LENDINGKART FINANCE LIMITED

Fair Practices Code

(Updated as of May 2023)

ಪರಿವಿಡಿ

ವಿಷಯಗಳು

ಪ್ರಮುಖ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಗಳು 3

ಉದ್ದೇಶ..3

ಧ್ಯೇಯ 3

ಬದ್ಧತೆ 4

ಸಾಲಗಳ ಅರ್ಜಿ ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ..4

ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ನಿಂದ ಪಡೆದ ಸಾಲಗಳು..5

ಸಾಲದ ಅಂದಾಜು ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು/ಷರತ್ತುಗಳು..6

ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ (ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ)..6

ಬಾಕಿ ಸಂಗ್ರಹ.. 6

ಇತರ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನಗಳು..7

ದೂರು ನಿವಾರಣೆಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ..7

ಉದ್ದೇಶ/ಪ್ರಮುಖ ಬದ್ಧತೆಗಳು..7

ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು

ಕಾರ್ಯಯಂತ್ರಗಳು... **8**

ವಿಧಿಸಲಾದ ಅಧಿಕ ಬಡ್ಡಿಯ ನಿಯಂತ್ರಣ **10**

ಕೋಡ್ ನ ವಿಮರ್ಶೆ... **10**

ಪ್ರಮುಖ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಗಳು

1. **ಕಂಪನಿ/ಎಲ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್:** 'ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಕಾರ್ಟ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್' ಸಂಸ್ಥೆ ("ಎಲ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್") ಎಂಬ ಅರ್ಥವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಇದಕ್ಕಾಗಿ ಈ ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್(ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ) ಅನ್ನು ರಚಿಸಲಾಗಿದೆ.
2. **ಬೋರ್ಡ್:** ಎಲ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ನ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿ ಎಂದು ಅರ್ಥ ಕೊಡುತ್ತದೆ.
3. **ಕೋಡ್:** ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡಲಾಗುವ ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸ್ ಕೋಡ್(ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ) ಎಂದರ್ಥ.
4. **ಸಾಲಗಾರ/ಗ್ರಾಹಕ:** ಎಲ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ನ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಅಥವಾ ಭವಿಷ್ಯದ ಸಾಲಗಾರರು/ಗ್ರಾಹಕರು ಎಂದು ಅರ್ಥ ಕೊಡುತ್ತದೆ.

ಉದ್ದೇಶ

ಇದು RBI ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್ - ನಾನ್-ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಶಿಯಲ್ ಕಂಪನಿ - ವ್ಯವಸ್ಥಿತವಾಗಿ ಮುಖ್ಯವಾದ ಠೇವಣಿ-ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳದ ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು ಠೇವಣಿ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಕಂಪನಿ (ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್) ನಿರ್ದೇಶನಗಳು, 2016 ಸುತ್ತೋಲೆ ಸಂಖ್ಯೆ **RBI/DNBR/2016-17/45 ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್ DNBR.PD.008/03.10.119/2016-17 (ಡಿಸೆಂಬರ್ 29, 2022 ರಂತೆ ನವೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ)** ಗೆ ಉಲ್ಲೇಖ ಹೊಂದಿದೆ. ಅದನ್ನೇ ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಲು ಇದರಲ್ಲಿ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (RBI) ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸಸ್ ಕೋಡ್‌ನ (ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ) ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಎನ್‌ಬಿಎಫ್‌ಸಿಗಳಿಗೆ ('ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು') ನವೀಕರಿಸಿದೆ.

ಇದು ಆರ್‌ಬಿಐ ಸುತ್ತೋಲೆ ಸಂಖ್ಯೆ ಆರ್‌ಬಿಐ/2015-16/16 ಡಿ ಎನ್ ಬಿ ಆರ್ (ಪಿಡಿ) ಸಿಸಿ.ನಂ.054/03.10.119/2015-16 13 (RBI/2015-16/16 DNBR (PD) CC.No.054/03.10.119/2015-16 13) ಜುಲೈ 01 2015, ಗೆ ಉಲ್ಲೇಖ ಹೊಂದಿದೆ, ಎನ್ ಬಿ ಎಫ್ ಸಿ ಗಳಿಗೆ ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟಿಸ್ ಕೋಡ್ ನ(ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ) ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿ ಸೂತ್ರಗಳನ್ನು('ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು') ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಲು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (ಆರ್‌ಬಿಐ) ಪರಿಷ್ಕರಿಸಿದೆ. ಈ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್ - ನಾನ್-ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಫೈನಾನ್ಶಿಯಲ್ ಕಂಪನಿ - ವ್ಯವಸ್ಥಿತವಾದ ಪ್ರಮುಖ ಠೇವಣಿ-ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳದ ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು ಠೇವಣಿ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಕಂಪನಿ (ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್) ಸೂಚಿಗಳು, 2016 ರ ಸೆಪ್ಟೆಂಬರ್ 1, 2016 (ಫೆಬ್ರವರಿ 22, 2019 ರಂತೆ ನವೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ) ('ಆರ್‌ಬಿಐ ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್ಸ್') ಇದರ ಒಂದು ಭಾಗವಾಗಿ ಸಂಘಟಿಸಲಾಗಿವೆ.

ಇಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿರುವ ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸಸ್ ಕೋಡ್(ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ), ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಿದ ಆರ್‌ಬಿಐ ಮಾಸ್ಟರ್ ಡೈರೆಕ್ಷನ್ಸ್ ನಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಎನ್ ಬಿ ಎಫ್ ಸಿ ಗಳ ಫೇರ್ ಪ್ರಾಕ್ಟೀಸಸ್ ಕೋಡ್ ನ(ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆ) ಈ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಅನುಸರಣೆಯಲ್ಲಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಕಂಪನಿಯು ಅನುಸರಿಸಲು, ಕನಿಷ್ಠ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸದ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಈ ಕೋಡ್(ಸಂಹಿತೆ) ಹೊಂದಿಸುತ್ತದೆ. ಇದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ದಿನನಿತ್ಯ ಹೇಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸಬೇಕು ಎಂದು ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ.

ಈ ಸಂಹಿತೆ ಸಾಮಾಜಿಕ ಮಾಧ್ಯಮ / ಯಾವುದೇ ಮಾಧ್ಯಮದಲ್ಲಿ ಪೋಸ್ಟ್ ಮಾಡಿದಂತಹ ಯಾವುದೇ ದೂರು / ವಿಚಾರಣೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯವಿರುವಂತೆ ಕೆಳಗಿನ ವೇದಿಕೆಗಳಿಗೆ ತಲುಪಲು ಕಂಪನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸುತ್ತದೆ.

ಧ್ಯೇಯ

ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಈ ಧ್ಯೇಯಗಳಿಗಾಗಿ ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ:

- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ನ್ಯಾಯಯುತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ ಅವರೊಂದಿಗೆ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಮತ್ತು ಸೌಹಾರ್ದ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಬೆಳೆಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ;
- ಗ್ರಾಹಕರು ಉತ್ಪನ್ನದ ಉತ್ತಮ ತಿಳುವಳಿಕೆ ಹೊಂದಿ ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚಿನ ಪಾರದರ್ಶಕತೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ;
- ಕಂಪನಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ;
- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಸಮಂಜಸವಾದ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸುವ ಮೂಲಕ ಒಳ್ಳೆಯ, ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕವಾದ ವ್ಯವಹಾರದ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ;
- ಉನ್ನತ ಕಾರ್ಯಾಚರಣಾ ಗುಣಮಟ್ಟವನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು, ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಸ್ಪರ್ಧೆಯ ಮೂಲಕ, ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಪಡೆಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುತ್ತದೆ;
- ಕಾನೂನಿನ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ, ಹಿಂಪಡೆಯುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಜಾರಿಗೊಳಿಸುವಿಕೆಯನ್ನು ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಬದ್ಧತೆ

- ಎಲ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ, ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸಲು ಮತ್ತು ಉದ್ಯಮದಲ್ಲಿ ಪ್ರಚಲಿತವಾದ ಪ್ರಮಾಣಿತ ಪದ್ಧತಿಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ತಕ್ಕಮಟ್ಟಿಗೆ ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ.

- ಸಾಲಗಾರರ ಜೊತೆಗಿನ ಸಂವಹನದಲ್ಲಿ ಎಲ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಎಲ್ಲಾ ಸಂಬಂಧಿತ ಕಾನೂನುಗಳು, ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲು ಮತ್ತು ಸಮಗ್ರತೆ, ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ನೈತಿಕ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ಬದ್ಧವಾಗಿದೆ.

- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುತ್ತಿರುವಾಗ, ಇಂಗ್ಲೀಷ್ ಅಥವಾ ಹಿಂದಿ ಅಥವಾ ಸೂಕ್ತವಾದ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳ ಕುರಿತಾಗಿ ಕಂಪೆನಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು:

    i. ಅದರ ವಿವಿಧ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು;

    ii. ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು/ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು;

    iii. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಪ್ರಯೋಜನಗಳು ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಗಳು, ಏನಾದರೂ ಇದ್ದಲ್ಲಿ;

    iv. ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಉತ್ತರಿಸಲು ಸಂಪರ್ಕ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು, ಯಾರಾದರೂ ಇದ್ದಲ್ಲಿ;

- ಈ ಕೋಡ್(ಸಂಹಿತೆ) ಅದರ ವೆಬ್ಸೈಟ್ ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

- ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಎಲ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾಗಿ ಗೌಪ್ಯವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಾನೂನಿನ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಂದ ಮನ್ನಾ ಮಾಡಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಅನುಮತಿಸಲಾಗಿದ್ದರ ಹೊರತಾಗಿ, ಯಾವುದೇ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ.

- ತಮ್ಮ ಖಾತೆ ಮತ್ತು ಅದರಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಸೌಲಭ್ಯಗಳ ಕುರಿತ ಮಾಹಿತಿಯ ಹಕ್ಕನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲು ಎಲ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

- ಎಲ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಯಾವುದೇ ವ್ಯವಹಾರಕ್ಕೆ ಪ್ರವೇಶಿಸುವ ಮೊದಲು, ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ಶುಲ್ಕಗಳು, ಲೆಕ್ಕಾಚಾರದ ವಿಧಾನಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಯಾವುದೇ ಹಣಕಾಸಿನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನೀಡುತ್ತದೆ.

ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಅರ್ಜಿ ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

- ಎಲ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಮುಖ್ಯವಾಗಿ ಎಂಎಸ್‌ಎಂಇ ವಿಭಾಗದಲ್ಲಿನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕಾರ್ಯವಾಹಿ ಬಂಡವಾಳ ಸಾಲವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಹಣಕಾಸಿನ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ವ್ಯವಹಾರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದು ಅದಕ್ಕೆ ಹೊಂದಿಕೊಂಡಿರುವ ಮಧ್ಯಮದಿಂದ ದೊಡ್ಡ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹೋಲಿಸಿದರೆ, ಎಸ್‌ಎಂಇ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ನೆರವಿನ ಅಗತ್ಯವಿರುತ್ತದೆ.

- ಸಾಲದ ಲಭ್ಯತೆಗಾಗಿ ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಬಗ್ಗೆ ಅದರ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ಮಾಡಲು ಎಲ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಸಾಮಾನ್ಯ ವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ಪ್ರಯತ್ನಿಸಬೇಕು.

- ಸಾಲಗಾರನಿಂದ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ಎಲ್ಲ ಮಾಹಿತಿಗಳನ್ನು ಎಲ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ನ 'ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ / ಸೂಕ್ತ

ದಾಖಲೆಗಳು' ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ/ಸಾಲಗಾರರ ಆಸಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತದೆ. ಇತರ ನಾನ್-ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳು (ಎನ್ ಬಿ ಎಫ್ ಸಿ ಗಳು) ಹೊಂದಿರುವ ಇದೇ ರೀತಿಯ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಅರ್ಥಪೂರ್ಣವಾದ ಹೋಲಿಕೆ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸುಗಮಗೊಳಿಸಲು ಮತ್ತು ಈ ಹೋಲಿಕೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ತಿಳುವಳಿಕೆಯ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಅಗತ್ಯವಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಎಲ್ಎಫ್ಎಲ್ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಇದಲ್ಲದೆ, ಒಪ್ಪಂದದ ವಿಷಯವನ್ನು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ವಿವರಿಸಲಾಗುವುದು.

- ಎಲ್ಎಫ್ಎಲ್ ನ 'ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ / ಸೂಕ್ತ ದಾಖಲೆಗಳು' ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯೊಂದಿಗೆ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾದ ದಾಖಲೆಗಳ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಸಹ ಸೂಚಿಸಬಹುದು.

- ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಸಲ್ಲಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯ ಪರಿಶೀಲನೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಅರ್ಹತೆಯ ಮೇಲೆ ಸ್ವತಂತ್ರವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಲ್ಪಡುತ್ತದೆ, ಆಸ್ತಿಯ ಶೀರ್ಷಿಕೆಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಾದ ದಾಖಲೆಗಳು, ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಗುರುತನ್ನು, ಘಟಕ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಗಳನ್ನು, ಜಾಮೀನುಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ನೀಡಲಾಗುವುದು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ.

- ಸಾಲಗಾರನ ಸಾಲದ ಯೋಗ್ಯತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಾಲಗಾರನ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ಎಲ್ಎಫ್ಎಲ್ ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ, ಯಾವುದೇ ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ಫಾರ್ಮ್ ಅನ್ನು ಅನುಮೋದಿಸುವ ಅಥವಾ ತಿರಸ್ಕರಿಸುವ ಮೊದಲು ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವಲ್ಲಿ ಅದು ಪ್ರಮುಖ ನಿಯತಾಂಕವಾಗಿದೆ.

- ಎಲ್ಎಫ್ಎಲ್ ಸಾಲ ಪಡೆಯುವ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ, ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ಅಂಗೀಕರಿಸುವ ಒಂದು ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಎಲ್ಎಫ್ಎಲ್ ಸಂಪೂರ್ಣ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿಯ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಸಮಂಜಸವಾದ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಅದರ ನಿರ್ಧಾರದ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕಾದ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಗಳು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿರಬೇಕು.

ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ನಿಂದ ಪಡೆದ ಸಾಲಗಳು

ಸೋರ್ಸಿಂಗ್ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಾಗಿ ಭಾಗಿಯಾಗಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳ ಹೆಸರುಗಳನ್ನು (ಇನ್ನು ಮುಂದೆ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು ಎಂದು ಹೇಳಲಾಗುತ್ತದೆ) ಎಲ್ಎಫ್ಎಲ್ ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ

• ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಾಗಿ ಭಾಗಿಯಾಗಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಯಪಡಿಸಲು ನಿರ್ದೇಶಿಸಲಾಗುವುದು, ಎಲ್ಎಫ್ಎಲ್ ಗಳ ಹೆಸರನ್ನು ಮತ್ತು ಯಾರ ಪರವಾಗಿ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುತ್ತಿದ್ದಾರೆ ಎನ್ನುವ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳ ಹೆಸರನ್ನು ಎಲ್ಎಫ್ಎಲ್ ಅವರು ತಿಳಿಸುತ್ತಾರೆ.

• ಮಂಜೂರಾದ ತಕ್ಷಣವೇ ಆದರೆ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತ ಮಾಡುವ ಮೊದಲು, ಲೆಟರ್ ಹೆಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಮಂಜೂರಾತಿ ಪತ್ರವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

• ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಜೊತೆಗೆ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಆವರಣಗಳ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಸಾಲಗಳ ಮಂಜೂರಾತಿ / ವಿತರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಒದಗಿಸಬೇಕು.

• ಎಲ್ಎಫ್ಎಲ್‌ನಿಂದ ಭಾಗಿಯಾಗಿರುವ ಡಿಜಿಟಲ್ ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮತ್ತು ಗಮನವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

• ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಬಗ್ಗೆ ಜಾಗೃತಿ ಮೂಡಿಸಲು ಸರಿಯಾದ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡಬೇಕು.

ಸಾಲದ ಅಂದಾಜು ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು/ಷರತ್ತುಗಳು

- ಎಲ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಮಂಜೂರು ಪತ್ರದ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಇನ್ಯಾವುದೋ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ, ಮಂಜೂರಾದ ಮೊತ್ತದ ಜೊತೆಗೆ ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸೇರಿದಂತೆ ವಾರ್ಷಿಕ ರಿಯಾಯಿತಿ/ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ಅದರ ಅರ್ಜಿಯ ವಿಧಾನವನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವಂತೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಗಾರನಿಂದ ಈ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ಎಲ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ನ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ಇಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

- ವಿಳಂಬ ಮರುಪಾವತಿಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ದಂಡನೆ ಬಡ್ಡಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಷರತ್ತು, ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ದಪ್ಪವಾದ ಬರವಣಿಗೆಯಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲ್ಪಡುತ್ತದೆ.

- ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದ ನಕಲನ್ನು ಸಾಲದಾತನು ಅರ್ಥ ಮಾಡಿಕೊಂಡಂತೆ, ಮಂಜೂರಾತಿ/ಸಾಲದ ಮೊತ್ತದ ವಿತರಣೆ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿದ ಎಲ್ಲ ದಾಖಲೆಗಳ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬರಿಗೂ ಎಲ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

ಸಾಲಗಳ ವಿತರಣೆ (ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ)

- ಅದರ ಪ್ರಕಟಿತ ವೆಬ್ಸೈಟ್ ಅಥವಾ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ, ಒಬ್ಬ ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿದ್ದರೆ, ಅನುಮೋದನೆಯ ಯಾವುದೇ ನಿಯಮಗಳ ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆ, ಸೇರಿದಂತೆ ಆದರೆ ವಿತರಣಾ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ, ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ಶುಲ್ಕಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳಿಗೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿಲ್ಲದಿದ್ದಾಗ, ಎಲ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರನಿ(ರಿ)ಗೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸೂಚನೆ ನೀಡುತ್ತದೆ. ಎಫ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ರಿಯಾಯಿತಿಗಳು/ ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಮಾತ್ರ ಜಾರಿಗೆ ತರುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.ಈ ಸಂಬಂಧ ಸೂಕ್ತವಾದ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸಲಾಗಿದೆ.

- ಒಪ್ಪಂದದಡಿ ಪಾವತಿ ಮರುಪಡೆಯಲು/ ಪಾವತಿ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ವೇಗಗೊಳಿಸುವ ನಿರ್ಧಾರವು ಆಯಾ ಸಾಲದ ಒಪ್ಪಂದದೊಂದಿಗೆ ಹೊಂದಾಣಿಕೆಯಲ್ಲಿರುತ್ತದೆ.

ಬಾಕಿ ಸಂಗ್ರಹ

- ಎಲ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅವರ ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಬೇಕು ಮತ್ತು ಬಾಕಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಸಮಂಜಸವಾದ ಸಮಯವನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು.

- ಎಲ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಗಳ ಮರುಪಾವತಿಯ ಮೇಲೆ ಅಥವಾ ಸಾಲದಾತನಿಗೆ ವಿರುದ್ಧವಾದ ಯಾವುದೇ ಬೇಡಿಕೆಗೆ ಯಾವುದೇ ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿರುವ ಸಾಲವನ್ನು ಸಾಬೀತುಪಡಿಸುವುದರ ಮೇಲೆ ಎಲ್ಲಾ ರಕ್ಷಣೆಗಳನ್ನು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡುವುದು. ಸಾಲವನ್ನು ಪೂರ್ಣವಾಗಿ ತೀರಿಸುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಬಳಸಬೇಕಾದರೆ, ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಹಕ್ಕುಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುವುದು ಹಾಗೂ ಅದರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಹಕ್ಕು ಸಾಧನೆ ತೀರಿಸುವ/ ಪಾವತಿಸುವ ತನಕ ಎಲ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಗೆ ಭದ್ರತಾ ಪತ್ರಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅವಕಾಶವಿದೆ.

- ಎಲ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ತನ್ನ ಬಾಧ್ಯತೆಯನ್ನು ರಕ್ಷಿಸುವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಅದರ ಬಾಕಿಗಳ ಸಂಗ್ರಹಣೆಯ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಮನವೊಲಿಸುವ ವಿಧಾನಗಳ ಬಳಕೆಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಸಾಲಗಾರರನ್ನು ಬೇಪಾವತಿಯಿಂದ ಮರುಪಾವತಿಸಲು ಸಮಂಜಸವಾದ ಮತ್ತು ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.

- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ತರಬೇತಿಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಎಲ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ಇತರ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನಗಳು

- ಆಯಾ ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, (ಆದಾಗ್ಯೂ, ಎಲ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬರಬಹುದಾದ, ಮೊದಲು ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗಿರದ ಹೊಸ ಮಾಹಿತಿ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ) ಎಲ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ತನ್ನ ಸಾಲಗಾರನ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿನ ಹಸ್ತಕ್ಷೇಪದಿಂದ ದೂರವಿರುತ್ತದೆ.

- ಸಾಲಗಾರನ ಖಾತೆಯ ವರ್ಗಾವಣೆಗಾಗಿ ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಒಪ್ಪಿಗೆಯನ್ನು ಅಥವಾ ಎಲ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ನ ಆಕ್ಷೇಪಣೆಯನ್ನು, ಯಾವುದೇ ಇದ್ದಲ್ಲಿ, ಸಾಲಗಾರನ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 21 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುವುದು. ಅಂತಹ ವರ್ಗಾವಣೆ ಎಲ್ಲಾ ಅನ್ವಯಿಸುವ ಕಾನೂನುಗಳೊಂದಿಗಿನ ಹೊಂದಾಣಿಕೆಯಂತೆ ಪಾರದರ್ಶಕ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳಂತೆ ಇರುತ್ತದೆ.

- ಸಾಲಗಾರನ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಮರಳಿಪಡೆಯುವ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ, ಸರಿಯಲ್ಲದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸತತವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತೊಂದರೆ ಕೊಡುವುದು, ಸಾಲಗಳು/ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಮರುಪಡೆಯಲು ಶಕ್ತಿಯ ಬಳಕೆಯಂತಹ ಕೃತ್ಯಗಳನ್ನು ಎಲ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸರಿಯಾದ ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

- ಎಲ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಬದಲಾಗುವ ಬಡ್ಡಿ ದರದ ಅವಧಿ ಸಾಲವನ್ನು ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಸಹ-ಬಾಧ್ಯತೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲದೆ ಮಂಜೂರು ಮಾಡಿದರೆ, ಅದರ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಸ್ವತ್ತುಮರುಸ್ವಾಧೀನ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು/ ಪೂರ್ವಪಾವತಿ ದಂಡಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

ದೂರು ನಿವಾರಣೆಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

ಪ್ರಸ್ತುತ ಸ್ಪರ್ಧಾತ್ಮಕ ಸನ್ನಿವೇಶದಲ್ಲಿ, ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ನಿರಂತರವಾದ ವ್ಯಾಪಾರ ಬೆಳವಣಿಗೆಗೆ ಪ್ರಮುಖ ಸಾಧನವಾಗಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು ಯಾವುದೇ ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಅಸ್ತಿತ್ವದ ವ್ಯವಹಾರದ ಭಾಗವಾಗಿವೆ.

ಎಲ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ನಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ಮತ್ತು ತೃಪ್ತಿ ನಮ್ಮ ಮುಖ್ಯ ಗಮನವಾಗಿದೆ. ಹೊಸ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸೆಳೆಯುವಷ್ಟೇ ಅಲ್ಲದೆ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಕೂಡಾ ಚುರುಕಾದ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು ಅಗತ್ಯ ಎಂದು ನಾವು ನಂಬುತ್ತೇವೆ. ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವರ್ಧಿತ ಅನುಭವವನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ದೃಷ್ಟಿಯಿಂದ ಉತ್ತಮ ಗ್ರಾಹಕ ಅನುಭವವನ್ನು ಮತ್ತು ದಕ್ಷತೆಯ ದೂರು ನಿವಾರಣೆಯ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಉದ್ದೇಶದಿಂದ ಎಲ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಹಲವಾರು ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡಿದೆ.

ಎಲ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ನ ದೂರು ನಿವಾರಣೆಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೆಚ್ಚು ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಮಾಡಲು, ರಚನಾತ್ಮಕ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸಲಾಗಿದೆ. ಈ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯು, ಬಯಸಿದ ಪರಿಹಾರವು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಣದ ಚೌಕಟ್ಟಿನಲ್ಲಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ಉದ್ದೇಶಗಳು/ಪ್ರಮುಖ ಬದ್ಧತೆಗಳು

ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿ ಎಲ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ನ ಪ್ರಮುಖ ಬದ್ಧತೆಗಳು ಕೆಳಗಿನಂತಿವೆ:

- ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುವುದು;
- ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸುವುದು;
- ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಮತ್ತು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಹೆಚ್ಚು ಉಪಯುಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಸಮಯ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು;
- ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು/ ದೂರುಗಳನ್ನು ಬಗೆಹರಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನಿವಾರಣೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕಾದ ನಿಯೋಜಿತ ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸುವುದು.

