

# LENDINGKART FINANCE LIMITED

## Fair Practices Code

## విషయాలు

ముఖ్యమైన నిర్వచనాలు .....	3
ఉద్దేశ్యం .....	3
అంశము .....	3
ఒప్పందం .....	4
రుణాలు మరియు వాటిని ప్రాసెసింగ్/ ప్రక్రియ చేయటం కోసం ధరఖాస్తులు .....	4
వాహనాల రిపోస్సెషన్/ పునఃసేకరణ చేయడానికి నిధులు సమకూర్చడం.....	5
లోన్ మదింపులకు మరియు నిబంధనలు / షరతులు .....	5
రుణాల చెల్లింపు (నిబంధనలలో మార్పులతో సహా) .....	6
బకాయిలు సేకరించడం.....	6
ఇతర మార్గదర్శకాలు .....	6
ఫిర్యాదు పరిష్కార ప్రక్రియ ప్రస్తుతం పోటీతత్వ నేతృత్వంలో .....	7
ఉద్దేశపూర్వకమైన/ముఖ్యమైన ఒప్పందములు.....	7
ఖాతాదారుని ఫిర్యాదులు / మనోవేదనలను పరిష్కరించేందుకు యంత్రాంగం.....	7
వసూలు చేయబడిన అధిక వడ్డీ నియంత్రణ.....	10
కోడ్ సమీక్ష .....	10

## ముఖ్యమైన నిర్వచనాలు

1. **సంస్థ / ఎల్ ఎఫ్ ఎల్:** అంటే సంస్థ 'లెండింగ్ పైనాన్స్ లిమిటెడ్' ("ఎఫ్ఎఫ్ఎల్") అంటే ఈ న్యాయమైన విధానాల కోడ్ కల్పించబడింది.
2. **బోర్డు:** అంటే ఎల్ ఎఫ్ ఎల్ యొక్క బోర్డు డైరెక్టర్లు / నిర్వాహకులు.
3. **కోడ్:** ఎప్పటికప్పుడు సవరించుకోవటానికి న్యాయమైన విధానాల కోడ్ అని అర్థం..
4. **రుణగ్రహీత / ఖాతాదారు :** ఎల్ ఎఫ్ ఎల్ యొక్క ఇప్పటికే ఉన్న లేదా భావి రుణగ్రహీతలు / ఖాతాదారులు అని అర్థం.

## ఉద్దేశ్యం

ఇది 01 జులై 2015 నాటి తేదీన రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (ఆర్బిఐ) సవరించిన ఆర్బిఐ సర్క్యులర్ నెంబరు ఆర్బిఐ / పిటిఐ (పిడి) సి.పి.ఇం .054 / 03.10.119 / 2015-16 13 వ తేదీ, ఇక్కడ రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (ఆర్బిఐ) ఎన్నికలకు ('మార్గదర్శకాలు') ఒకే విధంగా అమలు చేయడం కోసం న్యాయమైన ప్రాక్టీస్ (విధానాల) కోడ్కి మార్గదర్శకాలను సవరించింది. ఈ మార్గదర్శకాలు మాస్టర్ డైరెక్షన్స్ (ముఖ్యమైన పద్ధతిలో) భాగంగా చేర్చబడ్డాయి నాన్-బ్యాంకింగ్ పైనాన్సియల్ కంపెనీ( బ్యాంకు వ్యవహారం కానీ ఆర్థిక సంస్థ) వ్యవస్థాపరంగా ముఖ్యమైన నాన్-డిపాజిట్ సంస్థ మరియు డిపాజిట్ సంస్థ 2016 సెప్టెంబర్ 01, 2016 తేదీన (ఫిబ్రవరి 22, 2019 నాటికి నవీకరించబడింది) ('ఆర్బిఐ ముఖ్యమైన దిశలో').

క్రింద పేర్కొన్న విధంగా న్యాయమైన ప్రాక్టీస్ (విధానాల) కోడ్, ఈ ఆర్బిఐ మాస్టర్ డైరెక్షన్స్, ఉన్న (ఎన్నికల) NBFCల కోసం న్యాయమైన ప్రాక్టీస్ (విధానాల) కోడ్పై ఈ మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా ఉంది. వినియోగదారుడు వ్యవహరించేటప్పుడు సంస్థ అనుసరించడానికి కనిష్ట న్యాయమైన ప్రాక్టీస్ (విధానాల) యొక్క ప్రమాణాలను కోడ్ నిర్దేశిస్తుంది. ఇది కష్టమర్లకు సమాచారాన్ని అందిస్తుంది మరియు కంపెనీ రోజుకు రోజుకు వాటిని ఎలా ఎదుర్కోవచ్చని వివరిస్తుంది.

ఈ కోడ్ సోషల్ మీడియా / ఏ ఇతర మాధ్యమంలో మరియు సంస్థకి అవసరమైన అన్ని ప్లాట్ఫారమ్లు (నివేదికల)కు చేరుకోవడానికి ప్రోత్సహించే అన్ని ఫిర్యాదులు / విచారణలతో సహా అన్ని వినియోగదారులకు వర్తిస్తుంది..

