LENDINGKART FINANCE LIMITED

Fair Practices Code

(Updated as of May 2023)

ഉള്ളടക്കം

പ്രധാനപ്പെട്ട നിർവചനങ്ങൾ.. 3

ഉദ്ദേശ്യം 3

ലക്ഷ്യം 4

പ്രതിബദ്ധത 4

വായ്പകൾക്കുള്ള അപേക്ഷകളും അവയുടെ നടപടിക്രമവും.. 5

ഡിജിറ്റൽ വായ്പ പ്ലാറ്റ്ഫോമിൽ നിന്ന് എടുത്ത ലോണുകൾ... 6

വായ്പയുടെ മൂല്യം നിർണയിക്കലും ഉപാധികളും

നിബന്ധനകളും 7

വായ്പകളുടെ വിതരണം (ഉപാധികളിലെയും നിബന്ധനകളിലെയും മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ).. 7

കുടിശികകളുടെ പിരിച്ചെടുക്കൽ.. 8

മറ്റു മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ 8

പരാതിപരിഹാര രീതി 9

ഉദ്ദേശ്യം/പ്രധാന കരാറുകൾ...9

ഉപഭോക്താക്കളുടെ പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള പ്രവർത്തനസംവിധാനങ്ങൾ 10

അമിതമായ പലിശ നിരക്കിന്റെ നിയന്ത്രണം..13

കോഡിന്റെ അവലോകനം 13

പ്രധാനപ്പെട്ട നിർവചനങ്ങൾ

1. **കമ്പനി/എൽ എഫ് എൽ**: ഈ ന്യായമായ രീതികൾക്കു വേണ്ടിയുള്ളതാണ് 'Lendingkart ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ്' ("എൽ എഫ് എൽ") എന്ന് അർഥമാക്കാം. ഈ കാരണത്താൽ കോഡ് എഴുതി ഉണ്ടാക്കിയിരിക്കുന്നു.
2. **സമിതി**: എൽ എഫ് എൽ ന്റെ നിർവ്വാഹകരുടെ സമിതി എന്ന് അർഥമാക്കാം.
3. **കോഡ്**: ന്യായമായ രീതികളുടെ കോഡ്, സമയാസമയം ഭേദഗതി വരുത്തി എന്ന് അർഥമാക്കാം.

    1. **കടം വാങ്ങിയവർ/ഉപഭോക്താക്കൾ**: എൽ എഫ് എൽ ന്റെ നിലവിലുള്ളതും ഭാവിയിൽ സാധ്യതയുള്ളതുമായ കടം വാങ്ങിയവർ/ഉപഭോക്താക്കൾ എന്ന് അർഥമാക്കാം.

ഉദ്ദേശ്യം

ഇത് **ആർ ബി ഐ മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻ - ബാങ്കിങ് ഇതര ഫിനാൻഷ്യൽ കമ്പനി - വ്യവസ്ഥാപിതമായി പ്രധാനമായ ഡെപ്പോസിറ്റ് എടുക്കാത്ത കമ്പനിയും ഡെപ്പോസിറ്റ് എടുക്കുന്ന കമ്പനിയും (റിസർവ് ബാങ്ക്) നിർദേശങ്ങൾ, 2016** സർക്കുലർ നം.**ആർ ബി ഐ/ഡിഎൻബിആർ/2016-17/45 മാസ്റ്റർ ഡയറക്ഷൻ ഡിഎൻബിആർ.പിഡി.008/03.10.119/2016-17 (ഡിസംബർ 29, 2022 നു അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്തത്)** ആയി ബന്ധപ്പെട്ടിരിക്കുന്നു ഇതിൽ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (ആർ ബി ഐ) NBFC കളുടെ ('മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ')ന്യായമായ രീതികളുടെ കോഡിന് വേണ്ടിയുള്ള മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ അത് പ്രാബല്യത്തിൽ വരുത്താൻ പുനർക്രമീകരിച്ചിരിക്കുന്നു.

ന്യായമായ രീതികളുടെ കോഡ്, താഴെ പറഞ്ഞിരിക്കുന്നതു പോലെ, മുൻപുപറഞ്ഞ RBI യുടെ പ്രധാന കാര്യനിർവ്വഹണത്തിലെ NBFC കളുടെ ന്യായമായ രീതികളുടെ കോഡിന്റെ മാർഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്കു സമാനമാണ്. ഒരു കമ്പനി ഉപഭോക്താക്കളോടു പാലിക്കേണ്ട ന്യായമായ രീതിയുടെ നിലവാരം എങ്ങനെ ആയിരിക്കണം എന്ന് ഈ കോഡ് നിശ്ചയിച്ചിട്ടുണ്ട്. ഇത് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ നൽകുകയും അവരുടെ കാര്യങ്ങൾ ദിനംതോറും കമ്പനി എങ്ങനെയാണ് കൈകാര്യം ചെയ്യാൻ ആഗ്രഹിക്കുന്നതെന്നും വിശദീകരിക്കുന്നു.

സോഷ്യൽ മീഡിയയിലോ മറ്റു മാധ്യമങ്ങളിലോ പരാതികളും അന്വേഷണങ്ങളും പോസ്റ്റ് ചെയ്ത ഉപഭോക്താക്കൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കൾക്കും ഇത് ബാധകമാണ്. അതോടൊപ്പം തന്നെ ഉപഭോക്താക്കളുടെ ആവശ്യാനുസരണം ഇവ ഉപയോഗിക്കാനും കമ്പനി പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നു.