ಮುಖ್ಯವಾಗಿ, ಎಲ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರ ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಘನತೆಯನ್ನು ಗಂಭೀರವಾಗಿ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ, ಮತ್ತು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಮತ್ತು ವಿನಯಶೀಲ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವರ್ತಿಸುತ್ತದೆ.

ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಕಾರ್ಯಯಂತ್ರಗಳು

ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನೀಡಲು ಅಥವಾ ಅವರ ದೂರನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲು ಬಯಸುವ ಗ್ರಾಹಕರು **ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶುಕ್ರವಾರದವರೆಗೆ (ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ರಜಾದಿನಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ) ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 10:00 ಮತ್ತು ಸಂಜೆ 7:00 ನಡುವೆ** ಕೆಳಗಿನ ಮಾಧ್ಯಮಗಳನ್ನು ಬಳಸಬಹುದು.

1) ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಆಂತರಿಕ ಯಂತ್ರಗಳು

    i) 1800 5720 202 (ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ) (ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 10:00 ರಿಂದ ರಾತ್ರಿ 7:00 ಘಂಟೆಯವರೆಗೆ ಸೋಮವಾರದಿಂದ - ಶುಕ್ರವಾರದವರೆಗೆ - (ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ರಜಾದಿನಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಎಲ್ಲಾ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ) ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸಹಾಯವಾಣಿಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಿ.

    ii) info@lendingkart.com ನಲ್ಲಿ ನಮಗೆ ಇಮೇಲ್ ಮಾಡಿ

    iii) ಪ್ರಸ್ತಾಪಿಸಿದ ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ ನಮಗೆ ಬರೆಯಿರಿ: **ಲೆಂಡಿಂಗ್ ಕಾರ್ಟ್ ಫೈನಾನ್ಸ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್, 6 ನೇ ಮಹಡಿ, ಬಿ ಬ್ಲಾಕ್, ದ ಫಸ್ಟ್, ಫಸ್ಟ್ ಅವೆನ್ಯೂ ರೋಡ್, ಕೇಶವ್ ಬಾಗ್ ಪಾರ್ಟಿ ಪ್ಲಾಟ್ ಪಕ್ಕದಲ್ಲಿ, ವಸ್ತ್ರಾಪುರ್, ಅಹಮದಾಬಾದ್ - 380015**

2) ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಮಯದೊಳಗೆ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲಾಗದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಅವನು/ಅವಳು ಎಲ್‌ಎಫ್‌ಎಲ್ ಒದಗಿಸಿದ ಸೇವೆಯಿಂದ ತೃಪ್ತಿ ಹೊಂದದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು **ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ** ಮತ್ತು **ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯನ್ನು** ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು:

ಹೆಸರು	ಶ್ರೀಮತಿ ಅಜಿತಾ ಕೆ
ಹುದ್ದೆ	ಹಿರಿಯ ನಿರ್ದೇಶಕರು -ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ
ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ	+91- 6358874622 – ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 10:30 ಮತ್ತು ಸಂಜೆ 6:00 ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶುಕ್ರವಾರದವರೆಗೆ ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ರಜಾದಿನಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ
ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ	grievance.redressal@lendingkart.com

ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಕಚೇರಿಯ ಸಮಯದ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತಾರೆ.

ದೂರನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ನಂತರ, ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ ದೂರು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿಯ 30 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳೊಳಗಾಗಿ ಅಂತಿಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸುತ್ತಾರೆ. ಈ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳ ಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ತಿಳಿಯಲು ನಮಗೆ ಬರೆಯಬಹುದು ಮತ್ತು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಬೇಗ ಅವರಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ನಾವು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತೇವೆ.

ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳ ಸ್ವಭಾವದಿಂದಾಗಿ ಕೆಲವು ವಿಧದ ಪ್ರಕರಣಗಳಿಗೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಮಯ ಬೇಕಾಗಬಹುದು; ಉದಾ. ದಾಖಲೆಗಳ ಮರುಪಡೆಯುವಿಕೆ. ಕಂಪನಿಯು ಅಂತಹ ವಿಳಂಬದ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ದೂರು ತೀರ್ಮಾನಕ್ಕೆ ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಸಮಯಾವಕಾಶಗಳನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.

