



# उचित व्यवहार संहिता

**लक्ष्मी इंडिया फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड**

(पूर्व में लक्ष्मी इंडिया फिनलीज़कैप प्राइवेट के नाम से जाना जाता था  
सीमित)

(सपने देखो, बड़े देखो, हमारे साथ उनको पूरा  
होते देखो)



संस्करण इतिहास		
संस्करण	पॉलिसी/दस्तावेज़ का नाम	अनुमोदन/समीक्षा की तिथि
1.0	उचित आचरण संहिता	31 जुलाई 2015
2.0	उचित आचरण संहिता	06 मई 2023
3.0	उचित आचरण संहिता	27 मार्च 2024



## विषयसूची

1 परिचय .....	1
2. कोड के बारे में.....	1
3. विनियामक आवश्यकता .....	1
4. संहिता के उद्देश्य.....	1
5. ऋण के लिए आवेदन और उनका प्रसंस्करण .....	2
6. ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें.....	2
7. ऋण खातों में दंडात्मक शुल्क.....	2
8. नियम एवं शर्तों में परिवर्तन सहित ऋण का संवितरण .....	3
9. जिम्मेदार ऋण आचरण - व्यक्तिगत ऋणों के पुनर्भुगतान/निपटान पर चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को जारी करना.....	3
10. समान मासिक किस्तों (ईएमआई) आधारित व्यक्तिगत ऋणों पर फ्लोटिंग ब्याज दर का रीसेट .....	4
11. सामान्य .....	4
12. शिकायत निवारण कक्ष.....	5
13. ब्याज दर और दंड/सेवा शुल्क नीति.....	6
14. वाहनों की जब्ती के संबंध में विवरण.....	6
15. कंपनी द्वारा शारीरिक/दृष्टिबाधितों को ऋण सुविधाएं.....	7
16. समीक्षा.....	7
अनुलग्नक-I.....	8



## 1 परिचय

लक्ष्मी इंडिया फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड (पूर्व में लक्ष्मी इंडिया फिनलीकैप प्राइवेट लिमिटेड के नाम से जाना जाता था) (इसके बाद इसे "कंपनी" या "एलआईएफपीएल" के रूप में जाना जाता है) एक गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी ('एनबीएफसी') जिसके पास वैध पंजीकरण प्रमाण पत्र ("सीओआर") है। भारतीय रिज़र्व बैंक ('आरबीआई') के साथ पंजीकरण संख्या। मास्टर निर्देश के अनुसार एनबीएफसी-निवेश और क्रेडिट कंपनी (एनबीएफसी-आईसीसी) - एनबीएफसी-बेस लेयर (एनबीएफसी-बीएल) के रूप में वर्तमान आरबीआई वर्गीकरण के तहत 31 मार्च 2023 को बी-10.00318 - भारतीय रिज़र्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - स्केल आधारित विनियमन) दिशानिर्देश, 2023 (निर्देश), परिसंपत्ति वित्त व्यवसाय में 20 से अधिक वर्षों का अनुभव।

यह एमएसएमई के वित्तपोषण, संपत्ति पर ऋण, वाहन ऋण, वाहन बीमा के लिए ऋण, व्यक्तिगत और व्यावसायिक ऋण की पेशकश पर केंद्रित है।

## 2. संहिता के बारे में

यह कोड कंपनी द्वारा अपने प्रत्येक प्रतिष्ठान को कवर करने वाले सभी परिचालन/सेवा स्थानों से प्रदान की जाने वाली सभी सेवाओं पर लागू होता है। कंपनी के अधिकारियों और अधिकृत हस्ताक्षरकर्ताओं को स्थान और स्थान के साथ-साथ जिस माध्यम से वे सेवाएं प्रदान करते हैं, उसके बावजूद कोड का सावधानीपूर्वक पालन करना आवश्यक है। कंपनी ने एक उचित व्यवहार संहिता अपनाई है और इस संहिता को हमारे संगठन में लागू करेगी, जिसे निदेशक मंडल द्वारा विधिवत अनुमोदित किया गया है।