## అంశము

ఈ కోడ్ ఒక లక్ష్యంతో అభివృద్ధి చేయబడింది:

- వినియోగదారులతో వ్యవహరించేటప్పుడు న్యాయమైన పద్ధతులను కల్పించడం, వారితో న్యాయమైన మరియు సహజమైన సంబంధాన్ని ప్రోత్సహించడం;
- వినియోగదారుడికి మెరుగైన అవగాహన కల్పించడం మరియు సమాచారం నిర్ణయాలు తీసుకునేలా పారదర్శకత కల్పించడం;
- సంస్థలో వినియోగదారుడి విశ్వాసాన్ని బలపరచడం కోసం;
- వినియోగదారులతో వ్యవహరించడంలో సహేతుకమైన ప్రమాణాలను నిర్ణయించడం ద్వారా మంచి, న్యాయమైన మరియు పారదర్శక వ్యాపార ఆచరణలను అనుసరించండి;
- సరసమైన పోటీ ద్వారా, అధిక కార్యాచరణ ప్రమాణాలను సాధించేందుకు మార్కెట్ వ్యూహాలను ప్రోత్సహించడం ;
- తిరిగి పొందడం మరియు అమలు చేయడం, అవసరమైన చట్టాన్ని అనుసరించి, నిర్వహించడం జరుగుతుంది.

## ఒప్పందం/నిబద్ధత

- ఎల్ఎఫ్ఎల్ అన్ని సమయాల్లో, న్యాయంగా, సహేతుకంగా వ్యవహరించడానికి మరియు పరిశ్రమలో ప్రబలమైన ప్రామాణిక పద్ధతులను చేరుకునేలా చేస్తుంది.
- ఎల్ఎఫ్ఎల్ అన్ని సంబంధిత చట్టాలు, నిబంధనలకు కట్టుబడి ఉంటుంది మరియు రుణగ్రహీతలతో సంకర్షణ సమయంలో సమగ్రత మరియు పారదర్శకత యొక్క నైతిక సూత్రాలను చేరుకుంటుంది.
- వినియోగదారులతో పరస్పరం వ్యవహరించేటప్పుడు, ఆంగ్లము లేదా హిందీలో లేదా సంబంధిత స్థానిక భాషలో స్పష్టమైన సమాచారం అందించడానికి అవసరమైన అన్ని చర్యలను సంస్థ తీసుకోవాలి:
  - i. దాని వివిధ ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు;
  - ii. నిబంధనలు మరియు షరతులు, వడ్డీ రేట్లు/ సేవ ఛార్జీలు;
  - iii. వినియోగదారులకు అందుబాటులో ఉన్న ప్రయోజనాలు మరియు అంతరాయాలు, ఏదైనా ఉంటే;
  - iv. ప్రశ్నలను అడగడానికి సంపర్క వ్యక్తులు, ఏవైనా ఉంటే;
- కోడ్ దాని యొక్క వెబ్ సైట్ లో అందుబాటులో ఉంటుంది.
- ఎల్ఎఫ్ఎల్ రుణగ్రహీతలకు సంబంధించిన సమాచారాన్ని ఖచ్చితంగా గోప్యంగా వ్యవహరిస్తారు మరియు ఎవరికీ భాగస్వామ్యం చేయకూడదు సమాచారం, తప్పనిసరిగా చట్టప్రకారం అవసరం లేకుండా లేదా రుణగ్రహీత చెల్లించిన లేదా అనుమతి లేకుండా.
- ఎల్ఎఫ్ఎల్ వారి ఖాతా గురించి సమాచారం అందించే హక్కును మరియు వాటిని అందుబాటులో ఉన్న సదుపాయాలు తెలియజేయడానికి అవసరమైన చర్యలను తీసుకోవాలి.
- ఎల్ఎఫ్ఎల్ లావాదేవీలు, రుసుములు, గణన పద్ధతి మొదలైన మొత్తం ఆర్థిక సమాచారం వారి యొక్క రుణగ్రహీతలకు తెలియజేయాలి.