ಒಂದು ತಿಂಗಳಲ್ಲಿ ದೂರು/ವಿವಾದವನ್ನು ಬಗೆಹರಿಸದಿದ್ದರೆ (ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರನ್ನು ಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅಥವಾ ಭಾಗಶಃ ತಿರಸ್ಕರಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ತೃಪ್ತಿಯಾಗಿಲ್ಲ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು ಉತ್ತರವನ್ನು ಪಡೆಯದಿದ್ದರೆ), ಗ್ರಾಹಕರು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ತನಿಖಾಧಿಕಾರಿಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು ಅಥವಾ ಉಪ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ತನಿಖಾಧಿಕಾರಿಗೆ, ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದಾದರೂ ವಿಧಾನದಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಬಹುದು ::

1) ಆನ್‌ಲೈನ್ ಮೂಲಕ ಮಾಡಿದ ದೂರು:
ಸೂಚಿಸಿದ ಪೋರ್ಟಲ್ ಮೂಲಕ ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು ಅಂದರೆ.
https://cms.rbi.org.in

2) ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಅಥವಾ ಭೌತಿಕ ವಿಧಾನದ ಮೂಲಕ ಮಾಡಿದ ದೂರು:
ದೂರನ್ನು ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕಲ್ ಆಗಿ ಅಥವಾ ಭೌತಿಕವಾಗಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾದ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಸೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣೆಗೆ RBI ಸೂಚಿಸಬಹುದು -

ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಸೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರ (CRPC)
ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್
ಸೆಂಟ್ರಲ್ ವಿಸ್ಟಾ, ಸೆಕ್ಟರ್ 17,
ಚಂಡೀಗಢ - 160 017
ಇಮೇಲ್ - crpc@rbi.org.in
ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ - 14448

(ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9:30 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 5:15 ರವರೆಗೆ)

3) ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು

o ನಮ್ಮ ಎಲ್ಲಾ ಕಚೇರಿಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ನಮ್ಮ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಎಲ್ಎಫ್ಎಲ್ ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ :

o ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಸೂಕ್ತ ವ್ಯವಸ್ಥೆ.

o ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು, ವಿಳಾಸ ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ

o ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ/ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು (ದೂರವಾಣಿ/ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಇ-ಮೇಲ್ ಐಡಿ) ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ

o ಸಾರ್ವಜನಿಕ ತನಿಖಾಧಿಕಾರಿಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ವಿಧಾನದ ವಿವರಗಳು

o ಸಾರ್ವಜನಿಕ ತನಿಖಾಧಿಕಾರಿ ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳು (ಇಂಗ್ಲೀಷ್, ಹಿಂದಿ ಮತ್ತು ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ)

ಒಂದು ತಿಂಗಳೊಳಗೆ ದೂರು/ವಿವಾದವನ್ನು ನಿವಾರಿಸಲಾಗದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಎಲ್ಎಫ್ಎಲ್ ನ ನೋಂದಾಯಿತ ಕಚೇರಿ ಬರುವ, ಆರ್ ಬಿ ಐ ನ ನೊನ್-ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಯ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಕಚೇರಿಯ ಉಸ್ತುವಾರಿ-ಅಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು. DNBS(ಡಿ ಎನ್ ಬಿ ಎಸ್) ನ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕೆಳಗೆ ನೀಡಲಾಗಿದೆ:

RBI ಲೋಕಾಯುಕ್ತ - NBFC
ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್,
RBI ಬೈಕಲ್ಲಾ ಆಫೀಸ್ ಬಿಲ್ಡಿಂಗ್,
ಮುಂಬೈ ಕೇಂದ್ರ ರೈಲ್ವೆ ಸ್ಟೇಶನ್ ಎದುರು,
ಬೈಕಲ್ಲಾ, ಮುಂಬೈ-400 008.

1. **ಕಡ್ಡಾಯ ಪ್ರದರ್ಶನ ಅಗತ್ಯತೆಗಳು**

ನಮ್ಮ ಎಲ್ಲ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಎಲ್ಎಫ್ಎಲ್ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ:

- ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಸೂಕ್ತ ವ್ಯವಸ್ಥೆ.
- ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ಹೆಸರು, ವಿಳಾಸ ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ ವಿವರಗಳ ಪ್ರದರ್ಶನ.

ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ಘಟಕದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳ ಮುಚ್ಚುವಿಕೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ಅವನ/ಅವಳ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಮಟ್ಟಕ್ಕೆ ದೂರನ್ನು ಮೇಲಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ಕಳುಹಿಸುವುದನ್ನು ಅವರು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತಾರೆ. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರು ಹಿರಿಯ ನಿರ್ವಹಣಾ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ದೂರು ನೀಡದಿರುವ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗೆ ನಾವು ತಲುಪುತ್ತೇವೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸತತ ಪ್ರಯತ್ನದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಈ ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಲು ನಾವು ದೃಢವಾದ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಇರಿಸಿದ್ದೇವೆ, ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ದೃಷ್ಟಿಕೋನದಿಂದ ಅವುಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿ ದೂರು ಮತ್ತು ಉಲ್ಬಣಕ್ಕೆ ಕಾರಣಗಳು ಮತ್ತು ಅದರ ಪುನರಾವರ್ತನೆಯ ತಡೆಗಟ್ಟುವಿಕೆಯ ಮೇಲೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡುತ್ತೇವೆ.

