

LAXMAN FINANCE PRIVATE LIMITED		
	ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ	Date 17-11-2025
		Version-02/25-26

FAIR PRACTICE CODE

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ

LAXMAN FINANCE PRIVATE LIMITED		
	ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ	Date 17-11-2025
		Version-02/25-26

Document Control Page

Document	:	2
Current Version	:	02/25-26

		Particulars
Document Owner	:	Compliance Department
Reviewed By	:	Chief Executive Officer
Approved By	:	Board of Directors

Issue / Revision History

Ver. No.	Description	Author	Reviewer	Approver	Issue / Revision Date
01/25-26	Initial	Compliance Department	Chief Executive Officer	Board of Directors	11-06-2025
02/25-26	Revision	Compliance Department	Chief Executive Officer	Board of Directors	17-11-2025

LAXMAN FINANCE PRIVATE LIMITED		
	ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ	Date 17-11-2025
		Version-02/25-26

Contents

Fair Practice Code / ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ.....	5
1. પરિચય.....	5
2. ન્યાયસંગત વ્યવહાર કોડ (FPC)નો હેતુ.....	5
3. લોન અરજી.....	6
3.1 લોન અરજી ફોર્મ.....	6
3.2 અરજીની પ્રાપ્તિની પુષ્ટિ (Acknowledgement).....	6
4. લોન મૂલ્યાંકન અને શરતો / શરતો.....	6
4.1 શરતોની સંપર્ક સાધનો.....	6
4.2 લોન કરાર.....	7
4.3 માઇક્રોફાઇનાન્સ ગ્રાહકોને લોન.....	7
4.3.1 લોન કાર્ડ.....	7
4.4 દંડ ચાર્જ (Penal Charges).....	8
4.4.1 દંડ ચાર્જ:.....	8
5. લોનની ડિસ્બર્સમેન્ટ અને લોન શરતોમાં ફેરફાર.....	9
5.1 ફેરફારોની સૂચના.....	9
5.2 સિક્યોરિટીઝની રિલીઝ.....	9
5.2.1 પર્સનલ લોનના ચુકવણી/સેટલમેન્ટ પર મૂલેબલ/ઇમૂલેબલ પ્રોપર્ટી ડોક્યુમેન્ટ્સની રિલીઝ માટેના ગાઈડલાઇન્સ.....	10
5.2.2 મૂલેબલ/ઇમૂલેબલ પ્રોપર્ટી ડોક્યુમેન્ટ્સની રિલીઝમાં વિલંબ માટેની વળતર રકમ.....	10
6. સામાન્ય માર્ગદર્શિકાઓ.....	11
6.1 દખલગીરી ન કરવી.....	11
6.2 રિકવરી પ્રેક્ટિસેસ (ચુકવણી વસૂલત પદ્ધતિઓ).....	11
6.3 બળજબરી વગરની વસૂલાત પદ્ધતિઓ.....	12
6.4 બોરોવલ એકાઉન્ટનું ટ્રાન્સફર.....	13
6.5 કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ (KFS).....	13
૬.૬ – વ્યાજદર પુનઃનિર્ધારણ (Reset) – ઈએમઆઈ આધારિત પર્સનલ લોન પર ફ્લોટિંગ વ્યાજદરની સ્થિતિમાં:.....	13
7. વ્યાજ દર અને અન્ય ચાર્જ પર પારદર્શિતા.....	15
7.1 વ્યાજ દર અને ચાર્જનું નિર્ધારણ.....	15
7.2 એપ્લિકેશન ફોર્મ અને સેન્કશન લેટરમાં જાહેરાત.....	15

LAXMAN FINANCE PRIVATE LIMITED		
	ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ	Date 17-11-2025
		Version-02/25-26

7.3 જાહેર જાહેરાત (Public Disclosure).....	16
7.4 વાર્ષિક ગણતરી પ્રમાણે વ્યાજ દર (Annualized Rate)	16
8. ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ (Grievance Redressal Mechanism).....	16
8.1 માળખું (Structure)	16
8.2 ફરિયાદનું એસ્કેલેશન (ઉચ્ચ સ્તરે અરજી)	17
8.3 અતિશય વ્યાજ દરો પરની ફરિયાદો.....	17
9. ગ્રાહક શિક્ષણ અને ભાષા.....	18
9.1 સ્થાનિક ભાષામાં સંચાર.....	18
9.2 ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ (FPC) ને બધી શાખાઓ અને વેબસાઇટ પર પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.	18
○ ઉદાહરણ: શાખાઓના રીસેપ્શન એરિયામાં FPCના સિદ્ધાંતોની સંક્ષિપ્ત માહિતી ધરાવતા પોસ્ટર્સ લગાવવામાં આવશે.....	18
9.3 ફેર પ્રેક્ટિસ કોડની ભાષા અને સંચાર પદ્ધતિ.....	18
10. મોનિટરિંગ અને સમીક્ષા.....	18
10.1 સમીક્ષા પ્રક્રિયા	18
11. અન્ય.....	19
11.1 વધુ વ્યાજદરની નિયંત્રણ બાબતે માર્ગદર્શિકા	19
11.2 શારીરિક/દ્રષ્ટિ અક્ષમ વ્યક્તિઓ માટે લોન સુવિધાઓ.....	19

LAXMAN FINANCE PRIVATE LIMITED		
	ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ	Date 17-11-2025
		Version-02/25-26

Fair Practice Code / ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ

1. પરિચય

લક્ષ્મણ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડ ("એલએફપીએલ" અથવા "કંપની") રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (આરબીઆઈ) સાથે નોંધાયેલ નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની (એનબીએફસી) તરીકે કાર્ય કરે છે અને આરબીઆઈના માસ્ટર ડાયરેક્શન - રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપની - સ્કેલ આધારિત નિયમન) ડાયરેક્શન, ૨૦૨૩ અનુસાર નોન-ડિપોઝિટ લેતી એનબીએફસી તરીકે કાર્યરત છે. કંપની તેની કામગીરીમાં પારદર્શિતા, ન્યાયસંગત વ્યવહાર અને ગ્રાહકના વિશ્વાસને પ્રમોટ કરવા માટે પ્રતિબદ્ધ છે. આ કોડ આરબીઆઈના નિર્દેશો તથા શ્રેષ્ઠ વ્યવસાયોની પાલનાની ખાતરી માટેના સિદ્ધાંતો, પદ્ધતિઓ અને જવાબદારીઓને વ્યાખ્યાયિત કરે છે.

કંપની આરબીઆઈના સ્કેલ આધારિત નિયમન (SBR): નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપનીઓ માટેના સુધારેલ નિયમનચક્ર (SBR Framework) હેઠળ "બેઝ લેયર" (NBFC-BL) તરીકે કાર્યરત છે.