ലക്ഷ്യം

കോഡ് രൂപപ്പെടുത്തിയതിന്റെ ലക്ഷ്യം ഇതാണ്:

- ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപഴകുമ്പോൾ ന്യായമായ രീതികൾ ഉറപ്പു വരുത്തുക. അങ്ങനെ ഉപഭോക്താക്കളുമായി ന്യായവും ഹൃദ്യവുമായ ഒരു ബന്ധം പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക;
- കൂടുതൽ സുതാര്യത ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഉൽപ്പന്നത്തെക്കുറിച്ച് നന്നായി മനസിലാക്കാനും മികച്ച തീരുമാനങ്ങൾ എടുക്കാനും അവസരം ഒരുക്കുന്നു;
- കമ്പനിയിൽ ഉപഭോക്തൃവിശ്വാസം ഉണ്ടാക്കുന്നു;
- ഉപഭോക്താക്കളുടെ കാര്യങ്ങൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുമ്പോൾ, ന്യായമായ നിലവാരങ്ങൾ നിശ്ചയിച്ചുകൊണ്ട് നല്ലതും ന്യായവും സുതാര്യവുമായ പ്രവർത്തനങ്ങൾ പിന്തുടരുക;
- ഉയർന്ന പ്രവർത്തന നിലവാരങ്ങൾ നേടുന്നതിനായി, ന്യായമായ മത്സരങ്ങളിലൂടെ വിപണിശക്തികളെ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക;
- വീണ്ടെടുക്കലും നടപ്പാക്കലും ആവശ്യമുള്ളപ്പോൾ നിയമം അനുസരിച്ച് നിർവഹിക്കുക.

പ്രതിബദ്ധത

- ഉചിതമായും ന്യായമായും പ്രവർത്തിക്കാനും വ്യവസായത്തിൽ നിലവിലുള്ള മാനദണ്ഡങ്ങൾ പാലിക്കാനും എല്ലായ്പോഴും ഏറ്റവും മികച്ച രീതിയിൽ തന്നെ എൽഎഫ്എൽ പ്രവർത്തിക്കും.
- എല്ലാ പ്രസക്തമായ നിയമങ്ങളും നിയന്ത്രണങ്ങളും അനുസരിച്ചുകൊണ്ടുതന്നെ കടം വാങ്ങിയവരോട് സമഗ്രതയുടെ ധാർമിക തത്വങ്ങൾ പാലിച്ചും സുതാര്യമായും എൽഎഫ്എൽ പെരുമാറും.
- ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപഴകുമ്പോൾ, ഇംഗ്ലീഷിലോ ഹിന്ദിയിലോ അവരുടേതായ ഏതു മാതൃഭാഷയിലും താഴെ കൊടുത്തിരിക്കുന്ന വിവരങ്ങൾ വ്യക്തമായി നൽകുന്നതിനു വേണ്ട നടപടികൾ എൽഎഫ്എൽ സ്വീകരിക്കും:
    a. കമ്പനിയുടെ വിവിധ ഉത്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും;
    b. ഉപാധികളും നിബന്ധനകളും, പലിശ നിരക്കുകൾ/സർവീസ് ചാർജുകൾ;
    c. ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ലഭ്യമായ ആനുകൂല്യങ്ങളും പ്രത്യാഘാതങ്ങൾ എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ, അവയും;
    d. എന്തെങ്കിലും ചോദ്യങ്ങൾ ചോദിക്കുവാൻ ഉണ്ടെങ്കിൽ, ബന്ധപ്പെടേണ്ട

വ്യക്തികൾ;

- കോഡ് ഇതിന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമായിരിക്കും.

- കടം വാങ്ങിയവരുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വിവരങ്ങൾ എൽഎഫ്എൽ വളരെ രഹസ്യമായി തന്നെ സൂക്ഷിക്കും. നിയമപരമായ ആവശ്യങ്ങൾക്കോ കടം വാങ്ങിയവരുടെ അനുവാദത്തോടെയോ അല്ലാതെ ഈ വിവരങ്ങൾ മറ്റാരുമായും പങ്കുവയ്ക്കുന്നതല്ല.

- അവരുടെ അക്കൗണ്ടിനെയും അവർക്ക് ലഭ്യമായ സൗകര്യങ്ങളെയും കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ അറിയുവാനുള്ള അവരുടെ അവകാശത്തെക്കുറിച്ച് കടം വാങ്ങിയവരെ അറിയിക്കുവാൻ ആവശ്യമായ നടപടികൾ എൽഎഫ്എൽ സ്വീകരിക്കും.

- ഏതെങ്കിലും ഇടപാടുകൾ ആരംഭിക്കുന്നതിനു മുൻപുതന്നെ പലിശ നിരക്ക്, ചാർജ്ജുകൾ, കണക്കുകൂട്ടുന്ന വിധം, തുടങ്ങിയവ പോലുള്ള എല്ലാ സാമ്പത്തിക വിവരങ്ങളും എൽഎഫ്എൽ കടം വാങ്ങിയവരെ അറിയിക്കും.

വായ്പകൾക്കുള്ള അപേക്ഷകളും അവയുടെ നടപടിക്രമവും

- എൽഎഫ്എൽ പ്രധാനമായും മൂലധന വായ്പകളാണ് അവരുടെ ഉപഭോക്താക്കൾക്കു വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്നത്, എംഎസ്എംഇ സെഗ്മെന്റിൽ, സാമ്പത്തിക വ്യാപാരത്തിൽ സജീവവും വിദഗ്ദരുമായ മദ്ധ്യശ്രേണിയിലുള്ള കോർപ്പറേറ്റ് ക്ലയന്റുകളുമായി താരതമ്യം ചെയ്യുമ്പോൾ കടംവാങ്ങിയവർക്ക് സഹായം ആവശ്യമായി വരും.

- വ്യാപാരത്തിന്റെ സാധാരണ നടപടിക്രമങ്ങളിൽ, ഒരു ലോൺ ലഭിക്കുന്നതിന് ചെയ്യേണ്ട കാര്യങ്ങളെക്കുറിച്ച് എൽഎഫ്എൽ എല്ലായ്പോഴും കടം വാങ്ങിയവർക്ക് വഴികാട്ടുന്നു.