## 3. नियामक आवश्यकता पी

भारतीय रिज़र्व बैंक ने मास्टर सर्कुलर के माध्यम से एनबीएफसी द्वारा पालन किए जाने वाले उचित व्यवहार संहिता के संबंध में अपने मौजूदा दिशानिर्देश जारी किए हैं, जिसमें मानकों को परिभाषित और निर्धारित किया गया है, जिनका अपने मौजूदा या संभावित ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय अनुपालन करने की उम्मीद की जाती है। डीएनबीआर (पीडी) सीसी। क्रमांक 054/03.10.119/2015-16 दिनांक 01 जुलाई 2015 और मास्टर निर्देश - भारतीय रिज़र्व बैंक (गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - स्केल आधारित विनियमन) दिशानिर्देश, 2023 समय-समय पर संशोधित। ये दिशानिर्देश भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 की धारा 45 एल के तहत जारी किए गए हैं।

कंपनी ने परिचालन के दौरान पालन की जाने वाली सर्वोत्तम प्रथाओं को लागू किया है (जो इस दस्तावेज़ में निर्धारित किया गया है) और एक "उचित अभ्यास संहिता" लागू की है।

## 4. संहिता के उद्देश्य

हमारी कंपनी घोषणा करती है और वचन देती है कि संहिता के प्राथमिक उद्देश्य इस प्रकार हैं:

- क) पेशेवर, कुशल, मेहनती और तेज़ सेवाएं प्रदान करना और बढ़ावा देना।
- बी) किसी भी उधारकर्ता के साथ धर्म, जाति या लिंग के आधार पर भेदभाव नहीं करना।
- ग) ऋण उत्पादों के विज्ञापन और विपणन में निष्पक्ष और ईमानदार रहना।
- घ) ग्राहकों को ऋण लेनदेन के संबंध में शर्तों, लागतों, अधिकारों और देनदारियों का सटीक और समय पर खुलासा प्रदान करना और ग्राहक और कंपनी के बीच सौहार्दपूर्ण संबंधों को बढ़ावा देना।
- ई) संगठनों के भीतर शिकायत समाधान प्रक्रिया स्थापित करके ग्राहकों के साथ किसी भी विवाद या मतभेद को सद्भावपूर्वक हल करने का प्रयास करना।
- च) सद्भावना से सभी विनियामक आवश्यकताओं का अनुपालन करना।



## 5. ऋण हेतु आवेदन एवं उनका प्रसंस्करण

एक संभावित ग्राहक को सभी आवश्यक जानकारी, स्थानीय भाषा में या ग्राहक द्वारा समझी जाने वाली भाषा में दी जाएगी, जिसमें उसकी आवश्यकताओं के अनुरूप हमारी कंपनी के पास उपलब्ध ऋण उत्पादों की श्रृंखला को पर्याप्त रूप से समझाया जाएगा।

विकल्प चुनने पर, ग्राहक को उसकी पसंद के ऋण उत्पाद के बारे में प्रासंगिक जानकारी दी जाएगी। प्रसंस्करण के लिए देय फीस/शुल्क, यदि कोई हो, आवेदन स्वीकार न होने की स्थिति में वापसी योग्य ऐसी फीस की राशि, पूर्व-भुगतान विकल्प और किसी भी अन्य मामले के बारे में सभी जानकारी जो उधारकर्ता के हितों को प्रभावित करती है, उसमें निर्धारित की जाएगी। आवेदन फार्म। यह जानकारी आवेदकों को अन्य कंपनियों के समान प्रावधानों के साथ सार्थक तुलना करने और उसके बाद एक सूचित निर्णय लेने में सक्षम बनाएगी। ऋण आवेदन पत्र में आवेदन पत्र के साथ जमा किए जाने वाले आवश्यक दस्तावेजों का भी उल्लेख होगा।

ग्राहक को ऋण की मंजूरी और वितरण तक की प्रक्रियाओं के बारे में समझाया जाएगा और उस समय सीमा के बारे में सूचित किया जाएगा जिसके भीतर हमारी कंपनी में सभी प्रक्रियाएं सामान्य रूप से पूरी हो जाएंगी।

कंपनी के पास सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति के लिए पावती देने की एक प्रणाली है जो उस समय सीमा को दर्शाती है जिसके भीतर आवेदनों का निपटान किया जाएगा।

