LENDINGKART FINANCE LIMITED

Fair Practices Code

(Updated as of May 2023)

உள்ளுறை

முக்கிய வரையறைகள்.. 2

நோக்கம்... 2

குறிக்கோள்.. 3

செயல்திட்டம்.. 3

கடன்கள் வாங்குவதற்கான விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அதன் செயலாக்கம்... 4

டிஜிட்டல் கடன்வழங்கல் இயங்குதளத்திலிருந்து பெறப்பட்ட கடன்கள் 7

கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள்/நிபந்தனைகள்.. 7

கடன் பணப் பட்டுவாடா (விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் மாற்றங்களை உள்ளடக்கியுள்ளது).. 7

நிலுவைத் தொகையினை வசூல் செய்தல்.. 8

மற்ற வழிமுறைகள்.. 8

குறை தீர்க்கும் இயங்குமுறை.. 9

நோக்கம்/முக்கிய செயல்திட்டங்கள்.. 10

வாடிக்கையாளர் புகார்கள்/ குறைகளை கையாளும் அமைப்பு........................ 10

அதிக வட்டி விதிக்கப்படுவதை ஒழுங்குபடுத்தல்...............14

நெறிமுறைகளின் மதிப்பீடு 15

முக்கிய வரையறைகள்

1. **நிறுவனம் / எல்.எஃப்.எல்** - இது 'Lendingkart ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட்' என்னும் நிறுவனத்தைக் குறிக்கும். இதற்காகத் தான் இந்த நியாய நடவடிக்கை நெறிமுறைகள் வகுக்கப்பட்டுள்ளன.
2. **வாரியம்** - எல்.எஃப்.எல் இன் இயக்குனர்கள் வாரியத்தைக் குறிக்கும்.
3. **நெறிமுறைகள்** - அவ்வப்போது மாறிக்கொண்டே இருக்கும் நியாய நடவடிக்கை நெறிமுறைகளைக் குறிக்கும்
4. **கடன் வாங்குபவர்/ வாடிக்கையாளர்** - எல்.எஃப்.எல் இன் தற்போது இருக்கும் அல்லது பின்னாளில் வரக்கூடிய வாடிக்கையாளர்கள் /கடன் வாங்குபவர்களைக் குறிக்கும்

நோக்கம்

ஆர்.பி.ஐ பெரிய வழிகாட்டல் - வங்கி-அல்லாத நிதி நிறுவனம் - அமைப்பியல் முக்கியத்துவமான வைப்புத்தொகை-ஏற்காத நிறுவனம் மற்றும் வைப்புத்தொகை ஏற்கும் நிறுவனம் (ரிசர்வ் வங்கி) வழிகாட்டல்கள், 2016, ஆர்.பி.ஐ சுற்றறிக்கை எண் RBI/DNBR/2016-17/45 Master Direction DNBR.PD.008/03.10.119/2016-17 (2022, டிசம்பர் 29 ஆம் தேதியில் புதுப்பித்தது) -ஐ மேற்கோள் இதில் உள்ளது, அதே சமயம், அதில் என்.பி.எஃப்.சி-க்களுக்கான நியாய நடவடிக்கை நெறிமுறைகள் மீதான வழிமுறைகளை இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (ஆர்.பி.ஐ) புதுப்பித்துள்ளது.

இங்கு குறிப்பிடப்படும் பின்வரும் நியாய நடவடிக்கை நெறிமுறைகளும் ஏற்கனவே கூறிய ஆர்.பி.ஐ தலை வழிகாட்டியில் இருக்கக்கூடிய என்.பி.எஃப்.சிக்களின் நியாய நடவடிக்கை நெறிமுறைகளின் வழிமுறைகளை ஒற்றுப்போய் அமைகிறது. வாடிக்கையாளர்களை கையாளும் போது, நிறுவனங்களுக்கு குறைந்தபட்ச நியாயமான நடவடிக்கைகளை இந்நெறிமுறைகள் வரையறுக்கின்றன. இது வாடிக்கையாளர்களுக்கு தகவல் அளிப்பதோடு நிறுவனங்கள் அவர்களிடம் ஒவ்வொரு நாளும் அணுகும் முறையினை விவரிக்கிறது.

இந்நெறிமுறைகள் புகார்கள் /சமூக வலைத்தளங்களில் பதிவு செய்யப்படும் விசாரணைகள்/வேறு ஊடகங்களில் உள்ள வாடிக்கையாளர்களுக்கு பொருந்தும் மற்றும் நிறுவனம் எல்லா வாடிக்கையாளர்களையும் தேவைக்கேற்ப கீழுள்ள தளங்களை அணுக ஊக்குவிக்கிறது.