- എൽഎഫ്എൽന്റെ 'വായ്പാ അപേക്ഷ / ഉചിതമായ രേഖകളിൽ' കടം വാങ്ങുന്നവരുടെ/കടം വാങ്ങുന്നയാളുടെ താത്പര്യങ്ങളെ ബാധിക്കുന്ന എല്ലാ വിവരങ്ങളും ഉൾപ്പെടും. മറ്റു നോൺ-ബാങ്കിങ് ധനകാര്യ സ്ഥാപനങ്ങൾ (NBFCs) വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന ഉപാധികളും നിബന്ധനകളും എൽഎഫ്എൽന്റേതുമായി അർഥവത്തായി താരതമ്യം ചെയ്യാൻ എൽഎഫ്എൽ കടം വാങ്ങുന്നവർക്ക് അവസരമൊരുക്കുന്നു. അതുകൂടാതെ, കരാറിന്റെ ഉള്ളടക്കം കടം വാങ്ങുന്നവരുടെ മാതൃഭാഷയിൽ തന്നെ വിശദീകരിക്കുന്നു.

- ഏതൊക്കെ രേഖകളാണ് വായ്പാ അപേക്ഷ ഫോമിനൊപ്പം സമർപ്പിക്കേണ്ടതെന്നും എൽഎഫ്എൽന്റെ 'വായ്പാ അപേക്ഷ / ഉചിതമായ രേഖകളിൽ' സൂചിപ്പിച്ചിട്ടുണ്ടാകും.

- കടം വാങ്ങുന്നവർ നൽകുന്ന അപേക്ഷ അർഹത, നൽകിയിരിക്കുന്ന

വിവരങ്ങളുടെ സൂക്ഷ്മപരിശോധന, ആസ്തി പരിശോധിക്കുന്നതിന് ആവശ്യമായ രേഖകൾ, അപേക്ഷകന്റെ വ്യക്തിത്വം, വസ്തുവകകൾ, ജാമ്യം(ഉണ്ടെങ്കിൽ) എന്നിവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ആയിരിക്കും പരിഗണിക്കുക.

- എൽഎഫ്എൽ ഏതൊരു വായ്പാ അപേക്ഷ പരിഗണിക്കുമ്പോഴും പ്രധാനമായും കടം വാങ്ങുന്നവർ പണം കടം കൊടുക്കാൻ കൊള്ളാവുന്നവരാണോ എന്ന് കൃത്യമായി ശ്രദ്ധിച്ച് ഉറപ്പു വരുത്തിയ ശേഷം മാത്രമാണ് അപേക്ഷ സ്വീകരിക്കണോ അതോ നിരസിക്കണോ എന്ന് തീരുമാനിക്കുന്നത്.
- അപേക്ഷ കൈപ്പറ്റിയതായി ഒരു റെസിപ്റ്റ് കടം വാങ്ങുന്നവർക്ക് നൽകുന്ന ഒരു പ്രവർത്തനരീതി എൽഎഫ്എല്ലിനുണ്ട്.റെസിപ്റ്റ് നൽകിയ ശേഷം ഒരു ന്യായമായ കാലയളവിനുള്ളിൽ തന്നെ ലോൺ നൽകുന്നതിനെ കുറിച്ചുള്ള തീരുമാനം അതിന്റെ എല്ലാ വിവരങ്ങളോടും കൂടെ എൽഎഫ്എൽ കടം വാങ്ങുന്നവരെ അറിയിക്കും.

കടം വാങ്ങുന്ന ആളുമായി നടത്തുന്ന എല്ലാ ആശയവിനിമയവും മാതൃഭാഷയിലോ കടം വാങ്ങുന്ന ആൾക്ക് മനസിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ ആയിരിക്കും.

ഡിജിറ്റൽ വായ്പ പ്ലാറ്റ്ഫോമിൽ നിന്ന് എടുത്ത ലോൺ

ലോൺ എടുക്കുന്ന ഏജന്റ് (ഇനി മുതൽ ഏജന്റ് എന്നറിയപ്പെടും) ആയി ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ഡിജിറ്റൽ വായ്പ പ്ലാറ്റ്ഫോമുകളുടെ പേരുകൾ എൽഎഫ്എല്ലിന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ പറഞ്ഞിരിക്കും

- ഏജൻറ്റുമാരായി ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ഡിജിറ്റൽ വായ്പ പ്ലാറ്റ്ഫോമുകൾ ഉപഭോക്താവിനോട് എൽഎഫ്എല്ലിന്റെ പേര് നേരിട്ട് പറയണമെന്ന് നിഷ്കർഷിക്കും, ആർക്ക് വേണ്ടിയാണോ അവർ ആശയവിനിമയം നടത്തുന്നത് ആ ഏജന്റിന്റെ പേര് എൽഎഫ്എൽ അറിയിക്കും.
- ലോൺ കരാർ അംഗീകൃതമായി നടപ്പിലാക്കുന്നതിന് മുൻപ്, ലെറ്റർ ഹെഡിൽ വായ്പ വാങ്ങുന്നയാൾ സാങ്ക്ഷൻ ലെറ്റർ കൊടുക്കും.
- ലോൺ കരാറും ലോൺ കരാറിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന രേഖകളും ലോൺ സാങ്ഷൻ/നൽകുന്ന സമയത്ത് എല്ലാ വായ്പ എടുക്കുന്നവർക്കും കൊടുക്കും.
- എൽഎഫ്എൽ ഏർപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന ഡിജിറ്റൽ വായ്പ പ്ലാറ്റ്ഫോമുകൾ ഫലപ്രദമായി മേൽനോട്ടം വഹിച്ച് നിരീക്ഷിക്കും.
- പരാതി പരിഹാര പ്രവർത്തനത്തെ കുറിച്ച് അറിവ് നൽകാൻ മതിയായ ശ്രമങ്ങൾ നടത്തും.