## 6. ऋण मूल्यांकन और नियम/शर्तें

कंपनी सभी ऋण आवेदनों का उचित और त्वरित मूल्यांकन करेगी।

कंपनी आवेदकों की क्रेडिट योग्यता पर उचित परिश्रम करेगी। केवल संपत्ति पर दृष्टिबंधक की पेशकश ऋण स्वीकृत करने के लिए एकमात्र विचार नहीं होगी।

स्वीकृत होने पर, कंपनी आवेदक को ऋण समझौते में ऋण राशि, ब्याज दरें, देर से भुगतान के लिए दंडात्मक ब्याज, पुनर्भुगतान अनुसूची, ऋण के लिए नियम और शर्तें और अन्य शुल्कों का विवरण स्थानीय भाषा या किसी अन्य भाषा में लिखित रूप में देगी। मंजूरी पत्र के माध्यम से या अन्यथा उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली अन्य भाषा और उधारकर्ता द्वारा इन नियमों और शर्तों की स्वीकृति को कंपनी के रिकॉर्ड पर रखे। कंपनी ऋण समझौते में बड़े अक्षरों में उस दंडात्मक शुल्क का भी उल्लेख करेगी जो देर से भुगतान और/या ग्राहक की ओर से किसी अन्य डिफॉल्ट के लिए लिया जाएगा।

कंपनी ऋण की मंजूरी/वितरण के समय सभी उधारकर्ताओं को ऋण समझौते की एक प्रति, जैसा कि उधारकर्ता द्वारा समझा गया है, ऋण समझौते में उद्धृत सभी संलग्नकों की एक प्रति के साथ प्रस्तुत करेगी।

## 7. ऋण खातों में दंड शुल्क

क) उधारकर्ता द्वारा ऋण अनुबंध के महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों का अनुपालन न करने पर जुर्माना, यदि लगाया जाता है, तो उसे 'दंडात्मक शुल्क' के रूप में माना जाएगा और 'दंडात्मक ब्याज' के रूप में नहीं लगाया जाएगा जो कि दर में जोड़ा जाता है। अग्रिमों पर लगाया गया ब्याज. दंडात्मक शुल्कों का कोई पूंजीकरण नहीं किया जाएगा अर्थात ऐसे शुल्कों पर कोई अतिरिक्त ब्याज की गणना नहीं की जाएगी। हालाँकि, इससे ऋण खाते में ब्याज चक्रवृद्धि की सामान्य प्रक्रियाएँ प्रभावित नहीं होंगी।

बी) कंपनी ब्याज दर में कोई अतिरिक्त घटक शामिल नहीं करेगी और इन दिशानिर्देशों का अक्षरशः अनुपालन सुनिश्चित करेगी।

ग) कंपनी दंडात्मक शुल्क या ऋण पर समान शुल्क, चाहे उसे किसी भी नाम से जाना जाए, पर बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति बनाएगी।



- घ) दंडात्मक शुल्क की मात्रा उचित होगी और किसी विशेष ऋण/उत्पाद श्रेणी के भीतर भेदभाव किए बिना ऋण अनुबंध के महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों का अनुपालन न करने के अनुरूप होगी।
- ई) 'व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए' स्वीकृत ऋण के मामले में दंडात्मक शुल्क, सामग्री नियमों और शर्तों के समान गैर-अनुपालन के लिए गैर-व्यक्तिगत उधारकर्ताओं पर लागू दंडात्मक शुल्क से अधिक नहीं होगा।
- एफ) दंडात्मक शुल्क की मात्रा और कारण को कंपनी द्वारा ग्राहकों को ऋण समझौते और लागू होने वाले सबसे महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों / मुख्य तथ्य विवरण (केएफएस) में स्पष्ट रूप से बताया जाएगा, इसके अलावा ब्याज के तहत कंपनी की वेबसाइट पर प्रदर्शित किया जाएगा। दरें और सेवा शुल्क।
- छ) जब भी ऋण के महत्वपूर्ण नियमों और शर्तों का अनुपालन न करने के लिए उधारकर्ताओं को अनुस्मारक भेजे जाते हैं, तो लागू दंडात्मक शुल्क के बारे में सूचित किया जाएगा। इसके अलावा, दंडात्मक शुल्क लगाने का कोई भी उदाहरण और उसका कारण भी सूचित किया जाएगा।