குறிக்கோள்

நெறிமுறைகள் பின்வரும் குறிக்கோளுடன் உருவாக்கப் படுகின்றன:

- வாடிக்கையாளர்களை கையாளும் போது, நியாய நடவடிக்கைகளை மேற்கொள்வதை உறுதி செய்வது மூலம், அவர்களுடன் நியாயமான மற்றும் உள்ளப்பூர்வமான உறவை வளர்த்தல்;
- அதிகப்படியான வெளிப்படைத் தன்மை மூலம் வாடிக்கையாளர்கள் தயாரிப்புகளை நன்றாக புரிந்துகொண்டு தகவலறிந்து முடிவு எடுப்பதை சாத்தியமாக்குத்தால்;
- நிறுவனம் மீதான வாடிக்கையாளர்களின் நம்பகத்தன்மையை வளர்த்தல்;
- வாடிக்கையாளர்களைக் கையாளுதளில் நியாயமான தரநிலைகளை அமைப்பது மூலம் நல்ல, நேர்மையான, ஒளிவு மறைவற்றை வியாபார நடவடிக்கைகளை நடைமுறைப் படுத்துதல்;
- நியாயமான போட்டிகள் மூலம், அதிகப்படியான இயக்கத் தரநிலைகளை அடைவதற்கு சந்தை விசைகளை ஊக்குவித்தல்;
- தக்க சட்டமுறையை பின்பற்றுவதன் மூலம் தேவைப்படும் இடங்களில் மீட்பு மற்றும் செயலாக்கம் நடத்துதல்;

செயல்திட்டம்

- எல்.எஃப்.எல் நியாயமாக மற்றும் நேர்மையாக செயல்பட்டு தொழில் துறையில் இருக்கும் தரமான நடவடிக்கைகளை எப்பொழுதும் சிறப்பாக பூர்த்திசெய்யும்.

- கடன் வாங்குபவருடனான பேச்சுவார்த்தையின் போது, சம்பந்தப்பட்ட சட்டங்களையும், ஒழுங்குமுறைகளயும் பின்பற்றி அறஞ்சார் கோட்பாடுகளான நாணயம் மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மை ஆகியவற்றை எல்.எஃப்.எல் பூர்த்திசெய்யும்.

- வாடிக்கையாளர்களுடன் பேசும் போது, பின்வருவனவை சம்பந்தமாக ஆங்கிலம் அல்லது ஹிந்தி அல்லது தகுந்த வட்டாரப் பேச்சுமொழியில் தெளிவான தகவல் தெரிவிக்க எல்லா முயற்சிகளும் நிறுவனம் மேற்கொள்ளும்:

  i. அதன் பல்வேறு பொருட்கள் மற்றும் சேவைகள்;
  ii. விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள், வட்டி விகிதங்கள்/சேவைக் கட்டணங்கள்
  iii. வாடிக்கையாளர்களுக்கு கிடைக்கக்கூடிய நன்மைகள் மற்றும் அதன் விளைவுகள், ஏதேனும் இருப்பின்
  iv. உங்கள் கேள்விகளுக்கு தொடர்புகொள்ளவேண்டிய நபர் ; ஏதேனும் இருப்பின்

- அதன் வலைத்தளத்தில் நெறிமுறைகள் கிடைக்கும்

- சட்டத்துக்கு தேவைப்பட்டாலோ, தள்ளுபடி செய்யப்பட்டாலோ அல்லது கடன் வாங்குபவர் அனுமதித்தாலோ அன்றி, எல்.எஃப்.எல் கடன் வாங்குபவரைப் பற்றிய தகவல்களை யாருடனும் பகிர்ந்து கொள்ளாமல் கண்டிப்பான நம்பகத்துடன் கையாளுகிறது.

- கடன் வாங்குபவரிடத்தில் அவரது கணக்கைப் பற்றிய தகவல்களையும் அவர்களுக்கு கிடைக்கப் பெறும் வசதிகளையும் பற்றி தெரிவிக்க தேவையான நடவடிக்கைகளை எல்.எஃப்.எல் மேற்கொள்ளும்.

- எல்.எஃப்.எல், தன்னிடம் கடன் வாங்குபவரிடம் வட்டி விகிதம், கட்டணங்கள், கணக்கிடும் முறை ஆகியவற்றை ஏதேனும் பரிவர்த்தனை நடைபெறுவதற்கு முன்பே அவர்களுக்கு தெரிவிக்கின்றது.

கடன்கள் வாங்குவதற்கான விண்ணப்பங்கள் மற்றும் அதன் செயலாக்கம்

- எல்.எஃப்.எல், குறு, சிறு மற்றும் நடுத்தரத் தொழில் நிறுவனங்கள் (எம்.எஸ்.எம்.இ) பிரிவில், அதன் வாடிக்கையாளர்களுக்கு பணிசெய் மூலதனக் கடன்களை வழங்குவதோடு, இவற்றிற்கு நிதிநிலைச் சந்தை வணிகத்தில் கைதேர்ந்த மற்றும்

ஆயத்தமான நடுத்தர-பெருநிறுவன பயனர்களை ஒப்பிடும் வகையிலான உதவி வாடிக்கையர்களுக்கு தேவைப்படுகிறது.

- இயல்பான வணிக போக்கில் கடன் வாங்குவதற்கான செயல்முறை மற்றும் நடைமுறைக் குறித்து கடன் வாங்குபவர்களுக்கு வழிகாட்ட எல்.எஃப்.எல் எப்பொழுதும் பெரு முயற்சி செய்யும்.

