



વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડ

લક્ષ્મી ઈન્ડિયા ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ
(અગાઉ લક્ષ્મી ઈન્ડિયા ફિનલેસકેપ પ્રાઇવેટ તરીકે જાણીતી હતી
મર્યાદિત)

(સપને દેખો, બડે દેખો, હમારે સાથ ઉનહે પુરા
હોત દેખો)



સંસ્કરણ ઇતિહાસ		
સંસ્કરણ	પોલિસી/દસ્તાવેજનું નામ	મંજૂરી/સમીક્ષાની તારીખ
1.0	વાજબી વ્યવહાર કોડ	જુલાઈ 31, 2015
2.0	વાજબી વ્યવહાર કોડ	06 મે, 2023
3.0	વાજબી વ્યવહાર કોડ	27 માર્ચ, 2024



સામગ્રીનું કોષ્ટક

1. પરિચય1
2. કોડ વિશે	1
3. નિયમનકારી આવશ્યકતા	1
4. કોડના ઉદ્દેશો.....	1
5. લોન માટેની અરજીઓ અને તેમની પ્રક્રિયા	2
6. લોન મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો.....	2
7. લોન ખાતાઓમાં શિક્ષાત્મક શુલ્ક	2
8. નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ	3
9. જવાબદાર ધરાણાનું આચરણ - વ્યક્તિગત લોનની ચુકવણી/પતાવટ પર જંગમ/અચલ મિલકતના દસ્તાવેજોનું પ્રકાશન.....	3
10. સમાન માસિક હપ્તા (EMI) આધારિત વ્યક્તિગત લોન પર ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરને ફરીથી સેટ કરો	4
11. સામાન્ય	4
12. ફરિયાદ નિવારણ સેલ	5
13. વ્યાજ દર અને દંડ / સેવા શુલ્ક નીતિ6
14. વાહનોના કબજા અંગેની વિગતો.....	6
15. કંપની દ્વારા શારીરિક/દૃષ્ટિની વિકલાંગોને લોનની સુવિધા.....	7
16. સમીક્ષા	7
પરિશિષ્ટ-1.....	8



1. પરિચય

લક્ષ્મી ઈન્ડિયા ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (અગાઉ લક્ષ્મી ઈન્ડિયા ફિનલેસકેપ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ તરીકે ઓળખાતી) (ત્યારબાદ “કંપની” અથવા “LIFPL” તરીકે ઓળખાય છે) નોંધણીનું માન્ય પ્રમાણપત્ર (“CoR”) ધરાવતી નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની (“NBFC”) રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા (“RBI”) સાથે નોંધણી નં. B-10.00318 તારીખ 31 માર્ચ, 2023 ના વર્તમાન RBI વર્ગીકરણ હેઠળ NBFC-ઇન્વેસ્ટમેન્ટ એન્ડ ક્રેડિટ કંપની (NBFC-ICC)-NBFC-બેઝ લેયર (NBFC-BL) માસ્ટર ડાયરેક્શન મુજબ
- રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની - સ્કેલ આધારિત રેગ્યુલેશન) નિર્દેશો, 2023 (નિર્દેશો), એસેટ ફાઇનાન્સ બિઝનેસમાં 20 વર્ષથી વધુના અનુભવ સાથે.

તે MSME ના ધિરાણ, મિલકત સામે લોન, વાહન લોન, વાહન વીમા માટે લોન, વ્યક્તિગત અને વ્યવસાય લોન ઓફર કરવા પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરે છે.

2. કોડ વિશે

આ કોડ તમામ સેવાઓ પર લાગુ થાય છે, જે કંપની દ્વારા તેની દરેક એક સ્થાપનાને આવરી લેતી તમામ ઓપરેટિંગ/સેવા સ્થાનો પરથી આપવામાં આવે છે. કંપનીના અધિકારીઓ અને અધિકૃત હસ્તાક્ષરકર્તાઓએ કોડનું કાળજીપૂર્વક પાલન કરવું જરૂરી છે, સ્થળ અને સ્થાન તેમજ તેઓ જે માધ્યમ દ્વારા સેવાઓ પ્રદાન કરે છે તેને ધ્યાનમાં લીધા વિના. કંપનીએ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ અપનાવ્યો છે અને અમારી સંસ્થામાં આ કોડનો અમલ કરશે, જેને બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા યોગ્ય રીતે મંજૂર કરવામાં આવ્યો છે.

3. નિયમનકારી જરૂરિયાત પી

ભારતીય રિઝર્વ બેંક ફેર પ્રેક્ટિસ કોડના સંદર્ભમાં તેની હાલની માર્ગદર્શિકા જારી કરી છે, જેનું પાલન NBFC દ્વારા કરવામાં આવે છે, તે ધોરણોને વ્યાખ્યાયિત અને સેટ કરીને, જે તેના વર્તમાન અથવા સંભવિત ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે, મુખ્ય પરિપત્ર દ્વારા પાલન કરવાની અપેક્ષા રાખવામાં આવે છે. DNBR (PD) CC. નંબર 054/03.10.119/2015-16 તારીખ 01 જુલાઈ, 2015 અને માસ્ટર ડિરેક્શન - ભારતીય રિઝર્વ બેંક (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની - સ્કેલ આધારિત રેગ્યુલેશન) નિર્દેશો, 2023 સમય સમય પર સુધારેલ છે. આ માર્ગદર્શિકા ભારતીય રિઝર્વ બેંક અધિનિયમ, 1934ની કલમ 45 એલ હેઠળ જારી કરવામાં આવી છે.

