

TALA

निष्पक्ष व्यवहार कोड (CODE)

संशोधन एवं अनुमोदन अतीत

संशोधन	संशोधन तिथि	द्वारा तैयार:	द्वारा अधिकृत:	विवरण
1.0	सितंबर, 2025	अनुपालन टीम	निदेशक मंडल	प्रारंभिक प्रकाशन

विषय-सूची

1. उद्देशिका.....	3
2. निष्पक्ष व्यवहार कोड (CODE) के अंतर्निहित सिद्धांत.....	3
3. उद्देश्य.....	4
4. प्रयोज्यता.....	4
5. ऋण आवेदन और उनकी प्रक्रिया	4
6. ऋण मूल्यांकन और नियम एवं शर्तें	5
7. नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का संवितरण.....	6
8. सामान्य	6
9. शिकायत निवारण तंत्र	7
10. अत्यधिक ब्याज दर के नियमन का प्रावधान	8
11. डिजिटल ऋण प्लेटफार्मों के ज़रिए ऋण प्राप्त करना	8
12. आवधिक समीक्षा.....	8

1. उद्देशिका

- 1.1. यह निष्पक्ष व्यवहार संहिता ("**कोड (Code)**") तलाज़ेन फाइनेंस इंडिया प्राइवेट लिमिटेड (Talazen Finance India Private Limited) ("**कंपनी (Company)**")/"**तला (Tala)**") के ऋणकर्ताओं को कंपनी (Company) द्वारा अपनाई जाने वाली प्रथाओं का प्रभावी अवलोकन प्रदान करने और ऋणकर्ताओं को कंपनी (Company) द्वारा दी जाने वाली वित्तीय सुविधाओं और सेवाओं के संबंध में सूचित निर्णय लेने में सक्षम बनाने के लिए तैयार की गई है।
- 1.2. यह कोड (Code) रिज़र्व बैंक ऑफ इंडिया (Reserve Bank of India) ("**आरबीआई (RBI)**") द्वारा जारी "एनबीएफसी (NBFC) के लिए निष्पक्ष व्यवहार कोड (Code) पर दिशानिर्देश" के अनुपालन में तैयार की गई है। यह कोड (Code) ऋण की शर्तों और नियमों के बारे में पर्याप्त जानकारी देने के सामान्य सिद्धांतों और ऋणकर्ताओं के साथ व्यवहार करते समय अपनाई जाने वाली प्रक्रियाओं को शामिल करती है।
- 1.3. कंपनी (Company) आरबीआई (RBI) द्वारा समय-समय पर निर्धारित सभी सर्वोत्तम प्रथाओं को अपनाएगी और यदि आवश्यक हो तो इस कोड (Code) में निर्धारित मानक के अनुरूप उचित संशोधन करेगी।