വായ്പയുടെ മൂല്യം നിർണയിക്കലും ഉപാധികളും നിബന്ധനകളും

- എൽഎഫ്എൽ കടം വാങ്ങിയവരെ വാങ്ങിയ ആൾക്ക് മനസിലാകുന്ന ഭാഷയിൽ ഒരു അനുവാദക്കത്തിലൂടെ എഴുതി അറിയിക്കും അല്ലെങ്കിൽ, അനുവദിക്കപ്പെട്ട തുകയുടെ പരിധിയും വർഷംതോറുമുള്ള കിഴിവ്/പലിശ നിരക്കും അവ പ്രയോഗിക്കുന്ന രീതിയും ഉൾപ്പെടെയുള്ള എല്ലാ ഉപാധികളും നിബന്ധനകളും, ഇവ കടംവാങ്ങിയവർ അംഗീകരിച്ചതും എൽഎഫ്എൽന്റെ റെക്കോർഡിൽ ചേർക്കുന്നു.

- തിരിച്ചടവിൽ കാലതാമസം ഉണ്ടായാലുള്ള ശിക്ഷാനടപടികളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാ നിബന്ധനകളും ലോൺ കരാറിൽ മറ്റു വാക്കുകളേക്കാൾ കൂടുതൽ കറുത്ത നിറത്തിൽ രേഖപ്പെടുത്തിയിരിക്കും.

- ലോൺ കരാറിൽ പറഞ്ഞിട്ടുള്ള എല്ലാ അനുബന്ധങ്ങളുടെയും പകർപ്പിനൊപ്പം ലോൺ കരാറിനെക്കുറിച്ച് വ്യക്തമായി മനസിലായി എന്ന് കടം വാങ്ങുന്നവർ സാക്ഷ്യപ്പെടുത്തിയ ഒരു പകർപ്പും കടം വാങ്ങുന്ന എല്ലാവർക്കും ലോൺ അനുവദിക്കുന്ന / വിതരണം ചെയ്യുന്ന സമയത്ത് എൽഎഫ്എൽ ലഭ്യമാക്കും.

വായ്പ്പകളുടെ വിതരണം (ഉപാധികളിലെയും നിബന്ധനകളിലെയും മാറ്റങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ)

- ഇതിന്റെ പ്രസിദ്ധീകരിച്ച വെബ്സൈറ്റിലൂടെ അല്ലെങ്കിൽ അനുയോജ്യമായതുപോലെ, ഒരു നിർദ്ദിഷ്ട ഉപഭോക്താവിനാണെങ്കിൽ, അനുവദിച്ച ഉപാധികളിലെയും നിബന്ധനകളിലെയും ഏതെങ്കിലും മാറ്റങ്ങൾ, പക്ഷേ വിതരണപദ്ധതിയിൽ പെടാത്തവ, പലിശ നിരക്കുകൾ, സർവീസ് ചാർജുകൾ, മുൻകൂർ തുകയുടെ ചാർജുകൾ തുടങ്ങിയവയെ കുറിച്ചുള്ള സൂചന എൽഎഫ്എൽ കടം വാങ്ങുന്നവർക്കു മാതൃഭാഷയിലോ വാങ്ങിയ ആൾക്ക് മനസിലാകുന്ന ഭാഷയിലോ നൽകും. കൂടാതെ, കിഴിവ് /പലിശ നിരക്കിലെ മാറ്റങ്ങൾ ഭാവിയിൽ ഗുണകരമായി മാത്രമേ ഭാവിക്കു എന്ന് എൽഎഫ്എൽ ഉറപ്പുവരുത്തും. ഇതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട യോജിച്ച വ്യവസ്ഥ ലോൺ കരാറിൽ ഉൾപ്പെടുത്തും.

- ഓർമ്മപ്പെടുത്തുക / തിരിച്ചടവ് വേഗത്തിലാക്കുകയോ ഒരു കരാറിനു കീഴിലെ നിർവഹണം എങ്ങനെ ആയിരിക്കണമെന്നോ എൽഎഫ്എൽ തീരുമാനിക്കുന്നത് പ്രസ്തുത ലോൺ കരാറിനു ഉചിതമായ രീതിയിൽ ആയിരിക്കും.

കുടിശികകളുടെ പിരിച്ചെടുക്കൽ

- എൽഎഫ്എൽ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവരുടെ കുടിശ്ശികകളെ കുറിച്ചുള്ള എല്ലാ വിവരങ്ങളും നൽകും. ഒപ്പം പണം അടയ്ക്കാൻ വേണ്ട ന്യായമായ സമയവും നൽകും.
- കടം വാങ്ങിയവർ എല്ലാ കുടിശ്ശികയും അടച്ചുതീർക്കുമ്പോഴോ ലോണിലെ കുടിശ്ശികയുള്ള തുക ഏതെങ്കിലും നിയമാനുസൃത അവകാശത്തിനു വിധേയമാണെന്നു തിരിച്ചറിയുകയോ കടം വാങ്ങിയവർക്കെതിരെ നഷ്ടപരിഹാരം ലഭിക്കുന്ന വേറെ ഏതെങ്കിലും കരാർ ഉണ്ടെങ്കിലോ എൽഎഫ്എൽ ഈട് തിരികെ നൽകും. അത്തരത്തിലുള്ള നടപടികൾ തുടങ്ങുന്നതിനു മുൻപുതന്നെ, ബാക്കിയുള്ള നഷ്ടപരിഹാരങ്ങളുടെ വിവരങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ മേൽപറഞ്ഞവയെക്കുറിച്ചും പ്രസ്തുത നഷ്ടപരിഹാരം ലഭിക്കുന്നതുവരെ ഈട് നിലനിർത്താനുള്ള എൽഎഫ്എൽന്റെ അവകാശത്തെക്കുറിച്ചുള്ള നിബന്ധനകളും കടം വാങ്ങിയവരെ എൽഎഫ്എൽ അറിയിക്കും.
- കുടിശിക പിരിച്ചെടുക്കുന്നതിന്റെ ഉദ്ദേശ്യം വിശ്വാസം ഉളവാക്കുന്ന രീതി ഉൾപ്പെടെ കുടിശിക പിരിച്ചെടുക്കുന്നതിലെ താല്പര്യം എൽഎഫ്എൽ ന്യായവും നിയമപരവുമായി സംരക്ഷിക്കും.
- ഉപഭോക്താക്കളോട് ഉചിതമായ രീതിയിൽ പെരുമാറുന്നതിന് ആവശ്യമായ പരിശീലനം ലഭിച്ചിട്ടുള്ളവരാണ് ഉദ്യോഗസ്ഥരെന്ന് എൽഎഫ്എൽ ഉറപ്പുവരുത്തും.