કંપનીએ સંચાલન કરતી વખતે અનુસરવા માટેની શ્રેષ્ઠ પ્રથાઓ મૂકી છે (જે આ દસ્તાવેજમાં દર્શાવવામાં આવી છે) અને “ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ” અમલમાં મૂક્યો છે.

4. કોડના ઉદ્દેશ્યો

અમારી કંપની ઘોષણા કરે છે અને બાંધકામ આપે છે કે કોડના પ્રાથમિક ઉદ્દેશો નીચે મુજબ છે:

- વ્યાવસાયિક, કાર્યક્ષમ, મહેનતું અને ઝડપી સેવાઓ પ્રદાન કરવી અને પ્રોત્સાહન આપવું.
- ધર્મ, જાતિ અથવા જાતિના આધારે કોઈપણ ઉધાર લેનાર સાથે ભેદભાવ ન કરવો.
- લોન ઉત્પાદનોની જાહેરાત અને માર્કેટિંગમાં નિષ્પક્ષ અને પ્રમાણિક બનવું.
- ગ્રાહકોને લોન વ્યવહારો સંબંધિત શરતો, ખર્ચ, અધિકારો અને જવાબદારીઓની સચોટ અને સમયસર જાહેરાત પ્રદાન કરવી અને ગ્રાહક અને કંપની વચ્ચેના સૌહાર્દપૂર્ણ સંબંધોને પ્રોત્સાહન આપવું.
- સંસ્થાઓમાં ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા સેટ કરીને ગ્રાહકો સાથેના કોઈપણ વિવાદો અથવા મતભેદોને ઉકેલવા માટે સદ્ભાવનાથી પ્રયાસ કરવા.
- સદ્ભાવનાથી તમામ નિયમનકારી આવશ્યકતાઓનું પાલન કરવું.



5. લોન અને તેમની પ્રક્રિયા માટેની અરજીઓ

સંભવિત ગ્રાહકને તેની જરૂરિયાતોને અનુરૂપ અમારી કંપની પાસે ઉપલબ્ધ લોન ઉત્પાદનોની શ્રેણીને પૂરતા પ્રમાણમાં સમજાવીને, સ્થાનિક ભાષામાં અથવા ગ્રાહક દ્વારા સમજાય તેવી ભાષામાં, તમામ જરૂરી માહિતી આપવામાં આવશે.

પસંદગીની ક્વાયત પર, ગ્રાહકને તેની પસંદગીની લોન પ્રોડક્ટ વિશે સંબંધિત માહિતી આપવામાં આવશે. ફી/ચાર્જીસ વિશેની તમામ માહિતી, જો પ્રક્રિયા માટે ચૂકવવાપાત્ર હોય તો, અરજી ન સ્વીકારવાના કિસ્સામાં, પૂર્વ-ચુકવણીના વિકલ્પો અને અન્ય કોઈપણ બાબત કે જે લેનારાના હિતોને અસર કરે છે તેવા કિસ્સામાં આવી ફીની રકમ રિફંડપાત્ર છે. અરજી પત્ર. આ માહિતી અરજદારોને અન્ય કંપનીઓની સમાન જોગવાઈઓ સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરવા અને ત્યારબાદ જાણકાર નિર્ણય લેવા સક્ષમ બનાવશે. લોન અરજી ફોર્મ અરજી ફોર્મ સાથે સબમિટ કરવાના જરૂરી દસ્તાવેજો પણ દર્શાવશે.

ગ્રાહકને લોનની મંજૂરી અને વિતરણ સુધી સંકળાયેલી પ્રક્રિયાઓ સમજાવવામાં આવશે અને સમયમર્યાદા વિશે સૂચિત કરવામાં આવશે જેમાં અમારી કંપનીમાં સામાન્ય રીતે બધી પ્રક્રિયાઓ પૂર્ણ કરવામાં આવશે.

કંપની પાસે તમામ લોન અરજીઓની રસીદની સ્વીકૃતિ આપવાની સિસ્ટમ છે જે સમયમર્યાદા દર્શાવે છે કે જેમાં અરજીઓનો નિકાલ કરવામાં આવશે.

6. લોન મૂલ્યાંકન અને નિયમો/શરતો

કંપની તમામ લોન અરજીઓનું યોગ્ય અને ત્વરિત મૂલ્યાંકન કરશે.

કંપનીએ અરજદારોની ધિરાણની યોગ્યતા પર યોગ્ય કાળજી લેવી જોઈએ. લોન મંજૂર કરવા માટે માત્ર એસેટ પર હાઇપોથેકેશનની ઓફર એ એકમાત્ર વિચારણા નથી.