## రుణాలు మరియు వాటిని ప్రాసెసింగ్/ ప్రక్రియ చేయటం కోసం ధరఖాస్తులు

- ఎల్ఎఫ్ఎల్ ప్రధానంగా ఎస్ఎమ్ఈ విభాగంలో దాని వినియోగదారులకు పెట్టుబడులకు ఋణం అందిస్తుంది, దీనిలో ఆర్థిక విపణి వ్యాపారాన్ని బాగా విశదీకరించిన మరియు కలిగి ఉన్న పెద్ద సామూహిక ఖాతాదారులతో పోలిస్తే రుణగ్రహీత సహాయం అవసరమవుతుంది..
- ఋణ గ్రహీతకు లావాదేవీల ప్రక్రియ మరియు విధానం గురించి వారికి తెలియజేయుటకు వ్యాపారంలో మార్గనిర్దేశం చేసేందుకు ఎప్పటికప్పుడు ఎల్ఎఫ్ఎల్ ప్రయత్నిస్తుంది..
- ఎల్ఎఫ్ఎల్ యొక్క 'రుణ దరఖాస్తు ఫారం / తగిన పత్రాలు' రుణగ్రహీత సమర్పించాల్సిన అన్ని సమాచారం అందులో ఉంటుంది. ఇతర నాన్-బ్యాంకింగ్ ఆర్థిక సంస్థలు (ఎన్బిఎఫ్ఎస్ఎల్) అందించే ఇలాంటి షరతులు మరియు షరతులతో అర్హతమైన పోలిక చేయడానికి రుణగ్రహీతకు వీలు కల్పించటానికి అవసరమైన సమాచారం ఎల్ఎఫ్ఎల్ ద్వారా అందించబడుతుంది. అంతేకాక, ఒప్పందం యొక్క సంచారాన్ని స్థానిక భాషలో రుణగ్రహీతకు వివరించబడింది.
- ఋణ దరఖాస్తు పత్రంతో సహా రుణగ్రహీతలు సమర్పించవలసిన పత్రాల జాబితాను కూడా LFL యొక్క 'రుణ దరఖాస్తు ఫారం / తగిన పత్రాలు'ని కూడా సూచిస్తుంది.
- రుణగ్రహీత సమర్పించిన ప్రతి రుణ దరఖాస్తు ఫారం స్వతంత్రంగా వారి యొక్క శ్రేణిత పై మరియు అన్ని సమాచారం యొక్క పరిశీలన మీద, ఆస్తి యొక్క శీర్షిక ధృవీకరించడానికి అవసరమైన పత్రాలు, వ్యక్తి యొక్క గుర్తింపు మరియు భద్రత అందించడం, హామీలు, ఏదైనా ఉంటే.

- రుణగ్రహీత యొక్క రుణము యొక్క మంచితనాన్ని నిర్ధారించేందుకు రుణగ్రహీత శ్రద్ధతో ఎల్ఎఫ్ఎల్ కట్టుబడి ఉండాలి, ఇది ఏదైనా రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్ మంజూరు లేదా తిరస్కరణకు ముందుగా దరఖాస్తు యొక్క నిర్ణయాన్ని తీసుకునే ముఖ్యమైన నిర్ణయాత్మకమైన విషయం ఉంటుంది.
- రుణ గ్రహీతకు ఋణ దరఖాస్తు ఫారం అందుకున్నందుకు రుణ గ్రహీతకు ఎల్ఎఫ్ఎల్ ఒక రసీదు ఇవ్వడం కోసం ఒక యంత్రాంగాన్ని కలిగి ఉంటుంది. పూర్తి సమాచారంలో అవసరమైన సమాచారాన్ని అందుకున్న తేదీ నుండి సహేతుకమైన వ్యవధిలో దాని నిర్ణయం గురించి రుణగ్రహీతకు ఎల్ఎఫ్ఎల్ తెలియజేస్తుంది.

### వాహనాల రిపోసేషన్/ పునఃసేకరణ చేయడానికి నిధులు సమకూర్చడం

1. రుణగ్రహీతతో రుణ ఒప్పందంలో సంస్థ చట్టబద్ధంగా అమలు చేసి వాటిని నిర్మించడానికి పునఃసేకరణ నిబంధనను కలిగి ఉంటుంది. పారదర్శకతను నిర్ధారించడానికి, రుణ ఒప్పందం యొక్క నియమాలు మరియు షరతులు కూడా సంబంధించి నిబంధనలను కలిగి ఉంటాయి

a) స్వాధీనం చేసుకునే ముందు నోటీసు కాలం;

b) నోటీసు కాలం రద్దు చేయగల పరిస్థితులలో;

c) భద్రత స్వాధీనం చేసుకునే ప్రక్రియ;

d) ముందు రుణ తిరిగి చెల్లింపు కోసం రుణగ్రహీత ఇచ్చిన చివరి అవకాశం గురించి ఒక నియమం ఆస్తి యొక్క అమ్మకానికి / వేలం

e) రుణగ్రహీతకు పునఃసేకరణ ఇవ్వడం కోసం విధానం, మరియు

f) ఆస్తులు అమ్మడానికి ప్రక్రియ / ఆస్తుల వేలం.

2. ఋణ ఒప్పందంలో కోట్ చేయబడిన అన్ని ఆవరణాల్లోని నకలుతో సహా రుణ ఒప్పందం యొక్క నకలు రుణ మంజూరు చేసే సమయంలో / రుణము చెల్లింపు చేసేటప్పుడు అందరు రుణగ్రహీతలకు అందజేయబడ్డాయి.