આ ન્યાયસંગત વ્યવહાર કોડ (Fair Practices Code - "FPC") લક્ષ્મણ ફાઇનાન્સ પ્રાઇવેટ લિમિટેડના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ ("બોર્ડ") દ્વારા આરબીઆઈના માસ્ટર ડાયરેક્શન - એનબીએફસી સ્કેલ આધારિત નિયમન ડાયરેક્શન, ૨૦૨૩ અનુસાર સ્વીકારવામાં આવ્યો છે.

એલએફપીએલનું લક્ષ્ય એ છે કે તે પોતાના નિર્ધારિત વ્યવસાય ક્ષેત્રોમાં વિશ્વસનીય અને અગ્રણી નાણાકીય સંસ્થા/એનબીએફસી તરીકે ઉભરી આવે, અને એ માટે ઉચ્ચ નૈતિક ધોરણો, નિયમનકારી પાલના અને શ્રેષ્ઠ ઉદ્યોગ વ્યવસાયોને અનુસરે. લાગુ પડતા કાયદાઓ અને નિયમનચક્રોની કોઈપણ પ્રકારની ઉલ્લંઘના સહન કરવામાં નથી આવશે.

2. ન્યાયસંગત વ્યવહાર કોડ (FPC)નો હેતુ

- આ ન્યાયસંગત વ્યવહાર કોડનો મુખ્ય હેતુ નીચે મુજબ છે:
- ગ્રાહકો સાથે વ્યવહારમાં પારદર્શિતા અને ન્યાયસંગતતા સુનિશ્ચિત કરવી.
એલએફપીએલ દ્વારા આપવામાં આવતા ઉત્પાદનો અને સેવાઓ વિશે સ્પષ્ટ અને સર્વગ્રાહી માહિતી પ્રદાન કરવી.
- લોનના મૂલ્યાંકન, વિતરણ અને વસૂલી પ્રક્રિયામાં નૈતિક અને જવાબદારીભર્યા વ્યવહારોને પ્રોત્સાહન આપવું.
- ગ્રાહકને કેન્દ્રસ્થાને રાખતી એવી અભિગમ રચવો કે જે ગ્રાહકના સુરક્ષા હકો, સંતોષ અને ફરિયાદ નિવારણની ખાતરી આપે.

LAXMAN FINANCE PRIVATE LIMITED		
	ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ	Date 17-11-2025
		Version-02/25-26

- નિયમનકારી માર્ગદર્શિકાઓ અને ઉદ્યોગની શ્રેષ્ઠ વ્યવસાય રીતોને અનુસરવાથી હિતધારકો (stakeholders) વચ્ચે વિશ્વાસ અને વિશ્વસનીયતાને બળ આપવું.

3. લોન અરજી

3.1 લોન અરજી ફોર્મ

- લોન અરજી ફોર્મમાં તમામ જરૂરી વિગતોનો સમાવેશ કરાશે જે ધારકના હિતને અસર કરે છે, જેમાં નીચેના મુદ્દાઓ સમાવિષ્ટ છે, પરંતુ માત્ર એટલા સુધી પૂરતા નથી:
 - લોનની રકમ અને અવધિ.
 - લાગુ પડતા વ્યાજદર (વાર્ષિક ધોરણે દર્શાવેલ) અને પ્રોસેસિંગ ફી.
 - અરજી સાથે સબમિટ કરવાના જરૂરી દસ્તાવેજો (ઉદાહરણ તરીકે, ઓળખ અને રહેઠાણના પુરાવા, આવકનો પુરાવો વગેરે).
 - ધારકના હિતને અસર કરતી અન્ય તમામ જરૂરી માહિતી, જે તેમને અન્ય એનબીએફસી દ્વારા આપવામાં આવતી શરતોની સરખામણી કરવામાં મદદરૂપ બની શકે અને માહિતી આધારિત નિર્ણય લેવા સક્ષમ બનાવે.
- ઉદાહરણ તરીકે:
 - પ્રોસેસિંગ ફી સ્પષ્ટ રીતે ટકા પ્રમાણમાં અથવા નિશ્ચિત રકમ તરીકે દર્શાવવી જેથી ધારક તેને અન્ય એનબીએફસીની શરતોની સરખામણી કરી શકે.

3.2 અરજીની પ્રાપ્તિની પુષ્ટિ (Acknowledgement)

- લોન અરજી પ્રાપ્ત થયાની પુષ્ટિ આપવામાં આવશે જેમાં અરજી પ્રક્રિયા માટેનો અંદાજિત સમયગાળો દર્શાવવામાં આવશે.
 - ઉદાહરણ તરીકે: એક અક્રોલેજમેન્ટ સ્લિપ અથવા ઇમેઇલ આપવામાં આવશે જેમાં ૫-૭ વ્યાવસાયિક દિવસોની અંદાજિત સમીક્ષા સમયમર્યાદા દર્શાવાશે.

4. લોન મૂલ્યાંકન અને શરતો / શરતો

4.1 શરતોની સંપર્ક સાધનો

- સન્મતિ પત્ર**માં મંજૂર લોન રકમ, શરતો અને નિયમો (જેમ કે લોનની અવધિ, વાર્ષિક ગણતરી પ્રમાણે વ્યાજ દર (વાર્ષિક), તેના ગણવાની પદ્ધતિ અને લાગુ પડતા ચાર્જ (જેમ કે પૂર્વ ચૂકવણી

LAXMAN FINANCE PRIVATE LIMITED		
	ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ	Date 17-11-2025
		Version-02/25-26

શુલ્ક) વિગતવાર દર્શાવવામાં આવશે. આ શરતોની સ્વીકૃતિ લેનાર (બોરોવર)ની સંમતિ રેકૉર્ડ પર રાખવામાં આવશે.

- ઉદાહરણ: કરારમાં "વિલંબિત ચૂકવણી માટે પેનાલ્ટી ચાર્જ વાર્ષિક 12% લાગુ થશે" જેવી કલમ બોલ્ડમાં ઉમેરવી.

4.2 લોન કરાર

- બોરોવર (કર્જદાર) ને લોનની સન્મતિ/ડિસ્બર્સમેન્ટ સમયે લોન કરારની એક પ્રત અને કરારમાં ઉલ્લેખિત તમામ સંલગ્ન દસ્તાવેજો પ્રદાન કરવામાં આવશે.
- લોન કરારમાં નીચેની બાબતોનો સમાવેશ થશે:
 - લોનની તમામ શરતો અને નિયમોની સ્પષ્ટ જાહેરાત.
 - વિલંબિત ચૂકવણી માટેના દંડ ચાર્જ અને લોન શરતોનું ઉલ્લંઘન થાય તો લાગુ પડતા અન્ય ચાર્જર્સ.
 - જો લાગુ હોય તો, સુરક્ષા ડિપોઝિટ અથવા માર્જિનની આવશ્યકતા સ્પષ્ટ રીતે દર્શાવવી.
 - લોન ડિસ્બર્સમેન્ટ અને પ્રથમ કિસ્ત વચ્ચેના મોરેટોરિયમ પીરિયડ (છૂટછાટ અવધિ)નો ઉલ્લેખ.
 - બોરોવરના ડેટાની ગોપનીયતાની ખાતરી આપતું નિવેદન.