उचित उधार प्रथा पर एक अलग नीति - ऋण खातों पर दंडात्मक शुल्क लागू किया गया है और इसे ब्याज दर और दंड/सेवा शुल्क नीति में शामिल किया गया है और 29 दिसंबर, 2023 को पारित परिपत्र प्रस्ताव द्वारा निदेशक मंडल द्वारा विधिवत अनुमोदित किया गया है।

#### 8. नियम एवं शर्तों में बदलाव सहित ऋण का वितरण

कंपनी नियम एवं शर्तों के अनुरूप स्वीकृत ऋण का समय पर वितरण सुनिश्चित करेगी। कंपनी संवितरण अनुसूची, ब्याज दरों, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क और किसी भी अन्य शुल्क सहित नियम और शर्तों में किसी भी बदलाव के बारे में उधारकर्ता को स्थानीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में नोटिस देगी। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल संभावित रूप से प्रभावित हों। इसके अलावा, इस संबंध में एक उपयुक्त शर्त ऋण समझौते में शामिल की जाएगी।

यदि कंपनी समझौते के तहत भुगतान या प्रदर्शन को वापस लेने/तेज करने या अतिरिक्त प्रतिभूतियों की तलाश करने का निर्णय लेती है, तो यह उधारकर्ताओं को नोटिस देगी, जैसा कि ऋण समझौते में निर्दिष्ट है या उचित अवधि के लिए, यदि ऋण समझौते में ऐसी कोई शर्त मौजूद नहीं है।

कंपनी सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान पर या किसी वैध अधिकार या उधारकर्ताओं के खिलाफ किसी अन्य दावे के लिए ग्रहणाधिकार के अधीन ऋण की बकाया राशि की वसूली पर सभी प्रतिभूतियां जारी करेगी। यदि मुजरा करने के ऐसे अधिकार का प्रयोग किया जाता है, तो उधारकर्ताओं को शेष दावों और उन दस्तावेजों के बारे में पूर्ण विवरण के साथ नोटिस दिया जाएगा जिसके तहत कंपनी प्रासंगिक दावे के निपटान/भुगतान होने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने की हकदार है।

#### 9. जिम्मेदार ऋण आचरण - व्यक्तिगत ऋणों के पुनर्भुगतान/निपटान पर चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को जारी करना

क) चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज जारी करना

मै। कंपनी सभी मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को जारी कर देगी और ऋण खाते के पूर्ण पुनर्भुगतान/निपटान के बाद 30 दिनों की अवधि के भीतर किसी भी रजिस्ट्री में पंजीकृत शुल्क हटा देगी।

द्वितीय. उधारकर्ता को उसकी प्राथमिकता के अनुसार, मूल चल/अचल संपत्ति के दस्तावेज या तो प्रधान कार्यालय/शाखा से, जहां ऋण खाता संचालित किया गया था, या कंपनी के किसी अन्य कार्यालय से, जहां दस्तावेज उपलब्ध है, एकत्र करने का विकल्प दिया जाएगा।

iii. ऋण स्वीकृति पत्र में चल/अचल संपत्ति के मूल दस्तावेजों को लौटाने की समयसीमा और स्थान का उल्लेख किया जाएगा।

iv. एकमात्र उधारकर्ता या संयुक्त उधारकर्ताओं के निधन की आकस्मिक घटना को संबोधित करने के लिए, कंपनी के पास कानूनी उत्तराधिकारियों को मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की वापसी के लिए एक अच्छी तरह से निर्धारित प्रक्रिया है। ऐसी प्रक्रिया कंपनी की वेबसाइट पर प्रदर्शित की गई है।



ग्राहक जानकारी के लिए अन्य समान नीतियों और प्रक्रियाओं के साथ।

ख) चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को जारी करने में देरी के लिए मुआवजा