### లోన్ మదింపులకు మరియు నిబంధనలు / షరతులు

- రుణగ్రహీతకు ఎల్ఎఫ్ఎల్ అనుమతి మంజూరు చేయడం లేఖ ద్వారా వ్రాయడం లేదా, వార్షిక రేటు తగ్గింపు / వడ్డీ రేటు మరియు వాటి యొక్క పద్ధతి వంటి అన్ని నిబంధనలు మరియు షరతులతో సహా పరిమితి యొక్క పరిమితి మరియు ఎల్ఎఫ్ఎల్ రికార్డుపై రుణగ్రహీతచే ఈ నిబంధనలు మరియు షరతులను అంగీకరించి ఉంచండి

- ఆలస్యంగా తిరిగి చెల్లింపు కోసం వసూలు జరిమానా వడ్డీ సంబంధించిన ఏదైనా నిబంధన రుణ ఒప్పందం లో బోల్డ్ టైటిల్ పేర్కొన్న చేయబడుతుంది.

- రుణ మంజూరు చేసే సమయంలో / రుణము చెల్లింపు చేసేటప్పుడు రుణగ్రహీతలందరికీ రుణ ఒప్పందంలో కోట్ చేయబడిన అన్ని ఆవరణాల్లోని నకలుతో రుణగ్రహీత గ్రహించిన విధంగా రుణ ఒప్పందం యొక్క నకలును ఎల్ఎఫ్ఎల్ మంజూరు చేయాలి.

## రుణాల చెల్లింపు (నిబంధనలలో మార్పులతో సహా)

• ప్రచురించబడిన వెబ్సైట్ లేదా ఏదైనా ఒకటి తగిన విధంగా ఖాతాదారునికి ప్రత్యేకంగా ఉన్నట్లయితే, రుణాల పట్టి, వడ్డీ రేట్లు, సేవ ఛార్జీలు, ముందస్తు చెల్లింపు ఛార్జీలు మొదలైన వాటికి మాత్రమే పరిమితం కాకుండా, మంజూరు యొక్క నిబంధనలలో మరియు షరతుల్లో ఎలాంటి మార్పు లేకుండా దాని రుణగ్రహీత (ల) కు ఎల్ఎఫ్ఎల్ నోటీసు ఇస్తుంది. తగ్గింపు / వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీలలో మార్పులను మాత్రమే ప్రోత్సాహకంగా ప్రభావితం చేస్తాయని కూడా ఎల్ఎఫ్ఎల్ నిర్ధారిస్తుంది.

• ఒక ఒప్పందం కింద చెల్లింపు లేదా పనితీరును వాపసు/ వేగవంతం చేయడానికి ఎల్ఎఫ్ఎల్ నిర్ణయం సంబంధిత రుణ ఒప్పందంతో ఏకమవుతుంది.

## బకాయిలు సేకరించడం

• ఎల్ఎఫ్ఎల్ ఖాతాదారులకు వారి బకాయిలకు సంబంధించి అన్ని సమాచారాన్ని అందించి, అదే చెల్లింపుకు సహేతుకమైన సమయాన్ని అందిస్తుంది.

• ఎఫ్ ఎఫ్ ఎల్ అన్ని రుసుములు తిరిగి చెల్లించటానికి లేదా రుణగ్రహీతకు వ్యతిరేకంగా ఏదైనా ఇతర వాదనకు ఏవైనా చట్టబద్ధమైన హక్కు లేదా తాత్కాలిక హక్కుకు రుణాల అత్యుత్తమ మొత్తాన్ని గుర్తించేటప్పుడు అన్ని సెక్యూరిటీలను విడుదల చేయాలి. బదులుగా అటువంటి హక్కును అమలు చేయవలసి ఉంటే, అటువంటి హక్కును అమలు చేయవలసి ఉంటే, మిగిలిన వాదనలు మరియు సంబంధిత దావా స్థిరపడటానికి / చెల్లించబడే వరకు ఎఫ్ ఎఫ్ ఎల్ సెక్యూరిటీలను నిలుపుకోవటానికి అర్హమైన నిబంధనల గురించి పూర్తి వివరాలతో ఉన్నవాటిని గురించి రుణగ్రహీత ఇవ్వబడుతుంది.

• ఋణ గ్రహీతలను అప్పులు తీర్చడానికి ఉద్దేశించిన ఒప్పందాల ఉపయోగంతో సహా, రుణగ్రహీతలను అప్పుగా తీసుకోవడం ద్వారా తనకు నగదును తిరిగి పొందేందుకు తగిన విధేయత మరియు చట్టబద్ధమైన చర్యలను దాని ప్రయోజనాన్ని కాపాడటానికి LFL కట్టుబడి ఉంటుంది.

• తగిన పద్ధతిలో వినియోగదారులతో వ్యవహరించడానికి సిబ్బంది తగినంతగా శిక్షణ పొందుతారని ఎఫ్ ఎఫ్ ఎల్ /LFL నిర్ధారిస్తుంది

## ఇతర మార్గదర్శకాలు

• ఎల్ఎఫ్ఎల్ రుణ ఒప్పందం యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులలో పేర్కొన్న అవసరాలను మినహాయించి, తన రుణగ్రహీత వ్యవహారాల్లో జోక్యము చేసుకోడు ( ముందుగా వెల్లడి చేయని క్రొత్త సమాచారం ఎల్ఎఫ్ఎల్ యొక్క నోటీసుకు వస్తే తప్ప).