2. **ಕಾಲಮಿತಿ**

ದೂರುಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಲು, ಗ್ರಾಹಕರು ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಮಾಧ್ಯಮಗಳನ್ನು ಬಳಸಬಹುದು (ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಕಾರ್ಯಯಂತ್ರಗಳು ನಲ್ಲಿ ಪಾಯಿಂಟ್ (1)). ದೂರುಗಳನ್ನು ಬರವಣಿಗೆಯಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದರೆ, ಒಂದು ವಾರದೊಳಗೆ ಅಂಗೀಕಾರ / ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲು ಎಲ್ಎಫ್ಎಲ್ ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ. ವಿಷಯವನ್ನು ಪರೀಕ್ಷಿಸಿದ ನಂತರ, ಎಲ್ಎಫ್ಎಲ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅಂತಿಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲು ಅಥವಾ ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಒಂದು ತಿಂಗಳೊಳಗೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಮಯದ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ.

ನಮ್ಮ ಬಳಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದೂರುಗಳು ಸರಿಯಾದ ದೃಷ್ಟಿಕೋನದಲ್ಲಿ ಕಾಣಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಸಾಧ್ಯ ಕೋನಗಳಿಂದ ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಲ್ಪಡುತ್ತವೆ. ಯಾವುದೇ ವಿಷಯದ ಕುರಿತು ಎಲ್ಎಫ್ಎಲ್ ನ ನಿಲುವು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾಗುವುದು. ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಸಮಸ್ಯೆಗಳ ಪರೀಕ್ಷೆಗೆ ಸ್ವಲ್ಪ ಸಮಯ ಬೇಕಾಗುವ ದೂರುಗಳು ತಕ್ಷಣವೇ ಅಂಗೀಕರಿಸಲ್ಪಡುತ್ತವೆ.

ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳ ಸ್ವಭಾವದಿಂದಾಗಿ ಕೆಲವು ವಿಧದ ಪ್ರಕರಣಗಳಿಗೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಮಯ ಬೇಕಾಗಬಹುದು; ಉದಾ. ದಾಖಲೆಗಳ ಮರುಪಡೆಯುವಿಕೆ. ಎಲ್ಎಫ್ಎಲ್ ಅಂತಹ ವಿಳಂಬದ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ದೂರು ನಿವಾರಣೆಗೆ ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಸಮಯಾವಧಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರು / ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸುವಲ್ಲಿ ಎಲ್ಎಫ್ಎಲ್ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಹೊಸ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ, ಮತ್ತು ಹೊಸ ದೂರು ಮಾಧ್ಯಮಗಳ ಅಳವಡಿಸುವಿಕೆಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಾಗ, ತಿಳಿಸಲಾದ ನೀತಿ ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ವಿಮರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ /ಪರಿಷ್ಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ವಿಧಿಸಲಾದ ಅಧಿಕ ಬಡ್ಡಿಯ ನಿಯಂತ್ರಣ

ಬಡ್ಡಿದರಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣೆ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುವಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿ ಸರಿಯಾದ ಆಂತರಿಕ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿದೆ. ಶುಲ್ಕ ವಿಧಿಸುವ ಪ್ರಮಾಣವು ಸಾಲಗಾರನ ಅಪಾಯದ ಮಟ್ಟವನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿರುತ್ತದೆ, ಉದಾ. ಹಣಕಾಸು ಸಾಮರ್ಥ್ಯ, ವ್ಯಾಪಾರ, ವ್ಯಾಪಾರದ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ನಿಯಂತ್ರಕ ಪರಿಸರ, ಸ್ಪರ್ಧೆ, ಸಾಲಗಾರನ ಹಿಂದಿನ ಇತಿಹಾಸ ಇತ್ಯಾದಿ. ಬಡ್ಡಿ ದರ ಮತ್ತು ಸಾಲದ ಸಂಪೂರ್ಣ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಸಂಪೂರ್ಣ ಬಡ್ಡಿಯ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ, ಇದರಿಂದ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ತನಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಸಂಪೂರ್ಣ ಬಡ್ಡಿಯ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯ ಅರಿವಿರುತ್ತದೆ. ಇದು ಎಲ್ಎಫ್ಎಲ್ ನ ವೆಬ್ಸೈಟ್ ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ. ಬಡ್ಡಿದರಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆ ಆದಾಗ ವೆಬ್ಸೈಟ್ ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಬೇರೆಡೆ ಪ್ರಕಟವಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಸಂಸ್ಕರಣೆ ಮತ್ತು ಇತರ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ಎಲ್ಎಫ್ಎಲ್ ಮಂಡಳಿಯು ಸರಿಯಾದ ಆಂತರಿಕ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸಿದೆ.

ಕೋಡ್ ನ ವಿಮರ್ಶೆ

ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಅಭ್ಯಾಸ ಸಂಹಿತೆಯ ಅನುವರ್ತನೆಯ ವಾರ್ಷಿಕ ಅವಲೋಕನವನ್ನು ಮತ್ತು ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ಬೋರ್ಡ್ ಆಡಳಿತದ ವಿವಿಧ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ನಡೆಸುತ್ತದೆ. ದೂರು ನಿವಾರಣಾ ಅಧಿಕಾರಿ ಈ ಸಂಹಿತೆಯ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಪ್ರತಿ ಆರು ತಿಂಗಳಿಗೆ ಒಮ್ಮೆ ಪರಿಶೀಲಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಪರಿಶೀಲನೆಯ ಏಕೀಕೃತ ವರದಿಯನ್ನು ಬೋರ್ಡ್ ಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.