മറ്റു മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ

- ലോൺ കരാറിൽ പറഞ്ഞിട്ടുള്ള ഉപാധികളിലും നിബന്ധനകളിലും പെടാത്ത ഉപഭോക്തൃസംബന്ധമായ മറ്റുകാര്യങ്ങളിൽ ഇടപെടാതെ എൽഎഫ്എൽ ഒഴിഞ്ഞുമാറും (എൽഎഫ്എൽന്റെ പരിഗണനയിൽ വരുന്ന, കടം വാങ്ങിയവർ മുൻപ് വെളിപ്പെടുത്താത്ത, പുതിയ വിവരങ്ങൾ അറിയുന്നതുവരെ)
- കടം വാങ്ങിയവർ ലോൺ അക്കൗണ്ടിന്റെ ട്രാൻസ്ഫെറിന് അപേക്ഷിച്ചാൽ, അതിനുള്ള സമ്മതമോ അല്ലെങ്കിൽ എന്തെങ്കിലും തടസം ഉണ്ടെങ്കിൽ അതോ, സാധാരണയായി അപേക്ഷിച്ച് 21ദിവസത്തിനുള്ളിൽ കടം വാങ്ങിയവരെ അറിയിക്കും. ഇത്തരം ട്രാൻസ്ഫെറുകൾ എപ്പോഴും ഉചിതമായ നിയമങ്ങളുടെയും സുതാര്യമായ കരാർ നിബന്ധനകളുടെയും അടിസ്ഥാനത്തിൽ ആയിരിക്കും.
- കടം വാങ്ങിയവരിൽ നിന്നും ബാക്കിയുള്ള കുടിശ്ശികതുക പിരിച്ചെടുക്കുന്ന കാര്യത്തിൽ, അസാധാരണമായി സ്ഥിരമായി ശല്യപ്പെടുത്തുകയോ ശാരീരികമായി ഉപദ്രവിക്കുകയോ ചെയ്യില്ല. ഉപഭോക്താക്കളോട് ഉചിതമായ രീതിയിൽ പെരുമാറുന്നതിന് ആവശ്യമായ പരിശീലനം എൽഎഫ്എൽ

ഉദ്യോഗസ്ഥർക്കു നൽകും.

- അസ്ഥിരമായ നിരക്കിൽ വ്യക്തികൾക്ക് പിന്തുണക്കുന്നയാൾ(വർ) ഉണ്ടെങ്കിലും ഇല്ലെങ്കിലും ബിസിനസ് ഇതര ആവശ്യങ്ങൾക്കുള്ള വായ്പകൾ നൽകിയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, അവയ്ക്ക് ജപ്തി തടയുന്നതിനിന്നുള്ള ചാർജുകളോ മുൻകൂർ തുകയ്ക്ക് പിഴകളോ എൽഎഫ്എൽ ഈടാക്കുന്നതല്ല.

പരാതിപരിഹാര രീതി

ഇന്നത്തെ മത്സരാധിഷ്ഠിത രംഗത്ത്, സ്ഥിരമായ വ്യാവസായിക വളർച്ച നേടാൻ മികച്ച ഉപഭോക്തൃസേവനം വളരെ പ്രധാനമാണ്. ഉപഭോക്താക്കളുടെ പരാതികൾ ഏതൊരു കോർപ്പറേറ്റ് സ്ഥാപനത്തിന്റെയും വ്യാവസായിക ജീവിതത്തിന്റെ ഭാഗമാണ്.

എൽഎഫ്എല്ലിൽ ഞങ്ങൾ പ്രധാനമായും ശ്രദ്ധിക്കുന്നത് ഉപഭോക്തൃസേവനവും സംതൃപ്തിയുമാണ്. പുതിയ ഉപഭോക്താക്കളെ ആകർഷിക്കുന്നതിനു മാത്രമല്ല, നിലവിലുള്ള ഉപഭോക്താക്കളെ നിലനിർത്തുന്നതിനും കൃത്യവും ഫലപ്രദവുമായ സേവനം നൽകേണ്ടത് അത്യാവശ്യമാണെന്ന് ഞങ്ങൾ വിശ്വസിക്കുന്നു. കൂടുതൽ മെച്ചപ്പെട്ട ഉപഭോക്തൃ അനുഭവം ലഭ്യമാക്കുന്നതിനും ഫലപ്രദമായ പരാതിപരിഹാര രീതിയിലൂടെ മികച്ച അനുഭവം ലഭ്യമാക്കുന്നതിനും എൽഎഫ്എൽ ധാരാളം സംരംഭങ്ങൾ ആരംഭിച്ചിട്ടുണ്ട്.