2. निष्पक्ष व्यवहार कोड (CODE) के अंतर्निहित सिद्धांत

- 2.1. कंपनी (Company) का मानना है कि किसी भी सफल व्यवसाय की नींव उसके ग्राहकों के साथ विश्वास का संबंध है। विश्वास पर आधारित रिश्ते लंबे समय तक टिकते हैं और अंततः लेन-देन पर आधारित रिश्तों की तुलना में दोनों पक्षों के लिए अधिक मूल्यवान होते हैं। अपने ग्राहकों के साथ विश्वास के संबंध बनाने के लिए, तला (Tala) नीचे बताए गए तरीके से व्यवसाय करेगी:
 - a. **कानूनों और नियमों का सम्मान:** तला (Tala) के उत्पाद और सेवाएं हमेशा संबंधित उत्पाद के लिए उपयुक्त कानूनी और नियामक अपेक्षाओं को पूरा करेगी।
 - b. **न्यायसंगत संबंध बनाना:** हालांकि तला (Tala) के उत्पाद संबंधित उत्पाद/सेवा से जुड़ी कानूनी और नियामक अपेक्षाओं को पूरा करेंगे, तला (Tala) अपने ग्राहकों के लिए न्यायसंगत परिणाम प्राप्त करने में भी सहायता करने का प्रयास करेगा। इसका किसी भी तरह से यह अर्थ नहीं है कि तला (Tala) को जोखिम प्रबंधन के दृष्टिकोण से स्वयं और अपने अन्य घटकों की सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए आवश्यक सभी कदम उठाने से रोका नहीं जा सकता है।
 - c. **स्पष्ट, व्यापक और पारदर्शी संप्रेषण:** तला (Tala) का उद्देश्य अपने उत्पादों और सेवाओं के बारे में व्यापक, स्पष्ट और आसानी से समझ में आने वाली जानकारी प्रदान करना है। इनमें कम से कम सभी महत्वपूर्ण नियम और शर्तें स्पष्ट रूप से बताई जानी चाहिए, और सभी लागतों और शुल्कों को उजागर किया जाना चाहिए। तला (Tala), ग्राहकों पर नकारात्मक परिणामों के प्रभाव को यथासंभव पारदर्शी तरीके से संप्रेषित करेगी। अंत में, तला (Tala) मौजूदा कानूनों के तहत अनुमत सीमा तक, अपने अनुबंधों को यथासंभव आसानी से सुलभ बनाने का प्रयास करेगी, जैसा कि रीति-रिवाज / कानूनों द्वारा अनुमत है। हालांकि, यह ध्यान दिया जा सकता है कि इस पैराग्राफ में ऐसा कुछ भी नहीं है जो तला (Tala) को अपने हितों और अपने अन्य घटकों के हितों की रक्षा सुनिश्चित करने के लिए आवश्यक कदम उठाने से रोकता हो।
 - d. **ग्राहकों के साथ सम्मान और गरिमापूर्ण व्यवहार करना:** तला (Tala) अपने ग्राहकों के साथ सम्मान और गरिमा के साथ व्यवहार करेगा। इसका उद्देश्य साझेदारी की संस्कृति को बढ़ावा देने के लक्ष्य से चर्चा के ज़रिए उत्पन्न होने वाले मुद्दों - उदाहरण के लिए, ऋण भुगतान में चूक का समाधान करना होगा। हालांकि, यह ध्यान दिया जा

सकता है कि उपरोक्त का अर्थ यह नहीं है कि तला (Tala) अपने हितों की रक्षा के लिए कोई भी कानूनी कदम उठाने से वंचित है।

- e. **शिकायतों का शीघ्र समाधान सुनिश्चित करना:** तला (Tala) का लक्ष्य अपने ग्राहकों को उद्योग-अग्रणी गुणवत्ता वाली सेवा प्रदान करना है। इस संबंध में, तला (Tala) का लक्ष्य उद्योग के मानकों को पूरा करना और औसतन उनसे आगे निकलना होगा। अन्य लोग - उदाहरण के लिए, ऐसे ग्राहक जिनकी शिकायतें जटिल या असामान्य हैं - को आगे की उचित कार्रवाई के लिए भेजा और रिपोर्ट किया जाएगा।

3. उद्देश्य

3.1. यह कोड (Code) इन उद्देश्यों के लिए विकसित किया गया है:

- ग्राहकों के साथ व्यवहार में न्यूनतम मानक निर्धारित करके अच्छे, निष्पक्ष और भरोसेमंद व्यवहार को प्रोत्साहित करना;
- पारदर्शिता बढ़ाना ताकि ग्राहक यह बेहतर ढंग से समझ सकें कि वे सेवाओं से उचित रूप से क्या अपेक्षा कर सकते हैं;
- प्रतिस्पर्धा के ज़रिए, उच्च परिचालन मानकों को प्राप्त करने के लिए बाजार की शक्तियों को प्रोत्साहित करने के लिए;
- ऋणकर्ताओं और कंपनी (Company) के बीच निष्पक्ष और सौहार्दपूर्ण संबंध को बढ़ावा देना;
- ग्राहक संपर्क के संबंध में विनियामक अपेक्षाओं का अनुपालन सुनिश्चित करना;
- ग्राहकों की शिकायतों के निवारण के तंत्र को मजबूत करना।

4. प्रयोज्यता

- यह कोड (Code) कंपनी (Company) के उत्पादों और सेवाओं की पेशकश करने वाले या कर्मचारी के रूप में या किसी अन्य तरीके से ग्राहकों के साथ बातचीत करने वाले सभी व्यक्तियों पर लागू होती है।
- यह कोड (Code) ईमानदारी और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित है, और सभी कार्यों और व्यवहारों में संहिता की भावना का पालन किया जाएगा।
- यह आचार कोड (Code) कंपनी (Company) की वेबसाइट पर प्रकाशित की जाएगी।

5. ऋण आवेदन और उनकी प्रक्रिया

- कंपनी (Company) द्वारा जारी किए गए ऋण आवेदन प्रपत्रों में ऋणकर्ता के हित को प्रभावित करने वाली आवश्यक जानकारी शामिल होनी चाहिए ताकि ऋणकर्ता सोच-समझकर निर्णय ले सके। ऋण आवेदन पत्र में ऋण आवेदन पत्र के साथ प्रस्तुत किए जाने वाले अन्य आवश्यक दस्तावेज़ों का भी उल्लेख होना चाहिए।
- कंपनी (Company) सभी ऋण आवेदनों के लिए एक पावती रसीद जारी करेगी। ऋण आवेदनों के निपटान की सामान्य समयसीमा, जो सभी तरह से पूर्ण हों, ऋण आवेदनों की पावती में बताई जाएगी।
- यदि किसी अतिरिक्त जानकारी / दस्तावेज़ की आवश्यकता होती है, तो इसकी सूचना ऋणकर्ताओं को तुरंत दी जाएगी।
- आवेदक या ऋणकर्ता से सभी संप्रेषण आवेदक या ऋणकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में होंगे।

6. ऋण मूल्यांकन और नियम एवं शर्तें

- 6.1. कंपनी (Company) ऋणकर्ता की ऋण पात्रता पर उचित जांच करेगी, जो आवेदन पर निर्णय लेने के लिए एक महत्वपूर्ण मानदंड होगा। यह मूल्यांकन कंपनी (Company) की ऋण नीति, मानदंडों और प्रक्रियाओं के अनुरूप होगा।
- 6.2. जहां भी लागू हो, ऋणकर्ता को उसकी स्थानीय भाषा में या ऋणकर्ता द्वारा समझी जाने वाली किसी अन्य भाषा में लिखित स्वीकृति पत्र के ज़रिए स्वीकृत या अस्वीकृत ऋण राशि के बारे में सूचित किया जाएगा। उक्त पत्र में वार्षिक ब्याज दर, वार्षिक प्रतिशत दर ("**एपीआर (APR)**") और इसके आवेदन की विधि सहित नियम और शर्तें शामिल होंगी। कंपनी (Company) ऋणकर्ता द्वारा इन नियमों और शर्तों की स्वीकृति को अपने रिकॉर्ड में रखेगी।
- 6.3. कंपनी (Company) आरबीआई (RBI) द्वारा निर्धारित मानक प्रारूप के अनुसार ऋणकर्ता को एक मुख्य तथ्य विवरण ("**केएफएस (KFS)**") प्रदान करेगी। केएफएस (KFS) ऋणकर्ताओं द्वारा समझी जाने वाली भाषा में लिखा जाएगा। केएफएस (KFS) की विषय-वस्तु ऋणकर्ता को समझाई जाएगी तथा यह पावती प्राप्त की जाएगी कि उसने उसे समझ लिया है।
- 6.4. इसके अलावा, केएफएस (KFS) को एक अद्वितीय प्रस्ताव संख्या प्रदान की जाएगी और 7 दिन या उससे अधिक की अवधि वाले ऋणों के लिए इसकी वैधता अवधि कम से कम 3 कार्यदिवस होगी।
- 6.5. केएफएस (KFS) में वार्षिक प्रतिशत दर ("**एपीआर (APR)**") की गणना शीट और ऋण अवधि के दौरान ऋण के परिशोधन का शेड्यूल भी शामिल होगा।
- 6.6. कंपनी (Company) ऋण की अवधि के दौरान ऋणकर्ता की स्पष्ट सहमति के बिना, ऋणकर्ता से कोई भी ऐसा शुल्क, प्रभार आदि नहीं लेगी जिसका उल्लेख पहले से न किया गया हो।
- 6.7. केएफएस (KFS) को ऋण समझौते के हिस्से के रूप में प्रदर्शित किए जाने वाले सारांश बॉक्स के रूप में भी शामिल किया जाएगा।
- 6.8. कंपनी (Company) ऋण की मंजूरी या संवितरण के समय सभी ऋणकर्ताओं को जैसा कि ऋणकर्ता द्वारा समझा गया हो ऋण समझौते की एक प्रति के साथ-साथ ऋण समझौते में उल्लिखित सभी अनुलग्नकों की एक-एक प्रति उपलब्ध कराएगी।
- 6.9. ऋण समझौते में उन परिस्थितियों का उल्लेख किया जाएगा जिनमें कंपनी (Company) को ऋण समझौते के तहत भुगतान या निष्पादन वापस लेने या आगे बढ़ाने का अधिकार होगा।
- 6.10. कंपनी (Company) अपनी ब्याज दर और शुल्क नीति के अनुसार कोई भी दंडात्मक शुल्क वसूल करेगी। कंपनी (Company) ऋण समझौते में देरी से पुनर्भुगतान के लिए दंडस्वरूप प्रभार का बड़े अक्षरों में उल्लेख करेगी।
- 6.11. इसके अतिरिक्त, दंडात्मक शुल्कों की मात्रा और कारण ग्राहकों को (a) ऋण समझौते और केएफएस (KFS) में तथा (b) कंपनी (Company) की वेबसाइट पर ब्याज दरों और सेवा शुल्कों के अंतर्गत स्पष्ट रूप से बताए जाएंगे।
- 6.12. कंपनी (Company) यह सुनिश्चित करेगी कि ग्राहकों को ऋण चुकाने के लिए पर्याप्त अनुस्मारक भेजे जाएं। जब भी ऋणकर्ताओं को इस तरह के अनुस्मारक भेजे जाएं, तो दंडात्मक शुल्कों के बारे में विशेष रूप से सूचित किया जाएगा। इसके अलावा, यदि किसी ग्राहक द्वारा भुगतान में चूक के कारण उस पर दंडात्मक शुल्क लगाया गया है, तो इसकी सूचना भी कारण सहित, संप्रेषण/ अनुस्मारक के हिस्से के रूप में दी जाएगी।

- 6.13. कंपनी (Company) ग्राहक को ऋण चुकाने की विस्तृत समय सारिणी उपलब्ध कराएगी जिसमें ऋण चुकाने की नियत तिथियां, भुगतान की आवृत्ति, मूलधन और ब्याज का विवरण, एसएमए/एनपीए (SMA/NPA) वर्गीकरण तिथियों के उदाहरण आदि शामिल होंगे। यह समय सारिणी ऋण समझौते का हिस्सा होगी और ऋण स्वीकृत होने के समय तथा ऋण की पूर्ण चुकौती तक स्वीकृति शर्तों या ऋण समझौते में किसी भी प्रकार के परिवर्तन होने पर ऋणकर्ता को इसकी सूचना दी जाएगी।
- 6.14. सभी डिजिटल ऋणों के लिए, कंपनी (Company) यह सुनिश्चित करेगी कि डिजिटल रूप से हस्ताक्षरित दस्तावेज़ जैसे कि केएफएस (KFS), ऋण उत्पाद का सारांश, स्वीकृति पत्र, नियम और शर्तें, कंपनी (Company) और संबंधित ऋण सेवा प्रदाता की गोपनीयता नीतियां, ऋण समझौते या नियमों और शर्तों पर हस्ताक्षर होने के बाद पंजीकृत और सत्यापित ईमेल/एसएमएस (SMS) पर ऋणकर्ता को स्वचालित रूप से प्राप्त हो जाएं।

7. नियमों और शर्तों में परिवर्तन सहित ऋणों का संवितरण

- 7.1. कंपनी (Company), ऋण के वितरण कार्यक्रम, ब्याज दरें, सेवा शुल्क, पूर्व-भुगतान शुल्क आदि सहित नियमों और शर्तों में किसी भी परिवर्तन की स्थिति में, ऋणकर्ता को उसकी स्थानीय भाषा में या ऋणकर्ता द्वारा समझी जाने वाली भाषा में सूचना देगी।
- 7.2. कंपनी (Company) यह सुनिश्चित करेगी कि ब्याज दरों और शुल्कों में परिवर्तन भावी तिथि से प्रभावी हों। ऋण समझौते में इस संबंध में एक स्पष्ट प्रावधान भी होना चाहिए।
- 7.3. भुगतान या निष्पादन वापस लेने / आगे बढ़ाने का कोई भी निर्णय ऋण अनुबंध के अनुरूप होगा।

8. सामान्य

- 8.1. कंपनी (Company) ऋण समझौते में दिए गए उद्देश्यों को छोड़कर ऋणकर्ता के मामलों में हस्तक्षेप नहीं करेगी, जब तक कि ऋणकर्ता द्वारा पहले से प्रकट नहीं की गई नई जानकारी कंपनी (Company) के संज्ञान में न आ जाए।
- 8.2. ऋणकर्ता से ऋण खाते के हस्तांतरण के लिए अनुरोध प्राप्त होने की स्थिति में, सहमति या अन्यथा - अर्थात् कंपनी (Company) की आपत्ति, यदि कोई हो, अनुरोध प्राप्त होने की तारीख से 21 दिनों के भीतर ऋणकर्ता को सूचित की जाएगी। ऐसा स्थानांतरण कानून के अनुरूप पारदर्शी संविदात्मक शर्तों के अनुसार होगा।
- 8.3. ऋण वसूली के मामले में, कंपनी (Company) अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगी, जैसे कि अजीब समय पर ऋणकर्ताओं को लगातार परेशान करना, ऋण वसूली के लिए बल प्रयोग करना आदि।
- 8.4. जब किसी ग्राहक को वसूली एजेंट नियुक्त किया जाता है या पहले से नियुक्त वसूली एजेंट में कोई परिवर्तन होता है, तो वसूली के लिए ऋणकर्ता से संपर्क करने के लिए अधिकृत ऐसे वसूली एजेंट का विवरण वसूली एजेंट द्वारा ऋणकर्ता से संपर्क करने से पहले ईमेल या एसएमएस (SMS) के ज़रिए ऋणकर्ता को सूचित किया जाएगा।
- 8.5. कंपनी (Company) यह सुनिश्चित करेगी कि कर्मचारियों को ग्राहकों के साथ उचित तरीके से व्यवहार करने के लिए पर्याप्त प्रशिक्षण दिया जाए।

- 8.6. कंपनी (Company) व्यवसाय के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए व्यक्तिगत ऋणकर्ताओं को स्वीकृत सभी ऋणों पर कुर्की शुल्क और पूर्व-भुगतान दंड नहीं लगाएगी।
- 8.7. डिजिटल ऋणों के संबंध में, यदि कोई ऋणकर्ता कंपनी (Company) की क्रेडिट नीति के अनुसार प्रदान की गई एक दिन की कूलिंग-ऑफ अवधि के दौरान ऋण से बाहर निकलता है, तो कंपनी (Company) कोई पूर्व भुगतान जुर्माना नहीं लगाएगी। हालांकि, ऋणकर्ता मूलधन और वार्षिक आनुपातिक ब्याज दर (एपीआर (APR)) के साथ-साथ, केएफएस (KFS) में निर्दिष्ट एकमुश्त प्रसंस्करण शुल्क का भुगतान करने के लिए उत्तरदायी होगा।
- 8.8. कंपनी (Company) शारीरिक/दृष्टिबाधित आवेदकों को दिव्यांगता के आधार पर ऋण प्रदान करने में भेदभाव नहीं करेगी। कंपनी (Company) ऐसे व्यक्तियों को कंपनी (Company) से ऋण प्राप्त करने के लिए हर संभव सहायता प्रदान करेगी।
- 8.9. ग्राहकों के साथ सीधे संपर्क में रहने वाले कर्मचारियों के प्रशिक्षण के लिए तैयार किए गए प्रशिक्षण मॉड्यूल में एक उपयुक्त मॉड्यूल शामिल होना चाहिए जिसमें कानून और अंतरराष्ट्रीय समझौतों द्वारा विकलांग व्यक्तियों को गारंटीकृत अधिकारों का उल्लेख हो। इसके अलावा, कंपनी (Company) यह सुनिश्चित करेगी कि शिकायत निवारण तंत्र के तहत दिव्यांग व्यक्तियों की शिकायतों का पर्याप्त रूप से निवारण किया जाए।

9. शिकायत निवारण तंत्र

- 9.1. कंपनी (Company) के निदेशक मंडल ने कंपनी (Company) की शिकायत निवारण नीति के अनुसार संगठन के भीतर एक शिकायत निवारण तंत्र स्थापित किया है, जो यह सुनिश्चित करता है कि कंपनी (Company) के पदाधिकारियों के निर्णयों से उत्पन्न होने वाले सभी विवादों को कम से कम अगले उच्च स्तर पर सुना और निपटाया जाए।
- 9.2. कंपनी (Company) के निदेशक मंडल ने [शिखा गुप्ता](#) को कंपनी (Company) का शिकायत निवारण अधिकारी नामित किया है और उन्हें ग्राहकों द्वारा उठाई गई शिकायतों के निवारण का कार्य सौंपा जाएगा।
- 9.3. कंपनी (Company) अपने ग्राहकों के लाभ के लिए अपनी शाखाओं/ वेबसाइट या व्यवसाय संचालन के अन्य स्थानों पर निम्नलिखित जानकारी प्रमुखता से प्रदर्शित करेगी:
- शिकायत निवारण अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन / मोबाइल नम्बर और साथ ही ईमेल पता) जिनसे कंपनी (Company) के विरुद्ध शिकायतों के समाधान के लिए जनता द्वारा संपर्क किया जा सकता है।
 - शिकायतों के लिए, कंपनी (Company) केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र का विवरण भी प्रदान करेगी, जहां ग्राहक निम्नलिखित चैनलों के ज़रिए शिकायत दर्ज कर सकते हैं -
 - आधिकारिक पोर्टल के ज़रिए ऑनलाइन: <https://cms.rbi.org.in>
 - निर्धारित शिकायत निवारण पते पर ईमेल द्वारा: CRPC@rbi.org.in
 - डाक द्वारा 'केंद्रीकृत प्राप्ति एवं प्रसंस्करण केंद्र' को निम्नलिखित पते पर भेजें: रिज़र्व बैंक ऑफ इंडिया (Reserve Bank of India), चौथी मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ - 160017
- 9.4. 100 करोड़ रुपये की परिसंपत्ति का आकार प्राप्त करने पर, कंपनी (Company) रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 के तहत दिए गए निर्देशों के अनुसार प्रधान नोडल अधिकारी नियुक्त करेगी।

