్షిక రుణ వ్యయాన్ని ప్రతిబింబిస్తుంది. KFS లో స్పష్టంగా వెల్లడించి, రుణగ్రహీత యొక్క స్పష్టమైన సమ్మతితో అంగీకరించినవి తప్ప, రుణ కాలపరిమితిలో ఎలాంటి ఇతర ఛార్జీలు, ఫీజులు లేదా రుసుములను విధించకూడదు.

(e) వర్తించే (RBI) మార్గదర్శకాల ప్రకారం అవసరమైన అన్ని పరిమాణాత్మక మరియు ఒప్పంద సంబంధిత వివరాలను KFS సమగ్రంగా కలిగి ఉండాలి. ఇందులో వితరణ నిబంధనలు , వడ్డీ గణన వివరాలు, మూడవ పక్ష ఛార్జీలు , ఫిర్యాదుల పరిష్కార సంప్రదింపు వివరాలు మరియు రికవరీకి సంబంధించిన సమాచారంతో కూడిన వివరాలు ఉంటాయి, కానీ ఇవి మాత్రమే కాకుండా మరికొన్ని కూడా ఉండవచ్చు.

(f) మూడవ పక్ష సేవా ప్రదాతల తరఫున వసూలు చేసే ఛార్జీలు ఉంటే, అవి APRలో సరైన విధంగా ప్రతిబింబించాలి. అలాగే సంబంధిత రసీదులు లేదా సహాయక పత్రాలు రుణగ్రహీతకు అందించాలి.

(g) KFSలోని విషయాలను రుణగ్రహీతకు స్పష్టంగా వివరించాలి. రుణగ్రహీత ఆ వివరాలను అర్థం చేసుకున్నట్లు నిర్ధారించే అంగీకారాన్ని పొందాలి మరియు దాన్ని LFL రికార్డుల్లో భద్రపరచాలి.

(h) డిజిటల్ లెండింగ్ వ్యవస్థల్లో, మూడు (3) రోజుల కూలింగ్-ఆఫ్ పీరియడ్, (LSPs) వివరాలు, అలాగే వర్తించే నియంత్రణ మార్గదర్శకాల ప్రకారం రికవరీ ఏర్పాట్ల వివరాలను LFL వెల్లడించాలి.

9. రుణాల చెల్లింపు (నిబంధనలు మరియు షరతులలో మార్పులతో సహా)

(a) రుణ మంజూరు నిబంధనలు మరియు షరతుల్లో ఏదైనా మార్పు జరిగితే—ఉదాహరణకు డిస్బర్స్‌మెంట్ షెడ్యూల్, వడ్డీ రేట్లు, సర్వీస్ ఛార్జీలు, ప్రీపేమెంట్ ఛార్జీలు మొదలైనవి—LFL రుణగ్రహీతకు ఇంగ్లీష్ లేదా హిందీ లేదా రుణగ్రహీతకు అర్థమయ్యే తగిన స్థానిక భాషలో వ్రాతపూర్వక నోటీసు ఇవ్వాలి. అలాగే డిస్కౌంట్/వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో జరిగే మార్పులు భవిష్యత్‌లో మాత్రమే అమలులోకి వచ్చేలా LFL నిర్ధారించాలి. ఈ అంశానికి

సంబంధించిన తగిన నిబంధనను లోన్ ఒప్పందంలో చేర్చాలి.

(b) ఒప్పందం కింద రుణాన్ని రీకాల్ చేయడం లేదా చెల్లింపును వేగవంతం చేయడం వంటి LFL నిర్ణయం, సంబంధిత లోన్ ఒప్పందంలోని నిబంధనలకు అనుగుణంగా మాత్రమే ఉండాలి.

10.బకాయిలు సేకరించడం

(a) LFL రుణగ్రహీతలకు వారి బకాయిలకు సంబంధించిన అన్ని సమాచారాన్ని అందించాలి మరియు వాటిని చెల్లించడానికి తగిన సమయం ఇవ్వాలి.

(b) LFL, తన ప్రయోజనాలను కాపాడుకుంటూనే, డిఫాల్ట్ చేసిన రుణగ్రహీతల నుండి బకాయిలను వసూలు చేయడానికి తగిన మరియు చట్టబద్ధమైన చర్యలను మాత్రమే తీసుకోవాలి.

(c) వినియోగదారులతో సరైన రీతిలో మరియు మర్యాదపూర్వకంగా వ్యవహరించేలా తమ సిబ్బందికి/రికవరీ ఏజెంట్లకు తగిన శిక్షణ లభించేలా LFL నిర్ధారించుకోవాలి.

(d) రికవరీ ప్రయత్నాలన్నీ రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (RBI) ఎప్పటికప్పుడు జారీ చేసే మార్గదర్శకాలకు లోబడి, ఖచ్చితంగా న్యాయమైన మరియు పారదర్శకమైన పద్ధతిలో జరిగేలా LFL నిర్ధారించుకోవాలి.

(e) రుణగ్రహీతను సాధారణంగా ఉదయం 8:00 గంటల నుండి సాయంత్రం 7:00 గంటల మధ్య మాత్రమే సంప్రదించాలి. రుణగ్రహీత ప్రత్యేకంగా కోరితే తప్ప ఈ సమయానికి బయట సంప్రదించరాదు.

(f) రికవరీ ప్రక్రియ ప్రారంభించబడే ముందు, రికవరీ ఏజెంట్ పేరు మరియు సంప్రదింపు నంబర్ వంటి వివరాలతో సహా రుణగ్రహీతకు ముందుగా సమాచారం ఇవ్వాలి.

11. వడ్డీ రేటు మరియు జరిమానా & ఇతర ఛార్జీలు

(a) బోర్డు ఆమోదించిన "వడ్డీ రేటు, పెనాల్టీలు మరియు ఇతర ఛార్జీల విధానం" కంపెనీ వెబ్‌సైట్ (https://www.lendingkart.com/investors/policies-codes/) లో అందుబాటులో ఉంది. వడ్డీ మరియు పెనాల్ ఛార్జీలను విధించడానికి సంబంధించి కంపెనీ అనుసరించే క్రింది విధానాలు ఇందులో చేర్చబడ్డాయి:

(b) వినియోగదారుడికి నిధులు వాస్తవంగా వితరణ చేసిన తేదీ నుండి వడ్డీ విధించబడుతుంది.

(c) నెల మధ్యలో రుణ వితరణ లేదా తిరిగి చెల్లింపు జరిగిన సందర్భాలలో, రుణం బకాయి ఉన్న కాలానికి మాత్రమే వడ్డీ వసూలు చేయబడుతుంది.

(d) ఈ విధానం పెనాల్ ఛార్జీలకు సంబంధించిన నిబంధనలను కూడా కలిగి ఉంది, వాటిలో క్రిందివి ఉన్నాయి:

- లోన్ ఒప్పందంలోని ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను పాటించకపోతే వర్తించే పెనాల్టీ ఛార్జీలు.
- అటువంటి పెనాల్టీ ఛార్జీలను మూలధనంలో కలపరాదు మరియు వాటిపై అదనపు వడ్డీ లెక్కించరాదు.
- పెనాల్టీ ఛార్జీలు సహేతుకంగా ఉండాలి మరియు నిబంధనల ఉల్లంఘన యొక్క స్వభావం మరియు పరిధికి అనుగుణంగా ఉండాలి.
- వర్తించే పెనాల్ ఛార్జీలు మరియు వాటిని విధించడానికి గల కారణాలను లోన్ అగ్రిమెంట్లలో [కీ ఫ్యాక్ట్ స్టేట్‌మెంట్ (KFS)] పొందుపరిచిన విధంగా రుణగ్రహీతలకు తెలియజేయడం జరుగుతుంది.

12.మారే వడ్డీ రేటు రుణాలు (ఇది మారే వడ్డీ రేటు ఉండే లోన్లకు మాత్రమే వర్తిస్తుంది)

(a) లోన్ మంజూరు చేసే సమయంలో, బెంచ్‌మార్క్ వడ్డీ రేట్లలో వచ్చే మార్పుల వల్ల మీ (EMI) మరియు లోన్ కాలపరిమితి (tenor) పై ఎలాంటి ప్రభావం పడుతుందో కస్టమర్లకు ముందుగానే తెలియజేయాలి. ఆ తర్వాత, వడ్డీ రేట్ల మార్పుల వల్ల ఈఎంఐ లేదా లోన్ కాలపరిమితి పెరిగినట్లయితే, ఆ వివరాలను వెంటనే తగిన మాధ్యమాల ద్వారా రుణగ్రహీతకు తెలియజేయాలి.