मै। मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों को जारी करने में देरी या ऋण के पूर्ण पुनर्भुगतान/निपटान के बाद 30 दिनों से अधिक समय तक संबंधित रजिस्ट्री के साथ चार्ज संतुष्टि फॉर्म दाखिल करने में विफल रहने के मामले में, कंपनी उधारकर्ता को इस तरह की देरी के कारणों के बारे में बताएगी। ऐसे मामले में जहां देरी के लिए कंपनी जिम्मेदार है, वह उधारकर्ता को देरी के प्रत्येक दिन के लिए ₹5,000 की दर से मुआवजा देगी।

द्वितीय. मूल चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों के आंशिक या पूर्ण रूप से खो जाने/कृषतिग्रस्त होने की स्थिति में, कंपनी उधारकर्ता को चल/अचल संपत्ति दस्तावेजों की डुप्लिकेट/प्रमाणित प्रतियां प्राप्त करने में सहायता करेगी और इसके अलावा संबंधित लागत भी वहन करेगी। उपरोक्त खंड (ii) में बताए अनुसार मुआवजा देना। हालांकि, ऐसे मामलों में, कंपनी को इस प्रक्रिया को पूरा करने के लिए 30 दिनों का अतिरिक्त समय उपलब्ध होगा और विलंबित अवधि के जूरमाने की गणना उसके बाद की जाएगी (यानी, कुल 60 दिनों की अवधि के बाद)।

10. समान मासिक किस्तों (ईएमआई) आधारित व्यक्तिगत ऋणों पर फ्लोटिंग ब्याज दर का रीसेट

ईएमआई आधारित फ्लोटिंग रेट परसनल लोन की मंजूरी के समय, कंपनी को यह सुनिश्चित करने के लिए उधारकर्ताओं की पुनर्भुगतान क्षमता को ध्यान में रखना आवश्यक है कि अवधि बढ़ाने और/या ईएमआई में वृद्धि के लिए पर्याप्त हेडरूम/मार्जिन उपलब्ध है। ऋण की अवधि के दौरान ब्याज दरों में वृद्धि संभव है। हालांकि, ईएमआई आधारित फ्लोटिंग रेट व्यक्तिगत ऋण के संबंध में, बढ़ती ब्याज दरों के मद्देनजर, उधारकर्ताओं के साथ उचित संचार और/या सहमति के बिना, ऋण अवधि बढ़ाने और/या ईएमआई राशि में वृद्धि से संबंधित कई उपभोक्ता शिकायतें सामने आई हैं। प्राप्त हुआ। इन चिंताओं को दूर करने के लिए, एनबीएफसी को कार्यान्वयन और अनुपालन के लिए निम्नलिखित आवश्यकताओं को पूरा करने वाला एक उचित नीति ढांचा तैयार करने की सलाह दी जाती है:

मै। मंजूरी के समय, कंपनी उधारकर्ताओं को ऋण पर ब्याज दर में बदलाव के संभावित प्रभाव के बारे में स्पष्ट रूप से बताएगी, जिससे ईएमआई और/या अवधि या दोनों में बदलाव होगा। इसके बाद, उपरोक्त के कारण ईएमआई/अवधि या दोनों में कोई भी वृद्धि उधारकर्ता को उचित चैनलों के माध्यम से तुरंत सूचित की जाएगी।

द्वितीय. ब्याज दरों के रीसेट के समय, कंपनी उधारकर्ताओं को अपनी बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति के अनुसार एक निश्चित दर पर स्विच करने का विकल्प प्रदान करेगी। पॉलिसी, अन्य बातों के साथ-साथ यह निर्दिष्ट करती है कि उधारकर्ता को ऋण की अवधि के दौरान कितनी बार स्विच करने की अनुमति दी जाएगी।

iii. उधारकर्ताओं को निम्न विकल्प चुनने का विकल्प भी दिया जाएगा-

ए) ईएमआई में वृद्धि या अवधि में वृद्धि या दोनों विकल्पों के संयोजन के लिए; और,

बी) ऋण की अवधि के दौरान किसी भी समय, आंशिक या पूर्ण रूप से पूर्व भुगतान करना। फौजदारी शुल्क/पूर्व-भुगतान जूरमाना लगाना मौजूदा निरदेशों के अधीन होगा।

iv. ऋणों को फ्लोटिंग से निश्चित दर पर स्विच करने के लिए सभी लागू शुल्क और उपरोक्त विकल्पों के प्रयोग से संबंधित किसी भी अन्य सेवा शुल्क/प्रशासनिक लागत को मंजूरी पत्र में और ऐसे शुल्क/लागत के संशोधन के समय पारदर्शी रूप से खुलासा किया जाएगा। कंपनी समय-समय पर.

v. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि फ्लोटिंग रेट ऋण के मामले में अवधि बढ़ने से नकारात्मक परिशोधन न हो।

vi. कंपनी प्रत्येक तिमाही के अंत में उचित चैनलों के माध्यम से उधारकर्ताओं के लिए एक विवरण साझा करेगी/उस तक पहुंचाएगी, जिसमें कम से कम, अब तक वसूल किए गए मूलधन और ब्याज, ईएमआई राशि, शेष ईएमआई की संख्या और वार्षिक ब्याज दर की गणना होगी। / ऋण की पूरी अवधि के लिए वार्षिक प्रतिशत दर (एपीआर)। कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि विवरण सरल हों और उधारकर्ता आसानी से समझ सकें।

समान मासिक किस्त वाले ऋणों के अलावा, ये निरदेश, यथोचित परिवर्तनों के साथ, विभिन्न आवधिकों के सभी समान किस्त आधारित ऋणों पर भी लागू होंगे।

11. सामान्य



कंपनी ऋण की मंजूरी के नियमों और शर्तों में दिए गए उद्देश्यों को छोड़कर उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेगी (जब तक कि नई जानकारी, जो उधारकर्ता द्वारा पहले प्रकट नहीं की गई हो, कंपनी के ध्यान में नहीं आई हो)।

उधारकर्ता खाते के हस्तांतरण के लिए अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में, या तो उधारकर्ता से या किसी अन्य ऋणदाता से, जो खाते पर कब्जा करने का इरादा रखता है, सहमति या अन्यथा यानी कंपनी की आपत्ति, यदि कोई हो, मामले के आधार पर। अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर ग्राहक और अन्य ऋणदाता को सूचित किया जाएगा। ऐसा स्थानांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी अनुबंध शर्तों के अनुसार होगा।

ऋणों की वसूली के मामले में, कंपनी उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी, जैसे कि ऋण लेने वालों को विषम समय में लगातार परेशान करना, ऋणों की वसूली के लिए बाहुबल का उपयोग करना आदि। कंपनी इससे निपटने के लिए कर्मचारियों के पर्याप्त प्रशिक्षण को सुनिश्चित करेगी। ग्राहक को उचित तरीके से।

सह-उधारकर्ता के साथ या उसके बिना, व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए स्वीकृत किसी भी फ्लोटिंग रेट टर्म लोन पर कंपनी फौजदारी शुल्क/पूर्व-भुगतान जुरमाना नहीं लगाएगी।

## 12. शिकायत निवारण कक्ष

कंपनी हमेशा ग्राहकों की शिकायतों का जल्द से जल्द और सर्वोत्तम संभव तरीके से समाधान करने और ग्राहकों को अपनी सर्वोत्तम सेवाएं प्रदान करने का प्रयास करेगी।

### स्तर 1

ग्राहक कंपनी की निकटतम शाखा में जा सकता है और शाखाओं में बनाए गए "शिकायत रजिस्टर" में अपनी शिकायत दर्ज कर सकता है (कार्य घंटों के दौरान सुबह 09.30 बजे से शाम 6.30 बजे तक)। शाखा प्रबंधक ग्राहक के लिए पहले संपर्क बिंदु के रूप में कार्य करेगा जहां वह लिखित रूप में अपनी शिकायत कर सकता है।

नामित शाखा प्रबंधक द्वारा शिकायत का निस्तारण न किये जाने की स्थिति में 15 दिनों के भीतर, इसे शिकायत निवारण अधिकारी के पास भेजा जाएगा, जो इसे शीघ्रता से हल करने के लिए कदम उठाएगा।

### लेवल 2

श्री गैदी लाल कुमावत, शिकायत निवारण अधिकारी, जिसे जनता कंपनी के खिलाफ शिकायतों के समाधान के लिए निम्नलिखित पते पर संपर्क कर सकती है: -