• రుణగ్రహీత యొక్క అకౌంటు బదిలీ కోసం రుణగ్రహీత నుండి అభ్యర్థనను స్వీకరించినప్పుడు, సమ్మతి లేదా అభ్యంతరం ఉంటే, సాధారణంగా రుణగ్రహీత యొక్క అభ్యర్థనను స్వీకరించిన తేదీ నుండి 21 రోజుల్లో తెలియజేయబడుతుంది. అటువంటి బదిలీ అన్ని చట్టాలకు అనుగుణంగా, పారదర్శక ఒప్పంద నియమాల ప్రకారం ఉంటుంది.

• ఋణం యొక్క తిరిగి చెల్లింపు విషయంలో, ఎల్ఎఫ్ఎల్ మితిమీరిన వేధింపులకు పాల్పడదు. అంటే, ఋణం తిరిగి పొందడం కోసం కండరాల శక్తిని ఉపయోగించడం, అర్హరాత్రులు ఘోషు చేసి ఇబ్బంది పెట్టడం వంటివి చేయదు. సిబ్బంది సరైన పద్ధతిలో వినియోగదారులతో వ్యవహరించడానికి తగిన శిక్షణ ఇవ్వబడుతుంది.

• ఎఫ్ఎఫ్ఎల్ రుణదాత రుసుముపై ఎటువంటి జారీ ఛార్జీలు / ముందస్తు చెల్లింపు జరిమానాలకు వడ్డీ వసూలు చేయదు.

**ఫిర్యాదు పరిష్కార ప్రక్రియ ప్రస్తుతం పోటీతత్వ నేతృత్వంలో**, వ్యాపార వృద్ధి కోసం ఉత్తమమై ఖాతాదారుని సేవ అనేది ఒక ముఖ్యమైన సాధనంగా చెప్పవచ్చు. ఖాతాదారుని ఫిర్యాదులు ఏ సామూహిక సంస్థలో అయినా వ్యాపార యొక్క భాగం.

ఎల్ఎఫ్ఎల్ వద్ద, ఖాతాదారుని సేవ మరియు సంతృప్తి మీద మేము ప్రధానంగా ద్రుష్టి పెడతాము. కొత్త వినియోగదారులను ఆకర్షించడమే కాకుండా, ఇప్పటికే ఉన్న వారిని నిలుపుకోవడానికి త్వరితమైన మరియు సమర్థవంతమైన సేవలను అందించడం అవసరం. మా వినియోగదారులకు మెరుగైన అనుభవాన్ని అందించే దృష్టితో ఒక మంచి ఖాతాదారుని అనుభవాన్ని మరియు సమర్థవంతమైన పరిష్కార ప్రక్రియను అందించడానికి అనేక కార్యక్రమాలతో ఎల్ఎఫ్ఎల్ ముందుకు వచ్చింది.

ఎల్ఎఫ్ఎల్ యొక్క పరిష్కార ప్రక్రియ మరింత అర్థవంతమైన మరియు ప్రభావవంతం చేయడానికి, నిర్మాణాత్మక వ్యవస్థ నిర్మించబడింది. ఈ వ్యవస్థ, కోరిన పరిష్కారం న్యాయమైనదిగా మరియు, ఇవ్వవబడిన నియమాలు మరియు నియంత్రణలకు అనుగుణంగా ఉండా లేదా అని నిర్ధారించుకుంటుంది.

### ఉద్దేశపూర్వకమైన/ముఖ్యమైన ఒప్పందములు:

తన వినియోగదారుల కోసం ఎల్ఎఫ్ఎల్ యొక్క ముఖ్య కట్టుబాట్లు:

- అందరు వినియోగదారులను సమానంగా చూడటం;
- సకాలంలో సమస్యలను మరియు ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడం;
- కస్టమర్ల ప్రశ్నలను పూర్తిగా అర్థం చేసుకునేందుకు మరియు సమర్థవంతమైన రీతిలో ప్రతిస్పందించడానికి సమయాన్ని కేటాయించడం;
- సమస్యలను / ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి సంప్రదింపు చేయవలసిన పరిష్కార ప్రక్రియ మరియు నియమించబడిన అధికారుల గురించి వినియోగదారులకు అవగాహన కల్పించడం.

ముఖ్యంగా, ఎల్ఎఫ్ఎల్ తమ వినియోగదారుల యొక్క గోప్యత మరియు గౌరవాన్ని చాలా ముఖ్యమైనవిగా తీసుకుంటుంది, మరియు తన వినియోగదారులతో అన్ని సమయాల్లో మర్యాదగా వ్యవహరిస్తుంది.