(b) ఫ్లోటింగ్ వడ్డీ రేట్లను సవరించే సమయంలో, సంస్థ బోర్డు ఆమోదించిన పాలసీ ప్రకారం రుణగ్రహీతలు తమ లోన్‌ని ఫిక్స్‌డ్ వడ్డీ రేట్లలోకి మార్చుకునే అవకాశాన్ని LFL కల్పిస్తుంది. ఇలా ఫ్లోటింగ్ రేటు నుండి ఫిక్స్‌డ్ రేటుకు మార్చుకోవడానికి LFL నిబంధనల ప్రకారం నిర్ణీత రుసుములు/ఛార్జీలు వర్తిస్తాయి. ఈ విధంగా మార్చుకోవడానికి అయ్యే అన్ని రకాల ఛార్జీలు మరియు ఇతర అడ్మినిస్ట్రేటివ్ ఖర్చులను లోన్ మంజూరు పత్రంలో స్పష్టంగా తెలియజేయాలి. అలాగే సంస్థ ఈ ఛార్జీలను ఎప్పటికప్పుడు సవరించినప్పుడు కూడా ఆ వివరాలను పారదర్శకంగా తెలియజేయాలి.

(c) రుణగ్రహీతలకు ఈ క్రింది ఎంపికలను ఎంచుకునే అవకాశం ఇవ్వబడుతుంది: (a) నెలవారీ (EMI) పెంచుకోవడం, లోన్ కాలపరిమితిని పొడిగించుకోవడం లేదా ఈ రెండింటినీ కలిపి మార్చుకోవడం; మరియు (బి) లోన్ కాలపరిమితిలో ఎప్పుడైనా సరే, లోన్ మొత్తాన్ని పాక్షికంగా లేదా పూర్తిగా ముందుగానే చెల్లించి ముగించడం. అయితే, ఇలా లోన్ ముందస్తుగా క్లోజ్ చేసినందుకు లేదా ముందే డబ్బులు చెల్లించినందుకు విధించే ఛార్జీలు LFL నిబంధనల ప్రకారం వర్తిస్తాయి.

(d) ఫ్లోటింగ్ రేట్ లోన్ (మారుతున్న వడ్డీ రేటు కలిగిన రుణం) విషయంలో రుణ కాలపరిమితిని పొడిగించడం వల్ల ప్రతికూల తరుగుదల / వడ్డీ పెరిగి అసలు కంటే బకాయి ఎక్కువ అవ్వడం) జరగకుండా LFL నిర్ధారించుకోవాలి.

(e) ప్రతి త్రైమాసికం ముగిసిన తర్వాత, LFL తగిన మాధ్యమాల ద్వారా రుణగ్రహీతలకు ఒక లోన్ స్టేట్‌మెంట్‌ను అందుబాటులో ఉంచుతుంది. ఈ స్టేట్‌మెంట్‌లో కనీసం – ఇప్పటివరకు వసూలు చేసిన అసలు మరియు వడ్డీ వివరాలు, ఈఎంఐ (EMI) మొత్తం, ఇంకా ఎన్ని ఈఎంఐలు మిగిలి ఉన్నాయి, మరియు లోన్ కాలపరిమితి మొత్తానికి వర్తించే వార్షిక వడ్డీ రేటు (APR) స్పష్టంగా ఉండాలి. ఈ స్టేట్‌మెంట్‌లు రుణగ్రహీతకు సులభంగా మరియు అర్థమయ్యేలా ఉండేలా LFL బాధ్యత తీసుకుంటుంది.

(f) లోన్లపై వసూలు చేయాల్సిన వడ్డీ రేటును నిర్ణయించడానికి కంపెనీ ఒక ప్రత్యేక 'వడ్డీ రేటు నమూనాను' అమలు చేస్తోంది. దీనికోసం నిధుల సేకరణ ఖర్చు , మార్జిన్ మరియు రిస్క్ ప్రీమియం వంటి అంశాలను పరిగణనలోకి తీసుకుంటుంది. వసూలు చేసే వడ్డీ రేటు అనేది రుణగ్రహీత యొక్క ప్రమాద స్థాయి పై ఆధారపడి ఉంటుంది. అంటే వారి ఆర్థిక బలం, వ్యాపారం, ఆ వ్యాపారానికి వర్తించే ప్రభుత్వ నిబంధనలు, పోటీ మరియు వారి గత క్రెడిట్ చరిత్ర వంటివి చూసి వడ్డీ రేటును ఖరారు చేస్తారు. లోన్ కాలపరిమితి మొత్తానికి ఎంత వడ్డీ రేటు పడుతుంది, మొత్తం ఎంత వడ్డీ డబ్బులు కట్టాలి అనే వివరాలను కస్టమర్‌కు ముందే తెలియజేస్తారు. దీనివల్ల తమపై ఎంత వడ్డీ భారం పడుతుందనేది వారికి స్పష్టంగా తెలుస్తుంది. ఈ సమాచారాన్ని LFL వెబ్‌సైట్‌లో కూడా అందుబాటులో ఉంచుతారు. ఒకవేళ వడ్డీ రేట్లలో ఏదైనా మార్పు వస్తే, వెబ్‌సైట్‌లోని సమాచారాన్ని వెంటనే అప్‌డేట్ చేస్తారు. కస్టమర్‌కు తమ అకౌంట్‌పై పడే ఖచ్చితమైన వడ్డీ రేటు తెలియడం కోసం ఇది వార్షిక వడ్డీ రేటుగా చూపబడుతుంది.

(g) వడ్డీ రేట్లు, ప్రాసెసింగ్ ఫీజులు మరియు ఇతర ఛార్జీలను నిర్ణయించడానికి LFL బోర్డు తగిన అంతర్గత నిబంధనలను,

విధానాలను రూపొందించింది. దీనికి సంబంధించిన మరింత సమాచారం కోసం, కంపెనీ వెబ్‌సైట్ (https://www.lendingkart.com/investors/policies-codes/) లో అందుబాటులో ఉన్న 'ఇంట్రెస్ట్ రేట్ అండ్ పీనల్ అండ్ అదర్ ఛార్జెస్ పాలసీ' ని చూడవచ్చు.

13. ఇతర మార్గదర్శకాలు

(a) సంబంధిత లోన్ అగ్రిమెంట్ (రుణ ఒప్పందం) యొక్క నియమ నిబంధనలలో పేర్కొన్న ప్రయోజనాల కోసం తప్ప, రుణగ్రహీత వ్యవహారాలలో LFL జోక్యం చేసుకోదు (రుణగ్రహీత గతంలో వెల్లడించని మరియు LFL దృష్టికి వచ్చిన కొత్త సమాచారం ఉంటే తప్ప).

(b) రుణ ఖాతాను ట్రాన్స్ఫర్ చేయవలసిందిగా రుణగ్రహీత నుండి అభ్యర్థన అందినట్లయితే, LFL తన సమ్మతిని లేదా అభ్యంతరం ఏదైనా ఉంటే అటువంటి అభ్యర్థన అందిన తేదీ నుండి ఇరవై ఒక్క (21) రోజులలోగా సదరు రుణగ్రహీతకు తెలియజేస్తుంది. ఇటువంటి బదిలీ అనేది వర్తించే అన్ని చట్టాలకు అనుగుణంగా, పారదర్శకమైన ఒప్పంద నిబంధనల ప్రకారం జరుగుతుంది.

(c) రుణగ్రహీతల నుండి బకాయిల వసూలు విషయంలో, LFL అకాల సమయాల్లో రుణగ్రహీతలను నిరంతరం ఇబ్బంది పెట్టడం, రుణాల/బకాయిల వసూలు కోసం బెదిరింపులకు లేదా బలప్రయోగానికి పాల్పడటం లేదా మరేదైనా అనుచిత ప్రవర్తన వంటి అనవసరమైన వేధింపులకు పాల్పడదు.

(d) LFL మరియు దాని రికవరీ ఏజెంట్లు వర్తించే అంతర్గత ప్రవర్తనా నియమావళి / రికవరీ విధానాన్ని మరియు రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (RBI) ఎప్పటికప్పుడు జారీ చేసే ప్రస్తుత నియంత్రణ మార్గదర్శకాలను ఖచ్చితంగా పాటించాలి. కంపెనీ ఉద్యోగులు మరియు రికవరీ ఏజెంట్లు వినియోగదారులతో తగిన రీతిలో మరియు వృత్తిపరంగా వ్యవహరించేలా వారికి తగిన శిక్షణ ఇవ్వడం జరుగుతుంది.

(e) సంస్థ అధికారుల నిర్ణయాల వల్ల ఉత్పన్నమయ్యే వివాదాలను పరిష్కరించడానికి కంపెనీ ఒక వ్యవస్థను కలిగి ఉంటుంది, ఇందులో అటువంటి ఫిర్యాదులను సదరు కంపెనీ అధికారుల కంటే ఒక స్థాయి ఎగువన ఉన్న అధికారి పరిశీలించి పరిష్కరిస్తారు.