श्री गैदी लाल कुमावत शिकायत निवारण  
अधिकारी, लक्ष्मी इंडिया फाइनेंस प्राइवेट  
लिमिटेड  
(पूर्व में लक्ष्मी इंडिया फिनलीकैप प्राइवेट लिमिटेड के नाम से जाना जाता था)  
पंजीकृत कार्यालय: 2 डीएफएल, गोपीनाथ मार्ग,  
एमआई रोड, जयपुर-302001, राजस्थान मेल  
आईडी: [customerhelpdesk@lifc.in](mailto:customerhelpdesk@lifc.in) संपर्क  
नंबर: +91 8440009995 लैडलाइन नंबर:  
0141-4031166 टोल फ्री- 1800 121 7747





स्तर 3

यदि शिकायत/विवाद का समाधान नहीं हुआ या अनसुलझा रह गया 7 दिनों की अवधि के भीतर शिकायत निवारण अधिकारी द्वारा, ग्राहक कंपनी के अनुपालन अधिकारी को मेल कर सकता है [cs@lifc.in](mailto:cs@lifc.in) .

लेवल- 4

उन शिकायतकर्ताओं के लिए जो प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं हैं या शिकायत प्राप्त होने के 8 दिनों के भीतर अनुपालन अधिकारी से प्रतिक्रिया नहीं प्राप्त करते हैं। यदि अधिक समय की आवश्यकता होगी, तो कंपनी ग्राहक को अपेक्षित समय-सीमा सूचित करेगी। भारतीय रिज़र्व बैंक ने भारत के नागरिकों द्वारा शिकायतें दर्ज करने के लिए एक वेब आधारित तंत्र "शिकायत प्रबंधन प्रणाली (सीएमएस)" शुरू किया है, जिसमें ग्राहक भी शामिल हो सकते हैं। इसे लोक शिकायत पोर्टल के नाम से जाना जाता है (<https://cms.rbi.org.in/>) . ग्राहक कंपनी तक अपनी शिकायतें पहुंचाने के लिए उक्त पोर्टल का उपयोग कर सकते हैं।

शिकायत इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक मोड के माध्यम से रिज़र्व बैंक द्वारा अधिसूचित केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र को भी प्रस्तुत की जा सकती है। यदि शिकायत भौतिक रूप में प्रस्तुत की जाती है, तो उस पर शिकायतकर्ता या अधिकृत प्रतिनिधि द्वारा विधिवत हस्ताक्षर किए जाएंगे। शिकायत इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक मोड में ऐसे प्रारूप में प्रस्तुत की जाएगी और इसमें ऐसी जानकारी होगी जो आरबीआई द्वारा नीचे दिए गए पते पर निर्दिष्ट की जा सकती है:

केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र, भारतीय  
रिज़र्व बैंक,  
4<sup>वां</sup> मंजिल, सेक्टर 17,  
चंडीगढ़ - 160017

निदेशक मंडल उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की समय-समय पर समीक्षा करता है। ऐसी समीक्षाओं की एक समेकित रिपोर्ट निर्धारित प्रारूप में वार्षिक आधार पर बोर्ड को प्रस्तुत की जाएगी अनुलग्नक-I.

### 13. ब्याज दर और दंड/सेवा शुल्क नीति

बोर्ड ने फंड की लागत, मार्जिन, जोखिम प्रीमियम, ग्राहक प्रोफाइल, अंतर्निहित सुरक्षा आदि जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखते हुए एक ब्याज दर और दंड / सेवा शुल्क नीति अपनाई है और ऋण और अग्रिमों के लिए लगाए जाने वाले ब्याज की दर निर्धारित करता है। ब्याज की दर और जोखिम के उन्नयन के लिए दृष्टिकोण और उधारकर्ताओं की विभिन्न श्रेणियों के लिए अलग-अलग ब्याज दर वसूलने के औचित्य का खुलासा उधारकर्ता को किया जाता है और ब्याज की दर को स्वागत/मंजूरी पत्र में स्पष्ट रूप से सूचित किया जाता है।

