



उचित व्यवहार संहिता

लक्ष्मी इंडिया फाइनेंस प्राइवेट लिमिटेड
(पूर्व में लक्ष्मी इंडिया फिनलीकेप प्राइवेट लिमिटेड के नाम से जाना जाता था)

(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 सीहेता	31 जुलाई 2015
2.0	उचित आचरण सीहेता	06 मई 2023



विषयसूची

1. परिचय	1
2. के बारे मेंकोड	1
3. नियामकमांग	1
4. के उद्देश्यकोड	1
5. ऋण और उनके लिए आवेदनप्रसंस्करण	2
6. ऋण मूल्यांकन औरनियम एवं शर्तें	2
7. शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का संवितरण औरस्थितियाँ	3
8. सामान्य	3
9. शिकायत निवारणकक्ष	4
10. मूल्य निर्धारण नीति/अत्यधिक ब्याज दरनीति	5
11. पुनः कब्जा करने के संबंध में विवरणवाहनों	5
12. समीक्षा	6
अनुबंध- मैं	7



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। बी-10.00318 दिनांक 31 मार्च 2023. एनबीएफसी के रूप में वर्तमान आरबीआई वर्गीकरण के तहत - निवेश और क्रेडिट कंपनी (एनबीएफसी-आईसीसी) - परिसंपत्ति वित्त व्यवसाय में 20 से अधिक वर्षों के अनुभव के साथ प्रणालीगत रूप से महत्वपूर्ण ("आईसीसी-एनडी-एसआई") जमा नहीं लेना। .

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

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 समय-समय पर संशोधित मास्टर निर्देश-गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी-प्रणालीगत रूप से महत्वपूर्ण गैर-जमा स्वीकार करने वाली कंपनी (रिज़र्व बैंक) निर्देश, 2016। 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:

- पेशेवर, कुशल, मेहनती और तेज़ सेवाएँ प्रदान करना और बढ़ावा देना।



- b) किसी भी उधारकर्ता के साथ धर्म, जाति या लिंग के आधार पर भेदभाव न करें।
- c) ऋण उत्पादों के विज्ञापन और विपणन में निष्पक्ष एवं ईमानदार रहना।
- d) 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।
- e) संगठनों के भीतर शिकायत समाधान प्रक्रिया स्थापित करके ग्राहकों के साथ किसी भी विवाद या मतभेद को सद्भावपूर्वक हल करने का प्रयास करना।
- f) सद्भावना से सभी विनियामक आवश्यकताओं का अनुपालन करना।

5. ऋण के लिए आवेदन और 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।

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 रखें।

कंपनी उधारकर्ता को ऋण समझौते की एक प्रति प्रस्तुत करेगी।

7. नियम एवं शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों 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 नोटिस देगी। इसके अलावा, ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन केवल संभावित रूप से प्रभावित होंगे, और इस संबंध में शर्तों को ऋण समझौते में शामिल किया जाएगा।

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 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।

8. 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 जुर्माना नहीं लगाएगी।



9. शिकायत निवारण कक्ष

कंपनी करेगीहम हमेशा ग्राहकों की शिकायतों का यथाशीघ्र और सर्वोत्तम संभव तरीके से निवारण करने का प्रयास करते हैं और ग्राहकों को अपनी सर्वोत्तम सेवाएँ प्रदान करते हैं।

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 **15** दिनों के भीतर शिकायत का निपटान न करने की स्थिति में, यह शिकायत निवारण अधिकारी के पास पहुंच जाएगी, जो इसे शीघ्रता से हल करने के लिए कदम उठाएगा।

स्तर 2

श्री गैदी लाल कुमावत, शिकायत निवारण अधिकारी, जिनसे 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:
customerhelpline@life.in संपर्क
नंबर: +91 8440009995 लैंडलाइन
नंबर: 0141-4031166
टोल फ्री- 1800 121 7747

स्तर 3

यदि शिकायत/विवाद का समाधान शिकायत निवारण अधिकारी द्वारा **7** दिनों की अवधि के भीतर नहीं किया जाता है या अनसुलझा रहता है, तो ग्राहक कंपनी के अनुपालन अधिकारी को मेल कर सकता है। ex@life.in.

स्तर - 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 (<http://cm.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,
चौथी 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 अनुबंध-1 में निर्दिष्ट निर्धारित प्रारूप में वार्षिक आधार पर बोर्ड को प्रस्तुत की जाएगी।

10. मूल्य निर्धारण नीति/अत्यधिक ब्याज दर नीति

बोर्ड ने फंड की लागत, मार्जिन, जोखिम प्रीमियम, ग्राहक प्रोफ़ाइल, अंतर्निहित सुरक्षा आदि जैसे प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखते हुए एक ब्याज दर नीति/मूल्य निर्धारण 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 विभिन्न श्रेणियों के लिए अलग-अलग ब्याज दर वसूलने का औचित्य उधारकर्ता को ब्याज दर के बारे में बताया जाता है और स्वागत/मंजूरी पत्र में ब्याज दर के बारे में स्पष्ट रूप से सूचित किया जाता है।

जोखिम का स्तर ग्राहक प्रोफ़ाइल 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।

11. वाहनों की जब्ती के संबंध में विवरण

ऋण समझौतों में उधारकर्ता के साथ एक पुनर्कब्जा खंड होता है जो कानूनी रूप से लागू होता है। अनुबंध/ऋण समझौते के नियमों और शर्तों में निम्नलिखित प्रावधान शामिल होंगे:

- कब्जा लेने से पहले नोटिस अवधि;



- b) परिस्थितियाँ जिनके अंतर्गत नोटिस अवधि को माफ किया जा सकता है:
- c) सुरक्षा पर कब्ज़ा करने की प्रक्रिया:
- d) संपत्ति की बिक्री/नीलामी से पहले ऋण के पुनर्भुगतान के लिए उधारकर्ता को दिए जाने वाले अंतिम अवसर के संबंध में एक प्रावधान:
- e) उधारकर्ता को पुनः कब्ज़ा देने की प्रक्रिया और
- f) संपत्ति की बिक्री/नीलामी की प्रक्रिया.

12. 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.	तिमाहीं की शुरुआत में लीबेत शिकायतों की संख्या	
2.	तिमाहीं के दौरान प्राप्त शिकायतों की संख्या	
3.	तिमाहीं के दौरान निस्तारित शिकायतों की संख्या	
4.	तिमाहीं के अंत में अनसुलझे शिकायतों की संख्या.	