എൽഎഫ്എല്ലിന്റെ പ്രശ്നപരിഹാര രീതി കൂടുതൽ അർഥവത്തും ഫലപ്രദവമാക്കുന്നതിനായി, ഒരു ഘടനാപരമായ സംവിധാനം നിർമ്മിച്ചിരിക്കുന്നു. ഈ സംവിധാനം, പരാതി പരിഹരിക്കുമ്പോൾ നിയമങ്ങളുടെയും വ്യവസ്ഥയുടെയും ചട്ടക്കൂടിനുള്ളിൽ നിന്നുകൊണ്ടുതന്നെ ശരിയും തെറ്റും ഉറപ്പുവരുത്തുന്നു.

ഉദ്ദേശ്യം / പ്രധാന കരാറുകൾ

എൽഎഫ്എല്ലിനു തന്റെ ഉപഭോക്താക്കളോടുള്ള പ്രധാന കരാറുകൾ ഇവയാണ്:

- എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കൾക്കും ന്യായമായ പരിചരണം ഉറപ്പുവരുത്തുക;
- സങ്കടങ്ങളും പരാതികളും സമയബന്ധിതമായി തന്നെ പരിഹരിക്കുക;
- ഉപഭോക്താക്കളുടെ ചോദ്യങ്ങൾ വ്യക്തമായി മനസ്സിലാക്കുന്നതിനു സമയം കണ്ടെത്തുകയും സാധിക്കുന്ന രീതിയിൽ ഏറ്റവും സഹായകരമായിത്തന്നെ പ്രതികരിക്കുകയും ചെയ്യുക;
- പരാതിപരിഹാര രീതിയെക്കുറിച്ചും പ്രശ്നങ്ങൾ / പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനായി ഏതു ഉദ്യോഗസ്ഥരെ സമീപിക്കണം എന്നതിനെക്കുറിച്ചും ഉപഭോക്താക്കളെ ബോധവാന്മാരാക്കുക;

  പ്രധാനമായും, എൽഎഫ്എൽ ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കളുടെ സ്വകാര്യതയും അന്തസ്സും വളരെ ഗൗരവമായിത്തന്നെ കാണുകയും, എല്ലായ്പോഴും ഉപഭോക്താക്കളോട് വളരെ ന്യായമായും മര്യാദയോടും കൂടി പെരുമാറുകയും

ചെയ്യുന്നു.

ഉപഭോക്താക്കളുടെ പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള പ്രവർത്തനസംവിധാനങ്ങൾ

പ്രതികരണങ്ങളും പരാതികളും നൽകാൻ ആഗ്രഹിക്കുന്ന ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് **10:00 എ.എമ്മിനും 7:00 പി. എമ്മിനും ഇടയിൽ , തിങ്കൾ മുതൽ ശനി വരെ (ദേശീയ അവധികൾ ഒഴികെ)** താഴെ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന സംവിധാനങ്ങൾ ഉപയോഗിക്കാവുന്നതാണ്.

1) ഉപഭോക്താക്കളുടെ പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള ആന്തരിക സംവിധാനങ്ങൾ

1. 1800 5720 202 (ടോൾ ഫ്രീ) (10:00 എ.എം മുതൽ 7:00 പി.എം വരെ – തിങ്കൾ മുതൽ ശനി വരെ, ദേശീയ അവധികൾ ഒഴികെ) എന്ന നമ്പറിൽ ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്തൃ സേവന വിഭാഗത്തിലേക്ക് വിളിക്കുക
2. info@lendingkart.com ലേക്ക് ഇമെയിൽ ചെയ്യുക
3. **ലെൻഡിങ് കാർട്ട് ഫിനാൻസ് ലിമിറ്റഡ് , 6th ഫ്ളോർ, ബി ബ്ലോക്ക്, ദി ഫസ്റ്റ് , ദി ഫസ്റ്റ് റോഡ് അവന്യൂ, കേശവബാഗ് പാർട്ടി പ്ലോട്ടിന് പുറകിൽ , വസ്ത്രപുർ ,**
   അഹമ്മദാബാദ് – 380015 എന്ന വിലാസത്തിലേക്ക് ഞങ്ങൾക്ക് എഴുതുക.

2) നൽകിയ സമയത്തിനുള്ളിൽ പരാതി പരിഹരിച്ചില്ല എങ്കിലോ എൽഎഫ്എൽ നല്കിയ പരിഹാരത്തിൽ അദ്ദേഹം/അവർ തൃപ്തർ അല്ലെങ്കിലോ, ഉപഭോക്താവിന് നോഡൽ ഓഫീസർ & പരാതിപരിഹാര ഓഫീസറിനെ സമീപിക്കാം:

പേര്	Ms. അജിത.കെ
പദവി	സീനിയർ ഡയറക്ടർ - ഉപഭോക്തൃ സേവനം
ബന്ധപ്പെടേണ്ട നമ്പർ:	+91- 6358874622 - 10:30 എ.എം മുതൽ 6:00 പി.എം വരെ തിങ്കൾ മുതൽ വെള്ളി വരെ, ദേശീയ അവധികൾ ഒഴികെ
ഇമെയിൽ ഐഡി:	grievance.redressal@lendingkart.com

എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കളുടെയും പരാതികൾ സ്വീകരിക്കുന്നതിന് പരാതിപരിഹാര ഓഫീസർ ഓഫീസ് സമയങ്ങളിൽ ലഭ്യമായിരിക്കും. പരാതിപരിഹാര ഓഫീസർ

പരാതി പരിശോധിച്ചതിനു ശേഷം, 30 പ്രവർത്തിദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരാതിപരിഹാര ഓഫീസർ പ്രശ്നം / പരാതിയ്ക്ക് അവസാന മറുപടി നൽകുന്നതാണ്. ഈ കാലയളവിൽ, ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവരുടെ പരാതിയുടെ സ്ഥിതി ഞങ്ങളോട് എഴുതി അന്വേഷിക്കാം. ഒപ്പം, ഞങ്ങളും കഴിയുന്നതും വേഗം നിങ്ങളെ മറുപടി അറിയിക്കാൻ പരിശ്രമിക്കും.

