



વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડ

લક્ષ્મી ઇન્ડિયા ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ
લિમિટેડ

(અગાઉ લક્ષ્મી ઇન્ડિયા ફિનલેસકેપ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ તરીકે
ઓળખાતું)

(સપને દેખો, બડે દેખો, હમારે સાથ ઉનહે પુરાહોત 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



સામગ્રીનું કોષ્ટક

1. પરિચય.....	1
2. વિશેકોડ.....	1
3. નિયમનકારીજરૂરિયાત.....	1
4. ના ઉદ્દેશ્યોકોડ.....	1
5. લોન માટેની અરજીઓ અને તેમનાપ્રક્રિયા.....	2
6. લોન મૂલ્યાંકન અનેશરતો અને નિયમો.....	2
7. શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ અનેશરતો.....	2
8. જનરલ.....	3
9. ફરિયાદ નિવારણકોષ.....	3
10. કિંમત નિર્ધારણ નીતિ / અતિશય વ્યાજ દરનીતિ.....	4
11. ની કબજો મેળવવા અંગેની વિગતોવાહનો.....	5
12. સમીક્ષા.....	5
પરિશિષ્ટ-1.....	6



1. પરિચય

લક્ષ્મી ઇન્ડિયા ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ (અગાઉ લક્ષ્મી ઇન્ડિયા ફિનલેસકેપ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ તરીકે ઓળખાતી) (ત્યારબાદ “કંપની” અથવા “LIFPL” તરીકે ઓળખાય છે) “નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની (NBFC)” જેનું માન્ય પ્રમાણપત્ર (“CoR”) છે.) ભારતીય રિઝર્વ બેંક (“RBI”) સાથે નોંધણી નં. B-10.00318 તારીખ 31 માર્ચ, 2023 એનબીએફસી - ઇન્વેસ્ટમેન્ટ એન્ડ ક્રેડિટ કંપની (એનબીએફસી-આઈસીસી) - એસેટ ફાઇનાન્સ બિઝનેસમાં 20 વર્ષથી વધુ અનુભવ સાથે સિસ્ટમિકલી ઇમ્પોર્ટન્ટ (“ICC-ND-SI”) તરીકે વર્તમાન આરબીઆઈ વર્ગીકરણ હેઠળ .

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

ભારતીય રિઝર્વ બેંકે 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. ક્રમાંક. 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 બાંધકારી આપે છે કે કોડના પ્રાથમિક ઉદ્દેશ્યો નીચે મુજબ છે:

- વ્યાવસાયિક, કાર્યક્ષમ, મહેનતું અને ઝડપી સેવાઓ પ્રદાન કરવા અને પ્રોત્સાહન આપવા.
- ધર્મ, જાતિ અથવા લિંગના 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.



- e) સંસ્થાઓમાં ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા સેટ કરીને ગ્રાહકો સાથેના કોઈપણ વિવાદો અથવા મતભેદોને ઉકેલવા માટે સદ્ભાવનાથી પ્રયાસ કરવા.
- f) 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/ચાર્જ્સ વિશેની તમામ માહિતી, જો પ્રક્રિયા માટે ચૂકવવાપાત્ર હોય તો, અરજી ન સ્વીકારવાના કિસ્સામાં, પૂર્વ-ચૂકવણીના 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.

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 શરતો/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 ચૂકવણી માટે દંડનું વ્યાજ, પુનઃચૂકવણી 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 રાખી.

કંપનીએ લોનના કરારની નકલ ઉધાર લેનારને આપવાની રહેશે.

7. નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર સહિત લોનનું વિતરણ

કંપની નિયમો અને શરતોને અનુરૂપ મંજૂર કરાયેલ લોનની સમયસર વિતરણની ખાતરી કરશે. કંપની લોન લેનારને વિતરણ સમયપત્રક, વ્યાજ દર, સેવા ચાર્જ, પૂર્વચૂકવણી શુલ્ક અને અન્ય કોઈપણ શુલ્ક સહિત નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફારની સૂચના આપશે. વધુમાં, વ્યાજ દરો અને શુલ્કમાં ફેરફાર માત્ર સંભવિત રીતે જ



પ્રભાવિત થશે અને આ સંબંધમાં શરતોને લોન કરારમાં સામેલ કરવામાં આવશે.

જો કંપની કરાર હેઠળ યુકવણી 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 યુકવણી પર અથવા લોનની બાકી રકમની વસૂલાત પર કોઈપણ કાયદેસરના અધિકાર અથવા પૂર્વાધિકારને આધિન તમામ સિક્યોરિટીઝ ઉધાર લેનારાઓ સામે હોઈ શકે તેવા અન્ય કોઈપણ દાવા માટે મુક્ત કરશે. જો સેટ ઓફ કરવાના આવા અધિકારનો ઉપયોગ કરવામાં આવે, તો બાકીના દાવાઓ અને દસ્તાવેજો કે જેના હેઠળ કંપની સંબંધિત દાવાની પતાવટ/યુકવણી ન થાય ત્યાં સુધી સિક્યોરિટીઝ જાળવી રાખવા માટે હકદાર છે તેની સંપૂર્ણ વિગતો સાથે ઋણ લેનારાઓને તેના વિશે નોટિસ આપવામાં આવશે.