- எல்.எஃப்.எல் இன் 'கடன் விண்ணப்பப் /தகுந்த ஆவணங்கள்' கடன் வாங்குபவர் சமர்பிக்கவேண்டிய//கடனாளியின் நலன்களைப் பாதிக்கக்கூடிய எல்லா தகவல்களையும் உள்ளடக்கும். கடன் வாங்குபவர் மற்ற வங்கி அல்லாத நிதி நிறுவனங்கள் (என்பிஎஃப்சி) வழங்கிய ஒத்த விதிமுறைகளையும் நிபந்தனைகளையும் அர்த்தம் புரிந்து ஒப்பீடு செய்வதற்குத் தேவையான அனைத்து தகவல்களையும் எல்.எஃப்.எல் தருகிறது. மேலும் ஒப்பந்தத்தின் உள்ளடக்கத்தை அவர்களின் வட்டார மொழியில் கடன் பெறுபவர்களுக்கு விவரிக்கப்படுகிறது.

- எல்.எஃப்.எல் இன் கடன் விண்ணப்பப் /தகுந்த ஆவணங்கள், கடன் விண்ணப்பப் படிவத்துடன் கடன் வாங்குபவர் சமர்பிக்க வேண்டிய எல்லா ஆவணங்களின் பட்டியலைக் கொண்டிருக்கும்.

- கடன் வாங்குபவர் சமர்ப்பிக்கும் ஒவ்வொரு விண்ணப்பப் படிவமும் அவரின் தகுதி, எல்லா தகவல்களையும் கூர்ந்தாய்தல், சொத்தின் உரிமையை சரிபார்க்கும் ஆவணங்கள்/பத்திரங்கள், நபரின் அடையாளம், காப்பு மற்றும் பணயமாக தருபவை, உத்தரவாதம் இருப்பின் அவை உட்பட அனைத்தின் அடிப்படையில் சார்பற்ற முறையில் கையாளப்படுகிறது.

- கடன் வாங்குபவரின் கடன் பெரும் தகுதியினை முடிவு செய்ய அவரின் கடனை திருப்பி தறுதலில் இருக்கும் தளரா ஊக்கத்தையும், கடனை திருப்பி தராமல் இருப்பதை தவிர்ப்பதற்கு அவர் எடுக்கக்கூடிய முயற்சிகளும் கடன் விண்ணப்பத்தை ஏற்றுக்கொள்ளும் அல்லது மறுக்கும் முடிவை எடுப்பதற்கு முக்கிய வரைகூறுகளாக கருதப்படுகின்றன.

- எல்.எஃப்.எல் கடன் வாங்குபவரின் விண்ணப்பப் படிவத்தை பெற்றதற்கு ஒப்புகைச் சீட்டு அளிக்கும் இயங்கமைப்பை பெற்றுள்ளது. வேண்டிய எல்லா விவரங்களும் பெற்ற நாளில் இருந்து வாதத்திற்கு ஓத்த நேரத்திற்குள் தனது முடிவை, எல்.எஃப்.எல், கடன் வாங்க விண்ணப்பித்தவருக்கு தெரிவிக்கும்.

கடன் வாங்குபவருக்குத் தெரிவிக்கப்படும் தகவல் அனைத்தும் உள்ளூர் வழக்கு மொழி அல்லது கடன் வாங்குபவர் புரிந்துகொள்ளுகிற மொழியில் இருக்க வேண்டும்.

டிஜிட்டல் கடன்வழங்கல் இயங்குதளத்திலிருந்து பெறப்பட்ட கடன்கள்

கடன்வழங்கும் முகவர்களாகச் செயல்படுகின்ற கடன்வழங்கல் இயங்குதளங்களின் பெயர்கள் (இனி முகவர்கள் என்று குறிப்பிடப்படும்) எல்.எ்ப்.எல் வலைத்தளத்தில் வெளியிடப்படும்

- முகவர்களாகச் செயல்படுகின்ற டிஜிட்டல் கடன்வழங்கல் இயங்குதளங்கள் எல்.எ்ப்.எல்-களின் பெயரையும், எல்.எ்ப்.எல் யார் சார்பாக வாடிக்கையாளருடன் ஊடாடுகிறதோ அந்தத் தனது முகவர் பெயரையும் முறையே அவர்கள் நேரடியாக வாடிக்கையாலரிடம் வெளியிட வேண்டும்.
- கடன் அனுமதி கிடைத்தபின், ஆனால் கடன் ஒப்பந்தம் கையெழுத்தாவதற்கு முன்பாக, நிறுவனத்தின் அதிகாரபூர்வத் தாளில் கடன் அனுமதிக் கடிதம் வழங்கப்பட வேண்டும்.
- கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகல், மற்றும் கடன் ஒப்பந்தத்தில் கூறப்பட்டுள்ள இணைப்பு ஆவணங்களின் நகல் அனைத்தும் கடன் அனுமதி/வழங்கல் சமயத்தில் வாடிக்கையாளர் அனைவரிடமும் வழங்கப்பட வேண்டும்.
- எல்.எ்ப்.எல் பணி அமர்த்துகின்ற டிஜிடல் கடன்வழங்கல் இயங்குதளங்கள் மீது திறமையான நிர்வாகம் மற்றும் கண்காணிப்பு உறுதிப்படுத்தப்பட வேண்டும்.
- குறை தீர்ப்பு வழிமுறைகள் பற்றிய விழிப்புணர்வு உருவாக்குவதற்குப் போதுமான முயற்சிகள் மேற்கொள்ளப்பட வேண்டும்.