જ્યારે મંજૂર કરવામાં આવે ત્યારે, કંપનીએ અરજદારને લોનની રકમ, વ્યાજ દરો, મોડી ચુકવણી માટે દંડનું વ્યાજ, પુનઃચુકવણી સમયપત્રક, લોન માટેના નિયમો અને શરતો અને લોન કરારમાં અન્ય શુલ્કની વિગતો લેનારાને સ્થાનિક ભાષામાં લેખિતમાં અથવા કોઈપણ ભાષામાં જણાવવી જોઈએ. અન્ય ભાષા જે ઉધાર લેનાર દ્વારા મંજૂરી પત્ર અથવા અન્યથા દ્વારા સમજાય છે અને કંપનીના રેકોર્ડ પર લેનારા દ્વારા આ નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃતિ રાખો. કંપની લોન એગ્રીમેન્ટમાં બોલ્ડમાં ગ્રાહક તરફથી મોડી ચુકવણી અને/અથવા અન્ય કોઈપણ ડિફોલ્ટ માટે વસૂલવામાં આવતા દંડના ચાર્જનો પણ ઉલ્લેખ કરશે.

કંપનીએ લોનની મંજૂરી/વિતરણ સમયે તમામ ઋણ લેનારાઓને લોન એગ્રીમેન્ટમાં ટાંકવામાં આવેલ દરેક એનક્લોઝરની નકલ સાથે લોન લેનાર દ્વારા સમજ્યા મુજબની લોન કરારની નકલ પ્રદાન કરવી પડશે.

7. લોન ખાતાઓમાં દંડાત્મક શુલ્ક

- દંડ, જો ચાર્જ લેવામાં આવે તો, ઉધાર લેનાર દ્વારા લોન કરારની સામગ્રી નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા બદલ તેને 'પીનલ ચાર્જ' તરીકે ગણવામાં આવશે અને તે 'દંડના વ્યાજ'ના રૂપમાં વસૂલવામાં આવશે નહીં જે દરમાં ઉમેરવામાં આવે છે. એડવાન્સ પર વ્યાજ વસૂલવામાં આવે છે. દંડાત્મક શુલ્કનું કોઈ મૂડીકરણ રહેશે નહીં એટલે કે, આવા શુલ્ક પર વધુ વ્યાજની ગણતરી કરવામાં આવશે નહીં. જો કે, આ લોન ખાતામાં વ્યાજના ચક્રવૃદ્ધિ માટેની સામાન્ય પ્રક્રિયાઓને અસર કરશે નહીં.
- કંપની વ્યાજના દરમાં કોઈ વધારાના ઘટક દાખલ કરશે નહીં અને આ દિશાનિર્દેશોનું પત્ર અને ભાવના બંનેમાં પાલન સુનિશ્ચિત કરશે નહીં.
- કંપની કોઈપણ નામથી, લોન પરના દંડના શુલ્ક અથવા સમાન શુલ્ક અંગે બોર્ડ દ્વારા માન્ય નીતિ ઘડશે.



- d) શિક્ષાત્મક શુલ્કનું પ્રમાણ વ્યાજબી અને ચોક્કસ લોન/ઉત્પાદન શ્રેણીમાં ભેદભાવ કર્યા વિના લોન કરારના ભૌતિક નિયમો અને શરતોના બિન-પાલન સાથે સુસંગત હોવું જોઈએ.
- e) 'વ્યક્તિગત ઋણધારકોને, વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે' મંજૂર કરવામાં આવેલી લોનના કિસ્સામાં દંડના શુલ્ક, ભૌતિક નિયમો અને શરતોના સમાન બિન-અનુપાલન માટે બિન-વ્યક્તિગત ઋણધારકોને લાગુ પડતા દંડના ચાર્જ કરતા વધારે નહીં હોય.
- f) રુચિ હેઠળ કંપનીની વેબસાઇટ પર પ્રદર્શિત કરવા ઉપરાંત, દંડના ચાર્જનું પ્રમાણ અને કારણ લોન કરારમાં અને સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો / કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ (KFS) માં ગ્રાહકને સ્પષ્ટપણે જાહેર કરવામાં આવશે. દરો અને સેવા શુલ્ક.
- g) જ્યારે પણ લોનના ભૌતિક નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા માટેના રીમાઇન્ડર્સ ઋણ લેનારાઓને મોકલવામાં આવે છે, ત્યારે લાગુ પડતા દંડના શુલ્કની જાણ કરવામાં આવશે. વધુમાં, દંડ વસૂલવાનો કોઈપણ દાખલો અને તેના માટેનું કારણ પણ જણાવવામાં આવશે.

વ્યાજબી ધિરાણ પ્રેક્ટિસ પર એક અલગ નીતિ- લોન એકાઉન્ટ્સ પરના દંડના ચાર્જીસ મૂકવામાં આવ્યા છે અને તેનો વ્યાજ દર અને દંડ/સેવા શુલ્ક નીતિમાં સમાવેશ કરવામાં આવ્યો છે અને 29 ડિસેમ્બર, 2023ના રોજ પસાર થયેલા પરિપત્ર ઠરાવ દ્વારા બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા યોગ્ય રીતે મંજૂર કરવામાં આવ્યો છે.

8. નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ

કંપની નિયમો અને શરતોને અનુરૂપ મંજૂર કરાયેલ લોનની સમયસર વિતરણની ખાતરી કરશે. કંપની લોન લેનારને સ્થાનિક ભાષામાં અથવા લોન લેનાર દ્વારા સમજાય તેવી ભાષામાં નોટિસ આપશે જેમાં ડિસ્બર્સમેન્ટ શેડ્યૂલ, વ્યાજ દર, સર્વિસ ચાર્જ, પૂર્વચુકવણી શુલ્ક અને અન્ય કોઈપણ શુલ્ક સહિત નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફાર થશે. કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે વ્યાજ દરો અને શુલ્કમાં ફેરફાર માત્ર સંભવિત રૂપે અસર કરે છે. વધુમાં, આ સંબંધમાં યોગ્ય શરત લોન કરારમાં સામેલ કરવામાં આવશે.

જો કંપની કરાર હેઠળ ચુકવણી અથવા કામગીરીને રિકોલ/વેગ આપવાનું અથવા વધારાની સિક્યોરિટીઝ મેળવવાનું નક્કી કરે છે, તો તે લોન કરારમાં ઉલ્લેખિત અથવા વ્યાજબી સમયગાળા મુજબ, જો લોન કરારમાં આવી કોઈ શરત અસ્તિત્વમાં નથી, તો તે લોન લેનારાઓને નોટિસ આપશે.

કંપની તમામ લેણાંની ચુકવણી પર અથવા લોનની બાકી રકમની વસૂલાત પર કોઈપણ કાયદેસર અધિકાર અથવા અન્ય કોઈ દાવા માટેના પૂરવાધિકારને આધિન લોન લેનારાઓ સામે હોઈ શકે તે માટે તમામ સિક્યોરિટીઝ રિલીઝ કરશે. જો સેટ ઓફ કરવાના આવા અધિકારનો ઉપયોગ કરવામાં આવે, તો બાકીના દાવાઓ અને દસ્તાવેજો કે જેના હેઠળ કંપની સંબંધિત દાવાની પતાવટ/ચુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી સિક્યોરિટીઝ જાળવી રાખવા માટે હકદાર છે તેની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે ઋણ લેનારાઓને તેના વિશે નોટિસ આપવામાં આવશે.

9. જવાબદાર ધિરાણ આચાર - પરસનલ લોનની ચુકવણી/પતાવટ પર જંગમ/સ્થાવર મિલકતના દસ્તાવેજોની રજૂઆત

a) જંગમ/જંગમ મિલકતના દસ્તાવેજો જાહેર કરવા

i કંપની લોન ખાતાની સંપૂર્ણ ચુકવણી/પતાવટ પછી 30 દિવસના સમયગાળાની અંદર તમામ જંગમ/અચલ મિલકતના દસ્તાવેજો રજૂ કરશે અને કોઈપણ રજિસ્ટ્રીમાં નોંધાયેલા ચાર્જને દૂર કરશે.

ii. ઋણ લેનારને મૂળ જંગમ/અચલ મિલકતના દસ્તાવેજો ક્યાં તો હેડ ઓફિસ/બ્રાંચ કે જ્યાં લોન એકાઉન્ટ સર્વિસ કરવામાં આવ્યું હતું અથવા કંપનીની અન્ય કોઈ ઓફિસમાંથી જ્યાં દસ્તાવેજો ઉપલબ્ધ છે, તેની/તેની પસંદગી મુજબ એકત્ર કરવાનો વિકલ્પ આપવામાં આવશે.

iii મૂળ જંગમ/અચલ મિલકતના દસ્તાવેજો પરત કરવાની સમયરેખા અને સ્થળનો ઉલ્લેખ લોન મંજૂરી પત્રોમાં કરવામાં આવશે.

iv એકમાત્ર ઉધાર લેનાર અથવા સંયુક્ત ઋણ લેનારાઓના મૃત્યુની આકસ્મિક ઘટનાને સંબોધવા માટે, કંપની કાનૂની વારસદારોને મૂળ જંગમ/અચલ મિલકતના દસ્તાવેજો પરત કરવા માટે સારી રીતે ગોઠવેલી પ્રક્રિયા કરી રહી છે. આવી પ્રક્રિયા કંપનીની વેબસાઇટ પર પ્રદર્શિત થાય છે



ગ્રાહક માહિતી માટે અન્ય સમાન નીતિઓ અને પ્રક્રિયાઓ સાથે.