### ఖాతాదారుని ఫిర్యాదులు / మనోవేదనలను పరిష్కరించేందుకు యంత్రాంగం

ప్రక్రియ అభిప్రాయాన్ని పంపాలనుకునేవారు లేదా వారి ఫిర్యాదులను పంపాలనుకునే వినియోగదారులు సోమవారం నుండి శనివారం వరకు (జాతీయ సెలవులు మినహా) ఉదయం 10:00 గంటల నుండి సాయంత్రం 7:00 గంటల మధ్య క్రింది ఛానెల్లను ఉపయోగించవచ్చు.

1) కస్టమర్ ఫిర్యాదులను పరిష్కరించేందుకు అంతర్గత ప్రక్రియ

i) మా కస్టమర్ సర్వీస్ హెల్ప్లైన్ ను 1800 5720 202 (టోల్ ఫ్రీ) కాల్ చేయండి (ఉదయం 10:00 గంటల నుండి రాత్రి 7:00 గంటల వరకు సోమవారం నుండి శనివారం, జాతీయ సెలవులు మినహాయించి)

ii) [info@lendingkart.com](mailto:info@lendingkart.com) కు మాకు ఇమెయిల్ చేయండి iii) పేర్కొన్న చిరునామా వద్ద మాకు వ్రాయండి: Lendingkart పైనాన్స్ లిమిటెడ్, 6వ అంతస్తు, బ్లాక్ బి, ది ఫస్ట్, ఫస్ట్ అవెన్యూ, కేశవాగ్ పార్టీ ప్లాట్లు పక్కన, వస్త్రపూర్, అహ్మదాబాద్ - 380015

2) ఇచ్చిన సమయంలో ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడకపోయిన లేదా **ఎల్ఎఫ్ఎల్** ద్వారా అందించిన పరిష్కారంతో అతను / ఆమె సంతృప్తి చెందకపోయిన

**కస్టమర్ నోడల్ ఆఫీసర్ మరియు ఫిర్యాదులను పరిష్కరించే ఆఫీసర్ని సంప్రదించవచ్చు:**

పేరు	మిస్. అజిత కే
హెూదా	సీనియర్ డైరెక్టర్ - కస్టమర్ సర్వీస్
సంప్రదించడానికి నంబరు	+ 91- 6358874622 - సోమవారం నుండి శుక్రవారం వరకు 10.30 నుండి సాయంత్రం 6.00 వరకు. జాతీయ సెలవులు మినహాయించి
ఈమెయిల్ ఐడి	<a href="mailto:grievance.redressal@lendingkart.com">grievance.redressal@lendingkart.com</a>

అన్ని వినియోగదారుల ఫిర్యాదులను స్వీకరించడానికి కార్యాలయ సమయంలో గ్రీవెన్స్ రిడ్రెస్సల్ ఆఫీసర్ అందుబాటులో ఉంటారు. ఆ సమయంలో గ్రీవెన్స్ రిడ్రెస్సల్ ఆఫీసర్ అందుబాటులో లేకపోతే, కస్టమర్ సపోర్ట్ టీం అధిపతి కస్టమరుతో మాట్లాడుతారు.

ఫిర్యాదు పరిశీలించిన తరువాత, గ్రీవెన్స్ రిడ్రెస్సల్ ఆఫీసర్ ఫిర్యాదు తీసుకున్నాక 30 పని రోజుల్లోపు చివరి ప్రతిస్పందనను పంపుతారు. ఈ సమయంలో, వినియోగదారుడు వారి ఫిర్యాదు యొక్క స్థితిని తనిఖీ చేయడానికి మనకు వ్రాయవచ్చు. మేము వీలైనంత త్వరలో వాటికి స్పందిస్తాము.

కొన్ని కేసులలో ఉన్న కార్యకలాపాల స్వభావం కారణంగా, అదనపు సమయం అవసరం కావచ్చు; ఉదా. పత్రాల వెనక్కివ్వడం వంటివి. అటువంటివి ఏమైనా ఉంటే కంపెనీ వినియోగదారులకు తెలియజేస్తుంది మరియు ఫిర్యాదు యొక్క పరిష్కారం కోసం కావాల్సిన సమయాన్ని అంచనా వేసి తెలియజేస్తుంది.

ఒక నెల వ్యవధిలో ఫిర్యాదు/వివాదం పరిష్కరించబడకపోతే (కస్టమర్ యొక్క ఫిర్యాదు పూర్తిగా లేదా పాక్షికంగా తీరస్కరించబడింది మరియు కస్టమర్ సంతృప్తి చెందలేదు లేదా కస్టమర్ ప్రత్యుత్తరం అందుకోకపోతే), కస్టమర్ అంబుడ్స్మన్ కు లేదా డిప్యూటీ అంబుడ్స్మన్ కు ఈ క్రింది పద్ధతిలో అప్పీల్ చేయవచ్చు:

**1. ఆన్లైన్ మోడ్ ద్వారా చేసిన ఫిర్యాదు:**

ఫిర్యాదును నియమించబడిన పోర్టల్ ద్వారా ఆన్లైన్లో దాఖలు చేయవచ్చు  
<https://cms.rbi.org.in>

**2. ఎలక్ట్రానిక్ లేదా భౌతిక మోడ్ ద్వారా చేసిన ఫిర్యాదు:**

ఎలక్ట్రానిక్ లేదా భౌతికంగా నిర్దేశిత ఫార్మాట్ లో సెంట్రలైజ్డ్ రసీదు మరియు ప్రాసెసింగ్ కు, ఫిర్యాదు చేయవచ్చు, RBI ద్వారా నియమించబడిన:

సెంట్రలైజ్డ్ రసీదు మరియు ప్రాసెసింగ్ సెంటర్ (CRPC)

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా

సెంట్రల్ విస్టా, సెక్టార్ 17,

చండీగడ్ - 160 017

Email – [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in)

Toll Free No. - 14448 (ఉదయం 9:30 నుండి సాయంత్రం 5:15 వరకు)

**3. తప్పనిసరిగా చూపించాల్సిన సమాచారం:**



LFL మా అన్ని కార్యాలయాల్లో మరియు మా వెబ్‌సైట్‌లో ఈ కింది పేర్కొన వాటిని కలిగి ఉంది:

- ❖ ఫిర్యాదులు మరియు సూచనలను స్వీకరించడానికి తగిన ఏర్పాటు.
- ❖ ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి పేరు, చిరునామా మరియు సంప్రదింపు నంబర్ ప్రదర్శించబడతాయి
- ❖ ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్/నోడల్ ఆఫీసర్ల పేరు మరియు సంప్రదింపు వివరాలు (ఔలిఫోన్/మొబైల్ నంబర్ మరియు ఇ-మెయిల్ ఐడి) ప్రదర్శించబడతాయి
- ❖ ఓంబుడ్స్‌మన్ తో ఫిర్యాదు చేసే విధానం వివరాలు.
- ❖ అంబుడ్స్‌మన్ పథకంలోని యొక్క ముఖ్య లక్షణాలు (ఇంగ్లీష్ లో, హిందీ మరియు స్థానిక భాషలు).

ఒక నెల వ్యవధిలో ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడకపోతే, కస్టమర్ ఆర్.బి.ఐ యొక్క నాన్-బ్యాంకింగ్ సూపర్విషన్ డివిజన్ యొక్క ప్రాంతీయ కార్యాలయము యొక్క అధికారికి అప్పీల్ చేయవచ్చు, ఎల్ఎఫ్ఎల్ యొక్క రిజిస్టర్డ్ ఆఫీస్ దీని అధికార పరిధిలో ఉంటుంది. డిఎన్ఐఎస్ యొక్క వివరాలు క్రింద ఇవ్వబడ్డాయి:

**RBI అంబుడ్స్‌మన్ - NBFC**

**రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా,**

**RBI బైకుల్లా ఆఫీస్ బిల్డింగ్,**

**Opp. ముంబై సెంట్రల్ రైల్వే స్టేషన్,**

**బైకుల్లా, ముంబై -400 008.**

1. తప్పనిసరిగా చూపించవలసినవి

ఎల్ఎఫ్ఎల్ యొక్క అన్ని శాఖల్లో ఈ క్రిందివి ఉన్నాయి:

- ఫిర్యాదులు మరియు సలహాలను స్వీకరించడానికి సరైన ప్రక్రియ.
- కంప్లైంట్ రిడ్రెస్పన్స్ ఆఫీసర్ యొక్క పేరు, చిరునామా మరియు సంప్రదింపు సంఖ్య ప్రదర్శించడం

గ్రీవెన్స్ రిడ్రెస్పన్సల్యా నిట్ ప్రక్రియ వినియోగదారుల సంతృప్తి కోసం అన్ని ఫిర్యాదులు పరిష్కారమయ్యేలా చూస్తుంది.

అతని / ఆమె స్థాయి వద్ద పరిష్కరించడం సాధ్యం కాకపోతే, ఫిర్యాదు తగిన పై స్థాయిలకు వెళ్లేలా చూసుకుంటుంది. సమర్థవంతమైన పరిష్కారం పొందడానికి మా వినియోగదారులు సీనియర్ మేనేజ్మెంట్కు ఫిర్యాదు చేయకుండా చూసుకోవడమే మా ప్రయత్నంగా, ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి మేము ఒక ఉత్తమ ప్రక్రియను తయారు చేసాము, ఫిర్యాదు వెనకాల ఉన్న కారణాల కోణం నుంచి ఆలోచిస్తూ ఫిర్యాదును పరిష్కరించడానికి ప్రయత్నిస్తాము మరియు అటువంటి ఫిర్యాదు మల్లీ రాకుండా చూస్తాము.