கடன் மதிப்பீடு மற்றும் விதிமுறைகள்/நிபந்தனைகள்

- எல்.எ஢ப்.எல் கடன் விவரங்களை கடன் வாங்குபவர்களுக்கு எழுத்து வடிவாக கடன் வழங்காணை கடித்ததின் மூலம் தெரிவிக்கும் அல்லது வட்டி/தள்ளுபடியின் வருடாந்திர விகிதம் உள்பட அனைத்து விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுடன் வழங்கப்படும் கடன் தொகை மற்றும் விண்ணப்ப முறை மற்றும் கடன் வாங்குபவரின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கான ஒப்புதல் ஆகியவை எல்.எ஢ப்.எல்-ன் ஆவணத்தில் பதிவு செய்யப்படும்.

- குறித்த நாளில் அல்லாமல் தாமதித்துப் பணம் செலுத்தலுக்கான தண்ட வட்டி கட்டணம் சம்பந்தப்பட்ட துணைநிலை சட்டக் கூறு கடன் உடன்படிக்கையில் கொட்டை எழுத்தில் குறிப்பிடப்பட்டிருக்கும்.

- கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள இணைப்புகள் எல்லாவற்றின் நகல்களுடன் கடன் வாங்குபவரால் புரிந்துகொள்ளப்பட்ட கடன் ஒப்பந்தத்தின் நகலை கடன் அளிக்கும்/பணப் பட்டுவாடா நேரத்தில் கடன் வாங்குபவரிடம் எல்.எ஢ப்.எல் வழங்கும்.

கடன் பணப் பட்டுவாடா (விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் மாற்றங்களை உள்ளடக்கியுள்ளது)

- இணையதளத்தில் வெளியிடுவது அல்லது வேறு தகுந்த வெளியிடுதல் மூலமும் கடன் வாங்குபவருக்கும், ஒரு வேளை குறிப்பிட்ட வாடிக்கையாளர் சம்பந்தப்பட்டிருந்தால் அவருக்கும், பட்டுவாடா அட்டவணை, வட்டி விகிதம், சேவை கட்டணங்கள், முன்னதாக பணம் செலுத்துவதற்கான கட்டணங்கள் மற்றும் பிற கட்டணங்களுடன் கடன் வழங்குதல் பற்றிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் செய்யப்படும் மாற்றங்கள் உள்ளூர் வழக்கு மொழி அல்லது கடன் பெற்றவர் புரிந்துகொள்ளக்கூடிய மொழியில் எல்.எ஢ப்.எல் ஆல் அறிவிக்கப்படுகிறது. தள்ளுபடி/வட்டி விகிதம் மற்றும் கட்டணங்களில் செய்யப்படும் மாற்றங்கள் வருங்காலத்தை கருத்தில் கொண்டே அமலாவதை எல்.எ஢ப்.எல் உறுதி செய்யும். இது பற்றிப் பொருத்தமான விதிமுறை ஒன்று கடன் ஒப்பந்தத்தில் சேர்த்துக்கொள்ளப்பட வேண்டும்.

- கடனை திருப்பிப் பெறுதல்/செலுத்தும் தொகையை அதிகரித்தல் அல்லது ஒப்பந்தத்தின் கீழ் செயல்படுதல் பற்றிய எல்.எஃப்.எல் இன் முடிவு உரிய கடன் ஒப்பந்தத்திற்கேற்ப செய்யப்படும்.

நிலுவைத் தொகையினை வசூல் செய்தல்

- எல்.எஃப்.எல் தனது வாடிக்கையாளருக்கு நிலுவையில் இருக்கும் தொகை பற்றிய விவரங்கள் அனைத்தையும் அந்த தொகையை அவர் திரும்ப செலுத்துவதற்கு நியாயமான காலக்கெடுவையும் வழங்கும்.
- நிலுவையில் இருக்கும் தொகையினை திரும்பி செலுத்தினாலோ அல்லது செலுத்தப்படாத கடன் தொகையை சட்டப்படி உரிமையுள்ள அல்லது முறைப்படி பற்றுரிமை உடைய வேறொரு உரிமைக்கொருதலை கடன் வாங்குபவர் கொண்டிருப்பதன் மூலம் தீர்வு செய்யின் எல்.எஃப்.எல் காப்பாக வைத்திருப்பவை அனைத்தையும் விடுவித்துவிடும். இத்தகைய உரிமையை நடைமுறைப்படுத்த வேண்டும் எனில், மீதமுள்ள நிலுவை கோரிக்கை மற்றும் நிபந்தனைகளுக்கு உட்பட்டு, நிலுவைத் தொகையினை செலுத்தும் வரை, எல்.எஃப்.எல் காப்பாக வைத்திருப்பவையின் பத்திரங்களைத் தக்கவைத்துக்கொள்ளும் என்பது பற்றிய முழு விவரங்கள் கடன் வாங்குபவருக்கு அறிவிக்கப்படும்.
- எல்.எஃப்.எல் தன் வட்டித் தொகையை தவறாது பெறும் பொருட்டு, நிலுவை தொகையினை திரும்ப கொடுக்காமல் இருக்கும் கடன் வாங்குபவர்களிடம் இருந்து அதனை திரும்பப் பெறுவதற்காக, சொல் வன்மையுள்ள முறைகளை உள்ளடக்கிய, நியாயமான மற்றும் சட்ட உரிமைவாந்த நடவடிக்கைகளை கையாளும்.
- தன் ஊழியர்கள் வாடிக்கையாளர்களை தகுந்த முறையில் கையாள்வதில் போதிய அளவு பயிற்சி பெற்றிருப்பதை எல்.எஃப்.எல் உறுதி செய்யும்.