14. దివ్యాంగులకు మరియు కంటిచూపు లోపం ఉన్నవారికి NBFCలు ఇచ్చే లోన్ సదుపాయాలు

శారీరక/దృష్టి లోపం ఉన్న లేదా వికలాంగులైన దరఖాస్తుదారులకు లోన్ సదుపాయాలతో పాటు ఎలాంటి ప్రొడక్ట్స్ మరియు ఇతర సేవలను అందించడంలో LFL ఎటువంటి వివక్ష చూపించదు. అలాంటి వ్యక్తులు వివిధ రకాల వ్యాపార సదుపాయాలను పొందేందుకు LFL యొక్క అన్ని బ్రాంచ్‌లు తమకు సాధ్యమైనంత సహాయాన్ని అందిస్తాయి.

15. ఫిర్యాదుల పరిష్కార విధానం

(a) ప్రస్తుత పోటీ ప్రపంచంలో, వ్యాపారం నిరంతరం వృద్ధి చెందడానికి అద్భుతమైన కస్టమర్ సేవలు అందించడం అనేది ఒక ముఖ్యమైన సాధనం. ఏ కార్పొరేట్ సంస్థలోనైనా కస్టమర్ల నుండి ఫిర్యాదులు రావడం అనేది వ్యాపారంలో ఒక సహజమైన భాగం.

(b) LFLలో వినియోగదారు సేవ మరియు వారి సంతృప్తికే మేము అత్యంత ప్రాధాన్యత ఇస్తాము. కొత్త నియోగదారులని

ఆకర్షించడానికే కాకుండా, ఉన్న నియోగదారులను నిలుపుకోవడానికి కూడా వేగవంతమైన మరియు సమర్థవంతమైన సేవలను అందించడం చాలా అవసరమని మేము నమ్ముతాము. మా కస్టమర్లకు మరింత మెరుగైన అనుభవాన్ని అందించడానికి మరియు వారి సమస్యలను త్వరగా పరిష్కరించడానికి LFL అనేక కొత్త కార్యక్రమాలను చేపట్టింది.

(c) LFL యొక్క ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థను మరింత అర్థవంతంగా మరియు సమర్థవంతంగా చేయడానికి ఒక నిర్మాణాత్మకమైన విధానం ఏర్పాటు చేయబడింది. ఈ విధానం ద్వారా కస్టమర్ల సమస్యలకు లభించే పరిష్కారం న్యాయంగా, నిష్పక్షపాతంగా మరియు సంస్థ యొక్క నిబంధనలు, చట్టాల పరిధిలోనే ఉండేలా చూసుకోవచ్చు.

16.ఉద్దేశం / ముఖ్యమైన బాధ్యతలు

తన వినియోగదారుల పట్ల LFL యొక్క ముఖ్యమైన బాధ్యతలు/నమ్మకమైన కట్టుబాట్లు:

(a) కస్టమర్ల(వినియోగదారుల) పట్ల న్యాయంగా మరియు పారదర్శకంగా వ్యవహరించడం.

(b) కస్టమర్ల సమస్యలను మరియు ఫిర్యాదులను సరైన సమయంలో పరిష్కరించడం.

(c) కస్టమర్ల ప్రశ్నలను పూర్తిగా అర్థం చేసుకోవడానికి తగిన సమయం తీసుకోవడం మరియు వారికి సాధ్యమైనంత ఉత్తమమైన రీతిలో సహాయపడేలా సమాధానం అందించడం.

(d) సమస్యలు/ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి ఉన్న ఫిర్యాదుల పరిష్కార వ్యవస్థ (మరియు అందుకోసం నియమించబడిన అధికారుల గురించి కస్టమర్లకు అవగాహన కల్పించడం.

(e) ముఖ్యంగా, LFL తన కస్టమర్ల గోప్యతను మరియు గౌరవాన్ని అత్యంత ప్రాధాన్యతగా భావిస్తుంది, అలాగే ఎల్లప్పుడూ వారి పట్ల న్యాయంగా మరియు మర్యాదపూర్వకంగా వ్యవహరిస్తుంది.

17.కస్టమర్ల సందేహాలు / ఫిర్యాదులు / సమస్యలను పరిష్కరించే వ్యవస్థ

17.1. కస్టమర్ల ప్రశ్నలు, అభ్యర్థనలు మరియు ఫిర్యాదులు

కస్టమర్లు తమ అభిప్రాయాలను తెలియజేయాలన్నా లేదా ఫిర్యాదులను పంపించాలన్నా.. సోమవారం నుండి శుక్రవారం వరకు (ప్రభుత్వ సెలవు దినాలు మినహా) ఉదయం 10:00 గంటల నుండి సాయంత్రం 7:00 గంటల మధ్య కింద పేర్కొన్న మార్గాల ద్వారా సంప్రదించవచ్చు.

కస్టమర్ ప్రశ్నలను పరిష్కరించే విధానం : కస్టమర్ల ప్రశ్నలను అత్యంత సమర్థవంతంగా మరియు వేగంగా పరిష్కరించడం, తద్వారా కస్టమర్లకు గరిష్ట సంతృప్తిని అందించడం మరియు రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (RBI) నిర్దేశించిన నిబంధనలను ఖచ్చితంగా పాటించడమే దీని యొక్క ముఖ్య ఉద్దేశం.

1. <u>**ప్రశ్న, అభ్యర్థన మరియు ఫిర్యాదు ల నిర్వచనం**</u>: స్టమర్ల సమస్యలను ఖచ్చితంగా ట్రాక్ చేయడం కోసం LFL.. ప్రశ్నలు, అభ్యర్థనలు మరియు ఫిర్యాదులకు వేర్వేరు నిర్వచనాలను ఏర్పాటు చేసింది. అవగాహన కోసం కింద కొన్ని ఉదాహరణలు ఇవ్వబడ్డాయి: ప్రశ్న **): కస్టమర్ తెలుసుకోవాలని కోరే సమాచారం.**

    (a) ప్రశ్నలకు ఉదాహరణలు:

    (i) లోన్ అప్లికేషన్ ప్రాసెస్ గురించిన సమాచారం కోసం వినియోగదారుని అడగడం.

    (ii) లోన్ అప్లికేషన్ కి అవసరమైన పత్రాల వివరాల గురించి వినియోగదారుని అడగడం.

    (iii) పేమెంట్ చేసే విధానాల గురించి వినియోగదారుని అడగడం.

2. అభ్యర్థన : లోన్ అకౌంట్ లేదా లోన్ సేవలకు సంబంధించి వినియోగదారుని నిర్దిష్టమైన చర్య లేదా సేవ కావాలని

కోరడం.

(a) అభ్యర్థనలకు ఉదాహరణలు:

(i) కస్టమర్ అకౌంట్ స్టేట్‌మెంట్ కావాలని అభ్యర్థించడం.

(ii) కస్టమర్ ఆలస్య రుసుము (లేట్ పేమెంట్ ఫీజు/చార్జీలు) మినహాయించాలని అభ్యర్థించడం.

(iii) కస్టమర్ లోన్ క్లోజ్ (ఫోర్‌క్లోజర్) చేయాలని అభ్యర్థించడం.

3. **ఫిర్యాదు :** ఫిర్యాదు అంటే కంపెనీ యొక్క ఉత్పత్తి , సేవ , ప్రక్రియ లేదా చర్యపై కస్టమర్ నోటి మాట ద్వారా, రాతపూర్వకంగా లేదా ఎలక్ట్రానిక్ మాధ్యమాల ద్వారా వ్యక్తం చేసిన ఎలాంటి అసంతృప్తినైనా ఫిర్యాదుగా పరిగణిస్తారు.

(a) ఫిర్యాదులకు ఉదాహరణలు:

(i) నో అబ్జెక్షన్ సర్టిఫికేట్ (NOC) జారీ చేయడంలో ఆలస్యం కావడం.

(ii) చెల్లింపు (పేమెంట్) అప్‌డేట్ గురించి పోస్ట్ కావడంలో ఆలస్యం జరగడం.

(iii) అకౌంటు వివరాల (ఈమెయిల్, చిరునామా మొదలైనవి) మార్పులో ఆలస్యం కావడం

(ఈ నిర్వచనాలు మరియు ఉదాహరణలు కస్టమర్ సమస్యలపై స్పష్టత ఇవ్వడానికి మరియు వాటిని వేగంగా పరిష్కరించడానికి ఉద్దేశించబడినవి, ఇవి కేవలం అవగాహన కోసం మాత్రమే ఇవ్వబడ్డాయి).