ഇതിൽ ഉൾപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന പ്രവർത്തനങ്ങളുടെ സ്വഭാവം കാരണം ഇത്തരം കേസുകൾക്ക് എപ്പോഴും അധികസമയം വേണ്ടിവരും; ഉദാഹരണമായി, രേഖകളുടെ വീണ്ടെടുക്കൽ. ഇത്തരം കാലതാമസത്തെ കുറിച്ചും പരാതി പരിഹരിക്കാൻ എത്ര സമയംകൂടി വേണ്ടി വരും എന്നതിനെക്കുറിച്ചും കമ്പനി ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കും.

ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ പരാതി പരിഹരിച്ചില്ല എങ്കിൽ (ഉപഭോക്താവിന്റെ പരാതി മുഴുവനായോ ഭാഗികമായോ നിരസിച്ചതിൽ അതൃപ്തി ഉണ്ടെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിന് മറുപടി ലഭിച്ചില്ലെങ്കിൽ), ഉപഭോക്താവിനു ഓംബുഡ്സ്മാൻ അല്ലെങ്കിൽ ഡെപ്യൂട്ടി ഓംബുഡ്സ്മാന് ഇനി പറയുന്ന ഏതെങ്കിലും വഴിയിൽ അപ്പീൽ നൽകാം:

1) ഓൺലൈൻ വഴി പരാതി നൽകുക:

   പരാതി നിർദേശിച്ച പോർട്ടൽ വഴി ഓൺലൈൻ ആയി നൽകാം:

   https://cms.rbi.org.in

2) ഇലക്ട്രോണിക് ആയി അല്ലെങ്കിൽ നേരിട്ട് പരാതി നൽകാം:

   പരാതി നേരിട്ട് അല്ലെങ്കിൽ ഇലക്ട്രോണിക് ആയി നിശ്ചിത ഫോർമാറ്റിൽ RBI നിർദേശിത സെൻട്രലൈസ്ഡ് റെസിപ്റ്റ് ആൻഡ് പ്രോസസ്സിങ്ങിൽ നൽകാം –

   സെൻട്രലൈസ്ഡ് റെസിപ്റ്റ് ആൻഡ് പ്രോസസ്സിംഗ് സെൻറ്റർ (CRPC)

   റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ,

   സെൻട്രൽ വിസ്റ്റ, സെക്ടർ 17,

   ചണ്ഡീഗഡ് – 160 017

   ഇമെയിൽ – crpc@rbi.org.in

   ടോൾ ഫ്രീ നമ്പർ. – 14448

   (രാവിലെ 9:30 മുതൽ വൈകുന്നേരം 5:15 വരെ)

3) നിർബന്ധമായും പ്രദർശിപ്പിക്കേണ്ട കാര്യങ്ങൾ

   LFL ന്റെ എല്ലാ ഓഫീസുകളിലും വെബ്സൈറ്റിലും ഇനി പറയുന്നവ ഉണ്ട്:

   - പരാതികളും നിർദേശങ്ങളും സ്വീകരിക്കാൻ ആവശ്യമായ സജ്ജീകരണങ്ങൾ
   - പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറുടെ പേര്, വിലാസം, കോൺടാക്ട് നമ്പർ എന്നിവ പ്രദർശിപ്പിക്കണം
   - പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ / ഓഫീസർമാരുടെ പേരും സമ്പർക്ക വിശദാംശങ്ങളും (ടെലിഫോൺ നമ്പർ/മൊബൈൽ നമ്പറും ഇമെയിൽ

ഐെഡിയും) പ്രദർശിപ്പിക്കണം

- ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ പക്കൽ പരാതി നൽകാനുള്ള മാർഗം
- ഓംബുഡ്സ്മാൻ പദ്ധതിയുടെ മുഖ്യ സവിശേഷതകൾ (ഇംഗ്ലീഷിലും ഹിന്ദിയിലും പ്രാദേശിക ഭാഷകളിലും)

ഉപഭോക്താക്കളുടെ പൂർണമായ സംതൃപ്തി, പരാതി അവസാനിക്കുമ്പോൾ പരാതിപരിഹാര യൂണിറ്റ് ഉറപ്പുവരുത്തുന്നു.

അവരുടെ നിലയിൽ നിന്നുകൊണ്ട് പരിഹരിക്കാൻ കഴിഞ്ഞില്ലെങ്കിൽ, പരാതി ഉചിതമായ വിഭാഗത്തിൽ എത്തിച്ചുവെന്ന് അവർ ഉറപ്പുവരുത്തുന്നു. എന്നാൽ, കാര്യക്ഷമമായ പ്രശ്നപരിഹാരത്തിനായി ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കൾ മേൽത്തട്ടിലേക്ക് പോകേണ്ടിവരാത്ത ഒരു സ്ഥിതിയിൽ എത്തുക എന്നതിനാണ് ഞങ്ങൾ പ്രധാനമായും ശ്രമിക്കുന്നത്, ഈ പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനായി കരുത്തുറ്റ സംവിധാനങ്ങളാണ് നങ്ങൾ ഏർപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്നത്, പരാതിയുടെ കാരണം വ്യക്തമായി അവലോകനം ചെയ്യുകയും ഇത്തരം പരാതികൾ വീണ്ടും ആവർത്തിക്കാതിരിക്കാൻ വേണ്ട പ്രവർത്തനങ്ങളും ചെയ്യുന്നു.