4.3 માઇક્રોફાઇનાન્સ ગ્રાહકોને લોન

જ્યારે માઇક્રોફાઇનાન્સ લોન (એટલે કે, ₹3,00,000 સુધીની વાર્ષિક આવક ધરાવતા ઘરેલુ ગૃહસ્થને અસુરક્ષિત લોન) ગ્રાહકોને પ્રદાન કરવામાં આવે, તો નીચેના નિર્દેશોનું પાલન કરવું જોઈએ:

a. ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ (FPC)ની પ્રદર્શની:

- કંપનીના તમામ ઓફિસમાં FPC જાહેર રીતે પ્રદર્શિત કરવો જોઈએ.
- જો બોરોવર (કર્જદાર) દ્વારા વિનંતી કરવામાં આવે, તો FPC ની પ્રત બોરોવર દ્વારા સમજી શકાય તેવી ભાષામાં પ્રદાન કરવી જોઈએ.

b. લોન કરારનું માનક ફોર્મ:

- માઇક્રોફાઇનાન્સ લોન માટેનો કરાર બોરોવર દ્વારા સમજી શકાય તેવી ભાષામાં માનક ફોર્મેટમાં તૈયાર કરવો જોઈએ.

4.3.1 લોન કાર્ડ

- આવા બોરોવર્સ (કર્જદારો)ને લોન કાર્ડ પ્રદાન કરવામાં આવશે, જેમાં નીચેની માહિતી શામેલ હશે:

LAXMAN FINANCE PRIVATE LIMITED		
	ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ	Date 17-11-2025
		Version-02/25-26

- બોરોવરને યોગ્ય રીતે ઓળખવા માટેની માહિતી
- કિંમત નિર્ધારણ પર સરળતાથી સમજી શકાય તેવી માહિતી (પ્રાઇસિંગ ફેક્ટશીટ)
- લોનની તમામ શરતો અને નિયમો
- કંપની દ્વારા મળેલી તમામ ચુકવણીઓ (કિસ્તો અને અંતિમ ચુકવણી સહિત)ની પ્રાપ્તિની પ્રમાણિત રસીદ
- ગ્રીવેન્સ રિડ્રેસલ સિસ્ટમની વિગતો, જેમાં કંપનીના નોડલ ઓફિસરનું નામ અને સંપર્ક નંબર શામેલ હશે.
- નોન-કેડિટ પ્રોડક્ટ્સ (બિન-કર્જ ઉત્પાદનો)ની જારીકરણ બોરોવરની સંપૂર્ણ સંમતિથી જ કરવામાં આવશે અને આવા ઉત્પાદનોના ફી સ્ટ્રક્ચરની માહિતી લોન કાર્ડમાં સ્પષ્ટ રીતે જણાવવામાં આવશે.

- લોન કાર્ડમાં તમામ એન્ટ્રીઝ બોરોવર દ્વારા સમજી શકાય તેવી ભાષામાં લખવામાં આવશે.

4.4 દંડ ચાર્જ (Penal Charges)

RBI ની "ફેર લેન્ડિંગ પ્રેક્ટિસ - પેનલ ચાર્જિસ ઇન લોન એકાઉન્ટ્સ" (18 ઓગસ્ટ, 2023) ગાઈડલાઇન્સ અનુસાર, કંપની નીચેના નિયમોનું પાલન કરશે:

4.4.1 દંડ ચાર્જ:

- પેનલ ચાર્જનું સ્વરૂપ:
 - જો બોરોવર દ્વારા લોન કરારની મૂળભૂત શરતોનું ઉલ્લંઘન થાય, તો લઈ શકાય તેવો દંડ "પેનલ ચાર્જ" (દંડ રકમ) તરીકે ગણવામાં આવશે, "પેનલ ઇન્ટરેસ્ટ" (વ્યાજ પર વધારાનો દંડ) તરીકે નહીં.
 - પેનલ ચાર્જ પર વધુ વ્યાજ ગણવામાં આવશે નહીં (કોઈ કેપિટલાઇઝેશન નહીં). પરંતુ, લોન એકાઉન્ટમાં સામાન્ય રીતે ચક્રવૃદ્ધિ વ્યાજ લાગુ પડે તેમાં આડકતર નથી.
- દંડની રકમ:
 - પેનલ ચાર્જ વાજબી અને લોન શરતોના ઉલ્લંઘનને અનુરૂપ હશે, અને એ જ લોન/પ્રોડક્ટ કેટેગરીમાં ભેદભાવરહિત રાખવામાં આવશે.
 - વ્યક્તિગત બોરોવર્સ (બિઝનેસ સિવાયના હેતુ માટે) પર લાદવામાં આવતા દંડ ચાર્જ, નોન-ઇન્ડિવિજ્યુઅલ બોરોવર્સ કરતાં વધુ નહીં હોય.
- બોરોવરને જાણ કરવી:
 - જ્યારે પણ લોન શરતોનું ઉલ્લંઘન થતું હોય, તો રિમાઇન્ડર સાથે લાગુ પડતા પેનલ ચાર્જ અને તેના કારણની માહિતી બોરોવરને આપવામાં આવશે.

LAXMAN FINANCE PRIVATE LIMITED		
	ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ	Date 17-11-2025
		Version-02/25-26

- દંડ લગાવવાના દરેક કિસ્સામાં, તેનું કારણ બોરોવરને જણાવવામાં આવશે.
- ઉદ્દેશ્ય:
 - સમયસર ચુકવણી અને લોન શરતોનું પાલન પ્રોત્સાહિત કરવા માટે દંડ લગાવવામાં આવશે.
 - બાકી રહેલ મૂળ રકમ (principal) અથવા ઓવરડ્યૂ રકમ પર લોન કરારમાં નિર્દિષ્ટ દર મુજબ ગણવામાં આવશે.
- જાહેરાત (Disclosure):
 - લોન કરાર અને કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ (KFS)/મુખ્ય શરતોમાં પેનલ ચાર્જની રકમ અને કારણ ગ્રાહકને જાણ કરવામાં આવશે.

5. લોનની ડિસ્બર્સમેન્ટ અને લોન શરતોમાં ફેરફાર

5.1 ફેરફારોની સૂચના

- કંપની લોન શરતોમાં કોઈપણ ફેરફાર (જેમ કે ડિસ્બર્સમેન્ટ શેડ્યૂલ, વ્યાજ દર, સર્વિસ ચાર્જ, પ્રીપેમેન્ટ ચાર્જ વગેરે) બોરોવરને પહેલાથી જ સૂચના આપશે. આ સૂચના બોરોવર દ્વારા સમજી શકાય તેવી ભાષામાં આપવામાં આવશે.
- દરો અને ચાર્જમાં ફેરફાર ફક્ત ભવિષ્યમાં જ લાગુ થશે (પાછળથી લાગુ નહીં). આ સંબંધિત શરત લોન કરારમાં શામેલ કરવામાં આવશે.
- લોન કરાર અનુસાર જ ચુકવણી/પરફોર્મન્સને યાદ કરવા/વેગ આપવાનો નિર્ણય લેવાશે.
 - ઉદાહરણ: વ્યાજ દરમાં ફેરફાર વિશે ઇમેઇલ અને SMS દ્વારા 30 દિવસ પહેલાં સૂચના મોકલો.

5.2 સિક્યોરિટીઝની રિલીઝ

- બધી ચુકવણી પૂર્ણ થયા પછી અથવા બાકી રહેલ લોન રકમ વસૂલ થયા પછી, કંપની તમામ સિક્યોરિટીઝ (જામીનગીરી) રદ કરશે. જો કંપનીને બોરોવર પર કોઈ વાજબી દાવો હોય (જેમ કે સેટ-ઓફનો અધિકાર), તો બોરોવરને લેખિત નોટિસ આપવામાં આવશે, જેમાં:
 - બાકી રહેલ દાવાની વિગતો
 - કંપની સિક્યોરિટી જપ્ત રાખવાનો હકદાર હોય તે શરતો
 - સ્પષ્ટ કરવામાં આવશે.

LAXMAN FINANCE PRIVATE LIMITED		
	ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ	Date 17-11-2025
		Version-02/25-26

• ઉદાહરણ:

- લોન બંધ થતાં "નો ડ્યુઝ સર્ટિફિકેટ" જારી કરો.
- જો કોઈ બાકી દાવો હોય, તો બાકી રકમ અને સિક્યોરિટી જમ કરવાના અધિકાર વિશે નોટિસ આપો.

5.2.1 પર્સનલ લોનના ચુકવણી/સેટલમેન્ટ પર મૂલેબલ/ઇમૂલેબલ પ્રોપર્ટી ડોક્યુમેન્ટ્સની રિલીઝ માટેના ગાઈડલાઇન્સ

- મૂળ દસ્તાવેજોની રિલીઝ અને રજિસ્ટર્ડ ચાર્જ હટાવવા:
 - લોન એકાઉન્ટની પૂરી ચુકવણી/સેટલમેન્ટ થયા પછી 30 દિવસની અંદર, કંપની:
 - મૂળ મૂલેબલ/ઇમૂલેબલ પ્રોપર્ટી ડોક્યુમેન્ટ્સ બોરોવરને પરત કરશે.
 - કોઈપણ રજિસ્ટ્રી (જેમ કે ROC, સબ-રજિસ્ટ્રાર ઓફિસ) પર રજિસ્ટર્ડ ચાર્જ/ગીરો હટાવશે.
- દસ્તાવેજો લેવાની સુવિધા:
 - બોરોવર લોન એકાઉન્ટ સર્વિસ થયેલ બ્રાન્ચ અથવા કંપનીની કોઈપણ અન્ય ઓફિસ/બ્રાન્ચ (જ્યાં ડોક્યુમેન્ટ્સ ઉપલબ્ધ હોય) પરથી મૂળ દસ્તાવેજો લઈ શકશે.
- સન્મતિ પત્રમાં ઉલ્લેખ:
 - દસ્તાવેજો પરત કરવાની સમયમર્યાદા અને સ્થળની માહિતી લોન સન્મતિ પત્રમાં જણાવવામાં આવશે.
- કાનૂની વારસદારોને દસ્તાવેજો પરત કરવાની પ્રક્રિયા:
 - જો સિંગલ બોરોવર અથવા જોઇન્ટ બોરોવર્સનું મૃત્યુ થાય, તો મૂળ દસ્તાવેજો કાનૂની વારસદારોને પરત કરવાની પ્રક્રિયા કંપનીની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરવામાં આવશે.

5.2.2 મૂલેબલ/ઇમૂલેબલ પ્રોપર્ટી ડોક્યુમેન્ટ્સની રિલીઝમાં વિલંબ માટેની વળતર રકમ

- ડોક્યુમેન્ટ્સ રિલીઝ કરવામાં વિલંબ (30 દિવસથી વધુ) થાય તો:
 - જો લોનની પૂરી ચુકવણી/સેટલમેન્ટ થયા પછી 30 દિવસની અંદર કંપની:
 - મૂળ મૂલેબલ/ઇમૂલેબલ પ્રોપર્ટી ડોક્યુમેન્ટ્સ પરત ન કરે, અથવા
 - રજિસ્ટ્રી પર ચાર્જ સેટિસફેક્શન ફોર્મ ફાઇલ ન કરે,
 - તો કંપની બોરોવરને વિલંબનું કારણ જણાવશે.
 - જો વિલંબ કંપનીની ભૂલે હોય, તો પ્રત્યેક દિવસના વિલંબ માટે ₹5,000 ની વળતર રકમ બોરોવરને ચૂકવવામાં આવશે.
- ડોક્યુમેન્ટ્સ ખોવાઈ જાય અથવા નુકસાન થાય તો:

LAXMAN FINANCE PRIVATE LIMITED		
	ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ	Date 17-11-2025
		Version-02/25-26

- જો મૂળ દસ્તાવેજો આંશિક રીતે અથવા સંપૂર્ણ રીતે ખોવાઈ જાય અથવા નુકસાન થાય, તો કંપની:
 - બોરોવરને ડુપ્લિકેટ/સર્ટિફાઇડ કોપી મેળવવામાં મદદ કરશે.
 - આ પ્રક્રિયાનો ખર્ચ કંપની વહન કરશે.
 - ઉપરોક્ત કલમ (i) મુજબ વળતર રકમ પણ ચૂકવશે.
 - આવા કિસ્સામાં, કંપનીને વધારાના 30 દિવસ (મૂળ 30 દિવસ + 30 દિવસ = કુલ 60 દિવસ) મળશે.
 - 60 દિવસ પછી વિલંબ થાય તો જ પેનાલ્ટી ગણવામાં આવશે.
- અન્ય કાનૂની હક્કો:
 - આ વળતર રકમ બોરોવરના અન્ય કાનૂની હક્કો (અન્ય વળતર માટે) પર અસર નહીં કરે.

6. સામાન્ય માર્ગદર્શિકાઓ

6.1 દખલગીરી ન કરવી

- કંપની બોરોવરના કામકાજમાં દખલગીરી નહીં કરે, સિવાય કે:
 - લોન કરારમાં નિર્દિષ્ટ શરતો અનુસાર હોય, અથવા
 - બોરોવર દ્વારા પહેલાં જાહેર ન કરેલી માહિતી (જેમ કે જોખમ ભરેલી પ્રવૃત્તિ) જાણવા મળે.
 - ઉદાહરણ: ચૂકવણી વિશે ફક્ત ડિફોલ્ટ/ડિલે થાય ત્યારે જ પૂછશે.

6.2 રિકવરી પ્રેક્ટિસેસ (ચૂકવણી વસૂલત પદ્ધતિઓ)

- કાયદેસર અને સભ્ય રીતે વસૂલાત:
 - કંપની વસૂલાત માટે માન્ય અને કાયદેસર પદ્ધતિઓ જ ઉપયોગમાં લેશે. કોઈપણ પ્રકારનું હેરાસમેન્ટ, દબાણ, અથવા ગેરકાયદેસર રીતે વર્તન કરશે નહીં, જેમાં નીચેની બાબતો નિષિદ્ધ હશે:
 - બોરોવરને અસામાન્ય સમયે (સવારે 8:00 કરતાં પહેલાં અને રાત્રે 7:00 કરતાં પછી) વારંવાર ટુબલ કરવી.
 - લોન વસૂલવા માટે બળપ્રયોગ, ધમકીઓ અથવા અશ્લીલ ભાષાનો ઉપયોગ.
 - બોરોવરના સબંધીઓ, મિત્રો અથવા સહકર્મચારીઓને હેરાન કરવા.
 - હિસા અથવા નુકસાનીની ધમકી (બોરોવર, તેના પરિવાર, મિલકત અથવા પ્રતિષ્ઠાને નુકસાન પહોંચાડવાની).

LAXMAN FINANCE PRIVATE LIMITED		
	ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ	Date 17-11-2025
		Version-02/25-26

- બોરોવરને કર્જની રકમ અથવા ન ચૂકવવાના પરિણામો વિશે ગેરમાર્ગદર્શન આપવું.
- કસ્ટમર્સ સાથે અસભ્ય વર્તન ન કરવું (સ્ટાફને યોગ્ય રીતે ટ્રેનિંગ આપવામાં આવશે).
- માઇક્રોફાઇનાન્સ ગ્રાહકોને કોન્ટેક્ટ કરવાનો સમય:
 - વસૂલાત સંબંધિત કોલ/સંપર્ક ફક્ત સવારે 9:00 થી સાંજે 6:00 વચ્ચે જ કરવામાં આવશે.
 - ઉદાહરણ: સ્ટાફને પ્રોફેશનલ રીતે વર્તવા અને રાત્રે 7:00 પછી અથવા સવારે 8:00 પહેલાં વિઝિટ ન કરવા માટે ટ્રેનિંગ આપો.
- ફ્લોટિંગ રેટ લોન પર પ્રી-પેમેન્ટ/ફોરક્લોઝર ચાર્જ પ્રતિબંધ:
 - વ્યક્તિગત બોરોવર્સ (બિઝનેસ સિવાયના હેતુ માટે)ને આપેલા ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન પર:
 - કોઈ ફોરક્લોઝર ચાર્જ/પ્રી-પેમેન્ટ પેનાલ્ટી લાદવામાં નહીં આવે (ભલે લોનમાં કોઓબ્લિગન્ટ હોય અથવા ન હોય).

6.3 બળજબરી વગરની વસૂલાત પદ્ધતિઓ

- વસૂલાત માટેની પ્રાથમિક પ્રક્રિયા:
 - વસૂલાત સામાન્ય રીતે એક કેન્દ્રિય નિયુક્ત સ્થળે (બ્રાંચ/ઓફિસ) થશે.
 - ફીલ્ડ સ્ટાફ બોરોવરના ઘરે અથવા કામના સ્થળે મુલાકાત ફક્ત ત્યારે જ કરશે, જો બોરોવર લગાતાર બે વાર નિયુક્ત સ્થળે હાજર ન થાય.
- ફીલ્ડ સ્ટાફ માટે કોડ ઓફ કન્ડક્ટ પોલિસી:
 - કંપની બોર્ડ-અનુમોદિત પોલિસી લાગુ કરશે, જેમાં ફીલ્ડ સ્ટાફની ભરતી, ટ્રેનિંગ, અને દેખરેખ માટેના નિયમો હશે.
 - ફીલ્ડ સ્ટાફ માટે લઘુત્તમ લાયકાત અને ફરજિયાત ટ્રેનિંગ નક્કી કરવામાં આવશે, જેથી તેઓ બોરોવર્સ સાથે સન્માનજનક અને બળજબરી વગર વર્તન કરે.
 - ટ્રેનિંગમાં નીચેની બાબતો શામેલ હશે:
 - રિકવરી રેટ કરતાં બોરોવર સંતુષ્ટિ પર ભાર.
 - અપમાનજનક અથવા જબરજુલમી વસૂલાત પદ્ધતિઓથી બચવું.

LAXMAN FINANCE PRIVATE LIMITED		
	ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ	Date 17-11-2025
		Version-02/25-26

- સર્વિસ ક્વોલિટી પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરતી કમ્પનિસેશન સ્ટ્રક્ચર.
- કોડ ઓફ કન્ડક્ટનું ઉલ્લંઘન કરતા સ્ટાફ પર દંડ લાદવામાં આવશે.
- સંવેદનશીલ વિસ્તારોમાં રિકવરી એજન્ટ્સને આઉટસોર્સ નહીં કરવામાં આવે; ફક્ત ટ્રેન્ડ કર્મચારીઓ જ આ કાર્ય સંભાળશે.

6.4 બોરોવલ એકાઉન્ટનું ટ્રાન્સફર

- જો બોરોવર દ્વારા બોરોવલ એકાઉન્ટ ટ્રાન્સફર માટે વિનંતી મળે, તો:
 - કંપની 21 દિવસની અંદર તેના સંમતિ અથવા અસંમતિ (આમી)ની જાણ કરશે.
 - આવું ટ્રાન્સફર પારદર્શી કરાર શરતો અને કાયદાનું પાલન કરીને જ થશે.

6.5 કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ (KFS)

- RBI ની "Key Facts Statement (KFS) for Loans & Advances" ગાઈડલાઇન્સ (DOR.STR.REC.13/13.03.00/2024-25) અનુસાર:
 - દરેક સંભાવિત બોરોવરને લોનની કિંમત (પ્રાઇસિંગ) સંબંધિત KFS પ્રદાન કરવામાં આવશે, જેથી તેઓ લોન કરાર પહેલાં માહિતગાર નિર્ણય લઈ શકે.
 - KFS બોરોવર દ્વારા સમજી શકાય તેવી ભાષામાં લખવામાં આવશે.
 - KFSની સામગ્રી બોરોવરને સમજાવવામાં આવશે અને તેમણે સમજી લીધું છે તેની સ્વીકૃતિ (આક્રોલેજમેન્ટ) લેવામાં આવશે.

૬.૬ – વ્યાજદર પુનઃનિર્ધારણ (Reset) – ઇએમઆઈ આધારિત પર્સનલ લોન પર ફ્લોટિંગ વ્યાજદરની સ્થિતિમાં:

ફ્લોટિંગ વ્યાજદર પર ઇક્વેટેડ મંથલી ઇન્સ્ટોલમેન્ટ (ઇએમઆઈ) આધારિત એવી વ્યક્તિગત લોન/પર્સનલ લોન ("યોગ્ય લોન") જે વ્યાવસાયિક/વેપારિક હેતુઓ સિવાયના હેતુઓ માટે આપેલ હોય, તે નીચે આપેલ માર્ગદર્શિકા અનુસાર ગ્રહ કરશે:

➤ **પર્સનલ લોનનો અર્થ** એ વ્યક્તિઓને આપવામાં આવતી લોનથી છે, જેમાં સમાવેશ થાય છે:

- ગ્રાહક ધિરાણ (consumer credit),
- શૈક્ષણિક લોન,
- અચાલક સંપત્તિ બનાવવી અથવા તેમાં સુધારાઓ માટે આપવામાં આવતી લોન (જેમ કે હાઉસિંગ), અને
- નાણાકીય સંપત્તિઓમાં રોકાણ માટે આપવામાં આવતી લોન (જેમ કે શેર, ડિબેન્ચર વગેરે).

➤ **ગ્રાહક ધિરાણ (consumer credit)** નો અર્થ એ વ્યક્તિગત ધિરાણથી છે જેમાં સમાવિષ્ટ છે:

- કન્ઝ્યુમર ડ્યુરેબલ્સ માટે લોન,
- ક્રેડિટ કાર્ડની રકમની વસૂલી,

LAXMAN FINANCE PRIVATE LIMITED		
	ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ	Date 17-11-2025
		Version-02/25-26

- (c) ઓટો લોન (વેપારિક ઉપયોગ સિવાય),
 (d) સોનું/સોનાના દાગીના/અચાલક મિલકત/ફિક્સ્ડ ડિપોઝિટ (FCNR(B) સહિત)/શેર અને બોન્ડ દ્વારા સુરક્ષિત લોન (વેપારિક હેતુ સિવાય),
 (e) વ્યાવસાયિકોને આપેલી પર્સનલ લોન (વેપારિક હેતુ સિવાય), અને
 (f) અન્ય નૈમિત્તિક વપરાશ માટે લોન (જેમ કે સામાજિક વિધિઓ વગેરે).

➤ જ્યારે પર્સનલ લોન ફ્લોટિંગ વ્યાજદરે અને ઇએમઆઈ આધારિત આપવામાં આવે ત્યારે, કંપની લોનના અવધિ દરમિયાન વ્યાજદરમાં વધારાના સંદર્ભમાં ધારકની ચુકવણી ક્ષમતા મૂલવે છે જેથી વ્યાજદર વધે ત્યારે લોનની અવધિ વધી શકે કે ઇએમઆઈ વધે તો પણ તે સહન કરી શકે. કંપની દ્વારા નીચે મુજબની જોગવાઈઓ ધરાવતી નીતિ રચવી ફરજિયાત છે:

- લોન મંજૂરી વખતે, વ્યાજદરમાં ફેરફારના પરિણામે ઇએમઆઈ અને/અથવા અવધિમાં ફેરફાર થવાની શક્યતા અંગે ગ્રાહકોને સ્પષ્ટ રીતે જાણ કરવી. ત્યારપછી જો ઇએમઆઈ અથવા અવધિમાં કોઈ વધારો થાય તો તેનું તાત્કાલિક માહિતી આપવી.
- વ્યાજદરના રીસેટ સમયે, ગ્રાહકોને કંપનીના બોર્ડ દ્વારા મંજૂર નીતિ અનુસાર ફ્લોટિંગથી ફિક્સ્ડ રેટ પર સ્વિચ કરવાનું વિકલ્પ આપવું. આ નીતિમાં લોન અવધિ દરમિયાન કેટલી વખત સ્વિચ કરવાની છૂટ મળશે એ પણ સ્પષ્ટ હોવી જોઈએ.
- ગ્રાહકોને નીચેના વિકલ્પો પણ આપવામાં આવશે:
 - ઇએમઆઈમાં વધારો કે અવધિમાં વધારો કે બંને,
 - લોન અવધિ દરમિયાન કોઈ પણ સમયે પૂર્વ ચુકવણી (આંશિક કે સંપૂર્ણ) કરવાની છૂટ. પૂર્વ ચુકવણી અથવા ફોરક્લોઝર ચાર્જિસ આરબીઆઈના લાગુ માર્ગદર્શિકાઓ મુજબ લાગુ પડશે.
- ફ્લોટિંગથી ફિક્સ્ડ રેટમાં પરિવર્તન માટેના ચાર્જ તથા અન્ય સર્વિસ/એડમિનિસ્ટ્રેટિવ ખર્ચ વિશે સંપૂર્ણ માહિતી મંજૂરી પત્રમાં તેમજ ભવિષ્યમાં થઈ શકે તેવા ફેરફારો સમયે પણ સ્પષ્ટ રીતે આપવી.
- ફ્લોટિંગ વ્યાજદરે અવધિ લંબાવતી લોન નેગેટિવ અમોર્ટાઇઝેશન તરફ ન લઈ જાય એ સુનિશ્ચિત કરવું.
- દર ત્રૈમાસિકના અંતે ગ્રાહકોને એક નિવેદન પ્રદાન કરવું/અસેસ કરી શકાય તેવી રીતે ઉપલબ્ધ કરાવવું જેમાં નીચેની વિગતો હોવી ફરજિયાત છે:
 - આજ સુધી વસૂલ થયેલ મુખ્ય રકમ અને વ્યાજ,
 - હાલની ઇએમઆઈ રકમ,
 - બાકી ઇએમઆઈની સંખ્યા,
 - સમગ્ર લોન અવધિ માટેના વાર્ષિક વ્યાજદર / વાર્ષિક ટકા દર (APR).

LAXMAN FINANCE PRIVATE LIMITED		
	ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ	Date 17-11-2025
		Version-02/25-26

કંપની એ પણ સુનિશ્ચિત કરે કે આ નિવેદન સરળ અને ગ્રાહક સમજી શકે તે રીતે તૈયાર કરાય. ફક્ત માસિક ઇએમઆઈ લોન જ નહીં પરંતુ અન્ય તમામ સમકક્ષ કિસ્તવાળી લોન (ભિન્ન અવધિ હોવા છતાં) પર પણ આ જ સૂચનાઓ લાગુ પડશે, તેમ જ સ્થિતિ પ્રમાણે લાગુ પાડવામાં આવનાર છે .

7. વ્યાજ દર અને અન્ય ચાર્જ પર પારદર્શિતા

7.1 વ્યાજ દર અને ચાર્જનું નિર્ધારણ

- બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા સ્વીકૃત વ્યાજ દર મોડલ:
 - લોન અને એડવાન્સ પર લાગુ કરવાના વ્યાજ દર, પ્રોસેસિંગ ફી અને અન્ય ચાર્જ નીચેના પરિબલોને ધ્યાનમાં લઈને નક્કી કરવામાં આવે છે:
 - ફંડની કિંમત (Cost of Funds): NBFC દ્વારા ફંડ જમા કરવાનો ખર્ચ.
 - માર્જિન: ફંડ કોસ્ટ અને ઓવરહેડ પર વાજબી નફો સુનિશ્ચિત કરવો.
 - રિસ્ક પ્રીમિયમ: બોરોવરની ક્રેડિટવર્થિનેસ (જેમ કે સેલરિડ વ્યક્તિ vs. હાઈ-રિસ્ક એન્ટરપ્રેન્યોર) મુજબ.

ઉદાહરણો:

- સેલરિડ ગ્રાહકો પર ઓછું વ્યાજ (નીચું રિસ્ક).
- અનિશ્ચિત આવક ધરાવતા ગ્રાહકો પર ઉચ્ચતર વ્યાજ (વધુ રિસ્ક).

નોંધ:

- વ્યાજ દર RBI ગાઈડલાઇન્સ અને આંતરિક નીતિઓ અનુસાર નિયંત્રિત.
- ગ્રાહકોને લોન સેન્કશન પહેલાં જ વ્યાજ દર/ચાર્જ વિશે સ્પષ્ટ જાણકારી આપવામાં આવશે.

7.2 એપ્લિકેશન ફોર્મ અને સેન્કશન લેટરમાં જાહેરાત

- એપ્લિકેશન ફોર્મ અને સેન્કશન લેટરમાં નીચેની માહિતી સ્પષ્ટ રીતે જણાવવામાં આવશે:
 - લાગુ વ્યાજ દર અને જોખમના સ્તર (રિસ્ક ગ્રેડેશન)ના આધારે વિવિધ ગ્રાહકોને અલગ દર લગાવવાની તર્કસંગતતા.
 - સેન્કશન લેટરમાં ચોક્કસ ઉદાહરણ સહિત જણાવવું, જેમ કે:
 - "સ્થિર આવક ધરાવતા સેલરિડ વ્યક્તિઓ માટે 12% અને અનિશ્ચિત આવક ધરાવતા સ્વ-રોજગાર વ્યક્તિઓ માટે 16%."

LAXMAN FINANCE PRIVATE LIMITED		
	ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ	Date 17-11-2025
		Version-02/25-26

- વિલંબિત ચૂકવણી માટેના દંડ ચાર્જ (પેનલ ચાર્જ) બોલ્ડમાં ચિહ્નિત કરવામાં આવશે.

7.3 જાહેર જાહેરાત (Public Disclosure)

- વ્યાજ દર સંબંધિત જોખમના સ્તર (Risk Gradation) ની પદ્ધતિ કંપનીની વેબસાઇટ પર જાહેર કરવામાં આવશે.
 - ઉદાહરણ:
 - "Interest Rate Policy" નામની એક નીતિ વેબસાઇટ પર અપલોડ કરવામાં આવશે, જેમાં વ્યાજ દર નક્કી કરવા માટેના જોખમના સ્તર, માપદંડો અને ફેક્ટર્સની સંક્ષિપ્ત માહિતી હશે.

7.4 વાર્ષિક ગણતરી પ્રમાણે વ્યાજ દર (Annualized Rate)

- વ્યાજ દર હંમેશા વાર્ષિક ફોર્મેટ (Annualized Rate) માં જાહેર કરવામાં આવશે, જેથી બોરોવર્સને તેમની આર્થિક જવાબદારીઓ સ્પષ્ટ સમજાય.
 - ઉદાહરણ:
 - "1% પ્રતિ મહિના" ના બદલે, દસ્તાવેજમાં "12% વાર્ષિક વ્યાજ દર" લખવામાં આવશે

8. ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ (Grievance Redressal Mechanism)

8.1 માળખું (Structure)

- નિયમિત સમીક્ષા:
 - ફેર પ્રેક્ટિસ કોડના પાલન અને ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિની કામગીરીની વિવિધ સ્તરે સમીક્ષા કરવામાં આવશે.
 - આ સમીક્ષાનો સંયુક્ત અહેવાલ બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સને નિયમિત અંતરે સબમિટ કરવામાં આવશે.
- ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી (Grievance Redressal Officer - GRO):
 - કંપની દ્વારા એક GRO નિયુક્ત કરવામાં આવશે.
 - સંપર્ક વિગતો (નામ, ઇમેઇલ, ફોન નંબર) બ્રાન્ચો અને વેબસાઇટ પર સ્પષ્ટ રીતે પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.

ઉદાહરણ:

LAXMAN FINANCE PRIVATE LIMITED		
	ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ	Date 17-11-2025
		Version-02/25-26

"સુશ્રી ઉર્વશી જયેશભાઈ ગાંધી (ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી) સાથે complaints@laxmanfinance.com પર ઇમેઇલ કરો અથવા +91 9664739885 પર કોલ કરો."**

8.2 ફરિયાદનું એસ્કેલેશન (ઉચ્ચ સ્તરે અરજી)

- અનટ્રેસ ફરિયાદો (30 દિવસમાં નિરાકરણ ન થયેલી અથવા અસંતુષ્ટ ગ્રાહક)ને RBI ઓમબ્ડ્સમેન પાસે રજૂ કરી શકાશે.

○ ઉદાહરણ:

- ફરિયાદના જવાબમાં RBI ઓમબ્ડ્સમેનની સંપર્ક વિગતો ઉમેરો:

"જો તમને તમારી ફરિયાદના નિરાકરણથી સંતોષ ન હોય, તો તમે નીચેના સંપર્ક પર RBI બેંકિંગ ઓમબ્ડ્સમેનને અરજી કરી શકો છો:

RBI ઓમબ્ડ્સમેન, મુંબઈ

ફોન: 022-2266 0909 | ઇમેઇલ: crpc@rbi.org.in**

8.3 અતિશય વ્યાજ દરો પરની ફરિયાદો

Laxman Finance Private Limited (LFPL) ગ્રાહક ફરિયાદોના ઝડપી અને અસરકારક નિરાકરણ માટે નીચેના પગલાં લેશે:

મુખ્ય પગલાં:

1. આંતરિક વ્યાજ દર નીતિ:

- ટકાઉપણું અને નાણાકીય ધોરણોને ધ્યાનમાં લઈ વ્યાજ દર નક્કી કરવા માટેની સ્પષ્ટ પ્રક્રિયાઓ વિકસાવવી.

2. પારદર્શિતા:

- લોન સન્મતિ સમયે વ્યાજ દર, ચાર્જસ અને બધી શરતો સ્પષ્ટ રીતે જાહેર કરવી.

3. નિયમિત સમીક્ષા:

- વ્યાજ દરો અને સંબંધિત નીતિઓની સામયિક સમીક્ષા કરી, ઉદ્યોગ ધોરણોનું પાલન ચકાસવું.

4. જોખમ-આધારિત ગ્રેડેશન માહિતી:

- વ્યાજ દર નક્કી કરવાની પદ્ધતિ LFPLની વેબસાઇટ પર પ્રકાશિત કરવી અને બોરોવરની વિનંતી પર મુદ્દા કરવી.

LAXMAN FINANCE PRIVATE LIMITED		
	ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ	Date 17-11-2025
		Version-02/25-26

ઉદાહરણો:

- **ઓડિટ:** લાગુ વ્યાજ દરો જાહેરાત સાથે સુસંગત છે કે નહીં તેની નિયમિત તપાસ.
- **ગ્રાહક સંચાર:** "તમારો વ્યાજ દર 12% (વાર્ષિક) છે, જે તમારી ક્રેડિટ પ્રોફાઇલ પર આધારિત છે" – સ્પષ્ટ જાણકારી આપવી.

9. ગ્રાહક શિક્ષણ અને ભાષા

9.1 સ્થાનિક ભાષામાં સંચાર

- બોરોવરને તેમની પસંદગીની ભાષામાં બધી જાણકારી પ્રદાન કરવામાં આવશે.
 - ઉદાહરણ: કરારો હિન્દી, ગુજરાતી અથવા તમિલ જેવી ભાષાઓમાં ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.

9.2 ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ (FPC) ને બધી શાખાઓ અને વેબસાઇટ પર પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.

- ઉદાહરણ: શાખાઓના રીસેપ્શન એરિયામાં FPCના સિદ્ધાંતોની સંક્ષિપ્ત માહિતી ધરાવતા પોસ્ટર્સ લગાવવામાં આવશે.

9.3 ફેર પ્રેક્ટિસ કોડની ભાષા અને સંચાર પદ્ધતિ

- સ્થાનિક ભાષાઓમાં ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ (FPC) કંપનીની વેબસાઇટ પર અપલોડ કરવામાં આવશે, જેથી તમામ સંબંધિત પક્ષો (ગ્રાહકો, નિવેશકર્તાઓ, વગેરે) માટે સુલભ થાય.

10. મોનિટરિંગ અને સમીક્ષા

10.1 સમીક્ષા પ્રક્રિયા

- બોર્ડ દ્વારા FPC પાલનની સામયિક સમીક્ષા કરવામાં આવશે અને વાર્ષિક અહેવાલમાં પરિણામો રજૂ કરવામાં આવશે.
 - ઉદાહરણ:
 - ત્રૈમાસિક ઓડિટ દ્વારા વ્યાજ દર જાહેરાતો અને ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયાનું પાલન ચકાસવું.

10.2 સુધારાનો અધિકાર

- કંપની આ કોડમાં સમયાંતરે સુધારો કરવાનો અધિકાર સુરક્ષિત રાખે છે.
- ઓછામાં ઓછા વાર્ષિક આધારે (અથવા નિયામક ફેરફારો જરૂરી બનાવે ત્યારે) આ કોડની સમીક્ષા કરવામાં આવશે.

LAXMAN FINANCE PRIVATE LIMITED		
	ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ	Date 17-11-2025
		Version-02/25-26

11. અન્ય

11.1 વધુ વ્યાજદરની નિયંત્રણ બાબતે માર્ગદર્શિકા

- કંપનીના નિર્દેશક મંડળે વ્યાજદર નિર્ધારણ માટે આંતરિક તત્વો અને પ્રક્રિયાઓ આધારિત વ્યાજદર મોડેલ અપનાવ્યો છે, જે લોન અને એડવાન્સ પર વ્યાજ, પ્રોસેસિંગ ફી તથા અન્ય શુલ્ક નિર્ધારણ માટે ઉપયોગમાં લેવાય છે. આ મોડેલમાં ફંડસની કિંમત, માર્જિન, અને રિસ્ક પ્રીમિયમ જેવા સંબંધિત પરિબલોનો વિચાર કરવામાં આવે છે.
- વ્યાજદર, રિસ્ક ગ્રેડેશનનો દૃષ્ટિકોણ, તેમજ વિવિધ પ્રકારના ગ્રાહકો માટે અલગ વ્યાજદર વસૂલવાની વાજબીતા અંગેની માહિતી લોન અરજી ફોર્મમાં ખુલાસા સાથે આપવામાં આવશે અને સંમતિ પત્ર (Sanction Letter) માં સ્પષ્ટ રીતે ઉલ્લેખ કરવામાં આવશે.
- વ્યાજદર વાર્ષિક દર (Annualised Rate) તરીકે જ દર્શાવવો ફરજિયાત રહેશે જેથી લેણદેણની ખર્ચની સ્પષ્ટ સમજ શક્ય બને.

11.2 શારીરિક/દ્રષ્ટિ અક્ષમ વ્યક્તિઓ માટે લોન સુવિધાઓ

કંપની દ્વારા શારીરિક અથવા દ્રષ્ટિ અક્ષમ અરજદારોને લોન સહિતની પ્રોડક્ટ્સ અને સુવિધાઓ આપવા બાબતે કોઈ પ્રકારનું ભેદભાવ કરવામાં આવશે નહિ. અક્ષમતા આધારિત ભેદભાવથી દૂર રહીને, કંપની તમામ ગ્રાહકોને સમાન પ્રકારની સેવાઓ આપશે.

કંપનીની તમામ શાખાઓ દ્વારા આવા અરજદારોને વિવિધ વ્યાપારી સુવિધાઓનો લાભ લેવા માટે શક્ય તેટલી સહાય પૂરી પાડવામાં આવશે.