b) જંગમ/જંગમ મિલકતના દસ્તાવેજો જાહેર કરવામાં વિલંબ માટે વળતર

- i મૂળ જંગમ/અચલ મિલકતના દસ્તાવેજો બહાર પાડવામાં વિલંબના કિસ્સામાં અથવા લોનની સંપૂર્ણ ચુકવણી/પતાવટના 30 દિવસ પછી સંબંધિત રજિસ્ટ્રીમાં ચાર્જ સંતોષ ફોર્મ ફાઇલ કરવામાં નિષ્ફળ થવાના કિસ્સામાં, કંપની આવા વિલંબ માટેના કારણો લેનારાને જણાવશે. જો વિલંબ કંપનીને આભારી હોય, તો તે વિલંબના દરેક દિવસ માટે ₹5,000 ના દરે ઉધાર લેનારને વળતર આપશે.
- ii. મૂળ જંગમ/અચલ મિલકતના દસ્તાવેજોને નુકસાન/નુકસાનના કિસ્સામાં, આંશિક રીતે અથવા સંપૂર્ણ રીતે, કંપની જંગમ/અચલ મિલકતના દસ્તાવેજોની ડુપ્લિકેટ/પ્રમાણિત નકલો મેળવવામાં ઉધાર લેનારને મદદ કરશે અને તે ઉપરાંત સંબંધિત ખર્ચ પણ સહન કરશે. ઉપરોક્ત કલમ (ii) માં દર્શાવ્યા મુજબ વળતર ચૂકવવું, જો કે, આવા કિસ્સાઓમાં, આ પ્રક્રિયા પૂર્ણ કરવા માટે કંપનીને 30 દિવસનો વધારાનો સમય મળશે અને વિલંબિત સમયગાળાની પેનલ્ટી ત્યાર બાદ (એટલે કે કુલ 60 દિવસના સમયગાળા પછી) ગણવામાં આવશે.

10. સમાન માસિક હપ્તા (EMI) આધારિત વ્યક્તિગત લોન પર ફ્લોટિંગ વ્યાજ દરને ફરીથી સેટ કરો

EMI આધારિત ફ્લોટિંગ રેટ પરસનલ લોન મંજૂર કરતી વખતે, કંપનીએ ઋણ લેનારાઓની પુનઃચુકવણી ક્ષમતાને ધ્યાનમાં લેવી જરૂરી છે જેથી તે સુનિશ્ચિત કરી શકાય કે મુદત વધારવા અને/અથવા EMIમાં વધારો કરવા માટે પર્યાપ્ત હેડરૂમ/માર્જિન ઉપલબ્ધ છે. લોનના સમયગાળા દરમિયાન વ્યાજ દરોમાં સંભવિત વધારો. જો કે, EMI આધારિત ફ્લોટિંગ રેટ પરસનલ લોનના સંદર્ભમાં, વધતા વ્યાજ દરોને પગલે, લોન લેનારાઓની સાથે યોગ્ય સંચાર અને/અથવા સંમતિ વિના, લોનની મુદત લંબાવવા અને/અથવા EMIની રકમમાં વધારાને લગતી ઘણી ગ્રાહક ફરિયાદો કરવામાં આવી છે. પ્રાપ્ત આ ચિંતાઓને દૂર કરવા માટે, NBFCs ને સલાહ આપવામાં આવે છે કે તેઓ અમલીકરણ અને અનુપાલન માટે નીચેની આવશ્યકતાઓને પૂર્ણ કરતી યોગ્ય નીતિ માળખું તૈયાર કરે:

i મંજૂરી સમયે, કંપની લોન પરના વ્યાજ દરમાં ફેરફારની સંભવિત અસર વિશે સ્પષ્ટપણે ઉધાર લેનારાઓને સંચાર કરશે જે EMI અને/અથવા મુદત અથવા બંનેમાં ફેરફાર તરફ દોરી જશે. ત્યારબાદ, ઉપરોક્ત કારણોસર EMI/ મુદત અથવા બંનેમાં કોઈપણ વધારાની જાણ ઉધાર લેનારને યોગ્ય માધ્યમો દ્વારા તરત જ કરવામાં આવશે.

ii. વ્યાજ દરો રીસેટ કરતી વખતે, કંપની તેની બોરૂડ દ્વારા માન્ય નીતિ અનુસાર ઋણ લેનારાઓને નિશ્ચિત દર પર સ્વિચ કરવાનો વિકલ્પ પ્રદાન કરશે. પોલિસી, અન્ય બાબતોની સાથે, લોનના સમયગાળા દરમિયાન ઉધાર લેનારને કેટલી વખત સ્વિચ કરવાની મંજૂરી આપવામાં આવશે તેનો ઉલ્લેખ કરે છે.

iii ઋણ લેનારાઓને પણ પસંદ કરવાનો વિકલ્પ આપવામાં આવશે-

a) EMI માં વધારો અથવા મુદત લંબાવવા અથવા બંને વિકલ્પોના સંયોજન માટે; અને,

b) લોનની મુદત દરમિયાન કોઈપણ સમયે, આંશિક રીતે અથવા સંપૂર્ણ રીતે, પૂર્વ ચુકવણી કરવા માટે.

ફોરકલોઝર શુલ્ક/પૂર્વ ચુકવણી દંડની વસૂલાત હાલની સૂચનાઓને આધીન રહેશે.

iv લોનને ફ્લોટિંગથી ફિક્સ્ડ રેટ પર સ્વિચ કરવા માટેના તમામ લાગુ પડતા શુલ્ક અને ઉપરોક્ત વિકલ્પોના ઉપયોગને અનુરૂપ અન્ય કોઈપણ સેવા શુલ્ક/વહીવટી ખર્ચ મંજૂર પત્રમાં પારદર્શક રીતે જાહેર કરવામાં આવશે અને આવા શુલ્ક/ખર્ચના પુનરાવર્તન સમયે પણ કંપની સમય સમય પર.

v. કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે ફ્લોટિંગ રેટ લોનના કિસ્સામાં મુદત લંબાવવાથી નકારાત્મક ઋણમુક્તિ ન થાય.

vi કંપની દરેક ત્રિમાસિક ગાળાના અંતે એક સ્ટેટમેન્ટ ઉધાર લેનારાઓને યોગ્ય માધ્યમો દ્વારા શેર/સુલભ બનાવશે જે ઓછામાં ઓછું મુદ્દલ અને આજ સુધી વસૂલ કરાયેલ વ્યાજ, EMI રકમ, બાકી EMIની સંખ્યા અને વ્યાજના વાર્ષિક દરની ગણતરી કરશે. / લોનના સમગ્ર સમયગાળા માટે વાર્ષિક ટકાવારી દર (એપીઆર). કંપની એ સુનિશ્ચિત કરશે કે નિવેદનો સરળ અને ઉધાર લેનાર દ્વારા સરળતાથી સમજી શકાય.

સમાન માસિક હપ્તા લોન સિવાય, આ સૂચનાઓ વિવિધ સામયિકતાની તમામ સમાન હપ્તા આધારિત લોન પર પણ લાગુ થશે.

11. સામાન્ય



લોનની મંજૂરીના નિયમો અને શરતોમાં પૂરા પાડવામાં આવેલ હેતુઓ સિવાય (સિવાય કે નવી માહિતી, જે ઉધાર લેનાર દ્વારા અગાઉ જાહેર કરવામાં આવી ન હોય, કંપનીના ધ્યાન પર આવી ન હોય) સિવાય કંપની ઉધાર લેનારની બાબતોમાં દખલ કરશે નહીં.

ઉધાર લેનાર અથવા અન્ય ધિરાણકર્તા પાસેથી, જે ખાતાને ટેકઓવર કરવાનો ઇરાદો ધરાવતો હોય તેની સંમતિ અથવા અન્યથા એટલે કે કંપનીનો વાંધો, જો કોઈ હોય તો, કેસ-દર-કેસના આધારે, ઉધાર લેનાર ખાતાના ટ્રાન્સફર માટેની વિનંતીની પૂરાપૂર્તિના કિસ્સામાં, વિનંતી પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી 21 દિવસની અંદર ગ્રાહક અને અન્ય ધિરાણકર્તાને પહોંચાડવામાં આવશે. આવા ટ્રાન્સફર કાયદાના અનુસંધાનમાં પારદર્શક કરારની શરતો મુજબ થશે.

લોનની વસૂલાતની બાબતમાં, કંપની હેરાનગતિનો આશરો લેશે નહીં જેમ કે, ઋણધારકોને વિષમ કલાકોમાં સતત પરેશાન કરવા, લોનની વસૂલાત માટે સ્નાયુ શક્તિનો ઉપયોગ, વગેરે. કંપનીએ તેની સાથે વ્યવહાર કરવા માટે સ્ટાફની પૂરતી તાલીમની ખાતરી કરવી જોઈએ. ગ્રાહકને યોગ્ય રીતે.

કંપની સહ-ઉધાર લેનારાઓ (ઓ) સાથે અથવા વગર વ્યક્તિગત ઋણ લેનારાઓને વ્યવસાય સિવાયના હેતુઓ માટે મંજૂર કરાયેલ કોઈપણ ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર ફોરવોર્ડર ચાર્જીસ/ પૂર્વ-ચુકવણી દંડ વસૂલશે નહીં.

12. ફરિયાદ નિવારણ સેલ

કંપની હંમેશા ગ્રાહકોની ફરિયાદોનું વહેલી તકે અને શ્રેષ્ઠ રીતે નિવારણ કરવા અને ગ્રાહકને અમારી શ્રેષ્ઠ સેવાઓ પ્રદાન કરવાનો પ્રયાસ કરશે.

સ્તર- 1

ગ્રાહક કંપનીની નજીકની શાખાની મુલાકાત લઈ શકે છે અને શાખાઓમાં જાળવવામાં આવેલ "ફરિયાદ રજીસ્ટર" માં નોંધાયેલ ફરિયાદ (સવારે 09.30 થી સાંજે 6.30 સુધીના કામકાજના કલાકો દરમિયાન). બ્રાન્ચ મેનેજર ગ્રાહક માટે પ્રથમ બિંદુ સંપર્ક તરીકે કામ કરશે જ્યાં તે લેખિતમાં તેમની ફરિયાદ કરી શકે છે.

નિયુક્ત બ્રાન્ચ મેનેજર દ્વારા ફરિયાદનો નિકાલ ન થવાના કિસ્સામાં 15 દિવસની અંદર, તે જ ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી સુધી પહોંચશે, જે તેને ઝડપથી ઉકેલવા માટે પગલાં લેશે.