மற்ற வழிமுறைகள்

- எல்.எஃப்.எல், சம்பந்தப்பட்ட கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் வழங்கப்பட்டுள்ள நோக்கங்களைத் தவிர(கடன் வாங்குபவரால் முன்னரே தெரிவிக்கப்படாத புதிய தகவல் எல்.எஃப்.எல் கவனத்திற்கு வராமல்

இருக்கும் பட்சத்தில்) வேறு எதற்காகவும் கடன் வாங்குபவரின் தனிப்பட்ட அலுவல்களில் தலையிடுவதில் இருந்து விலகும்.

- ஒரு வேளை கடன் வாங்குபவர் கடன் கணக்கை வேறொரு நிறுவனத்திற்கு மாற்றும் வேண்டுகோள் தெரிவிப்பின், அத்தகைய வேண்டுகோளைப் பெற்ற நாளில் இருந்து 21 நாட்களுக்குள், ஒப்புதலையோ இல்லையெனில் அதாவது எல்.எ்.ப்.எல் இன் ஆட்சேபனை இருப்பின் அதனையோ கடன் வாங்குபவரிடம் தெரிவிக்கப்படும். அத்தகைய மாற்றல் வெளிப்படைத் தன்மையுடைய ஒப்பந்த விதிகளுக்கு உட்பட்டு எல்லா பொருந்துகின்ற சட்டங்களுடன் ஒத்திசைந்து இருக்கும்.
- கடன் பெற்றவரிடம் இருந்து நிலுவைத் தொகையினை மீட்கும் பொருட்டு, எல்.எ்.ப்.எல், கடன் வாங்குபவருக்கு தகாத முறையில் தொல்லை கொடுத்தல், அதாவது கடன் வாங்குபவரை வழக்கத்திற்கு மாறான நேரங்களில் தொடர்ந்து தொந்தரவு செய்தல், கடனை/நிலுவைத் தொகையினைத் திரும்பப்பெற ஆட்பலம் உபயோகித்தல் போன்றவற்றை ஒரு பொழுதும் செய்யாது. ஊழியர்கள் வாடிக்கையாளர்களை தகுந்த முறையில் கையாளும் விதத்தில் போதுமான அளவில் பயிற்சி அளிக்கப்படும்.
- தனி நபர்களுக்கு வியாபாரம் தவிர்த்த பிற நோக்கங்களுக்கு வழங்கப்படும் மிதக்கும் வட்டி வீத காலக்கெடு கடன்களில் முன்னதாகவே கடனைத் தீர்க்கும் கட்டணம் அல்லது முன்னதாக பணம் செலுத்துவதற்கு, கூட்டு-ஒப்பந்ததாரர்(கள்) இருந்தாலும் இல்லாவிட்டாலும் எல்.எ்.ப்.எல் அபராதம் விதிக்காது.

குறை தீர்க்கும் இயங்குமுறை

தற்போது நிலவும் போட்டிக்குரிய சூழலில், நிலையான தொழில் வளர்ச்சி பெறுவதற்கு மேம்பட்ட வாடிக்கையாளர் சேவை மிக முக்கிய கருவியாக அமைகிறது. எந்தவொரு பெருநிறுவனங்களிலும் வாடிக்கையாளர் தரும் புகார்கள் வணிக வாழ்க்கையின் பகுதியாகும்.

எல்.எ்.ப்.எல் இல் வாடிக்கையாளர் சேவை மற்றும் மனநிறைவே பிரதானமாக கவனம் செலுத்தப்படுகிறது. திறமைமிகு உடனடி சேவைகள் புதிய வாடிக்கையாளர்களை கவர்வது மட்டுமின்றி இருக்கும் வாடிக்கையாளர்களை தக்க வைக்கும் என்பதை நாங்கள் நம்புகிறோம். எல்.எ்.ப்.எல், வாடிக்கையாளர்களின் அனுபவத்தை மேம்படுத்தும் விதமாக பல முயற்சிகளை மேற்கொண்டுள்ளது. மேலும் வாடிக்கையாளர்களுக்கு உயர்தரப்பட்ட அனுபவத்தை அளிக்கும் நோக்கத்துடன் திறமையான குறை தீர்க்கும் இயங்குமுறையை நிறுவியது.