സമയ പരിധി

പരാതി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതിന്, മേൽപറഞ്ഞിരിക്കുന്ന ഏതു രീതിയും ഉപഭോക്താവിന് ഉപയോഗിക്കാം (ഉപഭോക്താക്കളുടെ പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള ആന്തരിക സംവിധാനങ്ങൾ(പോയിന്റ് a) നോക്കുക).പരാതികൾ എഴുതി ലഭിച്ചതാണെങ്കിൽ, ഒരാഴ്ചയ്ക്കുള്ളിൽ തന്നെ എൽഎഫ്എൽ ഒരു രസീത്/മറുപടി അയയ്ക്കും. കാര്യം പരിശോധിച്ചു കഴിഞ്ഞാൽ, എൽ എഫ് എൽ ഉപഭോക്താവിന് ഒരു അവസാന മറുപടി അയയ്ക്കാൻ ശ്രമിക്കുകയോ അല്ലെങ്കിൽ ഒരു മാസത്തെ സമയപരിധി ആവശ്യപ്പെടുകയോ ചെയ്യും.

ഞങ്ങൾക്കു ലഭിച്ച പരാതികൾ, ശരിയായ കാഴ്ച്ചപ്പാടിലൂടെത്തന്നെ നോക്കിക്കാണുകയും എല്ലാ സാധ്യമായ വശങ്ങളും പരിശോധിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു. ഏതു പ്രശ്നത്തിലും എൽഎഫ്എല്ലിന്റെ ആശയം ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കും. പരിശോധനയ്ക്ക് അധികസമയം ആവശ്യമുള്ള പരാതികൾ ഉചിതമായ രീതിയിൽ പരിഗണിക്കും.

ഇതിൽ ഉൾപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന പ്രവർത്തനങ്ങളുടെ സ്വഭാവം കാരണം ഇത്തരം കേസുകൾക്ക് എപ്പോഴും അധികസമയം വേണ്ടിവരും; ഉദാഹരണമായി, രേഖകളുടെ വീണ്ടെടുക്കൽ. ഇത്തരം കാലതാമസത്തെ കുറിച്ചും പരാതി പരിഹരിക്കാൻ എത്ര സമയംകൂടി വേണ്ടി വരും എന്നതിനെക്കുറിച്ചും കമ്പനി ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കും.

മേൽപറഞ്ഞ നയം ഇടയ്ക്കിടെ അവലോകനം ചെയ്യുകയോ പുതുക്കുകയോ ചെയ്യും. പരാതികൾ/ പ്രശ്നങ്ങൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിൽ എൽഎഫ്എൽ ഏതെങ്കിലും പുതിയ മാറ്റങ്ങൾ വരുത്തുമ്പോൾ കസ്റ്റമറിനെയും ഉൾക്കൊള്ളിക്കേണ്ടതാണെങ്കിൽ അങ്ങനെ

ചെയ്യുന്നതാണ്.

അമിതമായ പലിശ നിരക്കിന്റെ നിയന്ത്രണം

പലിശ നിരക്കും മറ്റു ചാർജുകളും തീരുമാനിക്കുന്നതിൽ ഉചിതമായ തത്വങ്ങൾ കമ്പനിക്കുണ്ട്. പലിശനിരക്ക് തീരുമാനിക്കുന്നത് മുഖ്യമായും കടം വാങ്ങിയവരുടെ അപകടസാധ്യതാ നിലവാരം കണക്കാക്കിയാണ്. അതായത്, സാമ്പത്തിക ബലം, കച്ചവടം, കച്ചവടത്തെ നിയന്ത്രിക്കുന്ന സാഹചര്യങ്ങൾ, മത്സരം, കടം വാങ്ങിയവരുടെ കഴിഞ്ഞകാലത്തെ സംഭവങ്ങൾ, തുടങ്ങിയവ. പലിശനിരക്കിനെക്കുറിച്ചും ലോൺ കാലാവധിക്കുള്ളിൽ വരുന്ന എല്ലാ ചാർജുകളെക്കുറിച്ചും കടം വാങ്ങുന്നവരെ അറിയിക്കുന്നതിനാൽ കടം വാങ്ങിയവർ കൃത്യമായ പലിശ ബാധ്യതയെകുറിച്ച് ബോധവാന്മാർ ആയിരിക്കും. ഈ വിവരങ്ങൾ എൽഎഫ്എല്ലിന്റെ വെബ്സൈറ്റിലും പ്രസക്ത ദി. മേൽപറഞ്ഞ പലിശനിരക്കിൽ ഉണ്ടാകുന്ന മാറ്റങ്ങളും കൃത്യമായി പുതുക്കി പ്രസിദ്ധീകരിക്കും.

പലിശ നിരക്കും പ്രവർത്തനങ്ങളും മറ്റു ചാർജുകളും തീരുമാനിക്കുന്നതിൽ ഉചിതമായ തത്വങ്ങൾ എൽഎഫ്എല്ലിന്റെ ബോർഡിനുണ്ട്.

കോഡിന്റെ അവലോകനം

ന്യായമായ രീതിയുടെ കോഡ് പാലിക്കുന്നതിനും പരാതിപരിഹാര രീതിയുടെ നടത്തിപ്പിനും വേണ്ടി പല നിലയിലുള്ള വാർഷിക അവലോകനം ബോർഡ് നടത്തുന്നു. പരാതിപരിഹാര ഓഫീസർ ഓരോ 6 മാസം കൂടുമ്പോഴും ഈ കോഡ് പാലിക്കുന്നതിന്റെ അവലോകനം നടത്തുകയും ഈ അവലോകനത്തിന്റെ ഏകികരിച്ച ഒരു റിപ്പോർട്ട് ബോർഡിനു സമർപ്പിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു.