LENDINGKART FINANCE LIMITED

Fair Practices Code

विषय-सूची

महत्वपूर्ण परिभाषाएँ 3

उद्देश्य 3

लक्ष्य 3

प्रतिबद्धता 3

लोन के लिए आवेदन और उनकी प्रक्रिया 4

फाइनेंस किए गए वाहनों पर पुनः अधिकार 4

लोन मूल्यांकन और नियम / शर्तें 4

लोन का वितरण (नियमों और शर्तों में बदलाव सहित) 5

बकाया की वसूली 5

अन्य दिशानिर्देश 5

शिकायत निवारण व्यवस्था 5

उद्देश्य / मुख्य प्रतिबद्धताएँ 5

ग्राहकों की शिकायतों को संभालने के लिए प्रणाली 6

महत्वपूर्ण परिभाषाएँ

1. **कंपनी/LFL:** का तात्पर्य लेंडिंगकार्ट फाइनेंस लिमिटेड '(" LFL") से है, जिसके लिए यह निष्पक्ष आचरण संहिता बनाई गई है।

2. **बोर्ड:** का तात्पर्य LFL के बोर्ड ऑफ़ मेंबर्स (निदेशक मंडल) से है।

3. **संहिता**: का तात्पर्य उचित व्यवहार संहिता से है (जिसमें समय-समय पर बदलाव भी किए जाते है)।

4.**उधारकर्ता / ग्राहक**: का तात्पर्य LFL के किसी भी मौजूदा या संभावित उधारकर्ता / ग्राहकों से है।

उद्देश्य

इसमें आरबीआई परिपत्र संख्या RBI / 2015-16 / 16 DNBR (PD) CC.No.054 / 03.10.119 / 2015-16 13 दिनांक 01 जुलाई 2015 का संदर्भ दिया गया है, जिसमें भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI) ने एनबीएफसी के ('दिशानिर्देश') उचित व्यवहार संहिता लागू करने के लिए दिशानिर्देशों का अद्यतन किया है। उक्त दिशानिर्देशों को मास्टर परिपत्र - गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी - जमाराशि नहीं स्वीकार करने वाली गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनी और जमाराशि स्वीकार करने वाली कंपनी (रिज़र्व बैंक) के निर्देशों के एक भाग के रूप में शामिल किया गया है, 2016 दिनांक 01 सितंबर 2016 (22 फरवरी 2019 को अद्यतन किया गया) ('आरबीआई मास्टर मास्टर परिपत्र')।

उचित व्यवहार संहिता, जैसा कि नीचे बताया गया है, एनबीएफसी के लिए उचित व्यवहार संहिता पर उन दिशानिर्देशों के अनुसार है जैसा कि उपरोक्त आरबीआई मास्टर निर्देशों में शामिल है। यह संहिता कंपनी के लिए ग्राहक के साथ व्यवहार करते समय न्यूनतम उचित व्यवहार मानक निर्धारित करती है। यह ग्राहकों को जानकारी प्रदान करती है और बताती है कि कंपनी से दैनिक आधार पर किस तरह के व्यवहार की उम्मीद की जा सकती है।

यह संहिता सभी ग्राहकों पर लागू होती है, जिसमें सोशल मीडिया / किसी अन्य मीडिया पर पोस्ट की गई कोई भी शिकायत / पूछताछ शामिल है और कंपनी अपने सभी ग्राहकों को उनकी ज़रुरत के हिसाब से नीचे बताए गए मंच तक पहुंचने में बढ़ावा देती है।

लक्ष्य

इस संहिता को नीचे दिए गए लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए विकसित किया गया है:

• ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय उचित व्यवहार सुनिश्चित करना ताकि उनके साथ उचित और अच्छे संबंधों को बढ़ावा दिया जा सके;

• ज़्यादा पारदर्शिता ग्राहकों को प्रॉडक्ट को बेहतर तरीके से समझने और सूचना पर आधारित फैसले लेने में मदद करती है;

• ग्राहक में कंपनी के प्रति भरोसा जगाना;

• ग्राहकों के साथ डील करने में उचित मानक (स्टैंडर्ड्स) स्थापित करके अच्छे, स्पष्ट और पारदर्शी व्यवसाय प्रथाओं का पालन करना;

• उच्च संचालन मानकों (स्टैंडर्ड्स) को पाने के लिए, निष्पक्ष प्रतिस्पर्धा के ज़रिए मार्केट फ़ोर्स को बढ़ावा देना;

• वसूली और इंफोर्समेंट, जहां ज़रूरी हो, उचित कानूनी प्रक्रिया का पालन करके ही किया जाना चाहिए।

प्रतिबद्धता

• LFL हर वक्त सही, निष्पक्ष तरीके से काम करने और इंडस्ट्री में प्रचलित मानक (स्टैंडर्ड्स) को पूरा करने के लिए अपनी पूरी कोशिश करेगा।

•.LFL सभी संबंधित कानूनों, नियमों का पालन करेगा और अपने उधारकर्ताओं के साथ बातचीत के दौरान पूरी ईमानदारी और पारदर्शिता बरतेगा।

• ग्राहकों के साथ बातचीत करते समय कंपनी अंग्रेजी या हिंदी या स्थानीय भाषा में स्पष्ट जानकारी देने के लिए ज़रूरी कदम उठाएगी। जानकारी जैसे कि :

i. कंपनी के अलग-अलग प्रॉडक्ट्स और सेवाएँ;

ii. नियम और शर्तें, ब्याज दर / सर्विस चार्ज;

iii. ग्राहकों को मिलने वाला लाभ और इम्प्लीकेशन, यदि कोई हो तो;

iv. ग्राहकों के सवालों का जवाब देने वाला व्यक्ति जिससे संपर्क किया जा सके, यदि कोई हो तो;

• संहिता (कोड) को वेबसाइट पर उपलब्ध करवाया जाएगा।

• LFL उधारकर्ताओं से जुड़ी जानकारी को पूरी तरह से गोपनीय रखेगा और जब तक कानून के तहत ज़रूरी ना हो या जब तक उधारकर्ता द्वारा रज़ामंदी नहीं दी जाती है, तब तक कोई भी जानकारी किसी से भी साझा नहीं करेगा।

• LFL उधारकर्ताओं को अपने खाते के बारे में जानकारी और उनके लिए उपलब्ध सुविधाओं के लिए सूचना के अधिकार का इस्तेमाल करने के बारे में जानकारी देने के लिए ज़रूरी कदम उठाएगा।

• LFL किसी भी लेनदेन से पहले अपने उधारकर्ताओं को सारी वित्तीय जानकारी जैसे ब्याज, शुल्क, गणना के तरीके आदि के बारे में बताएगा।

लोन के लिए आवेदन और उनकी प्रक्रिया

• LFL खास तौर पर एसएमई सेगमेंट में अपने ग्राहकों के लिए वर्किंग कैपिटल लोन देता है, जिसमें उधारकर्ता को मध्य-बड़े कॉर्पोरेट ग्राहकों (जो वित्तीय मार्केट बिज़नेस से अच्छी तरह वाक़िफ़ हैं) की तुलना में मदद की ज़्यादा ज़रुरत होती है।

• LFL हमेशा अपने उधारकर्ताओं को लोन लेने के लिए अपनाई जाने वाली प्रक्रिया के बारे में मार्गदर्शन करने की कोशिश करेगा।

• LFL के 'लोन आवेदन फॉर्म / उचित दस्तावेज़ों' में वह सभी जानकारी शामिल होगी जो उधारकर्ता द्वारा दी जानी ज़रूरी होती है। अन्य गैर-बैंकिंग वित्त कंपनियों (एनबीएफसी) द्वारा प्रस्तुत समान नियमों और शर्तों के साथ तुलना करने और सूचना पर आधारित फैसले लेने में उधारकर्ता की मदद करने के लिए LFL उन्हें ज़रूरी जानकारी देगा। इसके अलावा, उधारकर्ता को समझौते की विषय-सूची को स्थानीय भाषा में समझाया जाना चाहिए।

• LFL के 'लोन आवेदन फॉर्म / उचित दस्तावेज़ों' में लोन आवेदन फॉर्म के साथ उधारकर्ताओं द्वारा दिए जाने वाले ज़रूरी दस्तावेज़ों की लिस्ट भी बतानी होगी।

• उधारकर्ता द्वारा दी गई सभी जानकारियों, प्रॉपर्टी के टाइटल की पुष्टि करने के लिए ज़रूरी दस्तावेज़, व्यक्ति की पहचान, दी जाने वाली इकाई (एंटिटी) और जमानत, जिसमें गारंटी भी शामिल है, यदि कोई हो तो, उनकी छानबीन करने के बाद जमा करवाए गए लोन आवेदन फॉर्म पर योग्यता के आधार पर विचार किया जाएगा।

• LFL उधारकर्ता की लोन पात्रता सुनिश्चित करने के लिए उसकी लोन चुकाने की क्षमता का पता लगाएगा, जो किसी भी लोन आवेदन फॉर्म को मंजूरी देने या खारिज करने से पहले उस आवेदन के बारे में फैसला लेने का एक ज़रूरी मापदंड होता है।

• LFL में लोन लेने के लिए उधारकर्ता द्वारा जमा करवाए गए लोन आवेदन फॉर्म प्राप्त करने के लिए रसीद देने की एक प्रणाली है। LFL उधारकर्ता को सभी ज़रूरी जानकारी प्राप्त करने की तारीख से तय समय के अंदर अपने फैसले के बारे में सूचना देगा।

फाइनेंस किए गए वाहनों पर पुनः अधिकार

1. कंपनी उधारकर्ता के साथ लोन एग्रीमेंट में पुनः अधिकार की धारा भी शामिल करेगी जो कानूनी तौर पर से लागू करने लायक होगी। पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए, लोन एग्रीमेंट के नियमों और शर्तों में निम्नलिखित के बारे में भी प्रावधान शामिल होंगे:

a) कब्जा लेने से पहले नोटिस की अवधि;

b) परिस्थितियाँ जिनके तहत नोटिस की अवधि टाली जा सकती है;

c) सिक्योरिटी पर कब्जा करने की प्रक्रिया;

d) उधारकर्ता को प्रॉपर्टी की बिक्री / नीलामी से पहले लोन चुकाने के लिए आखिरी मौका दिए जाने से संबंधित प्रावधान;

e) उधारकर्ता को पुनः अधिकार देने की प्रक्रिया और

f) प्रॉपर्टी की बिक्री / नीलामी की प्रक्रिया।

2. ऐसे नियम और शर्तों की एक कॉपी उधारकर्ताओं को उपलब्ध कराई जाएगी। सभी उधारकर्ताओं को लोन की मंजूरी / वितरण के वक्त लोन एग्रीमेंट की एक कॉपी के साथ-साथ लोन एग्रीमेंट में बताए गए सभी संलग्न मुहैया करवाए जाने चाहिए।

लोन मूल्यांकन और नियम/शर्तें

• LFL एक सेंक्शन लेटर के ज़रिए लिखित तौर पर उधारकर्ता को अवगत कराएगा या छूट / ब्याज की वार्षिक दर और आवेदन की विधि सहित सभी नियमों और शर्तों के साथ स्वीकृत राशि और उधारकर्ता द्वारा इन नियमों और शर्तों की स्वीकृति को एलएफएल के रिकॉर्ड पर रखेगा।

• देरी से चुकाए गए लोन पर लगाए गए पेनल्टी ब्याज से जुड़ी किसी भी धारा (क्लॉज़) को लोन एग्रीमेंट में बोल्ड में दिखाया जाएगा।

• LFL द्वारा सभी उधारकर्ताओं को लोन की मंजूरी / वितरण के वक्त लोन एग्रीमेंट (जिस पर उधारकर्ता की सहमति बन गई है) की एक कॉपी के साथ-साथ हर संलग्न (एन्क्लोज़र) की एक कॉपी मुहैया करवाई जानी चाहिए।

लोन का वितरण (नियमों और शर्तों में बदलाव सहित)

• LFL अपनी वेबसाइट के ज़रिए या किसी और तरीके से लोन मंजूरी के नियमों और शर्तों, लोन वितरण कार्यक्रम, ब्याज दरों, सेवा शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क इत्यादि में किसी बदलाव सहित, लेकिन सीमित नहीं, अपने उधारकर्ता/उधारकर्ताओं को नोटिस देगा। LFL को यह भी सुनिश्चित करना होगा कि छूट / ब्याज दरों और शुल्कों में बदलाव केवल संभावित तौर पर प्रभावित हों।

• LFL का एग्रीमेंट के तहत परफॉरमेंस या पेमेंट को वापस लेने /और तेज़ी से आगे बढ़ाने का फैसला संबंधित लोन एग्रीमेंट के हिसाब से होगा।

बकाया की वसूली

• LFL अपने ग्राहकों को उनके बकाया के बारे में सभी जानकारी देगा और इसे चुकाने के लिए उचित वक्त भी देगा।

• LFL सभी बकाया राशि के पुनर्भुगतान पर या उधारकर्ता से लोन की बकाया राशि की पूरी वसूली होने पर उधारकर्ता की सभी सिक्योरिटीज छोड़ देगा। अगर बकाया राशि का कुछ सेटलमेंट बाकी है तो, तो उधारकर्ता को बचे हुए बकाया दावों के बारे में पूरे विवरण के साथ इस बारे में नोटिस दिया जाएगा और जिसके तहत LFL संबंधित दावा / वसूली पूरी होने तक सिक्योरिटीज को अपने पास रखने का हकदार होगा।

• LFL अपने ब्याज की रक्षा करते हुए अपने बकाया राशि पाने के लिए उचित और क़ानूनी व ठोस तरीकों को अपनाएगा।

• LFL को यह सुनिश्चित करना होगा उसके कर्मचारियों को ग्राहकों के साथ डील करने में अच्छे तरीके से प्रशिक्षित है।

अन्य दिशानिर्देश

• LFL संबंधित लोन एग्रीमेंट के नियमों और शर्तों में दिए गए उद्देश्यों (जब तक कि नई जानकारी नहीं दी जाती है, तब तक उधारकर्ता

द्वारा बताए गए पहले से बताए गए उद्देश्यों को छोड़कर) के अलावा अपने उधारकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेगा।

• उधारकर्ता द्वारा अपने उधारी खाते के ट्रांसफर के लिए अनुरोध करने के मामले में, LFL की सहमति या आपत्ति (अगर कोई हो तो) को आम तौर पर उधारकर्तार के अनुरोध की तारीख से 21 दिनों के अंदर उसे सूचित किया जाता है। यह ट्रांसफर सभी लागू कानूनों के अनुरूप पारदर्शी समझौता शर्तों के हिसाब से होगा।

• LFL अपने उधारकर्ता से बकाया की वसूली के मामले में गलत तरीकों जैसे लगातार उधारकर्ताओं को अनचाहे समय पर परेशान करना, लोन / बकाया की वसूली के लिए शारीरिक ताकत का इस्तेमाल, आदि का सहारा नहीं लेता है। इसके लिए कर्मचारियों को उचित तरीके से ग्राहकों से निपटने के लिए बेहतर तरीके से प्रशिक्षण दिया जाएगा।

• अगर व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को लोन सेंक्शन किया जाता है तो, LFL फ्लोटिंग रेट टर्म लोन पर कोई फोरक्लोज़र चार्ज / प्री-पेमेंट पेनल्टी चार्ज नहीं लगाता है।

शिकायत निवारण व्यवस्था

आज के प्रतिस्पर्धा वाले माहौल में शानदार कस्टमर केयर, व्यापार में आगे बढ़ने के लिए काफी ज़रूरी होता है। ग्राहक की शिकायतें किसी भी कॉर्पोरेट इकाई के व्यावसायिक जीवन का हिस्सा हैं।

LFL में, हमारा मुख्य ध्यान कस्टमर सर्विस और संतुष्टि पर रहता है। हमारा मानना है कि न केवल नए ग्राहकों को आकर्षित करने के लिए, बल्कि मौजूदा ग्राहकों को बनाए रखने के लिए जल्द और अच्छी सेवा देना ज़रूरी है। LFL ने इस तरह के काफी कदम उठाए हैं जो हमारे ग्राहकों को बेहतर अनुभव देने के उद्देश्य से एक बेहतर ग्राहक अनुभव और एक अच्छी शिकायत निवारण व्यवस्था प्रदान करने की तरफ अग्रसर है।

LFL की शिकायत निवारण व्यवस्था को ज़्यादा सार्थक और असरदार बनाने के लिए एक संरचित प्रणाली (स्ट्रक्चरल सिस्टम) बनाई गई है। यह प्रणाली यह सुनिश्चित करेगी कि शिकायतों का निवारण अच्छे तरीके और नियमों के मुताबिक किया जा रहा है।

उद्देश्य / मुख्य प्रतिबद्धताएँ

LFL की अपने ग्राहकों के प्रति प्रमुख प्रतिबद्धताएं हैं:

- सभी ग्राहकों के साथ निष्पक्ष तरीके व्यवहार सुनिश्चित करना;
- ग्राहकों की समस्याओं और शिकायतों को समय पर हल करना;
- ग्राहकों के सवालों को अच्छी तरह से समझना और मददगार तरीके से जवाब देना;
- विवादों / शिकायतों के समाधान के लिए ग्राहकों को शिकायत निवारण व्यवस्था और जवाबदेह अधिकारियों के बारे में जानकारी देना।

LFL अपने ग्राहकों की गोपनीयता और गरिमा को बहुत गंभीरता से लेता है, और अपने ग्राहकों के साथ हर समय निष्पक्ष और अच्छा व्यवहार करता है।

ग्राहकों की शिकायतों को संभालने के लिए प्रणाली

जो ग्राहक फीडबैक देना चाहते हैं या अपनी शिकायत दर्ज कराना चाहते हैं, वे **सोमवार से शनिवार (राष्ट्रीय अवकाश को छोड़कर), सुबह 10 बजे से शाम 7 बजे तक** के बीच नीचे बताई गई प्रणालियों (चैनल) का इस्तेमाल कर सकते हैं।

1) ग्राहक की शिकायतों को संभालने वाली आंतरिक प्रणाली

i) हमारी कस्टमर सर्विस हेल्पलाइन 1800 5720 202 पर कॉल करें (टोल फ्री) (सुबह 10 बजे से शाम 7 बजे तक - राष्ट्रीय अवकाश को छोड़कर सभी दिन)

ii) हमें info@lendingkart.com पर ईमेल भेजें

iii) पत्र व्यवहार के लिए बताए गए पते पर लिखें: **लेंडिंगकार्ट फाइनेंस लिमिटेड, छठी मंजिल, ब्लॉक बी, द फर्स्ट, फर्स्ट एवेन्यू रोड, केशवबाग पार्टी प्लॉट के पीछे, वस्त्रपुर, अहमदाबाद - 380015**

2) अगर ग्राहक की शिकायत तय समय के अंदर हल नहीं होती है या ग्राहक LFL द्वारा की गई कार्रवाई से संतुष्ट नहीं है तो, वह **नोडल अधिकारी** और **शिकायत निवारण अधिकारी** से संपर्क कर सकता है:

नाम	श्रीमान समीर नागपाल
पद	नोडल अधिकारी और शिकायत निवारण अधिकारी
संपर्क नंबर	+91- 70690 87586 सुबह 10.30 बजे से शाम 6 बजे तक सोमवार से शुक्रवार (राष्ट्रीय अवकाश को छोड़कर)
ईमेल ID	nodalofficer@lendingkart.com

शिकायत निवारण अधिकारी सभी ग्राहकों की शिकायत लेने के लिए कार्यालय समय के दौरान उपलब्ध रहेंगे। शिकायत निवारण अधिकारी के उपलब्ध नहीं होने की स्थिति में कस्टमर सपोर्ट टीम ग्राहक की शिकायतें सुनेगा।

शिकायत निवारण अधिकारी शिकायत की जांच करने के बाद, शिकायत प्राप्त होने के 30 कार्य दिवसों के अंदर अपनी अंतिम प्रतिक्रिया भेजेगा। इस समय के दौरान, ग्राहक अपनी शिकायत की स्थिति के बारे में जानने के लिए हमें लिख सकते हैं, और हम

उनका हर संभावित जवाब देने की कोशिश करेंगे।

कुछ तरह के मामलों में ज़्यादा वक्त भी लग सकता है; जैसे दस्तावेज़ों को वापिस प्राप्त करना। कंपनी ग्राहकों को इस तरह की देरी के बारे में जानकारी देगी और शिकायत को हल करने में लगने वाले समय के बारे में भी बताएगी।

अगर एक महीने के अंदर शिकायत / विवाद को नहीं निपटाया जाता है, तो ग्राहक RBI के गैर-बैंकिंग पर्यवेक्षण विभाग (जिसके अधिकार क्षेत्र में LFL का पंजीकृत कार्यालय आता है) के क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी अधिकारी को अपील कर सकता है। DNBS का विवरण नीचे दिया गया है:

RBI लोकपाल – NBFC
भारतीय रिज़र्व बैंक,
RBI भायखला ऑफिस बिल्डिंग,
मुंबई सेंट्रल रेलवे स्टेशन के सामने,
भायखला, मुंबई-400 008

1. अनिवार्य प्रदर्शन ज़रूरतें

LFL की सभी शाखाओं में निम्नलिखित हैं:

• शिकायत और सुझाव लेने के लिए उचित व्यवस्था।

• शिकायत निवारण अधिकारी का नाम, पता और संपर्क नंबर का प्रदर्शन

शिकायत निवारण इकाई की प्रक्रिया ग्राहकों की संतुष्टि के लिए उनकी सभी शिकायतों को सुलझाना सुनिश्चित करेगी।

वे यह सुनिश्चित करेंगे कि अगर शिकायत को उनके स्तर पर हल नहीं किया जा सकता तो उसे आगे उचित स्तर तक बढ़ाया जाए। हालांकि हमारा हर प्रयास यह सुनिश्चित करने के लिए होता है कि हमारे ग्राहकों को एक प्रभावी हल पाने के लिए सीनियर मैनेजमेंट से शिकायत करने की ज़रुरत ही न पड़े। हमने इन शिकायतों को संभालने के लिए, शिकायत के कारणों को समझने के नज़रिए से उनकी समीक्षा करने, और ग्राहकों को ऐसी शिकायतें दोबारा न हो इसकी रोकथाम के लिए एक मजबूत व्यवस्था लागू कर रखी है।

2. समय सीमा

ग्राहक अपनी शिकायत दर्ज करने के लिए ऊपर बताए गए किसी भी चैनल (ग्राहक की शिकायतों को संभालने वाली आंतरिक प्रणाली पर बिंदु (i) देखें) का इस्तेमाल कर सकते हैं। अगर लिखित में शिकायत मिली है, तो LFL एक सप्ताह के अंदर एक पावती / प्रतिक्रिया भेजने की कोशिश करेगा। एक बार मामले की जाँच हो जाने के बाद, LFL या तो ग्राहक को अंतिम जवाब देने की कोशिश करता है या शिकायत मिलने के एक महीने के अंदर ज़्यादा समय देने की मांग करता है।

हमारे पास आने वाली शिकायतों को उचित नज़रिए से देखा जाएगा और हर तरह से इनका विश्लेषण किया जाएगा। किसी भी मुद्दे पर एलएफएल के फैसले के बारे में ग्राहकों को बताया जाएगा। जिन शिकायतों में शामिल मुद्दों की जाँच के लिए कुछ ज़्यादा समय

की ज़रुरत होती है, उन्हें तुरंत स्वीकार किया जाएगा।

कुछ तरह के मामलों में ज़्यादा वक्त भी लग सकता है; जैसे दस्तावेज़ों को वापिस प्राप्त करना। कंपनी ग्राहकों को इस तरह की देरी के बारे में जानकारी देगी और शिकायत को हल करने में लगने वाले समय के बारे में भी बताएगी।

उपरोक्त नीति की समय-समय पर समीक्षा / एलएफएल द्वारा शामिल किए गए किसी भी नए बदलाव जैसे कि शिकायतों को संभालने में /ग्राहक की शिकायतें जिसमें नई शिकायत चैनल शामिल हैं, यदि कोई हो तो, जैसे संशोधन किए जाएंगे।

अत्यधिक ब्याज का विनियमन

कंपनी ने ब्याज दरों और प्रोसेसिंग व अन्य शुल्कों को निर्धारित करने में उचित आंतरिक सिद्धांतों और प्रक्रियाओं को निर्धारित किया है। लगाई गई ब्याज दर उधारकर्ता के जोखिम की श्रेणी जैसे कि उधारकर्ता की वित्तीय हालत, व्यापार, विनियामक (रेगुलेटरी) परिस्थितियाँ जो व्यवसाय पर असर डालती है, प्रतिस्पर्धा, उधारकर्ता का पिछला इतिहास आदि पर निर्भर करती है। उधारकर्ता को लोन की पूरी अवधि के दौरान चुकाए जाने वाली ब्याज की दर और कुल ब्याज राशि के बारे में जानकारी दी जाएगी ताकि उधारकर्ता को उस के द्वारा चुकाए जाने वाले ब्याज के बारे में सही तौर पर पता लग सके। इसे LFL की वेबसाइट पर भी उपलब्ध कराया जाएगा या संबंधित समाचार पत्रों में प्रकाशित किया जाएगा। जब भी ब्याज दरों में कोई बदलाव होता है तो उसकी जानकारी वेबसाइट पर अपडेट की जाएगी या अन्य किसी तरीके से दी जाएगी।

LFL के बोर्ड ने ब्याज दरों और प्रोसेसिंग व अन्य शुल्कों को निर्धारित करने में उचित आंतरिक सिद्धांतों और प्रक्रियाओं को निर्धारित किया है।

संहिता की समीक्षा

बोर्ड उचित व्यवहार संहिता के अनुपालन और शिकायत निवारण व्यवस्था के कामकाज के प्रबंधन के विभिन्न स्तरों की वार्षिक समीक्षा करेगा। शिकायत निवारण अधिकारी हर छह महीने में इस संहिता के अनुपालन की समीक्षा करेंगे और समीक्षा की सम्मिलित रिपोर्ट बोर्ड को सौंपेंगे।