जोखिम का स्तर ग्राहक प्रोफाइल उत्पादों, ऋण के प्रकार, उपलब्ध संपार्श्विक के मूल्य, अवधि, ऋण की मात्रा आदि से जुड़े जोखिम के आधार पर निर्धारित किया जाता है;

उल्लिखित ब्याज दर वार्षिक दरें हैं ताकि उधारकर्ता को सटीक दरों के बारे में पता हो जो खाते से ली जाएंगी। स्वीकृति पत्र/स्वागत पत्र पर भी इसका उल्लेख किया गया है।

### 14. वाहनों की जब्ती के संबंध में विवरण

ऋण समझौतों में उधारकर्ता के साथ पुनर्कब्जा का एक अंतर्निहित खंड होता है जो कानूनी रूप से लागू करने योग्य होता है।



अनुबंध/ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में निम्नलिखित प्रावधान शामिल होंगे:

- क) कब्ज़ा लेने से पहले नोटिस अवधि;
- बी) परिस्थितियाँ जिनके तहत नोटिस अवधि को माफ किया जा सकता है;
- ग) सुरक्षा पर कब्ज़ा करने की प्रक्रिया;
- घ) संपत्ति की बिक्री/नीलामी से पहले ऋण के पुनर्भुगतान के लिए उधारकर्ता को दिए जाने वाले अंतिम अवसर के संबंध में एक प्रावधान;
- ई) उधारकर्ता को पुनः कब्ज़ा देने की प्रक्रिया और
- च) संपत्ति की बिक्री/नीलामी की प्रक्रिया।

ऐसे नियमों और शर्तों की एक प्रति उधारकर्ताओं को उपलब्ध कराई जाएगी।

#### 15. कंपनी द्वारा शारीरिक/दृष्टिबाधितों को ऋण सुविधा

कंपनी विकलांगता के आधार पर शारीरिक/दृष्टिबाधित आवेदकों को ऋण सुविधाओं सहित उत्पाद और सुविधाएं प्रदान करने में कोई भेदभाव नहीं करती है। कंपनी की सभी शाखाएँ ऐसे व्यक्तियों को विभिन्न व्यावसायिक सुविधाओं का लाभ उठाने के लिए हर संभव सहायता प्रदान करती हैं। कंपनी सभी स्तरों पर अपने कर्मचारियों के लिए आयोजित सभी प्रशिक्षण कार्यक्रमों में एक उपयुक्त मॉड्यूल शामिल करती है जिसमें कानून और अंतरराष्ट्रीय सम्मेलनों द्वारा विकलांग व्यक्तियों के अधिकारों की गारंटी दी जाती है। इसके अलावा, कंपनी अपने द्वारा पहले से स्थापित शिकायत निवारण तंत्र के तहत विकलांग व्यक्तियों की शिकायतों का निवारण भी सुनिश्चित करती है।

#### 16. समीक्षा

बोर्ड आवश्यकता पड़ने पर इस संहिता की समीक्षा और संशोधन करेगा।

यदि किसी भी बिंदु पर संहिता और संबंधित प्राधिकारियों द्वारा जारी किए गए किसी विनियम, नियम, दिशानिर्देश, अधिसूचना, स्पष्टीकरण, परिपत्र, मास्टर परिपत्र/निर्देश ("नियामक प्रावधान") के बीच व्याख्या/जानकारी का टकराव उत्पन्न होता है, तो नियामक प्रावधानों की व्याख्या की जाएगी। प्रचलित होना।

नियामक प्रावधानों में किसी भी संशोधन और/या स्पष्टीकरण के मामले में, संहिता नियामक प्रावधानों के अनुसार निर्दिष्ट प्रभावी तिथि से तदनुसार संशोधित हो जाएगी।



अनुबंध- मैं

कंपनी को प्राप्त शिकायतों का विवरण:

एस। नहीं।	शिकायतों	विवरण
1.	तिमाही की शुरुआत में लंबित शिकायतों की संख्या	
2.	तिमाही के दौरान प्राप्त शिकायतों की संख्या	
3.	तिमाही के दौरान निस्तारित शिकायतों की संख्या	
4.	तिमाही के अंत में अनसुलझे शिकायतों की संख्या.	