સ્તર- 2

શ્રી ગેદી લાલ કુમાવત, ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી કે જેઓ કંપની વિરુદ્ધ ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે નીચેના સરનામે સંપર્ક કરી શકે છે: -

શ્રી ગેદી લાલ કુમાવત ફરિયાદ નિવારણ
અધિકારી, લક્ષ્મી ઈન્ડિયા ફાયનાન્સ પ્રાઇવેટ
લિમિટેડ
(અગાઉ લક્ષ્મી ઈન્ડિયા ફિનલેસકેપ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ તરીકે ઓળખાતું)
રજિસ્ટર્ડ ઓફિસ: 2 DFL, ગોપીનાથ માર્ગ,
MI રોડ, જયપુર-302001, રાજસ્થાન મેલ
ID:customerhelpdesk@lifc.in સંપર્ક
નંબર: +91 8440009995 લેન્ડલાઇન નંબર:
0141-4031166 ટોલ ફ્રી- 1800 121
7747



સ્તર- 3

જો ફરિયાદ/વિવાદનું નિવારણ ન થાય અથવા વણઉકેલાયેલ રહે 7 દિવસની અંદર ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી દ્વારા, ગ્રાહક કંપનીના અનુપાલન અધિકારીને પર મેઇલ કરી શકે છે cs@lifc.in .

સ્તર- 4

જે ફરિયાદીઓ પ્રતિસાદથી સંતુષ્ટ નથી અથવા ફરિયાદ મળ્યાના 8 દિવસની અંદર અનુપાલન અધિકારી તરફથી પ્રતિસાદ પ્રાપ્ત કરતા નથી. જો વધુ સમયની જરૂર પડશે, તો કંપની ગ્રાહકને અપેક્ષિત સમયરેખાની જાણ કરશે. ભારતીય રિઝર્વ બેંકે ભારતના નાગરિકો દ્વારા ફરિયાદો/ફરિયાદો નોંધાવવા માટે વેબ આધારિત મિકેનિઝમ "કમ્પ્લેઇન્ટ મેનેજમેન્ટ સિસ્ટમ (CMS)" રજૂ કરી છે જેમાં ગ્રાહકો પણ સામેલ હોઈ શકે છે. આ જાહેર ફરિયાદ પોર્ટલ તરીકે ઓળખાય છે (<https://cms.rbi.org.in/>). ગ્રાહકો તેમની ફરિયાદો કંપની સુધી પહોંચાડવા માટે આ પોર્ટલનો ઉપયોગ કરી શકે છે.

રિઝર્વ બેંક દ્વારા સૂચિત કરાયેલા સેન્ટ્રલાઇઝ્ડ રિસિપ્ટ અને પ્રોસેસિંગ સેન્ટરને ઇલેક્ટ્રોનિક અથવા ફિઝિકલ મોડ દ્વારા પણ ફરિયાદ સબમિટ કરી શકાય છે. ફરિયાદ, જો ભૌતિક સ્વરૂપમાં સબમિટ કરવામાં આવે, તો ફરિયાદકર્તા દ્વારા અથવા અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા યોગ્ય રીતે સહી કરવામાં આવશે. ફરિયાદ ઇલેક્ટ્રોનિક અથવા ફિઝિકલ મોડમાં આવા ફોર્મેટમાં સબમિટ કરવામાં આવશે અને નીચે આપેલા સરનામે આરબીઆઈ દ્વારા ઉલ્લેખિત કરવામાં આવી શકે તેવી માહિતી શામેલ હશે:

કેન્દ્રીયકૃત રસીદ અને પ્રક્રિયા કેન્દ્ર, ભારતીય
રિઝર્વ બેંક,
4મું ફ્લોર, સેક્ટર 17,
ચંદીગઢ - 160017

નિયામક મંડળ વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડના પાલનની સમયાંતરે સમીક્ષા કરે છે અને મેનેજમેન્ટના વિવિધ સ્તરો પર ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમની કામગીરી કરે છે. આવી સમીક્ષાઓનો એકીકૃત અહેવાલ બોર્ડને વાર્ષિક ધોરણે નિયત ફોર્મેટમાં સબમિટ કરવામાં આવશે. પરિશિષ્ટ-I.

13. વ્યાજ દર અને દંડ / સેવા શુલ્ક નીતિ

બોર્ડે ભંડોળની કિંમત, માર્જિન, જોખમ પ્રીમિયમ, ગ્રાહક પ્રોફાઇલ, અંતરગત સુરક્ષા વગેરે જેવા સંબંધિત પરિબલોને ધ્યાનમાં લઈને વ્યાજ દર અને દંડ/સેવા શુલ્ક નીતિ અપનાવી છે અને લોન અને એડવાન્સિસ માટે વસૂલવામાં આવનાર વ્યાજનો દર નક્કી કરે છે. વ્યાજના દર અને જોખમના ગ્રેડેશન માટેનો અભિગમ અને ઉધાર લેનારાઓની વિવિધ શ્રેણીઓ પાસેથી વિવિધ વ્યાજ દર વસૂલવા માટેનો તરફ ઉધાર લેનારને જાહેર કરવામાં આવે છે અને વ્યાજનો દર સ્વાગત/મંજૂરી પત્રમાં સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવે છે.