8. જનરલ

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 પ્રાપ્તિના કિસ્સામાં, વિનંતી મળ્યાની 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 ક્લાકોમાં 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 ફોરક્લોઝર ચાર્જિસ/ પૂર્વ-યુકવણી દંડ વસૂલશે નહીં.

9. ફરિયાદ નિવારણ સેલ

કંપની કરશેગ્રાહકોની ફરિયાદોનું નિરાકરણ વહેલામાં વહેલી તકે અને શ્રેષ્ઠ રીતે કરવા અને ગ્રાહકને અમારી શ્રેષ્ઠ સેવાઓ પૂરી પાડવા માટે હંમેશા પ્રયત્નો કરીએ.

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 ક્લાકો દરમિયાન). બ્રાન્ચ મેનેજર ગ્રાહક માટે પ્રથમ બિંદુ સંપર્ક તરીકે કામ કરશે જ્યાં તે લેખિતમાં તેમની ફરિયાદ કરી શકે છે.

નિયુક્ત બ્રાન્ચ મેનેજર દ્વારા 15 દિવસની અંદર ફરિયાદનો નિકાલ ન થવાના કિસ્સામાં, તે ફરિયાદ નિવારણ



અધિકારીને મોકલવામાં આવશે, જે તેને ઝડપથી ઉકેલવા માટે પગલાં લેશે.

સ્તર- 2

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

શ્રી ગેંદીલાલ કુમાવત ફરિયાદ
નિવારણ અધિકારી,
લક્ષ્મી ઇન્ડિયા ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ
(અગાઉ લક્ષ્મી ઇન્ડિયા 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 નિવારણ અધિકારી દ્વારા 7 દિવસની અંદર ફરિયાદ/વિવાદનું નિરાકરણ કરવામાં ન આવે અથવા વણઉકેલાયેલ રહે, તો ગ્રાહક કંપનીના અનુપાલન અધિકારીને આના 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,
ચોથો માળ, 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 પરિશિષ્ટ-1 માં ઉલ્લેખિત નિયત ફોર્મેટમાં વાર્ષિક ધોરણે બોર્ડને સબમિટ કરવામાં આવશે.

10. કિંમત નિર્ધારણ નીતિ / અતિશય વ્યાજ દર નીતિ

બોર્ડે ભંડોળની કિંમત, માર્જિન, જોખમ પ્રીમિયમ, ગ્રાહક પ્રોફાઇલ, અંતર્ગત સુરક્ષા વગેરે જેવા સંબંધિત પરિબલોને ધ્યાનમાં લઈને વ્યાજ દર નીતિ/કિંમત નિર્ધારણ નીતિ અપનાવી છે અને લોન અને એડવાન્સિસ માટે વસૂલવામાં આવનાર વ્યાજનો દર નક્કી કરે છે. વ્યાજનો દર અને જોખમના ગ્રેડેશન માટેનો અભિગમ અને વિવિધ કેટેગરીઓ માટે વિવિધ વ્યાજ દર વસૂલવા માટેનો તર્ક ઋણ લેનારાઓને ઉધાર લેનારને જાહેર કરવામાં આવે છે અને વ્યાજ દર સ્પષ્ટપણે સ્વાગત/મંજૂરી પત્રમાં 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 વાકેફ હોય કે જે ખાતામાં વસૂલવામાં આવશે. મંજૂરી પત્ર/સ્વાગત પત્ર પર પણ તેનો ઉલ્લેખ છે.

11. વાહનોના કબજા અંગેની વિગતો

લોન એગ્રીમેન્ટમાં ઉધાર લેનાર સાથે પુનઃ-કબજાની કલમ હોય છે જે કાયદેસર રીતે લાગુ પડે છે. કરાર/લોન કરારના નિયમો અને શરતોમાં આ અંગેની જોગવાઈઓ હોવી જોઈએ

- કબજો લેતા પહેલા નોટિસનો સમયગાળો;
- જે સંજોગોમાં નોટિસનો સમયગાળો માફ કરી શકાય છે;
- સુરક્ષાનો કબજો લેવાની પ્રક્રિયા;
- મિલકતના વેચાણ/હરાજી પહેલાં લોનની ચુકવણી માટે ઉધાર લેનારને આપવામાં આવતી અંતિમ તક અંગેની જોગવાઈ;
- ઉધાર લેનારને કબજો આપવાની પ્રક્રિયા અને
- મિલકતના વેચાણ/હરાજી માટેની પ્રક્રિયા.

12. 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-1

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 વણઉકલાયેલી ફરિયાદોની સંખ્યા.	