10. अत्यधिक ब्याज दर के नियमन का प्रावधान

- 10.1. कंपनी (Company) ने अपनी ब्याज दर और शुल्क नीति में ब्याज दरों और प्रसंस्करण तथा अन्य शुल्कों को निर्धारित करने के लिए उचित आंतरिक सिद्धांत और प्रक्रियाएं निर्धारित की हैं।
- 10.2. कंपनी (Company) ने ऋण और अग्रिमों के लिए ली जाने वाली ब्याज दर निर्धारित करने के लिए प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखते हुए एक ब्याज दर मॉडल अपनाया है।
- 10.3. ब्याज दर की जानकारी स्वीकृति पत्र और केएफएस (KFS) में स्पष्ट रूप से दी जाएगी। ब्याज दर और शुल्क नीति, जिसमें वर्गीकरण के लिए दृष्टिकोण भी शामिल है, कंपनी (Company) की वेबसाइट पर उपलब्ध कराई जाएगी। ब्याज दर और जोखिम के विभिन्न वर्गीकरण के लिए दृष्टिकोण तथा विभिन्न श्रेणियों के ऋणकर्ताओं से अलग-अलग ब्याज दर वसूलने के औचित्य का खुलासा ऋणकर्ता को आवेदन पत्र तथा स्वीकृति पत्र में स्पष्ट रूप से किया जाएगा। ब्याज दरों में जब भी कोई परिवर्तन होगा, उसकी जानकारी को अद्यतन किया जाएगा।

11. डिजिटल ऋण प्लेटफॉर्मों के ज़रिए ऋण प्राप्त करना

- 11.1. कंपनी (Company), चाहे वह अपने स्वयं के डिजिटल ऋण मंच के ज़रिए ऋण दे या किसी आउटसोर्स किए गए ऋण मंच के ज़रिए, निष्पक्ष व्यवहार कोड (Code) के दिशानिर्देशों का अक्षरशः और भावना से पालन करेगी।
- 11.2. कंपनी (Company) वित्तीय सेवाओं और आईटी (IT) सेवाओं के आउटसोर्सिंग संबंधी नियामक निर्देशों का भी सावधानीपूर्वक पालन करेगी।
- 11.3. जहां कहीं भी कंपनी (Company) ऋणकर्ताओं को खोजने और/ या बकाया राशि की वसूली के लिए डिजिटल ऋण प्लेटफॉर्मों को अपने एजेंट के रूप में नियुक्त करती है, वहां उसे निम्नलिखित निर्देशों का पालन करना होगा:
 - a. एजेंट के रूप में कार्यरत डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्मों के नाम कंपनी (Company) की वेबसाइट पर प्रकट किए जाएंगे।
 - b. एजेंट के रूप में कार्यरत डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्मों को ग्राहक के समक्ष उस कंपनी (Company) का नाम पहले ही बताने का निर्देश दिया जाएगा, जिसकी ओर से वे ग्राहक से व्यवहार कर रहे हैं।
 - c. स्वीकृति मिलने के तुरंत बाद लेकिन ऋण समझौते पर हस्ताक्षर होने से पहले, केएफएस (KFS) और स्वीकृति पत्र कंपनी (Company) के लेटरहेड पर ऋणकर्ता को जारी किए जाएंगे।
 - d. ऋण की स्वीकृति/ संवितरण के समय प्रत्येक ऋणकर्ता को ऋण समझौते की एक प्रति के साथ-साथ ऋण समझौते में उल्लिखित प्रत्येक अनुलग्नक की एक प्रति, पावती के रूप में उपलब्ध कराई जाएगी।
 - e. कंपनी (Company) द्वारा नियोजित डिजिटल लेंडिंग प्लेटफॉर्मों पर प्रभावी निगरानी और निरीक्षण सुनिश्चित किया जाएगा।
 - f. शिकायत निवारण तंत्र के बारे में जागरूकता पैदा करने के लिए पर्याप्त प्रयास किए जाएंगे।

12. आवधिक समीक्षा

इस नीति की वार्षिक समीक्षा की जाती है और इसमें आरबीआई (RBI) के नए दिशानिर्देशों और उद्योग की सर्वोत्तम प्रथाओं को शामिल करने के लिए इसे अद्यतन किया जाता है।

अनुपालन लेखापरीक्षा विभाग द्वारा प्रबंधन के विभिन्न स्तरों पर आचार कोड (Code) के अनुपालन और शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की आवधिक समीक्षा की जाएगी और ऐसी समीक्षाओं की समेकित रिपोर्ट नियमित अंतराल पर कंपनी (Company) के निदेशक मंडल को प्रस्तुत की जाएगी।