17.2. కస్టమర్(వినియోగదారు) సంప్రదింపు కేంద్రాలు:

లెండింగ్‌కార్ట్ (Lendingkart) సపోర్ట్ టీమ్‌ను సులభంగా మరియు అనుకూలంగా సంప్రదించడానికి కస్టమర్‌లు వివిధ మార్గాలను ఉపయోగించవచ్చు:

a. ఈమెయిల్: care@lendingkart.com
b. టోల్-ఫ్రీ నంబర్: 1800 572 0202
c. వాట్సాప్: +91 7778867631
d. పేర్కొన్న చిరునామాకు మాకు లేఖ రాయండి: ఇంద్రప్రస్థ బిజినెస్ పార్క్, 6వ అంతస్తు, సర్ఖేజ్ రోజా రోడ్, మకర్బా, అహ్మదాబాద్ - 380 051, గుజరాత్, ఇండియా.

17.3. కస్టమర్ల సందేహాల నమోదు మరియు నిర్వహణ:

ఏ ఛానల్ (మాధ్యమం) ద్వారా వచ్చినప్పటికీ, అన్ని విచారణలు/ఫిర్యాదులు జోహో సిఆర్‌ఎమ్ (ZOHO CRM) వ్యవస్థలో నమోదు చేయబడతాయి. ఇమెయిల్ లేదా వాట్సాప్ ద్వారా వచ్చే విచారణలు స్వయంచాలకంగా CRM లో సేకరించబడతాయి మరియు వాటికి సంబంధించిన టిక్కెట్లు సృష్టించబడతాయి.

వాయిస్ కమ్యూనికేషన్ (ఫోన్ కాల్స్) ద్వారా వచ్చే అభ్యర్థనల కోసం, కంపెనీ ప్రతినిధులు ఆ వివరాలను మాన్యువల్‌గా CRMలో నమోదు చేసి, వాటికి సంబంధించిన టిక్కెట్లను క్రియేట్ చేయాల్సి ఉంటుంది.

ప్రశ్నల రకాన్ని బట్టి క్వెరీలను వర్గీకరించడం జరుగుతుంది. కంపెనీ పాలసీలు మరియు నియంత్రణ నిబంధనల ప్రకారం ప్రతి వర్గానికి నిర్దిష్ట పరిష్కార సమయం (- TAT) కేటాయించబడుతుంది.

నిర్దేశిత సమయం (TAT) లోపు పరిష్కారం కాని ప్రశ్నల కోసం CRM సిస్టమ్‌లో స్వయంచాలక పెంపుదల ఫీచర్ ఉంటుంది.

ఇది ఆయా సమస్యలపై తక్షణమే శ్రద్ధ వహించి, వేగంగా పరిష్కరించబడేలా నిర్ధారిస్తుంది.

17.4. ఒప్పుకోలు మరియు సమాచారం అందించడం:

ప్రశ్న అందిన వెంటనే మరియు అది సిస్టమ్‌లో నమోదైన తర్వాత, CRM సిస్టమ్ ద్వారా కస్టమర్‌కు రిఫరెన్స్ నంబర్‌తో కూడిన ఒక రసీదు పంపబడుతుంది.

రసీదు అందించే సమయాల్లోనే కస్టమర్‌లకు ఆయా సమస్యల పరిష్కారానికి పట్టే అంచనా సమయం గురించి తెలియజేయడం జరుగుతుంది. (TAT కోసం పేజి నంబర్ 16 లోని పట్టికను చూడండి)

సమస్య పరిష్కారం అయిన తర్వాత, ఆ సమస్య ముగింపు గురించి కస్టమర్‌లకు తెలియజేయబడుతుంది మరియు పరిష్కారానికి సంబంధించిన వివరాలు వారికి అందించబడతాయి.

17.5. సమస్య పరిష్కారానికి పట్టే సమయం (TAT):

కస్టమర్ అభ్యర్థనలు వాటి స్వభావాన్ని బట్టి మరియు ముందుగా నిర్దేశించిన సమయపాలన లోపు పరిష్కరించబడతాయి.
RBI న్యాయవాధి (RBI అంబుడ్స్‌మన్) వ్యవస్థ ద్వారా వచ్చే ప్రశ్నలు/ఫిర్యాదులకు, ఆ ఫిర్యాదు అందిన తేదీ నుండి పదిహేను (15) రోజులలోపు లేదా ఆయా సమయాల్లో RBI నిర్దేశించిన కాలపరిమితి లోపు సమాధానం ఇవ్వబడుతుంది.

17.6. సమాధానం ఇచ్చే విధానం:

సమస్యల పరిష్కారాలు మరియు సమాధానాలు ముఖ్యంగా ఈమెయిల్ ద్వారా అందించబడతాయి. దీనివల్ల పరిష్కారాలు డాక్యుమెంట్ చేయబడటానికి మరియు ధృవీకరించబడటానికి వీలుంటుంది.

17.7. పర్యవేక్షణ మరియు తదుపరి స్థాయికి తీసుకెళ్లడం:

నిర్దేశిత ప్రమాణాలకు అనుగుణంగా మరియు సమర్థవంతంగా ఉండేలా చూసేందుకు, విచారణల పరిష్కార ప్రక్రియ నిరంతరం పర్యవేక్షించబడుతుంది.

17.8. డాక్యుమెంటేషన్(దస్తావేజు) మరియు నివేదికలు:

ఆడిటింగ్ ప్రయోజనాల కోసం మరియు భవిష్యత్తు సూచన కోసం అన్ని పరస్పర చర్యలు మరియు పరిష్కారాలు డాక్యుమెంట్ చేయబడతాయి. నిరంతర అనుపాదనను నిర్ధారించడానికి మరియు క్వెరీల పరిష్కార ప్రక్రియ యొక్క సామర్థ్యాన్ని అంచనా వేయడానికి, క్వెరీల నిర్వహణపై క్రమబద్ధమైన నివేదికలు రూపొందించబడతాయి మరియు మేనేజ్‌మెంట్ చేత సమీక్షించబడతాయి.

17.9. పై అధికారుల దృష్టికి తీసుకెళ్లే విధానం:[1]

ఒకవేళ ఇచ్చిన కాలపరిమితిలోగా ఫిర్యాదు పరిష్కారం కాకపోయినా, లేదా LFL అందించిన పరిష్కారంతో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోయినా; కస్టమర్ కింద పేర్కొన్న విధంగా ఫిర్యాదు పైష్కార మరియు నోడల్ ఆఫీసర్ ని సంప్రదించవచ్చు:

---

[1] పేర్కొన్న సిబ్బంది పేరులో లేదా పదవిలో ఎలాంటి మార్పులు జరిగినప్పటికీ, ఎటువంటి తదుపరి ఆమోదం అవసరం లేకుండానే ఈ విధానం సరిగ్గా సవరించబడుతుంది మరియు వెబ్‌సైట్‌లో అప్‌డేట్ చేయబడుతుంది.

స్థాయి	టచ్ పాయింట్స్(ముఖ్య కేంద్రాలు / SPOC	కాంటాక్ట్(సంప్రదింపు) మరియు ఈమెయిల్ ఐడీలు
స్థాయి 1	కస్టమర్ సపోర్ట్ టచ్ పాయింట్(ముఖ్య కేంద్రం)	ఈమెయిల్ ఐడీ: care@lendingkart.com టోల్ ఫ్రీ నంబర్: 1800 572 0202 వాట్సాప్: +91 7778867631
స్థాయి 2	ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి	కేతన్ సాలి (Ketan Sali) grievance.redressal@lendingkart.com +91 6358874622 ఉదయం 10.30 నుండి సాయంత్రం 6.00 వరకు, సోమవారం నుండి శుక్రవారం వరకు (ప్రభుత్వ సెలవు దినాలు మినహా)
స్థాయి 3	ప్రధాన నోడల్ ఆఫీసర్	సాయనేందు చటర్జీ (Sayanendu Chatterjee) nodalofficer@lendingkart.com +91 7069087586 ఉదయం 10.30 నుండి సాయంత్రం 6.00 వరకు, సోమవారం నుండి శుక్రవారం వరకు (ప్రభుత్వ సెలవు దినాలు మినహా)
స్థాయి 4	స్థాయి 4 ఎస్కలేషన్(పెంపొందించడం)	మగేష్ అయ్యర్ COO.escalation@lendingkart.com

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (RBI) నియమించిన అంబుడ్స్‌మన్(న్యాయవాది) ముందు సంస్థ తరపున ప్రాతినిధ్యం వహించడానికి మరియు RBI సమగ్ర న్యాయవాది పథకం కింద దాఖలైన ఫిర్యాదులకు సంబంధించి అవసరమైన సమాచారం లేదా పత్రాలను అందించడానికి ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ బాధ్యత వహిస్తారు.