எல்.எ்ப்.எல் இன் குறை தீர்க்கும் இயங்குமுறையை மேலும் அர்த்தமுள்ளதாகவும் பயனுள்ளதாகவும் ஆக்க, ஒரு கட்டமைக்கப்பட்ட அமைப்பு முறை உருவாக்கப் பட்டுள்ளது. இந்த அமைப்பு முறை, பெறப்படும் தீர்வு நியாயமாகவும் நேர்மையாகவும் மற்றும் சட்டங்கள் மற்றும் ஆணைகளின் சட்டக அமைப்புக்கு உட்பட்டு இருப்பதையும் உறுதி செய்யும்.

நோக்கம்/முக்கிய செயல்திட்டங்கள்

வாடிக்கையாளர்களுக்கான எல்.எ்ப்.எல்-ன் முக்கிய செயல்திட்டங்கள் பின்வருமாறு:

- எல்லா வாடிக்கையாளர்களையும் நியாயமாக நடத்துவது குறித்து உறுதியளித்தல்;
- குறைகளையும் புகார்களையும் நேரம் தாழ்த்தாமல் தீர்த்தல்;
- வாடிக்கையாளர் கேட்கும் கேள்விகளை முழுவதும் புரிந்து கொள்ள நேர எடுத்து கொண்டு அவருக்கு மிகவும் பயனுள்ள முறையில் பதிலளித்தல்;
- குறை தீர்க்கும் இயங்குமுறை பற்றியும் பிரச்சனைகள்/புகார்களை தீர்க்க தொடர்பு கொள்ள வேண்டிய அமர்த்தப்பட்ட அதிகாரிகள் பற்றியும் கற்றுக் கொடுத்தல்.

எல்லாவற்றிற்கும் மேல் வாடிக்கையாளர்களின் தனிப்பட்ட வாழ்க்கையையும் கண்ணியத்தையும் எல்.எ்ப்.எல் மிக முக்கியமாக எண்ணி வாடிக்கையாளர்களை நியாயமாகவும் மரியாதையான முறையிலும் எல்லா நேரங்களிலும் நடத்துகிறது.

வாடிக்கையாளர் புகார்கள்/ குறைகளை கையாளும் அமைப்பு

தங்கள் கருத்துகளைத் தெரிவிக்க அல்லது புகார்களை அனுப்ப விரும்பும் வாடிக்கையாளர்கள் கீழுள்ள தடங்களை **காலை 10.00 மணியிலிருந்து மாலை 7:00 மணிக்குள், திங்கள் முதல் சனிக்கிழமை வரை (தேசிய விடுமுறை நாட்கள் தவிர)** உபயோகிக்கலாம்.

1) வாடிக்கையாளர்களின் புகார்களை கையாளும் உள்ளமைக்கப்பட்ட அமைப்பு

i. எங்கள் வாடிக்கையாளர் சேவை மையத்தை 1800 5720 202 என்ற எண் மூலம் தொடர்பு கொள்ளவும் (இலவச தொடர்பு) (காலை 10:00 மணி முதல் இரவு 7:00 மணி வரை **திங்கள் முதல் சனிக்கிழமை வரை** - (தேசிய விடுமுறை நாட்கள் தவிர).

ii. info@lendingkart.com இல் மின்னஞ்சல் அனுப்பவும்

iii. கீழுள்ள முகவரிக்கு எழுதவும்: **லெண்டிங்கார்ட் ஃபைனான்ஸ் லிமிடெட், 6ஆவது ஃப்ளோர், பி பிளாக், த ஃபர்ஸ்ட், த ஃபர்ஸ்ட் அவென்யூ, கேஷவ்பாக் பார்ட்டி ப்ளாட் பக்கத்தில், வஸ்திராபூர், அஹமதாபாத்- 380015.**

2)கொடுக்கப்பட்ட நேரத்திற்குள் புகார் சரி செய்யப்படாவிட்டால் அல்லது எல்.எஃப்.எல் வழங்கிய தீர்வில் அவர்/அவள் திருப்தி அடையவில்லை என்றால், அந்த வாடிக்கையாளர் **நோடல் அலுவலர்** மற்றும் **குறை தீர்க்கும் அலுவலரை** அணுகலாம்::

பெயர்	திருமதி அஜிதா கே
பதவி	மூத்த இயக்குனர் -வாடிக்கையாளர் சேவை
தொடர்பு எண்	+91- 6358874622 - தேசிய விடுமுறை நாட்கள் தவிர திங்கள் முதல் வெள்ளி வரை காலை 10.30 மணி முதல் மாலை 6.00 மணி வரை.
மின்னஞ்சல் முகவரி	grievance.redressal@lendingkart.com

வாடிக்கையாளர்களின் குறைகளைப் பெற குறைத் தீர்க்கும் அலுவலர் அலுவலக நேரங்களில் கிடைக்கப் பெறுவார்.

குறையினை ஆராய்ந்த பின், குறைத் தீர்க்கும் அலுவலர், புகார்/குறை பெற்ற 30 வேலை நாட்களுக்குள் அவரது இறுதி பதிலை அனுப்புவார். இக்காலத்தில் வாடிக்கையாளர் குறையின் நிலை கேட்டு எங்களுக்கு எழுதலாம். அதற்கான பதிலை முடிந்த வரையில் விரைவாக அனுப்ப பெருமுயற்சி செய்வோம்.