2. సమయం

ఫిర్యాదులను నమోదు చేసుకోవడానికి వినియోగదారుడు పైన పేర్కొన్న ఛానళ్ళను ఉపయోగించవచ్చు (కస్టమర్ ఫిర్యాదులను పరిష్కరించేందుకు అంతర్గత యంత్రంలో పాయింట్ (ఎ) ను చూడండి). ఫిర్యాదు

రాతపూర్వకంగా ఇవ్వబడినట్లయితే, ఎల్ఎఫ్ఎల్ ఒక వారంలోనే రసీదు / ప్రతిస్పందనను పంపించడానికి ప్రయత్నిస్తుంది. ఒకసారి విషయం పరిశీలించిన తర్వాత, ఎల్ఎఫ్ఎల్ వినియోగదారుడుకి తుది స్పందనను లేదా ఫిర్యాదు స్వీకరించిన తరువాత ఒక నెలలోపు, ఎక్కువ సమయం కావాలని కోరుతూ ఒక సందేశాన్ని పంపుతుంది.

మాకు వచ్చిన ఫిర్యాదులను సరైన కోణంలో చూస్తాము మరియు అన్ని కోణాల నుండి విశ్లేషిస్తాము. ఏదైనా సమస్యపై ఎల్ఎఫ్ఎల్ యొక్క నిర్ణయాన్ని వినియోగదారులకు తెలియజేస్తాము. సమస్య పరిశీలనకు కొంత సమయం అవసరమయ్యే ఫిర్యాదులు తక్షణమే గుర్తించబడతాయి.

కొన్ని కేసులలో ఉన్న కార్యకలాపాల స్వభావం కారణంగా, అదనపు సమయం అవసరం కావచ్చు; ఉదా. ప్రత్యేక వెనక్కివ్వడం వంటివి. అటువంటివి ఏమైనా ఉంటే కంపెనీ వినియోగదారులకు తెలియజేస్తుంది మరియు ఫిర్యాదు యొక్క పరిష్కారం కోసం కావాల్సిన సమయాన్ని అంచనా వేసి తెలియజేస్తుంది.

వినియోగదారుని యొక్క ఫిర్యాదులను / మనోవేదనలను పరిష్కరించడానికి ఎల్ఎఫ్ఎల్ ఏవైనా కొత్త మార్పులు చేసినప్పుడు, లేదా నూతన ఫిర్యాదు మార్గాలను ప్రవేశపెడుతున్నప్పుడు పైన చెప్పిన పాలసీ, కాలానుగుణంగా మార్చబడుతుంది / పునర్విచారణ చేయబడుతుంది.

### అధిక వడ్డీ నియంత్రణ:

వడ్డీ రేట్లు మరియు ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలను నిర్ణయించడానికి కంపెనీ తగిన అంతర్గత సూత్రాలను మరియు విధానాలను నిర్దేశించింది. వడ్డీ రేటు రుణగ్రహీత యొక్క వ్యాపార పరిస్థితిని బట్టి ఉంటుంది, అంటే ఆర్థిక పరిస్థితి, వ్యాపారం, వ్యాపారాన్ని నియంత్రణలో పెట్టే వ్యాపార వాతావరణం, రుణగ్రహీత యొక్క గత రుణ చరిత్ర మొదలైనవి. వడ్డీ శాతం, మరియు రుణ కాలం మొత్తానికి వడ్డీ మొత్తం, కస్టమర్లు తెలియజేయబడుతుంది, కాబట్టి కస్టమర్ తాను చెల్లించవలసిన మొత్తం వడ్డీ రేటు గురించి తెలుసుకుంటాడు. ఇది ఎల్ఎఫ్ఎల్ అందుబాటులో ఉంటుంది లేదా సంబంధిత వార్తాపత్రికలలో కూడా ప్రచురించబడుతుంది. వెబ్సైట్లోగాని లేదా ఇంకెక్కడైనా ప్రచురించబడిన సమాచారం, వడ్డీ రేట్ల మార్పు ఉన్నప్పుడు అప్డేట్ అవుతుంది.

వడ్డీరేట్లు, ప్రాసెసింగ్ మరియు ఇతర ఛార్జీలను నిర్ణయించడానికి తగిన అంతర్గత సూత్రాలను మరియు విధానాలను ఎల్ఎఫ్ఎల్ బోర్డు ఏర్పాటు చేసింది.

### కోడ్ సమీక్ష

బోర్డు ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్కు అనుగుణంగా ఉందా లేదా అనేదానిపై, వివిధ స్థాయిల్లో గ్రీవెన్స్ రిడ్రెస్పన్స్ మెకానిజం యొక్క పనితీరుపై వార్షిక సమీక్ష నిర్వహిస్తుంది. గ్రీవెన్స్ రిడ్రెస్పన్స్ ఆఫీసర్ ప్రతి ఆరు నెలలకు ఒకసారి ఈ కోడ్కు అనుగుణంగా ఉండ లేదా అని సమీక్షించాలి మరియు అలాంటి సమీక్ష యొక్క నివేదిక బోర్డుకి ఇవ్వవచ్చు.