కస్టమర్ల ఫిర్యాదులను స్వీకరించడానికి ఫిర్యాదు పరిష్కార అధికారి మరియు వారి బృందం కార్యాలయ వేళల్లో అందుబాటులో ఉంటారు.

ఫిర్యాదును పరిశీలించిన తర్వాత, గ్రీపరిష్కార ఫిర్యాదు అధికారి ఫిర్యాదు/గ్రీవెన్స్ అందిన ముప్పై (30) రోజులలోపు తుది సమాధానాన్ని పంపుతారు. ఈ సమయంలో, కస్టమర్లు తమ ఫిర్యాదు యొక్క స్థితిని (స్టేటస్) తెలుసుకోవడానికి మాకు వ్రాయవచ్చు మరియు మేము వారికి వీలైనంత త్వరగా స్పందించడానికి ప్రయత్నిస్తాము.

ఒకవేళ ఇచ్చిన కాలపరిమితిలోగా ఫిర్యాదు పరిష్కార అధికారి ద్వారా ఫిర్యాదు/వివాదం పరిష్కారం కాకపోతే, కస్టమర్ మేనేజ్‌మెంట్‌కు(నిర్వహణ) ఈ క్రింది చిరునామాకు వ్రాయవచ్చు:

పేరు	మగేష్ అయ్యర్
పదవి	హెడ్ ఆఫ్ ఆపరేషన్స్((కార్యకలాపాల నిర్వహణ అధిపతి)
ఈమెయిల్ ID	COO.escalation@lendingkart.com

17.10. బాహ్య న్యాయవాధి ప్రక్రియ:

సంస్థ ద్వారా ఫిర్యాదు పూర్తిగా లేదా పాక్షికంగా తిరస్కరణకు గురై, ఆ సమాధానంతో ఫిర్యాదుదారుడు సంతృప్తి చెందకపోతే;

లేదా కంపెనీకి ఫిర్యాదు అందిన ముప్పై (30) రోజులలోపు ఫిర్యాదుదారునికి ఎటువంటి సమాధానం రానట్లయితే, వినియోగదారులు రిజర్వ్ బ్యాంక్ – ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్‌మన్ స్కీమ్(సమగ్ర న్యాయవాది పథకం (RB-IOS), 2026 కింద RBI అంబుడ్స్‌మన్ (RBI న్యాయాధికారి)ని సంప్రదించవచ్చు.

ఆన్‌లైన్ విధానం ద్వారా చేయబడిన ఫిర్యాదు:
వినియోగదారులు https://cms.rbi.org.in లో అందుబాటులో ఉన్న కంప్లైంట్ మేనేజ్‌మెంట్ సిస్టమ్ (CMS) పోర్టల్ ద్వారా ఆర్‌బీఐ (RBI) కి ఫిర్యాదులను సమర్పించవచ్చు

ఎలక్ట్రానిక్ విధానం ద్వారా దాఖలు చేసే ఫిర్యాదులు:
ఫిర్యాదుదారుడు అన్ని సంబంధిత వివరాలతో crpc@rbi.org.in కు ఈమెయిల్ పంపవచ్చు.

ఫిజికల్ (భౌతిక) విధానం ద్వారా దాఖలు చేసే ఫిర్యాదులు:
ఫిజికల్ (భౌతిక) విధానం ద్వారా దాఖలు చేసే ఫిర్యాదులు: ఆర్‌బిఐ (RBI) నోటిఫై చేసిన విధంగా చండీగఢ్‌లోని రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా యొక్క సెంట్రలైజ్డ్ రిసిప్ట్ అండ్ ప్రాసెసింగ్ సెంటర్ (CRPC)కు పోస్ట్ లేదా కొరియర్ ద్వారా కూడా ఫిర్యాదులను భౌతిక రూపంలో సమర్పించవచ్చు.
సెంట్రలైజ్డ్ రిసిప్ట్ అండ్ ప్రాసెసింగ్ సెంటర్ (CRPC), రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, సెంట్రల్ విస్టా, 4వ అంతస్తు, సెక్టార్ 17, చండీగఢ్ – 160 017

ఫిర్యాదుదారుడు తన ఫిర్యాదు యొక్క స్థితిని (స్టేటస్) తెలుసుకోవడానికి టోల్ ఫ్రీ నంబర్‌కు కాల్ చేసి కాంటాక్ట్ సెంటర్ సిబ్బందిని సంప్రదించవచ్చు
టోల్ ఫ్రీ నంబర్: 14448 (జాతీయ సెలవు దినాలు మినహా సోమవారం నుండి శనివారం వరకు, ఉదయం 8:00 గంటల నుండి రాత్రి 10:00 గంటల వరకు ఇంగ్లీష్, హిందీ మరియు పది ప్రాంతీయ భాషలలో అందుబాటులో ఉంటుంది)
ఫిర్యాదులు కేంద్రీకృత స్వీకరణ మరియు ప్రాసెసింగ్ కేంద్రం (CRPC) ద్వారా స్వీకరించబడి, ప్రక్రియ చేయబడతాయి

17.11. సమస్యను CPGRAMS దృష్టికి తీసుకెళ్లడం

ఒకవేళ సంస్థ అందించిన పరిష్కారంతో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోతే, అధికారిక వెబ్‌సైట్ https://pgportal.gov.in/ ని సందర్శించడం ద్వారా సెంట్రలైజ్డ్ పబ్లిక్ గ్రీవెన్స్ రిడ్రెస్ అండ్ మానిటరింగ్ సిస్టమ్ (CPGRAMS) ద్వారా కూడా కస్టమర్ తమ ఫిర్యాదును తెలియజేయడానికి ఎంచుకోవచ్చు.

17.12. బాహ్య న్యాయవాధికి ఫిర్యాదు చేయడానికి ఉండవలసిన అర్హతలు:

(a) కస్టమర్ తమ ఫిర్యాదు పరిష్కారం కోసం మొదట LFL వద్దే దానిని దాఖలు చేయాల్సి ఉంటుంది.
(b) కస్టమర్ ఆ తర్వాత ఎక్స్టర్నల్ అంబుడ్స్‌మన్ (RBI / CPGRAMS) వద్ద ఫిర్యాదును దాఖలు చేయవచ్చు:

- ఫిర్యాదు చేసిన ముప్పై (30) రోజులలోపు ఎటువంటి పరిష్కారం లభించకపోయినా, లేదా
- లేదా అందించిన పరిష్కారంతో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందకపోయినా

(c) LFL సమాధానం ఇవ్వాల్సిన కాలపరిమితి ముగిసిన రోజు నుండి లేదా లెండింగ్‌కార్ట్ ఫైనాన్స్ (Lendingkart Finance) నుండి చివరిగా సమాచారం అందిన తేదీ నుండి—వీటిలో ఏది ముందైతే అది—తొంబై (90) రోజులలోపు కస్టమర్ ఈ ఫిర్యాదును బాహ్య న్యాయాధికారి (RBI) వద్ద దాఖలు చేయాలి.

(d) ఫిర్యాదును నేరుగా RBI న్యాయవాదికి మాత్రమే పంపాలి. అయితే, రిజర్వ్ బ్యాంక్‌కు కేవలం కాపీని మాత్రమే ట్యాగ్ చేసిన లేదా ఫార్వార్డ్ చేసిన కమ్యూనికేషన్‌లు (ఈమెయిల్ లేదా భౌతిక రూపంలోనైనా) దీని కిందకు రావు;

(e) ఫిర్యాదుదారుడు స్వయంగా కానీ లేదా న్యాయవాది కాకుండా వేరే ఎవరైనా అధికృత ప్రతినిధి ద్వారా కానీ ఫిర్యాదును దాఖలు చేయాలి. అయితే, బాధిత వ్యక్తి స్వయంగా న్యాయవాది అయినట్లయితే ఈ నిబంధన వర్తించదు;

(f) ఫిర్యాదు తప్పనిసరిగా రిజర్వ్ బ్యాంక్ – ఇంటిగ్రేటెడ్ అంబుడ్స్‌మన్ స్కీమ్(సమగ్ర న్యాయవాధి పధకం), 2026 యొక్క అనుబంధంలో సూచించిన ఫార్మాట్ లోనే ఉండాలి.

(g) ఫిర్యాదు దూషణలతో కూడినదిగా గానీ, అల్పమైనదిగా గానీ లేదా వేధించే స్వభావం ఉన్నదిగా గానీ ఉండకూడదు.

(h) ఫిర్యాదుదారుడు ఒక్కరే అయినప్పటికీ లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మందితో కలిసి ఉన్నప్పటికీ, సదరు ఫిర్యాదు ఇప్పటికే RBI న్యాయాధికారి కార్యాలయ పరిశీలనలో ఉన్న అదే సమస్యకు సంబంధించినదై ఉండకూడదు;

(i) ఫిర్యాదుదారుడు ఒక్కరే అయినప్పటికీ లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మందితో కలిసి ఉన్నప్పటికీ, సదరు ఫిర్యాదు ఇప్పటికే RBI న్యాయాధికారి కార్యాలయ ద్వారా యోగ్యత ప్రాతిపదికన పరిష్కరించబడిన లేదా ముగిసిన సమస్యకు సంబంధించినదై ఉండకూడదు; మరియు

(j) ఫిర్యాదుదారుడు ఒక్కడే అయినప్పటికీ లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మందితో కలిసి ఉన్నప్పటికీ, సదరు ఫిర్యాదు ఇప్పటికే ఏ కోర్టు, న్యాయవాధి, మధ్యవర్తి లేదా ఇతర జుడీషియల్ లేదా క్వాసి-జుడీషియల్ (న్యాయ లేదా పాక్షిక న్యాయ) ఫోరమ్ ముందు బాకీ ఉన్న సమస్యకు సంబంధించినదై ఉండకూడదు; లేదా

(k) ఫిర్యాదుదారుడు ఒక్కరే అయినప్పటికీ లేదా అంతకంటే ఎక్కువ మందితో కలిసి ఉన్నప్పటికీ, సదరు ఫిర్యాదు ఇప్పటికే ఏ కోర్టు, న్యాయవాధి, మధ్యవర్తి లేదా ఇతర జుడీషియల్ లేదా క్వాసి-జుడీషియల్ (న్యాయ లేదా పాక్షిక న్యాయ) ఫోరమ్ ద్వారా యోగ్యత ప్రాతిపదికన పరిష్కరించబడిన లేదా ముగిసిన సమస్యకు సంబంధించినదై ఉండకూడదు; మరియు

(l) LFLకు చేసిన ఫిర్యాదు, అటువంటి క్లెయిమ్‌ల కోసం 'లిమిటేషన్ యాక్ట్, 1963' (పరిమితి చట్టం, 1963) కింద నిర్దేశించిన కాలపరిమితి ముగియడానికి ముందే చేసి ఉండాలి.

పైన పేర్కొన్న (i) మరియు (j) అంశాల ప్రయోజనాల కోసం, అదే సమస్యకు సంబంధించిన ఫిర్యాదు అనే దాని కిందకు—కోర్టు లేదా న్యాయవాది ముందు బాకీ ఉన్న లేదా ఇప్పటికే పరిష్కరించబడిన క్రిమినల్ ప్రొసీడింగ్స్ (నేర చర్యలు) గానీ, లేదా క్రిమినల్ నేరంలో ప్రారంభమైన ఎటువంటి పోలీస్ దర్యాప్తు గానీ రావు.

కింది అంశాలకు సంబంధించిన ఫిర్యాదులు ఈ పథకం పరిధిలోకి రావు మరియు వీటిని మినహాయించడం జరిగింది:

(a) LFL యొక్క వాణిజ్య నిర్ణయాలు లేదా వ్యాపారపరమైన తీర్పులకు సంబంధించిన అంశాలు;

(b) ఒక విక్రయదారు మరియు LFL మధ్య ఉన్న వివాదానికి సంబంధించిన అంశాలు;

(c) LFL యొక్క నిర్వహణ లేదా కార్యనిర్వాహకులపై ఉన్న వ్యక్తిగత లేదా అంతర్గత ఫిర్యాదులు ;

(d) ఏదైనా జుడీషియల్/క్వాసి-జుడీషియల్(న్యాయపరమైన/అనంత న్యాయపరమైన), చట్టబద్ధమైన లేదా చట్టాన్ని అమలు చేసే అధికారం యొక్క ఆదేశాలకు లోబడి LFL తీసుకున్న చర్యల వల్ల ఉత్పన్నమయ్యే ఫిర్యాదులు;

(e) రిజర్వ్ బ్యాంక్ యొక్క నియంత్రణ పరిధిలోకి రాని సేవలకు సంబంధించిన అంశాలు;

(f) లెండింగ్‌కార్ట్ ఫైనాన్స్ (Lendingkart Finance) మరియు మరొక నియంత్రిత సంస్థ మధ్య ఉన్న వివాదానికి సంబంధించిన అంశాలు;

(g) లెండింగ్‌కార్ట్ ఫైనాన్స్ యొక్క ఉద్యోగి-యజమాని సంబంధానికి సంబంధించిన వివాదాలు;

(h) రుణ సమాచార సంస్థలు (నియంత్రణ) చట్టం, 2005 లోని సెక్షన్ 18 కింద ఏ సమస్యకైతే పరిష్కారం అందించబడిందో, అటువంటి సమస్యకు సంబంధించిన ఫిర్యాదు; మరియు

(i) LFL ఈ పథకం పరిధిలోకి రాని పక్షంలో, వినియోగదారులకు సంబంధించిన ఎటువంటి ఫిర్యాదైనా

17.13. స్వీకరించబడని ఫిర్యాదులు:

RBI సమగ్ర న్యాయాధికారి పథక నిబంధనల ప్రకారం, ఫిర్యాదు దురుద్దేశపూర్వకమైనదిగా, వేధించే స్వభావం ఉన్నదిగా, నిస్సారమైనదిగా, తగిన కారణం లేనిదిగా ఉన్నా, లేదా సదరు అంశం ఇప్పటికే ఏదైనా కోర్టు, న్యాయాధికారి లేదా మధ్యవర్తి ముందు బాకీ ఉన్నా లేదా వారిచే పరిష్కరించబడినట్లు తేలినా, న్యాయాధికారి ఆ ఫిర్యాదును ఏ దశలోనైనా తిరస్కరించవచ్చు.

17.14. న్యాయవాది పరిహారం మంజూరు చేసే అధికారం:

RBI సమగ్ర న్యాయవాది పథకం, 2026 ప్రకారం, సంస్థ వైపు నుండి సేవా లోపం [2] జరిగినట్లు రుజువైతే, ఫిర్యాదుదారునికి పరిహారం మంజూరు చేసే అధికారం RBI న్యాధికారికి ఉంటుంది.

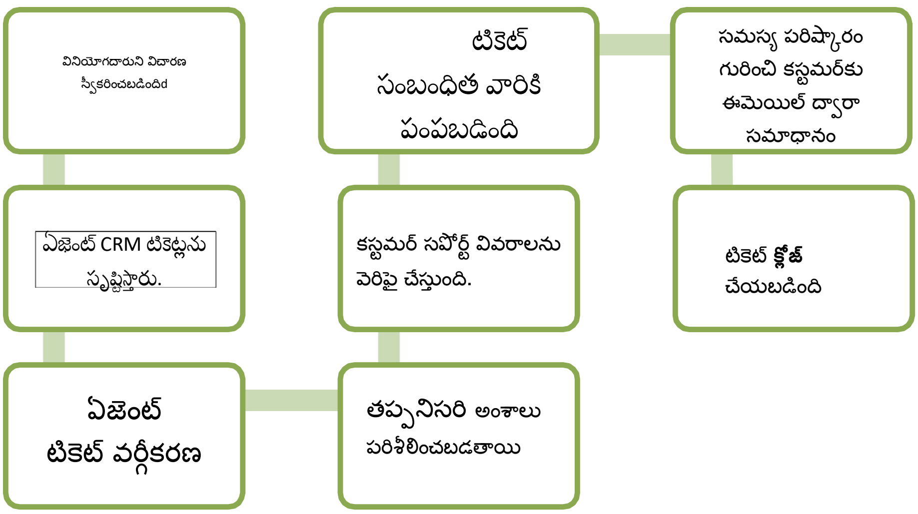
RBI న్యాయవాది మంజూరు చేయగల పరిహారంలో కింది అంశాలు చేరి ఉంటాయి:

(a) ఫిర్యాదుదారుడు సంస్థ చేసిన చర్య లేదా విఫలత కారణంగా నేరుగా ఎదురైన వాస్తవ ఆర్థిక నష్టానికి గాను గరిష్ఠంగా ₹30,00,000 (ముప్పై లక్షల రూపాయలు) వరకు పరిహారం పొందవచ్చు.

(b) ఫిర్యాదుదారుడు ఎదుర్కొన్న సమయం నష్టం, చేసిన ఖర్చులు, వేధింపులు లేదా మానసిక వేదన వంటి అంశాల కోసం గరిష్ఠంగా ₹3,00,000 (మూడు లక్షల రూపాయలు) వరకు పరిహారం అందించబడవచ్చు.

(c) RBI న్యాయాధికారి ఇచ్చే తీర్పులో, పరిహారం చెల్లింపుతో పాటు, తగినదని భావిస్తే సంస్థ తన బాధ్యతలను నిర్దిష్టంగా నెరవేర్చాలనే ఆదేశాలు కూడా ఉండవచ్చు.

17.15. సందేహాల పరిష్కార విధాన పట్టిక:



17.16. తప్పనిసరిగా ప్రదర్శించవలసిన వివరాలు (నియమాలు)

LFL తన అన్ని కార్యాలయాలలో మరియు వెబ్‌సైట్‌లో కింది వాటిని కలిగి ఉంటుంది:

(a) ఫిర్యాదులు మరియు సూచనలను స్వీకరించడానికి తగిన ఏర్పాట్లు.

(b) గ్రీవెన్స్ రిడ్రెస్సల్ ఆఫీసర్ (ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి) యొక్క పేరు, చిరునామా మరియు సంప్రదింపు నంబర్ ల (కాంటాక్ట్ నంబర్) ప్రదర్శన.

(c) ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్/నోడల్ ఆఫీసర్ల పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాల (టెలిఫోన్/మొబైల్ నంబర్ మరియు ఈ-మెయిల్ ఐడి) ప్రదర్శన.

(d) న్యాయాధికారి ఫిర్యాదును దాఖలు చేసే విధానానికి సంబంధించిన వివరాలు.

(e) రిజర్వ్ బ్యాంక్ – సమగ్ర న్యాయాధికారి పథకం, 2026 యొక్క ముఖ్య లక్షణాలను వెబ్‌సైట్‌లో మరియు బ్రాంచ్‌లలో ఇంగ్లీష్, హిందీ లేదా తగిన ప్రాంతీయ భాషలో ప్రదర్శించాలి

(f) వినియోగదారుల పూర్తి సంతృప్తి చెందేలా అన్ని ఫిర్యాదుల పరిష్కారాన్ని ఫిర్యాదు పరిష్కార యూనిట్ ప్రక్రియ నిర్ధారిస్తుంది.

సదరు ఫిర్యాదును తన స్థాయిలో పరిష్కరించడం సాధ్యం కాని పక్షంలో, ఏజెంట్ దానిని తదుపరి ఉన్నతాధికారుల స్థాయికి చేరవేసేలా చూస్తారు. మా వినియోగదారులు సమర్థవంతమైన పరిష్కారం కోసం సీనియర్ మేనేజ్‌మెంట్‌కు ఫిర్యాదు చేయాల్సిన అవసరం లేని పరిస్థితిని తీసుకురావడమే మా అంతిమ ప్రయత్నం అయినప్పటికీ, ఇటువంటి ఫిర్యాదులను నిర్వహించడానికి, ఫిర్యాదు రావడానికి మరియు అది పైస్థాయికి వెళ్లడానికి గల కారణాలను అర్థం చేసుకునే కోణంలో వాటిని సమీక్షించడానికి, అలాగే భవిష్యత్తులో ఇవి పునరావృతం కాకుండా నిరోధించడానికి మేము ఒక బలమైన యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేశాము.

17.17. కాల పరిమితి

వినియోగదారులు తమ ఫిర్యాదులను నమోదు చేయడానికి, కస్టమర్ ఫిర్యాదులను నిర్వహించే అంతర్గత యంత్రాంగంలో పేర్కొన్న ఏవైనా మార్గాలను ఉపయోగించవచ్చు. ఫిర్యాదు లిఖితపూర్వకంగా అందినట్లయితే, ఎల్ఎఫ్ఎల్ (LFL) దానికి రసీదును పంపడానికి ప్రయత్నిస్తుంది. సదరు అంశాన్ని పరిశీలించిన తర్వాత, ఎల్ఎఫ్ఎల్ వినియోగదారునికి తుది సమాధానాన్ని లేదా ఒక సమాచారాన్ని పంపడానికి ప్రయత్నిస్తుంది.

కంపెనీ వద్దకు వచ్చే ఫిర్యాదులను సరైన దృక్పథంతో చూడటమే కాకుండా, సాధ్యమైన అన్ని కోణాల నుండి విశ్లేషించడం జరుగుతుంది. ఏ అంశంపైనైనా ఎల్ఎఫ్ఎల్ (LFL) యొక్క నిర్ణయాన్ని/స్టాండ్‌ను వినియోగదారులకు తెలియజేయడం జరుగుతుంది.

కొన్ని రకాల కేసులు వాటిలో ఉన్న కార్యకలాపాల స్వభావం కారణంగా—ఉదాహరణకు డాక్యుమెంట్లను తిరిగి పొందడం వంటి కారణాల వల్ల—అదనపు సమయం అవసరం కావచ్చు. అలాంటి సందర్భాల్లో ఆలస్యం గురించి LFL కస్టమర్లకు తెలియజేస్తుంది మరియు ఫిర్యాదు పరిష్కారానికి అంచనా సమయాన్ని కూడా అందిస్తుంది.

ప్రశ్నలు/ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి పట్టే కాలపరిమితి వివరాలు కింది విధంగా ఉన్నాయి:

1	వినియోగదారుడు ప్రశ్న/సందేహం కోసం సంప్రదించినప్పుడు.	T
2	వినియోగదారునికి టికెట్ నంబర్‌తో కూడిన ఆటోమేటిక్ రసీదు ఈ-మెయిల్ పంపబడుతుంది.	24 గంటలు
3	వినియోగదారుని అవసరాన్ని బట్టి, ఆ ప్రశ్న ఎంక్వైరీ/రిక్వెస్ట్/కంప్లైంట్ (ERC) గా వర్గీకరించబడుతుంది.	T+2 రోజులు
4	ఒకవేళ సర్వీస్ రిక్వెస్ట్ (SR) రకం 'ఎంక్వైరీ' (విచారణ) గనుక అయితే, వినియోగదారుని ప్రశ్నకు పరిష్కారం లభించిన తర్వాత అది మూసివేయబడుతుంది (క్లోజ్ చేయబడుతుంది)	T+2 రోజులు
5	ఒకవేళ సర్వీస్ రిక్వెస్ట్ (SR) రకం 'రిక్వెస్ట్/కంప్లైంట్' (అభ్యర్థన / ఫిర్యాదు) గనుక అయితే, తదుపరి చర్యల కోసం అది సంబంధిత విభాగాలకు కేటాయించబడుతుంది.	T+2 రోజులు
6	రిక్వెస్ట్ సర్వీస్ రిక్వెస్ట్ (SR) ను సంబంధిత బృందాలు పరిశీలిస్తాయి మరియు ఆ తర్వాత SR మూసివేయబడుతుంది (క్లోజ్ చేయబడుతుంది).	టర్న్ అరౌండ్ టైమ్ (TAT) వివరాలు కింది పట్టిక ప్రకారం ఉన్నాయి:
7	ఫిర్యాదు/రిక్వెస్ట్ మూసివేతకు సంబంధించిన సమాచారం వినియోగదారుని నమోదిత ఈ-మెయిల్ ఐడీకి పంపబడుతుంది.	మూసివేతకు సంబంధించిన రియల్-టైమ్ (తక్షణ) అప్‌డేట్.

ప్రశ్నల/ఫిర్యాదుల పరిష్కార కాలపరిమితి (TAT) వివరాలు కింది విధంగా ఉన్నాయి:

1	ఖాతా వివరాల నివేదిక	T+5 రోజులు
2	దరఖాస్తు స్థితి	T+7 రోజులు
3	చెల్లింపు ధృవీకరణ	T+7 రోజులు
4	రుణ పంపిణీ/విడుదల సంబంధిత ప్రశ్నలు	T+7 రోజులు
5	EMI సంబంధిత ప్రశ్నలు	T+10 రోజులు
6	లోన్ ప్రీ-క్లోజర్(ముందస్తు మూసివేత)	T+10 రోజులు
7	ఎNOC లేఖ	T+10 రోజులు
8	సిబిల్ (CIBIL) సంబంధిత ప్రశ్నలు	T+21 రోజులు
9	ఇతర ప్రశ్నలు / ఇతర సందేహాలు	T+15 రోజులు
10	ఇన్సూరెన్స్ (భీమా) / టి.పి.పి (Third Party Product - TPP)	T + 30 రోజులు

	సంబంధిత ప్రశ్నలు	
11	ఇన్సూరెన్స్ (భీమా) / టి.పి.పి (Third Party Product - TPP) సంబంధిత ఫిర్యాదులు	T+14 రోజులు

17.18. క్రెడిట్ ఇన్ఫర్మేషన్ కంపెనీల (CIC) పరిహార నియమావళి- అమలు తేదీ: 26 ఏప్రిల్ 2024)

క్రెడిట్ ఇన్ఫర్మేషన్ కంపెనీలు(రుణ సమాచార సంస్థలు) / సిబిల్ (CIBIL) సంబంధిత ఫిర్యాదుల ప్రక్రియ:

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (RBI) మార్గదర్శకాల సర్క్యులర్ ప్రకారం క్రెడిట్ ఇన్ఫర్మేషన్ కంపెనీల (CICs) సంబంధిత విచారణలను నిర్వహించడానికి సవరించిన ప్రక్రియ క్రింద ఇవ్వబడింది:

సంక్షిప్త పదాలు :

CIC: క్రెడిట్ ఇన్ఫర్మేషన్ కంపెనీలు: సిబిల్ (CIBIL), ఈక్విఫాక్స్ (Equifax), క్రిఫ్ (CRIF) & ఎక్స్‌పీరియన్ (Experian). CI: క్రెడిట్ ఇన్స్టిట్యూషన్ (ఆర్థిక సంస్థ): లెండింగ్‌కార్ట్ (Lendingkart).

సమాచార మార్పిడి మార్గాలు:

వినియోగదారులు లేదా CICలు లెండింగ్‌కార్ట్ (Lendingkart) కస్టమర్ సపోర్ట్ టీమ్‌ను క్రింది మార్గాల ద్వారా సంప్రదించవచ్చు:

ఇమెయిల్: care@lendingkart.com

టోల్-ఫ్రీ నంబర్: 1800 572 0202

వాట్సాప్: +91 7778867631 (వాట్సాప్ లింక్)

పేర్కొన్న చిరునామాకు మాకు వ్రాయండి: లెండింగ్‌కార్ట్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్, ఇంద్రప్రస్థ బిజినెస్ పార్క్, 6వ అంతస్తు, సర్ఖేజ్ రోజా రోడ్, మకర్బా, అహ్మదాబాద్ – 380 051, గుజరాత్, ఇండియా.

17.19 విచారణలను నిర్వహించడం:.

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

ఒకవేళ ఫిర్యాదు నమోదు కాని మార్గం ద్వారా అందినట్లయితే, అవసరమైన పరిహారం (వర్తించినట్లయితే) చెల్లించడం కోసం రిజిస్టర్డ్ సంప్రదింపు వివరాలు మరియు బ్యాంకింగ్ సమాచారాన్ని (ఇమెయిల్ ఐడి, బ్యాంక్ లేదా యుపిఐ (UPI) వివరాలు) సమర్పించాల్సిందిగా ఫిర్యాదుదారుడిని కోరడం జరుగుతుంది.

17.20 ఫిర్యాదుల పరిష్కారించడం:

అవసరమైన చర్యలు మరియు పరిష్కారం కోసం ఫిర్యాదులు తగిన విభాగానికి పంపబడతాయి.

సమస్య పరిష్కరించబడిన తర్వాత, కస్టమర్ సపోర్ట్ టీమ్‌ను కూడా ఇందులో భాగం చేస్తూ , సంబంధిత సమాచారాన్ని కస్టమర్‌కు లేదా CICకి ఇమెయిల్ ద్వారా తెలియజేయడం జరుగుతుంది.

ఆ తర్వాత ఫిర్యాదు LFL యొక్క CRM సిస్టమ్‌లో క్లోజ్ చేయబడుతుంది.

17.21 పరిష్కారం మరియు తదుపరి చర్యలు:

అందిన తేదీ నుండి ఇరవై ఒక్క (21) రోజుల వ్యవధిలోగా CICకి సంబంధించిన అన్ని విచారణలు పరిష్కరించబడతాయి.

CIC-సంబంధిత విచారణలను పరిష్కరించడానికి గరిష్ట టర్న్ రౌండ్ సమయం (TAT) ముప్పై (30) రోజులు: క్రెడిట్ ఇన్స్టిట్యూషన్‌లకు

(లెండింగ్‌కార్ట్) ఇరవై ఒక్క (21) రోజులు మరియు వివరాలను అప్‌డేట్ చేయడానికి CICకి అదనంగా తొమ్మిది (09) రోజుల సమయం ఉంటుంది.

17.22 పరిహారం మరియు ఆలస్యాలు:

పరిష్కారంలో ఏవైనా ఆలస్యాలు జరిగితే, కలిగిన అసౌకర్యానికి గుర్తింపుగా బాధ్యత వహించే టీమ్ (CI/CIC) రోజుకు INR 100 చొప్పున పరిహార రుసుమును చెల్లించాల్సి ఉంటుంది.

17.23 పత్రాల నిర్వహణ మరియు సమాచార మార్పిడి :

సమస్య పరిష్కరించబడిన తర్వాత, CIC నివేదికలలో (CIC reports) జరిగిన అప్‌డేట్‌లను CIC/CI ద్వారా ఫిర్యాదుదారునికి తెలియజేయాలి. CIC విషయాలకు సంబంధించిన అన్ని అధికారిక సమాచారాలు లెండింగ్‌కార్ట్‌లోని CIC నోడల్ ఆఫీస్ (CIC ప్రధాన అధికారి) కి పంపబడతాయి.

17.24 నిషేధిత ఫిర్యాదులు:

ఈ కోడ్ అంతర్గత పరిపాలన, మానవ వనరుల సమస్యలు, సిబ్బంది వేతనాలు , వాణిజ్య నిర్ణయాలు, క్రెడిట్ స్కోర్లు/మోడల్స్‌పై వివాదాలు మరియు కోర్టులు లేదా ట్రిబ్యునల్స్ వంటి ఇతర ఫోరమ్‌ల ద్వారా ఇప్పటికే పరిష్కరించబడిన కేసులకు సంబంధించిన ఫిర్యాదులను మినహాయిస్తుంది.
ఈ సవరించిన విధానం, CIC-సంబంధిత విచారణల విషయంలో ఫిన్‌టెక్ (Fintech) కార్యకలాపాల కొరకు ఆర్బీఐ (RBI) జారీ చేసిన నియంత్రణ మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా ఉండేలా నిర్ధారిస్తుంది.

CIC నోడల్ ఆఫీసర్ వివరాలు కింద ఇవ్వబడ్డాయి.

ఋణ సంస్థ పేరు	CIC నోడల్ ఆఫీసర్ పేరు	CIC నోడల్ ఆఫీసర్ ఇమెయిల్ ఐడి	CIC నోడల్ ఆఫీసర్ మొబైల్ నంబర్
లెండింగ్‌కార్ట్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్	కేతన్ సాలి	sali.ketan@lendingkart.com	+91 70690 87586

17.25 ఫిర్యాదుల పరిష్కార దినోత్సవం:

RBI 13 మార్చి 2025 నాటి "రిజిస్టర్డ్ ఎంటిటీల ద్వారా ఫిర్యాదుల పరిష్కార నాణ్యత పర్యవేక్షణ" సర్క్యులర్‌కు అనుగుణంగా, అలాగే కస్టమర్ సేవ మరియు సమర్థవంతమైన ఫిర్యాదుల పరిష్కారం పట్ల తమ నిబద్ధతను మరింత బలోపేతం చేయడానికి, లెండింగ్‌కార్ట్ ఫైనాన్స్ లిమిటెడ్ (LFL) ప్రతి నెలలో ఒకసారి ప్రత్యేకంగా "ఫిర్యాదుల పరిష్కార దినోత్సవం" నిర్వహించాలని నిర్ణయించింది. ఈ నిర్ణీత రోజున, కస్టమర్‌లు ఎటువంటి ముందస్తు అపాయింట్‌మెంట్ లేకుండా నేరుగా ఏదైనా LFL బ్రాంచ్ లేదా ఆఫీసుకి వచ్చి, తమ సమస్యలు లేదా ఫిర్యాదులను తెలియజేయడానికి అక్కడ కేటాయించిన సీనియర్ అధికారితో నేరుగా మాట్లాడవచ్చు. ఈ చొరవ కస్టమర్ సమస్యలను పరిష్కరించడంలో మరింత పారదర్శకత, అందుబాటు మరియు వేగవంతమైన స్పందనను నిర్ధారిస్తుంది. ఈ ఫిర్యాదుల పరిష్కార దినోత్సవానికి సంబంధించిన సమాచారం, షెడ్యూల్ చేసిన తేదీకి ఒక వారం ముందు కస్టమర్‌ల నమోదిత ఇమెయిల్ ఐడిలకు పంపబడుతుంది.

18 కోడ్ రివ్యూ

బోర్డు ప్రతి సంవత్సరం న్యాయమైన విధాన నియమావళిe అనుసరణను మరియు వివిధ నిర్వహణ స్థాయిలలో అమలులో ఉన్న ఫిర్యాదుల పరిష్కార విదానం పనితీరుని సమీక్షించాలి. ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి ఈ కోడ్‌ని ప్రతి ఆరు (6) నెలలకు ఒకసారి సమీక్షించేందుకు బాధ్యత వహించాలి, మరియు ఆ సమీక్షకు సంబంధించిన సమగ్ర నివేదికను బోర్డుకు సమర్పించవచ్చు..