சில வகையான குறை/புகார்களுக்கு நடவடிக்கைகளின் தன்மை காரணமாக கூடுதல் நேரம் தேவைப் படுகிறது: உதாரணமாக ஆவணங்களின் மீட்பு. அத்தகைய தாமதம் குறித்து நிறுவனம் வாடிக்கையாளர்களுக்கு தெரிவிப்பதுடன் புகாருக்கு தீர்வு காண எதிர்கொள்ளப்படும் காலக்கெடுவையும் அவர்களுக்கு தெரிவிக்கும்.

ஒருவேளை புகார்/தகராறு ஒரு மாதத்திற்குள் தீர்க்கப்படாமல் போனால், (அதாவது வாடிக்கையாளரின் புகாரானது முற்றிலுமோ அல்லது பாதியாகவோ நிராகரிக்கப்பட்டு, வாடிக்கையாளருக்கு திருப்தி ஏற்படவில்லை அல்லது வாடிக்கையாளருக்கு பதில் கிடைக்கவில்லை), வாடிக்கையாளர் ஒம்பட்ஸ்மன் அல்லது டெபுடி ஒம்பட்ஸ்மனிடம், பின்வரும் ஏதாவது ஒரு வழியில் முறையிடலாம்.

1)ஆன்லைன் முறை மூலம் புகார் எழுப்பப்பட்டது
குறிப்பிட்ட போர்ட்டல் மூலம் புகார்களை ஆன்லைனில் பதிவு செய்யலாம் https://cms.rbi.org.in

2) எலக்ட்ரானிக் அல்லது நேரடியாக செய்யப்பட்ட புகார்: ரிசர்வ் வங்கியால் அறிவிக்கப்பட்ட மையப்படுத்தப்பட்ட ரசீது மற்றும் செயலாக்கத்திற்கு, குறிப்பிட்ட வடிவத்தில் எலக்ட்ரானிக் மூலமாகவோ அல்லது நேரடியாகவோ புகார் செய்யலாம் -

மையப்படுத்தப்பட்ட ரசீது மற்றும் செயலாக்க மையம் (CRPC)
இந்திய ரிசர்வ் வங்கி சென்ட்ரல்
விஸ்டா, செக்டர் 17,
சண்டிகர் - 160 017
மின்னஞ்சல் முகவரி - crpc@rbi.org.in
டோல் ஃப்ரீ நம்பர் - 14448
(காலை 9:30 மணி முதல் மாலை 5:15 மணி வரை)

3.) கட்டாயமாக காட்சிப்படுத்தவேண்டிய தேவைகள்
எல்.எஃப்.எல் தனது எல்லா கிளைகளிலும் மற்றும் எங்களது வலைத்தளத்திலும் பின்வருவனவற்றை வைத்திருக்கிறது :

- குறைகளையும் பரிந்துரைகளையும் பெறுவதற்கான தகுந்த ஏற்பாடுகள்

- குறை தீர்க்கும் அதிகாரியின் பெயர், விலாசம் மற்றும் தொடர்பு எண்ணை காட்சி படுத்துதல்
- முதன்மை நோடல் ஆபிசர் / நோடல் ஆபிசர்களின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விபரங்களை (தொலைபேசி/ மொபைல் எண் மற்றும் மின்னஞ்சல் முகவரி) பதிவிடுதல்
- ஒம்பட்ஸ்மனிடம் புகாரைப் பதிவு செய்த விதம் பற்றிய விபரங்கள் குறிப்பிடுதல்
- திட்டத்தின் முக்கிய அம்சங்கள் (ஆங்கிலம், இந்தி மற்றும் வட்டார மொழிகளில்)

குறை தீர்க்கும் குழு பின்பற்றும் செயல்முறை வாடிக்கையாளர் திருப்திக்கு ஏற்ப புகாருக்கு தீர்வு காணுவதை உறுதி செய்யும்.

அவர், புகார்களுக்கு தன்னுடைய நிலையில் இருந்து தீர்வு காண முடியாத போது, புகார் தேவையான உயர் பொறுப்பில் இருப்பரை அடைவதை உறுதி செய்வார். வாடிக்கையாளர்கள் சிறந்த குறைத் தீர்வைப் பெற, அவர்கள் புகார்களை மூத்த மேலாண்மை அதிகாரிகளிடம் கொண்டு செல்லாமல் இருப்பதை உறுதி செய்வதே இறுதியான குறிக்கோளாக இருக்கிறது. அத்தகைய புகார்களை கையாண்டு, புகாருக்கான காரணங்களை புரிந்து கொள்ளும் கண்ணோட்டத்தில் மதிப்பீடு செய்தல், தகுந்த உயர் பொறுப்புடையவரை அடையச் செய்து, அத்தகைய செயல்கள் மீண்டும் நடக்காமல் இருப்பதை உறுதிசெய்வதற்கான பலமான இயங்கமைப்பை நாங்கள் அமைத்துள்ளோம்.