રિસ્ક ગ્રેડેશન ગ્રાહક પ્રોફાઇલ ઉત્પાદનો, લોનના પ્રકાર, ઉપલબ્ધ કોલેટરલની કિંમત, મુદત, લોનની માત્રા વગેરે સાથે સંકળાયેલા જોખમના આધારે નક્કી કરવામાં આવે છે;

ઉલ્લેખિત વ્યાજ દર વાર્ષિક દરો છે જેથી ઉધાર લેનાર ચોક્કસ દરોથી વાર્ષિક હોય કે જે ખાતામાં વસૂલવામાં આવશે. મંજૂરી પત્ર/સ્વાગત પત્ર પર પણ તેનો ઉલ્લેખ છે.

14. વાહનોના કબજા અંગેની વિગતો

લોન કરારમાં ઉધાર લેનાર સાથે પુનઃ-કબજાની કલમ હોય છે જે કાયદેસર રીતે લાગુ કરી શકાય છે.



કરાર/લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં આ અંગેની જોગવાઈઓ હોવી જોઈએ:

- કબજો લેતા પહેલા નોટિસનો સમયગાળો;
- સંજોગો કે જેમાં નોટિસનો સમયગાળો માફ કરી શકાય છે;
- સુરક્ષાનો કબજો લેવાની પ્રક્રિયા;
- મિલકતના વેચાણ/હરાજી પહેલા લોનની ચુકવણી માટે ઉધાર લેનારને અંતિમ તક આપવાની જોગવાઈ;
- ઉધાર લેનારને કબજો આપવાની પ્રક્રિયા અને
- મિલકતના વેચાણ/હરાજી માટેની પ્રક્રિયા.

આવા નિયમો અને શરતોની નકલ ઉધાર લેનારાઓને ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.

15. કંપની દ્વારા શારીરિક/દૃષ્ટિથી અક્ષમ લોકોને લોનની સુવિધા

કંપની વિકલાંગતાના આધાર પર શારીરિક/દૃષ્ટિની વિકલાંગ અરજદારોને લોન સુવિધાઓ સહિત ઉત્પાદનો અને સુવિધાઓના વિસ્તરણમાં ભેદભાવ કરતી નથી. કંપનીની તમામ શાખાઓ આવા વ્યક્તિઓને વિવિધ વ્યવસાય સુવિધાઓનો લાભ મેળવવા માટે શક્ય તમામ મદદ કરે છે. કંપની તેમના કર્મચારીઓ માટે તમામ સ્તરે આયોજિત તમામ તાલીમ કાર્યક્રમોમાં, કાયદા અને આંતરરાષ્ટ્રીય સંમેલનો દ્વારા અપંગ વ્યક્તિઓના અધિકારોની ખાતરી ધરાવતું યોગ્ય મોડ્યુલ સમાવે છે. વધુમાં, કંપની વિકલાંગ વ્યક્તિઓની ફરિયાદોનું નિરાકરણ સુનિશ્ચિત કરે છે જે તેમના દ્વારા પહેલેથી જ સ્થાપિત ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ હેઠળ છે.

16. સમીક્ષા

બોર્ડ જ્યારે જરૂર પડે ત્યારે આ સંહિતાની સમીક્ષા કરશે અને તેમાં સુધારો કરશે.

જો કોઈપણ સમયે સંહિતા અને કોઈપણ વિનિયમો, નિયમો, માર્ગદર્શિકા, સૂચના, સ્પષ્ટતા, પરિપત્રો, મુખ્ય પરિપત્રો/સંબંધિત સત્તાવાળાઓ ("નિયમનકારી જોગવાઈઓ") દ્વારા જારી કરાયેલા નિર્દેશો વચ્ચે અર્થઘટન/માહિતીનો સંઘર્ષ ઊભો થાય, તો નિયમનકારી જોગવાઈઓનું અર્થઘટન જીતવું

નિયમનકારી જોગવાઈઓમાં કોઈપણ સુધારા(ઓ) અને/અથવા સ્પષ્ટતા(ઓ)ના કિસ્સામાં, નિયમનકારી જોગવાઈઓ અનુસાર નિર્દિષ્ટ અસરકારક તારીખથી કોડમાં તે મુજબ સુધારો કરવામાં આવશે.



પરિશિષ્ટ-I

કંપની દ્વારા મળેલી ફરિયાદોનું નિવેદન:

એસ. ના.	ફરિયાદો	ખાસ
1.	ક્વાર્ટરની શરૂઆતમાં પડતર ફરિયાદોની સંખ્યા	
2.	ત્રિમાસિક દરમિયાન મળેલી ફરિયાદોની સંખ્યા	
3.	ક્વાર્ટર દરમિયાન નિકાલ કરાયેલી ફરિયાદોની સંખ્યા	
4.	ક્વાર્ટરના અંતે વણઉકેલાયેલી ફરિયાદોની સંખ્યા.	