2. காலவரை

புகார்களை பதிவு செய்ய, வாடிக்கையாளர்கள் மேல் குறிப்பிட்ட எந்த தடங்களையும் பயன் படுத்தலாம் (வாடிக்கையாளர்கள் புகார்களை கையாளும் அமைப்பில் உள்ள (i) வரியைப் பார்க்கவும்). புகார் எழுத்து வடிவில் பெறப்பட்டால் புகார் ஒப்புதல்/பதில் ஒரு வாரத்திற்குள் அனுப்ப எல்.எஃப்.எல் முனையும். சம்பந்தப்பட்ட விஷயத்தை ஆராய்ந்த பின், வாடிக்கையாளருக்கு எல்.எஃப்.எல் இறுதி முடிவை அனுப்பும் அல்லது புகார் பெற்ற ஒரு மாதத்திற்குள் கூடுதல் நேரம் தேவைப்படுவதை அறிவித்துவிடும்.

எங்களிடம் கொடுக்கப்படும் புகார்கள் அனைத்தும் சரியான கண்ணோட்டத்துடன் பார்க்கப்பட்டு சாத்தியமாகும் எல்லா கோணங்களில் இருந்தும் ஆராயப்படும். பிரச்சனைகளில் எல்.எஃப்.எல் இன் நிலை குறித்த தகவல் வாடிக்கையாளர்களுக்கு தெரிவிக்கப்படும். பிரச்சனையை ஆராய்வதற்கு நேரம் தேவைப்படும் பட்சத்தில் சரியான நேரத்தில் ஒப்புதல் அளிக்கப்படுகிறது.

சில வகையான குறை/புகார்களுக்கு நடவடிக்கைகளின் தன்மை காரணமாக கூடுதல் நேரம் தேவைப் படுகிறது: உதாரணமாக ஆவணங்களின் மீட்பு. அத்தகைய தாமதம் குறித்து நிறுவனம் வாடிக்கையாளர்களுக்கு தெரிவிப்பதுடன் புகாருக்கு தீர்வு காண எதிர்கொள்ளப்படும் காலக்கெடுவையும் அவர்களுக்கு தெரிவிக்கும்.

எல்.எஃப்.எல் புதிய குறை தீர்ப்பு தடங்களை கொண்டு வருவது உட்பட புகார்கள்/குறைகள் கையாள்வதில் புதிய மாற்றங்கள் கொண்டு வந்தால், அதற்கு தகுந்தாற்போல் மேல்கூறிய கொள்கைகள் அவ்வப்போது மதிப்பீடு செய்யப்படும்/சரிபார்க்கப் படும்.

அதிக வட்டி விதிக்கப்படுவதை ஒழுங்குபடுத்தல்

நிறுவனம் வட்டி வீதம், செயலாக்கம் மற்றும் பிற கட்டணங்களை தீர்மானிக்க தகுந்த உட்கோட்பாடுகள் மற்றும் செயல்முறைகளை வகுத்துள்ளது. வட்டி விகிதமானது நிதி நிலையின் வலிமை, தொழில், தொழிலை ஒழுங்குமுறைப் படுத்தும் சுற்றுச்சூழல், போட்டி, கடன் வாங்குபவரின் முன்வரலாறு போன்ற வாடிக்கையாளர் எதிர்கொள்ளக்கூடிய இடர்பாடுகளின் அடிப்படையில் விதிக்கப்படும். கடனின் முழு கால வரையறையில் வசூலிக்கப்படும் மொத்த வட்டித் தொகை மற்றும் வட்டி விகிதம் ஆகியவை கடன் வாங்குபவருக்கு தெரிவிக்கப்படும். ஏனெனில் கடன் வாங்குபவருக்கு, தான் கட்ட வேண்டிய சரியான வட்டி இருப்பு நிலை குறித்து முன்னரே தெரிந்திருக்க வேண்டும். இது எல்.எஃப்.எல் இன் இணையதளத்தில் கிடைக்கிறது. அதுபோல இணையதளத்தில் வெளியிடப்பட்ட தகவல் எப்போதெல்லாம் வட்டி விகிதம் மாறுகின்றதா அப்போதெல்லாம் புதுப்பிக்கப்படும்.

எல்.எஃப்.எல் இன் உறுப்பினர் வாரியம் வட்டி வீதம், செயலாக்கம் மற்றும் பிற கட்டணங்களை தீர்மானிக்க தகுந்த உட்கோட்பாடுகள் மற்றும் செயால்முறைகளை வகுத்துள்ளது.

நெறிமுறைகளின் மதிப்பீடு

நியாய நடவடிக்கை நெறிமுறைகள் மற்றும் வெவ்வேறு மேலாண்மை நிலைகளில் குறை தீர்க்கும் அமைப்பின் செயற்பாடுகள் ஆகியவற்றின் இணக்கத்தை வாரியம் ஆண்டுதோறும் மதிப்பீடு செய்யும். குறை தீர்க்கும் அதிகாரி ஆறு மாதங்களுக்கு ஒரு முறை நியாய நடவடிக்கை நெறிமுறைகளின் இணக்கத்தை மதிப்பீடு செய்து அத்தகைய மதிப்பீட்டின் ஒருங்கிணைக்கப்பட்ட அறிக்கையை வாரியத்திற்கு சமர்ப்பிப்பார்.